

# 陪护服务委托合同



首都医科大学附属北京世纪坛医院



**委托方（以下简称甲方）：**首都医科大学附属北京世纪坛医院

地址：北京市海淀区羊坊店铁医路10号

电话：63926870

**受托方（以下简称乙方）：**北京市惠佳丰劳务服务有限责任公司

地址：北京市西城区南纬路41号-1至4层1单元商业502三层-1室

电话：59362158

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律、法规，在自愿平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方实行陪护服务，特订立本合同。

### **服务基本情况：**

服务企业类型：医院

服务位置：首都医科大学附属北京世纪坛医院住院监护室，住院二部（除特需病房），急诊科及除住院一部、三部外其他医疗区域。

乙方提供服务的受益人为本合同双方及在服务区域内的住院就医人群，本合同双方均应对履行本合同承担相应的责任。

### **服务的主要内容和期限：**

- 1、护工服务
- 2、月嫂服务
- 3、陪护床租赁服务
- 4、护理员服务

上述服务的主要内容和要求详见附件。

委托服务期限服务期限为1年，自2026年2月1日起至2027年1月31日止，到期前1个月服务双方如不提出终止意见，双方合同自动延续1年。

### **甲方权利义务**

- 1、代表并维护甲方和服务区域使用人的合法权益。
- 2、制定陪护服务的相关要求，并监督乙方遵守执行。
- 3、审核乙方拟定的陪护服务方案、制度，检查乙方提出的陪护服务年度计划。
- 4、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。合同期间甲方每月对乙方服务水平、服务满意度，依照满意度调查表（见附件五）进行考核，满意度不得低于90%，当考核不合格，甲方有权对进行经济处罚，金额在1000元/次，如果连续三次考核不合格，

则甲方有权单方解除本合同，乙方还应向甲方支付3000元的违约金。

5、合同期间，如遇国家法律调整，造成本项目有关条款不符合国家最新法律规定，甲方有权按照国家相关规定中止合同。

6、甲方在合同期限内免费提供60平方米的管理用房给乙方使用，主要用于乙方管理办公、资料和物业设备存放、物资库房等，甲方不为乙方人员提供员工住宿。所需用具、材料、工具均由乙方自行解决。

7、协调、处理本合同生效前发生的陪护服务遗留问题。

8、帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境。

9、甲方根据市场，各种护工价格具体如下：

(1) 陪护一对一护工费280元/天；

(2) 陪护一对多护工费200元/天；

(3) 月嫂一对一护理费420元/天；

(4) 月嫂一对二护理费350元/天；

(5) 月嫂二胎护理费600元/天；

(6) 月嫂保胎护理费350元/天；

(7) 床租赁费20元/天/张。

## 乙方权利义务

1、根据有关法律法规及本合同的约定，于本合同签署前制定陪护服务管理制度、应急预案作为本合同的附件，并按照约定完成各项服务事项。

2、按本合同的约定，对甲方和陪护使用人违反法规、政策及陪护管理规定的行为提出意见和建议，并协助改正。

3、负责编制陪护服务年度管理计划。结合医院实际情况组织安排陪护工作，并完成陪护计划的内容，担负突发事件处理工作。每季度最后一周前以文字形式向甲方汇报一次，每合同年度的最后一个月向甲方汇报年度陪护管理情况。

4、接受甲方监督、检查，认真作好各科室的服务回访工作，发现问题及时处理，对甲方权利有影响的事项应当及时向甲方汇报。

5、乙方负责按照国家的有关法律法规及管理条例的要求，完善各种手续并承担相应责任。

6、乙方人员在工作期间，要遵守甲方的各项规章制度，包括防火、交通、治安、

控烟等规定,严格履行贯彻执行甲方首接负责制的要求。当遇有非本专业问题必须向6100(一站式服务电话)或主管报告,并在现场进行业务内容的移交,不得出现推诿问题。

7、乙方负责妥善保管和陪护管理的所有档案资料,不得丢失;本合同终止时,乙方须向甲方移交陪护管理相关的所有档案资料,并且在任何时间未经甲方书面许可不得向第三方泄漏、转让任何甲方资料。

8、乙方应严格执行陪护从业人员的各项制度,在合同生效后的15个工作日内将全体人员情况登记表(含人员姓名、联系方式、岗位名称、身份证号码、保险缴纳等情况)交至办公室进行备案,并做到每季度更新一次,如发生人员变更,应及时通知甲方。对于与乙方人员有关的任何劳动、劳务、雇佣及其他纠纷,及乙方所雇用的任何人员因任何意外或受伤而因此依法可获的任何赔偿或补偿,均由乙方独立承担责任,与甲方无关。乙方公司的所有人员(包括但不限于护工及其他人员)在甲方场所内从事的行为一律视为乙方公司的行为,并由乙方承担相关责任,甲方医院概不负责。

9、按约定及时足额缴纳管理费;

10、不参与任何与医疗有关的工作,接受各科护士长和护士的合理指导;如果护工违规进行操作,乙方负责协调并承担全部责任,相关的赔偿也全部由乙方负责。

11、乙方必须遵守甲方护工定价规则,如需调整要征得甲方同意;

12、乙方应自行与患方签订陪护协议,并向服务对象出具服务费用正式发票,该协议只约束乙方和患方,与甲方医院无关。如果乙方与患方发生争议或者纠纷的,一切责任及后果全部由乙方自行承担和赔偿。

13、乙方应对护工进行必要的劳动保护和安全教育宣传,若乙方护工在为患者提供陪护服务工作中,如发生(包括但不限于)工伤、意外事件、院内感染或罹患传染病等一切人身财产损失,由乙方自行承担,甲方不承担任何责任。

