

西安市第二社会福利院  
2026 年休养人员外出就医护理服务项目  
包 4：普通病房护理服务

# 服务合同

项目编号：XYCG-20251203

甲方：西安市第二社会福利院

乙方：西安怡心苑健康养老服务有限公司

日期：2025 年 12 月 31 日

甲方：西安市第二社会福利院

乙方：西安怡心苑健康养老服务有限公司

甲方通过采购确认乙方为西安市第二社会福利院 2026 年休养人员外出就医护理服务项目供应商。经双方充分、友好协商，订立本协议书，以资共同遵守。

### 一、服务要求

(一) 乙方陪护公司需派专人负责对接甲方陪护服务业务，甲方休养人员入院时该负责人与甲方指定工作人员对接。在甲方休养人员急需住院时，乙方陪护公司负责人及护理人员应当在 1 小时内到达指定医院，与甲方工作人员对接并及时开始有效陪护。

(二) 住院期间甲方住院休养人员的安全由乙方全权负责，同时乙方在护理期间不得擅自带休养人员离开医院，特殊情况需甲方同意。为确保护理甲方休养人员住院期间生活护理的安全性及连续性，乙方无特殊原因中途不得更换护理人员。如需更换，经甲方同意后必须做好陪护接替衔接工作。

(三) 乙方陪护公司的护理人员在为甲方休养人员提供陪护服务时，应确保无传染病及其他影响陪护工作的身体疾病及心理疾病。在传染病病房陪护期间，乙方陪护人员除需无传染病及传染病病史外，还需严格执行医院传染病的相关制度，以及做好其自身防护，在此期间乙方陪护人员若患传染病，其治疗费用以及由此产生的相关的各种费用由乙方自行承担，与甲方无关。

(四) 甲方住院陪护服务项目需包含：

1、乙方陪护人员应在甲方的授权范围内开展工作，负责甲方休养人员住院期间的饮食照顾，乙方提供的饮食照顾需要有餐饮行业相关的资质，确保甲方住院休养人员在住院期间的饮食安全；乙方陪护人员负责记录甲方休养人员在住院期间一日三餐的真实情况，甲方会不定期对用餐记录进行核查。经甲方核查，如不合理，甲方不予核算。

2、出现紧急情况产生合理的应急日杂费用（如患者手术、急诊所需的护理垫等），在甲方工作人员同意后，需由乙方陪护公司先行支付应急日杂费用，留存好相关用品小票或单据，开具相关用品正规发票，甲方将在甲方休养人员出院后根据相关用品小票、单据、正规发票给予乙方陪护公司进行核算。

3、乙方陪护公司陪护甲方休养人员的护理人员应进行完整的登记记录工作，对护理记录登记造册，形成陪护记录清单，需将陪护休养人员实际发生的饮食费用、手术应急辅材杂费分别列示，定期与甲方核对确认，并开具相对应发票。

(五) 乙方陪护公司护理人员的吃住、交通费用以及一切福利待遇等均由乙方陪护公司自理。

(六) 乙方陪护公司应对乙方陪护人员加强培训和考核，所有乙方陪护人员需持证上岗，用以保障甲方住院休养人员住院期间的日常生活与安全。乙方陪护人员陪护期间应服从病房医务人员的业务指导，积极配合医院治疗工作，同时应主动接受甲方的检查、监督及指导。

(七) 乙方陪护公司应为每位乙方陪护人员购买意外险并提供保险合同，并对其进行岗前培训，岗前培训合格者方可上岗；乙方陪护公司需对乙方陪护人员进行定期体检，并提供体检报告单，确保乙方陪护人员能够胜任医院陪护工作。乙方陪护公司还应与陪护人员存在雇佣合同关系，且需向甲方提供双方雇佣合同复印件。

(八) 乙方陪护公司及乙方陪护人员不得以任何形式将甲方所有住院休养人员的个人信息及影像资料发布在公开网络平台，或泄露给其他第三方机构。如若发布或泄漏，甲方有权追究发布者、泄漏者的刑事责任和民事责任。

