附件：

通海县紧密型医共体总医院

综合院区保洁、绿化、洗涤服务项目服务需求

1. 通海县紧密型医共体总医院综合院区概况

通海县紧密型医共体总医院综合院区位于通海县秀山镇富善街34号，始建于1952年7月，医院占地面积34亩，建筑面积35000平方米。是一所集医疗、教学、科研、预防保健、计划生育技术指导、康复与急救于一体的二级甲等综合性医院；是通海县紧密型医共体总医院的牵头医院，职工医保居民医保、工伤保险定点医院，省、市多家三甲医院联盟医院；是昆明医科大学教学医院，玉溪卫校实习医院。昆明医科大学继续教育学院、大理大学继续教育学院联合办学点。先后荣获云南省先进基层党组织、玉溪市文明单位、通海县“三八”红旗集体等荣誉称号。

二、服务范围

通海县紧密型医共体总医院综合院区保洁、 洗涤、绿化服务项目，包含：

1、提供医院区域内1号楼4层、2号楼7层（含手术室）、3号楼7层、4号楼11层、感染科主副楼各2层、急救中心、医美中心、办公行政区的环境卫生保洁服务；

2、医院院区内及办公行政区的园林绿化基础性服务；

3、洗衣房被服洗涤服务，包括负责医院各种被服、各种巾单、衣物的洗涤、消毒、修补、干燥、烫平等工作，保证医疗、护理工作的顺利进行。

4、以上服务项目场地及设备水电由医院提供，保洁用品（耗材）、设备、工具用具由中标人负责。

**三、服务内容**

（一）、日常保洁、清洁、消毒等服内容：

1、医院公共楼层公共走道、大厅地面、墙顶面的日常保洁、清洗、消毒；

2、医院公共楼层洗手间、卫生间，开水间等区域的日常保洁、清洗、消毒；

3、各医疗科室、护士站、病房、注射区等的日常保洁、清洗、消毒；

4、电梯间的保洁及电梯轿箱的清洁保洁，不锈钢饰面的上光、保养

5、楼梯间及各跑楼梯踏步、踢脚线、围护铁栏日常保洁清洁；

6、行政办公楼、各办公区等公共区域日常保洁、清洁；

7、会议室及院长、副院长办公室日常保洁、清洁；

8、门顶、大厅玻璃的内外清洁保洁，各楼层玻璃及玻璃窗内部的日常保洁

9、各类标示系统、标识牌、宣传栏等设施的日常保洁、清洁；

10、屋顶面、天台、平台等区域的清扫保洁；

11、普通垃圾的日常清理、清运到指定垃圾收集点；

12、医疗垃圾收集管理毁形；医疗废物的收集存放、交接、登记必须符合医院感染管理要求，

13、院内外围的场地、道路的清扫保洁；

14、排水管沟、窨井的清理（不含化粪池）。

（二）、绿化服务方面：

1、医院院区内绿化苗木的日常养护、浇水灌溉；

2、草坪、绿篱及灌木的日常修剪、造型；

3、各类苗木的病虫害防治、病媒消杀；

4、苗木的施肥，保持苗木正常的长势；

5、苗木的补栽、补植，绿化地块的松土等（不含更新改造）；

6、绿化带内卫生的保持、确保绿地内没有白色垃圾等；

7、冬季来临前的苗木防寒越冬天；

8、绿地内无枯枝、败叶、无垃圾、果皮、纸屑等。

（三）、洗衣房被服洗涤服务

1、各病区患者被服更换、收集、清点管理工作；

2、医院各种被服、各种巾单、衣物、消毒、修补、干燥、烫平等工作，保证医疗、护理工作的顺利进行；

1. 工作区域窗帘洗涤（含拆、洗、挂）。

**四、服务标准与要求**

（一）保洁服务要求：

1、医院工作区域保洁服务标准与要求

（1）病房内的病床、床头柜、陪护凳、输液设施等每天清洁一次，做到无灰尘，且擦拭床头柜的毛巾做到一床一巾一消毒。

（2）地面每天清拖二次并循环保洁，保持地面干爽、无尘、无明显水迹、无污渍、无杂物。

