

用户需求书

一、项目概况

海口市骨科与糖尿病医院（上海市第六人民医院海口骨科与糖尿病医院）是海口市卫生计生委与上海市第六人民医院共同建设的公立三级专科医院，主要承担骨科和糖尿病专业的临床、科研、教学和预防保健工作。医院全面引入上海市第六人民医院的先进医疗技术和管理模式。医院也是海口市人民医院西院，两院为紧密型医疗联合体，资源共享，骨科与内分泌两个专科共同规划建设、统一管理。

医院坐落在海口市秀英区长秀路3号，占地面积61亩，规划建筑面积10万平方米、床位500张。现医院总资产9亿元，医疗设备总值2.5亿元。设有临床科室8个、医技科室8个。

上海市第六人民医院派出的技术和管理精英团队与海口市人民医院合作承担医院的管理和业务工作，医院的目标是立足海南、面向全国、辐射国际，打造高水平的专科医院，为人民群众提供优质的医疗服务。

医院地址：海口市秀英区长秀路3号（长信路4号）

（一）院区建筑物概况

序号	项 目		单位	数 值
1	规划占地面积		M ²	34698
2	总建筑面积		M ²	40633
3	绿化率		M ²	33.2%
4	停车位		个	103
	其中	地面停车位	个	82
		地下停车位	个	21
5	出入口		个	2
6	床位		个	500

(二) 院区建筑楼层及科室分布概况表

序号	楼层	科室	备注
1	门诊 1 层	门诊大厅	投入使用
		收费、出入院处	投入使用
		门、急诊药房	投入使用
		急诊门诊	投入使用
		急诊手术室	投入使用
		输液室	投入使用
2	门诊 2 层	放射科	投入使用
		留观病房	投入使用
		咖啡厅	投入使用
3	门诊 3 层	骨科门诊	投入使用
		骨科专家门诊	投入使用
		国际诊疗部	投入使用
		外科门诊	投入使用
		康复门诊	投入使用
4	门诊 4 层	内分泌代谢科门诊	投入使用
		检验科	投入使用
		内科门诊	投入使用
5	门诊 5 层	行政部门	投入使用
6	住院 2 层	功能科	投入使用
		消毒供应室	投入使用
		中心药房	投入使用
		病案室	投入使用

		超声科	投入使用
7	住院 3 层	手术室	投入使用
		输血科	投入使用
		病理科	投入使用
		内分泌代谢科住院病区	投入使用
8	住院 4 层	内科住院病区	投入使用
		外科住院病区	投入使用
		骨科住院病区	投入使用
9	住院 5 层	药研病区	投入使用
10	住院 6 层	病房	投入使用
11	住院 7 层	后勤库房	投入使用

(三) 医疗辅助服务岗位人员配置情况

序号	部门/岗位	人员数量	备注
1	主管	1	负责对项目全面日常管理工作，并负责做好人事和行政管理工作。
2	导医导诊	3	主要负责对入院患者的引导、咨询及提供就诊前必要的服务工作。
3	中央调度员	4	主要负责运送中心 24 小时人员调度和安排，并负责 24 小时报修派单服务，及跟进各项工作的落实和客户回访工作。
4	运送员	13	主要负责对院内各类运送服务。
5	普通工勤员	6	主要配合各科室做好医疗辅助服务工作。
6	特殊科室工勤员	20	
8	消毒锅炉操作工和消毒员	2	主要负责中心供应室的锅炉操作运行及相关消毒工作。

