

护理员合同

本合同由以下双方于 2023 年 7 月 1 日于北京市【昌平】区签署。

甲方：北京清华长庚医院

乙方：北京市惠佳丰劳务服务有限责任公司

第一章 总则

第一条 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、高质量的科室服务，经甲、乙双方友好协商，甲方许可乙方在医院开展护理员服务，现双方达成合同如下：

第二章 工作范围

第二条 乙方按照本合同约定和甲方要求对甲方指定科室提供护理员服务，甲方按本合同约定支付乙方服务费用。

第三章 服务质量标准及检查方法

第三条 乙方的服务人力需满足甲方科室需求，不得出现护理员岗位空缺及随意调岗现象。乙方须依据北京市卫健委的相关规定，要求护理员戴牌上岗，着统一的工作服（能明显与甲方医护人员进行区分）。乙方对护理员实施岗前理论及技能培训及上岗后的继续教育，护理员岗前组织考试，考试合格后颁发《医疗机构护理员职业技能操作合格证》或《北京市职业技能培训结业证书》，调用有专职质量经理进行定期不定时抽查，每月进行岗位责任制大检查，对护理员服务质量进行综合评比考核，在岗护理员 100%持健康证。

第四条 乙方管理人员每月征求服务科室、病人及家属意见，保证护理员工作质量的不断提高，满足临床单位用人需求，及节假日用人安排。无缺人、漏岗现象（护理员），为甲方医疗服务提供其配套服务。

第五条 乙方服从甲方医院各项管理制度，护理员遭受投诉，不得对医院造成影响，维护医院荣誉，要求陪护人员严格执行各项规章制度，不得干扰甲方正常的医疗活动，不得与患者以及家属发生争执。

第六条 乙方工作人员（含管理人员、护理员，下同）不得在院内吸烟区以外的地方吸烟，不得使用不符合安全之电器具（如电源线、非电缆线等）、用电线处暴露户外或无护罩、任意搭线。未经申请许可擅自开、关院区各种管路阀门（消防水、电、蒸气、氧气等）。



第七条 严禁乙方工作人员违反工作职责为他人提供不当便利,严禁乙方工作人员毁损、偷盗甲方医院或患方和访客的财物或发生酗酒、斗殴滋事等行为。

第八条 乙方雇佣的护理员年龄严格控制在:男性 18 周岁到 58 周岁;女性 18 周岁到 55 周岁范围内,并签订劳动合同。

第九条 乙方工作人员不得任意中断、怠工或擅离工作区域等违规作业,不得在公共区域放置个人物品(床、行李等),不得在未指定区域休息、睡觉。

第十条 乙方工作人员不得在工作区域内会客、扎堆聊天,不得在病房内使用手机。非工作期间无故不得在医院内休息或停留。

第十一条 乙方工作人员必须严格遵守医院的消毒隔离制度和院感防控制度,每周至少清洁、消毒一次工作服,污染后根据相关制度随时进行清洗消毒,工作服保持干净、整洁。

第四章 合同期限及方式

第十二条 本合同有效期为 1 年,自 2023 年 7 月 1 日起至 2024 年 6 月 30 日止。

第五章 双方权利及义务

第十三条 甲方:

(一)甲方为乙方提供一间能设有休息床的办公场所,办公场所的所有物品由乙方自备,所备物品需依照甲方要求使用(预留电话及网络接口)。

(二)甲方为乙方提供内线电话一部。

(三)甲方按照各项管理规定及乙方提供护理员的工作范围、工作标准,对乙方工作进行督促、检查、指导。

第十四条 乙方:

