**2025年度临床支持服务项目服务内容及要求**

临床支持服务范围包括医院所有建筑楼宇和院内公共区域，服务项目包括临床运送、医疗辅助、医疗废物和生活垃圾收集转运、综合服务等工作。

**一、岗位设置：**

本项目配置人员不超过14人（含项目经理和主管），具体人数按照医院实际需求配置，人员配置需科学、合理，费用据实结算。

|  |  |
| --- | --- |
| 门诊1-2楼 | 1岗 |
| 针灸推拿传承中心大楼一楼 | 1岗 |
| 针灸推拿传承中心大楼二楼 | 1岗 |
| 针灸推拿传承中心大楼3-8楼病房 | 4岗（3层2岗） |
| 名医馆 | 1.5岗 |
| 外环境（医院大门“门前三包”）、康养一期 | 1岗 |
| 行政办公区、宿舍公共区域、 | 1岗 |
| 绿化维护修剪、医废、污水、机动值班（夜间） | 1岗 |
| 浆洗 | 1岗 |
| 现场管理 | 1岗 |
| 合计： | 13.5岗 |

1. **服务内容及要求**

**（一） 临床运送服务**

**1、服务内容：**

（1）接送患者到各科室做检查（如放射科、特检科、心电图室、CT等），接送患者到各科室做治疗及会诊；接送患者转床或转科等。

（2）各类标本运送。

（3）各类检查报告运送，包括：处方、检查单记账、预约、出院处方、送会诊单、检查单退费手续等，特殊情况下协助护士完成生活护理药品运送（不含毒麻药品/规章药品）等。

（4）协助各临床科室所需物品的领取运送等。

（5）负责医院电梯的驾驶运行及乘坐引导、布类织物的上收下送等工作。

**2、服务要求：**

**（**1）需设置24小时值班中心，统一调配指挥，配套的通讯设施保证通讯畅通。运送工作预先计划，减少随机性，确保运送的及时性、准确性和安全性。

（2）根据各科室及患者病情需要运用运送工具接送患者，观察患者的情况，保障患者运送途中的安全。

（3）常规标本运送每日上午1-2次；其他特殊情况下运送标本需随叫随送，并在要求时间内取回报告。

（4）使用规范的标本运送箱，运送完成后进行消毒处置，运送特殊标本时，个人防护规范。

（5）规范收集、严格查对、详细记录，不得随地乱放标本，出现问题及时上报病区护士长，不得擅自处理。

（6）加强运送工作的核对措施，保证每项工作都有数据记录或签收，有据可查，避免疏漏和混淆，定期统计运送项目及数据。

（7）当紧急突发事件发生时，以最快速度调集大量人力赶赴现场进行支援。

**（二）医疗辅助服务**

**1、服务内容:**

（1）按照要求和安排，完成临床科室消毒、清洁等医疗辅助工作。

（2）建立消毒消杀管理制度并按照标准化操作流程进行作业,由专人负责检查监督。

（3）负责医院所有建筑楼宇和院内公共区域的日常清洁及环境卫生消毒服务，包括但不限于病房、门诊、非临床用房区域、污物间、卫生间、电梯厅及轿厢、公共区域外环境等工作。

（4）床单元终末清洁消毒。

（5）负责治疗车、病历夹等医疗附属设施清洁消毒。

（6）负责为住院患者打开水。

（7）配合医院完成突击、抢险等安全应急工作，如遇灾害天气（如暴雨、大雪、冰雹等）应在第一时间内响应，做好灾后清理工作。

**2、服务要求:**

（1）消毒管理要求：

制定各区域消毒计划，按照现行《医疗机构消毒技术规范》（WS/T367-2012）、《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》（WS/T512-2016）、《重症监护病房医院感染预防与控制规范》（WS/T509-2016）等规范对病区进行消毒作业并做好相关记录，达到环境物体表面清洁、消毒要求。

提供消毒及清洁维护服务所需的机器设备、药剂消耗品，应是通过国家卫生部或国家有关部门准予生产使用的产品，并负责保养和管理，管理部门负责抽查。

（2）根据医院的规定，按照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》（WS/T512-2016）及在院感、护理等相关部门的培训和督导下，配置消毒药剂，确定消毒时间及频次，满足医院日常工作及突发公共卫生事件中清洁及消毒需求（如传染病疫情期间、感染暴发的强化清洁与消毒）。

