

# 绍兴市人民医院“无陪护病房” 陪护服务项目合同

甲方：绍兴市人民医院  
地址：绍兴市中兴北路 568 号  
法人代表：车焕永  
电话：0575-88558839

合同编号：  
邮编：312000  
传真：

乙方：福建瑞泉护理服务有限公司  
地址：福建省闽侯县上街镇创业路 8 号万福中心 1 号楼 701 室  
法人代表：陆理强  
电话：0591-83700083  
税务登记号：913501020687797350  
开户行：招商银行福州东水支行  
帐号：791905931110601  
签约地点：绍兴市人民医院

## 合同正文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及 SXJHCG-2024-N0186 号采购文件要求，经公开招标后，绍兴市人民医院（以下简称“甲方”）与福建瑞泉护理服务有限公司（以下简称“乙方”）依照自愿平等原则，签订本合同。

### 一、总则

1.1 目的：为保证甲方绍兴市人民医院“无陪护病房”陪护服务项目正常运行，明确甲乙双方责任，签订本合同。

1.2 合同适用范围：绍兴市人民医院“无陪护病房”陪护服务项目

1.3 乙方授权由严照平负责执行本合同，乙方负责部门或人员发生变更的应在变更后 2 日内以书面方式告知甲方，否则甲方有权拒绝非合同人员进行服务，相应的责任由乙方承担。

1.4 甲方授权由绍兴市人民医院护理部周尧英负责执行本合同。

### 二、服务内容

#### 2.1 合同期限

本项目合同期 2024 年 10 月 30 日至 2025 年 10 月 29 日。

#### 2.2 合同内容

##### 2.2.1 项目人员要求

1、“无陪护病房”护理陪护工作由护理员完成，所有护理员需持有上岗证上岗。根据护理员按病房使用床位数 1: 0.25-0.3 配备，试点病房目前暂定使用床位见表 1，暂定配置 39 名，服务期内根据试点病房实际使用床位动态调整配置人员数量。

表 1 试点病房目前暂定使用床位

分类 \ 科室	神经外科一	神经外科二	呼吸内科一
核定床位	28 张 (普通)	51 张	48 张

2、护理员采用一对多模式照护患者，必要时根据患者病情危重程度进行人员调整。具体要求：

(1) 初中以上文化、吃苦耐劳、有爱心，有耐心，胜任日、夜班工作。

(2) 年龄：女性 18—50 周岁，男性 18—60 周岁。中标后根据医院要求安排性别。

(3) 身体健康，无心脏病、传染病等其它疾病。所有员工入职前均须体检，体检合格方能上岗，相关费用均包含在报价中。

(4) 经甲方及乙方的护理老师的培训、考核合格后方可上岗。

### 2.2.2 设备设施要求

护理员呼叫系统及设备应按医院要求数量配置，报价包含在投标报价中。系统包括医护人员呼叫护理员、病人呼叫护理员，护理员呼叫护理员。

### 2.2.3 护理员工作内容

#### 1、工作范围：

(1) 做好床单位整理，保持患者清洁、舒适。每日 1 次晨间护理和晚间护理，协助维护患者卫生、仪表及仪容。

(2) 做好饮食、饮水、用药照护。每日完成/协助/指导患者饮食、饮水、服药。必要时为患者喂食。观察评估进食、进水量、协助做好记录。

(3) 维护患者安全：如协助翻身、拍背、便后清洁及上下床、坐轮椅等，保持舒适体位，防止跌倒、坠床、压疮等。

(4) 做好患者的二便日常照护。协助年老体弱、行动不便、卧床患者、术后患者如厕，协助床上大小便或使用便器，保持患者会阴部清洁。做好大小便失禁患者的清洁护理。

(5) 做好患者睡眠照护，观察患者睡眠情况，加强巡视，不得睡岗或离岗，防止患者跌床或意外发生，发现异常及时告知护士。

(6) 在护士指导下，注意疾病早期症状的识别，做好输液看护工作，患者发生特殊情况或有异常时及时报告医护人员：如发热，输液不畅、过快或肢体局

部肿胀，有精神异常（如自杀倾向等）、身体明显不适等。

- (7) 需要时协助或陪同患者外出检查、治疗等。
- (8) 协助护士做好患者的基础护理及各项标本的留取等。
- (9) 协助长期卧床患者的康复护理，做好四肢功能锻炼。
- (10) 做好患者的心理安抚，陪伴患者并与患者及家属有效沟通。
- (11) 维护病房的整洁，物品放置规范。
- (12) 其他未尽事宜按医院医护人员要求服务。

