

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

乙 方： 河南紫嘉物业服务有限公司

签订日期： 2024年2月26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）：河南紫嘉物业服务有限公司

按照郑财招标采购-2024-10 招标文件，郑州市社会福利院特困养员养治康服务招标项目经过公开招标采购，河南紫嘉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：12个月（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

2024年3月1日至2025年2月28日。

第五条 服务费及结算

1. 年服务费为大写人民币：肆佰伍拾肆万捌仟陆佰贰拾陆元陆角捌分（¥：4548626.68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，未签订补充协议的项目调整均无效。

3. 乙方开户名：

账号：8111101013101768624

开户行：中信银行股份有限公司郑州中原路支行

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：具体人数乙方按照甲方要求和服务内容，根据工作量合理配置相关专业人员。

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 50 周岁以下，女 45 周岁以下。乙方派驻人员需经过有关身体素质、服务质量等方面的考核并持健康证上岗。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，如乙方派驻人员严重违反本条约定，给甲方及人员造成重大损失（包括人身、财产和社会声誉等），甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿损失。

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人员。

(3) 因乙方违章、违规引起的甲方工作人员或养民投诉的，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（养民）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一《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或履行义务不符合合同约定；
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：

委托人：马建忠

2024年2月26日



乙方签章：

委托人：刘艳彬

2024年2月26日



业
859

附件 1：量化考核制度

服务要求与标准，服务工作规范要求

为加强对社会福利院的养护管理，促进养护的规范化、专业化建设，更好地为护理对象服务，最大限度地维护和保障服务对象的合法权益。根据有关政策和法规，结合养护工作实际，制定养护工作规范要求：

1. 护理制度健全，严格实行护理、消毒操作规程，认真做好护理值班交接记录。
2. 实行分类管理、分级护理。尊重服务对象的独特性，实行个案护理。卧床人员褥疮发生率低于 3%，无护理事故发生。
3. 建立每日一次查房制度，护理值班交接制度，落实率在 100%。
4. 收养人员衣着整洁、适时得体。
5. 收养人员居室卫生整洁，通风透气，空气新鲜，无蝇、蚊、鼠、虫、异味。
6. 根据不同服务对象实际需要配备家具和床上用品。做到配备规范整齐。
7. 定期为收养人员洗澡，保障衣着整洁、适时得体，被罩、褥单、枕巾换洗及时、干净。
8. 杜绝人员走失等事故发生。

附件 2：服务内容及要求

一、服务内容及基本需求

1. 服务内容：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：包含各护理部管理区域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. 积极参与我院的各项活动及单位各项考核工作。

3. 服务时间：12 个月（要求每天对服务对象 24 小时昼夜管护）。

4. 岗位配置要求：根据服务内容和工作量合理配置相关专业人员。

二、人员配备总体要求

1. 人员总体配备

根据服务内容和工作量合理配置相关专业人员。

2. 人员管理要求及考核标准

(1) 中标供应商必须对所聘用人员按《劳动法》办理各种用工手续。

(2) 护理人员需具有初中及以上学历，具有一定的护理经验。年龄男 50 周岁以下，女 45 周岁以下。乙方派驻人员需经过有关身体素质、服务质量等方面的考核并持健康证上岗。

(3) 管理人员及护理人员应严格遵守工作制度及劳动纪律。

三、总体服务要求

为加强对社会福利院的养护管理，促进养护的规范化、专业化建设，更好地为护理对象服务，最大限度地维护和保障服务对象的合法权益。根据有关政策和法规，结合养护工作实际，制定养护工作规范要求：

1. 护理制度健全，严格实行护理、消毒操作规程，认真做好护理值班交接记录。

2. 实行分类管理、分级护理。尊重服务对象的独特性，实行个案护理。卧床人员褥疮发生率低于 3%，无护理事故发生。

3. 建立每日一次查房制度，护理值班交接制度，落实率在 100%。

4. 收养人员衣着整洁、适时得体。
5. 收养人员居室卫生整洁，通风透气，空气新鲜，无蝇、蚊、鼠、虫、异味。
6. 定期为收养人员洗澡，保障衣着整洁、适时得体，被罩、褥单、枕巾换洗及时、干净。
7. 杜绝无人员走失等事故发生。

