看护服务外包项目合同

甲方（采购人）：无锡市精神卫生中心
地址：无锡市钱荣路 156 号
乙方（中标方）：上海瑶瞻医院管理集团有限公司
地址：上海市普陀区武威路 88 弄 2 号二层 225-78 室

鉴于：

在项目编号为 JSZC-320200-JYJH-G2026-0007 的项目采购活动中，乙方被确定为该项目的中标供应商，且与甲方达成本《看护服务外包项目合同》,甲、乙双方以平等、自愿、公平、诚信、守法为原则，经友好协商，就看护服务采购事项订立本合同。双方均已仔细阅读本合同之所有条款，均已充分注意并详细了解双方对各方根据本合同享有的权利和义务，充分理解并自愿接受下列条款。

一、采购项目编号：JSZC-320200-JYJH-G2026-0007
二、采购内容：根据甲方临床工作需求，采购看护服务，协助护士做好患者安全管理工作等，具体内容详见招标文件三，采购需求。
三、中标总金额：（大写）贰仟贰佰伍拾玖万零叁佰叁拾陆元整；（小写）22590336 元。
四、质量要求及验收标准：合格，符合采购人需求。
五、合作服务期限：自合同签订生效之日起两年（自 2026 年 8 月 1 日起至 2028 年 7 月 31 日止）。
六、服务地点和方式：无锡市精神卫生中心（无锡市钱荣路 156 号）、无锡市中心康复医院（无锡市钱荣路 158 号）及甲方指定地点。实行早、中、夜 8 小时三班运行模式。
七、合作服务费用的支付步骤和办法：详见合同条款。
八、售后服务：/
九、违约责任：详见合同条款。
十、解决争议的方式：由双方协商解决，协商不成的，由甲方所在地人民法院管辖处理。
十一、其它事项：/
十二、合同不可分割部分：

招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与本

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

合同具有同等法律效力。若该等条款与本合同内容相冲突的，以本合同内容为准。

十三、合同备案：合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执贰份，采购代理机构壹份。

十四、合同生效：本合同由甲乙双方签字、盖章，并经江苏建亨工程管理咨询有限公司见证后生效。

甲方（盖章）：无锡市精神卫生中心

法人或委托代理人：

2026 年 7 月 1 日

乙方（盖章）：上海瑶瞻医院管理集团有限公司

法人或委托代理人：

年 月 日

乙方户名：上海瑶瞻医院管理集团有限公司

乙方开户银行：中国工商银行上海市真南支行

乙方账号：1001151209000205245

见证方：江苏建亨工程管理咨询有限公司（盖章）

见证人：

年 月 日

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

合同条款（格式）

根据看护服务外包项目招标文件和该文件的中标通知书及乙方投标文件，甲乙双方就此次采购项目及相关问题，同意按下列条款规定执行。

第一条 组成本合同的有关文件

关于看护服务外包项目的招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

第二条 看护服务内容和标准

依据双方共同确认的看护服务范围和内容，乙方向甲方提供看护服务，承担相应的服务责任。

具体工作标准如下：

1.有看护人员紧急调配制度，做到满足临床各科室的需求，当院方需新增或更换看护人员时，投标供应商应迅速应答，并按制度迅速调配，确保在任何情况下的人员配备保证。

2.严格执行医院各项规章制度，热情主动，服务规范。

（1）提供岗前培训，经考核合格后方可上岗。

（2）看护人员具有健康证（每年体检一次，患有精神分裂症、严重皮肤病、严重药物过敏、残疾、传染病的人员及传染病原携带者不得从事看护人员服务）、护理员证（具有卫生行政主管及以上部门或三级医疗卫生机构颁发的护理员证，持证率不低于50%，应急救援员证持证率符合投标文件数量）。

