**采购需求**

**3.2服务内容及服务要求**

**3.2.1服务内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 31,050,000.00

采购包最高限价（元）: 31,020,000.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额 （元） | 计量单位 | 所属行业 | 是否涉及核心产品 | 是否涉及采购进口产品 | 是否涉及采购节能产品 | 是否涉及采购环境标志产品 |
| 1 | 医疗临床支持服务 | 3.00 | 31,020,000.00 | 年 | 租赁和商务服务业 | 否 | 否 | 否 | 否 |

**3.2.2服务要求**

采购包1：

标的名称：医疗临床支持服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  参数性质 |  序号 |  技术参数与性能指标 |
| ★ | 1 | **一、项目内容（实质性要求）**医疗临床支持服务：医疗环境消毒、医疗废物交接（收集、整理、称重）、患者的废弃物收集和院内转运服务、临床病区内勤、临床布类洗涤、院内中央运输及患者生活护理、床单元终末处理、生活垃圾院内转运服务等。**二、人员需求（实质性要求）**（一）人员数量要求：服务人员总人数不少于260人，离职率每月不得高于2%。本项目首期启动基本人数为245人，根据医院业务需要可进行增加或减少服务人员，据实结算。另：患者生活护理人员不在服务总人数中，由投标人根据经营情况自行配置。（二）人员配比要求：所聘用人员的工作年龄不得超过65岁，岗位中60岁（含）以上人员所占比例不得超过人员总数的20%，主要管理人员（脱产类）所占比例不得超过人员总数的3%。（三）投标人拟派的项目经理年龄要求在45岁以内，具有本科及以上学历，具有5年及以上三级医院项目管理经验；项目主管年龄要求在50岁以内，大专及以上学历，具有2年及以上三级医院项目管理经验。**投标人提供承诺函，格式自拟**。（四）本项目所涉及到的所有工种如采购人院内已有在岗人员的，中标人需主动做好劳动关系协调相关工作，保证人员平稳过渡。（五）中标人应在保证服务期和服务质量的前提下为采购人提供服务，服务中的一切风险（包括人员安全事故责任、与第三方的劳务纠纷、项目实施过程中的劳务纠纷及人员伤害等）均由中标人独自承担责任。（六）投标人所有员工入院服务时都必须经过体检，并且合格的才能上岗。特殊科室员工要根据情况定期进行肝炎疫苗的注射。（七）安全是职工的生命线，职工是安全的负责人，投标人必须具备安全防范意识和应急处置能力，确保职工安全生产。投标人具有安全生产管理机构和安全生产管理人员，落实安全规章制度，强化安全防范措施。每月至少一次组织员工安全生产培训，每季度举行一次安全生产应急预案落地演练。**投标人提供承诺函，格式自拟**。**三、费用要求（实质性要求）**（一）本项目最高限价：1034万元/年，费用包括：人员工资（含加班费、节假日费、应急用工费用等）、社会保险、设备、工具及物料耗材、服装费用、管理费（含员工培训费、利润）、税金等。（二）本项目为总价包干，本次招标范围中所发生的一切费用均应包含在投标报价中（患者生活护理除外），合同总价款不变。合同履约期间，涉及国家政策性变化的按国家相关政策执行，如：国家或地方政府的最低工资标准上调。（三）患者生活护理服务由投标人自行经营，自负盈亏，不进行报价。（四）报价相关要求**（实质性要求）**1.人员工资：基本工资不低于资阳市当年度最低工资标准及相关文件要求；投标人根据各岗位情况拟定本项目各岗位员工的绩效工资、岗位工资；加班费及节假日费根据国家相关标准执行，投标人报价中须体现服务人员法定节假日工资，法定节假日工资严格按照《中华人民共和国劳动合同法》标准执行。法定节假日值班人数不得低于各岗位总人数的50%。员工法定节假日加班工资按《关于职工全年月平均工作时间和工资折算问题的通知》劳社部发〔2008〕3号文件日工资、小时工资的折算标准执行。2.社会保险：投标人为本项目员工在资阳市购买社会保险，社保购买人数不得低于70%，购买社保不得低于资阳市单位购买社保的最低标准。3.项目所需的设备、工具、消毒物料耗材：投标人提供设备、工具及物料耗材，提供的设备、工具、消毒物料耗材须符合相关标准要求。（1）投标人需在采购人项目所在地建立服务人员工具耗材复用的集中消毒清洗中心，达到三级医院院感要求，投标人应提供所需的工业洗衣机和工业烘干机，采购人提供场地（具备污物排放管道、三相电源）。（2）投标人需在采购人项目所在地建立院内中央运送调度中心，提供信息化系统管理软件（至少包含功能：任务发起、调度管理、循环任务管理、任务结果反馈、移动端任务执行、数据报表六项或相同语义描述等功能）和大屏看板、员工手持通讯设备；中央运送箱由投标人提供。（3）院内布类洗涤消毒耗材由采购人提供。4.工作服装投标人各岗位员工的工作服装统一，并带有明显区别于医院的公司品牌标志，佩戴工牌，投标人必须保证员工夏装、冬装各两套，投标人按照两年折旧进行工作服装的报价预算，患者生活护理工作服须区别于普通员工工作服，该工作服由投标人自行提供。5.