

合同编号:

JDFY	03
ZW20	20 062456

# 江苏大学附属医院

## 生活护理服务外包合同

上海擎浩医院管理有限公司



**江苏大学附属医院**  
**住院病人生活护理服务外包合同**

甲方：江苏大学附属医院

乙方：上海擎浩医院管理有限公司

为贯彻卫生部《2010 优质护理示范工程》和“三好一满意”活动的要求，规范住院病人生活护理服务，提高服务质量，进而满足病人对生活护理的需求，并依据江苏省卫生厅《关于进一步加强医疗机构护理员管理的通知》要求，对护理员、住院病人生活护理服务进行规范管理。甲、乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上签订本合同。

**一、服务范围、内容、模式**

- 1、服务范围：甲方所有病区，门、急诊等有服务需求的区域；
- 2、服务内容：住院病人生活护理，陪检、陪诊及病人有需求的照护服务；
- 3、服务模式：“团队制”、“一对多（准团队制）”服务模式为主，“一对一”特需服务模式为辅，另根据病人的实际需求提供相应服务。

**二、服务期限及服务费**

本合同期限为贰年，自 2024 年 07 月 01 日起至 2026 年 06 月 30 日止。

服务费：人民币壹佰陆拾贰万元整(¥1,620,000.00)。

**三、甲方的权利和义务**

1、对乙方管理及派驻员工的工作进行监督检查，有权要求乙方对违反服务承诺的事项和不称职的人员限期整改和撤换。

2、每季度对乙方管理及服务进行一次全面考核评定，可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、乙方违反服务承诺，给予一个月的时间整改，没有按期整改到位的，因乙方主体原因，触犯法律法规，造成人员伤亡，重大医疗纠纷，对甲方造成恶劣影响的，甲方有权提前终止合同。

4、甲方在合同生效之日起有偿向乙方提供办公用房、员工辅助用房及硬件支持(水电、网络等)合同期满后由甲方收回。由甲方提供护理员培训的，乙方需支付培训费用。

(1)乙方每月 10 日前须支付采购人上月房租、水电费、管理费等各项费用 67500

元。

(2) 乙方每月将该月度全年实际服务费上报甲方。一年度服务费的 20%不超出一年报价的按报价结算给院方；一年度服务费的 20%超出一年报价的，超出部分的 20%（按实际发生额计算）一年度服务期满后 10 日内结算给甲方。

甲方收到乙方费用后，须开具正规发票或行政事业收据。如乙方未及时缴纳费用，须按每日千分之四向甲方缴纳滞纳金。如乙方非因正当理由滞纳超过 1 个月，甲方有权提前终止合同。

(3) 甲方提供的办公用房、员工辅助用房及硬件支持(水电、网络等)如遇政策性调整，甲方可无条件收回。

#### 5、收费流程：

(1) 团队/准团队模式：甲方科室在病人入院时，进行宣教，并由其签字认可。乙方按核定等级提供相应服务，患者在出院前一天，由乙方到相应科室结算相应服务费用；

(2) “一对一”特需服务模式：病人有服务需求时，由甲方科室及时通知乙方。乙方与病人协商后签字认可，提供服务，由乙方收取服务费用。

#### (3) 收费标准：

科室	收费标准(最高限价) 元/人*天	备注
一对一服务		
康复科	260	
其他科室	200	
团队服务		
其他科室	120	
产科	600 元/全周期	顺产单胎
	700 元/全周期	剖宫产单胎
	1000 元/全周期	顺产/剖宫产双胎
ICU 及各专科 ICU	80	不满 24 小时的按实际时长 计算
其他单项和便民服务		由供应商另行制定,报备护

		理部，按照市场公示价格
--	--	-------------

如遇特殊病情和特殊要求者，由乙方和病人协商后再行确定。

#### 四、乙方的权利和义务

1、乙方应制定各项管理办法、规章制度、实施方案，自主开展经营活动。接受甲方主管部门及有关政府部门的监督、指导。甲方提出书面整改意见的，应及时采取有效措施给予纠正和改进。

