

团 体 标 准

T/GZBZ XX—202X

大型健康驿站运行管理与服务规范

Specification for operation management and service of large health hub

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广州市标准化协会 发布

目 次

前言..... III

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

 4.1 驿站运营组织“1+5+N”1

 4.2 制度体系和流程建设保障.....2

5 驿站管理.....2

 5.1 基础保障管理.....2

 5.2 智能化管理.....7

 5.3 感控管理.....8

6 驿站专业化服务.....9

 6.1 综合型健康医疗服务.....9

 6.2 酒店式生活服务.....10

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市卫生健康委员会提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件起草单位：广州市卫生健康委员会、广州市越秀区人民政府、广州市标准化研究院。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

大型健康驿站运行管理与服务规范

1 范围

本文件规定了大型健康驿站的术语和定义、基本要求、驿站管理、驿站专业化服务等内容。

本文件适用于大型健康驿站（以下简称“驿站”）等集中隔离医学观察场所的管理和服务工作，其他规模隔离场所可参考使用。

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 50015 建筑给水排水设计标准
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50116 火灾自动报警系统设计规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- HJ 2029 医院污水处理工程技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

大型健康驿站 large health hub

具备可容纳1000人以上进行集中医学观察并合理设置隔离人员生活区域、医疗服务区域、工作人员办公生活区域、物资保障区域及医疗废物集中处理区域等及其配套设施的场所。

3.2

组团 group

大型健康驿站内单独设置，可供隔离人员和高风险工作人员实施集中医学观察使用的独立场所。

4 基本要求

4.1 驿站运营组织“1+5+N”

4.1.1 驿站运营组织“1+5+N”为“1”个工作专班团队、“5”个服务保障团队及“N”个部门及属地政府支撑保障。

4.1.2 “1”个工作专班团队：

- a) 驿站应设立“1”个政府管理的工作专班团队（任命1名专班团队负责人），负责指导、协调和管理驿站的日常运营管理工作，保障驿站运营安全顺畅；

- b) 工作专班团队下设防控消毒组、健康观察组、医疗救治组、信息联络组、安全保卫组、后勤保障组、病例转运组、人文关怀组等 8 个专项小组。

4.1.3 “5”个服务保障团队：

- a) 根据日常运营情况，驿站应设置“5”个成建制式的专业服务保障团队：酒店服务保障团队（含驿站设施维护）、医疗卫生服务保障团队、安保服务保障团队、消防安全服务保障团队和信息化服务保障团队；
- b) 酒店服务保障团队（含驿站设施维护），配备集团式酒店管理和服务人员，负责驿站餐饮、客房等酒店服务，驿站实施设备维保和安检等工作，保障酒店服务有序运营；
- c) 医疗卫生服务保障团队，配备三甲医院医疗资源，负责驿站隔离人员和工作人员医疗保障、健康管理、感染防控和防控督导等工作；
- d) 安保服务保障团队，配备安保队伍，负责驿站内部安全保卫和维护外围治安环境工作；
- e) 消防安全服务保障团队，配备专用消防站和消防救援人员，负责驿站消防安全工作；
- f) 信息化服务保障团队，配备信息化开发和运维人员，负责驿站信息化系统建设和运维管理工作。

4.1.4 “N”个部门及属地政府支撑保障：

- a) 依据协同机制，公安、住建、财政、商务、卫生健康、市场监管、生态环境、应急管理、城管、消防等“N”个部门，承担驿站管理责任，统筹资源，为驿站管理工作提供支撑保障；
- b) 属地政府落实责任，建立与驿站常态化沟通协调机制，做好驿站区域服务保障和综治维稳和信访工作，加强各类风险隐患排查和治理，监督指导传染病防控等工作。

4.2 制度体系和流程建设保障

4.2.1 驿站应根据运营的需要，制定覆盖管理、服务工作各环节的、体系化的运营管理制度和操作流程。驿站运营管理制度包括但不限于：组团管理、智慧化指挥中心管理、设施设备保障管理、消杀管理、垃圾处理管理、安防管理、消防安全管理、食品安全管理、信息化管理、人员管理、应急管理和智能化管理等制度。驿站服务制度应包括但不限于综合型健康医疗服务、酒店式生活服务等。

