

ICS 11.040

CCS C 51

DB11

北　　京　　市　　地　　方　　标　　准

DB11/T 1863—2021

医疗机构保洁服务规范

Specification for cleaning service in healthcare settings

2021 - 06 - 22 发布

2021 - 10 - 01 实施

北京市市场监督管理局

发 布

目 次

前 言	11
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务要求	2
6 质量评价	5
附录 A (资料性) 日常保洁服务流程	6

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市卫生健康委员会提出并归口。

本文件由北京市卫生健康委员会组织实施。

本文件起草单位：北京市医院管理中心 北京市医院后勤管理质量控制和改进中心

本文件主要起草人：龚文涛、杨杰、冯斌、薛立明、张静、黄晶、董宝坤、德爱军、魏泽元、崔璨、曹凤。

医疗机构保洁服务规范

1 范围

本文件规定了医疗机构保洁服务工作的基本要求、服务要求、质量评价。

本文件适用于医疗机构保洁服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 15982 医院消毒卫生标准

GB 27952 普通物体表面消毒剂通用要求

HJ 421 医疗废物专用包装袋、容器和警示标志标准

WS/T 313 医务人员手卫生规范

WS/T 367 医疗机构消毒技术规范

WS/T 512 医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范

DB11/T 1578 医疗机构危险化学品安全管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

保洁 **cleaning**

从业人员使用工具在医疗机构作业场所中,为达到卫生洁净程度按照作业流程,而从事的一系列活动。

3.2

医疗废物 **medical waste**

医疗卫生机构在医疗、预防、保健以及其他相关活动中产生的具有直接或者间接感染性、毒性以及其他危害性的废物。

4 基本要求

4.1 管理要求

4.1.1 医疗机构保洁服务应建立健全管理体系,包括但不限于内控管理制度和服务管理制度。并应根

据保洁场所的特殊性及医疗机构感染防控要求等制定相应的保洁服务规范。

4.1.2 内控管理制度包括但不限于以下内容:

- a) 日常管理: 工作制度、例会制度、交接班制度、库房管理制度、设备管理制度等;
- b) 人事管理: 人员架构、岗位职责、培训制度、奖惩制度等;
- c) 现场管理: 服务流程、作业标准、故障报修、日常监督检查等;
- d) 安全管理: 组织机构、安全检查制度、应急管理、事故处理、风险识别与隐患排查等。

4.1.3 服务管理制度包括但不限于以下内容:

- a) 质量评价;
- b) 回访制度;
- c) 投诉处理制度。

4.2 人员要求

4.2.1 保洁人员应身体健康, 统一着装。

4.2.2 保洁人员应按照法律法规及行业要求接受培训, 并建立培训档案。培训应包含但不限于岗前培训、日常培训、转岗培训、专项培训, 培训经考核合格后方可上岗。

4.2.3 岗前培训不应少于 24 学时, 其中易感场所、危重场所的保洁人员应较其他岗位增加医疗机构感染防控知识, 放射场所的保洁人员应增加安全知识。在岗期间培训应每年不少于 60 学时, 培训内容包括但不限于应急逃生、医疗机构感染防控、操作技能、服务规范、安全知识等。

4.3 物品要求

4.3.1 应统一配置满足服务所需的保洁工具及保洁用品, 如出现破损应及时更新。

4.3.2 保洁用品应符合安全和环保要求, 外观清洁、专用、有明确标识, 清洗剂、消毒剂类在有效期内使用。物品表面消毒剂的卫生标准应符合 GB 27952 要求, 消毒剂的选择参考 WS/T 367 执行, 消毒产品的使用按照其使用说明书执行。

4.3.3 应建立保洁用品、保洁工具库, 建立保洁用品、保洁工具及设备设施使用台账, 完善基础信息。

4.4 保洁场所

4.4.1 保洁人员从事保洁工作的作业场所分为普通场所、易感场所、危重场所和放射性场所。

4.4.2 普通场所包括以下公共区域: 办公区、会议室、接待室、图书馆、教室、餐厅、公共走廊、消防通道、公共卫生间、生活垃圾暂存点等。

4.4.3 有患者短暂停留、居住, 患者体液、血液、排泄物、分泌物对环境表面存在潜在污染可能性区域的易感场所, 包括以下区域: 门诊、急诊、非重症区域病房、实验室、中心供应室、洗衣房、处置室、污物间、医疗废物暂存点等。

