合同编号：20261851HL0056

# 江苏省人民医院雨花院区住院病员陪护（含免陪照护及ICU护理员陪护）服务合同

甲方：江苏省人民医院

乙方：泰心康护(天津)健康管理有限公司

甲、乙双方根据2026年江苏省人民医院雨花院区住院病员陪护(含ICU护理员陪护)服务项目项目公开招标的结果，签署本合同。

## 一、合同期限

本合同期为1年，自2026年10月01日起至2027年09月30日止。

首年合同实际维护时间以雨花院区正式开办之日起算，若雨花院区正式开办之日晚于合同约定的10月01日，则首年合同实际维护时间以雨花院区正式开办之日起算。

本项目招标有效期三年，合同一年一签。在有效期内，每个合同年度期满前，招标人依据对中标人当年的考评结果，决定是否续签下一年度合同。

## 二、服务范围和内容

服务范围：江苏省人民医院雨花院区

服务内容：甲方住院病员陪护（陪护、生活照料等服务项目）、试点病区免陪照护服务。

服务内容：甲方住院病员陪护（含试点病区免陪照护服务）、ICU护理员陪护服务和护理员管理工作。（详见招投标文件、附件1）

## 三、甲方的权利和义务

1.甲方有权对乙方管理及服务进行监督、检查和考核；发现乙方未达到合同约定、服务标准、医院制度或政策要求的，有权要求限期整改，并按本合同及附件约定进行考核扣款、追究违约责任或解除合同。

2.甲方有权要求乙方按双方约定的管理标准提供管理报告等资料和信息。

3.甲方有权对乙方派驻人员进行现场管理要求和岗位适配性评价，对不符合服务、安全、感控、纪律或患者隐私保护要求的人员，有权要求乙方立即调离并更换合格人



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

员。

4.甲方在合同生效之日起向乙方有偿提供病人服务站（收费点）、管理人员办公室和必须的硬件支持（水电、网络等）设施。

5.甲方应配合乙方开展相关工作，在患者或家属提出服务需求时，按双方确认流程通知乙方。

6.甲方不与乙方服务人员建立劳动、劳务或雇佣关系。

7.如因乙方原因导致甲方人员、设备、财产、声誉或其他直接损失，甲方有权要求乙方赔偿；如第三方原因导致乙方损失，乙方应自行向第三方主张权利，甲方可予以必要协助。

8.甲方按照合同约定办理结算、收取资源占用消耗成本费用及支付ICU护理员陪护服务费用。

9.按甲方相关规定，甲方收取乙方履约保证金5万元整，并向乙方开局行政事业收据，在合同终止后退还乙方。

10.法规政策规定的甲方应有的其它权利和义务。

**四、乙方的权利和义务**

1.乙方应制定并执行管理制度、岗位职责、培训方案、服务流程、投诉处理机制、应急预案、质量考核制度和信息化管理制度，主动接受甲方主管部门及有关政府部门监督、指导。

2.乙方负责与服务人员签订劳动合同，承担用工管理、薪酬发放、社保缴纳等全部用人单位义务。乙方应加强对其员工的职业安全保障，按照国家和当地政府的规定为其员工购买保险，提供劳动保护用品，采取合理的劳动保护措施。甲方有权随时查阅乙方与服务人员的劳动合同、社保情况及保险凭证等，乙方不得拒绝。在任何情况下，乙方指派到甲方提供服务的工作人员不是甲方员工，甲方与该员工不存在任何法律上或事实上的劳动关系、劳务关系或雇佣关系。若服务人员发生任何工伤、意外伤害等事件或纠纷时，乙方负责妥善处理，甲方不承担任何有关责任。

3.按照甲方要求安全、节约、有控制地使用水、电和其他设施，对大楼公用设施不得擅自占用和改变使用功能。甲方提供的办公设施、物业管理用房以及其他设施设备，均为甲方合法财产，乙方应妥善保管，并教育员工本着经济节俭的原则合理使用。因乙

方员工违反操作规程作业等原因造成的甲方设施及设备损坏，乙方应给予相应赔偿补足甲方全部损失。

4.乙方应遵照国家规定，按服务项目、内容及合同规定的收费标准收取。不得损害护理员以及甲方病员的合法权益，获取不当利益。

5.乙方在接到病员提出的用工需求时，应在8小时内给予响应，不得推诿重病员的聘请服务要求。

6.教育乙方服务人员自觉遵守甲方各项规章制度。要求乙方服务人员讲文明懂礼貌、态度和蔼，树立以病人为中心、服务于临床的服务理念，对病人有爱心、耐心，自觉维护甲方的社会形象。加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密工作。