4.2.2 结合实际情况和疫情防控要求，驿站应建立全方位的感控管理体系，构建三级感控督导架构，建立联席会议制度、感控督导红黄牌制度、学分制度、感控培训基地等成体系的感控管理模式，形成有效的感控长效机制。

4.2.3 驿站操作流程应包括但不限于隔离人员闭环接受入住流程、隔离人员集中隔离后闭环接转流程、送餐流程、新冠肺炎流行病学调查工作流程、核酸采样流程、感控督导工作流程、垃圾收运流程、消杀流程、心理辅导流程、应急处置工作流程等。

5 驿站管理

5.1 基础保障管理

5.1.1 组团管理

驿站设置多个独立运作的组团，每个组团设立专班组团管理组，下设工作小组、酒店服务小组、医疗服务小组和安保服务小组。驿站信息化服务保障团队和消防安全服务保障团队，根据工作需要，24 小时备勤，做好所有组团内突发事件应急准备。驿站应根据最新疫情防控文件要求优化组团规模，合理配置工作人员数量。专班组团管理组的工作职责如下。

- a) 所有小组进驻组团需 24 小时备勤，组团内设置安保、消防监控室，酒店和医疗服务值班室。
- b) 工作小组，负责本组团的综合统筹管理、协调工作。

- c) 酒店服务小组,负责隔离人员的日常生活保障服务工作并协助工作小组、安保及感控督导员等开展工作。
- d) 医疗服务小组,配置执业医师、心理医生、执业护理人员、信息员以及感控督导人员,负责健康观察、医疗保障和感控督导、心理疏导工作。建立感控员督导制度,每周督导不少于 2 次。执业医护接受心理健康培训,获得相关资质。
- e) 安保服务小组,负责分区落实安保工作,预防集中隔离人员脱管,各区域的巡逻防控,24 小时视频监控,做好随时处置突发情况的准备等。

5.1.2 智慧化指挥中心管理

智慧化指挥中心管理要求如下。

- a) 驿站应配备全流程指挥调度、实时信息监控的智慧化指挥中心。智慧化指挥中心应以图像显示系统为基础,以坐席管理系统、音响扩声及会议系统为辅助,由集中控制系统、网络系统等系统组成,实现汇聚数据信息资源、多种业务相互协同、智能化决策和指挥调度等功能。
- b) 智慧化指挥中心与分监控室共同发挥驿站日常及应急管控功能,同步作为驿站指挥调度中枢,实行 24 小时值班机制。
- c) 智慧化指挥中心实施指挥长统一指挥制,并建立多种通联指挥手段,总指挥(副总指挥)有权通过指挥长下达指令,所有工作人员听从指挥长的指挥。
- d) 智慧化指挥中心工作人员应坚守岗位、各司其职、冷静应对、相互配合、秩序良好,言行举止不得影响指挥员和指挥长的指挥。
- e) 各组团收报突发情况后,应立即上报智慧化指挥中心并进行综合会商研判。智慧化指挥中心值班组通过视频监控、实地检查等方式,实时掌握突发事件处置进展情况,统筹做好后续应对准备。

5.1.3 设施设备保障管理

5.1.3.1 给水排水管理

给水排水要求如下:

- a) 应符合 GB 50015 等国家现行标准的有关规定;
- b) 生活给水系统应采取防止回流污染的措施;
- c) 生活热水系统应按隔离单元进行单独设置;
- d) 排水系统应根据区域功能特点进行分别设置;
- e) 隔离区域排水系统的通气管出口应高于屋顶高空排放,并安装净化消毒装置进行处理;
- f) 隔离房间的卫生间宜统一污废合流排除,排水系统应采取防止水封破坏的技术措施;
- g) 污水处理设施设计应符合 HJ 2029 等国家现行标准的有关规定。

5.1.3.2 空调通风管理

空调通风管理如下:

- a) 隔离单元的走廊等公共区域应具备自然通风条件;
- b) 客房应采用独立的空调通风系统;
- c) 加强场所通风。首选自然通风,外窗保持适度开度,同时确保排气扇正常运转、室内空气流通;
- d) 隔离房间的卫生间应设置机械排风装置,每小时换气次数不少于 10 次;
- e) 隔离区、缓冲区空调的冷凝水应集中收集,排入污水处理设施统一处理。

5.1.3.3 电梯管理

电梯管理要求如下：

- a) 隔离人员和工作人员的电梯应分开使用；
- b) 应设有工作人员、洁物、污物专用电梯，而且应与隔离人员电梯分开；
- c) 应做好电梯运行维护管理并做好日常运行及维护保养记录，确保电梯安全正常运行。

5.1.3.4 网络设施保障

网络设施保障要求如下：

- a) 应完善宽带网络及相关基础设施，为隔离人员提供优质的网络服务，确保网络安全稳定；
- b) 应确保 5G 等移动网络信号安全稳定。

5.1.4 消杀管理

消杀管理要求如下：

- a) 驿站的消毒工作，包括预防性消毒和终末消毒(含现场消毒评价)，消毒工作可由第三方消毒机构承担；
- b) 消杀工作应符合国家有关消毒工作指引等现行技术文件的要求，分区域进行消毒；
- c) 属地疾控管理部门驻点技术指导，进行消毒效果监测评价，并由上级疾控管理部门定期督导。

5.1.5 垃圾处理管理

驿站产生的垃圾分为新冠医疗废物、医疗垃圾和生活垃圾，垃圾处理管理要求如下：

- a) 做好各类垃圾管理台账，区分垃圾种类，准确填写垃圾来源、产生日期、重量、数量、转移日期、收运车辆及人员资质、交接人签名等情况；
- b) 新冠医疗废物的处理：确诊或疑似病例产生的所有固体废弃物，包括医疗废物和生活垃圾，列为新冠医疗废物，此类垃圾应先进行终末消毒，再使用黄色医疗废物专用包装袋收集、打包消毒并贴上标签，通过组团内的垃圾中转站转运至医疗废物暂存间（暂存不超过 24 小时），及时安排专用车辆收运后进行无害化处置；
- c) 医疗垃圾的处理：驿站高风险区产生的所有垃圾(确诊阳性病例产生的新冠医疗废物除外)，列为医疗垃圾，每天定时收集医疗垃圾，对每袋垃圾按要求消毒打包、套上编织袋并贴标签（每袋不超过 10kg），由专车专人负责到各组团收运后送至符合资质的垃圾焚烧厂处置，做到日产日清；
- d) 生活垃圾的处理：设置专门的生活垃圾暂存间，所有低风险区域工作、生活等产生的垃圾统一转移到生活垃圾暂存间，每天定时安排专车专人收运。

5.1.6 安防管理

安防管理要求如下：

- a) 统筹协调驿站保安队伍，开展驿站内部常态化日常安保治安防范、外围秩序管理工作；
- b) 对驿站出入口、组团出入口、各入住楼层等重要位置建立 24 小时岗位值班和视频监控，对所有进出口人员进行检查、登记，做好随时处置突发情况准备；
- c) 驿站设置多路视频监控和多路周界热成像红外虚拟围蔽，实现驿站安全监控网络全覆盖，组团内每一楼层设置无接触监控室，对楼层全天候不间断监控管理，发现违反疫情防控情况及时上报；
- d) 对驿站高风险区域、组团周边的重点部位进行巡逻防控，及时消除安全隐患；

- e) 驿站进出车辆应预先报备, 在驿站内按规定路线单向行驶;
- f) 定期组织风险隐患排查, 跟进掌握涉安保工作的各项风险隐患整改工作, 对可立行立改的风险隐患立即上报并组织整改。

5.1.7 消防安全管理

驿站应配备专用消防站, 配备足够数量的消防救援人员。消防安全管理要求如下:

- a) 应符合 GB 50016、GB 50140 及 GB 50116 等国家工程建设消防技术标准要求;
- b) 应确保消防水源充足, 消防设施供电安全可靠, 室内消火栓系统、自动喷水灭火系统、防排烟系统及火灾自动报警系统、消防应急照明和疏散指示系统应保持完好有效;
- c) 应按严重危险级场所配置灭火器, 并视情况配备过滤式消防自救呼吸器和强光手电筒;
- d) 加强用火用电安全管理, 应使用符合国家标准合格电器产品, 隔离房间内严禁使用明火, 严禁使用与医疗用途无关的大功率电器;
- e) 应符合消防主管部门发布应对突发公共卫生事件的相关规定;
- f) 各组团小组确保通信畅通, 发现火情第一时间到场了解并反馈智慧化指挥中心和消防站;
- g) 按要求做好防火巡查工作, 定期进行消防监督检查, 建立健全消防档案。

5.1.8 食品安全管理

食品安全管理要求如下:

- a) 驿站应成立食品安全委员会, 统筹、指导食品安全日常监督、检查、宣传、培训等工作以及指挥食品安全突发事件的应对等工作;
- b) 驿站原则上实行集中统一、非接触式配餐, 严禁各类外卖、快递等无关人员进出隔离场所;
- c) 所有食品由工作人员送至各隔离房间门口, 并确保食品温度和餐具容器卫生条件符合要求, 由隔离人员自行取用;
- d) 驿站应做好食品从业人员健康监测, 不符合健康要求的不得上岗。

5.1.9 信息化管理

信息化管理要求如下:

- a) 设置视频安防监控系统, 在驿站各出入口、隔离区域、隔离单元各出入口、隔离单元走廊等重要部位设置监控摄像机;
- b) 各区域出入口控制系统应根据服务、管理流程和隔离单元设置, 采用非接触式控制方式。出入口控制系统接入消控系统, 当火灾报警时实现联动控制响应区域的出入门使之处于开启状态, 解除门禁控制;
- c) 设置自动消毒控制系统, 对消毒设施, 设备进行自动化控制, 定时控制, 实现定时定点消毒;
- d) 隔离区域、工作区域等设置红外测温系统, 使用红外测温摄像机实现对进出人员进行测温, 数据与监控联动, 自动存储;
- e) 隔离房间设置智能服务一体机, 配置可视对讲系统, 实现视频, 语音双向对讲功能, 应在智慧化指挥中心、组团监控室和值班室设置主机;
- f) 隔离房间的卫生间应设置紧急呼叫按钮(拉线报警器), 安装于便器旁易于操作的位置, 底边距地 60 cm。

5.1.10 应急管理

应急管理要求如下:

- a) 应急预案：根据应急管理要求，制定和完善各类突发事件应急预案，做好随时处置突发事件的准备；
- b) 报送时限：突发事件发生后，组团应立即把有关情况上报指挥中心；
- c) 隔离人员脱逃事件应急处置：不遵守隔离场所管理要求、未经批准、擅自离开园区或组团楼宇的，组团应核实预警、实施围堵、视频追踪及后续处置；
- d) 食品安全应急：建立食品安全应急值班机制，隔离期间发生食品安全突发事件应及时通报，联动处置；
- e) 消防应急：制定完善的接警及扑救应急措施、应急疏散组织程序和措施，加强驿站消防安全事故发生时的应急处置工作，明确职责分工、处置程序和有关要求，确保驿站人员的生命财产安全；
- f) 应急医疗处置：隔离人员有出现伤害自身、有危害公共安全或他人安全等行为或危险，有出现不同程度心理症状时，应立即上报指挥中心，必要时应联系指定有抢救能力的医院，采取心理危机干预、保护性约束和快速药物干预等方法处置。

