附件3：

**保洁服务方案和拟设招标控制价**

**第一节 本项目基本情况介绍**

（一）建筑面积情况

马边彝族自治县人民医院占地48亩，本次将保洁服务分以下五类区域进行，具体如下：

**第一类区域**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域名称 | 科室名称 | 面积（m²） | 保洁人员数量（人） | 备注 |
| 特殊科室 | 手术室 | 1200 | 3人 |  |
| ICU | 1200 | 3人 |  |
| 消毒供应科、洗浆房 | 490 | 7人 |  |
| 传染科（结核、艾滋门诊）、感染病房 | 705 | 1人 | 传染科（结核、艾滋门诊）面积：105m²，感染病房面积：600m²。 |
| 医疗废物暂存间 | 100 | 1人 |  |
| 小计 | | 3695 | 15人 |  |

**第二类区域**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域  名称 | 科室名称 | 面积  （m²） | 保洁人员数量  （人） | 备注 |
| 院区所有病房、新门诊部（含光明院区） | 内一科 | 1100 | 2人 |  |
| 内二科 | 1100 | 2人 |  |
| 儿科 | 1100 | 2人 |  |
| 产科 | 1100 | 2人 |  |
| 妇产科 | 1100 | 2人 |  |
| 急诊科（含旧门诊一楼、 二楼部分、放射科） | 2275 | 3人 |  |
| 检验科（含新住院大楼一楼大厅、负一楼） | 1500 | 2人 |  |
| 肛肠皮肤科 | 1200 | 2人 |  |
| 外二科 | 1200 | 2人 |  |
| 外一科 | 1200 | 2人 |  |
| 骨科 | 1200 | 2人 |  |
| 新门诊大楼（1-4层） | 8888 | 5人 |  |
| 康复科（1-3层） | 2680 | 2人 | 光明院区面积：住院部二楼面积：820m²，住院部三楼面积：820m²， 门诊一楼面积：520m²，门诊二楼面积：520m²。 |
| 体检科（含DR室） | 430 | 1人 | 体检科面积：330m²， DR室面积：100m²。 |
| 血透中心 | 795 | 3人 |  |
| 小计 | | 26868 | 34人 |  |

**第三类区域**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域  名称 | 科室名称 | 面积  （m²） | 保洁人员数量  （人） | 备注 |
| 行政办公区域 | 行政办公区  （旧门诊部2-5楼） | 1850 | 1人 | 二楼部分面积150m²，三楼面积：640m²，四楼面积：640m²，五楼面积：420m²。 |
| 职工之家（3-4楼） | 305 | 三楼面积：260m²，四楼面积：45m²。 |
| 小计 | | 2155 | 1人 |  |

**第四类区域**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域  名称 | 科室名称 | 面积  （m²） | 保洁人员数量  （人） | 备注 |
| 公共区域 （含光明院区） | 本部室外院坝 | 12153 | 2人 |  |
| 本部地下车库 | 2064 |  |
| 光明院区室外院坝 | 1500 |  |
| 院区本部屋顶 | 4321 | 旧门诊楼屋顶面积:166m²，旧住院楼屋顶面积：1100m²，新门诊大楼屋顶面积：100m²，新住院大楼屋顶面积：1200m²，职工之家屋顶面积：135m²，过渡消防水池屋顶面积：380m²，消毒供应科屋顶面积：490m²，制氧机房屋顶面积：160m²，传染科、药品库房、医废暂存间屋顶面积：590m²。 |
| 光明院区屋顶（含电梯机房、楼梯间） | 520 | 门诊 |
| 药品库房 | 135 |  |
| 负压病房 | 175 |  |
| 小计 | | 20868 | 2人 |  |

**第五类区域**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域  名称 | 科室名称 | 面积  （m²） | 保洁人员数量  （人） | 备注 |
| 中央运输队、耗材配送员 | 中央运输 |  | 6人 |  |
| 耗材配送员 |  | 1人 | 设备科 |
| 小计 | |  | 7人 |  |

**第六类区域**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域  名称 | 科室名称 | 面积  （m²） | 保洁人员数量  （人） | 备注 |
| 园林绿化、下水道、污水井 | 院区本部、光明院区 |  |  | 绿化带园林管护及下水道、污水井的疏通 |
| 小计 | |  | 第四类人员兼 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **马边彝族自治县人民医院保洁服务项目拟设招标控制价（市场调研报价）** | | | | |
| 区域 | 人员 | 分项报价（元） | 人工工资 | 耗材费用、税金 |
| 1类 | 15 | 1180000 | 900000 | 280000 |
| 2类 | 34 | 1528000 | 1428000 | 100000 |
| 3类 | 1 | 55600 | 4100 | 6400 |
| 4类 | 2 | 94000 | 90000 | 4000 |
| 5类 | 7 | 430000 | 420000 | 10000 |
| 6类 | 0 | 80000 | 72000 | 8000 |
| 合计 | 59 | 3367600 | 2959200 | 408400 |
| 说明:本报价单所报的费用是一年的费用。 | | | | |

（二）根据医院发展需求增加或减少保洁面积和人员按各类区域的招标价进行协商计算增减付费。

（三）服务地点：马边彝族自治县人民医院、马边彝族自治县中医医院。

（四）供应商自主对医院保洁经营管理，并承担一切法律责任。不得做其他用途，不得分包、转包或其他形式由他人经营。

（五）供应商要求：符合采购法第二十二条要求。

（六）服务年限：二年。

**二、人员配置需求：**

**1、供应商应对保洁区域进行科学的划分和人力配置。本项目配备总人数不得低于59人，其中女性年龄小于50岁（包含50岁），男性年龄小于55岁（包含55岁）。详见附表：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **科室** | **人员需求** |
| 1 | 内一科 | 2 |
| 2 | 感染病房 | 1 |
| 3 | 内二科 | 2 |
| 4 | 外一科 | 2 |
| 5 | 外二科 | 2 |
| 6 | 骨科 | 2 |
| 7 | 皮肤肛肠科 | 2 |
| 8 | 妇产科 | 2 |
| 9 | 手术室 | 3 |
| 10 | 急诊科 | 2 |
| 11 | ICU | 3 |
| 12 | 发热门诊、肠道门诊 | 1 |
| 13 | 新门诊大楼（1-4楼） | 4 |
| 15 | 消毒供应科、洗浆房 | 7 |
| 16 | 中央运输队（含药品库房值班值守） | 6 |
| 17 | 血透中心 | 3 |
| 18 | 康复中心（1-3楼） | 2 |
| 19 | 体检科（包含中医院坝面积的½、DR室） | 1 |
| 20 | 设备科 | 1 |
| 21 | 检验科（含新建住院楼一楼大厅、负一楼） | 2 |
| 22 | 儿科 | 2 |
| 23 | 产科 | 2 |
| 24 | 旧门诊楼（3-5楼） | 1 |
| 25 | 院区内所有室外院坝（含结核、艾滋门诊） | 2 |
| 26 | 放射科 | 1 |
| 27 | 医疗废物 | 1 |
| 合计 |  | 59 |

**（四）保洁服务内容**

1、负责医院所属区内的所有室内、外环境卫生保洁、维持、清扫。

2、负责医疗垃圾暂存室和生活垃圾房的管理，负责医院内的医疗及生活垃圾收集、称重、转运、交接等工作。医疗废物、医疗废液做好集中分类分拣与存放，做好称重、记量、表格汇总、按月递交，并做好暂存点及集中存放点的清洗、消毒工作及记录。

3、负责各楼层、各科室厕所、楼道、通道的各种玻璃（含窗口玻璃）、门、窗、窗台、防护栏、墙面、地面、天花板、单机空调（含过滤网）、空调出风口、消防送(排)风口、排气扇、灯具、床单元、床头柜、病人储物柜内外、家俱(办公及病区用等家俱)桌面及抽屉内外、面盆、洗手池、浴具、便池(含大、小便池)、马桶、窗帘、围帘拆装、桌椅、扶手、宣传栏(物)、墙柱、设施设备、电器、电梯所有物表等清洁卫生和消毒保洁工作。

4、负责各公共及辅助设施(候诊椅、栏杆扶手、洗手池、宣传栏、消防栓、植物、休息椅、灯具、天花板及饰物、垃圾桶等)及停车场、花盆、排水沟、屋顶、医院外环境等清洁保洁工作。

5、负责各种柜类治疗车、轮椅、病人推车、担架、病历柜、病理台、各种木制家俱和抽柜内外等及各种非医疗设备设施的清洁保洁消毒。

6、负责室外、室内地面、瓷砖地面、道路的定期保养，包括定期喷磨、刷洗、集中消毒等工作。

7、负责各类突发事件的应急清洁卫生和消毒保洁工作，负责用消毒液拖地及更换垃圾袋（过道、医生办公室、主任办公室、护士值班室、冶疗室、抢救室、护士长办公室、护士更衣室）。

8、负责做好病人、氧气的转运，标本的接送、院内药品、耗材、办公用品、床上用品的转运等工作。

9、洗浆房应按临床科室要求做好所有物品的清洁洗涤。

10、负责双休日、节假日、夜间全院内的特殊区域清洁卫生和消毒保洁工作。

11、保洁过程中发现水、电、消防设施损坏及时报告医院相关部门，同时配合院方做好各项创建活动和检查前大清扫，完成突击、抢险等应急安全保障。

12、负责按辖区街道和医院相关科室安排进行灭“四害”、防疫、消毒、“门前三包”、“公厕革命”、“牛皮癣”、爱卫、文明指数测评、城乡环境综合整治、健康生活创建及应急卫生检查等环境卫生工作。

13、负责对药品库房的值班值守，确保药品的储存和保管安全。

14、负责对院区内的园林绿化养护，每月对绿化带进行不少于三次浇水、防风、排水（夏季）、补植、病虫害防治；每月不少于一次除杂草和修剪等；每季度进行一次全面修剪整形、松土、施肥和全面病虫害防治。

15、负责各科室下水道畅通，各科室下水道堵塞需及时疏通。

16、负责定期对院内污水井、雨水井清理，保证污水井、雨水井畅通、无杂物、淤泥。

**（五）保洁服务要求**

1、室内、室外保洁服务要求

（1）院内门诊、住院及公共区域道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍，明沟、窨井内无杂物、无异味、屋顶无杂物、淤泥且保证排水通畅，各种标示标牌表面干净无积尘、无水印。

（2）医院所有诊室、大厅、医护办公室、学术厅、会议室、院内公共区域、病房治疗室、过道、连廊、卫生间、楼梯间、电梯及等候厅地面、墙面光亮、无尘、无烟蒂纸屑，无灰尘、无污渍、无蜘蛛网，垃圾桶及痰盂每日清洗保持整洁，空调风口干净，无迹，进出口地垫摆放整齐。

（3）绿化带内无杂物，花台表面干净无污渍。

（4）电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，定期保养内壁，电梯操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味，电梯凹槽内无垃圾无杂物按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净先灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘。

（5）宣传栏、指示牌、广告牌、幕墙、窗框、窗台、纱窗、空调口、灯具、病房内设备带干净明亮无尘、无尘、无污迹。

（6）分诊台、护士站台、候诊椅洁净无尘，候诊室及一切陈列设施无灰尘、病房床单元(床、床头柜、陪伴椅、衣柜)无尘、无污渍、洗手池无污垢、镜面光亮、便池无污，做到一床一巾，病人出院或死亡后应及时对床位进行消毒处理。

（7）对医院所有瓷砖地面定期维护,每2个月至少一次，对门厅玻璃每天一次，病房及其它区域每月一次玻璃清洁，以保证玻璃洁浄透亮、PVC橡胶地板、瓷砖地面光洁无污染。

2、医疗废物收集管理要求

（1）对医疗废物处置间的管理要严格按照《医疗废物管理办法》进行收运。

（2）运送人员在运送过程中必须穿戴防护手套、口罩、工作服等防护用品。

（3）对医疗废物进行分类收集，规范包装。

（4）浸泡消毒时使用专业容器，按照标准计量配兑消毒液。

（5）医疗废物暂存间在废物清运之后即刻进行消毒冲洗。

（6）每日按时登记医疗废物入库记录，对收集的医疗废物进行登记，经办人与交接人同时签字，登记记录应保存三年。

（7）医疗废物进行移交时应严格执行危险废物转移联单制度，认真填写医疗废物转移联单，确保医疗废物入库台账与转移联单填写的重量或数量相符。

（8）接到科室电话收集医疗废物，必须及时清运，禁止出现拖沓、推诿现象。

3、院感要求

（1）为防止交叉感染，按照《医疗机构表面清洁与消毒管理规范》及医院感染管理相关要求，对不同区域的清洁工具按感染管理的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分，消毒浓度、拖布及抹布数量应符合院感要求，各类用品、用具分类摆放，整齐有序。

（2）保洁、消毒、生活垃圾、医疗垃圾、医疗废物管理达到国家卫生城市对医院卫生保洁要求、符合卫生部《医院感染管理规范》《病区医院感染管理规范》标准。医疗垃圾收集、贮存、处置办法、转运流程等要求，符合国家《医疗废物管理办法》。

（3）供应商需制定各项规章管理制度、标准操作流程，建立完善的环境清洁管理体系，合同中充分体现环境清洁与消毒对预防医院感染的重要性以及质量管理体系，如：《岗位职责制》、《安全管理制度及实施细则》、《保洁服务制度及标准》《员工院感培训制度》及《 应急预案（如突发事件、自然灾害）》的应急措施等，对其派驻在采购人的工作人员进行业务培训、技能培训和安全教育，由于供应商工作失误造成任何形式的人身损伤，均由供应商独立承担责任和损失，采购人不承担任何法律责任（包括勤杂事物及加班时间进行的工作等）。

4、其他要求

（1）供应商自行负责提供保洁用品、医疗废物回收用的各项消耗品（包括手套、口罩、帽子、胶鞋、鞋围裙等防护用品及生活垃圾黑袋）应是通过国家卫生部或国家有关部门准予生产使用的、并符合采购人感染控制的要求。

（2）工作时间实行白班、值班相结合的方式（白班：早上6:30-11:00，下午14:00-17:30；值班：中午11:00-14:00，夜间17:30-6:30），医院有保洁需求，供应商应积极配合完成。

（3）根据供应商针对本项目提供的应急管理服务方案进行评分，应急管理

服务方案包含但不限于：①消防安全应急预案、②公共事件及突发事故应急预案、③自然灾害应急预案、④重大活动及迎检接待方案。提供的内容完全符合本项目采购需求且与相关要求相呼应，内容逻辑描述清晰的得20分；每缺一项内容扣5分；每有一项内容存在不足或不能完全符合本项目要求的扣5分，直至本项扣完为止。（注：内容存在不足或不能完全符合本项目要求指：方案内容不契合行业实际、不符合行业政策；或方案内容生搬硬造，与实际情况不符，存在错误；或方案内容过于简略，存在与项目无关的文字内容；或内容不适用项目实际情况；或内容逻辑漏洞或原理错误；或方案中内容前后不一致、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误；或方案中存在地点区域错误，不符合项目实际情况等。

