**百色市中医医院后勤服务社会化采购需求**

**服务项目名称：百色市中医医院后勤服务社会化项目**

**服务年限：**2年

**服务类型：**后勤服务

**一、项目概括**

百色市中医医院占地面积52.2亩，总建筑面积62260.75㎡（地上建筑面积57097.21㎡，地下建筑面积5163.54㎡），包含门诊楼5层、住院楼12层、康复医学楼4层、行政楼4层、保障楼2层、发热门诊楼5层、高压氧舱综合楼6层等建筑物。项目名称为百色市中医医院后勤服务社会化采购。采购范围包含保洁服务、绿化服务、送检服务、导医服务、搬运服务、污水处理、勤杂维修、租用服务、辅医服务等。本项目服务期限为24个月，具体时间在签订合同时约定**。**

**二、服务内容**

**（一）保洁服务。**

保洁工作范围：大楼内部（包括地下层）各功能区域内房间、通道、大厅的地面、墙面、门窗、天花、设施、家具、设备的日常清洁消毒；3米以下外墙面1年至少1次及3米以下玻璃幕墙定期清洁；各大楼屋顶天台、平台、雨棚的日常清洁；全院室外外围保洁及“门前三包”范围等区域内的地面、生活垃圾、医疗废弃物的收集、暂存、运送；垃圾站的内部交接、垃圾处理、外运交接及站房环境、设施的管理；患者、家属的开水供应，废旧书报、药箱、纸盒、药瓶等的收集并送到指定地点存放，具体内容如下。

**1.室内日常保洁工作内容。**

（1）楼内各区域天花、高处灯具、通风口（出风口）、标识、内墙（含墙面挂件、附件）、室内家具、窗户及纱窗（不包括全封闭玻璃外面、3米以上外墙玻璃幕墙）、地面等日常清洁及消毒处理。

（2）当地面、物体表面受到病人排泄物、呕吐物、分泌物等污染时，发现或接到通知立即进行处理。

（3）楼内空调表面、过滤网清洁，电器设备、医用器材、办公设备、公共设施（含卫生间、消防设施等）、公用设备的表面清洁并消毒。

（4）住院病人床单元的终末消毒处理；保温桶续水，开水房、保温桶的管理在工作期间内保洁员负责。

（5）被污染的物体表面的消毒清洁处理。

（6）为病人和家属集中充送开水，保温桶蓄水，开水房、保温桶的管理。

（7）各医院科室窗帘和隔帘清洗前后的拆装、送取。

（8）生活垃圾和医疗垃圾的内部收集、暂存、称重、登记、运送，与处理单位的称重、登记、交接、月度统计报表的上报，垃圾房的环境清洁、消毒；垃圾运送工具的清洁、运送。

（9）药箱、纸盒、药瓶、废旧书报等（可回收废品）的收集、暂存、运送。

（10）配合医院控烟，劝阻在本区域吸烟者（在工作期间内保洁员负责提供该项服务）。

（11）配合医院做好节能工作（在设备无人使用情况下，在工作期间内保洁员负责关闭设备）。

（12）提供设备、设施损坏报修。

**2.室外保洁工作内容。**

（1）院内所有道路、台阶、坡道及平台的铺扫、刷洗，地面、绿地的循环保洁。

（2）地沟定期每月至少两次清理、清淤，重换破损地沟网。

（3）室外栏杆、灯柱、标识牌、垃圾箱（桶）、地面设施、消防设施的清洁，乱贴的宣传品的清理。

（4）室外生活垃圾收集，袋装化运送。

（5）协助医院做好化粪池、污水池的清洁管理工作。

（6）配合医院做好节能工作（在设备无人使用情况下，在工作期间内保洁员负责关闭设备）。

3.临时保洁内容：配合医院完成政府临时指令性院外保洁任务，如卫生责任区的清洁工作。

4.服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。

**（二）绿化服务。**

1.负责医院范围内所有绿化的修剪造型、施肥、防病虫害、日常养护。

2.负责盆花栽培及会议、节假日盆花的摆放。

3.清理顶棚、房顶、平台等高处杂草。

4.服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。

**（三）送检服务。**

1.具备高中及以上教育学历或中专及以上护理专业学历人员，年龄在20-45岁之间，身体健康，服务意识强，工作认真，具备一定沟通技巧。

2.外送人员由护理部管理，应听从护理部的工作安排，接受护理部岗前培训，每月由护理部进行考核。

3.严格执行查对制度，按时接收标本送检到指定检验科室，无错送、漏送、丢失标本及损坏标本，按规定做好各项登记、记录及交接，保质、保量、完成本岗位工作。

4.工作内容：

（1）标本送检：院内及院外（市人民医院、市疾控中心、市妇幼保健院）血液、体液、大小便、组织、空气培养等标本送检及取回（取送血及血制品）。

（2）病员接送，手术、胃肠镜病人接送；门诊（弱、残及其他需要帮助的就诊病人）和住院病人转诊；住院病人（危重、行动不便）的医院科室内转床。

（3）病员陪检：在院病人各项检查，接送与陪同，收、送检查单，会诊单，预约单、退费单等。

（4）药品配送：西药库送到药房及各病房；中药房及煎药室药品运送；临时、紧急用药领取；临时、紧急耗材领取。

（5）物品运送，消毒液下送、部分试管取送（大小便盒、盒、培养管等）；医疗、行政设备送修、领取、借还。

（6）单据递送：各类检查（CT、MRI、B超、动态心电图、脑电图、胃镜等）预约；各类诊断报告（包含影像片）、手术通知单、会诊通知单的送取；取送医院科室报刊信件等。

（7）服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务时间 | 工作内容 | 工作要求及流程 |
| 临床外勤  服务 | 班次1：08:00-16:00  班次2：  08：00-12:00  16:00-20:00  班次3：  08:00-12:00  节假日正常上班 | 1.负责全院各类标本的送检（含血、分泌物、大小便、冰冻病理等标本）及各种检查报告单领收、转运、发放。急诊标本随时送检。  2.负责各科室患者检查预约排号。  3.护送患者出科做检查（含B超、X光、CT、磁共振、心电图、胃镜、肠镜、骨密度等），危重病人除外，急诊随时送检。  4.部分需送达科室的检查报告单的领送：B超、X光、CT、磁共振、心电图、胃镜、肠镜、骨密度报告单、手术通知单、会诊单、处方单等。急诊随时送达。  5.负责临床科室急用口服、注射等药品、物资耗材领送。  6.外送检验科标本到市疾控、市妇幼、市人民医院，并取回相关报告。  7.接到急铃电话时，及时解决完成。 | 组长做好排班，明确各班职责。了解各科室有无需急送标本和急检病人，优先安排。  核对收集标本记录送检，优先安排产科、儿科、新生儿科，其他科室在后，如有急送机动优先。  ↓  核对记录需外送病人，优先安排产科、儿科、新生儿科，其他科室在后，如有急送机动优先。  ↓  临时急用口服、注射药品、物资耗材领送（如抢救用，立即安排）  ↓  核对收送各种检查报告单并记录。  ↓  各班统计工作并做好记录。 |

**（四）导医服务。**

1.在护士长的领导下进行工作，仪表端庄，举止大方，以饱满的精神面貌、面带微笑迎接每一个病人。

2.树立病人至上的观念，语言文明、礼貌待人、态度和蔼、服务周到。

3.主动询问病人来院需求，做好需求指引工作，为就诊病人提供各项专业的就医咨询服务。

4.为有需求的病人办理入院手续，并引导或护送到病房护士站，完成交接工作。

5.指引病人就诊、检查、取药路线，必要时护送行动不便的患者。

6.对有需求或年老体弱的患者，主动帮忙办理各项业务，如退费、修改医嘱、补充疾病资料、检查报告单领取等。

7.指导体检人员注册公众号信息及提供体检相关业务咨询。

8.维护茶水区域整洁及安全工作，门诊区域绿植养护。

9.听从门诊部调配，遇到大型学术会议，负责电梯控制引导工作。

10.负责门诊部轮椅使用及数量管理，上下午下班前到各区域找回轮椅归位锁定放置。

11.负责各楼层导诊台区域卫生清洁整理，候诊椅、宣传栏摆放整齐、宣传栏，监管地面、桌面、凳面卫生情况，有污渍及时通知保洁组处理。

12.遇到抢救病人的情况，除通知医务人员之外，还要立即通知医务部、护理部，以便及时组织抢救。

13.服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。

**（五）搬运服务。**

1.负责医院所有搬运工作，包含临时加床病床的搬运；重大活动会议桌椅等物品的摆放及会议物资搬运；报废物资、设备的搬运；医院库房物资的整理、药品、设备的搬运及摆放；常用氧气瓶的运送；室外花草、盆栽的搬运及摆放。

2.搬运前，需要确定货物的尺寸和重量，以便选择合适的搬运方式和工具。在搬运过程中，需要对货物进行必要的保护，以避免在搬运过程中损坏或者刮花。

3.服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。

**（六）污水处理。**

1.负责每天日常巡查并填好设备运行记录，并配合医院做好迎检工作。

2.每日两次对污水排放口污水采样监测，并做好记录。

3.每日根据水质投放药物并做好记录。

4.每月取一次排放口污水送到门诊三楼检验科（具体什么时候取、取多少到时具体对接）。

（5）服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。

**（七）勤杂维修工服务。**

1.维修人员必须配备相应的岗位证件从事相应的工作，服务时间除行政班（周一至周五上午8:00-12:00，下午15:00-18:00）外时间段及周末、节假日等，维修人员需保持报修电话通畅，10分钟内到达报修现场。

2.维修内容包含：

（1）房屋管理：各楼房的房屋非本体结构的维修、维护、管理，包括内外墙壁（非高空作业）、楼顶平台、通道、管道、管理地面、道路、天花板、门、窗、玻璃及办公家具等。

（2）院内公用设施设备的日常维修、维护和管理，包括常规消防设施、电话、分体空调、太阳能热、电水器、开水器、洗衣机设备、制剂设备、配电房、发电机等机电设备，供排水设施、污水处理、化粪池抽吸、沟、渠、池、井、管道的疏通、室内外照明设施及供电线路、院内、楼内导向标记等设施的维修和养护以及部分零星增加安装等。

（3）维修材料由采购人支付，服务商要做好对医院材料的节约，服务商负责维修所用工具及维修费。

（4）服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。

**（八）清洗消毒中心、生活垃圾、医疗废物处置服务。**

**1.清洗消毒中心工作。**

（1）回收清洁用品、工具，按要求对集中清洗的 清洁用品（地巾、布巾、抹布等）。

在医院感染科的指导比配消毒用品，进行地巾、布巾、抹布等消毒。

（2）按严格要求使用清洗、烘干设备；平时清洁维护设备的保养，损坏及时报修。

（3）晾晒、回收地巾、布巾、抹布等使用升降机确保个人安全。

（4）清洁好的用品地巾、布巾、抹布等、工具用颜色、字标等方式进行严格的分类摆放方便领用。

（5）做好清洗中心房的环境清洁卫生。

（6）服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。

**2.生活垃圾收集员工作。**

（1）在总务科领导下，负责生活垃圾处理工作。

（2）每天定期下收，每日下收不得少于两次。

（3）临床科室要求增加收集次数的，接到通知后应及时前去收集。

（4）每天对垃圾拖运车、生活垃圾房进行冲洗，保持工具与垃圾房整洁。

（5）熟悉生活垃圾管理制度，了解生活垃圾管理要求。

（6）监督生活垃圾单位定期清运，并做好交接登记工作。

（7）做好个人卫生安全防护，确保个人安全。

（8）做好领导安排的临时性工作。

（9）配合医院做好垃圾分类迎检工作

（10）服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。

**3.医疗废物收集员工作。**

（1）在医院感染科、总务科的指导下，负责医院医疗废物收集、运送工作。

（2）负责执行医疗废物的分类，运送、暂时存储等各项任务。

（3）对医疗废物的暂时贮存设施、设备及转运工具消毒和清洁工作。

（4）做好收集人员的职业卫生安全防护工作。

（5）负责有关医疗废物的登记和档案资料管理。

（6）负责医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故的应急管理，负责事故上报与污染区域物品消毒和无害化处理。

（7）配备必要的防护用品，定期进行健康体检。

（8）对医疗废物进行登记，登记内容包括医疗废物的来源、种类、重量或者数量、交接时间、处置方法、最终去向以及经办人签名等。

（9）配合医院做好医疗废物迎检工作。

（10）服务范围及要求标准包含但不仅限于上述内容。

**（九）药剂科辅助人员。**

1.具有中专及以上医学专业学历人员，年龄在20-45岁之间，并经过医院培训、考核合格后方可从事该项工作。

2.中药煎药工负责在医院中药师或煎药室负责人的指导下严格按照《医疗机构中药煎药室管理规范》及相关法规、规程进行，负责完成当天中药饮片代煎任务，并做好记录，保证煎制药品安全有效。煎药人员应当每年至少体检一次，传染病、皮肤病等患者和乙肝病毒携带者、体表有伤口未愈合者不得从事煎药工作。

3.中药库送药工负责中药药品配送日常管理‌，将中药饮片从中药库送达中药房；‌核对票据和货物‌，确保出库票据和药品齐全；负责货物在途安全，并处理换货、退货等；做好药材在库养护‌，养护记录；定期盘点，及时记录缺药品种数量；来货上架，协助中药打粉等。

4.西药库送药工负责药品、氧气运送；氧气管理与中心供氧使用量登记；药品来货上架；协助库管日常工作等内容。

5.煎药室送药工负责中药房和煎药室间送药；煮凉茶送到门诊大厅摆放。

6.西药房送药工负责送药到各临床科室；协助助理药师工作；来货上架；在库养护‌，做好养护记录；定期盘点等。

**（十）营养科肠内营养配置员。**

1.具备中专及以上护理专业学历人员，年龄在 20-45； 岁之间;身体健康，服务意识强，工作认真，具备一定沟通技巧及烹饪技术。

2.由营养科管理，应听从营养科工作安排，配置员正常休息营养科营养液由医院外送组负责配送，如遇非正常休息请假由物业公司另外安排其他人员来补空位，如不能及时安排其他人员上岗的，扣除当天工资返回给营养科。科室每月进行考核。

3.接受医院及营养科的岗前培训。

4.在医院主管部门的监管、督导下及后勤服务社会化公司的领导下完成本岗位工作，服从领导的各项工作安排。

5.严格执行各项规章制度及工作规程，熟悉并掌握本岗位工作流程，按本岗位制度完成本职工作。

6.严格遵守食品卫生制度，养成良好的卫生习惯。

7.掌握肠内营养制剂各种类的配制方法和注意事项，严格遵守操作规程，自觉接受营养专业人员的检查和监督。

8.熟悉肠内营养的配制的的基本要求，负责按营养医师及营养技师给出的治疗方案准确配制。

9.根据肠内营养配送单做好核对并准确地发放给患者，如鼻饲的患者必须和临床科室护士做好核对工作。

10.加强与营养技师沟通，对各科室通知新开始或者停止使用肠内营养及时告知营养技师，并按照配方准确地配制，对出现肠内营养并发症的患者及时反馈。

11.每天按时配送早、中、晚三餐，严格按操作流程清洗、消毒所用器具，保持配制间的整洁。

12.协助营养技师做好营养产品的贮存和出、入库的清点工作。

13.每年定期体检，注意个人清洁卫生，工作时穿戴工作衣帽，戴口罩。

14.根据相关部门的安排参加业务学习和培训。

**（十一）保卫科辅助人员需求。**

1.具备初中及以上护理专业学历人员，年龄在 20-40 岁之间;身体健康，服务意识强，工作认真，持有消防设施操作员（中级）证书或保安证及安保工作经验优先，需提供无犯罪记录证明。

