合 同 书

合同名称：郑州市社会福利院特困养员养治康服务合同

甲　　方：郑州市社会福利院

委托代理人：

乙　　方：天津诚英物业服务有限公司

委托代理人：

签订日期：2026 年 3 月 6 日

采购合同

委托方（以下简称甲方）：郑州市社会福利院

受托方（以下简称乙方）：天津诚英物业服务有限公司

按照郑财招标采购-2026-9招标文件，郑州市社会福利院特护养员养治康服务招标项目经过公开招标采购，天津诚英物业服务有限公司为中标单位。根据国家有关法律、法规、政策等规定，甲乙双方在平等自愿基础上，就甲方委托乙方对甲方部分养员进行护理岗位服务事宜订立本合同。

第一条　服务内容

1.服务范围：为服务对象（我院部分失能、半失能、精神智障和存在传染病的养员）提供“五助”服务（助餐服务：包含为养员取餐、送餐、助餐；助浴服务：帮助失能及半失能养员洗澡；助洁服务：包含环境卫生及养员个人卫生；助医服务：包含每日体温监测及陪同就医；助行服务：包含协助养员室内、外活动。）

2.服务工作量：部分失能、半失能、精神智障和存在传染病的服务对象。

3.服务时间：1年（要求每天对服务对象24小时昼夜管护）。

4.服务人员配置要求：根据服务内容和工作量合理配置相关专业人员。

第二条　护理服务方式

根据甲方需要提供护理服务，统一标准，统一制度，融合管理，联合办公。

第三条　标准及考核

护理服务的质量标准、考核评分标准及考核办法及计算办法见附件 1。

第四条　服务期限

1年，从驻场之日开始计算，2026年3月6日--2027年3月5日。

第五条　服务费及结算

1. 年服务费为大写人民币肆佰伍拾壹万伍仟陆佰柒拾肆元肆分（￥：4515674.04 元），甲方按季度平均支付（实际支付费用金额及支付时间以财政拨款为准）。

2. 如甲方服务的内容及分项目有调整，双方可另行协商、并签订补充协议确认增加的服务内容及项目，未签订补充协议的均无效。

3. 乙方开户名：

账号：0302040609300543664

开户行：中国工商银行天津十一经路支行

第六条　服务工作要求

1. 服务时间：乙方服务人员每周工作时间不得低于 40 小时。岗位设置、工作安排，作息时间，必须遵守甲方的规章制度。节假日及甲方重大活动等突击任务，护理时间须满足甲方需要，费用不再另行支付。

2. 服务人数：根据服务内容和工作量合理配置相关专业人员。具体人数根据工作需求由双方协商确定。

3. 服务人员要求：服务人员需具有初中及以上学历，具有一定的护理经验。年龄男 57 周岁以下，女 53 周岁以下。派驻人员需具备为服务对象提供“五助”服务的身体素质和专业服务能力并持健康证上岗。甲方有权对乙方派驻人员资料档案随时抽检，如发现有不达标情况，甲方有权要求乙方立即更换人员。

4. 乙方派驻服务人员应严格遵守甲方工作制度和本协议第七条第 2 款约定，服从甲方管理，甲方每月对乙方派驻服务人员进行考核，如发现乙方派驻人员存在工作纪律、护理质量不达标情况，经甲方书面通知后，甲方有权退回该派驻人员，并要求乙方进行更换派驻人员，乙方需在 5 个工作日之内完成更换，逾期未

更换的，甲方有权要求乙方限期整改直至终止合同。

第七条　双方的权利义务

1. 甲方的权利义务

（1）甲方有权依据本合同及合同附件的要求对乙方日常护理服务工作进行调度监督管理和采取定期或不定期的考核，包括乙方护理服务人员的到岗人数、着装、行为规范、服务质量、服务效果等。若发现乙方存在不合格情况，甲方有权督促乙方及时整改直至提出人员更换。

（2）甲方有权要求乙方退回违反甲方制度或服务质量不达标的服务人员。

（3）因乙方违章、违规引起的甲方工作人员或养员投诉的，甲方有权要求乙方及时整改或更换服务人员；因乙方违章、违规造成服务对象受到伤害或造成财务损失的，甲方有权要求乙方承担相应的法律责任和照价赔偿。

