**附件二：参考模板（最终合同以医院审计科审计为准）**

**首都医科大学附属北京潞河医院住院免陪照护**

**服务管理协议**

甲方：

乙方：

双方本着友好合作、平等互利的原则，经协商一致，特签订本协议，双方共同信守。

一、合作范围

乙方根据甲方要求向甲方委派陪护人员，配合甲方做院内试点病区患者陪护工作；

二、合作时间

本次合同期一年，自 年 月 日起至 年 月 日止。

三、乙方工作要求

1、乙方内部有岗前培训机构，派遣人员100%经过岗前培训合格后上岗。若甲方检查发现有未经培训上岗的情况应给予每人次100元的处罚，要求再培训。

2、上岗人员应具有完全民事行为能力，持健康合格证明，具备《北京市医疗护理员岗位培训结业证书》或人力社保部门职业技能等级认定证书，年龄大于18周岁，遵纪守法，无犯罪记录。

3、身份证和暂住证的复印件留底在公司备案，必要时上交留用人员身份证复印件给医院保卫科备案。

4、乙方负责甲方不满意和无岗的员工的留用、辞退工作。

5、乙方派遣人员不得收集、出售医院内废物。不允许各类用物擅自带出医院。一经发现，给予双倍价值处罚。

四、服务要求

1、遵纪守法，遵守医院规章制度，服从科室领导。

2、统一着装，持证上岗，仪表整洁，文明用语，行为规范，服务热情。

3、保持病房环境安静、整洁，通风良好。

4、保持床单位整齐、干净，无杂物堆积。

5、保持患者的清洁卫生，无异味。

6、陪护人员与患者用品，分别放置，物品简洁，按病房管理要求放置。

7、丢弃废物符合医院要求，医用垃圾与生活垃圾会分开处理。

8、上岗期间禁止病区内大声喧哗、扎堆聊天、串岗、空岗等现象发生。

五、服务目标

1、管理目标

（1）、创造安静、整洁的病房环境，全面提升陪护服务和管理水平。

（2）、建立稳定的陪护队伍，保障病人需求，为住院病人提供多样化的陪护选择。

（3）、派遣专业管理人员，不断强化管理与培训，提升服务质量。

2、服务质量目标

（1）乙方按照甲方医疗护理员岗位职责、工作流程、工作规范提供照护服务，按照甲方《医疗护理员照护质量评价标准》定期进行评价；

（2）乙方按照北京市卫生健康委员会、北京市中医药管理局《医疗护理员生活照护服务规范（试行）》的基本要求和服务内容执行；

（3）乙方按照《国家职业标准》职业编码:4-14-01-02医疗护理员(2024年版)服务内容执行。

|  |  |
| --- | --- |
| 服务满意 | 考核分数达到90分（含）以上  陪护事故率在0.1%以内  派工时限：正常工作时间段30分钟内到岗，非正常工作时间段2小时内到岗，空岗率在10%以下 |
| 病房秩序 | 陪护人员着装整洁、统一  陪护人员不带入多余个人生活用品  陪护人员专注工作，无扎堆聊天、串病房、打闹喧哗等现象发生 |

