**西宁市第三人民医院**

第三方保洁参数

目 录

一、 项目概况： 1

二、 承包区域及服务内容 2

1、保洁卫生服务质量标准 3

2、保洁服务标准及要求 4

3、保洁服务内容及范围 6

5、电梯运行服务 8

7、其它服务要求 9

9、院方管理监督权利 10

10、管理要求： 10

11、安全要求 12

四、岗位配置 14

# **一、 项目概况：**

西宁市第三人民医院始建于1965年，是西川地区唯一一所集医疗、教学、科研、预防保健于一体的三级乙等非营利性综合公立医院，2016年挂牌“西宁市职业病防治医院”，2020年被确定为新冠肺炎定点收治医院。历年来被评为“诚信医院”、“百姓放心医院”、“医德医风示范医院”、“爱婴医院”等，拥有各级各类医疗保险定点医疗机构资质，也是全省工伤康复定点医疗机构，是“青海大学医学院”、“青海省卫生职业学院”、“西宁市卫生职业技术学校” 临床实习医院。全院占地总面积为25455.37平方米，建筑总面积为60544.91平方米。目前，医院编制床位500张，开放床位560张，有21个临床科室、13个医技辅助科室，开展96个专业。本院有电梯21台电梯，中心吸引、供氧系统、管道物流系统、会议室、净化工程（手术室、ICU、检验科、PCR实验室）等。

# **承包区域及服务内容**

 **（一）服务区域及内容：**

1、服务区域：内科楼、外科楼、门诊楼、传染病大楼、院区大院；

2、服务内容：日常保洁服务、洗衣房服务、配送陪检服务、电梯司机服务。

3、对全院消防设施进行日常巡查工作。

**（二）服务内容**

1、门诊楼1至9层公共区域日常保洁，会议室周保洁并需根据使用情况进行保洁、体检中心、 会议室、 实验室、等的日常保洁；

2、外科楼1至11层公共区域、 病房日常保洁、检查室、 会议室、 留观室、 抢救室等的日常保洁；

3、 内科楼1至12层公共区域、病房日常保洁、诊室、 检查室、 会议室、 留观室、 抢救室等的日常保洁；

4、 传染病楼1至6层公共区域、 病房日常保洁，诊室、 检查室、 会议室、 留观室、 抢救室等的日常保洁；待使用时增加日常保洁人员 人。（没有使用，待布局、功能明确后需增加人员时，可签订补充协议）

