

## 住院护工服务（1次）

### 一、服务启动条件

1. 保险合同有效期内,且符合保险条款的相关约定等待期所产生的服务需求不在服务范围内)。
2. 被保险人由于保单责任范围内的住院接受治疗。
3. 本服务仅服务覆盖范围内(详见附件二), 仅覆盖市区范围, 城市下属县、镇、村暂不覆盖。
4. 服务仅限被保险人本人使用。
5. 院中护工照护服务, 每次住院启用1次服务权益(每次连续最长5天), 不能叠加使用, 全保单年度累计1次。
6. 仅限客户住院期间使用, 不包含留观室。
7. 每次服务仅一次性提供(最长)连续5\*24小时服务, 服务时间不可中断或者累积计时。
8. 仅提供相关服务的协调沟通, 不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为, 医疗服务需遵守医院规定。

### 二、服务项目及内容

服务名称	项目说明	服务方式及次数	备注
住院护工服务 (服务项目参考附件一)	针对住院手术的客户, 自收齐完整病历资料并确认符合申请条件后的3个工作日内, 住院期间安排专业护工提供住院护工服务。	一年1次, 每次最长不超过5*24小时, 线下服务	仅在医院住院期间提供服务, 不包含留观室

1. 以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。
2. 被保险人住院接受治疗后，根据被保险人需求为其制定专属护工服务计划。
3. 为被保险人安排住院期间专属护工，护工将根据服务计划执行服务，每次住院可提供最长连续5天的专属护工服务，每天最长24小时。
4. 服务机构指派专属责任护士，监督专属护工每日服务完成度及服务质量，并为专属护工提供必要的专业指导。
5. 客户出院当天，专业护士将按照与客户约定的时间前往医院，陪同、指引、协助客户办理相关出院手续，并对客户出院后居家康复期间注意事项进行现场指导。

### **三、服务流程**

#### **1. 住院专属护工服务**

- 1) 被保险人拨打众安客服热线1010-9955进行服务申请。
- 2) 如您通过客服电话10109955申请，客服将发送申请短信链接，请查收短信并按照指引提交申请材料。
- 3) 收到完整材料后的一个工作日内审核材料决定是否启动服务，并通知客户。
- 4) 服务启动后有专人联系客户，安排专业护工提供住院护理服务。
- 5) 服务完成。

### **四、服务期限**

服务期限与保险合同有效期一致（等待期所产生的服务需求不在服务范围内）。

### **五、注意事项及声明**

- 1) 本服务仅限约定的服务范围内（详见本服务手册附件）。
- 2) 住院专属护工服务需被保险人或其家属签字确认方可执行。

- 3) 如需变更已约定的服务时间或服务内容，被保险人需提前12小时通知服务人员。

## **1. 服务声明**

- 1) 本服务仅限被保险人使用，不可转让他人。
- 2) 如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由其法定监护人代其申请，并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明。
- 3) 本服务不属于诊疗服务，不涉及任何医学诊疗活动，不得在任何方面被解释和理解为由向被保险人提供医学诊疗活动。
- 4) 由于被保险人患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务人员可拒绝为被保险人提供服务，并无须承担相关服务责任。
- 5) 因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的，被保险人不得因此要求服务人员承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律責任。
- 6) 如服务人员按照规范操作，服务人员不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律責任。
- 7) 本服务提供的任何专业建议仅供参考，服务人员不承担由于第三方操作错误引发的一切后果。
- 8) 不可抗力的免责事由：由于罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动（无论是否已宣战）、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍、辐射、或其它任何不可抗力的情况，导致无法提供服务的无须承担相关服务及法律責任。
- 9) 本公司尊重并保护被保险人的隐私权，未经被保险人许可不会将任何与被保险人相关的信息泄露给无关的第三方。
- 10) 本服务手册描述内容如与保险产品条款有差异或不完整之处，以保险产品条款为准。

## **2. 免责范围**

- 1) 由于被保险人患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务人员可拒绝为

被保险人提供服务，并无须承担相关服务责任。

- 2) 因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的, 被保险人不得因此要求服务人员承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律责任。
- 3) 如服务人员按照规范操作, 服务人员不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律责任。
- 4) 本服务提供的任何专业建议仅供参考, 服务人员不承担由于第三方操作错误引发的一切后果。
- 5) 由于不可抗力 (自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等) 导致供应商不能落实服务的, 供应商当次服务免责, 并为被保险人保留当次服务权益。

## 六、常见问题解答

Q1: 住院专属护工服务种涵盖的项目都不需要被保险人自费吗?

