

密云区医院护工服务协议书

甲方：北京市密云区医院

住所地：北京市密云区阳光街 383 号。

法定代表人：王广发，职务：院长。

电 话：010-69043990

乙方：北京龙泰康企业管理服务有限公司

住所地：北京市密云区密云镇靶场路（2幢27号院）

法定代表人：张利军，职务：总经理。

电 话：010-69087294

为保证甲方良好的医疗秩序,依据“以病人为中心”的服务宗旨,解除病人后顾之忧,为病人提供全方位、高质量的陪护服务,乙方中标取得在甲方医院开展患者日常生活陪护服务资格,经甲、乙双方友好协商,双方就开展陪护事宜达成协议如下:

一、服务范围:

乙方对患者提供需要的生活陪护,并按相关规定标准收取费用。

二、服务方式:

乙方在甲方开展患者日常生活陪护服务,与患方签订服务合同关系。

三、协议期限:

本协议有效期限为 24 个月,自 2024 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日

四、甲方的权利和义务

(一)甲方有权查看乙方工作人员身份证明、健康证明、技能证书等相关档案,乙方及其工作人员配合抽检。甲方对乙方工作人员身体健康情况有异议的,有权要求乙方工作人员重新体检,体检不合格的,甲方有权拒绝上岗。

(二) 甲方与乙方所有工作人员不存在劳动关系和劳务关系，不负责乙方所有工作人员病、老、伤、残、亡的善后处理和乙方工作人员的各种保险，包括但不限于劳保、社保、医保、养老保险、失业保险等，甲方亦不承担因此而产生的任何经济责任和法律责任。

(三) 甲方有权对乙方工作人员的基本情况审查，有权对特殊岗位的服务人员应具备的条件提出明确规定，乙方工作人员有下列行为的，甲方有权要求乙方立即更换不符合本合同要求的工作人员：

1. 乙方工作人员违反甲方规章制度、不能保证工作质量。
2. 乙方工作人员在一年内接到二次有效投诉。
3. 乙方工作人员不能提供真实有效的身份证明、健康证明、技能证书的，或提供虚假的健康证明、身份证明、技能证书的。
4. 乙方工作人员在工作中言语威胁、谩骂他人或斗殴或以肢体、拳脚相击的、收受索要患者钱物。

(四) 对因乙方责任造成的建筑物、配套设备设施等管理项目的损坏，以及人身财产损害，乙方承担全部赔偿责任，给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

(五) 甲方有权禁止乙方工作人员在其工作场所从事与其陪护服务无关的活动。如违反规定给甲方造成的各种损失由乙方承担，同时甲方有权终止合同并保留追究其法律责任的权利。

(六) 协议有效期间为乙方提供一间办公用房，乙方负责办公区域的消防及安全管理、环境卫生整洁、保证日常工作有序运行。

五、乙方的权利和义务

(一) 乙方应保证具有履行本合同的法定资质，提供甲方有关营业执照等资质证明的原件及复印件。根据有关政策、法规和本合同约定制定各项管理办法、规章制度、实施方案，经甲方审定后开展各项服务事宜。

(二) 乙方应保证严格遵守有关的中华人民共和国的法律法规，遵守

甲方医疗机构安全生产操作规程等各项标准、制度。在合同执行期间，如乙方工作人员工作时发生各种意外所产生的工伤事故、意外伤害、经济补偿、劳动争议等概由乙方承担全部责任。

(三) 乙方不得将整体或部分管理责任及利益对外转让或分包。

(四) 乙方根据相关管理部门要求公示服务等级与服务价格，自行与患者或家属签订陪护用工协议。

(五) 乙方接受甲方及科室医护人员的指导和监督和检查，及时改进工作方法。

(六) 乙方根据患者需要自主招聘陪护人员，对陪护人员进行培训、管理，与陪护人员签订劳动合同、办理用工手续。

(七) 乙方派出的工作人员拥有真实合法身份，无违纪违法、犯罪等不良记录。乙方承担工作人员工作中发生的刑事、民事、治安案件、意外事件的经济责任与法律责任。

(八) 乙方应负责员工的工资、奖金、福利、保险、辞退等一切劳动待遇和劳动关系。乙方负责工作人员的病、老、伤、残、亡或其它意外事件事故的处理，并独立承担相应的经济责任和法律责任。