## 二、服务内容

1、生活照料：为休养人员提供 24 小时日常起居活动，包括但不限于清洁洗漱、喂食喂水、大小便护理、协助翻身、更换衣物等。

2、医疗护理协助：在护士的指导下进行基础护理操作，如测量体温、协助服药、留取各种标本、陪同检查、观察病情变化并及时报告。

3、康复护理支持：根据康复计划，帮助休养人员进行康复训练，如拍背、肢体功能锻炼、语言训练等，督促其按时完成康复任务。

4、心理关怀：与休养人员进行沟通交流，了解其心理状态，提供心理疏导，缓解焦虑烦躁等不良情绪。

### 5、其他服务：

协助护士完成晨间护理：如洗漱、更换床单被罩，更换衣服，环境卫生的清扫及擦拭消毒等。

做好休养人员信息管理和门禁管理工作。

## 三、服务人员资质要求

1. 资格要求：所有陪护人员需持护士资格证、养老护理员证或其他相关专业资格证书，具备相应的专业知识和技能。

2. 经验要求：具有一年以上的陪护服务工作经验，熟悉各类休养人员的护理需求和特点，能独立应对常见突发情况。

3. 素质要求：热爱护理工作，具备良好的职业道德和责任心，身体健康，确保无传染性疾病。

#### 四、服务质量要求

1. 接到服务需求后，一小时内要到达服务地点。

2. 护理记录：每天详细记录休养人员的护理情况，包括饮食、睡眠、病情变化、护理措施等。

3. 要有完善的管理制度和考核体系及突发事件应急预案和处置机制。

4. 针对每一位休养人员制定合理的服务方案。

5. 康复训练陪护每日单价固定，不因休养人员数量而改变。

#### 五、服务细节流程

1. 入院前准备：接到陪护任务后，乙方陪护人员与甲方工作人员沟通，了解甲方休养人员的基本情况，如病情、生活习惯、特殊需求等；乙方陪护人员提前到达医院，熟悉就医环境。

2. 陪同检查治疗：按照医嘱，乙方陪护人员陪同甲方住院休养人员进行各项检查和治疗，并协助其做好检查前的准备工作；在甲方休养人员检查治疗过程中，乙方陪护人员需安抚其情绪，确保能配合医护人员的操作；乙方陪护人员还应及时向医护人员反馈甲方住院休养人员的身体状况和不适反应。

3. 生活照料：乙方陪护人员需协助甲方住院休养人员进行日常生活护理，如洗漱、进食、穿衣、翻身、大小便等；根据其口味和病情，合理安排饮食，保证营养摄入；注意观察其皮肤状况，预防压疮等并发症的发生。以下为具体安排：

06:00 - 07:30：进行洗漱，包括刷牙、洗脸、洗手、梳头，对于行动不便无法自行完成的人员给予全程帮助；整理个人卫生用品，保持洗漱区域的整洁；为能自行活动的人员准备好衣物，协助穿衣，注意根据天气和身体状况选择合适的衣物。

07:30 - 09:00：根据口味和病情，合理准备早餐，对于有特殊饮食要求的人员，严格按照医嘱准备；协助进食，对于不能自行进食的人员，耐心喂食，注意进食速度和食量，防止呛噎；进食结束后，清理口腔和用餐区域，保持干净。

09:00 - 11:00：根据身体状况和医嘱，安排适当的活动，如在病房内或走廊散步、

进行简单的康复训练等；活动过程中注意观察其身体反应，如有不适及时停止并报告医护人员；返回病房后，协助休息，调整舒适的体位。

11:00 - 12:30：准备午餐，同样遵循口味和病情的要求；协助洗手，做好用餐准备；协助进食，过程中关注其食欲和进食情况；用餐结束后，清理口腔和用餐区域，为其安排舒适的休息姿势。