5.1.11 人员管理

5.1.11.1 隔离人员管理

隔离人员管理要求如下：

- a) 在入住前如实填写个人健康信息和流行病学调查资料；
- b) 应严格配合隔离场所的管理，配合进行核酸检测、开展个人健康状况监测并报告，主动配合医护人员健康检查问询，出现不适（如发热、干咳等）应及时告知医疗服务人员；
- c) 实施单人单间管理（需要陪护人员同住等除外）；
- d) 原则上禁止离开客房（定时在门口取餐、投放垃圾或医疗救治除外）；
- e) 在公共区域、打开房门及与工作人员接触时应佩戴医用外科口罩，注意个人卫生；
- f) 进入房间后应立即关门，非必要不开门，减少开门的次数，严禁串门；
- g) 应按要求处理好垃圾。减少个人生活垃圾投放次数，个人垃圾应先用黄色医疗垃圾袋在房间内收集，袋口须包扎打结后投放至房间门口的垃圾桶；
- h) 应加强手卫生，凡接触外来物品（如餐盒及包装袋、外卖、药物）后、用餐前、清理垃圾后、接受核酸采样后、除口罩后均应及时洗手或手消毒。

5.1.11.2 工作人员管理

工作人员应分级分类分区管理，要求如下：

- a) 实行工作人员分级定岗管理制度，严格落实高、低风险工作人员分级定岗管理，全部实施实名制管理，实行证件“分级分类管理”原则；
- b) 高、低风险岗位工作人员活动区域、通道相互独立，工作、会议、培训、用餐和核酸采样等活动应相互分开，严禁交叉；高风险岗位应定人定岗、集中在固定区域居住（原则上单人单间）、全程疫苗接种，严格实行封闭式管理；低风险岗位应定人定岗，全程疫苗接种，按照“高于社会面”的防控标准，实行从居住到工作场所“两点一线”上下班模式；
- c) 新进、在岗、轮岗、换岗等工作人员应按要求完成疫苗全流程接种，经过足够天数的医学观察后，应开展核酸检测，阴性后上岗；
- d) 工作人员应定期进行核酸检测，高风险岗位工作人员每2天一检，低风险岗位工作人员每7天二检，高低风险岗位人员核酸采样应严格分开，高风险岗位工作人员离岗前应进行核酸检测；
- e) 工作人员离岗按规定文件执行，高风险岗位工作人员实行“7+7”健康管理措施，低风险岗位

工作人员实行“3+11”健康管理措施；

- f) 对高风险岗位工作人员进行常规上岗前心理测试，并定期进行心理疏导；
- g) 工作人员档案应使用信息化系统进行管理，实现隔离人员和工作人员档案信息、高低风险工作人员档案信息分区管理。

5.2 智能化管理

5.2.1 无接触入站管理

无接触入站管理要求如下：

- a) 智慧化指挥中心指挥调度驿站内隔离人员闭环接收入住，利用信息化平台与疫情防控系统对接，获取乘坐前往驿站隔离人员信息；
- b) 隔离人员通过入境系统登记个人信息后获取二维码，凭码可乘坐转运车辆前往驿站并在车上完成选房；
- c) 转运车辆进入驿站按智慧化指挥中心调度指定不交叉、不重复的路线，运送隔离人员前往对应的组团；
- d) 在组团入口处无接触对隔离人员完成身份核验、非接触式测温、安检，并通过显示屏为隔离人员进行路线指引至对应的房间。
- e) 隔离人员到房可刷码或护照开门，门锁关闭后，隔离人员可通过智能服务一体机上完成入住确认。

5.2.2 医学观察管理

医学观察管理要求如下：

- a) 隔离人员健康管理要求：通过房内智能服务一体机，收集隔离人员每日的体温等健康信息，在房外显示屏显示隔离人员的体温和核酸检测结果等信息，便于每日医学观察；
- b) 隔离人员心理健康评估管理要求：通过房内智能服务一体机，完成隔离人员的心理健康调查问卷；
- c) 健康问询管理要求：通过房内智能服务一体机，完成隔离人员的每日健康问询。