(九) 乙方应为派至甲方的员工建立个人档案，负责工作人员各类证件督办和审验个人档案应包括详细个人资料、联系电话、身份证复印件、相应资格证书、北京市公共卫生从业人员健康证明、劳动合同等，乙方不能拒绝甲方抽检的权利。

(十) 乙方服务人员须经专业培训后方可上岗。

1. 乙方应有完善规范的内部培训体系、培训计划及专职培训人员，每年按计划定期组织对不同岗位人员进行培训、有培训及考核记录。有对不同岗位员工岗前培训、日常培训及考核的记录。

2. 员工上岗前须经过乙方的岗前培训且考核合格。内容包括不限于：国家法律法规、医院的相关规章制度、工作内容与职责、基本技能、基本礼仪、行为规范、感染管理相关知识及病人安全管理、与患者及

家属的沟通等相关课程。

3. 乙方员工应在定点培训学校参加职业技能培训, 具有符合北京市卫生健康委员会等上级单位认可的专业资格上岗证书。如《北京市职业技能培训结业证书》、《国家职业资格证书》等, 持证上岗率达到 100%。

(十一) 乙方工作人员应做好个人卫生、整洁着装, 工服定时由乙方进行集中洗涤、消毒和按时更换, 不低于每周一次, 不得私自在病区内洗涤晾晒工装及私人物品。

(十二) 乙方工作人员不得与患者、家属及其他人员发生争吵, 聚众闹事, 如因不履行职责或违反职业道德被投诉后, 乙方应积极进行调查处理。对身体状况欠佳、自身素质低劣、服务态度差、不遵守甲方规定、违纪违法的工作人员等, 甲方有权拒绝其上岗。

(十三) 因乙方工作人员的严重工作失职或者故意、营私舞弊等行为, 给甲方造成财产损失、经济损失的或服务纠纷的, 乙方应承担赔偿责任; 在甲方服务区域内造成病人、家属或者其他人员人身、财产损失的, 乙方应积极协调解决, 承担赔偿责任。

(十四) 乙方应维护甲方的声誉, 保守甲方的商业秘密。未经甲方书面同意, 乙方不得在任何场合、任何资料上使用甲方标识。

(十五) 当双方合同终止后, 乙方应积极配合甲方进行工作交接。保证所有室内家具设施完好, 否则应赔偿相应损失。

六、管理要求

(一) 对乙方管理的要求

1. 乙方派驻甲方的项目管理团队应配备至少 1 名管理人员, 乙方项目管理团队人员变更, 须及时上报甲方主管部门(护理部)进行备案, 如发现私自变更管理人员, 乙方需向甲方支付合同总价 1% 的违约金。

2. 乙方所有工作人员入职前, 需接受保密及安全培训, 签订《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则协议》, 不得以任何形式泄露、传播甲方未经官方公开的机构信息、医疗信息及患者信息等, 不得以任何形式

