**云南大学附属医院勤杂服务外包项目**

**一、资质条件**

1、劳务派遣经营许可证。

2、人力资源服务许可证。

**二、服务要求**

1、中标方需配合医院接受上级领导、部门的监督、检查，做好各项工作并提供必须的资料。

2、中标方派驻人员须认真履行工作职责，严格按招标要求中的工作职责开展工作；确保在岗在位，服从派驻科室工作安排和管理。

3、根据工作实际需求，医院有权对勤杂服务所需人员进行增减，人员增减后服务费用也需相应调整，中标方应予以积极配合。

4、中标方应有岗前培训流程，派驻人员100%经过岗前培训、院感培训及消防知识培训，并经派驻科室考核合格后方可上岗。

5、中标方派驻人员年龄要求男性60周岁以下、女性55周岁以下，中标方派驻人员需经过医院派驻科室审核，医院有权要求中标方更换不符合要求人员。中标方必须保证满岗满员，若中标方未按医院要求配备人员，造成缺岗缺员的，院方需扣除相应缺岗人员的劳务费用。员工休息、病事假等由中标方另派人员解决，与医院无关。

6、中标方应严格遵守国家有关法律、法规及行业标准，同派驻人员签订合同、购买保险。中标方自行负责其派驻员工的一切工资、福利等；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标方全部负责，与医院无关。

7、中标方服务达不到医院要求及中标方服务承诺，医院有权要求其整改，扣款直到终止合同。

8、未经医院同意，中标方不得在合同期限内将本项目转包或发包。

9、中标方对员工每月劳动报酬必须全额发放。

10、为保证医院正常诊疗活动开展，中标方须提供详细的新旧项目交接方案。

11、派驻人员服务要求：

（1）保持仪表端正，服装整洁，不允许出现不穿工作服及穿拖鞋上班的现象。

（2）对待患者耐心细致，尽己所能解决问题。与医疗病情有关的问题不得随便回答，应及时向医务人员汇报。

（3）不得影响病人及医务人员的休息和工作。

（4）上班期间不得吸烟、饮酒。

（5）发现有病人遗留物品应及时送交护士站或交主管。

（6）不得向病人或家属推销各类产品。

12、单位项目负责人应具有协调、指挥能力，能适应院方要求，进行良好的沟通及密切配合。

13、本次招标医院和中标方是服务外包关系，医院只向中标方支付服务外包费用，服务外包费用包含劳务费、管理服务费和税费等所有费用；合同期内如遇最低月工资标准调整，因已在招标总金额内考虑，不另行计算调整。

