**中山市坦洲人民医院织物洗涤服务项目考核评分表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核标准** | **分值****(分)** | **得分(分)** | **扣分****原因****（分）** |
| **一、综合管理要求** |
| 1 | 综合服务管理 | 礼貌服务，语言文明，礼让患者。 | 1 |  |  |
| 2 | 收送人员保持个人卫生，着统一的工作服，戴工作牌上岗，规范防护 | 2 |  |  |
| 3 | 对医院服务中出现的问题或差错及时处理、改进。 | 2 |  |  |
| **二、织物收送要求** |  |  |
| 4 | 院内织物收送要求 | 负责到院方各科室指定地点收发洗涤织物，并配合完成收发清点工作。 | 2 |  |  |
| 5 | 确保织物收发工作及时有序，供应商要派驻不少于3名工作人员长驻医院，负责每天将医院需要清洗的织物从各科室收集到医院指定地点，每天将清洗干净的织物分发到各科室织物室。 | 3 |  |  |
| 6 | 院内上收织物要求：按每天不少于1次的要求到各科室收集需要洗涤的织物，频次根据医院实际情况调整。 | 2 |  |  |
| 7 | 院内下送织物要求：按每天不少于1次的要求分发到各科室，频次根据医院实际情况调整。 | 2 |  |  |
| 8 | 分发干净织物的推车与收集污染织物的推车要分开标识区分清楚；做到洁污分开，专车专用。分发医护人员织物的推车与分发病人织物的推车要分开装载，不能混装在同一台推车内收集及分发。 | 3 |  |  |
| 9 | 织物收发车辆及工具由供应商负责配置。 | 1 |  |  |
| 10 | 院外织物运送要求 | 污染织物运输车的运送时间要求：每天安排污染织物运输车于上午11:00前到医院指定地点将污染织物运回清洗，频次根据医院织物增减调整。 | 2 |  |  |
| 11 | 洁净织物运输车的运送时间要求：每天下午15:00前将清洗干净的织物送回医院指定地点，频次根据医院织物增减调整。 | 2 |  |  |
| 12 | 减少织物流转环节，缩短织物流转时间，提高织物周转率。要求上午11:00前送洗的织物，当天下午17:30前送回科室，要求每天将全部待洗织物洗涤完毕。 | 2 |  |  |
| 13 | 根据采购人需求随时增加织物的运送次数。特殊情况下(如紧急、突发事件等) 在接到医院电话后，需在20分钟内安排车辆到达，及时清洗以满足临床特殊需求。 | 2 |  |  |
| 14 | 收运污染织物的车辆与运送已清洗干净织物的车辆要严格分开，专车专用并封闭运送。不能同一台车辆装载完干净织物后又装载污染织物，或装载污染织物后又装载干净织物。 | 3 |  |  |
| 15 | 供应商需指定专人与采购人进行洗涤织物收发的交接、清点工作，保证清洗后的织物等按清点数量及时送回，满足各科室织物周转需求。 | 3 |  |  |
| 16 | 织物运输所有车辆及人员由供应商负责配备。 | 1 |  |  |
| 17 | 包装要求 | 包装要求：洗涤干净的织物应按照采购人的要求进行分类包装，包装物由供应商免费提供。 | 2 |  |  |
| **三、服务基本要求** |  |  |
| 18 | 供应商必须提供包括收发、运输、洗涤、消毒、包装、检验、分发等服务。 | 2 |  |  |
| 19 | 供应商必须保证使用无毒环保的医疗专用洗涤原料，符合国家及行业标准。 | 2 |  |  |
| 20 | 供应商应拥有洁、污分开专用运输车辆，并保证车辆每日进行消毒清洗。 | 2 |  |  |
| 21 | 供应商应使用污衣袋将有色和无色、病人和工作人员的污染织物分开打包，对黄色胶袋包装的织物，按外包装上标明品种和数量给予确认登记，并按行业规定作特殊强化洗涤与消毒处理。对织物因洗涤导致医院名称印字不清的，由供应商负责补印字。对病人和工作人员织物分开清洗，分开烘干，同时不得和其他医院混洗、混烘干、混放等。 | 3 |  |  |
| 22 | 供应商负责将病人、工作人员、婴儿织物、手术织物、病房包布类等清洁织物分开打包上车（盛装清洁织物的洁衣袋保证洁净，不可有破损霉烂）。打包污染织物的污衣袋和打包洁净织物的洁衣袋，由供应商免费提供使用。 | 3 |  |  |