合计	49	
----	----	--

二、医疗辅助服务的主要内容

(一) 导医导诊服务

1、形象服务：热情、主动、微笑，使患者感到温馨，引导患者就诊，合理安排患者挂号、就诊、检查，缩短等候时间。

2、维持就诊秩序：分流、疏导、宣传，创造井然有序的就诊环境。

3、咨询服务：有问必答，百问不厌，增强患者对医院的信任感，增强治疗疾病的信心。

4、方便患者：及时送各类患者到各科室，为高龄患者、行动不便者提供轮椅服务及陪伴就诊交费服务等。

5、电话预约：负责电话预约和现场预约服务。

6、负责门诊过号和复诊患者重新排号。

(二) 运送服务

1、设立 24 小时运送服务中心

(1) 提供 24 小时运送服务。

(2) 负责调度、分配，并做好相关记录。

2、院内患者的运送

(1) 将新收入院的患者带送至病房。

(2) 接送患者到各科室做检查。

(3) 接送患者到各科室做治疗。

(4) 接送患者到各科室会诊、转科等。

(5) 接送各手术科室患者到手术室做手术。

(6) 将手术后麻醉复苏的患者接送回病房或 ICU。

3、各类标本运送及送检

(1) 常规标本送检：血液、体液、大小便、组织、空气培养等标本送检，及检验报告的取回，并按科室要求运送；各类标本定时巡回收、送。

(2) 代取、急取结果单据，常规标本报告单的收取分发。

(3) 取送各类标本容器。

- (4) 急诊标本、特殊标本随叫随送并做好记录，做好科室签收。
- (5) 收送会诊单。
- (6) 送手术通知单。
- (7) 收送检查预约单，并确认预约。
- (8) 下发每日清单。
- (9) 执行标本规范收集法，严格查对，无丢失、无损坏、无调换，不得随地乱放，准确送到检验科。

4、患者陪检

- (1) 住院患者、门诊行动不便患者各项检查接送与陪同。
- (2) 收送检查预约单并预约、退费。

5、药品配送

- (1) 住院患者常规和临时药品取送（不负责核对）。
- (2) 出院患者的退药。
- (3) 取送药车到中心药房。
- (4) 大输液、配液中心药品取送。

6、物品运送

- (1) 供应室消毒包、消毒液、试管等物品取送，小型仪器维修送取等。
- (2) 办公物品及医用材料等物资的取送。

7、单据递送

- (1) 各类检查（CT、MRI、DR、EOS、B超、动态心电图、肌电图、脑电图、胃肠镜等）预约。
- (2) 各类诊断报告（包含影像片）、手术通知单、会诊通知单的送取。
- (3) 病历复印、调取及递送、各类行政文书递送。
- (4) 取送科室报刊信件等。

8、被服下收下送

- (1) 被服、工服的收集及下发。
- (2) 与洗涤公司进行被服、织品的清点、交接。

9、临时性搬运

- (1) 临时加床、重大活动及会议物资搬运、科室物资搬运等。

(2) 临时瓶装氧气运送。

(三) 工勤服务

1、手术室工勤服务

(1) 擦拭患者通道护士台卫生，每日清洁消毒手术接送对接车并按规定摆放整齐。

(2) 核对手术患者的基本情况并协助运送至复苏室旁和术后患者运送至患者通道护士站对接处。

(3) 负责医护人员通道衣、裤、鞋、帽的分发、收集、摆放。

(4) 擦拭清洁所在办公区域的物品（含办公室台、桌面、餐厅）。

(5) 清洗拖鞋、收集所在区域的杂物、垃圾。

(6) 完成进出人员的登记。

(7) 外出接送手术患者。

(8) 擦拭复苏区护士站及台面清洁消毒。

(9) 物品领用，送标本，敷料，衣物器械等收集。

(10) 负责医护人员的订餐送餐服务。

(11) 负责更换值班室床单被罩。

(12) 负责手术间环境与物品表面的消毒和擦拭、手术室各个角落的清洁除尘。

(13) 负责血袋运送并登记签名。

2、供应室工勤服务

(1) 负责生活区、打包区、去污区的全面清洁消毒。

(2) 负责外来人员的衣、裤、帽、鞋的发放及登记。

(3) 负责物资物品的收送。

(4) 负责布类及器械打包。

(5) 消毒员负责所有器械类、手术包布类灭菌消毒。

(6) 消毒员负责供应室锅炉设备的运行管理。

3、检查科室工勤服务

(1) 负责放射、心电图等检查的预约和登记。

- (2) 负责就诊患者的信息录入及登记。
- (3) 负责检查检验报告的打印、发放及登记工作。
- (4) 负责维护就诊秩序。
- (5) 配合摆放检查患者的体位。
- (6) 负责科室医疗废物收集及管理。
- (7) 负责引导患者更衣并告知检查注意事项。
- (8) 科室床单、被罩的定期更换。
- (9) 配合医生护士做好其他临床辅助服务工作。

4、病区科室工勤服务

- (1) 负责医生护士办公室、服务台、各病房打开水。
- (2) 负责科室所有区域的台面、柜子、床、椅子、电视机的清洁消毒。
- (3) 负责出院患者病房终末消毒。
- (4) 负责更换床单被罩及交接。
- (5) 负责患者入院物品的发放及出院患者物品的回收。
- (6) 负责医疗垃圾的收集及交接。
- (7) 配合医生护士做好其他医疗辅助服务工作。