5.2.3 生命体征监测管理

生命体征监测管理要求如下：

- a) 在隔离人员房间天花靠角落位置安装生命体征监测设备，设备应朝向房间大门方向并调整好角度，避免朝向窗户或阳台方向；
- b) 生命体征监测设备可通过 WIFI 网络接入网关，在不窥探隐私的情况下无接触式感知房间内隔离人员的位置、健康信息；
- c) 生命体征监测系统可靠识别房内移动和静止目标，实时监测隔离人员的呼吸、心率、体动等信号，对位置、健康等异常情况进行报警，并完成隔离人员的起居和睡眠质量评估。

5.2.4 无接触餐饮管理

无接触餐饮管理要求如下：

- a) 驿站应实行集中统一、非接触式配餐、严禁各类外卖、快递等无关人员进入驿站；
- b) 隔离人员通过智能服务一体机完成自助点餐，餐食制作完成后，通过无人车配送至各组团，送餐机器人协助运送至房间门口。

5.2.5 无接触快递管理

无接触快递管理要求如下：

- a) 驿站设立快递中心，负责驿站快递物品的收取、派送管理工作；
- b) 快递中心应设置专门的快递隔离间，隔离间应每天定时对快件进行无接触自动消杀；
- c) 高风险工作人员和隔离人员的快递应通过无人车送到组团；
- d) 快递到达组团后应由配送机器人派送至房间门口。

5.2.6 无接触离站管理

无接触离站管理要求如下：

- a) 通过智能服务一体机，隔离人员收到退房相关信息、目的地相关防疫政策等提醒信息，查看房间消费、选择支付方式（电子支付、信用卡、现金、电汇和对公转账等）并完成费用支付；
- b) 根据解除隔离人员的目的地，智慧化指挥中心协调时间安排及车辆调度工作，确保错峰转运；组织指挥转运车辆依次进入驿站等候区，按指令沿指定行进路线前往组团；
- c) 隔离人员离开驿站，可通过智能服务一体机收到离店流程提醒信息。

5.3 感控管理

5.3.1 联席会议机制

驿站应实行感控工作联席会议机制，加强统筹协调，促进驻站单位间合作，及时掌握整体情况，及时分析研判感控隐患，开展感控督导与持续改进，形成工作合力。

5.3.2 工作防护

工作防护要求如下：

- a) 驿站应科学分级防护，明确防护用品选用标准及要求，原则上工作人员生活区域采取一般防护，在工作区域根据从事工作风险的等级采取不同的防护级别；
- b) 驿站所有的工作人员应严格按照健康卫生指引开展服务工作，严格落实医务人员手卫生规范要求，根据工作过程中可能的暴露风险选择适当的防护用品。存在职业暴露风险的人员应按相关规定，严格执行职业暴露标准预防及处置；
- c) 驿站应严格执行环境清洁消毒工作规范，加强医疗器械、器具等物品和环境的消毒管理；
- d) 驿站应严格执行医疗废物处理规范，加强医疗废物的分类收集以及贮存运送工作，做好医疗污水的规范处置工作。

5.3.3 感控风险评估

建立有效的感染监测和感染风险评估机制，加强对综合门诊、发热门诊、检验科、各组团等重点科室的主动监测，定期开展感控风险因素评估，有效分析风险点并与相关部门制定和落实预防控制措施。

5.3.4 感控培训

建立驿站感染防控培训机制，有条件驿站应设置全仿真感控培训基地，对所有工作人员进行感控培训和考核，不合格者禁止上岗。

5.3.5 感控督导黄红牌机制

建立推行感控督导黄牌、红牌机制，落实感控督导整改机制。

6 驿站专业化服务

6.1 综合型健康医疗服务

6.1.1 医学观察服务

医学观察服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 医疗服务小组工作人员应 24 小时轮流值守，为隔离人员及时提供医疗服务，并对隔离人员进行健康状况监测，包括观察体温数据、询问健康状况等，发现异常情况时，第一时间组织应急处置并逐级上报；
- b) 隔离人员入住时，应告知其医疗服务小组联系方式及医疗服务流程，以及如有不适时应联系的工作人员；
- c) 通过房内智能服务一体机为隔离人员提供体温测量、数据实时报送和记录、健康问询等服务；
- d) 根据隔离人员核酸检测要求，提供针对性的核酸检测服务；
- e) 通过房内生命体征监测装置提供生命体征监测服务；
- f) 新冠十大症状（发热、干咳、乏力、咽痛、嗅（味）觉减退、鼻塞、流涕、结膜炎、肌痛和腹泻）患者核酸检测阴性，或罹患其他疾病且病情特殊的，必要时可送健康中心留观排查，并密切观察病情变化；
- g) 出现阳性病例时，应及时根据防疫要求将隔离人员闭环转运至指定医院。