12:30 - 14:30：帮助调整至舒适的睡眠姿势，拉好窗帘，营造安静的睡眠环境；在休息期间，定时巡视，观察其睡眠状态，如有异常及时处理。

14:30 - 16:00：协助起床，进行简单的活动和洗漱，如洗手、洗脸；为其准备适量的水果或点心，补充能量；根据身体状况，安排适当的室内活动，如看书、下棋等。

16:00 - 17:30：协助进行身体清洁，如擦拭身体、更换衣物等，尤其是容易出汗或有排泄失禁情况的人员；注意观察皮肤状况，重点检查受压部位，如背部、臀部、足跟等，预防压疮的发生；如有皮肤发红、破损等情况，及时报告医护人员并采取相应措施。

17:30 - 19:00：准备晚餐，协助用餐，过程同午餐；用餐结束后，清理口腔和用餐区域，保持卫生。

19:00 - 20:30：协助进行晚间洗漱，包括刷牙、洗脸、洗脚、清洗会阴等；帮助其换上干净的睡衣，整理床铺，营造舒适的睡眠环境。

20:30 - 06:00（夜间）：每隔 30 分钟巡视一次，观察睡眠情况和身体状况，如有翻身需求，及时协助翻身；对于有夜间排尿需求的人员，协助其如厕或使用便盆；如发现异常情况，如发热、呼吸困难等，立即报告医护人员进行处理。

4. 心理关怀：乙方陪护人员应关注甲方住院休养人员的情绪变化，给予心理支持和安慰；鼓励其表达内心感受，帮助其树立战胜疾病的信心；与甲方工作人员和家属保持沟通，及时反馈甲方住院休养人员的心理状态。

5. 安全保障：乙方陪护人员需确保甲方住院休养人员在医院内的安全，防止走失、摔倒、烫伤等意外事件的发生；且保管好个人物品，防止丢失或损坏；乙方陪护人员需严格遵守医院的规章制度，不得擅自离开陪护岗位。

6. 出院准备：接到出院通知后，乙方陪护人员协助甲方住院休养人员办理出院手续，领取药品和相关资料；准备好出院所需物品，护送其安全返回甲方；与甲方工作人员做好交接工作，详细介绍甲方休养人员在医院的治疗情况和出院后的注意事项。

## 7. 工作情况记录

乙方陪护人员需建立详细的工作记录表格，记录内容包括甲方住院休养人员的基本信息、病情变化、饮食情况（每餐的食物种类、进食量）、活动情况（活动内容、时间、强度）、服药情况（药物名称、剂量、时间）、身体清洁情况（清洁时间、皮肤状况）、睡眠情况（入睡时间、醒来次数、睡眠质量）以及与医护人员、家属的沟通情况等。每次完成一项工作任务后，乙方陪护人员要及时在记录表格中进行填写，确保记录的准确性和及时性。对于异常情况，如病情加重、情绪波动等，详细记录发生时间、表现和处理措施。每天下班前，乙方陪护人员对当天的工作记录进行整理和总结，确保服务的连续性。

