

第三方专业陪护服务需求

一、项目说明及总体要求

1.项目背景：为规范医院陪护管理向标准化、规范化方向发展；及时为患者及家属排忧解难，避免散陪无人管理、业务不熟、胡乱哄抬价格的情况；引进第三方陪护公司服务，专业的陪护团队和专业的管理团队为医院提供优质高效的陪护管理服务，改善患者就医体验，提高患者住院满意度。

2.项目名称：陪护服务合作项目

3.服务方式：

(1) 第三方陪护公司向医院常年派驻陪护员，在医院指定的病区内为有需求的患者提供陪护服务。

(2) 第三方陪护公司派出 1 名固定的驻院陪护项目经理，负责陪护员的日常管理工作。

(3) 第三方陪护公司负责解决所派出的陪护员在服务过程所发生的各类纠纷（包括解决纠纷及如有责任则承担责任），必要时医院协助。

4.服务期：3 年。

5.第三方陪护公司资格要求：

(1) 第三方陪护公司须具有合法有效的营业执照（营业执照需有与本项目相符的经营范围，如：病人陪护服务、患者照护等经营内容）。

(2) 第三方陪护公司须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- a.具有独立承担民事责任的能力；
- b.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- c.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- d.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- e.参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

二、项目技术要求

▲1.服务内容：陪护员经过严格培训，服务内容以生活照料护理为主，照顾

患者的日常生活起居。晨间协助患者起床、洗脸、洗手、口腔清洁、梳头等；整理病床，保持床铺清洁，床头桌，窗帘，开窗通风；晚间协助患者洗脸、洗脚、协助患者入眠等；协助患者大小便，帮助患者留取大小便标本等；协助护送患者做各种检查；协助患者进餐，饮水；根据患者情况协助患者清洁；给患者擦澡或协助患者洗澡，洗头，剃胡须，剪指（趾）甲，出汗时擦洗、更换衣物等；协助患者功能锻炼，下床活动，拍背，陪同患者散步等；不能自主活动的患者，按时给患者翻身，给患者摆好功能位等；防压疮、防坠床、防跌倒；保持病床单位及周围的整洁；在医护人员的指导下协助患者功能锻炼；根据患者要求观察治疗和康复情况、记录相关数据；观察患者输液等治疗情况，及时向医护人员反馈；发现特殊情况应及时报告医生、护士等。详见服务内容应符合以下标准：

服务内容	陪护类型	陪护级别	陪护内容
一对一专护	自理患者	初级（二级）护理	①为患者打水、洗漱、更换衣物、床单，保持床铺清洁； ②协助护士或护理员做好晨晚间护理，整理患者物品； ③按医嘱需求留痰尿便标本； ④陪同患者进行检查； ⑤配合医务人员对患者进行治疗； ⑥密切关注患者的输液进度、治疗情况、病情变化，有问题会及时通知医务人员及家属。
	半自理患者	中级（一级）护理	初级护理基础上增加护理内容 ①协助患者使用助行器（轮椅、拐杖等）； ②协助患者进食、饮水、服药，排便； ③按时给患者翻身，避免患者皮肤会局部受压，帮助患者及时按摩、预防压疮的皮肤护理； ④协助患者记录处理携带常见管路。
	不能自理患者	高级（特级）护理	初级、中级护理基础上增加护理内容，气切、造瘘、体重过大、躁动、传染病携带者、术后、病情严重等患者的特级护理
小组式护工	自理患者	一对四	①病人输液期间拿饭、洗碗、倒大小便等； ②病人输液后有不适应或补液即将滴完，及时通知护士； ③保持床旁桌、床下的干净整洁； ④为病人更换床单、床单位整理、保持床铺清洁； ⑤防止患者跌倒、坠床，保障患者安全； ⑥按时给患者翻身，避免患者皮肤会局部受压，