6.1.2 心理健康服务

心理健康服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 配备专业心理医生对隔离人员提供心理支持、心理疏导等服务；
- b) 运用房内智能服务一体机、宣传手册等方式，向隔离人员宣传疫情隔离政策，传授心理健康知识等；
- c) 医疗服务小组工作人员宜利用采集核酸的时机，对情绪不稳定的隔离人员进行现场安抚，及时缓解精神压力；
- d) 隔离人员可利用房内智能服务一体机填写心理健康问卷、向心理医生咨询心理问题；
- e) 由心理医生对隔离人员进行精神心理评估，对心理异常人员及时进行心理干预，对出现心理症状、有自伤自杀风险者进行分类管理处置；
- f) 对心理干预效果不佳的，组织精神科专家会诊指导治疗或邀请市级医疗干预专家驻点进行隔离医疗干预；
- g) 对病情紧急、症状严重的高风险严重精神障碍患者，经市级医疗干预专家会诊后，安排闭环转运至市级医疗干预病区救治。

6.1.3 三甲医院驻站医疗服务

由三甲医院在驿站建设“健康服务中心”，并派驻医护人员进行日常管理和提供医疗服务，包括但不限于以下内容：

- a) 中心配置医护人员，包括内、外、妇、儿、五官、心理、传染、麻醉、护理等专业医技护专家，应对驿站可能发生的各类突发医疗事件，最大限度保障隔离人员安全；
- b) 保障有常见病、多发病的隔离人员正常用药，可为驿站人员提供各类急危重症早期抢救、急诊留观、血液净化、心理治疗、CT/B 超检查、急诊项目抽血检验、传染病检验、核酸检测、常见药物治疗等医疗服务项目；

- c) 对处于孕期的隔离人员提供产检服务，并具备处置急产能力；
- d) 配置隔离人员和工作人员留观床位各 6 张~8 张，可满足紧急救治时留观；
- e) 采用互联网无接触式诊疗模式，隔离人员可通过手机完成线上挂号、就诊、处方、缴费等流程，再通过人工/机器人将药物送到隔离人员手里；
- f) 经医院专家会诊认为确有外送就医需要时，联系外部医院评估符合转运并做好接诊准备的，派出负压救护车将隔离人员闭环转运至接收医院。

6.2 酒店式生活服务

6.2.1 入站服务

6.2.1.1 专车接至驿站服务

专车接至驿站服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 实时掌握转运车辆出发、行驶情况，提前预估转运车辆到达驿站时间；
- b) 转运车辆到达驿站前，驿站安保服务保障团队应组织驿站内引导员或引导车就位；
- c) 通常情况下，按照路线图，采取通行路口设置安保引导员和路口标识相结合的方法，引导转运车辆有序前往接收隔离人员组团；
- d) 夜间或下雨等不良天气时，驿站安保服务保障团队派出引导车全程引导转运车辆，确保安全；
- e) 转运车辆到达相应组团入口处后，安保服务小组引导隔离人员按 5 人一组有序下车，老弱病残、特殊人群及已成功办理预订手续的优先下车。

6.2.1.2 选房服务

选房服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 隔离人员登车后，跟车工作人员引导隔离人员利用在线信息化系统进行选房操作，包括输入护照等个人信息，选择入住户型，查看入住指南等；
- b) 系统将根据隔离人员选择自动分配房号，提前完成入住预订手续；
- c) 20 分钟内未完成预订手续，系统将自动为隔离人员分配预订房间；
- d) 若未成功办理预订手续，达到驿站后将由工作人员引导通过人工办理入住手续。

