附件1

**重庆市医疗护理员（普通患者）**

**操作技术规范**

（征求意见稿）

目  录

[前言 II](#_Toc108295091)

[1　范围 1](#_Toc108295092)

[2　术语和定义 1](#_Toc108295093)

[2.1　医疗护理员 1](#_Toc108295094)

[2.2　日常生活能力量表 1](#_Toc108295095)

[3　星级划分 1](#_Toc108295096)

[3.1　分级 1](#_Toc108295097)

[3.2　医疗护理员基本 1](#_Toc108295098)

[3.3　岗位职责要求 1](#_Toc108295099)

[3.4　评级机制 2](#_Toc108295100)

[3.5　一星级 2](#_Toc108295101)

[3.6　二星级 2](#_Toc108295102)

[3.7　三星级 3](#_Toc108295103)

[3.8　四星级 4](#_Toc108295104)

[3.9　五星级 4](#_Toc108295105)

[附录A（资料性附录）　日常生活自理能力评估量表(ADL量表） 6](#_Toc108295106)

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。

本文件由重庆市XXX提出。

本文件由重庆市XXX归口并组织实施。

本文件起草单位：XXX。

本文件主要起草人：XXX。

注：其他规则按照 GB/T 1.1—2020的要求编写。

1. 范围

本文稿确立了医疗护理员（普通患者方向）星级划分的条件，并规定了医疗护理员（普通患者方向）星级评定的要求。

本文稿适用于医疗护理员（普通患者方向）的星级评定。

1. 术语和定义

下列术语和定语适用于本文件

* 1. 医疗护理员 Assistant Nurse

医疗护理员是指在各级机构、社区、家庭，从事普通患者、老年患者、孕产妇和新生儿照料的专业服务人员，按护理对象，分为三类：普通患者方向，孕产妇及新生儿患者方向、老年患者方向。

1. 本文后文医疗护理员均指医疗护理员（普通患者方向）。
	1. 日常生活能力量表 Activity of Daily Living Scale，ADL

ADL量表评分标准：100分为生活完全自理；61-99分为有轻度功能障碍，能独立完成部分日常活动，需要部分帮助；41-60分为有中度功能障碍，需要极大的帮助方能完成日常生活活动；≤40分为有重度功能障碍，大部分日常生活活动不能完成。（评分量表见附件1）

1. 星级划分
	1. 分级

医疗护理员的星级由低到高分别为：一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

* 1. 医疗护理员基本要求
1. 具有一定文化程度，年龄应在18岁以上。
2. 经过医疗护理员相关培训，持《重庆市医疗护理员职业技能培训合格证》。
3. 具备完全民事行为能力及照护能力，身心健康、无传染性疾病、无皮肤病等。应持有卫生部门颁发的《健康证》。
4. 人格健全，有爱心，耐心，责任心；语言表达和沟通能力正常，品行良好；态度和蔼，仪表大方、举止稳重。
5. 严守医疗秘密，尊重病患的权利，保护病患隐私。
6. 遵纪守法、爱岗敬业、忠于职守、履行职责，遵守操作规范。
7. 遵守医院感染管理制度,严格执行院内消毒隔离制度。
8. 严禁超范围服务。
9. 严禁侵犯患者身心健康的言语和行为。
10. 严禁从事推销商品等活动。
	1. 岗位职责要求
11. 在执业护士指导下、参照分级护理标准，遵照分级照护服务等级要求,完成生活照护工作；
12. 在授权范围内帮助生活不能自理的患者洗漱、进食、接送便器和功能锻炼等；
13. 做好患者生活用具的清洗、消毒。作好手卫生及基本防护等；
14. 保持病室整洁、舒适，做好床头柜清洁、物品摆放整洁等；
15. 协助患者外出检查、活动，注意保暖及安全等；
16. 在医护人员指导下做好约束、制动防跌倒、烫伤等。
	1. 评级机制
		1. 具有大专及以上学历护理相关专业的大学毕业生，从事相关专业工作满6个月后，或具有初级卫生专业职称，可直接从三星级起评级（建议评四星级）。
		2. 具有中级及以上卫生专业职称，或获市级护理相关技能竞赛三等奖及以上，或获市级以上照护相关表彰，可直接从四星级起评级（建议直接评五星级）。
		3. 复评机制：相关部门组织每两年进行一次复评，并更新。
		4. 降低及退出评级机制
17. 照护工作中有重大差错事故发生。
18. 2年内累计6个月未从事照护工作，降一级；累计12个月未从事照护工作，退出星级评定。
	1. 一星级
		1. 服务对象