管理费（含员工培训费、利润）：投标人应根据自身的管理运营情况收取管理费。6.税金：投标人依法开具总金额税金发票，不得以劳务派遣形式实行差额征税开具发票（未按要求进行预算报价的按废标处理）。**四、服务内容及范围（实质性要求）****（一）医疗环境消毒服务内容及范围**1.负责临床科室日常医疗环境消毒擦拭工作。2.负责床单元终末消毒服务。3.负责治疗车、病历夹等医疗附属设施消毒。4.负责医护人员和患者活动区域、接触区域的消毒工作。**（二）内勤服务内容及范围**1.负责病房床单元更换、消毒整理；办公区及库房等区域整理；协助接待新入院患者及科内患者转运；协助科室处理其它临时性、指令性任务等。2.新院区内勤服务范围：急诊科、检验科、内镜室、血透室、新生儿室、重症医学科、急诊重症监护室、产房、手术室、消毒供应室、物资库房、药剂科、其他临床科室。**（三）院内布类洗涤服务内容及范围**1.负责院区布类收送、分类分拣、洗涤消毒、熨烫、折叠整理、供应室手术室用布类的折叠、分拣和缝补等工作。2.在科室设备管理要求和护理人员的指导下负责洗涤及相关设备运行状况的检查、消毒，并做好记录。**（四）院内中央运送服务内容及范围**1.标本运送：负责标本送检，其中包含血液、体液、大小便、组织、血气培养等标本送检，及时取回检验报告。2.陪检服务（1）负责门诊部（重、弱、残及其他需要帮助的就诊患者）和住院部患者转诊，急诊患者接诊、送检、入院等运送，住院部患者（危重、行动不便）的科室内转床。（2）负责患者陪检，其中包含住院部患者、门诊部重患者（重、弱、残及其他需要帮助的就诊患者）各项检查的接送与陪同，收送检查预约单并预约，退费。（3）负责患者各类检查（动态心电图、脑电图、胃镜、CT、MRI、ECT、B超等）预约，负责各类诊断报告（包含影像片）、手术通知单、会诊通知单等的送取。3.药品配送（1）负责药品配送，其中包含住院部患者常规和临时药品取送并核对；出院患者的退药，取药。（2）大输液、配液中心药品取送。4.其他（1）紧急物品的派送：在紧急情况下，快速派送急需的医疗物品，如紧急手术、抢救所需的设备等。（2）负责配送各科室纯净水。（3）完成医院其他需要提供运送服务的相关工作。**（五）患者生活护理服务内容及范围**1.晨、晚间护理，整理床单位，漱口及刷牙，面部消毒擦拭，晚间足部消毒擦拭，整理床头柜。2.协助患者淋浴或床上擦浴，消毒擦拭衣裤更换，男病人剃胡须，修剪指甲。3.协助病人进餐（餐前餐后消毒擦拭餐具、打饭），协助饮水，协助、督促病人服药。4.协助病人大小便、根据医嘱协助通便，床上便盆使用（使用前后消毒擦拭便盆），病人会阴部的消毒擦拭（根据病情和病人需求护理），帮助患者留取大小便标本。5.根据医嘱给予患者翻身拍背，预防压力性损伤及护理，协助患者床上活动。6.病情观察，输液观察，保证各导管通畅。7.协助患者做床上、床下的活动，理疗、康复治疗的陪同，陪同检查。8.陪伴病人、聊天、读报；安抚焦虑患者。9.保护患者安全，避免发生跌倒、坠床、坠车、摔伤、烫伤、噎食、走失等意外事件。10.负责床单位及患者个人用品的整理，保持环境舒适、安静。11.协助入院前的准备工作及出院后床单元的整理和终末消毒。12.其他指令性临时性患者生活护理工作。**五、医疗环境消毒服务要求及标准（实质性要求）**1.严格按照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》《医疗机构消毒技术规范》《医院隔离技术规范》《医务人员手卫生规范》要求与标准对患者活动区域或接触区域的中低度风险区、中度风险区、高度风险区进行分类消毒，包括立体空间内所有区域的消毒擦拭。2.患者出院、转院、转床等的床单元终末消毒处理符合院感要求。同时医疗环境消毒人员应做好个人防护，例如佩戴手套、口罩等。3.病房消毒：医疗环境消毒人员每日使用有效含氯消毒剂对环境进行两次消毒，8:30前应完成病房区域内地板、床、床头柜、设备带、卫生间、患者接触的物品等的第一次消毒；14:30分前应完成病房区域内地板、床、床头柜、设备带、卫生间、患者接触的物品等的第二次消毒；4.患者其他活动区域消毒：医疗环境消毒人员将对病房外其他活动区域进行全面消毒，8:30前完成地板、护手、装饰物、卫生间、患者接触的物品等的第一次消毒；14:30前完成地板、护手、装饰物、卫生间、患者接触的物品等的第二次消毒；5.其他区域消毒：医疗环境消毒人员对医护人员工作区域，如护士站、治疗室、办公室、值班室、盥洗间、卫生间、开水间等进行全面消毒，8:30前完成地板、治疗台、护士站台、办公桌椅、水池、卫生间、装饰物等的第一次消毒；14:30前完成地板、治疗台、护士站台、办公桌椅、水池、卫生间、装饰物等的第二次消毒；6.病区医疗废物分类收集、患者的废弃物分类收集，收集记录完善、规范。7.工作现场所有消毒剂必须有含氯测试记录，必须在有效期内使用。8.消毒区域及有效含氯消毒剂要求及标准（1）低度风险区有效含氯消毒剂要求及标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务区域 | 含氯消毒剂浓度标准 | 区域划分 |
| 基本没有患者或患者只作短暂停留的区域：如行政管理部门、图书馆、会议室、病案室等 | 500mg/L | 低度风险区 |