14、乙方必须准备充足的陪护人员,不得出现有需要陪护的病人没有护工的情况;不得出现安排的病人因病情较重、行动不便等情况,护工不愿接工;月满意度调查不得低于100条(护工80条,月嫂20条),同时满意度不得低于90%;不得出现病人及甲方工作人员投诉。出现此条款以上情况,罚扣保证金1000元/次。

乙方须按合同约定,实现各项服务的管理要求。

具体的陪护服务质量及承诺指标以投标书及双方的补充协议及条款为准。

#### **陪护及租床管理费**

1、乙方按照本合同定价收取所有的护工、月嫂及租床的相关服务费用。每日将上一日所有收取费用的凭证向甲方相关人员提交并核对。

2、甲方按照护工、月嫂服务费总流水的15%收取管理费。

3、甲方按照租床服务费总流水的50%收取管理费。

4、乙方应遵守国家相关法规，在合同期内不得随意或变相增加或减少费用。

### **付款方式**

1、在合同签订后，每月5日前，乙方主动和甲方财务人员就上一个月的护工、月嫂及租床总流水进行对账，确认无误后，甲方开具相应管理费的发票交由乙方，乙方应在收到发票后10个工作日内，将管理费回到甲方账户。

2、合同履行中，如遇到重大自然灾害、发生重大疫情、医院病房入住率下降、床位数减少、不可抗拒因素等原因，导致陪护需求数量明显减少等情形，双方应本着诚实、信用的原则，互相理解，协商升高或降低管理费用。

### **护理员人数、服务费及支付方式**

1、护理员服务人数 24 人，护理员服务费用标准为198.5元/岗/天。

2、应甲方要求增减护理员或增减服务内容时，甲乙双方协商调整服务费用。

3、服务费用的支付时间为，提供服务后次月乙方送来收款票据且出具正式发票后 10 日内，甲方以支票或银行汇款形式支付乙方。

4、如果乙方提供服务的区域、所管理的部门和设备，或工作任务的总量出现增加、减少或变更的情况，则合同金额亦应做出相应的增加或者减少。调整金额在经甲方核对书面确认后，在给付当月费用中给与变更。

5、合同履行至国家调整社保和公积金费率、最低工资标准及税金比例时，甲方应按照当年相应比例调整每月给付乙方的费用。

### **甲乙双方违约责任：**

1、乙方需向甲方缴纳履约保证金50000元。因乙方违约导致保证金扣完，乙方需在10个工作日内补齐至50000元。如拒不执行，甲方有权解除合同。该保证金待本合同履行完毕，双方无任何争议后，甲方于20个工作日内将保证金无息返还给乙方。

2、甲方违反本合同义务的约定，并直接造成乙方无法履行本合同的，乙方有权要求

甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿，但不超过本合同年度管理费总额的5%。

3、乙方违反本协议的约定，未提供服务，或提供服务未能达到约定的服务数量指标（如到岗人数不够、服务内容不足等），或提供服务未能达到合同约定的服务要求，应按当月管理费用的百分之五向甲方支付违约金，且应按甲方指定的期限整改，逾期未整改的，或整改后仍不能达到合同约定的服务要求，乙方应当按照服务不符的天数每日向甲方支付1000元违约金，且甲方有权随时解除协议。造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方赔偿甲方损失。

4、乙方违反本合同的约定，甲方每月对乙方的服务项目进行一次考评，出现任何服务考核或用户满意度考核不合格，或由于乙方人员工作失职未在第一时间排除或解决问题，甲方主管部门将对乙方进行1000元的处罚。如果连续三次在满意度调查中都由于乙方相关工作出现相同问题，甲方有权单方终止合同。由此给甲方造成的损失由乙方负责赔偿。

5、乙方违反本合同约定，将整体或部分服务委托给其他第三方的，应按年费用百分之五的标准向甲方支付违约金，且甲方有权解除合同。

6、乙方违反本合同约定，甲方有权根据合同附件约定的具体情况扣除相应数额的履约保证金。

7、乙方发生责任事故，给甲方或其他具体权利人造成损失的，乙方赔偿全部损失。如果乙方的护工在生活护理过程（包括但不限于看护、如厕、检查、散步等）中不作为或不当作为或出现过失导致患者意外或损伤、死亡（包括但不限于坠床、摔倒、滑倒、呛食、噎食、误吸、烫（烧）伤、褥疮、冻伤、自杀、出走、坠楼以及其他意外或损伤），或者患者病情变化乙方护工没有及时发现或没有及时向医生护士反应而造成损害的，那么均由乙方承担全部责任和赔偿损失并负责解决，甲方概不负责，如果因此甲方被连带追偿的，则甲方有权独立应诉，且甲方为此支出的赔偿款、补偿款、律师费、诉讼费、鉴定费、公证费等费用均由乙方承担。

8、乙方人员在提供本合同约定的服务过程中，与患者、患者家属及其他任何第三方发生纠纷的，乙方应自行解决纠纷并独立承担与纠纷相关的全部赔偿责任和法律责任。此类纠纷给甲方造成任何不良影响的，乙方应消除影响，并赔偿因此给甲方造成的任何损失。

9、甲乙双方中任一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付相当于一个月金额

的服务费作为违约金。由于解除合同给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

11、若乙方违反本协议约定，经甲方提出2次异议后仍拒不改正的，则乙方应向甲方支付1000元违约金，同时甲方有权解除本协议。

12、乙方擅自将本合同义务转让或委托于第三方的，甲方有权从前述转让行为发生之日解除本合同，同时乙方须向甲方支付100000元的违约金。

双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。应标文件视同合同条款。

本项目的招标文件和投标文件均为本合同的补充文件。本合同的补充文件及附件均为合同有效组成部分。如本合同与补充文件、附件发生冲突的，以本合同为准。本合同及其附件和补充文件中未规定的事宜，双方协商另签补充协议。在未签相应补充协议之前，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，可交由北京市海淀区人民法院裁决。