病情稳定，生活完全自理或轻度功能障碍者。

* + 1. 基本条件

一星级医疗护理员应符合下列基本条件：

1. 通过培训取得医疗护理员执业资格，符合医疗护理员基本要求并掌握相关基本技能；
2. 取得《重庆市医疗护理员职业技能培训合格证》后，累计独立全程护理五个以上服务对象，无不良事件，且累计工作时长不低于6个月；
3. 客户良好以上评价不低于80%；
4. 晋升前半年内无服务投诉、无不良记录。
	* 1. 技能条件

能完成以下服务内容：

1. 及时满足服务对象合理需求；
2. 保持环境、床单元整洁、规范；
3. 协助服务对象生活护理，如饮食、睡眠、洗漱、洗澡、排泄、更换衣物等，并保证用物清洁及安全；
4. 协助做好患者个人卫生，及时更衣，协助洗澡、洗头、理发、剃须、修剪指甲；
5. 协助服务对象完成相关治疗，能正确协助留取标本，协助陪检；
6. 协助服务对象日常活动和沟通；
7. 协助做好服务对象安全管理，发现服务对象异常及时告知医务人员及家属；
8. 正确实施手卫生，预防交叉感染发生。
	1. 二星级
		1. 服务对象

病情较稳定，生活自理能力为轻度或中度障碍者。

* + 1. 基本条件

二星级医疗护理员应符合下列基本条件：

1. 符合一星级医疗护理员的资质且能熟练掌握相关基本技能；
2. 自取得一星级资格后，累计独立全程护理二十个以上客户且连续服务6个月以上，无不良事件；
3. 客户良好以上评价不低于85%；
4. 晋升前半年内无服务投诉、无不良记录。
	* 1. 技能条件

能完成以下服务内容：

1. 能完成一星级医疗护理员的服务内容；
2. 能正确使用轮椅、拐杖等助行器；能正确使用其它保护器具；
3. 能进行正确的皮肤护理，防范压力性损伤的发生；
4. 能正确协助患者上下床活动，实施预防跌倒坠床的相关措施；
5. 在护士指导下做好患者静脉输液的观察，发现患者异常及时告知医务人员；
6. 在护士指导下协助患者正确服药，观察不良反应，发现患者异常及时告知医务人员；
7. 在护士指导下协助维持各种管路的固定通畅，防止意外发生；
8. 确保服务对象安全，防止各类不良事件的发生。
	* 1. 星级考核

在执业期间若出现重大安全事故或连续半年评价低于要求，延长一年申请晋级。

* 1. 三星级
		1. 服务对象

病情较重，生活自理能力为中度或重度障碍者。

* + 1. 基本条件

三星级医疗护理员应符合下列基本条件：

1. 符合二星级医疗护理员的资质且能熟练掌握相关基本技能；
2. 自取得二星级资格后，累计独立全程护理五十个以上客户且连续服务12个月以上，无不良事件；
3. 客户良好以上评价不低于90%，无服务投诉。
4. 晋升前半年内无服务投诉、无不良记录。
	* 1. 技能条件

能完成以下服务内容：

1. 能完成二星级医疗护理员的服务内容；
2. 能识别服务对象潜在风险（走失、摔伤、烫伤、误吸、压力性损伤、跌倒坠床、非计划拔管等）并加以防范；
3. 具备简单的急救技能，能对服务对象走失、摔伤、烫伤、误吸等意外事件及时报告并做出初步的应急处理；
4. 能协助完成体温、脉搏、呼吸的测量，能对呕吐物、排泄物进行观察；
5. 在医生护士指导下，协助服务对象保持肢体功能位及康复锻练；
6. 在医护人员的指导下，为病情平稳的患者正确实施翻身（骨折、器官损伤的特殊病情除外），预防意外发生；
7. 在医护人员的指导下，协助身体活动、功能位摆放、肢体被动活动等；
8. 在护士指导下，正确观察输液、服药等不良反应，发现异常及时报告医护人员。
	* 1. 星级考核