（2）中度风险区有效含氯消毒剂要求及标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务区域 | 含氯消毒剂浓度标准 | 区域划分 |
| 有普通患者居住，患者体液、血液、排泄物、分泌物对环境表面存在潜在污染可能性的区域。如普通住院病房、门诊科室、功能监察室等 | 1000mg/L | 中度风险区 |

（3）高度风险区有效含氯消毒剂要求及标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务区域 | 含氯消毒剂浓度标准 | 区域划分 |
| 有感染或定值患者居住的区域以及对高度易感染患者采取保护隔离性措施的区域，如感染性疾病科、手术室、产房、重症监护室、移植病房、烧伤病房、早产儿室等 | 2000mg/L | 高度风险区 |

9.各类环境空气、物体表面、医护人员手细菌菌落总数卫生标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 环境类别 | 范围 | 标准 |
| 空气cfu/㎡ | 物体表面cfu/㎡ | 医护人员手cfu/㎡ |
| Ⅰ类 | 层流洁净手术室、层流洁净病房 | ≤10 | ≤5 | ≤5 |
| Ⅱ类 | 普通病房、产房、婴儿室、早产儿室、普通保护性隔离室、供应室无菌室、烧伤病房、重症监护病房 | ≤200 | ≤5 | ≤5 |
| Ⅲ类 | 儿科病房、妇产科检查室、注射室、换药室、治疗室、供应室洁净室、急诊室、化验室、各类普通病房和房间 | ≤500 | ≤10 | ≤10 |
| Ⅳ类 | 传染病科及病房 | - | ≤15 | ≤15 |