（4）甲方负责提供相应护理服务用品用具。

（5）甲方负责免费提供护理服务用办公管理相应场所。

（6）合同期内，乙方派驻人员工作期间发生伤亡事故的，由乙方承担法律责任，与甲方无关，甲方与乙方所雇佣人员不存在任何劳动或雇佣关系，不承担任何法律责任。

（7）甲方有权监督服务人员的工资发放情况。若乙方未按月足额支付护理服务人员工资，甲方有权督促乙方及时发放。

2. 乙方的权利义务

（1）严格履行合同及附件所规定的各项条款和义务，服从甲方的工作安排、指导、监督和检查。

（2）按照甲方要求，每月将护理人员排班表及月度护理计划报甲方备查。

（3）加强对护理服务人员的管理，不断提高护理服务质量，严格遵守甲方的有关规章制度，对甲方发现的问题及时予以纠正。

（4）乙方可向甲方提出护理方面合理化的建议和管理要求。

（5）乙方应对派驻人员做好安全防护工作，服务人员在服务工作期间，非甲方原因导致的人身伤亡或财物损失，由乙方承担责任，与甲方无关。

（6）乙方在执行合同过程中，凡因乙方原因造成甲方（养员）受到伤害（含名誉），乙方应全额赔偿并承担相应法律责任。

（7）乙方在护理服务过程中有义务做到节水、节电和爱护公共设备设施、环卫设施。如造成不必要的浪费或因操作、养护不当造成的损失，乙方应立即整改并补偿甲方相应的损失。

（8）乙方护理服务人员在工作期间若有盗窃、嫖、赌、毒、打架、不文明语言、不服从管理等不良行为，乙方必须承担一切法律责任及经济责任。

（9）乙方须密切配合甲方做好重大活动、节日宣传、创优、达标等工作，因乙方原因，造成甲方活动损失或不能通过政府相关部门的评优达标，乙方须承担相应的责任。

（10）未经甲方书面同意乙方及乙方的服务人员不得向任何人员索取额外的酬劳。

（11）在甲方要求合理的情况下，乙方不得以任何借口推诿或拖延工作。

（12）乙方应与派往甲方服务工作人员按照《劳动法》签订劳动合同，并办理各种用工手续及相关社会保险。如因用工不当，造成甲方造成损失的，由乙方承担相应的责任。

第八条　违约责任

1. 本合同的各项条款及附件，甲乙双方应共同遵守，甲乙双方任何一方违约，违约方必须赔偿守约方的经济损失并承担相应责任。

2. 乙方护理服务质量按附件 2《政府购买服务质量管理制度与监督机制及量化考核制度》进行综合考评，若达不到标准，甲方有权要求乙方限期整改直至终止合同。

3. 本合同及附件一切条款及甲乙双方日后运作方案、方法皆为机密资料，甲乙双方不得向第三者泄露，否则，造成的损失和影响由违约方负全责。

4. 未经甲方书面同意，乙方不得将合同护理服务项目的全部和部分转包给其他公司或个人，否则，视为严重违约，甲方有权解除合同、没收履约保证金，并按照护理服务费总额的 20%追究乙方的违约责任，乙方应无条件退回剩余服务费用。

