

2024 年受助人员站内照料及医疗救治期  
间特殊护理服务采购项目

合  
同  
书

甲方：渭南市救助管理站

乙方：渭南市博思特家政服务有限公司

日期：二〇二四年十一月

甲方（采购方）：渭南市救助管理站

乙方（供应商）：渭南市博思特家政服务有限公司

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规及招标文件的要求，按照公正、平等、自愿、诚实信用的原则，同意按照以下条款和条件，签署本合同，

## 一、合同内容

2024年受助人员站内照料及医疗救治期间特殊护理服务

## 二、实施地点

渭南市

## 三、服务期限

合同履行期限：自合同签订生效之日起一年。

2024年1月1日至2025年11月1日。

## 四、合同价款

1. 合同总价：人民币大写：陆拾万伍仟肆佰伍拾贰圆整（小写：605452元）。

2. 服务人员为12人，由乙方按要求提供人员并进行管理，

3. 合同总价包括：相关税费、管理费、薪资、服务费等全部费用。

## 五、合同结算

1. 合同签订生效满一个月后支付合同总价款的40%、服务期满六个月后支付合同总价款的20%、服务期满一年后支付合同总价款的40%。

2. 结算单位：甲方负责结算，乙方依据合同条款按甲方要求开具发票，

## 六、甲乙双方权利和义务

### （一）甲方义务

1. 甲方为救治机构安装监控设备，就餐桌椅、轮椅、拐杖等辅助器具。

2. 甲方根据实际需要，每季度给医疗救治期间受助人员提供日用品。

3. 甲方应为医疗救治机构受助人员设置洗浴间，并配备洗浴用品，

### （二）甲方的权利

1. 甲方负责联系、监督、指导护理工作，定期对乙方服务质量进行评估，提

出整改意见；若乙方不能在限定时间内改进的，甲方有权终止合同。

2. 若乙方在医疗救治期间有损害受助人员合法权益的行为，甲方有权单方终止合同并保留进一步追究乙方法律责任的权利。

3. 受助人员医疗救治和在救助站内临时照料期间，因乙方人员看管、护理、照料不力，造成受助人员被伤害的，产生的医疗费、住院费、护理费等由乙方自理，造成严重后果的，甲方将追究其法律责任；如造成受助人员失踪的，为重大安全责任事故，由乙方承担全部责任，甲方将追究乙方法律责任。

4. 受助人员医疗救治期间，乙方失去履行合同能力，不能进行特殊护理服务的，或乙方出现违法犯罪行为时，甲方有权单方终止合同。

5. 甲方在受助人员实际管理机构发生变化时(即需要将受助人员移交到其他机构)，有权及时终止合同，按实际发生的费用对乙方进行结算，并不承担违约责任。

### (三) 乙方的义务

1. 乙方应每季度对护理人员进行专业培训学习，确保护理服务的专业性。

2. 乙方要认真对待甲方提出的各项工作要求，落实各项医疗救治期间特殊护理服务管护任务。

3. 乙方应积极配合甲方开展服务质量评价等工作。

4. 乙方不得向第三方机构、组织或个人转移医疗救治期间受助人员。

5. 乙方欲单方面终止本合同，必须提前 60 日书面通知甲方。如遇不可抗力造成无法履行医疗救治期间特殊护理服务合同的应及时通知甲方。

6. 未经甲方书面同意，乙方不得将项目分包或转包，否则视为乙方违约，甲方有权解除服务合同。

7. 乙方应提供切实合理、安全可行的应急预案，并每季度进行消防演练及安全警示教育。

8. 乙方负责承担其派出护理服务人员的健康、安全、工伤及意外事故等全部责任。

9. 服务期满后，乙方应配合甲方要求、自费完成第三方服务质量评估、并提供服务报告。

10. 若乙方在签订合同并生效后 5 天内未能配齐符合甲方需求的人员，则视为乙方违约，甲方有权终止合同。

#### (四) 乙方的权利

1. 乙方有权要求甲方及时支付护理费用，可凭正规票据，按服务期进度分次支付。

2. 医疗救治期间受助人员因不可抗力、自身病因(症、猝死等)在医疗机构内死亡，根据法医鉴定书，乙方可免责。

#### 七、不可抗力

甲、乙任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应及时通知对方，并书面告知不能履行或不能完全履行的理由，以减轻可能给对方造成的损失，另一方不得对此要求损害赔偿。