5、办公室及病区窗户玻璃根据污染情况保洁定期擦拭；

6、发热门诊、病房日常保洁；

7、地下车库日常保洁；

8、院区日常保洁、 除雪、除冰、积水清除；

9、层流设备间日保洁；

10、电梯引导清洁消毒服务；

11、门诊玻璃幕墙服务；

12、医疗垃圾、 生活垃圾收集、 分类、 转送、 垃圾间清洗消毒服务；

13、患者转运、检验、检查陪同。

14、医学标本取送等各项服务。

15、完成仓库物资下送工作；医用和办公耗材配送；大输液配送；

16、办公区域保洁；

17、院区草坪、树木、花卉修剪养护；

18、 院方遇到大型活动、 检查时， 中标方需根据医院要求， 对医院内各项服务工作全力支持配合，完成各项检查活动；

19、服务人员的配备人数需根具医院的实际情况达到院方要求的人数， 保证服务质量；

20、服务过程中所有服务人员的劳动、 劳务、安全事故等用工纠纷均由中标单位处理并承担； 若各项服务达不到合同约定标准， 院方有权解除合。

21、对全院消防设施进行日常巡查，对接消防维保单位对发现的问题进行及时维修。

## **1、保洁卫生服务质量标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **质量标准** |
| 地面 | 清洁，无血迹、痰迹、果皮、纸屑等 |
| 墙壁 | 无蜘蛛网、灰尘、污渍、无明显污痕 |
| 天花板 | 无污渍、蜘蛛网 |
| 镜面 | 洁净、光亮 |
| 楼梯走道及扶手 | 清洁无尘、无痰迹、血迹 |
| 不锈钢器具 | 无污渍、无腐蚀，有一定光泽，表面膜保持良好状态 |
| 电梯 | 清洁无尘、无痰迹、血迹、有一定光泽，表面保持良好状态。 |
| 玻璃门窗 | 透明洁净、无水渍、污渍 |
| 果皮箱、垃圾篓 | 外表干净、无虫蚁等，无特别异味，存放的垃圾不得超过果皮箱、垃圾篓2/3处，需有盖子 |
| 灯具 | 无灰尘、表面光亮 （符合医院控制感染要求） |
| 床头柜、储物柜 | 干净、无灰尘，每天擦拭 （符合医院控制感染要求） |
| 输液架、设备带 | 无污尘，表面干净 （符合医院控制感染要求） |
| 公共设施 | 干净、无污物、水渍、灰尘 （符合医院控制感染要求） |
| 厕所、洗漱间 | 地面洁净、无污物、水迹，水台、水池清洁无杂物，便池清洁无臭味，间隔墙、门无污渍 |
| 病床 | 每日清洁消毒无污迹 （符合医院控制感染要求） |
| 拖把、抹布 | 清洁、消毒达标，分色分区域管理 （符合医院控制感染要求） |
| 消毒毛巾 | “一床一巾，一房一巾，一房一拖”清洁、消毒达标 （符合医院控制感染要求） |

## **2、保洁服务标准及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **工作内容** |
| 大厅、公共卫生间、公共区域副班巡视清洁 | 白班：07：00至17:00夜班：17：00至24:00巡视员工负责巡视环境清洁卫生 |
| 病区应急清洁 | 24小时提供应急服务、巡视员工负责按科室要求上门服务 |
| 电梯（含客梯，货梯） | 均需要每日清洁，每周不锈钢保养剂保养每日消毒，并公示消毒记录 |
| 屋面和平台清洁 | 每月清洁1次，特殊科室清洁按医院控制感染相关规定执行 |
| 清洁擦拭高处灯具和通风口 | 每季度至少1次 |
| 清洁擦拭内墙面 | 公共区域每月1次，病房每月1次 |
| 清洁擦拭室内玻璃 | 室内视清洁情况随时擦拭，病房房门玻璃每天擦拭 |
| 终末清洁/消毒 | 负责终末清洁/消毒，患者转科、出院、转院、死亡后进行彻底的清洁/消毒 |
| “一床一巾” | 以一位患者为清洁单位，包括患者及其邻近的与诊疗有关的设备视为一个清洁单元，设备与家具分开清洁。高频接触表面（患者、医务员工或来访者的手频繁接触的环境和物体表面，如床栏、床边桌、呼叫按钮、设备开关与调节按钮等）每日使用微纤消毒专用毛巾、配合消毒剂，通过“清洁-消毒一步法”完成，不能复用和交叉使用 |
| “一房一巾” | 负责每个房间内的高频接触表面（患者、医务员工或来访者的手频繁接触的环境和物体表面，如电源、空调、电视、按钮、设备调节按钮、床头治疗带、扶手带、门把手每日使用微纤消毒专用毛巾通过“清洁-消毒一步法”完成，卫生间的清洁用具要与清洁家具等其他物品的清洁用具区分，不能复用和交叉使用。 |
| “一房一拖” | 以一个病房、一个办公室为单位，只使用一条清洁消毒平板拖布，不能复用和交叉使用。 |
| 临时用工 | 医院内临时性/特殊性的清洁由中标人负责，可另付费用。 |

## **3、保洁服务内容及范围**

1.承担本项目承包范围内的各楼宇内房间、楼顶平台、雨棚及公共区域的环境清洁卫生服务。

2.承担本项目承包范围内医疗废物的收集、消毒、转运、交接工作并提交每日消毒记录和申报危险废物转移联单。医疗垃圾储存点须驻守监管并由医院指定的医疗垃圾回收公司运出。严格遵守相关规章制度并配合院感科的工作检查和指导。

3.承担本项目承包范围内生活垃圾的收集、生活垃圾车需安排专人操作并转运至医院内生活垃圾倾倒点。

4.承担本项目承包范围内 “一床一巾、一房一巾、一房一拖”和“终末清洁/消毒”消毒工作。

5.承担本项目承包范围内“一床一巾、一房一巾、一房一拖”“终末清洁/消毒” 使用的毛巾、拖布实行集中清洗、消毒、如院内增加传染类等特殊病人时，其病人使用的相关保洁用品物业服务供应商不承担费用。

6.承担本项目承包范围内的全部净化区域回风口过滤器的每周清洁、病房内区域通风口的每月清洁、办公及公共区域通风口的每月清洁。

7.提供和承担本项目承包范围内、外包服务所需的全部人力资源、设备设施、清洁器具、耗材物料、医疗废物储运人员职业防护。

8.以上清洁工作及清洁用品须完全符合医院相关规定及控制感染要求。

9.物业服务供应商须根据科室分布、作业面积、环境清洁卫生等级管理与日常清洁方案，实际工作量等，每个环境清洁卫生服务岗位工作员工人数，并按楼层、工种、科室等各种因素，制定提交详细的环境清洁卫生服务工作计划及岗位编制表。