2.协助开展医院治安保卫、消防安全工作，主要工作内容为维护医院停车秩序，配合处置治安、消防等突发事件。

3.积极参加日常工作业务技能培训和会议，熟悉医院各楼栋、科室位置，熟练操作使用各类消防设备和防暴器材。

4.参加日常治安巡逻和消防巡检工作，能接受白班、夜班及节假日加班等排班要求，下班期间保持24小时通讯畅通。

5.自觉遵守医院相关管理规定，服从科室具体管理和工作分工。

6.上班期间按规定着装和佩戴装备器材，禁止吸烟，保持着装整洁。

**（十二）洗衣房辅助人员。**

1.收集衣物：每天早上负责下科室收集医院内部员工和病人的衣物、床单被套，要求工作人员耐心细致，确保没有遗漏任何一件衣物。

2.分类和标记：将不同种类的服装和床单等物品分开，以便后续的清洗工作。

3.清洗和消毒：将分类和标记好的脏衣服投入洗衣机中，并根据不同种类的衣物选择合适的洗涤程序和洗涤剂。

4.干燥和整理：洗涤好的衣物放入烘干机中进行干燥，以确保衣物完全干燥，同时将衣物整理好并对有破损的衣物、床单进行缝补。

5.衣物发放：根据科室名称的标签，发放相应的衣物。

6.做好记录：记录洗衣房员工的衣物收集发放情况，以便日后追溯和查询。

**（十三）其他服务内容。**

**1.智能化服务。**

服务商用现代信息技术，引进智能化系统管理服务。服务商要自带或者投入购买第三方或开发与本身提供的服务相关的智能化管理服务系统入场，至少包含环境管理、运送管理、工程管理、医疗废物管理、手术室清洁管理、生活垃圾分类管理、医院（医疗）后勤满意度管理、一站式服务平台等使用功能，系统在服务期间免费供医院使用，系统运行数据所有权归医院所有，相关的软硬件设施设备均需配置齐全，对运行数据安全等风险隐患向医院提供技术和法律保障。服务商承担为提供该项服务所产生的成本费用并纳入报价中。

**2.陪人床租用服务。**

服务商在服务期内负责提供病房陪人床用品（含陪人床/床上用品）和陪人床用品的租用和管理，单人折叠床一张租金不高于人民币8元/晚，如需提供床上用品一套（含垫毯一张、枕头一个、被子一张）租金增加不高于人民币20 元/晚，陪人床的发放和收回必须按医院指定的时间内进行，发放时间为；晚上9:30至10:30时：收床时间为：早上6:45至7:30时。服务商必须保证所提供的所有物品安全可靠，对陪人床租用服务进行管理，运营费用由服务商自负盈亏，如因工作疏忽或所提供的物品质量问题而引发的安全事件均由服务商负责，与医院无关。

**3.共享轮椅租用服务。**

服务商负责设备投放、安装与调试，并对所投放设备日常管理、消毒、维护保养及维修等，且质量符合医院及相关行业规范要求。乙方设备因质量原因或安全管理与患者出现的纠纷，由乙方负责解决承担责任，甲方不承担任何责任。服务商不得随意变更收费标准与收费方式；根据实际若需要变更收费标准与收费方式，必须经过甲方同意且符合国家相关规定及甲方有关管理要求。①共享轮椅费用标准为：押金不高于199元，每天每个微信累计免费使用90分钟累计满90分钟后每小时收费不高于3元，不满1小时按1小时计算，每个自然（0:00-24:00）封顶收费不高于 30元。

**4.多功能移动电源自助设备。**

服务商在院方所指定的经营场所放置多功能移动电源自助设备，并负责管理和运营，保证在正常经营日内可以对设备和充电宝提供正常的供电服务和WIFI正常连接。合作期间，服务商不得随意变更收费标准与收费方式；根据实际若需要变更收费标准与收费方式，必须经过甲方同意且符合国家相关规定及甲方有关管理要求。设备的用户使用租金标准为：每小时不高于2元（不足1小时按1小时计算），每24小时内（从连接成功后开始计时），20元封顶。

**三、岗位分布要求**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、保洁人员** | | | | | | |
| **序号** | | **楼层** | **科室名称** | **人员配置**  **（人）** | | **备 注** |
| **门诊楼** | | | | | | |
| 1 | | 1F | 急诊科、放射科、收费处等 | 2 | |  |
| 2 | | 2F | 内科各门诊、药剂科、内镜室等 | 2 | |
| 3 | | 3F | 外科、妇产科等门诊、检验科、输血科、门诊手术室等 | 2 | |
| 4 | | 4F | 壮医学科门诊、皮肤科、口腔科、推拿科等 | 2 | |
| 5 | | 5F | 国医堂、预防保健科、治未病科、B超室、学术厅等 | 2 | |
| **住院楼** | | | | | | |
| 7 | | 1F | 儿科、新生儿病 | 1.5 | |  |
| 8 | | 2F | 妇产科、产房 | 1.5 | |
| 9 | | 3F | 手术麻醉科 | 1 | |
| 10 | | 4F | 重症医学科（ICU）、耳鼻喉科、眼科 | 1 | |
| 11 | | 5F | 骨伤科 | 1 | |
| 12 | | 6F | 脊柱骨病科 | 1 | |
| 13 | | 7F | 综合外科、肛肠科 | 1 | |
| 14 | | 8F | 壮医学科、皮肤科 | 1 | |
| 15 | | 9F | 经典病房 | 1 | |
| 16 | | 10F | 脑病科、脾胃病科、肝病科 | 1 | |
| 17 | | 11F | 心病科、肺病科 | 1 | |
| 18 | | 12F | 血透室净化室、肾病科 | 1 | |  |
| **康复医学楼** | | | | | | |
| 20 | | 1F | 康复训练区 | 3 | |  |
| 21 | | 2F | 成康病区 |
| 22 | | 3F | 成康病区 |
| 23 | | 4F | 儿康病区 |
| **行政楼** | | | | | | |
| 24 | | 1F | 各区域 | 1 | |  |
| 25 | | 2F | 各区域 |
| 26 | | 3F | 各区域 | 1 | |
| 27 | | 4F | 各区域 |
| **保障楼** | | | | | | |
| 28 | | 1F | 消毒供应室 | 1 | |  |
| 29 | | 2F | 药剂科库房、煎药室 | 1 | |
| **发热门诊楼** | | | | | | |
| 31 | | **1F** | 发热门诊、皮肤科、针灸科 | 1 | |  |
| 32 | | **2-4F** | 未启用 | 待定 | |
| 33 | | **5F** | 针灸科、推拿科病房 | 待定 | |
| **高压氧舱综合楼** | | | | | | |
|  | | **1F** | 高压氧、洗衣房 | 1 | |  |
|  | | **2F** | 设备科库房、药剂科库房 |
|  | | **3-6F** | 未启用 | 待定 | |
| **颐养园、华翠园** | | | | | | |
| 38 | | 颐养园、华翠园（中医院区域） | | 1 | |  |
| **其他区域** | | | | | | |
| 31 | | 警务室、保卫科、临时洗衣房、停车场、院内空地、门前三包、院外卫生责任区、地下室、楼顶。 | | 2 | |  |
| **二、绿化服务、勤杂维修** | | | | | | |
| 32 | | 绿化服务、搬运服务、清洗消毒中心、生活垃圾、医疗废物处理、污水处理 | | 2 | | 需持电工证上岗。 |
| 33 | | 水电工及其他勤杂维修人员 | | 1 | |
| **三、行政管理人员** | | | | | |  |
| 35 | | 主管 | | 1 | |  |
| 36 | | 其他人员 | | 3 | | 一站式服务24小时有人值班。 |
| **四、外送人员** | | | | | | |
| 37 | | 护理外送人员 | | 4 | | 24小时有人值班，除院内标本等运送外，还包含外送检验科标本到市疾控、市妇幼、市人民医院。 |
| **五、导医、挂号服务** | | | | | | |
| 38 | 门诊部：导医、挂号服务 | | | | 5 |  |
| **六、其他人员** | | | | | | |
| 39 | 营养科肠内营养配置员 | | | | 1 |  |
| 40 | 药剂科辅助人员（煎药人员、送药人员、仓库管协管员） | | | | 6 |  |
| 41 | 保卫科辅助人员 | | | | 2 |  |
| 42 | 洗衣房辅助人员 | | | | 1 |  |
| 合计 | | | | **61** | | **总共61人** |

**四、项目经营要求**

1.承包经营者不得将承包合同私自转让或委托他人经营，一经发现，招标方有权取消其承包资格，并给予经济处罚或诉诸法律。

2.保洁人员主要由经营者自行安排，人员经费自理。工作人员要遵守法规以及医院制度，要有良好的服务态度并监督实施，不能与院方职工发生争吵或冲突，如发现违规者，医院有权视情节提出处理意见。

3.所有保洁人员的劳务支出、各项保险费用、劳保福利、材料设备、税务、管理费和社会保险等一切费用应包含在投标报价中。

4.承包方须及时有效完成保洁任务，保证病区清洁，病人满意。

5.医院有权对保洁公司的财务状况、经营状况、成本、利润、服务质量、耗材价格等进行监督检查。

6.承包方需保证工作时间内所有保洁员完成本职工作，不得从事其他与保洁无关的事务。

7.中标单位必须按照国家《劳动法》有关规定替所有保洁员购买相关保险。

8.承包期为2/3年，在履行合同期间，如承包方违约，招标人有权终止合同并追究承包方的有关责任。

9.由保洁公司负责提供清洁工具及清洁用品：包含多功能清洁车、告示牌、垃圾铲、扫把、拖把杆、玻璃刮、小喷壶、榨水车、消毒剂、手套、地巾、擦拭布、清洁地巾容器、清洁抹布容器、污染地巾容器、污染地巾容器等。（医疗垃圾袋、生活垃圾袋、垃圾桶、垃圾转运桶、垃圾转运车由医院负责提供）

10.由保洁公司提供保洁人员统一工作服、保洁办公用品（电脑、打印机、笔、插排等）、保洁人员防护及生活用品。

**五、服务要求**

**（一）基本要求。**

1.供应商需具有医院后勤社会化服务经验，竞标时需提供2份医院后勤社会化服务合同。根据《政府采购需求管理法》第十八条规定，“业绩情况作为资格条件时，要求供应商提供的同类业务合同一般不超过2个”，按照本项目采购需求特点，采购人要求供应商竞标时需提供2个医院后勤社会化服务合同。

有完善的物业支持和专业的保洁服务经验；拥有先进的保洁设备、完整的医院保洁运作方法和严格的操作规程。必须制定科学、严格的管理制度和质量标准。

2.保洁员要有良好的职业道德和服务态度，严格执行医院的各项规章制度。对医务人员和就医者要以礼相待。节约用水电，爱护医院一切公共财物，损坏物品估价后从费用中扣除。

3.服从医院领导的工作安排，接受医院的监督和检查。为了方便临床工作，应征求主任护士长意见，做到服务满意。院方有权要求更换工作态度不好、工作能力差的保洁员。

4.坚持以人为本、优质服务，不断提高员工的素质。要求定期对保洁员进行培训，同时对保洁员工作进行考核，提高工作质量。

5.重点抓好预防交叉感染工作。消毒隔离按照医院相关感染要求进行，保洁员要经常参加相关感染知识等培训及学习基本的操作规程，不断提高对医院预防感染的认识。

6.要求有机动调度人员，以应对节假日或平时保洁员休息时出现人员不足问题。

7.保洁公司要安排专门的管理人员，每天对医院进行巡查，经常与临床科室沟通，及时解决临床科室提出的问题。

8.树立爱护、保护公共财物的美德，对损坏公共财物的行为要劝阻，劝阻不听的及时上报医院有关人员处置。

9.保洁公司不按照合约规定工作，不符合医院要求，医院有权提出异议甚至终止合同。

10.保洁员工的“五险”等其他社会保险所发生费用均由保洁公司负责，招标人不予承担。

11.本院为无烟医院，保洁人员需承担无烟监督职责。发现吸烟现象及时劝阻。

12.要注意仪容，按规定着装。

13.上岗前必须按规定着整洁工作装和佩戴工作证（徽章），工作装外不得罩便衣。

14.按季节换装，严禁混穿；每年5月1日统一夏装，10月1日统一换冬装。

15.保洁人员在我院内发生的职业暴露，由保洁公司自行负责处置。同时向医院感染管理科报备。

16.保洁服务公司应向院方提供所有保洁人员花名册，并及时更新。

17.保洁人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由保洁服务公司负责处理并承担经济和道义上的责任，医院不承担任何责任。

18.保洁服务公司违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷的，均由保洁服务公司负责调解与处理，医院不承担责任。

**（二）管理要求。**

1.建立健全管理体系，包括但不限于内控管理制度和服务管理制度。并应根据保洁场所的特殊性及医疗机构感染防控要求等制定相应的保洁服务规范。

2.内控管理制度包括但不限于以下内容：

（1）日常管理：工作制度、例会制度、交接班制度、库房管理制度、设备管理制度等；

（2）人事管理：人员架构、岗位职责、培训制度、奖惩制度等；

（3）现场管理：服务流程、作业标准、故障报修、日常监督检查等；

（4）安全管理：组织机构、安全检查制度、应急管理、事故处理、风险识别与隐患排查等。

3.服务管理制度包括但不限于以下内容：

（1）质量评价；

（2）回访制度；

（3）投诉处理制度。

**（三）人员要求。**

1.保洁人员应身体健康且年龄不超过55岁，入职前健康体检应合格。入职后每年至少体检1次（医疗废物管理人员一年至少体检2次，体检内容：传染病项目），并建立健康档案。必要时对相关人员进行免疫接种。体检内容包括但不仅限于以下项目：一般体格检查（内科、外科、五官科、口腔科等），胸部DR、心电图、腹部B超、血常规、尿常规、血糖、G-6-PD测定、乙肝两对半定量检测、丙肝、肝功十八项、肾功能、伤寒或副伤寒和痢疾杆菌肛拭子培养。

2.保洁公司应按照法律法规及行业要求对保洁人员进行培训，并建立培训档案。培训应包含但不限于岗前培训、日常培训、转岗培训、专项培训，培训经考核合格后方可上岗，进入医院为期1个月的岗前试用期。试用期间，医院相关部门对保洁人员进行培训并考核，考核3次不合格者退离岗位。退离岗位期间，保洁公司应保证保洁工作的正常运行。

3.保洁公司对员工的岗前培训不应少于24学时（30分钟/1学时），其中中度风险区域与高度风险区域的保洁人员应较其他岗位增加医疗机构感染防控知识，放射场所的保洁人员应增加安全知识。在岗期间培训应每年不少于60学时，培训内容包括但不限于应急逃生、医疗机构感染防控、操作技能、服务规范、安全知识等。

4.保洁人员应统一着装，服装应有统一标识。普通病区，门诊、医技单元要求穿工作服、医用外科口罩、手套；特殊、重点区域按照区域要求规范着装。不得穿工作服进入食堂取餐就餐。工作结束后应进行淋浴，更换个人衣物后离开医院，不得穿工作服或未清洗消毒后的工作服离开医院。

5.手套使用要求：遵循手套佩戴指征。禁止污染的手套触碰头面部；禁止戴手套离开工作区域；禁止戴手套进入生活区；禁止戴手套触摸公共区域。如门把手、电梯按钮、电话、无障碍通道护栏等。

**（四）物品要求。**

1.承包方应统一配置满足服务所需的保洁工具及保洁用品，如出现破损应及时更新。

（1）保洁工具应符合《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》（WS/T 512）的要求。

（2）清洁工具及清洁用品的种类配备要求：多功能清洁车、告示牌（小心地滑、暂停使用、清洁进行中等）、垃圾铲、生活垃圾容器、扫把、拖把杆、玻璃刮、小喷壶（消毒液、洁厕精、清洗剂等）、榨水车、消毒剂、手套、地巾、擦拭布、清洁地巾容器、清洁抹布容器、污染地巾容器、污染地巾容器等。所需物资详见下表。