#### 八、监督和管理

1. 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款前提下，可与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额百分之十。

2. 甲乙双方均应自觉配合有关监督管理部门对合同履行情况的监督检查，如实反映情况，提供有关资料；否则，将对有关单位、当事人按照有关规定予以处罚。

3. 2024 年受助人员站内照料及医疗救治期间特殊护理服务采购项目(项目编号：ZCSP-渭南市-2024-00995、DLGG2024-063 号)的竞争性磋商文件、成交通知书、乙方响应文件及澄清说明文件都是本合同的组成部分，甲、乙双方必须全面遵守，如有任何一方违反，违约方应向守约方支付本合同总价款的 20%作为违约金。同时违约方还应向守约方承担维护自身合法权益所有合理支出，包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、交通费等费用。

九、护理人员和护理工作要求

详见本合同附件《护理人员和护理工作要求》，附件与合同具有同等效力。

十、合同生效及其他

1. 合同未尽事宜，按照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规由甲、乙双方进行协商，可以签订补充合同，与本合同具有同等法律效力。

2. 合同产生的任何争议，双方协商解决；协商不成可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 本合同一式六份，甲乙双方各执两份，政府采购监督管理机构一份，政府采购代理机构一份。

4. 合同经甲乙双方签字、盖章后生效，合同签订地点为渭南市救助管理站。

5. 生效时间：2024年11月1日。

甲方（盖章）：

代表人（签字）：

联系电话：

开户行：

账号：

2024年11月1日

乙方（盖章）：

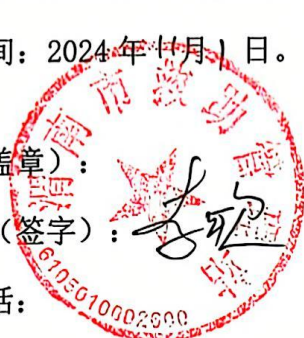
代表人（签字）：

联系电话：9991667198

开户行：建设银行渭南东大街中支支行

账户：61050164270000000321

2024年11月1日



## 附件 1：护理人员要求

1. 护理人员要求：能够吃苦耐劳，待人和善，服务意识及工作责任心强，能够胜任相关护理工作者优先。

2. 如护理人员不达标需解聘及重新招聘时，乙方需第一时间告知甲方，经甲乙双方协商达成一致后，方可进行人员更换调配。

### 3. 护理标准

(1) 着装整洁，仪表端庄，举止稳重，符合职业要求。

(2) 认真执行岗位职责，规章制度，护理常规及技术操作规程等，保障救助人员安全。

(3) 护理人员在服务过程中应遵循“热情主动、细致周到、体现人文关怀”的原则，具体要做到以下 2 点：

①注意恰当称谓，营造温馨气氛。

②将护患沟通和健康教育有机地融入各项护理操作过程中。

(4) 救助对象对护理人员服务态度满意率>95%。

### 4. 护理人员交接制度

(1) 交接班制度是护理工作连续性的重要保证。

(2) 各班护理人员应严格遵照护理管理制度，服从安排，坚守工作岗位，履行职责，保证各项护理工作准确及时地进行。

(3) 交班前，组长和当班护理人员应检查救助人员情况及护理记录，重点巡视特殊救助人员和新入者，在交班时安排好护理工作。

(4) 每班必须按时交接班，接班者提前 15 分钟到，交接被护理人员、护理记录、执行和物品(药品等)。对救助人员情况进行观察、护理要交接清楚。

(5) 上一班责任人必须在交班前尽量完成本班各项护理工作，处理好用过的物品，为接班者做好工作提供便利条件及用物准备，以便于接班者工作。遇有特殊情况，必须做详细交代，与接班者共同做好工作方可离去。

(6) 交接班内容。

①救助者姓名，新入住人员或有特殊情况人员、有行为异常、变化及心理状态人员。

②处理完成情况，未完成的工作，应向接班者交代清楚。

③交接班者共同巡视检查是否达到清洁、整齐、安静的要求，检查各项工作的落实情况。

(7) 交班中如发现物品交代不清，应立即查问。接班时如发现问题，应由交班者负责；接班后如因交班不清，发生差错事故或物品遗失，应由接班者负责。

(8) 填写交接班记录表，书写应当字迹整齐、清晰，重点突出。护理记录内容客观、真实、及时、准确、全面、简明扼要、有连贯性并签名。

#### 5. 护理人员岗位职责

(1) 负责各项护理工作。

(2) 执行基础、护理技术操作规程及相关规章制度。有娴熟的护理操作护理技术操作，做到稳、准、轻、快、敏捷，操作时不能强迫、恐吓，以消除救助人员恐惧感，保持愉快的情绪，能使救助人员积极配合。

