

HL003-2021-FL

病房辅助护理员服务合同

甲方：首都医科大学附属北京妇产医院（以下简称“甲方”）

法定代表人：阴赓宏

地址：北京市朝阳区姚家园路 251 号（东院区）；

北京市东城区骑河楼街 17 号（西院区）

邮编：100026；100006

通讯地址：北京市朝阳区姚家园路 251 号

联系方式：85968413（办公室）；18801360205（姜梅）

授权代表（联系人）：姜梅

开户银行：北京银行沙滩支行

开户名：首都医科大学附属北京妇产医院

账号：01090325200120111630897

纳税人识别号：12110000400686443X

乙方：北京天晟昱人力资源服务有限责任公司（以下简称“乙方”）

法定代表人：穆恒宝

注册地址（按营业执照）：北京市西城区珠市口大街太丰惠中大厦 307 室

通讯地址：北京市西城区珠市口大街太丰惠中大厦 307 室

授权代表（联系人）：穆华

联系电话：13311312545

统一社会信用代码：无

基本账户账号：0204030103000011084

基本账户开户名：北京农村商业银行丰台支行右安门分理处

鉴于：

1. 甲方是根据中华人民共和国法律依法成立的非营利性医疗机构，为了更好地满足患者生活护理需求和病房护理工作，保障生活护理质量，保障患者人身和财产安全，甲方引进乙方辅助护理人员（30 名）为甲方病房提供护理员协助护士做好对患者和病房的服务。

2. 乙方保证其是根据中华人民共和国法律依法成立并存续的独立法人，具备法律法规、规范性文件等要求的生活护理服务需要的所有许可及资质；乙方保证其上岗人员进行了相关法律和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识的培训，具备《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》或其他相关证书。护工必须持有《健康证》，并足以胜任病房辅助护理员工作和协助病房护士的工作。

3. 乙方向甲方提供前述全部资质许可证件及批准文件的原件供甲方核对，并提供全套加盖乙方主体公章的复印件供甲方保存。乙方保证其提供的全部证件和资料均真实且在有效期内。

第一章 合同目的

第一条 为保证甲方良好的医疗秩序，满足病区非护理工作需求，经甲、乙双方友好协商，甲方引进乙方在甲方医院（首都医科大学附属北京妇产医院东、西院区病房）开展病房辅助护理服务。

本合同称护理员即辅助病房护士工作的护理员。

第二章 服务内容及费用限制

第二条 甲方与乙方签订服务合同，并明确双方责任后，乙方提供护理员进行护理服务。乙方上岗人员不得从事医疗护理。

第三章 服务质量标准及检查方法

第三条 护理员公司管理规定见附件 1；

护理员服务工作内容见附件 2；

护理员服务工作流程 见附件 3；

护理员服务质量标准 见附件 4；

患者满意度调查表 见附件 5；

护理员服务质量打分表 见附件 6

第四条 乙方对护理员实施继续教育，定期体检。乙方委派专职人员负责护理员合同签订、履行，检查护理质量，收集反馈意见，处理投诉纠纷等。乙方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。乙方对考核不合格者进行下岗培训。体检不合格或者累计三次考核不合格者，乙方不得安排上岗。

第五条 乙方定期发放调查问卷，征求医务人员和病房意见，保证护理质量和维护医疗秩序、医疗环境。

第六条 乙方及护理员严格遵守甲方各项规章制度，并服从甲方管理监督。乙方无条件按照甲方意见整改乃至换人。

第四章 乙方经营

第七条 乙方应规范护理员管理，保证护理员工作质量。

第八条 乙方专人负责办理并保存护理员合同书、问卷调查、投诉接待等事宜，乙方需建立书面档案。乙方应于次月 10 日前将上月的护理员上岗记录一式两份交各科护士长核对，取得护士长签字，护士长和护理部各自保存一份。

第五章 合同期限、保证金及税费

第九条 本合同有效期为 2 年，自 2022 年 1 月 4 日起至 2024 年 1 月 3 日止。

第十条 乙方应向甲方交纳的电话费（分机除外）。

第十一条 乙方应在合同签订后 30 个工作日内以保函形式向甲方缴纳 20 万元履约保证金，甲方收到乙方履约保证金为本合同生效条件。甲方有权直接从履约保证金里扣除乙方应当返还的陪护费用、应当承担的违约金、损害赔偿金等。接到甲方扣除保证金通知后，乙方应当无条件在 5 个工作日内补足。合同解除后，甲方于 10 个工作日内将保证金余额无息退回乙方。

第十二条 与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

第六章 费用结算

第十三条 乙方应于每月 10 日前缴纳当月的电话费（医院提供的分机号码除外）。上述款项直接汇入甲方指定账户或通过支票方式支付。甲方接收、入账等情况均不能证明乙方行为符合合同约定，乙方应付款项数额及是否存在违约应当据实计算和认定。

第十四条 费用结算：按照护理员实际出勤情况付费，按照每月付费金额为 134000 元（大写：拾叁万肆仟元）计算，每季度付费金额为 402000（大写：肆拾万贰仟元），合同总付费金额为 3216000 元（大写：叁佰贰拾壹万陆仟元整）（2 年）。