**六、科室内勤服务要求及标准（实质性要求）****（一）急诊科内勤服务要求**1.严格遵守科室的各项规定，关爱患者，严格保护患者的隐私，严禁泄露患者的任何信息；2.主动迎接120车辆送入的病人，主动为需要帮助的患者提供转运设备（平车/轮椅），配合医护人员搬运病人，掌握搬运技巧、动作规范轻柔，保证病人安全；3.协助轻症病人进行辅助检查、院内转运等工作，熟悉医院布局、热情转运、保证转运安全、防止坠床、防止各种管道滑脱；4.协助医护人员做好危重病人的检查、住院和手术的转运工作，掌握危重病人的安全转运技巧，服从医护人员安排、保证病人安全，协助做好病人各种管道管理、保证有效通畅、防止滑脱、做好转运工具及仪器的保管和消毒工作，并做好公物交接工作，完成救护车消毒工作，需要爱护急诊科仪器设备，转运途中的安全，无损伤，需要服从护士长安排的其他工作。5.完成科室床单元床上用品的更换工作，协助医务人员每日完成与洗浆房工作人员的交接，并及时整理。协助医务人员完成取药、取血等工作；完成检验、检查等标本、申请单的运送；协助总务护士完成科室物资的规整、领取，科室环境物资的整理工作。**（二）检验科内勤服务要求**1.做好检验科实验室台面的消毒擦拭处理，仪器的环境消毒消杀；2.做好工作区域及卫生间的环境消毒消杀工作，及时更换值班室床铺；3.按要求对检验科所有垃圾进行分类及处理；4.高压灭菌锅的使用和维护，废弃标本的消毒及处理；5.按要求完成玻片、试管及仪器各种杯子的清洗；6.棉球的制备，需送供应室消毒物品的运送、取回；7.及时接送科室试剂、耗材，领取办公用品等；8.做好微生物实验室、分子生物实验室、清洗间、风机房、过道的环境消毒消杀工作；9.做好科室各种废旧物品的整理及处理；**（三）内镜室内勤服务要求**1.根据岗位职责要求，负责完成内镜检查、治疗、手术、预约登记、排号叫号及麻醉后的看护，患者苏醒后，核对患者信息，确保患者人身安全，搀扶患者交给患者家属，协作物资领取转运等工作；2.及时完成护士长安排的其他工作。**（四）血透室内勤服务要求**1.血透室勤杂人员1.1控制血透室人员进出，无关人员不得随意进入血透室。参观人员如需进入血透室应及时与血透室护士长或值班护士联系，经同意后负责为参观者提供参观衣及一次性鞋套；1.2负责患者的接待，指引更衣、分流就诊至血透室进行治疗。负责保管患者的轮椅，家属陪护的管理；1.3按规定供应当日医护人员的衣裤、口罩、帽子、鞋子，并负责第二天口罩、帽子、衣裤的准备工作，如有更衣柜负责更衣柜钥匙的管理；1.4为当日上午班的医护人员及患者统计订餐数量；1.5及时补充、申领无菌用品及一次性用物，并检查有无过期无菌物品，协助整理库房；严格遵守血液净化sop及院感要求进行出库。1.6协助患者缴纳透析费、取药；1.7及时完成小型仪器设备的送修及回收；1.8协助每班护士更换患者被服，完成终末梳处理消毒；更换值班室被服，每年换季时进行被褥消毒及收拾；有特殊情况时按需进行被褥消毒；1.9每周三协助机器保养，彻底擦拭透析机。1.10每周进行环境的消毒擦拭、对床单元进行彻底消毒。1.11负责院内透析病人的护送。1.12CRRT血灌机及液体、药品物资、耗材的护送，爱惜科室机器。1.13负责护送护送检验科标本、病例，取送血液制品、药品等；1.14负责科室物资领取，对外物资调配；1.15回收医疗废物并进行分类放置，及时运送整理；1.16协助夜班护士管关好水机、电源、门窗，下班前检查有无安全隐患；1.17每周检查消毒液余量，及时更换；1.18负责清点每班透析患者更换的被褥及医务人员工作服；1.19特殊时段增加钟点工人；1.20配合完成护士长安排的其他工作。2.透析液配制人员：2.1积极参加有关透析液配置的规范化培训，保证考核合格；2.2负责透析液的配置与运送；2.3负责透析粉及各种机器消毒液、水处理用盐的存放；2.4负责生理盐水的接收及存放；2.5负责配液间的工作，按要求对配液装置进行消毒擦拭；2.6协助接收配送人员下送的耗材物品，分类放置，及时添减；2.7协助进行A\B液的运送。**（五）新生儿室内勤服务要求**1.根据科室护士长要求，完成拿药、送报告、送病历、送标本、消毒清洗暖箱及棉絮、患者检查等；2.负责门禁管理，开门接收家长送来物资及母乳、奶粉，登记并标识，分类放于指定位置；3.提前准备好沐浴的浴巾、垫子、经皮测等，并协助护士完成患儿沐浴、擦浴，将患儿抱于沐浴室，完成沐浴后抱回暖箱；4.更换被套及清洗拖鞋；5.准备病历所需清单；6.