本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

本合同自双方授权代表签字并加盖各自公章之日起生效。

甲方： 合同专用章  
北京市海淀区中医学研究所  
北京世纪坛医院

代表人：

张霖

日期：2026年2月2日

乙方：北京市惠佳丰劳务服务  
有限责任公司



代表人：

日期：2026年2月6日

医院项目管理部

**一、管理人员要求**

必须具备陪护管理三年以上经验，25-50岁之间，身体健康，持有相关部门颁发陪护管理资格证书（持有本年度医院正规体检报告），男、女均可。

**二、工作范围：**

负责陪护管理的全面工作：组织安排完成甲方托管的陪护服务管理的全面工作。

**三、人员组成：**项目经理1人（5年经理）、母婴经理1人（负责月嫂）、护工主管3人、月嫂主管1人。

## 护工、月嫂、护理员公共部分

### 护工工作规范与纪律

#### 一、工作原则

- 1、穿戴整洁、干净，举止端庄大方，文明礼貌。
- 2、以高度责任心和爱心照顾病人，关心体贴病人。
- 3、尊重自己、尊重病人、尊重护士、尊重物业服务人员、尊重管理人员。团结协作，互相理解。

- 4、服从总务处管理及护士长和护士管理。

#### 二、工作规范

- 1、遵守医院各项规章制度。爱惜医院各项资源。
- 2、不讨论病人病情，不参与或干涉医疗。
- 3、预防交叉感染，洗手保洁准确适时。
- 4、服从总务处的管理和工作安排，不挑岗位，不选择病人。
- 5、不得对管理人员及医务人员恶语相加或采取其他方式进行顶撞。
- 6、服从病区护士长管理及指导，主动配合护士长及护士工作。
- 7、严禁以任何理由在病房内争吵，打架，干涉医疗护理。发现问题找管理人员及病区值班护士，并逐级上报保卫处，不准直接向110报警。

#### 三、工作纪律

- 1、遵守医院规定，维护病房秩序。
- 2、非24小时连续工作护工，不允许将个人生活用品带入病房。下工后，不得随意留宿病房或将物品放置病房。工作期间也不得将外人带入病房留宿。

- 3、床头桌上物品摆放整齐，保持桌面清洁；个人物品不得占用病人物品柜。

- 4、不准随便进入护士站、治疗室、换药室、护士值班室等工作场所。

#### 四、爱护公共设施，节约水电能源：

- 1、不准在病区用热水烫生菜做生食；微波炉热饭病人优先。

- 2、不准将辛辣异味食品带入病房。

- 3、不准将病房物品（病人床单、被褥等）归为已有。

- 4、爱护护工工作服，不准私自将折叠床出租给病人及家属。

5、损坏公共物品照价赔偿。

五、尊重病人财物：

- 1、不准使用病人物品，如毛巾、肥皂、浴液、卫生纸等。
- 2、不准向病人借钱，或暗示病人索要钱物，或让病人为自己办私事。
- 3、不得强行让病人购买丧葬礼品从中收取回扣。

六、遵守劳动纪律及请假制度：

- 1、工作中不会客、不扎堆聊天、不干私活；工作时间不打牌、下棋、饮酒等。
- 2、在岗期间不得外出逛商店；家属允许外出购买生活用品时，时间不能过长，离开时要向值班护士打招呼。
- 3、护工就餐由公司统一配发，不得离开病房。
- 4、无特殊情况，未经病区医生允许不得随意用轮椅将病人推出医院外面，以防发生意外。
- 5、不准向病人介绍黑护工并从中收取回扣。
- 6、不准将自己的岗位让给黑护工。
- 7、不准将自己的床铺或躺椅租给其他人。
- 8、按时给病人服药，遵守职业道德，不准截留病人的药品和鼻饲营养液等医疗护理用具。

七、注重个人卫生，举止得体，执行七步洗手法。

- 1、工作中，不准浓妆艳抹染指甲。
- 2、上班时不能穿拖鞋及带声响硬底鞋、高跟鞋。
- 3、定期洗澡剪指甲，身上无异味。
- 4、站立、坐下、行走时保持仪表端庄，举止得当。

**护工职业道德规范**

- 1、着装规范：按规定着装，衣帽整洁、仪表端庄、统一佩戴胸牌；不穿响底鞋、不穿高跟鞋；首饰不外露；不留长指甲。
- 2、语言规范：礼貌待人，态度和蔼，不顶撞病人。
- 3、行为规范：以病人为中心，全心全意为病人服务，把病人满意作为工作的目标。工作主动热情，耐心细致。严格遵守医院各项规章制度。执行保护性医疗制度，不探听、不泄露、不传递病人及工作人员的隐私。

## 工作职责

在护工管理办公室领导下，接受派岗任务。并在所陪护患者病区的护士长及护士的指导下，按照护理级别要求，为患者实施生活照料服务（照顾患者生活），保护陪护患者的安全。

### 上岗员工基本素质要求：

- (1) 仪容仪表：统一着工装、工鞋，穿着整洁、卫生，仪表端庄。
- (2) 行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、禁止大声喧哗及在医院内吸烟。
- (3) 文明礼貌：尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。
- (4) 遵规守纪：遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。
- (5) 基本知识：岗前培训考核合格上岗，保障病人及医疗环境安全做好个人防护。