## 2、工作要求

(1) 护理员应服从甲方的统一安排及管理，遵纪守法，坚守岗位，按时做到早晚班交接，无故不得迟到与早退。

(2) 热爱本职工作，护理要有责任心，服务热情、语言文明，着装统一、规范整洁；尊重患者，一视同仁，不泄露患者隐私和秘密。不带贵重物品，保管好个人物品。

(3) 按照患者等级护理要求为患者实施照护，保证护理服务质量。

(4) 护理员应遵守医院规章制度，进入病区上岗服从科室护士长及护士的工作指导和安排，不做与工作无关的事情。

(5) 上下班时需做好班次交接，上不清，下不接。

(6) 参加班前班后会议，汇报科室患者护理情况，传达患者及家属建议。

(7) 积极参与院方护理部及公司组织的培训，不断提升自身照护技能水平。

(8) 遵循医院院感要求，严格执行手卫生，做好个人防护。

(9) 不向患者（家属）索要小费、钱物、食品等，未经允许不使用患者及家属的物品，不向患者、家属以各种形式推销或售卖物品。

(10) 做好患者治疗、护理和各项检查期间的配合，但不得从事护士工作，观察患者异常现象及时告知医护人员。

(11) 护理员不离岗、不干私活、不睡在病床上、不饮酒，不聚众打牌或者赌博，保持病室和病区环境安静、整洁，爱护医院各类公共用物，节电节水，不在医院使用各种电器。

(12) 不允许擅作证明或参与医院的纠纷和投诉。确需作证，需要向甲方报备并经同意。

(13) 服务周期内无投诉事件发生。

(14) 待岗期间不得在院留宿。

(15) 护理员服装应统一一致，并且按医院院感要求清洗。

### 2.2.4 服务要求

1、管理模式：实施甲方和乙方双重管理，工作 12 小时制；服从甲方临时或紧急人力调配排班，按照护理工作 24 小时不间断要求，合理安排人力，实施白班、夜班双班制；对护理员进行分级管理，根据患者病情、护理难度、工作量，将护理员按照数量、年龄、能力水平等进行有效组合，做到优势互补，确保安全；

多维度质量督查，保障服务质量。

2、本项目除 39 人护理人员外，要求提供管理人员不少于 1 人，要求如下：

(1) 具备一定的管理经验；能积极沟通，听取甲方对管理工作的意见。

(2) 负责对护理员的管理、指导、培训。保证 24 小时电话通畅，随时能取得联系，如遇突发状况能在 10 分钟之内到达，及时对突发事件进行协调解决。

(3) 每日 1 次下病区巡视、督查护理员工作质量，发现问题和不良行为及时进行批评教育和指导，必要时予以其他处罚或开除处理。

(4) 工作日、双休日、国家法定节假日、夜间等不定期抽查护理员工作质量。

3、乙方根据考勤、护理质量等制定奖惩管理制度，对护理员进行奖惩管理。

4、严格考核评价，日常服务项目量化考核，每月与甲方管理部门、服务科室、服务对象共同考核评价；定期测评患者满意度，不断改进管理方法及服务质量。

5、护理员经培训后上岗，乙方应制定护理员培训计划和实施方案并进行阶段性考核。

6、与甲方管理部门保持有效沟通，及时上报异常事件；动态了解服务要求和满意度，投诉、信访、纠纷事件积极、靠前处理。

7、有应对不良事件及突发事件的能力，能及时快速处理。

### 2.2.5 人事安排

1、乙方安排管理人员进行配工协调、工作情况督查、日常考核、管理、培训及处理突发事件（负责技术指导和考核、日常纪律考核）；如工作开展需要，乙方须增派人手，提高管理能力。

2、乙方按需参加甲方有关职能部门的例会，听取意见并持续改进工作；如有不足，将及时(在三个工作日内)制定整改计划并交甲方备案。

## 三、服务费用

3.1 签订合同时，乙方须向甲方交纳第一年度合同总额的 1%即人民币 29016 元（大写：贰万玖仟零壹拾陆）作为履约保证金，保证金不计息。保证金可以用银行、保险公司出具保函形式提交，以保函方式提交的，甲方有权向保函单位或乙方直接追偿履约保证金担保的责任。

