**第一章 概况**

**一、项目概况**

（一）本项目是南方医科大学中西医结合医院2025年—2028年度所有医疗用房、走廊、办公用房、公共场所及门前三包的区域的卫生保洁、陪护服务（包含护工陪护服务及医疗辅助性服务）项目进行国内公开招标，确定一家中标供应商。成交供应商不得以任何方式转包或分包本项目。

（二）南方医科大学中西医结合医院是依托南方医科大学中医药学院（原第一军医大学中医系和全军中西医结合研究所），于2006年创建的一所集医疗、教学、科研、预防、康复为一体的三级甲等中西医结合医院。医院主院区土地总面积约12.86万平方米，总建筑面积约9.15万平方米，医疗区建筑面积约7.54万平方米（已投入使用面积约5.56万平方米，预留发展区面积约2.08万平方米），开放病床1066张。

（三）项目地点：南方医科大学中西医结合医院。

（四）服务期限：合同期3年。

（五）保洁项目服务期：服务期为3年

（六）陪护项目（包含护工陪护服务及医疗辅助性服务）最高限价（医疗辅助性服务）：服务期为3年，本项目护工陪护服务费用由成交供应商向病人或其家属收取，如开展“无陪照护”服务陪护费用直接开医嘱收费（甲方开展“无陪照护”医院时，根据相关文件再行商议）。采购人不向成交供应商支付提供护工陪护服务工作的任何费用。由成交供应商自行承担提供护工陪护相应人员费用（包括但不限于工资、保险、奖金、福利费、加班费，以及各种补贴费用等）。

（七）合同以项目单价包干形式签订。

**二、投标人资质要求**

（一）投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1.具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

2.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的， 提供相应证明材料。

3.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供2024年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明） 。

4.履行合同所必需的设备和专业技术能力：按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。

5.参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

1.采购包1（保洁、陪护服务项目）：本项目不属于专门面向中小企业采购的项目，中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位参与项目投标享受相关评审优惠政策。根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定，本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：其他未列明行业。

2.本项目特定的资格要求：

合同包1（保洁、陪护服务项目）：

（1）供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单；不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录” 中的禁止参加政府采购活动期间。

（2）以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料 。

（3）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）、投标（报价）函相关承诺要求内容。

3.本项目的承包方式为招标项目总价包干，投标人的报价应包含三年的保洁、陪护服务等费用，如果投标人在中标并签署合同后，在承包期内出现的任何遗漏，均由成交供应商负责。采购人不为中标单位员工提供住宿及住宿费用。

4.本次投标报价最高限价如下，超出最高限价的投标价格视为无效价格，按废标处理。

1. **采购人需求**

**一、保洁服务**

**（一）项目说明**

1.本项目的承包方式为招标项目总价包干，投标人的报价应包含三年的保洁服务承包费用，采购人不为中标单位员工提供住宿及住宿费用。费用包括但不限于：

（1）工人工资、福利：人工费、劳工意外保险、工伤、医疗、失业、养老保险、公积金、其他福利待遇（含：加班费、高温费等）、特殊人员体检费；

（2）劳保用品、服装费：一切劳保用品、服装费；

（3）培训费：一切专业培训、办证、年审费用；

（4）材料费：中标供应商为完成本项目所需要的所有材料、设备（含智能洗地机器人等）、耗材；

（5） 管理费：一切业务费用（不包含办公用房水电费）；

（6）营业利润、应缴的税费等；

（7）投标人的报价须包括与现有保洁公司交接工作的各项费用，并做好所有交接工作，采购人不再为交接工作增加任何费用。

（9）投标人为采购人所提供的保洁服务管理软件系统开发费用及硬件设备（含医疗废物管理软件及耗材）。

2.投标人清洁服务的组织机构须完整，基本人数配置为**114.5**人，投标人可在此人数要求的范围内做出调整（因医院正在建设期间，可能存在病房轮流装修，有岗位空缺现象）。

3.成交供应商不得在合同期限内将本项目转包或分包。

4.投标人须根据本项目的实际需求，在投标文件中详细提供该项目具体交接计划、各项服务管理工作的标准。

**★5.投标人需与现有保洁公司做好所有交接工作，若现有保洁公司人员愿意留下，成交供应商可对有意向留下的人员进行上岗考核，通过考核给予录用。**

6.成交供应商须提供足够的作业机具，定期、及时根据科室及医院院感要求更换作业机具。自行解决各项管理服务工作时所需的日常工具和劳保用品，并能根据采购人的行业形象要求及规范，保证文明工作。

7.成交供应商在保洁服务、陪护服务（含护工陪护服务及医疗辅助服务）中所发生的人事安全事故、交通事故、看护等安全事故责任与采购人无关。

**★8.成交供应商在提供服务时由于经营管理不善，在造成人财物有实际损失时由成交供应商负责赔偿。由于成交供应商在保洁管理服务中不按国家医疗标准规定或院方的操作质量规定导致院感及病人不良事件等医疗事故的，成交供应商须承担所产生的经济和法律责任，与采购人无关。**

**★9.在医院服务过程中涉及商业秘密资料必须给予保密，成交供应商不得自己使用或泄漏给任何第三人，否则有权追究法律责任，本条款不因协议变更、修改、解除而失效。投标时须提供相关承诺。**

10.成交供应商须严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）和住房公积金。

11.成交供应商自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由成交供应商全部负责；成交供应商应严格遵守国家有关的法律法规及广州行业标准。

**★12.成交供应商需在采购人处设立服务机构，采购人提供办公用房（水电费除外）。成交供应商投标时须提供安全等相关承诺。**

13.为保证项目的顺利进行及保证服务质量，成交供应商须在项目所在地区设立长期稳定的服务机构。

**★14.配套服务：医疗废弃物信息化处理系统，实现医院闭环式管理。**

**（二）服务要求**

1.管理工作基本要求及质量标准：

实施标准：严格参照《医疗机构保洁人员工作手册》开展工作。

（1）人员要求

1）项目经理：年龄55岁及以下，大专及以上学历，有医疗工作经验者优先，具备3年以上医院医疗卫生或物业项目管理经验。需熟练掌握办公软件，熟悉医疗环境清洁消毒、医疗废物管理等规范，具备优秀的沟通协调能力。负责项目统筹、人员管理与质量把控，每周驻场不少于6天，并承担相关法律责任。

2）项目主管：年龄55岁及以下，拥有3年以上医院清洁卫生管理经验，沟通能力强，每周驻场不少于6天，且与项目经理不可同日休假。

3）医疗垃圾收集员：限男性，年龄55岁及以下，最高不超过60岁，需熟练掌握医疗垃圾管理制度。

4）保洁员：男性年龄55岁及以下（最高60岁），女性年龄50岁及以下（最高55岁），需吃苦耐劳，识字，至少小学学历，会说普通话，能正常沟通交流。

5）所有人员需具备相关工作经验或通过培训考核方可上岗。

（2）工作时间

1）常规区域：住院病区6:30-18:30；急诊、手术室等特殊科室实行24小时工作制，或按科室实际安排。需在开诊、查房前完成基础清洁，确保昼夜保洁质量一致。

2）门诊区域：下班后进行全面清洁消毒，其他区域按采购人要求执行。

（3）环境卫生服务要求

1）整体要求：建立完善管理制度与岗位职责，确保院区卫生合格率≥90%，清洁保洁率≥95%，荧光检查清除率≥90%，并根据院方需求优化清洁规程。

2）配合完成上级部门检查及各类卫生突击任务，做好突发事件保洁消毒工作。

3）清洁操作规范

①地面清洁：病室外干式清扫，病室内湿式拖抹；污染时使用含氯消毒液消毒，确保地面干燥并设置防滑警示；潮湿天气增设防滑设施。

②区域分类管理：按院感要求划分低、中、高、特殊风险区域（对应绿、蓝、黄、红标识），清洁顺序严格遵循风险等级由低到高执行。

③工具管理：清洁工具分类摆放，采用颜色、字标区分；配备足量清洁用品，使用后按院感要求统一洗涤消毒烘干，严禁手洗，以防止交叉感染。

④潮湿季节或下雨时要加设防滑设施，如地垫、防滑垫，防止跌倒标识、鼓风机等（均由成交供应商提供）。

（4）工作规范

1）服务规范：文明服务，禁止翻阅科室文件资料；进入敏感区域需获得许可，确保安全操作。

2）应急响应：提供24小时应急保洁服务，值班人员3分钟内响应；人员变动需提前一周通知院方，完成交接培训后方可离岗，不得影响工作质量。午间、夜间保洁员应在护理部指定上班地点，服务内容按需分配。

3）垃圾管理：及时分类收集运送医疗及生活垃圾规范管理暂存间，做好交接、称重、登记、转运、暂存工作。医疗废弃物信息化处理系统，实现医院闭环式管理。

4）按时巡视，每层从屋顶到墙壁到地板要做到干净、整洁，无蜘蛛丝、无纸屑、无痰迹；卫生间要清洁、干燥、无异味，绿化带内垃圾捡拾。

5）做好服务范围所有地面、地板的日常养护。PVC地板每年打蜡次数不少于两次（时间由护理部及科室安排），按正确工序使用不含酸碱的天然清洁剂彻底清洗地板，再用未添加色素的蜡水（为进口蜡水）进行打蜡抛光保养等工作，保证地面光亮、无划痕。

6）要求对环境保洁进行科学地划分，并且强调计划性。

7）采购人有保洁方面的紧急任务时，成交供应商应在采购人要求时间内加派足够人手增援。

**（三）服务范围**

1.服务内容

医疗区域内医疗业务用房、办公区域、公共场所、走廊、连廊、阳台、步行梯、消防梯、门前三包区等全区域的清洁消毒。

（1）日常保洁：包括天花、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、高处灯具、中央空调送风口、通风口滤网、非净化区域中央空调送风口和通风口的滤网、地面、室内家具、科室电器、医用物品、风扇、分体空调、楼梯、扶手、开关、按钮、消防栓外面、走廊、踢脚、通道、窗户、门、桌、椅、病历架、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯、电梯间、公共通道、垃圾桶、标识牌等区域保洁工作，包括外墙清洗。

（2）地板氧化：PVC地面/橡胶地板、大理石地板的养护；定期进行抛光打蜡、喷磨、刷洗、补蜡、彻底起/落打蜡、集中清洗消毒。

（3）垃圾管理：医疗及生活垃圾的分类收集、清运及暂存间管理，并做好登记和交接，同时做好垃圾放置地的清洁、消毒工作，每月把数据整理统计好，将台账上交医院总务科。

（4）活动支持：协助医院开展各类活动，包括但不限于爱国卫生、巩卫、创文、创三甲、健康促进等工作，成交供应商要按采购人要求加强人力及合理调配工作作业时间，以确保质量达标。

（5）按院感要求做好日常保洁及终末消毒等工作。

（6）特殊区域：

1）电梯轿厢内部卫生清洁消毒、厢体不锈钢表面的清洁、上不锈钢油等保养工作，发现电梯出现故障应及时向采购人报修。

2）新装修或闲置未用科室的进场前清洁（含拓荒、PVC地板打蜡），期间增派人员及产生的加班费用由成交供应商负责。

2.环境清洁卫生质量标准

（1）地面：表面洁净，无粘胶物、无污垢渍、无鼻涕口液、无血渍、无大小便、无呕吐物、无药棉枝、无烟蒂、果皮、纸屑等污脏渍及垃圾（包括可移动物件底部），非雨天时要保持干爽，拖地水渍应及时用干拖把将水渍拖干，放置防滑警示牌；雨天时，各楼栋铺防滑垫（防滑垫由成交供应商负责提供）。

（2）墙面：光洁、明亮，无污渍、无积尘、无蜘蛛网及其他粘附杂物；

（3）天花板、空调风口、外露管道、墙壁及凹凸部位的表面：目视无明显蜘蛛网、虫窝、蚁窝、积尘等，1.5m以下墙壁无污垢、水迹、张贴物。

（4）各灯具、灯箱、宣传栏：内无昆虫，灯盖、灯柱、灯罩明亮有光泽，无明显积尘、无污渍、无乱贴、无蜘蛛网及其他粘附杂物等。

（5）各门牌、标识牌、门、窗、窗台、玻璃、梯间百叶、走廊百叶：洁净、光亮，无积尘、污垢、张贴物及其他粘附杂物等。

（6）各类物体表面无蜘蛛网、无垃圾、无积尘、无污垢物等。

（7）兜、盆、槽及龙头：目视无水垢、污渍、异味、垃圾等，排水通畅。

（8）柜、床、桌、椅表面上无积尘、污垢、血迹及其他粘附杂物等。

（9）大理石、不锈钢表面保持光亮，不锈钢面无脏污点；金属器材表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽。

（10）装饰物：盆、座表面干净无灰尘；装饰物（如花卉、挂画）等表面无灰尘。

（11）卫生间：无异味、无臭味，墙面光洁、明亮，无污渍、无积尘、无蜘蛛网及其他粘附杂物；镜面透亮、无污迹、无水迹、无积尘；洗手池台面无水迹、无灰尘、无污物，洗手池瓷壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物；水龙头无印迹、污垢、光亮、洁净；小便池无尿硷水锈印迹（黄迹）、无污物、喷水嘴应洁净；大便器内外洁净、无大便痕迹、无污垢黄迹。无障碍扶手无污渍、无粘附杂物，毛巾架无手印、光亮、洁净；纸篓垃圾量不超过桶体2/3，内里外表干净，无积水，纸篓至少一周清洗一次；排气扇无积尘、无蜘蛛网，每月至少清洗一次；发现设备故障应立即向采购人报修。公共卫生间（如会议室）每个蹲位提供卫生纸及除味用品。

（12）电梯：电梯门、按键、轿厢均光亮洁净，无积尘、无印迹及其他粘附杂物，照明灯具、电梯顶部均无积尘、无蜘蛛网及其他粘附杂物等。

（13）楼梯：梯间防火门无积尘、污迹，梯级、平台无积尘、无粘胶物、无污垢渍、无鼻涕口液、无血渍、无大小便、无药棉枝、无烟蒂、果皮、纸屑等污脏渍及垃圾，不锈钢扶手表面保持光亮，表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽；照明灯具无积尘、无蜘蛛网及其他粘附杂物等。

（14）垃圾桶：表面光亮无污迹、无油迹、无灰尘、无蚊蝇、无异味，垃圾要分类收集，量不能超过桶体2/3；垃圾桶全面至少一周清洗一次，不锈钢垃圾桶至少一周打不锈钢油一次，要有金属光泽。