### 保护隐私

服务方所有服务都应尊重病人的隐私权，有责任对病人的病情及相关医疗内容严格保密，保密内容包括但并不仅限于以下各项：

不得嘲笑病人发病期间的言行。

不得随意扩散病人疾病名称和病史材料。

不得将病历交病人或家属。

不得随意评论医护人员对病人的治疗措施。

不得随意谈论病人姓名、职务等个人情况。

不得随意评论病人病情及各项检查结果。

不得随意发布产妇生育结果。

不得随意评论医护业务能力和服务态度。

不得随意评论医院软件硬件环境。

不得在病人面前谈论医务人员的私人情况、家庭住址。

有不同意见时要内部交换，不得在病人面前流露。

## 合同附件三

### 护工服务

#### 一、护工人员要求

- 1、年龄18岁~60岁之间，男、女不限，持有效身份证明。
- 2、身体健康，相貌端正，无精神分裂症、严重皮肤病、严重的药物过敏及处于传染病活动期的人员，身体无残疾。经过健康体检，取得在有效期内的北京市卫生局印制的《健康体检合格证》。
- 3、服务意识强，工作认真负责，语言表达清楚，反应灵活，有一定的沟通能力。
- 4、自愿从事陪护工作，不怕脏，有爱心，具有初中以上文化程度，经过陪护专业培训，考试合格取得《护工技能合格证》者。
- 5、经过正规培训的护校毕业生凭《毕业证书》，可直接申请《护工技能合格证》，不需要再进行专业知识培训。

#### 二、服务范围及服务内容

- 1、范围：院内住院就医病人的陪护服务。
- 2、服务内容：
  - (1) 为患者做好晨、晚间护理，刷牙、漱口、洗脸、洗头、洗脚和泡脚、会阴清洗、床单位整理和床单更换等工作，保持床单位干净、整齐、无渣屑。
  - (2) 协助患者餐前洗手、打饭、喂饭、餐具清洗、打水等工作。
  - (3) 检查患者指（趾）甲，协助修剪，刮胡须。病人出汗后勤擦洗，保持病人皮肤清洁无异味。
  - (4) 协助患者入厕排便或倾倒便器，做好卧床患者便后身体清洗，保持会阴部干净。
  - (5) 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每2小时翻身一次。
  - (6) 在护士指导下完成病房环境的整理，合理进行物品放置，拉开或关闭窗帘，定时开窗通风。物品摆放整洁、有序，垃圾分类按要求放置。
  - (7) 在护士指导下实施对患者的安全保护，保障患者安全。
  - (8) 在护士指导下为患者完成翻身、叩背、肢体运动等照顾工作。
  - (9) 协助相关人员实施对患者转运，一对一陪护陪同患者外出检查。
  - (10) 协助患者活动或入厕时要与患者保持安全距离，预防跌倒等意外事件发生。
  - (11) 医务人员进行诊疗操作时，协助患者保持诊疗体位。

### 三、护工管理要求:

#### 服务标准

序号	工作内容	服务标准
1	生活护理（协助患者进食、排泄、睡眠），满足患者的生理需要	1) 饭前、便后洗手，协助打饭，协助非鼻饲患者进食。 2) 协助患者做好入睡前的护理；晚睡前拉窗帘。 3) 协助患者如厕、协助做好如厕前后的清洁工作，需要时清洁便器。 4) 在护士指导下协助患者进食水。
2	在护士指导下满足患者清洁需要	1) 患者面部清洁，口唇清洁、不干燥。 2) 患者身上无异味，着装干净。 3) 头发干净，避免用发卡。 4) 口腔无异味，有假牙患者按需要清洁口腔。 5) 手足清洁无污垢、指（趾）甲干净。 6) 保持患者会阴部清洁。 7) 避免发生烫伤。
3	在护士指导下协助患者活动	1) 保证患者安全，预防发生跌倒、坠床、摔伤等意外事件。
4	在护士指导下协助患者翻身、拍背	1) 卧位舒适，无压疮。 2) 病床整洁、无异物。 3) 一般情况下卧床患者两小时翻身一次，特殊情况下根据护士要求翻身。翻身时注意保护各种管路，防止管路脱落和打折、扭曲。
5	在护士指导下定时正确留取患者的大、小便标本及提示其它事宜。陪护患者做各项检查	1) 尿、便标本留取及时、准确。
6	维护病房安静、整洁、安全。	1) 病房整洁，保持通风良好。禁止堆放杂物。 2) 床头桌桌面整洁，物品分类摆放。桌内食物、生活用品分开摆放。 3) 病床下物品摆放整齐无堆放杂物。 4) 窗台、卫生间物品摆放整齐，不得堆放杂物，无私人的多余物品。 5) 保持地面干燥，及时清理地面的水迹，尤其是卫生间。 6) 不得将任何危险品（如水果刀）带入病房。患者的水果刀用后必需放到患者接触不到的地方。 7) 为卧床、神志不清、年老、行动不便的患者加床档。 8) 维持患者床单位整洁。

7	工作中如发现患者异常或有变化时，及时报告医生、护士	/
---	---------------------------	---

陪护人员不得从事诊疗技术规范规定的护理工作，如：

- 1) 处理伤口。
- 2) 测血压。
- 3) 调节输液速度、更换输液。
- 4) 鼻饲。
- 5) 吸痰。
- 6) 雾化吸入。
- 7) 为留置尿管患者进行会阴部清洁。
- 8) 未征得医务人员同意，擅自为危重患者更换床单。
- 9) 未征得医务人员同意，擅自为骨科或危险患者变换体位或协助下床。
- 10) 未征得医务人员同意，擅自为患者使用热水袋、冷水袋及冰袋。
- 11) 擅自操作监护仪、呼吸机等各种仪器、设置各种治疗仪器的参数。
- 12) 擅自解释医疗、护理等相关内容。