(一)乙方应服从国家和地方的相关规定和甲方各项管理规章制度,并负责护理员的督导工作。

(二)接受甲方及病区医护人员的指导、监督和检查,护理员应服从甲方的管理,及时改进工作方法。

(三)护理员在生活护理过程中与病人发生问题,由乙方全面负责处理,及时通报甲方。

(四)乙方应将其提供的工作人员的资料向甲方保卫处备案登记,并按国家法规

的相关规定为护理员签订《劳动合同》，乙方为其工作人员提供工资，福利及必要的保险，因乙方工作人员采取在院内拉横幅等方式讨薪，给甲方造成恶劣影响的，甲方有权酌情扣除履约保证金。乙方工作人员与甲方无劳务派遣关系，乙方工作人员自身损害及造成第三人损害的均由乙方负责处理。

(五) 此合同为服务外包，系甲方购买或指定乙方提供服务，甲方与乙方指派的护理员非劳动关系、非劳务派遣关系。因乙方指派的护理员因五险一金、劳动待遇及其他用人关系导致的纠纷概与甲方无关。

(六) 乙方所指派的护理员自身或导致甲方或第三人人身损害、财产损失的，概由乙方负责。

(七) 乙方必须保证提供的护理员拥有真实合法的身份证明，丰富的专业工作经验，良好的道德品质，积极的服务态度。

(八) 乙方必须对提供的护理员开展必要的法制教育工作（每年不少于1次），保证其严格遵守国家的各项法律、法规及甲方的各项规章制度，避免刑事及民事赔偿的发生。

(九) 乙方工作人员应统一着装，统一佩戴证件，衣帽整齐干净，以良好的精神面貌开展工作。

(十) 乙方的工作人员应爱护甲方建筑物及室内外设施，节水节电。

(十一) 乙方在甲方设立办公机构，负责对所属护理员进行各项日常管理工作，在业务上接受甲方护理部的业务指导监督与管理。

(十二) 乙方应定期对工作人员进行（每季度不少于1次）防火、防盗教育及技术培训并保存备案。

(十三) 乙方应教育护理员自觉遵守甲方有关规定，讲礼貌，热情为客户服务，不在楼内会客，不与病人及甲方工作人员闲聊。

(十四) 实行岗位责任制，教育护理员严格落实护理员工作质量标准。

(十五) 乙方在甲方的项目经理，负责工作人员的安排和管理。

(十六) 制定医院护理员服务工作管理规定报甲方备案，并要求护理员严格执行。

(十七) 由于乙方及其工作人员原因（包括但不限于违法违规、工作失职、行政处罚等）造成甲、乙任何一方及第三方发生人身损害或财产损失，由乙方负责解决并承担相应责任，若由此给甲方造成经济或名誉上的损失，由乙方承担赔

偿责任。

第六章 管理方式

第十五条 由甲方各科室护士长对任用的护理员进行考核，造成事故由乙方负责协调处理，甲方医院不负责赔付。

第七章 费用结算

第十六条 乙方在签订本合同 10 日内向甲方一次性交纳人民币 50000 元（伍万元整）的履约保证金。如合同履行过程中乙方存在违约责任及损害赔偿责任，违约金、损害赔偿金及其他乙方应向甲方赔付款项，甲方有权自履约保证金中直接扣减，不足部分有权向乙方另行主张，同时乙方应在三日内补足履约保证金。合同期满，甲方将剩余履约保证金无息退还乙方。

第十七条 护理员费用标准

1. 病房单位服务费用每人每月额：

预估服务人数上限：46 人

科室服务员：3600 元/月/人

（大写）：叁仟陆佰元整 /月/人

2. ICU 科室服务费用每人每月额：

预估服务人数上限：15 人

ICU 科室服务员：4400 元/月/人

（大写）：肆仟肆佰元整 元/月/人

实际使用人数由甲方护理部根据工作量随时增减在岗人员并做统计。

乙方护理员若为新员工在甲方工作不满四天，则甲方有权不记考勤，产生的费用由乙方承担。

科室服务考核分数在 85 分以上，结服务总费用的 100%；考核分数在 60 分到 85 分的，结算服务总费用的 80%；考核分数在 60 分以下结算服务总费用的 60%。