3.2 合同总金额暂定为：大写：贰佰玖拾万壹仟陆佰元整；小写：2901600 元（具体按实结算，不超过合同总价）。

3.3 支付方式：付款前乙方应向甲方先开具正规发票，甲方用银行划账方式支付到乙方指定账户。

3.3.1 乙方必须按《中华人民共和国劳动法》和绍兴市人民政府有关各部门规定与员工签订正式劳动合同。乙方提供具体的绩效考核方案和工资发放标准，全权负责招聘员工的一切工资、福利，包括节假日加班费用及高温津贴等等，依

法缴纳各种社会保险及其他相关费用,乙方应根据不同工作岗位设定不同薪金标准,员工薪金标准不得低于绍兴市现行最低工资标准。

3.3.2 服务费用支付:每月费用按照 6200 元/月/人\*服务人数支付,如服务时间不足月,则每月支付费用按实际服务人数\*服务天数计算,每人每天服务单价为中标单价 6200 元/月/人\*12(月)/365(天),203.836 元/天/人。(1 人=1 岗位)。

上述服务费已包含了乙方完成本次招标项目中的所有服务内容、连带内容、关联内容及所有风险、责任和义务等可得的全部费用(含税金)。

本合同因合同期满或因各种原因解除的,如甲方尚未确定后续服务单位,乙方承诺在甲方指定移交日前仍按本合同要求完成相应服务事项,不得以任何理由终止服务,直到按甲方要求移交给甲方或甲方确定的后续服务单位,移交日前的服务费用仍按本合同约定考核、结算。

#### 四、双方的权利和义务

##### 4.1 甲方责任和义务

(1) 甲方以书面形式提供所有护理员在协议生效期间需要遵守的甲方相关规章制度,如制度有所修改变动,甲方也需及时通知乙方。

(2) 甲方有权监督乙方管理人员日常工作,有权监督和指导护理员正常工作。甲方有权随时检查乙方对护理员的考评制度及执行情况。

(3) 甲方制定日常工作内容、工作管理流程及突发事件应急预案。

(4) 甲方制定专科培训计划,不定期对护理员开展专业技能培训,参与工作质量督导。

##### 4.2 乙方责任和义务

(1) 护理员直接隶属于乙方并接受乙方管理,有关劳动争议等事项由乙方负责解决,如发生因劳动问题而产生的甲方经济损失则均由乙方承担。

(2) 乙方对每位护理员进行分级管理,有严格的考评制度(和收入挂钩)。

(3) 乙方有义务将对护理员的管理制度、工作要求和考核标准等以书面形式提交甲方。

(4) 乙方应确保在甲方医院内的陪护人员队伍稳定。

(5) 提供的护理员满足甲方院内病患对服务的需要。

(6) 实施对护理员的管理及考核,督促他们遵守甲方各项规章制度。

(7) 在协议期间,定期对所提供的护理员进行技术和职业道德的培训及管理,以提高服务质量,并将培训制度提供给甲方,甲方有权利根据上级有关指示精神提出指导意见。

(8) 保障护理员的福利待遇,保证护理员的稳定性。

(9) 乙方每月均应对每位护理员按《护理员工作质量考核评分表》、《护理员满意度调查表》进行考核,不合格人员第一次由护理员主管部门进行谈话,次月考核仍不合格人员由护理员主管部门负责停岗培训。同时医院根据质量评分将实行末尾淘汰制度。停岗期间由乙方另派护理员补充相关陪护岗位,保障护理工作有序开展。

(10) 乙方应保证甲方在护理员服务方面的要求, 护理员工作质量考核“80分及以上”合格, “80分以下”甲方对乙方扣款人民币 1000 元/人。护理员满意度考核“90分及以上”合格, “90分以下”甲方对乙方扣款人民币 1000 元/人。