**第二节 保洁服务方案**

**一、保洁服务管理制度**

**1.1目的**

医院的环境卫生代表医院的形象，加强对保洁工作的管理，为医护人员及就诊患者提供清洁卫生、清新优雅的办公和就医环境，同时根据《医院消毒隔离制度》的要求，满足临床科室工作需要特制定本制度。

**1.2医院保洁部岗位职责**

1、保洁员在本项目部及公司的领导下负责医院环境的清洁、洗衣房、供应中心及中央运输等工作。

2、负责医疗垃圾暂存室和生活垃圾房的管理，负责医院内的医疗及生活垃圾收集、称重、转运、交接等工作。医疗废物、医疗废液做好集中分类分拣与存放，做好称重、记量、表格汇总、按月递交，并做好暂存点及集中存放点的清洗、消毒工作及记录。

3、负责各楼层、各科室厕所、楼道、通道的各种玻璃（含窗口玻璃）、门、窗、窗台、防护栏、墙面、地面、天花板、单机空调（含过滤网）、空调出风口、消防送(排)风口、排气扇、灯具、床单元、床头柜、病人储物柜内外、家俱(办公及病区用等家俱)桌面及抽屉内外、面盆、洗手池、浴具、便池(含大、小便池)、马桶、窗帘、围帘拆装、桌椅、扶手、宣传栏(物)、墙柱、设施设备、电器、电梯所有物表等清洁卫生和消毒保洁工作。

4、负责各公共及辅助设施(候诊椅、栏杆扶手、洗手池、宣传栏、消防栓、植物、休息椅、灯具、天花板及饰物、垃圾桶等)及停车场、花盆、医院外环境等清洁保洁工作。

5、负责各种柜类治疗车、轮椅、病人推车、担架、病历柜、病理台、各种木制家俱和抽柜内外等及各种非医疗设备设施的清洁保洁消毒。

6、负责室外、室内地面、瓷砖地面、道路的定期保养，包括定期喷磨、刷洗、集中消毒等工作。

7、负责各类突发事件的应急清洁卫生和消毒保洁工作，负责用消毒液拖地及更换垃圾袋（过道、医生办公室、主任办公室、护士值班室、冶疗室、抢救室、护士长办公室、护士更衣室）。

8、中央运输队应配合好临床，做好病人、氧气的转运，标本的接送、院内药品、耗材、办公用品、床上用品的转运等工作。

9、洗浆房应按临床科室要求做好所有物品的清洁洗涤。

10、负责双休日、节假日、夜间全院内的特殊区域清洁卫生和消毒保洁工作。

11、保洁过程中发现水、电、消防设施损坏及时报告医院相关部门，同时配合院方做好各项创建活动和检查前大清扫，完成突击、抢险等应急安全保障。

12、负责按辖区街道和医院相关科室安排进行灭“四害”、防疫、消毒、“门前三包”、“公厕革命”、“牛皮癣”、爱卫、文明指数测评、城乡环境综合整治、健康生活创建及应急卫生检查等环境卫生工作。

13、树立为一线服务的思想，虚心听取意见，积极改进工作，搞好团结互助，服从院领导工作分配及管理。

14、严格遵守劳动纪律，按时到岗，不迟到、不早退，遵守院规院纪。

15、工作认真负责，严格要求自己，保质保量完成每日工作量。

16、着装整洁，树立良好的个人形象，不断培养和完善自身素质，不利用工作之便谋取私利，法违纪的事情。

17、严格按照工作规程操作，不偷工减料，不弄虚作假。

18、严格消毒制度，对需要消毒的物品，做到规范操作、件件到位。

19、爱护公物，注意节约水、电、气，不得私用电炉等大功率电器。

20、加强安全防范意识，注意维护医院和病人的利益。

**1.3保洁人员管理规定**

1、遵纪守法，遵守公司的各项规章制度。

2、按时上下班，不迟到、早退，不无故擅离职守。

3、上班穿工作服，佩戴工作牌，仪表整洁，精神饱满。

4、讲文明，有礼貌，服从领导，团结同志。工作期间，要主动向领导问好。

5、不得在工作时间做与本职工作无关的事。

6、不做有损形象的事 ，不得隐匿工作过程中捡到的钱物。

7、不准擅自拿用公用物品挪作他用，损坏、遗失工具要照价赔偿。

**1.4本项目保洁服务人员日常管理制度**

**1.4.1礼仪制度**

(一)仪表仪态

1、仪表

① 统一着装上岗，服装应整齐干净，衣裤口袋平整，不随身携带个人用品。

② 员工上岗必须佩戴工牌:不带金银首饰。

③ 男员工不得留长发与胡须：经常清洗保持干净、整齐。

④ 女员工施淡雅轻妆，程度适宜;不可过度施用香水、化妆品及佩戴饰物。

⑤ 指甲修剪整齐，不可染成深色

⑥ 班前不吃带异味的食品、饭后要漱口。

2、仪态

① 员工不得弯腰驼背、东倒西歪、前倾后仰。

② 员工工作时不得伸懒腰、袖手、背手、叉腰或将手插入衣(裤)袋。

③ 员工经常检查并保持良好的仪表，不得当众整理个人衣物。

④ 员工行走时应轻而稳，昂首、挺胸、收腹，肩平、身直，不摇头晃脑、吹口哨，不与他人拉手、搂腰、搭背。

⑤ 员工应尽量靠右行走，与医患、上级领导相遇时，要点头示礼致意。

⑥ 员工与医患、上级同行到门前时，应主动开门让行。

⑦ 员工与医患、上级上下电梯时应主动控制按钮和让行。

⑧ 员工引导医患时，需让医患走在自己右侧；医患迎面走来或上下楼梯时,需主动为医患让路。

⑨ 员工在给医患指引方向时，要手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，上身稍前倾。切忌用手指点，更不可手持扫把、拖把等工具为医患指引方向。

3、衣着

① 员工上岗须穿规定统一的工服。

② 工服须保持清洁、整齐、熨平。

③ 皮鞋应保持光亮，鞋、袜应保持干净、整洁。

④ 工牌、工卡是工服的一部分，应正确配戴于左胸前和挂胸前。

(二)礼貌礼节

1、意义

员工代表了客户对公司的第一印象，讲究礼节礼貌、注重行为举止，保持良好的行为举止，是公司客户服务工作的一部分，也是体现专业、细致、规范管理的最直接渠道。

2、行为准则

① 站立要直，精神要振奋。

② 注意面部表情：微笑。微笑不仅表示友善，也能提高工作情绪。

③ 走路要稳，要迅速，不要跑。

④ 不要在公共场所打哈欠或打喷嚏，如无法控制，应转过身捂住嘴。

⑤ 不要在非吸烟区吸烟。

⑥ 不要高声叫嚷。

⑦ 上班前不许饮酒或食用异味食品。

⑧ 应在更衣室、洗手间或员工活动区域内梳理头发。

⑨ 禁止随地吐痰和乱扔废弃物，禁止使用污言秽语。

⑩ 见到客户或上级时主动打招呼，称呼先生或小姐。

★ 根据不同场合，使用下列礼貌用语:

◆ 先生/小姐，早上好/下午好/晚上好

◆ 谢谢/不用客气

◆ 劳驾/对不起。

◆ 对不起，打搅您了。

◆ 您需要帮忙了?

◆ 请。

◆ 我可以进来吗?

◆ 请稍等。

◆ 是的，我会尽全力来帮助您的。

◆ 再见。

◆ 当接听电话时，应使用下列礼貌用语:

◆ 电话响铃三声之内须拿起话简。

◆ 拿起话筒时说，“早上好/下午好/晚上好，XX 公司，XX 部门，XX。”仔细听，反应要迅速，当听清对方要找谁后说，“请稍等。”

◆ 当对方要找的人不在时说，“对不起，XX 先生/小姐不在，请留言。”

◆ 记下留言说，“谢谢，再见。”

**1.4.2考勤制度**

1、目的

考勤记录是工资计算的基础，为了准确、及时的记录出勤情况，特制定有关规定。

2、考勤

所有员工上、下班时必须签名。员工不得代替或接受别人代签，否则视为违纪，将受到书面警告;员工如上、下班时未签名，将视为旷工。如有正当理由，须部门经理签字说明。本项目服务人员上班时间实行白班、值班相结合的方式，具体安排如下：

白班：早上6:30-11:00

下午14:00-17:30

值班：中午11:00-14:00

夜间17:30-6:30

3、迟到、早退、旷工

① 每次迟到或早退在 30 分钟之内的，减发员工本人 60 分钟时间的工资迟到、早退3次视为旷工1天，一个月内，上述情形达到两次者，将受口头警告;超过两次者将受到书面警告;累计旷工三天将作辞退处理。

② 每次迟到或早退 30 分钟至4 小时，视为旷工半天，将受到书面警告，减发一天工资。

③ 一个月内连续旷工两天或累计旷工达三天者，行政人事部需填写《员工违纪单》，按违纪行为解除劳动合同，该员工则必须向公司支付相当于本人一个月工资的违约金。

4、病假

员工因病需要离岗休息，可申请病假，但必须提前得到部门经理/项目经理批准，填写《假期中请单》，非工作时间如遇急诊来不及提前请假，员工应当天向上级打电话或让家人代为通知，并在上班后即刻补填《请休假申请单》，提交级以上医疗机构的诊断证明、病历原件和医生建休单，否则将视为旷工。

5、事假

员工如有正当理由，可申请无薪事假。须提前至少一天填写《假期申请单》并获直接上级经理批准，否则将视为旷工。直接上级每次可批事假1 天，2天及以上事假须获隔级经理批准:3 天及以上须报公司人事部备案批复;事假超过 15 天，则自动办理离职手续。领班及以上管理人员每年事假累计不得超过5天，技术工人及普通员工每年事假累计不得超过 15 天。试用期内员工不得申请事假。

6、调休

公司所有员工加班，都必须经本部门负责人同意，并且由部门负责人开具《员工加班确认单》，并报公司人事部备案:再由公司行政人事开具《员工调休单》，用以抵冲病假或事假。本年度调休单当年有效，且不可作为工资结算处理

如现场因以上事假、病假造成人员岗位空缺，项目经理应根据现场具体情况另行人员进行协调解决岗位空缺，以保现场服务品质。其它相关请假制度遵照国家法定标准协调处理。

**1.4.3考核制度**

1、质量

所有员工必须保质保量完成工作任务，检查质量达不到标准的，按公司制订的质量考核标准进行处罚。

2、安全

所有员工现场操作，都必须按公司制定的安全操作规程完成工作任务，否则接受公司关于安全管理条例的处罚。员工上下班途中必须严格遵守交通规则按上下班必经之路上下班，否则引起交通事故本人自行承担。