在执业期间若出现重大安全事故或连续半年评价低于要求，延长一年申请晋级。

* 1. 四星级
		1. 服务对象

同三星级。

* + 1. 基本条件

四星级医疗护理员应符合下列基本条件：

1. 符合三星级医疗护理员的资质且能熟练掌握相关基本技能，具有初中及以上的同等学历；
2. 自取得三星级资格后，累计独立全程护理一百个以上客户且连续服务12个月以上，无不良事件；
3. 客户良好以上评价不低于90%，无服务投诉；
4. 晋升前半年内无服务投诉、无不良记录。
	* 1. 技能条件

能完成以下服务内容：

1. 能完成三星级医疗护理员的服务内容；
2. 能对服务对象进行心理、营养指导；
3. 能进行简单的专科康复指导；
4. 正确实施移动照护，常用卧位摆放（平卧位、侧卧位、半卧位、半坐位等）；
5. 协助患者更换体位、协助上下床、搬运法、轮椅及平车转运法、 辅助用具使用（轮椅、拐杖、助行器）；
6. 正确协助患者身体活动、功能位摆放、肢体被动活动。
	* 1. 星级考核
7. 在执业期间若出现重大安全事故或连续半年评价低于要求，延长一年申请晋级。
8. 服务对象发生意外，能进行初期抢救并救治成功可直接评为五星级。
	1. 五星级
		1. 服务对象

病情危重或家属有特殊陪护服务要求者。

* + 1. 基本条件

五星级医疗护理员应符合下列基本条件：

1. 符合四星级医疗护理员的资质且能熟练掌握相关基本技能，具有大专及以上的同等学历；
2. 自取得四星级资格后，累计独立全程护理一百个以上客户且连续服务24个月以上，无不良事件；
3. 客户良好以上评价不低于95%，无服务投诉；
4. 晋升前半年内无服务投诉、无不良记录。
	* 1. 技能条件

能完成以下服务内容：

1. 能完成四星级医疗护理员的服务内容；
2. 能对服务对象的生活方式进行健康指导；
3. 运用良好的沟通技巧与方法，为患者实施心理健康指导。
	* 1. 星级考核

在执业期间若出现重大安全事故或连续半年评价低于要求，降为四星级。

1. （资料性附录）
日常生活自理能力评估量表(ADL量表）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日 常生 活活 动(ADL)量 表**Barthel**指数 | 项目 | 分数 | 内 容 | 得分 |
| 进 食 | 1050 | □自己在合理的时间内(约10秒钟吃一口)可用筷子取食眼前的食物，若需辅具时，应会自行穿脱。□需部分帮助(切面包、抹黄油、夹菜、盛饭等)。□依赖或留置胃管。 |  |
| 转 移 | 151050 | □自理。□需要少量帮助(1人)或语言指导。□需两人或1个强壮、动作娴熟的人帮助。 □安全依赖别人。 |  |
| 修 饰 | 50 | □可独立完成洗脸、洗手、刷牙及梳头。□需要别人帮忙。 |  |
| 上厕所 | 1050 | □可自行进出厕所，不会弄脏衣物，并能穿好衣服。使用便盆者，可自行清理便盆。□需帮忙保持姿势的平衡，整理衣物或使用卫生纸。使用便盆者，可自行取放便盆，但须依赖他人清理。□需他人帮忙。 |  |
| 洗 澡 | 50 | □可独立完成(不论是盆浴或淋浴)。□需别人帮忙。 |  |
| 行 走(平地行走) | 151050 | □使用或不使用辅具皆可独立行走45米以上。□需要稍微的扶持或口头指导方可行走45米以上。□虽无法行走，但可独立操纵轮椅(包括转弯、进门及接近桌子、床沿)并可推行轮椅45米以上。□需别人帮忙。 |  |
| 上 下楼 梯 | 1050 | □可自行上下楼梯(允许抓扶手、用拐杖)。□需要稍微帮忙或口头指导。□无法上下楼梯。 |  |
| 穿 脱衣 服 | 1050 | □可自行穿脱衣服、鞋子及辅具。□在别人帮忙下，可自行完成一半以上的动作。□需别人帮忙。 |  |
|  | 大 便控 制 | 1050 | □能控制。□偶尔失禁或需他人提示□失禁或昏迷。 |  |
|  | 小 便控 制 | 1050 | □能控制。□偶尔失禁(每周<1次)或尿急(无法等待便盆或无法即时赶到厕所)或需别人帮忙处理。□失禁、昏迷或需要他人导尿。 |  |
|  | 评分标准：最高分100分：完全自理； 61-99分：有轻度功能障碍，能独立完成部分日常活动，需要部分帮助； 41-60分：有中度功能障碍，需要极大的帮助方能完成日常生活活动； ≤40分：有重度功能障碍，大部分日常生活活动不能完成或需他人服待。 | 总 分 |