负责接收并清点供应室、库房、洗浆房所送物资，分类放于指定位置；7.及时完成护士长安排的其他工作。**（六）急诊重症和重症医学科内勤服务要求**1.**具备护理员的资格证**，实行24小时在岗制，值晚夜班，值班期间要服从护士长及科室护士的工作安排，在护士指导下完成病人的生活护理，包括协助患者经口进食，饮水、翻身、大小便护理等。2.清理、补充床单元物品（尿垫、电极、氧管、约束带、速干手消毒剂），补充各洗手池旁洗手液、干手纸，清理、补充液体。3.协助护士完成病人的生活护理：机械排痰、1—2小时为患者翻身、叩背、肢体活动、喂食、喂水、整理床单元、剃胡须、剪指甲、洗脸、洗手擦背、洗脚、洗会阴、更衣等。4.协助、护送病人做各种检查及转运。及时送检各类标本，及时取回各种检验、检查报告单。每日下午常规到检验科、B超室、CT室、心电图室等清理未取回的报告单。5.做好环境维护班不在班期间ICU室范围内环境消毒消杀工作。垃圾随满随换。做好环境维护班不在班期间出室、死亡病人终末处理。6.每日14：30—15：30负责探视时间段家属的管理和门卫管理，严格限制探视人数，按科室要求协助家属进行规范着装。探视处鞋套、帽子、口罩准备充足，保证正常使用。7.及时清除排泄物（大小便、呕吐物等），更衣擦汗；狂躁患者暂时床旁守护。记录出入量者应及时称重测量并报告护士，负责各类体液收集及处置，倾倒引流液并将性质报告护士留取标本；协助医生或护士处理病人（摆体位、采血后按压）；倾倒尿液、引流液；领取物资、药品并规范存放；带领家属交费及办理出院手续。8.协助护士接收新病人及危重病人（30分钟内清理干净皮肤、更换病员服，将病人物品交家属）。负责新病人入院时接收生活用物并放置于床头柜，脸盆、脚盆及毛巾区分清楚做好标示后放于指定地点，平时由家属递送住院患者生活物品或饭菜的接收。9.负责布类库房、医生护士被服的整理工作。10.负责床单元终末处理。11.及时完成护士长安排的其他工作。**（七）产房内勤服务要求**1.协助助产士控制产房人员进出，无关人员不得随意进入产房。如需进入（包括参观人员）应及时报告护士长或当班助产士，经同意方可按规定进入；2.按规定供应当日医护人员的衣裤，口罩，帽子，鞋子，并负责第二日口罩，帽子，衣裤的准备工作；3.添置无菌包及一次性用物，及时补充，并检查有无过期无菌物品，协助护士管理无菌室及一次性用品室；4.负责各类产房所用物品的领用工作，如器械、物资仓库领用物品，领消毒液等；负责库房内所有床位及仪器设备的消毒、维护等工作；5.协助医护人员拿血、运送标本，负责产房进出患者的转运；6.每日于洗衣房清点衣物、敷料，定期更换病员运送车上床单、被罩。定期更换值班室床单被罩；7.负责病人的陪检，陪检过程中要保证病人安全；8.产妇接送：负责安全、规范地接送所有孕产妇，在接送过程中要保证安全，保证24小时有人在岗；9.负责母婴相关信息登记，每周两次运送新生儿筛查血标本到妇幼保健院检验科，并做好交接；完成护士长临时指令任务；10.及时完成护士长安排的其他工作。**（八）手术室内勤服务要求**1.门岗及勤杂人员1.1控制手术室人员进出，与手术无关人员不得随意进入手术室。非手术人员（包括参观人员）如需进入手术室应及时与手术室护士长或值班护士联系，经同意后方可进入并做好相关登记工作；1.2按规定供应当日医护人员的衣裤、口罩、帽子、鞋子，并负责第二天口罩、帽子、衣裤的准备工作，如有更衣柜负责更衣柜钥匙的管理；1.3为当日加班手术的医护人员统计订餐人数；1.4按医院参观规章制度供应参观人员参观衣、鞋子、口罩、帽子；1.5督促手术及参观人员遵守手术室规则，如数交回口罩、帽子、衣裤，放好鞋子。做好手术拖鞋的管理，保证供应；1.6督促手术室工作人员外出时更换外出衣；1.7负责临时由各病区送入手术室的手术急需物品应及时联系相应的手术房间；1.8协助医护人员拿血，运送冰冻标本；1.9定期更换手术间、值班室被套；1.10与护士进行核对确认后，负责将手术标本整理好送病理科，并与病理科做好交接；1.11协助总务护士管理无菌室和一次性用品室；协助总务护士完成各类物品的领用；1.12协助总务护士做好无菌包、液体、消毒液的管理；1.13按要求处理医疗垃圾。2.病人接送人员2.1安全、规范地接送所有手术病人，在接送过程中要保证病人安全；2.2运送完成后对手术推床进行消毒擦拭并按要求进行日常检查保养。