■ 工作纪律

1、员工必须无条件服从公司调动安排，不顶撞上级。

2、上班时间不准看书、看报、吸烟、随地吐痰。

3、工作时间不得窜岗、闲谈、打瞌睡、离岗怠工，会见亲友。

4、工作时间不得干与工作无关之事

5、工作时间不得捡拾废旧回收垃圾

6、工作场所不得与任何人打架斗殴，大声喧哗和吵闹

7、不准盗窃客户和他人财物;不准向客户或他人索要小费、物品和报酬。

8、不准酒后上岗:不准工作期间喝酒。

9、上班不准迟到、下班不准早退;有事要请假、无事不旷工。

10、职工穿戴公司发放的工作服、佩戴胸卡和劳防用品。

**1.4.4奖惩制度**

除按《员工手册》相关奖惩制度执行外，根据下列规定执行

■ 处罚

1、上班时间内，卫生区域打扫不及时，保洁工作内容未达到标准，如地面有污迹、污水，一次扣10元；

2、上班时间内，对责任区域巡查不及时，保洁不到位，责任区内有污物，一次扣10元；

3、工作过程中态度不端正，在休息室闲聊、闲坐或做与工作无关的事情，一次扣10元；

4、根据工作需要，不服从领导、科室指派的工作，不到场保洁，一次扣/20元；

5、工作时间大声喧哗、对住院、就诊患者态度粗暴者，一次扣20元；

6、工作期间不爱护公物，不按照工作规程操作，造成院设施、清洗工具、洗衣设备损坏的，当事照价赔偿，并根据情节，予以处罚。

■ 工作出现下列情况之一，直接解除聘用合同

1、工作质量特差，受到各科室严重指责，或院内考核多次不合格；

2、工作不认真负责，态度生硬，多次教育仍不改正；

■ 奖励

1、对于连续两年年度考核为优秀的保洁员，每年增加奖金的奖励。

2、对于表现突出，工作任劳任怨的人员，项目部向公司申请嘉奖。

3、工作中拾金不昧，将根据情况嘉奖。

**1.4.5员工福利**

为保障员的基本利益，公司将遵循当地政府的有关政策，对具有资格的员工提供有关福利，并随着公司盈利的增长，不断完善和改进公司的福利制度。

**1.5中央运送服务管理制度**

**1.5.1中央运送人员管理制度**

1、热爱本职工作，树立为临床、为病人服务的思想。

2、衣着整洁，佩戴胸牌，举止稳重，服务态度好，耐心解释。

3、熟练掌握运送相关流程及注意事项，严格执行各项运送查对制度，防止差错纠纷发生。

4、遵守劳动纪律，不迟到，不早退，中途不得擅自离岗，不得私自换班，病、事假按公司制度规定办理。

5、严格执行消毒隔离制度，运送病人检查回来的平车、轮椅、担架应用消毒帕擦洗，标本箱、送药篮应用消毒液浸泡。

6、严格执行物品交接班制度并登记，如有物品交接不清，哪个班次丢失由那个班次赔偿。

7、推车进出门、电梯、转角处时，一定要缓慢，不要碰撞门、墙壁、电梯，注意保护病人及环境设施。

**1.5.2查对制度**

为了有效地预防、防范差错事故的发生，确保病人安全，创造一个安全、高效的医疗环境，应严格执行查对制度。

1、接受科室电话指派任务时，要与对方复述一遍后并登记。

2、运送病人时要查对床号、姓名、年龄、检查项目与检查单是否一致，做到准确无误并及时运送病人。

3、运送标本时，仔细核对科室、姓名、床号、送检项目、标本是否完好，做到准确无误并及时运送

4、运送药品必须核对科室、药品名称、剂量、数量，做到准确无误并及时运送。

5、运送医疗物品 (物资) 必须与领物单核对数量、类别及是否完好，做到准确无误并及时运送。

6、运送单据、检验报告、病历等资料必须核对科室、姓名、性别、年龄，项目等，做到准确无误并及时运送。

**1.5.3运送工作方式**

我们经过对看似无序的运送工作经过综合分析，把它分为四种标准工作方式：

1.即时服务：服务需求者可以拨打服务内部电话，中心工作人员将及时准确的安排服务任务。

2.预约服务：服务需求者可以提前预约，拨打服务热线电话，中心工作人员将在恰当的时间安排服务任务。

3.计划服务：针对一些有规律的服务，中心工作人员指派专职运送人员来完成服务任务。

4.循环服务：运送人员将按医院的实际情况确定循环路径，定时收集、领取诊室和病房所需的标本等物品。

**1.5.4运送工作目标**

1.设立24小时的中央调度中心，相关人员配置对讲机和耳机。

2.要求对运送的数据进行统计和汇总，能随时提供相应的数据，给院方的决策进行支持。

3.安全、及时、准确。

4.有责任心，操作要领准确、动作敏捷，安全平衡；

5.紧急病人运送5分钟到达现场。

6.一般运送病人10分钟到达现场。

7.急查病人检查单、标本运送10分钟到达现场。

8.接送病人检查、各种表单、标本常规运送10分钟到达现场。

9.运送物资无损坏、无丢失。

10.申请运送服务完成率、准确率100%。

11.运送的主要目标是向我们的客户提供准确、安全和周到的服务；

**1.5.5运送具体工作内容**

1.病人、标本、药品、设备、被服、单据、医疗、办公用品等物品的运送。

2.与各科室医疗垃圾的交接、登记并运送到医院内的指定地点，与垃圾车转运公司做好交接手续，并做好登记、存档；医用塑瓶在指定地点清点。

3.收取各护理单元的标本送到检查科交接。

4.每天至少三次来检查科收集报告单并分发到各病区(上午上班前一次，上午下班前一次，下午下班前一次)；特殊情况随叫随到。

5.负责运送重病人的一切检查。

6.手术前后病人的护送及手术器械布类等运送消毒。

7.经过培训的服务人员，对工作性质有充分了解，生命第一为工作要素；

8.24小时待命出车，做好随时出车的工作准备，按照医生护士的要求做好相关工作；

9.严格按照病人运送的相关工作要求，对病人进行运送；

10.严格做好交接班的记录及工作。

**1.5.6运送服务范围**

1、负责院前急救、门诊、急诊、住院的特殊病患（危重、生活不能自理、行动不便、卧床、年老体弱、有治疗处置需求的病员）的运送、陪检；

2、高压氧、介入手术病患的全程运送；

3、院内标本、空气培养器皿、血袋、检查报告、氧气瓶及其他指定物品的运送；

4、每周各科室的消毒剂、洗手液、碘伏、洗必太等物资的调换

5、运输工具的清洁消毒。

**二、保洁服务要求及标准**

**2.1保洁服务要求**

（一）室内、室外保洁服务要求

（1）院内门诊、住院及公共区域道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍，明沟、窨井内无杂物、无异味，各种标示标牌表面干净无积尘、无水印。

（2）医院所有诊室、大厅、医护办公室、学术厅、会议室、院内公共区域、病房治疗室、过道、连廊、卫生间、楼梯间、电梯及等候厅地面、墙面光亮、无尘、无烟蒂纸屑，无灰尘、无污渍、无蜘蛛网，垃圾桶及痰盂每日清洗保持整洁，空调风口干净，无迹，进出口地垫摆放整齐。

（3）绿化带内无杂物，花台表面干净无污渍。

（4）电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，定期保养内壁，电梯操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味，电梯凹槽内无垃圾无杂物按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净先灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘。

（5）宣传栏、指示牌、广告牌、幕墙、窗框、窗台、纱窗、空调口、灯具、病房内设备带干净明亮无尘、无尘、无污迹。

（6）分诊台、护士站台、候诊椅洁净无尘，候诊室及一切陈列设施无灰尘、病房床单元(床、床头柜、陪伴椅、衣柜)无尘、无污渍、洗手池无污垢、镜面光亮、便池无污，做到一床一巾，病人出院或死亡后应及时对床位进行消毒处理。

（7）对医院所有瓷砖地面定期维护,每2个月至少一次，对门厅玻璃每天一次，病房及其它区域每月一次玻璃清洁，以保证玻璃洁浄透亮、PVC橡胶地板、瓷砖地面光洁无污染。

（二）医疗废物收集管理服务要求

（1）对医疗废物处置间的管理要严格按照《医疗废物管理办法》进行收运。

（2）运送人员在运送过程中必须穿戴防护手套、口罩、工作服等防护用品。

（3）对医疗废物进行分类收集，规范包装。

（4）浸泡消毒时使用专业容器，按照标准计量配兑消毒液。

（5）医疗废物暂存间在废物清运之后即刻进行消毒冲洗。

（6）每日按时登记医疗废物入库记录，对收集的医疗废物进行登记，经办人与交接人同时签字，登记记录应保存三年。

（7）医疗废物进行移交时应严格执行危险废物转移联单制度，认真填写医疗废物转移联单，确保医疗废物入库台账与转移联单填写的重量或数量相符。

（8）接到科室电话收集医疗废物，必须及时清运，禁止出现拖沓、推诿现象。

（三）院感要求

（1）为防止交叉感染，按照《医疗机构表面清洁与消毒管理规范》及医院感染管理相关要求，对不同区域的清洁工具按感染管理的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分，消毒浓度、拖布及抹布数量应符合院感要求，各类用品、用具分类摆放，整齐有序。

（2）保洁、消毒、生活垃圾、医疗垃圾、医疗废物管理达到国家卫生城市对医院卫生保洁要求，符合卫生部《医院感染管理规范》《病区医院感染管理规范》标准。医疗垃圾收集、贮存、处置办法、转运流程等要求，符合国家GB39707-2020《医疗废物处理污染控制标准》及《医疗废物管理办法》。

（3）供应商需制定各项规章管理制度、标准操作流程，建立完善的环境清洁管理体系，合同中充分体现环境清洁与消毒对预防医院感染的重要性以及质量管理体系，如：《岗位职责制》、《安全管理制度及实施细则》、《保洁服务制度及标准》《员工院感培训制度》及《应急预案（如突发事件、自然灾害）》的应急措施等，对其派驻在采购人的工作人员进行业务培训、技能培训和安全教育，由于供应商工作失误造成任何形式的人身损伤，均由供应商独立承担责任和损失，采购人不承担任何法律责任（包括勤杂事物及加班时间进行的工作等）。

**2.2保洁服务标准**

**■ 保洁服务频次/周期**

**1.卫生间、楼梯、诊室**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **清扫**  **分类** | | **保洁内容及方式** | **频次** | **备注** |
| 卫  生  间 | 日  常  保  洁 | 地面（擦拖） | 2次/日 | 随时拖擦防滑。 |
| 台面，水龙头，浴盆，水池（消毒擦拭） | 2次/日 | 60分钟整体巡视/次，按照科室要求随时保洁 |
| 尿池，马桶，外侧面（消毒擦拭） | 2次/日 | 90分钟巡视/次，按照科室要求随时保洁 |
| 面镜（刮，擦） | 2次/日 | 90分钟巡视/次，按照科室要求随时保洁 |
| 垃圾桶（清理、换污物袋） | 2次/日 | 按照科室要求随时保洁 |
| 定  期  保  洁 | 垃圾桶，磁砖墙(擦拭） | 1次/周 | 按照科室要求随时保洁 |
| 门，门框、玻璃(擦拭） | 1次/周 | 按照科室要求随时保洁 |
| 墙面清洗 | 1次/周 | 按照科室要求随时保洁 |
| 地面（刷洗） | 1次/周 | 按照科室要求随时保洁 |
| 楼  梯 | 日  常  保  洁 | 扶手（擦拭） | 2次/日 | 按照科室要求随时保洁 |
| 梯阶（擦拖） | 2次/日 | 60分钟巡视/次，按照科室要求随时保洁 |
| 墙面（挂画，宣传栏等） | 1次/日 | 毛巾擦拭，按照科室要求随时保洁 |
| 定  期  保  洁 | 梯阶、瓷瓦墙面（拖、刷） | 1次/月 | 按照科室要求随时保洁 |
| 墙面（清扫） | 1次/月 | 按照科室要求随时保洁 |
| 诊  室 | 日  常  保  洁 | 地面（擦拖） | 2次/日 | 60分钟巡视/次，按照科室要求随时保洁 |
| 诊桌，椅（“一桌一巾”消毒擦拭） | 1次/日 | 诊桌物品不可丢弃，按照科室要求随时保洁 |
| 门、门把手及门框，窗台，窗框（消毒擦拭） | 1次/日 | 按照科室要求随时保洁 |
| 垃圾桶（清理、换污物袋） | 2次/日 | 60分钟巡视/次，按照科室要求随时保洁 |
| 定  期  保  洁 | 门，门框、玻璃（擦拭） | 1次/周 | 按照科室要求随时保洁 |
| 垃圾桶（擦拭） | 1-2次/周 | 按照科室要求随时保洁 |
| 诊桌，椅，诊床（擦拭） | 1次/周 | 按照科室要求随时保洁 |
| 内墙清洗 | 1次/月 | 按照科室要求随时保洁 |
| 地脚边（刷洗） | 1次/月 | 按照科室要求随时保洁 |

**2.大厅、走廊**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 清扫  分类 | | 保洁内容及方式 | 频次 | | 备注 |
| 大  厅  走  廓 | 日  常  保  洁 | 地面（牵尘为主） | 3次/日 | | 按照要求随时保洁 |
| 地垫（吸尘，清扫） | | 1次/日 | 按照要求随时保洁 |
| 装饰物（八成干毛巾擦拭） | | 1次/日 | 按照要求随时保洁 |
| 电话机、触摸屏（消毒擦拭) | | 1次/日 | 按照要求随时保洁 |
| 玻璃门 | | 随脏随擦 | 按照要求随时保洁 |
| 门、门把手及门框，窗台，窗框、玻璃、扶手（消毒擦拭） | | 1次/日 | 90 分钟巡视/次，按照要求随时保洁 |
| 柜台，桌面，咨询台，坐椅（消毒擦拭） | | 1次/日 | 60 分钟巡视/次，按照要求随时保洁 |
| 铝合金，不锈钢饰件（擦拭) | | 1次/日 | 不可用酸性清洁剂，按照要求随时保洁 |
| 画框、宣传栏（擦拭，拾捡） | | 1次/日 | 2 小时巡视一次，按照要求随时保洁 |
| 画框（擦拭） | | 1次/日 | 按照要求随时保洁 |
| 垃圾桶（清理，换污物袋） | | 4次/日 | 随时巡视，按照要求随时保洁 |
| 定  期  保  洁 | 垃圾桶（消毒擦拭） | | 3次/周 | 按照要求随时保洁 |
| 画框（擦拭，拾捡） | | 1次/周 | 按照要求随时保洁 |
| 画框（擦拭） | | 1次/周 | 按照要求随时保洁 |
| 地脚边（刷洗） | | 1次/半月 | 按照要求随时保洁 |
| 门、门把手及门框，窗台、窗框、玻璃，扶手（消毒擦拭） | | 1次/周 | 按照要求随时保洁 |
| 墙面（擦拭） | | 3次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 纱窗、百叶窗（擦拭） | | 1次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 玻璃窗（刮、擦） | | 3次/月 | 污渍随时处理 |
| 顶灯、壁灯、天花板、应急灯（擦拭） | | 1次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 暖气、电扇、空调过滤网，烟感器，标牌（擦拭） | | 1次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 地面（刷洗） | | 1次/月 | 专用洗地机洗地 |
| 内墙清洗 | | 3次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 全门、标志牌 | | 3次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 地垫清洗（冲洗） | | 1-2次/月 | 按照要求随时保洁 |

**3.病房、急诊室、开水间**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 清扫  分类 | | 保洁内容及方式 | 频次 | 备注 |
| 病房  、  急诊室 | 日  常  保  洁 | 地面（消毒擦拖） | 2次/日 | 90 分钟巡视/次，按照要求随时保洁 |
| 门把手，床头柜，桌面，窗台，氧气台（“一桌一巾”消毒擦拭） | 1次/日 | 60 分钟巡视/次，按照要求随时保洁 |
| 病床头、床护栏（消毒擦拭） | 1次/日 | 注意：出院后的终末处理，按照要求随时保洁 |
| 垃圾桶（清理，换污物袋） | 2次/日 | 60分钟巡视/次、夏季40分钟巡视，按照要求随时保洁 |
| 定  期  保  洁 | 门、门框、玻璃（擦拭） | 1次/周 | 彻底消毒擦拭，按照要求随时保洁 |
| 床头柜、坐椅（擦拭） | 1次/周 | 要求搬开床头柜，按照要求随时保洁 |
| 天花板（除尘） | 1次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 内墙 | 3次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 玻璃（刮擦） | 2次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 病床彻底清洁（消毒擦拭） | 1次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 标志牌，顶灯 | 1次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 地脚边（刷洗） | 1次/月 | 病区走廊用机器清洗 |
| 纱窗、百叶窗（擦拭） | 1次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 出院病人床单元终末消毒清洁 | 随时 | 按照要求随时保洁 |
| 卫生间 |  | 注意：常巡视6次/天， 地面保持干燥 |
| 开水间 | 日常保洁 | 地面（擦拖，扫） | 不断巡视 | 按照要求随时保洁 |
| 茶水炉（擦拭为主） | 2次/日 | 按照要求随时保洁 |
| 垃圾桶（清理、换垃圾袋） | 2次/日 | 按照要求随时保洁 |
| 定期保洁 | 内墙（冲洗、擦拭） | 3次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 室内玻璃（刮、擦） | 2次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 门（擦拭） | 3次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 其他 |  | 顶灯，通风口（擦拭） | 1次/月 | 按照要求随时保洁 |

**4.特殊科室**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 清扫  分类 | | 保洁内容及方式 | 频次 | 备注 |
| 手术室、重症医学科、新生儿室、产房、血透室、急诊科等 | 日  常  保  洁 | 地面（消毒擦拖） | 2次/日 | 30分钟巡视/次，按照要求随时保洁 |
| 门把手、桌面、窗台、治疗袋（消毒擦拭）、墙体附属物 | 1次/日 | 按照要求随时保洁 |
| 洗手池 | 1次/日 | 按照要求随时保洁 |
| 垃圾桶（清理、换污物袋） | 1-2次/日 | 及时清倒，按照要求随时保洁 |
| 手术间（擦拭消毒）地面、无影灯、手术床、台面、墙面 | 手术完毕立即清理 | 擦拭，按照要求随时保洁 |
| 辅助间（擦拭消毒） | 2次/日 | 30分钟巡视/次，按照要求随时保洁 |
| 更衣室、洗澡间、办公区（擦拭消毒） | 2次/日 | 30分钟巡视/次，按照要求随时保洁 |
| 定  期  保  洁 | 门、门框、器材柜（擦拭） | 1次/周 | 柜内禁止擦拭，按照要求随时保洁 |
| 内墙、天花板（除尘） | 1次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 玻璃（刮擦） | 1次/月 | 污渍随时处理，按照要求随时保洁 |
| 标志牌、顶灯 | 1次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 地脚边（刷洗） | 2次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 平车、推车、治疗车 | 1次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 纱窗、百叶窗（擦拭） | 1次/月 | 按照要求随时保洁 |
| 手术间（清扫） | 1次/月 | 全面大扫除，按照要求随时保洁 |
| 地面（刷洗） | 1-2次/月 | 按照要求随时保洁 |