#### 工作内容

时间	护工每日工作内容
6:30	协助病人起床，协助留取大、小便标本，测体温，洗漱、梳头。
6:50	整理床单位，拉平床单，叠好被子，整理好床头桌。
7:10	协助病人进早餐，饭后给病人漱口，清洗饭筷，擦拭床头桌（餐桌）。
7:40	协助病人服餐后药（餐前药应在饭前服用）。
	做完生活料理，安顿好病人，护工抽时间吃早餐（公司统一配餐就餐不得离开病房）。
8:00	协助病人检查，如推送病人透视、拍片、做B超等其它检查和治疗。如果病人没有检查项目，则进行日常生活料理，配合治疗处理（在护士指导下为卧床病人翻身，每2小时一次等）。
9:00	完成病人的一般生活护理，如果没有治疗的病人，可根据医院供水情况协助病人擦浴、洗头、剪指（趾）甲。喂水及水果。

11: 00	给病人洗手, 准备进午餐, 如病人有餐前药, 应在餐前服药。
11: 20	协助病人进午餐, 餐后给病人漱口, 清洗碗筷, 擦拭床头桌, 服饭后药。
12: 30	协助病人午睡, 拉窗帘, 避免噪音。
	安顿好病人, 护工抽时间吃午餐(公司统一配餐就餐不得离开病房)。
13: 50	协助病人起床, 测体温。
14: 00	病人起床后, 整理床单位, 拉开窗帘。
14: 30	根据病人情况, 采取不同的护理, 如功能锻炼、病人会客、常规生活护理、陪同散步等; 喂水及水果。
17: 00	给病人洗手, 准备进晚餐, 如病人有餐前药, 应在餐前服药。
17: 30	协助病人进晚餐, 餐后协助病人漱口, 擦拭床头桌(餐桌等)。
	安顿好病人, 护工抽时间吃晚餐(公司统一配餐就餐不得离开病房)。
18: 00	根据病情协助病人功能锻炼、散步、看电视、游艺等。
20: 00	晚间生活护理, 协助病人洗脸、刷牙(女病人洗会阴)、洗脚(泡脚)等。
21: 00	协助病人排便, 准备入睡, 拉上窗帘, 帮助病人脱衣换睡衣, 病人入睡。
22: 00- 次日 6: 00	病人如无特殊情况, 并请允许下, 护工可以在病人床旁休息。病情不允许, 护工不可休息, 陪护在病人身边。
注 意	病人的起床、睡觉、卫生处理、功能锻炼等均根据病人情况和医院的规定执行。护工不可进行护理专业技术操作。具体内容以与患者约定为准。

#### 四、工作质量标准

项目	工作质量标准
一、 仪表 仪容	按要求，穿工服，戴胸牌上岗
	上班时，不准穿拖鞋、背心，不准披头散发
	陪护病人时，不准躺、坐病床上，不准在地上睡觉
	不准穿工服进入食堂，不准穿工服出医院大门
	要讲究个人卫生，操作前、后要洗手
二、 劳动 纪律	上班时，禁止在病房、楼道、食堂等地方扎堆聊天；禁止在病房内打闹、大声喧哗、打牌、下棋等
	禁止留同乡或亲属在病房和护工宿舍住宿（未经批准）
	禁止在病房内和地下室的更衣室内吸烟；
	禁止在陪护病人期间喝酒、聚餐、会客接待
	禁止在病房内做饭；禁止在病房内用微波炉做生食
	不准议论病人隐私，不准挑弄是非
	不准私自向病人介绍陪护
	上班时，不准做与工作无关的私活
	未经批准，不准私自进入医护办公室及其它病房
	备岗时，保证随时能找到人；陪护病人时，有事外出要征得病人或家属同意，并向值班护士请假，时间不能过长
	不准在病房内私自向病人家属租床
	不准打架、斗殴和骂人
	不得无故脱岗
三、 服务 质量	按照服务标准和要求，为病人做好各项陪护工作
	护理病人达到“六洁”：脸、皮肤、手、足、会阴和头发清洁

	保证病人安全，无烫伤、摔伤和坠床
	按照医院规定，未经批准不得推病人到医院外
	陪护病人时，保证床上、床下无杂物，床单位干净整洁
四、 医院 各项 规章 制度	未经甲方同意，不得私自处理甲方财物
	爱护医院各种设备，不准损坏医院公共财产
	遵守病房规章制度，服从病房护士长管理
	服从工作安排，不私自到病房陪护病人
	认真参加院方组织的理论知识和操作技能的培训和考核
	发生意外情况及时报告，不得隐瞒实情
五、 服务 满意度	不得已威胁、贿赂等形式诱导患者和工作人员填写满意度调查表，更不能代替填写
	护工月满意度 $\geq 90\%$
	认真工作，热情为病人服务，无病人及医务人员投诉
	私下不得已任何形式与患者及家属有任何经济往来（包括餐食、物品）
六、 请假 制度	因病无法工作时，要请假，或出示医生开具的病假条，无正当理由，必须上岗。
	因事无法工作时，要提前请假，回家者要出具车票
	辞工要写出书面申请
七、 服从 管理	1、服从管理，一切行动听指挥
	2、发生意外情况及时向总务处汇报，不隐瞒实情
	3、个人原因非正常下岗，并造成影响者
	4、不准做医疗护理性操作

处罚方案(此处罚为甲方对乙方的处罚，根据违约情况直接从履约保证金扣除)

项目	工作质量标准	处罚或奖励内容
一、 仪表 仪容	按要求，穿工服，戴胸牌上岗	一项不合格扣履约保证金(下称保证金)50元；
	上班时，不准穿拖鞋、背心，不准披头散发	一项不合格扣保证金20-50元不等；
	陪护病人时，不准躺、坐病床上，不准在地上睡觉	一项不合格扣保证金50-100元不等；
	不准穿工服进入食堂，不准穿工服出医院大门	一项不合格扣保证金50元；
	要讲究个人卫生，操作前、后要洗手	检查不合格扣保证金50元
二、 劳动 纪律	上班时，禁止在病房、楼道、食堂等地方扎堆聊天；禁止在病房内打闹、大声喧哗、打牌、下棋等	有违者视情节扣保证金50-100元不等
	禁止留同乡或亲属在病房和护工宿舍住宿(未经批准)	有违者扣保证金100元，严重者责令开除
	禁止在病房内和地下室的更衣室内吸烟；	有违者扣保证金50—200元，造成火灾隐患加重处罚，当事者责令开除
	禁止在陪护病人期间喝酒、聚餐、会客接待	有违者视情节扣保证金50-100元不等
	禁止在病房内做饭；禁止在病房内用微波炉做生食	有违者扣款保证金200元，严重者开除
	不准议论病人隐私，不准挑弄是非	有违者扣保证金100元