10.规范化培训方案：各员工须熟知医疗废物管理相关条例、办法，《医院消毒卫生标准》，《医疗机构消毒技术规范》，《医院隔离技术规范》，《医务员工手卫生》、急救常识、礼仪规范等，对员工进行规范化培训，使所有环境清洁卫生员工掌握手卫生、医院环境中各种物体表面清洁、消毒的操作流程，医疗废物、生活垃圾的规范处置等，物业服务供应商提交详细的规范化培训课程安排计划。物业服务供应商需优先考虑录取采购单位现有保洁员，对新录取保洁员认真把关并进行规范的岗前培训并经考核达标后方可进岗。

11.因保洁工作损坏的院内设施、设备由物业服务供应商承担一切费用。

12.院内现有清洁设备中标方可根据使用情况折旧利废。

13.承担本项目承包范围内的控烟工作。

14.如遇突发情况（如：暴雨、大雪、树木、围墙倒塌等），要及时组织人员进行清理，保证人员安全出行。

15.遇突发情况应及时安排人员提供应急清洁服务。

16.承担本项目承包范围及科室调整、临时搬运物品时物业服务供应商配人协助完成。

17.物业服务供应商人员在工作中发生的意外伤害由物业服务供应商承担。

**4、环境清洁卫生服务中清洁设备、器具配置要求**

1.清洁设备配置要求：全自动洗地机、低速单擦机、吸尘器、吸尘吸水机、电动尘推车、30公斤洗脱机、清洁车、榨水车、告示牌、垃圾桶、生活塑料袋、清洁剂、消毒液、安全防护设施等。

2.所有器具（拖布、抹布、尘扫、消毒毛巾等）均有颜色识别标识。直观的识别标识，使员工能够立即选择适当的工具来清洁不同的区域，绝不允许不同区域混合使用一套清洁工具，避免致病微生物通过清洁器具传播。不同的区域以特定的颜色代表不同的感染风险级别。

## **5、电梯运行服务**

1.司梯人员需持证上岗，按规定着装，运行过程中热情、有礼貌。

2.按医院规定时间开梯、锁梯。

3.引导行动不便的病员及家属优先乘梯。

4.发生紧急情况时按照紧急程序要求组织好人员疏散。

5.遇电梯故障及时报修并悬挂指示牌、做好解释工作。

**6、陪检配送服务要求**

一、陪检配送工作内容

工作地域范围所属门诊综合楼、内科住院楼、儿童诊疗中心大楼的住院病人陪检、标本运送、物资、大输液配送等工作。

1、病人运送：跨区检查病人、跨区治疗病人。（注：陪检时间24小时制）

2、标本传递：各病区急诊标本、病理（不含血制成品）的院内传递。早晨6:30分别从内外科大楼收取标本，7:00准时送至检验科，特殊标本及时完成送检。

3、每周物资配送。

二、住院病人检查陪检制度

当住院病人因病情需要进行相关医技检查或特殊检查时，科室护士根据病情严重程度，安排陪检人员陪检。为防范和处理病人在途中或检查时发生意外，特制定陪检制度。

1、医生开立外出检查医嘱后，进行电脑核对，电话联系通知相关医技科室预约检查时间，交予陪检人员。

2、按照预约好的时间提前通知病人及家属。检查前，医护人员应按医嘱认真核对病人的姓名、床号、年龄、诊断、检查项目等信息，并通知病人做好检查前的准备工作，准确告知病人检查前特殊准备的内容和注意事项。

3、医护人员应根据病人的病情、行为能力、活动能力等进行评估，决定是否需要陪检。并根据病人的病情、身体状况采取适宜的陪送方法（平车、轮椅等），与相关医技科室联系，安排陪检人员进入病房护送病人外出检查。对住院病人病情较重或随时有变化者，通知医护人员陪同，必要时携带急救物品和抢救器材，以防发生意外。