			帮助患者及时按摩、预防压疮的皮肤护理； ⑦在照顾护理过程中发现病人异常情况及时报告医生护士。
	自理/半自理患者	一对三	①晨晚间护理：协助完成晨晚间护理；整理床单位、更换被单、被套、病服，保持床铺清洁； ②伙食护理：协助进餐或喂食三餐、水、药品和食物； ③排泄护理：病床上协助大小便，协助排痰，清理痰液； ④清洁卫生护理：完成漱口、洗脸、洗头梳头、洗澡、擦澡、洗脚、剪指甲等工作； ⑤康复护理：在医护人员指导下翻身、肢体活动； ⑥安全工作：防止患者跌倒、坠床，保障患者安全； ⑦按时给患者翻身，避免患者皮肤会局部受压，帮助患者及时按摩、预防压疮的皮肤护理； ⑧配合工作：在照顾护理过程中发现病人异常情况及时报告医生护士。
	半自理/不能自理	一对二	①晨晚间护理：协助完成晨晚间护理；整理床单位、更换被单、被套、病服保持床铺清洁，； ②伙食护理：协助进餐或喂食三餐、水、药品和食物； ③排泄护理：病床上协助大小便，协助排痰，清理痰液； ④清洁卫生护理：完成漱口、洗脸、洗头梳头、洗澡、擦澡、洗脚、剪指甲等工作； ⑤康复护理：在医护人员指导下翻身、肢体活动； ⑥安全工作：防止患者跌倒、坠床，保障患者安全； ⑦按时给患者翻身，避免患者皮肤会局部受压，帮助患者及时按摩、预防压疮的皮肤护理； ⑧配合工作：在照顾护理过程中发现病人异常情况及时报告医生护士。
普通护理	自理患者	普通护理	①患者输液期间拿饭、洗碗； ②患者输液后有不舒适或补液即将滴完，及时通知护士； ③保持床旁桌、床下的干净整洁。
母婴护理	母婴患者	初级护理	①提供全天候的为产妇及新生儿提供贴心的母婴护理服务； ②洗脸和漱口，擦全身及时清理大小便； ③照料产妇的生活起居，协助喂养指导及饮食指导；

			④负责新生儿的日常清洁护理母乳喂养的姿势和方法； ⑤协助人工喂养及奶具清洁消毒、注意皮肤、大小便情况等； ⑥剪指(趾)甲(每周1次)、擦全身，及时更换产妇及新生儿的脏衣裤； ⑦保持床旁桌、床上、床下的干净整洁； ⑧做好熄灯前准备工作，保持病室安静； ⑨拉起病床两边护栏，保护产妇及新生儿安全。
--	--	--	---

注：一对四、一对三等指的是一个陪护人员服务多个患者。

2.第三方陪护公司按医院要求提供符合国家法律规定并身体健康的无传染病的劳动者，需要提供二级或以上综合医院提供的健康证明，并在有效期内；不得使用患有精神分裂症、处于传染病活动期、化脓性或者渗出性皮肤病等疾病的人员从事陪护工作。有《健康证》《培训资格证》《上岗许可证》《身份证》《养老护理员证》或《护理员证》、无犯罪记录证明等相应陪护资格证件。第三方陪护公司建立陪护员档案，统一规范化管理，第三方陪护公司派驻到医院院内所有陪护员，均登记录入系统，陪护员年龄不得超过 60 周岁。

3.第三方陪护公司定期对陪护员进行的安全教育和消防培训，以提高其自我保护和应急处置能力。在医院的一切行为必须严格执行国家、我院有关安全制度、操作规程。

4.第三方陪护公司每季度至少组织陪护员进行全员培训一次；护理员需要定期接受相应的专业培训并考核合格（每次有效期 1 年，费用由第三方陪护公司承担）。

5.第三方陪护公司负责陪护员的管理，制定严格的规章制度进行管理，同时必须严格遵守医院的一切规章制度，不得损害医院形象造成医院声誉或经济受损，追究第三方陪护公司及陪护员经济赔偿责任。第三方陪护公司及陪护员应当对患者的隐私和个人信息保密，确保患者在医疗机构内所提供的个人资料、产生的医疗信息安全；严禁向任何组织或者个人泄露患者病情、隐私等信息。不得擅自执行涉及医生和护士的工作范围内容。

6.第三方陪护公司在使用印章、标识标牌、各类宣传资料等方面不得使用医院

名义；禁止虚假宣传。需要向患者或家属表明自己的身份，不得向患者或其家属声称其与医院存在直属、代理关系误导患者及其家属。陪护服务必须征求患者或其家属同意的情况下进行。同时，陪护员着装配饰需与医院工作人员显著区分，以免使患者或其家属产生混淆。