**5.外围、高处抹尘**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 作业内容 | 工作频率 | 作业标准 |
| 外围 | 铁皮垃圾桶 | 清洁3次/日 | 内胆归位、无异味、外表干净、无污渍 |
| 塑料垃圾桶 | 清洁3次/日 | 无异味、外表干净、无污渍 |
| 主干道 | 清洁2次/日 | 路面干净、无颗粒、无烟头、无纸屑 |
| 停车场 | 清洁2次/日 | 干净、无颗粒、无烟头、无纸屑 |
| 外围边角 | 清洁2次/日 | 无碎垃圾、无杂草 |
| 立柱，护栏 | 清洁2次/日 | 无积灰、无污渍 |
| 草坪 | 清洁2次/日 | 无杂物、无烟头、无纸屑 |
| 路牙子 | 清洁2次/日 | 无杂草、周边无碎垃圾 |
| 路面 | 清洁2次/日 | 路面干净、无浮土、无烟头等 |
| 标识牌 | 清洁1次/日 | 标识牌周边无积灰、无污渍 |
| 车棚 | 清洁1次/日 | 地面干净、无蜘蛛网 |
| 垃圾站 | 清洁3次/日 | 用水清洗、无异味、地面干净 |
| 大门口 | 清洁3次/日 | 地面干净、无烟头、无垃圾 |
| 门口牌子 | 清洁1次/周 | 牌子无积灰、无污渍 |
| 门口地面、屋顶 | 清洁1次/月 | 每月清洗、无污渍、无垃圾 |
| 外围工具 | 清洁1次/日 | 按照规定位置存放 |
| 排水沟 | 清洁1次/周 | 沟内无垃圾 |
| 污水口 | 清洁1次/周 | 污水口畅通、无烟头、无垃圾 |
| 玻璃 | 每月1次 | 干净、无污渍 |
| 高处除尘 | 高处边线 | 清洁1次/周 | 边线无蜘蛛网 |
| 高处平台 | 清洁1次/周 | 平台无垃圾寄存 |
| 高处出风口 | 清洁1次/周 | 出风口无积灰 |
| 高处灯罩 | 清洁1次/周 | 无灰尘，无污迹、无附着物 |

**6.生活垃圾、医疗垃圾及暂存处**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 作业内容 | 作业频率 | 作业标准 |
| 生活垃圾 | 生活垃圾转运车 | 清洁2次/日 | 按要求消毒、冲刷，用毛巾擦拭 |
| 垃圾房 | 清洁1次/日 | 每日消毒，每天进行地面冲刷 |
| 医疗垃圾 | 医疗垃圾转运车 | 清洁2次/日 | 按要求消毒、冲刷，用毛巾擦拭 |
| 医疗垃圾房 | 清洁1次/日 | 每日消毒，每天进行地面冲刷 |
| 医疗垃圾暂存处 | 踢脚线 | 清洁消毒1次/日 | 走廊边角干净、踢脚线无污渍 |
| 窗台 | 清洁消毒1次/日 | 窗台曹无杂物、无积灰；台面无灰尘 |
| 各种标识 | 清洁消毒1次/日 | 标识牌表面无灰尘 |
| 消防柜 | 清洁消毒1次/日 | 消防柜里外无灰尘、无水迹、无杂物 |
| 通风口 | 清洁消毒1次/日 | 保持通风口畅通、枫叶口无碎垃圾干净 |
| 玻璃 | 清洁消毒1次/日 | 洁净明亮，无灰尘，无印迹，无附着物 |
| 垃圾桶 | 清洁消毒2次/日 | 倾倒及时、无异味、外沿洁净、无污渍 |
| 墙面 | 清洁消毒1次/月 | 无灰尘、无蜘蛛网、无积灰 |
| 应急灯 | 清洁消毒1次/周 | 灯周边无积灰、无污渍、无蜘蛛网 |
| 安全指示牌 | 清洁消毒1次/日 | 无灰尘，光洁明亮，字清晰 |
| 开关 | 清洁消毒1次/日 | 无灰尘明亮，开关正常安全 |

**第三节 应急管理**

**一、应急事件处理整体方案**

**1.1应急事件处的总体要求**

应急应变处理解决方案是根据在各种情况下可能出现的重大问题所采取的应急措施和处理方案。根据实际情况、周围环境以及当时的状况，预测在危急情况下可能出现重大问题，制订应急方案，从容应付，迅速处置，确保无重大后果发生。

**1.2应急事件的管理控制原则**

1、坚持预防为主

完善各级紧急事件的管理指挥和保障机制，建立健全各种危急事件的应急处理预案和措施,全面培训各级员工应对危急事件的能力,加强日常巡视检查，定期开张各类应急演练，始终保持高度的警惕性和随时投入应对各类突发事件的能力。

2、实施系统管理

通过总体预案的实施，切实加强基础工作，理顺管理体制和机制，从而进步提高公司应对危急事件的能力。

3、做好分级控制

通过规范危机事件的等级分类，确定不同等级危急事件的启动程序，根据事件发展情况，按照其紧急程度分别进行预警及处置，实施分级控制。发生不同等级事件时，启动相应级别的各级组织领导体系和工作方案。

4、强化反应速度

建立预警和应急快速响应机制，强化人力、物力、财力储备，增强应急处理能力。按照分级责任制和首问责任制的要求，保证发现、报告、处理、善后等环节紧密衔接，一旦出现危机事件，快速反应，及时准确的处置，此外不断开展应急预案的演练，增强应急处理的反应力和处理能力。

**1.3应急事件的分类与识别**

（一）分类

1、消防安全事故类

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 名称 |
| 1 | 火警、火灾 |
| 2 | 易燃砌体泄露 |

2、公共事件及突发事故类

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 名称 |
| 1 | 食物中毒 |
| 2 | 突发性流行病 |
| 3 | 核医学放射性物质泄漏 |
| 4 | 重大传染病 |

3、自然灾害事故类

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 名称 |
| 1 | 台风、潮汛 |
| 2 | 洪水 |
| 3 | 防震抗震 |

（二）识别及预警管理对应

紧急事件识别及预警对应表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 事故级别 | 一般（IV） | 较大（III） | 重大（II） | 特别重大（I） |
| 预警信号 | 蓝色 | 黄色 | 红色 | 紫色 |
| 自然灾害影响描述 | 由于台风造成雨水管、下水管堵塞，威胁或已造成局部被水侵，不影响正常工作或生活，基本没有经济损失。 | 1、由于台风暴雨造成雨水管、下水管堵塞，威胁或已造成局部被水侵，影响正常工作或生活经济损失在1000---5000元  2、由于台风暴雨造成建筑物户外各类设施(广告牌)损害，威胁局部安全。 | 1、由于台风暴雨造成雨水管、下水管堵塞，威  胁或已造成大面积被水侵，严重影响正常工作或生活，造成直接经济损失在5000元以上。  2、各类自然灾害造成建筑物户外各类设施广告牌)严重损害，威胁建筑物本身安全。 | 1、各类自然灾害造成建筑物户外各类设施(广告牌)严重损害，威胁建筑物本身安全或人员生命安全。  2、国家预警和政府发布的各类重大灾难。 |

**1.4应急事件处理程序**

1.4.1流程图

巡查发现

医患报警

相

关

报

警

1、项目中心负责人（项目经理）

上报公司领导

1、报中控室

2、通报值班人员

3、按下警报器

书面报告

协助处理

幕后处理

1、组织现场抢险

2、抢救伤员、物资

3、疏散人员

4、警戒现场

1、值班人员立马赶赴现场

2、应急分队到场

3、项目负责人到场

流程图说明：

1、事故发生时，现场工作人员应及时向班长、应急小组报告，并采取果断处理措施，切断危险源。

2、应急小组组长在接到应急处理信息后，及时向部门领导及职能部门报告并按事故处理措施对事故进行处理。

3、处理泄漏事故时，处理人员首先用水枪掩护，穿戴好防护服，隔绝式空气面具，采取围堤、堵截、稀释、覆盖、收容、废弃等方法处理泄漏物，严禁单人单独行动，要有人监护。

4、如有人员中毒或受伤，应迅速将中毒或受伤人员带离现场，按中毒、受伤的性质对其进行现场处理，重者送医院就医。

5、发生火灾,迅速查明原因,正确选择适用的灭火剂和灭火方法进行灭火火灾扑灭后仍要派人监护现场，以消灭余火。

6、发生爆炸事故，除及时报告相关部门和领导外操作人员视情况采取局部或全厂停车处理，对受威胁的危险物采取及时转移，抑爆、泄压等措施

7、发现重大事故或需外部援助的，应及时向上级公安、消防、安监、政府、友邻等部门发出请求援助，启动危险化学品事故应急救援预案。

**1.5应急物资准备方案**

1、分类

（一）应急物资按紧急状态的使用功能分类如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 类别 | 明细 |
| 工具类 | 扫把、水桶、铁楸、拖把、铁丝、扳手、螺丝刀、电筒等 |
| 警示类 | 警示标牌、围合板（线）等 |
| 消防类 | 消防钩、消防桶、灭火器、水管等 |
| 防护类 | 绳子、沙袋、抹布、软垫等 |
| 医药类 | 红药水、碘酒、创口贴、纱布、绷带等 |
| 通讯类 | 对讲机、应急电话及 电话号码等 |
| 客户信息类 | 医生、护士等救援性人员的名单及联系电话等 |

（二）应急物资按照其正常使用情况分为常用型、应急型两类

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | 具体说明 | 备注 |
| 常用型 | 在公司日常活动中使用的物资，属于消耗类一种。平时在各岗位上保存和使用 | 这类物资的使用不需要经过特殊的培训。 |
| 应急型 | 公司日常活动中很少使用的物资，是为安全准备。存放在固定的有防护的地方。 | 该类物资的使用需要经过培训或演习训练。 |

2、控制

常用型应急物资的储备状况应由相应的岗位根据实际情况进行采购申请主管审批后执行按采购控制程序准备。

应急型物资由管理处在日常巡查和公司检查时实行两级巡查制度。对物资情况进行检查，对缺、损的物资填写相关检查记录，立即进行采购申请。

应急物资的保存应按该物资的存放要求进行保存。对各类物资的正常使用应作为各岗位员工基本技能，要求各岗位员工能够正确识别和熟练使用，适当时在培训中进行强化和提高。紧急集合和演习训练要求参与员工能够达到规定。

**1.6事故现场急救常识**

1.急救原则

先救命，后治伤。

2.急救步骤

止血、包扎、固定、救治。

3.常用急救方法

1) 包扎。伤口包扎绷带必须清洁，伤口不要用水冲洗，如伤口大量出血,要用折叠多层的绷带、手帕或手巾 (必要时可撕下衣服) 扎紧，直到流血减少或停止。

2)碰伤。轻微的碰伤，可将冷湿布敷在伤处。较重的碰伤，应小心把伤员安置在担架上，等待医生处理。

3)骨折。手骨或腿骨折断，应将伤员安放在担架上或地上。

4)碎屑入目。当眼睛为碎屑所伤，要去医院治疗，不要用手、手帕、毛巾、火柴梗等东西措眼睛。

5)灼烫伤。用清洁布覆盖伤面后包扎，不要弄破水泡，避免创面感染，伤员口渴时可给适量饮水或含盐饮料，经现场处理后的伤员要迅速送医院治疗6) 煤气中毒。立即将中毒者移到空气新鲜的地方，让其仰卧，解开衣服但勿使其受凉，如中毒者呼吸停止，则实施人工呼吸抢救

7)触电。发现有人触电时，应立即关闭电闸或用于木材等绝缘物把电线从触电者身上拨开。进行抢救时，注意不要直接接触触电者。如触电者已失去知觉使其仰卧地上，解开衣服，使其呼吸不受阻碍，如触电者呼吸停止，则应进行人工呼吸。

**二、各类突发事件的应急处理方案**

**2.1 消防安全应急预案**

为保护病人及医院职工的人身、财产安全，维护医疗安全，根据相关法律法规，结合医院工作特点，就医院突发火灾事件特制定本应急疏散预案。预防为主,遇灾不乱，患者至上，避免伤亡。

一、灾处理序

1、当班人员发现火情发生，应立即利用本科室内的设备、器械组织自救，根据火灾情况向 119 报警(起火地点、楼层、原因、人员被困等情况)，同时向当班主管以及本科室在岗最高负责人报告(最高负责人依次为主任、副主任、护士长、副护士长、主班或当班护士)。在岗最高负责人向医院行政值班报告。

2、现场主管即可赶赴现场并征求科室在岗最高负责人意见，根据火情扩散情况作出本科室疏散决定，开始疏散病人，并向项目经理及医院行政后勤管理科报告。

3、医院行政值班向院长报告火灾情况(火情控制或扩散)，院长根据火灾情况指示行政值班人员进入全院应急疏散程序。

4、科室在岗最高负责人或医院行政值班根据火灾危害程度可自行进入应急疏散程序。

5、预防措施

1）加强消防知识的培训与学习，秩序部门每半年组织理论培训及现场消防演习一次，要求门诊工作人员人人参与。

2）工作人员熟悉各消防设施(灭火器、自动卷门、水枪等)的放置地点及使用方法，清楚本楼层电总闸、安全出口位置。

3）定期进行检查，保证消防通道畅通。

4）注意用电安全、用氧安全及加强易燃易爆物品的管理。

二、全院疏散应急预案

1、由医院领导或医院行政总值班人员作出决定。

2、医院行政值班通知物业经理，消控值班人员利用医院消防广播系统发布全院疏散命令,物业中心接到命令迅速利用医院消防广播系统发布全院疏散命令各科室注意，请全院按火灾应急预案立即疏散，这不是演练(不断重复，10遍上)。