第九条　免责条款

服务项目承包期间，如遇战争、自然灾害、国家法律法规政策变化等不可抗力因素，造成本合同不能履行或造成损失的，由甲、乙双方自行承担，双方均不属违约。

第十条　合同的终止、延续

以下情况，甲方可随时书面通知终止合同而不需补偿乙方任何损失：

1. 乙方未履行合同义务；

2. 乙方未能良好执行本合同条款疏于职守而造成严重后果；

3. 乙方被政府宣布破产、被接收、接管或解散以致乙方不再适合履行合同义务。

4. 如因政府重大政策调整致使甲方确需终止本合同的，应提前三十天书面通

知乙方，双方结清有关费用后，本合同终止。

第十一条　争议的解决

本合同履行中如发生争议，双方应当本着互利互谅的原则协商解决，协商不成的，向甲方所在地人民法院起诉。

第十二条　未尽事宜，双方可以另行协商，以书面的形式签订补充协议，其协议与本合同具有同等的效力。

第十三条　本合同一式陆份，甲、乙双方各叁份。

第十四条　本合同自签字之日起生效。

甲方签章：	乙方签章：
委托人：杨惠勇	委托人：郭杏之印
2026年3月6日	2026年3月6日

附件 1

护理服务的质量标准、考核评分标准及考核办法及计算办法

一、“三勤九防”服务准则

手勤：主动为服务对象整理起居、清洁环境、个人卫生等，及时处置各类照护需求；

脚勤：定时巡查服务对象生活区域，主动了解需求，及时排查安全隐患；

嘴勤：耐心与服务对象沟通交流，关注其情绪变化，及时反馈照护情况，主动与同事做好工作交接。

九防：防服务对象噎食、防食品药品误食、防压疮、防烫伤、防坠床、防跌倒、防他伤和自伤，防走失、防活动意外等风险点，保障服务对象的生活安全与健康权益。

二、护理部基础服务标准内容

（一）生活照料服务标准

1. 个人卫生：根据护理等级，定时协助或指导服务对象完成洗脸、洗手、口腔清洁、梳头、洗脚、沐浴、修剪指（趾）甲等。保持服务对象身体清洁、无异味。沐浴时注意水温、室温及安全防护。

2. 饮食照料：协助进食/饮水，确保食物温度适宜、性状符合吞咽能力（如流质、半流质、软食）。关注营养摄入，对进食困难者采取特殊喂食方法。保持用餐环境与个人卫生。

3. 排泄照料：及时协助如厕、更换尿布/护理垫。对失禁者进行及时清洁，保持皮肤干爽，预防失禁性皮炎。保持卫生间及便器清洁。

4. 睡眠照料：创造安静、舒适的睡眠环境。协助采取舒适卧位，定时巡查，观察睡眠情况。对精神障碍者睡眠进行特别关注。

5. 着装与居室：协助穿着整洁、适宜的衣物。定期更换、清洗床单被罩，保持床单位整洁。居室定时通风，物品摆放有序，环境安全、舒适。

6. 移动安全：确保移动路径是否安全、畅通。轮椅、平车、约束带等移动工具必须定期检修，使用前检查刹车、安全带等是否有效。使用轮椅上下坡、进出电梯时必须采取安全操作。

（二）基础护理服务标准

1. 生命体征观察：按规定频次（根据护理级别及医嘱）测量并记录体温、脉搏、血压、血糖等，发现异常及时报告。

2. 皮肤护理：定时翻身（对长期卧床者至少每 2 小时一次），保持皮肤清洁干燥，检查骨突部位，预防压疮。一旦发生压疮，按规范进行处理与记录。

3. 安全防护：

3.1 防跌倒/坠床：评估风险，对高风险对象采取床档、适当约束等措施，并加强巡视。

3.2 防走失：对精神障碍或智力障碍有走失风险者，严格执行门禁管理、身份标识和外出陪同制度。

3.3 防自伤/伤人：对有自伤、自杀或冲动伤人倾向的精神障碍者，进行持续风险评估，采取必要的环境安全措施、药物管理、心理疏导及保护性约束（严格按约束制度执行）。

3.4 防意外：管理好热水、电器、锐器等，防止烫伤、触电、割伤等。

4. 用药管理：严格执行医嘱，做到“三查七对”，准确发放口服药，观察用药后反应。外用药、消毒剂等严格管理，防止误用。

（三）心理支持与行为照护标准

1. 沟通交流：根据服务对象的认知与沟通能力，采用适宜的方式（语言、手势、图片等）进行交流，态度亲切、耐心。

2. 情绪观察与疏导：密切观察服务对象的情绪变化，特别是精神障碍者的症状波动。对出现焦虑、抑郁、烦躁等情绪者，给予安抚、陪伴，必要时报告医护人员或护理部长。

3.尊重与鼓励：尊重服务对象的习惯与选择（在安全范围内），鼓励其参与力所能及的活动，维护其自尊与自信。

4.行为管理：对异常行为（如攻击、吵闹、重复刻板行为等），以理解、非对抗的方式应对，尝试分析原因，采取引导、转移注意力等方法，并记录行为ABC（前因、行为、后果）。