（3）不同区域使用相对应的清洁及消毒工具，按要求对集中存放的消毒用具用颜色、字标方式进行严格的分类摆放、整齐有序，防止交叉感染。

（4）床单元终末消毒：按照医院规范要求于患者转床、出院、转院后，对其住过的病室及污染物品进行清洁终末消毒处理，清洁抹布做到一床一巾。

（5）医院病房区域：地面洁净光亮、无尘土、无烟头、痰迹、纸屑等；墙面、踢脚、门、窗台、设备带、指示牌等洁净无积尘、无污渍、无蜘蛛网；床、床头柜附属物品等洁净、无污迹；垃圾纸篓污物量不超过桶体的2/3，内外表干净，无异味；每日清洁消毒2次，巡视维护每日4次，随脏随打扫，清洁做到一房一拖布。

（6）医院门诊区域：大厅、通道等地面无尘土、无烟头、纸屑；墙面、门、窗台、把手、宣传栏等洁净、无积尘；诊断室、候诊区域、桌椅附属物等无灰尘、洁净；开水房地面干净整洁；每日清洁消毒2次，巡视维护每日4次，随脏随打扫。

（7）非临床用房区域：公区通道地面干净、无尘土、烟头、纸屑等；墙面、门、指示牌等洁净、无积尘、无蜘蛛网；会议室：桌、椅等洁净、无尘土；每日清洁消毒2次，巡视维护每日4次，随脏随打扫。

（8）特殊区域（ICU、透析中心、介入室、手术室、抢救室等）特殊科室: 清洁消毒符合医院院感要求，并满足科室特殊需要。

（9）卫生间：制作清洁消毒管理标准及巡查记录表上墙。每日定时清洁消毒，勤冲、勤刷、勤擦、勤换，无明显异味、无乱贴乱挂、无乱堆乱放现象，保持地面干燥；洗手池台面无水迹、无污物；水龙头洁净光亮、无污垢；镜面无水渍、无污迹；便池无尿圬（黄迹）、无污物、喷水嘴应洁净；厕纸篓应及时清收，桶体污物量不超过桶体的2/3，每日清洁消毒3次，巡视维护每日4次，随脏随打扫(门诊1至5楼的公共卫生间每日清洁消毒每小时1次，巡视维护每30分钟1次)；定时跟踪巡查、维护，如实填写厕所清洁巡查记录。

（10）电梯地面及电梯轿厢洁净要求：无积尘、无蜘蛛网，四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，按钮表面干净无印迹，地面干净，空气清新、无异味，电梯凹槽内无垃圾无杂物；扶手电梯表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘。电梯轿厢清洁频率要求：普通电梯及时清洁消毒，每日清洁消毒2次，巡视维护2次，随脏随打扫；污物电梯转运后及时清洁消毒，每日清洁消毒2次，巡视维护4次，随脏随打扫。电梯不锈钢每天1次维护，每周1次彻底清洁保养。对所有电梯门、门框、轿厢、槽口以1周1次的频率进行清洁。

（11）污物间：地面洁净、无污渍；各类污物桶桶体洁净；墙面标识规范整洁；保持污物间整齐有序，不堆放杂物及私人用品；每日清洁消毒4次，巡视维护4次，随脏随打扫。

（12）公共区域外环境：道路地面洁净无烟头、垃圾杂物； 绿化带及水池内洁净、无垃圾杂物、无烟头；各种指示牌、宣传栏、路灯等设施洁净、无积尘；道路清扫、绿化带捡拾生活垃圾每天4次，垃圾桶清洁每天2次，收垃圾每天4次，标识标牌抹尘和栏杆清洁、天台清扫每周2次，排水沟沉沙井清洁每月1次，随雨季变化增加清洁次数。

**（三）医疗废物及生活垃圾收集转运**

**1、服务内容：**

（1）负责各病区医疗废物的分类收集转运工作，严格执行《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》等相关法律法规的规定和《成都中医药大学第三附属医院医疗废物管理制度》的具体要求。医疗废物收运人员使用密闭的医疗废物转运车到各病区进行医疗废物的规范收集，收运至医疗废物暂存间，有效预防、控制和消除医疗废物的流失、泄漏、扩散和因意外事故造成的伤害，不得将不符合规范要求的医疗废物运送至医废暂存间。同时，安排专人负责医疗废物暂存间的日常管理，并与医废处置公司进行现场交接，核实医疗废物转运联单。