（15）室外雨篷：无垃圾杂物、目视无明显尘土；无烟蒂、塑料袋、水瓶、水杯、饭盒、废弃口罩等杂物。

（16）每周检查大楼天面情况，发现垃圾杂物及时清理，防止垃圾堵塞天面排水管道，下雨天气每天到大楼天面检查排水管情况。

（17）楼梯/吸烟区：每小时巡查一次，无明显浮尘、无烟蒂、无树叶、无果皮、无纸屑、无塑料袋、呕吐物、污物、废弃口罩等；地面、灭烟器及垃圾桶每周至少全面清洗一次。

（18）各类运送工具、保洁车表面清洁无污迹、血迹，车轮灵活、静音、把手牢固，定位存放。

（19）各类清洁工具根据使用情况应分层放在清洁车上，清洁车放在指定区域，清洁用物（尘推、拖把、抹布）用后送洗涤间集中清洗消毒。

（20）有环境清洁卫生质量标准评价表，每月有自评、科室评价；质量评价分纳入付款依据之一。

3.各区域保洁内容与频次要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区 域** | **序号** | **工 作 内 容** | **要求** |
| 住院病区  区域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3） | 每日2次/ 随时 |
| 2 | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫） | 每日2次 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭 | 每日2次 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、轮椅、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭，车轮定期加油 | 每日1次 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 | 每日2次 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、淋浴器、排气扇、地面）、开水间冲洗、擦拭、消 毒，保证无臭味 | 每日2次 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、意见箱、垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
| 9 | 床单位终末消毒，用消毒水清洁出院病床 | 随时 |
| 10 | 护士站、配餐室、病房水壶外壳的擦拭 | 每日1次/ 随时 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃擦拭 | 每周1次 |
| 12 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物、宣传栏、挂物用消毒水擦拭 | 每周1次 |
| 15 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘 | 每月1次 |
| 16 | 灯具、排气扇、风扇擦洗 | 每月1次 |
| 17 | 处置室、污物间地面、柜面、垃圾桶的清洁 | 每日2次 |
| 18 | 巡视保洁、小手巾清洗、晾晒 | 随 时 |
| 19 | 电梯用消毒水擦拭 | 每日1次/ 随时 |
| 20 | 地毯吸尘（按科室需求） | 每周1次/ 随时 |
| 21 | 处置室、污物间地面、柜面、垃圾桶的清洁 | 每日2次 |
| 22 | 窗帘拆洗（按科室需求） | 半年1次 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区 域** | **序号** | **工 作 内 容** | **要求** |
| 门诊区域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3） | 每日2次/随时 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫），保持地面光亮洁净 | 每日2次/随时 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁），不出现垃圾、杂物、污道 | 每日2次/随时 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭 | 每日2次 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或消毒水擦拭 | 每日1次 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭 | 每日2次 |
| 7 | 卫生间（含水龙头、镜子、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒，保持清洁无臭味、地面干燥无湿滑 | 随时 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、意见箱、垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
| 9 | 门、门框、低处窗框及玻璃擦拭 | 每周1次 |
| 10 | 玻璃及窗框、楼梯扶手用消毒水清抹、吸阶梯尘 | 每日1次 |
| 11 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 12 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次 |
| 13 | 高处标牌、宣传栏、壁挂物、玻璃护栏、显示屏幕擦拭，保持清洁及玻璃光亮 | 每周1次/随时 |
| 14 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘，保证无尘及污迹 | 每周1次 |
| 15 | 灯具、排气扇、风帘机等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 16 | 地面机洗 | 每月1次 |
| 17 | 窗帘拆换（按科室要求） | 半年1次 |
| 18 | 平车上布类整理、更换，床上用品拆换 | 随时 |
| 19 | 巡视保洁、消毒毛巾 | 随时 |
| 20 | 大理石柱、墙面清抹 | 每月1次 |
| 21 | 各楼层玻璃门、玻璃墙、玻璃窗口等清洗 | 每月1次/随时 |
| 22 | 电梯用消毒水擦拭 | 每周1次/随时 |
| 23 | 室内按需喷洒灭蚊药（用药种类等医院提供） | 每月1次/随时 |
| 24 | 各楼层柱子外面保洁 | 每月1次/随时 |
| 26 | 二层天台清洁 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区 域** | **序号** | **工 作 内 容** | **要求** |
| 急诊科/输液室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3） | 每日2次/随时 |
| 2 | 区域内地面全天候专人清洁 | 每日4次/随时 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁），不出现垃圾、杂物、污物 | 随时 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、车床、橱柜等）、办公用品、台面擦拭 | 每日1次 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面的清洗或消毒水擦拭 | 每日1次 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处、柜清洗、擦拭 | 每日2次 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、洗手池、毛巾架、马桶、淋浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒及便盆的浸 泡清洁，保持干净无臭味 | 随时 |
| 8 | 区域内窗台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、意见箱、垃圾桶擦拭、术后整理、清 洁、消毒各类推车（包括轮子的去污、上油） | 每日1次/随时 |
| 9 | 门、门框、窗框、低处窗框及玻璃擦拭 | 每周1次 |
| 10 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 11 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每月1次 |
| 12 | 高处标牌、壁挂物擦拭、保持清洁 | 每周1次/随时 |
| 13 | 高处除尘，灯具、排气扇、风扇、新风机等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 14 | 巡视保洁、消毒毛巾 | 随时 |
| 15 | 病人床单位终末消毒，按科室要求 | 随时 |
| 16 | 负压瓶、输液架、放置整齐晾干 | 随时 |
| 17 | 窗帘拆换（按科室要求） | 半年1次 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工 作 内 容** | **要求** |
| ICU | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3） | 每日2次/随时 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫），保证全天专人清洁 | 每日4次/随时 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） |  |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭 | 每日2次 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或 消毒水擦拭 | 每日1次 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭 | 每日2次 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、淋浴器、排气扇、地面）冲洗、擦拭、消毒，保持干净无臭味 | 每日2次/随时 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
| 9 | 拖鞋、防滑地垫、脚垫清洗 | 每日1次 |
| 10 | 病人出院终末消毒（床单位、仪器、吸引瓶、管道清洗、消毒） | 随时 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃 | 每周1次 |
| 12 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭，显示屏幕保持清洁、玻璃光亮 | 每月1次 |
| 15 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）灯具除尘 | 每月1次 |
| 16 | 巡视保洁、消毒小手巾 | 随时 |
| 17 | 床头柜做到一桌一巾 |  |
| 18 | 按照ICU清洁工职责完成科室安排的保洁工作 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区 域** | **序号** | **工 作 内 容** | **要求** |
| 手术室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3） | 每日2次/随时 |
| 2 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次/随时 |
| 3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、换鞋板、办公用品、台面擦拭 | 每日2次/随时 |
| 4 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面清洗、擦拭 | 每日1次 |
| 5 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭 | 每日2次 |
| 6 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、淋浴器、排气扇、地面）冲洗、擦拭、消毒，保持清洁无臭味 | 每日2次/随时 |
| 7 | 区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
| 8 | 拖鞋清洗 | 随时 |
| 9 | 接台手术之间迅速清理手术床、使用的物品、工作台表面等可疑被病人血液或体液污染的环境及物品进行有效清洁和消毒 | 随时 |
| 10 | 术后整理、清洁、消毒 | 随时 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次 |
| 12 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每月2次 |
| 14 | 吸引瓶、管彻底清洗、消毒 | 随时 |
| 15 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘 | 每月1次/随时 |
| 16 | 灯具、排气扇、风扇擦洗 | 每月1次 |
| 17 | 地面机洗 | 按实际情况 |
| 18 | 巡视保洁、消毒小手巾 | 随时 |
| 19 | 平车上布类整理、更换，手术台上用品拆换 | 随时 |
| 20 | 库房的打扫 | 每月1次/随时 |
| 21 | 窗帘拆换 | 每2月1次 |
| 22 | 各类推车轮子上油、去污，保证正常运行 | 每周1次 |
| 23 | 电梯用消毒水擦拭 | 每日1次/随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工作内容** | **要求** |
| 公共区域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3） | 每日2次/随时 |
| 2 | 区域内（含后楼梯）地面拖、扫，保证无垃圾、无尘、洁净 | 每日2次/随时 |
| 4 | 卫生间（含镜子、水龙头、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒无臭味 | 每日2次/随时 |
| 5 | 区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、意见箱、垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
| 6 | 地面机洗 | 每月1次 |
| 7 | 地下室地面每天清扫 | 随时 |

4.垃圾的分类、收集及记录要求及质量标准

（1）基本要求

1）负责服务区域内医疗垃圾、生活垃圾的收集，严禁保洁员对垃圾二次分类处理。

2）使用符合规范要求的医疗废物专用容器（收集袋、医疗废物标识贴、扎带、公共区域不锈钢垃圾桶由成交供应商提供，锐器盒由采购人提供）。

3）按《医疗卫生机构医疗废物管理办法》《医疗废物管理条例》《放射性医疗废物》及《医疗废物分类收集管理制度》进行医疗垃圾的收集、运送、暂存、交接并做好登记及统计，每月将台账上交采购人总务部。

4）生活垃圾按四类分开收集、运送、暂存、交接并做好登记及统计，每月将台账上交采购人总务部。

5）垃圾收集每天不少于3次，每次收集结束后运送车及暂存间按院感要求清洗、消毒，每周全面清洗、消毒不少于1次。

6）按院感要求配备充足的防护用品（由成交供应商提供），进行垃圾收集时按规范做好个人防护。

7）收集运送时要封闭容器，按规定路线运送；防止污染环境，特殊情况随叫随到。

（2）质量标准

1）垃圾分类准确，无错误分类。

2）垃圾包装完整，不漏、不穿。

3）运送垃圾过程中，收集容器保持封闭，不漏、不丢、不碰撞他人。

4）服务人员不擅自拿取、窃用、倒卖垃圾。

5）记录及时、完整、不遗漏、不出错，资料保存完好。

6）服务人员因违反医疗垃圾管理规定，拿取、窃用、盗卖医疗垃圾所引起的一切后果由成交供应商承担。

5.尘推、抹布消洗间

（1）基本要求

1）服从采购人洗衣房管理。

2）尘推、抹布数量按院感科要求供给。

3）坚持上收下送制度，不得在消洗间以外地方洗涤尘推及抹布；收集污尘推及抹布和下送干净尘推及抹布需使用专用运送车并按规定线路运送。收回尘推及抹布在指定区域双人点数、签名（正楷）确认防止差错。

4）严格操作规程和分类洗涤制度。

5）由成交供应商提供工业用洗涤、烘干专用设备，提高工作质量与效率；加强洗涤机械的维修保养，机器发生故障应及时维修处理，不得影响正常工作，相关费用由成交供应商负责。

6）物表、运送工具及环境卫生清洁消毒按院感要求执行，保持工作环境的整洁，清洁尘推及抹布存放区要求清洁无积尘，坚持班前清整、周末大扫除制度。

7）洗涤用品及消毒剂由成交供应商负责。

（2）质量要求

按采购人院感科要求进行消毒洗涤尘推及抹布。

6.医疗废物、生活垃圾、废品收运要求

（1）严格按要求进行分类，不错分，包装完整，并使用黄色垃圾袋，运送过程不漏、不流失、不扩散、不碰撞他人，并按规定路线运送，并做好交接记录，记录完整、不出错，资料保存完好。

（2）保洁人员不擅自拿取、窃用、倒卖医疗废物。

（3）保洁人员按要求做好个人防护，成交供应商对保洁人员做好安全教育。由于保洁人员个人防护或操作不当所造成保洁人员针刺伤或伤亡由成交供应商负全部责任。

（4）使用密闭车进行清运。

（5）全程使用医疗废物管理软件，后台数据实时可追溯。

1）按医疗废物管理条例相关规定及采购人要求负责医院医疗废物院内收运、暂存、移交及交接记录及统计工作，并按院感要求做好消毒隔离等工作。所有人员不得窃取、倒卖医疗废物和未经毁形的药品包装盒及其他废品，一经发现扣罚当月服务费5000元。成交供应商需安排一名责任心强、有业务知识、有管理相关经验的主管人员负责医疗废物、生活垃圾及废品回收管理，全程监控专职收运人员对上述废物、废品收运、暂存、移交等过程，严防医疗废物和未毁形的药品包装盒等在上述工作环节被盗窃。

2）按规定时间、规定线路送到院内指定地点，如发现废物流失、扩散，应按要求采取紧急处理措施。各种记录真实、及时、完整、准确、不遗漏，资料保存完好（要求提供配套服务规程）。

3）垃圾桶（车）每天清洁消毒。垃圾桶（车）内垃圾满3/4则倾倒。表面无污垢、无异味、内胆垃圾胶袋不外露、摆放位置合理。及时更换已损坏的垃圾桶，并做好台账，每月报送采购人备案。

4）每次移交垃圾需有成交供应商主管人员在场参加交接，移交后需使用消毒剂清洁消毒场地，包括地面、墙壁、天花板、垃圾车等所有工具，紫外线光管按要求擦拭及监测，收运、暂存、移交管理需符合管理要求。

5）医疗废物收集、运送、移交要严格按照医疗废物管理相关规定执行，因违反规定而造成影响及损失，由成交供应商承担，涉及违法行为，移交公安机关处理，追究法律责任。

**（四）其他要求**

1.公用水电（包括空调、消毒服务、办公、生活、消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备、成交供应商办公等各类用电用水）费用由采购人承担。

2.采购人免费向成交供应商提供管理办公用房及库房（以实地查看为准）。该用房仅限成交供应商在服务期限内免费使用，并且除了指定用途外，成交供应商不得擅自转作其他用途。成交供应商对医院的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在医院内修改扩建配套项目，须报医院和有关部门批准后方可实施。

3.采购人负责提供各类垃圾桶，成交供应商负责提供生活及医疗垃圾袋，采购人不提供任何医疗废物、生活垃圾等的院内运输及暂存管理的相关工具及垃圾袋，全部由成交供应商负责。采购人负责提供锐器盒及医疗废物分类标识贴；成交供应商负责提供科室清洁工具分类标识、清洁管理制度、责任人标识等。

4.医疗废物、生活垃圾的收集、暂存由成交供应商负责，其院外运输、清理、销毁由采购人另行安排，其费用由采购人承担。

5.成交供应商应提供足够的作业机具，自行解决服务所需的日常工具和劳保用品，每个保洁人员进行保洁工作时，应配备多功能清洁车，满足医院的行业形象要求及规范，保证文明工作，相关费用由成交供应商承担。

（1）成交供应商的服务及所使用的物品、用具、材料不得违反国家有关环卫、环保相关制度和管理规定，不得对医院的环境造成二次污染；成交供应商提供的服务应符合《WST 512—2016 医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》，采用合格的消毒产品并按正确使用方法进行清洁消毒；成交供应商所使用的毛巾等医用织物应符合《WST 508—2016 医院医用织物洗涤消毒技术规范》，成交供应商所派驻的所有服务人员应熟练掌握消毒剂配制比例；采购人有权对相关事宜进行检查和评估，有权拒绝使用不符合标准的材料。

（2）成交供应商应为其员工配备必要的防护用品，做好相关的职业防护工作，防护用品的选择按照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范（WS/T 512- 2016）》的要求执行，如因职业防护不到位而造成人员感染的，一切责任由成交供应商承担。

（3）投入设备包括但不限于清洁智能机器人、专用洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、擦地机、高压冲洗机、多功能保洁车、自动空气喷雾器、吸水洗尘机、地毯清洗机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、移动电缆盘、铝制人字梯、防滑标示牌、清洁作业围蔽带、平板车、耐酸碱喷壶、洗衣机和烘干机（30公斤以上工业洗衣机，专门用来洗涤尘推、拖把等；尘推、抹布洗衣机和烘干机要分开配置）、垃圾收集车、高压水枪、榨水器、不锈钢桶、多功能清洁车及日常保洁用具（扫把、尘推、抹巾、百洁布、地拖、垃圾铲、刮水器、除尘扫、铲刀、水管等等）、有刻度带盖透明浸泡桶/盆。

（4）由成交供应商投入医疗废物智能化管理系统进行医疗废物管理，实现医疗废物分类收集、转运、暂存、收运的全过程监管和智能化处理，配置不少于3台智能化医疗废物收集车。采购人有权在系统终端随时查看医疗废物收集、转运、各科室具体数量等信息。医疗废物智能化管理系统相关的硬件和软件、使用耗材、安装、调试、系统维护和升级等费用由成交供应商负责。【需在进场后1个月内投入、调试、使用，否则扣除100%履约保证金】

（5）成交供应商提供一款能够实现环境管理现场巡查和问题处理的智能化管理的手机APP，该APP应覆盖环境管理的全过程，包括但不限于现场巡查、问题反馈、问题整改和整改效果展示等环节，形成闭环管理，促进环境管理问题的有效解决。采购人和成交供应商的管理人员可以在手机APP上实现巡查打卡、问题反馈、整改效果等情况记录，记录内容包括上传问题相关图片和详细文字描述。所有信息能被实时上传和记录，以便于对质量管理进行效果评估和后续管理。【需在进场后1个月内投入、调试、使用，否则扣除100%履约保证金】

（6）成交供应商承担所有有关环境保洁所需的清洁、洗涤药剂，地面和物体表面擦拭用的消毒剂、地面养护剂、材料和保洁工具等耗材，提供的产品须为达到国家或行业标准的合格产品。

（7）成交供应商自行配置和承担办公家具、员工更衣柜、电脑、考勤设备、打印机等办公设施、设备和耗材。

（8）成交供应商各岗位员工要统一服装（服装款式新颖、颜色协调），员工上岗工作期间应佩戴标有员工姓名和编号的胸卡，由成交供应商负责其员工服装配备（含工作服、鞋、工作帽、口罩、手套、水鞋、防水围裙等）和洗涤。

6.成交供应商应有严格的岗前培训机制，应配置医卫类专业职称的培训团队对服务人员实施院感防护、医疗救护、安全应急等培训。服务人员必须100%经过岗前培训并考核合格才能上岗，采购人如发现上岗人员未达到要求，有权要求成交供应商重新进行培训或予以更换，成交供应商须无条件执行。培训团队对服务人员进行每月不少于2次的在岗培训，重点包括安全生产、垃圾分类处置、岗位要求及院感知识培训，做好培训记录，存档备查。参加采购人举办的相关专业知识的培训，如医疗救护、安全应急、消防知识培训等。不配合的，每次扣除履约保证金的5%；累计三次，采购人有权终止服务合同，成交供应商无条件退场，并扣除履约保证金的100%。

7.成交供应商应严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，成交供应商应根据采购人的需要制订突发事件应急预案，配合采购人的处置工作顺利进行。

★8.成交供应商应在1个月内购买公众责任险，且每年累计赔偿限额3000万元或以上。其中，每次事故赔偿限额300万或以上；每次事故财产损失赔偿限额50万或以上；每次事故人伤损失赔偿限额250万或以上；每人每次人身伤害赔偿限额50万或以上。（投标时提供承诺函）。

9.凡因成交供应商责任造成的一切意外伤害以及其他安全责任事故（含成交供应商员工、采购人员工及其患者、家属等各类人员），相关责任由成交供应商依法承担，包括经济赔偿。

10.未经采购人同意，成交供应商不得在合同期限内将本项目的管理权转让或发包。

11.成交供应商有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，提供必需的资料。

12.成交供应商为其所派人员承担政府规定的有关责任，成交供应商负责办理员工计划生育管理及工伤意外伤害事故、居住证等事宜，负责办理其员工的居住证。在管理服务中所发生的人员违法犯罪事件、安全事故、交通事故、维修、看护、工伤、疾病乃至死亡等的一切责任及费用由成交供应商承担。

13.成交供应商负责本项目人员的工资、福利，严格遵守国家有关的法律法规及行业标准。应严格按照国家规定给本项目人员缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）。

14.发生劳动争议的由成交供应商自行解决，采购人无需承担任何连带关系和责任。全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律法规要求的标准给付员工加班薪资，人员工资不低于广州地区最低工资标准。（含社会保险个人缴费，不含加班费、福利待遇、按劳动法缴纳的社会保险（企业应缴部分）、劳动保护、工伤抚恤等用人费用）。

15.成交供应商按劳动法依法依规办理用工手续，用工年龄按法定要求执行，要求身体健康，形象良好，遵纪守法，应提供进驻工作人员的有效健康证、身份证复印件给采购人存查备档（医疗废物收运岗人员及特殊岗位人员，每年须检查感染四项及肝功二项，体检费用由成交供应商负责）。

16.如发生院内因针刺伤等原因发生血源性病原体（乙型肝炎病毒、丙型肝炎病毒、艾滋病病毒、梅毒螺旋体）职业暴露采购人可提供相关职业暴露评估及随访指导，发生职业暴露、工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由成交供应商全部负责。

17.成交供应商应聘用具有一定文化程度的保洁人员（至少小学学历），识字、会说普通话、能正常沟通交流。

18.成交供应商应服从采购人的管理，采购人定期评估成交供应商及其员工的日常工作情况。成交供应商保洁人员实行科室负责制，必须听从所在工作区域负责人的指挥和要求，遵守所在科室的规章制度。

19.采购人配置考勤设施，成交供应商应落实考勤管理制度，无条件配合采购人核定上岗人数，进场时应与医院科室负责人进行人员交接签收（公共区域、机动及替岗人员由管理部门核定签名）。采购人不定期对成交供应商在岗人员进行清点核查，到服务现场依据成交供应商提供的名单核岗，现场保洁员及保洁经理（主管）签名确认。不配合核查工作，拒绝签名的，则以采购人自行核查到的实际在岗人数发放服务费，对此成交供应商不得提出异议。累计两次不配合核查工作的，采购人有权终止服务合同，成交供应商无条件退场，并全部扣除履约保证金。

20.成交供应商每月5日前需提供上月工作人员出勤的明细及汇总表（表中需含姓名、身份证号码、出勤明细、出勤天数汇总、工作岗位等栏目）给采购人审核。严禁向采购人漏报、瞒报、谎报清洁服务人数及费用，一经发现，扣除履约保证金的20%。谎报人数超过总服务人数的5%的，采购人有权解除合同，且无需对成交供应商做任何赔偿。