14、中标方派驻人员劳务费用总支出须不低于本项目最高限价的86%。

15、本次服务外包详细要求详见下表：

|  |
| --- |
| 勤杂服务外包详情表 |
| 序号 | 服务科室 | 需派驻人员数量 | 服务外包内容 | 备注 |
| 1 | 儿科 | 1 | 1、新生儿污染被服的更换、清洗、送消；2、暖箱及小床的日清洁及终末消毒工作；3、新生儿医护人员拖鞋的清洁与消毒；4、负责故障仪器设备的送修与送回；5、协助病房护士进行被服的整理与更换，病房床单元终末整理与消毒工作；6、协助医生和护士取药、送检验单、送门诊留观患者药品及登记本；7、医护值班室被服的更换。  |  |
| 2 | 老年病科 | 1 | 在病区护士长、护士管理者的指导下，完成科室所需要做的临时性的工作。如更换病床被服、整理床单元、为患者剪指甲，外勤工作等。 | 　 |
| 3 | 全科医学科 | 1 | 1、在护士长管理、护士指导下完成工作。2、认真执行科室安全管理制度。3、认真执行病区清洁、消毒、隔离制度，做好环境卫生工作。4、协助护士做好晨、晚间护理工作，管理病人家属及陪护的躺椅、被褥等生活用品。5、协助病人转床、转科；协助更换、整理出院、转科、转床病人床单元及擦拭消毒床头柜、病床等病房终末消毒。6、协助护士做好患者大小便标本的采集；协助护士落实院感防控工作。如：病房空气消毒、补充锐器盒、手消毒液、擦手纸、个人手卫生、医疗废物的分类收集等。7、每天按时取送24h动态心电图仪器及报告。8、收发、整理科室工作人员工作服；负责与洗衣房清点被服，做到账物相符，收纳整理科室病服及被服。9、病区间的物品、药物、器械借还，急诊药物的领取、借还。10、协助护士做好仪器保养维护及送检。11、完成科室临时安排事务及今后科室派生出来不属于医生、护士执业要求的后勤服务，具体细节工作由护士长安排。 |  |
| 4 | 消毒供应室 | 2 | 1. 每日进行两次，常规下手下送，科室急要急送。有菌物品和无菌物品严格分开运送2、运送车辆每日清洗消毒并保持干燥。每日检查运送车辆的功能是否完好，定期对车辆进行保养维修，谁使用谁负责3、运送无菌物品必须是封闭运送，即要即送的小件物品要加防尘罩，严禁敝开运送。4、回收物品使用专车封闭运回，对收回物品必须认真进行清点交接，按要求顺序放置，同时注意做好个人防护。5、发放无菌物品要注意包裹是否完好无损及是否在有效日期内,严禁发放过期物品,发放无菌物品时还需注意保持手的清洁卫生。