四、普通分级护理标准及服务内容标准

（一）普通分级护理标准

根据服务对象的年龄、生活自理程度、身体状况及特殊要求分为四个级别：流动（自理级）护理、三级（介助级）、二级（介护级）、一级护理。

1. 流动护理标准（自理级）

生活行为完全自理者。健康状况良好，有正常生活能力，能去餐厅就餐、自己洗澡、自己散步、自己去卫生间、头脑清楚、可整理个人物品、能参加集体活动、能正确表达自己的意愿、自己穿脱衣服、自己洗漱、自己打扫房间等。

2. 三级护理标准（介助级）

生活行为基本自理者；无夜间监护，不依赖他人帮助的，无严重器质性疾病的服务对象。需要帮助洗澡、提醒按时服药。

3. 二级护理标准（介护级）

需要他人帮助；需要夜间护理。或思维功能轻度障碍者（尚可交流和表达意愿）；或患有二种疾病以上者，不能自己去卫生间。

4. 一级护理标准

卧床或轮椅。生活行为依赖他人护理的；或思维功能重度以上障碍者；视力障碍、肢体残疾或患有多种疾病者；或需要 24 小时护理者；或服务对象要求提高护理等级，给予特殊照顾者。

说明：凡符合以上等级护理标准中的任何一条款项，即可确定为该等级。

（二）分级护理服务服务内容

1. 自理等级护理

（1）个人卫生护理

每日定时督促服务对象漱口、洗脸、洗手、梳头、洗臀部、洗脚，督促服务对象洗头、理发剃须、剪指甲，督促服务对象定期洗澡，提供干净、得体的服装

并定期换洗，冬、春、秋每周至少换洗两次，夏季经常换洗。

(2) 膳食护理

尊重服务对象饮食习惯，提供新鲜、可口合理的营养食谱，细心观察服务对象的饮食情况，发现异常情况，及时报告。

(3) 居室卫生护理

每天清扫房间一次，确保室内无苍蝇、无蚊子、无鼠、无蟑螂、无臭虫等，定期开启门窗、保持室内空气流动。无异味，帮助服务对象整理床铺，更换衣裤和床单，帮助服务对象翻晒被褥，每周换洗一次床单，被套，枕套、枕巾，必要时随时换洗，每天拖地板擦床、桌椅和门窗等卫生，厕所清洁无异味。

(4) 医疗康复护理

医生每日查房一次，遇急诊病例随叫随到及时处理，给药注射到床头，督促服务对象按时起床，休息、活动，参加各种保健活动，服务对象体检每年至少一次，平时做好卫生保健、心理咨询、精神慰藉工作。

2. 三级护理（介助级）

做好自理服务对象的全部服务项目外，还应做到如下方面：

(1) 个人卫生护理

为无能力梳洗的服务对象梳洗，并协助洗浴，搀扶老年人上厕所，夏季每日给老年人擦洗一次，定期给服务对象修指甲，观察服务对象异常情况，及时报告处理，定期理发、剃须、保持服务对象仪表端正。

(2) 饮食起居护理

饭菜、茶水供应到居室，协助医生观察服务对象病情变化，用药反应，发现问题及时报告，协助服务对象整理床铺，每周换洗一次，被罩床单枕巾，必要时随时换洗毛巾、洗脸盆必须经常清洗，便器每周消毒一次。

(3) 起居卫生护理

餐具、茶具每日消毒，每周洗涤内裤2次以上，夏季每天洗一次，每月清洗床上用品一次。

(4) 医疗康复护理

在医生每日查房时，护理人员做到随叫随到及时配合工作，督促服务对象按时起床，休息、活动，参加各种保健活动，服务对象体检每年至少一次，平时做

好卫生保健、心理咨询、精神慰藉工作。

3. 二级护理（介护级）

在做好介助服务对象的全部服务项目之外，还应做到如下方面：

（1）个人卫生护理

每周给服务对象修剪手脚指甲一次，定期理发、剃须。加强基础护理，防止并发症的发生。

（2）饮食起居护理

必要时喂饭、喂水、喂药，严密观察病情并做好记录，每隔 30 分钟巡视一次。

（3）起居卫生护理

被褥、气垫、被单保持清洁、平整、干燥、柔软。

（4）医疗康复护理

每隔 2 小时，协助为行动不便的服务对象翻一次身，防止褥疮发生。做好心理护理和卫生宣教工作，对易发生坠床、座椅意外者提供护栏，座椅加绳托等安全保护器具，确保安全，不发生事故，做好心理咨询、精神慰藉工作。