2.3负责运送病理标本并登记、拿取冰冻标本等检查报告单；2.4负责收取擦手纱布、手术间添加液体2.5协助手术体位的摆放2.6手术前指引患者上卫生间、清理呕吐物等工作；2.7协助运送有关设备和物资；2.8负责血液制品的拿取；2.9负责夜间手术间的消毒擦拭工作；2.10处理各类临时出现的任务。2.11及时完成护士长安排的其他工作。3.环境消毒消杀人员3.1负责本科室内所有区域（包括办公室、手术间、洗手池、走廊、器械间、打包间、处置间）的消毒擦拭工作，随时保持整齐，每日必须用含氯消毒剂擦拭。3.2手术间每日彻底消毒两遍，早晨必须在上班前进行地面、墙面、门、窗，物品表面（无影灯、手术床、柜、吸引器）的消毒擦拭，连台手术之间、当天手术全部完毕，对手术间及时进行消毒擦拭处理，每周末彻底消毒擦拭一遍。3.3负责医疗废物的打包、暂存。3.4每周定期清洗消毒擦拭手术区域回风口及滤网。3.5定期对物表进行维护保养，如打蜡、上油。3.6完成临时指派和各项任务。4.物资补充人员4.1负责库房的6S管理工作：每日整理麻醉手术中心各库房（含一次性库房、普通库房）、清点物资存基数量、添补库房物品基数，保证物品放置规范，整齐。4.2每周至少两次凭《物资申领单》到医学工程部分级库房领取手术及麻醉所需医疗耗材、清洗消毒用品等物资，并分类整理、入库。4.3每日凭各手术间填写的《手术间常规备用耗材申领单》协助准备物资并发放，添补货架基数并登记。4.4每日按科室要求，准备手术室常用类、临用类一般物资及清洗消毒用品，放至各区域点位。4.5每日下午根据复苏室护士填写的《麻醉医疗耗材日需清单》，协助提前清点准备麻醉物资；协助复苏室护士于每日手术开台前根据当日手术情况为各手术间准备、摆放麻醉医疗物资。4.6添加库房和各洗手点清洗消毒用品，使其随时处于备用状态。4.7值守库房，登记临时领出物品，物品不丢失。4.8协助做好麻醉手术中心库管相关发放清单的汇总及温、湿度登记等工作。4.9科室交办的其它工作。**（九）物资库房内勤服务要求**1.根据库房管理要求，完成库房物资的分类上架、打包；2.负责物资发放到各科室（办公用品、一次性用品）并做好相关登记；3.及时完成其他工作。**（十）药剂科内勤服务要求**1.根据科室主任要求，完成运送各个科室大输液、药库运送药品到门诊药房和住院药房、下液体（搬运）并做好相关登记和记录；2.负责药剂科按药品分类摆放；3.负责药品外包装收集、归纳、整理；4.及时完成护士长安排的其他工作。**（十一）其他临床科室内勤服务要求**1.协助科室做好内务整理工作，如病房床单元更换消毒擦拭整理终末消毒、病房手消更换、科室仪器设备使用后的消毒、整理归类，科室物品领取等。2.配合完成护士长安排的除医疗业务开展外的科室其他工作；3.每日定时对冰箱进行消毒擦拭，每周对冰箱进行消毒，每月对冰箱进行除霜工作。4.每日及时补充治疗室、处置室内各项物资，确保各项物资充足，处于备用状态。5.每日治疗结束后对病区所有治疗盘进行清洗并铺好治疗巾。6.每日与洗浆房工作人员进行患者床上用品及病员服的交接，每周与洗浆房工作人员做好工作服的交接，定期对科室床上用品进行数量清点，确保数量准确，无遗失。负责布类库房的整顿，确保物资按标识存放。7.根据情况必要时可替无家属患者或五保户患者买饭、协助其上卫生间及办理出入院手续。8.使用完紫外线消毒机后做好记录并签字。9.及时将使用后的血袋及输血不良反应回执单送回输血科。10.在护士的业务指导下，做好病人入出院的准备工作。11.做好消毒隔离工作，妥善管理病人的物品及病区的被服和家具等。**七、院内布类洗涤服务要求及标准（实质性要求）**（一）专人负责下科室收送洗浆物品及工作服并做好记录，送洗浆物品双方签字。（二）收回的污染被服、床上用品，供应室、手术室的布类物品，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，供应室、手术室的布类物品应修补好后再发放，做到发放的所有物品、被服无破损、潮湿和不洁。（三）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；清洗与未清洗的被服，要分别放置，并设有回收污染被服和发放消毒被服不同容器。（四）对污染严重或传染病人的被服，先消毒处置后，再进行清洗，被褥要进行高压消毒。被血渍等污染的被服，应先行去污、消毒处理后方可清洗。（五）凡用于被服消毒的化学消毒剂应用含氯制剂，并严格按规定的配制浓度，由专人负责消毒，并做好消毒记录。（六）室内要经常消毒。对收回未洗的被服应放置一起，不准随地乱扔、乱放。工作人员每次工作完毕时，手要进行清洗、消毒。