（四）文娱活动服务标准

1.活动组织原则

1.1 安全性原则：所有活动必须在保障服务对象人身安全的前提下进行，进行风险评估，选择适宜的活动类型与强度，并有专人看护。

1.2 适应性原则：根据服务对象的残疾类型、认知水平、身体状况、兴趣爱好及行为能力，设计并提供分层、分类的个性化或小组活动。

1.3 参与性原则：鼓励并创造条件让尽可能多的服务对象参与，注重过程体验而非结果，尊重其选择与节奏。

1.4 康复促进原则：将康复训练目标（如肢体功能锻炼、认知刺激、社交技能训练、情绪调节）融入文娱活动中。

2.活动类型与内容

2.1 益智认知类：如简单拼图、串珠、棋牌游戏（跳棋、简单扑克）、看图识物、音乐欣赏等，主要面向智力残疾及认知功能衰退者。

2.2 文体娱乐类：如观看适宜影视节目、收听广播、学唱歌曲、节日联欢、生日庆祝、室内简易健身操、轮椅舞蹈、拍球、投掷沙包等，适合大多数服务对象。

2.3 手工艺术类：如涂色、简单绘画、剪纸、折纸、轻黏土制作、编织（简单）等，有助于锻炼手部精细动作、专注力与创造力。

2.4 社交互动类：如茶话会、小型座谈会、结对互助活动、角色扮演小游戏等，旨在促进沟通交流，减少社会隔离感。

2.5 户外活动类：在天气与条件允许时，组织在院内安全区域散步、晒太阳、观赏花草、参与园艺简单劳动等。

3.组织实施要求

3.1 计划性：各护理部根据每天的文娱活动计划，明确活动主题、时间、地点、目标人群、所需物品等，并提前准备。

3.2 人员配备：活动开展时须保证有足够且具备相应能力的护理人员在场组织、引导与看护。

3.3 环境与物品：确保活动场所安全、宽敞、适宜。活动物品应无毒、无害、不易损坏或造成伤害，用前检查，用后清洁归位。

3.4 过程记录：对参与活动的服务对象表现、反应及特殊情况进行简要记录，作为评估其精神状态、社会功能及制定个性化活动方案的依据。

3.5 灵活调整：密切关注服务对象参与活动时的情绪与身体状况，如出现烦躁、疲惫、不适或其他风险，应立即灵活调整或停止活动。

4.频次与时间

4.1 每日至少组织1次集体或小组文娱活动，总时长根据参与者耐受度合理安排（通常每次30-60分钟）。

4.2 活动时间应避开治疗、进餐、午休等主要作息时段，一般安排在上午及下午的适宜时间段。

4.3 为有特殊需求或不愿参加集体活动的服务对象提供个性化的床边活动或一对一互动。

5.效果评估与改进

5.1 定期（如每季度）评估文娱活动的效果，通过观察服务对象的参与度、情绪变化、行为表现及护理人员反馈，评估活动对其生活质量、情绪稳定及功能维持的积极影响。

5.2 根据评估结果与服务对象的需求变化，及时调整与丰富活动内容与形式。

（五）环境与设施设备标准

1. 环境卫生：每日定时清洁、消毒居室、活动室、就餐空间、卫生间等公共区域。垃圾日产日清。定期进行灭蚊、蝇、蟑螂等工作。

2. 设施安全：确保床、椅、轮椅、护栏、呼叫器等设施牢固、完好、适用。地面防滑，通道无障碍。消防设施齐全有效。