第十五条 甲方按季度付给乙方服务费，乙方需提前提供等额合法发票。付款时间为：第一季度费用，4月30日前付/第二季度费用，7月30日之前付/第三季度费用，10月30日前付/第四季度费用，下一年的1月30日前付。

第七章 双方权利及义务

第十六条 甲方的权利及义务：

（一）甲方为乙方提供1间办公用房（地址为：使用目前医院提供的房间），此外不提供乙方任何用房，也不提供食宿及各种便利条件。

（二）甲方为乙方提供内线电话一部，电话号码为：（使用目前医院提供的分机号：2144），甲方有权随时调整该电话号码，电话费自理。

（三）甲方协助乙方同各部门、各科室建立业务联系，并协助清理没有上岗资质及没有公司聘用的护工或散工，以维护病区安全、治疗环境及生活护理质量。

（四）甲方不定期对乙方服务质量、服务满意度等进行考核。甲方有权视考核结果要求乙方更换工作人员、承担违约金直至解除合同。

（五）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，对乙方工作进行指导、监督和检查。

（六）协调乙方及护理员解决在工作中可能出现的纠纷与问题。

第十七条 乙方的权利及义务：

（一）护理员公司的管理人员及护理员，用工均应符合国家劳动人事政策，护理员在劳动人事方面隶属于乙方，护理员的劳动人事、工资福利、社会保险、工伤医疗、各项补贴等工作和费用均由乙方负责，与甲方无关。由于乙方未按有关法律规定执行而导致的与护理员之间的一切争议、纠纷及费用均由乙方负责处理。必须保证提供的护理员拥有真实合法的身份证明。

（二）护理员公司负责护理员的培训、管理工作。对新入职的护理员人员，应确保对其进行岗前技能等相关知识的培训，并经过考核执有北京市医疗护理员定点培训机构核发的《北京市医疗护理员职业技能培训结业证书》后方可再派驻甲方，制定日常培训考核计划，相关资料建档备查。

（三）护理员公司必须设置办公室，保障管理人员能随时联系到，接待处理服务中的问题。

(四) 护理员公司负责护理员人员安排, 具体工作安排由病房护士长根据本病房特点进行安排。

(五) 护理员公司自行支付护理员的工资、福利待遇及国家要求的社会保险。

(六) 护理员公司必须保证所有护理员体检 1 次/年, 体检费用由护理员公司自行承担。

(七) 护理员公司为员工必须配置统一制服, 并保证不少于 2 次/周的集中洗涤、消毒和熨烫。

(八) 护理员公司必须对提供的护理员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, 避免刑事案件的发生, 培训结束后, 应在 5 个工作日内将培训材料、参会人员名单及参会签到记录复印件交甲方护理部一份进行备案。原件由护理员公司保存, 以备采购人或上级部门随时检查时用。

(九) 护理员公司专职管理人员应每月征求患者、病房及医院的意见, 对相关问题及时整改。

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

(十一) 护理员公司护理员因工作失职, 使患者发生意外或与患者家属发生纠纷时, 均由护理员公司负责解决, 因此产生的费用和责任由护理员公司承担。

(十二) 护理员公司应定期向甲方缴纳电话费(医院提供的分机除外)。

(十三) 护理员公司应配置电脑, 对护理员采取信息化管理。

(十四) 护理员公司应对护理员加强管理, 防止串岗、脱岗或进入非陪护或办公以外区域。

(十五) 护理员公司或护理员保证在本合同有效内接触到的(包括护理员接触到的)甲方及患者的信息、文件、资料及其他保密事项, 负有保密义务。在本合同有效内及之后, 未经书面授权, 不得以泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、转让或者其他任何方式(包括自媒体方式)使任何第三方知悉属于甲方及患者的保密信息。护理员公司违反保密义务, 应赔偿给甲方或患者造成的全部损失。

第八章 违约责任及合同的变更

第十八条 如果乙方拒绝甲方的监督管理以及更换工作人员要求，每发生一次，乙方应向甲方支付人民币 50000 元的违约金。如发生 3 次及以上，甲方有权解除本合同。

第十九条 乙方履行合同义务过程中因乙方原因发生患者人身、财产损害或者损害甲方、第三人的人身、财产等，由此发生的一切责任和费用全部由乙方承担，甲方不承担任何责任及费用，且甲方有权选择解除合同。

第二十条 乙方应按照法律、法规的规定和本合同约定履行义务。乙方有违约行为，甲方有权要求乙方按次/天支付违约金人民币 50000 元；给甲方造成损失的，乙方还应当赔偿甲方的全部损失，且甲方有权选择解除合同。

第二十一条 甲方选择解除合同，甲方可选择或决定解除效力的范围、是否溯及既往及时间。违约金不足以弥补对方的各种损失（包括但不限于直接损失，间接损失，守约方维权而支出的律师费、诉讼费、鉴定费以及取证发生的费用），则违约方还应再赔偿对方的损失。

第二十二条 如乙方原因导致甲方被索赔，甲方有独立应诉权；乙方应协助甲方共同处理，并赔偿甲方因此受到的全部损失，包括但不限于因此支付的赔偿款、补偿款以及律师费、鉴定费、诉讼费以及取证发生的费用等款项。

