

附件 1:

小榄人民医院保洁服务质量考评表

检查时间: 年 月 日

检查者: _____

总得分: _____

项目	考评标准	分值	考核方法	检查结果	扣分
岗位核查	由采购人对中标人的岗位配置情况进行核查, 不得存在缺岗或并岗; 管理人员离开医院全年累积时间不得超过 15 天(正常休息日除外)。	5	发现缺岗或并岗的, 每发现一次扣 1 分; 管理人员无故离岗或休息不向采购人主管部门报备的, 一次扣 1 分; 如因管理人员休息而工作安排不到位导致不良后果的, 扣减 1 分/次。		
工作资料	项目经理应按时交齐周计划和月总结(内容包含上月存在问题改进效果、本月的工作亮点与不足及改进措施等)及月计划(包括月岗位配置、排班表、员工变动和休假情况、培训计划及实施情况)和提供公司内部对现场服务质量监督原始记录表审核。采购人主管部门有权根据工作需要查阅公司的岗位职责、操作流程、工作质量标准及培训资料等内容。	5	公司未按时交齐相关资料的或拒绝配合采购人主管部门检查的, 扣 1 分/次, 扣完为止。		
员工培训	公司有培训计划并针对员工进行实施, 员工熟悉本职工作职责和流程和要求、相关法律法规、应急预案和处理方法等, 应急处理培训合格率达 100%。新入职员工应培训合格方可单独上岗。	6	无落实或无应急演练的, 扣 3 分/次; 抽问 4 名员工, 不熟悉职责、工作流程的, 扣 2 分/人。新入职员工未经培训或培训后不熟悉工作独上岗, 扣减 1 分/人。		
质量持续改进	对存在问题及时改进, 如收到采购人发出的整改通知函, 应按期整改并提交整改意见。发生不良事件应 1 小时内采取补救措施将影响降到最低, 处理结束后, 填《不良事件登记表》并针对发生原因进行分析并持续改进, 在一周内提交《不良事件登记表》到采购人主管部门。	5	未按要求处理或改进的, 扣 1 分/次, 未填写登记表并提交整改意见的, 扣 1 分/次; 如果因公司责任再次发生同类不良事件的, 扣 3 分/项, 扣完为止。		

满意度	由采购人主管部门每季度发放工作人员、患者/家属的满意度调查表（随机），统计满意率，服务满意率 $\geq 85\%$ 为合格。	30	满意率 80-84%限期整改，同类问题 3 次出现每项扣 1 分，在 75-80%，每少 1%扣 2 分，在 70-74%，每少 1%扣 5 分，在 70%以下每少 1%扣 10 分，扣完该项分为止。		
劳动纪律	员工遵守规章制度，服从管理，服务态度好，不得与病人及家属或医务人员争执；个人卫生良好，工作期间是不得穿工作服在院区吸烟，着装整洁统一；不迟到、不早退、不怠工、无滋事、酗酒、聚众斗殴或赌博、盗窃、侵占或故意毁坏采购人财物等违法行为。	5	一人一项不符合扣 1 分/次；扣完该项为止。发现一人违反该项中的一项扣 1 分/人. 次，扣完该项分为止。		
岗位职责	每天能按质按量完成本岗位职责；替班人员做好交接并能完成岗位职责。	5	不完成扣 1 分/项，扣完该项分为止。		
物品清洁	清洁消毒治疗室、治疗台、输液架、药车、病历夹、冰箱、输液架、屏风、仪器表面、手推车、车架等、台面及电器开关表面等。	3	一项清洁或消毒不到位，扣 1 分/次。扣完该项分为止。		
工具及消毒液使用	保洁工具分类和使用正确，放置合理，各项清洁剂、消毒液的使用方法正确。	3	一项不符合，扣 1 分/次。扣完该项分为止。		
病房清洁	每天常规对在院病人的病床、床旁桌、椅、衣柜、陪人床、厕所洗手台、座便器等进行清洁与消毒，做到每物一巾一用一消毒，防止交叉感染。要求清洁无积尘、无卫生死角。	5	一项清洁或消毒不到位，扣 1 分/次。扣完该项分为止。		
终末消毒	做好病区出院病人区域和病床单位的终末消毒，并按时按质铺好病床备用。	5	发现一张床未按要求处理或处理不及时扣 1 分/次，扣完该项分为止。		