**《后勤服务管理项目所需物资一览表》**

（说明：▲以下为服务商必备的物资清单，包括但不仅限于以下内容）

| 序号 | 物品名称 | 单位 | 最低量 | 归属模块 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 一站式服务中心 | 套 | 1 | 后勤调度 | 由供应商负责装修建设 |
| 2 | 医院后勤信息化服务软件系统 | 套 | 1 | 后勤服务软件 | 由供应商负责提供 |
| 3 | 多功能清洁车组 | 台 | 35 | 清洁设备 |  |
| 4 | 双马达吸尘吸水机 | 台 | 2 | 清洁设备 |  |
| 5 | 肩背式吸尘器 | 台 | 2 | 清洁设备 |  |
| 6 | 电动高压水枪 | 台 | 2 | 清洁设备 |  |
| 7 | 全自动洗地机 | 台 | 2 | 清洁设备 |  |
| 8 | 单擦机 | 台 | 2 | 清洁设备 |  |
| 9 | 多功能擦地机 | 台 | 2 | 清洁设备 |  |
| 10 | 吹风机 | 台 | 2 | 清洁设备 |  |
| 11 | 高速抛光机 | 台 | 2 | 清洁设备 |  |
| 12 | 驾驶式电瓶洗地机（单刷盘） | 台 | 2 | 清洁设备 |  |
| 13 | 三轮电动尘推车 | 台 | 2 | 清洁设备 |  |
| 14 | 电动驾驶室扫地机（不带顶棚） | 台 | 1 | 清洁设备 |  |
| 15 | 地坪研磨机 | 台 | 1 | 清洁设备 |  |
| 16 | 绿化（除草器，修剪器，高压喷洒等） | 台 | 1 | 绿化设备 |  |
| 17 | 各类消毒产品 | 个 | 按需配 | 日常耗材 | 包括但不限于保洁人员使用的免洗手消、含氯消毒片、含氯消毒剂浓度检测试纸等 |
| 18 | 洗手液 | 瓶 | 按需配 | 日常耗材 | 品牌和规格需经医院审核后方可采购和使用。 |
| 19 | 铝梯 | 部 | 按需配 | 日常耗材 | 尺寸：1.5米、2.5米、5米 |
| 20 | 伸缩杆 | 条 | 按需配 | 日常耗材 | 尺寸：1.5米、2米、3米、4.5米、9米 |
| 21 | 长水管 | 条 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 22 | 中性全能清洁剂（绿水） | 壶 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 23 | 洁厕灵（红水） | 支 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 24 | 洗衣粉 | 袋 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 25 | 洗洁精 | 支 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 26 | 漂白水、洁而亮 | 支 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 27 | 酒精 | 支 | 按需配 | 日常耗材 | 75%，消毒紫外线灯管专用 |
| 28 | 不锈钢油 | 壶 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 29 | 毛巾、拖布 | 条 | 按需配 | 日常耗材 | 应使用微细纤维材料 |
| 30 | 钢丝球 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 31 | 手套 | 双 | 按需配 | 日常耗材 | 胶手套、线手套 |
| 32 | 喷头 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 33 | 喷壶 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 34 | 地刷 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 35 | 厕刷 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 36 | 扫把 | 把 | 按需配 | 日常耗材 | 含日常扫把、大竹扫把等 |
| 37 | 垃圾铲 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 38 | 尘推杆 | 个 | 按需配 | 日常耗材 | 尘推杆、尘推头、尘推架、尘推架套、推布、粘推布、夹子用白色推布颜色：黄色、蓝色、红色尺寸：18寸、24寸、36寸 |
| 39 | 蓝色踏架 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 40 | 蜡拖 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 41 | 17寸垫 | 箱 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 42 | 毛头 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 43 | 多功能泡沫清洗剂 | 支 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 44 | 去污粉 | 支 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 45 | 强力除垢剂 | 支 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 46 | 128去渍剂 | 支 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 47 | 医疗标签贴 | 卷 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 48 | 普通扎带 | 包 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 49 | 柏油清洁剂 | 支 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 50 | 静音平板车 | 辆 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 51 | 化油剂 | 支 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 52 | 起蜡水 | 壶 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 53 | 免抛蜡水 | 箱 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 54 | 全能免抛蜡水 | 箱 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 55 | 封地剂 | 支 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 56 | 芳香球 | 条 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 57 | 空气清新剂 | 支 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 58 | 易抹不锈钢油 | 壶 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 59 | 云石铲刀片 | 片 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 60 | 云石铲刀 | 把 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 61 | 单面刀片 | 小盒 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 62 | 水刮 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 63 | 玻璃刮 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 64 | 玻璃刮条 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 65 | 水桶 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 66 | 方桶、方箱 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 67 | 通粪吸筒 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 68 | 毛容刷 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 69 | 插板 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 70 | 雨鞋 | 双 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 71 | 雨衣 | 套 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 72 | 铁锹 | 把 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 73 | 超固硬光蜡 | 瓶 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 74 | 圆拖 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 75 | 桶装榨水车 | PCS | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 76 | 松土三爪 | PCS | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 77 | 量桶（刻度） | PCS | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 78 | 高泡地毯水 | 瓶 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 79 | 各类劳保用品 | 套 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 80 | 超低容量喷雾器设备 | 套 | 5 | 绿化专用 |  |
| 81 | 生活垃圾袋 | 个 | 按需配 | 日常耗材 |  |
| 82 | 办公桌 |  | 按需配 | 办公室 | 所有管理人员、办公室文员均需配置 |
| 83 | 办公椅 |  | 按需配 | 办公室 | 所有管理人员、办公室文员均需配置 |
| 84 | 办公电脑主机 |  | 按需配 | 办公室 | 所有管理人员、办公室文员均需配置 |
| 85 | 办公电脑显示器 |  | 按需配 | 办公室 | 所有管理人员、办公室文员均需配置 |
| 86 | 办公打印机 |  | 按需配 | 办公室 | 所有管理人员、办公室文员均需配置 |
| 87 | 办公文具/耗材 |  | 按需配 | 办公室 | 文具、打印耗材等 |

（3）地巾、擦拭布材质要求：微细纤维，拖头可拆卸。

（4）清洁工具进行颜色分类或标识：清洁区绿色、半污染区黄色（医护办公室、护士站蓝色）、污染区红色（卫生间紫色）、隔离病房粉色、乙类、丙类传染病隔离病房咖色。特殊区域各种洁具应按分区严格使用，特殊需求时应使用不同于以上颜色的布巾，并做好标识，同时报医院感染管理科备案。

2.物品表面消毒剂的卫生标准应符合《普通物体表面消毒剂通用要求》（GB 27952）要求，消毒剂的选择参考《医疗机构消毒技术规范》（WS/T 367）执行，消毒产品的使用按照其使用说明书执行。对精密仪器设备表面进行清洁与消毒时，应参考仪器设备说明书，关注清洁剂与消毒剂的兼容性，选择合适的清洁与消毒产品。

3.建立保洁用品、保洁工具库，建立保洁用品、保洁工具及设备设施使用台账，完善基础信息。

4.保洁公司应对保洁用品、保洁工具库物品、设备等实行6S管理，规范物品储存、摆放，提高工作效率，保证医院干净、整洁。

**（五）智能服务要求。**

服务商需提供医院后勤信息化管理系统，此项必须满足项目，具体要求如下：

1.服务商用现代信息技术，引进智能化系统管理服务。服务商要自带或者投入购买第三方或开发与本身提供的服务相关的智能化管理服务系统入场，至少包含环境管理、运送管理、工程管理、医疗废物管理、手术室清洁管理、生活垃圾分类管理、医院（医疗）后勤满意度管理、一站式服务平台等使用功能，系统在服务期间免费供医院使用，系统运行数据所有权归医院所有，相关的软硬件设施设备均需配置齐全，对运行数据安全等风险隐患向医院提供技术和法律保障。服务商承担为提供该项服务所产生的成本费用并纳入报价中。

2.医疗废弃物管理系统须包含相关的电脑、手机、PDA扫码机/打码机、蓝牙秤、二维码标识等硬件设备和电脑端CRM系统、手机端APP等软件配置，达到对医疗废弃物收集数据及可追溯源头功能，服务商承担为提供该项服务所产生的成本费用并纳入报价中。

3.智能管理系统需为医院提供HIS、LIS、PACS系统的对接，因与第三方厂家数据对接所产生的接口对接费用，由医院协商及承担，服务商配合技术支持实现数据直接传输，多终端开放给医院进行数据查看；可支持WEB、APP、手持PDA、平板PAD、微信公众号多端系统操作。

4.智能管理系统可进行通过人员定位、APP签到、视频监控、线上APP满意度评价，线上APP建立考评标准和评价，以及对项目现场进行直接监管。

**（六）保洁作业场所的区域划分。**

1.保洁人员从事保洁工作时应根据场所的区域划分和要求作业。

2.按医疗机构划分。

（1）基低度风险区域：行政楼、学术厅、库房等。

（2）中度风险区域：门诊、急诊、非重症区域病房、功能检查室、检验科、消毒供应室、洗衣房、处置室、污物间、医疗废物暂存点、污梯、院内其他外围场所等。

（3）高度风险区域：感染性疾病科（包括预检分诊、发热门诊、肠道门诊、核酸采样室/点等）、手术麻醉科、产房、急危重症病区/室、烧伤病房、新生儿病室、隔离病房等。

3.按门诊/病区划分。

（1）清洁区。医护值班室、更衣室、浴室、储物间（库房）、治疗准备室、配餐间等。

1. 半污染区。医护办公室、护士站、换药室、内走廊；候诊分诊大厅、门诊各诊室（感染性疾病科诊室外）、通道、院内外围场所等。
2. 污染区。病房、处置室、污物间、污洗间、公共卫生间、医疗废物暂存间、隔离病房、传染病病人病房等。

4.特殊区域、重点区域：手术室、产房、导管室、洁净病房、重症监护病房、新生儿室、血液净化室、烧伤病房、感染性疾病科、口腔科、检验科、急诊科等病房与部门、呼吸内科、传染病病人、耐药菌特殊感染病人、免疫力低下的病房。

5.乙类、丙类传染病相关区域。

**（七）清洁消毒服务要求。**

1.保洁工作应遵循《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》《医院消毒卫生标准》《医疗机构消毒技术规范》《病区医院感染管理规范》等清洁消毒要求。

2.环境、物体表面应保持清洁、干燥，当受到肉眼可见污染时应及时清洁与消毒。对频繁接触的物体表面应每天清洁、消毒。不允许出现霉菌。

3.日常应遵循“先清洁再消毒”的原则，采取湿式卫生的清洁方式。遇特殊感染时应强化清洁与消毒，遵循“先消毒再清洁再消毒”原则。

4.清洁顺序应遵循“由上而下、由里到外、由洁到污”；有多名患者共同居住的病房，应遵循清洁单元化操作。

5.擦拭布、地巾擦拭物表时，按“S”或“Z”，“后退式”方式进行，不可重复擦拭已经清洁过的区域。

6.物体表面根据区域风险等级及特殊区域要求，使用清洁布巾或消毒布巾擦拭。擦拭不同患者单元的物品之间应更换布巾，遵循“一床一巾一消毒”原则，擦拭面积超过1㎡时要将抹布翻到清洁面后再继续使用，各面使用完应及时更换；不同病房及区域之间应更换地巾，遵循“一室一地巾一消毒”原则，每巾使用面积≤20㎡。各种擦拭布巾、地巾及保洁手套应分区域使用，用后污巾分开收集并送往医院指定地点统一清洗消毒，指定地方干燥备用。