附件2

**重庆市医疗护理员（老年患者）**

**操作技术规范**

（征求意见稿）

目 录

前言 II

1. 范围 1
2. 规范性引用文件 1
3. 术语和定义 1

4 基本条件 1

5 星级评价机制 2

6 星级评定细则 2

7 服务质量评价及信息反馈 6

附录A （资料性） 医疗护理员服务满意度调查表 7

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。

本文件由重庆市卫生健康委员会提出、归口并解释。

本文件起草单位：重庆医科大学附属第一医院、重庆医科大学附属第一医院青杠老年护养中心、重庆护理职业学院、重庆市卫生健康委员会职业技能鉴定所。

本文件主要起草人：赵庆华、沈军、喻秀丽、何锡珍、谢燕、任柳、杜佩珍。

**重庆市医疗护理员星级评定规范**

**（老年患者方向）**

**1 范围**

本文件规定了医疗护理员（老年患者方向）的术语和定义、服务内容、星级划分的条件、星级评定要求等。

本文件适用于医疗机构的病患陪护服务，出院患者居家陪护可参考本文件。

**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/T 15624服务标准化工作指南

GB/T 17242投诉处理指南

GB/T 19012质量管理顾客满意组织处理投诉指南

GB/T 28917医院陪护服务基本要求

《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》

DB51/T 2772—2021《四川省医疗护理员服务规范》

**3术语和定义**

下列术语和定义适用于本文件。

3.1医疗护理员 （ nursing assistant）

根据《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》，医疗护理员属于医疗辅助服务人员，是对需要照顾的人群从事生活护理，并在护士的指导下进行部分基础护理工作的人员，不属于医疗机构卫生专业技术人员。

3.2病患陪护护理服务 （patient care services）

具有一定专业技能的医疗护理员在医疗机构为住院的患者提供辅助护理和日常生活照料的服务活 动。

3.3病患陪护服务机构（patient care services institutions）

从事提供住院患者陪护服务经营活动的合法的组织机构。

**4 基本条件**

4.1 从业条件

4.1.1年龄在 18 周岁及以上；

4.1.2身体健康、品行良好、有责任心、尊重关心爱护服务对象；

4.1.3具有一定的文化程度和沟通能力；

4.1.4 经过医疗护理员相关培训，持《重庆市医疗护理员职业技能培训合格证》；

4.1.5 具备完全民事行为能力及照护能力，身心健康、无传染性疾病、无皮肤病等。应持有卫生部门颁发的《健康证》。

4.2 职业守则

4.2.1人格健全，有爱心，耐心，责任心；语言表达和沟通能力正常，品行良好；态度和蔼，仪表大方、举止稳重。

4.2.2严守医疗秘密，尊重病患的权利，保护病患隐私。

4.2.3遵纪守法、爱岗敬业、忠于职守、履行职责，遵守操作规范。

4.3 基本技能要求

4.3.1 应经过规范的职业培训，完成并通过医疗护理员的认证考核。

4.3.2 应掌握老年患者日常身体评估及照护技能。

4.3.3 应熟悉感染防控基本知识。

**5 星级评级机制**

5.1经本职业初级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书，从事相关专业工作满6个月后可从一星级起评级。