3. 物品管理：服务对象的个人物品标识清晰、妥善保管。公共物品、清洁工具、污物处理符合感染控制要求。

三、护理员岗位职责与工作标准

（一）岗位职责

1. 在护理部长领导和指导下，负责指定区域或指定服务对象的直接生活照料与基础护理工作。

2. 按照分级护理要求，为服务对象提供个人卫生清洁（洗脸、刷牙、洗手、洗脚、洗澡、洗发等）、穿衣、修饰等服务。

3. 负责服务对象饮食照料，包括协助进食、进水，观察进食情况，做好口腔护理（必要时）。

4. 负责服务对象起居照料，包括协助如厕、更换尿布（垫）、整理床单位、保持居住环境整洁。

5. 协助行动不便的服务对象变换体位、进行简单活动或使用辅助器具，预防压疮、坠积性肺炎等并发症。

6. 对服务对象情况做到心中有数，持续观察服务对象的生命体征、情绪变化、身体异常及需求，并准确及时向护理部长报告。

7. 做好每日护理工作记录，认真交接班。

8. 维护责任区的安全、清洁与物品整齐，正确使用和保管护理用具、物品。

9. 尊重、关心、爱护服务对象，与其建立良好的互动关系，进行简单的心理疏导和情感交流。

10. 参加业务培训和应急演练，掌握必要的护理技能和安全知识。

11. 树立安全防范意识，要防火、防灾、防意外伤害，及时消除不安全隐患，且不允许在服务对象生活区域抽烟，一旦发现严肃处理。

12. 爱护公物、节约用水用电，树立爱院如家的集体荣誉感。

13. 完成护理部长交办的其他相关工作。

（二）工作标准

1. 操作规范标准：各项生活护理操作规范、熟练、符合流程，尊重服务对象个人习惯。

2. 个人卫生标准：服务对象身体清洁、无异味，口腔、头发、指甲等保持清洁，衣着整洁得体。

3. 饮食照料标准：协助进食耐心细致，确保服务对象安全、足量进食饮水，进食后清洁到位。

4. 环境整洁标准：床单位整洁干燥，居室物品摆放有序，地面、门窗清洁，无异味。

5. 安全防护标准：具备安全意识，能识别常见风险（如跌倒、误吸、自伤等），并采取必要预防措施；正确使用约束器具。

6. 观察报告标准：观察细致，能及时发现服务对象的异常变化（身体、情绪、行为），并准确报告。

7. 记录交接标准：护理记录真实、及时、简明；交接班内容清楚、全面。

8. 沟通关怀标准：对待服务对象态度和蔼、语言亲切、富有耐心，保护其隐私和尊严，建立信任关系。

9. 职业素养标准：遵守规章制度和职业道德，服从管理，团结同事，积极参加培训学习。

四、护理员考核内容及分值（总分 100 分）

纪律考勤（30 分）

1. 迟到、早退一次扣 2 分，累计三次按旷工 1 天处理；遵守护理部工作制度，无迟到、早退、旷工现象，发现迟到早退一次扣 2 分，三次以上按旷工 1 天处理。

2. 工作期间脱岗、串岗一次扣 2 分；发现工作期间未经批准擅自离开本人的工作岗位，且脱离岗位的行为未履行正常请假手续或护理人员在值班或在岗时段，未坚守照护岗位，导致服务对象的照护、安全等工作出现空档的行为，发现一次此项不得分。