7.不将使用后或污染的擦拭布巾或地巾重复浸泡至清洁用水、使用中清洁剂和消毒剂内。

8.每日清洁、消毒结束后清洁盛放容器，保持外表清洁，不可出现肉眼可见污物或污渍。

9.及时完成各类工作记录。

**（八）工作流程。**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.日工作流程：** | | | | | | | | |
| **①普通病房：日工作流程** | | | | | | | | |
| **时间** | **工作内容** | | | | | **备注** | | |
| 6:00-6:20 | 更换工作服，领取保洁用品、准备保洁车、洒水车，配置消毒液，消毒毛巾。 | | | | | 注意配置消毒液比例，按操作规定执行。 | | |
| 6:20-7:30 | 依次清洁消毒病区值班室、更衣室、配餐室、库房、治疗室、医患沟通室、医师办公室、护士站等卫生（包括物表、地面、收集垃圾）。 | | | | | 拖擦地面时，注意细小杂物，边角位置，遵循“洁到物”原则。 | | |
|
| 7:30-8:00 | 收换垃圾区垃圾袋。 | | | | | 注意医疗垃圾和生活垃圾的区分。医疗垃圾不应超过容器的3/4。垃圾桶每更换垃圾袋应消毒擦拭，有可见污染物或污渍时应先清洁后消毒。 | | |
| 8:00-8:30 | 巡视打扫走廊地面，擦拭走廊扶手、窗台、窗框、消火栓、指示灯、装饰物等。 | | | | | 凡是手能摸到的位置，每天必须擦拭到位。 | | |
| 8:30-9:30 | 运送生活垃圾到暂存点交接，交接医疗废物，出院病人终末消毒。 | | | | | 出院即做。 | | |
| 9:30-10:30 | 依次用消毒毛巾擦拭病房高频接触的物表，如门把手、桌面、门上的小玻璃框、灯开关、空调开关、病房的物品柜面、窗台、床头柜、床栏、床摇杆、小桌板、呼叫按钮、输液架、椅子、衣柜等。 | | | | | 不得出现两位病人床单元共用一条毛巾的现象，公共物品的擦拭可共用一条毛巾。床单元保持清洁。 | | |
| 10:30-11:00 | 清洁消毒卫生间、污洗间、处置室等污染区域。 | | | | | 注意必须消毒，从医护值班室更衣室开始，再到病房，最后再做公共区域，遵循“洁到污”原则。 | | |
| 11:00-11:20 | 巡视医师办公室，护士站卫生，做到随脏随打扫清洁消毒；巡视病房，病房卫生间，走廊卫生，做到随时清洁，添加病房的开水。 | | | | | 如有突发任务，应随叫随到；下班前必须检查护士站、医师办公室卫生。 | | |
| 11:20-11:30 | 巡视卫生间，清点保洁工具，清洁保洁车、洒水车，消毒空瓶统一存放，准备下班。 | | | | | 注意工作后沐浴更衣方可离开医院。 | | |
| 11:30-13:00 | 机动人员值班室待命 | | | | | 应随叫随到 | | |
| 13:00-14:00 | 清扫楼梯卫生。拖擦地面（走廊，病房、开水房、洗手间、卫生间等），检查护士站、医师办公室卫生。 | | | | | 楼梯不能有烟头等杂物。 | | |
| 14:00-14:30 | 巡视整体卫生情况；出院病人终末消毒。 | | | | | 做到随脏随清；出院即做。 | | |
| 14:30-15:00 | 检查病房及卫生间垃圾。 | | | | | 注意细节位置的清理。 | | |
| 15:00-16:30 | 完成当日重点工作安排。 | | | | | 同时注意整体卫生。 | | |
| 16:30-17:00 | 清点保洁工具，清洁保洁车、洒水车。检查护士站、医师办公室、病房卫生之后方可下班。 | | | | | 注意清扫打饭后的公共  卫生。 | | |
| 保洁员需离开岗位前，应到护士站报告，是否还有工作安排？如没有方可离开。 | | | | | | | | |
| **②妇产科、产房：日工作流程** | | | | | | | | |
| **时间** | **工作内容** | | | | | **备注** | | |
| 6:00-6:20 | 更换工作服，领取保洁用品、准备保洁车、洒水车，配置消毒液，消毒毛巾。 | | | | | 注意配置消毒液比例，按操作规定执行。 | | |
| 6:20-7:20 | 依次清洁消毒产房的更衣室、（更衣）限制区的手术间、分娩室、清洁库房、限制区内走道等的卫生（包括物表、地面、收集垃圾）。 | | | | | 拖擦地面时，注意高频接触的物表和细小杂物，边角位置，遵循“洁到物”原则。紧急使用时应根据科室要求进行先后顺序的调整。 | | |
| 7:20-7:50 | 依次清洁消毒医生办公室、待产室、半限制区内走道等的卫生（包括物表、地面、收集垃圾）。 | | | | |
| 7:50-8:30 | 依次清洁消毒隔离分娩室、隔离待产室、隔离污洗间、隔离污物间（更衣）、外走廊、污洗间等的卫生（包括地表、地面、收集垃圾）。 | | | | | 凡是手能摸到的位置，每天必须擦拭到位。紧急使用时应根据科室要求进行先后顺序的调整。 | | |
| 8:30-8:50 | 收集产房医废放置楼层处置室。巡视整体产房卫生情况。 | | | | | 做到随脏随清。 | | |
| 8:50-9:20 | 收换病区垃圾区垃圾袋。 | | | | | 注意医疗垃圾和生活垃圾的区分。医疗垃圾不应超过容器的3/4。垃圾桶每更换垃圾袋应消毒擦拭，有可见污染物或污渍时应先清洁后消毒。 | | |
| 9:20-9:50 | 运送生活垃圾到暂存点交接，交接医疗废物。 | | | | | 注意做好医废交接登记。 | | |
| 9:50-10:50 | 依次用消毒毛巾擦拭病房高频接触的物表，如门把手、桌面、门上的小玻璃框、灯开关、空调开关、病房的物品柜面、窗台、床头柜、床栏、床摇杆、小桌板、呼叫按钮、输液架、椅子、衣柜等。 | | | | | 不得出现两位病人床单元共用一条毛巾的现象，公共物品的擦拭可共用一条毛巾。床单元保持清洁。 | | |
| 10:50-11:30 | 添加病房的开水，出院/分娩结束终末消毒。 | | | | | 出院/分娩后即做。 | | |
| 11:30-13:00 | 机动人员值班室待命 | | | | | 应随叫随到 | | |
| 13:00-14:30 | 依次清洁消毒病区值班室、更衣室、配餐室、库房、治疗室、医患沟通室、医师办公室、护士站等卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | | | | 不能有肉眼可见的杂物。 | | |
| 14:30-15:00 | 清洁、摩擦消毒楼梯物表卫生，检查护士站、医师办公室卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | | | | 楼梯不能有烟头等杂物。 | | |
| 15:00-15:30 | 巡视整体卫生情况；出院/分娩结束终末消毒。 | | | | | 出院/分娩后即做。 | | |
| 15:30-16:30 | 清洁消毒卫生间、污洗间、处置室等污染区域。 | | | | | 注意必须消毒，从医护值班室更衣开始，再到病房，最后再做公共区域。 | | |
| 16:30-17:00 | 清点保洁工具，清洁保洁车、洒水车。检查护士站、医师办公室、病房卫生之后方可下班。 | | | | | 注意工作后沐浴更衣方可离开医院。 | | |
| 保洁员需离开岗位前，应到护士站报告，是否还有工作安排？如没有方可离开。 | | | | | | | | |
| **③肾病科：日工作流程** | | | | | | | | |
| **时间** | | **工作内容** | | | | **备注** | | |
| 6:00-6:20 | | 更换工作服，领取保洁用品、准备保洁车、洒水车，配置消毒液，消毒毛巾。 | | | | 注意配置消毒液比例，按操作规定执行。 | | |
| 6:20-7:00 | | 依次清洁消毒血液净化室的更衣室、（更衣）干库、湿库、水处理间、治疗准备室、内走道的卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | | | 拖擦地面时，注意高频接触的物表及细小杂物，边角位置，遵循“洁到物”原则。 | | |
| 7:00-7:20 | | 依次对透析区大厅（阴性区）的护士站及公共透析区域进行外表清洁消毒。 | | | |
| 7:20-8:00 | | 逐个使用清洁的消毒擦拭布湿式擦拭透析大厅（阴性区）的各个床单元。擦拭顺序依次为床尾治疗台、床头设备栏、床头治疗台面、床头、床摇杆、同法擦拭另一侧床栏、（手消、更换布巾）输液架、透析机等。摩擦透析大厅地面。收换垃圾区垃圾袋。 | | | | 凡是手能摸到的位置，每天必须擦拭到位。不得出现两位病人床单元共用一条毛巾的现象，公共物品的擦拭可共用一条毛巾。床单元保持清洁。 | | |
| 8:00-8:30 | | 依次清洁消毒血透阳性区公共区域物表，擦拭血透阳性区床单元物表。拖擦地面。收换垃圾区垃圾袋。 | | | | 注意先做完大厅（阴性区）后再做阳性区，遵循“洁到污”原则，两区布巾不可以混用，遵循“一床一巾”原则。 | | |
| 8:30-9:20 | | 收换病区垃圾区垃圾袋。 | | | | 注意医疗垃圾和生活垃圾的区分。医疗垃圾不应超过容器的3/4。垃圾桶每更换垃圾袋应消毒擦拭，有可见污染物或污渍时应先清洁后消毒。 | | |
| 9:20-9:50 | | 运送生活垃圾到暂存点交接，交接医疗废物。 | | | | 注意做好医废交接登记，普通病区垃圾不可通过血透大厅转运。 | | |
| 9:50-10:50 | | 用消毒毛巾擦拭病房高频接触的物表，如门把手、桌面、门上的小玻璃框、灯开关、空调开关、病房的物品柜面、窗台、床头柜、床栏、床摇杆、小桌板、呼叫按钮、输液架、椅子、衣柜等。 | | | | 不得出现两位病人床单元共用一条毛巾的现象，公共物品的擦拭可共用一条毛巾。床单元保持清洁。 | | |
| 10:50-11:30 | | 添加病房的开水，出院/血透结束终末消毒。 | | | | 出院/血透后即做。 | | |
| 11:30-13:00 | | 机动人员值班室待命 | | | | 应随叫随到 | | |
| 13:00-14:30 | | 依次清洁消毒病区值班室、更衣室、配餐室、库房、治疗室、医患纠纷室、医师办公室、护士站、血透接诊室、更衣室等的卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | | | 不能有肉眼可见的杂物。 | | |
| 14:30-15:00 | | 清扫和拖擦楼梯物表卫生（包括物表、地面）。检查护士站、医师办公室卫生。 | | | | 楼梯不能有烟头等杂物。 | | |
| 15:00-15:30 | | 巡视整体卫生情况；出院/血透结束终末消毒。 | | | | 出院/血透结束即做。 | | |
| 15:30-16:30 | | 清洁消毒卫生间、污洗间、处置室等污染区域的卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | | | 注意必须消毒，从医护值班室更衣开始，再到病房，最后再做公共区域。 | | |
| 16:30-17:00 | | 清点保洁工具，清洁保洁车、洒水车。检查护士站、医师办公室、病房卫生之后方可下班。 | | | | 注意工作后沐浴更衣方可离开医院。 | | |
| 保洁员需离开岗位前，应到护士站报告，是否还有工作安排？如没有方可离开。 | | | | | | | | |
| **④急危重症室及耳鼻喉科、眼科病区：日工作流程** | | | | | | | |
| **时间** | | | **工作内容** | | | **备注** | |
| 6:00-6:20 | | | 更换工作服，领取保洁用品、准备保洁车、洒水车，配置消毒液，消毒毛巾。 | | | 注意配置消毒液比例，按操作规定执行。 | |
| 6:20-7:00 | | | 依次清洁病区值班室、更衣室、配餐室、护长办、主任办、医护办、洁物存放间、探视通道、换车间、被服间、应急隔离间的卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | | 拖擦地面时，注意高频接触的物表及细小杂物，边角位置，遵循“洁到物”原则。 | |
| 7:00-7:20 | | | 依次对被服间、诊疗区域护士站、诊疗公共区域进行物表清洁消毒。 | | |
| 7:20-8:00 | | | 逐个使用清洁的消毒擦拭布湿式擦拭诊疗大厅内的各个床单元。擦拭顺序依次为床头治疗台、床头设备及设备栏、床头、床摇杆、同法擦拭另一侧床栏、输液架等。拖擦诊疗大厅地面。收换垃圾区垃圾袋。 | | | 凡是手能摸到的位置，每天必须擦拭到位。不得出现两位病人床单元共用一条毛巾的现象，公共物品的擦拭可共用一条毛巾。床单元保持清洁。 | |
| 8:00-8:50 | | | 逐个清洁消毒隔离病房（先正压隔离病房再负压隔离病房）的卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | | 注意先做完大厅后再做隔离病房，遵循“洁到污”原则，遵循“一床一巾一消毒”原则。工作结束进入下一个隔离病房前应严格手卫生。 | |
| 8:50-9:20 | | | 收换、耳鼻喉科、眼科垃圾区垃圾袋。 | | | 注意医疗垃圾和生活垃圾的区分。医疗垃圾不应超过容器的3/4。垃圾桶每更换垃圾袋应消毒擦拭，有可见污染物或污渍时应先清洁后消毒。 | |
| 9:20-9:50 | | | 运送生活垃圾到暂存点交接，交接医疗废物。 | | | 注意做好医废交接登记，耳鼻喉科、眼科垃圾不可通过血透大厅转运。 | |
| 9:50-10:50 | | | 用消毒毛巾擦拭病房高频接触的物表，如门把手、桌面、门上的小玻璃框、灯开关、空调开关、病房的物品柜面、窗台、床头柜、床栏、床摇杆、小桌板、呼叫按钮、输液架、椅子、衣柜等。 | | | 不得出现两位病人床单元共用一条毛巾的现象，公共物品的擦拭可共用一条毛巾。床单元保持清洁。 | |
| 10:50-11:30 | | | 添加病房的开水，出院/血透结束终末消毒。 | | | 出院即做。 | |
| 11:30-13:00 | | | 机动人员值班室待命 | | | 应随叫随到 | |
| 13:00-14:30 | | | 依次清洁消毒病区值班室、更衣室、配餐室、库房、治疗室、医患纠纷室、医师办公室、护士站、血透接诊室、更衣室等的卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | | 不能有肉眼可见的杂物。 | |
| 14:30-15:00 | | | 清扫和拖擦楼梯物表卫生（包括物表、地面）。检查护士站、医师办公室卫生。 | | | 楼梯不能有烟头等杂物。 | |
| 15:00-15:30 | | | 巡视整体卫生情况；出院终末消毒。 | | | 出院即做。 | |
| 15:30-16:30 | | | 清洁消毒卫生间、污洗间、处置室等污染区域的卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | | 注意必须消毒，从医护值班室更衣开始，再到病房，最后再做公共区域。 | |
| 16:30-17:00 | | | 清点保洁工具，清洁保洁车、洒水车。检查护士站、医师办公室、病房卫生之后方可下班。 | | | 注意工作后沐浴更衣方可离开医院。 | |
| 保洁员需离开岗位前，应到护士站报告，是否还有工作安排？如没有方可离开。 | | | | | | | |
| **⑤手术麻醉科：日工作流程** | | | | | | | |
| **时间** | | | | **工作内容** | | **备注** | |
| 6:00-6:20 | | | | 更换工作服，领取保洁用品、准备保洁车、洒水车，配置消毒液，消毒毛巾。 | | 注意配置消毒液比例，按操作规定执行。 | |
| 6:20-10:00 | | | | 依次清洁消毒限制区的百级手术室、百级手术室辅助用房、洗手池、内走廊；普通手术室、无菌物品存放间、药品存放间、仪器存放间、麻醉复苏室、护士站、谈话间、内走廊、换车间、前厅、负压手术室病患缓冲间、负压手术室医生缓冲间、负压手术室、负压手术室后室等的物表与地面卫生。 | | 原则上由“洁到污”，具体根据科室实际情况安排先后顺序。 | |
| 10:00-11:00 | | | | 依次收换清洁区、半污染区、污染区的垃圾袋。交接医疗废物，运送生活垃圾。 | | 注意医疗垃圾和生活垃圾的区分。医疗垃圾不应超过容器的3/4。垃圾桶每更换垃圾袋应消毒擦拭，有可见污染物或污渍时应先清洁后消毒。 | |
| 11:00-13:00 | | | | 机动人员值班室待命 | | 应随叫随到 | |
| 13:00-14:30 | | | | 依次清洁消毒清洁区的值班室、脱包间、护士办公室、医生办公室、配餐室、主任办公室；半限制区走道、男女更衣室等的卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | 不能有肉眼可见的杂物。 | |
| 14:30-15:30 | | | | 清洗消毒手术专用鞋。清洁、拖擦消毒楼梯物表卫生。术后终末消毒。 | | 楼梯不能有烟头等杂物。 | |
| 15:30-16:30 | | | | 清洁消毒外走廊、标本存放间、污洗间、拖把间、污物暂存间、隔离污洗间、隔离拖把间等卫生。术后手术室的终末消毒。 | | 注意必须消毒，从医护值班室更衣开始，再到病房，最后再做公共区域。 | |
| 16:30-17:00 | | | | 清点保洁工具，清洁保洁车、洒水车。检查护士站、医师办公室、病房卫生之后方可下班。 | | 注意工作后沐浴更衣方可离开医院。 | |
| 保洁员需离开岗位前，应到护士站报告，是否还有工作安排？如没有方可离开。 | | | | | | | |
| **⑥新生儿科：日工作流程** | | | | | | | | |
| **时间** | | | | | **工作内容** | | **备注** | |
| 6:00-6:20 | | | | | 更换工作服，领取保洁用品、准备保洁车、洒水车，配置消毒液，消毒毛巾。 | | 注意配置消毒液比例，按操作规定执行。 | |
| 6:20-7:00 | | | | | 依次清洁消毒新生儿室的更衣室、（更衣、换口罩、帽子、鞋套、手套）、配奶室、洗瓶室、治疗室、洗婴室、接婴室、内走道等的卫生（包括物表、地面、收集垃圾，先物表再地表最后收换垃圾）。 | | 拖擦地面时，注意高频接触的物表和细小杂物，边角位置，遵循“洁到物”“一床一巾”原则。离开隔离缓冲间前应脱手套、做好手卫生、更换新手套。 | |
| 7:00-8:30 | | | | | 依次清洁消毒早产儿诊区公共区域物表、早产儿诊区床单元、早产儿诊区地表；蓝光室公共区域物表、蓝光室床单元、蓝光室公共区域地表；护士站、普儿诊区公共区域物表、普儿诊区床单元、普儿诊区地表；隔离间、隔离缓冲间、污物通道等的卫生（包括物表、地面、收集垃圾）。 | |
| 8:30-9:00 | | | | | 收换病区垃圾区垃圾袋。 | | 注意医疗垃圾和生活垃圾的区分。医疗垃圾不应超过容器的3/4。垃圾桶每更换垃圾袋应消毒擦拭，有可见污染物时应先清洁后消毒。 | |
| 9:00-9:30 | | | | | 运送生活垃圾到暂存点交接，交接医疗废物。 | | 注意做好医废交接登记。 | |
| 9:30-10:50 | | | | | 用消毒毛巾擦拭病房高频接触的物表，如门把手、桌面、门上的小玻璃框、灯开关、空调开关、病房的物品柜面、窗台、床头柜、床栏、床摇杆、小桌板、呼叫按钮、输液架、椅子、衣柜等。 | | 不得出现两位病人床单元共用一条毛巾的现象，公共物品的擦拭可共用一条毛巾。床单元保持清洁。 | |
| 10:50-11:30 | | | | | 添加病房的开水，出院终末消毒。 | | 出院即做。 | |
| 11:30-13:00 | | | | | 机动人员值班室待命 | | 应随叫随到 | |
| 13:00-14:30 | | | | | 依次清洁消毒病区值班室、更衣室、配餐室、库房、治疗室、医患沟通室、医师办公室、护士站等卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | 不能有肉眼可见的杂物。 | |
| 14:30-15:00 | | | | | 清洁、摩擦消毒楼梯物表卫生，检查护士站、医师办公室卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | 楼梯不能有烟头等杂物。 | |
| 15:00-15:30 | | | | | 巡视整体卫生情况；出院终末消毒。 | | 出院即做。 | |
| 15:30-16:30 | | | | | 清洁消毒卫生间、污洗间、处置室等污染区域。 | | 注意必须消毒，从医护值班室更衣开始，再到病房，最后再做公共区域。 | |
| 16:30-17:00 | | | | | 清点保洁工具，清洁保洁车、洒水车。检查护士站、医师办公室、病房卫生之后方可下班。 | | 注意工作后沐浴更衣方可离开医院。 | |
| 保洁员需离开岗位前，应到护士站报告，是否还有工作安排？如没有方可离开。 | | | | | | | | |
| **⑦消毒供应室：日工作流程** | | | | | | | | |
| **时间** | | | | | **工作内容** | | **备注** | |
| 6:00-6:20 | | | | | 更换工作服，领取保洁用品、准备保洁车、洒水车，配置消毒液，消毒毛巾。 | | 注意配置消毒液比例，按操作规定执行。 | |
| 6:20-9:00 | | | | | 1、依次收换清洁区、半污染区、污染区的垃圾袋；交接医疗废物，运送生活垃圾。  2、依次清洁消毒无菌物品存放间、无菌物品发放间、一次性物品存放间、员工通道、检查包装灭菌间、敷料间、器械存放间、清洁车存放间、去污区通道、污车存放间、去污区清洗间等（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | 1、原则上由“洁到污”，具体根据科室实际情况安排先后顺序。  2、注意医疗垃圾和生活垃圾的区分。医疗垃圾不应超过容器的3/4。垃圾桶每更换垃圾袋应消毒擦拭，有可见污染物时应先清洁后消毒。 | |
| 9:00-9:30 | | | | | 依次清洁消毒清洁区的值班室、办公室、更衣室等的卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | 不能有肉眼可见的杂物。 | |
| 9:30-11:00 | | | | | 清洗消毒专用鞋。清洁消毒检查包装洁具间、去污区洁具间等用具卫生。清点保洁工具，清洁保洁车、洒水车。检查各区域的卫生之后方可下班。 | | 注意工作后沐浴更衣方可离开医院。 | |
| 11:00-13:30 | | | | | 机动人员值班室待命 | | 应随叫随到 | |
| 13:30-15:00 | | | | | 清洁药剂科库房 | |  | |
| 15:00-16:30 | | | | | 清洁设备科库房 | |  | |
| 16:30-17:00 | | | | | 清洗保洁用具，整理工具，下班。 | | 注意工作后沐浴更衣方可离开医院。 | |
| 保洁员需离开岗位前，应到护士站报告，是否还有工作安排？如没有方可离开。 | | | | | | | | |
| **⑧感染性疾病科：日工作流程** | | | | | | | | |
| **时间** | | | | | **工作内容** | | **备注** | |
| 6:00-6:20 | | | | | 更换工作服，领取保洁用品、准备保洁车、洒水车，配置消毒液，消毒毛巾。 | | 注意配置消毒液比例，按操作规定执行。 | |
| 6:20-9:00 | | | | | 依次清洁职工核酸采样室、陪人与患者采样室、院门口核酸采样点（先箱内再箱外）体温监测点、体温监测点、预检分诊室、发热门诊等的卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | 1、原则上由“洁到污”，根据区域要求着装和进出，做好个人防护。  2、注意严格消毒液配备，每次工作后必须及时填写各项登记记录本。  3.此区域除清洁区可增加生活垃圾桶外，其他区域全部使用双层垃圾袋。  4.做到随脏随清。 | |
| 9:00-10:00 | | | | | 巡视整体卫生情况。运送生活垃圾到暂存点交接，交接医疗废物。 | | 更换垃圾时注意做好标识。 | |
| 10:00-13:00 | | | | | 机动人员值班室待命 | | 应随叫随到 | |
| 13:00-16:00 | | | | | 依次清洁职工核酸采样室、陪人与患者采样室、院门口核酸采样点（先箱内再箱外）体温监测点、体温监测点、预检分诊室、发热门诊等的卫生（包括物表、地面、收换垃圾区垃圾袋）。 | | 1、原则上由“洁到污”，根据区域要求着装和进出，做好个人防护。  2、注意严格消毒液配备，每次工作后必须及时填写各项登记记录本。  3.此区域除清洁区可增加生活垃圾桶外，其他区域全部使用双层垃圾袋。  4.做到随脏随清。遇特殊感染时随叫随到。  5.工作结束后必须淋浴后离院。 | |
| 16:00-18:00 | | | | | 机动人员值班室待命 | | 应随叫随到 | |
| 保洁员需离开岗位前，应到护士站报告，是否还有工作安排？如没有方可离开。 | | | | | | | | |
| **⑨门诊楼：日工作流程** | | | | | | | | |
| **时间** | | | | | **工作内容** | | **备注** | |
| 6:00-6:05 | | | | | 打卡、更换工作服、领取保洁用品、整理工具上班。 | |  | |
| 6:05-9:00 | | | | | 公共卫生间打扫，更换生活垃圾和医疗垃圾、打扫诊室、治疗室、等候区、大厅、走廊地面、窗台、指示牌、宣传栏、开关、座椅、去尘清洁 | |  | |
| 9:00-10:30 | | | | | 公共卫生间、茶水间、保洁用房打扫，地面边角打扫清洁。 | |  | |
| 10:00-11:30 | | | | | 公共区域巡查，重点区域不间断巡查，处理突发卫生。 | |  | |
| 11:30-14:00 | | | | | 机动人员值班室待命 | | 应随叫随到 | |
| 14:00-15:00 | | | | | 公共卫生间、候诊室打扫，巡查，更换生活垃圾和医疗垃圾 | |  | |
| 15:00-16:40 | | | | | 公共区巡查，地面尘土，打扫完成周保洁工作。 | | 如垃圾桶外观脏，应及时清理。 | |
| 16:40-17:00 | | | | | 清洗保洁用具，整理工具，下班。 | | 注意工作后沐浴更衣方可离开医院。 | |
| **⑩行政楼：日工作流程** | | | | | | | | |
| **时间** | | | | | **工作内容** | | **备注** | |
| 6:00-6:05 | | | | | 打卡、更换工作服、领取保洁用品、整理工具上班。 | |  | |
| 6:05-7:05 | | | | | 大厅、楼道、电梯清洁 | |  | |
| 7:05-9:00 | | | | | 办公室清洁 | | 办公室打扫顺序：  4楼→2楼→1楼→3楼 | |
| 9:00-10:00 | | | | | 公共卫生间、楼梯清洁 | | 楼梯不能有烟头等杂物。 | |
| 10:00-11:30 | | | | | 打扫楼梯、公共区域巡查，重点区域不间断巡查 | | 不能有肉眼可见的杂物。 | |
| 14:00-15:40 | | | | | 公共区域打扫、卫生间打扫巡查、打扫门窗、会议室。 | |  | |
| 15:40-16:40 | | | | | 收垃圾、换垃圾袋。 | | 如垃圾桶外观脏，应及时清理。 | |
| 16:40-17:00 | | | | | 清洗保洁用具，整理工具，下班。 | | 注意工作后沐浴更衣方可离开医院。 | |
| **⑪会议室、党员活动室、学术厅、地下室、楼顶** | | | | | | | | |
| 1.行政楼第一，第二会议室、行政楼二楼党员活动室、门诊楼学术厅每周基础打扫2次，摆好桌子，椅子收到桌子下面，如医院有大型会议，会前会后需要及时打扫，每周清洁门窗1次。  2.行政楼、康复楼地下车库每周打扫一次。  3.住院楼地下配电房，所有楼屋顶天面每个月打扫一次。 | | | | | | | | |
| **⑫外围区域：日工作流程** | | | | | | | | |
| **时间** | | | | | **工作内容** | | **备注** | |
| 6:00-6:05 | | | | | 打卡、更换工作服、领取保洁用品、整理工具上班。 | |  | |
| 6:05-7:15 | | | | | 打扫大门周围及门诊楼前区域 | |  | |
| 7:15-8:00 | | | | | 打扫院内主干道 | | 打扫顺序：从大门往康复楼→生态停车场 | |
| 8:00-8:40 | | | | | 打扫连廊及两边区域 | |  | |
| 8:40-9:30 | | | | | 收集外围垃圾桶垃圾并更换垃圾袋 | | 如垃圾桶外观脏，应及时清理。 | |
| 10:00-11：30 | | | | | 打扫院内所有草坪区域、生态停车场 | | 打扫顺序：污水处理房周周→凉亭→行政楼周围→康复楼周围→住院楼周围→生态停车场 | |
| 14:00-15:20 | | | | | 打扫大门及门诊楼前区域、打扫院内主干道 | |  | |
| 15:20-16:00 | | | | | 大门外及行政楼前花盆浇水、长廊蒜香藤浇水 | | 如是下雨天，则打扫地下室卫生。 | |
| 16:00-16:40 | | | | | 打扫大门外：门前三包区域 | |  | |
| 16:40-17:00 | | | | | 清洗保洁用具，整理工具，下班。 | | 注意工作后沐浴更衣方可离开医院。 | |
| **2.周工作流程** | | | | | | | | |
| **时间** | | | | | **工作内容** | | **备注** | |
| 星期一 | | | | | 清洁窗台、窗框、窗槽卫生、门框、门缝、门面、门顶部（包括安全通道内） | | 注意边角位置和高处位置的清洁。 | |
| 星期二 | | | | | 清理卫生间；院区清理（烟头等）细小杂物 | | 注意对设施、设备的擦拭。 | |
| 星期三 | | | | | 清理病房/特殊区域内的床、床头柜、储物柜、墙壁卫生 | | 注意对挂件顶部、床下、床头柜后方的清理。 | |
| 星期四 | | | | | 清理地角、踢脚线、瓷砖墙壁、护栏扶手卫生 | | 注意清理边角位置，避免出现死角。 | |
| 星期五 | | | | | 清扫蜘蛛网，清理所有挂件、装饰物。 | | 注意院区内所有角落 | |
| 星期六 | | | | | 清理开水间、污洗间、处置间卫生 | | 注意对墙壁、设备、不锈钢设施的擦拭 | |
| 星期日 | | | | | 清理安全通道、垃圾通道卫生；院区冲刷垃圾房 | | 注意清理边角位 | |