3、物业人员划定火灾时的相关责任片区，当启动全员疏散应急预案时，物业人员立即前往责任片区，配合相关医院科室人员按下列要求，到指定科室，协助。

4、指挥疏散注意事项

1)所有工作人员应遵循“避开火源，就近疏散，统一组织，有条不紊，患者先撤(重患者和老人先撤)、医务人员后撤”的原则。

2)在烟雾较浓时应提醒病员用湿毛巾捂住口鼻,距地面0.2-1.0米撤离。

3)工作人员撤离时应检查电梯内及电梯前是否有被困人员。

4)火灾时，最后撤离人员必须关闭楼层防火门，在条件允许的情况下尽可能关闭房门，防止火势及烟雾蔓延，造成更大损失。

5)所有人员均应通过就近的疏散楼梯至地面安全区域，严禁电梯作为人员疏散工具。

6)住院大楼高层人员在接到疏散命令后通知同楼层工作人员后撤离。

7)严禁采用跳楼的方式逃生，在疏散过程中应让遇救援人员先通过。

8)人员疏散至地面后，尽快远离危险建筑物，并清点责任范围内人数，及时救治伤员。病区病患及医护人员疏散。

5、职责

1）物业指挥负责人在接到报告后，应迅速根据了解情况作出灾害判断，通知相关人员、部门，并尽快赶往事发区域组织疏散、救援，行政值班为院领导到达前的第一责任人。相关科室人员必须在接到通知后的第一时间赶往事发区域，

参与自救和疏散工作。

2）氧站值班人员切断气源，值班电工在电梯到达一楼后切断任院大楼电源。

3）全体人员均有汇报灾情、灾源、建筑物内的人员被困情况及危险物品的义务和救护责任。

6、具体操作流程

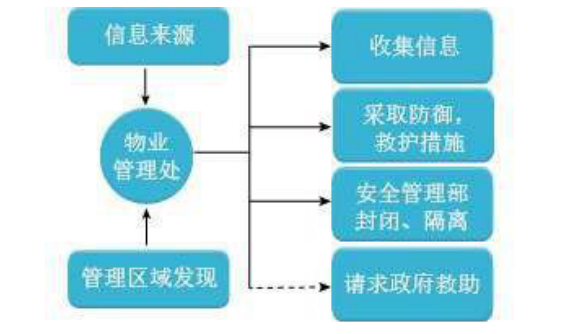
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 流程 | 执行人 | 工作要点 |
| 1 | 发现险情 | 巡查人员 | 1、接到火警，应确认是否起火，还是误报，如查证属实须立刻通知物业中心启动火灾应急程序。  2、巡查中发现火情或焦糊异味，立刻通知物业中心启动火灾应急程序。 |
| 2 | 确认并报警 | 现场管理人员 | 确认火警后，物业服务中心(消防监控中心) 立即拨打 119 火警报警电话。并及时开启消防广播，通知就诊病人离开院区或进入避难层。 |
| 3 | 启动应急预案，组织处理 | 项目全体成员 | 1. 物业经理以及管理处其他工作人员、消防应急小组应迅速到起火现场，在消防救援人员到来之前对火场进行控制，利用灭火器、消防水枪和相应设备对火源进行控制。   2、第一时间通知医院后勤处，工作人员发现火情发生，应立即利用本科室内的设备、器械组织自救,根据火灾情况向 119 报警(起火地点、楼层、原因、人员被困等情况),同时向本科室在岗最高负责人报告(最高负责人依次为主任、副主任、护士长、副护士长、主班或当班护士)。在岗最高负责人向医院行政值班报告。  3、疏散外围围观人群和车辆，保持消防车通道畅通，安排专人为救援单位提供指引。  4、安保部负责项目的现场警戒、配合疏散救援的救援行动,协助病区撤离并帮助运转病人及医院财产,同时注意现场情况，防止有趁火打劫。  5、综合部人员及时联系医院急救中心，说明位置和货场情况，开启紧急医药箱，以备救援需要:  6、任何人不得未经现场总指挥(最高领导)同意私自处理危急生命或造成严重后果的情况，听从指挥。 |
| 4 | 总结报告 | 各部门 | 项目管理处将事件起因、处理过程、处理结果、善后处理情况、相应的纠正预防措施等在 24 小时内填写《突发事件报告》上报院方后勤管理部门。 |

**2.2公共事件及突发事故应急预案**

**2.2.1公共事件应急预案**

**1、突发性流行病应急方案**

1）流程



说明：

(1) 项目服务部应根据卫生主管部门及医院的指引，对医院的公共场所、公共卫生间、垃圾中转站、污水井、电梯轿厢及按钮、楼梯扶手等部位进行全面消毒。

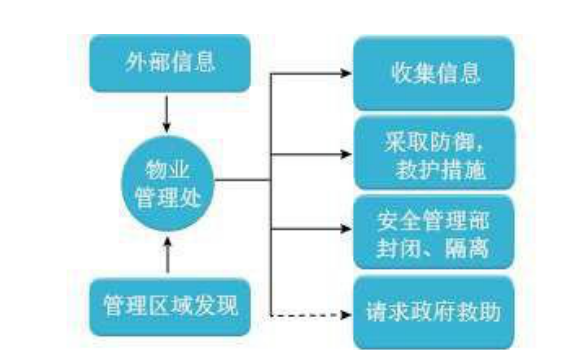
(2) 统一按照医院安排，加强对外来人员的检查和控制

(3) 本项目全体员工配备必要的防护工具，如口罩、体温计等，提醒员工注意个人日常生活和工作时的卫生，并对员工集体宿舍进行清洁和消毒。

(4)发现疑似病例时，应立即报告公司及政府有关公共主管部门。

**2、重大传染病应急处置方案**

1）流程



说明：

(1)外部有疫情信息预防

① 项目服务部经理从政府或医疗疫情发布会得知有意请出现，马上召集成员开会，确立防疫宣传内容和办法，启动防控工作，直至政府宣布解除疫情。

② 安全管理部与办公区入口处设做好防护的专人，以手持式测温仪为每个员工测体温，做好员工健康的监控记录。对有疑似病例的员工隔离就医检查拒绝其上班。安保部密切关注周围人员，对在疫区居住或关系密切来往人员进行控制。

③ 做好对公共区域、办公区域和入户、出入人员车辆及中央空调系统的消毒。

(2)管辖区发生疫情的处理

① 应急人员要立即赶赴现场穿戴有效防护装备后,对疫情现场大门(通道)出入口、车辆出入口实施封闭控制，安排安保员值守，阻止一切人员进出，防止传染病 (疫情)范围的扩大。

② 应急人员穿戴有效防护装备后，进入疫情区域，尽可能对所有房间门进行封闭控制，并进行广泛宣传，劝谕所有人员留在房间内等待救援，严禁相互串门，防止交叉感染或导致传染病(疫情) 范围的扩大。

③ 必要时后勤支援组要立即募集 (运送) 食品、饮水、药品等基本生活用品，全力对封闭隔离区域的人员提供援助。

④ 在传染病(疫情)区域外围，划定警戒区域，设立警戒栏(线)，由保安员值守，阻止围观群众靠近或进入传染病(疫情)区域:杜绝一切未获授权员进入，杜绝一切未经批准的拍照、摄影、提取物品、收集资料等行为。

⑤ 保安员对受波及的辖区物业公共区域进行安全巡查，防止连锁案事件发生。

⑥ 后勤支援组人员疏导事故现场的交通，在辖区主要出入口引导公安、疗救护等车辆、人员尽快抵达现场。

⑦ 现场应急抢险人员，不得随意向外透露有关疫情的任何情况，需要发信息时由政府相关部门负责发布，防止谣言产生。

**2.3突发事故应急预案**

**2.3.1突发水管爆裂应急处理**

1、迅速关闭水管总阀门，并设置相应的警示标识，立即通知维修人员前来处理。

2、关掉就近电器电源开关，转移室内物品如 (电脑) 等物品。

3、保洁员将水盛到水桶内倒掉，再用地拖将余水吸干。

4、如果靠近重要设备、设备 (电梯间、资料室) 等地方出现情况要第一时间阻止水势向内渗透。

5、同时做好善后工作。

6、通知工程维修人员查找原因并及时维修，做好相关记录。

**2.3.2污水井、管道、化粪池堵塞，污水外溢的应急处理措施**

1、当遇到暴雨、阵雨或其它情况发生管井、化类池等设施堵塞后，及时通知相关维修人员。

2、立即树立警示牌，提醒广大医患朋友要时刻注意安全，将周围用警示带圈围，告知行人不要涉足此地。

3、该责任区清洁员全力协助维修工处理。

4、将从污水井、管、池中捞起的污垢、杂草直接装进垃圾车，避免造成第二次污染。

5、疏通后,清洁员迅速打扫地面被污染处,并清洁地面到目视无污物。

6、如属于油类污染，要及时用化油剂和别的化学试剂清洗干净污染源。

**2.3.3停电应急措施**

1、常规的停电 (电力部门提前有通知的) 提前 24 小时通知院方办公室。

2、在无任何通知的情况下停电 (市电)，工程技术人员和保安员应利用应急灯和手电等辅助工具协助院方开展工作。

**2.3.4电梯困人应急措施**

1、当发生电梯困人事故时，应及时通知相关维修人员并进行协助处理。

2、通过电梯对讲机或喊话与被困人取得联系，务必使其保持镇静，不要惊慌，静待救援人员的援救;被困人员不可将身体任何部位伸出轿厢外如果轿厢门处于半开闭状态，电梯管理员应设法将轿厢门完全关闭。

3、进入机房切断电梯电源;拆除电动机尾轴罩盖，安上旋柄座及旋柄;援救人员之一把旋柄，另一援救人员手持释放杆，轻轻撬开制动器用轿厢自重向正方向移动;为了避免轿厢移动太快发生危险。

**2.3.5物品遗失领取流程**

1、当工作人员在医院范围内拾到任何医、患者的物品时，都将在第一时间内交给物业管理中心。

2、物业管理中心当值人员接到遗失物品时，应在交来遗失物品人员的当面点清数量并记录在值班本上。

3、尽快通知在各门口的值班保安员 (楼道巡逻保安员)，注意观察过往人员有无丢失东西的迹象。如有,请将当事人请进办公室认领。

4、如在当日内无人认领丢失物品，我们将把认领通知贴于医院的公告栏上，以便失主认领。

5、遗失物品若是贵重物品 (大量现金、贵重首饰、证件等) 在两后无人领取，我们将物品交与辖区派出所处理。

**2.3.5抢劫、爆炸事件的处理流程**

1、当遇到有抢劫、爆炸的事件发生时，工作人员要保持清醒的头脑，不能在危险时候激怒犯罪分子，以防出现无谓的伤亡。

2、现场人员要想办法稳住犯罪分子，听清楚他的意思，侍机脱离危险，但凡犯罪分子在实施犯罪时都有两种心态，第一是希望实施犯罪成功，第二是希望能够安全撤离。我们根据这些心理特点与犯罪分子周旋、拖延时间，以减少人员伤亡、瓦解犯罪分子心理防线，最终将其制服。

3、外围人员密切注意动向，控制好场面，保护好现场，禁止无关人员出入，积极配合好其他各项工作。

4、遇到此类事故发生首先要报警，在警方的指导下开展工作，现场人员要想办法把消息传递给上级，根据当前的情况汇同公安部门制定相应措施。

**2.4自然灾害应急预案**

1、台风、潮汛应急处理方案

1）流程

保洁班组

项目服务部

信息搜集发布

处理积水

说明：

(1)如在特殊天气时期，项目服务部人员应随时注意有关暴雨暴雪来临前的信息，并提前进行针对性的防护措施。

(2)在大厅铺设地垫，以做到防滑、防水保护.

(3)天台、楼裙平台的明暗沟渠、地漏由专人检查，特别在暴风雨来临前进行巡查，如有堵塞及时疏通.

(4)各岗位清洁员配合护管员关好各楼层门窗，防止雨水进入楼内，淋湿墙面、地面及打碎玻璃.

(5)雨后及时清扫各责任区地面杂物。

(6)下雪时及时增加保洁员，做好铲冰除雪工作，做到无积雪.

(7)各当值人员应准备好一切有关雨衣、雨靴、手电筒等工具，以备随时应用。

（8)采取一切行动务求防止暴雨暴雪所带来的损害。

2、洪水灾害的应急处理方案

1）流程

保洁班组

项目服务部

信息搜集发布

处理积水

说明：

(1)可能出现洪水灾害时，要密切关注天气预报与天气变化情况，及时与相关水文部门联系，做到心中有数，提前做好准备，疏散人员。

(2)洪水来临时，由服务中心统一指挥，各岗位要及时紧闭门窗、防洪闸。

(3)各抗洪小组人员迅速集合，按分工投入抗洪应急工作

(4)人员要带齐应急工具，由现场负责人带领，赶赴现场，用沙包防堵各通道口及要害部位，尽可能的防止洪水溢入；同时疏散人员，抢救被困人员向高处转移。

(5) 洪水过后要做好善后工作，服务中心应及时清查统计受灾情况，上报医院和公司总部，拟定灾后的应对计划

(6)重视灾后疾病预防工作，清理、清洗饮用水系统，抓紧修缮被损坏的蓄水池、水井，并消毒。加强饮食管理，保障食品新鲜，避免传染病的出现与蔓延。

3、防震抗震应急方案

(1)项目服务部接到上级防震通报后，应迅速通知现场负责人，并用广播通知医院各科室，尽快做好防震抗震准备。

(2)项目服务部经理召开紧急防震抗震会议，成立防震、抗震领导小组及救灾机动分队，专业陪护做好抢救伤员的准备工作。

(3)项目服务部迅速组织人员下到医院各科室,采用张贴和口头通知的形式协助各科室做好防震、抗震准备工作。

(4)救灾机动分队按分工迅速到医院各处，关牢门窗，检查水、电、气各类开关阀门，并对重点部位、设备进行加固。

(5)机动分队根据医院的指示做好病人的转移工作或将病人送到安全地带并劝病人的家属尽快离院。

(6)当震灾来临时，本项目全体员工要坚守岗位，严阵以待:

项目服务部要绝对保证各种通信联络的畅通，及时传递信息;

1、机动分队要明确分工责任到人，保证机电设备、设施的正常状态和各种应急动作;

2、机动分队加强巡逻，严密防范各种意外事故的出现。严格控制人员的流动，加强水、电、气的管制。

(7)灾情过后，项目服务部全体要积极投入救灾中去，抢救受伤人员，抢修损坏的设备、设施，协助各科室迅速恢复正常工作状态，同时，组织人员迅速清理医院内各处的树枝、树叶、玻璃等杂物，在最短的时间内恢复医院的正常工作。