5、超声科工勤服务

- (1) 负责超声科检查的预约和登记。
- (2) 负责就诊患者的信息录入及登记。
- (3) 在超声科医生的指导下书写患者检查报告，并上报科室主任审核。
- (4) 负责检查检验报告的打印、发放及登记工作。
- (5) 配合摆放检查患者的体位。
- (6) 负责负责维护就诊秩序。
- (7) 负责引导患者更衣并告知检查注意事项。
- (8) 科室床单、被罩的定期更换。
- (9) 解仪器设备的基本性能，做好保养和日常管理工作。
- (10) 配合医生护士做好其他临床辅助服务工作。

(四) 生活护理服务（有偿服务）

为患者提供专业陪护、护工服务。包括给重症或特殊患者提供喂饭、洗澡、擦身、帮助大小便等特需生活护理（有偿服务）。

三、医疗辅助服务预算

服务项目	人员配备(人)	每年服务费用	备注
医疗辅助服务	49	不高于 3435481.67 元	服务期一年

(一) 服务费用(投标报价)所含范围

1、人工费用

服务企业向所聘用的工作人员按月发放的工资、社会保险、公积金和按规定提取的福利费。具体包括但不限于基本工资、津贴、福利、社保和公积金、服装费及其他补贴等。

2、劳保费

员工劳动保护装备和物资费用。

3、行政管理费用

服务企业开展正常服务工作所需的有关费用,如交通费、通讯费、低值易耗办公用品费、劳保用品、培训费用、残疾人就业基金、宿舍租赁等。

4、企业固定资产折旧费

服务企业拥有的各类固定资产如交通工具、通讯设备、办公设备等按其总额每月分摊提取的折旧费用。

5、企业利润和税金等相关费用。

(二) 采购人承担的费用

医疗垃圾袋、扎扣、锐器盒、平车、推车、轮椅等装备和物资。

(三) 付款方式

1、中标方按月根据实际发生的医疗辅助服务(经院方考核后)费用开具合法票据,由院方按月支付。

2、服务期间,根据医院业务工作需要,医疗辅助服务岗位人员数发生变化,按各岗位实际增加或减少的服务人员数进行人工成本核算(具体包括基本工资、津贴、福利基金、保险金、服装费、人员管理费及其他相关费用等),经核算后的人工成本费用在每月支付的医疗辅助服务费用中增加或扣除。

四、医疗辅助服务标准

（一）导医导诊

导医人员必须详细了解医院的科室设置，医生姓名，医疗特色，医疗设备的种类和特点，就医程序及环节，新近开展的医疗活动的具体情况，以便于向咨询的患者进行介绍，引导患者就医。要以真诚的微笑、热情主动接待患者，礼貌待人，有问必答，百问不厌，主动介绍医院概况和门诊各科室情况，以患者为中心，有主动服务意识。做到：“站立服务，站姿挺拔，着装整洁，佩带胸卡，面带微笑，态度和蔼，目视对方，人急我急，倾力相帮。” 加强业务学习，提高导诊质量。

1、导医工作应在护士长领导下工作，应热情接待每一位患者，做到文明用语，礼貌待人；注意文明用语，禁止“生、冷、硬、顶”现象发生。

2、注意窗口形象，不许与患者或家属发生正面冲突，做到骂不还口，避免纠纷，遇到问题及时与护士长沟通解决。

3、在开诊挂号前半小时到达岗位、引导患者就医方位地点，并宣传看病的注意事项等。

4、协助患者按规定填写就诊患者门诊病历首页，如姓名、性别、年龄、职业、籍贯、工作单位、住址等项目。

5、维持就诊秩序，急诊患者来诊，应立即通知值班医生，配合完成各项检查治疗。

6、佩戴胸卡上岗、仪表端正、举止文明、礼貌待人，有问必答、耐心解释、服务热情、态度和蔼、主动为患者排忧解难。

7、导医必须按上下班时间交接工作，不到下班时间不得换下工作服，上下班交接必须履行交接手续，重要物品要保管好，并手递手交接给下一班导向。

8、上班时间不能离岗，如因帮助患者而需离开岗位，应找来同事顶替方可离开岗位。导医本人在岗时间如有急事处理需请假，应向导医组组长和护士长请假后方可离开。

（二）运送服务内容及标准

1、基本要求

- (1) 设立调度中心，相关人员配置对讲机和耳机。
- (2) 医院负责提供运送用设备，中标人应合理调配并负责管理与保养。
- (3) 运送准确率达到 99%以上。

2、医疗运送服务质量要求

(1) 24 小时全天服务、随叫随到，及时、规范、轻巧、安全、服务态度好，无差错，签收制度落实。

- (2) 患者的接送注意安全、舒适、保暖。
- (3) 接送患者根据病情给予相应运送方法（车、床或轮椅）。
- (4) 使用车床接送患者要注意上下斜坡头部方位的调整。
- (5) 有输液的患者使用车床或轮椅时应配备输液架。