## 合同附件四

### 月嫂服务

#### 一、月嫂人员要求

##### 基本要求

- 1、年龄18岁~55岁之间，女性，持有效身份证明。
- 2、身体健康，相貌端正，无精神分裂症、皮肤病、严重的药物过敏及处于传染病活动期的人员，身体无残疾。经过健康体检，取得在有效期内的北京市卫生局印制的《健康体检合格证》。
- 3、服务意识强，工作认真负责，语言表达清楚，反应灵活，有一定的沟通能力。
- 4、自愿从事陪护工作，不怕脏，有爱心，具有初中以上文化程度，达到一般护工标准，经过陪护专业培训，考试合格取得月嫂高级证书、母婴护理师证者。产后康复服务人员均具备产后康复师证、

### 专业要求:

- 1) 具备在北京三级医院产科母婴看护1年及以上工作经验。
- 2) 具备爱婴医院观念,基本的母乳喂养知识,有独立完成母乳喂养的操作技能。
- 3) 具备正常新生儿、产妇产褥期看护的基本常识。
- 4) 对看护早产儿、巨大儿、难产儿、及双胞胎新生儿的陪护人员,具备相关看护1年及以上工作经验,上岗前进行能力匹配度测评。
- 5) 行产前陪护的人员,需要具备早产等疾病基本表现的识别能力。

## 二、服务范围及内容

服务区域:首都医科大学北京世纪坛医院产科病区。

### 服务内容:

- 1、孕产妇的乳房护理服务;
- 2、催乳通乳按摩服务;
- 3、健康恢复护理指导服务;
- 4、孕产妇营养饮食指导服务;
- 5、导乐服务
- 6、生活指导服务;
- 7、新生儿母乳喂养指导服务等。

## 三、工作内容及岗位职责

### 工作内容

#### 1、产科病区护工服务。

为孕产妇提供生活护理,照顾孕产妇生活起居;及时满足住院孕产妇各种生活服务需求;缓解家属照护压力;统一管理陪护业务,肃清病房内闲杂人员,避免交叉感染。为孕产妈妈提供整洁、温馨、安全的住院环境。

#### 1. 1陪护模式:

##### 1.1.1 提供24小时一对一陪护服务。

由一名护工对应孕产妇和婴儿进行24小时陪护服务,根据孕产妇的实际需求,随时服务到床前。服务细致、到位、专一,能最大限度的满足孕产妇生活需求。

##### 1.1.2 提供24小时“专护”服务,满足不同孕产妇的个性化需求。

针对孕产妇的付费能力和高标准服务要求设置,由孕产妇自行决定聘请陪护人员。

##### 1.1.3推广“大护”服务模式,减轻孕产妇的经济负担。

由大班陪护人员同时依据打铃要求,陪护人员可根据孕产妇及家属要求进行的夜班倒班服务,同时兼顾到婴儿和产妇的生活需求。服务时间24小时两班制,分早晚班,每班12小时制。

## 1.2 护理内容

1.2.1 孕产妇护理内容：协助每日洗脸、饭前便后洗手、早晚口腔护理（刷牙、漱口）、梳头、洗脚、协助排泄及清理大小便、清洁会阴；每周2次修剪指甲、取得护士、产妇和家属同意后协助洗头、洗澡（或擦浴）；取得护士的同意后乳房护理；坚持母乳喂养，人工喂养指征掌握正确。对危险因素做好提示和防护措施，严禁出现跌倒、坠床、外伤等情况。

1.2.2 新生儿护理内容：协助新生儿的正确喂养；新生儿臀部护理及时、规范、避免红臀；按需照顾新生儿入睡、正确安置新生儿卧位；保持新生儿床单、包被平整，防止皮肤受损；原则上不得使新生儿离开宝妈视线；对危险因素做好提示和防护措施，严禁出现坠床、外伤、新生儿抱错丢失等情况。

## 2、产后康复服务

坚持爱婴医院母乳喂养方针，解决产妇的母乳喂养问题，鼓励帮助产妇树立母乳喂养的信心。根据产妇的哺乳问题进行专业护理和技能操作，并针对产妇的特点和心理状态进行心理疏导。

采取科学有效的方法对产妇进行产褥期乳房护理及问题处理，并在处理过程中观察效果和发现新的情况，以及时修改护理方案，预防并发症。

向产妇宣传科学育婴知识和母乳喂养知识，并进行保健指导。

### 岗位职责

1、月嫂临床岗位职责，是月嫂临床服务患者，配合医护的首要责任，月嫂必须严格执行医院、科室对公司的要求。

2、月嫂要依照医院要求，配合体检，岗前培训，了解顺产，和剖腹产流程，熟记科室要求，并必须配合。遵照医嘱进行服务，禁止参与或干扰医疗护理工作、不参与医护和患者沟通，不议论患者隐私，不说负能量言论，不评价医护行为，不评价医护工作能力，不讨论医护工作态度，不允许挑起医患纠纷，保护医护形象。如有此类事情发生，处以停岗学习或开除。