(3) 对救助者要有高度的同情心，体贴爱护、主动热情，表情亲切，说话温和，工作耐心细致，不与救助者争吵。

#### 6. 护理人员十不准及处罚措施

(1) 十不准：①不擅自离岗外出；②不违反护士仪表规范；③不带私人用物入工作场所；④不在工作场所内吃东西；⑤不喝酒；⑥不打瞌睡不闲聊；⑦不开手机；⑧不与患者及探陪人员争吵；⑨不接受患者的馈赠；⑩不利用工作之便谋私利。

#### (2) 处罚措施

①违反制度按情节严重情况予以扣除供应商 500 元护工 100 元；

②因查对不认真而出现差错但未作用到护理人扣除供应商 500 元护工 100 元；

③因交班不认真导致护理缺陷扣除供应商 500 元护工 300-500 元；

④出现护理缺陷或纠纷不上报扣除供应商 500 元护工，每晚至少 3 次巡查，不按要求巡视护理人扣除供应商 500 元护工 100 元；

⑤巡视马虎导致护理对象情况发生变化，未及时发现扣 100 元；

⑥不认真执行特殊护理人员造成护理期间发生摔倒、走失、自残、自杀等行为的，扣除供应商 5000 元，护理人员当月工资、视情况罚款并解雇，情节严重的须追究法律责任。

## 附件 2：护理服务要求

(1) 护理人员在陪护期间自觉遵守医院管理规定和要求，服从科室管理，遵守病房管理制度，不干扰护理正常工作，与医院人员友好合作，每周最少 1 次为医疗救治人员洗澡，未履行护工职责扣除供应商 1000 元护工 200 元。

(2) 未经医护人员允许，不得向护理对象透露、谈论病情，不得向护理对象提及有关治疗方面的意见，以免影响患者情绪，影响身体健康。

(3) 服从医院对护理对象的治疗和护理，不得私自联系医生医治、会诊、购药，如对治疗、护理有疑问或有其他要求，应与上级管理人员及时联系。

(4) 在医院统一查房、治疗和护理时，应暂时离开病房。如需了解护理对象情况，可与管理人员联系，不得私自翻阅其病历或资料。如护理对象病情发生变化，需治疗、护理或抢救时，应与上级管理人员或医护人员积极配合，做好相应工作。

(5) 讲究公共道德，文明陪伴，尊重同房、同楼层、同院的人员，和谐相处。

(6) 护理人员工作期间须统一穿工装。文明礼貌，讲究卫生，保持室内清洁、整齐、安静、有序。不在房内吸烟、喧哗谈笑，不随地吐痰，不乱扔纸屑、果皮，不坐卧病床、互串病房。

(7) 医院有女受助人员必须由女护工护理。

(8) 注意安全，不得在病房内使用电磁炉、电饭锅等高耗能电器蒸煮自带食物，日间陪伴、临时照看或钟点服务时不得使用折叠床和躺椅在病休息。

(9) 节约水电，爱护医院内公共设施，如有擅自损坏应相应赔偿。

(10) 护理期间发生摔倒、走失、匿藏、自杀等行为处置

①发生护理不良事件后，首先应积极采取补救措施，最大程度降低对救助人员的损害，并将不良事件进行登记。不良事件发生后当事人除口头向上级领导汇报外，应登记事实经过、原因及后果。根据不良事件性质及时或每月组织分析讨论会，向救助管理站领导递交护理不良事件报告表。

②上报程序：

一是一般不良事件当事人及时报告值班组长，采取有效措施将损害降低到最低程度，

值班组长 24 小时内报告上级领导。

二是严重不良事件当事人立即报告管理科值班人员和科长,及时采取措施,将损害降低到最低程度,大事件的报告时限不超过 15 分钟。护理人员紧急处理结束后科室立即组织人员进行调查核实。