织物管理	按要求更换医护值班室的床上用品及工作服、对平车布类的更换及整理，负责与洗衣房清点洁、污被服，并将送回的衣物送入柜，做到帐物相符，不在病房点污衣。	3	一项不符合扣 1 分/次，扣完该项分为止。		
物品消毒	清洗器械并与供应室交接消毒物品；清洁消毒便器晾干备用及更换消毒水，消毒液的使用正确。特殊部门室内鞋的清洗、消毒，更换和清洗擦手小毛巾、口罩等。	2	一项不符合扣 1 分/次，扣完该项分为止。		
开水供应	按时为病人及工作人员提供开水每日至少 2 次，有需要时随时提供，每次应消毒瓶塞和清洁热水瓶。	2	一项不符合扣 1 分/次，扣完该项分为止。		
垃圾收集	每天收集生活垃圾及医疗废物不得少于 2 次，随满随收；每周对垃圾桶进行清洁与消毒处理。负责与相关人员做好空塑料输液瓶、废纸皮等的交接和登记、签名。做好治疗室大液体的补充。	5	日常工作中检查，一项不符合扣 1 分。		
消杀及报修	负责医院室内的四害消杀工作。发现设备设施损坏应及时向科室护士长汇报。	3	一项不执行扣 1 分/次，扣完该项分为止。		
疏通服务	疏通服务及时、有效，服务态度好。对于不能处理的疏通（例如基础下沉、管破裂等）问题上报采购人主管部门。	3	一项不符合扣 1 分/次，扣完该项分为止。		
专项保洁	按要求及计划完成各专项保洁任务，完成质量好。	5	未按要求完成或完成质量不好的扣 1 分/项，扣完该项分为止。		
合计		100			

附件 2:

小榄人民医院运送服务质量考评表

检查时间: 年 月 日

检查者:

总得分:

项目	考评标准	分值	考核方法	检查结果	扣分
岗位 核查	由采购人对中标人的岗位配置情况进行核查，不得存在缺岗或并岗；管理人员离开医院全年累积时间不得超过 15 天（正常休息日除外）。	5	发现缺岗或并岗的，每发现一次扣 1 分；管理人员无故离岗或休息不向采购人主管部门报备的，一次扣 1 分；如因管理人员休息而工作安排不到位导致不良后果的，扣减 1 分/次。		
公司 管理	每月需提交月总结、排班表、公司管理员日常巡查表；新入职员工以所服务科室的护士长考核合格并确认实际到岗日为准。	3	一项不符扣 1 分。		
服务 规范	用语规范，服务热情，仪表规范，佩戴工牌，不穿响底鞋、拖鞋。不留长指甲，不与工作人员、病人及家属争吵，不收受患者礼物及红包；服务规范，态度和蔼，诚恳待人，语气温柔。	3	一项不符扣 1 分。		
核对	运送病人出病房前与护士双方核对好病人信息，在运送登记本上签名确认，准确及时接送病人至有关科室进行检查、治疗，在检查过程中做好病人每个环节的交接工作，送病人回病房时应与护士当面交接并在登记本上签名确认；送药前与药师核对袋及封口的完好度，送达科室后与护士签名确认；标本在各科扫描机扫描核对并与护士做好交接，病理标本与护士与病理科人员做好交接工作；日用品、耗材等物品请领后交于科室签名确认。	10	一项不符扣 2 分，导致病人不良事件扣 5 分。		