回收污物被服的工作人员，必须穿隔离衣、戴隔离帽、穿工作鞋和戴口罩。**八、院内中央运送服务要求及标准（实质性要求）**（一）运送患者过程中，应遵医嘱根据病情、具体状况选择适宜的运送工具（如平车、轮椅等）进行运送，以保证陪检病人的安全性；关心关爱患者，保证患者就医体验。（二）做好陪检预约，有计划开展陪检工作，检查前与相关医技科室了解危重患者运送注意事项，与相关科室及部门配合，及时完成检查，尽量缩短检查时间。（三）急、危重病人离科检查需在医护人员陪同下完成相应的陪检工作，以保证患者安全。（四）病人突发紧急情况时，协助医生和护士完成抢救物资准备（如监护仪、吸氧装置、呼吸气囊）和急救药品。（五）运送过程中固定好各种引流管，确保各种管道、静脉通道畅通。（六）运送过程中陪检人员应密切观察病人病情，如遇病情变化或有不正常的反应时，应立即报告并配合医护人员现场抢救。（七）运送结束后与接收科室医护人员共同安置病人，汇报运送过程中病人检查相关情况并做好运送登记及与科室做好交接。（八）标本运送要使用规范的转运箱；进行规范的交接登记，操作规范，保证标本运送及时安全。（九）运送交通安全：进行运送时，必须遵循交通规则和安全标准，确保运送患者及物资的安全。（十）技术支持：会正确使用一些技术工具，如PDA扫描设备或移动应用程序，来追踪和管理运送的人员及物品，确保流程的可追溯性和透明性。（十一）患者隐私保护：运送的物品可能涉及患者的隐私信息，运送人员必须严格遵守医疗机构的隐私政策，确保物品和信息的保密性。（十二）遵守院感规范：运送人员遵循消毒标准，以确保运送的物品不会受到污染或交叉感染的风险。（十三）专业培训：运送人员需要接受专业培训并取得护理员培训资格证书，了解如何正确处理不同类型的物品，尤其是涉及医疗样本时需要遵循的标准。（十四）沟通和协调：运送人员须与各部门进行良好的沟通和协调，以确保准确理解需要运送的物品以及目的地等信息。（十五）设备维护保养：如果涉及运输设备（如推车、运输车、氧气推车等），这些设备需要定期维护和消毒擦拭。（十六）准确性和时效性：运送服务必须准确地将物品从一个地点运送到另一个地点，并确保按时送达。特别是在医疗样本和急需药物等情况下。中央运送服务时限/频率要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 时限/频率 | 备注 |
| 一 | 及时运送 |  |
| 1 | 急查标本 | ≤10分钟 | 到达需求科室 |
| 2 | 急拿药品 | ≤10分钟 | 到达药房 |
| 3 | 急需检查患者的陪检 | ≤10分钟 | 到达需求科室 |
| 4 | 急需运送的单据、文书 | ≤10分钟 | 到达需求科室 |
| 5 | 急需送修的小型仪器、设备 | ≤10分钟 | 到达需求科室 |
| 6 | 急需领用的物资 | ≤15分钟 | 到达需求科室 |
| 7 | 取血 | 急诊≤10分钟常规≤15分钟 |  |
| 8 | 急诊绿通患者标本 | 立即送 |  |
| 二 | 计划运送 |
| 1 | 常规标本 | ≤20分钟/次 | 到达科室间隔时间 |
| 2 | 单据、文书 | ≤20分钟/次 | 到达科室间隔时间 |
| 3 | 药品 | ≤20分钟/次 | 到达科室间隔时间 |
| 4 | 收送会诊单、出院结账单、病历 | ≤20分钟/次 | 到达需求科室 |
| 5 | 收送检查预约单并预约、退费、退药、复印病历 | ≤20分钟/次 | 到达需求科室 |
| 6 | 病人陪检验 | ≤25分钟/次 | 到达需求科室 |
| 7 | 接送手术病人 | 预约时间，前后误差≤10分钟 | 到达需求科室 |
| 8 | 送资料/复印/感染报告/送物品申领单 | ≤20分钟次 | 到达需求科室 |
| 9 | 取科室报刊信件 | ≤60分钟/次 | 到达需求科室 |
| 10 | 领办公用品、医疗用品 | ≤60分钟/次 | 到达需求科室 |
| 11 | 临时协助护士送病人转科 | ≤25分钟/次 | 到达需求科室 |
| 12 | 设备借用/送修/领取 | ≤20分钟次 | 到达需求科室 |
| 三 | 其他运送 |
| 1 | 科室办公及医用物资 | ≥3次/周 | 一般为3次/周，如库房物资短缺等，增加1次 |
| 2 | 大输液或静脉配置输液 | 1次/日 | 上午11：00前病区集中配送，下午临时配送按科室要求。 |
| 3 | 大型设备送修、借用 | 约定时间，误差10分钟 |  |