第二十三条 甲方对乙方履约情况按月进行综合评定；每年度最后一个月，甲方对乙方一年内的合同履行情况、服务情况进行综合评定。如评定不合格，甲方有权解除本合同。

第二十四条 一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，直接或间接的影响另一方的声誉、名誉和社会评价下降或者有此可能时，另一方有权提前解除本合同，并要求该方承担违约金人民币 20 万元，同时要求该方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另一方的声誉、名誉和社会评价，有关费用由该方自行承担，因此发生的一切责任和损失（包括但不限于双方损失及第三方损失）均由该方承担，另一方不承担任何责任或损失。

第二十五条 若因乙方行为发生安全事故、疫情传染流行、环境污染等各种恶性事件；或被行政处罚或追究刑事责任，则一切责任后果全部由乙方自行承担，

甲方不承担任何责任和费用。若甲方因此被先行或连带承担责任或赔偿费用，则乙方向甲方承担全部责任和费用。

第二十六条 甲方未行使或延迟行使其在本合同项下的权利并不表明对这些权利的放弃，部分行使其在本合同项下的权利并不排斥其他权利的行使。甲方有权随时要求乙方继续履行义务并承担相应的违约责任。

第二十七条 乙方上岗人员**不得从事医疗护理工作**。如果乙方上岗人员擅自进行医疗护理工作，甲方有权要求乙方按次承担 10 万元违约责任。因此造成医疗损害或给甲方造成损失的，则相关责任及赔偿最终全部由乙方承担。

第二十八条 在本合同解除之日起 7 日内（自然日），乙方及其所属员工应全部撤出并将在甲方存放的所有物品全部带走，并将使用的甲方房屋、电话及其他设备、有关甲方的所有资料等全部归还给甲方，若乙方逾期未撤离，按天向甲方承担 10 万元违约金，并且甲方有权清场并处置乙方物品，清理费用由乙方承担。

第二十九条 甲、乙双方均不得无故解除合同。如单方无故解除合同，需向对方赔偿解除合同前三个月的管理费，对方有权同意解除，也有权要求继续履行。

第三十条 若乙方不具备或者在本合同履行期间丧失履行本合同必须的资质、许可、能力，则甲方有权单方解除本合同，乙方应向甲方支付解除合同前三个月的管理费作为违约金。

第三十一条 如乙方的违约行为可以同时适用两条及以上的违约约定，那么甲方有权选择其中任何一条违约条款及其中部分内容向乙方主张相关权利。

第九章 不可抗力

第三十二条 一方由于诸如严重火灾、洪水、台风、地震、政策变化等不可抗力的影响而不能履行合同时，履行合同的期限应予以延长或解除，延长的期限相当于不可抗力所影响的时间。受阻一方应在不可抗力发生后尽快以书面形式通知对方，并于不可抗力发生后 14 天内将有关部门出具的证明文件提供给对方。若超过 30 日仍无法恢复履行，则双方均有权解除本合同，无需承担违约责任。迟延履行期间发生不可抗力，迟延履行方仍需承担违约责任。其中，若任何法律法规、政策变更和政府相关机构的指令，导致甲方无法继续履行合同的，均视为甲方受到不可抗力的影响，甲方有权单方提前终止本合同。

第十章 强制执行

第三十三条 如乙方因拒不执行生效判决或其他生效法律文书，被法院等司法机构依法强制执行，如果执行法院基于本合同要求甲方协助执行、或直接向执行申请人等第三人履行、或向执行法院直接支付等，甲方有权协助法院执行、或直接向司法机构指定的第三人履行、或直接将相应的合同款支付给执行法院，此时视为甲方已向乙方履行了相应金额的付款义务。对于与司法机构强制执行相关的各种事项，乙方均不得以任何事由向甲方提出任何要求以及追究任何责任。乙方如对强制执行事项有异议或者认为强制执行错误等，乙方应向执行法院以及执行申请人另行主张而不得向甲方主张。如果甲方因该强制执行事宜而被执行法院进行处罚以及产生其他相关损失，那么无论甲方是否有过错，相关费用及损失均由乙方承担和赔偿，并且甲方可以从应向乙方支付的款项中直接扣除。

第十一章 管辖与送达

第三十四条 双方发生争议，友好协商解决。协商不成，双方均可向北京市朝阳区人民法院提起诉讼。胜诉方的律师费用、诉讼费用等由败诉方承担。

第三十五条 双方一致确认本合同中的通讯地址和联系方式为各方履行合同、解决合同争议时接收其他方商业文件信函或司法机关法律文书的地址和联系方式。上述通讯地址和联系方式适用至本合同履行完毕或争议经过一审、二审至案件执行终结时止，除非各方依下款告知变更。任何一方通讯地址和联系方式需要变更的，应提前五个工作日向合同其他方和司法机关送交书面变更告知书(若争议已经进入司法程序解决)。双方均承诺上述确认的通讯地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由己方承担。双方均明知：因各方提供或者确认的送达地址和联系方式不准确、或者送达地址变更后未及时依程序告知对方和司法机关、或者当事人和指定接收人拒绝签收等原因，导致诉讼文书未能被当事人实际接收，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

第十二章 破产终止合同及转包

第三十六条 若乙方停止向甲方派遣护理员满三天或者累计达半月、或乙方被吊销营业执照及丧失履行合同的相关资质，或出现经营状况严重恶化，或出现转移财产抽逃资金以逃避债务的情况，或丧失商业信誉，或破产时，则甲方可以