(11) 护理员应尽职尽责, 如有病人不适、异样反应等问题应及时请护士或医生到场, 否则因此而产生的责任, 也由乙方全面负责处理及赔偿, 甲方不承担责任。

(12) 乙方应事先向甲方提供事故处理流程和应急预案, 供审核备案。

(13) 如发生事故纠纷, 乙方管理人员应快速处理纠纷, 通知甲方管理部门及病区护士长, 并根据事故处理流程及时处理纠纷。

(14) 乙方需提供护理员日常的住宿, 服务过程中护理员所涉及的费用由乙方自行承担。

(15) 乙方配合甲方需制定具体规章制度、工作流程、考核细则。

### 五、服务质量管理

5.1 甲方专人负责对乙方日常服务的质量监管, 有权对发现的问题要求乙方及时整改。

5.2 为强化管理, 确保项目规范化运作, 确保服务质量不断提升, 特制订《护理员工作质量考核评分表》和《护理员满意度调查表》。

护理员工作质量考核评分表

护理员姓名:

评分人:

日期:

项目	内 容		总分	得分	备注
素质要求	服装鞋整洁、挂牌上岗、统一着装, 工作服外面不套便装, 不穿拖鞋; 仪表仪容端庄、举止大方, 不戴大耳环, 长发不过肩; 态度和蔼、礼貌待人、文明用语		10		
工作态度	遵守纪律、不离岗、不做私活、不做护士工作 积极主动、服从病区工作安排、不做任何违反院纪院规事情		15		
质量要求	床单位	床单位: 清洁、平整、无污垢、床底无杂物 床旁柜: 用物整洁、摆放整齐 窗台上: 无物品堆放, 窗户上不挂衣物 便器: 保持清洁, 使用后随即撤去, 不着地 床底: 物品放于置架上, 留一双鞋 设备带: 不放物品, 或者悬挂	15		

病员 个人 卫生	口腔：清洁、无口臭、面部清洁、耳后无污垢、眼角、鼻腔无污、男病人胡须剃净无破损 头发：整齐、无异味 皮肤：无破损，能做好预防性褥疮护理 体位：安置正确舒适、按时翻身 指、趾甲：清洁修剪，无污垢 会阴：清洁、干燥、无尿粪污垢 衣裤：清洁、无污迹 操作：动作规范、轻柔、保护隐私	15		
协助 进食	用餐前：做好清洁准备工作 用餐中：按需正确喂食 用餐后：及时撤去餐具，保持清洁	10		
病人 安全	①导管保持通畅无扭曲、不受压、发现异常及时报告护士处理 ②有安全防护措施及时拉好床栏 ③经家属同意签字后，使用正规约束带约束病人，配合护士加强巡视，松紧适宜 ④按时巡视病人，及时解决病人需求，防跌倒、滑倒、安全	15		
人文 关怀	护理员自我介绍及病区环境的介绍 出入院病人的服务：热情接送出入院病人，帮助后勤人员一起检查清扫物品，帮助病人排解住院时期的心情 整个团队的协作精神	10		
感控	工作中遵守医院感控要求，手卫生，医疗垃圾和生活垃圾正确处理	10		
总 分		100		

注：中标后，如有需要，医院将根据实际情况调整《护理员工作质量考核评分表》具体内容。

护理员满意度调查表

调查内容	护理员一				护理员二			
	姓名:				姓名:			
	测评人: 日期:				测评人: 日期:			
1. 护理员工作仪容仪表	10分	9分	8分	7分	10分	9分	8分	7分
2. 护理员每日床单位及床头柜物品整理情况	10分	9分	8分	7分	10分	9分	8分	7分
3. 护理员每日协助洗脸、擦身等卫生情况	10分	9分	8分	7分	10分	9分	8分	7分
4. 按时在岗情况	10分	9分	8分	7分	10分	9分	8分	7分
5. 对患者及家属安排事情的执行情况	10分	9分	8分	7分	10分	9分	8分	7分
6. 照护过程中患者隐私保护情况	10分	9分	8分	7分	10分	9分	8分	7分
7. 护理员的态度友好情况	10分	9分	8分	7分	10分	9分	8分	7分
8. 有需求, 护理员及时处理	10分	9分	8分	7分	10分	9分	8分	7分
9. 您对护理员的整体满意度	10分	9分	8分	7分	10分	9分	8分	7分
10. 是否私自索要餐费或红包	是 ( ) 否 ( )				是 ( ) 否 ( )			
得分								

注明: 很好 (10分) 较好 (9分) 一般 (8分) 较差 (7分) 是 (0分)