21.成交供应商服务人员一人一岗，如出现科室岗位人员空缺，每日每人扣300元，如固定岗位人员临时调动或顶休上岗，应在换班的前一日8点之前以书面形式或短信通知监管部门、相关科室护长，注明更换的岗位或顶岗人员姓名等相关资料。双方核查过程中，如采购人发现成交供应商工作人员为临时顶岗，而未按上述要求通知采购人的，则视为缺岗缺人，采购人不予确认，亦不予支付该岗服务费。

（1）不接受并岗工资：为保证工作质量及员工的正常休息，成交供应商不得以支付员工“并岗工资”为由减少科室岗位编制人员（替班人员除外），且不得在同一工作时段内，安排同一员工兼任两个或两个以上的岗位，否则，采购人有权扣除被同时兼任岗位的全部服务费（含保险费）。

（2）服务工时的一致性： 成交供应商派驻本项目服务人员的服务工时不能低于招标文件要求的服务总工时且确保每个员工的总时长符合相关法律规定和项目需求，若服务工时不足的，应按下列情况调整服务费用：

1）因服务人员缺勤而不能满足规定服务工时的，按照当月缺勤总工时数折算成当月缺勤折算扣减人数，并在当月服务费中扣减；

2）采购人疫情防控期间增加了重点防控岗位服务人员，如果疫情防控已达到国家规定的等级，采购人将撤销疫情防控重点岗位，每月服务费将减去撤销岗位人数后计算；

3）因部分科室装修或将调整使用功能，临时减少服务人员数量的，每月服务费将减去当月临时减少岗位人数。

4）双方可根据各岗位实际工作量情况，经采购人书面同意确认后对项目内各岗位人数进行调整。每月人员配置要求：本项目岗位投入人数按采购人书面通知为准，预留发展区未启用前不支付服务费（从当月总服务费中按人均单价减少该岗位服务费）。

22.在合同执行过程中，根据实际工作量，采购人与成交供应商可以协商增加或减少人员编制，增加或减少人员编制均需由采购人与成交供应商签订书面补充协议后方能生效执行，每增加或减少一名人员按所在岗位的人均单价增加或减少服务费，增加费用累计不超过原合同金额的10%。

23.采购人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标人违反《中华人民共和国劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由成交供应商承担。

24.成交供应商对院内垃圾的处理必须严格执行卫生部《医疗废物管理条例》《医疗卫生机构医疗废物管理办法》，因成交供应商违规、违法导致的不良后果，由成交供应商承担法律责任。

25.成交供应商必须严格执行国家有关污水处理的相关规定和要求，排放的污水必须符合国家预排放标准。因工作人员违规、违法而造成污水排放不达标的，由成交供应商承担相应的责任和后果。要求工作人员爱护专业设备，定期保养和维护，由于工作失误造成设备（设施）损坏，成交供应商应照价赔偿。

26.因成交供应商人员违反医院太平间遗体管理规定，向死者家属索取现金或出售冥钱、香火等，一经查实，采购人则按照相关规定进行处罚，每次扣罚5000元，成交供应商还需提出书面整改意见以及对相关责任人进行的处罚意见；情节严重者（经查实累计2次），采购人有权要求成交供应商撤换相关人员，并给予成交供应商20000元的罚款。若因成交供应商违反医院太平间遗体管理规定造成尸体毁坏或丢失的，由成交供应商负责全部赔偿及承担相关的全部责任。

27.成交供应商建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度，合同终止时，成交供应商应将采购人需要保存的所有后勤服务管理原始资料交给采购人，协助采购人做好交接和善后工作，移交或配合采购人移交管理用房和物业管理的全部档案资料。

28.如成交供应商在合同期限出现以下情况，采购人有权单方终止合同并且扣罚成交供应商100%履约保证金：

（1）员工罢工。

（2）缺编人数≥岗位设置的15%。

（3）本项目不得分包外判，若经查实成交供应商存在分包、外判的情况。

（4）连续两个月考核不达标的（考核得分﹤80分）。

（5）不配合采购人举办的相关专业知识的培训，累计三次。

（6）不配合核查工作，累计两次。

29.人员过渡及交接

（1）成交供应商负责人：确认中标后1周内到场，与采购人相关负责部门初步沟通，进一步了解工作环境、工作要求，制定工作交接方案、指导工作交接、人员招聘、定岗等事宜；

（2）项目经理：确认中标后1周内到场，与采购人主管科室对接，根据双方确定工作方案落实交接；

（3）员工补充：确认中标后1周内，成交供应商现场确认上一任成交供应商员工的去留情况，招聘新员工及时补充；正式入场前1周内确保不缺岗，不得影响各科室正常工作；

（4）正式入场时间的约定：以合同签订生效日或按采购人发出进场时间2周内，合理安排机器设备、工具、药剂和员工衣服的采购并采购到位；及时招聘并培训员工，确保平稳过渡；

（5）合同期满后，如未中标，将配合新一任供应商平稳过渡，不得煽动员工阻碍下一任供应商工作的开展，如未配合新一期服务交接，采购人扣罚成交供应商100%履约保证金。

**（五）服务质量考核与处罚**

1.成交供应商投入工作人员由采购人进行网格化管理，由采购人组织员工、患者以问卷形式每月对成交供应商的管理与服务进行考核评价，评价结果作为奖惩依据，评价总分80分及以上的，全额支付当期服务费，评价总分低于80分（不含80分）的，每低1分扣罚当期应付服务费的2%。连续两个月考核不达 标的（考核得分﹤60分），采购人有权单方终止合同。考核内容及考评细则见附表（说明：考核内容及考评细则采购方总务部可根据实际情况适当调整），具体如下：

（1）评分方法：总分100分，其中管理人员占15分、综合管理占20分、环境保洁服务占50分、其他服务占15分。

（2）对成交供应商的扣罚金额，从应付服务管理费中扣除。

2.以下考评细则仅供参考，因客观原因上级主管部门对考核有更高要求的，采购人有权根据工作实际情况对考核细则进行完善、修订。

（1）管理人员考核细则（15分）

采购人每月对管理人员单独进行考核，累计三次，考核得分<12分者，成交供应商须对该名管理人员进行更换，且新换管理人员需经采购人同意方可到场。

**（六）岗位配置**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **保洁岗位配置明细表** | | | | | | | | | |
| **序号** | **区域** | **楼层** | | **科室** | | **面积㎡** | **床位** | **保洁人员配置（人数）** | **备注** |
| 1 | 5号楼前座 | 6楼 | | ICU | | 1305 | 8 | 1 |  |
| 手术室 | |  | 2 |  |
| 5楼 | | 神经外科 | | 1305 | 41 | 2 |  |
| 2 | 11号楼 | 1楼 | | 药房及收费室、大厅 | | 2047 |  | 1.5 |  |
| 2楼 | | 风湿病科 | | 1786 | 38 | 2 |  |
| 3楼 | | 心血管病科 | | 1785 | 54 | 2 |  |
| 4楼 | | 胸外科 | | 1860 | 31 | 2 |  |
| CCU | | 10 | 2 |  |
| 5楼 | | 普通外科 | | 1822 | 54 | 2 |  |
| 6楼 | | 骨伤科 | | 1783 | 54 | 2 |  |
| 7楼 | | 脊柱骨病科 | | 1469 | 45 | 2 |  |
| 8楼 | | 脾胃病科 | | 1492 | 45 | 2 |  |
| 9楼 | | 泌尿外科 | | 1492 | 45 | 2 |  |
| 10楼 | | 妇产科、甲乳血管外科 | | 1492 | 45 | 2 |  |
| 11楼 | | 肝病科 | | 1492 | 45 | 2 |  |
| 3 | 门诊楼 | 5楼 | | 全层 | | 1000 |  | 1 |  |
| 4楼 | | 全层 | | 1000 |  | 1 |  |
| 3楼 | | 全层 | | 1100 |  | 1 |  |
| 门诊手术室 | |  | 1 |  |
| 2楼 | | 全层、妇科 | | 900 |  | 1 |  |
| 2楼 | | 超声科、检验科、抽血室、中医护理、针推科 | | 1350 |  | 2 |  |
| 一层 | | 全层/药房/收费室 | | 1400 |  | 2 |  |
| 一层 | | 发热门诊 | | 750 |  | 0.5 |  |
| 4 | 2号楼 | 6楼 | | 针灸康复科 | | 532 | 86 | 1 |  |
| 5楼 | | 针灸康复科 | | 532 | 1 |  |
| 4楼 | | 针灸康复科 | | 532 | 1 |  |
| 3楼 | | 肾病科 | | 953 | 49 | 1 |  |
| 2楼 | | 肾病科 | | 1037 | 1 |  |
| 1楼 | | 急诊科+口腔科 | | 1200 | 8 | 2.5 | 24小时 |
| 1楼 | | 美容整形中心 | | 335 |  | 1 |  |
| 5 | 3号楼 | 5楼 | | 针灸康复治疗室 | | 502 |  | 0.5 |  |
| 4楼 | | 针灸康复理疗室 | | 502 |  | 0.5 |  |
| 3楼 | | 胃镜室 | | 502 |  | 1 |  |
| 2楼 | | 血透室 | | 734 | 30 | 2 | 至晚上22:30 |
| 1楼 | | 全层（MRI/DSA/核医学科） | | 1374 | 1 | 2 |  |
| 6 | 4号楼 | 1楼 | | 健康管理科 | | 1105 |  | 1 |  |
| 7 | 8号楼 | 4楼 | | 肿瘤科（二病区） | | 980 | 51 | 1 |  |
| 3楼 | | 肿瘤科（二病区） | | 980 | 1 |  |
| 2楼 | | 肿瘤科（一病区） | | 980 | 48 | 1 |  |
| 1楼 | | 肿瘤科（一病区） | | 980 | 1 |  |
| -1楼 | | 日间病房及公共区域 | | 178 |  | 0.5 |  |
| 8 | 19-21号楼 | 3楼 | | 呼吸科 | | 1197 | 53 | 2 |  |
| 2楼 | | 全科医学科（内分泌科） | | 1197 | 34 | 2 |  |
| 1楼 | | 老年病科 | | 1197 | 45 | 2 |  |
| 9 | 22-24号楼 | 2楼 | | 脑病科 | | 1116 | 105 | 2 |  |
| 1楼 | | 脑病科 | | 1116 | 2 |  |
| 10 | 和园 | 2楼 | | 会议室 | | 497 |  | 1 |  |
| 1楼 | | 特需医疗服务中心 | | 2346 | 41 | 2 |  |
| 11 | 7号楼 | 1-2楼 | | 病理科 | | 560 |  | 0.5 |  |
| 12 | 9号楼 | 1楼 | | 消毒供应室 | | 350 |  | 0.5 |  |
| 13 | 教学楼 | 1楼 | | 放疗中心 | | 763 |  | 1 |  |
| 3楼 | | 学术会议厅 | | 898 |  | 0.5 |  |
| 14 | 12号楼 | 3楼 | | 麻醉科 | | 2647 |  | 1 |  |
| 小计 | | | | | | 55554 | 1066 | 74.5 |  |
| 15 | 医疗、生活垃圾收送员 | | | | |  |  | 2 |  |
| 16 | 机动（电梯轿箱及医疗区电梯保养保洁消毒、风口表面/高位应急灯、管道等清洁、地面保养/地面打蜡/玻璃清洗/应急工作等） | | | | |  |  | 3 |  |
| 18 | 洗消间(地拖、毛巾，收、送、洗涤等) | | | | |  |  | 2 |  |
| 20 | 管理人员（项目经理1人，保洁主管2人，文员1人） | | | | |  |  | 4 |  |
| 合计 | | | | | | 55554 | 1066 | 85.5 |  |
| **注：保洁人员含楼梯保洁工作** | | | | | | | | |  |
| **预留发展区保洁岗位配置明细表** | | | | | | | | | |
| **序号** | **区域** | | **楼层** | | **科室** | **面积㎡** | **床位** | **保洁人员配置（人数）** | |
| 1 | 5号楼前座 | | 6楼 | | 病房 | 1305 |  | 2 | |
| 5楼 | | 病房 | 1305 |  | 2 | |
| 4楼 | | 病房 | 1305 |  | 2 | |
| 3楼 | | 病房 | 1305 |  | 2 | |
| 2楼 | | 病房 | 1305 |  | 2 | |
| 1楼 | |  | 1426 |  | 1 | |
| 2 | 5号楼后座 | | 5楼 | | 病房 | 782 | 32 | 1 | |
| 4楼 | | 病房 | 782 | 70 | 1 | |
| 3楼 | | 病房 | 782 | 1 | |
| 2楼 | | 病房 | 782 | 72 | 1 | |
| 1楼 | | 病房 | 782 | 1 | |
| 3 | 12号楼 | | 负1楼 | | 中医治疗中心 | 2558 | 74 | 2 | |
| 3楼 | | 输血科 | 2647 |  | 1 | |
| ICU | 40 | 4 | |
| 4楼 | | 手术室 | 2647 | 13间 | 4 | |
| 4 | 22-24栋 | | 3楼 | | 病房 | 1116 | 52 | 2 | |
| 5 | 小计 | | | | | 20829 |  | 29 | |

注：岗位配置人员中要求为0.5人的则为同一号楼内人员调配兼顾

**（八）非常规保洁项目**

PVC地面打蜡（进口蜡水），按各楼层实际面积核算。采购人对非常规保洁的各项分别设置单项采购预算，投标时投标人须按《非常规保洁项目报价表》格式对非常规保洁项目进行报价，且各项报价不得高于各单项采购预算。经估算约2.08万元/月，投标人按固定报价，按实际发生额结算。

★投标人投标时须承诺：一旦中标，其非常规保洁各项所报的单价价格为对应非常规保洁各项的结算单价，按实际发生数量结算，并在合同约定（投标时提交承诺函，格式自拟）。

★非常规保洁项目具体如下：投标人必须对以下项目进行报价（格式见附件3）：

**（九）服务期限及服务费支付时间及方式**

1.服务时间：

自合同签订之日起三年；服务期满后合同终止。

2.支付方式：

按月结算，即自合同生效，且成交供应商开始进场服务满一个月后的一个月内，经采购人综合考核检查合格后，并凭采购人综合考核检查书面文件按上月实际发生的服务费并扣除处罚费用后予以支付，成交供应商开具正式税务发票。

3.项目服务月度综合质量考评：

（1）护理部作为质量考核管理机构，每月对保洁服务质量进行考评，医院根据成交供应商当月服务质量考评结果进行扣罚。

（2）考评为百分制，综合考评分≥95分为优秀，90-94分为合格，<90分的为不合格。如公司当月考评为90分以下，则每低合格分1分，医院将会扣罚公司服务费用500元/分；如公司当月考评为85分以下，则每低合格1分，医院将会扣罚公司服务费用1000元/分。

（3）考评方法：由护理部及总护士长每月进行一次考评（每月月初考评上月服务质量，包括保洁员的考勤等），护理部根据科室考评意见，统计各片区域得分情况。依照各科室各部门清洁卫生服务质量考评表、病人清洁卫生服务质量满意度调查情况，统计各细项的考评及满意度得分结果，根据问卷统计情况计算得分。

1）清洁卫生服务质量现场检查考评（服务过程）。为避免成交供应商员工的疏忽而导致不良影响，促使成交供应商清洁部重视清洁卫生服务质量管理，改善诊疗环境，护理部依据《清洁卫生服务质量现场检查制度》规定和要求，对成交供应商清洁部的清洁卫生服务范围、质量标准、操作规程、安全生产管理、卫生质量管理等项目进行现场检查（重点检查清洁作业各项操作规程、现场督导和卫生管理过程的检查），对检查结果按附表《清洁卫生服务质量现场检查扣分标准》进行统计得分。

