**江阴市人民医院全院医疗设备托管服务考核细则**

**一、评分原则**

(一) 建立主客观评分管理机制。依据政府采购管理思路，建立健全主客观评分管理机制。主观分项评分以设备使用部门对相关服务的满意度为主要依据；客观分项评分融入医疗设备全生命周期管理理念，在设备安装、维修、维护、质控、安全使用等设备管理各核心环节设置评分细则进行考核，从而提升全院医疗设备精细化管理水平。

(二) 充分保障和支持临床科室利用医疗设备开展医疗技术。通过开展考核评价工作，促进服务方不断优化服务模式、提升服务效率，持续增强本院医疗设备技术处理能力、临床服务能力和设备管理水平，有效保障医疗设备的临床实效性、可用性和可靠性，进而全力支持临床科室利用医疗设备充分开展医疗技术和诊疗行为。

(三) 强化医疗设备信息化精细化管理水平。通过考核评价工作，促进服务方持续完善医疗设备和固定资产信息化、精细化管理平台，针对相关重要医疗设备逐台逐套建立全流程管理档案，逐步健全医疗设备分类和分级管理机制。

**二、考核标准和处理方案**

每季度末以评分形式针对服务方本季度服务进行考核评价。考核包含“日常工作考核”和“服务满意度考核”两部分，日常工作考核分值50分，服务满意度考核分值50分。发生扣分时，具体处理方案如下：

1. 考核分值高于90分(含)：服务整体满意，不扣款。

2. 考核分值在80分（含）至90分（不含）：以90分为基准，每扣1分即中标服务方需按0.2%本季度服务费支付违约金。

1. 考核分值在60（含）至80分（不含）：以90分为基准，每扣1分即中标服务方需按0.2%本季度服务费支付违约金。服务方需在10个工作日内出具全院服务整体整改报告，加盖公司公章并承诺整改完成时间。如未在承诺的整改时间内完成整改或整改仍不合格的，医院有权与服务方终止服务合同，并按照合同约定追究其违约责任。
2. 考核分＜60分，医院有权终止服务合同，仅支付考核合格服务期内的费用并按照合同约定追究其违约责任。

**三、考核细则**

（一）考核内容

1、日常工作考核（50分）：包含人员管理、设备管理、配件储存管理、维修场地管理、设备安全使用巡检管理、不良事件上报管理、报废管理和其他需协助的事宜环节；

2、服务满意度考核（50分）；

考核内容详见附件1：医疗设备全托管服务考核评价表(季度)

（二）评分规则

1、每季度末最后一周，由医学工程部根据评分细则对日常工作考核部分实施评分。

1. 每季度末最后一周，在监察部门监督下，由医学工程部就服务满意度考核部分随机抽取20个临床科室作满意度调查，填写“满意度调查汇总表(使用科室)”（详见附件2），统分换算后取平均值做为服务满意度考核部分的分值计入总分。如医学工程部在该季度接到设备使用部门投诉单，则季度考核时额外将投诉科室纳入满意度调查。每接到一次投诉单，经医学工程部确认后，考核评分总分扣除3分/次。

**四、监督管理**

纪检监察部门全程参与监督医疗设备资产管理及维修保养整体外包服务的考核评价工作。考核评价过程中如发现有影响公正、公平原则的，按相关规定追究相关科室和个人责任。

未尽事宜，经医学装备管理委员会讨论，汇报院长办公会、院党委会决议。

附件：

1.医疗设备全托管服务考核评价表(季度)

2.(使用科室)满意度调查汇总表(季度)

