

## 肇州县人民医院劳务外包服务项目实施方案

肇州县人民医院创建于 1946 年，是一所综合性二级甲等医院，是肇州县医疗保健、新型农合、大病救助定点医院。2008 年，该院被卫生部和中国初级保健基金会联合授予“爱心医院”称号；2008 年荣获省卫生系统抗灾先进集体、2011 年度荣获市级卫生先进集体、先进县区医院；2012 年荣获肇州县十大先进集体、肇州县“关注民生、服务发展、群众满意医院”、2013 年荣获省级“爱国卫生工作标兵单位”等称号。

肇州县人民医院是集医疗、教学、科研、预防保健于一体的二级甲等综合医院，编制床位 300 张，实际开放 552 张，占地面积 3.5 万平方米，建筑面积 2.5 万平方米，编制人数 291 人，实际全院人数 536 人。医院内设有内、外、妇、儿等十个病区，和门诊部、120 急诊、急救中心、影像中心、腔镜中心、检验中心、透析科等四十五个临床、医技科室，为全县人民的身体健康保驾护航。

根据肇州县人民医院的劳务情况，制定医疗机构劳务外包相关服务的实施方案内容及标准如下：

### 一、服务范围及工作内容

## **(一) 保洁服务**

### **1、科室保洁服务**

1.1 满足科室要求。配足服务员工，接受科室服务业务培训，采用不同的方法不同的顺序，扫、拖、抹、擦、洗进行清洁卫生作业。要求合理布置各科处置室与卫生间的保洁区域，规范设计颜色与文字标识，符合医院护理工作与感染控制工作要求，保洁工具定位放置、及时更新，人员职责明确。

1.2 科室公共清洁卫生。用房保持无积尘、无污迹、无蜘蛛网；地板每天清洁，视情况水洗、抛光、打蜡；走廊每天清洁，视情况抛光、打蜡；墙壁保持无污迹、无蜘蛛网；阳台每天清洁；门窗：每日抹擦一次，家具每日抹擦一次；书报每日整理，摆放整齐；鞋柜鞋架等每天清洁整理；随时清理垃圾，更换垃圾袋，保持垃圾桶配置和干净；随时去除胶布痕迹、血液污迹和各种污迹。

1.3 科室卫生间清洁卫生。每天清洁 2 次，全日保洁；保持无异味、无青苔、无漏水、无污渍、无蜘蛛网；接到卫生间堵塞等故障告知，15 分钟内到现场处理。

1.4 科室设施设备清洁卫生。对通用设备包括电视、冰箱、灯具、风扇、开关、插座、电脑等仪器设备，做好日常保洁，保持表面干净；对专用医疗设备，按科室要求清洁；每日消毒清洗洗手池、排污池，保持无异

味、无污迹；保持病人转换车清洁，按照医护人员要求，做好其他设施设备清洁卫生。

1.5 除尘、除湿、抛光、打蜡。按照科室要求的次数和时段，对科室、病房地面打蜡、抛光。对科室、病房的空间、家具、皮具、设备等进行除尘、除湿。

1.6 搞好急诊应急服务，安排专人值班，对急诊人员 8 小时以外造成的污染及时清理。

## **2、病房保洁服务**

2.1 满足病房服务要求。配足服务员工，接受科室服务业务培训，采用不同的方法不同的顺序，扫、拖、抹、擦、洗等进行清洁卫生作业。

2.2 病房保洁。随时去除病房的胶布痕迹、血液污迹和各种污迹；保持病房无积尘、无蜘蛛网；每日抹擦病房家具、门窗、桌椅、柜子、开关、插座、电视、镜子、输液架、治疗车、病历车、呼吸器、气垫泵、轮椅等，做好日常保洁，保持其外表干净；病人出院后及时清理病人用过的便盆、尿壶、痰盂、拖鞋、壁柜；随时清理垃圾，更换垃圾袋；随时整理，保持空床整齐干净；病房门窗、玻璃、家具、灯具、开关、插座、按钮损坏的，及时报告维修更换；全日保洁病房。