2）病人清洁卫生服务质量满意度调查考评。由总护士长和成交供应商对病人（或家属）进行清洁卫生服务质量问卷调查。

（4）质量考核标准：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **病房区域清洁卫生服务质量考评表** | | | | | | |
| 科室： | 区域 | 得分 | | | | |
| 科室满意度评价 | | | | |
| 序号 | 具体清洁卫生服务项目（总 分100分） | 优（10 分） | 良（9分） | 一般（8分） | 差（6分） | 较差（5分） |
| 1 | 公共区域清洁卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 2 | 办公区域卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 3 | 护士站、治疗室卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 4 | 病房（包括病床、设备带等），清洁卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 5 | 病房卫生间卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 6 | 污物间卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 7 | 医疗垃圾和废品处理 |  |  |  |  |  |
| 8 | 生活垃圾和废品处理 |  |  |  |  |  |
| 9 | 保洁员考勤服务态度礼仪礼节 |  |  |  |  |  |
| 10 | 消毒比率 |  |  |  |  |  |
| 科室考评意见及建议：    科室签名： 日期： | | | | | | |
| 清洁服务质量“优” 的标准说明： | | | | | | |
| 1）各区域整体上无尘、无渍、无异味、无积水、整洁、干净、明亮。 | | | | | | |
| 2）厕所无积水、无臭味、水具与镜面无水渍、表面光洁明亮。 | | | | | | |
| 3）垃圾收集分类明确及时、垃圾桶无爆满、无痰渍现象。 | | | | | | |
| 4）可回收废品分类收集统一回收，无私自收集贩卖。 | | | | | | |
| 5）保洁员着装统一，文明服务、礼貌待人、责任心强、无迟到早退、旷工怠工现象。 | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **门诊区域清洁卫生服务质量考评表** | | | | | | |
| 科室： | 区域 | 得分 | | | | |
| 科室满意度评价 | | | | |
| 序号 | 具体清洁卫生服务项目（总 分100分） | 优（10 分） | 良（9分） | 一般（8分） | 差（6分） | 较差（5分） |
| 1 | 公共区域清洁卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 2 | 办公区域卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 3 | 护士站、治疗室卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 4 | 诊室（包括病床、设备带等），清洁卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 5 | 病房卫生间卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 6 | 污物间卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 7 | 医疗垃圾和废品处理 |  |  |  |  |  |
| 8 | 生活垃圾和废品处理 |  |  |  |  |  |
| 9 | 保洁员考勤服务态度礼仪礼节 |  |  |  |  |  |
| 10 | 消毒比率 |  |  |  |  |  |
| 科室考评意见及建议：    科室签名： 日期： | | | | | | |
| 清洁服务质量“优” 的标准说明： | | | | | | |
| 1）各区域整体上无尘、无渍、无异味、无积水、整洁、干净、明亮。 | | | | | | |
| 2）厕所无积水、无臭味、水具与镜面无水渍、表面光洁明亮。 | | | | | | |
| 3）垃圾收集分类明确及时、垃圾桶无爆满、无痰渍现象。 | | | | | | |
| 4）可回收废品分类收集统一回收，无私自收集贩卖。 | | | | | | |
| 5）保洁员着装统一，文明服务、礼貌待人、责任心强、无迟到早退、旷工怠工现象。 | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **病人清洁卫生服务质量满意度调查问卷** | | | | | | |
| 尊敬的先生/女士：  您好！为了提高院内的环境卫生服务质量，恳请您对承包我院卫生保洁的服务做个评价调查，便于提供改进方向，为了保障您的权益， 回签均保密，敬请安心。谢谢您的合作与支持，敬祝您健康快乐！ | | | | | | |
| 科室： | 床号： | 得分 | | | | |
| 科室满意度评价 | | | | |
| 优（10 分） | 良（9分） | 一般（8分） | 差（6分） | 较差（5分） |
| 序号 | 具体清洁卫生服务项目（总分100分） |  |  |  |  |  |
| 1 | 保洁员服务态度是否和善有礼 |  |  |  |  |  |
| 2 | 保洁员仪容仪表 |  |  |  |  |  |
| 3 | 公共区域清洁卫生质量（含走廊、楼梯） |  |  |  |  |  |
| 4 | 病房（含病床、病头柜、设备带等）清洁卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 5 | 病房卫生间卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 6 | 污物间卫生质量 |  |  |  |  |  |
| 7 | 生活垃圾的处理 |  |  |  |  |  |
| 8 | 保洁是否有收受红包、索要钱财 |  |  |  |  |  |
| 9 | 保洁操作是否有放置安全提示牌 |  |  |  |  |  |
| 10 | 保洁员是否在工作时间聚集聊天、看电视 |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **保洁质量查检表（100分）** | | | | |
| **科室： 保洁员姓名： 检查者： 得分： 日期：** | | | | |
| 序号 | 检查项目 | | 评分标准 | 得分 |
| 1 | 消毒液配制 （5分） | 消毒液配制符合规范，浓度达标 | 一处不符扣5分 |  |
| 2 | 公共区域 （10分） | 病区走廊/大厅/候诊厅/通道走廊：地面干净、无杂物、尘土、烟头、口香膏、纸屑、油渍、无垃圾、无污渍、无积水，保持干燥；墙面无灰尘、污渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 3 | 窗户（可及处）及窗槽、窗台、纱窗、消防栓：无灰尘、无污渍，玻璃明亮 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 4 | 电梯（含污物电梯）门、门槽、框、轿厢按键无灰尘、无污渍、无手印，轿厢壁光亮、纹路清晰，地面干净，玻璃镜面干净 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 5 | 桌子、椅子：干净整洁，无灰尘、无污渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 6 | 绿化物、外阳台、连廊等，盆栽内无垃圾、无烟头 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 7 | 楼梯间、楼梯扶手/护栏：无痰迹及垃圾杂物、烟头，无污渍，扶手干净清洁，无污渍，无灰尘；地面无尘土 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 8 | 病区走廊护栏干净，无污渍、无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 9 | 消防设备箱表面无灰尘，干净整洁 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 10 | 宣传栏及展架、标识牌：无灰尘，干净整洁 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 11 | 公共厕所无异味、无垃圾、无污渍、无水垢，干净整洁；小便器：无尿碱水锈印迹（黄迹）、无污、喷水嘴应洁净。大便器：内外洁净、无大便痕迹、无污垢黄迹。手纸架：无手印、光亮、洁净。纸篓：污物量不超过桶体 2/3，内外表干净。洗手台无水迹、无尘土、无污渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 12 | 晾衣区干净整洁，无灰尘、无污渍、无烟头等垃圾 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 13 | 公共区域其他物品，无灰尘，无污渍，如饮水机、沙发、垃圾桶、地毯或地垫等 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 14 | 污洗间 （5分） | 各类标识清晰，无霉渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 15 | 地面干净整洁，无垃圾，无水渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 16 | 清洁工具摆放规范、按标准分区使用，无交叉使用现象，工具消毒符合要求，无异味，无霉渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 17 | 洗污池、洗手池：台面干净、无污渍、无积水，水龙头干净无污垢，池底干净，无污渍、盆干净 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 18 | 保洁车：干净整洁，物品分类放置，垃圾及时清理 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 19 | 污衣桶、扫床车：干净整洁，无污渍，无垃圾 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 20 | 平板车：干净整洁，无污渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 21 | 污洗间整体物品摆放整齐，不凌乱 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 22 | 标本架/标本盒干净，无污垢 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 23 | 开水间 （5分） | 开水器表面无污渍、无水垢 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 24 | 开水车等所有物品保持干净整洁 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 25 | 洗手池、水龙头干净、无污渍、霉渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 26 | 地面干净，无污渍、无垃圾，无水渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 27 | 微波炉表面、按键、门内外、加热盘等无污渍、无食物残渣等 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 28 | 台面干净，无污渍、无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 29 | 示教室 专家办公室 会议室 （5分） | 桌面（桌、椅、板、凳、柜、沙发等各类家私）干净无灰尘、垃圾桶、清洁垃圾及时清理；厕所干净、无异味；电脑主机、键盘及屏幕：无灰尘、无污渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 30 | 柜子表面及柜顶干净，无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 31 | 值班室/更衣室 （5分） | 地面干净、无水渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 32 | 值班床、桌、椅、柜子顶/底、柜子表面：干净，无灰尘、无污渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 33 | 医护人员卫生间：地面干净、无污渍、无积水，垃圾及时清理；洗手池、洗手台无污渍、无霉渍；便池干净无异味、垃圾桶下班前倾倒 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 34 | 医生办公室 （5分） | 桌面（桌、椅、板、凳、柜、沙发等各类家私）干净无灰尘；地面干净、无水渍，垃圾及时清理；洗手池清洁、椅子前后/扶手/死角背清洁；电脑主机、键盘及屏幕：无灰尘、无污渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 35 | 柜子顶/柜子表面干净，无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 36 | 护士站 （5分） | 地面干净、办公桌面干净无灰尘、垃圾及时清理；椅子前后/扶手/死角清洁、文件柜上下及表面无污渍、灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 37 | 柜子顶/柜子表面干净，无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 38 | 治疗室 处置室 中医操作室 （5分） | 地面、墙角、柜门、柜底：无垃圾、无灰尘、无死角；擦手纸盒清洁；冰箱柜顶及表面无污渍和灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 39 | 台面干净，无污渍、无灰尘，垃圾及时清理 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 40 | 储物柜柜门/柜顶/柜底、冰箱顶部无灰尘，干净；擦手纸盒清洁 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 41 | 洗手池、水龙头干净、无污渍、霉渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 42 | 病房/诊室 （25分） | 空调：表面、出风口无污渍、无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 43 | 天花板：无灰尘、无蜘蛛网 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 44 | 窗户、窗台、窗槽、纱窗、窗帘/围帘：无灰尘、无污渍，玻璃明亮 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 45 | 地面/柜下：洁净、光亮、无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。家具干净无灰尘，擦拭一桌一 巾，用后浸泡消毒、晾干备用；墙壁、踢脚线无污迹、无蜘蛛网、手摸无积尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 46 | 在院患者病床：床架、床栏、扶手、餐板、床底置物架无污渍、无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 47 | 在院患者床头柜：柜体、置物板、抽屉、鞋架无污渍、无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 48 | 开关、设备带、呼叫器及连接线、按钮：无污渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 49 | 储物柜/床头柜/餐桌/冰箱/微波炉/消毒柜等物品：无污渍、无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 50 | 热水瓶/烧水壶：表面干净，里面无水垢；烧水壶台面干净、置物柜表面干净 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 51 | 房门：门体、门框、门把手等无灰尘、无污渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 52 | 电视机、遥控器及支架：无灰尘、无污渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 53 | 输液架：无药渍、污渍等 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 54 | 卫生间：地面干燥、清洁、无积水；地漏清洁无头发等污物 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 55 | 淋浴设备及置物架：无污垢、水垢、污渍等 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 56 | 镜子无水垢、无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 57 | 晾衣杆：无灰尘；衣篓无污渍、无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 58 | 卫生间马桶、便池干净，无异味，无霉斑，冲水按键无污渍、无灰尘、无水垢；纸巾筒无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 59 | 洗手池、水龙头开关，无污渍、无霉渍 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 60 | 各诊室内椅/凳、床、柜、抽屉、平台、电脑、家电等，干净无灰尘、 无污物、无污迹、无卫生死角 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 61 | 照明灯 排气扇 （5分） | 表面干净无污渍、无蜘蛛网、无积灰 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 62 | 垃圾桶 （5分） | 全部（包括病房及功能区）垃圾桶干净、无污渍、无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 63 | 公共区域/治疗室/处置室/中医操作室 （5分） | 灯具、烟感、监视器、通风口、管道、风扇、空调外表、空调过滤网等高处设备擦洗；墙面及天花板：无污渍、无蜘蛛网 | 一处不符扣1分 |  |
| 64 | 出院患者 床单元 （10分） | 按照操作规范进行出院后终末消毒，消毒药剂配比正确 | 一处不符扣1分 |  |
| 65 | 病床：床架、床板、床栏、扶手、餐板、床底置物架、床轮等无污渍、无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 66 | 床头柜：柜体、置物板、抽屉、鞋架无污渍、无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 67 | 储物柜/餐桌/冰箱等物品：里外、柜顶/柜底无污渍、无灰尘 | 一处不符扣0.2分 |  |
| 68 | 出院患者设备带、床头开关、呼叫器按键及连接线、病床、座椅、输液架等区域实施终末清洁与消毒，确保病房等区域彻底清洁 | 终末消毒不彻底扣5分/床 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **保洁质量荧光标记查检表（100分）** | | | |
| 护理单元： 保洁员姓名： 检查者： 得分： 日期： | | | |
| 序号 | 检查项目 | | 得分 |
| 荧光标记位置（每处5分） 有擦拭，但未清除干净（有残余荧光粉）扣3分/处 | | | |
| 1 |  | |  |
| 2 |  | |  |
| 3 |  | |  |
| 4 |  | |  |
| 5 |  | |  |
| 6 |  | |  |
| 7 |  | |  |
| 8 |  | |  |
| 9 |  | |  |
| 10 |  | |  |
| 11 |  | |  |
| 12 |  | |  |
| 13 |  | |  |
| 14 |  | |  |
| 15 |  | |  |
| 16 |  | |  |
| 17 |  | |  |
| 18 |  | |  |
| 19 |  | |  |
| 20 |  |  |  |
| 合计（分） | | |  |

奖罚说明（备注：此处所述的扣罚均指采购人对成交供应商的扣罚不直接处罚任何成交供应商员工。）

1. **陪护服务（包含护工陪护服务及医疗辅助性服务）**

本项目的承包方式为招标项目总价包干，投标人的报价应包含三年的医疗辅助性服务承包费用。

**（一）项目说明**

（1）管理目标：在符合国家有关政策前提下为患者提供优质、安全、多元化、经实践证明行之有效的服务模式。尊重患者、维护患者权利、保护患者隐私、服务医院和患者、让医院和患者满意。

（2）成交供应商根据项目要求建立完善的项目管理架构和人员配置。

（3）成交供应商接受采购人相关职能部门进行业务指导及反馈。

（4）护工陪护服务费用由成交供应商向病人或其家属收取，采购人不向成交供应商支付护工陪护服务工作的任何费用，由成交供应商支付护工陪护相关费用（包括但不限于工资、保险、奖金、福利费、加班费，以及各种补贴费用等）。

2.服务形式

（1）本着患者自愿、公开的原则，由患者及家属向成交供应商直接购买护工陪护服务。

（2）成交供应商按采购人要求配置承担医疗辅助服务的人员，24小时协助处理病区非医疗技术性的工作。

（3）成交供应商派出专职人员到现场进行护工陪护服务及承担医疗辅助服务人员的管理工作，对所属现场工作人员进行统筹管理及培训，并接受科室、患者、医院的监督和反馈。

**（三）人员配置及要求**

1.依据采购人临床科室患者对护工陪护服务、医疗辅助性服务的需求量进行人员配置：

（1）医疗平台区域（急诊科、消毒供应室、中心药房、影像科、B超室等区域）固定不少于37人，包含夜班时段最低配置人数不少于5人，根据采购人临床工作确定人数进行排班，动态调配，保障全年每天24小时的持续医疗辅助服务。

（2）护工陪护人员：普通病区不低于93人，夜班时段最低配置人数不少于32人，根据采购人临床科室工作确定人数进行排班，动态调配。

（3）为全面提升护工陪护服务专业化水平，要求护工陪护人员持护理员资格证上岗率需达到50%以上，在一年内实现全员持证上岗，确保服务质量与专业能力符合行业标准。

（4）根据医院发展需要每新开一个病区按所开病区的需求（特殊区域或普通病区）配置标准配置人员。

（5）成交供应商须配备管理人员不低于3名，负责在医院驻场管理，并自行负责人员的食宿和交通等费用，否则采购人有权终止合同，由此造成的一切损失由成交供应商承担。驻场管理人员负责对护工陪护人员、医疗辅助性服务人员的培训、督导及后勤工作，

（6）根据医院发展需求，各科室需要增加或减少人员的，经报主管部门审批同意后，成交供应商应无条件配合，满足医院及科室需求。

2.人员具体要求

（1）护工陪护人员/医疗辅助性服务人员：具有完全民事行为能力；小学或以上文化程度；男女不限；年龄55岁以下；身体健康；无违法犯罪记录。服务意识强，语言表达清楚，有一定的沟通能力。经培训并考核合格后方可上岗。

（2）管理人员：除以上要求外，应有高中或以上文化学历，具备医疗辅助性管理工作经验三年或以上，熟悉采购人医疗辅助性服务的全面运作要求，能培训指导医疗辅助性服务工作及有较强的沟通能力，并服从采购人的监督。

3.岗前培训：成交供应商必须组织上岗人员参加采购人护理部提供的岗前培训（采购人按400元/人标准收取培训费用，培训费用由成交供应商承担），考核通过者予以颁发合格证书，方可执证上岗。培训内容及考核评分标准详见表1《岗前培训内容及考核评分标准》。

4.在岗培训：由采购人护理部、所在科室及成交供应商进行定期与不定期在岗培训与考核。采购人护理部、所在科室进行在岗培训与考核的，由成交供应商承担相应的费用。

表1 入职员工岗前培训内容及考核评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **入职员工岗前培训内容及质量考核标准** | | | |
| **项目** | **内容** | **目标** | **评分标准 （100分）** |
| 院容院貌 规章制度 | 医院简介 | ①了解医院机构设置结构及功能，熟悉医院服务环境，树立为客户服务思想； ②明确职责要求，按规定完成工作任务； ③遵纪守法； ④患者优先。 | 4 |
| 医德医风 | 5 |
| 各类人员职责、工作质量标准 | 5 |
| 规章制度 | 4 |
| 医院环境 | 2 |
| 服务礼仪 | 文明用语 | ①掌握接听电话，接待 患者、陪人及工作人 员时的文明用语； ②着装、举止符合职 业要求。 | 5 |
| 仪表仪容 | 5 |
| 消毒隔离知识 | 常用消毒剂名称、用法、用量、使用时间 | ①掌握消毒剂的配制和使用； ②知晓不当使用消毒剂的应急处理流程，掌握消毒隔离操作技术。 | 6 |
| 使用消毒剂的应急处理及消毒 隔离基本知识 | 4 |
| 掌握职业暴露的处理及流程 |
| 掌握穿脱隔离衣、手卫生方法 |
| 熟悉多重耐药患者处理流程及注意事项 |
| 掌握新冠肺炎/登革热等传染病相关防护知识 |
| 熟悉垃圾分类 |
| 运送知识 | 搬运与体位 | ①掌握患者体位常识和搬运方法； ②了解各种管道一般注意事项，防止因搬运不当而造成管道脱落、阻塞； ③掌握运送过程中可能出现的异常情况及其处理方法。 | 8 |
| 运送中各种管道的注意事项 | 6 |
| 简要病情观察与处理 | 6 |
| 掌握转运工具评估与选择及安全转运 |
| 运送前落实“三查八对” |
| 送检知识 | 标本的一般知识 | ①了解标本送检的一般知识； ②医疗用单的种类及用途； ③掌握药物运送知识。 | 7 |
| 医疗用单的种类、用途 | 6 |
| 药物运送要求 | 7 |
| 技术知识 | 生活护理 | ①掌握生活护理技巧； ②使用规范语言进行健康宣教； ③熟知患者评估标准。 | 5 |
| 健康宣教 | 10 |
| 患者评估 | 5 |

5.成交供应商管理工作要求

（1）成交供应商管理人员、护工陪护人员和医疗辅助性服务人员必须遵守采购人的规章制度，认同采购人的文化，服从采购人监管部门的管理。严格按照制定的工作内容及要求，为患者与临床一线提供良好的服务。

（2）成交供应商必须有足够的人力资源调配能力，以满足采购人的服务需求，具体人员配置安排参考《服务人员配置表》（附表1）。合同生效日起1个月内必须满足采购人服务人员需求的90％，2个月内必须达到采购人服务人员需求的100％。在任何情况下，采购人不保证成交供应商在服务周期内所获取的业务量与业务收入。

（3）成交供应商在同等条件下可聘用上一供应商愿意留下且符合要求的继续服务的护工陪护人员。待项目顺利交接后视科室情况及时与采购人协商适当增、减服务人员和逐步撤换不符合要求的人员。

（4）建立完善的管理制度，明确护工陪护人员管理、培训要求、工作质量标准及考核要求等相关制度。

（5）负责护工陪护人员和医疗辅助性服务人员的招聘，并建立护工陪护人员档案，相关证件齐全（身份证复印件（查核原件）、计生证、健康证、培训证等），胸卡、服装统一配备及更换。