(6) 接送患者到各部门检查、治疗、会诊时应留人陪同，结束后应及时送回病房。

- (7) 协助患者过床。
- (8) 所有手术患者应使用轮椅或车床接送，不能让患者步行。

3、标本运送

- (1) 常规标本按科室要求运送。
- (2) 急诊标本、特殊标本随叫随送并做好记录，由接受标本的科室签收。
- (3) 执行标本规范收集法，严格查对，无丢失、无损坏、无调换，不得随地乱放，准确送到医院各科室。

- (4) 出现问题应及时上报病区护士长和主管部门，不得擅自处理。

4、运送服务质量标准

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	≤15 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
二	计划运送		
1	常规标本	≤45 分钟/次	到达科室间隔时间
2	单据、文书	≤45 分钟/次	到达科室间隔时间
3	药品	≤60 分钟/次	到达科室间隔时间
4	收送会诊单、出院结账单、病历	≤45 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	≤45 分钟/次	到达需求科室
6	患者陪检	≤45 分钟/次	到达需求科室
7	接送手术患者	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	≤60 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、医疗用品及福利用品	≤60 分钟/次	到达需求科室
11	协助护士送患者转科	≤45 分钟/次	到达需求科室
12	设备借用/送修/领取	≤60 分钟/次	到达需求科室