| 23 | 织物清洗单、回洗单、织物报废单、洗涤服务投诉单、缝补单、未送达织物证明单等一切单据均由供应商提供，织物清洗单(内容包含出洗时间、出洗织物、发回织物的数量和品种、双方签名确认) 、回洗单(内容包含回洗时间，回洗数量和品种、双方签名确认) 、织物报废单(内容包含报废时间、数量和品种、报废原因、双方签名确认) 、洗涤服务投诉单(内容包含投诉时间、科室、投诉问题、服务态度、收送时间、数量不够等、双方签名确认、处理结果) 、缝补单(内容包含需缝补的织物名称和数量、缝补内容、截留时间、发回时间、双方签名确认) 、未送达织物证明单(内容包含出洗时间、未送达织物的数量和品种、未送达原因、预计送达时间、双方签名确认) 等所有单据均一式三联，三联存放：各科室第一联、供应商第二联、总务科第三联，每天由供应商将当天各种单据三联集中交给总务科指定的工作人员。 | 3 |  |  |
| 24 | 由于医院医疗工作的特殊性，无论何种情况，都需按照医院要求完成洗涤工作，不得以任何借口和原因延误洗涤，影响医院临床工作。供应商应考虑到停水、停电、停汽等设备因素影响，做好相应的应急预案工作，如因此使采购人的织物洗涤及使用受影响，采购人有权送外单位洗涤，其费用由供应商支付。 | 3 |  |  |
| 25 | 按时、按量、保质完成采购人交给的洗涤和配送任务，若因供应商的责任导致织物洗涤质量不达标而影响采购人织物使用和供应，供应商须立即免费回洗并提供备用织物，如造成不良后果须承担相应的责任。 | 3 |  |  |
| 26 | 每日按照时收送洗涤织物，对收集的织物按照管理要求分别清点、计数、记录、分类、打包、运送上车。如遇院方临床需求增加等特殊情况，供应商应服从院方的安排，调整收送时间及频率。 | 3 |  |  |
| 27 | 窗帘、隔帘要负责拆装。 | 1 |  |  |
| 28 | 织物丢失进行补充，提供的织物须全新，质量等同或优于供应商丢失的织物，并按照采购人要求印字或徽标。  | 3 |  |  |
| 29 | 报废织物送回医院，与采购人做好交接。 | 2 |  |  |
| 30 | 采购人不定期派工作人员到供应商公司，监督供应商织物洗涤的情况。供应商需按照采购人要求的时间接指定人员到供应商现场，并按照采购人要求的时间将指定人员送回医院。 | 1 |  |  |
| **四、质量标准** |  |  |
| 31 | 所有洗涤和供应的织物物品均须符合国家卫生行业标准《医院医用织物洗涤消毒技术规范》的要求。认真执行织物清洗的规章制度，分类清洗。感染性疾病科织物、被特殊病菌污染的织物、被血液排泄物污染的织物先消毒后清洗，并单独进行。 | 3 |  |  |
| 32 | 供应商须每半年至少1次（或按照市级以上行业标准规定时间）向采购人提供由市级或市级以上卫生检疫部门（或委托机构）出具的洗涤原料、消毒用品质量检测报告复印件加盖公章（原件备查）。 | 3 |  |  |
| 33 | 供应商须每季度1次（或按照市级以上行业标准规定时间）向采购人提供卫生检验部门出具的织物、车间空气、员工手部检测报告复印件加盖公章（原件备查）。 | 3 |  |  |
| 34 | 采购人将不定期到供应商洗涤现场对工作质量、环境卫生进行监督和指导。供应商按要求向采购人提供有资质的第三方检测机构出具的当季织物卫生学检测合格报告复印件加盖公章（原件备查）。如采购人有疑问，则由双方共同认可的机构，在双方工作人员的在场监督下对织物进行抽样检测。额外抽样检测合格，检测费由采购人承担；额外抽样检测不合格，监测费用由供应商承担。 | 3 |  |  |
| 35 | 全部洗涤物品都要求分色、分类洗涤，以免脱色，保证洗涤质量。 | 2 |  |  |
| 36 | 员工用品、病人用品，要求消毒、洗涤、折叠、缝补、平烫。 | 2 |  |  |
| 37 | 治疗手术用品，要求消毒、洗涤、折叠、缝补、打包。 | 2 |  |  |
| 38 | 各种制作、加工用品符合各科室的要求，织物破损需缝补。 | 2 |  |  |
| 39 | 洗净后的织物应整洁，干净、无污渍、无异味、无污染、无破损。供应商应在将洁净织物送达前应进行洁净度自检，凡不合格的织物要返洗，符合医院感染管理的质量标准。 | 3 |  |  |
| 40 | 破损的织物缝补要认真、细致，选用同色、同质布料和线，要平整柔软，不起皱。 | 2 |  |  |
| 41 | 因使用时间长，残旧、破损严重不能修补的要分开包装标示，并填写报损清单交院方报废处理。 | 2 |  |  |
| 42 | 织物每次洗涤前，要清点数量，办好交接手续，供应商负责由于人为损坏、丢失或洗涤不当所造成的损失。 | 3 |  |  |
| 43 | 供应商须与政府认可或批准的医疗废物处理单位签订医疗废物处理协议，确保在织物洗涤过程中可能产生的医疗废物及污水按照国家、省、市有关规定得到妥善处理。 | 2 |  |  |
| 44 | 洗涤质量评价要求科室满意度达90%以上。 | 1 |  |  |
| 45 | 接受医院相关部门的监控、指导。 | 1 |  |  |