7.第三方陪护公司必须与陪护员签订劳动合同，建立劳动关系。按时向陪护员支付劳动报酬，为其办理社保、工伤保险等产生费用由第三方陪护公司及其陪护员协商解决。因陪护员的工作、加班费、经济补偿等劳动争议而产生的补偿金或赔偿款，由第三方陪护公司承担。第三方陪护公司与陪护员解除劳动关系时必须签订合同解除协议书。

8.第三方陪护公司提供第三者责任险，为提供的服务人员及服务对象（指患者）购买第三方责任险。第三方陪护公司的陪护员未严格执行相关规章制度、工作职责及考核标准或由于第三方陪护公司的陪护员的过失（包括在陪护情况下患者走失、坠床、跌倒、烫伤、进食时引起窒息等）给患者造成损失的或造成第三方损失，第三方陪护公司应当承担相关赔偿责任。因第三方陪护公司的陪护员在陪护期间给患者、家属、在医院场所的其他人员、医院造成财产损失、人身伤害或恶劣社会影响，由第三方陪护公司承担全部赔偿责任。

9.第三方陪护公司陪护员在医院工作期间发生人身安全事件、任何纠纷或投诉由第三方陪护公司自行负责（包括解决纠纷以及如第三方陪护公司对于纠纷或事件的发生确有责任的情况下第三方陪护公司承担责任），医院概不承担任何责任。

10.第三方陪护公司必须与患者签订陪护协议，严禁出现违反协议规定的陪护方式。

11.陪护服务管理接受医院的监督、考核、指导和检查。陪护员服务过程中如一年内出现重复内容的投诉三次以上或有效投诉一次。陪护员服务过程中如因操作不当、服务态度等原因一年内被有效投诉三次以上，医院有权提出解除合同。第三方陪护公司派驻管理人员应每月到各病区了解陪护员工作情况及征求科室意见，每月

进行一次的管理人员会议，通报情况，提出改进工作的要求。第三方陪护公司每月服务病区医护满意度 $\geq 80\%$ ，患者满意度高于 $\geq 80\%$ 。有表现不到位的陪护员，医院有权提出更换或病区不再接纳继续工作。

12.陪护员上岗前必须持《陪护员派工单》到科室护士长处登记，上岗时必须统一着装，佩戴工牌。所产生的陪护工作服、工牌、口罩、手套等费用由第三方陪护公司负担。

13.第三方陪护公司必须配合科室做好《医院陪护登记表》的登记工作。

14.根据病情、自理能力、患者及家属的意愿，选择陪护标准。有传染性疾病的患者，必须实行一对一陪护。

15.陪护员必须协助医护人员完成所陪护患者院内的各项辅助检查工作，并保证患者安全。

16.国家法定节假日（如春节、国庆等）须确保能满足临床需求的陪护员数量。

▲17.第三方陪护公司须围绕陪护服务、培训、监管、信息化，打造有机结合的陪护管理运营体系，以第三方陪护公司自带的信息化管理平台的护理服务运营模式进行管理。系统包括有客户线上下单、客户跟踪、客户管理、员工管理、订单收款、公布满意度星级点评等方面入手，运用智能算法分析等，信息化智慧化管理。具备电脑端、APP端、小程序端等端口。

18.其他要求

（1）第三方陪护公司对陪护员实行定岗定责。陪护员不得随意调换岗位，不得自行调班或轮休；临时请假，由领班负责安排顶班。陪护过程无缝对接，用餐期间不可离岗。第三方陪护公司在不损害患者利益的前提下，若调换陪护员需提前告知服务对象和医院病区医护人员；定岗陪护员有主动协助精神，热情接待新入院患者、提供病区完成铺设空床等工作。

（2）第三方陪护公司必须制订符合法规服务管理制度和管理办法，包括对人员资质、服务流程、服务质控等全过程监管，每月反馈定期督查自查，发现问题及

时整改，每月交给医院一份服务质量管理总结分析报告。

(3) 陪护员不得向患者家属索要钱财、食物或其他物品（患者家属主动给予另当别论），陪护员不得挑拣患者，一旦与患者（或患者家属）协商一致则无论患者病情轻重均须履行陪护工作应有的责任。