2、遵照国家规定，按服务项目、服务内容、服务标准、人员成本等，测算收费标准。不得损害甲方和住院病人的合法权益，获取不当利益。

3、乙方采用会议、座谈、宣传栏、宣传册、小标贴等形式，向患者、家属进行公示和宣传，使之了解服务内容、收费标准等内容。甲方应予以同意和配合。

4、乙方负责与员工签订劳动合同或劳务协议，负责劳动关系管理。乙方员工在服务过程中出现的工伤、疾病等情况由乙方负责处理。

5、乙方应积极妥善处理服务过程中产生的投诉和纠纷。如因处理矛盾纠纷不力、不及时，影响甲方医疗秩序，乙方应承担相应的赔偿责任。生活护理过程中，因乙方操作不当引发的安全事故，由乙方负责处理。

6、如因乙方原因导致甲方人员、设备及其他直接损失时，乙方应按实际价格进行赔偿。如因乙方原因导致他人人身或财产损失的，其责任概由乙方承担，甲方不承担任何责任。如因甲方原因导致乙方损失时，甲方应按实际价格进行赔偿。如因第三方原因导致乙方损失的，乙方向第三方索赔的，甲方应予以协助。

#### 五、对公司考核相关要求：

1.公司管理人员每周巡查分管科室护理员工作情况，每月按个人进行岗位工作质量考核及病人满意度调查。并将检查结果与当事人奖惩考核挂钩。

2.公司将科室和护理部质量检查结果作为护理员工作情况考核依据之一（详见附件 2-5）。

3.病区、监护室考核工作质量考核得分需达 90 分，满意度考核需达 90%。若得分低于 90 分或满意度低于 90%，每降低一分或一个百分点，扣款 200 元，若得分低于 80 分或满意度低于 80%，每降低一分或一个百分点，扣款 500 元。护理部对陪护公司质量考核参照细则予以执行（满意度考核表见附件 6）

4.临床各病区护理员用工需求能在规定时间（0.5 天）给予解决。如有违反

纳入陪护公司考核项目给予扣款。每月3次及以上上报公司，对管理人员给予扣除奖金500-1000元。

- 5.特殊时间用工需求满足临床各护理单元要求。(如春节)
- 6.公司在每位病人服务结束后开具给患者的合法票据给护士长留存一份。
- 7.公司员工如有特殊表现的，医院将给予相应的奖励。

## 六、其他

1、乙方公司承担：管理人员成本、工伤意外责任、第三方责任、培训/招聘费用等。经营中的亏损风险由乙方承担。

2、实行单科室核算。如乙方收取的服务费不足以承担该科室的运营成本，乙方可以提前通知甲方，减少该科室服务人员数量。

3、如最低工资标准、社保等导致的劳动力成本变化，乙方可相应调整服务费用，并经甲方认可。

4、乙方应于次月15日前，完成当月报表核对、工资发放和结算工作。

## 七、其他事项

1、本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执一份，具有同等法律效力。

2、本合同执行期间，如服务价格、内容或人数发生变化。经双方协商后，以补充协议形式进行变更。双方签订的补充合同、附件与本合同具有同等法律效力。

3、本合同执行期间，因无法预见、无法控制的原因，包括但不限于火灾、洪水、疫情、意外事故、劳动力短缺、货源供应中断、罢工、动乱及国内紧急状态，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任。

4、本合同在执行中如发生争议，双方应协商解决。协商不成时，提请主管部门调解，调解不成的，提交甲方所在地法院依法裁决。

甲方签章：江苏大学附属医院

乙方签章：上海擎浩医院管理有限公司

经办人：

经办人：

签订日期：2020年6月30日

签订日期： 年 月 日

## 附件 1：服务内容

### 一、“团队模式”服务内容（团队模式工作时间采用 12 小时 2 班制）

- 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。
- 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。