（6）成交供应商根据采购人实际需求，至少每月一次组织陪护人员进行岗位技能培训，每半年至少聘请1次“具有指导陪护服务及医疗辅助性服务资质的专业人员”对陪护人员进行专科培训。培训内容、受训人员签名表等资料提交复印件给采购人存档。培训费用由中标供应商负责。

（7）成交供应商负责向需要护工陪护服务的患者及家属介绍护工陪护服务内容、标准、护工陪护费的收取与结算，与患者签订护工陪护服务协议书。

（8）负责护工陪护人员及医疗辅助性服务人员的培训、考核以及日常监督工作质量。

（9）负责做好护工陪护人员及医疗辅助性服务人员的素质教育。禁止向患者及家属收受或索要红包、馈赠、推销及售卖物品、提供非法救护车转运服务、外泄病人信息等。

（10）负责检查督促护工陪护人员及医疗辅助性服务工作人员按服务协议和标准完成护工陪护服务及医疗辅助性服务工作，履行相应岗位职责。

（11）严格落实监控管理制度。

（12）成交供应商必须承担因护工陪护人员失误而对患者引起的各种不良后果，并承担相应的经济、法律等相关责任。

（13）成交供应商所有工作人员、护工陪护人员及医疗辅助性服务人员都必须遵守采购人的各项规章制度。

（14）成交供应商所有工作人员、护工陪护人员及医疗辅助性服务人员都必须做好采购人和患者的保密工作，配合医务人员协调医患关系。

（15）定期与科室（至少每月）、与相关职能部门（至少每季度）沟通护工陪护人员、医疗辅助性服务的工作情况、服务质量及患者和家属满意度情况。

（16）通过病区现场对患者开设投诉热线，按照质量监督标准定时及随时巡查，进行意见征询。

（17）及时传达采购人及上级部门的指示，贯彻落实采购人及上级部门交办的任务，重要事项及时书面报告采购人；履行每天巡查、督导的工作并做好记录。

（18）每月与采购人核对岗位人数并将员工考勤表提交主管部门（护理部）审核，以便采购人复核成交供应商应支付的管理费用。

6.护工陪护服务要求

（1）护工陪护服务范围：采购人指定的服务病区或者诊区。

（2）服务内容包括（但不限于）以下：

1）提前10分钟上班，做好床头交接班；严格遵守护工陪护制度，为患者提供服务，24小时随叫随到。陪护间互相协助，就餐时间交替进行，不能空岗；

2）落实晨晚间护理：负责收发及整理陪人床工作；整理床单元及病房，备好饮用水于床头柜，完成所管患者晨晚间照顾工作，包括收挂蚊帐、整理病床、协助患者穿衣、梳头、倒水、漱口、洗头、洗脸、洗手、刮胡子、修剪指（趾）甲和胡须、床上擦浴、及时清理大小便，更换潮湿污染的衣物，保持患者皮肤清洁干爽等；

3）做好生活照护：及时协助患者进餐、服药，餐后收拾清理餐具。清洁患者使用后的相关物品，保持各种物品的清洁干净。按需要提供餐后饮水或漱口、清洁及协助调整到适当体位，协助长期卧床患者进行功能锻炼。根据患者需求，协助其调整体位、病情稳定患者定时翻身、拍背。病情允许扶患者坐起，协助患者床上或床边活动等；

4）经常巡视患者，及时了解和解决患者的生活需求，如发现患者有非本职范围能解决的其他需求，应及时向医护人员反映；

5）按照医院病房管理规范，负责做好所管病室的病床、床头柜、凳及窗帘的整齐清洁，保持桌面整洁无杂物（桌面限放水杯、药袋、饭盒），便器，盆、桶、统一放置；

6）协助处理患者出入院的准备工作，如更衣、收拾物品、接送患者等；

7）协助病区护士完成相关辅助工作（包括接、送病区患者做检查、手术）；

8）护工陪护必须接受所在病区护士长、护士的监督、指导及专科培训；

9）协助病区护士长（护理人员）交办的其他临时工作。

（3）护工陪护服务质量标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 质量标准 |
| 1 | 口腔脸部 皮肤指甲 清洁 | 口腔保持清洁，无异味，湿润，不触疼伤口。 |
| 2 | 饮水、洗澡温度以患者要求为适宜，不触疼伤口，病人无因操作不当而不适。 |
| 3 | 给患者洗头时，洗发液不触入五官。 |
| 4 | 头发干净无异味，无虱，整齐。 |
| 5 | 穿、脱衣服及翻身动作轻柔，注意保暖，不触疼伤口，不中断输液（隐私部位注意遮挡）。 |
| 6 | 指甲短而圆滑，甲内无污物，操作时不损伤手、脚皮肉。 |
| 7 | 协助喂食 | 喂食前要洗手。食物温度，喂食时间、速度、要适宜，避免发生噎、呛。不强求患者食量，要鼓励患者进食。 |
| 8 | 食物入口准确，不沾污脸部，饭后清洁脸部、嘴角，病友身上无遗留食物，不沾湿衣裤被服。 |
| 9 | 清理床上食物残渣，餐具清洁无油渍。 |
| 10 | 协助服药 | 按医、护嘱咐定时、准确喂药，水温及入口药物数量要适宜，大粒分开或碾碎，鼓励患者吞咽。 |
| 11 | 对不配合的患者要耐心说服劝导，拒绝者及时向医护人员或家属汇报。 |
| 12 | 喂药后及时清洁口腔四周，不留水痕，若打湿衣服、床单应及时更换。 |
| 13 | 为患者、新生儿喂药不戴手套操作。 |
| 14 | 观察输液情况 | 观察穿刺点是否肿胀，液体是否滴空，及时通知护士。 |
| 15 | 导管不脱出、扭曲。 |
| 16 | 对烦躁不配合拔针头的病人，在征得医护人员、家属同意后可用绑带固定。 |
| 17 | 协助患者大小 便 | 搀扶动作轻柔，不触疼伤口、针口。 |
| 18 | 不远离患者大小便，避免大小便沾污被服，沾污应及时更换。 |
| 19 | 患者发出递送便器做到随需、随递、随倒、随洗，保持干爽（隐私部位注意遮挡）。 |
| 20 | 便器不放在病房显眼处（应置于指定位置）。 |
| 21 | 协助起卧翻身 | 操作规范，动作轻柔，不触疼伤口、及针口。 |
| 22 | 不使各种引流管、导管脱出、扭曲。 |
| 23 | 对行动不便的患者协助每隔 2 小时翻身一次，防止褥疮，搬动时注意拖、拉、推动作及防止病人坠床、摔伤。 |
| 24 | 床单元整 理 | 床单元应保持干净、整洁，物品摆放有序。 |
| 25 | 整理床铺及叠放被服动作轻柔，不扬尘。 |
| 26 | 病房不晾晒衣服，输液架不挂非治疗性物品。 |
| 27 | 床头柜应保持整洁，柜面尽量物品少许，不放置刀具或利器。 |
| 28 | 为患者更换衣服时，注意检查衣服口袋内有无遗留物品。 |
| 29 | 陪护床不用时，应及时收起，不阻塞通道。 |
| 30 | 行李物品按科室要求，应摆放整齐，不影响采购人环境或阻塞通道。 |
| 31 | 陪护服务终止，应带离个人随身行李物品。 |
| 32 | 协助送检查、送理疗 | 按科室要求协助送检、送理疗工作。 |

（4）护工陪护人员的工作要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 工作要求 |
| 1 | 仪表 | 穿着制服并佩戴胸卡，服装干净整齐、不挽袖、不穿高跟鞋。 |
| 2 | 头发整齐：不掩耳蔽额、不披肩。 |
| 3 | 颈部饰物不外露，手部不戴饰物。 |
| 4 | 手部保持干净，指甲短而圆滑。 |
| 5 | 仪态及 礼貌 | 早晚主动向患者及医护人员问好。 |
| 6 | 需他人协助或配合时要“请”字开头。 |
| 7 | 不当患者面前直呼床号。 |
| 8 | 说话轻、不讲粗言。 |
| 9 | 敲门力度适度。 |
| 10 | 不议论患者的病情。 |
| 11 | 服务意识 | 随时感谢患者及他人的配合与协助。 |
| 12 | 与对方谈话时要认真倾听，目光不离对方 面部。 |
| 13 | 不在工作时间、工作场所内与任何人争吵。 |
| 14 | 拒绝不合理要求时，态度要温和并说明原因，及时向上级汇报。 |
| 15 | 关心体贴患者，努力满足患者的合理要求。 |
| 16 | 及时如实汇报陪护工作进展或完成情况。 |
| 17 | 工作态度 | 工作认真细致、积极协助同事工作。 |
| 18 | 不在岗位干私活、不闲谈，不私自带走采购人任何物品。 |
| 19 | 积极学习专业知识，不断提高业务水平。 |
| 20 | 服从管理人员及护士长的安排，虚心接受指导，主动配合医护工作。 |
| 21 | 对指令有异议的，要先服从后反映，不得作当面评论。 |
| 22 | 团结工作中所面对的一切人。 |
| 23 | 主动协助他人，勇于承担责任。 |
| 24 | 维护他人劳动成果，自觉维护区内卫生、安全、爱护采购人财物。 |

（5）护工陪护人员纪律要求

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 纪律要求 |
| 1 | 工作期间，不得看报纸、杂志，及做其他与工作无关的事情。 |
| 2 | 就餐、开会必须告知医护人员或患者，不得不报或谎报。 |
| 3 | 穿着制服并佩戴工作卡。 |
| 4 | 准时参加会议、培训，有事不能参加者必须事先报告管理人员。 |
| 5 | 未经医护人员批准：不得擅自进入医护办公室、治疗室、更衣室、被服室、配餐室等。 |
| 6 | 节约用电、用水，遵守采购人及病区防火安全制度。 |
| 7 | 未经医护人员同意，不得使用病区微波炉用于煮食（仅允许食物加热）。 |
| 8 | 不得在空置的病床上休息，不准私带亲友进入病房聊天、看电视、聚餐、洗澡等。 |
| 9 | 不得为患者代购药品、烟、酒及刀具。 |
| 10 | 未经他人许可，不得私取他人物品。 |
| 11 | 未经许可，不得使用护士站的电话，因工作所需必须先请示、后使用。 |
| 12 | 因工作所需借用采购人的物品，必须先征得医护人员的同意。 |
| 13 | 不得以任何借口挑剔患者，否则首次予以教育，屡教不改的按情节倍数递增扣罚或开除处理。 |
| 14 | 因患者病情危重，陪护人员难以独立完成，应知会管理人员，获批准后可找本公司待岗人员顶替。 |
| 15 | 损坏或遗失患者、采购人物品按价赔偿。 |
| 16 | 服务完结后，在患者、家属清点完财物后方可下岗。 |
| 17 | 不得在未请陪护的患者床前停留时间≥10 分钟。 |
| 18 | 就餐时间规定：早餐 20 分钟，中、晚 30 分钟。（注：帮患者打餐及协助喂食结束，陪护才能离区打饭，家属守护除外） |
| 19 | 陪护床摆放时间：夜 21:30—次日 6:00，其他时间禁止。 |
| 20 | 工作中，不允许陪护对患者、家属提出治疗性意见。 |
| 21 | 严禁陪护帮患者做临床治疗性工作。如备皮、鼻饲、调节滴速、接液体、氧流量、紫外线照灯等。如出现责任事故，除扣分外成交供应商按照《医疗事故处理办法》由当事人承担全部责任。 |
| 22 | 未经医护人员同意，不准带患者离开病区。 |
| 23 | 待岗期间陪护不得在病区闲逛。 |
| 24 | 不得以请假为借口欺骗领导，而到其他地方或私自跟患者回家做生活护理。 |
| 25 | 不得向患者收取任何象征性的红包、礼品、食物，否则没收所得并扣分处理。 |
| 26 | 严禁陪护人员工作期间私卖采购人废弃物品（如报纸、纸皮、胶瓶等）。 |
| 27 | 如患者不便，陪护人员应该在适当较空闲的时候协助交纳生活护理费。（缴费后需尽快将收据交回患者，如 24 小时不上交者按缴纳金予以 10 倍罚款）。 |
| 28 | 妥善保管工牌。 |
| 29 | 不得穿着工作服进入采购人职工饭堂。 |
| 30 | 供患者调频使用的电视机，陪护人员不得私自调频或开大音量影响患者休息。 |
| 31 | 遵守采购人饭堂就餐秩序。 |
| 32 | 陪护人员未经许可，为患者、家属提供陪护床，私下收费或提升服务费价格的，按私收费或提升价格额10倍予以罚款。 |
| 33 | 不得私下介绍他人做“黑陪”。 |
| 34 | 禁止在病区吵架、打架。 |
| 35 | 个人行李物品应自行妥善保管，遗失自负。 |
| 36 | 待岗陪护员须在行李房等候。 |
| 37 | 陪护人员出现偷窃行为者，勒令其退回赃物、赃款后交当地公安机关处理。 |
| 38 | 陪护人员职业道德要求： 1.严格遵守采购人的相关规章制度及操作规范，在采购人的指导下积极做好本职工作。 2.恪守职业道德，维护采购人信誉，严禁有损采购人形象、声誉、挑拨医患关系的言行。 3.遵守社会公德，爱护采购人公物，节约用水用电。 4.文明礼貌、细致周到、态度和蔼、尊重患者，用心对待每一位患者及家属。 5.严禁向患者暗示或索要红包、小费及推荐药品、保健品等。 6.有保密意识，不探听、不泄露、不传播患者病情及隐私，不准翻阅病历资料及相关医疗文件，不私自给患者解释病情。 |
| 39 | 遵纪守法、遵守采购人各项规章制度和岗位职责。 |

**7.医疗辅助性服务内容与管理要求**

医疗辅助性服务工作由成交供应商提供给采购人，最低配置不少于32人，夜班时段不得少于5人。后续采购人根据医院发展的需要可进行人员需求的调整。

（1）运送服务内容

1）负责患者辅助检查的预约；

2）负责护送患者做各项检查，并送回科室。接送患者做好身份核对，核对患者科室、姓名、床号、住院号及检查科室等信息；

3）负责药品、物品及各项单据的24小时运送；

4）负责临床检验标本、病理标本的送检、临床使用后的血袋回收，并与检验科、病理科、输血科进行交接；

5）负责出入院患者的运送工作，协助手术患者运送；

6）必要时到相应科室取报告单、胶片及送会诊单；

7）负责急诊24小时救护车跟车服务；

8）协助运送行动不便的患者出、入院；

9）协助科室把物品送去维修及取回，协助科室领取或运送物资、医院临时性物资运送等。

（2）病区服务内容

1）病房每天上、下午各1次通风换气，关空调开窗通风 1小时；负责电视定时开关，巡视空调温度及时调整；定时整理科室被服房，保持整洁、干净；

2）协助科室落实医院陪护探视制度，配合做好探视管理工作。非探视时段协助劝退探视人员，保持病房安静；

3）协助护士执行晨晚间护理，下午定时发放病人服，为床单污湿的患者及时更换被服，保持患者单元的整洁；

4）协助护士接待新入院患者的处置工作；协助收集大小便标本；定期巡视患者，发现液体滴空等异常情况，以及患者有需求时，及时告知护士；

5）协助解决未请陪护的患者所需的基本需求；

6）床单位终末消毒后，准备备用床、暂空床、麻醉床。协助转床、转科及手术前后患者过床；

7）协助护士进行尸体料理及终末消毒；协助将科室医疗废物集中定点放置，严禁外运买卖；

8）按照各专科科室要求完成相应工作；

9）发现科室内的公共设施如水龙头、便座椅、光管、电源插座等损坏，及时向科室报告；协助科室相应物品的准备、整理工作，领取急用的必需物品；外出请领、取送、借还各种物品，必要时协助取药、退药等。

1. 质量监督与管理

1）采购人管理：成交供应商在采购人病区内开设医疗辅助性服务人员服务投诉电话；对采购人各病区进行定期及随机巡查、综合考核；定期向采购人汇报医疗辅助性服务人员工作情况及协调处理各种出现的问题；对各病区的管理进行有效监督。采购人相关职能部门按照采购人的质量标准对医疗辅助性服务人员工作进行监督指导。

①通过人事网格化信息系统管理方式，对每位医疗辅助性服务人员进行编号，实行医院（护理部）-科室（科主任/护士长）-（医疗辅助性服务人员）三级管理。

②科室管理：护工管理实施属地管理，由所在科室主任（护士长）全权负责，对医疗辅助性服务人员的考勤情况、服务礼仪及服务质量等方面进行管理。通过现场调查，访谈患者及家属、或其他途径等多种反馈方式进行医疗辅助性服务人员服务满意度的调研，进行监督，及时改进服务。

2）成交供应商监督：通过病区现场对患者开设投诉专线。成交供应商管理人员按照质量监督标准定时及随机巡查，进行意见征询；管理人员对医疗辅助人员进行岗后考核，及时对违规医疗辅助人员进行教育及处理，以保证医疗辅助人员的服务质量。