4.4.4 危重场所包括手术区域和危急重症救治区域: 手术室、产房、重症区域病房等。

4.4.5 放射场所包括以下放射性的场所: 核磁室、CT 室、同位素治疗室、X 光放射室等。

5 服务要求

5.1 服务流程

5.1.1 保洁操作顺序及保洁工具应符合 WS/T 512 的要求。按照清洁—消毒“一步法”采用含有清洁剂和消毒剂的制剂进行保洁时, 应根据区域配置不同浓度消毒液, 对环境和物体表面的清洁工作由分两步实施改进为一步完成。

5.1.2 清洁消毒顺序应遵循“由上而下、由里到外、由洁到污”。

5.1.3 地巾、抹布等保洁用品应采用色标管理并分区使用。

5.1.4 易感场所及危重场所一个房间使用一块地巾，一个床单元使用一块抹布。

5.1.5 日常保洁服务流程可参见附录A。

5.2 服务频率

5.2.1 根据不同区域，确定保洁服务频率，宜参照表1要求执行。

表1 不同区域保洁频率要求

分区	频次	清洁位置
普通区域	随时	垃圾桶、地面、卫生间便池等
	每日	桌子、椅子、门、开关、指示牌、金属件、窗台、扶手、装饰物、卫生间等
	每周	柜子、阳台、天台及专项清洁等
	每月	玻璃、天花板等
	半年	内墙、窗框、纱窗、灯具、护栏、暖气及暖气罩等
易感区域	随时	床单元终末消毒、垃圾桶、地面、急诊卫生间、门诊（高度人员密集区）卫生间等
	每日	病床、桌子、椅子、门、开关、指示牌、金属件、窗台、扶手、装饰物、工作站台面、治疗带、可擦拭设备、病房及门诊（一般人员密集区）卫生间、浴室等
	每周	柜子、阳台、天台及专项清洁等
	每月	玻璃、天花板等
	半年	内墙、窗框、纱窗、灯具、护栏、暖气及暖气罩等
危重区域	随时	床单元终末消毒、手术台、垃圾桶、地面（室内）、卫生间便池等
	每日	桌子、椅子、柜子、门、开关、指示牌、金属件、窗台、扶手、装饰物、工作站台面、治疗带、病床、可擦拭设备、卫生间、浴室等
	每周	阳台、天台及专项清洁等
	每月	玻璃、天花板等
	半年	内墙、窗框、纱窗、灯具、护栏、暖气及暖气罩等
放射区域	每日	桌子、椅子、柜子、门、开关、指示牌、装饰物、地面、卫生间等
	半年	内墙、灯具等

5.2.2 根据卫生间使用区域, 确定卫生间保洁服务频次, 可参照表 2 要求执行。

表 2 不同区域卫生间保洁频次要求

分区	地点	频次/ (次/每日)
普通区域	公共区域卫生间	≥2
易感区域	门诊 (高度人员密集区) 卫生间	随时
	门诊 (一般人员密集区) 卫生间	≥4
	急诊卫生间	随时
	住院病房卫生间	≥4
	病房房间卫生间	≥2
危重区域	卫生间	≥4
放射区域	卫生间	≥4

5.3 废物处置

5.3.1 医疗废物的包装、收集、运送、暂时贮存及职业安全防护等应符合医疗废物管理的相关要求。

5.3.2 医疗废物的包装应符合 HJ 421 要求。

5.3.3 医疗废物收集人员应将医疗废物按不同类别分别置放于专用包装袋或利器盒内, 当达到专用包装袋和利器盒的 3/4 时, 应当使用有效的封口方式, 使包装袋和利器盒的封口紧实、严密, 系上中文标签, 标签应当标明医疗废物产生部门、产生日期、类别、备注。

5.3.4 医疗废物运送人员与收集人员交接工作时, 应填写交接单, 核对无误后双方签字确认。交接单应包括以下内容:

- 医疗废物来源或产生部门;
- 医疗废物类别及包装袋 (盒) 重量或数量;
- 交接时间。

5.3.5 交接单应保存 3 年以上。

5.3.6 医疗废物运送人员应按照相对固定的时间和路线将医疗废物运送到暂时贮存场所; 医疗废物运送人员在每次运送医疗废物工作结束后, 在指定地点及时对转运工具进行消毒、清洗并记录。

