

宁波市精神病院医院精神科病区护工服务管理外包合作协议

项目名称: 宁波市精神病院医院精神科病区护工服务管理外包项目

项目编号: NBITC-202411329G

甲方: 宁波市精神病院

乙方: 宁波百盛人力资源服务有限公司

甲、乙双方根据宁波市精神病院医院精神科病区护工服务管理外包项目公开招标的结果, 签署本合同。

一、服务内容

护工服务范围: 精神科病区的生活、护理服务。

二、合同金额

本合同金额为 (大写): 贰佰陆拾捌万零伍佰贰拾元壹角陆分 (¥ 2680520.16 元) 人民币。

三、人员配置要求

1. 项目负责人岗位人数: 1人, 岗位单价: 8298.68 元/人/月;
2. 护工岗位人数: 40人 (男女比例 3:2), 岗位单价: 5376.95 元/人/月。

四、管理质量要求

1. 护工队伍管理、培训

项目负责人巡查护工岗位落实情况及工作质量, 每周五次, 上午 8:30-11:30, 在医院驻点开展工作, 其他时间如有紧急情况 0.5 小时内响应, 1 小时内到达现场处理。

护工年龄要求 60 周岁以下, 持《健康证》上岗, 如安排不当, 人员不能到位影响医院正常工作的, 每发现一次, 按次扣除每人 200 元。如无证上岗, 每发现一次, 按次扣除每人 500 元, 在次月初支付月合同费时结清。若发现喝酒、打人、偷拿病人财物、赌博等违反医院劳动纪律的, 一经发现须立即开除, 并按次扣除每人 1000 元。如有犯罪记录, 不得录用。



2.护工服务行为

- (1) 持有健康证。做好护工每年一次的健康检查，相关各项社会保险；
- (2) 所有护工必须经过岗前培训，并经总务科和使用部门认可后方可上岗；
- (3) 认真履行护工职责，遵守护工职业道德规范、具备人文关怀；
- (4) 科室护工应严格遵守公司及医院的各项规章制度，服从科室护士长及护士的安排；
- (5) 病区护工应在科室护士长或执业护士的业务指导下从事日常生活护理及患者的陪检工作，尊重病人、关心病人，耐心细致地完成病人的生活护理，保护患者的隐私。严禁护工从事医疗护理工作。

3、工作内容

3.1 护工工作内容

服从护士长工作安排，在科室护士指导下工作：

- (1) 精神科病区需 24 小时轮班协助护士工作，承担生活不能自理病人的生活护理和部分基础护理，包括：精神科卧床患者翻身，床单有污渍随时更换；协助精神科患者做好基础护理：如：洗脸、清洁口腔、喂饭、修剪指甲胡须、理发、如厕，处理患者大、小便后给予病人洗澡（床上擦浴）、洗头、更换床单位；倾倒小便并按医嘱要求计量；其他患者的生活护理及与护士的协助工作。
- (2) 协助护士做好新入院病人的病区环境介绍、卫生处置、订餐告知、免洗消毒液的使用、安全告知，落实安全措施，防止病人坠床、跌倒，确保安全；
- (3) 协助护士完成晨、晚间护理，定期更换床单、被套等，保持病房整洁、干燥，规范放置物品，做到床下无杂物，毛巾、衣物等物品定点挂放，节约用水、用电；
- (4) 随时巡视病房，满足病人的生活所需及合理要求，协助病人活动，督促病人服药，维持病区病人秩序，协助护士完成各项治疗，预防跌倒等不安全事件发生；
- (5) 协助病人餐前洗手、打饭、进食、进水、活动、如厕等，帮助病人收拾餐具、清洗碗筷、大小便便器，使其保持清洁干燥，服务时要细心、热情；
- (6) 烧冲开水，保持茶水间整洁，定期清洗开水桶，每日做好病房日常的消杀工作、床单位消毒、病区通风等工作。
- (7) 做好病人陪检工作，进出病区清点人数，落实安全检查，确保病人外出检



