**绍兴第二医院医共体总院陪护管理服务项目基本情况及要求**

1. **医院情况**

医院占地面积57亩，建筑面积14万平方米，开放床位1000张，年医疗收入7.85亿元，年门急诊量138.68万人次，年出院病人5.13万人次，平均住院日6.74天，年手术量12648台次，三四级手术占比31.25%。

**二、陪护人员的日常工作要求**

1.陪护人员遵纪守法，遵守医院和中标人的规章制度，服从管理。

2.陪护人员上班必须穿着统一工作服，佩戴上岗证，不得穿拖鞋。

3.不准私自接工作或接受他人工作。

4.服从分配，统一安排。

5.工作中严格遵守操作规程，不得超越工作范围私自进行如接补液、拔补液、拔引流管、给热水袋、冰袋、调节氧气开关、更换或加湿化瓶的水等具有技术性的护理工作。

6.陪护员每接受新的服务对象时，一定要向当班护士了解病人禁忌及注意事项，方可上岗。

7.不得在白天上班时间干私活、睡觉，不得在病房抽烟、饮酒、下棋、打牌，不得坐、卧在病床上，不得大声喧哗，影响病人休息。

8.不得在病房接待自己的客人、串门、煮食，不得随便吃、拿病人的食物和使用病人及医院的用品，不准在病人的床上睡觉。

9.坚守岗位，工作期间不得擅离职守，如遇特殊情况，需经中标人管理人员同意。

10.不准向病人或家属收取小费、食物或其他物品，不得私自同病人或家属讲价钱，提要求。

11.爱护公物，节约水电，损坏公物要赔偿。

12.不得擅自取他人财物和医院用品。

13.对病人要有爱心、耐心、细心的工作态度，提高服务质量。

14.陪护员在工作中应虚心接受医护人员的技术指导和质量监督。

15.陪护员无权解释病情。

16.病人在看电视时，陪护员才能陪看，陪特殊病人（如心脏病人），晚上看电视不能超过十点。

17.医生查房时，陪护员应及时通报病人的休息和生活情况。密切注意病人病情变化，并及时向当班护士反映病人的病情变化。

三、陪护服务内容及标准

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 质量标准 |
| 病床单元卫生 | 保持病床床单整齐、清洁、无杂物 |
| 生活照料 | 早晚送温水到病人床前，协助病人洗脸、漱口、擦浴、倒水。做到礼貌、关怀、体贴 |
| 病人陪同 | 协助病人大小便、扶助病人上厕所及陪同病人行走、推轮椅推车床、过床时保障病人安全，不损伤、不跌倒病人，陪同期间不随时离开病人 |
| 陪护安全 | 保持各种管道的通畅，位置合适，防止脱落 |
| 操作规范 | 晨晚间护理、擦身、洗头、喂食、卧床病人大小便的护理 |
| 其它协助 | 对待病人如亲人，态度诚恳、举止稳重、同情、关心和体贴病人，做到：（解释耐心、听取意见虚心、让病人家属放心），不出现冷、硬、顶、推现象。尽量满足患者需要，工作期间做到无投诉 |

四、陪护服务清单标准

|  |  |
| --- | --- |
| 服务对象 | 收费及服务内容说明 |
| 一对多陪护服务 | 此收费为一对多陪护服务，不包含陪人床租用费在内，负责病人的晨、晚间护理；协助病人擦浴、洗头、卧床、翻身、大小便、穿衣、梳头、剪指（趾）甲、刮胡子、洗漱及自我移动等，协助病人留取大小便、痰液，协助完成一些简单的康复锻炼工作；协助病人喂食或进食，输液观察；协助更换床单、衣服等。每年的年三十至年初六为春节假期，护理服务费在原来的基础上，根据市场行情与患者协商调整。 |
| 一对一服务 | 此收费为一对一陪护服务，不包含陪护床租用费在内，服务内容同上。凡老年人、病情重、大手术、生活不能自理。传染病、燥动、老年痴呆、大小便失禁或呕吐频繁等护理工作量、护理难度较大。每年的年三十至年初六为春节假期，护理服务费在原来的基础上根据市场行情与患者协商调整。 |

 备注：1.不跨病房陪护，一陪多最多不能超过3个患者。

 2.需协助做好病房的晨间护理及病房整洁工作。

 3.需协助患者倒大小二便及观察输液情况。