服务费结算及付款方式：服务费按照甲方对乙方的考核结果依本合同约定按月结算。乙方应于每月【20】日前向甲方提交上月护理员服务费用的申请结算资料（包括但不限于实际使用服务人数、考核奖惩情况等），经甲方审核无误后，甲乙双方共同书面确认结算金额，甲方收到乙方真实合法等额发票后 5 个工作日内，以银行转账方式向乙方支付相应的服务费款项。

第八章 违约责任及合同的变更

第十八条 经检查护理员服务未达标或乙方在护理员服务中出现质量问题，甲方通知乙方项目负责人，乙方负责及时处理，直至甲方满意，如乙方未满足甲方所提相关工作要求及考核条款附件 1 或损害甲方利益，则甲方有权提前终止合约，并要求乙方赔偿给甲方造成的各项损失。

第十九条 若甲方未按约定向乙方支付应付护理员服务费用或退还履约保证金的，则每逾期一日，甲方应承担欠付金额千分之三的违约金，若逾期超过 30 日，乙方有权暂停服务或解除合同，且不视为乙方违约。

第九章 税费

第二十条 根据国家现行税法对服务性公司征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

第十章 争议

第二十一条 履行合同时发生争议，双方应进行友好协商，协商不成时，双方同意通过司法程序解决，诉讼管辖地为甲方所在地人民法院。

第十一章 转让

第二十二条 未经甲方事先书面同意，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十二章 合同的修改及通知

第二十三条 如需对合同条款进行任何改动，均由甲乙双方经协商后签署书面修改或补充合同，该合同将作为本合同的一个组成部分。本合同附件与本合同具有同等法律效力。

第二十四条 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传的形式发放至对方负责人或对方的公司注册地址。

第十三章 计量单位及适用法律

第二十五条 计量单位均使用国家法定的计量单位。

第二十六条 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

第十四章 合同的生效及其他

第二十七条 本合同一式六份，以中文书写，甲方执四份，乙方执二份。

第二十八条 本合同自双方签字盖章之日起生效。

(以下无正文)

甲方 (盖章):

甲方代表:

2023年06月30日



乙方 (盖章):

乙方代表:

2023年06月30日



杨晨

附件 1：奖惩措施

1、医院按合同约定的考核标准，对服务质量不达标、人员流动比例过高、整改响应不及时的外包单位，扣除相应服务费用。护理员服务人力满足科室岗位需求，发生科室护理员岗位空缺，无法提供连续服务（少于 7 天），扣除当天服务费。

2、外包服务人员作为乙方的工作人员，在医院行为的所有法律后果，由乙方承担。

3、对于外包服务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或患者投诉的，每例罚款 200 元；单个服务人员每月超过 2 次及以上有效投诉的，对相关人员予以辞退。

(2) 外包人员未经同意拿用患者或甲方财物，造成甲方工作人员、患者或家属经济损失的，由乙方负责承担赔偿责任，同时，乙方应立即更换相关服务人员。

(3) 外包人员违规操作，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 100-1000 元；每季度发现 2 次及以上违规操作的，对相关人员予以辞退。

(4) 外包人员工作能力不符合岗位要求的，给予调离岗位或辞退。

(5) 外包人员因工作失误、差错或者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），对公司罚款 500-1500 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。

(6) 外包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 500-1000 元，并对相关人员予以辞退。