7.乙方应统一管理、统一培训、统一着装、统一服务标识，护理员着装应与医护人员显著区分，不得使患者或家属误认为其为甲方医护人员。前述管理及实施所需的一切费用（包括但不限于培训费、服装费、标识制作费、证件费等）均由乙方自行承担。

8.乙方应做好服务人员岗前培训、工作流程及工作技能培训、消防安全培训、医院感控规范培训等各项培训工作，在发现服务质量存在问题时应进行有针对性的专项培训，做好培训记录，提高服务质量。

9.乙方服务人员可在护士指导下从事生活照护及辅助性服务，不得独立实施治疗性、侵入性或专业护理技术操作，不得替代医务人员工作。

10.乙方应保护患者隐私、病情信息、医护工作信息、甲方管理信息及信息系统数据，不得泄露、传播、拍摄、公开或用于合同外目的。

11.乙方管理人员应对所在区域服务人员出勤情况进行考核，并交甲方核对确认。出勤考核结果是月检查评价的重要依据。如乙方服务人员因故不能出勤的，应由乙方安排其他员工完成该缺勤员工的工作，并及时通知甲方。

12.乙方应充分采纳甲方关于服务质量的建议和意见。甲方提出书面整改意见的，乙方应及时采取有效措施予以纠正和改进。

13.乙方开展宣传、服务介绍、收费提示、线上下单、线上支付、线上开票等活动，应事先征得甲方同意，并确保内容真实、合法、清晰。乙方及其人员不得使用甲方名义进行虚假宣传，不得冒用甲方名义从事合同约定服务以外行为，不得向患者及家属宣称与甲方存在直属、代理或其他误导性关系。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

14.乙方不得转包、分包本合同服务内容；未经甲方书面同意，不得擅自调整项目负责人。

15.乙方应采取合理安全保障措施，做好日常安全管理工作，妥善处理劳动纠纷、服务纠纷、投诉、突发事件和安全事故。因处理不及时或不当影响甲方医疗秩序、声誉或造成损失的，乙方应承担赔偿及违约责任，甲方有权从服务费中直接扣款；如因此导致甲方被第三人索赔的，乙方须根据甲方的要求共同应诉或独自抗辩，如索赔请求依法成立，甲方有权从应付乙方的服务费中直接扣除相应款项及因索赔产生的甲方应诉费用（包括但不限于案件受理费、保全费、律师费、鉴定费、差旅费等合理支出）。

17.乙方应根据病员的陪护服务需求，在病员（家属）完全自愿及知情同意的前提下与病员（家属）签署陪护服务协议，在服务协议中应明确服务内容、服务价格等内容（此条针对住院病员陪护服务及免陪照护服务）。

18.法规政策规定的乙方应有的其它权利和义务。

**五、相关费用的支付方式与结算**

**（一）住院病员陪护服务**

1.根据甲方病员（家属）自愿的原则，由乙方提供按需服务，即：按病员需求和确定的服务等级、流程和标准，为支付费用的病员提供相应服务。

2.陪护服务价格：

| 服务项目 | 单位 | 服务价格 | 备注 |
|---|---|---|---|
| 普通病房 | | | |
| 一对一特需 | 24小时 | 200-220元 | 如不满12小时的，按照服务价格的70%收取；超过12小时、不满24小时的，按24小时收取。 |
| 一对多准团队 | 12小时 | 80-120元 | |
| 日间陪护 | 1小时<br>2小时<br>3小时<br>4小时<br>5小时<br>6小时<br>7小时<br>8小时<br>9小时<br>10小时<br>11小时<br>12小时 | 30元<br>50元<br>65元<br>80元<br>85元<br>90元<br>95元<br>100元<br>105元<br>110元<br>115元<br>120元 | |
| 夜间陪护 | 12小时 | 120元 | 超过12小时，按24小时计算 |
| 陪检 | 住院期间 | 100-150元 | 指整个住院期间的所用陪检费用 |
| 代购/代取物品 | 1次 | 10-100元 | 根据路程、时间、重量计算 |
| 终末服务 | 1次 | 200-400元 | 包括擦洗、穿衣、包裹覆盖 |



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

备注：按病员自理能力等级及提供服务员工的技能等级综合评定。病员或家属有特殊需求时价格另议。

3.服务价格必须经甲乙双方共同商议制定，随国家最低工资标准、市场公允价格、劳动力状况进行相应调整。涉及价格上调的，由乙方提出申请，经院方同意后实行。未征得甲方同意的情况下不得擅自抬高服务价格。