（8）项目服务部做好灾情记录，对各种事故损失、人员伤亡和防震抗灾中出现的问题均作详细记载上报有关部门。

**2.5重大活动及迎检接待方案**

**2.5.1重大活动应急管理方案**

一、重大活动的保障措施

1、活动前准备

（1）制定重大活动和检查评比期间的岗位分工。

（2）检查工具保洁物资的库存情况，并采购到位。

（3）储备候补队伍，准备迎接突发保洁任务。

（4）召开动员会，引起思想上的重视。

2、活动期间

（1）保持联络通畅，同主管部门加强联系，掌握保洁动态信息。

（2）明确管理人员分工，加强路面巡查，以此提高信息反馈处理速度。

（3）明确保洁分工，保洁时间可增加，以此保洁作业效果。

（4）做好后勤保障工作。

3、活动过后

（1）总结经验和教训

（2）做好记录存档。

4、重大活动的应急处理

1.为重大活动的顺利进行做好一切准备工作，组织人力、物力有针对性和主动 地做好突击清洁工作，加大保洁力度，完成重大活动中安排的临时性工作。

2.必要时根据甲方需求增派保洁人员协助。

3.重大活动结束后，迅速清理现场，并防止意外事故发生，如烟头、设备长期 运转等引起的火灾，机密性文件的遗失等

5、参观、采访、迎接上级检查的应急处理

（1）遇重大参观、采访、迎接上级检查时，接到甲方提前通知后，根据甲方要求 进行突击性服务。

（2）必要时从其他项目调动人员协助。

（3）组织专人对参观线路反复进行检查，以免遗漏

（4）结束后做好清理、清扫等善后工作。

**2.5.2迎检接待应急管理方案**

我司有完善的领导视察及评比的工作流程，并能够有效应对各种接待及迎检任务。

一、迎检工作处理流程

1、视察及评比的级别

(1)一级任务:由国家部委组织的或由市主管部门组织的全市级的视察及来访活动

(2)二级任务:由市主管部门组织的行业视察、调研活动。

(3)三级任务:由区、县级部门组织视察，调研活动。

2、迎宾工作的信息

各部门、项目部均有搜集各类视察、来宾到访，调研工作信息的任务，要求各部门将收到信息即时反馈到公司综合部，由综合部负责落实并汇总信息，并根据其迎检级别，向有关部门和分公司发出迎检通报，且跟踪迎检工作。

3、视察及评比工作的响应

各级接待工作的响应机构须成立相应的指挥部遇有接待任务立即启动迎检工作程序。

(1)一级工作响应

动用全公司的资源，响应重大任务，由公司最高负责人(或其指定的公司领导)任迎检工作总指挥。

(2)二级作响应

动用体系资源，响应重点任务，由区域经理任检工作总指挥。

(3)三级工作响应

动用项目部资源，响应普通任务，由管理处项目经理任迎检工作总指挥

各级迎私指择部，在接到任务后，必须召开接待任务准备会，充分考感视察路线、时间、重点区域等相关要素按轻重缓急安理安排设备、人员制定受检方所下达的检查内容如需支援事宜，立即向上一级迎检指挥部提出人员支援申请，接待期间，影响接待工作的其他事务一律无条件顺延。

4、接待工作的总结

(1)各级指挥部应对接待工作完成惰况做好当次活动的总结，对接待工作过程中投入的资金、设各、人员进行统计。

(2)对接待工作中产的相关数据、组织管理中遇到的突发事件、接待工作中的典型事例和优秀员工等进行书面总结并报公司人事行政部。

二、视察、评比工作具体措施

1、负责人到现场登看，对现场工作进行提前布置及任务分配并做好记录。

2、接到任务后，对相关部门人员作好安排。

3、遇突击视察所在项目部的人员应该全力配合展开行动，作息时间需要临时调整超时劳动的应该按国家规定发放加班薪资。同时机动队应全力协助项目部人员工作。

4、运输车俩、操作工具须提前作好安排，原则上要在检查当天早晨 7 点之前完成作业。

5、领导检查公司应急工作领导小组应该在突击检查三个小时之前提前进行自我检查，需要整放的，项目部应该在8点之前整放完毕

6、卫生死角对于卫生死角，项目部应该仔细检查视线范围内、合同范围外的环境卫生，预早进行处理。

7、按照既定的作业标准进行检查，按照作业标准执行，发现同时及时处理。

8、员工培训:

项目部应该对员工进行临时集中培训，重点强调着装、言语和形象，树立公司良好作风和样板。

9、项目部经理现场指挥

遇有突击视察时，项目部经理必须到场进行现场指挥，随时掌指各方动态。负责人及时和各方面的人员进行联系，做好人员、设备的调整，确保任务按时、按要求圆满的完成。

三、任务完成后对工作做好详细记录，并将工作总结汇报给业主方

1、专门成立有固定人员组成的应急分队，随时准备承接各种类型的突发性事件的发生。

**各科室保洁工作要求：**

1. **内一科、感染病房（旧住院大楼一楼，内一科面积约1100平方米、感染病房约600平方米，保洁人员3人）**
2. 认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作任务与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。我科工作量大需要每天两人同时上班，每日值班人员必须在岗，随叫随到。
3. 严格按照院感要求工作，对病房使用的抹布进行消毒，并在擦拭时使用含氯消毒液。每间病房的拖把要分开使用并消毒，严格做到一间一拖把，地面干燥，防止跌倒。
4. 每日07：30分前收病房内所有陪护床。每日对病房进行开窗通风，病房打扫要求：床头柜、储物柜、窗台无生活垃圾，毛巾一人一床一巾。
5. 每日08:30分前对出院病人床单元更换，使用床单元消毒机消毒。
6. 每日打扫医生办公室、护士值班室、护士长办公室、主任办公室、护士站、治疗室、更衣室、示教室卫生、护士值班室、纤维支气管镜室。医护工作服清洗后放置规范，医护工作服分开放置。
7. 每周进行大扫除一次。（包括一楼区域病房、医生办公室、护士站含天花板、库房、周转间）。
8. 每日两次打扫治疗室(二）卫生，并随时保持治疗室干净整洁。清洗摆药盒，保持摆药盒干净无污渍。每周三领取所需要办公用品。
9. 每季度进行窗帘清洗一次。（包括：病房、医护办公区域、医护值班室）
10. 每日对办公区域所有电脑、键盘进行擦拭消毒。
11. 协助医务人员进行患者与家属吸烟和吐痰的劝导。
12. 积极参加与科室的相关培训，特别是医院感染知识培训。
13. **内二科（旧住院大楼二楼，面积约1100平方米，保洁人员2人）**
14. 认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作任务与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。我科工作量大需要每天两人同时上班，每日值班人员必须在岗，随叫随到。
15. 严格按照院感要求工作，对病房使用的抹布进行消毒，并在擦拭时使用含氯消毒液。每间病房的拖把要分开使用并消毒，严格做到一间一拖把，地面干燥，防止跌倒。
16. 每日07：30分前收病房内所有陪护床。每日对病房进行开窗通风，病房打扫要求：床头柜，储物柜、窗台无生活垃圾，毛巾一人一床一巾。
17. 每日08:30分前对出院病人床单位更换，使用床单元消毒机消毒。
18. 每日打扫医生办公室、护士值班室、护士长办公室、主任办公室、护士站、治疗室、更衣室、示教室卫生、护士值班室、就餐间。医护工作服清洗后放置规范，医护工作服分开放置。
19. 每周进行大扫除一次包括。（二楼区域病房、医生办公室、护士站含天花板、库房、周转间）。
20. 每季度进行窗帘清洗一次。（包括：病房、医护办公区域、医护值班室）
21. 每日对办公区域所有电脑、键盘进行擦拭消毒。
22. 协助医务人员进行患者与家属吸烟和吐痰的劝导。
23. 积极参加与科室的相关培训，特别是医院感染知识培训。

**（三）儿科（旧住院大楼三楼，面积约1100平方米，保洁人员2人）**

**儿科普通病房：**

1. 认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作任务与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。
2. 严格按照院感要求工作，对病房使用的抹布进行消毒，并在擦拭时使用含氯消毒液。每间病房的拖把要分开使用并消毒，严格做到一间一拖把，地面干燥，防止跌倒。
3. 每日07：30分前收病房内所有陪护床。每日对病房进行开窗通风，病房打扫要求：床头柜，储物柜、窗台无生活垃圾，毛巾一人一床一巾。
4. 每日08:30分前对出院病人床单位更换，使用床单元消毒机消毒。
5. 每日打扫医生办公室、护士值班室、护士长办公室、主任办公室、护士站、治疗室、更衣室、示教室卫生、护士值班室。医护工作服清洗后放置规范，医护工作服分开放置。
6. 每周进行大扫除一次。（包括一楼区域病房、医生办公室、护士站含天花板、库房、周转间）
7. 每日两次打扫治疗室(二）卫生，并随时保持治疗室干净整洁。清洗摆药盒，保持摆药盒干净无污渍。每周三领取所需要办公用品。
8. 每季度进行窗帘清洗一次。（包括：病房、医护办公区域、医护值班室）
9. 每日2次对办公区域所有电脑、键盘进行擦拭消毒。
10. 协助医务人员进行患者与家属吸烟和吐痰的劝导。
11. 积极参加与科室的相关培训，特别是医院感染知识培训。

**新生儿监护室：**

新生儿监护室作为医院中最为特殊和敏感的科室之一，其保洁工作至关重要。新生儿科保洁员不仅负责维护科室环境的整洁与卫生，还承担着预防交叉感染、保障新生儿健康安全的重任。

1. 认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作任务与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。
2. 严格遵守医院感染控制制度，穿戴整洁的工作服、帽子、口罩、手套等防护用品，确保个人清洁卫生。在进行清洁工作时，注意避免交叉污染，不同区域使用不同的清洁工具和消毒液，确保清洁效果。发现疑似感染源或污染情况时，立即向护士长或感染管理部门报告，并协助做好相关处理工作。
3. 物品管理严格按照院感要求工作，对病房使用的抹布进行消毒，并在擦拭时使用含氯消毒液。负责全区环境卫生清洁工作，包括每日完成地面湿拖2次，实行门前三包制，保持地面清洁无垃圾、无尘埃、无积水。全区各室台面、办公桌（含电话、电脑、仪器设备）、治疗车、治疗盘等用氯消净湿擦一次。沐浴区包括沐浴用具、洗婴台、洗婴池，用含氯消毒水擦洗干净。各卫生间、洗手盆均用含氯消毒水进行擦洗。特别是婴儿床、暖箱、监护仪、治疗车等高频接触物品，需做到一用一消毒。
4. 每周一清洁各区储物柜一次。每日清洗拖鞋2次。
5. 每日及时更换办理出入院区台面垫套及一次性垫单。收集污桶各布类送外走廊通道，在本区需要清洗布类进行清洗，晾干后收集归位。每日用含氯消毒擦拭病历夹、输液夹、各类挂牌一次。
6. 严格执行垃圾分类制度，将医疗废物与生活垃圾分开收集，并按规定时间和路线送至指定地点处理。并签名登记，保持运送车清洁干净。
7. 积极参加院感科、科室的相关医院感染培训。

备注：

1. 配置的消毒液浓度按要求达标；
2. 抹台面毛巾分室分台管理；
3. 地拖分区管理；
4. 每日工作任务按时完成；
5. 保持全区各室环境卫生清洁、干净、舒适。

**（四）产科（旧住院大楼四楼，面积约1100平方米，保洁人员2人）**

专门负责病区、产房及医护人员的办公室，为病房提供一个舒适整洁的环境。

工作职责:

1. 严格按照手术科室规定操作，必要时更换手术室工作衣、裤、帽、口罩和手套。
2. 认真做好手术台、桌椅、墙面、地面和器械柜外等清洁消毒工作。
3. 及时处理手术室的垃圾，并按规定装入相应颜色的垃圾袋。
4. 严禁带戒指、手表等装饰品操作,以防交叉感染。
5. 清洁病房内床、桌、椅、柜、灯、设备以及门、窗、墙、地。
6. 做好“二盆一镜”(洗脸盆、坐便盆和镜子)的清洁卫生。
7. 保持病区走廊、门、窗、墙面、地面、扶拦及楼梯、电梯门和示意牌等洁净。
8. 负责医生办公室、值班室、检查室和治疗室的门窗、桌椅和墙面、地面和卫生间的清洁。
9. 拖把做好红、黄、蓝、白标记,分开操作（红色拖卫生间、黄色拖走廊治疗室、蓝色拖病房、白色拖值班室、休息室)。
10. 擦床抹布一床一布,按抹布标记进行操作，完毕后一床一巾用消毒亮剂浸泡30分钟，捞起晾干。
11. 对开水间、污物间及垃圾桶进行清洁、消毒。
12. 为医护人员衣物清点外送清点领用，被服清洗外送清点并归放整齐，建立被服和工作服登记本,每日清点。
13. 更换床单位,病员入院时换新,出院时更换并洗涤,巡视病房发现有脏污时及时更换。
14. 保持护士站的桌、椅、吊柜、冰箱、水池及周边环境的整洁。
15. 其他未尽事宜，另行安排 。

**（五）妇产科（旧住院大楼五楼，面积约1100平方米，保洁人员2人）**

专门负责病区及医护人员的办公室，为病房提供一个舒适整洁的环境。 工作职责:

1. 清洁病房内床、桌、椅、柜、灯、设备以及门、窗、墙、地。
2. 做好“二盆一镜”(洗脸盆、坐便盆和镜子)的清洁卫生。
3. 保持病区走廊、门、窗、墙面、地面、扶拦及楼梯、电梯门和示意牌等洁净。
4. 保持护士站的桌、椅、吊柜、冰箱、水池及周边环境的整洁。
5. 负责医生办公室、值班室、检查室和治疗室的门窗、桌椅和墙面、地面和卫生间的清洁。
6. 拖把做好红、黄、蓝、白标记,分开操作（红色拖卫生间、黄色拖走廊治疗室、蓝色拖病房、白色拖值班室、休息室)。
7. 擦床抹布一床一布,按抹布标记进行操作，完毕后一床一巾用消毒亮剂浸泡30分钟捞起晾干。
8. 对开水间、污物间及垃圾桶进行清洁、消毒。
9. 为医护人员衣物清点外送清点领用，被服清洗外送清点并归放整齐，建立被服和工作服登记本,每日清点。
10. 更换床单位,病员入院时换新,出院时更换并洗涤,巡视病房发现有脏污时及时更换。
11. 其他未尽事宜，另行安排 。