**（九）日常清洁消毒方法。**

**1.工作前的保洁车准备流程。**

（1）操作流程

第一步工作前套好黑色生活垃圾袋，车内放置好口罩、手套、消毒测试卡、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、登记本以及除尘杆、垃圾铲、扫把、拖把杆、玻璃刮、告示牌等；

第二步配好消毒液及清洁剂，分别为：全能清洁剂（即绿水，用于清洁污渍和油渍）、洁厕灵（即红水，用于坐便器、蹲厕等）、玻璃清洁剂（即玻璃水，用于清洁玻璃）、1000ml含氯消毒剂（现配现用，不应超过24小时，用于在有血液、体液或排泄物等污染时使用）、免洗手消毒液（用于手卫生）、擦手纸、含氯消毒片等；

第三步储物车的下层放置擦拭布巾和地巾的容器，洁污分开、不同区域颜色分开放置，各容器做好标识，清洁容器使用蓝色标识或蓝色容器，污染容器应使用红色标识或红色容器。

**2.含氯消毒液配制流程。**

（1）配置前物品准备：手套、外科口罩、量杯、配液容器、消毒剂、测氯试纸。

（2）操作步骤（以有效含氯量500mg/L为例）：

第一步：配置前进行手卫生，佩戴好口罩和手套，做好个人防护；

第二步：配液容器内放入1000ml水；

第三步：按配置表的要求来配置含氯消毒剂，查看消毒剂有效期，确保有效期内使用；

第四步：取含氯消毒片（有效氯含量500mg/片）1片放入盛好水的配液容器内，盖好消毒剂瓶盖，防止消毒受潮，再用搅拌棒搅拌，直至消毒剂全部溶解；

第五步：取测氯试纸1条，查看有效期，将测试纸一头蘸取适量溶液后，立即与标准色块比对，颜色接近，说明消毒液配制合格，可使用。配置不合格的消毒液不可使用，应重新配置；

第六步：做好相关记录或/和在配液容器外贴好标记，内容包括：消毒液名称，浓度及配置时间，配置人；

1. 注意事项：

①含氯消毒剂应现配现用，配好的容器加盖保存，有效期为24小时，超过24小时后不可再使用。

②使用含氯消毒剂擦拭物体表面时，易腐蚀金属表面应在消毒剂作用30分钟后进行清水擦拭。

③按我院《常用不同浓度含氯消毒剂配置表（水剂、片剂））》和《工作区域划分及清洁消毒要求》的要求来配置和使用含氯消毒剂。

**3.清洁的湿消毒擦拭布巾、地巾的准备流程。**

（1）操作步骤

第一步取干燥备用的清洁擦拭布巾（地巾）放入蓝色清洁桶；

第二步倒入配好的含氯消毒剂；

第三步将浸湿的擦拭布巾（地巾）拧干，放入蓝色清洁桶内。

（2）注意事项

清洁工具应分色分区使用，具体要求参照我院《工作区域划分及清洁消毒要求》。

**4.地表（包括楼梯、电梯）清洁消毒流程。**

（1）用物准备清洁的湿消毒地巾及容器、污染地巾容器、拖把杆、扫把、簸箕、铲刀等。

（2）个人准备做手卫生，戴好外科口罩，戴上清洁手套，做好个人防护。

（3）操作步骤：

第一步用扫帚、簸箕清理杂物，如有严重污垢，用铲刀清理。地面有水或痰，用抹布清理干净；

第二步取清洁的湿消毒纸巾套入拖把杆上；

第三步从病房里到外，用“S”型或“Z”型来拖地，不要重复清洁已擦拭过的地面，边拖边退，将整个房间的地面擦拭干净；

第四步放置防滑标识牌；

第五步更换使用过的地巾，将使用过的地巾放入有污染地巾标识的红色容器内；

第六步左手卫生；

第七步拖把杆换上新的清洁的湿消毒地巾，准备开始清洁下一房间/区域。

1. 工作结束用后地巾，送往医院的“抹布地巾集中洗消中心”统一处置。清洁车及车内工具每日工作结束后应到指定地点清洁消毒及归位。
2. 清洁要求

①一室一巾一清洁消毒，每块地巾清洁面积≤20㎡，大于20㎡时必须更换新的清洁地巾；

②各区域地巾应根据医院要求分颜色分区域使用，由污到洁顺序进行；

③拖地时，拖把杆与地面成45度左右，沿直线拖，先从一侧开始，地巾不可离地，不可来回拖拽；地巾每行要重叠1/4左右，以防漏擦；

④走廊按从前到后，从后到前的顺序，倒着擦拭，每次擦拭面积以1平米、重叠5公分左右为宜；

⑤楼梯平面从左到右，从右到左的顺序倒着擦拭，立面按自上而下的顺序擦拭，每次擦拭3级台阶为宜；

⑥防滑标识牌立在距工作地点2米左右；

⑦地面采用湿式拖擦，不允许喷洒消毒液代替，特殊情况需使用喷洒方式时应征得医院感染管理科同意后方可执行。

**5.物表清洁消毒流程。**

（1）用物准备清洁的湿消毒擦拭布巾及容器、污染擦拭布巾容器、擦拭布巾夹杆、清洁剂等。

（2）个人准备做手卫生，戴好外科口罩，戴上清洁手套，做好个人防护，特殊、重点区域按照区域要求规范着装。

（3）操作步骤

第一步取清洁的湿消毒擦拭布巾；

第二步擦拭低处时，将擦拭布巾拧干，根据规格折叠成手掌大小，遵循从上到下或从左到右、由轻度污染到重度污染的顺序，按照“S”或“Z”形方式进行擦拭，每次擦拭面积以1平方米、重叠5公分左右为宜，以免漏擦；擦拭高处时将抹布拧干固定在夹杆上，按从上到下的顺序擦拭，每次擦拭以2平米、重叠5公分左右为宜，以免漏擦；擦拭布每个面都用到后应更换，严禁二次使用；

第三步操作结束后，用手擦拭布巾，送往医院的“抹布地巾集中洗消中心”统一处置。清洁车及车内工具每日工作结束后应到指定地点清洁消毒及归位。

1. 清洁消毒要求

使用含氯消毒剂擦拭易腐蚀的金属物体表面时，应在消毒剂作用30分钟后，用清水再次重复原操作步骤依次擦拭干净；

**6.办公室、护士站清洁消毒流程。**

（1）操作步骤

第一步待用物品放在保洁车上；

第二步捡拾桌面、窗台垃圾，用扫帚簸箕清理地面杂物；

第三步按照“物表清洁消毒流程”要求，将擦拭布巾拧干，根据规格折叠成手掌大小，将桌面及桌上物品逐一擦拭；

第四步将干的清洁擦拭布巾根据规格折叠成手掌大小，对桌面及桌上物品逐一擦拭水迹，并复位；

第五步用湿擦拭布巾擦拭橱柜、椅子、窗台、水池等处。

1. 清洁要求

擦拭过程应遵循《物表清洁消毒流程》。

**7.病房物表清洁消毒流程。**

（1）个人准备规范着装，做好手卫生，戴好口罩，做好个人防护。

（2）操作步骤

第一步待用物品放在保洁车上，将保洁车推到病房门口固定位置放置；

第二步取工作牌放置门口，轻敲门三下，询问：“是否方便清洁卫生？”；

第三步戴上乳胶手套，捡拾桌面、窗台的垃圾，放入垃圾袋内（门关闭状态时，用肘关节开门外出取清洁工具）；

第四步取清洁的湿消毒擦拭布巾，先对门把手进行擦拭，根据规格，折叠成手掌大小，先对公共区域的电视、窗台、阳台玻璃门等依次进行擦拭，肘关节开门外出取清洁工具（门关闭状态时）；

第五步将使用过的擦拭布巾放入污染的红色容器中，进行手卫生；

第六步取干净的湿消毒擦拭巾，依次对设备上的灯开关、呼叫按钮、输液架握把、床头柜的桌面、桌板、抽屉和柜门握手、床头、床栏扶手、小桌板正面、床尾、摇床把手、床边凳子或椅子的椅背和椅面、床单元对应的储物柜握手、衣柜握手等高频接触的床单元进行擦拭。