六、岗位职责

1、协助或给予患者生活照料，做到病人脸、手足、头发、口腔、会阴、床单位清洁，无褥疮，无烫伤，无坠床，无交叉感染。

2、主动协助患者大小便，日清洁两次，必要时随时给予清洁，保障病人身上无异味。

3、在医护人员允许的情况下，协助或给予病人进餐，无误吸、无呛咳，餐后保持口腔清洁。

4、配合做好病房内物品管理，做到床旁桌、床上床下整洁无杂物，物品摆放符合病房管理要求。

5、配合做好患者住院期间的检查和治疗。

6、增加病人的舒适度，定时进行室内通风，按医护人员的指导，变换病人的体位。

7、病人的不适和痛苦表情，职责内无法改善的应及时通知医护人员给予妥善处理。

8、陪护期间，保证各种管路通畅无打折、无脱落、无反流、无堵塞，病人输液管无走空、无气泡，发现问题及时通知责任护士。

9、听从科室的工作安排，协助科室完成力所能及的相关工作。

10、只承担患者生活护理工作，严禁进行专业护理操作。

七、服务方案

1、住院陪护服务模式及收费标准

（1）、一对一陪护服务模式：一名陪护人员照顾一名患者，24小时服务价格为 元/人。

（2）、一对二陪护服务模式：一名陪护人员照顾二名患者，24小时服务价格为 元/人。

（3）、一对三陪护服务模式：一名陪护人员照顾三名患者，24小时服务价格为 元/人。

2、合作费用

（1）乙方负责与科室用核对用工考勤签字确认，上报甲方医附科进行结算费用。

（2）甲方于次月月底前支付上月总费用至乙方账户。

（3）乙方收到全部费用后，向甲方提供正规发票。

（4）乙方按医院“免陪照护服务”护理员单价： 元/人/天（含管理费等费用），总费用 = 需求人数 × 单价支付，甲方不承担因人员闲置等产生的所有成本。

3.人员配置：派遣10名护工为试点病区提供患者陪护工作，并承诺保障患者安全。

八、双方权利

1、甲方权利和义务

（1）、甲方对所聘用护理员不满意，可以要求乙方限期内更换。

（2）、对乙方的经营行为进行监督管理，监督工作人员的服务质量，服务态度，如乙方不能达成质量管理目标，甲方有权进行经济处罚。考核分数在85-90分罚款500元，80分-85分罚款1000元，低于80分罚款2000元。连续三个月考核分数低于80分，无条件解除合同。接到有效投诉：院级投诉罚2000元；科级投诉罚1000元，专项投诉罚500元。

（3）如乙方不能满足甲方用工需求量，甲方有权根据医院服务需求增加合作公司，调整乙方的工作范围。

（4）、维持病房正常秩序，协助乙方控制病房黑护工。

（5）、为乙方提供必要的办公场地和办公条件，定期为乙方提供陪护人员会议和培训场地。

2、乙方权利和义务

（1）、在管理中享有自主权。包括：工作人员的招聘、解雇、奖惩等。

（2）、乙方派往甲方的工作人员应该符合《劳动法》的具体规定，承包期间出现的劳动争议，由乙方负全责解决。乙方应按《劳动法》的规定，为员工缴纳社会保险。甲方与乙方人员不存在任何劳动或劳务关系。如乙方人员向甲方主张权利的，相关责任由乙方负责。

（3）、对工作人员进行招聘、培训、管理，保证工作人员达到用工要求方能上岗。确保工作人员身体健康，具有相关的健康体检证明。

（4）、为甲方病房病人提供及时、安全的生活护理服务。保证派工时限（正常工作时间段30分钟到岗，非正常工作时间段2小时内到岗）。

（5）、遵守甲方制定的各项管理制度，并协助甲方保障病区及医院内的安全及秩序。

（6）、出现陪护事故，经调查责任在乙方，由乙方负全责。

（7）、乙方派往甲方处工作的员工所发生的一切人身伤亡，均由乙方负责。

（8）、乙方不得以甲方名义发各种广告宣传品。

（9）、按合同收费标准执行收费，如要进行价格调整时，需与甲方协商确定后执行。

九、责任与风险

1、由于乙方员工工作失误引起的纠纷或责任，乙方负全责与甲方无关。

2、协议期间，派遣人员与乙方发生的一切劳务纠纷均与甲方无关。

十、合同争议的解决方式

本合同履行期间，如有未尽事宜，双方应友好协商解决，若协商不成，可向北京市通州区人民法院提起诉讼。

十一、补充条款

本协议未尽事宜，由双方另行签订补充协议。补充协议与本协议具有同等效力。

十二、本协议一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

甲方： 乙方：

代表人： 代表人：

甲方盖章： 乙方盖章：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日