4、陪检人员要核对病人、检查单，确认病人已做好检查前准备。需要病历时，病历由陪检人员保管。

5、运送病人时陪检人员应注意病人保暖与安全问题。如平车运送时需使用护栏、采用合适的搬运方法与速度、保持病人的适当体位，严密观察病人的病情变化。

6、病人在外检查时，陪检人员和医技科室人员应严密观察病人病情，一旦发生病情变化，应暂停检查，立即就地进行现场抢救，同时通知送检科室医护人员协助抢救。

7、检查后，陪检人员及时将病人送回科室。陪检人员不可随意向病人解释检查结果，应由医护人员负责说明。

8、外出检查回科室时，陪检人员与病区责任护士做好交接班。

三、陪检人员岗位职责

1、了解院容、院貌、科室设备、医院设施、专业技术水平、特色专科，并耐心向病人解释，热情接待病人、做到有礼貌，有问必答、百问不厌。

2、陪检人员素质、仪表要符合医院护理部要求和标准，统一着装，佩带工牌。

3、陪检人员要主动热情，微笑服务，尽快帮助患者适应环境，解决问题，减轻痛苦。

4、按各病区医嘱进行检查分类，并带需要做检查的病人到指定地点检查。

5、按要求及时进行病区住院病人的急诊标本送检工作并进行登记。

6、工作出现差错及时如实报告，不隐瞒。

7、正确、正当使用运输工具，不人为损坏。

8、配送工作按要求保质保量完成。

## **7、其它服务要求**

1. 生活垃圾袋由中标物业公司提供；
2. 生活垃圾分类桶及以后院区所有生活垃圾桶的更换和添加由中标物业公司提供；
3. 生活垃圾暂存点和医废暂存间需安排人员整理和打扫；
4. 物业保洁洗消中心，装备由中标物业公司负责；
5. 化粪池清掏每季度至少一次；

**8、院内绿化服务要求**

 保持院内环境卫生整洁、无杂草和污物，院内绿化合理布置、美观、定期对花草树木进行修剪、补种、灌溉、防病虫害等工作，保持花木常新；院内环境卫生每天清扫一次，随时巡回保洁，保证环境卫生干净整洁。

## **9、院方管理监督权利**

1院方负责对服务工作的内容、 范围和标准， 进行全面监督检查和考核， 配合物业公司全面做好各项服务工作；

2院方可随时组织人员对物业公司服务工作进行抽检。 如抽检不合格或达不到卫生大检查的要求有权给予一定的经济处罚， 处罚实行扣分制。

## **10、管理要求：**

1、中标方所负责区域未达到采购人要求及卫生标准的， 采购人按照考核标准对中标方提出整改,下发整改通知单， 如中标方整改后仍不达标， 采购人下发处罚通知单进行扣罚， 并于当月结算时扣除。

2、中标方项目经理应加强对服务质量的要求和员工的教育管理， 如确因管理不力、 能力不足而造成采购人影响和损失的， 采购人有权建议中标方重新委派项目经理并赔偿损失。

3、由于中标方工作人员与采购人工作人员及患者（包括患者家属） 发生争吵， 带来的所有不良后果由中标方承担。

4、采购人发现中标方卫生质量不达标， 负责督促中标方整改， 中标方不整改或整改后仍不能达标的， 中标方项目经理和员工不服从采购人管理和工作安排的， 在下发处罚通知单后， 采购人有权要求中标方更换相关责任的项目经理和员工， 如出现争执， 由中标方自行负责， 如产生严重影响， 采购人有权终止合同， 采购人对此有最终解释权。

5、招标范围内所有岗位的工作人员， 遭到一次投诉后， 中标方必须予以更换， 同一岗位遭到三次投诉，中标方必须更换项目经理， 同一工作人员在两个岗位都遭到投诉， 中标方必须将该工作人员辞退。 产生的所有不良后果由中标方承担。

6、中标方项目经理应具备丰富的人员管理及物业管理经验。

7、 中标方负责提供采购全年保洁消耗品， 各种常用工具、 服装、 员工工资、 各种税费和员工保险费、 教育培训费等全部项目。

8、中标方应按合同要求配备保洁人员， 并为其保洁员合理配置保洁工具、 防护用品和其他必需用品。 实行规范化服务， 员工上岗统一着装、 佩戴统一标识。 所有费用都包括在中标价内。

9、由中标方人员挑起的事端或引起意外， 造成室内外物品、 仪器、 车辆等损坏， 绿化景观等破坏， 或者造成人员伤亡等意外情况， 由中标方负责处理解决。 造成的损失全部由中标方负责。

10、中标方应严格保证保洁员年龄， 男性小于60周岁， 女性小于55周岁。 中标方员工品行端正、 身体健康、 头脑清楚、 行动自如， 有从事保洁服务的工作能力，中标方使用用工年龄和健康状况不符合采购人要求的人员， 采购人不予承认， 在月底结算时不予计入， 如出现争执， 由中标方自行负责。 如中标方员工身份、 年龄和健康情况造假欺瞒采购人， 发生任何安全事故和纠纷，采购人概不负责。