（2）负责对医疗废物暂存间及医疗废物转运车清洁消毒。

（3）各病区污物间清洁人员负责及时更换医疗废物专用包装袋；保证病区医疗废物暂存间清洁、消毒物品存放规范。

（4）负责院区内生活垃圾分类收集转运工作，生活垃圾收运人员使用专用生活垃圾转运车收运至院内生活垃圾中转站，同时，负责与社区街道办生活垃圾清运车进行交接，做好生活垃圾转运交接记录。

（5）负责对生活垃圾中转站及生活垃圾转运车清洁消毒。

（6）服从医院的统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

**2、服务要求：**

（1）按照医院医疗废物转运流程和路线，到各病区收运医疗废物，检查包装物或容器的扫码标签及封口是否符合要求，严格按照医疗废物收集的相关扫码出入库流程进行；医疗废物暂存间严格执行人员外出锁门制度，专人负责；建立医疗废物服务管理工作自查制度，对医疗废物处置工作日常运行情况进行自查（包括个人健康情况自查，上岗需持有健康证；收运执行情况自查；医疗废物暂存间内水、电等设施设备自查、转运车辆状况、个人防护及卫生消毒等工作情况自查）并记录；参加医院院感开展的各项相关培训，每月定期开展医疗废物从业人员学习培训，做好经常性教育工作并记录。

（2）医疗废物暂存间及转运车清洁消毒频次每日3次，做好消毒记录。

（3）各病区污物间清洁人员在医疗废物达到专用包装袋3/4满时，用专用封扎袋进行封扎，要求封口严密、紧实，包装袋外张贴有对应条码标签。

（4）按照医院生活垃圾转运流程和路线，转运过程中生活垃圾桶全线密闭，不允许污物、污水等从垃圾转运车中溢出，更不允许冒盖。

（5）生活垃圾中转站及垃圾转运车清洁消毒频次每日3次，做好消毒记录。

**（四）综合服务**

**1、服务内容：**

（1）制定地面、墙面、灯具、风口、天花、不锈钢、玻璃等相应的维护保养月度计划和年度计划。

（2）地面维护：使用专用工具、药剂对全院所有PVC地板，水磨石、大理石、地砖等石材，进行地面喷磨、补蜡、打蜡抛光等清洁消毒维护。

（3）墙面维护：使用专用工具对通道及室内墙面进行彻底清洁消毒维护，如除污迹、小广告等。

（4）灯具、风口、天花、不锈钢（电梯轿厢、自动扶梯和治疗柜）等进行彻底清洁消毒维护。

（5）玻璃维护：用专用玻璃清洁工具、药剂对全院3米以下玻璃墙面及室内玻璃进行清洁消毒维护。

（6）窗帘、隔帘拆挂，塑料门帘、地垫等清洁消毒。

（7）分体式空调外观清洁消毒。

（8）根据医院的实际情况对环境清洁维护开荒工作。

（9）院内楼宇及外环境天花、地面、墙面、门窗玻璃等日常维修，执行医院安排的相关临时任务和巡查巡检。

**2、服务要求：**

（1）消毒管理要求:

按照现行《医疗机构消毒技术规范》（WS/T367-2012）、《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》（WS/T512-2016）、《重症监护病房医院感染预防与控制规范》（WS/T509-2016）等规范进行消毒作业并做好相关记录，达到环境物体表面清洁、消毒要求。

提供消毒及清洁维护服务所需的机器设备、药剂消耗品，应是通过国家卫生部或国家有关部门准予生产使用的产品，并负责保养和管理，管理部门负责抽查。

（2）地面维护：地面使用专用机器洗地每天1次，PVC橡胶地板抛光每周1次，PVC橡胶地板打蜡（室内房间1年1次彻底起落蜡，公共区域和通道每季度1次彻底起落蜡），石材（大理石、水磨石、花岗石）地面结晶每周1次。

（3）墙面维护：使用专用工具对墙面进行清洁消毒维护（如除污迹、小广告等清洁、无污渍），每月1次清洁消毒维护。

（4）灯具、风口、天花、不锈钢的维护：物体表面洁净、无积灰、无蜘蛛网，室内、通道、房间每月1次清洁消毒维护。

（5）玻璃维护：使用专业玻璃清洁工具、药剂，对各楼宇一楼大门玻璃每两天1次，病房及其它区域每月1次的频率进行玻璃清洁消毒，公共区域随脏随清洁随维护，保证玻璃洁净、透亮。