(7) 违反医院行风管理规定收受红包、回扣或参与倒号的，对相关人员予以辞退，并扣罚所在外包公司 3000-5000 元。

(8) 乙方进场一个月后甲方抽查乙方上岗人员未持有健康证明者，支付违约金 200 元/人次。

(9) 乙方进场一个月后甲方抽查未进行入职培训就上岗者，支付违约金 200 元/人次。

(10) 利用工作之便谋取不正当利益的，没收不正当利益所得，并对相关人员予

以辞退；

(11) 相关部门确认有其他违法、违规、违纪行为的，对相关人员予以辞退；情节严重的列入黑名单，永不录用。

附件 2：护理员岗位职责

1. 护理员应当在护理人员的指导监督下，根据住院患者病情和自理能力情况，协助提供清洁、饮食、排泄等生活照顾服务。
2. 严禁护理员替代护理人员从事出院指导、医疗护理专业技术性工作。
3. 协助护理人员进行倒床、扫床、铺床
4. 协助整理及清洁护士站、讨论室、库房、仪器室等空间
5. 协助整理各种表单、护理标识
6. 协助整理及擦拭仪器
7. 清点及送洗护士工作服
8. 整理病号服、布品
9. 外出还、取物品、仪器
10. 清点库房及补充物品
11. 依防控要求，执行病区大门出入管理
12. 其它杂项事务

附件 3：客户满意度调查表

陪护人员及主管服务满意度反馈单

服务科室		日期	
请您对我们的服务评分			
项目	不合格 (0分)	一般 (2分)	满意 (4分)
非常满意 (5分)			
陪护人员服务质量			
陪护人员服务态度			
陪护人员仪表语言			
病房整洁程度			
主管查房力度			
主管配合护士站工作力度			
主管处理投诉及时情况			
得分情况	满分	实际得分	得分百分比
	35		
请您对我们今后的服务留下宝贵的意见或建议：			
护士站：			

备注：得分百分比=（实际得分/35分）*100%

附件 4:

投标分项报价表

招标编号: BIECC-23ZB0132

项目名称: 北京清华长庚医院护工护理员委外项目

报价单位: 人民币/元

序号	人员分类	数量	单价 (每人每月)	合计	备注
1.	护理员	61			
(1)	普通护理员	25	3600	1080000	8h
(2)	普通护理员	21	5400	1360800	12h
(3)	急重症	15	4400	792000	
2	护工				
(1)	普通护工	依照甲方所需 提供人员	月度总流水	<u>18</u> %	
总价				3232800	

护工合同

本合同由以下双方于 2023 年 7 月 1 日于北京市【昌平】区签署。

甲方：北京清华长庚医院

乙方：北京市惠佳丰劳务服务有限责任公司

第一章 总则

第一条 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，经甲、乙双方友好协商，甲方许可乙方在医院开展住院病人日常生活陪护服务，现双方达成合同如下：

第二章 工作范围

第二条 乙方对住院病人提供需要的生活陪护，并按相关规定标准收取费用。

第三章 服务质量标准及检查方法

第三条 乙方对甲方医院及住院病人提供需要的陪护人员（即护工），并按相关规定标准收取费用。乙方的服务人力需满足甲方病患及科室需求，不得出现病患等待护工及科室护工岗位空缺及随意调岗现象。乙方应对陪护人员实施岗前理论及技能培训及上岗后的继续教育，陪护人员应具有《医疗机构护理员职业技能操作合格证》或《北京市职业技能培训结业证书》，调用有专职质量经理进行定期不定时抽查，每月进行岗位责任制大检查，对护工服务质量进行综合评比考核，在岗护工每人须持健康证。

第四条 乙方管理人员 24 小时值班，每月征求陪护人员、病人及家属意见，保证陪护工作质量的不断提高，满足患者用人需求，为甲方医疗服务提供其配套服务。

第五条 乙方服从甲方医院各项管理制度，护工遭受投诉，不得对医院造成影响，维护医院荣誉，要求陪护人员严格执行各项规章制度，不得干扰甲方正常的医疗活动，不得与患者以及家属发生争执。

第六条 乙方工作人员（含管理人员、护工，下同）不得在院内吸烟区以外的地方吸烟，不得使用不符合安全之电器具（如电源线、非电缆线等）、用电线处暴露户外或无护罩、任意搭线。未经申请许可擅自开、关院区各种管路阀门（消防水、电、蒸气、氧气等）。