**（六）急诊科（旧门诊大楼一楼、二楼部分，面积约2275平方米，保洁人员3人（含放射科1人））**

一、旧门诊大楼一楼、二楼急诊科病区保洁需求

保洁2人，轮班制，负责急诊科病区、生活区及外环境的保洁工作。

1. 保洁时间：每日上午06：00-下午16:00，晚上19:00-21:00；每日上午

06:00-12:00需保证两人在岗，其余时间保证一人在岗。

三、岗位职责及工作内容

1. 认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作任务与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。
2. 严格按照院感要求工作，对病房使用的抹布进行消毒，并在擦拭时使用含氯消毒液；病房办公区的拖把分开使用并消毒，严格做到一间一拖把，地面干燥，防止跌倒。
3. 每日06:00起负责旧门诊大楼一楼急诊科病区所有病床、床头柜、椅子、门窗、墙面、地面、灯罩、天花板、空调帘，空调、消毒机的卫生，常规2次/日，视情况随时清洁消毒。
4. 每日06:00起负责旧门诊大楼一楼急诊科治疗区治疗柜、椅子、门窗、墙面、地面、灯罩、天花板、空调、消毒机的卫生，常规2次/日，视情况随时清洁消毒；治疗柜每周彻底打扫一次。
5. 保持所有公共区域电梯、步梯、走廊、扶手的卫生整洁，地面干净、无尘土、无水渍、无蜘蛛网、无卫生死角，常规2次/日，视情况随时清洁。
6. 负责旧门诊大楼二楼急诊科生活区门窗、墙面、地面、灯罩、天花板空调的卫生，1次/日。
7. 及时清洁各卫生间、各洗手台并严格消毒，常规2次/日，视情况随时清洁消毒。
8. 负责办公区域台面、桌椅、电脑、键盘等的清洁与消毒，每日2次，每周进行一次彻底的大扫除。
9. 每2月清洗各床间隔帘一次，有明显血迹污染时随时清洗消毒;每月1次擦拭清洁所有输液杆。
10. 及时清理急诊所有区域内的污物、垃圾，无外溢现象，垃圾桶清洁。按照医院院感要求进行医疗垃圾及生活垃圾分类打包处理，每日下午14:00-16:00收集医疗垃圾，进行称重和转运。负责保持污物间整洁、清洁。
11. 每日负责急诊科所有病床床上用品的更换、清洗消毒；有传染病或死亡病人出院后使用消毒机对病床进行终末消毒。
12. 每日负责急诊科仪器设备及治疗车的表面清洁消毒，1次/日。
13. 每日负责清洁救护车内卫生，常规1次/日，视情况随时清洁
14. 负责医护值班室床上用品清洗，包括下溪院前急救值班室床上用品清洗，每周2次。
15. 建议洗浆房清洗病人用的床上用品和医护工作服、值班室床上用品分开洗衣机清洗，防止医院感染。
16. 协助医务人员进行患者与家属吸烟和吐痰的劝导。
17. 积极参加科室与院感相关的培训。

**（七）放射科**

主要负责放射科办公区卫生打扫（包括窗台、窗帘、空调等），放射科设备需定期用干毛巾清理表面灰尘，如设备表面有呕吐物、血迹用干毛巾喷少量酒精清理。

**（八）行政办公区（旧门诊2-5楼（2楼部分）、职工之家3-4楼，面积约2155平方米，保洁人员1人）**

1. 承担会议布置桌椅板凳搬运工作。
2. 清洗茶杯、茶具等。
3. 清扫三楼、五楼会议室内外，厕所卫生。
4. 清扫三楼、四楼、行政办公室卫生，并定期擦办公桌、玻璃等。
5. 一天两次收拾垃圾桶。
6. 承担其他临时性任务。

**（九）检验科（新住院大楼二楼、一楼大厅、负一楼，面积约1500平方米，保洁人员2人）**

1. 保证室内及公共区域干净整洁，定时查看。
2. 按要求处理医疗废物并完善相关交接记录。
3. 定时更换各类垃圾袋。

**（十）肛肠皮肤科（新住院大楼四楼，面积约1200平方米，保洁人员2人）**

1. 认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作任务与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。
2. 严格按照院感要求工作，对病房使用的抹布进行消毒，并在擦拭时使用含氯消毒液。每间病房的拖把要分开使用并消毒，严格做到一间一拖把，地面干燥，防止跌倒。
3. 病房打扫要求：床头柜，储物柜、窗台、陪护床、厕所、墙角死角进行清洁消毒，地面无垃圾，毛巾一人一床一巾。过道及病区扶手、玻璃清洁。多耐患者严格按院感要求进行每日终末处理。
4. 每日08:30分对出院病人床单位更换，使用床单元消毒机消毒。
5. 每日打扫医生办公室、值班室、主任/护士长办公室、护士站、治疗室1和2、换药室、灌肠室、更衣室护士值班室。医护工作服清洗后放置规范，医护工作服分开放置。
6. 清洁人员每周进行病区大扫除1次，包括治疗室、办公区域、生活区。
7. 后勤及外包公司不定时对病区清洁卫生进行检查及督查，每月不少于3次。
8. 洗漱间要保持地面清洁干燥，避免有水渍造成跌倒。洗漱间台面及时清理，避免厨余垃圾推挤，滋生苍蝇等。
9. 病房、走廊、换药室、灌肠室加强巡视清洁打扫。
10. 垃圾桶里垃圾及时更换。

**（十一）外二科（新住院大楼五楼，面积约1200平方米，保洁人员2人）**

1. 出院患者需进行床单元更换，病床、床头柜、陪护床及对应柜子用含氯消毒液进行擦拭并终末消毒。
2. 日常要对病床、床头柜、陪护床及柜子进行清洁（有污渍进行擦拭）。
3. 清洁人员每月进行病区大扫除2次，包括治疗室，办公区域。
4. 清洁人员每日进行治疗室1、2的地面及窗台，台面不清洁。
5. 每日进行办公区域的清洁。
6. 负责过道及所有病区扶手清洁，所有病区的玻璃清洁及病区内外窗台的清洁。
7. 每月大扫除对治疗室1、2的台面、柜子进行清洁，清洁时要使用专用抹布（科室已备）。
8. 病床的床上用品和工作服分开清洗。
9. 对于多耐患者出院后严格按院感要求进行终末处理。
10. 对病区内所有洗手池进行清洁，包括办公区域。
11. 加强病房巡视，随时打扫，如有吸烟，立即制止。
12. 对患者及家属服务态度要好，语气不生冷，不傲慢，不得与其发生口角，如有投诉，外包公司自行回访。
13. 终末处理要求一床一巾。
14. 后勤及外包公司不定时对病区清洁卫生进行检查及督查，每月不少于3次。
15. 洗漱间要保持地面清洁干燥，避免有水渍造成跌倒。洗漱间台面及时清理，避免厨余垃圾推挤，滋生苍蝇等。
16. 每日16:30以前不离开病区。

**（十二）外一科（新住院大楼六楼，面积约1200平方米，保洁人员2人）**

1. 对出入院患者及特殊需求患者进行床单元更换，整理，终末消毒。病床、床头柜、陪护床及对应柜子用含氯消毒液进行擦拭并终末消毒。
2. 日常要对病床、床头柜、陪护床及柜子进行清洁（有污渍进行擦拭）。
3. 清洁人员每月进行病区大扫除2次，包括整个片区范围，每个月大扫除2次时需同时参加打扫。
4. 清洁人员每日进行治疗室1、2的地面及窗台，柜子清洁。
5. 每日进行办公区域的清洁。
6. 负责过道及所有病区扶手清洁，所有病区的玻璃清洁及病区内外窗台的清洁。
7. 每周对治疗室1、2的台面、柜子进行清洁，清洁时要使用专用抹布（科室已备）。
8. 病床的床上用品和医护工作服分开清洗。
9. 对于多耐患者出院后严格按院感要求进行终末处理。
10. 对病区内所有洗手池、垃圾桶进行清洁，包括办公区域。
11. 加强病房巡视，随时打扫，如有吸烟，立即制止。
12. 对患者及家属服务态度要好，语气不生冷，傲慢，不得与其发生口角，如有投诉，外包公司自行回访。
13. 终末处理要求一床一巾。
14. 后勤及外包公司不定时对病区清洁卫生进行检查及自查，每月不少于3次。
15. 洗漱间要保持地面清洁干燥，避免有水渍造成跌倒。洗漱间台面及时清理，避免厨余垃圾推挤，滋生苍蝇等。
16. 每日16:30以前不离开病区。
17. 病区内医护值班室床上用品每月清洗二次，病区内垃圾桶每月清洗2次，病房床帘每年清洗4次。

**（十三）骨科（新住院大楼七楼，面积约1200平方米，保洁人员2人）**

1. 出院患者需进行床单元更换，病床、床头柜、陪护床及对应储物柜子用含氯消毒液进行擦拭并终末消毒。
2. 每日要对病床、床头柜、陪护床及柜子进行清洁（有污渍进行擦拭）。
3. 清洁人员每月进行病区大扫除2次，包括治疗室，办公区域、医护人员生活区域。
4. 清洁人员每日进行治疗室1、2的地面及窗台进行清洁，台面不清洁。
5. 每日进行办公区域、医护生活区域进行清洁。
6. 负责过道及所有病区扶手清洁，所有病区的玻璃清洁及病区内外窗台的清洁。
7. 每月大扫除对治疗室1、2的台面、柜子进行清洁，清洁时要使用专用抹布（科室已备）。
8. 病床的床上用品和工作服分开清洗。
9. 对于多耐患者出院后严格按院感要求进行终末处理。
10. 对病区内所有洗手池进行清洁，包括办公区域。
11. 加强病房巡视，随时打扫，如有吸烟，立即制止。
12. 对患者及家属服务态度要好，语气不生冷，不傲慢，不得与其发生口角，如有投诉，外包公司自行回访。
13. 终末处理要求一床一巾。
14. 后勤及外包公司不定时对病区清洁卫生进行检查及督查，每月不少于3次。
15. 洗漱间要保持地面清洁干燥，避免有水渍造成跌倒。洗漱间台面及时清理，避免厨余垃圾推挤，滋生苍蝇等。
16. 每周对治疗车、转运床、冰箱、抢救车、保险柜、医疗垃圾桶进行清洁消毒2次，如发现每日有污渍、血迹单日必须清洁。
17. 每日下午14:00后及时打包医疗垃圾。
18. 每日16:30以前不离开病区。
19. 每日晚21:00前病区垃圾较多，环境脏乱差，需打扫时要安排人员打扫。
20. 每一季度进行窗帘清洗消毒，每2月进行空调清洗一次。
21. **ICU重症监护室（新住院大楼八楼，面积约1200平方米，保洁暨护工人员3人）**
22. 护工兼保洁3人（既能胜任护工，也能胜任保洁），3人轮班制，负责病区每日的病人护理及保洁工作。ICU有住院病人时，每天需有两人轮班负责护工工作，一人负责清洁卫生工作，每日值班人员必须在岗，保持电话通畅。
23. 岗位职责及工作内容

（一）护工岗位职责

护工必须在护士长领导下，护士的指导下完成与病人有关的工作，担任病人生活护理工作，不得从事临床护理技术操作，其工作职责如下：

1. 每班护工提前15分钟到岗，着装规范，与值班护工进行交接，内容：患者物品，患者饮食等特殊情况，病区卫生情况，医疗垃圾倾倒情况等。
2. 按要求（含氯消毒液和清水各擦一次）进行床单元及周围物品的擦拭和地面的清洁等，每天上午及下午各一次，一床一巾，拖布分区使用。负责倾倒吸痰瓶内的污物。
3. 协助护士接收新病人，准备床单元，协助搬运患者，搬运时听从护士指挥，新入患者2h内更换衣服并清洁患者全身，保持干燥，新病人按需修剪指甲、胡须。
4. 在护士指导下，为患者进行擦身，包括面部、身体、四肢、会阴等部位擦拭，接班之后完成，每班一次，并更换衣服、床单等，患者住院超过一周，协助护士为患者洗头，保持头发清洁干燥
5. 有口服进食需求患者，协助患者进食，无禁忌症者，进食前，摇高床头，缓慢进食，并观察患者情况。
6. 协助护士每1-2h给患者翻身，拍背，确保翻身到位。看护患者输液，及时提醒护士加药。
7. 协助患者进行排泄，并负责大小便后为患者进行擦拭，确保会阴部清洁、干燥。
8. 下午探视时，探视期间，协助护士维持探视秩序。不议论患者，不与家属过多交谈。不对外泄露患者隐私。
9. 至少每4h倾倒小便一次，并准确汇报小便量，协助护士及时倾倒患者其他引流液。
10. 护士进行抽血后，在护士的指导下进行按压，防止按压部位不正确导致血肿。并运送各标本至检验科。
11. 协助护士管理躁动患者，以防止患者坠床及意外拔管等不良事件发生。
12. 上班实行24小时两班制倒班，需保证至少1名护工值班，外出就餐时，需告知值班护士，时间不超过40分钟。
13. 协助转科、出院患者整理用物，护送转科患者至门口，将所有患者物品与家属确认无误后，交予家属。所有患者出院后的床单元及周围物品，行彻底消毒。
14. 积极参加科室的相关培训。

（二）保洁岗位职责

1. 认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度,严格按照院感要求工作。熟悉本岗位的工作任务与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。
2. 打扫新住院大楼8楼电梯、步梯、走廊、扶手及门窗、墙面、地面、天花板的卫生。保持所有公共区域及所有办公室的卫生整洁，地面干净、无尘土、无水渍、无蜘蛛网、无卫生死角。
3. 及时清洁各卫生间、各洗手台并严格消毒。每天上午及下午各一次。
4. 负责公共区域及办公区域、护士站台面、桌椅的清洁与消毒。
5. 至少每季度清洗各床帘一次，每周换洗医护值班室床单、被套一次。
6. 及时清理区域内的污物、垃圾，无外溢现象，垃圾桶清洁。按照医院院感要求进行医疗垃圾及生活垃圾分类打包处理，每日下午14:00-16:00收集医疗垃圾，进行称重和转运。负责污物间整洁、清洁。
7. 每周进行大扫除一次，每周三领取所需要办公用品。
8. 每两周清洗病区通风系统过滤网。
9. 其他未尽事宜，另行安排 。