在任何时候以书面通知乙方终止合同，该终止合同将不影响甲方已经或将要采取的补救措施，同时甲方从给乙方支付的金额中扣除 10 万元作为违约的处罚，若甲方因此被行政处罚或存在其他损失，则乙方应赔偿甲方并承担相应的责任。

第三十七条 乙方必须亲自履行本合同。未经甲方事先书面并加盖甲方公章同意，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同义务，否则乙方应向甲方支付违约金 10 万元/月，同时乙方应与受让方或承包方对甲方承担无限连带法律责任。

第十三章 合同的修改及通知

第三十八条 对本合同条款进行任何改动，均由甲乙双方协商一致后签署书面补充合同并加盖双方主体的公章。

第三十九条 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通讯地址。

第十四章 合同的生效及其他

第四十条 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖合同主体公章后生效，本合同一式叁份，以中文书写，甲方执贰份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

第四十一条 本合同附件与本合同具有同等法律效力。合同附件与合同正文约定不一致的，以合同正文为准。附件列明如下：

附件：

1. 护理员公司管理规定（附件 1）
2. 护理员服务工作内容（附件 2）
3. 护理员服务工作流程（附件 3）
4. 护理员服务质量标准（附件 4）
5. 患者满意度调查表（附件 5）
6. 护理员服务质量打分表（附件 6）
7. 护理员服务工作缺陷整改通知书（附件 7）

甲方：

法定代表人或授权代表：

2021年12月4日

乙方：

法定代表人或授权代表：

2021年12月4日



附件 1

护理员公司（乙方）管理规定

1. 护理员公司的管理人员及护理员，用工均应符合国家劳动人事政策；必须保证提供的从事护理员工作的人员拥有真实合法的身份证明。护理员录用前，护理员公司应对其进行审核，确保无犯罪记录，身心健康。
2. 护理员公司负责护理员的培训、管理工作。对新入职的从事护理员工作的人员，应确保对其进行岗前技能等相关知识的培训，并经过考核执有北京市医疗护理员定点培训机构核发的《北京市医疗护理员职业技能培训结业证书》后方可再派驻甲方，制定日常培训考核计划，相关资料建档备查。
3. 护理员公司必须设置服务办公室，保障随时能联系到护理员公司的管理人员，接待处理服务中的问题。
4. 护理员公司自行支付护理员的工资、福利待遇及国家要求的社会保险；
5. 护理员公司必须保证所有护理员体检 1 次/年，体检费用由护理员公司自行承担。
6. 护理员公司为员工必须配置统一制服，并保证不少于 2 次/周的集中洗涤、消毒和熨烫。
7. 护理员公司必须对提供的从事护理员工作的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，避免刑事案件的发生，培训结束后，应在 5 个工作日内将培训材料、参会人员名单及参会签到记录复印件交甲方护理部一份进行备案。原件由护理员公司保存，以备甲方或上级部门随时检查时用。
8. 护理员公司专职管理人员应定期征求患者、病房及医院的意见，对相关问题及时整改。
9. 护理员公司接受采购人及病房医护人员的指导、监督和检查，护理员公司应服从采购人的管理，及时改进工作方法。
10. 护理员公司护理员因工作失职，使患者发生意外或与患者家属发生纠纷时，均由护理员公司负责解决，因此产生的费用和责任由护理员公司承担。
11. 护理员公司应配置电脑，对护工采取信息化管理。

12. 护理员公司应对护理员加强管理，防止串岗、脱岗或进入非陪护或办公以外区域

13. 护理员公司护理员必须持有健康证，并保证每年进行体检，每年体检费用由护理员公司承担。

14. 甲方为爱婴医院，如护理员公司或护理员有违背《促进母乳喂养成功十条措施》中行为者，甲方给予乙方 5000 元/次处罚；护理员给予开除处理。

附件 2

护理员工作内容

工作内容：包括但不限于以下内容：

1. 协助责任护士为患者做好晨、晚间护理。
2. 协助患者餐前洗手、打饭、打水等工作。
3. 协助患者入厕排便或倾倒便器。患者呕吐的，及时倾倒呕吐物，协助患者漱口。
4. 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每 2 小时翻身一次。
5. 协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。
6. 协助（产科）责任护士为新生儿沐浴（负责打洗澡水、倒水，整理衣物，擦拭沐浴车）。
7. 协助（产科）责任护士完成患者会阴冲洗。
8. 协助护士保持床单位整洁和床单更换等工作。
9. 协助患者活动或入厕时要与患者保持安全距离，预防跌倒等意外事件发生。

附件 3

护理员服务工作流程

一、围产医学部各病房

母胎医学病房护理员具体工作流程

5: 30-11: 30

- (1) 协助责任护士为孕产妇做好晨间护理。
- (2) 协助患者餐前洗手、打饭、打水等工作。
- (3) 帮助产妇适时更换卫生垫，协助患者入厕排便或倾倒便器。及时倾倒患者呕吐物，协助患者漱口。
- (4) 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每 2 小时翻身一次。
- (5) 协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。
- (6) 协助（产科）责任护士为新生儿沐浴（负责打洗澡水、倒水，整理衣物，擦拭沐浴车）。
- (7) 协助（产科）责任护士完成患者会阴冲洗。
- (8) 协助护士保持床单位整洁和床单更换等工作。
- (9) 手术产妇，提前准备好输液架、好移床、心电监护等。
- (10) 协助护士清点被服。