三是组长应于一般不良事件发生 7 日内、严重不良事件发生 1~3 日组织若有护理人员进行分析讨论,提出处理意见及防范措施,并填写“护理不良事件报告表”一式二份,一份报救助管理站,一份留存。

③护理不良事件的上报内容:包括救助者一般资料、不良事件发生的时间地点不良事件项目分类、发生的主要原因、采取的措施、救助者损害的严重程度及后果和改进措施等。

(11).掌握护理领域及发展新动态,组织开展护理培训。

(12).根据科室人力、物力、财力,统筹安排各项资源及病区管理,使其发挥最大效能,以满足工作需要。

(13).经常了解伤病员的病情、思想、生活情况及对护理工作的意见。

### 附件 3：护理工作要求

(1) 自理人员：照护人员在流浪乞讨人员生活自理期间，每周探视 1 次。在流浪乞讨人员生活不能自理期间，提供一日三餐、服药、如厕、洗澡、翻身、衣被清洗、房屋打扫、日常康复训练等生活照料护理服务。在流浪乞讨人员需要就诊或住院时，及时向救助站报告，协助将其送到定点医疗机构就医，并提供必要的看护服务。

(2) 半失能人员：照护人员每天至少 1 次提供用餐、饮水、用药、着衣、洗漱、洗澡、如厕、居家清洁、日常康复训练等服务。需要就诊或住院时，及时向救助站报告，协助将其送到定点医疗机构就医，并提供必要的看护服务。

(3) 失能人员：照护人员每天至少早、中、晚 3 次提供用餐、饮水、用药、着衣、洗漱、洗澡、如厕、居家清洁、日常康复训练等服务。需要就诊或住院时，及时向救助站报告，协助将其送到定点医疗机构就医，并提供必要的看护服务。

(4) 6:30 到岗位，查看交班本，知晓护理对象，协助夜班观察病情，叫护理对象起床，协助护理对象整理床单，帮其洗漱等。

(5) 7:00 协助护理对象进早餐，并观察护理对象饮食情况，必要时劝喂饮食。

(6) 7:30-8:00 协助护理对象整理床单，洗漱用品，要求护理对象听从口令或坐在床上，维持房间秩序。

(7) 8:00 协助护理对象完成生活料理，包括卧床对象的洗漱，大小便料理、更换衣物等。

(8) 负责护理区域外出检查，外出时严格遵守护送对象外出管理制度。

(9) 注意房间及护理对象的安全，严防意外事故的发生，如遇护理对象兴奋躁动应及时协助医务人员或管理人员做好护理对象的保护约束工作。

(10) 协助院内医务人员收集护理对象的大小便标本，并负责送检验科。

(11) 10:00 督促护理对象并协助护士维持服用药物。

(12) 10:30 观察护理对象饮食情况，饮食欠佳者做好劝说工作，并向护士

反馈。

(13) 11:30 — 14: 30 负责区域卫生及护理对象午休工作，做到勤巡视勤观察区域房间或人员。

(14) 15:00 负责卧床护理对象和生活自理活动的护理对象的个人卫生，生活护理日负责协助护理对象洗澡。

(15) 16:00 督促护理对象并协助医护人员维持服用药物，进食程序。

(16) 16:30 观察护理人员饮食情况，并报告医护人员或管理人员。

(17) 17:00-17:30 夜班交接班，交接重点护理对象，约束被护理人员情况，做到床褥清，个人卫生清，交班清。

(18) 与交班者共同巡视房间，清点人数，保持夜间房间卫生。维持房间秩序，协助当班管理人员或护士完成基本护理，负责护理对象一般服务需要，如：开水供应等。

(19) 20:30 做好夜间护理，保持床褥整洁，督促护理对象脱衣，盖被按时就寝，不准蒙头睡觉，以便观察病情。

(20) 加重护理对象，约束护理对象的生活护理，喂水喂饭，保持床褥干燥，清洁，有大小床单，被褥，衣物等必须更换，并保持病室清洁干燥。

(21) 做好巡视记录，不定时巡视病房，观察情况。对消极人员的观察做到视线不离开，不坐值班室，不离开病房。

(22) 坚守岗位，巡视房间仔细，有意注意厕所等偏僻角落，不打瞌睡，不脱岗，做好护理记录。

(23) 6:30 负责收集各种标本，督促护理对象按时起床洗漱，重度护理对象及生活不能自理者应帮助做好各阶段护理。