4.乙方将根据病员实际需要，除现有生活护理和陪护服务外，将逐步开展各类特需和个性化的服务项目，以满足病员和医院服务的需求。

5.收费流程：单独设立陪护服务中心，由乙方与病员签订陪护协议并收费，乙方需出具合法票据。收费采用预交金结算制，多退少补。

6.乙方承担：管理人员成本、员工成本、福利/奖励、工伤意外、第三方责任、风险赔偿金、税费、培训费用和相关的运营成本。经营中的亏损风险由乙方承担。

7.甲方按照资源占用消耗，向乙方收取一定的成本费用，标准为营业收入的 15% 。

8.乙方应于每月15日前向甲方提供上月有效财务报表，并缴纳相关费用。若乙方逾期支付甲方费用，则须向甲方按每日万分之四支付滞纳金。甲方收到成本费后，须向乙方开具发票或行政事业收据。

**（二）免陪照护服务：**

1、服务价格：免陪照护服务试点病区，医院根据江苏省医疗保障局、江苏省卫生健康委员会《关于规范整合护理类医疗服务价格项目的通知》（苏医保发〔2025〕20号）文件要求，对特级、一级护理自愿参加免陪照护服务的病人开立医嘱收取125元/日的费用。该项费用甲方扣除资源占用及消耗成本费用后支付给乙方，扣除标准为营业收入的 18% 。

2、支付形式：每月15日前，双方完成上月数据的核对工作。乙方开具正规发票后甲方将结算款项支付给乙方。

**（三）ICU护理员陪护服务**

1.人员配置与人均月费用：乙方护理员配置数至少 25人，费用为上月实际工时× 28 元/人·时数。

3亿人都在用的扫描App 扫描全能王

2.本合同价款包含所有乙方提供合同约定产品和服务的报酬及乙方提供合同中产品和服务所支出的必要费用，甲方在合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

3.本合同约定的人工费用标准合同期内不予调整，如合同期内最低工资、社保基数、公积金、医疗、失业保险等社保项目，由于国家政策性调整所产生的风险由乙方承担，甲方不因此增加任何费用。

4.乙方承担：管理人员成本、员工成本、福利/奖励、工伤意外、第三方责任、风险赔偿金、税费、培训费用和相关的运营成本。经营中的亏损风险由乙方承担。

5.乙方应于每月5日前向甲方提供上月有效财务报表。甲方对乙方服务考核合格后，按照乙方提供服务的实际人数并根据相应的人工费用标准按月进行结算，付款时乙方需出具合格的发票和经甲乙双方确认的服务合同履行报告。

**（四）税费及风险承担。**

1.本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

2.乙方发生违约情形的，应依据本合同约定的处罚条例及违约责任条款缴纳相应款项。乙方不缴纳的甲方有权从履约保证金或乙方应付款中直接扣除。

3.合同期内，乙方为完成投标文件所承诺的服务内容所派出的工作人员多于投标文件中所列人数要求的，或为完成投标文件所承诺的服务内容增加派出服务人员的，或为完成投标文件所承诺的服务内容向第三方请求支持的，由此产生的费用和责任均由乙方自行承担。

4.本合同金额已经充分考虑所有可能影响到乙方报价时的各种价格因素，包括不限于招标文件未列明，而乙方认为必需的费用。乙方投标时如发生漏、缺、少项，都将被认为是乙方的报价让利行为，合同履行期间甲方不予追加。

**六、其他事项**

1.合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章或合同专用章后生效。

2.本合同一式 捌 份，甲方执 陆 份、乙方执 贰 份，具有同等法律效力。

3.本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

4.本合同附件为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

5.合同期内，双方可就合作形式、服务模式等事项进行协商和调整。经双方协商一致的，以补充协议对本合同内容进行扩展和修订。补充合同与本合同具有同等法律效力。

6.合同期满前30日内，双方应当就合同的续签、改签或终止进行协商。根据甲方对乙方的考核结果决定是否续签。

7.本合同执行期间，因无法预见、无法控制等不可抗力的原因、包括火灾、洪水、意外事故、罢工、动乱及国内紧急状态等，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任。