（3）乙方要设立投诉台、投诉电话，及时接受病员及家属的投诉，及时与看护人员沟通，并给投诉者一个满意的答复，同时向医院递交切实可行整改的书面意见。

3.协助医院做好增收节支，节能降耗工作。看护人员协助做好所在病区水、电、空调开关的日常管理。

4.以上工作标准与服务要求将作为甲方对乙方工作进行考核的基本依据。甲方定期组织相关人员进行检查，并结合人员配置、事件响应、满意度测评情况、被投诉情况和其他质量考核标准等每月进行考核汇总。具体考核与奖惩办法另附。乙方服务不符合本合同、附件、招标文件或甲方管

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

理要求的，甲方有权要求乙方限期整改、补足人员或更换不合格人员。

第三条 双方责任和义务

（一）甲方责任和义务

1.甲方与乙方所派遣的看护人员无直接聘用关系。

2.甲方负责提供乙方管理人员办公地点及内线电话一部。

3.甲方有权监督和考核乙方管理人员日常工作，有权监督、指导看护人员日常工作。

4.甲方委派专职管理人员配合乙方管理人员做好看护人员的培训、日常管理、协调和沟通工作。

5.甲方根据临床工作需要合理设置看护人员岗位，看护人员岗位需求表（见附件 1）。

6.甲方根据临床岗位服务要求制订看护人员及管理人员素质要求及岗位职责（见附件 2.3）。

7.甲方根据工作岗位特点制订工作考核标准：看护人员考核细则、看护服务项目单位综合考核表（见附件 4、5）。

（二）乙方责任和义务

1.看护人员直接隶属于乙方，乙方负责看护人员的用工登记备案和劳动合同管理工作，有关看护人员劳动争议、薪资纠纷、工伤纠纷等事项由乙方负责。

2.乙方负责看护人员的工资、福利发放，并按政策规定，每月及时缴纳社会保险费，同时负责向看护人员做好相关政策解释工作。

3.乙方至少派驻 3 名项目管理人员，管理人员应具有五年以上管理工作经验，其中 1 名管理人员应具有医疗机构工作经验且有护士资格证书。根据甲方及患者需求，负责向甲方提供符合条件的看护人员为住院患者提供服务，并做好管理工作。

4.乙方应确保在甲方的看护人员队伍稳定。对医院提出的聘请看护人员服务需求的响应时间为 1 小时之内，5 日内保障率 100%，如遇特殊原因乙方必须以书面形式提交甲方说明原因并明确解决期限。

5.如发生纠纷、事故、投诉等，乙方需派人立即进行处理。乙方要设立投诉台、投诉电话，及时接受病员及家属的投诉，及时与看护人员沟通，并给投诉者一个满意的答复，同时向医院递交切实可行整改的书面意见。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

履行护理服务任务中发生差错造成第三者的意外伤亡事故及所引发的责任、经济赔偿由乙方承担。

6.乙方对所有看护人员进行登记，建立电子化管理档案（包括但不限于人事档案、就业证件档案管理），确保看护人员在甲方服务期间的人事档案完整。看护人员须持健康证、身份证以及卫生行政主管及以上部门或三级医疗卫生机构颁发的护理员证；健康证持证率 100%，护理员证持证率不低于 50%。

7.乙方根据甲方护理部要求，对新招录人员进行上岗前培训，入职时向甲方提供护理员证（如有时）、身份证、健康证、培训合格证明。并配合做好看护人员常规培训的组织管理工作，记录在册看护人员的培训、考核情况。

8.协助医院做好增收节支，节能降耗工作。

9.乙方履行合约要保证看护人员的权益，确保合理作息时间。

10.为确保看护人员队伍的相对稳定，乙方按照合同要求每天指派 178 个岗位的看护人员负责甲方的看护服务工作，甲方有权依据运行情况增减看护人员岗位；乙方在服务期间更换管理人员须征得医院同意，未经允许私自调换的，甲方有权按违约处理；新更换的管理人员需经试用期（不少于 1 个月）合格后，才予以正式更换。