查安全，积极配合医院完成各项指令性任务和迎检工作；

(8) 严格执行查对制度，班班清点病区病人数及做好危险品登记，接送病人时与科室护士作好口头、书面交接，防止接错或漏接病人等差错；

(9) 在护送病人过程中要负责病人的安全和舒适，并密切观察病人的病情变化及输液、引流、辅料、病人主诉等，发现异常情况要及时报告给科室；

(10) 护送病人前向护士了解病人病情及注意事项，以便作到心中有数；

(11) 要提前检查好运输工具，如：平车、轮椅和病床的功能，使其处于完好状态；

3.2 项目负责人工作内容

(1) 组织、落实、监督和控制项目日常管理运行。

(2) 负责与甲方直属管理部门、各病区护士长等保持良好的工作关系，贯彻落实甲方的重大决定。

(3) 负责全面监督本项目，据要求持续改进项目管理工作，保质保量完成项目各项目标；

(4) 负责对本项目内已发现或潜在的不合格服务，实施监管及纠正措施/预防措施；

(5) 负责项目员工劳动关系管理的督查并控制和处理劳务纠纷；

(6) 负责职工队伍的建设和整体素质的提高，充分调动全体人员的积极性和主观能动性。

4、纪律标准

(1) 上班不能迟到早退，有事需提前请假，保证工作的正常进行；

(2) 护工应统一着装，统一佩戴胸卡，不穿硬底鞋，不留长指甲，不串岗，不聚众聊天，不玩手机，不随意带无关人员进出病房，不随意进入治疗室等场所；

(3) 遵守医院及科室的各项规章制度，服从病区护士长和护士的管理，严格遵守病房管理制度，保持病房整洁、舒适、安静、安全；

(4) 护工不能与病人及家属发生争执，不得向病人及家属索要礼品或现金等；

(5) 护工上岗应文明用语，礼貌待人，服务热情周到；

(6) 要求病人或家属、医务人员对护工的服务满意率在 90%以上；

(7) 服从医院车辆管理、规范停放车辆；

(8) 明确责任，落实管理，若因护工工作不当导致发生意外，中标方应承担相



应的责任。

5、护工服务质量

公司负责护工的日常管理工作，院方按照双方约定的考核办法，每月一次对公司员工进行服务质量考核，做好科室满意度调查等质量综合评定，并与其个人报酬挂钩。对提供的服务质量与服务水平与合同承诺存在较大差距、患者和科室满意度低等情形，甲方可要求乙方与其终止合同。

6、护工考核内容

(1) 护工素质

- 1) 服从护士长安排
- 2) 工作时无脱岗、串岗、闲谈现象
- 3) 态度热情，服务周到，文明用语
- 4) 工作服穿戴整齐
- 5) 病人及家属对护理满意无投诉
- 6) 尊重病人，耐心解释
- 7) 保护病人隐私

(2) 院内感染、消防符合要求

- 1) 了解院内感染、消防的一些基本知识
- 2) 护理病人前后要洗手，护理不同的病人前后要洗手
- 3) 三餐前要擦手

(3) 病房环境清洁整齐

- 1) 室内物品：床，床头桌清洁，物品摆放整齐
- 2) 脸盆、便器不落地

(4) 病人护理符合要求

- 1) 生活不能自理者给予饮食、洗漱、入厕等照料
- 2) 头发清洁
- 3) 送饭送水到床头
- 4) 能协助及时收集标本，并能及时正确的向医护人员反映
- 5) 及时巡视病房，及时解决病人生活需要，正确处理病人大小便、呕吐物污染的脏被服等

(5) 陪检符合要求



- 1) 严格执行“三查七对”制度、防止差错的发生
- 2) 对需要陪检的住院病人进行陪检, 做好急诊病人的运送陪检工作
- 3) 认真查对病区、床号、姓名、检查项目、检查治疗前的准备情况及病人的病情
- 4) 检查运输工具, 保持良好功能, 注意工具的清洁、消毒、防止交叉感染
- 5) 护送病人注意安全, 服务周到, 不得有意外损伤