第七步将使用过的擦拭布巾放入污染的红色容器中，进行手卫生。

1. 注意事项

①擦拭每床单元间应遵循“一床一巾”原则；

②擦拭过程应遵循《物表清洁消毒流程》。

**8.床单元终末消毒处理流程。**

（1）用物准备清洁的湿消毒擦拭布巾及容器、污染擦拭布及容器、清洁剂、清洁的干燥擦拭巾及清洁水等。

（2）个人准备戴好手套、口罩、帽子，规范着装，做好个人防护。

（3）操作步骤

第一步取清洁的湿消毒擦拭布巾依次擦拭床头仪器架、设备上的灯开关、呼叫按钮、输液架、床头柜内面、床头柜外面、床头内外面、床栏、床栏轴节处或床架下面的挂钩、小桌板正反面、床尾、摇床把手，同法擦拭对侧床栏、床栏轴节处或床架下面的挂钩、床头内外面、床垫、床板、床底、床边椅等；患者接触到的表面尽可能清洁；

第二步患者个人使用的衣柜门板、门把手、柜体内部及柜门内面；

第三步擦拭完毕后，开窗通风，必要时（通风不良及呼吸道传染病房进行空气消毒）。如需空气消毒应用紫外线灯照射床单元30分钟以上，对室内进行物表及空气进行消毒。使用紫外线灯时应注意无人状态下使用，必须遵循紫外线消毒操作流程的要求进行，如使用等离子空气消毒机，可人机共存，开机状态应保持门窗关闭，注意做好各项消毒记录。

第四步使用床单元消毒机消毒的科室，应在通风后或空气消毒后，对床垫、被芯、枕芯进行消毒。

（4）注意事项：

①擦拭每床单元间应遵循“一床一巾”原则；

②擦拭过程应遵循《物表清洁消毒流程》；

③终末消毒要求：住院患者转科、转院或死亡后及门诊传染病病人或疑似传染病病人离开医院后，必须对其病室及污染的物品进行最后一次消毒，要求尽可能覆盖该病患可能接触的所有物体表面。

**9.卫生间清洁消毒流程。**

（1）用物准备工作牌、警示牌、清洁的湿消毒擦拭布巾、地巾及容器、污染擦拭布巾容器、消毒液、洁厕灵、马桶刷、钢丝球、扫帚、簸箕、胶皮手套等。

（2）个人准备规范着装，做好个人防护。

（3）操作步骤

第一步工作牌立在卫生间门口；

第二步取清洁的湿消毒擦拭布巾折叠成略大于手掌的方形，对厕位墙壁、隔断、门内外侧、卫生间的门把手进行擦拭，门上的字用抹布蘸取稀料擦拭，擦拭不掉的使用喷漆覆盖；

第三步接下来依次对龙头开关、洗手池台面及台面周边墙壁、窗台、放洗漱用品的架子挂钩、花洒开关、喷头握把、毛巾架、扶手栏杆等进行擦拭，更换擦手巾（注意出门时使用肘关节）；

第四步擦拭坐便器时，使用XX色擦手巾对马桶进行擦拭，依次擦拭坐便器按钮、坐便器外盖板、坐便器内盖板、坐便器垫上下面圈，擦拭布翻面，继续擦拭坐便器侧面。如坐便器的盖板上有污染物，要先用流动水将污染物冲洗掉，等干了以后，用2000ml/L的含氯消毒剂喷洒在盖板和垫圈上，或者坐便器的表面进行消毒，含氯消毒剂保持30分钟后再用清水冲洗干净，使用干擦拭布巾对垫圈、翻盖、侧面等进行擦拭，坐便器的内表面喷洒洁厕灵（红水），再用马桶刷进行刷洗，用清水进行冲洗干净；

第五步用清洁的湿地巾进行地面的卫生间地面的清洁，从“内向外”“S”型或“Z”形方式，不要擦拭已经清洁过的地方，如地面较湿时，可更换湿地巾再次擦干地面水迹；

第六步用后拖把抹布分类放置污染容器中，送往医院的“抹布地巾集中洗消中心”统一处置。清洁车及车内工具每日工作结束后应到指定地点清洁消毒及归位。

（4）注意事项：

①洁厕灵不要碰到不锈钢品，以免破坏光洁度；

②不锈钢品用干抹布擦亮为止；

③每次工作结束后应及时拖摘手套，进行手卫生。

④如遇地面有“可见污染物”时，按照“污染物的处置流程”处理。

**10.血液、体液、排泄物等污染物的处置流程。**

第一步推保洁车到清理现场；

第二步防滑标识牌立在距工作地点2米左右；

第三步戴上手套、口罩等做好个人防护；

第四步准备好黄色垃圾袋，收集医疗废物；

第五步取一下吸湿材料，可用干手纸，如污染物＞10ml，可用旧报纸或废用的床单等织物来吸湿；

第六步用含有效率2000mg/L消毒液喷洒在吸水纸上，污染物＞10ml时，可直接将消毒液浇盖在吸水材料上，其用量以不流水为宜；

第七步覆盖消毒5分钟后（覆盖物包括血液、呕吐物、排泄物等），将覆盖物一起弃置黄色医疗废物包装袋内；注意一定要将污染物吸湿后全部清除，如果污染物没有被去除，将会影响后面含氯消毒剂的消毒效果；

第八步更换手套，将污染的手套丢入黄色的医疗废物袋中，用手消液左手卫生后，戴上清洁的手套继续工作；

第九步取2000mg/L含氯消毒剂向污染区域喷洒，并以污染物为中心，由外向内用消毒毛巾进行擦拭；

第十步作用30分钟后，用清水擦洗干净；清理医疗废物，收回防滑警示牌；

第十一步用过布巾用有效氯2000mg/L消毒剂浸泡30分钟后送往“地巾、抹布处置中心”集中洗净晾干备用。

第十二步进行手卫生，脱摘防护用品；流动水下洗手。

**11.地巾、擦拭巾集中清洗消毒流程。**

1. 个人准备规范着窗，做好个人防护。
2. 操作步骤：

第一步使用后擦拭巾按照颜色分类统一放入相应的清洗池内；

第二步清水去污；

第三步放入清洗剂搓洗；

第四步流动水漂洗；

第四步拧干水分，放入含有效氯500mg/L消毒液中浸泡30分钟；

第五步清水清洗干净，拧干，悬挂晾干；

第六步储存于清洁库房内备用。

1. 清洁消毒要求：

①使用后的地巾、擦拭巾必须送往医院的“抹布地巾集中洗消中心”统一处置，不允许在中心以外的地方进行清洁消毒及晾晒存储。

②地巾和擦拭布巾的清洗区域应分开，清洗池与消毒池分开，特殊污染与普通污染分开；各类颜色的地巾、擦拭布巾应根据颜色分池使用，清洗池数量不够时，应分时间段进行，先清洁后污染。

③遇特殊污染时，应加强个人防护，遵循“先消毒再清洁再消毒”原则。

④每日工作结束后，应对清洗池、消毒池、清洗工具或设备、地面、墙面及空气进行全面清洁与消毒，做好清洁消毒记录。

⑤晾晒、收集、储存、发放人员应专人负责。

⑥每日工作结束后应淋浴、更换个人服装后离开医院。

**（十）楼层保洁员医疗垃圾收集处置流程。**

1.个人准备规范着装，戴好外科口罩、手套，做好个人防护。

2.操作步骤：

第一步逐一对楼层各个生活垃圾袋进行封扎；

第二步回头逐一收集已封扎好的生活垃圾袋，放置楼层处置室的生活垃圾桶内；

第三步进行手卫生；

第四步逐一对楼层各个医疗废物袋进行鹅颈式打结、尼龙扎袋扎紧封口，取一张医疗废物袋封口标签，填写科室、日期、重量、勾选医疗废物的种类，并签字，将医疗废物标签粘贴到医疗废物袋上；

第五步回头逐一收集已封扎好的医疗废物袋，放置楼层处置室的医疗废物周转桶内；

第六步进行手卫生；

第七步逐一对楼层内的垃圾桶进行喷洒消毒，并套清洁的垃圾袋，如可见污染物时，先消毒后进行清洗，保障垃圾桶干净；

第八步进行手卫生后进入其他工作环节；

第九步在规定时间内运送生活垃圾到暂存点；楼层保洁员与科室医护人员及医疗废物专职转运人员现场称重交接医疗废物；确认重量后放入医疗废物转运桶中，填好医疗废物交接记录本。

3.注意事项：

①生活垃圾与医疗废物分开进行，由洁到污，先生活垃圾再医疗废物；

②感染性疾病科所属的发热门诊、预检分诊、核酸采样点（室）、肠道门诊等特殊区域医疗废物桶应套双层垃圾袋，封口前应使用1000—2000ml/L含氯消毒液对垃圾桶周边、垃圾桶及垃圾袋进行第1次喷杀；鹅颈封扎内层医废包装袋，对封口第2次喷杀；鹅颈封扎外层医废包装袋，对整个医废外包装袋进行第3次喷杀。如遇外层医废包装袋破损应在外层包装袋外再套一层，再次进行喷杀后再转运。

③生活垃圾桶使用黑色垃圾袋，黄色医疗废物桶使用黄色垃圾袋，严禁生活垃圾桶套黄色垃圾袋或黄色医疗废物桶使用黑色垃圾袋。感染性疾病科除清洁区外半污染区、污染区内部允许放置黄色垃圾桶。

④各种垃圾桶垃圾不应超3/4满。

⑤所有垃圾桶应做好定位标识（包括垃圾桶、垃圾车放置的位置、垃圾桶3/4水平线、垃圾桶分类标识），此项应符合医院6S管理标准，可与主管部门、医院感染管理科、科室进行商讨方案。

**六、服务质量考核标准**

**（一）公共区域、病房保洁。**

1.地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹、水迹及垃圾、间（边）隙角落无垃圾。

2.墙面：无手印，无污渍、无张贴，乱画，天花板无蜘蛛网。

3.电梯（污物梯、扶手电梯）：电梯门表面无划痕，无灰尘，无张贴，无乱画，光亮无手印；电梯内部沟槽无杂物，电梯壁内无乱画，地面无纸屑，烟头，天花板光亮，内部灯亮，滑道通畅。电梯轨道无污渍、积尘、油渍。

4.按键面板、开关面板：无尘土、无印迹。

5.照明灯具：无厚积尘土。

6.各房间门、通道门：无尘土、污迹、印迹。

7.电梯厅顶部：无厚积尘土、蜘蛛网。

8.不锈钢面：无脏、污点。

9.装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物（如塑料花卉、油画）等表面无尘

10.公共饮水机：外表无脏、污点、无积水。

11.天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无积灰。12）玻璃（玻璃门）：清洁明亮，无手印，无张贴，无乱画现象，无污渍，胶渍，水渍，无记号笔印迹。

12.垃圾桶：外表干净无污迹、灰尘、桶内无异味，无蚊蝇乱飞，周边无污水，无散落垃圾。

13.摆放物品、展示柜、架（物）、花盆、装饰品：表面无灰尘，污迹、明亮、物品完好

14.消防箱：干净无灰尘，无积尘，无张贴，无乱画现象，消防栓干净无积尘。

15.踢脚线：干净无污渍，无积尘，无脱落现象。

16.开关类：干净无灰，无污渍，无手印，禁止使用湿布擦拭。

17）报箱、衣柜、文件柜、置物柜、置物架：干净，无积尘，上方无杂物无灰尘，柜边角落无垃圾灰尘、无张贴，无乱画现象。

18.监控探头：探头镜头干净无积灰、浮尘.

19.安全出口指示灯类：干净无污渍，无积尘，无破损，灯亮。

20.不锈钢类：表面光亮，无灰尘，无划痕，无锈迹。

21.候诊椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。

22.指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无灰尘，无张贴，无蜘蛛网。

23.窗户（纱窗、百叶窗）：窗台无灰尘，无脚印，烟头，纸屑；窗框槽内干净，无杂物，无积尘、虫网。25）床、床头柜、床架、沙发、氧气管：无尘土、无积灰、油迹、霉点。

24.紫外线灯管：保持清洁，无积尘；灯具、窗帘（隔帘）：无厚积尘土

25.各类医疗器具：无尘土、霉点、污迹

26.污物间：物品分类摆放、整齐、干净、无异味、无杂物。

27.PVC地面：无灰尘、无水渍、无污迹，保持明亮干净

**（二）公共、病房的卫生间保洁。**

1.卫生间：无异味。

2.地面：无尘土、碎纸、头发、垃圾、烟头、无积水，无尿迹、污迹、脚印。

3.洗手池：池壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。

4.水龙头：无印迹、污垢，光亮、洁净。

5.洗手池台面：无尘土、无污物、台面无长时间水渍、洗手液器具无灰尘、无污垢。

6.镜面：直视镜面无污迹、无污垢、无水迹

7.大便器、小便器、马桶等洁具：无尿硷水锈印迹（黄迹）、无污、喷水嘴应洁净。直视马桶、大小便池内部无污垢、边上无污迹、尿迹、无锈迹上下水通畅，水箱无尘、污迹。

8.手纸架：无手印、光亮、洁净。

9.纸篓：污物量不超过桶体2/3，厕纸无缺漏、内外表干净。

10.墙面：无尘土、污迹。

11.顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污渍。

12.隔板（门板）：无霉点、污迹、无手印。

**（三）楼梯保洁。**

1.地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。

2.墙面：无尘土、无污迹。

3.消防设备：表面无尘土。

4.楼梯：扶手无灰，无积尘，无装修漆点，栏杆无积尘，无蜘蛛网，楼层阶梯无烟头屑，无泥土，通道内墙面无蜘蛛网，楼道内无堆积杂物。

5.楼层内管道门：干净无积尘，无污渍，无张贴，无乱画。

**（四）办公室、值班室保洁。**

1.桌面：干净无尘土。

2.电脑、打印机等办公用品：无尘、霉点。

3.地面、墙角边沿：无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。

4.值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰、东西摆放整齐。

5.各家具、椅子、电器：内外干净无污迹、灰尘。

6.沙发：直视沙发表面色彩一致、无灰尘、无污迹、无霉斑，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发腿表面无灰尘、无污迹、无污垢，手摸沙发表面柔软、光滑，沙发交接处内部无灰尘、无异物。

7.倾倒干净所有垃圾桶、并保持外表干净。

8.各类保洁用具：应分类摆放整齐、标识清楚。

**七、考核要求**

**（1）考核部门组成及考核内容。**

1.由各科室对服务内容（附表1、2）进行每季度考核。

2.由医院院感管理科对院感要求内容（附表3、4）进行每季度考核。

3.由总务科对后勤综合服务内容（附表5）进行每季度考核。

4.由社会服务科组织住院病人及家属对满意度（附表6）每季度考核。

考核分值按百分进行计算，科室考核的卫生保洁和垃圾清运服务考核标准占40%；护理部考核的外送服务考核标准占10%；院感环境清洁卫生质量考核方法与标准20%；日常服务考核标准占20%；病人满意度调查服务考核标准占10%；五个部分分值相加的总和为该月的最终考核得分，根据考核得分等级进行支付后勤服务社会化费。物业综合考核等级分为合格（70分以上含70分），不合格（70分以下）。

**（2）考核结果的运用。**

1.考核结果中综合考核不合格，扣除当季度5%的物业费。从当季度拨付后勤服务社会化费金额中予以扣除。

2.考核结果中存在综合考核合格，其中又存在单个项目考核不合格的，扣除当季度2%的物业费。从当季度拨付后勤服务社会化费金额中予以扣除。

3.考核结果中存在总体考核合格，因保洁公司管理不善造成的事故、差错以及因服务不善被病人投诉、服务质量差被各级检查通报等，影响医院形象，采购人有权按医院优质服务相关规定的处罚金额扣罚保洁公司，处罚金额5000.00-50000.00元，从当季度拨付后勤服务社会化费金额中予以扣除；因保洁公司管理不善或物业人员服务工作中造成的安全事故、人员伤亡、财产损失、第三方人员伤亡财产损失均由保洁公司承担全部责任，医院将对保洁公司处以20000.00元起上不封顶的处罚，从当月拨付后勤服务社会化费金额中予以扣除。