11、中标方项目经理和保洁员必须固定工作岗位， 未经采购人同意不得串岗、 流动岗。 未经采购人同意， 中标方不得主动安排项目经理 和保洁员一人双岗， 一经发现， 采购人有权要求中标方立即更换人员。 对于此类人员采购人不予承认， 在月底结算时不予计入。 如出现争执， 由中标方自行负责。

12、工作期间， 中标方项目经理应每天巡视其管辖所有楼宇， 检查、 指导保洁工作， 确保卫生质量和安全保障， 并实地监督中标方员工完成各项工作， 做好善后安排， 中标方项目经理应做好每日巡查记录， 发现问题及时与采购人沟通。

13、中标方项目经理每天定时向采购人报到， 汇报工作计划， 并接受采购人工作安排， 如无故连续三天未向采购人报到， 采购人有权要求中标方立即更换项目经理。 如出现争执， 由中标方自行负责。

14、根据采购人布置的工作任务， 中标方在采购人服务项目中所使用的耗材等应在工作开展前备齐， 工具、药品等急需使用的物品， 需在两日内购买到位， 急待使用的保洁设备等应在三日内修好到位， 否则应该购买新机器补充使用， 如因中标方物品购买不到位而延误工作进度， 采购人会下发整改通知单， 通知单下发两日内仍不到位， 则下发处罚通知单。

15、中标方项目经理、 保洁员、 电梯操作员、 平时无假期， 中标方项目经理和保洁员在岗和调休时间安排， 必须经采购人同意后方可执行， 采购人检查发现中标方项目经理或员工工作时间擅自离岗， 累积三次后， 采购人可以要求中标方更换项目经理或员工， 如出现争执， 由中标方自行负责。

16、采购人会合理安排工作任务， 经中标方同意后， 中标方必须按采购人规定的日程完成工作。

## **11、安全要求**

1、中标方必须教育其所属保洁人员严格遵守采购人制定的各项规章制度， 以及其他相关行业法规。

2、中标方项目经理和保洁员都应熟悉各种保洁工具及用品的使用方法， 中标方应保证所使用的清洁剂均为环保产品， 保洁工具、 材料达到国家标准。

3、中标方须为其在采购人工作的人员按国家规定缴纳相关保险费用， 并承担其保洁人员在工作中的伤亡及其他意外事故等的费用及责任。

4、中标方员工在工作中应检查保洁区域内的各种设备设施是否完好， 如发现有损坏、 丢失等现象须及时上报或拨打报修电话， 中标方员工在工作过程中造成卫生洁具、 地面、 灯、 绿植景观等破坏性损坏， 中标方应承担相应责任， 并负责原价赔偿。

5、中标方应建立并执行适合本项目使用的保洁岗位职责、 规章制度等（包括治安、 消防、 安全生产） 等， 中标方须给保洁人员配置合格有效的安全防护用具及劳动保护用品， 并须加强保洁人员的治安、 消防及安全生产教育与培训， 严格履行岗位职责及管理要求， 提高保洁人员的安全防范意识， 确保各项工作在安全状态下实施。

6、中标方应至少每月一次为其保洁人员进行有针对性的安全、 技能、 防疫培训， 并做好相关培训记录，以提高保洁人员的整体素质和安全意识， 新进员工经岗前培训、 考核合格后方可上岗。

7、中标方不得在储存间、 库房和休息室或办公场所内存放易燃易爆物品、 杂物废品等， 不得使用大功率电器， 如电炉子、 电饭锅等， 不得私接电源给电瓶车充电等， 如因此引发事故给采购人及第三方造成的一切损失均由中标方承担。

8、中标方在保洁过程中须在工作区域内设置安全警示标志， 否则中标方在工作中给采购人以及第三方造成的一切侵害和损失， 以及自身受到伤害全部责任由中标方承担。

9.中标方应按采购人要求， 在各楼宇设立安全负责人， 库房、 休息室、 办公室的卫生防疫责任人和消防安全责任人， 严格履行生产安全管理的职责， 规范用人管理。 有用人合同等相关手续。

# 三、服务期限及服务地点

1、服务期限：自合同签订之日起2年。

2、服务地点：西宁市第三人民医院。

3、人员配置81人，其中（机动人员12人）每月以实际产生人工进行结算。