制造、传播甲方或患者的虚假信息，造成甲方或患者声誉受损的，乙方应承担相应法律责任。同时，乙方对医院安全风险、医疗安全风险要明确责任，做到有效防范。

3. 乙方管理人员对陪护工作要定期进行检查，每周检查一轮次所辖员工工作质量情况，每周到服务区域征求意见。

4. 患者或家属提出异议、发生争议或纠纷时，乙方管理人员应在第一时间了解情况，积极协调解决。

(二)对乙方培训管理的要求

1. 乙方人员上岗前需完成岗前培训，通过考核合格后方能上岗。

2. 乙方要有全年培训计划，按实际工作情况制定完善的培训方案并落实，内容包括但不限于：院感防控知识、基础操作、安全风险、礼仪行为规范等，留有记录。

七、合同价款及支付方式

(一)合同总价：乙方应向甲方支付综合管理费为 12 万元人民币/年，作为甲方向乙方提供办公场所及办公便利条件的费用。

(二)支付方式：合同生效 15 日内以支票/转账等方式缴纳年度综合管理费。

(二)甲方和乙方不产生劳务费，乙方采取自主经营管理方式。

(三)对于乙方工作人员违反医院管理规定，存在以下情形的，经主管部门确认，给予相应处理：

1. 因工作不负责、服务质量不达标被服务科室、患者投诉，每 1 例有效投诉对乙方罚款 500 元；每季度 2 次及以上有效投诉的，乙方不得安排当事人在甲方开展陪护服务；

2. 发生 12320、12345 等相关部门投诉事件，每 1 例有效投诉对乙方罚款 1000 元，每季度 2 次及以上有效投诉，乙方不得安排当事人在甲方上岗。

3. 乙方工作人员违规操作，但尚未造成医院财产、声誉损失及人员伤

亡的，视具体情节每次对公司罚款 1000 元；每季度发现 2 次及以上违规操作的，乙方不得安排当事人在甲方上岗。

4. 乙方工作人员因工作失误、差错或者其他原因造成不良事件(如标本丢失、仪器损坏、延误患者救治等)视损害金额甲方有权要求乙方予以赔偿，并对乙方罚款 2000 元，乙方不得安排故意或重大过失行为造成医疗不良事件者在甲方上岗。

5. 乙方工作人员在院内打架斗殴、聚众闹事，或有其他严重影响医院正常工作秩序行为的，对公司罚款 2000 元，乙方不得安排当事人在甲方上岗。

6. 违反医院行风管理规定收受红包、回扣或参与倒号、推销丧葬服务，推销催乳服务等超职责范围服务项目的，乙方不得安排当事人在甲方上岗，并扣罚乙方 3000-5000 元。

7. 利用工作之便谋取不正当利益的，被相关部门确认有其他违法、违规、违纪行为的，乙方不得安排当事人在甲方上岗。

(四) 乙方向甲方支付共计人民币 3 万元整的履约保证金。履约保证金以支票/汇票等方式提交。合同终止后如无纠纷甲方无息退还给乙方；如乙方出现违约行为或因乙方原因给甲方造成损失，甲方将从中扣除违约赔偿金后，余额无息退还。发生以下情况之一，甲方有权单方面全额/差额扣罚乙方履约保证金：

1. 履约考核期内，甲方发现乙方存在资质、业绩或其它造假行为，以及违反投标规定的违法行为，一经核实，甲方有权单方面全额扣罚乙方履约保证金，并无条件解除双方合同关系。

2. 履约考核期内，违反规定出现重大事故，或因乙方管理操作不当造成重大不良影响等情况(包括但不限于发生爆炸、安全事故、火灾及其他风险给他人及甲方造成损害等)，相关责任全部由乙方承担，包括但不限于刑事、行政民事赔偿责任等，甲方有权单方面扣罚乙方全额履约保证金，并无条件解除双方合同关系。

八、责任与风险

由于乙方工作人员工作失误引起的纠纷或责任，乙方负全责。

(一)陪护事故风险

1. 在执行病人生活照顾过程中(包括但不限于床旁、如厕、检查、散步等，不作为或不当作为导致患者意外或损伤、死亡等，病人跌倒、呛食、噎食、坠床、烫伤、压伤和自杀、出走、坠楼以及其他意外或损伤)乙方负责协调并承担全部责任。