4. 一级护理（全护理级）

在做好介护服务对象护理的全部服务外，还应做到以下方面：

（1）个人卫生护理

对大小便失禁和卧床不起的服务对象做到勤查看、勤换尿布、勤擦洗下身，及时更换衣物，每周洗澡一次，夏季适当增加次数，每日不少一次。帮助服务对象大小便。

（2）饮食起居护理

每隔 15—30 分钟至少巡视一次，防止随意外出和发生意外。

（3）居室卫生护理

床褥、被单保持清洁、平整、干燥、柔软无碎屑。

（4）医疗康复护理

保证 24 小时都有护理人员护理，密切注意服务对象情况变化，确保各项治疗护理措施落实，根据医生要求，做好配合工作，每隔 2 小时，为卧床不起的服务对象翻一次身，变换体位，检查皮肤受压情况，严防褥疮发生，做好心理咨询、

精神慰藉工作。

五、精神病人护理对象常规管护

根据精神病人护理对象实际情况，按普通分级护理标准及服务内容做好服务对象对应等级的服务项目外，还应重点做到下面常规管护要求：

1. 为新入院精神护理对象办理住院手续后，配合院医生详细评估护理对象有关自杀、他伤、毁物、潜逃等情况。

2. 妥善保管护理对象物品。

3. 协助新入院护理对象做好卫生处理，包括沐浴、更衣、剪指甲等。观察全身皮肤情况，如有伤痕、压疮、头虱、体虱等异常情况应及时处理并记录。

4. 护理对象入院当日作入院评估及班次病情记录，护理每天记录1次，病情有变化应随时记录。

5. 巡视观察情况，严防护理对象自杀、自伤、他伤、毁物、潜逃等意外发生。了解护理对象的意识、言语、行为、睡眠、饮食、服药依从性、排泄、观察并记录夜间睡眠时间，有睡眠障碍及时通知医生处理。

6. 鼓励护理对象按时作息、学习自我料理、参加集体活动，防止终日卧床、孤独离群等精神衰退现象。

7. 建立并落实禁忌品管理制度。针线、剪刀、火柴等禁忌品须在看护下使用，用毕立即收回。

8. 护理对象的书信须经医师或护士审阅后才能交给患者或寄出，患者的书写物（未寄出的）应放入病历保存。

9. 发口服药应严格执行“看服”制度，确保护理对象药物全剂量服下。

10. 观察了解护理对象的心理活动和情绪变化，适时进行心理疏导。出院前做好出院指导工作。

11. 交接班应清点护理对象总数，接班者要看到每个护理对象。有疑问应及时落实清楚，人数清点交接无误后交班者方能离开。

12. 精神病人护理对象康复服务

(1) 日常生活行为技能训练：根据医生要求和精神护理对象情况制定训练计划着重训练个人卫生、饮食、着装等方面的行为能力，安排专人每周定时组织训练，可采取奖励性强化措施以巩固疗效。

(2) 学习行为训练：目的是帮助精神护理对象掌握处理和应付各种实际问题的行为技能。可采用类似课堂教学的形式，也可采用对话、宣传册或以表演心理剧、情景剧等形式进行。

(3) 就业技能训练：在专业人员指导下结合精神护理对象的实际情况开展不同的技能训练。如简单的作业能力、工艺制作、职业性劳动能力训练等。

(4) 始动性功能训练：包括自我照顾、健康教育、社会交往、适应技巧、沟通技巧、求职技巧、理财技巧等能力训练。每周定时安排示范讲解活动并采取相互检查、评比奖励等措施予以强化，逐步达到预期目标。

七、传染病人护理对象常规管护

根据传染病人护理对象实际情况，按普通分级护理标准及服务内容做好服务对象对应等级的服务项目外，还应重点做到下面常规管护要求：

1. 病人入院后按病种隔离，严格执行消毒隔离制度，并做好随时消毒和终末消毒，避免交叉感染。

2. 急性期患者要绝对卧床休息，待病情好转，方可适当活动。

3. 室内经常通风换气，保持空气新鲜，温度湿度适宜。

4. 注意营养，给予易消化，高热量，富营养的饮食。鼓励患者多饮水，促进体内毒素的排泄。

5. 严密观察病情变化。做好重病护理记录，并协助医师做好疫情报告。

6. 做好身心护理，向病人介绍隔离消毒制度及预防传染病的卫生知识，配合医生做好消毒隔离管理工传染病护理常规。

八、特色服务要求

针对我单位特殊工作性质及特定服务对象，服务方应该在特定的节日组织特色服务，比如正月十五包元宵、端午节包粽子、中秋节做月饼、重阳节组织有能力外出的收养人员郊游等，以丰富收养人员文化生活，满足其精神需求。