6、对回收的物品原则上是谁损坏、遗失，谁按原价的50%进行索赔。7、灭菌包过期或被污染必须重新灭菌后才能发放使用清洗消毒间管理制度。 |  |
| 2 | 1、清洗前按规定做好个人防护，清洗过程中避免损伤、刺伤。2、认真清点收回的器械与物品数量,进行物品分类后，根据污染情况按流程进行认真清洗或消毒。3、注意器械的关节部位，能拆的部位要拆开清洗，针头、管道类要注重内壁的清洗。4、清洗过程中要注意保护好器械的性能、附件的完好，清洗结束后要进行保养。5、清洗过程中使用的清洁剂、消毒剂、酶制剂要根据产品说明书进行科学配制。6、灭菌前包布、容器要一用一清洗。7、保持清洗间的卫生及物品清洁、使用后的物品规范放置到规定地点。8、在清洗间工作穿防护隔离时严禁进入其他区域。 |  |
| 5 | 肿瘤科 | 2 | 协助放疗技师和责任护士共同完成病人的放射治疗及生活护理，保障放射治疗病人治疗安全和保持住院病人“六洁”，让病人家属放心，提高医疗护理质量，提高患者满意度。 |  |
| 6 | 重症医学科（含EICU） | 4 | 1、在护士长和护理人员的指导下进行工作，严格遵守科室规章制度。2、协助护士对患者的相应处理并保持患者及床单元清洁整齐。3、保持病区及仪器设备清洁。4、严格执行消毒隔离制度，妥善处理各种物品、废弃物。5、保证病区物品进出正确在位。6、严格执行探视制度。7、按时完成科室各项外勤工作。8、在病情允许情况下协助患者进食，并将进食情况告知主管护士。9、完成科室临交付的其他工作。 |  |
| 7 | 口腔医学中心 | 1 | 1、给无陪护的患者脸、洗脚、喂饭、擦身、料理大小便、洗衣服、帮助病人按时服药、翻身、拍背等生活护理。2、协助护士做好晨间护理工作，管理病人家属、陪人及躺椅、席子等生活用品。3、更换床单元、铺床。4、病区间的物品、药物、器械借还，急诊药物的领取、借还。5、陪送病人检查。6、协助护士接收新收病人。7、陪送出院病人出院。8、一些医疗器械清洗、浸泡、晾干、装卸等。9、科室临时安排事务及今后科室派生出来不属于医生、护士执业要求的后勤服务。具体细节工作由各科护长安排。 |  |
| 1 | 口腔正畸科诊室六间，资料室一间，休息室一间，模型室两间的日常清洁。1、在每周一到每周六早上7点到科室把所有诊室及阳台的桌面、电脑、椅位、地板打扫于狰并且用消毒水拖干净待干，将所有垃圾桶垃圾处理干净。节假日卫生清洁时间由护士长安排。2、牙椅的痰盂用沾消毒水的刷子将血污病人分泌物等刷洗干净。3、将装满锐器的锐器盒送到指定地点。4、定期擦消牙椅。5、科室临时安排事务及今后科室派生出来不属于医生、护士执业要求的后勤服务，具体细节工作由各科护士长安排。 |  |
| 1 | 负责口腔内科所有诊室卫生，具体要求为：1、在早上7点到科室把所有诊室的地板打扫干净并且用消毒水拖干净待干，将所有垃圾桶垃圾处理干净。2、牙椅的痰盂用沾消毒水的刷子将血污病人分泌物等刷洗干净。3、将装满锐器的锐器盒送到指定地点。4、定期擦消牙椅。 |  |
| 1 | 负责口腔修复科所有诊室卫生，具体要求为：1、在早上7点到科室把所有诊室的地板打扫干净并且用消毒水拖干净待干，将所有垃圾桶垃圾处理干净。2、牙椅的痰盂用沾消毒水的刷子将血污病人分泌物等刷洗干净。3、将装满锐器的锐器盒送到指定地点。4、定期擦消牙椅。5、每天下班后清洗牙椅滤网、擦洗台面。6、日常清洁所有诊室、休息室、种植室，并保持干净、整洁。7、每月定期清理模型室沉淀池。8、科室临时事物由护士安排。 |  |
| 8 | 骨与创伤外科 | 2 | 1、协助患者个人卫生处置；2、协助护士落实生活护理日；3、负责出院病床终末卫生处置；4、负责科室与药房、后勤、检验、放射、门诊等外勤工作； 5、负责新入病人、手术病人的床单元跟换工作。  |  |
| 9 | 眼屈光中心 | 1 | 1、病区和手术室卫生；2、手术病历整理、病案室病历转送复印；3、科室物品领用；4、科室环境维护。 |  |
| 10 | 呼吸与危重症医学科 | 2 | 1、服从科室工作分配，保持工作场所清洁卫生、环境整洁；2、每天病区及监护室病房整理、被服更换、协助护理人员接待新入及出院患者、监护室患者生活协助、外勤杂务等工作。 |  |
| 11 | 心血管病中心外科 | 1 | 协助护士：1、给病人做生活护理；2、更换床单被罩；3、清洗杂物，倒废液；4、按要求指导擦拭床单元及设备；5、给卧床患者翻身拍背；6、偶尔临时取药；7、转运患者；8、终末消毒； |  |