2. 乙方护工承担患者生活护理工作，专业性护理操作内容如吸痰、鼻饲、穿刺、拔针等均禁止完成。如果违规进行操作，乙方负责协调并承担全部责任。

3. 乙方护工在进行生活护理的同时有义务协助护士观察发现并及时报告患者病情变化，若因拖延反映或者不反映患者主诉严重不适者，导致的延误抢救或意外发生，乙方负责协调并承担相应责任。

4. 乙方应对护工进行必要的劳动保护和安全教育宣传，若乙方员工在履行本协议过程中，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(损包含伤患者及他人等)，由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

(二)管理风险

1. 乙方护工盗用病人饭卡、偷吃病人饭食、盗窃财物、索要患者财物、使用电器做饭等违规行为，造成患者/家属或医院经济损失的，所造成的后果由乙方承担。

2. 如果乙方在履行本合同中存在违法、违约、违规或违背社会伦理道德等行为，被媒体以及其他传播途径曝光或被社会关注，有直接或间接的影响甲方的声誉、名誉和社会评价下降可能时，那么甲方有权单方面提前解除本合同，乙方应支付全部违约金，并通过相同或类似媒体及传播途径在相同或与影响相当范围内向社会公众澄清事实并恢复甲方的声誉、名誉和社会评价，有关费用由乙方自行承担，同时因此

发生的一切责任和损失(包括但不限于甲方的损失和第三人的损失及乙方自己的损失)均由乙方承担和负责,甲方不承担任何责任。

(三)其他风险

其他赔偿责任,依据中华人民共和国法律,由甲乙双方在公平、公正的原则下协商解决。

九、违约条款

(一)由于乙方工作失误引起的纠纷或责任,乙方负责协调并承担全部责任。

(二)乙方工作人员为患者提供生活照顾,应做好本职工作,严禁超越职责范围。如果超越职责范围进行操作,乙方承担全部责任。

(三)乙方应按北京市劳动用工相关要求及标准执行,如因用工引起的劳动纠纷问题,由乙方负责解决并承担全部责任。

(四)乙方根据合同规定向甲方支付违约金、罚款和/或赔偿金时,甲方有权从乙方支付的履约保证金中予以扣除,不足部分乙方应予补齐。

(五)乙方存在以下情形,甲方有权单方面无条件解除合同,并要求乙方赔偿相应损失:

1. 提供虚假资质文件或不具有相应服务资质的。
2. 不履行合同或者违反合同约定或者实施单位违法行为,给甲方造成严重经济、声誉损失或者严重社会不良影响的。
3. 违反甲方行风管理规定,参与或组织收受红包、回扣、倒号、推销丧葬服务等不良行为的。
4. 乙方单位或其高层管理人员因其他违法违纪行为造成严重不良社会影响,有损甲方合作声誉的。
5. 双方约定的其他解除合同的情形。

十、争议解决

本着真诚合作的态度,在合作过程中出现问题,双方应持建设性态度积极解决。除非乙方不能完成管理目标或连续违反甲方规定,甲方于

本合作期间内不得擅自更换合作伙伴。本协议在履行过程中发生争议，由双方协商解决，协商不成的，双方同意在北京市密云区人民法院诉讼解决。

十一、其他条款：

1. 协议履行期间，任何一方、因任何原因要求终止或变更协议的，均应提前 30 天以书面形式通知对方，由甲乙双方协商解决。
2. 如因不可抗力，致使本合同不能履行时，双方不负违约责任。
3. 甲乙双方除因书面协商一致外，任何一方均不得将本合同中权利和义务转让给其他第三方。
4. 本合同未尽事宜双方签订补充协议，其内容具有同等法律效力。补充协议与本协议不一致时，以补充协议为准。
5. 《招标文件》与《投标文件》为合同的组成部分，与合同具有同等法律效力。
6. 本合同一式四份，甲方三份，乙方一份，具有同等法律效力。

附件 1：护工管理规定

甲方(盖章):

甲方代表(签字):

乙方(盖章):

乙方代表(签字):

2024 年 3 月 1 日

2024 年 3 月 1 日