3. 旷工 1 天扣 4 分，旷工 3 天按我院工作制度处理；出现旷工此项不得分。

4. 发现睡岗一次扣 4 分。

5. 严禁搞自己小圈子，闹不团结，相互之间不配合工作，一经发现一次扣 4 分。

6. 上班期间严禁玩游戏，上网聊天，长时间接打电话，发现一次扣 2 分。

7. 上班期间长发未束发、着装不整洁扣 2 分；一处不合格扣 0.5 分，三处及以上不合格此项不得分。

8. 严禁挪用公物，严禁私用养员物品，发现一次扣 4 分，视情节轻重分别给予：警告、严重警告、开除。

9. 上班期间严禁聚堆聊天，干与工作无关的事情（包括洗澡、洗私人衣物），发现一次扣 2 分。

10. 违反工作制度者，发现一次扣 4 分。

工作质量（50 分）

1. 不了解分管养员基本情况（姓名、年龄、特点、疾病、服药等）扣 2 分；视不了解情况相应扣分。

2. 不按程序喂饭、不按时喂药，发现一次扣 2 分。

3. 不按规定程序及时给卧床及行动不便养员换纸尿裤、擦洗臀部，发现一次扣 2 分。

4. 不及时给养员洗脸、刷牙、擦眼、擦鼻涕，发现一次扣 2 分。

5. 不按规定程序及时给养员洗澡或洗澡不彻底，养员身上有异味，发现一次扣 2 分。

6. 养员手脚指甲长，胡子长、头发杂乱，发现一次扣 2 分。

7. 室内窗户、地板不洁净，有异味，发现一次扣 2 分。

8. 养员床铺不干净、不整洁，发现一次扣 2 分。

9. 养员居室床头柜物品、衣柜衣物、鞋类乱堆乱放，发现一次扣 2 分。

10. 养员穿着不整洁、不合体，发现一次扣 2 分。

11. 大小卫生间粪便未及时冲刷，卫生环境差，发现一次扣 2 分。

12. 严格执行消毒制度，未按要求做到一人一碗一勺(筷)，一人一巾，发现一次扣 2 分。

13. 未按规定程序进行开窗通风、紫外线消毒、84 溶液消毒的，发现一次扣 2 分。

14. 因出现照护真空或护理不当造成分管养员较轻磕、碰、摔、烫伤等发生一次扣 4 分；出现重磕、碰、摔、烫伤等情况，取消当月考核。

15. 分管养员走失，及时发现找回的，扣 5 分，未及时找回的，取消当月考核。

16. 非当班职工不能进入工作区域聊天，不得留宿工作区域，发现一次扣 2 分。

17. 严禁殴打、辱骂、体罚养员，发现一次扣 5 分。

18. 不服从工作安排，发现一次扣 2 分。

19. 不节水电，灯长明，水长流，浪费公物，发现一次扣 2 分。

20. 护理记录不完整、不规范的发现一次扣 2 分。

21. 值班室、配餐间内日常物品、卫生用品、清洁用品、食品、水果等未分区放置，乱推乱放的，发现一次扣 2 分。

安全工作（10 分）

1. 认真学习院内各项规章制度，工作流程、操作规程，严格落实安全工作制度，把所在的工作岗位责任制、操作责任和防范措施落实到工作中的每一个环节（2 分）；未按操作流程或照护流程、责任不明确、防范措施不到位的视情况扣分。

2. 对安全隐患进行排查，及时处理，做到设施完好，使用安全（2 分）；存在安全隐患未及时排查和处理的此项不得分。

3. 消防设施做到人人会用，消防知识人人掌握，应急措施人人心中有数（2 分）；抽查灭火器、防护面具、消防设施使用方法及应急疏散路线等应急措施，发现不会操作或不知道此项不得分。

4. 对违反院内安全规章制度的有关人员及安全事故责任人要实行责任追究、严肃处理：不享受考核工资和整体评定（2 分）。

5. 正确认识安全防火、防盗的重要性，加强防火、防盗措施，保证安全责任事故为零（2 分）。

职业态度与整体评定（10 分）

1. 尊重关爱养员，养员患病率低（2 分）；存在辱骂、歧视、忽视养员需求等情况，或有养员投诉经核查后情况属实的此项不得分。存在重大传染疾病且证实与照护疏忽相关的此项不得分。

2. 团结同事，协作精神佳（2 分）；与同时发生激烈冲突、或背后造谣生事、或不配合工作、或搞小团体，或破坏团队协作氛围、排挤同事等此项不得分。

3. 责任心强，工作主动积极（2 分）；工作敷衍了事、拖延推诿、消极被动，遇到问题漠视逃避等此项不得分。

4. 服从安排，完成交办任务（2 分）；无正当理由拒不服从上级下达的工作安排，或无故逾期未完成，或敷衍了事导致成果不达标，或个人抵触情绪、主观不作为等此项不得分。

5. 参加培训学习情况（2 分）；无正当理由缺席院内或科室组织的必训课程，或参加但消极应付、擅自离场，或拒不完成课后任务，或个人原因多次请假规避培训等此项不得分。