A: 本服务手册承诺范围内的服务费用和护工服务费无需被保险人自费。

Q2: 什么是住院专属护工服务?

A: 住院专属护工服务包含五大类 14 项服务内容 (附件一), 包含基本生活照护、清洁与卫生、情况观察、专项照护、关怀与陪同, 主要以生活照料类服务为主。每次上门的具体服务内容将依据与被保险人及家属确认的服务计划书施行。

Q3: 提供护工服务的护理员有相应的服务资质吗?

A: 服务护工都是经过严格挑选并审核, 并具有相关资格证书, 有多年护理行业服务经验。

Q4: 住院专属护工服务是否需要预约才能使用?

A: 对于紧急联系申请住院专属护工服务的被保险人, 将尽力协调资源满足, 但无法保证最终能够成功为被保险人提供服务, 建议被保险人尽可能提前 72 小时申请服务。

## 七、风险提示

本公司仅提供相关服务的协调沟通, 不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为, 医疗服

务请遵守医院规定，如因医院诊疗行为或因医院等外部场所引发的相关意外、医疗事故等，我司不负相关责任。

### 附件一 《住院护工服务内容》

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施： 1.1 营养膳食的准备 1.2 协助进食 1.3 喂食（根据服务对象客观需要）
	2.排泄照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 2.1 如厕照护 2.2 床上排尿、排便（根据服务对象客观需要） 2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据服务对象客观需要）
	3.生活技能照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 3.1 穿、脱衣服 3.2 上、下床 3.3 床椅移动 3.4 室内走动 3.5 床上更换体位
	4.休憩照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 4.1 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位 4.2 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管
二、清洁与卫生	5.个人卫生	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 5.1 面部清洁 5.2 口腔清洁 5.3 洗发沐浴 5.4 手、足清洁 5.5 修剪指/趾甲 5.6 会阴部清洗（根据服务对象客观需要）
	6.环境卫生	根据服务对象康复环境，协助并完成实施： 6.1 服务对象本人康复必要的床单位整理与清洗 6.2 服务对象本人康复必要的居室清洁与整理
	7.物品清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁 7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁 7.3 服务对象本人康复必要的衣物的清洁

	8.用具清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳 8.2 肢体支具的清洁及收纳 8.3 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳
三、情况观察	9.生命体征观察	根据服务对象实际情况，观察生命体征： 9.1 测量体温并记录 9.2 测量呼吸并记录 9.3 测量脉搏并记录 若发现异常及时告知家属并上报主管。
	10.一般情况观察	根据服务对象实际情况，进行一般情况观察，若发现突发异常情况及时告知家属并上报主管，如： · 伤口敷料渗血，渗液明显增多； · 疼痛突然加剧； · 突发不明原因恶心、呕吐等
四、专项照护	11.用药照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助实施： 11.1 遵医嘱帮助服务对象服药 11.2 喂药（根据服务对象客观需要及医嘱）
	12.舒适照护	根据服务对象实际情况，必要时协助并完成实施： 12.1 翻身/拍背，协助排痰 12.2 物理降温
	13.安全照护	根据服务对象实际情况，必要时协助实施： 13.1 保护具的使用 13.2 护送与搬运
五、关怀与陪同	14.心理关怀	14.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达 14.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度

## 附件二《服务覆盖范围》

仅覆盖市区范围，城市下属县、镇、村暂不覆盖。

序号	省份	城市	序号	省份	城市
1	北京	北京	111	河北	唐山
2	安徽	合肥	112	河北	张家口
3	安徽	滁州	113	河北	衡水
4	安徽	蚌埠	114	黑龙江	哈尔滨
5	安徽	马鞍山	115	黑龙江	大庆
6	安徽	芜湖	116	黑龙江	黑河
7	安徽	阜阳	117	黑龙江	佳木斯