附件 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **医疗设备全托管服务考核评价表(季度)** | | | | |
| **一、日常工作考核（50分）** | | | | |
| **类别** | | **考核要求** | **评分规则** | **考核扣分** |
|  | 人员管理 | 1.驻场人员变动必须经医学工程部负责人同意并执行交接手续。 | 未经同意擅自变动人员的，扣除3分/次 |  |
|  | 设备管理 | 1.急救生命支持类设备100%处于完好待机状态，发生故障时提供备用机。 | 急救生命支持类设备故障期间因未提供备用机，而导致临床工作受影响的，扣除1分/例。 |  |
| 2.设备故障报修电话应实时响应；紧急停机故障和紧急事件工作日时间（8:00-17:00）应立即现场响应，非工作日时间（17:00—次日8:00，周末及法定节假日）应在科室报修后20分钟内到达现场；其它故障工作日时间（8:00-17:00）应在科室报修后10分钟内到达现场；非工作日时间（17:00-次日8:00，周末及法定节假日）应在科室报修后30分钟内到达现场。如非工作时间无法及时到达的，需经使用部门护士长或科主任在不影响临床科室诊疗业务开展的基础上酌情同意后作延期响应处理。延期响应维修完毕后，需前述同意者签字确认方可生效。 | 设备故障报修电话未实时响应的扣除1分/例；如发生紧急停机故障和紧急事件，线上报修后，在工作日时间内服务方未立即到达现场/系统所记录的开始工作时间较报修时间超过5分钟的，或在非工作日时间内系统所记录的开始工作时间较报修时间超过25分钟的，扣除1分/例；其它故障线上报修后，在工作日时间内系统所记录的开始工作时间较报修时间超过20分钟的，或在非工作日时间内系统所记录的开始工作时间较报修时间超过40分钟的，扣除1分/例。 |  |
| 3.接到报修后有提供备用机的维修周期≤10个自然日，无提供备用机的维修周期≤7个自然日，并经报修部门护士长或科主任，以及医学工程部工程师确认方可结单。无法在规定时间内处理完毕的，需经使用科室人员签字同意后作延期维修处理。使用科室不同意延期维修并急需使用所报修设备，且无法调配院内其他同类设备供其使用的，服务方需提供备用机。 | 线上报修后，系统所记录维修结单时间超过规定时限或维修不符合医院标准或要求的，扣除1分/例。 |  |
| 4.按照巡检周期定期执行巡检计划进行巡检，重点检查设备外观、是否正常开机、运行环境是否正常等。巡检报告由使用部门人员及医学工程部确认方可生效。 | 未在规定时间内执行相关巡检任务，巡检报告未经前述部门确认的，扣除1分/例。 |  |
| 5.按照预防性维护保养计划执行保养任务，需更换易损耗件及保养套包的应及时更换。保养报告由使用部门人员及医学工程部确认方可生效。 | 未在规定时间内执行相关预防性维护保养任务或维护保养的周期、服务质量不符合医院标准或要求的，保养报告未经前述部门确认的，扣除1分/例。 |  |
| 6、按照质控计划对医疗设备进行质量控制检测，并出具检测报告。检测报告由使用部门人员及医学工程部确认方可生效。 | 未在规定时间内执行质量控制检测任务，且报告未经前述部门确认的，扣除1分/例。 |  |
| 7.到达现场，第一时间扫码报修，每步工序完成后，及时于管理系统中登记维修相关信息。维修记录必须包括：故障现象、判断故障原因、处理方式、及时反馈维修进展。 | 发生上述业务未于信息系统登记的，扣除1分/例。 |  |
| 配件储存管理 | 日常工作中，服务方工程师应根据配件的类别、性质、用途等属性实行分类、分区域、网格化存放管理，禁止混放。 | 每季度由医学工程部抽查，拍照留档。发现配件存放混乱或配件储备不充足或配件消耗后未及时补足等情况的，扣除1分/例。 |  |
| 维修场地管理 | 设备维修完毕后，及时送回临床科室；未经维修的设备，存放于待维修区；备用机存放于备品区；备用机和已维修完毕设备，需保持物表清洁、面板干净、线路清晰。 | 每季度由医学工程部抽查，拍照留档。未按区域存放，或发现备用机和已维修完毕设备外表脏乱的，或未及时将维修完毕的设备送回临床科室的，扣除1分/例。 |  |
| 设备安全使用巡检管理 | 服务方工程师应对生命支持类、急救类、辐射类、特种设备和大型医用设备等医学装备安全有效使用情况予以监控，每月对其开机情况、使用情况、维修保养结果等进行巡检。 | 未在规定时间内进行设备安全使用巡检，扣除1分/例。 |  |
| 不良事件上报管理 | 服务方协助院方收集上报不良事件需填写的注册证号、品牌、型号、产品编号、故障表现等信息；若不良事件对人体造成伤害，另需收集患者资料、发生情况及地点；医疗器械维修任务应纳入不良事件管理，上报医学工程  部审批后完成相关平台上报。 | 不良事件信息未及时上报的，扣除1分/例。 |  |
|  | 报废管理 | 设备使用部门提出报废需求，进行初步评估并汇报医学工程部负责人同意后，将设备移动至待报废区域，配合职能部门做好报废处置管理工作。 | 设备虽然超出常规设备报废年限但未超出我院同类或近似功能设备使用年限中位值的，在可维修范围内不予维修，扣除1分/例。未及时将待报废设备移动至相应区域，扣除1分/例。 |  |
| **扣分合计：** | | | **考评得分：** | |
| **二、服务满意度考核（50分）** | | | | |
| **类别** | **考核要求** | | **评分规则** | **考评得分** |
| 临床满意度 | 每季度末最后一周，在监察部门监督下，由医学工程部随机抽取20个临床科室作满意度调查。 | | 每季度末最后一周由医学工程部向抽取部门护士长或科主任发出满意度调查表，邀请进行服务满意度评分，统分后取平均值纳入考核。为提高工作效率，一周内重复发出两次邀请均未收到回复的，默认视为该科室对服务满意，按“满意”的分值计算。  如医学工程部在该季度接到设备使用部门投诉单，则季度考核时额外将投诉科室纳入满意度调查；同时，该季度每接到一次投诉单，经医学工程部确认后，考核评分总分扣除1分/次。 |  |
| **总分合计： 日期：** | | | | |