2.3 病房卫生间清洁卫生。（符合《医院消毒卫生标准》《病区医院感染管理规范》《医疗机构消毒技术规范》三个文件要求）。每天清洁 2

次，全日保洁；保持卫生间无异味、无污渍、无蜘蛛网等；卫生间灯具、水龙头、门窗、排风机损坏的，及时报告维修，并跟踪维修结果；保持厕具、盆具表面干净，无污渍；按科室要求进行厕所消毒。

2.4 医疗病房大厅廊道保洁。每天清洁 3 次，上午上班前完成 1 次，中午完成 1 次，下午下班后完成 1 次；全天保洁；根据院里需要，利用双休日或晚上进行地板打蜡、抛光，保持地板洁净明亮；未经医院同意，不得在大厅放置任何物件。

## 2.5 医疗垃圾处理

2.5.1 专人专责。安排 2 名专人专责收集医疗垃圾，给员工配置工作衣、鞋、口罩、手套等防护品，做好本身防护。员工不得分拣，作废品收购。医疗垃圾日产日清，一天清理 2 次。

2.5.2 过程作业。配置医疗垃圾袋，数量由医技科室决定，专门分类收集医疗垃圾，不得混装。桶袋使用前检查确认无破损、渗液和其他缺陷。

2.5.3 记录制度。建立和实施医疗垃圾处理记录制度，记录医疗垃圾的收集、运送、移交过程，记录医疗垃圾来源、种类、重量、数量、时间等信息，保证可追溯。

## 2.6 清洁与消毒原则

2.6.1 应遵循先清洁再消毒的原则，采取湿式卫生的清洁方式。

2.6.2 根据风险等级和清洁等级要求制定标准化操作规程，内容应包

括清洁与消毒的工作流程、作业时间和频率、使用的清洁剂与消毒剂名称、配制浓度、作用时间以及更换频率等。

2.6.3 应根据环境表面和污染程度选择适宜的清洁剂。

2.6.4 有明确病原体污染的环境表面，应根据病原体抗力选择有效的消毒剂。

2.6.5 无明显污染时可采用消毒湿巾进行清洁与消毒。

2.6.6 清洁病房或诊疗区域时，应有序进行，由上而下，由里到外，由轻度污染到重度污染；有多名患者共同居住的病房，应遵循清洁单元化操作。

2.6.7 实施清洁与消毒时应做好个人防护，不同区域环境清洁人员个人防护应符合规范要求。工作结束时应做好手卫生与人员卫生处理。

2.6.8 清洁工具应分区使用，实行颜色标记，擦拭不同患者单元的物品之间应更换布巾，各种擦拭布巾、拖把及保洁手套应分区域使用，严格按照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》《医院医用织物洗涤消毒技术规范》执行，保洁人员清洁必须先洗涤后消毒。