### 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。
- 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、“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。

#### 四、监护病房陪护服务内容

参考“二、‘一对多’准团队制服务内容。



## 附件 2: 陪护公司质量考核细则

江苏大学附属医院

陪护公司质量考核细则

考核部门: 护理部

对象	检查内容	考核细则
陪护公司管理层	1、按合同实施照护(护理员与患者比例合适。监护室患者数≤4人,护理员2人;患者数5-8人,护理员3人;患者数9-13人,护理员4人;患者数14-16人,护理员5人;患者数17-19人,护理员6人;以此类推。一对多,1个护理员最多护理3个患者。一对一,1个护理员护理1个患者。),能及时调配人员满足临床需求。	未履行合同约定,护理员人数、素质等不能满足临床需要,一旦查实,根据影响严重程度扣200-500元/次。因违规造成医疗纠纷者,按照医疗纠纷处理。病区对护理员考核低于80分,在陪护公司考核中扣10分/病区。病区对陪护公司考核分低于80分,每下降1分扣100元/次。
	2、护理员持证上岗。	无上岗证上岗,造成严重并发症或患者投诉者,一旦查实扣500元/次。因违规造成医疗纠纷者,按照医疗纠纷处理。
	3、新上岗人员培训到位,培训记录能及时合理反馈。	培训不到位,造成严重并发症或患者投诉者,一旦查实,根据影响严重程度扣200-500元/次。造成医疗纠纷者,按照医疗纠纷处理。
	4、护理员监管到位。	监管不到位,造成严重并发症或患者投诉者,一旦查实,根据影响程度扣200-500元/次,影响恶劣者待岗或下岗处理。造成医疗纠纷者,按照医疗纠纷处理。
	5、管理人员言行规范,维持医院形象。	出现损坏医院或集体的语言或行为,造成严重影响者,一旦查实,根据影响程度扣200-500元/次,影响恶劣者待岗或下岗处理。造成医疗纠纷者,按照医疗纠纷处理。
	6、其他情况。	出现其他违规情况,由护理部与陪护公司共同商议后决定。
护理员	1、在岗在位、不脱岗、不串岗、不旷工、不迟到、不早退。监护室护理员夜班不能睡觉。	一旦查实扣100元/次,因违规造成严重并发症或投诉者,根据影响程度扣200-500元/次,影响恶劣者予待岗或下岗处理。因违规造成医疗纠纷者,按照医疗纠纷处理。
	2、服装、个人卫生处置(指甲、胡须、头发清洁等)符合要求,佩戴工号牌。	服装、个人处置不符合要求,一旦查实扣50元/次,屡教不改者加倍递增。造成严重并发症或患者投诉者,根据影响程度扣200-500元/次,影响恶劣者予待岗或下岗处理。因违规造成医



	疗纠纷者，按照医疗纠纷处理。
3、服从医院管理要求，不私自调班，履行请假手续、无争吵打架等发生。	不服从管理，私自调班未上报、未履行请假手续离开、争吵打架等，根据情节严重程度扣 100-500 元/次，影响恶劣者予待岗或下岗处理。因违规造成医疗纠纷者，按照医疗纠纷处理。
4、遵守医院规章制度及劳动纪律、自觉维护环境整洁，爱护医院医疗设备和物品。工作时间不玩手机、不躺下睡觉、不在工作区域抽烟、饮酒，不私自取用医院设备及物品、不接私活、不洗衣做饭、不违规使用电器、每餐进餐时间小于 30 分钟、私人物品规范放置、非工作时间不在病区逗留等。	一旦查实，根据情节严重程度扣 100-500 元/次，造成恶劣影响或投诉者予待岗或下岗处理。因违规造成医疗纠纷者，按照医疗纠纷处理。
5、在护士指导下工作，认真履行护理员职责，患者生活护理到位，严禁从事护理员职责范围以外的工作（如吸痰、鼻饲、吸氧、换输液等）。	从事护理员职责范围以外的工作，一旦查实扣 500 元/次。因违规造成严重并发症或患者投诉者予待岗或下岗处理。因违规造成医疗纠纷者，按照医疗纠纷处理。
6、服务态度好，不得以任何渠道索要物品或钱财等，不浪费和私藏病人物品，患者生活护理到位、保护隐私、院感执行到位、无虐待患者的语言或行为、不干预治疗护理、不讨论病情、及时应答、无投诉争执等发生。	一旦查实，根据情节严重程度扣 100-500 元/次，造成恶劣影响或投诉者予待岗或下岗处理。因违规造成医疗纠纷者，按照医疗纠纷处理。
7、其他情况。	出现其他违规情况，由护理部与陪护公司共同商议后决定。
<p>声明：因陪护公司违反服务承诺，给予一个月的时间整改，没有按期整改到位，因陪护公司主体原因，触犯法律法规，造成人员伤亡，重大医疗纠纷，对医院造成恶劣影响的，护理部向医院提出，建议提前终止合同。</p>	