11.乙方应配备工号牌、服装、口罩、病区保洁车、防滑警示牌、柞水车、喷壶、防滑鞋、对讲机等。

第四条 看护服务考核及服务费支付方式

1.看护服务项目考核及奖励：

（1）个人考核及奖励：每月对照《看护人员考核细则》（详见附件 4）进行考核及奖励。

（2）项目单位考核：每月对照《看护服务项目单位综合考核表（月）》（详见附件 5）进行考核，考核采用百分制：考核得分 100 分以下每下降 1 分，扣除 300 元服务费； 95 分以下每下降 1 分扣除 600 元服务费；90 分以下每下降 1 分扣除 1200 元服务费;80 分以下每下降 1 分扣除 1500 元服务费，如乙方连续 3 个月满意度＜80%、项目综合考核低于 80 分、不服从院方管理或存在合同约定的其他解约情况，医院有权提出终止合同。

（3）根据医院对乙方服务项目综合考核结果，结算每月服务费时，包

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

含下列费用：服务项目考核扣款、培训费（不低于5000元/月）及看护人员奖励；月看护人员服务费=中标总金额÷24-个人、单位考核扣款/月+个人、单位奖励/月-培训费（5000元/月）。

2.看护人员服务费用：人民币（大写）贰仟贰佰伍拾玖万零叁佰叁拾陆元整；人民币（小写）22590336元整；

说明：（1）服务费含开票税费、管理运营费、看护人员工资、奖金、高温费、中夜班补贴、节日加班费、月最低工资标准及社会保险金缴纳基数调整等；

（2）根据开设病区及科室性质按实际核定岗位结算，如有下列情形另行结算：

因医院运行情况需增减看护人员，每增减一岗位按中标金额/2年/365天/178个岗位进行调整（每岗位日工资=中标金额÷2÷365÷178）

（3）医院不负责看护人员的就餐、住宿，由乙方统一提供和管理。

3.支付方式：经采购人每月考核后，由中标供应商出具正规合法有效等额的发票，采用月度支付方式，于次月25日前一次性向中标方转账支付。乙方应确保发票信息真实、准确、合法、有效，如乙方开具的发票不符合规定或导致甲方遭受税务损失、行政处罚或无法税前列支、抵扣的，乙方应负责更换并赔偿甲方因此遭受的损失。

4.履约保证金人民币（大写）壹拾伍万元整，人民币（小写）150000元整。

5.乙方在第一次付款前必须向甲方缴纳履约保证金（履约保证金金额为壹拾伍万元整）。履约保证金缴纳形式：支票、汇票、本票、见索即付的银行保函、电汇等非现金方式缴纳。如果乙方未能履行合同规定的任何义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。履约保证金退还时间、方式：履约保证金在本项目验收合格后，在供方提供收到返还履约保证金的收据后无息退还；违约责任：每逾期一天退还履约保证金的按相应金额的千分之一计算。履约过程中乙方在服务期、质量标准、人员工资支付、将中标项目转包或分包给他人的、拒绝履行合同义务等方面发生的不履约或违背合同规定的责任和义务的行为，都可能导致甲方扣缴其部分乃至全部履约保证金。

第五条 合同期限

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

6

合同期限：自合同签订生效之日起两年（自2026年8月1日起至2028年7月31日止）。

第六条 违约责任

1.甲方无正当理由，违反有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价5%的违约金，或依照法律程序解除部分或全部合同。

2.因乙方未按约定提供发票、考核结果未确认、双方结算存在争议、乙方存在违约扣款或其他非因甲方原因导致付款条件未成就的，甲方不承担逾期付款责任；在付款条件全部成就后，甲方无正当理由未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的5‰滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的5%。

3.乙方无正当理由，违反有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，甲方有权扣留乙方全部履约保证金，同时乙方应向甲方支付合同总价10%的违约金。