8.本合同执行期间，如遇国家政策性调整或无法预见、无法控制等不可抗力的原因出现价格调整，须与院方共同商议确定。

9.本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，提交甲方所在地的人民法院依法裁决。

10.本合同自签订之日起生效。

附件1：服务内容

附件2：考核标准

附件3：续签考核表

附件4：处罚条例



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

甲方：江苏省人民医院

法定代表人：

分管院领导：

部门负责人：

经办人：

签订日期：

乙方：泰心康护(天津)健康管理有限公司

法人或授权代表：

经办人：

签订日期：



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件 1：服务内容

一、住院病员陪护（含免陪照护）服务

（一）“一对一”特需服务陪护服务内容

24 小时专人陪护：

1. 晨间照顾：整理床单位、面部清洁和梳头、口腔清洁。

2. 晚间照顾：整理床单位、面部清洁和梳头、口腔清洁，会阴清洁、足部清洁。

3. 对非禁食患者遵医嘱协助进食/水；遵医嘱给予正确营养或治疗饮食。

4. 患者必须卧床时的照顾：帮助患者翻身及有效咳嗽，必要时协助床上移动。积极预防压疮的发生，按医嘱维持合适的体位。为维护卧床期间患者的关节、肌肉功能等，进行必要的被动活动或主动活动的督促。

5. 排泄照顾：需要时给予失禁护理及床上使用便器。倾倒便器，便器消毒，保持尿道口和会阴部清洁；必要时协助入厕。

6. 皮肤照顾：在病情允许情况下，床上温水擦浴，及时清洗衣物。

7. 日常安全防范：防跌倒/撞伤、防坠床、防拔管、防窒息、防烫伤、防压疮、防走失。

8. 心理开导：积极与患者沟通，进行心理开导。

9. 其他服务：需要时协助更衣、指 / 趾甲修剪、整理物品。病情允许时，床上洗头，按需服务；保持床单元的整洁。

10. 陪同康复锻炼、读书报、聊天。必要时进行户外适度活动。

11. 陪同患者外出检查。

12. 提供个体服务：如帮病员买生活用品、食品等。在病情允许和可能范围内，尽可能满足患者合理需求。

13. 发现患者有异常情况，及时联系医务人员。

（二）“一对多”准团队制服务内容

1. 晨间照顾：整理床单位、协助面部清洁和梳头、口腔清洁。

2. 晚间照顾：协助面部清洁、口腔清洁、会阴清洁、足部清洁。

3. 对非禁食患者遵医嘱协助进食/水；遵医嘱给予正确营养或治疗饮食。

4. 患者必须卧床时的照顾：协助患者翻身及有效咳嗽，必要时协助床上移动。积极预防压疮的发生。按医嘱维持合适的体位。为维护卧床期间患者的关节、肌肉功能等，督促患者进行必要的被动活动或主动活动。

