# 住院患者生活照护服务管理项目基本要求

一、乙方（供应商）因开展外包服务需使用甲方（医院）提供的办公空间、更衣柜、水电、网络等资源，乙方向甲方支付综合服务费。费用标准最少为 用工成本的7 ％以上，于次月10前，将费用以转账方式汇入甲方账户。

二、合同期限 1 年。合同期满前三个月，甲方根据乙方服务质量确定是否续签合同。合同到期后，经院方考核合格，院方可续签下一年度合同，最多可续签2次。

**三、乙方的权利与义务**

1.乙方承诺有承包甲方业务的资质，并且有实力保质、保量完成甲方所外包的业务，保证不将承包业务再分包、转包。保证依法、规范用工，确保在甲方工作的人员有医疗护理员证书和健康证，持证上岗，并且按照法律规定签订劳动合同、办理保险等，并承担其劳动用工风险。乙方对其在甲方医疗服务区域内工作的医疗护理员，统一建立档案进行管理，档案需报甲方备案。乙方需配合甲方提供甲方必需的人员相关信息，上岗前将上岗人员身份证复印件及所签劳动合同、有效的健康证明等提供给甲方留存。

2.乙方及其工作人员必须遵守国家法律法规、部门规章和甲方的相关管理制度以及对应科室内部业务流程及考核制度。工作场所要统一着装、佩戴胸牌、礼貌待人。乙方应当按照《关于加强和规范徐州市医疗机构医疗护理员管理暨开展“无陪护”病房试点工作的通知》要求对其护理员进行管理，乙方公司的医疗护理员应在甲方医疗管理服务范围内为患者提供服务，接受甲方相关管理部门的监督，对甲方提出的改进意见和建议应当予以采纳。

3.乙方按服务项目、服务内容、服务标准向患者（家属）收取相应合理的服务费，如因收费造成的投诉由乙方负责处理。乙方须维护甲方形象、声誉，不得损害甲方的合法权益，获取不正当利益，否则应赔偿因此给甲方造成的损失，并退还不当得利。

4.乙方负责与医疗护理员签订劳动合同（或劳务协议），负责劳动管理，依法为医疗护理员提供劳动保护待遇。乙方医疗护理员的服务收入及工资福利由乙方负责支付，乙方所提供的医疗护理员与甲方之间没有任何劳动用工关系和雇佣关系，乙方医疗护理员在服务过程中出现的人身、财产损害事故，均由乙方负责处理，并承担相应法律责任，与甲方无关。

5.陪护患者期间，医疗护理员与患者发生纠纷或因自身工作失误给患者造成损害，如患者摔伤、烫伤、坠床等意外伤害或其他医疗纠纷时，乙方必须积极主动、妥善处理，并承担全部责任。

6.乙方提供的所有医疗护理员均应经培训考核合格且取得医疗护理员证后上岗，上岗前乙方组织医疗护理员参加岗位培训和岗前考核。医疗护理员做到 24 小时昼夜服务，新派医疗护理员须 4 小时内到位，服从病区护士长及护士的管理，严禁医疗护理员代替护士从事护理技术性操作工作。

7.乙方必须与甲方签订相关的保密条款。

**四、医疗护理员工作职责及管理考核要求**

（一）、年龄要求

大于等于18周岁，其中男性小于等于60岁，女性小于等于55岁。

（二）、工作职责：

1.在病区护士长管理下，医务人员指导下，完成患者的部分辅助工作。主要以生活照护与基础服务为主，按等级护理要求，满足病人的生活护理需要。

2.负责照顾病人的生活起居，协助病员全身的清洁工作，如洗脸、漱口、洗头、洗脚、洗澡等。

3.帮助病人进食、饮水、大小便、翻身、康复功能锻炼。

4.护送、协助病人进行检查、推送患者及协助康复治疗。

5.负责清洁病人的脸盆、茶具、痰盂、便盆等生活用具。

6.保护病人的安全，预防跌倒、烫伤、压力性损伤、管理滑脱、烫伤等，满足病人的基本生活要求，并及时将病人的有关情况告知护士、医生。

7.整理床单元及周围环境，保持环境整洁、安静、舒适。

8.在护士指导下协助做好消毒隔离工作。

（三）、管理考核要求

**1.**经过医疗护理员岗位培训并考核合格，取得《江苏省医疗护理员岗位培训证书》或《医疗护理员 国家职业标准(2024年版)》规定的医疗护理员等级证。

2.身心健康，有健康证。

3.必须严格遵守甲方的各项规章制度，按时到岗，服务热情，语言规范，尊重、爱护患者，保护患者隐私。

4.统一着装，仪表规范，佩戴工作牌，必要时佩戴口罩。

5.每季度对在岗人员培训，次月中旬前上报培训内容、季度总结及下季度计划，每天有主管督查，每月召开安全会议。

6.工作过程中因违反规定或工作疏忽，导致病人及家属发生损伤，对甲方产生不良影响，根据情节，乙方负责相应赔偿并承担相关的法律责任。

7.倒卖病人信息；倒卖医疗垃圾；偷窃或者有意地损坏甲方或他人财务；索要或收受病人钱、物。根据情节予以一定处罚，必要时追究刑事责任。

8.甲方或患者对工作质量不满意，有权利要求随时更换人员。

徐医大附三院招采办

2025年8月20日