12: 30-18: 30

- (1) 协助责任护士为孕产妇做好晚间护理。
- (2) 协助患者餐前洗手、打饭、打水等工作。
- (3) 帮助产妇适时更换卫生垫，协助患者入厕排便或倾倒便器。及时倾倒患者呕吐物，协助患者漱口。
- (4) 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每 2 小时翻身一次。
- (5) 协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。
- (6) 协助（产科）责任护士完成患者会阴冲洗。
- (7) 协助护士保持床单位整洁和床单更换等工作。
- (8) 手术产妇，提前准备好输液架、好移床、心电监护等。

产一科（三病房）护理员具体工作流程

5: 00-9: 00

- (1) 协助责任护士为孕产妇做好晨间护理。
- (2) 协助患者餐前洗手、打饭、打水等工作。
- (3) 帮助产妇适时更换卫生垫，协助患者入厕排便或倾倒便器。及时倾倒患者呕吐物，协助患者漱口。
- (4) 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每 2 小时翻身一次。
- (5) 协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。
- (6) 协助（产科）责任护士为新生儿沐浴（负责打洗澡水、倒水，整理衣物，擦拭沐浴车）。
- (7) 协助（产科）责任护士完成患者会阴冲洗。
- (8) 协助护士保持床单位整洁和床单更换等工作。
- (9) 手术产妇，提前准备好输液架、好移床、心电监护等。
- (10) 协助护士清点被服。

12: 00-14: 00

- (1) 协助（产科）责任护士完成患者会阴冲洗。
- (2) 协助患者餐前洗手、打饭、打水等工作。
- (3) 帮助产妇适时更换卫生垫，协助患者入厕排便或倾倒便器。及时倾倒患者呕吐物，协助患者漱口。
- (4) 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每 2 小时翻身一次。
- (5) 协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。
- (6) 协助护士保持床单位整洁和床单更换等工作。
- (7) 手术产妇，提前准备好输液架、好移床、心电监护等。

19: 00-1: 00

- (1) 协助责任护士为孕产妇做好晚间护理。
- (2) 协助患者餐前洗手、打水等工作。

(3) 帮助产妇适时更换卫生垫，协助患者入厕排便或倾倒便器。及时倾倒患者呕吐物，协助患者漱口。

(4) 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每 2 小时翻身一次。

(5) 协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。

(6) 协助护士保持床单位整洁和床单更换等工作。

(7) 手术产妇，提前准备好输液架、好移床、心电监护等。

产二科（产科六、七病房）、产三科（产科八、九病房）护理员具体工作流程

5: 00-11: 00

(1) 协助责任护士为孕产妇做好晨间护理。

(2) 协助患者餐前洗手、打饭、打水等工作。

(3) 帮助产妇适时更换卫生垫，协助患者入厕排便或倾倒便器。及时倾倒患者呕吐物，协助患者漱口。

(4) 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每 2 小时翻身一次。

(5) 协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。

(6) 协助（产科）责任护士为新生儿沐浴（负责打洗澡水、倒水，整理衣物，擦拭沐浴车）。

(7) 协助（产科）责任护士完成患者会阴冲洗。

(8) 协助护士保持床单位整洁和床单更换等工作。

(9) 手术产妇，提前准备好输液架、好移床、心电监护等。

(10) 协助护士清点被服。

12: 00-18: 00

(1) 协助（产科）责任护士完成患者会阴冲洗。

(2) 协助患者餐前洗手、打饭、打水等工作。

(3) 帮助产妇适时更换卫生垫，协助患者入厕排便或倾倒便器。及时倾倒患者呕吐物，协助患者漱口。

(4) 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每 2 小时翻身一次。

(5) 协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。

(6) 协助护士保持床单位整洁和床单更换等工作。

(7) 手术产妇，提前做好输液架、好移床、心电监护等。

(8) 协助责任护士为孕产妇做好晚间护理。

18: 00-23: 00

(1) 协助责任护士为孕产妇做好晚间护理。

(2) 协助患者餐前洗手、打水等工作。

(3) 帮助产妇适时更换卫生垫，协助患者入厕排便或倾倒便器。及时倾倒患者呕吐物，协助患者漱口。

(4) 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每 2 小时翻身一次。

(5) 协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。

(6) 协助护士保持床单位整洁和床单更换等工作。

(7) 手术产妇，提前做好输液架、好移床、心电监护等。

3. 服务要求

(1) 严格遵守国家法律法规和医院各项管理制度，必须服从科室主任、护士长、护士的管理，不得拿要患者及家属任何物品。

(2) 统一着装、佩戴胸卡、工服清洁整齐，不允许穿工作服外出医院大门，辅助护理员基本素质、仪表要符合护理部和护理员公司要求。

(3) 工作认真负责服务到位，不准躺、坐患者床上，躺在地上睡觉，不准在病房内打闹，不准扎堆聊天，不准带同乡或家属留宿。

(4) 护理员工作要主动热情，服务态度好，对患者要有五心：即爱心、热心、耐心、关心、责任心。

(5) 护理员不准在病房内洗澡（到指定地点洗澡），严禁在病房内洗衣服、吸烟等违规行为。

(6) 爱护甲方院内各项设施设备，不准偷、拿、外卖医院的任何物品。

(7) 辅助护理员严禁携带过多的个人物品，个人物品不与患者物品混放。患者之间物品不混放、不混用，护理患者前后要洗手消毒，防止交叉感染。

(8) 辅助护理员不准私自给患者解释病情。

(9) 上岗工作期间要做到五勤：即眼勤、手勤、腿勤、嘴勤、脑勤，给患者提供优质安全的服务。

(10) 工作时要做到“四轻”，即：说话轻、走路轻、开关门轻、动作轻；“五个一样”，即领导在与不在一个样、白天与夜间一个样、对陌生人和熟人一个样、家属在与不在一个样、工作忙与闲一个样。