此外，从院感角度考虑，建议洗浆房购置一台洗衣机，用于医护工作服清洗，不再与病员使用过的织物，混用洗衣机。

**（十五）手术室（新住院大楼九楼，面积约1200平方米，保洁人员3人）**

**保洁人员工作职责**

1. 在麻醉手术科领导下工作，服从组织安排并严格按照手术室着装要求进出手术室（更鞋，换手术室衣裤，戴口罩帽子，手套）
2. 早上在空气消毒7点前完成擦拭各手术间内所有台面和湿式拖手术间地面和走廊。
3. 收拾男女更衣间、厕所、洗澡间、换鞋区卫生（包括复苏室和清创室)、办公室、值班室台面及地面卫生。
4. 擦拭各辅助用房台面及地面卫生，清洁消毒污物车及盆，及时回收清洗擦手毛巾。
5. 每台手术结束后及时收拾垃圾、湿式拖地面、手术台四周消毒擦拭，收器械至专用存放点，及时收回手术用布类。中午擦拭就餐区桌面、地面，收拾生活垃圾，填写每台手术消毒登记。
6. 擦拭消毒洗手池、运送车，污物车，更换被服（传染手术立即消毒推车和更换被服）。
7. 在空气消毒16-17点前完成擦拭各手术间内台面和湿式拖手术间地面和走廊。
8. 每周一送物资领用表去供应室，每周三到院办领办公物资。
9. 每周一大扫除一次（包括天花板）。
10. 保持办公区、值班室、更衣间和卫生间等处的清洁卫生，保持垃圾桶卫生。
11. 及时处理手术室垃圾，并按规定处理和交接医疗垃圾。
12. 统一堆放穿过的手术衣、洗手衣裤,并装入指定布袋内。
13. 每天清洗手术拖鞋。
14. 保持走廊地面.墙面.门窗.电梯门厅楼梯等处的清洁。
15. 严禁戴戒指、手表和不戴手套操作，预防交叉感染。注意预防针刺伤。
16. 参加相关业务培训。
17. 每周清洗手术间过滤网、每月清洗走廊过滤网、每月督查楼上过滤网清洗情况。
18. 随手关闭走廊门。(每次）
19. 手术间锐器盒更换。(盒子满2/3如须更换,立即更换）
20. 负责每周清洗手术间出风口过滤网清洗。
21. 每月天花板上出风口过滤器清洗。
22. 负责检查10楼机器过滤网更换工作。
23. 根据3乙医院卫生要求更新服务项目。

**运送病人工人工作职责**

1. 在麻醉手术科领导下工作，服从组织安排，并严格按照手术室着装要求进出手术室（更鞋，换手术室衣裤，戴口罩帽子，手套）
2. 负责手术患者的接送，做到及时准确.安全.无接错或误伤的现象。(接患者时核对：腕带、手术部位标识、病历、术前用药、佩戴首饰等要求，送患者时注意保暖及预防跌倒损失，语言和蔼亲切，保证静脉留置通常，观察患者病情）
3. 如往后有需求要求负责病理标本的送检。
4. 负责手术室被服的更换，（传染手术立即更换）每天下班前更换手术间所有被套。
5. 负责推车上的棉被整齐.无血迹，每天下班前擦拭推车。
6. 负责推车干净、无血迹、每次送病人回手术间消毒车轮。（传染手术立即消毒）
7. 负责接收液体、库存、摆放耗材。
8. 每周一与保洁人员共同完成手术室大清洁一次。
9. 积极参加业务学习更新知识。
10. 负责术中用药、物品到临床科室领取。
11. 下班前整理好推车上的棉被。
12. 根据3乙医院运送患者要求更新服务项目。

**门禁的管理**

1. 在麻醉手术科领导下工作，服从组织安排。
2. 为保证手术室安全，手术室施行门禁制度，门卫工作人员须遵守服务规范，文明礼貌服务、遵守劳动纪律，按时上下班。
3. 严格执行医院和手术室的各项规章制度。
4. 严格控制手术人员的出入，并加强管理；参观手术人员须凭参观牌进入

手术室参观，与手术无关的人员不得进入手术室，认真核查并做好登记工作。

1. 外来参观人员要经主任或护士长许可方可进入手术室，有重要事件要及时上报。
2. 加强对手术衣裤、鞋帽及口罩的整理及管理，发放口罩及帽子，及时补充用物。（发口罩.帽子.洗手衣裤.参观衣）
3. 加强对衣鞋柜钥匙的管理，及时发放和收回钥匙，做好登记工作并交接班。
4. 负责签收医院及护理部各种文件。
5. 协助维持手术室门口秩序，防止闲杂人员在手术门口逗留，遇有特殊情况及时报警。
6. 管理好门卫室及周围的环境卫生。
7. 负责生活区、换鞋区、就餐区环境卫生。
8. 负责手术拖鞋的消毒清洗工作。
9. 根据3乙医院运送患者要求更新服务项目。

**（十六）新门诊部（1-4层，面积约8888平方米，保洁人员5人）**

1. 认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作任务与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。
2. 打扫门诊电梯、步梯、走廊、扶手及门窗、墙面、地面、天花板的卫生。保持所有公共区域的卫生整洁，地面干净、无尘土、无水渍、无蜘蛛网、无卫生死角。
3. 及时清洁门诊公共卫生间、洗手台并严格消毒。每天进行3次香薰，上午10点左右一次、12点左右一次、下午14点半左右一次。
4. 负责公共区域及办公区域台面、桌椅的清洁与消毒。
5. 每天进行门诊自助机的清洁与消毒，每周擦拭一次宣传展架。
6. 及时清除患者的呕吐物及分泌物等。
7. 及时清理诊室及公共区域的污物、垃圾，无外溢现象，垃圾桶清洁。按照医院院感要求进行医疗垃圾及生活垃圾分类打包处理，负责污物间整洁、清洁。
8. 专科诊室及专家诊室有医生坐诊后及时对诊室的桌面、检查床打扫。
9. 门诊母婴室每天进行台面、桌面、地面等擦拭消毒，及时清理垃圾保持干净整洁的环境。
10. 发热、肠道门诊卫生及时打扫，每天进行2次地面清洁，垃圾及时清理无外溢现象，每天进行桌椅的清洁消毒。
11. 门诊上午人流量多时30分钟巡视一次，下午人流量较少时1小时巡视一次。
12. 协助医务人员进行患者吸烟的劝导。

**（十七）物资设备科（耗材配送员1名）**

1. 认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作任务与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。
2. 负责全院耗材实物及时入库及整理。
3. 负责全院日常耗材配送及临时紧急耗材配送（含光明院区）。
4. 每日负责耗材库房的清洁与消毒。
5. 负责配合库房管理人员进行耗材盘点。
6. 配合完成其他指令性任务。
7. **消毒供应室（面积约490平方米，保洁人员7人）**

马边县人民医院消毒供应科现分为洗浆房、消毒供应室两个部分，为全院各科室提供重复使用医疗器械及敷料的消毒灭菌处理，需要配置护工7名，具体工作要求如下：

1. 洗浆房工作人员4名，年龄25岁以上，女士优先考虑，初中及以上学历，会使用缝纫机，吃苦耐劳，服从科室调配并固定在洗浆房长期工作，工作内容协助承担全院所有医用织物（包括手术室布类、病房床上用品、地巾、工作服）的收送、清洗、包装、缝补、发放等以及科室保洁工作，具体工作内容应听从科主任安排。
2. 消毒供应室工作人员3名，年龄25-45岁之间，女士优先考虑，初中及以上学历，吃苦耐劳，服从科室工作调配并固定在科室长期工作，工作内容协助承担全院9个病区、2个住院大楼和2个门诊大楼、10+个科室等提供的各种反复使用的无菌诊疗器材、压脉带、氧气湿化瓶、敷料、消毒瓶、一次性用品等的回收、分类、清洗、检查打包、消毒监测、灭菌和配送等以及科室保洁工作，具体工作内容应听从科主任安排。
3. **结核、艾滋门诊（面积约105平方米）**
4. 医疗废物：每周收一次。
5. 门窗每周清洁一次，资料柜、档案柜以及药品柜等每月清洁一次。
6. 室内办公区和走道门口坝子每天清扫一次（室内地面用拖把清洁）。
7. 室内垃圾3天收一次，走道台面3天清洁一次。
8. **中央运输（含氧气房、制氧机房、药品库房值班值守）、医疗废物**

**（保洁人员7人）**

**中央运输（含氧气房、制氧机房、药品库房值班值守）工作职责（6人）**

1. 负责收送临床各科标本（包括光明院区）。
2. 随同120救护车出诊转运病人以及各科室检查病人转运。
3. 中央运输队应配合好临床，做好病人、氧气的转运，标本的接送、院内药品等转运等工作。
4. 负责更换中心供氧氧气瓶、配送更换各科所需氧气瓶（包括光明院区）、负责中心供氧、负压室设备运行正常并按要求登记记录。
5. 氧气房瓶装氧气空瓶与满瓶按规定分类摆放，并按要求用铁链锁住牢固氧气罐，防止氧气瓶摔倒。
6. 定期清洗中心负压水箱。
7. 负责打扫氧气房（制氧机房）、负压室清洁卫生，每周至少一次。
8. 负责对药品库房的值班值守，确保药品的储存和保管安全。

**医疗废物工作职责（1人）**

1. 对医疗废物处置间的管理要严格按照《医疗废物管理办法》进行收运。
2. 运送人员在运送过程中必须穿戴防护手套、口罩、工作服等防护用品。
3. 对医疗废物进行分类收集，规范包装。
4. 医疗废物暂存间在废物清运之后即刻进行消毒冲洗。
5. 每日按时登记医疗废物入库记录，对收集的医疗废物进行登记，经办人与交接人同时签字，登记记录应保存三年。
6. 医疗废物进行移交时应严格执行危险废物转移联单制度，认真填写医疗废物转移联单，确保医疗废物入库台账与转移联单填写的重量或数量相符。
7. 接到科室电话收集医疗废物，必须及时清运，禁止出现拖沓、推诿现象。
8. 按时清理院内悬挂胎盘。
9. 转运中药汤剂等物品。
10. 每日打扫、消毒医疗暂存间卫生，浸泡消毒时使用专业容器，按照标准计量配兑消毒液。并做好记录。

**（二十一）公共区域含光明院区（室外院坝、地下车库、屋顶、药品库房、负压病房，面积约20868平方米，保洁人员2人）**

1. 保证院内门诊、住院及公共区域道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍。（含光明院区）
2. 明沟、窨井内无杂物、无异味、且保证排水通畅，各种标示标牌表面干净无积尘、无水印。（含光明院区）
3. 绿化带内无杂物，花台表面干净无污渍。（含光明院区）
4. 每周至少打扫三次职工之家（1-4层楼梯间清洁、集体宿舍垃圾清理及屋面卫生清洁）。
5. 负责对全院区屋顶顶面的清洁，保证屋顶无淤泥、杂草、杂物、排水沟通畅等。（含光明院区）
6. 负责各科室下水道畅通，各科室下水道堵塞需要及时疏通（含光明院区）。
7. 负责定期对院内污水井、雨水井清理，保证污水井、雨水井畅通、无杂物、淤泥（含光明院区）。

**县中医医院（光明院区）**

**（二十二）康复科（县中医医院1-3楼，面积约2680平方米，保洁人员2人）**

1.日常清洁维护‌：

1. 每日负责清扫、擦拭、吸尘等工作，确保地面、墙面、天花板、门窗、电脑桌、儿童治疗室、设备等表面无灰尘、无污渍、无垃圾。（上班随时保持电话通畅，人员在岗）
2. 每日清洁卫生间，包括马桶、洗手池、镜子、墙面、地面等，保持其干净、无异味。清空垃圾桶，更换垃圾袋，确保垃圾不堆积、不外溢。

2.消毒杀菌‌：使用消毒剂对公共区域、高频接触点（如门把手、电梯按钮、扶手等）进行定期消毒，预防疾病传播。根据需要，对特定区域（如病房等）进行深度清洁和消毒。

‌ 3.物品整理与归位‌：保持工作区域内的物品摆放整齐，确保通道畅通无阻。协助整理和管理清洁工具及用品，确保其处于良好状态并正确存放。

4.垃圾分类与处理‌：按照垃圾分类标准，正确分类垃圾，并投放到指定的垃圾桶内。定期处理过期或不再使用的清洁用品，减少浪费。定时收集并清理垃圾桶内的垃圾，按照院感规定进行垃圾分类，确保垃圾及时清运，避免堆积。（暂存间不能存放垃圾）

5.响应特殊清洁需求‌：根据科室及医院的临时要求，完成特殊清洁任务，如窗帘清洗（每季度）、空调过滤网清洗（每季度）、玻璃擦拭、墙面去污等。

在活动期间或特定场合下，提供加强的清洁服务，确保环境整洁有序。

6.安全与环保‌：

1. 遵守所有安全操作规程，使用清洁剂和工具时注意个人防护，防止意外发生。采用环保清洁方法和产品，减少对环境的负面影响。
2. ‌ 保洁员的工作职责是多方面的，要求细心、耐心和责任心，以确保所负责的环境始终保持清洁和舒适。发现的问题及时改进。记录清洁用品的消耗情况，以便及时补充和管理库存。

7.工作要求‌：

1. 责任心与细心‌：具有强烈的责任心，对待清洁工作细致认真，不遗漏任何细节。
2. 团队合作精神‌：能与团队成员良好沟通，共同完成清洁任务，支持团队目标的实现。
3. 身体健康‌：具备良好的身体素质，能承受一定的体力劳动，无影响清洁工作的健康问题。
4. 时间管理‌：合理安排清洁任务，确保按时完成，同时注重效率，避免无谓的时间浪费。
5. 服务态度‌：保持积极的工作态度，对待患者及患者家属礼貌友好，营造和谐的工作氛围。

**（二十三）体检科（包含中医院坝面积的½、DR室，面积约430平方米，保洁人员1人）**

1. 保洁员在科室工作人员的带领下工作，负责体检中心的卫生保洁工作。
2. 对待体检者耐心细致，呵护环境尽心尽力。
3. 专门负责体检中心的清洁卫生消毒，提供一个良好的体检环境。
4. 做好体检中心的各种内、外勤等清洁卫生消毒工作，保持体检中心的环境干净整洁。
5. 卫生保洁工作包括地面、玻璃、卫生间、公共区域（走廊，地面，卫生间，墙壁，各科室，洗手盆等）的打扫和保洁。
6. 每日负责清理和打包垃圾（医疗、生活、可回收垃圾）。
7. 定期清洁中央空调过滤网。
8. 完成科室护士长交办的其他工作。

**（二十四）血透中心（县中医医院5楼，面积约795平方米，保洁人员3人）**

1. 认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作内容与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。
2. 具备不怕脏、不怕累、一丝不苟、任劳任怨的思想品德。对待病人耐心细致，呵护环境尽心尽力。专门负责血液透析中心的清洁卫生消毒，提供一个良好的透析环境。
3. 严格执行消毒隔离制度，负责血液透析中心的各种内、外勤等清洁卫生消毒工作，保持血液透析中心的环境干净整洁。
4. 每班透析结束后更换床单被套擦拭床单元，病人上下机后及时清扫地面。
5. 负责准备及搬运当天病人治疗用的生理盐水、AB液等，放置到血液透析机前。
6. 根据科室需求领取科室日常所需物资，负责运送血标本及收送床单被套等。
7. 负责医疗垃圾、生活垃圾、可回收垃圾的分类处理及转运工作（放置时间不能超过24小时）。
8. 及时巡视病区，发现问题及时处理，保持病区环境干净整洁，地面干净、无尘土、无水渍、无蜘蛛网、无卫生死角。
9. 每周彻底大扫除一次，每季度清洗窗帘一次,定期清洗空调滤网。
10. 协助医务人员进行患者吸烟劝导。