（3）房间门、墙壁及墙面装饰物每天清擦一次并循环保洁，保持无尘土、无手印、无污渍。

（4）玻璃镜面每天清洁，做到无手印、无水印、无污渍；窗台每天擦拭一次；玻璃每半月擦拭一次，随时保洁，做到表面无污渍，光洁明亮。

（5）消防设施、电器开关、天花板、灯罩、灯具、排风口等每三天去尘一次，做到无明显积尘、无污垢、无蜘蛛网。

（6）扶手、栏杆每天湿抹一次；梯步每天湿拖一次、清扫多次、循环保洁，做到无杂物、无污渍；随时清除花盆内杂物，做到摆放整齐，无积水。

（7）垃圾桶、果皮箱等每天清倒至少两次以上，每周洗、消一次，垃圾袋每天更换一次，做到干净、无异味，垃圾袋由中标人提供（含医疗垃圾袋），桶箱内垃圾不超过桶容积的2/3。

（8）卫生间随时清洗干净并循环保洁，每天定时添加清香除臭剂，保持便器无尿硷、水锈印迹(黄迹)、无污、喷水嘴洁净、无异味，地面无污渍、杂物、积水，墙面饰物每天清洁一次。

（9）洗手池、水龙头每天清洗一次，做到池壁、水龙头清洁、光亮，无污垢，无痰迹、头发等不洁物，并随时保洁。

（10）开水间、洗漱间每天清扫两次并循环保洁，屋内设施每天湿抹一次，保证开水供应及洗漱台面干净。

（11）医护办公室、护士站、值班室、储物室等每天清拖一次、家具湿抹一次，每天收垃圾两次，并根据情况增加保洁的次数。

（12）会议室每天清拖一次、家具湿抹一次，收垃圾一次，并根据会议情况增加保洁的次数，保证会议室随时处于备用状态。

（13）电梯每天清拖两次并循环保洁，保持电梯门无尘土、光亮洁净，无印迹，电梯轿厢四壁干净无尘土、无污渍、无划痕。

（14）做好出院患者床单的终末处理工作。

（15）住院病室、门诊诊室等涉及医疗活动区域的保洁工作需在甲方要求的时限内完成。

2、庭院及外围区域保洁服务标准与要求

（1）园区院坝及正面门前过道、院内场地、道路等每天清扫两次、并循环保洁，做到无杂物、无烟头、无明显树叶、无积水。

（2）绿化带每天清捡一次，并循环保洁，做到无杂物、垃圾、保持干净，花台每天湿抹一次。

（3）室外走道每日清扫一次、循环保洁做到无杂物、无污渍；排水沟每天清扫一次，每周全面冲洗一次，并随时保洁，做到无杂物、保持排水通畅。

（4）室外垃圾桶内的垃圾每天清倒一次，桶外壳每天擦洗一次，保持亮洁，桶箱内垃圾不超过桶容积的2/3。

3、特殊区域保洁服务要求

（1）病房、处置室、诊室、医护办公室地面、物体表面无明显污染时，采用湿式清洁。当地面、物体表面受到患者血液、体液等明显污染时，先用吸湿材料去除可见污染物，然后再清洁和消毒。

（2）感染高风险部门如手术室、产房、新生儿室、导管室、换药室、治疗室、重症监护病房、烧伤病房、急诊病房、口腔科、检验科、感染疾病科、输血科、消毒供应中心等地面与物体表面，应保持清洁、干燥，每天进行消毒，遇到明显污染随时去污、清洁、消毒。所用消毒剂应符合国家相关要求。

（3）擦拭的布巾、地巾应分开使用。不同区域如治疗室、病房、卫生间、走廊等使用不同颜色的拖布来区分，对清洁和清除污渍的毛巾也分不同的颜色专用于不同的区域。

4、垃圾收集处理要求

（1）对垃圾有严格的分类处理，分为生活垃圾和医用垃圾，医用垃圾又分为五类（感染性、损伤性、病理性、化学性、药物性），其中损伤性医用垃圾用锐器盒装，装3／4满，其余医用垃圾按国家要求分类处理，用带盖的垃圾箱收集和清运（医用垃圾袋要符合国家标准，传染病产生的垃圾要使用双层医用垃圾袋，装2／3满），并严格按要求送到指定的地点，由医疗废物处置机构进行统一处理。