2.6.9 对精密仪器设备表面进行清洁与消毒时，应遵循科室人员的指导。

2.6.10 在诊疗过程中发生患者体液、血液等污染时，应随时进行污点清洁与消毒。

2.6.11 不应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。

## 2.7 应遵守清洁与消毒原则

被患者体液、血液、排泄物、分泌物等污染的环境表面，应先采用可吸附的材料将其清除，再根据污染的病原体特点选用适宜的消毒剂进行消毒。

## 2.8 强化清洁与消毒

遇有感染暴发需要强化清洁与消毒时，应在专科医护人员指导下进行，应增加清洁与消毒频率，并根据病原体类型选择消毒剂，并落实接触传播、飞沫传播和空气传播的隔离措施。

## 2.9 加强职业卫生防护

2.9.1 应为工作人员配备必需的职业卫生防护用品，如手套、口罩等。

2.9.2 加强安全教育，防止院内感染和发生安全问题，提供服务单位工作人员在医院工作期间发生的安全问题均由提供服务单位负责。

## 3、行政办公区域保洁服务

3.1 办公室内的办公桌、椅、电脑、电话、烟缸、地面、窗台、窗框、门、文件柜、沙发、茶几、茶具等每天擦拭一次，做到无污渍、无灰尘、无水迹。

3.2 办公桌上的办公用品、文件、资料等要摆放整齐，不得随意翻看。

3.3 文件柜玻璃、窗框要擦拭得干净、明亮，无手印件无尘土、无水迹；窗帘悬挂整齐。

3.4 垃圾桶要保持干净无污、垃圾及时清倒、垃圾袋及时更换。

3.5 办公室内的踢脚线每周擦拭 1 次，做到无污渍、无灰尘、无水迹。

3.6 每天地面打扫一次，保持地面光洁，无污迹、污水、纸屑；保持墙面良好，无明显污迹、蜘蛛网、浮尘。

3.7 厕所、洗刷间及休息室内清洁工具摆放整洁，不乱放杂物。

3.8 走廊及楼梯内门、扶手及铁栅栏应干净无灰尘。暖气设施、饮水设施、消防器材、电器开关等应每日擦拭，及时清除墙壁上的踏痕。

3.9 清洁卫生间内的墙面及其标牌和使用室内空气清新剂喷雾器，此项清洁工作必须使用柔软的清洁的毛巾（抹布）。

3.10 卫生间内的卫生洁具（坐便器、小便斗、洗手盆）及其水暖配件的深度保洁且不得使用可能导致卫生洁具及其水暖配件表面釉质或镀层损坏的刷、布、药剂或诸如此类的保洁用品。

3.11 需要对常用保洁用品进行消毒和清洁，包括使用比例为 1 比 3 的消毒药剂与水的混合液消毒拖把、抹布等，必要时还需要将这些日常保洁用品放到太阳底下暴晒。

#### **4、公共区域保洁服务**

##### **4.1 大厅保洁**

4.1.1 每日两次用地拖对大厅坛面进行清拖，每周一次机洗地面。

4.1.2 下雨天门口放置防滑警示牌及防滑地垫，并增加拖擦次数。

4.1.3 根据实际需求用清洁蜡对 PVC 地板进行清理和抛光。

4.1.4 生活垃圾随满随倒，医疗废弃物容器内垃圾不能超过 3/4。

4.1.5 玻璃大门无手印和灰尘，保持光亮、干净。

4.1.6 每周擦墙面一次。

4.1.7 通常情况下不需要常规消毒，当受到病原菌污染时用 500mg/L 含氯消毒液擦拭，作用时间 30 分钟。

#### 4.2 楼梯间通道保洁服务

4.2.1 保持各楼层通道和楼梯台阶整洁卫生，用地拖拖洗每日至少 2 次。

4.2.2 用清洁毛巾擦抹各层和通道的防火门、电梯门、消防栓柜、玻璃窗内侧、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施，每周循环保洁一次。

4.2.3 各梯间、通道的壁面每周进行一次除尘。

4.2.4 水磨石地面和水泥地面应每月刷洗一次。

4.2.5 清洁工具用后存放于指定地点。

4.2.6 通常情况下不需常规消毒，当受到病原菌污染时用 500mg/L 含氯消毒液擦拭，作用时间 30 分钟。



#### 4.3、电梯保洁消毒服务

4.3.1 电梯分为手术、洁净物品电梯、污物电梯、病房电梯、消防电梯、门诊专用电梯。

4.3.2 保持电梯清洁，每天用清水擦拭即可，专人负责；电梯内的按钮及扶手每天用消毒毛巾擦拭；如电梯被患者的血液和体液污染时，用500mg/L的含氯消毒液消毒，作用时间30分钟后，再用清水擦拭。

4.3.3 污物电梯在运送完污物后，电梯的表面及按钮使用消毒毛巾擦拭，地面使用500mg/L含氯消毒液擦拭，作用时间30分钟后，用清水擦拭，以免造成电梯锈蚀。电梯工运送污物时，做好个人防护，戴口罩、手套。