第七条 严禁乙方工作人员违反工作职责为他人提供不当便利，严禁乙方工作人员毁损、偷盗甲方医院或患者和访客的财物或发生酗酒、斗殴滋事等行为。



第八条 乙方雇佣的护工年龄严格控制在：男性 18 周岁到 58 周岁；女性 18 周岁到 55 周岁范围内，并签订劳动合同。

第九条 乙方工作人员不得任意中断、怠工或擅离工作区域等违规作业，不得在公共区域放置个人物品（床、行李等），不得在未指定区域休息、睡觉。

第十条 乙方工作人员不得在工作区域内会客、扎堆聊天，不得在病房内使用手机。非工作期间无故不得在医院内休息或停留。

第十一条 乙方工作人员必须严格遵守医院的消毒隔离制度和院感防控制度，每周至少清洁、消毒一次工作服，污染后根据相关制度随时进行清洗消毒，工作服保持干净、整洁。

第四章 合同期限及方式

第十二条 本合同有效期为 1 年，自 2023 年 7 月 1 日起至 2024 年 6 月 30 日止。

第五章 双方权利及义务

第十三条 甲方：

（一）甲方为乙方提供一间能设有休息床的办公场所，办公场所的所有物品由乙方自备，所备物品需依照甲方要求使用（预留电话及网络接口）。

（二）甲方为乙方提供内线电话一部。

（三）甲方协助乙方同各部门、各科室建立业务联系，并协助乙方清理黑护工，以保证病区的相对安全和治疗环境。

（四）甲方监督乙方的收费标准，乙方不得随意调价。

（五）甲方按照各项管理规定及乙方提供护工的工作范围、工作标准，对乙方工作进行督促、检查、指导。

第十四条 乙方：

（一）乙方应服从国家和地方的相关规定和甲方各项管理规章制度，并负责陪护人员的督导工作。

（二）接受甲方及病区医护人员的指导、监督和检查，陪护人员应服从甲方的管理，及时改进工作方法。

（三）乙方自行与患者或家属签订陪护用工合同，上岗时将用工卡片（含护工姓名、陪护证号）插在床头卡处。

(四) 陪护人员在生活护理过程中与病人发生问题, 由乙方全面负责处理, 及时通报甲方。

(五) 乙方应将其提供的工作人员的资料向甲方保卫处备案登记, 并按国家法规的相关规定为护工签订《居间合同》, 乙方为其工作人员提供工资, 福利及必要的保险, 因乙方工作人员采取在院内拉横幅等方式讨薪, 给甲方造成恶劣影响的, 甲方有权酌情扣除履约保证金。乙方工作人员与甲方无劳务派遣关系, 乙方工作人员自身损害及造成第三人损害的均由乙方负责处理, 并保证给付护工的个人费用不低于收费标准的 75%。

(六) 此合同为服务外包, 系甲方购买或指定乙方提供服务, 甲方与乙方指派的护工非劳动关系、非劳务派遣关系。因乙方指派的护工因劳动待遇及其他用人关系导致的纠纷概与甲方无关。

(七) 乙方所指派的护工自身或导致甲方或第三人人身损害、财产损失的, 概由乙方负责。

(八) 乙方必须保证提供的陪护人员拥有真实合法的身份证明, 丰富的专业工作经验, 良好的道德品质, 积极的服务态度。

(九) 乙方必须对提供的陪护人员开展必要的法制教育工作(每年不少于 1 次), 保证其严格遵守国家的各项法律、法规及甲方的各项规章制度, 避免刑事及民事赔偿的发生。