（2）将医院所产生的垃圾（包含医用垃圾、生活垃圾和绿化垃圾）清运至指定地点，每日至少清运1次，如出现垃圾桶垃圾外溢应及时清运，做到日产日清。

（二）、绿化维护养护要求

（1）根据绿化植物生长态势，及时进行浇水、施肥、打药、修剪、除杂草等日常管养工作，不出现干水、水涝、枯死、病虫害等现象。

（2）根据每种植物的生长发育特点进行造型修剪，做到既造型美观又不损害苗木生长，骨架基本均匀，树干基本挺直。有造型要求的苗木不出现造型散乱等现象。

（3）草坪长势良好，不出现干水、水涝、枯死、病虫害等现象，草坪修剪整齐、美观，高度一般不超过6cm。经常清除杂草，新植草坪杂草率不超过5%。

（4）及时清理灌木、花卉的枯萎花朵及枯枝败叶，苗木上不残留大量的枯萎花朵及枯枝败叶。

（5）及时清理死苗（死苗非承包人原因造成的，由业主提供苗木；如因承包人养护不当造成的死苗现象，则由承包人负责），一周内补植回原来的种类并力求规格与原来植株接近，以保证良好的景观效果。

（6）及时做好病虫害防治工作，以防为主，精心管养，经常检查（每周至少检查1次），做到早发现早处理，不出现严重病虫害现象。树木基本无明显病虫危害症状，病虫危害程度控制在10%以下，无药害。农药要求：高效低毒（可选菊酯类），对人员伤害小，喷药时应避免患者就诊高峰期。