(4) 第三方陪护公司有权调整陪护员的工作方法，但必须保证达到医院和第三方陪护公司双方约定的陪护标准。

(5) 第三方陪护公司负责陪护员录用、考核、奖惩、辞退等管理工作。

三、项目商务要求

1.制度要求：第三方陪护公司具有健全的公司管理制度，运作流程，人员配置，组织实施方案等。

2.第三方陪护公司必须与陪护员签订用工合同，建立劳动关系。

3.第三方陪护公司须按国家法律、行政法律的规定向所派驻的陪护员按时支付劳动报酬，不得克扣和拖欠，否则第三方陪护公司自行承担法律责任。为其办理社保、工伤保险等所产生费用由第三方陪护公司及其陪护员协商解决。因陪护员的工作、加班费、经济补偿等劳动争议而产生的补偿金或赔偿款，由第三方陪护公司承担。

4.第三方陪护公司须具有丰富的后勤管理经验以及应对突发事件的处理措施和应急预案。

5.第三方陪护公司须制定详细防止交叉感染措施并组织培训陪护员。

6.陪护费的收取：

▲（1）公司与医院双方应共同制定明确收费标准，不得超过市场监督局公布的价格，第三方陪护公司要获得市场监督局的收费准备案。一对一陪护收费最高 \leq 245元/人/天，一对二人陪护收费最高 \leq 178元/人/天，一对三人陪护收费最高 \leq 118元/人/天，一对四人及以上陪护收费最高 \leq 99元/人/天；母婴护理住院全程收费顺产最高 \leq 450元/人，剖宫产最高 \leq 700元/人。法定假日期间上浮不能超过100%。

具体服务价格的确定由患者方与提供服务方进行协商，价格不得超过最高限价。

陪护工工作内容及价格如下：

陪护工工作内容及价格					
护理类型	工作内容		工作时间	价格	
一对一陪护	①陪护工提供全天的一对一服务。 ②洗脸和漱口，擦全身及时清理大小便。 ③喂饭、喂水、喂药。 ④督促患者午睡。 ⑤剪指（趾）甲（每周1次）、擦全身，及时更换病人的脏衣裤。 ⑥需翻身患者陪护工配合护士翻身。 ⑦保持床旁桌、床上、床下的干净整洁。 ⑧做好熄灯前准备工作，保持病室安静。 ⑨拉起病床两边护栏，注意患者安全。 ⑩气管切开患者，体重超重患者，病区医护人员鉴定重病员陪护，可以协商价格。 ⑪其他可以协商并能胜任的工作内容。		全天	≦245元/天	
班组陪护	自理患者	一对四	①病人输液期间拿饭、洗碗、倒大小便等； ②病人输液后有不适或补液即将滴完，及时通知护士； ③保持床旁桌、床下的干净整洁； ④为病人更换床单、床单位整理、保持床铺清洁； ⑤防止患者跌倒、坠床，保障患者安全； ⑥按时给患者翻身，避免患者皮肤会局部受压，帮助患者及时按摩、预防压疮的皮肤护理； ⑦在照顾护理过程中发现病人异常情况及时报告医生护士。	全天	≦99元/天

	自理 / 半自理患者	一对三	<p>①晨晚间护理：协助完成晨晚间护理；整理床单位、更换被单、被套、病服，保持床铺清洁；</p> <p>②伙食护理：协助进餐或喂食三餐、水、药品和食物；</p> <p>③排泄护理：病床上协助大小便，协助排痰，清理痰液；</p> <p>④清洁卫生护理：完成漱口、洗脸、洗头梳头、洗澡、擦澡、洗脚、剪指甲等工作；</p> <p>⑤康复护理：在医护人员指导下翻身、肢体活动；</p> <p>⑥安全工作：防止患者跌倒、坠床，保障患者安全；</p> <p>⑦按时给患者翻身，避免患者皮肤会局部受压，帮助患者及时按摩、预防压疮的皮肤护理；</p> <p>⑧配合工作：在照顾护理过程中发现病人异常情况及时报告医生护士。</p>	全天	≤118元/天
	半自理 / 不能自理	一对二	<p>①晨晚间护理：协助完成晨晚间护理；整理床单位、更换被单、被套、病服保持床铺清洁，；</p> <p>②伙食护理：协助进餐或喂食三餐、水、药品和食物；</p> <p>③排泄护理：病床上协助大小便，协助排痰，清理痰液；</p> <p>④清洁卫生护理：完成漱口、洗脸、洗头梳头、洗澡、擦澡、洗脚、剪指甲等工作；</p> <p>⑤康复护理：在医护人员指导下翻身、肢体活动；</p> <p>⑥安全工作：防止患者跌倒、坠床，保障患者安全；</p> <p>⑦按时给患者翻身，避免患者皮肤会局部受压，帮助患者及时按摩、预防压疮的皮肤护理；</p> <p>⑧配合工作：在照顾护理过程中发现病人异常情况及时报告医生护士。</p>	全天	≤178元/天
普通护理	自理患者		<p>①病人输液期间拿饭、洗碗、倒大小便等。</p> <p>②病人输液后有不适或补液即将滴完，及时通知护士。</p> <p>③保持床旁桌、床下的干净整洁,为病人更换床单。</p>	全天	≤30元/24h