(十) 乙方工作人员须统一着装, 统一佩戴证件, 衣帽整齐干净, 以良好的精神面貌开展工作。

(十一) 乙方的工作人员应爱护甲方建筑物及室内外设施, 节水节电。

(十二) 乙方在甲方设立办公机构, 负责对所属员工进行各项日常管理工作, 在业务上接受甲方护理部的业务指导监督与管理。

(十三) 乙方应定期对工作人员进行(每季度不少于 1 次)防火、防盗教育及技术培训并保存备案。

(十四) 乙方应教育陪护人员自觉遵守甲方有关规定, 讲礼貌, 热情为客户服务, 不在楼内会客, 不与病人及甲方工作人员闲聊, 未经允许不得在非陪护区内活动。

(十五) 实行岗位责任制, 教育陪护人员严格落实陪护工作质量标准。

(十六) 乙方在甲方的项目经理, 负责陪护人员的安排和管理。

(十七)制定医院陪护服务工作管理规定报甲方备案,并要求陪护人员严格执行。

(十八) 由于乙方及其工作人员原因(包括但不限于违法违规、工作失职、行政处罚等)造成甲、乙任何一方及第三方发生人身损害或财产损失,由乙方负责解决并承担相应责任,若由此给甲方造成经济或名誉上的损失,由乙方承担赔偿责任。

第六章 管理方式

第十五条 乙方应自主经营,规范管理,保证陪护工作质量。

第十六条 乙方任用业务主管负责具体实施,调度陪护人员,负责与病人家属签订“陪护协议书”。

第十七条 乙方驻甲方办公室人员负责调用护工并做详细记录,并于次月10日前将报表交付各科室护士长核对无误签字。

第十八条 由各科室护士长对任用的护工进行考核,造成事故由乙方负责协调处理,甲方医院不负责赔付。

第七章 费用结算

第十九条 乙方在签订本合同10日内向甲方一次性交纳人民币50000元(伍万元整)的履约保证金。如合同履行过程中乙方存在违约责任及损害赔偿责任,违约金、损害赔偿金及其他乙方应向甲方赔付款项,甲方有权自履约保证金中直接扣减,不足部分有权向乙方另行主张,同时乙方应在三日内补足履约保证金。合同期满后30日,甲方将剩余履约保证金无息退还乙方。

第二十条 乙方每月10日前向甲方缴纳甲乙双方核对后上月度陪护费用总流水的18%作为管理费,除此费用外,乙方不再向甲方缴纳其它费用。乙方提供护工服务收取的费用应符合国家法定政策,由于收费问题导致的与服务对象的任何纠纷,均与甲方无关。

第八章 违约责任及合同的变更

第二十一条 经检查陪护服务未达标或乙方在陪护服务中出现质量问题,甲方通知乙方项目负责人,乙方负责及时处理,直至甲方满意,如乙方未满足甲方所提相关工作要求及考核条款附件1或损害甲方利益,则甲方有权提前终止合约,并要求乙方赔偿给甲方造成的各项损失。

第二十二条 若乙方未按约定向甲方支付管理费用的,则每逾期一日,乙方应承

担欠付金额千分之三的违约金，若逾期超过 30 日，甲方有权暂停服务或解除合同，且不视为甲方违约并不承担乙方任何损失。若合同结束甲方未按约定返还乙方履约保证金的，则每逾期一日，甲方应承担欠返金额千分之三的违约金。

第九章 税费

第二十三条 根据国家现行税法对服务性公司征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

第十章 争议

第二十四条 履行合同时发生争议，双方应进行友好协商，协商不成时，双方同意通过司法程序解决，诉讼管辖地为甲方所在地人民法院。

第十一章 转让

第二十五条 未经甲方事先书面同意，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十二章 合同的修改及通知

第二十六条 如需对合同条款进行任何改动，均由甲乙双方经协商后签署书面修改或补充合同，该合同将作为本合同的一个组成部分。本合同附件与本合同具有同等法律效力。

第二十七条 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传的形式发放至对方负责人或对方的公司注册地址。

第十三章 计量单位及适用法律

第二十八条 计量单位均使用国家法定的计量单位。

第二十九条 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

第十四章 合同的生效及其他

第三十条 本合同一式六份，以中文书写，甲方执四份，乙方执二份。

第三十一条 本合同自双方签字盖章之日起生效。

(以下无正文)