（二）考核等级评定

1. 月度考核得分≥90 分为优秀护理员；75-89 分为合格护理员；60-74 分为待改进护理员；<60 分为不合格护理员。

2. 年度考核等级根据月度考核结果评定：年度内优秀次数≥8 次为年度优秀护理员；无不合格记录为年度合格护理员；不合格次数≥3 次为年度不合格护理员。

附件 2：政府购买服务质量管理制度与监督机制及量化考核制度

政府购买服务质量管理制度与监督机制

一、总则

1. 为规范政府购买服务人员的服务行为，保障服务对象的生活照料质量，提升护理服务专业化、标准化水平，结合我院实际，特制订本制度。

2. 本制度适用于我院通过政府购买服务方式聘用的，在生活护理科下设各护理部从事一线护理服务的所有人员。

二、组织架构与职责分工

（一）郑州市社会福利院（购买方/使用方）：

生活护理科：作为用工管理部门，负责该项目护理人员的用工调配、培训指导、工作协调和初步质量考核。

（二）服务承接方（被购买方/中标公司）：

1. 负责护理人员的招聘、劳动合同、基础培训、薪酬发放。

2. 配合我院的管理要求，对其派驻人员的行为和结果负责。

3. 指派一名现场主管，常驻或定期巡视，与我院对接。

4. 护理人员：

4.1 严格遵守本制度及我院的各项规章。

4.2 提供符合标准的直接护理服务，并如实记录。

4.3 参加培训，接受管理与监督。

三、人员准入与培训制度

（一）准入标准

需具备健康证、养老护理员证（或承诺入职后半年内取得）；无违法犯罪记录，通过心理健康评估。优先录用有爱心、耐心和相关经验者。

（二）3 级培训

1. 岗前培训：由服务承接方和我院共同完成，内容包括院内规章制度、职业道德、安全意识、残疾人/精神障碍者沟通技巧、急救知识等。

2. 在岗定期培训：每年的实操技能培训，由护理科组织，针对常见问题、新技能等进行强化。

3. 专题培训：针对特殊照护（如严重行为问题、特殊护理需求）由专业外聘老师进行指导。

四、多维度监督机制

（一）日常过程监督

1. 护理部长巡查：每日不定时巡查，检查工作流程、服务质量、记录填写。

2. 生活护理科抽查：每月对各护理部进行专项抽查（如清洁度、喂食过程、记录规范性）。

3. 24 小时值班监督：通过值班领导及值班人员夜间及节假日巡查进行补充监督。

（二）定期考核评价

1. 月度考核：由生活护理科和服务承接方共同对家政人员进行考核，内容涵盖出勤、工作表现、服务对象反馈、安全记录等。

2. 满意度调查：采用养员座谈会或一对一访谈形式，向意识清醒、有表达能力的服务对象征集对护理服务的满意度。

3. 服务质量分析会：每月由科室质量监督小组召开，审议月度考核、满意度调查、事故报告，进行系统性质量分析。

（三）第三方与外部监督：

1. 购买方（政府部门）监督：定期或不定期接受政府购买服务主管部门（如民政局）的审计、绩效评价和实地检查。

2. 服务承接方自查：要求其每月提交服务质量自查报告。

3. 信息化监督辅助：在公共活动区域（如就餐空间、活动空间）安装监控，监控用于监督工作规范和安全事件追溯，非实时监控个人。

五、持续改进机制

1. 问题反馈与纠正：任何监督环节发现的问题，服务承接方均需填写《服务质量问题整改通知单》，明确责任人、整改措施和时限，并跟踪验证。

2. 激励机制：设立“爱心护理之星”、“安全服务奖”等，对表现优秀的家政人员给予物质和精神奖励。

3. 退出机制：对于多次培训仍无法达标、发生重大责任事故、严重违反职业道德或规章制度的人员，由服务承接方予以调岗或辞退，并列入我院合作黑名单。

量化考核制度

一、总则

1. 为规范政府购买服务中标公司的护理服务行为，提升我院服务对象的照护质量，保障服务对象的合法权益，结合本院实际，制定本制度。

2. 本制度适用于为本院服务对象提供“五助”服务的中标公司，考核周期为每月 1 日—每月最后一日，考核工作由我院生活护理科实施。

3. 考核实行百分制，80 分及以上为合格，61-79 分为基本合格，60 分（含）以下为不合格；考核结果与月度服务费挂钩，不合格扣除月度服务费的 1%-1.3%。