#### 4.4、公共卫生间保洁服务

4.4.1 每日两次冲刷，随时巡视，保持地面干燥、无异味，洁具清洁、无污迹。

4.4.2—每周擦拭排气风口一次，每月消毒排风扇一次、擦拭灯具一次、清扫天花板一次。

4.4.3 对卫生间进行保洁需暂停使用时，必须放置警示牌。

### **(二) 洗衣服务**

#### **1、服务范围及工作内容**

1.1 负责医院各种被服、巾单、回收纱布的洗涤、消毒、制作、修补、

烘干、烫平等工作，保证医疗、护理工作的需要。

1.2 新品库存和洗涤物品要分别建账，分专人管理，严格出入库手续，严格报废手续，以废领新，做到账物相符。被服报废应办理证明，连同旧物报总务科批准。

1.3 严格洗涤原料的领取手续，节约用料、用水、用电。

1.4 收回的污染被服，要及时分类消毒、洗涤、干燥、烫平、折叠分类放置，做好供应工作。凡发现破损被服，应修补好后再发放。做到发放的被服无破、潮和不洁。

1.5 坚持下收下送制度，收发被服当面点清，随时办理收发单据，防止差错。被服供应要充足，对科室不开支欠条。

1.6 严格操作规程和分类洗涤制度，防止交叉感染。做到隔离衣与病人被服分开，有色与无色被服分开，棉化纤分开。

1.7 加强洗涤机械的维修保养，责任到人。机器发生故障应及时报告有关人员进行维修处理。一般人员不得随意修理，严防事故发生。

1.8 负责全院旧被服的修补工作，不能修补的旧品及时办理报废手续。

1.9 不准私人洗涤、修补、制作被服。

1.10 保持工作间的清洁卫生，坚持班前清整周末大扫除制度。

## **2、洗涤要求**

洗涤质量达到如下标准：

外形：无明显变形

外观：各部位自然平坦，无明显褶皱

气味：无明显异味

洁净度：整体洁净，无残留洗涤剂痕迹，无污渍。

卫生：细菌数、大肠杆菌数、致病菌都不应超出相关标准。

缝补：对破损处，进行必要的织补。

### **3、洗衣房清洁区的保洁**

上班时开窗通风，每天工作结束后用清水擦拭桌、椅、工作台面、地面、墙面。下班时关闭门窗，减少灰尘和风沙。

### **4、洗衣房污染区的清洁消毒**

上班时打开窗户、保持良好通风。每天工作结束后用 500g/L 的有效氯消毒剂拖洗/拂拭污染区台面、地面一次。

### **5、洗衣机的消毒**

洗衣机洗涤感染性织物后，应采取高温洗涤方法进行消毒处理，将水温提高到 80℃ 时间为十分钟，洗衣机舱门及附近区域用 500g/L 有效消毒剂消毒。

### **6、洗衣房人员的防护**

6.1 在污缺区和清洁区穿戴的个人防护用品不应交叉使用。

6.2 在污染区应穿戴工作服、帽、口罩、手套、防水围裙和胶鞋，并进行手卫生。根据实际工作需要可选穿隔离衣。

6.3 在清洁区应穿工作服、工作鞋，并保持手卫生。根据实际工作需要戴帽和手套。

## **7、考核**

每年对服务方进行一次质量考核，考评结果与支付服务费及合同履行相挂钩。且达到以下标准：

7.1 医护医技人员满意度>90%，月投诉例 < 10 例；

7.2 病患者满意度>95%，月投诉例 < 10 例；

### **(三) 人员设置及要求**

保洁岗共设 69 人，其中保洁经理 1 名；科室保洁员 13 名；病房保洁员 15 名；行政办公区保洁员 17 名，公共区域保洁员 18 名；洗衣工 5 名。

工作时间：上午 6：00-11：00，下午 14：00-17：00。其中病区：晚上 18：30-21：30，夜间 21：30 - 次日 06：00。

所有人员年龄均在 60 岁以下，身体健康，品行端正，注意维护个人形象。无失信、无犯罪记录等证明，均能参加封闭管理，所有人员均需签署保密协议、着工装上岗。所有人员必须经过岗前培训，培训合格后，经甲方面试通过后上岗。乙方每月 5 日前需提供员工月培训记录，该培训记录纳入甲方日常检查。