5.2具有大专及以上学历老年照护相关专业的大学毕业生，从事相关专业工作满6个月后可直接从三星级起评级。

5.3具有初级卫生专业职称，或获市级养老护理技能竞赛三等奖及以上，或获市级以上照护相关表彰，可直接从四星级起评级。

5.4具有中级及以上卫生专业职称，可直接评五星级。

5.5复评机制：相关部门组织每两年进行一次复评，并更新。

5.6非卫生专业职称者有以下情况之一，需降低或退出评级。

5.6.1 照护工作中有重大差错事故发生。

5.6.2 在执业期间若出现重大安全事故或连续半年评价低于要求，延长一年申请晋级。

**6.星级评定细则**

 **符合星级评定各级别基本条件，经过技能考核合格，由鉴定机构认证，颁发相应职业能力等级证书。**

6.1 一星级

6.1.1基本条件

（1）符合医疗护理员的基本要求及基本技能要求；

（2）取得《重庆市医疗护理员职业技能培训合格证》后，累计护理五个以上老年患者无差错事故发生，且累计工作时长不低于6个月；

（3）老年患者及家属良好以上评价不低于80%；

（4）晋升前半年内无服务投诉、无不良记录。

6.1.2技能条件

（1）生活照护

a)清洁照护：能为老人洗脸、洗手、洗头、洗澡、清洗会阴、修剪指（趾）甲等，协助老年患者清洁口腔和摘戴义齿并清洗；

b)穿脱衣服：能为老年患者穿脱衣服、鞋袜；

c)饮食照护：能为老人摆放进食体位，协助老人进食、进水并对其进食种类和量进行记录评估，能对发生噎食、误吸情况采取应急措施；

d)排泄照护：能协助老年患者如厕，对于卧床者，能协助使用便器排便，能为老年患者更换尿布、纸尿裤，能够观察老年患者排泄物的性状、颜色、次数及量，并进行报告记录；

e)睡眠照护：能为老年患者布置睡眠环境，观察并记录老年患者睡眠状况；

f)环境清洁：能为老年患者提供舒适清洁的环境，能整理、更换床单；

（2）基础照护

a)体征观测：能协助老年患者测量体重、生命体征并记录；

b)护理协助：能合理使用热水袋、冰袋等方式来帮助老人保暖和物理降温，能为老年患者翻身，观察皮肤变化，能识别和处理一期压力性损伤，能为老年患者翻身叩背促进排痰；

c)感染防控：能为老年患者进行环境及物品清洁消毒，能正确使用“七步洗手法”进行手部消毒；会戴（脱）手套/帽子/口罩。

（3）康复照护

a)体位转换：能为老年患者正确摆放体位、协助老年患者进行各种体位的转换，能使用助行器、轮椅等辅助器具协助老年患者转移。

 6.2 二星级

6.2.1 基本条件

（1）符合一星级医疗护理员的基本条件和技能条件；

（2）自取得一星级资格后，累计独立全程护理十个以上老年患者及家属且连续服务6个月以上，无不良事件；

（3）老年患者及家属良好以上评价不低于85%；

（4）晋升前半年内无服务投诉、无不良记录。

6.2.2 技能条件

（1）生活照护

a)清洁照护：能为老人进行口腔、身体清洁，并处理特殊情况；

b)饮食照护：能根据老年患者疾病和特殊进食需求，选择进食类型和加工方式，掌握鼻饲管是否在胃内的方法，并能为戴鼻饲管的老年患者进食进水；

d)排泄照护：能使用开塞露、人工取便及其他辅助方法协助便秘的老年患者排便，能为人工造瘘的老年患者更换造瘘袋，能为留置导尿的老年患者更换尿袋，掌握异常尿液的性状，能观察留置导尿的老年患者的尿量及颜色，发现异常及时报告；

e)睡眠照护：了解老年人睡眠特点，熟悉睡眠障碍的原因及表现，能识别影响老年患者睡眠环境因素，掌握老年人睡眠障碍的照料方法并能照护有睡眠障碍的老年人入睡，能指导老年患者改变不良的睡眠习惯；