4. 因护理不当或照护真空导致服务对象严重伤害住院的，中标公司需承担 50%-80%的医疗费用，具体比例根据事故责任认定结果确定。

二、考核内容及量化标准（见附表：特护养员养治康服务质量考评表）

三、考核实施流程

1. 日常检查：护理部长每日对各护理部进行抽查，记录考核扣分情况，留存现场照片、记录等佐证材料。

2. 月度汇总：每月由生活护理科汇总日常检查扣分情况，计算月度考核总分。

3. 结果反馈：考核结果于次月 5 日前反馈至中标公司，中标公司如有异议，可在 3 个工作日内提交书面申诉，科室在 5 个工作日内复核并出具复核结果。

4. 结果应用：考核结果经院领导审批后，抄送财务部门，作为月度服务费结算的依据。

四、奖惩措施

（一）扣分与罚款对应规则

1. 考核得分≥80 分（合格）、考核得分 61-79 分（基本合格）：全额支付月度服务费。

2. 考核得分≤60 分（不合格）：扣除月度服务费的 1%-1.3%（最高扣除 5000 元）；连续 2 个月不合格的，我院有权单方面解除服务合同。

（二）医疗费用承担规则

1. 因护理不当或照护真空等护理过失导致服务对象严重伤害住院的，经事故调查认定责任后，中标公司承担 50%-80%医疗费用：

- 中标公司负主要责任的，承担 70%-80%医疗费用；
- 中标公司负同等责任的，承担 50%-60%医疗费用；
- 医疗费用包含住院治疗费、护理费、康复费等直接医疗支出。

2. 发生上述事件的，当月考核直接按不合格处理，并扣除最高额度罚款。同时我院保留对已发生事件及相关责任方（包括中标公司及涉事护理人员）依法依规追究责任、要求赔偿及采取其他相应处理措施的权利。

附表：

特护养员养治康服务质量考评表（____年____月）

考评项目	考核内容	考评情况		
		综合评分小计	考评结果	分值标准
精神文明（9分）	遵守规章制度、坚守岗位，仪表符合要求，服务主动、热情		□合格 □基本合格 □不合格	合格≥80分 基本合格＞60分 不合格≤60分
	严格执行院服务标准			
	独立完成本职工作，熟练掌握相关业务知识，考核达标			
工作质量（19分）	护理满意率90%　消毒合格率100%			
	工作区内环境安静、安全，空气新鲜，布局统一，物品摆放规范			
	严格、准确执行医嘱			
	收养人员洗漱用具、餐具、公用物品做到清洁、及时消毒，被褥衣物按时晾晒			
	卫生用具要求统一放置，摆放整齐			
安全管理（7分）	电器、固定资产要定期清点，安全使用			
	定期查看消防器材是否有缺失，是否能正常使用			
	发生安全责任事故，造成严重后果（一票否决）			
	常用备用药放置安全，帮助收养人员服药准确无误并有记录			
基础护理（55分）	合理安排收养人员生活与日常训练活动，着装符合要求（适季，合体，整洁，扣带齐全）			
	按时为收养人员洗脸、漱口、洗脚、剃须、理发、洗澡、修剪指（趾）甲			
	保证饮水凉热适中，讲究卫生，协助收养人员饭前便后用肥皂洗手			
	收养人员日常生活用品固定使用，每人一巾、一杯、一碗、一勺			
	做到“五无”（无压疮、尿布疹、摔伤、烫伤、走失）			
	做到“六知道”（姓名、性别及年龄、生活习惯、患病情况、服药情况、情绪变化情况、日常照顾重点）			
	掌握组内收养人员动态：本组收养总数，新进、出人员姓名及护理重点			
	及时对收养人员进行心理疏导，了解收养人员的思想状况			
	严禁殴打、辱骂、体罚养员（一票否决）			
	午睡、夜间保持环境安静，做到勤查房、叫尿、及时盖被			
记录（10分）	各项记录填写符合要求，部长签字负责			
	交接班内容详细、具体			
	及时整理新进、出人员档案。			
总分				
考评人签名		被考评人签名（服务公司项目代表）		