### **(四) 费用计算**

## **(五) 考核**

采购方按质量考评要求，每年对服务方进行一次质量考核，考评结果与支付服务费及合同履行相挂钩。且达到以下标准：

- 1、医护医技人员满意度>90%，月投诉例 < 10 例；
- 2、患者满意度>95%，月投诉例 < 10 例；

- 3、服务人员统一工作服饰，佩戴服务标志；
- 4、服务记录齐全，建档管理；
- 5、管理及服务人员接受医院信息系统考评，按时进行打卡考勤，医院根据迟到、早退、缺编情况进行处罚，人员缺编比例超过 20%（按季度统计），无条件解除合同，并赔偿医院损失。

### **（六）其他要求**

- 1、甲、乙双方在采购和履行合同过程中所获悉的对方属于保密的内容，甲乙双方均有保密义务，并与甲方签订保密协议和安全管理责任书；
- 2、为保证落实员工工资待遇，乙方将各类别工种人员基本工资提供甲方，将每月核定的工资发放情况报甲方备案；
- 3、制定交接方案、预案，确保服务不断档，承诺限期更换至少 80% 原工作人员。

### **（七）日常工作考评细则**

<b>项目</b>	<b>序号</b>	<b>内容</b>	<b>标准</b>	<b>实施细则</b>
通用工作考评	1	制度管理	年度有工作计划，周有例会，计划周密，操作性强。	每月向甲方上报周工作计划资料，当月未报扣罚 1000 元
	2	工作计划	工作制度、计划及岗位职责上墙。	不定时抽查周工作计划情况，若无周工作计划每次扣罚 500。
	3	保密制度	保密制度制定完善，遵守保密制度严格，防止造成失泄密事件发生。	所属人员不得拍摄涉军并传播涉军内容，经发现扣罚当月物业服务费 3%，并开除该员工。

4	点验制度	乙方必须按合同为员工配齐基本设备、器材工具、服装等，并根据实际工作要求增加配备。	不定时抽查人员设备配备情况，按照人次配备情况进行扣罚，每人每次 200 元。
5	限期整改制度	在规定时间内完成甲方提出的限期整改工作。	日常工作在限期内未整改到位，一次扣罚 500 元。
6	考核制度	公司每月至少组织 1 次全面检查或考核。	每月需上报岗位考核成绩表，未报将扣罚 1000 元。
7	着装及礼节礼貌	按规定着装，保持着装干净、整洁，戴有姓名的工作牌上岗；不得袒胸露怀，不穿拖鞋，按时上下岗，说话文明，举止得体。	经发现以上问题落实不到位，每人每次扣罚 200 元。
8	人员在位制度	按合同要求配备员工，不得缺员，员工年龄结构、身体状况等符合合同要求，乙方需对每名员工进行信息审核。人员按要求定岗定位，增减人员要及时报告；人员月度在岗率达 100%。	乙方必须按合同规定招聘员工，不得缺员，经查缺员，乙方需提供情况说明，并限期整改，如未整改将扣罚该月缺员人数工资。
9	人员管理制度	所属人员不得跟医院管理人员发生顶撞、吵嘴，甚至打架斗殴事件。	如有违反经甲方查实将扣除公司该月服务费 5%，且对于性质恶劣的员工公司应当将其开除，年度发生 3 次以上，甲方有权终止合同。
		所属人员不得违反军队、医院纪律规定。如：静坐、罢工、非法上访、群体聚集、闹事、乱发网帖、非法告状、乱申诉、无理取闹等行为。	若发生员工在医院寻衅滋事事件，根据事件原委每次扣罚 2000 至 5000 元。
		所属人员不得有参与黄、赌、毒、喝酒滋事、打架斗殴、盗窃等违法行为。	若发生此类事件，每次扣罚 2000 元，并对涉事员工进行开除处理。
10	岗位纪律制度	办公场地和工作台面整洁，物品摆放有序，不得存放与工作无关的物品。	若限期未按要求整改完毕，扣罚 200 元。
		按时上下班，不迟到，不早退并适时登记记录。	如检查发现有以上等行为，将处罚每人每次 200 元。
		值班人员不在岗位嬉笑打闹，大声喧哗；不得在岗位上睡觉、会客、聊天、绘画、织物；不得在岗位上玩手机、玩游戏；不得在岗位上收听、观看与工作无关的多媒体、杂	如检查发现有以上等行为，将处罚每人每次 200 元。