4.乙方无正当理由，违反有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

5.乙方在承担上述3.4款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

6.甲方指派看护人员从事本合同约定的看护服务职责范围外的工作，由此造成的对看护人员和其他第三方的经济赔偿责任，由甲方负责。

第七条 合同的变更及终止

1.除《中华人民共和国政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2.本合同终止时，乙方应移交看护人员服务管理权，协助甲方作好看护人员服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交工作用房和全部档案资料等。

第八条 合同生效及其他

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

1.合同经甲乙双方代表签字并盖章，且在江苏建亨工程管理咨询有限公司见证后即生效。履约保证金在本项目验收合格后，在供方提供收到返还履约保证金的收据后无息退还。

2.合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律法规的规定办理，在合同履行过程中，双方如有争议，由甲乙双方协商处理，若协商不成，可选择以下方式处理：

（1）向无锡仲裁委员会申请仲裁。

（2）向需方所在地法院提起诉讼。

3.合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

4.甲乙双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

5.合同中未有约定的按照有关的法律法规以及国家行业标准或技术文件规定予以解决。

第九条　双方认为需要约定的其它事项

合同期内，经双方协商一致，考核细则等内容均以附件的形式列出，与本合同具有相同法律效力。

附件：

1.看护人员岗位需求表

2.管理人员及看护人员素质要求

3.管理人员及看护人员岗位职责

4.看护人员考核细则

5.看护服务项目单位综合考核表（月）

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

8

附件 1

看护人员岗位需求表

序号	病区	具体岗位配置	岗位数
1	1A 病区	1 中、1 夜、2 卫、1 开饭、1 配供	6
2	1B 病区	1 早、1 帮、1 中、1 夜、1 卫、1 保管、1 开饭、1 配供	8
3	2A 病区	2 卫、1 开饭、1 配供、1 中、1 夜	6
4	4B 病区	2 卫、1 开饭、1 配供	4
5	5A、5B 病区	3 卫、2 开饭、2 配供 、1 帮、1 早、2 中、2 夜	13
6	6A、6B 病区	3 卫、2 开饭、2 配供 、2 保管	9
7	7A、7B 病区	3 卫、2 开饭、2 配供 、2 早、4 中、4 夜、1 保管	18
8	8A、8B 病区	3 卫、2 开饭、2 配供 、2 早、4 中、4 夜、2 保管	19
9	9A、9B 病区	3 卫、2 开饭、2 配供 、7 早、5 中、5 夜、1 帮、2 保管	27
10	12A、12B 病区	2 卫、2 开饭、2 配供 、2 保管	8
11	13A、13B 病区	2 卫、2 开饭、2 配供 、1 保管	7
12	14A、14B 病区	2 卫、2 开饭、2 配供 、2 保管	8
13	15A、15B 病区	2 卫、2 开饭、2 配供 、2 保管	8
14	17AB 病区	保洁+开饭+配供（如为 4A 也是 5 个岗位）	5
15	18AB 病区	保洁+开饭+配供	5
16	19AB 病区	保洁+开饭+配供	5
17	20AB 病区	保洁+开饭+配供	5
18	21AB 病区	保洁+开饭+配供	5
19	其他	中夜班运送	3
20		电休克治疗患者接送	4
21		物理治疗中心	1
22		药库+全院物资运送+机动	3
23		机动	1
合计			178

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

9

附件 2

管理人员及看护人员素质要求

1.遵纪守法（提供无犯罪证明）、品行端正，有良好的职业道德、团队协作精神，吃苦耐劳、责任心强。

2. 具体要求

（1）管理人员：女，18-60 周岁，高中及以上文化，身体健康，具有 5 年以上管理工作经验，其中 1 名有医疗机构工作经验且具有护士资格证书。

（2）男看护人员：18-60 周岁，视力良好，小学及以上文化，身体健康。

（3）女看护人员：18-57 周岁，视力良好，小学及以上文化，身体健康。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

