附件

**关于加强汕头市医疗机构陪护工管理**

**工作的意见（征求意见稿）**

为加强医疗机构陪护人员（以下简称陪护工）的规范管理，确保医疗机构医疗安全和医疗秩序，维护医疗机构、患者和陪护工各方面的合法权益，现提出以下意见：

一、明确界定陪护工的工作内容

（一）陪护工是指在医疗机构中，由患者或者其亲属有偿聘请，或者自愿无偿在医疗机构为患者提供陪护和生活照顾的人员。不属于卫生技术人员。

陪护工需具备以下基本条件：

1、年龄18岁以上，男女不限，身体健康。

2、品行端正，服务意识强，工作认真负责，语言表达清楚，反应灵活，有一定的沟通技巧。

3、在陪护服务机构经过相关劳动用工合法手续登记的人员。

（二）陪护工的工作内容是为住院患者提供日常生活照顾和陪护，包括在责任护士的指导下协助患者洗漱、梳头、翻身、叩背、大小便清洁处理、更换（或加减）衣服/尿布、剪指（趾）甲、喂食/水（禁食、鼻饲病人除外）；污衣处置、病房保洁；陪伴病区内散步、肢体活动和行走功能锻炼；近距离代购生活品及其他合理需求。

（三）陪护工应当履行下列规定：

1、按照要求进行登记，并提交居民身份证或者其他有效身份证复印件；

2、严格遵守医疗机构及病区各项规章制度；

3、从事陪护活动时佩带医疗机构发放的陪护工标识牌；

4、接受医疗机构及卫生技术人员的指导和管理；

5、发现患者有异常情况，及时向值班医师或者护士报告；

6、对患者的个人资料及隐私予以保密。

（四）陪护工不得有下列行为：

1、连接输液管或者拔出输液管路、调节输液速度、更换引流管等；

2、操作监护仪等急救、诊疗设施设备；

3、调节氧气开关，更换或者加减湿化瓶用水，为患者做吸痰、雾化吸入等；

4、为鼻饲患者灌注食物或者药物；

5、未经卫生技术人员指导，做热敷、冷敷；

6、未经卫生技术人员同意，为危重、术后或者病情不稳定患者更换床单、改变体位或者下床活动等；

7、未经卫生技术人员同意，为患者喂食、喂水;

8、擅自翻阅病历或者其他医疗文书；

9、为患者解释病情；

10、在医疗机构内从事推销商品等活动;

11、开展其它医疗卫生技术活动。

二、加强陪护工聘用和管理

**（一）陪护服务的原则。**

陪护工的服务必须贯彻患者自愿的原则。患者或其家属可以自愿选择陪护工进行陪护。陪护工必须由与医院签订协议（合同）的有资质的陪护服务机构（如：家政公司、物业公司）实行统一管理和派遣。陪护工应与有资质的陪护服务机构签订雇用合同。因陪护工工作不当而引起的纠纷或意外的赔偿责任主体应在有关聘用合同中明确。

**（二）陪护服务机构的设立 。**

陪护服务机构需经市场监管部门注册登记，领取营业执照依法营业，为医疗机构患者提供生活照顾的服务机构。接受公安、市场监管、发改（物价）、人力资源和社会保障、卫生健康等部门的监督管理。陪护服务机构应认真履行与医疗机构签订的陪护服务合同，接受医疗机构的管理，维护医疗机构的正常医疗工作秩序，不得擅自加价收费或变相多收费。未经政府有关部门批准的任何机构，不得擅自在医疗机构开展陪护服务。

三、陪护工的日常管理

（一）陪护服务机构是陪护工日常管理的责任单位，其管理职责是：

1、为从业的陪护工建立个人档案，个人档案应包括详细个人资料如：姓名、联系电话、住址、居民身份证、相关资格证书、健康体检证明、职业培训证、劳动合同等。按劳动法律法规、政策的有关规定，为陪护工办理相关用工手续等。

2、加强职业培训。要组织拟从事陪护工工作的人员，到具备有培训资质的机构进行培训，并取得相应的培训合格证书。配合医院对陪护工实施上岗前培训，培训内容包括基本服务技能、心理素质、医疗机构及其科室的有关规章制度、工作流程、医疗安全及防范措施等，以确保陪护质量。

3、要制定陪护工工作守则等有关规章制度，规范服务用语，统一着装、统一佩戴胸卡，采取相对固定和适当流动的方式统筹安排岗位，定期和不定期的对护工工作质量进行考核，加强对陪护工工作质量的管理。

4、对陪护工上岗前进行健康检查，上岗后每两年一次健康情况复查，患有精神分裂症、严重皮肤病、严重的药物过敏、残疾及处于传染病活动期的人员，不得从事陪护工工作。

5、陪护服务内容及收费实行明码标价和收费公示，不得收取未予标明的费用，自觉接受市场监督管理部门及社会监督。

6、在医疗机构配合下主动向患者或家属介绍陪护工的相关情况。尊重患者及其家属选择陪护工的自主权，并与患者或家属直接签订陪护工服务合同书，明确陪护服务的内容、陪护时间和相应的收费。

7、在医院设立管理机构，要求陪护工严格遵守医疗机构的各项规章制度，为陪护工建立考核奖惩制度，对工作成绩突出，病人及其家属反映良好的陪护工要给予重点推荐；及时调解因陪护工工作不当而引起的纠纷，并承担由此引起的意外赔偿责任，清退违纪违规人员。

8、陪护工的工作模式：陪护服务机构要根据医院具体情况设置多种陪护工工作模式，如一对一，一对二、一对多（班组）等模式，主要推荐一对多（班组）陪护模式。

（二）医疗机构要做好陪护工管理工作的监督和配合：

1、医疗机构要按照有关程序选择陪护服务机构，并与陪护机构签订陪护服务合同书，严格执行合同条约。要落实护理部派专门人员（护士长），对陪护服务机构做好陪护工管理工作进行监督、协调和配合，并由分管院领导负责院内总协调工作。

2、陪护工在医疗机构要遵守医院和各项规章制度，要服从医院科室的管理。对违反有关制度的陪护工，医疗机构应及时协调陪护服务机构或公安等部门进行清退。

3、接受患者及家属关于陪护工聘用的咨询，提醒患者或家属选择具有相应培训合格证和有效健康证明的以维护自身的权益。

4、医疗机构要及时向陪护服务机构反映陪护工服务工作存在问题，要求陪护服务机构改进陪护管理工作。对服务质量与信誉差或存在违法违规行为的陪护服务机构，将纳入“黑名单”管理。

5、对医疗机构工作人员向病人及其家属推荐不符合本意见规定条件的陪护工的行为进行严肃处理。

6、医疗机构在陪护工上岗时，应向陪护工发放陪护工标识牌，并在陪护工结束陪护活动后将标识牌收回。

四、各职能部门的监督职责

（一）卫生健康部门要监督协调医院的陪护工管理工作；

（二）人社部门要对陪护机构用工管理情况进行监督检查，委托培训机构对陪护工队伍进行资格培训，统一全市陪护工队伍的服务质量；查处违反劳动法律法规行为；

（三）市场监管部门及时做好陪护服务机构企业登记事项以及查处陪护工收费违规行为；

（四）发改部门(物价)对陪护服务机构收费标准进行核定或备案，确保全市陪护工服务收费方面控制在比较合理范围；

（五）公安部门维护医院治安环境，对阻碍执法、扰乱医院正常工作秩序的行为依法进行处理；

（六）财政部门予以财政支持。