6.2.1.3 登记入住服务

登记入住服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 酒店服务小组安排专人于入口处引导隔离人员进行物品消毒后进入相应楼层，并在每层主入口处安排专人引导隔离人员顺利进入相应房间；
- b) 医疗服务小组安排专人于入口处查验提出同住需求隔离人员的相关证明资料，作出是否同住建议报指挥中心，并做好隔离人员身体出现状况或发生紧急突发事件的急救准备。

6.2.1.4 入住问题咨询服务

入住问题咨询服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 隔离人员入住房间后有房间设施问题，可通过房间内智能服务一体机或电话与酒店服务小组沟通；
- b) 若属物资需求类，可满足的应尽快为隔离人员配送，不可满足的应做好解释工作；
- c) 若属房间硬件设施故障类，应尽快安排换房。

6.2.2 餐饮服务

餐饮服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 为隔离人员提供一日三餐，并更新每日餐食菜单，隔离期内餐食品种宜多样化；
- b) 根据隔离人员的年龄、基础病史和宗教信仰等提供特殊餐食，如无糖餐、清真餐、老人餐、儿童餐、孕妇餐和斋食等。
- c) 传统及特殊节日时，宜为隔离人员提供应节食品；
- d) 隔离人员可利用房内智能服务一体机进行餐食选择；
- e) 所有食品实行集中统一、非接触式配餐，由酒店服务小组工作人员或送餐机器人送至各隔离房间门口置物架上，应确保食品温度和餐具容器卫生条件符合要求；
- f) 完成送餐后应通知隔离人员在规定时间内做好个人防护后开门自行取用。

6.2.3 个性化服务

个性化服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 关心隔离人员的个性化需求，尽可能为其提供合理范围内的生活物资保障，如提供耳机、各种枕头、书籍等；
- b) 结合隔离人员个体生活必需，在保证驿站隔离场所安全的前提下，为隔离人员消毒、检查、接收、传递快递物品；
- c) 为隔离人员提供可购买生活用品清单及购买服务，方便隔离人员购买急需生活用品。

6.2.4 人文关怀服务

人文关怀服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 房内提供日常生活所需用品，包括织品、洗漱用品、茶具、水壶等，并配备充足的瓶装饮用水、瑜伽垫等生活及休闲用品，提高隔离人员住宿期间生活质量；
- b) 为隔离人员提供节日慰问服务，如国家法定节日或隔离人员生日当天，为隔离人员送上小礼物、节日慰问信或生日卡片及祝福等；
- c) 保持服务总机 24 小时值守，对隔离人员的询问要热情、有礼、迅速地应答；
- d) 总机客服应熟悉驿站范围内的所有业务和知识，向隔离人员解读各项隔离政策规定，力所能及解决隔离人员集中隔离期间的生活问题，对不清楚无把握的问题或诉求，分门别类，根据各驻站单位职能向其请示后回复隔离人员，并做好记录；
- e) 保持房内智能服务一体机、电视、电话和网络的畅通。

6.2.5 垃圾处理服务

垃圾处理服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 每个房间在卫生间和生活区各放置一个专用加盖垃圾桶，并配置足够数量的黄色医用垃圾处理袋及封口扎带；
- b) 每个房间门口的置物架下方设置专用加盖垃圾桶，方便隔离人员在指定时间段内丢弃房内产生的垃圾及其他物品；
- c) 所有隔离人员产生的垃圾应用黄色医用垃圾处理袋装好并扎紧袋口统一收集，确保无破裂、无渗漏、无垃圾外漏。

6.2.6 离站服务

离站服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 解除隔离前向隔离人员提供解除集中医学观察证明和最新核酸检测结果，并发放告知书，详细

告知隔离人员返家后应配合社区做好健康监测，如出现异常症状及时报告等；

- b) 为解除隔离人员提供在线结账服务；
 - c) 提供专车将解除隔离人员送至飞机、高铁等交通工具。
-