10

附件 3

管理人员及看护人员岗位职责

1．管理人员岗位职责

（1）管理人员每天必须在院进行工作督导，按职责分工每日至少两次巡视病区，检查所有病区的看护人员工作质量。

（2）对新上岗的看护人员进行劳动纪律、规范要求等基本知识的培训。

（3）掌握病区看护人员信息，及时应答、协调解决临床用工问题。

（4）协助护士长解决病区看护人员工作中存在的问题，如发生纠纷、事故、投诉，接到信息立即进行调查处理，重大事件向院方通报、反馈。

（5）对全院看护人员进行登记，建立看护人员档案，所有人员须持健康证、身份证以及护理员证（具有卫生行政主管及以上部门或三级医疗卫生机构颁发的护理员证，上岗持证率 50%以上。

2．看护人员岗位职责

（1）必须服从病区护士长及院方管理员的监督和管理，认真履行岗位职责，并严格执行院方制定的所有规章制度、操作规程、要求、规定等。

（2）上岗期间文明用语，态度和蔼，主动服务，统一着装、挂牌上岗。

（3）看护好患者，结合精神科特点落实患者安全防范措施，协助护士做好精神科危急事件（冲动、外逃、自弃、藏药、噎食、跌倒、压疮）的预防和处置工作。

（4）做好患者的生活护理工作：关心患者冷暖、做好患者的饮食饮水护理、排泄护理、皮肤口腔护理等工作。

（5）负责整个病区及公共区域的卫生工作（电梯口、病区所在楼层的楼梯、晒衣台等）按照医院消毒隔离要求做好相应的卫生保洁，每日湿式打扫两次，地面清洁干燥，餐厨及生活垃圾分类收集并及时倾倒，随时保持病区环境、物品整洁有序。

（6）每天清点病区送洗物品，如病人床单、被套、枕套、被褥、医护人员的工作服、值班室的床单、被套、枕套等，如有遗失及时查找，并报护士长。

（7）负责住院患者标本、医技检查、ECT 治疗、康复训练、医疗辅助器具、氧气瓶、药盘等的运送；负责住院患者医技检查单、报告单的收发

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

（包括临时检查单据）；负责全院临时物品搬运、行政科室物品的领取和配送；负责医保病历送检；负责全院病人物品和快递接受；负责医院药库物资、病区各项物品、药品、患者临时检查等的运送，并做好检查、治疗过程中的安全防护工作。

（8）开饭岗人员需持健康证上岗，负责住院患者早、中、晚三餐的配送分发、餐具与餐车的洗刷及消毒、配餐间的清扫、擦拭、保洁、订餐数据的统计、上传；负责住院患者及其家属的订餐、送餐及相关工作。主动巡视患者饮食情况，发现异常及时汇报。

（9）物品运送时严格按照要求执行并做好相关记录，每月资料交管理部门；同时物品交接必须当面，确保物品完好。

（10）实行早、中、夜8小时三班工作模式，每班认真做好交接。

（11）协助、配合护士完成各项护理工作，并完成其他指令性工作，发现问题及时汇报。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

12

附件 4

看护人员考核细则

一、劳动纪律

1．不请假或未经同意，每次迟到 15 分钟以内扣款 10 元、30 分钟以内扣款 20 元、1 小时以内扣款 50 元、＞1 小时按旷工处理，再次发生旷工作辞退处理。

2．不请假或未经同意，无故早退半小时以内扣款 30 元，无故早退在 30 分钟～1 小时按旷工半天处理，早退＞1 小时按旷工 1 天处理，再次发生旷工作辞退处理。

3．如需离院，必须提前 30 天向公司书面提出辞职申请，如擅自离职扣 200 元。

4．请假时间不得超过三周，假期结束按时到岗，不得以任何理由要求延长假期，如遇特殊情况，经核实后，最长延假不超过 3 天。超过 3 天则自行解除合同，做自动离职处理。