3）患者监督：通过对服务过程的满意度调研，对护工陪护人员进行监督，及时改进服务。

（4）医疗辅助服务工作质量标准

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **纪律要求** |
| 1 | 非医疗性助理护理操作符合要求，突发紧急事件时能及时、恰当的处理； |
| 2 | 对科室的车床、轮椅妥善保管，使用后能够放回原位摆好； |
| 3 | 检查运送工具是否完好，按要求转运患者，确保运送安全。转运患者时应注意患者保暖，动作轻柔、规范、轻稳，确保病人舒适。在患者候检期间不得离开患者，确保病人安全； |
| 4 | 注意病人留置的各种管道通畅，位置合理，避免脱落； |
| 5 | 遵守检查预约制度，工作认真细致，严格执行查对制度，送患者检查前认真对单，核查患者姓名、年龄、床号及登记手续； |
| 6 | 注重保护患者隐私，不得谈论患者病情及其他人员的情况； |
| 7 | 严禁向患者或家属收取财物、红包；向患者、家属推销药品、保健品、器材； |
| 8 | 急查血标本接科室电话后30分钟内送到检验科，并妥善保管标本、检查申请单及图文报告、胶片等； |
| 9 | 应按照通知准确及时接送病人到有关科室检查治疗，运送及时率≥99%（需携带工具的，15分钟内到达；不需携带工具的，10分钟内到达），急诊运送及时率100%； |
| 10 | 病房每天上、下午通风换气；定时开关电视，巡视空调温度及时调整；定时整理科室被服房，保持整洁、干净； |
| 11 | 协助科室落实医院陪护探视制度，配合做好探视管理工作。非探视时段协助劝退探视人员，保持病房安静； |
| 12 | 协助护士执行晨晚间护理，下午定时发放病人服，为床单污湿的患者及时更换被服，保持患者单元的整洁； |
| 13 | 协助护士接待新入院患者的处置工作；协助收集大小便标本；定期巡视患者，以及患者有需求时，及时告知护士； |
| 14 | 协助解决未请陪护的患者所需的基本需求； |
| 15 | 床单位终末消毒后，准备备用床、暂空床、麻醉床。协助转床、转科及手术前后患者过床； |
| 16 | 协助护士进行尸体料理及终末消毒；协助将科室医疗废物集中定点放置，严禁外运买卖； |
| 17 | 按照各专科科室要求完成相应工作； |
| 18 | 发现科室内的公共设施如水龙头、便座椅、光管、电源插座等损坏，及时向科室报告；协助科室相应物品的准备、整理工作，领取急用的必须物品；外出请领、取送、借还各种物品，必要时协助取药、退药等。 |

（5）医疗辅助服务工作人员纪律要求

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 纪律要求 |
| 1 | 遵纪守法，遵守医院和成交供应商的规章制度，服从管理； |
| 2 | 上班必须仪表端正，穿着统一工作服，佩戴工作证，不穿拖鞋； |
| 3 | 不私自接工作。服从科室工作安排，尽职尽责； |
| 4 | 遵守劳动纪律，严禁迟到、早退；坚守岗位，工作期间不擅离职守，如遇特殊情况，需经科室护士长及主管人员同意； |
| 5 | 文明礼貌、大方得体、面带微笑、态度和蔼，关心和尊重患者，不与患者争吵，服务态度好，能及时满足患者需求，并能虚心接受科室及患者提出的意见； |
| 6 | 节约用电、用水，遵守采购人及病区防火安全制度； |
| 7 | 未经医护人员同意，不使用病区微波炉用于煮食（仅允许食物加热）； |
| 8 | 不为患者代购药品、烟、酒及刀具； |
| 9 | 工作期间，不看报纸、杂志，及做其它与工作无关的事情； |
| 10 | 未经他人许可，不私取他人物品； |
| 11 | 因工作所需借用采购人的物品，必须先征得医护人员的同意； |
| 12 | 不以任何借口挑剔患者，否则首次予以教育，屡教不改的按情节倍数递增扣罚或开除处理； |
| 13 | 损坏或遗失患者、采购人物品按价赔偿； |
| 14 | 未经医护人员同意，不带患者离开病区及抱新生儿离开病房； |
| 15 | 不向患者收取任何象征性的红包、礼品、食物，否则没收所得并扣分处理； |
| 16 | 严禁工作期间私卖采购人废弃物品（如报纸、纸皮、胶瓶等）； |
| 17 | 不穿着工作服进入采购人职工饭堂；遵守采购人饭堂就餐秩序； |
| 18 | 禁止在病区吵架、打架； |
| 19 | 出现偷窃行为者，勒令其退回赃物、赃款后交当地公安机关处理； |
| 20 | 职业道德要求： （1）严格遵守采购人的相关规章制度及操作规范，在采购人的指导下积极做好本职工作； （2）恪守职业道德，维护采购人信誉，严禁有损采购人形象、声誉、挑拨医患关系的言行； （3）遵守社会公德，爱护采购人公物，节约用水用电； （4）文明礼貌、细致周到、态度和蔼、尊重患者，用心对待每一位患者及家属； （5）严禁向患者暗示或索要红包、小费及推荐药品、保健品等； （6）有保密意识，不探听、不泄露、不传播患者病情及隐私，不翻阅病历资料及相关医疗文件，不私自给患者解释病情。 |

8.服务质量要求

（1）成交供应商应实施安全优质管理，坚持以患者为中心，尊重、理解患者及家属，持续改善护工陪护服务质量，为患者提供安全、专业、贴心、优质的陪护服务。

（2）成交供应商对派驻陪护人员实行规范管理，保证队伍的相对稳定性。

（3）成交供应商必须按照国家《医疗护理员培训大纲（试行）》要求执行，对陪护人员进行岗前培训，岗中教育，确保员工具有与岗位相适应的服务意识与能力。专业培训合格率≥90%方能上岗。

（4）培训要备有完善的教材、必备的教具；若无培训能力，应当委托有培训资质的机构进行培训。

（5）成交供应商必须做到每月有效投诉例次不超过2例，全年有效投诉率≤1%，处理投诉率达100%，投诉回复率达100%，投诉响应时间24小时必须有回复，投诉跟踪反馈满意度不低于95%。

（6）设立足够的专陪人员，满足特殊患者的专陪需求，满足患者请专陪要求的满足率≥80%。

（7）成交供应商保证提供护工陪护档案资料完整率达100%。

（8）成交供应商无因管理疏忽造成的火灾事故、院感事件。

（9）成交供应商治安案件报告采购人及时率达100%。

（10）成交供应商消防隐患处理及时率达100%。

（11）如出现成交供应商工作人员人为原因，或因违反管理要求而导致患者出现安全问题，或运送各种物品出现差错、事故、损坏等，全部责任和一切费用由成交供应商自行承担。

（12）对采购人的各种应急预案，成交供应商响应率达100%，响应时间24小时内。

（13）如成交供应商在合同期限内因管理不善，而导致影响医院正常运行，采购人有权单方终止合同。

（14）与成交供应商有关的业务活动需要采购人配合，以书面形式向采购人提出申请，同意后，配合采购人业务工作的前提下才能执行。

（15）成交供应商必须严格遵照物价管理相关标准，按照陪护服务分类收费标准严格执行，如发现违反收费标准的情况（如按一对一陪护收费，但按一对多项目执行），产生投诉，及其它影响陪护质量的情况，对产生投诉造成的后果，成交供应商承担全部责任。采购人对未产生投诉的情况给予书面警告，对违反收费标准收取的费用全数退还患者。并责令成交供应商限期整改，累计满3次,成交供应商应向采购人支付违约金1000元整。

（16）成交供应商保证派驻现场员工必须了解和遵守医疗陪护的法律法规、遵守国家的法律法规，如出现违法违纪行为，成交供应商承担全部责任。

（17）成交供应商派驻病区服务的员工必须着装统一、仪表端庄、礼貌服务。

（18）办公区域保持清洁、安静，不在室内煮食，保障安全。

（19）实行层级责任管理。成交供应商主管负责人具有良好的沟通与协调能力，定期巡视员工在岗、在位和陪护质量情况，听取患者及家属的意见和建议；成交供应商员工自觉遵守医院管理规定，爱护公物；损坏公物照价赔偿，节约用电、用水；洁身自爱。

（20）成交供应商指导员工协助科室做好病房管理，保持环境整洁、安静、安全。

（21）成交供应商为本项目的工作人员制定绩效考评方案，在中标后由成交供应商制定并交由采购人同意确认，备案实施。考评内容包括但不限于附件表2《护工陪护服务评分表》、表3《医疗辅助性服务评分表（病房服务）》、表4《医疗辅助性服务评分表（运送服务）》、表5《管理人员服务质量评分表》的内容以及患者或患者家属对陪护服务满意度（附件表6《护工陪护服务满意度调查表》）的考评。成交供应商在每月考评和年度考评结束后，将考评结果交由采购人备案。如绩效考评方案没有实施，采购人有权监督成交供应商实施。

（22）成交供应商对工作表现突出的人员给予表彰奖励，并按照以下考评要求推荐表彰人员。成交供应商将每季度考评和年度考评的推荐结果交由采购人确认，经采购人确认后由成交供应商支付奖励给表彰人员：成交供应商根据每月考评结果，汇总每一季度排名第一的医疗辅助性服务人员为“医疗辅助性服务之星”。

9.服务考评

（1）护工陪护服务的考评内容

1）为规范成交供应商的护工陪护管理，由护理部每月组织对护工陪护人员的服务质量进行综合考评。护工陪护人员的服务质量考评要求如下：

①护理部每月对护工陪护人员分别进行考核评分（详见附件表2），并以所有护工陪护人员的平均考评结果作为最终考评分值。计算公式如下：

所有护工陪护人员的考评总分=每名护工陪护人员（附件2）考评得分的相加

护工陪护人员的最终考评分值=所有护工陪护人员的考评总分÷护工陪护人员的人数

注：以上公式的计算结果按四舍五入保留小数点后两位有效数。

2）护理部每月组织患者或患者家属对护工陪护服务满意度（详见附件表6）进行考评，按照患者或患者家属对护工陪护服务满意度考评汇总结果的平均得分计算。

（2）成交供应商的扣罚标准如下：

1）月度护工陪护人员的考评分值高于90分（含）且陪护满意度≥90%的，成交供应商的护工陪护服务考评合格；

注：如成交供应商不能同时满足月度护工陪护人员的考评分值高于90分（含）和护工陪护满意度≥90%的，视为考评不合格。

2）月度护工陪护人员的考评分值低于90分（不含）或护工陪护满意度＜90%的，成交供应商的护工陪护服务考评不合格，由采购人向成交供应商发出限期整改通知书，限期整改。

3）成交供应商的月度护工陪护人员考评分值累计三个月低于90分（不含）或护工陪护满意度累计三个月＜90%的，则采购人有权单方面与成交供应商解除合同并且要求成交供应商按照合同约定履行相关赔偿。

（3）医疗辅助性服务的考评内容

为规范医疗辅助性服务管理，自带智慧后勤软件系统，有后勤一站式服务中心，实行统一调度管理，有输送闭环管理系统（包含：送检查、送药、送标本等）不断提高员工工作积极性和服务质量，由护理部定期组织对医疗辅助性服务人员、管理人员岗位的服务质量进行考评（分为日常考评、月度考评），考评结果同成交供应商的服务费用挂钩。

1）日常考评

①采购人对成交供应商日常督查中发现存在问题，由采购人向成交供应商发出限期整改通知书，限期整改。如成交供应商在收到整改通知后5个工作日内仍未整改的，采购人有权解除合同，由此造成的采购人经济损失由成交供应商承担。

②有下列行为的，按如下标准扣除服务费，情节严重的作更换人员处理。

|  |  |
| --- | --- |
| 违规行为 | 扣罚 |
| 毁坏医院声誉，误导病人并转院 | 扣除 500 元/次，并立即更换人员，不得再次招聘入院 |
| 值班期间擅自离岗 | 扣除 500 元/次 |
| 对突发事件欺报瞒报 | 扣除 500 元/次 |
| 对医疗垃圾进行分拣 | 扣除 500 元/次 |
| 收捡医院产生的各种纸箱、纸药盒、纸片、塑料药罐、胶片等可回收垃圾占为己有，搬离医院进行售卖 | 扣除 300 元/次 |

③捡获医护人员、患者财物拒绝交还者，若给医院和患者造成财产损失，成交供应商须赔偿医院和患者的损失。

④如果纪律、态度等方面不合格的人员，对其采取教育、处罚，甚至更换。如果技能不合格人员，经再次培训后，考核试用一个月，如仍不合格，对其采取更换处理。如果出现健康问题，不能胜任工作的，对其采取更换处理。

2）月度考评

采购人每月对成交供应商的医疗辅助性服务进行综合考评，分别为：①科室护士长对本科室医疗辅助性服务人员的考评；②公共平台科室负责人（B 超、放射科、中心药房）对区域内的医疗辅助性服务的考评；③护理部对各科室医疗辅助性服务工作的督导考评；④护理部对管理人员的考评；⑤患者考评。采购人取以上①-④项考评总分的平均值作为成交供应商的考评得分，并按照考评得分对成交供应商的服务费实施扣罚标准；患者考评则由采购人对成交供应商采取直接扣罚的方式，具体的考评要求详见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考评主体 | 考评要求 | 考评标准 |
| ① | 科室护士长对本科室医疗辅助性服务人员的考评 | 科室护士长对本科室的医疗辅助性服务人员分别进行考核评分（详见附件表3），每名医疗辅助性服务人员的考评总分为附件3与附件4的考评得分相加之后取平均值，科室护士长以所有医疗辅助性服务人员的考评总分取平均值为本科室医疗辅助性服务人员的最终考评分值。 | 1.科室所有医疗辅助性服务人员的考评总分=科室内每名医疗辅助性服务人员考评得分的相加； 注：每名医疗辅助性服务人员的考评得分=（附件 3 考评得分+附件 4考评得分）÷2 2.科室医疗辅助性服务人员的最终考评分值=科室所有医疗辅助性服务人员的考评总分÷本科室医疗辅助性服务人员的人数 |
| ② | 公共平台科室负责人（B 超、放射科、中心药房等）对区域内的医疗辅助性服务的考评 | 公共平台科室负责人（B 超、放射科、中心药房）对区域内的医疗辅助性服务人员分别进行考核评分（详见附件表 4），并以区域内所有医疗辅助性服务人员的平均考评结果作为最终考评分值。 | 1.区域内所有医疗辅助性服务人员的考评总分=区域内每名医疗辅助性服务人员附件4考评得分的相加； 2.区域内医疗辅助性服务人员的最终考评分值=区域内所有医疗辅助性服务人员的考评总分÷区域内医疗辅助性服务人员的人数 |
| ③ | 护理部对各科室医疗辅助性服务工作的督导考评 | 护理部对各科室的医疗辅助性服务工作进行督导考核评分（详见附件表3、附件表4），各科室医疗辅助性服务工作的考评总分为附件3与附件4的考评得分相加之后取平均值，护理部以各科室医疗辅助性服务工作的考评总分取平均值作为科室医疗辅助性服务工作的最终考评分值。 | 1.各科室医疗辅助性服务工作考评总分=各科室医疗辅助性服务工作考评得分的相加； 注：每个科室医疗辅助性服务工作的考评得分=（附件3考评得分+附件4考评得分）÷2 2.科室医疗辅助性服务工作的最终考评分值=各科室医疗辅助性服务工作考评总分÷督导考核的科室数量 |
| ④ | 护理部对管理人员的考评 | 护理部对成交供应商的管理人员分别进行考核评分（详见附件表5），并以所有管理人员的平均考评结果作为最终考评分值。 | 1.所有管理人员的考评总分=每名管理人员附件5考评得分的相加； 2.管理人员的最终考评分值=所有管理人员的考评总分÷管理人员3名 |
| 1.成交供应商的考评得分取以上①-④项考评总分的平均值，并按照考评得分对成交供应商的服务费实施扣罚标准。  如①科室护士长对本科室医疗辅助性服务人员的考评分值为 90 分，②公共平台科室负责人（B超、放射科、中心药房）对区域内的医疗辅助性服务的考评分值为 85 分，③护理部对各科室医疗辅助性服务工作的督导考评分值为 80 分，④护理部对成交供应商管理人员的考评分值为 70 分，则成交供应商考评得分按以下公式计算：  成交供应商考评得分=（科室护士长对本科室医疗辅助性服务人员的考评分值为 90 分+公共平台科室负责人（B 超、放射科、中心药房）对区域内的医疗辅助性服务的考评分值为 85 分+护理部对各科室医疗辅助性服务工作的督导考评分值为80分+护理部对成交供应商管理人员的考评分值为70分） ÷4=81.25分（四舍五入取两位小数）。  2.成交供应商的服务考核标准：  （1）月度考评得分高于90分（含），成交供应商的服务考评合格；  （2）月度考评得分低于90分（不含），由采购人向成交供应商发出限期整改通知书，限期整改；  （3）成交供应商的月度考评得分累计三个月低于 90 分（不含），则采购人有权与成交供应商解除合同并且不退还履约保证金。 | | | |
|  | 患者考评 | 护理部组织患者或患者家属对医疗辅助性服务满意度（详见附件表3、附件4）进行考评，按照患者或患者家属对医疗辅助性服务满意度考评汇总结果的平均得分计算。 | 1.如医疗辅助性服务满意度≤90%，在满意度 90%的基础上每降低1个百分比对成交供应商予以人民币 300元进行扣罚，扣罚的金额在次月管理费缴纳； 2.如有特殊情形则按以下要求扣罚： （1）收到患者、家属及职工的有效投诉，经核实后视情节轻重对成交供应商予以100-500元/次进行扣罚，扣罚的金额在次月管理费缴纳； （2）科室反映医疗辅助性服务人员工作责任心、服务态度差，经核实后视情节轻重对成交供应商予以 300-500元/次进行扣罚；扣罚的金额在次月管理费缴纳。如多次（含三次）反映，且影响工作提出 更换人员要求的，成交供应商须在1周内更换，不得再次招聘入院。 |
| 患者考评由采购人对成交供应商采取直接扣罚的方式 | | | |

注：以上公式的计算结果按四舍五入保留小数点后两位有效数。

（3）成交供应商聘用的服务人员有下列情况之一的，采购人可随时退回服务人员，并要求成交供应商更换新的服务人员，解除与服务人员签订劳动合同所涉及的经济补偿金由成交供应商支付：

1）考核成绩不合格的；

2）严重失职、给医院或患者利益造成损害的；

3）违反医院的规章制度、业务规程或劳动纪律的；

4）泄露医院或患者保密信息的；

5）有违法犯罪行为被追究刑事责任的。

10.服务管理安全责任及赔付责任

（1）成交供应商在承接管理服务中所发生的人事安全事故（包括病人坠床、跌倒、误吸、走失、烫伤、滑倒、擦伤等）、交通事故、看护等安全事故责任的，应及时向采购人上报，做好善后处理工作，并承担由此产生的一切责任，与采购人无关。

（2）成交供应商在承接管理服务中，造成采购人的设备或办公场所毁坏的，经认定属成交供应商责任的，由成交供应商承担。

（3）在向采购人提供服务中造成采购人、患者财物发生盗、窃、失的情况，给采购人和患者造成财产损失的，报公安部门立案处理，成交供应商须赔偿采购人和患者的损失。

（4）成交供应商如因非正常使用采购人的劳动工具而导致损坏或丢失的，由成交供应商负责赔偿。

（5）成交供应商必须承担因医疗辅助性服务人员失误而对患者引起的各种后果，以及运送过程中造成标本、资料、物品等差错、损坏、遗失造成的后果，并承担相应的经济、法律等相关责任。