母婴陪护	①母婴护工必须具备母婴护理证。 ②提供全天候的为产妇及新生儿提供贴心的母婴护理服务。 ③洗脸和漱口，擦全身及时清理大小便。 ④照料产妇的生活起居，协助喂养指导及饮食指导。 ⑤负责新生儿的日常清洁护理母乳喂养的姿势和方法 ⑥协助人工喂养及奶具清洁消毒、注意皮肤、大小便情况等 ⑦剪指（趾）甲（每周1次）、擦全身，及时更换产妇及新生儿的脏衣裤。 ⑧保持床旁桌、床上、床下的干净整洁。 ⑨做好熄灯前准备工作，保持病室安静。 ⑩拉起病床两边护栏，注意产妇及新生儿安全。 ⑪其他可以协商并能胜任的协助工作内容。	住院全程	1. 顺产 ≤ 115 元/天； 2. 剖宫产 ≤ 140 元/天。
------	--	------	---------------------------------------

(2) 如果因人工费用、物料、工具费用上涨等其他原因，导致陪护费收费标准上涨，需重新到市场监督管理局备案，并报备到医院客服部及医保物价办，得到医院同意方可调价。

(3) 第三方陪护公司提供信息化系统支持医院的患者/家属下单及项目管理人员开单。患者/家属可通过张贴在医院科室的二维码，直接通过微信扫码填写基础信息：姓名、电话、床号等，下预约订单，第三方陪护公司管理人员会在管理端收到患者/家属的预约信息，在通过电话及现场评估患者实际情况后，生成订单，并指派陪护员等形式。

(4) 接受第三方陪护公司派出的陪护员服务的患者/家属直接按照与第三方陪护公司约定的费用标准向第三方陪护公司支付陪护服务费。医院不收取也不代为收取任何服务费用。

(5) 明确陪护天数计费，原则上收进不收出，如患者出院时间为上午 9 点之前，不收取当天的陪护费，出院时间为上午 9 点至 12 点之间，收取半天的陪护费，出院时间超过上午 12 点，收取一天的陪护费。

(6) 严格按公示价格收费。发现一次未按公示价格收费当有效投诉一次，并退还多收陪护费。

(7) 收费结算办法：以患者自愿接受服务为依据，由第三方陪护公司管理人员与患者或患者家属沟通确认同意后予以办理必要的手续按照《陪护服务收费标准》签订协议。为便于医院对第三方陪护公司的收费进行监督，第三方陪护公司每收一

位患者的费用，必须开出票据，一式三份，一份给患者，一份给护士站，一份给第三方陪护公司留底（结算）。

7.违约责任与赔偿损失

（1）第三方陪护公司签订合同后 10 个工作日内向医院缴纳人民币壹万元（10000 元）作履约保证金，以保证严格按照本合同约定履行合同义务。本合同期满或提前解除，剩余履约保证金不计利息返还第三方陪护公司。如逾期超过 10 日，第三方陪护公司未缴纳履约保证金的，医院有权解除本合同，并由第三方陪护公司向医院支付贰仟元违约金。

（2）如第三方陪护公司及其陪护员违反医院的规定或者合同约定，按 50 元/次从履约保证金中扣除；情况严重者，如不持《陪护员派工单》上岗，无证上岗等按 500 元/次从履约保证金中扣除；触犯法律者，移交司法机关办理。合同其他条款对其他情形下第三方陪护公司违约责任有约定的从其约定。

（3）在合同履行期间，双方必须严格遵守合同约定；任何一方违反本合同的约定或由其过错导致本合同不能履行、履行不符合约定的，由违约方或过错方承担责任。

8.因国家政策规定对陪护服务变动影响了陪护服务项目推行，经双方同意，可解除合同。