	明)	
<p style="text-align: center;">护 理 员</p> <p style="text-align: center;">劳 动 纪 律</p>	1、在岗在位、不脱岗、不串岗	
	2、不迟到、不早退	
	3、服装符合要求	
	4、个人卫生处置到位（指甲、胡须、头发等）	
	5、服从管理	
	6、上班期间不躺下睡觉	
	7、上班期间不玩手机	
	8、不在工作区域抽烟	
	9、不私自拿病区物品	
	10、不烹饪、不使用电器	
	11、不索要物品或钱财	
	12、不接私活 13、每餐进餐时间小于 30 分钟	





	明)																						
患者评价	1、无投诉发生																						
	2、无虐待患者的语言或行为																						
	3、其他																						

注

- 1、护理人员与患者比例合适。监护室患者数≤4人，护理员2人；患者数5-8人，护理员3人；患者数9-13人，护理员4人；患者数14-16人，护理员5人；患者数17-19人，护理员6人；患者数20-24人，护理员8人；患者数25-30人，护理员10人；患者数31-40人，护理员12人；患者数41-50人，护理员15人；患者数51-60人，护理员20人；患者数61-80人，护理员25人；患者数81-100人，护理员30人；患者数101-150人，护理员40人；患者数151-200人，护理员50人；患者数201-300人，护理员60人；患者数301-400人，护理员80人；患者数401-500人，护理员100人；患者数501-1000人，护理员150人；患者数1000人以上，护理员200人。以上人数仅供参考，实际人数应根据患者病情、护理难度等因素进行调整。
- 2、此考核适用于监护室护理人员，由护士长完成考核。
- 3、违规按实际频次考核，在相应日期内打×，如1天内出现两次，打两次×，以此类推。每个×扣1分，合格分为80分。为避免矛盾，请保留违规现象的原始记录。
- 4、护士长每月考核汇总并签名，10号前表格交护理部。



### 附件 4：护工公司服务行为考核表

护工公司服务行为考核表（病区）

科室	检查日期	检查者	得分	
项目	考核标准与要求	评分标准	扣分情况	扣分
公司行为	1、严格执行护工管理办法。 2、遵守医院各项规章制度。	一项不符合要求扣 2 分		
规范用工	1、护工具有健康证、护工证、身份证、不超龄。 2、先培训后上岗。 3、每月有培训记录及上岗前培训记录。	一项不符合要求扣 2 分		
管理人员行为	着装规范，不穿高跟鞋、响底鞋。 佩戴工号牌。 语言文明。 不在医院公共场所高声谈笑。 主动对护工工作进行考核指导并有记录。 及时满足病人陪护需求。	一项不符合要求扣 2 分		
合同履行	无病人及家属投诉。 在病区内堆放行李，在病区内收集、堆放废品。 不聚集在公共场所高声谈笑。 护工之间争吵影响病区医疗秩序，造成严重影响的，不得在本院从事护工工作。 不当班的护工不在病区留宿或在医院其他场所睡觉。 不私拿医院物品、病人财物。 7、有收费公示、规范收费。 8、有收费收据第二联交护士长。 9、公司领导每月督查，参加例会并有记录。 10、管理人员达到合同规定数量。 11、12 小时值班护工，休息期间不得兼职。 12、护理员数量配备按合同履行。护理员与患者比例合适。一对多，1 个护理员最多护理 3 个患者。一对一，1 个护理员护理 1 个患者。	一项不符合要求扣 2 分  有病人及家属投诉。 (扣 5 分/次)		
其他	其他违反合约情况。	一项不符合要求扣 2 分		