甲方(盖章):

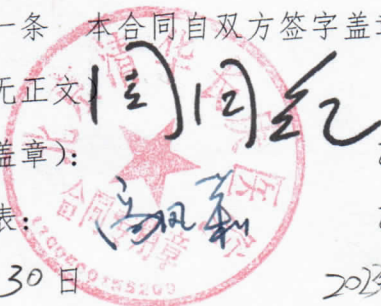
甲方代表:

2023年06月30日

乙方(盖章):

乙方代表:

2023年06月30日



杨晨

附件 1 奖惩措施

1、医院按合同约定的考核标准，对服务质量不达标、人员流动比例过高、整改响应不及时的外包单位，扣除相应服务费用。护工服务人力满足病患需求，发生无法当天提供护工服务，罚款 100 元/例。

2、外包服务人员作为乙方的工作人员，在医院行为的所有法律后果，由乙方承担。

3、对于外包服务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或患者投诉的，每月超过 2 例有效投诉对公司罚款 200 元；单个服务人员每月超过 3 次及以上有效投诉的，对相关人员进行辞退。

(2) 外包人员未经同意拿用患者或甲方财物，造成甲方工作人员、患者或家属经济损失的，由乙方负责承担赔偿责任，同时，乙方应立即更换相关服务人员。

(3) 散工控制：进场后三个月后若散工比例没有控制在每月 15 人以内，经甲方通知整改后仍未达到的，支付违约金 500 元。

(4) 外包人员违规操作，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 100-1000 元；每季度发现 2 次及以上违规操作的，对相关人员进行辞退。

(5) 外包人员工作能力不符合岗位要求的，给予调离岗位或辞退。

(6) 外包人员因工作失误、差错或者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），对公司罚款 500-1500 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，对相关人员进行辞退。

(7) 外包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 500-1000 元，并对相关人员进行辞退。

(8) 违反医院行风管理规定收受红包、回扣或参与倒号的，对相关人员进行辞退，并扣罚所在外包公司 3000-5000 元。

(9) 乙方进场一个月后甲方抽查乙方上岗人员未持有健康证明者，支付违约金 200 元/人次。

(10) 乙方进场一个月后甲方抽查未进行入职培训就上岗者，支付违约金 200 元/人次。

(11) 利用工作之便谋取不正当利益的，没收不正当利益所得，并对相关人员予以辞退；

(12) 相关部门确认有其他违法、违规、违纪行为的，对相关人员进行辞退；情节严重的列入黑名单，永不录用。

附件 2 护工服务工作内容与标准

序号	工作内容	质量标准
1	生活护理（协助患者进食、排泄、睡眠），满足患者的生理需要	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 饭前、便后洗手，协助打饭，协助非鼻饲患者进食。 ◇ 协助患者做好入睡前的护理。午睡、晚睡前拉窗帘。 ◇ 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。 ◇ 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。	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 患者面部清洁，口唇清洁、不干燥。 ◇ 患者身上无异味，着装干净。 ◇ 头发干净，避免用发卡。 ◇ 口腔无异味，有假牙患者按需要清洁口腔。 ◇ 手足清洁无污垢、指（趾）甲干净。 ◇ 保持患者会阴部清洁。 ◇ 避免发生烫伤。
3	在护士指导下协助患者活动	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 保证患者安全，避免发生跌倒、坠床、摔伤等意外事件。
4	在护士指导下协助患者翻身、拍背	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 卧位舒适，无压疮。 ◇ 病床整洁、无异物。 ◇ 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	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 尿、便标本留取及时、准确。 ◇ 无坠床、无坠车、无跌倒、摔伤。

6	维护病房诊疗安静、整洁、安全。	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 病房整洁，保持通风良好。禁止堆放杂物。 ◇ 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。 ◇ 病床下物品摆放整齐无堆放杂物。 ◇ 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。 ◇ 保证地面干燥，及时清理地面的水迹，尤其是卫生间。 ◇ 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。 ◇ 为卧床、神志不清、年老、行动不便的患者加床档。 ◇ 协助护士更换、整理床单位。
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：