（6）成交供应商所有工作人员都必须做好医院和患者信息的保密工作，配合医务人员协调医患关系，因信息泄露或隐私保护出现纠纷及法律问题，由成交供应商承担。

（7）成交供应商必须有详细可行的服务质量保障和监督管理体系，制定明确的工作流程和措施、可行的检查监督制度、激励的奖励惩罚制度、畅通的信息反馈渠道和良好的员工文化制度。

11.护工陪护服务收费规定

（1）成交供应商不得强行向患者推荐服务，必须以患者自愿为原则，有服务需求的患者需签订相关服务协议后方可提供服务，并严格按照经备案公示的价格标准收费，详见附表7。

（2）护工陪护服务费由成交供应商自行定价，但不得高于医院的定价标准。报相关部门审批通过且合同签订后生效，并严格执行。未经许可，成交供应商不得私自提高收费价格，如因春节假期、物价大幅上涨等特殊情况，需提高收费价格的，应向采购人提出书面申请，并征得同意才能调整价格。

（3）收费结算办法：以患者接受服务需要为依据，由被陪护方到指定办公地点予以办理必要的手续（签订护工陪护服务确认单或者协议书）。为便于采购人对成交供应商的收费进行监督，成交供应商每收一位患者的费用，必须开出票据。一份给患者，一份给采购人，一份给护工陪护，一份给成交供应商留底（结算）。

**（四）其他服务要求**

1.成交供应商必须按照国家规定，为管理人员、医疗辅助性服务人员签订工作合同或合作协议，购买社会保险、工伤意外险。若发生劳动争议的由成交供应商自行解决，采购人无需承担任何连带关系和责任。

2.成交供应商未经采购人书面同意，不得将医疗辅助性服务管理工作转让、分包。

3.为了保障患者的权益，采购人有权审查成交供应商的服务方案按双方商定后的标准执行，采购人有权对成交供应商医疗辅助性的服务以及管理工作进行专业性指导和监督。

4.成交供应商可向采购人提出申请必需的办公条件，包括提供办公用房一间和医院内部电话一部。并向采购人支付资源占用费（指水电费及医院场地使用费）1000元/月，从每月服务费中直接扣除。

5.采购人发现患者有疑似或确诊传染疾病时，有告知成交供应商和指导成交供应商护工陪护人员做好安全防范措施的义务。

6.成交供应商疗辅助性人员的着装应一致，并与采购人职工着装明显区别，以免引起患者混淆。成交供应商护工陪护人员上岗工作期间应佩戴标有护工陪护人员姓名的胸卡。

**（五）服务质量要求**

1.成交供应商应实施安全优质管理，坚持以患者为中心，尊重、理解患者及家属，持续改善护工陪护服务质量，为患者提供安全、专业、贴心、优质的护工陪护服务。

2.成交供应商对派驻护工陪护人员实行规范管理，保证队伍的相对稳定性。

3.成交供应商必须按照国家《医疗护理员培训大纲（试行）》要求执行，对护工陪护人员进行岗前培训，岗中教育，确保员工具有与岗位相适应的服务意识与能力。专业培训合格率≥90%方能上岗。

4.培训要备有完善的教材、必备的教具；若无培训能力，应当委托有培训资质的机构进行培训。

5.成交供应商必须做到每月有效投诉例次不超过2例，全年有效投诉率≤1%，处理投诉率达100%，投诉回复率达100%，投诉响应时间24小时必须有回复，投诉跟踪反馈满意度不低于95%。

6.设立足够的专陪人员，满足特殊患者的专陪需求，满足患者请专陪要求的满足率≥80%。

7.成交供应商保证提供陪护档案资料完整率达100%。

8.成交供应商无因管理疏忽造成的火灾事故、院感事件。

9.成交供应商治安案件报告采购人及时率达100%。

10.成交供应商消防隐患处理及时率达100%。

11.如出现成交供应商工作人员人为原因，或因违反管理要求而导致患者出现安全问题，或运送各种物品出现差错、事故、损坏等，全部责任和一切费用由成交供应商自行承担。

12.对采购人的各种应急预案，成交供应商响应率达100%，响应时间24小时内。

13.如成交供应商在合同期限内因管理不善，而导致影响医院正常运行，采购人有权单方终止合同。

14.与成交供应商有关的业务活动需要采购人配合，以书面形式向采购人提出申请，同意后，配合采购人业务工作的前提下才能执行。

15.成交供应商必须严格遵照物价管理相关标准，按照陪护服务分类收费标准严格执行，如发现违反收费标准的情况（如按一对一陪护收费，但按一对多项目执行），产生投诉，及其他影响陪护质量的情况，对产生投诉造成的后果，成交供应商承担全部责任。采购人对未产生投诉的情况给予书面警告，对违反收费标准收取的费用全数退还患者。并责令成交供应商限期整改，累计满3次,成交供应商应向采购人支付违约金1000元整。

16.成交供应商保证派驻现场员工必须了解和遵守医疗陪护的法律法规、遵守国家的法律法规，如出现违法违纪行为，成交供应商承担全部责任。

17.成交供应商派驻病区服务的员工必须着装统一、仪表端庄、礼貌服务。

18.办公区域保持清洁、安静，不在室内煮食，保障安全。

19.实行层级责任管理。成交供应商主管负责人具有良好的沟通与协调能力，定期巡视员工在岗、在位和陪护质量情况，听取患者及家属的意见和建议；成交供应商员工自觉遵守医院管理规定，爱护公物；损坏公物照价赔偿，节约用电、用水；洁身自爱。

20.成交供应商指导员工协助科室做好病房管理，保持环境整洁、安静、安全。

21.成交供应商为本项目的工作人员制定绩效考评方案，在中标后由成交供应商制定并交由采购人同意确认，备案实施。考评内容包括但不限于附件表2《护工陪护服务评分表》、表3《医疗辅助性服务评分表（病房服务）》、表4《医疗辅助性服务评分表（运送服务）》、表5《管理人员服务质量评分表》的内容以及患者或患者家属对陪护服务满意度（附件表6《护工陪护服务满意度调查表》）的考评。成交供应商在每月考评和年度考评结束后，将考评结果交由采购人备案。如绩效考评方案没有实施，采购人有权监督成交供应商实施。

22.成交供应商对工作表现突出的人员给予表彰奖励，并按照以下考评要求推荐表彰人员。成交供应商将每季度考评和年度考评的推荐结果交由采购人确认，经采购人确认后由成交供应商支付奖励给表彰人员：成交供应商根据每月考评结果，汇总每一季度排名第一的医疗辅助性服务人员为“医疗辅助性服务之星”。

**（六）质量监督与管理**

1.采购人管理：成交供应商在采购人病区内开设医疗辅助性服务人员服务投诉电话；对采购人各病区进行定期及随机巡查、综合考核；定期向采购人汇报医疗辅助性服务人员工作情况及协调处理各种出现的问题；对各病区的管理进行有效监督。采购人相关职能部门按照采购人的质量标准对医疗辅助性服务人员工作进行监督指导。

（1）通过人事网格化信息系统管理方式，对每位医疗辅助性服务人员进行编号，实行医院（护理部）-科室（科主任/护士长）-（医疗辅助性服务人员）三级管理。

（2）科室管理：护工管理实施属地管理，由所在科室主任（护士长）全权负责，对医疗辅助性服务人员的考勤情况、服务礼仪及服务质量等方面进行管理。通过现场调查，访谈患者及家属、或其他途径等多种反馈方式进行医疗辅助性服务人员服务满意度的调研，进行监督，及时改进服务。

1）成交供应商监督：通过病区现场对患者开设投诉专线。成交供应商管理人员按照质量监督标准定时及随机巡查，进行意见征询；管理人员对医疗辅助人员进行岗后考核，及时对违规医疗辅助人员进行教育及处理，以保证护理助理人员的服务质量。

2）患者监督：通过对服务过程的满意度调研，对陪护人员进行监督，及时改进服务。

3）医疗辅助服务工作质量标准

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 纪律要求 |
| 1 | 非医疗性助理护理操作符合要求，突发紧急事件时能及时、恰当地处理； |
| 2 | 对科室的车床、轮椅妥善保管，使用后能够放回原位摆好； |
| 3 | 检查运送工具是否完好，按要求转运患者，确保运送安全。转运患者时应注意患者保暖，动作轻柔、规范、轻稳，确保病人舒适。在患者候检期间不得离开患者，确保病人安全； |
| 4 | 注意病人留置的各种管道通畅，位置合理，避免脱落； |
| 5 | 遵守检查预约制度，工作认真细致，严格执行查对制度，送患者检查前认真对单，核查患者姓名、年龄、床号及登记手续； |
| 6 | 注重保护患者隐私，不得谈论患者病情及其他人员的情况； |
| 7 | 严禁向患者或家属收取财物、红包；向患者、家属推销药品、保健品、器材； |
| 8 | 急查血标本接科室电话后30分钟内送到检验科，并妥善保管标本、检查申请单及图文报告、胶片等； |
| 9 | 应按照通知准确及时接送病人到有关科室检查治疗，运送及时率≥99%（需携带工具的，15分钟内到达；不需携带工具的，10 分钟内到达），急诊运送及时率100%； |
| 10 | 病房每天上、下午通风换气；定时开关电视，巡视空调温度及时调整；定时整理科室被服房，保持整洁、干净； |
| 11 | 协助科室落实医院陪护探视制度，配合做好探视管理工作。非探视时段协助劝退探视人员，保持病房安静； |
| 12 | 协助护士执行晨晚间护理，下午定时发放病人服，为床单污湿的患者及时更换被服，保持患者单元的整洁； |
| 13 | 协助护士接待新入院患者的处置工作；协助收集大小便标本；定期巡视患者，以及患者有需求时，及时告知护士； |
| 14 | 协助解决未请陪护的患者所需的基本需求； |
| 15 | 床单位终末消毒后，准备备用床、暂空床、麻醉床。协助转床、转科及手术前后患者过床； |
| 16 | 协助护士进行尸体料理及终末消毒；协助将科室医疗废物集中定点放置，严禁外运买卖； |
| 17 | 按照各专科科室要求完成相应工作； |
| 18 | 发现科室内的公共设施如水龙头、便座椅、光管、电源插座等损坏，及时向科室报告；协助科室相应物品的准备、整理工作，领取急用的必需物品；外出请领、取送、借还各种物品，必要时协助取药、退药等。 |

4）医疗辅助服务工作人员纪律要求

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 纪律要求 |
| 1 | 遵纪守法，遵守医院和成交供应商的规章制度，服从管理； |
| 2 | 上班必须仪表端正，穿着统一工作服，佩戴工作证，不得穿拖鞋； |
| 3 | 不准私自接工作。服从科室工作安排，尽职尽责； |
| 4 | 遵守劳动纪律，严禁迟到、早退；坚守岗位，工作期间不得擅离职守，如遇特殊情况，需经科室护士长及主管人员同意； |
| 5 | 文明礼貌、大方得体、面带微笑、态度和蔼，关心和尊重患者，不与患者争吵，服务态度好，能及时满足患者需求，并能虚心接受科室及患者提出的意见； |
| 6 | 节约用电、用水，遵守采购人及病区防火安全制度； |
| 7 | 未经医护人员同意，不得使用病区微波炉用于煮食（仅允许食物加热）； |
| 8 | 不得为患者代购药品、烟、酒及刀具； |
| 9 | 工作期间，不得看报纸、杂志，及做其他与工作无关的事情； |
| 10 | 未经他人许可，不得私取他人物品； |
| 11 | 因工作所需借用采购人的物品，必须先征得医护人员的同意； |
| 12 | 不得以任何借口挑剔患者，否则首次予以教育，屡教不改的按情节倍数递增扣罚或开除处理； |
| 13 | 损坏或遗失患者、采购人物品按价赔偿； |
| 14 | 未经医护人员同意，不准带患者离开病区及抱新生儿离开病房； |
| 15 | 不得向患者收取任何象征性的红包、礼品、食物，否则没收所得并扣分处理； |
| 16 | 严禁工作期间私卖采购人废弃物品（如报纸、纸皮、胶瓶等）； |
| 17 | 不得穿着工作服进入采购人职工饭堂；遵守采购人饭堂就餐秩序； |
| 18 | 禁止在病区吵架、打架； |
| 19 | 出现偷窃行为者，勒令其退回赃物、赃款后交当地公安机关处理； |
| 20 | 职业道德要求： （1）严格遵守采购人的相关规章制度及操作规范，在采购人的指导下积极做好本职工作； （2）恪守职业道德，维护采购人信誉，严禁有损采购人形象、声誉、挑拨医患关系的言行； （3）遵守社会公德，爱护采购人公物，节约用水用电； （4）文明礼貌、细致周到、态度和蔼、尊重患者，用心对待每一位患者及家属； （5）严禁向患者暗示或索要红包、小费及推荐药品、保健品等； （6）有保密意识，不探听、不泄露、不传播患者病情及隐私，不准翻阅病历资料及相关医疗文件，不私自给患者解释病情。 |

**（三）商务要求**

1.付款要求

（1）资源占用费和护工陪护服务监管费每月收取一次，于次月10日前由成交供应商通过银行转账方式向采购人交纳上个月的费用。

（2）资源占用费（指水电费及医院场地使用费）和护工陪护服务监管费根据各科室陪护人员及管理者实际上岗人数，以成交报价为基准计算支付。

2.履约保证金

（1）履约保证金用于补偿采购人因成交供应商不能完全履行其合同义务而蒙受的损失。

（2）成交供应商在签订采购合同后10个工作日内，应以见索即付保函、保单形式或银行转账方式向采购人提交履约保证金，金额为人民币伍万元整（50,000元）。

（3）如成交供应商以保函、保单方式提交，则保函、保单有效期为：自合同签订生效之日起至服务期满后60日止，保函、保单内容应包括但不限于以下内容：采购人名称、项目名称、成交供应商名称、担保金额、担保期限，保证方式为连带责任保证。因保函、保单赔付发生的纠纷，由采购人和成交供应商协商解决，协商不成的，任意一方均有权将争议提交项目所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

（4）如以银行转账方式提交保证金的，在成交供应商按合同要求完成全部服务内容和验收合格，并提交付款票据30日内，如成交供应商无违约行为的，采购人将履约保证金无息全额退还给成交供应商。如采购人不能及时退还履约保证金，经成交供应商催告后在催告期限内仍不退还的，自逾期退还履约保证金之日起按银行同期存款利率带息退还给成交供应商（因成交供应商自身原因导致不能退还的除外）。

3.服务地点

南方医科大学中西医结合医院（采购人指定地点）。

4.服务期

合同签订生效之日起三年。因国家政策变动，不允许成交供应商继续进行护工陪护服务项目时，采购人提前一个月书面通知成交供应商解除合同，因此而导致成交供应商及采购人造成损失的，双方免责。

5.报价要求

响应供应商根据采购需求进行报价：

（1）资源占用费（陪护服务监管费）：不低于护工陪护业务营收6%。

**附表1：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **各病区所需陪护人员及医疗辅助人员需求表** | | | | | | | |
| **序号** | **性质** | **科室** | **陪护最低人数** | **陪护夜班始端最低配置人数** | **医疗辅助人员最低配置人数** | **医疗辅助人员夜班时段最低配置人数** | **备注** |
| 1 | 普通病区 | 风湿病科 | 2 | 1 |  |  |  |
| 2 | 胸外科 | 2 | 1 |  |  |  |
| 3 | 普通外科 | 4 | 2 |  |  |  |
| 4 | 骨伤科 | 4 | 2 |  |  |  |
| 5 | 脊柱骨病科 | 4 | 2 |  |  |  |
| 6 | 脾胃病科 | 4 | 2 |  |  |  |
| 7 | 泌尿外科 | 4 | 1 |  |  |  |
| 8 | 妇产科、甲乳血管外科 | 4 | 1 |  |  |  |
| 9 | 肝病科 | 4 | 1 |  |  |  |
| 10 | 针灸康复科 | 6 | 3 |  |  |  |
| 11 | 肾病科 | 4 | 1 |  |  |  |
| 12 | 肿瘤科 （二病区） | 4 | 1 |  |  |  |
| 13 | 肿瘤科 （一病区） | 4 | 1 |  |  |  |
| 14 | 呼吸科 | 4 | 1 |  |  |  |
| 15 | 全科医学科（内分泌科） | 4 | 1 |  |  |  |
| 16 | 老年病科 | 4 | 1 |  |  |  |
| 17 | 脑病科 | 6 | 3 |  |  |  |
| 18 | 特需医疗服务中心 | 4 | 1 |  |  |  |
| 19 | 特殊病区 | ICU | 6 | 2 |  |  | 含新病区 |
| 20 | 神经外科 | 6 | 2 |  |  | 含NICU |
| 21 | 心血管科 | 6 | 2 |  |  | 含CCU |
| 22 | 医疗辅助区域 | 手术室 | / | / | 2 | 1 |  |
| 23 | 消毒供应室 | / | / | 2 | / |  |
| 24 | 急诊科 | / | / | 2 | / | 120担架员 |
| 25 | 中药房 | / | / | 1.5 | / |  |
| 26 | 内镜中心 | / | / | 1 | / |  |
| 27 | 影像科 | / | / | 1 | / |  |
| 28 | B超室 | / | / | 1 | / |  |
| 29 | 血透室 | / | / | 1 | / |  |
| 30 | 总务仓库 | / | / | 1.5 | / |  |
| 31 | 运送队伍 （送检、标本、取药等） | / | / | 19 | 4 |  |
| 32 | 管理员 | | 3 | / | / | / |  |
| 33 | 合计 | | 93 | 32 | 32 | 5 |  |