(11) 保持正常护患关系，不得吃拿索要患者及家属任何物品，不要求患者为自己办私事。

(12) 搀扶患者下床活动时，要注意安全，防止患者跌倒摔伤。

(13) 患者有不适主诉或异常变化时，及时通知护士。

(14) 如下内容须护理员在护士指导下完成：

热水袋、冰袋、约束带、危重患者的搬动、雾化期间的治疗和护理工作。护理员不准私自为患者灌热水袋、冰袋，热敷、冷敷以免烫伤、冻伤患者。

(15) 不准为患者调节氧气开关，更换或加减湿化瓶用水。

(16) 不准私自摘取或连接输液管，调节输液速度及拔除输液管路。

(17) 不准私自为患者灌热水袋、冷袋，热敷、冷敷以免烫伤、冻伤患者。

(18) 不准擅自替患者更换、拔除各种引流管。引流液要在护士观察后经允许方可协助倾倒。

(19) 对危重患者未经医生、护士同意，不准擅自改变体位，不允许下床。

(20) 凡禁食患者未经医护人员同意，不准给患者喂水、喂食。

(21) 不允许抱新生儿离开房间或病房，新生儿外出做检查必须由责任护士接送完成。

(22) 不准擅自为危重患者更换床单，监护仪器。仪器出现报警不得擅自处理。

(23) 产科工作的辅助护理员不能向孕产妇和家属推销母乳代用品（奶粉、奶瓶、奶嘴），催奶师，揉奶师等。

(四) 其他要求

疫情防控要求：

(1) 辅助护理员持核酸检测阴性结果上岗，核酸检测费用由护理员公司承担（有特殊政策除外）。上岗时必须佩戴口罩、帽子、手套等。

(2) 上岗期间不离开病房，下岗后再次上岗时仍需进行核酸检测。

(3) 不接触来访人员，如必须接触带好口罩，并保持一米距离。

(4) 严格执行国家及北京市对疫情防控的相关要求。

二、妇瘤科护理员工作流程

1. 7:20—7:30 到岗，着装整洁进行接班

2. 7:30—8:00 扫床，整理床单位；更换床单、被罩、患者病服等，负责床单位卫生，保持病室整洁，开窗通风

3. 8:00—8:30 负责病区打饮用水

4. 8:30—9:30 与洗衣房共同清点被服；更换新入院、手术患者床单位和发放患者病服

5. 9:30—10:30 巡视病房，协助患者如厕、下地活动，协助护士做好患者生活护理工作；协助护士接手术患者，按时给卧床患者翻身

6. 10:30—11:30 为患者洗手并协助进餐，清洁餐具

7. 11:30—12:30 休息，吃饭

8. 12:30—13:00 整理被服及各类敷料柜，保持整洁

9. 13:00—13:30 负责病区打饮用水

10. 13:30—15:00 巡视病房，协助患者如厕、下地活动，协助护士做好患者生活护理工作；协助护士接手术患者，按时给卧床患者翻身

11. 15:00—15:30 负责整理床单位、保持床头桌整齐和病室整洁，开窗通风

12. 15:30—16:30 做好病区环境的整理工作（轮椅、静脉点滴架归位），保持楼道整洁

三、妇科微创护理员工作流程

（一） 白班

1. 8:00 保持病室环境安静整洁，跟随护士长及责任护士查房，了解患者病情，提供生活帮助。
2. 8:30-9:00 协助患者如厕，做好输液前准备。
3. 9:00-10:00 出院床单位终末消毒后，更换并清点被服。
4. 10:00-11:00 根据护理要求，协助患者饮水、如厕、下床活动、床上翻身等，做好午餐前准备，洗手、清理餐具等。
5. 11:00-12:00 协助患者进食，餐后及时清洗餐具。
6. 12:00-14:00 保持病室安静整洁，为患者提供良好午休环境。巡视患者，主动提供生活帮助（协助饮水、如厕、擦身、更衣等）。
7. 14:00-14:30 根据护理要求，为患者提供生活帮助。
8. 14:30-15:00 打开水，扫床、整理床单位。
9. 15:00-15:45 为患者提供生活帮助。
10. 15:45-16:00 床头交接班，保证患者生活护理连续性。