5.3.7 存放在暂时贮存场所的医疗废物应交由取得集中处置医疗废资质的单位集中处置, 交接时应当填写《危险废物转移联单》并保存 3 年以上; 医疗废物每次清运后应当对暂时贮存场所和设备、设施及时进行消毒和清洗并记录, 记录保存 3 年以上。

5.3.8 医疗废物有关人员在接触或处置医疗废物时应当按照下列要求做好自身卫生防护工作:

- 应当穿戴工作衣、帽、靴、口罩、手套等防护用品, 进行近距离操作或可能有液体溅出时应当佩戴护目眼镜;
- 每次作业结束后应当及时按规定对污染防护用品和手进行消毒和清洗;
- 防护用品有破损时应当及时予以更换;
- 卫生防护用品在操作中被感染性废物污染时, 应当及时对污染处进行消毒处理。

5.3.9 从事医疗废物处置的有关人员应定期进行健康检查, 并建立健康档案。必要时对相关人员进行免疫接种。

5.3.10 危险化学品处置应符合 DB11/T 1578 要求。

5.4 特殊要求

5.4.1 保洁人员进入危重场所进行保洁作业时,应经服务需求方允许,并符合安全防护及个人防护要求。保洁人员应按照标准预防原则选用基础个人防护装备,并根据不同场所风险加强防护。保洁人员进入易感场所、危重场所进行作业时,应正确穿戴和使用帽子、口罩、手套、鞋套、隔离衣等个人防护装备。在接触患者的血液、体液和分泌物以及被污染的物品后,应按照WS/T 313的要求执行消毒措施。

5.4.2 保洁人员进入放射场所进行保洁作业时,应经服务需求方允许,并对作业环境、保洁工具、作业行为等进行风险评估,确定无安全隐患。

6 质量评价

6.1 质量评价应包括清洁质量评价,服务质量评价,满意度评价三部分。

6.2 医疗机构应对清洁质量进行评价,应参照WS/T 512方法进行。

6.3 保洁服务作业应符合以下要求:

- a) 顶面无积尘,无蜘蛛网;
- b) 地面清洁,无垃圾、杂物,无可去除污渍,无明显积水和积尘,无杂乱张贴物;
- c) 立面无积尘、无可去除污渍、无杂乱张贴物;
- d) 装饰物、家具及设施表面干净、整洁,无积尘、无可去除污渍;
- e) 卫生间空气清新,无异味、积尘、污渍、水迹、杂物、蜘蛛网;设置安全标识,设备设施完好,宜配备卫生纸及洗手液;洁具无水锈,无污垢、尿碱;排水口无堆积物、毛发;
- f) 废弃物收集容器及时倾倒,不满溢,外部清洁干净;
- g) 消毒标准应符合GB 15982要求。

6.4 医疗机构保洁服务应每月开展保洁服务满意度调查,每年覆盖接受服务的全部科室;对满意度征询的意见及建议建立台帐,并将整改措施及落实情况在2个工作日内反馈给相关部门。

附录 A
(资料性)
日常保洁服务流程

- A. 1 按区域要求着工服、签到、准备好保洁用品及工具。
- A. 2 清理卫生间按如下流程顺序进行：
 - a) 摆放警示标识；
 - b) 收取垃圾（垃圾量≤垃圾桶身容量 3/4）；
 - c) 清洁台面部分，如镜子、龙头、台面、洗手盆；
 - d) 清洁卫生间隔板；
 - e) 清洁便池；
 - f) 清洁地面；
 - g) 保洁完毕，收取警示标识。
- A. 3 摆放警示标识，按区域消毒配比要求进行地面干拖、湿拖。
- A. 4 按区域消毒配比要求进行物表擦拭及局部重点清洁和消毒。
- A. 5 床单元终末消毒按如下流程顺序进行：
 - a) 床位的高处除尘；
 - b) 床位的设备带的清洁消毒；
 - c) 床位的床头柜及其他配套家具的清洁消毒；
 - d) 床位依次按照床头板、右扶手、床尾板、左扶手、床下、轮子等顺序清洁消毒。
- A. 6 手术间翻台应随时清洁。
- A. 7 应巡视保洁区域卫生质量。
- A. 8 整理清洁保洁车，更换毛巾、补充清洁消毒用品，签离。
- A. 9 日常保洁服务流程中，遇到未涉及的保洁项目，服务流程自动顺延至下一项。