**附表2：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **护工陪护服务评分表** | | | |
| **序号** | **检查内容** | **扣分** | **说明** |
| 1 | 员工仪表端正，穿着统一工作服，佩戴工作证，不穿拖鞋。做到文明礼貌、大方得体、面带微笑、态度和蔼，关心和尊重患者，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 2 | 严格遵守各项规章制度及操作规范，遵守劳动纪律，无迟到早退、无擅自离岗，未达要求每次扣2分。 |  |  |
| 3 | 服从科室工作安排，尽职尽责，未达要求每次扣2分。上班期间兼职与岗位工作无关的其他工作，每次扣2分。 |  |  |
| 4 | 不爱护医院公物、不节约资源，不按要求关灯、电视、空调，每次扣1分。 |  |  |
| 5 | 超越工作范围私自进行如接补液、拔补液、拔引流管、鼻饲、使用约束带、给热水袋、冰袋、调节氧气开关、更换或加湿化瓶的水等具有技术性的护理工作，每次扣5分。 |  |  |
| 6 | 上班期间做私活，看电视，看书报、看手机，每次扣2分。 |  |  |
| 7 | 在病房抽烟、饮酒、下棋、打牌、赌博、谈论患者病情及其他人员的情况等，坐、卧在病床上睡觉，大声喧哗影响患者休息，每次扣2分。 |  |  |
| 8 | 服务态度差，被投诉并经核实，每次扣5分。服务不主动，每次扣1分。 |  |  |
| 9 | 向患者或家属收取财物、红包，每次扣3分。向患者、家属推销药品、保健品、器材，每次扣5分。向患者或家属收取额外费用，私自跟患者或家属议价，每次扣5分。 |  |  |
| 10 | 对患者及家属、医务人员提出的意见及时改进，未达要求每次扣2分。 |  |  |
| 11 | 在病房接待自己的客人、串门、存放杂物，随便吃、拿患者的食物和使用患者及医院的用品，每次扣2分。 |  |  |
| 12 | 基础护理操作符合要求，未达要求每次扣2分。因看护不到位，导致患者发生不良事件如：跌倒、失禁性皮炎、误吸等视情况每次扣2-5分。 |  |  |
| 13 | 虚心接受医护人员的技术指导和质量监督，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 14 | 贪图方便，不按护士要求使用运送工具，每次扣5分。 |  |  |
| 15 | 医生查房时，未及时报告患者的休息和生活情况。未密切注意患者病情变化，并及时向当班护士反映。每次扣2分。 |  |  |
| 16 | 向患者及家属解释病情，不注重保护患者隐私，每次扣2分。 |  |  |
| 17 | 私自到医院外购买食物给患者食用，每次扣2分。 |  |  |
| 18 | 分拣医院可回收废品占为己有，搬离院外出售，每次扣1分。 |  |  |
| 19 | 在医院内违规用电炒菜、煮饭、用电磁炉，每次扣2分。 |  |  |
| 20 | 在医院内违规用电炒菜、煮饭、用电磁炉，每次扣2分。 |  |  |
| 合计得分（100-扣分） | |  |  |
| 评分科室： 签名： 日期： | | | |

**附表3：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **医疗辅助性服务评分表（病房服务）** | | | |
| **序号** | **检查内容** | **扣分** | **说明** |
| 1 | 员工仪表端正，穿着统一工作服，佩戴工作证，做到文明礼貌、大方得体、面带微笑、态度和蔼，关心和尊重患者，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 2 | 严格遵守各项规章制度及操作规范，遵守劳动纪律，无迟到早退、无擅自离岗，未达要求每次扣2分。 |  |  |
| 3 | 服从科室工作安排，尽职尽责，未达要求每次扣2分。上班期间兼职与岗位工作无关的其他工作，每次扣2分。 |  |  |
| 4 | 不爱护医院公物、不节约资源，不按要求关灯、电视、空调，每次扣1分。 |  |  |
| 5 | 工作不认真细致，损坏、污染、丢失科室物品，每次扣2分。 |  |  |
| 6 | 上班期间做私活，看电视，看书报、看手机，每次扣2分。 |  |  |
| 7 | 服务态度差，被投诉并经核实，每次扣5分。服务不主动，每次扣1分。 |  |  |
| 8 | 向患者或家属收取财物、红包，每次扣3分。向患者、家属推销药品、保健品、器材，每次扣5分。 |  |  |
| 9 | 对患者及家属、医务人员提出的意见及时改进，未达要求每次扣2分。 |  |  |
| 10 | 谈论患者病情及其他人员的情况，每次扣2分。 |  |  |
| 11 | 基础护理操作符合要求，未达要求每次扣2分。 |  |  |
| 12 | 与保洁员、保安工作协助、配合情况，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 13 | 对科室的车床、轮椅妥善保管，使用后能够放回原位摆好，未达要求每次扣1分。检查运送工具是否完好，未按要求转运对患者造成伤害每次扣10分。 |  |  |
| 14 | 遵守检查预约制度，未达要求每次扣1分。送患者检查前认真对单，核查患者姓名、年龄、床号、住院号及登记手续，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 15 | 转运病人注意保暖，动作轻柔，确保病人舒适，未达要求每次扣1分。运送人员在患者候检期间不得离开患者，确保病人安全，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 16 | 急查血标本接科室电话后30分钟内送到检验科，超过时间每次扣2分。 |  |  |
| 17 | 妥善保管标本、检查申请单及图文报告、胶片等，无丢失或遗漏；丢失、损坏、送错标本，每次扣5分。丢失或遗漏检查申请单以致影响病人检查每次扣3分，丢失图文报告或胶片，每次扣1分。 |  |  |
| 18 | 紧急事件的处理及时、恰当，未达要求每次扣3分。 |  |  |
| 19 | 服务的及时性，客户需求及时得到满足，未达要求每次扣3分。 |  |  |
| 20 | 分拣医院可回收废品占为己有，搬离院外出售，每次扣1分。 |  |  |
| 21 | 在医院内违规用电炒菜、煮饭、用电磁炉，每次扣2分。 |  |  |
| 合计得分（100-扣分） | |  |  |
| 评分科室： 签名： 日期： | | | |

**附表4：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **医疗辅助性服务评分表（运送服务）** | | | |
| **序号** | **检查内容** | **扣分** | **说明** |
| 1 | 员工仪表端正，穿着统一工作服，佩戴工作证，做到文明礼貌、面带微笑、态度和蔼，关心和尊重患者，不与工作人员/病人/家属争吵，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 2 | 遵守劳动纪律，无迟到早退、无擅自离岗、做好交接班工作，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 3 | 对科室的车床、轮椅妥善保管，使用后能够放回原位摆好，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 4 | 按照通知准确及时接送病人到有关科室检查治疗。运送及时率≥99%（需携带工具的，15 分钟内到达；不需携带工具的，10 分钟内到达）。急诊运送及时率 100%。未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 5 | 检查运送工具是否完好，确保运送安全，搬运病人动作规范、轻稳；注意病人留置的各种管道通畅，位置合理，避免脱落。未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 6 | 严格执行查对制度，送患者检查前认真对单，核查患者姓名、年龄、床号及登记手续，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 7 | 员工无在院内违规用电炒菜、煮饭、用电磁炉等现象，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 8 | 与当班的科室医疗辅助性服务、保洁员、保安工作相互协助配合，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 9 | 对科室及患者提出的意见及时改进，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 10 | 服从科室工作安排，尽职尽责，未达要求每次扣1分。 |  |  |
| 11 | 注意服务态度，如被投诉经核实后，每次扣2分。 |  |  |
| 12 | 向患者、家属推销药品、保健品、器材，每次扣2分。 |  |  |
| 13 | 向患者或家属收取财物、红包，每次扣2分。 |  |  |
| 14 | 员工上班期间做私活，看电视，看书报、看手机，每次扣2分。 |  |  |
| 15 | 注意保护患者隐私，谈论患者病情及其他人员的情况，每次扣2分。 |  |  |
| 16 | 吃患者的饭菜和食物，每次扣2分。 |  |  |
| 17 | 不爱护医院公物、不节约资源，夜间不按时关灯、关电视，每次扣1分。 |  |  |
| 18 | 上班期间兼职与岗位工作无关的其他工作，每次扣2分。 |  |  |
| 合计得分（100-扣分） | |  |  |
| 评分科室： 签名： 日期： | | | |

**附表5：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **管理人员服务质量评分表** | | | |
| **项目** | **具体内容** | **分值** | **扣分** |
| 工作对接 | 1.执行力强，落实工作坚决、彻底，与院方做到无缝对接工作；语言表达能力强，善于与院方沟通；有一定的文字表达能力，重要事项能用书面报告院方；会使用 QQ、微信等即时通讯工具传输文件。达不到要求的，扣2分/项/次。 | 6 |  |
| 2.有组织能力和亲和力，工作雷厉风行，作风正派，处事公正，在员工中有威信。达不到要求的，扣 2 分/项/次。 | 4 |  |
| 3.休息、休假告知院方，交代专人负责，并保持通信畅通。达不到要求的，扣2分/项/次。 | 4 |  |
| 仪容仪表 | 1.着统一工服，佩戴统一工牌；不留长指甲、不戴有色眼镜、不佩戴私人饰物（如项链、耳环等）、男不留长发、女长发必须盘发不披发。达不到要求的，扣2分/项/次。 | 4 |  |
| 2.仪态端庄，举止文明，礼貌待人；不当众整理衣物；不随地吐痰、乱丢杂物。达不到要求的，扣 2 分/项/次。 | 4 |  |
| 3.尊重领导、医护人员、同事，见面主动打招呼。达不到要求的，扣 1分/项/次。 | 2 |  |
| 4.状态好，工作期间，保持严肃、认真、合作、进取的态度和乐观、友好、自信、积极向上的精神面貌。达不到要求的，扣1分/项/次。 | 6 |  |
| 岗位职责 | 1.按时上、下班，不迟到、不早退、不旷工、不离岗办私事；积极参加各种会议和各项培训。达不到要求的，扣 2 分/项/次。 | 6 |  |
| 2.电话 24 小时畅通，紧急事件响应率 100%，上班时间 3 分钟到达现场，非正常上班时间 15 分钟以内到达现场。达不到要求的，扣2分/项/次。 | 6 |  |
| 3.传达上级指示及时，不打折扣贯彻落实上级交办的任务；传达不及时，或乱下达旨意的；每天巡查、督导工作次数有记录，达不到要求的，扣2分/项/次。 | 6 |  |
| 服务管理能力 | 1.管辖范围内员工队伍稳定，编制内员工到岗率98%以上；员工流动率不超过6%；缺编岗位最长时间不能超过15日；如缺编岗位超过2%，1个岗位缺编超过15日，扣管理人员2分，2个扣4分，扣完为止。 | 20 |  |
| 2.服务管理项目（范围、内容）医护人员及病人满意度调查低于85%，每下降1%扣2分，扣完为止。 | 10 |  |
| 3.定期、不定期上交员工考勤表给院方；定期、不定期组织员工开展学习、培训、演练，资料及时归档，并交院方留存。因迟交考勤表、迟交归档资料给院方，导致延误发放工资、检查人员对工作资料不满意的。扣2分/项/次。 | 6 |  |
| 4.分管范围员工出现安全责任事故的，负安全管理连带责任，一次性扣完该项得分。 | 10 |  |
| 行风建设 | 服务管理责任范围内出现有效投诉，口头投诉，扣 1 分/项/次；书面投诉，扣 2 分/项/次；向上级部门（卫健局等）书面投诉，或医院委托的第三方测评服务满意度低于 80﹪的，扣4分/项/次。 | 10 |  |
| 扣分原因 |  | |  |
| 合计得分（100-扣分） | | |  |
| 评分科室： 签名： 日期： | | | |

**附表6：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **护工陪护服务满意度调查表** | | | | | |
| 调查内容 | 评价（勾选分值） | | | | |
| 1.员工仪容仪表、言行举止、劳动纪律 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.员工专业技能、安全意识、履职情况 |  |  |  |  |  |
| 3.员工服务态度、沟通能力 |  |  |  |  |  |
| 4.员工健康防疫、院感制度执行情况 |  |  |  |  |  |
| 5.科室管理制度执行情况 |  |  |  |  |  |
| 6.患者及家属的陪护需求满足情况 |  |  |  |  |  |
| 7.患者及家属投诉情况及整改完成情况 |  |  |  |  |  |
| 8.陪护服务过程中风险控制能力 |  |  |  |  |  |
| 9.陪护服务人员生活护理技巧掌握及各项服务落实情况 |  |  |  |  |  |
| 10.陪护服务人员解决问题的措施、方法和效果 |  |  |  |  |  |
| 11.陪护服务人员落实医护人员的技术指导和质量监督情况 |  |  |  |  |  |
| 12.陪护服务人员按护士要求使用运送工具情况 |  |  |  |  |  |
| 13.陪护服务人员向医生或护士及时报告患者病情情况 |  |  |  |  |  |
| 14.陪护服务人员保护患者隐私情况 |  |  |  |  |  |
| 15.陪护服务人员收发及整理陪人床工作情况 |  |  |  |  |  |
| 16.陪护服务人员接受专科培训后的执行情况 |  |  |  |  |  |
| 17.科室临床需求配合度 |  |  |  |  |  |
| 18.陪护服务人员接受陪护服务任务后的响应时效 |  |  |  |  |  |
| 19.各类投诉处理反馈时效 |  |  |  |  |  |
| 20.陪护人员综合评估 |  |  |  |  |  |
| 综合评分： | | | | | |
| 备注：存在问题及建议 | | | | | |
| 填表部门/科室： 填表人（患者或患者家属） 填表时间： . | | | | | |
| 评价标准：5分（很满意）；4分（较满意）；3分（满意）； 2分（一般）；1分（不满意） | | | | | |

**附表7：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **护工陪护服务项目收费标准** | | | | | |
| **服务类别** | **服务对象** | **服务内容** | **服务标准** | **收费标准** | **服务收费标准参考** |
| 一对多 （2-4）服务 | 病区有需求的病人 | 1.从事简单的病人生活照顾和床单位清洁等非技术性的服务工作。护送科室病人外出进行各种检查、治疗、会诊，护送病人出院。 2.协助病人打开水、洗漱、梳头、剪指（趾）甲、翻身、喂食。递送大小便器、清倒排泄物。为病人更换（加减）衣服、床单被套等生活照顾。 3.协助护士进行晨晚间护理，及时巡视病房，协助病人分领饭菜、进餐，清理床边桌椅等。 4.协助科室管理如清点送洗、发放病人服、床单、被套、枕头、蚊帐等。 5.协助护士清理消毒出院床单元物品。 6.协助病区常规物品的检查、维护。 7.配合病区进行公共场所秩序的管理。 8.发现异常情况及时向医护人员报告。 | 1.遵纪守法，遵守采购人及中标人的各项规章制度。 2.为病人提供舒适的环境，保持病室整洁，做到床铺干净平整，桌面、床底无杂物，统一放置面盆等。 3.洁身自爱，不索取病人钱物，不准收受病人红包、小费。不打听、传播病人及工作人员隐私。 4.不得讲解病情及治疗情况。 5.上班期间按规定着装，不得织毛衣、做手工等与陪护工作无关的事情。坚守岗位，不得随意离开陪护范围，防止病人发生坠床、摔伤、烫伤等事件。 6.不得欺负、呵斥、打骂、冷待病人及家属。 7.不得在医院内会客、聊天、饮酒或聚集赌博、买六合彩、吵闹、打架等。 8.保持病室安静，不准吸烟，不得大声喧哗。 9.不得挑拣所服务的病人，不得带家属及朋友等人在病房洗澡、洗衣、煮食及留宿等，杜绝无关人员占用医院资源的行为。 10.服从科室管理与调配。协助做好病房管理，满足病人的生活需要。 | 100-150元/人/天 | 1.按常规护理服务项目为100元/人/天。 2.气管切开病人、带呼吸机病人、180斤以上病人、医嘱下病情危急重病人及生活不能自理病人，术后3天内的病人，以上多陪按护理服务项目为130元/人/天，同病房1对2（多陪）按护理服务项目为150元/人/天。 3.夜间陪护（20:00-06:30）按护理服务项目为100元/人/天。 4.钟点陪护服务：25元/小时（钟点不足1小时按1小时收费;一天内5小时收费封项。 5.协助病人在科内购买三餐、采购生活用品、清洗餐具。巡视点滴。10-20元/天/人。 6.协助打送开水，床单位整理。协助病人在科内购买三餐、采购生活用品、清洗餐具。巡视针水。送病人检查，如X光、CT/MR、B超等检查，50元/天/人。 |
| —对一专陪服务 | 病区行动不便、生活不能自理或不能完全自理的以及需要全天照顾而需专职陪护者。 | 1.全天为有需要的病人进行非技术性的生活照顾。 2.整理病床单位，保持床单位清洁有序。协助病人分领饭菜、清理床边桌椅、打开水等。 3.协助患者进食，餐后给予清洁；每日早、晚协助患者洗脸、漱口、擦身、翻身、按摩、 洗头、梳头、更衣，床单位有污渍随时更换。 4.为病人剪指（趾）甲，为男病人刮胡须，协助递送大小便器，便后及时倾倒，遗大小便后及时清洗臀部和清理床单位。 5.经医护人员同意，协助病人在病区内进行一般的活动。 6.陪送病人出科检查、治疗、会诊等。 7.发现异常情况及时向医护人员报告。 | 1.同一般服务工作标准1-10点。 2.按专陪收费标准进行陪护，专陪工作期间不得私自增加陪护病人数并收取报酬。 3.禁止进行与专陪工作无关的事情。应保证工作的连贯性，严格遵守中标人规定的用餐时间，用餐期间中标人应安排接班人员负责照顾专陪病人。 4.专陪人员不得向家属索要餐费或要求家属提供饮食。 | 260-280元/人/天 | 生活部分自理病人或生活不能自理，如昏迷、瘫痪、气管切开或大面积烧伤病人、生活照顾工作量大、劳动强度高、科外治疗项目多的病人及传染性病人为260-280元/人/天。 |
| 结算方法： 1.陪护预收押金1000元（工伤或交通事故者2000元）。 2.服务协议上需甲、乙双方签字确认。 3.陪护服务收费按日计算，请陪护服务当天按1天计算;病人当天12点前出院不收费，12点后出院按1天计算。国家春节法定节假日（指春节期间前3天双倍收费，春节期间后4天在原收费的标准上再提高收费30-50元/天），钟点陪护服务加收30%。另春节期间随市场价调整。节日过后，公司应及时调回收费价格。 4.成交供应商为有需要发票者开具发票。 | | | | | |