（二） 付夜班

1. 16:00-17:30 晚餐前准备，洗手、打饭、备餐，协助进餐，餐后及时清洗餐具。
2. 17:30-19:00 根据护理要求，为患者提供生活帮助。
3. 19:00-20:00 晚间护理，协助洗脸、漱口、刷牙、泡脚、擦身、清洗会阴等。
4. 20:00-22:00 主动巡视患者，提供生活帮助。协助拔除尿管患者多饮水，及时更衣、如厕。
5. 22:00 与小夜护士交班后方可下班。
6. 次日晨 6:00-6:30 晨间护理：协助患者洗漱、梳头、穿衣、如厕。
7. 次日晨 6:30-7:15 协助打开水、打饭、备餐，进早餐。
8. 7:15-7:45 扫床，整理床头桌、床下物品，更换污染被服，为当日手术患者更换床单、被套、枕套。
9. 7:45-8:00 与下一班次交接班后方可下班。

四、 妇科综合病房护理员工作流程

1. 6:00-6:40 协助大夜班护士完成晨间护理（协助患者洗脸、刷牙）、扫床。为手术患者更换被服。

2. 6:40-7:00 为患者、医生、护士打开水。

3. 7:00-7:30 餐前协助患者洗手，打饭（协助不能自行进食者进餐），清洗餐具。

4. 8:30 患者出院后，协助责任护士监督终末消毒质量，更换床单位。

5. 9:00 与洗衣房工作人员共同清点送洗被服。

6. 随时巡视病房，观察患者床单位及患者病服整洁情况，随时整理床单位（桌面整齐，床下无杂物），患者病服及床单位如有污染及时更换，保持病室环境清洁、整齐。

7. 11:00-11:20 餐前协助患者洗手，打饭（协助不能自行进食者进餐），清洗餐具。

8. 12:00-13:00 休息

9. 13:00 协助护士午间扫床，整理床单位。

10. 随时协助患者如厕，及时倾倒患者呕吐物，协助漱口。

11. 协助倒尿。

12. 心电监护仪使用前协助推至病房，使用后清洁整理放回固定位置。

13. 14:30-15:00 为患者、医生、护士打开水。

五、计划生育科护理员工作流程

1. 6:00-7:00 负责本病区打开水、协助责任护士为患者做好晨间护理工作。

2. 7:00-7:20 协助患者餐前洗手、打饭、协助进餐、清洗餐具等工作。

3. 7:30 开始与大夜班护士一起完成晨间扫床，整理床单位，为手术患者更换被服。

4. 8:30 在患者出院后，协助责任护士监督终末消毒质量，更换床单位。

5. 9:00 与洗衣房工作人员共同清点送洗敷料。

6. 9:30 开始巡视住院患者，随时满足患者生活需要，给予帮助。

7. 随时协助患者入厕排便或倾倒便器。患者呕吐的，及时倾倒呕吐物，协助患者漱口。

8. 随时为患者整理床单位，保持病室环境整洁。床单位有污染时及时更换。

9. 11: 00-11: 30 协助患者餐前洗手、打饭、协助进餐、清洗餐具等工作。

10. 11: 30-13: 00 午间休息。

11. 及时做好心电监护仪、气压循环仪等仪器使用后的清洁整理，放回固定位置。

12. 帮助术后患者更换病号服，协助患者下床活动及入厕，保障患者安全。

13. 15:00-15:30 负责本病区打开水。

14. 具体细致工作时间按科室实际工作安排，每日 8 小时。

附件 4

护理员服务质量标准

(1) 严格遵守国家法律法规和医院各项管理制度，必须服从科室主任、护士长、护士的管理，不得拿要患者及家属任何物品。

(2) 统一着装、佩戴胸卡、工服清洁整齐（不允许穿拖鞋、背心上班，不允许披头散发），不允许穿工作服外出（出医院大门），护理员基本素质、仪表要符合护理部和护理员公司要求。

(3) 工作认真负责服务到位，不准躺、坐患者床上，躺在地上睡觉，不准在病房内打闹，不准扎堆聊天，不准带同乡或家属留宿。

(4) 护理员工作要主动热情，服务态度好，对患者要有五心：即爱心、热心、耐心、关心、责任心。

(5) 护理员不准在病房内洗澡（到指定地点洗澡），严禁在病房内洗衣服、做饭、吸烟等违规行为。

(6) 爱护甲方院内各项设施设备，不准偷、拿、外卖医院的任何物品。

(7) 护理员严禁携带过多的个人物品，个人物品不与患者物品混放。患者之间物品不混放、不混用，护理患者前后要洗手消毒，防止交叉感染。

(8) 护理员待岗期间，必须在护理员公司登记，到指定地点进行待岗，不得擅自进入病房自己找工作。

(9) 上岗工作期间要做到五勤：即眼勤、手勤、腿勤、嘴勤、脑勤，给患者提供优质安全的服务。

(10) 工作时要做到“四轻”，即：说话轻、走路轻、开关门轻、动作轻；“五个一样”，即领导在与不在一个样、白天与夜间一个样、对陌生人和熟人一个样、家属在与不在一个样、工作忙与闲一个样。