## 六、合同价款

普通病房护理服务：实行一对二 24 小时全程陪护，护理费用 85 元/(人·天)；据实结算，总价不超过 20 万人民币。

## 七、付款方式

1. 按月支付，每月 5 日前，乙方应就上月实际提供服务的休养人员名单、陪护天数等制作结算清单，以投标时的最后报价单价×陪护天数进行结算，提交甲方审核；

2. 甲方在收到乙方完整结算资料后 5 个工作日内完成审核。审核无误的，甲方向乙方支付无争议部分的费用。双方对费用有争议的，不影响无争议部分的支付；

3. 最终结算金额不超过本项目采购。

## 八、服务期：

2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日，如服务期内合同金额达到总价限额时，合同自动解除。

九、服务标准：符合采购人服务要求。

## 十、责任与风险：

由于乙方员工工作失误引起的纠纷或责任，乙方负全责。甲乙双方的责任根据如下原则进行区分。

### （一）护理事故风险：

1. 在执行生活护理过程中，由于员工工作失误造成的服务对象摔跌、坠床、烫伤、压疮和自杀等意外时，乙方负责与家属协调并承担全部责任。

2. 员工在进行生活护理的同时有义务协助护士观察发现并及时报告病情变化，若

因员工拖延反映或者不反映患者主诉严重不适者，导致的延误抢救或意外发生，乙方负责与家属协调并承担相应责任。

## （二）管理风险

员工偷吃服务对象饭食、盗窃财物、使用电器做饭等违规行为，给甲方造成经济损失的全额赔偿，同时视为乙方违约，乙方需向甲方承担违约责任。

## （三）其他风险

其他赔偿责任，依据中华人民共和国法律，由甲乙双方在公平、公正的原则下协商解决。

## 十一、违约条款：

1. 乙方违反本协议任一条约定的，每出现一次违约行为，需按照合同约定最高金额的 5%向甲方承担违约责任；同一违约事项出现 2 次及以上的，每次按照合同约定最高金额的 10%承担违约责任；乙方谎报、虚报饮食费、日杂费用的，乙方需按照谎报、续保金额的 2 倍向甲方支付违约金，甲方对乙方提报费用产生质疑的，乙方有义务提供相关支付记录等佐证资料，拒不提供的视为谎报、虚报费用。

2. 如果因乙方人力不足，给甲方造成的人员加班费用，由乙方承担。

3. 乙方有下列情形之一的，甲方有权提前解除本协议，拒绝支付任何费用，乙方需按照合同约定最高金额的 30%向甲方支付违约金，本合同约定的其他违约金一并适用。给甲方造成损失的，还需赔偿全部损失。

（1）乙方拒绝提供陪护服务或懈怠履行合同义务的；

（2）乙方擅自转委托的；或乙方指派工作人员不符合合同约定资质、条件的。

（3）乙方违反保密约定，造成甲方或患者及其家属信息泄露的；

（4）乙方指派工作人员严重失职，造成患者或院方人身损害、较大经济损失的。

（5）乙方未按甲方要求做好陪护记录，或甲方认为陪护服务存在较大瑕疵的；

（6）乙方丧失或可能丧失履约能力的，或有负面舆情的；

（7）其他因乙方原因造成甲方较大损失或负面舆情的；或乙方违约，经甲方提醒一次仍未改正的。

十二、争议解决：本协议在履行过程中发生争议，由双方协商解决，协商不成的，双方同意在西安市长安区人民法院诉讼解决。

## 十三、其他条款：


1. 合同自双方盖章之日起生效，合同签订地点为西安市第二社会福利院。

2. 乙方须安排 1 名驻场对接人员，常驻甲方，并由乙方每月向甲方支付 750 元伙食费。合同签订后，乙方安排驻场人员到岗，并以现金形式按年度一次性向甲方支付伙食费 9000 元，由甲方统一收取后用于驻场人员餐食供应。

3. 本合同未尽事宜双方签订补充协议，其内容具有同等法律效力。补充协议与本协议不一致时，以补充协议为准。合同所有内容均为打印文书，任何手写内容无效。

4. 本合同一式伍份，甲方肆份，乙方壹份。

5. 本合同中的通讯地址为甲乙双方互发函件确认能够接收的地址，若有变更应在变更后 5 个工作日内书面通知对方，否则对方按此地址送达的任何文件在发出 3 日后即视为送达，通过电子邮件、微信方式送达的，一经发出即视为送达。若发生纠纷的，该地址作为法院或仲裁机构寄发相应法律文件的送达地址，因一方预留地址有误或变更通讯地址而未通知对方的，对方、法院或仲裁机构按原地址发出通知或文件 3 日后，视为已送达。

<p>甲方名称：西安市第二社会福利院 地址：西安市长安区太乙宫镇 12 号 邮编： 电话： 传真： 代表签字或盖章： 盖章： 时间：2025.12.31</p>   	<p>乙方名称：西安怡心苑健康养老服务有限公司 地址：陕西省西安市长安区郭杜街办翰林北路 99 号中海长安府项目二期 B 区 16 号楼首层 邮编： 电话： 传真： 代表签字或盖章： 盖章： 时间：2025.12.31</p>  
<p>鉴证方名称(公章)： 经办人： 时间：2025.12.31</p> 