**九、患者生活护理服务要求及标准（实质性要求）**（一）投标人对其所有服务人员统一建立档案进行管理；服务人员100%经过岗前培训，达到用工要求后方能上岗；培训安排和培训记录上交医院管理部门备查。（二）投标人制定陪护服务质量控制文件并落实工作，要求包含但不限于：管理员每日检查记录表、陪护服务工作记录表等。（三）主管对自己所负责的区域进行每日巡查，巡查内容包括着装行为规范、服务态度、服务质量、劳动纪律、个人防护、患者及家属满意度、是否按标准要求收费等情况，并有记录；与科主任、护士长或责任护士沟通，听取意见及建议。（四）项目经理每周巡察至少一次，每月与医院管理部门沟通，汇报工作情况，有问题随时汇报。（五）及时处理投诉：负责处理患者及家属的相关纠纷投诉；发生任何投诉，经理或主管要在第一时间到达现场并处理，第一时间上报医院管理部门。随时向医院管理部门报告投诉处理进展情况，投诉处理完毕后，分析事情原因，写出书面报告，内容包括事情经过、原因分析、整改措施。（六）每月5日前向医院管理部门上报上月上岗情况。（七）每月进行一次服务满意度调查，并将结果上报医院管理部门。（八）患者生活护理的收费标准1.根据患者需求拟定各时间段及收费套餐，患者可根据需求自行选择套餐及收费和服务内容清晰，责任明确。拟定套餐包含：A套餐：普通患者（生活半自理患者）、B套餐：重症患者（生活不能自理的患者）、C套餐：母婴护理、D套餐：普通患者（生活半自理患者）日间护理、E套餐：普通患者（生活半自理患者）日间护理、F套餐：重症患者（生活不能自理的患者）日间护理、G套餐：重症患者（生活不能自理的患者）日间护理、H套餐：特殊护理。2.收费套餐及标准需医院批准后向患者进行公示，按公示套餐及标准收费。3.患者生活护理员持医疗护理员证书（或国家认可的护工证）和健康证上岗，持证上岗率100%。 |

**3.2.3人员配置要求**

采购包1：

无

**3.2.4设施设备配置要求**

采购包1：

无

**3.2.5其他要求**

采购包1：

无