1.项目名称：桂林市社会福利医院医疗护理员服务

2.资质条件要求：

（1）具有合法资质的劳务派遣机构

（2）陪护服务机构具有一定数量的护理员能满足医院的需求，护理员具有“医疗护理员或病患护理员”证书。

（3）在经营活动中没有重大违法记录和不良信用记录。

**服务采购需求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项号** | **项目名称** | **项目要求及技术需求** | 服务期限 |
| 1 | 医疗护理员服务 | 提供住院患者辅助护理服务，满足住院患者个性化的辅助护理服务需求，统筹住院病区辅助护理服务工作，包括医疗护理员招聘，人事管理，客户关系管理，收费管理等。   1. 合作期限  1年 二、具体要求：  1.人员管理要求：陪护服务机构应将医疗护理员的人员名单、身份证、健康证、技能水平证明复印件、劳动协议或书面协议提交医院主管部门备案，陪护服务机构不得指派或推荐未取得医疗护理员或病患陪护专项职业能力证书的医疗护理员到病区提供服务。  2.服务内容：医疗护理员是医疗辅助服务人员之一，主要从事辅助护理等工作，不属于医疗机构卫生专业技术人员。医疗护理员应在医务人员的指导下，根据广西人社厅下发的《医疗护理员工作职责》《医疗护理员职业守则》《医疗护理员服务规范》相关文件，为服务对象提供生活照护、辅助护理活动等服务，严禁医疗护理员从事医疗护理专业技术性工作。  3.服务方式：陪护服务机构自主经营，自负盈亏，陪护服务机构在我院设立陪护办公室。我院免费向陪护服务机构提供办公地点，用于日常办公，水电费自理。  4.服务要求：  （1）从业人员要求：年龄在18-55岁周岁，如果医疗护理员相对优秀，得到科室护士长认可，可适当放宽年龄；  （2）陪护服务机构依据用工事实等情况，依法依规与医疗护理员签订劳动协议或书面协议，明确双方约定的权利义务，保障医疗护理员服务报酬及福利待遇等合法权益。  （3）患者及其家属可根据自身实际及陪住需要，自愿选择购买陪护服务机构提供的护理服务，陪护服务机构、医疗护理员主动告知患者及其家属护理服务的内容、方式、服务价格、双方的权利和义务等，服务价格和服务内容实行明码标价和公示制度，结合本地经济社会发展、居民收入水平、辅助护理服务内容、人力资源成本等因素科学评估制定服务价格，并充分告知患者及其家属，与患者或患者家属签订《辅助护理服务协议书》。鼓励陪护服务机构采用“一对多”、班组模式提供辅助护理服务。  5.管理要求：  （1）陪护服务机构建立线上点单平台，开发线上点单、接单、缴费、评价、投诉等功能，将医疗护理员身份信息、健康情况、培训考核、就业创业、证书信息、服务记录、诚信记录、满意度调查、奖惩记录等信息纳入平台管理，打造全流程、专业便利的智慧服务体系。  （2）陪护服务机构建立从业人员个人工作档案和职业培训情况记录，护理部定期对医疗护理员开展适应培训和能力评估，定期开展以工作质量和服务对象满意度为主要指标的服务质量监督考核，考核不合格者，要求陪护服务机构暂停该名医疗护理员的服务工作，由陪护服务机构重新培训合格后方可上岗。  （3）护理部每月开展以医疗护理员服务满意度调查、服务投诉及处理情况等为主要指标的工作质量考核。未通过考核，要求陪护服务机构立即整改，三个月内未按要求完成整改，医院暂停其服务或解除协议。  6.采购人收取陪护服务机构营业收入5%或将金额折算成劳力服务。  7.其他具体事宜双方协商后以签订协议为准。 | 1年 |
| 总体要求：  1、建立健全医疗护理员监督管理考核机制。护理部不定期对新入科医疗护理员开展适应培训和能力评估，每月开展以工作质量和服务对象满意度为主要指标的服务质量监督考核，考核不合格者，要求陪护服务机构暂停该名医疗护理员的服务工作，由陪护服务机构重新培训合格后方可上岗。医疗护理员服务质量满意度在同一年度内累计3次低于80分的，由陪护服务机构重新组织培训，考核合格后方可继续上岗。  2、建立健全陪护服务机构监督管理考核机制。护理部每月开展以医疗护理员服务满意度调查、服务投诉及处理情况等为主要指标的工作质量考核。未通过考核，我院要求陪护服务机构立即整改，三个月内未按要求完成整改，医院暂停其服务或解除协议。  3、服务期限：1年 | | | |