（三）各科室工勤员的工作内容和标准

1、ICU 工勤员的工作内容和标准

（1）做好重症监护患者的生活起居，协助护士完成相关的基础护理，预防并发症的发生，促进患者早日康复。

（2）严格遵守医院、项目的各项规章制度及工作流程。

（3）负责做好监护患者的生活起居和相关的基础护理，如喂饭、搓澡、洗头、递送便器、翻身擦背、口腔护理等晨晚间护理，预防并发症的发生。

（4）保持病室的清洁、用消毒液擦拭床桌、餐桌，及时更换被服、患者服，做好清点、兑换、登记。

（5）做好患者入院准备和出院后床单位的终末消毒。

（6）负责取送各种消毒品，注意消毒隔离，防止交叉感染。

(7) 随时做好处方、化验单的记录、送病危通知单、会诊单、出院病历并登记，紧急时协助护士取药后交给护士。

2、病区工勤员的工作内容和标准

(1) 在部门负责人及护士长双重领导下，在护士指导下进行工作。

(2) 认真执行各项规章制度、常规、流程，严格查对制度，严防差错事故。

(3) 负责为患者每天打两次开水，擦拭餐桌、床头柜、氧气台面、床栏，做到一床一巾一用一消毒，防止交叉感染。

(4) 负责准备新入院患者的床位；随时整理离床患者被服，整理窗帘、床椅等，保持病房物品定点、定位、整洁，随时完成转床工作。

(5) 负责做好出院、转科、死亡患者床位的终末消毒。

(6) 负责与洗衣房对换脏、净被服并做好登记，协助科室做好被服管理。

(7) 协助护士做好病区晨间护理，如扫床、收陪人床、更换被服、患者服，收集标本。

(8) 随时送急查标本，做好查对及登记；护送患者检查、治疗，提前预约、记账、划价等。

(9) 配制、更换浸泡各种物品的消毒液。

(10) 协助护士长领用物品；送出院病历及各种报表等。

3、供应室工勤员的工作内容和标准

(1) 在护士长、护士指导下进行工作，按工作流程完成各项工作任务。

(2) 负责回收全院各科室的污染物品、污染器械，并清点登记。回收使用过的一次性物品（如输液管、注射器、针头等）、称重量、登记。

(3) 按要求配制各种消毒液并分类浸泡，清点各科污染物品。

(4) 按程序刷洗污染的器械并烘干、上油、送打包间。

(5) 协助护士发放消毒的各种物品。

(6) 整理操作间卫生、物品定点定位摆放。

(7) 负责锅炉的操作运行。

4、急诊科工勤员的工作内容和标准

(1) 在科护士长及部门负责人的双重领导下，在护士的指导下进行工作，严格执行各项规章制度及工作流程，严防差错事故发生。

(2) 协助护士接待急诊患者，搬运、护送患者做各项检查，需住院患者要送至病区并向护士做好交接。

(3) 做好留院观察患者的生活护理，更换被服，打开水，整理输液区、抢救室的床铺，擦床头柜、台面等；协助输液区护士巡回、准备物品、提瓶挂液体。

(4) 做好出院患者床位的终末消毒，经常督促患者注意卫生。

(5) 负责清洗、浸泡消毒输液区和治疗室的毛巾、止血带、网套、氧气湿化瓶等；按时捞出浸泡的输液管、注射器等一次性物品，并用黄色垃圾袋装好待收。

(6) 每天负责用消毒液擦拭手术室、抢救室、治疗室、注射室的台面、柜、车等。

(7) 负责配制、更换各诊室的消毒液，及时检测浓度。

(8) 协助护士长领用物品。

(9) 更换值班床单、被套及椅套，清洗冰箱、微波炉。

5、检验科工勤员的工作内容和标准

(1) 按部门及科室要求，做好标本收集、分类、发单等工作，确保准确无误。

(2) 认真执行科室各项规章制度和操作规程，严防差错事故。

(3) 负责按时间收集门诊、病房检验标本并做好登记、分类。收集标本时要对科室、床号、姓名、化验项目、日期，确保标本与单据相符。

(4) 负责洗刷可重复使用的检验器具，做好消毒工作。

(5) 在科室工作人员指导下，整理、分类、登记各种化验结果单并负责发送病区各科室和门诊的结果报告单。

(6) 残余血标本经处理后放入医用垃圾桶。

(7) 及时更换浸泡玻片、试管的消毒液。

(8) 按科室要求做好其它相关工作。

6、手术室工勤员的工作内容和标准

(1) 按科室要求，完成手术患者的接送、敷料打包、取送手术器械及敷料包、取血、送标本等工作，确保及时、准确、无误。

(2) 按手术通知单排好的顺序，严格查对，及时到相应科室接送手术患者并与科室护士交接，送患者必须有医护人员陪同。

(3) 负责每日送、取器械、敷料包，完成清点、收发、登记、排序等工作。

(4) 负责整理、回收、清点、登记男女更衣室的洗手衣、洗手裤，消毒浸泡脏拖鞋，将污敷料送至污梯口（收送点），发放衣、帽、口罩、拖鞋，负责更衣间的清洁，如地板、台面、衣柜、鞋柜等，每日3次。

(5) 及时送手术标本到病理科并做好登记，持单到输血科取血并做好核对、登记。

(6) 做好麻醉费用单、病理收费单、手术收费的分类和记账。

(7) 协助麻醉科护士管理器械、药品，做好交接班和登记；协助护士长申领物品。

(8) 负责清点清洁敷料，向护士长提出破烂敷料的报废，按要求制作手术用的各种敷料包并送供应室消毒，确保手术时正常供应。

(9) 负责配制浸泡物品的消毒液并处理用过的一次性注射器、手套、吸引器等。

(10) 负责及时补充各手术间内的各类物品，统计手术量等。

(11) 管理进出手术室的人员，按要求做发放参观人员的衣、帽、鞋等，杜绝非工作需要的闲杂人员进入手术室。

(四) 专业陪护员

1、专业陪护工作规范标准

(1) 必须是护理专业毕业的人员或熟悉护理医学知识的人员从事陪护工作。

(2) 专业陪护人员的录用必须经考试、考核合格后方可录用。

(3) 专业陪护应遵守科室各项规章制度。

(4) 树立以患者为中心，以满足患者的需求为目的，用良好的专业技术，主动、热情、耐心、细致为患者提供全方位、专业化的服务。

(5) 做好患者的生活护理、心理护理、健康宣教、饮食指导、病情观察等，注意观察患者用药后的反应，发现异常情况要及时报告。

(6) 护送患者做辅助检查和治疗，重患者必须有医护人员陪同，专业陪护员不能擅自带患者离开医院。

(7) 提前到岗，做好资料、书面交接，要求交清患者生活起居、特殊饮食、病情、大小便、治疗、功能训练及重患者的皮肤护理等工作。

(8) 按要求统一着装，陪护普通患者和危重患者时需要更换不同颜色服装，防止交叉感染。

(9) 做到仪表端庄、文明礼貌。

2、陪护工作的基本要求

(1) 按服务内容、工作质量标准，照顾个体患者的生活起居、病情观察、心理护理、康复按摩、饮食指导等项，达到客户满意。

(2) 认真遵守医院各项规章制度、疾病护理常规，注意医疗安全，严防差错事故发生。

(3) 用专业知识、技能为患者提供主动、热情、耐心细致的亲情般专业化服务。

(4) 照顾好患者的生活起居、健康宣教、饮食指导、病情观察、用药后反应等，发现有异常变化要立即报告医护人员，不允许随意在患者面前向医护人员将个人对患者的病情、治疗等方面的意见，以免引起不必要的纠纷或恐慌。