| 12 | 消化内科 | 4 | 有文化基基础，身体健康，年龄不超过45岁，派驻人员须经过科室专业培训考核后方可上岗：1、负责消化内镜中心的内镜、治疗附件的清洗消毒工作；2、负责消化内镜中心检查病人的检查床转运工作。 |  |
| 13 | 产科 | 1 | 1、病房终末消毒，更换病房、产房床单；2、送急诊标本；3、临时医嘱，药房取药；4、婴儿车终末消毒，更换床单；5、晨间参与护士扫床；6、每周四送市妇幼新生儿代谢筛查血片；7、每季度往返五华妇幼领取妇幼"三病“物资及资料；8、产房胎监带及小被套清洗；9、院内、外勤服务；10、参与科室各项勤杂事务。 |  |
| 14 | 中医科 | 1 | 1、负责帮患者领取中药，负责科室中药的煎煮，派驻人员要求有煎煮中药的经验；2、工作时间为每天08：00-12:00。 |  |
| 15 | 放射科 | 1 | 1、负责放射科登记室的预约、登记、分诊工作。2、解答窗口患者的问询。3、打片设备故障记录上报。 |  |
| 2 | 1、负责介入室内部所有地面、墙面、台面、手术床面、物表的消毒擦抹。2、往来供应室及洗衣房物品的交接清点。3、科室内垃圾分类、收集、打包、暂存。4、各手术科室洗手衣裤清点、分科放置，手术拖鞋的清洗消毒。5、白班守值门岗，无关人员不得随意进出。6、出勤准时，负责夜班时段清洁清理工作。 |  |
| 16 | 医学检验科 | 1 | 实验室清洁卫生，收集清洗处理实验用具器材等，门诊患者部分标本转送工作。 |  |
| 17 | 神经外科 | 2 | 1、新入病人床单更换。2、出院病人床单元清洁、整理。3、协助护士完成住院病人一般卫生处置。4、协助护士完成病人生活护理，处置病人大小便等。 |  |
| 18 | 药剂科 | 4 | 生产区域保洁服务主要职责和任务：1、清洁和消毒生产区域，包括一般生产区洁净区工作台面、设备表面、容器和工具等。2、清理生产过程中产生的废弃物，确保废物的正确处理。3、清洗和保养清洁工具和设备，如工作服、拖把等。4、遵守清洁程序和标准操作规程（SOP），并进行记录。5、遵守制剂室的卫生管理规定，保持工作环境的整洁和卫生。6、在生产生产结束后或批次更换期进行彻底的清洁和准备工作。7、监控生产区域的卫生状况，及时报告任何潜在的污染问题。 |  |
| 4 | 制剂生产主要职责和任务：1、根据GMP（良好生产规范）和其他相关法规执行制剂生产操作。2、准备、处理和记录生产过程中的原辅包材料。3、协助生产的包装、贴标、装盒、装箱。4、遵守工作场所的安全规程，按标准操作规程操作。5、参与生产区域的清洁和维护工作。6、及时报告生产过程中的问题和异常情况。7、派驻工人需具有医药专业专科以上学历，有药厂工作经验优先。 |  |
| 19 | 感染病-肝病内科 | 1 | 1、患者及医务人员被服管理；2、所有病床单元和值班室被服更换；3、日常取药；4、临时领物等勤杂科外事宜。 |  |
| 20 | 输血科 | 1 | 1、负责每天科室内的卫生（需了解科室分区结构，按感控要求对科室各区要求分别进行清洁、消毒）。2、每天对一部分设备进行清洁、消毒。3、负责取送标本及给临床科室送化验单。4、负责每周对储血冰箱及空气消毒机的清洁、消毒。5、负责科室领用物资的运送。6、科室其它临时需要的工作。 |  |
| 21 | 临床药学部 | 2 | 1、每日输液拆包，输液上架、脱包、加药。 2、成品输液配送至临床科室（配送过程需要按照指南及医院感控办要求标准执行；每送完一次药回来需要清洗、消毒所用的转运箱、转运车），每送完一个批次需将返回的交接单放置传递窗指定位置。如需下雨天，转运车要用遮雨布遮挡。下班前成品输液外送间需清扫干净方可下班。成品输液配送时间：根据临床需求3、每周一需要用消毒液浸泡抹布和拖地。每周大领药时需去药剂科药品库房拉药，药品拉回来后需要脱包加药。每周一次加耗材。 4、负责静配中心的内外环境卫生工作。 |  |
| 22 | 妇科 | 1 | 服务1：工作时间：07:30—12:00 13:00—18:00（周一到五和周日）1、每天负责所有诊室的物品添加，并及时领取白带、TCT、HPV的相关物品。2、每天对所有诊室、盆底中心的桌面进行清洗、擦拭。3、每天下午进行拖鞋的清洗、消毒。4、每半年进行隔帘及窗帘的清洗（拆、装）。5、更换检查室中单。6、准备阴道镜病检使用的标本瓶（配液中心捡大小合适的瓶子、浸泡、清洗、消毒、凉干、贴标）7、其他临时性的任务。8、周日同时负责服务2的工作。 |  |