f)环境清洁：能对老年患者生活环境及常用物品进行清洁消毒，能对感染的老年患者进行床旁消毒隔离。

（2）基础照护

a)体征观测：能协助老年患者测量体重、生命体征并记录，能为老年患者测量并观察血糖；能识别老年患者异常生命体征。

b)用药照护：了解口服药及其分型，掌握口服药的服用方法，能协助老年患者口服用药，观察用药后的反应并及时报告，熟悉血糖异常的常见症状，能识别老年患者使用胰岛素后的血糖异常变化并及时报告；

c)风险应对：能识别老年患者跌倒、压疮、走失、噎食、误吸、烫伤、冻伤、中暑、中毒的危险因素，并知道其防护要点和应对方法；

d)护理协助：能掌握胃管、尿管、气管切开及肠造瘘口的照护方法及常见异常情况的观察内容，及时记录和上报。了解正常大小便性状、颜色，熟悉排泄异常的观察内容，能留取二便标本，能协助对二期压力性损伤患者做出正确的照护，能陪同老年患者就医；

e)感染防控：能进行常见传染病的预防;了解消毒液的原理、分类及适用范围，能正确配制和使用消毒液，进行环境及物品的消毒；能正确进行垃圾分类及处理；

f)失智照护：能识别和应对失智老年患者的常见异常行为并采取相应的措施，能为失智老年患者提供安全的环境。

（3）康复照护

a)功能促进：能指导老年患者进行日常生活活动训练，能协助压力性尿失禁老年患者进行膀胱功能训练，能指导老年患者使用简易康复器材进行活动或训练，能指导老年患者使用日常生活类辅助器具；能协助老年患者穿脱矫形器等辅助用具；

（4） 心理支持：

a)精神慰藉：能观察老年患者的情绪和行为变化，并识别其变化原因。

6.3 三星级

6.3.1 基本条件

（1）符合二星级医疗护理员的基本条件和技能条件；

（2）自取得二星级资格后，累计独立全程护理三十个以上老年患者及家属且连续服务12个月以上，无不良事件；

（3）老年患者及家属良好以上评价不低于90%，无服务投诉；

（4）晋升前半年内无服务投诉、无不良记录。

6.3.2 技能条件

（1） 基础照护

a)用药照护：了解用药后的观察要点及用药时常见的风险防范，能喂老年患者口服药且能观察用药后不良反应，掌握外用药的使用方法及注意事项，能为老年患者使用滴眼、耳、鼻等外用药且能观察用药后不良反应；