(11) 保持正常护患关系，不得吃拿卡要患者及家属任何物品，不要求患者为自己办私事。

(12) 搀扶患者下床活动时，要注意安全，防止患者跌倒摔伤。

(13) 患者有不适主诉或异常变化时，及时通知护士。

(14) 不准为患者调节氧气开关，更换或加减湿化瓶用水。

(15) 不准私自摘取或连接输液管，调节输液速度及拔除输液管路。

(16) 不准私自为患者灌热水袋、冷袋，热敷、冷敷以免烫伤、冻伤患者。

(17) 不准擅自替患者更换、拔除各种引流管。各种引流液、尿袋内尿液要在护士观察后经允许方可协助倾倒。

(18) 凡禁食患者未经医护人员同意，不准给患者喂水、喂食，不准给鼻饲患者灌注食物或药物。

(19) 不允许抱新生儿离开房间或抱出病房，新生儿外出做检查必须由责任护士接送完成。

(20) 不准擅自为患者吸痰、做雾化吸入等一切治疗活动。

(21) 不准擅自为危重患者更换床单，监护仪器等仪器设备出现报警不得擅自处理。

(22) 采购人医院为爱婴医院，护理员不得向孕产妇和家属推销母乳代用品（奶粉、奶瓶、奶嘴等），不得向孕产妇和家属推荐揉奶师、催奶师等。

附件 6

护理员服务质量打分表

序号	内容	扣分分值	备注
一	仪容仪表：统一着装，穿着整洁，仪表端庄		
1	未统一着装上岗	1 分 / 人 / 次	
2	服装不洁净、衣冠不整、穿拖鞋上岗	1 分 / 人 / 次	
3	蓬头垢面、化艳妆、留怪发、留长甲、染指甲、戴戒指或手镯等	1 分 / 人 / 次	
二	行为举止：精神饱满、端庄稳重、举止得体		
1	工作懒散，在岗期间玩手机、吸烟饮酒、吃零食、嚼口香糖	2 分 / 人 / 次	
2	工作时吹口哨、听收录机	1 分 / 人 / 次	
3	工作时接、打私人电话（特殊情况除外）	1 分 / 人 / 次	
4	工作中与人闲聊、打闹	1 分 / 人 / 次	
5	在院内、病房内大声喧哗或与人争吵	1 分 / 人 / 次	
6	用力开关门窗	1 分 / 人 / 次	
三	文明礼貌：尊重他人、态度和蔼、使用文明用语		
1	不尊重他人人格、习俗	2 分 / 人 / 次	
2	不保护患者隐私	2 分 / 人 / 次	
3	不使用文明用语，出口伤人或污言秽语	2 分 / 人 / 次	
4	不服从管理、不听从劝阻	2 分 / 人 / 次	
5	不认真回答问题，不进行耐心解释	1 分 / 人 / 次	
6	接打电话语言粗暴	1 分 / 人 / 次	
7	动手打人、伤人	3-5 分 / 人 / 次 追加医药费	
8	在医院行为不检点、有损医院形象	3-5 分 / 人 / 次	
四	遵规守纪：遵纪守法、严格纪律、照章行事		
1	不挂牌服务、无证上岗	5 分 / 人加辞退	
2	不经过岗前培训或培训考核不合格上岗	5 分 / 人 / 公司 (培训考核记)	

		录)	
3	不遵纪守法，触犯国家法律法规	10-20 分 / 人依法追究 责任	
4	不遵守医院相关规章制度	5-10 分	
5	拒绝接受医院及上级管理部门监督、检查	5-10 分	
6	在院内聚众赌博或变相赌博	5-10 分 / 人次	
7	扰乱医院正常工作秩序	5-10 分 / 人次	
8	迟到、早退、脱岗	5-10 分 / 人 / 次、直至 辞退	
9	工作时间打瞌睡或睡觉	1 分 / 人 / 次	
10	不执行安全生产操作规程、不执行疫情要求、不执行消毒隔离等	5 分 / 人 / 次	
11	护理员被投诉至市长热线	10 分 / 次	
12	护理员被投诉至医院 6699	5 分 / 次	
13	对于巡视中发现的问题不予解决或汇报	1-5 分 / 人 / 次	
14	未执行院物业办规定，进行巡检及安全隐患排查/周	1-5 分 / 公司、班组 / 次	
15	接到服务项目需求的报告不及时到位或未完成	1-5 分 / 公司、班组 / 次	
16	在产科工作的护理员向孕产妇推销奶粉、奶瓶、奶嘴、催奶师或揉奶师等。	15 分 / 人 / 次	
17	浪费医院各种资源（水、电、气、纸张等）	1-5 分 / 人 / 次	
18	将医院物资（包括废、旧、弃物资）据为己有或变卖	1-5 分 / 人 / 次	
19	将用后的医疗材料带离医院	5-10 分 / 人 / 次，加连带 责任，直至开除。	

注：此表由甲方护理部对护理员公司每季度进行服务质量考核，考核成绩 85 分及以上为合格，低于 85 分，每少一分甲方扣罚乙方 1000 元。考核成绩低于 65 分，甲方有权终止合同。

附件 7

护理员服务工作缺陷整改通知书

日期		科室	护理员管理办公室检查
存在问题科室 或检查者填写	签字:		
科室建议限期 整改时限	签字:		
问题责任人 (姓名)		项目主管 (姓名)	
护理员公司处 理意见	签字:		
护理部意见	签字:		

甲方单位: 首都医科大学附属



北京妇产医院

(盖章) 专用章


法定代表人: 

2021 年12月24日

乙方单位: 北京天晟昱人力资源服务
有限责任公司



(盖章)

法定代表人: 

2021 年12月24日

(以下无文字)