备注：考核分为 80 分合格，每下降 1 分扣公司费用壹佰元。病区护工考核低于 80 分，在护工公司考核中扣 10 分/病区。

### 附件 5：护理员陪护质量检查表（病区）

护理员陪护质量检查表（病区）

科室

年

月

检查者

得分

检查内容（每格 1 分）	第一周	第二周	第三周	第四周	整改意见
晨间护理	1、漱口刷牙				
	2、洗脸				
	3、擦身				
	4、梳头（是否梳理整齐，没有异味）				
	5、整理床单				
	6、整理尿垫				
	7、整理被套				
	8、其他（请注明）（无阳性时无分值）				
晚间护理	1、安置好床防护栏				
	2、擦身，洗足				
	3、更衣（注意保护病人隐私）				
	4、整理床单元				
	5、地面无水迹、保持干燥				
	6、其他（请注明）（无阳性时无分值）				
其他内容	1、协助病人进食是否安全				
	2、护理员个人卫生是否做好				
	3、护理员是否开窗通风				
	4、水瓶、桌椅是否固定				
	5、护理员护理的病人无压力性损伤				
	6、配合病人做好治疗、护理				
	7、其他（请注明）（无阳性时无分值）				
护工行为	1、按要求着装				
	2、不在病区聚众聊天喧哗				
	3、不违反医院规定（洗澡/烹饪）				
	4、无出租/转卖躺椅/床单/尿壶等				
	5、不与病人发生争吵				
	6、不擅自离开病人、串岗				
	7、不向病人索要食品、小费				
	8、其他（请注明）（无阳性时无分值）				



备注：

- 1、每周检查一次，合格打钩，不合格打叉扣 1 分；每月总分为 100 分，合格分为 80 分。
- 2、每月 10 日前交护理部。

## 附件 6：医疗护理员满意度调查表（患者版）

### 医疗护理员满意度调查表（患者版）

1. 科室\_\_\_\_\_
2. 姓名\_\_\_\_\_
3. 医疗护理员对您负责吗？  
非常满意    满意    基本满意    不满意    很不满意
4. 医疗护理员是否工作期间是否遵守劳动纪律（禁止聚众聊天、玩手机）？  
非常满意    满意    基本满意    不满意    很不满意
5. 医疗护理员是否规范收费？  
非常满意    满意    基本满意    不满意    很不满意
6. 医疗护理员服务态度好吗？  
非常满意    满意    基本满意    不满意    很不满意
7. 医疗护理员是否耐心解释您的问题？  
非常满意    满意    基本满意    不满意    很不满意
8. 医疗护理员是否详细介绍服务内容？  
非常满意    满意    基本满意    不满意    很不满意
9. 医疗护理员是否及时发现您的需求，为您提供帮助？  
非常满意    满意    基本满意    不满意    很不满意
10. 医疗护理员是否及时应答您的呼叫和求助？  
非常满意    满意    基本满意    不满意    很不满意
11. 医疗护理员是否定时给您洗漱、洗脚、擦身？  
非常满意    满意    基本满意    不满意    很不满意
12. 医疗护理员为您做生活护理时是否做到隐私保护？  
非常满意    满意    基本满意    不满意    很不满意