3、月嫂上岗注意仪容仪表，着装整洁，不化妆，不涂有香味的护肤品，注意个人卫生，勤剪指甲，勤洗头，按科室要求着装，按疫情要求戴帽子，口罩，保持不聚集，不串岗，在科室内，不大声喧闹，不聚集聊天。尊敬医护，说礼貌用语，见到医护要退步让行，不影响医护进行操作，医护需要时积极配合。违反者按情节轻重处以10-50元。

4、世纪坛医院是爱婴医院，支持纯母乳喂养，月嫂必须按科室要求，严格执行母乳喂养的相关要求，不准私自喂奶粉，有必要人工喂养时遵医嘱。熟记母乳喂养的好处。母乳喂养时，必须陪伴，注意喂养安全，避免宝宝喂养时空息。保证喂养时间，认真记录临床日志，并让产妇签字。发现违反规定者罚款50元。

5、月嫂服务时，要注意服务安全，不准抱宝宝在陪护床上休息，不准抱宝宝出病房，不准抱宝宝出病房，或离开宝妈视线，出生后随时观察宝宝是否吐羊水，或吐奶，发现后及时处理，严重的马上通知医护，随时观察宝妈恶露情况，避免产后大出血。产妇下床时必须陪同，避免晕倒，去卫生间

时必须看好环境，是否有水，避免产妇滑倒，安全第一，时刻紧记。如因月嫂失误照成损失后果自负。

6、月嫂做到一切行为听指挥，上岗听主管安排，不准擅自，上岗，换岗，离岗，发生自己不能处理的事情及时联系主管，或经理。月嫂间要团结协作，互相配合，遇到投诉需调换人员时，要配合。服从安排。不服从管理者停岗3—5天。

7、月嫂随时查看宝宝腕带，绝对不能丢失，看管好患者物品合理摆放，避免产妇之间拿错或丢失，随时打扫床单位卫生，保持床单位清洁。如有丢失按价赔偿。

8、月嫂保持良好态度，对产妇和宝宝要细心耐心关心，精神饱满的服务，月嫂之间遇到矛盾，找主管和经理协调处理，绝对不准在科室里争吵。如有违反规定在科室中争吵，罚款50元

9、每个月嫂都有维护医院形象的义务，每个月嫂临床服务质量好坏都会直接影响医院的形象，所有每个月嫂要按岗位职责严格执行。

### 三、月嫂管理要求：

1、有专职管理机构，有规范的职责、制度、劳动纪律、工作标准、工作流程等，并经医院审核，进行公开公示，有序张贴。

2、有完整的岗前及岗位培训机制，培训工作有计划、有方案、每季度有授课及考核记录。

3、设置独立的专职人力资源管理部门，人员调配合理、及时、有效，满足产科陪护需求，人员到位及时。

4、进行质量控制检查和患者满意度普查，每周、每月、每季度有质量控制数据分析及改进报告。

5、因陪护人员服务中发生患者伤害及投诉，由服务方自行承担相应责任。

6、具备培训考核机制

6.1现场管理：如何进行人员调配、成本管理、安全管理、对员工进行评价和奖惩、指导员工操作和流程改进等；

6.2教育工作：督导下属员工按照要求规范完成工作、调动员工的积极性发挥员工的潜能、培养员工爱岗敬业。

7、质量监察体系

7.1现场监督管理

主管每日定时巡查，听取护士长对重点病人的点评，纠正服务操作中出现不规范现象，并填写检查记录。

全天主管值班，及时解决各种突发状况。

与孕产妇服务对象及时交流，听取护士与相关部门的意见及建议。

制定岗中培训计划，提高人员素质

7.2 应急预案

有完善的应急流程、方案，包括但不限于如：重大突发（群死群伤）事件、突发火灾、突然停水电、患者自杀、新生儿呛奶、新生儿坠床等应急预案。

处罚方案(月嫂同时执行护工处罚方案。此处罚为甲方对乙方的处罚,根据违约情况直接从履约保证金扣除)

考核项目	考核标准	奖惩方法	考评参考资料
服务质量	<p>1、因护工工作不负责、服务质量不达标被服务科室或患者投诉</p> <p>2、不执行爱婴医院母乳喂养政策、私自添加配方奶</p>	<p>1、每月超过3例有效投诉扣履约保证金(下称保证金)100元,每月超过5例有效投诉扣保证金300元</p> <p>2、发现违反规定者扣保证金200元。</p>	<p>《护工岗位职责》</p> <p>《投诉处理记录表》</p>

仪 容 仪 表	护工应严格遵守仪 容仪表相关规定,乙 方主 管应每日对 服务人员仪容仪表 进行检查	护工上岗仪容仪表符合率保持在90%以上,甲 方发现 一次(或一项)不合格者给与警告,两次(或 两项)不 合格的扣保证金100元,三次(或三项)以上 不合格者扣 保证金300元	《产科护工守 则》 《护工陪护工作质 量控制标 准》
劳 动 纪 律	护工严格遵守 劳动纪律及规 则制度	合格率保持在90%以上,低于90%扣保证金 100元/月, 低于85%处罚200元/月,低于80% 扣保证金300元/月	《产科护 工守则》 《护工陪护工作质 量控制标 准》
	禁止参与 或干扰医 疗护理工作	违规者视情节严重扣保证金 100—300元	
	禁止收受红 包、回扣或参 与倒号	扣保证金100—500元	
项 目 管 理	乙方安排所有陪护 上岗人员必须三证齐 全: 身份证、健康证 (有效期内)、母婴护 理师证,	证件不齐者、不合格者扣保证金50 元/人次;	《员工档 案》