（7）根据不同生长季节的天气情况、不同植物种类和不同树龄适当施肥，如检查中发现植物有缺肥现象，按相关的养护管理规定执行，施肥量根据树木的种类和生长情况而定。

（8）根据植物的生长及开花特性进行合理灌溉，不出现干水及浪费水资源现象。

（9）做好苗木的防寒工作，每年冬季要为畏寒植物进行适当的防寒处理，不出现树木因防寒不到位而造成树木被冻死（枯萎）现象。

（10）保持绿地无垃圾、石砾砖块、干枝枯叶、粪便等，无鼠洞和蚊蝇滋生地，发现鼠洞及时堵塞，绿地上的垃圾及时清理。

（11）无明显人为损害，无乱贴乱画，无悬挂物，无以树当架晾晒衣物，无在树池中堆放杂物等现象。

（12）绿篱生长旺盛，修剪整齐、合理，无死株，无明显断档，绿化面积不裸露。无明显病虫害发生。

（13）做好防风工作，提前准备防御措施，合理修剪加固树设施，增强抵御大风的能力。遇雷雨、人畜危害而使树木歪斜、断枝要立刻处理、疏通道路。

（14）做好医院大厅、行政办公室及有需求科室盆栽植物的管护工作。

（15）业主方安排的其它临时性绿化管养方面的事宜能按质、按时、按量完成。

6、杀虫灭鼠消毒要求

（1）为保证医院的环境卫生符合国家规定，乙方在夏季每周1次、春秋季每月2次、冬季每月1次进行空气消毒，重点部位每日喷一次杀虫剂杀灭蚊蝇。

（2）春秋季节每季度对地下室设备层等隐患处灭鼠一次，确保大楼不受“四害”侵扰。

（3）病媒生物的防治达到市、县两级疾病预防控制中心的相关要求，保证检查达标。

7、其他要求

（1）每天保证开水的供应，并做好烧水器的清洁、消毒工作。

（2）负责及时关闭电源及水龙头开关，避免出现水电浪费。

（3）协助病区做好被服保管工作。

（4）所使用保洁用品（耗材）、杀虫剂等耗材为正规厂家产品，证照完整，严禁使用三无产品。

（三）、洗涤服务要求

1、服务单位和服务人员严格执行《通海县人民医院污染被服管理制度》和医院其他感染管理相关规定。

2、服务单位应根据医院的实际情况制订工作流程和工作时间，确保满足医院实际需求。

3、布草洗涤应严格执行分检、消毒、洗涤、烘干、熨烫、修补、折叠流程。分检时应依布草的来源不同，分为病人布草和工作人员布草。按一般污染、血液体液污染、儿童、工作人员工作服、被服，手术室等分机洗涤，不得混洗，按洗涤程序进行洗涤，温度应维持90℃以上30—40min；烈性传染病布草，先压力蒸汽灭菌再洗涤。

4、清洗物品时保证清洗质量、洗涤的洁净度。确保布草外观整洁、无水渍、无污渍，无异味，无异物，无破损。白色布料保持色泽度，不能发黄。

5、所有洗涤完毕的物品要求进行整烫，保证无破损、无残缺、无毛边，对破损、残缺和有毛边衣物被服的要进行缝补、修剪，确保破损修补的完整性、整烫的平整度，并接受相关职能科室的督查指导。对残缺、破损的纽扣及时更换。

6、洗涤、消毒剂等物耗的使用必须符合国家有关规定，产品合格，有源可查。

7、洗衣房运营必须做好临时性应急洗涤工作，不得影响医疗的正常医疗工作。

8、对一些特殊的科室，如手术室等，应根据具体情况进行特殊操作，工作中出现的特殊情况，要及时与医院沟通汇报，以防发生意外而影响医疗工作。

9、污染布草接收和清洁布草下送科室时，必须认真清点，与科室指定交接人员当面签单，做好移交手续，保证收送的及时性及准确性。禁止在病区内清点污染布草。

10、医院布草因洗涤不当发生损坏，服务单位须承担赔偿责任。

11、布草洗涤的其他相关要求执行国家和地方政府有关标准。

1. **保洁服务管理目标及服务指标**

1、总体目标：创建一个“安全、整洁、优美、舒适”的环境为目标，力求接管后在短期内使各项管理工作步入正规化，一年内让医院的后勤服务管理工作达到招标文件要求的各项服务指标，二年内成为县级医院卫生管理示范单位。

2、对保洁员进行相关消毒隔离知识培训，合格后方可上岗。

3、医疗废物的收集存放、交接、登记符合医院感染管理要求，做好各病区的清洁消毒工作，各区域洁具专用，按要求消毒，符合医院感染管理要求。

4、各病区持续保洁（中夜班保洁维持）。

5、服务指标

**（1）保洁服务指标**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标名称 | 承诺指标 | 备注 |
| 1 | 清洁设施完好率 | ≥95% |  |
| 2 | 卫生定期检查合格率 | ≥95% |  |
| 3 | 重大管理责任事故率 | 0 |  |
| 4 | 有效投诉 | ≤3次∕月 | 加访率100%，处理率100% |
| 5 | 服务满意率 | ≥95% |  |

**（2）医疗辅助服务指标**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标名称 | 服务指标 | 备注 |
| 1 | 医用垃圾合格处理率 | 100% | 及时性、数量、质量（毁形程度、灭菌效果、去向） |
| 2 | 重大管理责任事故率 | 0 |  |
| 3 | 有效投诉率 | ≤1次∕月 | 加访率100%，处理率100% |
| 4 | 服务满意率 | ≥95% |  |
| 5 | 服务质量定期检查合格率 | ≥95% |  |
| 6 | 被服更换合格率 | ≥95% |  |

1. **人员配置**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 配备人数 | 岗位职责 |
| 管理人员 | 供应商自行测算 | 供应商自行拟定 |
| 保洁员 | 供应商自行测算 | 供应商自行拟定 |
| 绿化员 | 供应商自行测算 | 供应商自行拟定 |
| 被服洗涤 | 供应商自行测算 | 供应商自行拟定 |
| 合计 | 供应商自行测算 | 供应商自行拟定 |