7、护工服务质量考核细则

为了更好地履行双方签署的医疗服务管理协议, 提高护工服务质量, 执行标书要求及中标结果中的考核办法, 甲乙双方根据标书要求内容协商制订护工服务质量考核细则, 要求乙方严格按细则中的服务标准提供服务, 双方代表应定期联合检查乙方的管理服务履行情况, 并进行考核。

对乙方服务质量的考核要求如下:

(1) 考核满分为 100 分, 要求每月患者满意度及护工服务质量平均分达到 90 分以上, 低于 90-85 分时每下降 1 分扣服务费 100 元; 低于 85-80 分时每下降 1 分扣服务费 200 元;

(2) 甲方每月以书面形式向乙方提供考核结果, 并要求乙方限时整改, 乙方应在甲方提供考核结果后 5 个工作日内向甲方书面反馈整改措施及效果;

(3) 乙方需每季度向甲方提供培训考核资料。

五、其他

(一) 未经甲方同意, 乙方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包, 如有转让和未经甲方同意的分包行为, 甲方有权解除合同, 并追究乙方的违约责任;

(二) 乙方自行负责其招聘员工的一切工资、福利、加班费(含节假日加班)、服装费、体检费、培训费、相关办公设备及用品等; 如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责;

(三) 乙方须严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险(包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等)和住房公积金。应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准, 因乙方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由乙方承担;

(四) 乙方承担由于员工违反合同规定、操作规范或制度而造成对医院职工、患者或患者家属损害所产生的所有费用;



★ (五) 报价中的护工月最低工资不能少于宁波市人社局发布的最低标准。

★ (六) 本项目护工的社会保障资金必须符合人社最低劳动保障要求。

六、合同履行时间

医院精神科病区护工服务管理的委托期限为2年(2024年12月1日起至2026年11月30日止),管理合同为一年一签,一年结束后,经考核,如甲方满意,双方协商一致,续签第二年管理合同。本合同期限为壹年,从2024年12月1日起至2025年11月30日止。若下一年度不再续签的,需提前三个月以书面形式通知对方,否则视为同意合同续签。甲方有权在合同期限内随时终止合同,但需提前一个月书面通知乙方。

七、款项支付

(一) 管理费用为人民币大写贰佰陆拾捌万零伍佰贰拾元壹角陆分(¥2680520.16元)。

(二) 管理费支付方式: 付款方式为每月支付一次,考核合格后,甲方于每月15日前支付乙方上月的服务费。每次支付金额为人民币大写贰拾贰万叁仟叁佰柒拾陆元陆角捌分(¥223376.68元),乙方须出具正规发票。

(三) 经甲方同意,服务人员数量变动调整,管理费用根据项目实际人员结算。
乙方账号: 宁波百盛人力资源服务有限公司

开户行: 工商银行江北支行

帐号: 3901130019000261180

八、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

九、质量保证及后续服务

1. 乙方应按招标文件规定向甲方提供服务。
2. 乙方人员在服务期间内发生意外,与甲方无关,由乙方自行处理并承担全部责任。
3. 甲方对乙方服务的质量进行监督,对不符合质量标准的服务有权要求整改,对不称职人员可以要求乙方更换。

十、违约责任

1. 甲方应按期支付合同规定期内的综合服务费,无故不得拖延付款期限。甲方未按合同约定按时付款,逾期3个月以上未付款,乙方有权单方面终止合同,并



追究经济赔偿。

2. 乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的千分之六作为违约金。乙方超过约定日期 10 个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

十一、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。
2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
3. 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十二、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

十三、合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。
2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
3. 本合同未尽事宜，以招标文件为准，遵照《民法典》有关条文执行。
4. 本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲乙双方各执二份，招标代理机构壹份。

甲方（盖章）：

法定（授权）代表人：（）

签字日期：2024年11月22日



乙方（盖章）：

法定（授权）代表人：（）

签字日期：2024年11月22日