5．不经护士长同意私自调班扣 20 元，工作不服从调配、管理扣 50 元。

6．上班仪表不整，不穿工作服，不戴工号牌发现一次扣 10 元，上班穿拖鞋、高跟鞋、穿花裤子发现一次扣 10 元。穿工作服进食堂扣 100 元，开饭前不洗手，开饭时不戴口罩扣 5 元，提前开饭扣 10 元。

7．上班期间精神不振扣 50 元，打瞌睡扣 100 元。年度累计＞3 次待岗学习 1 周。夜间巡视记录提前记录或记录不及时发现一次扣 50 元。

8．工作期间擅自脱岗，不在指定的岗位上，Ⅰ级、Ⅱ级真空扣 100 元；接班者未到岗即离岗扣 100 元，未交接清楚即下班者扣 20 元。

9．在岗闲谈，做私活，看书、报，下棋、打牌、抽烟、看电视，洗澡，洗衣服（如在值班房发现晾晒洗涤后的衣服除内裤外同等考核），带小孩，或上班打手机闲聊，发现一次扣 20 元，上班看手机视频、玩手机游戏、听手机音乐、新闻等发现一次扣 50 元，上班吃零食、开无人灯、电扇、空调，长流水以及无故不参加集体活动（学习，会议等）发现一次扣 10 元。

10．上班前饮酒扣 50 元、上班时饮酒扣 100 元，上班时吸烟扣 10 元。

11．私留外来人员住宿在病区，发现一次扣 50 元。

12．在病区、走廊内大声喧哗扣 10 元，聚众闹事扣 200 元，并作辞退处理。

13．未将电瓶车停在指定地点充电，发现一次扣 50 元，造成后果视情节轻重考核。

14．发生不良事件时隐瞒不报，发现一次扣 200 元，造成后果视情节轻重考核。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

二、服务规范

1．上班不履行岗位职责，玩忽职守，目无规章制度，经教育无效，视情节和后果考核。

2．违反操作规程，使中心财产设备受损或造成不良后果，视个人认识态度和情节轻重考核。

3．因技术原因或责任心不强发生纠纷、不良事件，按纠纷、不良事件性质按院部有关规定处理或辞退。

4．利用工作之便向患者收受、暗示或索要钱物，经查实，按规定处以收受钱物的3倍罚款。

5．私拿医院饭菜、患者物品、点心、饭菜吃，与患者有经济来往，赔偿及罚款500元。

6．未经护士长同意私自为患者购物，一次扣50元。

7．未经护士长同意私自将患者带至院外，一次扣50元。造成后果视情节轻重考核。

8．挪用公物或不爱护公物，损公利已，经查实，按规定处以挪用公物3倍的罚款。

9．因服务态度或与患者家属或其他工作人员争吵，未造成不良影响的一次扣50元。造成影响的，经查实，按院部规定考核。凡院部收到举报投诉等，经查实，视情节轻重或影响大小按院部有关规定考核。