4.服务期内累计存在2次综合考核不合格或没有按照合同约定履行服务内容的，医院有权终止合同。

**（3）一票否决考核表**

**以下内容为一票否决考核内容，凡出现一项不达标，医院有权终止合同。**

1.承包方全体人员要求入场服务1个月内完成入职前体检并体检合格。

2.承包方全体人员要求入场服务1个月内完成岗前考核并考核合格。

3.承包方入场服务1个月内完成该项目所需物资的准备工作。

**（4）考核附表：**

# 附表1：

**卫生保洁和垃圾清运服务考核表（总分值**40%）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核标准 | 分值 | 评分标准 | 扣分原因 | 得分 |
| 一、服务水平（12分） | | | | |
| 1.保洁人员在保洁时间执行保洁任务到位，在规定服务时间内保洁人员着装统一，佩戴胸卡，文明用语，按切实可行，按计划流程进行保洁。  2.保洁工作有计划流程，保洁设备、工具、用品、药剂齐全。根据医院工作性质制定统一工作流程。 | 5分 | 1.在规定时间内无人保洁或保洁质量不达标，发现一次扣1分；2.未按规定着装、佩戴胸卡，一次扣0.5分；3.院方人员检查发现或保洁员反映设备不足一次扣0.5分；4.未制定工作流程扣1分；5.未按流程工作一次扣0.5分；6.服务态度恶劣，发生投诉扣1分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 3.每天按时完成并认真做好床单元日常卫生，并随时做好环境保洁；管辖区域内无卫生死角。  4.床单元卫生应使用有效含氯消毒剂：消毒后的毛巾擦拭。做到一桌一巾用后及时消毒。  5.对出院、转科病人及时完成终末消毒，抹布、拖帕专区专用，用后消毒，分区晾晒；处置间清洁整洁、无积水、无杂物废 | 5分 | 1.床单元卫生质量不达标，发现一处扣0.5分；2.未使用有效含氯消毒剂，发现一处扣0.5分；3.未完成终末消毒，一次扣2分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 6.按要求做好个人防护。清洁消毒时戴防水手套，必要时戴防水袖套、面罩、眼罩。医废暂存地工人工作时应穿防水靴、戴橡胶手套、口罩、帽子。医废回收交接应包括临床科室与保洁员之间，保洁员与医废暂存地之间的交接及记录。运送医疗垃圾时不得有外洒、外溢。 | 2分 | 没按要求做到1次扣1分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 二、保洁质量（68分） | | | | |
| 1、地面、走廊、过道、楼梯、阳台整洁、无脏杂物、无污迹；楼内大厅整洁、光亮、无浮尘、无水迹、无污迹。 | 6分 | 该区域有烟蒂、纸屑、有呕吐物等赃物，20分钟内无人打扫，一次扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 2、门窗（窗帘由采购购入洗涤，投标人负责拆装）、窗台干净、整洁、无灰尘、无污迹；2米以下室外玻璃及室内玻璃、玻璃间格、各种柱身、扶手、栏杆（含木质、金属、不锈钢）、内玻璃窗、镜面等明净、光亮、无积尘、无污迹、无斑点、金属、不锈钢按规定时间上保护剂。 | 4分 | 有明显灰尘、污物、赃物，一次扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 3、各种室内装饰物、墙上装饰物和各类设施表面（如灯饰、警铃、监视器、火灾报警控制器、风口、安全指示灯、开关盒、消防栓箱、各种告示牌、指示牌、空调等）干净、无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 | 4分 | 有明显灰尘、污物、蜘蛛等赃物，一次扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 4、病房地面、床、柜、电视等各类家具、用品干净整洁、无尘、无水；垃圾篮清倒及时，及时更换塑料袋。垃圾桶配置合理，清倒及时、外表干净、无积垢、无臭味；病房门把每日进行消毒。 | 7分 | 床等生活用品有灰尘、地面积水20分内无人打扫，垃圾桶配置不足，垃圾桶未按规定时间清洁，•一次扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 5、诊室、检查室、办公室、会议室的办公家具、桌椅等整洁、无浮尘、无污迹，茶杯清洗、消毒到位，纸篓清倒、抹净及时，办公、会议用具、用品和各种设施表面干净、无灰尘、无污迹。 | 6分 | 办公家具等有灰尘、纸篓未及时清倒一次扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 6、卫生间大小便池、坐便器、拖把池等内外光洁，无污垢、无积尘、无臭味；洗手盆、镜台、镜面内外光洁，无斑点、无积水、无积尘；地面、墙面光洁，无污迹、无脏杂物、无积水、无积尘、无蜘蛛网；门窗、窗台、内玻璃、天花板、隔板、照明灯具、开关盒、开水器、卷纸盒等干净、无灰尘、无污迹；厕纸篓、垃圾桶无沉积物、无臭味，外表干净。 | 8分 | 卫生间未及时冲洗、有异味、有污垢、大小便池不光洁、洗手盆等有灰尘、洗凍间地面有积水、有污垢、洗手池有剩菜剩饭、地漏堵塞等，每一项每一次扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 7、电梯厅墙面、地面、门框、电梯指标牌表面干净，无油迹、无灰尘、无杂物；电梯内墙、地面、门、天花板、通风口、监视器、照明灯具、指标板等表面干净、无积尘、无污迹、无脏杂物；电梯厢壁、'电梯门、框按规定时间上保护剂；地毯按规定更换；电梯按钮每日进行消毒。 | 4分 | 电梯地面有烟蒂、纸屑、电梯轿厢有灰尘、污迹，未按规定时间上保护剂、地毯未按规定更换，电梯按钮每日未进行消毒，每一项每一次扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 8、大厅、走廊、楼梯干净明亮，无纸屑、果皮、污渍，垃圾桶内的垃圾不能超过三分之二，上面无烟头及垃圾。 | 4分 | 每处不达标扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 9.3米以下吊顶、天窗、外墙、外玻璃按计划清洗并达到要求；镜面砖按规定时间处理保养，达到整洁光亮；地板按医院需求打蜡保养，达到整洁光亮并起到保护作用。 | 5分 | 未按规定要求进行每一项每一次扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 10、医疗废物、生活垃圾按规范分类收集、登记、交接、转运；容器、塑料袋配置合理，符合相关标准、要求，记录完善、规范。医疗垃圾的收送必须走指定通道，不得从病区穿过，不得走人行电梯，不得外卖医疗废物。 | 10  分 | 医疗废物、生活垃圾未分类收集、运输、储存、处理；容器、塑料袋配置、记录不规范，一次扣1—2分，发现外卖医疗废物按相关法律程序处理。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 11、定期进行消毒、消杀，药剂符合相关标准，记录完善、规范。工作现场所有消毒剂必须有批件，必须在有效期内使用。 | 5分 | 未定期进行消毒、消杀，记录不完善、不规范，一次扣0.5分；发现一样无批件5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 12、及时关闭电器，用电设备、空调、新风开关，自来水、热水阀门。 | 5分 | 未及时关灯、关自来水、热水阀门一次扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 三、操作规程（10分） | | | | |
| 1、保洁作业操作规程规范，药剂使用正确、到位，未造成损失。 | 5分 | 未按操作规程操作，造成客户损失，一次扣0.2分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 2、保洁作业安全措施到位，未发生任何事故。 | 5分 | 保洁作业发生事故，一次扣1分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 四、内部管理（10分） | | | | |
| 1、保洁人员教育、培训、管理到位，未损害客户利益，未造成不良影响；2、所有保洁员必须经过上岗培训，应掌握手卫生、床单元消毒、医疗废物处置等内容。医疗垃圾须加盖保存，装量不得超过3/4，运送车辆专车专用，有标识。 | 5分 | 保洁人员未经培训、作业中发生差错，损害客户利益，未造成不良影响，一样一次扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 2、清洁卫生各项责任范围明确到人，清洁区内保洁清洁达到服务标准。 | 5分 | 责任范围不明确的扣0.5分，清洁保洁不符合标准每个点位扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |  |
| 合计 | | | | |
| 考核所在科室： 科室负责人： 考核日期： | | | | |

# 附表2：

**护理外送人员考核表（10%）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核  项目 | 考核  内容 | 标准要求 | 扣分标准 | 分值  100分 |
| 文明  礼貌 | 接听  电话 | 1.听到铃响速接电话。  2.接听电话先要问好，再报名称，态度谦和；姿态正确，微笑说话；接听认真，重点复述；不能有顶撞，争吵。  3.无漏接电话。 | 1.漏接电话扣0.1分/次。  2.接听急铃电话出现顶撞，争吵扣0.5分/次，有投诉（各种途径投诉到上级部门）扣0.5分/次。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |
| 文明  用语 | 1.服务语言规范。多用请问、您好、谢谢等礼貌用语，不讲粗话、脏话。  2.工作场合不大声喧哗。  3.同事间见面问好，要使用文明用语。  4.同事间团结友爱，无吵架、分帮派、斗殴等。 | 1.用语不当引起服务对象投诉扣0.5分/次。  2.吵架扣0.5分/次。  3.斗殴扣0.5分/次。  （不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |
| 工  作  态  度 | 服务  态度 | 1.勤奋努力、态度端正、乐观豁达、不计较个人得失。  2.工作积极主动，不互相推诿。  3.无冷、硬、顶、推现象，发生问题不争吵，耐心做好解释工作，无投诉发生。 | 1.有冷、硬、顶、推现象，发生争吵者一项不符合扣0.5分/次；造成投诉（各种途径投诉到上级部门）扣0.5分/次；纠纷扣1分/次。  2.工作中出现不积极、互相推诿现象扣0.5分/次；投诉（各种途径投诉到上级部门）扣分0.5/次.  3.有纠纷扣1分/次。  （不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |
| 工  作  质  量 | 保质保量完成工作 | 1.工作中严格执行查对制度。  2.熟悉本岗位工作流程。  3.各种药品、标本、检查报告单、会诊单等，无漏收、漏送；无损坏、丢失；并能及时、按时送达  4.出科陪检认真核对，无错检、漏检、带错病人现象。  5.按规定要求进行交接登记。 | 1.不执行查对制度扣0.5分/次。  2.不熟悉本岗位工作流程扣0.5分/次。  3.不按时送达标本、漏收送标本0.5分/次；影响治疗扣0.5分/次；损坏、丢失标本扣1分/次。  4.漏发报告单、会诊单等扣0.5次/分，丢失扣0.5分/次。  5.药品配送中造成药品破损扣0.5分/次（贵重、特殊用药按价赔付）。  6.陪检不正确造成漏检扣0.5分/次；错检项目扣0.5分/次；带错病人扣1分/次。  7.交接登记不正确，漏一项扣0.5分/次。  8.其他相关工作未按要求完成一项扣0.分/次。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |
| 劳  动  纪  律 | 组织  纪律 | 上班不迟到，不早退，无旷工现象 | 1.迟到、早退扣0.5分/次。  2.旷工、请霸王假扣0.5分。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |
| 坚守  岗位 | 无脱岗现象 | 脱岗一次扣0.5分/次。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |
| 仪容  仪表 | 1.着工作服、佩戴胸卡上岗。  2.仪表、仪容整齐。  3.不佩戴过多首饰上岗。  4.不浓妆艳抹。 | 一项不符合扣0.5分/次。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |
| 上班  不干  私事 | 无扎堆聊天，上班时间不打电话聊天，不玩手机 | 一项不符合扣0.5分/次。（不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |
| 培训  学习 | 主管部门培训考核 | 按时参加主管部门培训及考核 | 1.迟到、早退扣0.5分/次。  2.无故不参加扣0.5分/次。  （不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值） |  |
| 备注 | 每季度满意度评价一次，评价率达≥90%（取季度内第三方评价、医院行风办、护理部随机评价平均值）满意度考评＜90%时，每降1%扣1分（按%计算）。 | | | |
| 对应扣除的金额=护理外送服务费总金额/100 X扣除的分值 | | | |

# 

# 附件3：

# 医疗废物暂存区域医院感染质量考核标准（总分值10%）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 考核内容 | 考核标准 | 评价方法 |
| 45-医废清运人员管理 | 45-1医疗废物交接、转运人员相对固定；岗前培训考核及体检合格后上岗。 | 根据“考核内容”进行评分，每发现1个问题扣1分；对反馈问题不及时整改或不整改的每次加倍扣分；连续3个月出现同样问题或一个问题连续三个月不整改的，每个问题扣10分。本项最高累积扣分15分。 | 查看资料、现场询问或提问、培训考核、暗访等多形式交叉进行考核。 |
| 45-2掌握医院医疗废物相关制度及其岗位职责。 |
| 45-3按时参加医院感染知识教育培训。 |
| 46一手卫生管理 | 46-1熟悉医院手卫生相关制度、流程；掌握手卫生指征、正确的手卫生方法；每月进行至少1次手卫生培训，培训覆盖率要求100%；手卫生知晓率100%；手卫生正确率100%；手卫生依从率≥95%；卫生手消毒监测合格率100%；每月有手卫生的自查（至少30个时机），有分析、反馈及改进措施与记录。 |
| 46-2 医疗废物暂存区域手卫生设施保持配置齐全，维护完好，手卫生设施不可与物品清洗池混用。有醒目、正确的手卫生标识包括洗手流程图或洗手图示等。 |
| 46-3洗手液、手消毒剂、干手物品符合有关规定，证件齐全，在有效期内使用；启封后启用时间、失效时间及启封人标识。 |
| 47－职业防护管理 | 47-1执行标准预防措施（工作时应做好个人防护，穿工作服、防水围裙、口罩、帽子、手套、水鞋等），应配备相应的个人防护用品，防护用品合格。 |
| 47-2工作人员能正确使用个人防护用品。 |
| 47-3职业暴露及时报告，并做好记录。 |
| 48－医疗废物交接管理 | 48-1医废转运人员与科室楼层保洁员双方应检查包装袋或者容器完好、医疗废物的标识清楚及封口紧密后方可交接。回收前领备有医疗废物袋，如在交接过程中有医疗废物袋破损或医疗废物袋表面被污染，应增套一层医疗废物袋。 |
| 48-2按照我院《医疗废物交接登记本》内容进行交接，现场完整登记。 |
| 48-3周转箱容量达到3/4时密闭（加盖）运送，不可挤压和混入其他医疗垃圾一起转运。 |
| 48-4回收人员按照规定时间和路线，使用专用转运桶密闭运送至指定医疗废物暂存点分类贮存，注意防遗撒、防渗漏。转运时避开上下班人流较多的高峰期。 |
| 48-5 医废暂存间接医疗废物分类进行标识和区域划分，各类医疗废物运送至暂存间后应按类别放入相应区域的周转箱内，且不应超过周转箱容器的3/4，盖好盖子密闭暂存。 |
| 48-6转运桶应专用，不能用于其他转运目的，不能与其他推车混用。转运桶每天运送工作结束后，应及时清洁和消毒，晾干备用。定期检查暂存处医疗废物存放容具，对破损的应及时更换。 |
| 48-7医疗废物在暂存处贮存时间＜48小时，冷藏＜7天，最好日产日清。 |
| 48-8医废专人人员负责与医疗废物处理公司的医疗废物接运人员进行交接登记，要严格交接手续，在转移联上签字，并保持好转移联单。 |
| 48-9医疗废物交接记录必须真实、具体，不得弄虚作假，登记资料必须是产生地、暂存地与转移联单一致，确保医疗废物不流失。 |
| 48-10医疗废物转移单、医疗废物暂存地交接登记本每月由暂存地管理人员做好医疗废物统计，核对数据无误后交由总务科保存。 |
| 49－环境、清洁消毒管理 | 49-1医疗废物警示标志完好。如标志有破损或丢失，应及时报告总务科。 |
| 49-2工作人员随时关好大门，防止无关人员进出。暂存室封闭设施完善，做好防鼠、防蚊蝇、防蟑螂的安全措施。 |
| 49-3每天工作结束前应对暂存室和清洗间进行清洁消毒，用有效氯为1000mg/L的含氯消毒液消毒墙面、地面和物品表面，使用紫外线对空气进行消毒一次，每次1小时。做好各项记录。 |
| 49-4 医疗废物暂存区域内（包括暂存间、清洗间、清洁物品存放间）物品应规范整齐放置，做好标识。各室抹布、拖把应按颜色分类使用，做好标识，不可混用。 |
| 49-5清洁物品存放间应做好区域分类并做好标识。淋浴间使用后应保持清洁干燥，不可随意挂晒衣物和淋浴无关物品；更衣室柜子应足量放置应急防护用品，并定期检查有效期。 |
| 49-6各消毒剂应符合要求，证件齐全，正确使用。含氯消毒液配制时应使用含氯测试纸进行监测浓度；监测有记录；工作人员掌握消毒剂的配置、使用。 |
| 49-7工作区域内不应存放与工作无关物品。暂存区域周围每周进行一次大清扫，有记录。 |