			志、报刊。	
			不得在岗位上有吃零食、喝酒、酒后上岗、喝酒滋事等行为。	如检查发现有以上等行为，将处罚每人次 200 元。
			值班人员在岗位时姿态端正，坐岗人员不跷二郎腿、抽烟、电话聊天；站岗人员站姿行跨立动作，不得抽烟、斜靠门墙等不雅姿势。	如检查发现有以上等行为，将处罚每人次 200 元。
			各种自查、督查、抽查表等记录完整，并按月及时报管理部门备案。	若未报备管理部门，当月扣罚 1000 元。
保洁 工作 考	1	人行梯	保持电梯间干净、光亮、整洁，每日地毯更换及时。	若检查发现不符合规定一次扣罚 500 元。
	2	电梯间	按要求组织打扫，摄像头透视清楚，其他设施无明显积灰；无青苔、污垢、乱拉绳索；灯罩无明显积尘，无虫尸；无污迹、油垢；无脏污、异味、锈蚀和破损。	若检查发现不符合规定一次扣罚 100 元。
	3	保洁服务	在用房保持无积尘、无污迹、无蜘蛛网；地板走廊每天清洁，按科室要求进行水洗、抛光、打蜡；门窗、家具每日擦拭 1 次；随时清理垃圾，更换垃圾袋，保持干净整洁；随时去除胶布、血污等各种痕迹。	若检查发现不符合规定一次扣罚 100 元。
			每天清洁 2 次，全天保洁；保持无异味、无青苔、无漏水、无污渍、无蜘蛛网；接到卫生间堵塞等故障告知，15 分钟内到场处理。	若检查发现不符合规定一次扣罚 100 元。
			对通用设备包括电视、冰箱、灯具、风扇、开关插座、电脑等仪器设备，做好每日清洁，保持表面干净；对专用医疗设备，按科室要求清洁；每日消毒洗手池、排污池，保持病人转换车清洁，按科室要求做好其他设备设施清洁。	若检查发现不符合规定一次扣罚 100 元。



		为工作人员配备必要的职业卫生防护用品，如手套、口罩等。加强安全教育，防止院内感染和发生安全问题，工作人员在医院期间发生的安全问题均由供应商负责。	不符合规定一次扣罚 200 元。
--	--	--	------------------

### 三、服务保证

- 1、保证服务质量。配备专业的项目团队，严格执行双方约定的制度、流程，以保证服务质量。
- 2、保证服务规范。严格按照服务公约，以规范化的管理流程，及时处理、解决有关事务。
- 3、按有关标准、定额、规定逐项评审，确定合理的服务方案。
- 4、规范服务流程，改进服务质量，定期进行满意度调查，针对有关问题进行了书面信息反馈，并积极采取有效措施改进、完善。
- 5、开通电话咨询、电子邮箱等联络方式，长期面向用工单位提供肇州县人民医院劳务外包服务造价解释工作，直至项目结束为止。