(5) 做好危重患者及卧床患者的基础护理、执行相关的护理措施，预防并发症的发生。

(6) 做好交接班，如床头、书面、口头的交接班，交接病情、治疗、皮肤及需继续观察的护理内容。

(7) 按要求做好班前准备，仪表端庄，文明礼貌，遵守服务守则。

(8) 工作时不准在病房随口吟唱、大声喧哗、嬉笑打闹、聚堆聊天、煲电话粥、精神不集中、窜房间、偷懒、吸烟、喝酒、睡觉等。要保持病区病房良好的治疗环境，不准带无关人员在病房闲逛或病房内留宿。

(9) 对医院工作人员及服务对象要文明礼貌，在工作中使用文明用语，动作、说话轻柔、态度和蔼、平易近人，不得以粗俗语言对待服务对象，不得与患者及家属发生争吵。

(10) 爱清洁讲卫生，保证病床单元整齐清洁，维持良好的医疗秩序，共创文明、优美的环境。

(11) 需认真、细致、全面、尽心尽责地做好患者的生活护理，做好患者的口腔、头发、皮肤护理及其他基础护理。

(12) 对每位患者采取适当的安全保护措施，严防发生坠床、烫伤、跌伤、走失、自杀等现象。

五、医疗辅助服务考核标准及奖惩办法

(一) 为提高医疗辅助服务水平，加强医疗辅助服务的管理，每月考核一次。

(二) 考核成绩与每月医疗辅助服务费结算挂钩。

(三) 考核得分与对应每月服务费用支付标准。

序号	月考核分	月服务费用	扣款备注
1	服务满意率在 85%以上	按标准发放	扣分 \geq 15 分按扣分标准进行扣分
	且扣分 \leq 15 分		
2	服务满意率在 84%以下, 75%以上	下调 1%	扣分 \geq 30 分另按扣分标准进行扣分
3	服务满意率在 74%以下	下调 2%	扣分 \geq 50 分另按扣分标准进行扣分

(四) 服务满意度调查表

医疗辅助服务满意度测评表

(医护人员测评)

为营造医院良好的就医环境，为患者提供优质服务，请您根据个人的工作岗位服务需要和体验，以“√”的形式对后勤医疗辅助服务人员进行满意度测评。

详见下表：

序号	测评内容	满意程度				
		非常满意	满意	较满意	不满意	非常不满意
1	服务形象：佩带胸卡、着装整洁、面带微笑、礼貌待人。					
2	服务态度：热情主动、态度和蔼、有问必答、百问不厌。					
3	服务质量：是否达到您预期的效果					
4	服务效率：是否及时完成各项工作					
5	专业知识和能力：能否胜任本职岗位工作					
6	响应速度和处理问题的能力					
7	紧急事件的处理能力					
8	管理人员的工作能力和效率					
9	管理人员定期检查和反馈					
10	您对医疗辅助服务整体评价					

医疗辅助服务满意度测评表

（患者测评）

为营造医院良好的就医环境，为患者提供优质服务，请您根据个人的就医需要和体验，给医院后勤医疗辅助服务提出宝贵意见和建议。以“√”的形式进行满意度测评。详见下表：

序号	测评内容	满意程度				
		非常满意	满意	较满意	不满意	非常不满意
1	服务形象:佩带胸卡、 着装整洁、面带微笑、 礼貌待人。					
2	服务态度:热情主动、 态度和蔼、有问必答、 百问不厌。					
3	服务质量:是否达到您 预期的效果					
4	服务效率:是否及时完 成各项工作					
5	专业知识和能力:能否 胜任本职岗位工作					
6	响应速度和处理问题 的能力					
7	紧急事件的处理能力					
8	管理人员的工作能力 和效率					
9	管理人员定期检查和 反馈					
10	您对医疗辅助服务整 体评价					

(五) 日常检查考核

项目	考核方式	奖惩标准
综合 考核	每月综合检查一次，不定期抽查	1、每月累计扣分达 15 分， 扣款 300 元； 2、每月累计扣分达 30 分， 扣款 1000 元；