c)风险应对：能发现老年患者急性创伤、肌肉骨骼关机损伤等，并做出初步的应急处置，能配合医务人员对急救老年患者进行安全转运；

d)护理协助：了解三期压力性损伤患者的临床表现及治疗方法，并能协助对患者做出正确的照护；掌握为老年患者提供协助雾化吸入、口腔吸痰、吸氧操作方法及注意事项；

e)感染防控：会穿脱隔离衣；

f)失智照护：能针对失智老年患者特殊异常行为提供相应的应对措施，能识别失智老年患者的环境风险并制订应对措施；

g)安宁疗护：熟悉安宁疗护内容及照护要点。

（2）康复照护

a)认知训练：按照康复计划，能指导轻、中度认知功能障碍的老年患者进行记忆力、定向力等训练；能组织并指导老年患者开展康复小组活动。

（3）心理支持

a)心理辅导：能根据老年患者心理及情绪变化采取应对方法。

6.4 四星级

6.4.1基本条件

a）符合三星级医疗护理员的基本条件和技能条件；

b）自取得三星级资格后，累计独立全程护理五十个以上老年患者及家属且连续服务12个月以上，无不良事件；

c）老年患者及家属良好以上评价不低于90%，无服务投诉；

d）晋升前半年内无服务投诉、无不良记录。

6.4.2 技能条件

（1）基础照护

a)急救处理：能进行心肺复苏等急救措施，发生意外后，能进行及时止血、包扎、固定和搬运；

b)健康教育：能对老年患者常见病、多发病和传染病进行咨询和预防指导，能对老年患者的生活习惯进行健康指导；

c)照护评估：能识别主要照护问题，并制订照护计划，能进行阶段性能力评估，并调整照护计划；

d)安宁疗护：能对处于安宁疗护期的老年患者进行照护，减轻其身体的不舒适感；

（2）康复照护

a)功能促进：在康复人员指导下，能对认知功能障碍老年患者进行生活活动力训练；

（3）心理支持

a)心理辅导：能与医护人员一起为老年患者制定心理辅导方案

（4）沟通能力

a)内部沟通：能与照护团队成员之间进行良好的内部沟通协调；

b)外部沟通：能与老年患者及其家属进行良好的沟通，建立信任，发现潜在隐患并能及时上报；

（5）培训指导

c)理论培训：能对四星级以下的人员进行照护知识培训；

d)技术培训：能对四星级以下的人员进行技术技能的培训，能传授养老服务的经验与技能；

6.5 五星级

6.5.1 基本条件

a）符合四星级医疗护理员的基本条件和技能条件；

b）自取得四星级资格后，累计独立全程护理一百个以上老年患者及家属且连续服务24个月以上，无不良事件；

c）老年患者及家属良好以上评价不低于95%，无服务投诉；

d）晋升前半年内无服务投诉、无不良记录。

6.5.2 技能条件

（1）照护评估

a)功能评估：能对老年患者常见身体、心理和社会功能等进行专项评估，能识别照护的特殊问题，能制订其实施计划；

b)护理计划：能根据不同老年患者的个体差异制订不同的护理计划；

（2）质量管理

c)质量监督：能对服务效果、服务保障、服务安全进行监督；

d)质量控制：能对照护服务的实施进行管理，能落实服务保障的要求，能执行服务安全的要求；

（3）沟通能力

a)能与老年患者及其家属进行良好的沟通，协调解决潜在隐患；

（4）培训指导

a)理论培训：能对五星级以下的人员进行照护知识培训，能制订培训计划，编写培训教案；

b)技术指导：能对五星级以下的人员进行照护技术技能的培训，能传授养老服务与管理的经验与技能。

**7 服务质量评价与信息反馈**

7.1服务满意度评价

 7.1.1评价主体：老年患者或家属。

7.1.2评价方式：采用适当的满意度调查表定期对医疗护理员开展服务满意度评价，可由服务的医疗机构相关部门（护理部、保卫部、总务部等）或病患陪护服务机构进行现场随机抽样调查、电话或网络调查等。

7.2 信息反馈

7.2.1反馈对象 ：病患陪护服务机构或医疗机构将服务满意度评价的结果及意见反馈给相关主管部门、医疗护理员组长、医疗护理员本人。

7.2.2反馈途径：评价报告或评价结果通过定期例会、现场、书面、网络等形式进行反馈。

**附录A**

**（资料性）**

**医疗护理员服务满意度调查表**

亲爱的患者朋友：您好！

为提高医疗护理员的服务质量，更好地为您服务，请您如实填写此表（在选项上打“ √ ”），并对医疗护理员的工

作提岀宝贵意见和建议。谢谢您的合作！祝您早日康复！

医院名称： 病区： 医疗护理员姓名：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 调查内容 | 满意度 |
| 非常满意 | 较满意 | 一般 | 不满意 |
| 1 | 您对医疗护理员接待入院的满意程度 |  |  |  |  |
| 2 | 您对管床医疗护理员服务态度的满意程度 |  |  |  |  |
| 3 | 您对床铺等床单元清洁的满意程度 |  |  |  |  |
| 4 | 您对进病房前先敲门等礼仪的满意程度 |  |  |  |  |
| 5 | 您对服务前先洗手等手卫生的满意程度 |  |  |  |  |
| 6 | 您对服务过程中佩戴口罩的满意程度 |  |  |  |  |
| 7 | 您对病房环境和物品的清洁整理的满意程度 |  |  |  |  |
| 8 | 您对协助饮食、排泄等生活护理的满意程度 |  |  |  |  |
| 9 | 您对协助生命体征及病情观察的满意程度 |  |  |  |  |
| 10 | 您对医疗护理员的安全急救意识的满意程度 |  |  |  |  |
| 11 | 您对协助翻身、功能位摆放、肢体被动活动等康复锻炼的满意程度 |  |  |  |  |
| 12 | 您对协助检查等外岀服务的满意程度 |  |  |  |  |
| 13 | 您对主动交流等沟通技巧的满意程度 |  |  |  |  |
| 14 | 您对夜间巡视等值班工作的满意程度 |  |  |  |  |
| 15 | 您对医疗护理员办理岀院的满意程度 |  |  |  |  |
| 16 | 您对医疗护理员回答问题的满意程度 |  |  |  |  |
| 17 | 您对医疗护理员服务质量总体评价 |  |  |  |  |
| 18 | 请您提出宝贵意见和建议： |