10．看护人员之间不团结，挑动是非，辱骂、打架；（写检查，赔礼道歉）扣100元，经教育后再发生第二次予辞退。

11．看护人员打骂患者或在保护患者时泄私愤，扣1个月工资或辞退。

12．在院内拾捡报纸及塑料瓶等废品发现一次扣50元。

13．私自收取看护人员费，发现一次扣50元。

14．病区钥匙、门禁卡遗失未造成后果扣100元，造成后果视情节轻重考核。

15．不服从护士长和护士管理、态度差，扣20元。

16．不得私自为患者打电话联系家属或亲戚，或向家属解释患者病情，发现一次扣50元。

17．私自给患者服用药物（医生未开具医嘱），发现一次扣100元，如造成后果视情节轻重考核。

18．在文明城市创建活动中不遵守相关规定，发现一次扣50元，如造成后果视情节轻重考核。

19.不得私自参与殡葬服务，发现一次立即辞退。

20．院内感染工作中检查一次不合格扣30元，消毒隔离工作未做扣50

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

元。

21．违反医院垃圾分类，或将开塞露、厨余垃圾、塑料袋等投入抽水马桶、盥洗室下水道者，发现一次扣 50 元。

22. 泄露患者隐私，将患者照片、信息等发布在微信等社交平台，发现一次扣 50 元，如造成后果视情节轻重考核。

23. 参与赌博、诈骗、邪教或非法传销组织，一经证实立即辞退，并移交公安机关处理。

三、工作质量

1．不关心患者饮食、饮水扣 50 元，不及时给患者增减衣裤、鞋袜扣 10 元，未及时为患者更换衣裤、床单扣 20 元。

2．未及时关门及厕所无工作人员看管扣 20 元，脏衣服不按规范处置一次扣 10 元，独自叫患者做事一次扣 100 元。

3．卫生工作不到位、不洁一次扣 20 元，厕所不洁有臭味一次扣 20 元。

4．未及时订餐、送营养餐和特殊饮食、送标本、送化验及检查治疗单、送患者检查、治疗、领取药品及物品不及时等一次扣 20 元，如影响患者治疗视情节轻重考核。

5．安全检查不到位，危险物品未及时收缴，未造成后果一次扣 20 元，造成后果按情节考核。

6. 运送标本时未规范使用标本箱，发现一次扣 10 元；随意丢弃标本立即辞退。

7. 陪同患者检查时对工作人员提出不符合规定的额外要求，发现一次扣 50 元。

8．看护人员从事护士工作，发现一次扣 100 元。（情节严重，作辞退处理或交司法部门处理）。

四、奖励细则

1．被患者殴打经核实后视情节予以慰问金。

2．服从安排，临时顶替上班予奖励 20 元。

3.工作责任心强，及时发现护理工作缺陷或本班患者病情变化及时汇报、适当处理视情节奖励。

4．收到表扬信、锦旗并经院方确认，奖励个人 50 元。

5．大型检查收到点名表扬的，或收到媒体曝光表扬的，奖励个人 100~1000 元。

说明：上述条款未尽事宜参照院部《员工奖惩办法》予以考核。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件 5

看护服务项目单位综合考核表（月）

项目	标准分	评价标准	扣分标准	扣分原因	得分
1.满意度	20	满意度≥95%	以病区每月满意度汇总为依据，若出现满意度不达标＜95%，每降1个百分点扣2分。		
2.人员保障	20	服务需求及时响应并合理安排；实际人数不少于岗位数	实际人数少于岗位数，超过5天未及时安排人员上班，扣0.2分/人次，超过10天未及时安排人员上班，扣0.5分/人次，超过20天未及时安排人员上班，扣1分/人次，超过30天未及时安排人员上班，扣2分/人次。		
3.员工素质	10	3.1员工文化、年龄符合要求，遵守劳动纪律、团结协作、服从管理、遵纪守法。	一人次不符，扣0.1分。		
		3.2护理员证上岗持证率＞50%，管理有序。	护理员证率每低1%扣0.1分；		
4.规范服务工作质量	20	文明服务、操作规范、及时有效完成工作（对照招投标内容和要求）等。	不规范一次扣0.5分。		
5.投诉纠纷不良事件	10	按要求落实各项规范，防范不良事件及纠纷投诉发生。	Ⅰ类不良事件扣10分/次，Ⅱ类不良事件扣6-8分/次，Ⅲ类、Ⅳ类类不良事件扣1-5分/次，纠纷扣1-5分/次，重大事件或影响医院声誉事件根据院部意见进行考核。		
6.管理成效	20	6．1管理公司制定年度培训计划并实施。	一项未做到扣1分。		
		6．2人员信息登记真实、全面。			
		6．3有看护人员紧急调配制度、不良事件管理制度及纠纷投诉处理机制			
		6．4有效协调沟通解决实际问题，及时处理投诉、纠纷等，管理到位。	不能有效协调沟通解决实际问题、管理不到位、处理投诉、纠纷等不及时视情况扣1-5分/次。		

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

16