

附件（验收报告）

嘉兴市第一医院陪护服务验收报告

一、陪护服务内容评估

根据 2023 年 1 月 10 日《嘉兴市第一医院 2023 至 2024 年度病人陪护服务项目》（招标项目编号为 CZTC23001）的招标结果，我院与浙江爱加康健康管理有限公司（以下简称爱加康公司）签订服务合同。按合同约定，爱加康公司派遣了一支专业的陪护团队，为我院患者提供全天候陪护服务，服务内容涵盖患者的日常生活照料、病情观察、协助患者与医护人员沟通等。该公司在既往的服务中未发现院感、安全等方面的不良记录。

二、陪护人员资质与培训评估

爱加康公司拥有一支高素质的陪护队伍，所有在岗陪护人员均持有陪护相关证书，新入职的陪护人员需经过包括医疗基础知识、护理技能、沟通技巧、紧急应对能力等岗前培训，考核合格后上岗。医院、科室、公司联合制定三级培训体系，确保陪护人员能持续提升专业技能和服务水平。后勤服务中心对陪护人员的培训效果进行了抽查，结果显示所有陪护人员均基本掌握相关知识和技能。

三、陪护服务管理评估

爱加康公司建立完善的管理体系，包括陪护人员的日常管理、绩效考核、激励机制、奖惩措施等，确保服务质量和患者安全。陪护人员严格遵守规章制度，以专业和耐心赢得了病人及家属的广泛好评。医院相关科室建立了患者反馈机制，收集患方意见建议，认真分析、

持续整改落实，不断提升服务质量。

四、陪护服务患者满意度评估

2023 至 2024 年度期间，爱加康公司共陪护患者 7141 次，患者多次表达对陪护人员的感激之情，共赠送陪护人员 14 面锦旗，独家报道一篇；后勤服务中心对患者进行满意度调查，调查指标包括陪护人员的服务态度、专业技能、响应时间、患者满意度等。结果显示，陪护人员具有较高的专业素养和服务意识，能够积极响应患者的需求，为患者提供温馨、细致的陪护服务，患者满意度达 99.15%。

五、陪护服务院方满意度评估

我院通过问卷调查和面对面访谈等方式，对陪护服务的科室满意度进行了评估，评估内容包括陪护人员的服务态度、护理质量等。2023 年和 2024 年科室陪护服务的满意度分别为 99.26%和 99.4%；后勤服务中心每月对陪护服务开展考核，两年来每月考核平均值均大于 90 分，虽然偶尔有投诉，但爱加康公司管理人员均能及时响应并解决问题。

上述为验收组对浙江爱加康健康管理有限公司近两年来在本院的工作效能评估，据此我科认为浙江爱加康健康管理有限公司提供的服务可以满足本院的需求。

验收人：李双清

陈皓
李双清
李双清

2024 年 11 月 5 日