江苏省人民医院

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

5.排泄照顾：需要时给予失禁护理及床上使用便器。及时倒大小便，负责便器的清洗。保持尿道口和会阴部清洁。

6.床上温水擦浴：在病情允许的情况下，按需服务。

7.其他照顾：需要时协助更衣和洗头，协助指／趾甲修剪。

8.日常安全防范：防跌倒撞伤、防坠床、防拔管、防窒息、防烫伤、防压疮、防走失。

9.发现患者有异常情况，及时联系医务人员。

10.对病情需要的患者陪同检查。

**（三）陪检服务内容**

1.检查前，帮助患者进行检查预约。

2.陪同患者外出检查，并负责患者检查过程中的搬运工作。

3.检查后，帮助患者取回检查报告。

**（四）母婴陪护服务内容**

母婴陪护服务具有一定特殊性和较高的专业化程度，必须保证服务对象安全、服多质量，服务人员需具有护理专业背景,具体服务内容如下：

1.母婴陪护产妇护理服务内容

1）床单位整理、更换。

2）产妇用品的整理消毒。

3）产房回室推送协同。

4）床上擦浴、床上洗头、会阴擦洗、协助如厕。

5）协助翻身、更换产褥垫、指导床上运动、协助下床活动。

6）协助卧床孕产妇进食、帮助取餐。

7）产褥期心理疏导抚慰。

8）在护士指导下进行乳房护理、哺乳指导、产后恢复指导、营养搭配及加餐指导等。

9）协助观察病情，发现变化及时汇报医务人员。

2.母婴陪护新生儿护理服务内容

1）协助新生儿喂养及指导等。

2）更换尿布，协助大小便观察与护理。

3）协助新生儿洗澡及全身皮肤护理，在护士指导下进行新生儿抚触。

4）新生儿用具消毒。

5）新生儿衣物整理准备。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

6）协助观察病情，发现变化及时汇报医务人员。

3.根据产妇及新生儿需求，在护士指导下完成专项护理服务。

**（五）免陪照护服务内容：**根据国家职业标准（医疗护理员）2024年版》、医院及专科要求提供包含但不限于以下服务内容：

1.清洁照护

1）整理病房环境,定时通风。

2）协助整理床单位,按需更换床上用品。

3）协助晨晚间护理,包括梳头,清洁面部、口腔、会阴部和手足部。

4）协助洗头、沐浴或擦浴。

5）协助更换衣物。

6）协助清洁活动义齿,修剪指(趾)甲。

2.饮食照护

1）协助餐前洗手、准备就餐环境。

2）协助准备进食所需用品。

3）协助摆放适当进食(水)体位。

4）协助进食(水)。

5）协助餐后清洁及整理。

3.睡眠照护

1）协助做好睡前准备,拉好床档。

2）协助调整适当的睡眠体位。

3）协助盖好被服,观察患者入睡情况。

4.排泄照护

1）协助选择适当的如厕方式,并完成如厕。

2）协助床上使用便盆或尿壶。

3）协助便后清洁,按需更换医用保护垫等用品。

4）必要时协助留取大小便标本。

5）协助观察会阴、肛周等皮肤是否出现发红、破溃等情况。

5.移动照护（含陪同检查）

1）协助采取合适体位并定时变换。

2）协助床上移动。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

3）协助肢体主动或被动活动。

4）协助使用平车、轮椅等工具移动患者。

5）协助上下床活动。

6.心理支持

1）能为照护对象介绍居住环境

2）能采取保护隐私的措施

7.功能锻炼

1）能为照护对象进行被动锻炼前的着装、如厕等准备工作

2）能在护士指导下为照护对象维持功能体位

3）能记录照护对象的进食、如厕、穿脱衣、移动等日常生活完成情况

4）能指导照护对象进行腹式呼吸等主动锻炼

**二、ICU 护理员陪护服务项目**

1.根据科室工作合理调整班次，24 小时有护理员在岗，护理员请假，公司需提前至少一个班次与护士长沟通，并安排适岗人员替岗。

2.晨间照顾：整理床单位、面部清洁和梳头、口腔清洁。

3.晚间照顾：整理床单位、面部清洁和梳头、口腔清洁，会阴清洁、足部清洁。

4.对非禁食患者遵医嘱协助进食 / 水；遵医嘱给予正确的营养或治疗饮食。

5.患者活动方面的照顾：帮助患者翻身及有效咳嗽，必要时协助床上移动。积极预防压力性损伤的发生，协助护士为患者维持合适的体位。协助护士为维护卧床期间患者的关节、肌肉功能等，进行必要的被动活动或主动活动的督促。协助清醒病人下床活动

6.排泄照顾：需要时给予失禁护理及床上使用便器。倾倒便器、便器消毒，保持尿道口和会阴部清洁，协助护士倾倒引流液；必要时协助如厕。

7.皮肤照顾：在病情允许情况下，协助护士进行床上温水擦浴，及时更换潮湿尿垫、床单元、衣裤。

8.协助护士完成转入转出工作，必要时完成终末消毒工作。大小便器清洁、消毒。

9.协助护士做好陪伴探视管理，并进行卫生宣教。

10.协助护士运输病人转科、外出检查，送取急诊标本

11.日常安全防范：防跌倒/撞伤、防坠床、防拔管、防窒息、防烫伤、防压力性损伤、防走失。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