| 1 | 服务2：工作时间：07:30—12:00 13:00—18:00（周一到周六）1、负责手术室全天的手术病人的运送。2、上午八点前到供应室取宫腔镜镜子，做好手术室的物品补充。3、上午术中配合物品拿放，器械的清洗，手术床的清洁、消毒。4、上午10:30送治疗头宫腔镜到供应室消毒，下午16:30送治疗头到供应室消毒，上午手术结束后，进行手术室清洁，消毒，物品整理工作。5、下午术前、术中、术后同上。6、每天整理观察室，及时更换床单元（每周统一更换）7、做好阴道镜室的环境清洁及消毒工作，做好阴道镜室的物品补充及器械的清洗，更换中单。8、整理常用物品，做好物品收纳摆放。9、术前的物品准备（手术包，手套，宫腔镜，治疗巾）。10、手术室物品领取（酒精，碘伏，复合碘，盐水，标本固定液）。11、每周归置科室领取一次性用品。12、其他临时性的任务。13、周六同时负责服务1的工作。 |  |
| 23 | 肾内科 | 3 | 1、在护士长管理、护士指导下完成工作。2、认真执行科室安全管理制度。3、认真执行病区清洁、消毒、隔离制度，做好环境卫生工作。4、协助护士做好晨、晚间护理工作，管理病人家属及陪护的躺椅、被褥等生活用品。协助患者做好透析前准备（搀扶患者上床）透析中大小便的护理。5、协助病人转床、转科;协助更换、整理出院、转科、转床病人床单元及擦拭消毒床头柜、病床等病房终末消毒。6、协助护士做好患者大小便标本的采集;协助护士落实院感防控工作。如:病房空气消毒、补充锐器盒、手消毒液、擦手纸、个人手卫生、医疗废物的分类收集等。7、在患者需要的情况下帮患者进行检查的预约和陪检。8、收发、整理科室工作人员工作服;负责与洗衣房清点被服，做到帐物相符，收纳整理科室病服及被服。9、病区间的物品、药物、器械借还，急诊药物的领取、借还。10、协助护士做好仪器保养维护及送检。11、完成科室临时安排事务及今后科室派生出来不属于医生、护士执业要求的后勤服务，具体细节工作由护士长安排。 |  |
| 24 | 眼科 | 3 | 1、在护士长和护士的指导下进行工作，遵守医院和手术室的各项规章制度和操作规范，确保各项工作符合标准和要求。2、对待工作认真负责，不敷衍塞责；对待患者要耐心细致,关心患者的要求和感受，提供周到的服务和照顾。3、负责手术患者的接送，做到及时准确、安全、无接错或误送的现象。4、负责冰冻病理检验标本的送检。5、与医生、护士保持良好的沟通，明确各自的工作职责和要求，确保手术顺利进行。6、保持手术室及仪器设备清洁。7、负责整理、回收、清点，登记男女更衣室的待洗的衣、裤及污染布类送至污染梯口。8、严格执行消毒隔离制度，妥善处理各种物品、废弃物。9、按时完成科室各项外勤工作。10、完成科室临交付的其他工作。 |  |
| 25 | 老年骨科 | 1 | 1、在护士长管理、护士指导下完成工作。2、认真执行科室安全管理制度。3、认真执行病区清洁、消毒、隔离制度，做好环境卫生工作。协助护士做好晨、晚间护理工作，管理病人家属及陪护的躺椅、被褥等生活用品。4、协助病人转床、转科：协助更换、整理出院、转科、转床病人床单元及擦拭消毒床头柜、病床等病房终末消毒。5、在患者需要的情况下帮患者进行检查的预约和陪检。6、病区间的物品、药物、器械借还，急诊药物的领取、借还,协助护士做好仪器保养维护及送检。7、完成科室临时安排事务及今后科室派生出来不属于医生、护士执业要求的后勤服务，具体细节工作由护士长安排。 |  |
| 26 | 工会 | 1 | 1、管理21楼健身房，保持器械完整、卫生，有问题的及时报修，与厂家保持联系，常检修。维持健身房正常秩序，正点开、关门。2、管理21楼舞蹈室，确保舞蹈室的整洁，协助安排舞蹈室使用计划，确保设备正常运行。3、管理22楼瑜伽室，确保瑜伽室的整洁，协调老师授课，维持学员上课秩序。4、管理22楼荣誉室，定期检查和维护展览品，确保展室干燥、明亮、干净；接待职工及外来人员参观。5、负责21-22楼各室及过道、平台、楼梯、卫生间清洁卫生。6、负责21楼平台盆栽日常管护。 |  |
| 27 | 家属区值班 | 2 | 1、负责小区常住人员的出入管理，对外来访客进行查问登记。2、监管进出小区的机动及非机动车辆停放秩序。3、经常性治安防范巡视和防火安全检查，发现隐患及时上报。4、举止文明，待人友善。 |  |