（6）窗帘、隔帘每年一次拆挂；塑料门帘每月1次清洁消毒，地垫随脏随清洁消毒。

（7）分体式空调表面洁净、无积尘、无蜘蛛网，每月1次清洁消毒维护。

（8）必须在符合（满足国家相关工种的要求）安全技术操作规程和相关施工规范的前提下，确保优质高效的完成。所有维修服务过程、结果，均需达到报修科室满意和主管部门规定的行业要求。应具备应急抢险、抢修工作能力。

**三、总体服务要求**

**（一）管理要求**

1.遵守国家有关的法律、法规、行业标准及医院的各项规章制度，服从管理，听从安排，全面完成服务工作。所有服务项目均应达到现行的强制性国家相关标准、行业标准及医院感染控制的相关要求。

2.具有相关的标准化操作程序、完善的人员培训体系和安全质量控制体系，应组织项目服务人员参加医院各层级部门开展的感控、消防等相关知识培训，提高院感等安全防范意识；建立健全劳动安全事故预防体系，一旦发生职业暴露事故应及时报告，并采取必要的处置措施与健康跟踪；同时应自行定期开展相关的法律法规、业务技能和个人防护等方面的培训；实行人员上岗前培训,所有服务人员须100%培训考核合格上岗,不得将培训期间人员计入本合同规定的人员编制及岗位中。

3.对院内发生的一般突发性事件及突发卫生应急工作有相应的应对措施及应对预案，实现与医院迅速联动、及时响应。

4.有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

5.建立健全本项目组织结构图、服务人员岗位配备方案及人员的服务范围、岗位职责、工作标准、工作班次及考核标准等清单明细，项目主管对分管的人员进行巡查、督导、考核等独立管理工作。

6.需提供本项目配置人员花名册、健康证，每年定期组织人员健康体检，人员相对固定，避免经常更换，服务人员有一定的学习、理解能力，能够胜任岗位工作。医院若发现服务人员不符合岗位要求的，可要求及时更换。

7.服务公司与本项目所有服务人员建立劳动合同关系，遵守《劳动合同法》、《安全生产法》及国家相关法律法规的规定，若因服务公司和服务人员违反法律法规，管理不规范或服务人员因工作疏忽而造成的责任事故和职业暴露，导致工伤、疾病乃至死亡，或由于人事关系引发的劳动纠纷等问题一切责任及费用均由服务公司全部承担。

8.服务公司负责本项目所有服务人员的一切工资、福利、社会保险等待遇,必须保证服务人员的工资收入不低于当地政府最低工资标准的要求，同时需为所有服务人员购买意外伤害保险。

9.服务人员不得泄露、倒卖逝者家属信息，不得参与、介绍、推荐殡仪服务；不擅自拿取、窃用、倒卖医院物品、医废等；不得收受患者家属物品；爱护院内设备设施，损坏物资照价赔偿。

10.服务公司不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包，否则医院可以直接终止本项目合同。

11.服务公司需为本项目提供服务工作的所有费用，均包含在投标报价中，包括人工费用、设备工具和消耗品费用、运作费用（办公用品、杂费、通讯费等）、技术支持费用（技术指导、软件使用等）、管理费（员工日常培训等）、税金及政策性文件规定及合同明示或暗示的所有风险、责任、义务等各项应有的费用。

**（二）物品设备要求**

1.服务公司自备办公桌椅、员工更衣柜及电脑、打印机、考勤设备、通讯装备等办公用品和办公设备，并负责此类设备所产生的费用。

2.服务公司须统一配备各岗位员工工服，自行定期组织消毒洗涤，满足院感要求，并每2年更换。

3.服务公司须自行解决作业机具、劳防用品、专业清洁洗涤药剂耗材（黄色医废垃圾袋除外）、常态化疫情防控用品（口罩、医用帽子、一次性手套等基本防护及运送辅助用品）、信息化管理的设备设施及软件，且必须符合国家相关安全法规的要求。