12.心理开导：积极与患者沟通，进行心理开导。

13.生活服务：需要时协助指／趾甲修剪、整理物品。病情允许时，床上洗头，按需服务；保持床单元的整洁。

14.陪同康复锻炼、读书报、聊天。必要时进行户外适度活动。

15.提供个体服务：如帮病员买生活用品、食品等。在病情允许和可能范围内，尽可能满足患者合理需求。

16.发现患者有异常情况，及时联系医务人员。

17.清点送回的清洁被服，合理摆放并记录。

18.协助护士完成医疗垃圾分类处理。

江苏省人民医院

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件 2：考核标准

| 考核 | 序号 | 考核标准细则 | 考核结果处理 |
|---|---|---|---|
| 公司考核标准 | 1 | 公司及时根据科室、患者或家属要求调整或派遣服务人员。 | 未及时调换，扣除 50 元/人次，造成患者或家属极不满意的，扣除 200 元/次 |
| | 2 | 公司管理人员定期对患者或家属就服务质量进行访视（每周每个患者至少一次，长期服务者每月至少一次），服务结束必须征求患者意见 | 未及时征求意见，扣除 50 元/人次，患者或家属对服务不满，未及时纠正，扣除 100 元/人次 |
| | 3 | 对符合退回/更换规定的员工不得再派至其他科室使用 | 发现 1 人次扣除 20 元 |
| | 4 | 接到患者及家属，以及医护工作者投诉后，必须及时派管理人员前去调查、协商处理 | 未及时到场，扣除 20 元/次，未妥善处理，扣除 100 元/次 |
| | 5 | 对纠纷处理及时、妥善，不得影响正常医疗秩序 | 处理不妥，给医院或患者造成影响的，根据事件大小扣除 100~500 元/次 |
| | | **住院病员陪护（含免陪照护）服务** | |
| | 6 | 公司接到科室通知后，公司必须在 8 小时内派人到患者床边商谈相关事项（24-48 小时内护理员到岗）。 | 1 人次未到扣除 50 元。 |
| | 7 | 公司与患者或家属双方在自愿基础上达成用人意向后，必须签署用工协议：明确用工性质、用工时间、服务项目及标准、收费价格等，双方各执一份。 | 发现 1 人次未签署用工协议直接提供服务，扣除 500 元；协议未明确相关事项，1 份少一项扣除 10 元。 |
| | 8 | 与患者签订协议后，按照签订的时间派工到现场。 | 1 人次未及时到达扣除 50 元。 |
| | 9 | 住院病员陪护服务的收费价格应根据公司与医院双方协商制定的价格收取，患者直接将费用支付给公司，公司不得单方随意调整价格，如需调整，公司必须书面提出申请及调价的依据。免陪照护服务的收费根据江苏省医疗保障局、江苏省卫生健康委员会《关于规范整合护理类医疗服务价格项目的通知》（苏医保发〔2025〕20 号）文件要求，由甲方开立医嘱收费 125 元/日。 | 发现随意抬价 1 人次，扣除 500 元。 |
| | | **ICU 护理员陪护服务** | |
| | 10 | 公司保障护理员权益，护理员工资待遇不少于 25 元/小时；工作时长不超过 200 小时/月。 | 发现 1 人次护理员工资待遇少于 25 元/小时，扣除 100 元/人次，并及时按要求补足；护理员超时工作，超时部分不付费。 |
| | 11 | ICU 护理员辞职，公司需提前一周向科室反馈；并安排适岗人员到岗交接 | 未及时反馈及安排，扣除 50 元/人次，造成患者或家属极不满意的，扣除 200 元/次 |
| 护理员行为考核标准 | 12 | 护理员上岗必须着统一工作装、服装、头发、鞋子整洁、不戴戒指、耳环不超过耳垂、不穿拖鞋，挂工作牌 | 仪容仪表不合要求，扣除 50 元/人次 |
| | 13 | 工作期间必须在病房内，不得聚众聊天，不得高声说话，不得擅自离岗、脱岗、私自换班， | 发现擅自脱岗、离岗、迟到、旷工扣除 100 元/次；私自换班，两人均扣除 100 |