**三、考核要求**

1、医院按照勤杂服务外包项目外包考核细则表对中标方服务情况进行月度考核，考核得分≥90分为合格，年度内连续2个月或累计3个月考核不合格（低于90分），视为年度考核不合格，医院有权单方终止合同并追究乙方违约责任。

2、如因中标方原因造成重大安全事故、院内感染事件、医疗事故、人员伤亡，视为考核不合格，乙方负责承担由此造成的损失，并承担相关责任，甲方有权解除合同。

3、派驻工作人员因服务质量不合格被服务科室有效投诉，扣除当月该科室服务费用10%。

4、派驻科室对派驻人员月度评价为不满意，扣除当月该科室服务费用10%；累计两次为不满意中标单位需更换该科室派驻人员。

|  |
| --- |
| 勤杂服务外包项目月度考核细则表 |
| 序号 | 考核内容 | 分值 | 评分标准 | 得分 |
| 1 | 中标方应建立健全与本项目实施相适应的管理制度。 | 10 | 无管理制度每次扣10分。 |  |
| 2 | 中标方应按时发放派驻人员薪酬，具有完善的资金管理制度。 | 10 | 不按时发生派驻人员薪资每次扣10分。 |  |
| 3 | 中标方应严格做好工作人员入职前培训。 | 10 | 安排未经培训工作人员上岗，每人次扣5分。 |  |
| 4 | 中标单位应配备有完成本项目充足数量的工作人员。 | 10 | 缺岗一次扣5分。 |  |
| 5 | 派驻工作人员不得出现擅自离岗、嬉笑打闹、言行举止不文明等违反工作纪律的情形。 | 10 | 检查发现一人次扣5分。 |  |
| 6 | 派驻人员未认真履行工作职责，未严格按招标要求中的工作职责开展工作，不服从派驻科室工作安排和管理。 | 10 | 出现一次扣10分。 |  |
| 7 | 因派驻工作人员服务质量被服务科室有效投诉。 | 10 | 每出现一次扣10分，并扣除当月该科室服务费用的10%。 |  |
| 8 | 派驻工作人员与服务科室发生争吵。 | 10 | 每次扣10分。 |  |
| 9 | 因派驻工作人员被媒体曝光造成恶劣影响的或受到通报批评的。 | 10 | 每次扣10分。 |  |
| 10 | 派驻人员服务科室月度评价。 | 10 | 评价为不满意每次扣10分，并扣除当月该科室服务费用的10%。 |  |

**四、付款方式**

先服务，后付款，中标方按要求完成服务经医院考核合格后，医院次月支付中标方服务费用。

**五、服务期限：三年**