制度 执行 情况	复印存档		
	乙方安排所有陪护上岗人员必须经过岗前培训，培训做到有计划、有记录、有结果，培训要有签到记录	未进行岗前培训上岗者扣保证金50元/人次	《岗前培训签到表》 《陪护员入职培训指导清单》 《岗前培训考核表》
	乙方与所有护工上岗前必须签订合同，按时支付工资，禁止拖欠工资，保证员工收入	未签订合同上岗者扣保证金100元/人次，故意拖欠员工工资扣保证金300元/人次	《员工档案》
	乙方应与客户签订陪护合同，严格按照收费标准收费，保证客户的权益，维护院方声誉	未按规定签订合同或按照收费标准以外价格收费，发现一次扣保证金100元，二次以上扣保证金300元	《床前陪护合同》《收费标准》
	乙方公司应对所有护工每月进行一次非专业技能培训，包括仪容仪表、规章制度、消防安全等	未培训、培训未做记录的扣保证金100元/月	《培训计划》《培训签到表》
	乙方公司应安排护工每月进行一次专业技能培训，包括：母婴护理专业知识、床前陪护技能等	未培训、培训未做记录的扣保证金100元/月	《培训计划》《培训签到表》
	护工应按时、完整、真实登记上岗期间工作记录，客户签字确认	未正确、按时填写护理日志的，扣保证金50元/人次	
	项目经理及主管等管理人员应认真、按时、完整、如实填写工作记录，禁止弄虚作假	未正确、按时填写工作记录的，扣保证金	《主管查房记录》《投诉处理记录表》《项目经理岗位



			职责》《项目主管岗位职责》
服务满意度	病患服务满意度调查，每月调查患者及家属不少于50人次	少一个调查表扣保证金100元	满意度调查表
	院方管理满意度调查表，每月1次	月度低于90%，甲方有权扣保证金500元并提出整改意见，连续三个月满意度低于90%，甲方有权终止合同	满意度调查表
突发事件处理	因工作失误、差错或其他原因造成不良事件（患者受伤、仪器损坏、延误患者救治等）	赔偿相应损失，同时对乙方扣保证金100—300元， 因故意行为造成医疗不良事件的应从重处罚，情节严重的，对相关人员予以辞退	
	突发事件处理及时未对医院造成名誉影响的	一次予以警告，二次扣保证金100元	
	突发事件处理不及时，严重影响医院工作秩序或对医院造成严重名誉影响的	视情节严重扣保证金100元—500元	
加分及奖励	获得患者及家属的表扬信或者锦旗	每封表扬信和锦旗，分别奖励100元	乙方对乙方员工奖励
	协助院方在科室管理模式创新项目上获得荣誉	取得成绩后奖励锦旗或表扬信	乙方对乙方员工奖励
	维护医院或病人利益，拾金不昧等	取得成绩后奖励锦旗或表扬信	乙方对乙方员工奖励

考核项目	考核标准	考评参考资料
服务质量	1、因护工工作不负责、服务质量不达标被服务科室或患者投诉 2、不执行爱婴医院母乳喂养政策、私自添加配方奶	《护工岗位职责》《投诉处理记录表》
仪容仪表	护工应严格遵守仪容仪表相关规定，乙方主管应每日对服务人员仪容仪表进行检查	《产科护工守则》 《护工陪护工作质量控制标准》
劳动纪律	护工严格遵守劳动纪律及规则制度	《产科护工守则》 《护工陪护工作质量控制标准》
	禁止参与或干扰医疗护理工作	
	禁止收受红包、回扣或参与倒号	
项目管理制度执行情况	乙方安排所有陪护上岗人员必须三证齐全：身份证、健康证（有效期内）、母婴护理师证，复印存档	《员工档案》
	乙方安排所有陪护上岗人员必须经过岗前培训，培训做到有计划、有记录、有结果，培训要有签到记录	《岗前培训签到表》《陪护员入职培训指导清单》 《岗前培训考核表》
	乙方与所有护工上岗前必须签订合同，按时支付工资，禁止拖欠工资，保证员工收入	《员工档案》
	乙方应与客户签订陪护合同，严格按照收费标准收费，保证客户的权益，维护院方声誉	《床前陪护合同》《收费标准》
	乙方公司应对所有护工每月进行一次非专业技能培训，包括仪容仪表、规章制度、消防安全等	《培训计划》《培训签到表》
	乙方公司应安排护工每月进行一次专业技能培训，包括：母婴护理专业知识、床前陪护技能等	《培训计划》《培训签到表》
	护工应按时、完整、真实登记上岗期间工作记录，客户签字确认	
	项目经理及主管等管理人员应认真、按时、完整、如实填写工作记录，禁止弄虚作假	《主管查房记录》《投诉处理记录表》《项目经理岗位职责》 《项目主管岗位职责》
服务满意	病患服务满意度调查，每月调查患者及家属不少于50人次	满意度调查表

度

院方管理满意度调查表，每月1次

满意度调查表

**附件五：满意度考核**

**一、目的：**

提升医院品牌 and 形象，通过护工服务满意度管理规范服务流程及相关人员的服务质量，进而提升患者及家属的满意度。

**二、调查细则：**

1. 每月护工调查不少于80条，月嫂不少于20条；
2. 每月初第一周通报满意度结果；

**满意度调查表**

护工公司填写			患者填写				科室工作人员填写			
护工姓名	患者姓名	所在科室	服务天数	服务费用	护工服务质量、态度及仪容仪表	是否索要财物	患者或家属签字	非常满意	满意	不满意
					非常满意	有				
					不满意	无				
意见或建议										

日期		科室	
<p>存在问题 科室或检查者填写</p>	<p style="text-align: right;">签字:</p>		
<p>科室建议 限期整改时限</p>	<p style="text-align: right;">签字:</p>		
<p>问题责任人(姓名)</p>		<p>项目主管 (姓名)</p>	
<p>陪护公司 处理意见</p>	<p style="text-align: right;">签字:</p>		
<p>总务处 意见</p>	<p style="text-align: right;">签字:</p>		