

医院日常保洁

服务方案

目 录

第一章 保洁项目特点分析及目标.....	- 3 -
第一节 对本项目保洁服务的特点分析.....	- 3 -
第二节 管理体系.....	- 5 -
第三节 预期达到的目标	- 9 -
第三章 保洁方案概述.....	- 10 -
第一节 总体原则.....	- 10 -
第二节 标准化推行工作实施方案.....	- 11 -
第三节 保洁范围.....	- 14 -
第四节 环境卫生管理.....	- 15 -
第五节 环境卫生作业程序	- 20 -
第六节 清洁用品使用程序.....	- 22 -
第七节 环境卫生检查制度	- 23 -
第四章 员工管理措施.....	- 24 -
第一节 员工岗位职责.....	- 24 -
第二节 奖罚条例.....	- 27 -
第三节 考勤、培训、会议制度.....	- 28 -
第四节 制度和档案的建立与管理.....	- 30 -
第五节 其他方面服务要求.....	- 31 -
第五章 日常工作流程.....	- 33 -
第一节 日常保洁工作流程.....	- 33 -
第二节 卫生分类保洁标准明细表.....	- 34 -
第六章 注意事项及应急预案.....	- 36 -
第一节 保洁作业注意事项	- 36 -

第二节 保洁安全注意事项 - 37 -
第三节 突发事件应急预案..... - 38 -

第一章 保洁项目特点分析及目标

第一节 对本项目保洁服务的特点分析

一、环境的特殊性

保洁工作所服务的建筑类型包罗万象，然而医院环境具有其特殊性。医院不同于一般的公共建筑，其内部部门繁多、功能复杂、专业技术含量较高，在制订保洁计划、配备人员物料和选择维护方案等方面必须根据环境特点进行具有针对性的调整。

如门急诊部的建筑特点是拥有大面积的候诊、收费大厅，层高较高，大面积玻璃较多，地板为 PPC 材质需要进行打蜡。我们设置了专门的循环保洁岗位，以便在第一时间清除大厅杂物。对于常规保洁员无力完成的高处设施和大面积玻璃清洁等工作，可以配备专项保洁员进行计划性重点清洁，工具配置方面应将高空操作因素考虑在内。可以采用设置公共区域保洁岗位和常规保洁员定期巡视的方法，同时还应充分考虑到病员活动规律、噪音、扬灰等问题，以免在维护过程中出现安全事故和客户投诉。

二、对象的特殊性

在医院环境中开展保洁工作时，所服务的对象也具有其特殊的。保洁工作时不能影响医护人员医、教、研工作的正常进行，而面对病员和家属时，我们更应以一颗服务心和专业的态度带给他们最优质的服务。

如病员属于弱势群体，有不少的行为规范和道德准则是不能强加于他们身上的，比如禁止吸烟、不随地吐痰等。因此，作为一名医院保洁员工，应该保持远高于其他环境的保洁员的巡视频率，同时，不能因为自己的劳动成果被反复破坏而产生抱怨和不满情绪。同时病员家属也是一个特殊的群体，他们虽然自身没有患病，但家属生病需要他们照顾，本来就心情不佳，在陪同家属就医过程中就非常容易产生急躁情绪。因此我们应注重开展内部培

训工作，经常向员工灌输服务意识并提升沟通技巧，尽量避免因不当的行为（如将拖把拖至对方脚面）和言语（如不知道、让开等）引起对方误解甚至造成纠纷。

三、标准的特殊性

医院是一个对消毒隔离要求相当严格的场所，在日常保洁工作中应将消毒隔离工作做好、做细，使得交叉感染和院内感染问题在保洁范围内得到有效控制，这也是体现医院保洁专业性的一个重要标志。

首先是对消毒隔离区域的划分。其重点在于根据消毒隔离的要求，将所服务的医院环境划分成污染区（病房、卫生间）、半污染区（公共区域、诊室）和清洁区（行政办公区、值班室），并根据上述区域的划分，采用分色管理的原则配备相应的保洁工具和耗材；其次是日常清洁消毒，其重点是保洁员在日常工作中对床头柜、地板和重点部位（电话、开关、拉手）等非关键物品的清洁消毒工作；第三，对保洁工具和耗材进行标准化管理，提高工作效率，美化医院环境。



标准化管理前



标准

化管理后

四、管理的特殊性

干净、舒适的医院环境是通过全体保洁员工的辛勤劳作换来的，而保证每一名保洁员都能遵循岗位工作流程和标准操作规范开展保洁工作就需要建立一套较为完善的管理体系。管理工作是服务性行业，尤其是劳动密集型企业最为核心的工作，套用一句老话就是管理出效益。

第一，管理岗位的设置。这个问题相当于前期测量中的管理人员编制预算工作，要想充分发挥管理团队的管理能力，达到预期的管理效果，其重点就在于如何搭建管理部门的组织架构。根据医院各功能区域的人员流动规律、保洁要求和排班情况的不同，制定符合要求的 management 方式。

第二，管理制度的建立。制订合理、有效的管理制度是对质量控制工作的重要保障，而在制订制度之前必须充分考虑到服务对象和管理对象的特点。我们尤其要予以关注的是一线保洁员，他们的辛勤付出只能获得基本的工资保障并且还要在工作中承受委屈，有鉴于此，在制订管理制度时必须在刚性条款之外设置缓冲区，以达到奖惩有效果，矛盾不激化的目的。

第三，良好工作氛围的营造。管理层首先考虑的应该是如何让每一位员工将企业和项目当成自己的家。除了要教会员工专业知识和操作规范以外，还应告诉员工为什么要这么做，使他们从被动接受到主观认同。同时可以引入内部竞争机制，形成人人争先的局面。管理层应该有意识地为员工创造参与部门决策和管理的平台，使每一位一线员工都成为部门大家庭中的一分子，维护自己的家，当然是义不容辞。

五、服务内涵的特殊性

医院的服务不同于其它类型的管理，它具有更强的服务文化内涵，其社会效益十分显著。在做好医院后勤服务工作的同时，与医院各职能部门的配合和协调尤为重要。如与保卫处的安全资源共享，与后勤处的管理服务协调，与门诊的客服问题处理等等，与各职能部门的有效配合，参与医院的精神文明建设，协助形成良好的服务和经营风气，在体现专业化、市场化、社会化的同时要具有教育特色，在施行标准化、高品质服务的同时，更应突出服务概念，强化服务功能，落实服务措施。

试读已结束，剩余 * 页未读...

[关注公众号/免费下载 >](#)



在线内容阅读已结束，获取全文需

(关注公众号 文档免费下载特权)

免费专享