		3、每月累计扣分达 50 分，扣款 2000 元； 1、每月累计奖励达 10 分，奖励 200 元； 2、奖励分值不抵扣每月考核分值。
基础考核		
考勤 考核	1、工作人员上班迟到、早退超过 15 分钟	每次扣 1 分
	2、工作人员无故脱岗一天	每次扣 5 分
	3、工作人员未经批准私自调班、换班、顶班	每次扣 2 分
	4、工作人员不按规定进行统一集合上班	每次扣 2 分
	5、工作人员岗位交接班时不按时接班	每次扣 1 分
	6、工作人员接班队员未到擅自下班者	每次扣 2 分
仪容 仪表	1、工作人员当班期间仪容不整	每发现一例次扣 1 分
	2、工作人员当班不着工作制服、不带工作证	每发现一例次扣 2 分
	3、穿着制服做与工作无关的事情	每次扣 1 分
	4、值班时将私人物品带到岗位上	每次扣 1 分
管理 制度	1、各岗位工作人员排班和工作安排是否合理，服务状态良好。	一项不明确或不符合要求扣 1 分。
	2、工作人员是否按相应流程规范操作	未按流程操作，一例次扣 1 分。
	3、当班期间，未按规定巡查区域范围，对发生事故和案件不及时报告和处理	每次扣 0.5 分
	4、当班期间无故走出岗位职责范围和不写当值日记、记录不详细	每次扣 2 分
	5、当班期间利用通信工具讲与工作无关的事情或不使用文明规范语言者	每次扣 1 分
	6、值班时，随地吐痰或乱丢垃圾等不文明不道德行为	每次扣 1 分
	7、酗酒上岗、在岗睡觉	每次扣 3 分
	8、上班时间不得在服务场所无故大声喧哗、聚众聊天	一处不符合扣 1 分
	9、上班时间不得在非指定的区域吸烟	每人次扣 1 分
	10、公司员工不谈论与患者病情、治疗相关话题	一处不符合扣 1 分
	11、上班时间不得私自对患者提供有偿服务，严禁向患者索要、收受礼物及小费	一处不符合扣 5 分
	12、不得与患者及家属吵架	发现一次扣 2 分
	13、被服务对象（患者、医护人员等）投诉	经查实存在问题扣 3 分

岗位 执行 情况	<p>1、标本运送规范：</p> <p>(1) 按时收集各科各类标本，认真查对，及时分检；</p> <p>(2) 准确登记、签收、送检；</p> <p>(3) 有不合格标本应立即报告送检科室，及时补救；</p> <p>(4) 无迟送、漏送、错送、损坏、丢失；</p> <p>(5) 报告按时取回并准确分发。</p>	<p>未按规定做一处扣1分，影响患者诊疗的一次扣2分。</p>
	<p>2、患者陪检运送规范：</p> <p>(1) 按约定时间送检患者并告知医护人员，送回患者时应与医务人员交接；</p> <p>(2) 认真查对科室、床号、姓名、检查项目、患者准备情况等；</p> <p>(3) 正确搬运患者，危重患者应有医护人员陪同，骨科颈椎损伤患者需在医护人员指导下搬运，移动方法正确；</p> <p>(4) 送患者检查前应评估各种保护措施，运送患者时注意患者不适；</p> <p>(5) 患者在等待检查过程中维持秩序，保障患者有序检查。</p>	<p>接错、送错患者一次扣1分；发生患者不安全的扣2分；发生患者安全事件的此项不得分；其他一项不符合要求一次扣2分。</p>
	<p>3、手术患者运送规范：</p> <p>(1) 按手术通知单规定时间到相应科室接患者；</p> <p>(2) 向当班护士了解术前准备及需带的资料；</p> <p>(3) 查对科室、床号、姓名、性别、诊断等准确无误后送患者至手术室，并与手术室护士交接；</p> <p>(4) 术后患者须有医护人员陪同送回病房，并与病房护士交接；</p> <p>(5) 运送患者时注意询问患者不适，确保患者安全。</p>	<p>一项不符合要求一例次扣2分。发生患者安全事件的此项不得分。</p>
	<p>4、药品运送规范：</p> <p>(1) 运送前检查药箱或药车是否完好及上锁，并携带药品交接登记本；</p> <p>(2) 按规定时间将药品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字；</p> <p>(3) 每日17:00之前，将各病区药箱或药车取回备用；</p> <p>(4) 运送过程中，药品应轻拿轻放，无破损、丢失。</p>	<p>一项不符合要求扣2分，造成药品破损、丢失需按价赔偿。</p>
	<p>5、物品运送规范：</p> <p>(1) 运送前需核对物品名称、规格、数量、</p>	<p>不符合要求一次扣2分，物品损坏或丢失需按价赔偿。</p>