安全	标本运送工具必须加盖，运送途中标本直立，不能倾斜，不能震荡，各种标本不能混放；运送物品及液体，途中不能将物品及液体放置目视不到的地方，药车运送途中不得倾斜，与药师及护士做好交接工作；送病人做完各项检查后，将病人安全护送回病室，过好床后与护士在交接单上签名后方可离开；计划性领物按规定时间将物品送至科室；要求及时，数量清楚，做好交接签收。	10	一项不符扣 2 分，导致发生安全不良事件扣 5 分。		
运送要求	根据天气注意保暖，防止患者受凉，雨天防止淋湿病人。雨天防止淋湿物品造成不必要的浪费。搬运病人动作规范、轻稳，符合治疗要求，不得因搬运不当增加患者痛苦（管道脱落，跌倒，动作粗鲁加重病情） 轮椅有安全防护带，性能良好，有刹车闸。车床上加护栏，配备安全防护带，性能良好。推平车、轮椅上、下坡规范，运送中病人出现晕厥、跌倒、昏迷等情况时，第一时间通知相关科室护士，留守在病人身边，切忌搬动病人，待护士、医生到场，协助处理。	10	一项不符扣 2 分，因操作不当造成病人痛苦扣 5 分，造成严重不良事件扣 10 分。		
及时性	按时间和要求及时运送，按运送病人、标本、物品的操作流程进行，标本不得转交给他人运送，住院部每小时循环收送常规标本 1 次，保证全院各科紧急标本运送的及时性；1）胸痛病人或抢救病人：急诊科、介入室、手术室的血标本送到检验科的时限为 5 分钟内完成。2）紧急交叉配血、溶栓标本等，科室已明确要求按紧急的运送任务完成的工作，全院各科室运送时限为 10 分钟内完成。3）急诊任务运送时限为 8-10 分钟内（携带工具）到达全院各需求科室。4）一般任务运送时限为 20 分钟内到达需求科室并在 30 分钟内完成运送任务。5）常规任务运送时限为 60 分钟内完成运送任务。	10	一项不符扣 2 分，延误造成不良事件扣 5 分。		
医疗废物管理	根据医疗废物管理规定及医院消毒隔离制度，严格执行医疗废物分类收集、运送、暂存、移交工作。正确使用医疗废物容器及转运工具，设立专人收集，专车运送；每天至少到各科室收运一次，量多的科室收完为止；按规定线路运送。每次收运完毕后及时对暂存点及运送工具进行清洁和消毒；禁止在露天存放医疗废物及运送过程	5	一项不符扣 1 分，丢弃、倒卖医疗废物，一次扣 5 分。		

	中丢弃医疗废物；不得私自把医疗废物带离医院。加强员工对医疗废物管理操作和防护知识的培训。				
物资、贵重仪器运送	根据科室的需要将需维修或报废的设备设施送到相应的维修科室并做好交接手续。有特殊运送要求或贵重仪器要求在医护人员陪同下运送。不得推诿在服务范围内的家具、大件物品（积极配合）、物资搬迁工作。按科室要求将物品搬运至指定地点，做到安全、小心；搬运前后要与科室核对清点数目、对接，签收。	5	一项次不符合，扣 1 分。		
电梯服务	遵守操作规程，维护电梯乘运秩序，接到需求电梯指令后，应在最快内到达所需楼层。没有运送任务时正常开放。正确处理电梯的突发事件并做好乘客的安抚工作，出现故障及时报修。	4	一项次不符合，扣 1 分。		
太平间管理	根据殡葬领域管理规定及医院制度要求,严格执行遗体运送、保管、移交工作。上班时间（非上班时间 30 分钟内到科室）接到通知后应立即携带工具到需求科室,与科室医务人员及殡仪馆工作人员做好遗体交接。日常做好太平间管理工作。	5	一项次不符扣 1 分。		
满意度	由采购人主管部门每季度发放工作人员、患者/家属的满意度调查表（随机），统计满意率，服务满意率 $\geq 85\%$ 为合格。	30	满意率 80-84%限期整改，同类问题 3 次出现每项扣 1 分，在 75-80%，每少 1%扣 2 分，在 70-74%，每少 1%扣 5 分，在 70%以下每少 1%扣 10 分，扣完该项分为止。		
总计		100			