4.服务公司负责所有关环境维护及消毒消杀服务所需的洗涤、消杀药剂，地面和物体表面擦拭用的消毒剂，地面养护材料和环境服务工具及耗材。

5.集中洗涤：

a.设备配置：服务公司需按院感要求独立自建洗涤中心或委托具有资质的第三方洗涤消毒公司进行集中洗涤，如自建洗涤中心需在中标后1月内完成建设并投入使用，自行配备全自动工业洗、消设备，洗涤机洗脱容量不低于30公斤，烘干机烘干容量不低于35公斤，用于环境服务类布类洗涤消毒（甲方提供场地）；如委托具有资质的第三方洗涤消毒公司进行集中洗涤则需在中标后7日内提供第三方委托协议。

b.洗涤要求：必须按照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》（WS/T512-2016）规范要求提供微细纤维材科的擦拭布巾和地巾等维护用具。

c.洗涤范围：全院各诊疗单元使用的拖把头、抹布、地巾、尘推罩等布类。

d.发放要求：针对医院拖把头、抹布、地巾、尘推罩等布类的集中洗涤，服务要求严格按照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》规定，结合医院感染管理要求进行集中清洗、消毒、烘干。

1. 保洁用品接收与发放设专用通道。
2. 工作流程应由污到洁, 不交叉，不逆行。
3. 洗涤区域设置有污染区和清洁区。
4. 不同区域使用相对应的清洁用品/工具，按要求对集中清洗的清洁用品（拖把头、抹布、地巾、尘推罩等）、工具用颜色、字标等方式进行严格的分类摆放，以防止交叉感染。
5. 洗涤中心的工作人员需严格进行培训，培训合格方可上岗。
6. 洗涤中心需做好集中洗涤院感管理，按环境清洁卫生质量管理体系、程序性文件和作业指导书开展洗涤工作等。
7. 洗涤中心应按标准化操作流程：回收—预处理—清洗—消毒—烘干—整理一发放。即全院各诊疗单元将使用过的拖把头、抹布、地巾、尘推罩回收至洗涤中心，洗涤操作员分别将其进行预处理，随后按不同颜色布巾分类后放入洗涤机集中作清洗，清洗干净后消毒液浸泡30分钟后，放入烘干机进行烘干，取出后作分类、分色整理放置在储备货架上，发放至临床各诊疗单元使用。
8. 洗涤中心按照现有全院拖把头、抹布、地巾、尘推罩的布类数量的至少2倍做好储备，每天定时回收使用后的清洁用布类，发放集中处置后的清洁用布类，并做好回收、发放记录。

6.环境维护设备：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| a.服务公司所配置的环境维护设备的维修、维护自行负责。  b.自备专业清单为医院提出的设备配置最低要求，是医院认为有服务公司保证项目质量的前提，包含但不限于列举内容。自备专业设备清单如下： | | | | |
| **序号** | **设备工具名称** | **功能用途** | **单位** | **数量** |
| 1 | 全自动驾驶型洗地机 | 地面清洗 | 辆 | 1 |
| 2 | 全自动手推式洗地机 | 地面清洗 | 台 | 1 |
| 3 | 全自动电瓶洗地机 | 地面清洗 | 台 | 1 |
| 4 | 小型自动洗地机 | 室内房间地面清洗 | 台 | 9 |
| 5 | 清洁手推车 | 清洁工具 | 辆 | 20 |
| 6 | 加重型石材翻新机 | 石材地面保养 | 台 | 1 |
| 7 | 线控单擦机 | 弹性地板打蜡处理 | 台 | 1 |
| 8 | 多功能加重型单擦机 | 弹性地板打蜡处理 | 台 | 1 |
| 9 | 线控高速抛光机 | 弹性地板保养 | 台 | 1 |
| 10 | 手推式高速抛光机 | 弹性地板保养 | 台 | 1 |
| 11 | 地毯吹风机 | 地毯干燥 | 台 | 1 |
| 12 | 三速地坪吹风机 | 地面干擦 | 台 | 1 |
| 13 | 吸水吸尘机 | 地面干燥 | 台 | 1 |
| 14 | 单马达吸水机 | 地面干燥 | 台 | 2 |
| 15 | 快速清洁电瓶车 | 道路巡视维护 | 辆 | 1 |
| 16 | 驾驶式道路清扫车 | 道路清扫 | 辆 | 1 |
| 17 | 高压冲洗车 | 地面去污冲洗 | 辆 | 1 |
| 18 | 移动式高压清洗机 | 地面去污冲洗 | 辆 | 1 |
| 19 | 垃圾车（大号） | 垃圾转运 | 台 | 2 |
| 20 | 全自动工业洗脱机（蒸汽/电加热） | 地巾、毛巾清洗 | 台 | 1 |
| 21 | 全自动工业烘干机（蒸汽/电加热） | 地巾、毛巾干燥 | 台 | 1 |