注: 中标后, 如有需要, 医院将根据实际情况调整《护理员满意度调查表》具体内容。



### 5.3 服务奖惩内容

1) 受到甲方任一部门人员的投诉, 投诉查实的, 视情节每次扣款人民币 200 元--5000 元。

2)、院内各类事件按受影响程度予以 200 元~10000/例元不同程度的扣款。

3)、各类操作未按要求流程进行, 处罚人民币 200~10000 元/例。

4)、需持证上岗工作者如发现无证上岗的, 每发现一起/人次, 应立即解聘该无证上岗者, 并立即招聘符合要求的人员上岗, 如由此造成甲方损失的均由乙方全部承担。

5)、在上级或外部行政部门检查中, 因乙方原因受到上级主管部门通报批评的, 视情节轻重对乙方予以罚款 2000 元~10000 元; 被行政单位、新闻媒体、12345 等曝光批评的, 经查实, 系乙方原因的, 视情节轻重对乙方予以罚款 5000 元~100000 元, 乙方或其工作人员存在重大过失的, 甲方可据此单方面解除合同。

6) 其他奖励依情况另定, 以上奖惩费用特殊情况下可另定。

### 六、变更

本合同生效后, 如需对本合同条款做增加、删除、修改等变更, 须以补充协议方式进行。甲方有权根据工作需要, 制订或修订相应的工作要求及考核细则, 制订或修订后一经通知乙方即发生效力, 乙方对此没有异议。补充协议与本合同具有同等效力。

### 七、事故、纠纷处理及责任事故处置和赔偿

7.1 由于护理员的失职、渎职、过失, 给甲方或患者造成一切损失, 由乙方负责处理并承担全部赔偿责任。

7.2 护理员因工作或言论不当造成患者损伤或引发的舆情及纠纷, 将由乙方承担一切责任。

#### 7.3 其他事故处理

护理员自身在陪护期间发生各种意外和伤害, 由乙方参照国家有关规定处理。

#### 7.4 护理员纠纷处理

(1) 凡是护理员与病人或患者家属间发生问题均由乙方负责处理。

(2) 护理员在工作期间发生有损甲方形象或违反法律法规的行为, 由乙方负责处理解决并承担相应责任。

(3) 乙方承诺在甲方工作的护理员应严格保护被陪护患者的隐私, 不在任何场合讨论被陪护患者的病情及相关情况。若因讨论被陪护患者病情及相关情况引发医疗纠纷, 经查属实的, 由乙方负责, 并承担相应责任。

### 八、争议

8.1 当双方在合同履行过程中发生争议, 双方应本着友好合作的态度协商解决。

8.2 如无法协商解决, 应向甲方所在地人民法院提请诉讼。

### 九、其他

9.1 本合同须经双方代表签字并加盖各自单位公章或合同专用章后方可生效。

9.2 本合同壹式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，均具有同等法律效力。

#### 十、不可抗力

10.1 不可抗力包括地震、水灾、台风等重大自然灾害，战争、重大国家政策变动等因素，以及其他不能预见、不能避免且不能克服等因素。

10.2 任何一方由于受不可抗力影响而无法正常运行本合同相关条款的，可免于承担相关法律责任。

#### 十一、终止

11.1 合同有效期限届满或提前解除的，该合同终止。

11.2 乙方歇业、被吊销营业执照或被人民法院裁定宣告进入破产还债程序的，可书面通知甲方解除本合同，但必须提前一个月书面通知甲方，并承担50000~100000元的违约金。

11.3 服务期限或服务采购达到招标总金额为止（以先到达的为准，合同终止）。

#### 十二、附则

12.1 乙方人员不得以任何形式对甲方人员进行商业贿赂。

12.2 本合同生效后，在合同有效期内，除非双方授权代表书面确认，任何一方不得擅自变更本合同内容或将本合同项下权利义务全部或部分转让给其他机构或个人。

#### 十三、其他条款：

合同未涉及内容按甲方的招标文件、乙方的投标文件执行，如乙方的投标文件中提供的服务标准超过甲方的招标文件要求的，按乙方的投标文件执行。招标文件、投标文件作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

甲方：绍兴市人民医院（盖章）

授权代表：(签字)

职位：

日期：2024.10.24



乙方：福建瑞泉护理服务有限公司

(盖章)

授权代表：(签字)

职位：

日期：

