**产科母婴护理陪护人员要求**

**一、服务要求**

**(一)服务质量**

1.按规范着装、衣帽整洁、仪表端庄、佩戴胸牌。

2.不穿拖鞋、首饰不外露、不留长指甲。

3.微笑服务、礼貌待人，不与产妇或家属发生争吵、打架。

4.接收意见虚心，改进工作到位。

5.随时满足产妇和临床工作需要，无上访投诉现象。

**(二)遵章守纪**

1.认真执行岗位职责，成交供应商应教育其陪护人员严格遵守采购人院内有关规章制度，对陪护工作的操作常规及流程进行培训，不随意到病房空房间休息

2.在提供陪护服务时，应提前到岗，不迟到、早退，不串岗，无旷工、违纪现象

3.在提供陪护服务时，陪护人员严格执行医疗制度，不探听、不泄露和传递产妇与工作人员的隐私，不索要产妇及家属财物。

4.陪护人员在提供服务的过程中接受医院、科室工作安接受科室负责人的监督和考核。

5.在提供陪护服务的过程中，向产妇及家属健康宣教，指导母乳喂养时方法正确。成交供应商应组织其陪护人员按时参加与陪护服务相关的会议、培训、学习。

6.不额外收取任何服务消费。

7.采购人有权监督成交供应商的工作，有权对成交供应商的陪护人员在合作期间不规范的服务进行阻止，有权要求成交供应商及时更换不履行照护责任的人员。

**(三)工作要求**

1.产妇秽物清理、会阴护理、更换产褥垫、协助更换床单。

2.对有需要的产妇进行通乳。

3.协助产妇生活护理，如:翻身、拍背等。

4.对产妇进行情绪疏导。

5.负责记录新生儿进食、大、小便次数、臀部护理、更换尿不湿。

6.指导协助产妇母乳喂养、有医学指征者人工喂养，与产科医护人员宣教要同质化，不诋毁、不推诿。

7.观察产妇及新生儿，发现异常及时报告医护人员。

8.帮助家属更换婴儿衣物。

9.服从科室工作安排，协助科室晨晚间护理(床单更换、病员服发放等)及病房物品管理工作。

**(四)其他要求**

1.陪护人员相对固定，每季度更换人员占比不超过 30%,更换人员时提前一周报备。

2.产妇的临床生活护理陪护:协助护士或在护士指导下协助家属做好晨、晚间陪护，包括为产妇梳头、喂饭、帮助如厕排便、排泄物的清理、乳房护理、督促产妇按时吃药，协助产妇翻身、剪指甲、会阴护理、夜间睡眠陪护等。

3.新生儿护理:协助护士或在护士指导下协助家属做好新生婴儿的尿布换洗、包裹、婴儿的皮肤护理等陪护、辅助护士对新生儿沐浴及新生儿的母乳喂养、指导产妇营养膳食的科学搭配等，并随时观察新生儿出现的不良反应，及时报告医生护士等。

4.母婴陪护人员须负责自身所有产妇产后随访工作(42天以内随访)，并形成随访记录表(每月向采购人提供)，做好后续服务工作。

**(五)人员要求**

1.成交人提供的母婴护理人员应身体健康，无传染性疾病，无残疾，无犯罪记录及不良嗜好，初中以上文化程度，女性，不超过55周岁(注:特殊情况需经采购人同意)，服务意识强，语言表达清楚，具有较强沟通能力。

2.成交人须与陪护人员建立劳动关系，按照国家及地方相关法规提供相关福利待遇(不得低于四川省最低工资标准为陪护人员办理团体意外险及责任险)，采购人与成交人的陪护人员无任何劳动、劳务关系。陪护人员和患者提供服务责任,采购人不承担任何责任。若给采购人造成经济损失的，由成交人全额赔偿。陪护人员和病人或家属发生纠纷或陪护人员的劳资纠纷均由成交人自行负责处理，与采购人无关。

3.成交人为本项目组建的管理团队(至少包含专职负责人1人)，应拥有二级及以上医院项目管理经验;专职负责人如因特殊原因需调整，须书面报采购人备案后方可进行人员调整。

4.所有母婴陪护人员应取得经职业技能鉴定指导中心颁发的专项职业能力证书(孕产妇与新生儿医疗护理员/母婴护理师或经职业技能鉴定指导中心颁发的专项职业能力证书)才能上岗，同时具备健康体检证。(提供承诺函，承诺成交后向采购人提供相关人员证书)。

**二、商务要求**

1.成交服务商向采购人缴纳资源占用源不得低于壹万元整。成交服务商应在与采购方签订协议后一个月内，需要向采购人缴纳资源占用费。

2.若产妇或家属确需生活护理，成交服务商可自行与产妇或家属友好协商，在病员或家属自愿的情况下收取生活护理费。收费标准为顺产不超580元，剖宫产不超680元，服务期限从产妇住院到出院为止。

3.成交服务商须与产妇或家属签订安全责任协议书、收费确认单。如发生护患纠纷或事故全部由成交服务商承担，同时采购人将追究成交服务商由此给采购人造成的名誉和经济损失(包括但不限于诉讼费、保全费、律师费)等。

4.成交服务商指派的员工在工作期间受到人身损害及财产损失均由成交服务商承担赔偿责任，与采购人无关。

5.采购人有权对成交服务商所做的工作进行监督，对成交服务商进行满意度调查。如满意度低于90%，采购人有权对其进行处罚，具体条例以双方签订合同为准。

6.若因成交服务商的员工原因造成采购人服务的产妇、婴儿或相关家属人员受到伤害或财产受到损失的，成交服务商应承担一切赔偿及相关法律责任。

注:第一项、第二项内容需要投标人自行报价。