附件2

**使用科室满意度调查汇总表(季度)**

**使用科室：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分类** | **分值** | **考核内容** | **考评得分** | | | | |
| **满意** | **基本满意** | **一般** | **不满意** | **非常不满意** |
| 1 | 礼仪规范 | 5 | 遵纪守法，遵守医院规定，规范着装、佩戴工牌、举止文明、礼貌热情 |  |  |  |  |  |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 0 |
| 2 | 作业规范 | 8 | 遵守科室内相关规定，进入特殊区域作业时符合规范及作业后及时清洁现场 |  |  |  |  |  |
| 8 | 6 | 4 | 2 | 0 |
| 3 | 响应及时 | 8 | 接到报修及时响应，按规定时间到场处理故障。紧急停机故障和紧急事件工作日时间（8:00-17:00）应立即现场响应，非工作日时间（17:00—次日8:00，周末及法定节假日）应在科室报修后20分钟内到达现场；其它故障工作日时间（8:00-17:00）应在科室报修后10分钟内到达现场；非工作日时间（17:00-次日8:00，周末及法定节假日）应在科室报修后30分钟内到达现场。 |  |  |  |  |  |
| 8 | 6 | 4 | 2 | 0 |
| 4 | 故障判断 | 8 | 现场及时正确地判断故障，并告知处理方法(现场或医院及时修复，更换设备维持工作等) |  |  |  |  |  |
| 8 | 6 | 4 | 2 | 0 |
| 5 | 巡检保养 | 8 | 按计划开展设备巡检，并常去科室查询设备使用情况,能按规定和要求完成设备保养,做设备质控，保障设备的正常运转 |  |  |  |  |  |
| 8 | 6 | 4 | 2 | 0 |
| 6 | 沟通能力 | 8 | 及时将设备情况、问题与相关科室进行交流说明，迅速解决医院反馈问题 |  |  |  |  |  |
| 8 | 6 | 4 | 2 | 0 |
| 7 | 汇报总结 | 5 | 及时沟通维修进度，分析设备故障原因及提出合理建议，定期汇报设备的状况，维护情况等 |  |  |  |  |  |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 0 |
| 分值小计 | | | |  |  |  |  |  |
| 分值总计 | | | |  | | | | |
| **满意度得分（满分50分）** | | | |  | | | | |
| **负责人签字： 日期：** | | | | | | | | |

说明：

1.请在“考评得分栏”勾选考核评判（打勾）。