	<p>完好程度等并进行登记，对易碎物品或液体应做好防护；</p> <p>(2) 供应室无菌物品和污染物品运送车辆应严格区分，专车专用并密闭运输；</p> <p>(3) 运送无菌物品须核对科室、名称、数量、干燥情况、消毒日期、有效期等；运送过程中确保物品完好，无菌物品不被污染，如疑被污染应重新行灭菌处理；按规定时间将物品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字；</p> <p>(4) 对检测或维修物品应按规定时间及时取回（精密医疗器械或大型医疗仪器除外）；</p> <p>(5) 运送过程中无损坏，无丢失。</p>	
	<p>6、单据递送：</p> <p>(1) 每日上下午须分别到各科室收集会诊单、申请单、诊断报告等单据，并及时送达相关科室/部门；</p> <p>(2) 按时完成各类检查预约并告知病员；</p> <p>(3) 递送登记、签名齐全。</p>	不符合要求一次扣 2 分。
	<p>7、物质搬运、加床：接到电话后，应于 30 分钟内送达病区。</p>	不符合要求一次扣 2 分。
	<p>8、医疗废物运送规范：</p> <p>(1) 包装袋符合《医疗废物专用包装物、容器标准和警示标识规定》要求；</p> <p>(2) 每日早 7：30 前、中午 12：00~2：30 分到各科室清点、回收各类医疗废物；手术室除按规定时间收集外，应根据废物量随时收集；按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞；</p> <p>(3) 医疗废物回收时须双人称重签名，封口，交接联单填写齐全；</p> <p>(4) 运送车辆须加盖，运输途中保持车厢密闭，无撒漏、丢弃等；</p> <p>(5) 医疗废物按分类码放整齐等待清运，严禁其他一切非医疗废物进入医疗废物储存间；医疗废物储存时间不得超过 48 小时；</p> <p>(6) 医疗废物储存间防蚊、防蝇、防鼠、防盗等安全设施完好；</p> <p>(7) 医疗废物储存间地面随时清洁，每日进行地面和墙壁终末消毒处理；</p> <p>(8) 员工工服、防护用品每日集中清洗消毒；</p>	不符合要求一次扣 2 分。

	(9) 每日统计交接联单, 发现医疗废物数量明显异常, 立即追查, 并报告监管部门; (10) 发生医疗废物撒漏、丢失时, 立即启动医疗废物撒漏、丢失应急预案。	
	9、急诊运送接到运送电话后, 15 分钟到达现场。	一项不符合要求扣 2 分。
	10、各种运送工具须始终保持良好功能, 每日清洁消毒, 保持车辆清洁, 医疗废物运送车辆无异味, 运送车辆按指定地点停放, 不乱停乱放。	一项不符合要求扣 2 分。
	11、举止端庄大方, 文明礼貌服务, 保持良好的工作态度。	不符合标准一处扣 1 分
	12、着装上岗, 佩带胸牌, 服装整洁, 仪表端庄, 保持良好的个人卫生。	不符合标准一处扣 1 分
	13 态度和谐, 说话和气, 善待患者, 不可顶撞患者、家属、医护人员。	一项不符合要求扣 2 分。
奖励	1、受到患者表扬(医院收到表扬信、锦旗、或区级以上满意度调查)。	经核实奖 1 分/次
	2、配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作, 并取得显著成绩的(获奖等)。	奖 2-5 分/次
	3、提出合理化建议或排除隐患, 使医院免受重大损失的	奖 2-5 分/次
	4、拾到钱包、手机等有价物品并上交医院后勤处, 必须有照片、有资料。	每起奖励 1 分
	5、有切实有效的节能措施或建议, 被医院采用并节能 15%以上。	每项奖励 5 分

六、招标有关项目的说明

(一) 医院将提供中标人管理办公用房、仓库用房, 在服务期限内提供给中标方免费使用。

(二) 中标方自备办公物资装备。

(三) 中标方有岗前培训机构, 服务人员 100%经过岗前培训合格才上岗。同时必须提交岗前培训记录。

(四) 未经医院同意, 中标方不得在服务期限内将本项目的管理权转包或发包。

(五) 中标方须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系, 以保证各项服务工作安全、高效、有序和有计划地运转。

(六) 中标方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。

(七) 中标方须严格按照国家和海口市政府规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）

1、中标方自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

2、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班(含节假日加班)中标方应严格按国家有关法律、法规要求标准给付员工加班薪资。

(八) 院方不接受投标方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由中标人承担。

(九) 售后服务考核：采购人将按照国家相关管理规定，对供应商进行合同的履约等方面的考核，如发现弄虚作假、偷工减料，达不到国家、行业有关标准以及招标文件、投标文件和采购合同规定的，一旦查实，采购人将有权没收其履约保证金，终止合同，并提请有关监督管理部门给予相应处罚。由此造成的一切后果，由中标人承担。