8	安徽	宿州	118	黑龙江	牡丹江
9	安徽	安庆	119	黑龙江	七台河
10	安徽	六安	120	黑龙江	齐齐哈尔
11	安徽	亳州	121	黑龙江	双鸭山
12	安徽	池州	122	吉林	长春
13	安徽	宣城	123	吉林	吉林
14	安徽	淮南	124	吉林	辽源
15	安徽	黄山	125	吉林	四平
16	安徽	铜陵	126	贵州	贵阳
17	安徽	淮北	127	贵州	安顺
18	福建	福州	128	贵州	遵义
19	福建	三明	129	湖北	武汉
20	福建	龙岩	130	湖北	鄂州
21	福建	南平	131	湖北	黄冈
22	福建	莆田	132	湖北	黄石
23	福建	泉州	133	湖北	荆门
24	福建	厦门	134	湖北	荆州
25	福建	漳州	135	湖北	随州
26	甘肃	兰州	136	湖北	襄阳
27	甘肃	天水	137	湖北	宜昌
28	广西	南宁	138	湖北	咸宁
29	广西	桂林	139	湖北	十堰
30	广西	玉林	140	湖北	孝感
31	广西	柳州	141	重庆	重庆
32	广西	百色	142	山东	济南
33	广西	来宾	143	山东	淄博
34	山西	太原	144	山东	枣庄
35	山西	临汾	145	山东	滨州
36	山西	朔州	146	山东	德州
37	山西	阳泉	147	山东	东营
38	山西	长治	148	山东	菏泽
39	山西	运城	149	山东	济宁
40	山西	晋城	150	山东	聊城
41	江苏	南京	151	山东	临沂
42	江苏	淮安	152	山东	青岛
43	江苏	镇江	153	山东	泰安
44	江苏	常州	154	山东	威海
45	江苏	扬州	155	山东	潍坊
46	江苏	连云港	156	山东	烟台
47	江苏	南通	157	山东	日照
48	江苏	苏州	158	山东	莱芜
49	江苏	泰州	159	浙江	杭州
50	江苏	无锡	160	浙江	丽水

51	江西	南昌	161	浙江	湖州
52	江西	上饶	162	浙江	嘉兴
53	江西	赣州	163	浙江	金华
54	江西	吉安	164	浙江	宁波
55	江西	景德镇	165	浙江	衢州
56	江西	九江	166	浙江	绍兴
57	江西	萍乡	167	浙江	台州
58	江西	宜春	168	浙江	温州
59	江西	抚州	169	浙江	舟山
60	江西	鹰潭	170	陕西	西安
61	内蒙古	呼和浩特	171	陕西	安康
62	内蒙古	包头	172	陕西	宝鸡
63	内蒙古	呼伦贝尔	173	陕西	铜川
64	内蒙古	鄂尔多斯	174	陕西	渭南
65	内蒙古	赤峰	175	陕西	咸阳
66	内蒙古	通辽	176	陕西	汉中
67	宁夏	银川	177	广东	广州
68	云南	昆明	178	广东	潮州
69	辽宁	沈阳	179	广东	东莞
70	辽宁	大连	180	广东	佛山
71	辽宁	丹东	181	广东	惠州
72	辽宁	抚顺	182	广东	江门
73	辽宁	阜新	183	广东	揭阳
74	辽宁	锦州	184	广东	茂名
75	辽宁	辽阳	185	广东	梅州
76	辽宁	盘锦	186	广东	汕头
77	辽宁	铁岭	187	广东	韶关
78	辽宁	鞍山	188	广东	深圳
79	辽宁	本溪	189	广东	阳江
80	辽宁	营口	190	广东	湛江
81	辽宁	朝阳	191	广东	肇庆
82	辽宁	葫芦岛	192	广东	中山
83	河南	郑州	193	广东	珠海
84	河南	洛阳	194	广东	清远
85	河南	安阳	195	广东	河源
86	河南	鹤壁	196	广东	汕尾
87	河南	焦作	197	上海	上海
88	河南	开封	198	天津	天津
89	河南	漯河	199	新疆	乌鲁木齐
90	河南	南阳	200	湖南	长沙
91	河南	濮阳	201	湖南	衡阳
92	河南	三门峡	202	湖南	湘潭
93	河南	信阳	203	湖南	株洲



94	河南	驻马店	204	湖南	邵阳
95	河南	平顶山	205	湖南	岳阳
96	河南	新乡	206	湖南	常德
97	河南	许昌	207	湖南	益阳
98	河南	商丘	208	湖南	永州
99	河南	周口	209	四川	成都
100	海南	海口	210	四川	达州
101	海南	三亚	211	四川	乐山
102	青海	西宁	212	四川	泸州
103	河北	石家庄	213	四川	眉山
104	河北	邢台	214	四川	绵阳
105	河北	保定	215	四川	南充
106	河北	沧州	216	四川	自贡
107	河北	承德	217	四川	攀枝花
108	河北	邯郸	218	四川	宜宾
109	河北	廊坊	219	四川	雅安
110	河北	秦皇岛	220	四川	巴中