附表4：

保洁服务医院感染质量考核标准（总分值10%）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 考核内容 | 考核标准 | 评价方法 |
| 50－科室建设与管理 | 50-1保洁组管理人员根据质控要求每日进行工作巡查，查看各类台账或登记本时在相应“督查者”位置签字。 | 根据“考核内容”进行评分，每发现1个问题扣1分；对反馈问题不及时整改或不整改的每次加倍扣分；连续3个月出现同样问题或一个问题连续三个月不整改的，每个问题扣10分。本项最高累积扣分85分。 | 查看资料、现场询问或提问、培训考核、暗访等多形式交叉进行考核。 |
| 50-2保洁公司应制定完善工作流程，且操作流程符合院感要求。 |
| 50-3每月按院感质量检查评分标准进行自查，对存在问题有分析及持续改进措施，并落实。有记录。 |
| 50-4及时完成各类文件书写，项目完整，专人保管，定期交总务科贮存备案。 |
| 50—5对院感科反馈的问题，时限内及时进行整改。 |
| 50-6积极按时参与院感质控会议。 |
| 51－感染防控知识教育培训 | 51-1保洁公司每年应制定医院感染的年度培训计划、培训大纲和培训内容，并落实。 |
| 51-2按要求参加医院相关培训。 |
| 51-3医院感染知识培训每月至少1次，并有记录。 |
| 51-4新进人员需完成公司和医院岗前培训并考核合格后，方可独立上岗。 |
| 51-5每次培训后要有针对本次培训重点内容的考试，有试卷（或操作评分表）、有分数记录、持续改进。对培训效果进行追踪与成效评价，体现持续改进。 |
| 51-6保洁人员应掌握：工作前的保洁车准备流程、含氯消毒液配制流程、清洁的湿消毒擦拭布巾、地巾的准备流程、地表（包括楼梯、电梯）清洁消毒流程、物表清洁消毒流程、办公室、护士站清洁消毒流程、病房物表清洁消毒流程、床单元终末消毒处理流程、卫生间清洁消毒流程、地巾、擦拭巾集中清洗消毒流程、楼层保洁员医疗垃圾收集处置流程，以及医疗废物、职业暴露、多重耐药菌防控、手卫生管理、个人防护用品的正确使用等医院感染管理相关知识和应急处置预案。 |
| 52－人员和个人防护管理 | 52-1熟悉医院手卫生相关制度、流程；掌握手卫生指征、正确的手卫生方法；每月进行至少1次手卫生培训，培训覆盖率要求100%；手卫生知晓率100%；手卫生正确率100%；手卫生依从率≥95%；卫生手消毒监测合格率100%；每月有手卫生的自查（至少30个时机），有分析、反馈及改进措施与记录。 |
| 52-2应统一着装，服装应有统一标识。普通病区、门诊、医技单元要求穿工作服、医用外科口罩、手套；特殊、重点区域按照区域要求规范着装。不得穿工作服进入食堂取餐就餐。工作结束后应进行淋浴，更换个人衣物后离开医院，不得穿工作服或未清洗消毒后的工作服离开医院。 |
| 52-3遵循手套佩戴指征。禁止污染的手套触碰头面部；禁止戴手套离开工作区域；禁止戴手套进入生活区；禁止戴手套触摸公共区域。如门把手、电梯按钮、电话、无障碍通道护栏等。 |
| 52-4特殊区域（感染性疾病科门诊/病房）应固定人员，不应同时负责其他区域。各区域保洁员应相对固定，上班时间尽量不串岗。 |
| 52-5工作人员掌握洗手正确方法。接触医疗垃圾后应洗手或卫生手消毒。按要求在相应位置（如：保洁车）配备速干手消毒剂，速干手消毒剂启用应注明启用时间、失效时间和启用人。启用后在有效期内使用。 |
| 52-6医务人员执行相应的标准预防措施或额外防护措施。能正确使用个人防护用品。配备有满足要求的防护设备、设施和消毒剂。 |
| 52-7职业暴露及时报告，并做好记录。 |
| 53－保洁用具规范使用和管理 | 53-1保洁工具应符合《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》（WS/T 512）的要求。保洁用具数量与实际工作需求相配备，出现破损应及时更新。 |
| 53-2清洁工具进行颜色分类或标识：清洁区绿色、半污染区黄色（医护办公室、护士站蓝色）、污染区红色（卫生间紫色）、隔离病房粉色、乙类、丙类传染病隔离病房咖色。特殊区域各种洁具应按分区严格使用，特殊需求时应使用不同于以上颜色的布巾，并做好标识，同时报医院感染管理科备案。 |
| 53-3工作结束用后地巾、抹布，送往医院的“抹布地巾集中洗消中心”统一处置。清洁车及车内工具每日工作结束后应到指定地点清洁消毒及归位。 |
| 53-4物品表面消毒剂的卫生标准应符合《普通物体表面消毒剂通用要求》（GB 27952）要求，消毒剂的选择参考《医疗机构消毒技术规范》（WS/T 367）执行，消毒产品的使用按照其使用说明书执行。对精密仪器设备表面进行清洁与消毒时，应参考仪器设备说明书，关注清洁剂与消毒剂的兼容性，选择合适的清洁与消毒产品。 |
| 53-5建立保洁用品、保洁工具库，建立保洁用品、保洁工具及设备设施使用台账，完善基础信息。 |
| 53-6保洁公司应对保洁用品、保洁工具库物品、设备等实行规范管理，规范物品储存、摆放，提高工作效率，保证医院干净、整洁。 |
| 54－符合消毒隔离技术要求 | 54-1保洁人员熟悉掌握医疗机构风险等级划分。工作时应根据场所的区域划分和要求作业。 |
| 54-2环境、物体表面应保持清洁、干燥，当受到肉眼可见污染时应及时清洁与消毒。对频繁接触的物体表面应每天清洁、消毒。不允许出现霉菌。 |
| 54-3日常应遵循“先清洁再消毒”的原则，采取湿式卫生的清洁方式。遇特殊感染时应强化清洁与消毒，遵循“先消毒再清洁再消毒”原则。 |
| 54-4清洁顺序应遵循“由上而下、由里到外、由洁到污”；有多名患者共同居住的病房，应遵循清洁单元化操作。 |
| 54-5擦拭布、地巾擦拭物表时，按“S”或“Z”，“后退式”方式进行，不可重复擦拭已经清洁过的区域。 |
| 54-6物体表面根据区域风险等级及特殊区域要求，使用清洁布巾或消毒布巾擦拭。擦拭不同患者单元的物品之间应更换布巾，遵循“一床一巾一消毒”“一床一巾一消毒”原则，擦拭面积超过1㎡时要将抹布翻到清洁面后再继续使用，各面使用完应及时更换；不同病房及区域之间应更换地巾，遵循“一室一地巾一消毒”原则，每巾使用面积≤20㎡。各种擦拭布巾、地巾及保洁手套应分区域使用，用后污巾分开收集并送往医院指定地点统一清洗消毒，指定地方干燥备用。 |
| 54-7不将使用后或污染的擦拭布巾或地巾重复浸泡至清洁用水、使用中清洁剂和消毒剂内。 |
| 54-8每日清洁、消毒结束后清洁盛放容器，保持外表清洁，不可出现肉眼可见污物或污渍。 |
| 54-9病区窗帘、病床隔帘每季度拆装送洗衣房清洗与消毒；遇污染时及时更换、清洗与消毒。 |
| 54-10各消毒液浓度符合要求；含氯消毒剂每日检测浓度并做好记录；所有保洁人员应掌握消毒剂的配制、使用。 |
| 54-11紫外线灯管每半年进行强度检测一次，记录符合要求，留存指示卡备查。 |
| 54-12各种监测报告单齐全，定期交总务科留存备查，保存3年以上。 |
| 55-医用织物管理 | 55-1重点科室（血液净化室、新生儿科、感染性疾病科、重症医学科、口腔科、内镜室等）每季度拆卸送洗；普通科室每半年拆卸送洗；肉眼可见污渍时随时拆卸送洗。有记录。 |
| 56－医疗垃圾管理 | 56-1保洁人员每天对所产生的医疗垃圾按《医疗废物分类目录》分类收集后，现场与科室人员对医疗废物进行清点、登记，登记本内容包括医疗废物的来源、种类、数量、交接时间、经办人签名等，不允许缺项漏项，过后补签情况。 |
| 56-2 在与医废专职转运人员交接前，移存至污物间医废转运箱内，及时上锁防止医疗废物丢失。 |
| 56-2在盛装医疗废物前，应当对医疗废物包装袋进行检查，确保无破损、渗漏和其他缺陷，盛装医疗垃圾不超过容器3/4，用有效的封口方式以防在运送过程中遗撒。 |
| 56-3医疗垃圾不允许直接接触地面，应使用转运容器收集运送。禁止乱堆放医疗废物；禁止将医疗废物袋混放入其它废物和生活垃圾中。 |
| 56-4 正确储存和使用医疗垃圾收集容器，禁止生活垃圾桶套医疗废物袋或医疗垃圾桶套生活垃圾袋；未污染医疗垃圾袋不允许放入收集箱的医疗废物袋储存，应存放于从保洁车或保洁库房内。 |
| 56-5个医疗垃圾桶应保持清洁、无肉眼可见污渍，并至少每周清洗消毒一次。有记录。 |
| 56-6禁止个人私自收集、转让、买卖医疗垃圾（包括：生活垃圾和医疗废物）。 |
| 56-7各科室污物间及清洁库房禁止放置个人物品和作为休息室。 |
| 56-8各区医疗废物桶禁止超过3/4满，达到3/4时应及时收集。 |

附表5：

# 日常服务考核表（总分值20%）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考评项目与标准分值 | 考评内容与标准分值 | 扣分方法与标准 |
| 一 | 组织设置与劳动力配置  （9分） | 1、按后勤服务管理方案设置组织机构；（2分）  2、各组织部门职责明确，内容印制上墙；（1分）  3、各组织部门履行职责，运作正常；（2分）  4、按后勤服务管理方案各工作岗位劳动人数配置合理；（2分）  5、各岗位人员身体健康；（1分）  6、各岗位人员经培训合格上岗。（1分） | 不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。 |
| 二 | 劳动用工管理  （9分） | 1、按照劳动法规范企业用工管理；（2分）  2、企业员工有签订劳动用工合同；（2分）  3、企业为员工按规定购买保险；（2分）  4、员工入职进行体格检查，确保身体健康；（2分）  5、不使用童工和未成年工。（1分） | 不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。 |
| 三 | 设备装具  （9分） | 1、按后勤服务管理方案配置各项服务管理用具；（3分）  2、服务用具能符合工作要求；（2分）  3、服务岗位用具配备合理，适合本岗位工作需要；（3分）  4、配备电脑等现代化办公管理工具。（1分） | 不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。 |
| 四 | 管理制度  （10分） | 1、公司的管理方针和目标明确；（2分）  2、建立服务管理制度，内容印制上墙；（2分）  3、建立服务质量控制机制，并制定具体的实施办法；（2分）  4、建立各岗位工作流程、作业标准；（2分）  5、管理制度符合相关法规。（2分） | 不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。 |
| 五 | 培训教育  （10分） | 1、管理人员和专业技术人员持证上岗；（2分）  2、建立员工培训计划；（2分）  3、各服务部门培训计划落实；（2分）  4、建立师资队伍；（2分）  5、培训与奖罚相结合。（2分） | 不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。 |
| 六 | 应急管理  （8分） | 1、按后勤服务管理方案建立应急管理方案；（2分）  2、组织成立应急小分队，应对各类突发事件；（2分）  3、按应急方案定期2个月进行组织演练；（2分）  4、建立应急管理档案。（2分） | 不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。 |
| 七 | 档案管理  （5分） | 1、建立明确的档案管理制度；（2分）  2、各类文件资料齐全、分类成册，查阅方便；（2分）  3、各服务部门建立工作检查记录等相关文件档案。（1分） | 不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。 |
| 八 | 形象与标识  （9分） | 1、员工文明礼貌服务，行为规范，遵守公司各项规章制度；（2分）  2、工作场所不大声喧哗，不吵架、打架，工作时间不聊天，不吃东西，不脱岗，不串岗；（2分）  3、员工根据服务要求统一着装，佩戴工牌；（2分）  4、各类设备工具标识明显，易于识别；（2分）  5、工作场所标识制作统一、规范。（1分） | 不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。 |
| 九 | 服务受理  （10分） | 1、按后勤服务管理方案设立受理服务热线电话，实行24小时值班制；（2分）  2、服务受理人员接到服务项目中的电话受理任务后，立即通知相关部门确认，分发处理实时，并对服务进行跟踪、反馈；（2分）  3、受理的各项投诉，有详细书面记录；（1分）  4、定期每月向医院发放后勤服务工作征求意见表，实时采纳合理化建议；（3分）  5、对服务中出现的重大问题和紧急问题立即通知管理处领导和医院主管部门。（2分） | 不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。 |
| 十 | 物资管理  （8分） | 1、有健全的仓库管理制度；（2分）  2、物资验收要实时、准确，建立物资账。各种单据按月整理装订成册，妥善保管；（2分）  3、严格管理，无闲杂人员进入库区，库区严禁抽烟，做好防盗、防破坏等工作。下班时关好门、水、电；（2分）  4、物资品牌等级必须符合要求。送货单的物料品名、数量、价格必须与实物相符；（1分）  5、物资发放严格按计划单及出库单，做到先进先出，无白条发料。（1分） | 不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。 |
| 十一 | 管理目标  （13分） | 1、病人满意率≥80% ；（2分）  2、医院职工满意率≥80% ；（2分）  3、服务有效投诉≤3件/月；（2分）  4、投诉受理率100% ；（2分）  5、投诉回访率99% ；（2分）  6、培训计划实施率≥90% ；（1分）  7、员工培训合格率≥90% ；（1分）  8、安全保障零事故。（1分） | 不符合项视程度从0.5分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。 |

附表6：

病人满意度调查表（总分值10%）

亲爱的病员同志：

为不断提高我院后勤服务工作质量，现邀请您对后勤服务工作进行评价，请您对各项评分并在相应栏打。感谢您的配合，祝您早日康复！

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | | **评判标准** | | | | | **得分** |
| 1、您认为保洁员工工作时服务态度如何？ | | 非常满意  （10分） | 满意  （8分） | 基本满意  （6分） | 不满意  （4分） | 非常不满意  （0分） |  |
| 2、您认为保洁员工是否为您每天提供了湿拖服务？ | | 非常满意  （10分） | 满意  （8分） | 基本满意  （6分） | 不满意  （4分） | 非常不满意  （0分） |  |
| 3、您认为保洁员工每天对病房打扫是否彻底？ | | 非常满意  （10分） | 满意  （8分） | 基本满意  （6分） | 不满意  （4分） | 非常不满意  （0分） |  |
| 4、您认为病区卫生状况是否良好？ | | 非常满意  （10分） | 满意  （8分） | 基本满意  （6分） | 不满意  （4分） | 非常不满意  （0分） |  |
| 5、您认为医院外围环境卫生情况是否良好？ | | 非常满意  （10分） | 满意  （8分） | 基本满意  （6分） | 不满意  （4分） | 非常不满意  （0分） |  |
| 6、您认为保洁员是否着装整齐并注意个人卫生？ | | 非常满意  （10分） | 满意  （8分） | 基本满意  （6分） | 不满意  （4分） | 非常不满意  （0分） |  |
| 7、您认为运送员工为您服务时态度如何？ | | 非常满意  （10分） | 满意  （8分） | 基本满意  （6分） | 不满意  （4分） | 非常不满意  （0分） |  |
| 8、您认为运送员工作时是否着装整齐，精神面貌良好？ | | 非常满意  （10分） | 满意  （8分） | 基本满意  （6分） | 不满意  （4分） | 非常不满意  （0分） |  |
| 9、运送员在送您去检查途中是否注意您的安全？ | | 非常满意  （10分） | 满意  （8分） | 基本满意  （6分） | 不满意  （4分） | 非常不满意  （0分） |  |
| 10、就以上服务管理人员对您提出的问题是否积极采取措施予以处理？ | | 非常满意  （10分） | 满意  （8分） | 基本满意  （6分） | 不满意  （4分） | 非常不满意  （0分） |  |
| 合计 | | | | | | |  |
| 您的建议或意见： |  | | | | | | |
| 所在科室： |  | | | | | | |