- 处理伤口。
- 测血压。
- 调节输液速度、更换输液。
- 鼻饲。
- 吸痰。
- 雾化吸入。
- 为留置尿管患者进行会阴部清洁。
- 未征得医务人员同意，擅自为危重患者更换床单。
- 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。
- 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。
- 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。

附件3 陪护人员岗位责任制

- 1、所有待岗陪护人员必须统一服从主管安排，排号上岗，不得挑岗、拒岗，不服从分配者将受到停岗2天的处罚，并在拒岗单上签字后重新排队待岗。任何无理由的拒岗连续发生三次，公司有权解聘陪护人员。
- 2、陪护人员上岗必须统一着装、佩戴胸卡，仪表整洁，禁止穿拖鞋。
- 3、陪护人员上岗后不得无故提前下岗，不得私自接岗或为他人安排陪护对象，不得要求患者及家属订饭和收受礼物、现金，禁止串岗、聚集聊天、玩手机，主管查房中发现上述现象，根据情节可提出警告、罚款、停岗等处罚，同时写出书面处理意见上报。
- 4、陪护人员下岗后应及时离开病房并带走自己的随身物品、陪护用床，所有与医院无关的个人用品出现在病房内被查房主管发现，有权收缴代为保管。
- 5、被患者投诉的陪护人员必须接受调换岗位、口头警告、经济处罚、停岗、情节严重者辞退等处罚。
- 6、陪护人员替患者购物时必须开具收据，严禁在病房内买卖、推销。不许私自动用患者的钱、物，一经发现或被投诉一律开除。
- 7、用餐时间每次不得超过45分钟，若因吃饭时间过长遭到患者投诉的，口头警告一次。若家属及患者同意陪护人员回驻地休息的，双方必须事先协商好回病房时间，避免产生误会。
- 8、请事假不超过一天的可以口头向经理报告；一天以上十天以下的，需提前3天以书面形式请示主管，并得到经理批准后方可休假。
- 9、陪护用床不得转租他人，一经发现一律没收，同时处以租赁所得3倍罚款。
- 10、禁止穿着工服外出；禁止帮病故患者联系寿衣、汽车等丧葬事宜；禁止为病故者穿衣服等一切与陪护工作无关的行为；上述情况一经发现立即开除。
- 11、保持办公室、待岗室及宿舍的环境卫生，不许在室内吸烟、打牌、喝酒。

附件 4 客户满意度调查表

陪护人员及主管服务满意度反馈单

服务科室		日期	
请您对我们的服务评分			
项目	不合格 (0分)	一般 (2分)	满意 (4分)
非常满意 (5分)			
陪护人员服务质量			
陪护人员服务态度			
陪护人员仪表语言			
病房整洁程度			
主管查房力度			
主管配合护士站工作力度			
主管处理投诉及时情况			
得分情况	满分	实际得分	得分百分比
	35		
请您对我们今后的服务留下宝贵的意见或建议：			
护士站：			

备注：得分百分比=（实际得分/35分）*100%

附件 5 患者满意度调查表

陪护工姓名		服务时间		
服务地点				
请您为我们的服务留下宝贵意见				
项目	不合格 (0分)	一般 (2分)	满意 (4分)	非常满 意 (5分)
服务意识：工作时积极性、主动性， 无接收客户馈赠及收受红包；				
有知识宣教、饮食指导、康复训练；				
对客户服务时要面带笑容，热情主动 问候对方并介绍自己。				
在客户的询问要仔细认真听取，解答 准确，不确定的问题要汇报给主管和 护士，请她们协助回答。				
是否尊重患者、保护患者隐私；				
护理病人细致、耐心；				
得分情况	满分	实际得分	得分百分比	
	30			