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 不得迟到、旷工，不得在病房内玩手机、打牌、喝酒、抽烟等事项 | 元/次；在病房抽烟喝酒等扣除 500 元/次，并口头警告一次 |
| | 14 | 不私自在病房接活，不额外以各种理由收取患者钱物、不搭车开药等，不得直接接触现金，不得向患者兜售任何产品、物品、宣传其他医院、推销救护车、丧葬服务等 | 私自在病房接活扣除 200 元/人次，收取钱物等，必须原物退还，搭车开药必须照价赔偿给患者，另扣除 200 元/人次，向患者推销产品等，扣除 200 元/人次 |
| | 15 | 护理员服务期间不得随意干预或从事医疗护理技术工作 | 根据造成的影响，扣除 100-500 元，如影响医院或患者损失的，照价扣罚 |
| | 16 | 护理员在工作或者非工作期间不得私自将患者病情、诊疗方案透露给除患者外的任何人（包括患者家属），不得私下传播院内医疗信息。 | 一经发现，扣除 100 元/次并立即更换该护理员 |
| | 17 | 护理员不得私自为患者喂水、吸痰、鼻饲、倾倒患者引流及其他侵入性护理操作 | 发现一次，扣除 200 元/人次，并予以口头警告 |
| | 18 | 护理员严禁私自拿取科室物品或者药品给患者、自用、外出买卖 | 一经发现，直接更换该护理员 |
| | 19 | 护理员在工作期间，注意患者安全同时，确保物品使用安全，勿损坏科室用物 | 私自护理患者，出现患者安全问题、用物损坏，照价赔偿。 |
| | 20 | 护理员工作期间，服从护士、医生、及管理人员工作安排，对工作有不满时，及时与护理组长或者护士长沟通，不允许出现语言谩骂护士甚至肢体上的过激行为 | 护士投诉一次，一经属实，必须当面道歉，并写书面检讨口头警告，扣除 500 元/次并立即更换该护理员 |
| | 21 | 护理员之间出现矛盾，严禁工作期间出现语言或肢体冲突，出现矛盾可以找护理组长、护士长、公司管理人员进行调解，严禁影响医疗护理工作正常秩序 | 发现一次，扣除 500 元/次，情节严重、性质恶劣者予以立即更换该护理员 |
| | 22 | 护理员在工作期间严禁与患者或者患者家属发生冲突 | 查明情况，扣除 500 元/次并立即更换该护理员 |
| | 23 | 相关科室护理员做好探视准备及收尾工作，正确发放隔离衣、鞋套、口罩、手消液等物品，指导患者家属正确着装，防止交叉感染 | 违规、任意发放物资，发现一次扣除 50 元 |
| | 24 | 严禁护理员以任何形式参与“黄牛”挂号、倒卖号源或为他人提供挂号、预约检查等牟利的中介、协助行为等。 | 扣除 200 元/人次 |
| 护理员服务质量考核标准 | 25 | 护理员必须按服务项目和标准按时、保质完成服务内容 | 发现 1 项 1 人次未做到位，根据是否是关键标准，扣除 50-100 元 |
| | 26 | 患者及患者家属，护士及医生总体满意度达 90%以上 | 1 次调查结果未达到，扣除 500 元 |
| | 27 | 护理员服务期间必须服从所在科室护士长的管理和考核 | 1 人次不服从，扣除 50 元 |
| | 28 | 护理员服务期间共同维护所在病房环境，保持安静、整洁、舒适、安全，如发现同病室患者突发病情变化或突发状况，迅速报告当班护士 | 1 人次未做到，扣除 50 元 |
| | 29 | 协助护士处理病房出现的突发事件，如遇火灾等 | 1 人次未做到，扣除 50 元 |

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件 3：续签考核表

项目续签考核表

| 考核项目 | 考核内容 | 评分标准 | 得分 | 备注 |
|---|---|---|---|---|
| 服务满意度 | 1、科室满意度达 90%及以上不扣分，80-89%扣 2 分，70-79%扣 4 分，70%以下扣 5 分；<br>2、发生投诉或纠纷经查实年累计次数达到 1-3 次扣 4 分；4-6 次扣 6 分，7-9 次扣 10 分。 | 15 | | |
| 人员管理 | 对因违规或投诉等原因被更换的护理员再次使用，被发现扣 2 分/人次。 | 10 | | |
| 安全管理 | 1、护理员私自超范围进行护理操作，一经发现扣 2 分/次；<br>2、护理员未按照工作要求导致患者出现意外问题，扣 5 分，患者出现严重医疗伤害事件根据处理结果承担相应责任，发生一起扣 5 分；<br>3、未及时或隐瞒重大事件不报造成不良影响，根据影响严重程度扣 2 分。 | 10 | | |
| 感控管理 | 1、护理员私自贩卖医疗废物等扣 1 分/次；<br>2、未按要求执行手卫生等感控要求被主管部门督查提名扣 0.5 分/次。 | 10 | | |
| 学习培训 | 1、护理员上岗前未取得岗前培训合格证书，扣 0.5 分/人次；<br>2、未按时完成各类管理制度要求等培训扣 0.5 分/次。 | 10 | | |
| 服务质量 | 按照合同要求为患者提供照护服务，因护理员工作不到位导致服务质量问题，扣 1 分/次。 | 15 | | |
| 岗位纪律 | 1、护理员未按规定着装，未佩戴胸牌等，扣 0.2 分/人次；<br>2、在工作场所内抽烟、喝酒、打牌等，扣 0.5 分/人次；<br>3、与医护人员、护理员之间等出现争吵、打架等，或有其他违法违规行为的，扣 2 分/人次；<br>4、私自接活或私自向病人/家属索取费用，扣 5 分/人次；<br>5、向患者推销产品或服务等，扣 0.5 分/次；<br>6、私自以各种理由收取患者的钱物，扣 1 分/次；<br>7、发现护理员盗取患者财物，一经发现，立即更换护理员并扣 5 分/次。 | 20 | | |
| 项目执行 | 1、公司未按规定与患者签订用工协议，扣 0.5 分/人次；<br>2、公司未按规定提供发票，扣 0.5 分/人次；<br>3、台账提交不及时，材料不符要求、不完整，按情节严重程度扣 0.5 分；<br>4、其他管理问题视具体情况予以相应处理。 | 10 | | |
| 综合得分 | | | | |

**备注:年度考核大于 85 分予以续签。**

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

**附件 4：处罚条例**

1.书面警告

出现以下条款中任一条款时，甲方对乙方给予书面警告：

1)在未征得科室同意的情况下强制提供特需服务，在一个月内因此被投诉超过 3 次或年投诉累计超过 5 次，经查确系乙方强制服务行为。

2)未能及时根据双方约定时间（超过规定时间 24 小时以上）提供经过培训的服务人员，在一个月内因此被投诉超过 3 次或年投诉累计超过 5 次，经查属实。

3)没有完全按照合同签订的相关项目、服务标准对患者提供服务，患者或家属满意度连续 2 次低于 90%或年总满意度低于 90%或年投诉超过 5 次的。

2.违约金

针对附件 2 中的考核标准，未达到标准乙方按附件 2 中的扣罚标准缴纳相应款项。乙方不缴纳的甲方有权从履约保证金或乙方应付款中直接扣除。

3.终止合同

除招标文件及其他合同文件另有约定的外，本合同期间，如有下列情形之一，甲方有权通知乙方立即单方面提前终止本合同，而不承担违约责任：

1）在未征得患者或家属同意的情况下强制提供特需服务，在一个月内因此被投诉超过 5 次或年投诉累计超过 10 次，经查确系乙方强制服务行为。

2）未能及时根据双方约定时间（超过规定时间 24 小时以上），提供经过培训的服务人员，在一个月内因此被投诉超过 5 次或年投诉累计超过 10 次。

3)乙方派遣的服务人员行为不规范，如一个合同年度内出现 4 人次严重违反执业规范，如虐待患者，或出现讹诈、推销产品、寻衅滋事、吵架、打架、斗殴、堵门等影响甲方正常医疗和办公秩序等行为，造成恶劣影响的，有损甲方形象的行为或事件发生，乙方不能迅速妥善解决的。

4)没有完全按照合同签订的相关项目、服务标准对患者提供服务，患者或家属满意度连续 5 次低于 90%或年累计投诉超过 10 次的。

5)因乙方原因造成重大安全事故及火灾；给甲方造成重大经济损失，或发生严重人身伤亡事故、其它安全事故。

6)乙方服务人员的人数及相关资质严重不符。

7)乙方将本合同内容全部或部分转包、分包给第三方履行的。

江苏省人民医院

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

8)乙方、乙方服务人员及关联方，在甲方服务场所及周边，或利用为甲方提供服务之机，冒用甲方名义，从事与本合同约定的服务外的行为，造成甲方名誉或财产损失的。

4.违约责任

1）乙方不得以任何理由停止或暂停提供本合同约定的服务，否则甲方有权扣除履约保证金。履约保证金不足以补偿甲方损失的，甲方有权追究经济赔偿和乙方相应法律责任。

2）如因乙方严重违约导致甲方根据本合同约定行使解除权时，乙方缴纳的履约保证金不予退还，另还应在当月费用中根据其他违约条款及规定扣款。

3）本合同解除或终止之时，乙方应妥善做好乙方员工善后事宜。如有乙方员工通过各种合法或不合法的途径向甲方提出各种要求的，由乙方负责解决，与甲方无关。

4）本合同解除或终止时，所有与履行本合同有关的甲方资料、文件以及乙方领用的一般用品以及消耗品等物品都应立即移交给甲方。本合同项下服务结束后，乙方应将甲方提供的场地/设施/设备/用具全部清还甲方，如有损坏及遗失乙方负责赔偿。（正常损耗和报废除外）。

5）本合同解除或终止时，乙方必须协助甲方做好先后两家服务单位的平稳过渡和交接工作。如乙方拒绝配合交接，采取阻扰、破坏甲方正常医疗、办公秩序，拒不搬离或不移交相关物品、资料的，甲方有权在最后一个月费用中做出相应扣款。

江苏省人民医院

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App