调查人: 调查时间：

附件3

**重庆市医疗护理员（孕产妇及新生儿患者）操作技术规范**

（征求意见稿）

**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。

本文件由重庆市卫生健康委员会提出、归口并解释。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：本次为首次发布。

**重庆市医疗护理员操作技术规范**

* **范围**

本文件规定了医疗机构病患陪护服务的术语和定义、服务要求、工作流程、服务内容及陪护流程、照护服务等级、服务质量评价及持续改进、投诉及纠纷处理等。

本文件适用于医疗机构的病患陪护服务，出院患者居家陪护可参考本文件。

* **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/T 15624 服务标准化工作指南

GB/T 28917 医院陪护服务基本要求

WS/T 431 分级护理

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

DB51T2772-2021 四川省医疗护理员服务规范

* **术语和定义**

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 医疗护理员 nursing assistant

医疗护理员是医疗辅助人员之一，主要从事辅助护理等工作。不属于医疗机构卫生专业技术人员。在医疗机构中为患者提供陪护和日常生活照料。

3.2 病患陪护护理服务 patient care services

具有一定专业技能的医疗护理员在医疗机构为住院的患者提供辅助护理和日常生活照料的服务活动。

3.3 病患陪护服务客户 paternity service customers

在医疗机构中接受病患陪护服务的对象（个人或单位）。

3.4 病患陪护服务机构 patient care services institutions

从事提供住院患者陪护服务经营活动的合法的组织机构。

3.5 病患陪护服务合同 patient care service contract

病患陪护服务单位依法同客户协商达成约定，签订相关的合同（协议）。

**4 服务要求**

4.1 经营条件

4.1.1 应依法设立从事医疗机构陪护服务经营活动的服务机构。

4.1.2应有与业务范围相适应的固定经营场所、人员配备和设施、设备及用品。

4.1.3 在经营场所醒目位置悬挂服务标识（相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、质量控制、投诉监督电话等）。

4.2管理要求

4.2.1应制定本机构经营管理制度并组织实施，应制定相应的服务标准和服务质量考核办法，确保向客户提供符合相应服务技能要求的病患陪护服务。

4.2.2相关机构管理

4.2.2.1聘用医疗护理员的医疗机构应符合下列要求：

a) 直接使用医疗护理员的，按照相关法律规定，明确双方权利和义务，签订用工合约；

b) 与劳务派遣机构签订协议的，由其派遣医疗护理员并进行管理；

c) 应建立医疗护理员管理制度，制订服务规范；

d) 指定专职部门和人员负责管理，定期对医疗护理员进行在岗培训和能力评价。

4.2.2.2 有资质的劳务派遣机构应符合下列要求：

a) 建立医疗护理员管理和派遣制度；

b) 定期进行医疗护理员工作服务质量考核。

4.2.3档案信息管理

4.2.3.1 劳务派遣机构应建立基本档案，包括管理文件、上级部门下发文件、机构间往来文件等。

4.2.3.2 机构建立医疗护理员档案，包括医疗护理员信息采集表(见附录A)、服务合同(协议)、培训和考核记录、奖惩记录等。

4.2.3.3 机构建立服务过程的档案，包括医疗护理员入职登记表、患者生活护理合同(协议)，医疗护理员服务满意度调查表（见附录B)、管理人员巡查记录表(见附录C)、投诉处理记录表(见附录D)。

4.2.3.4 除基本档案外，其他档案保存期限应截至终止服务合同（协议)后两年。

4.2.3.5 机构应将管理过程中形成的各种记录和文件及时汇总、存档。

4.2.3.6 医疗机构直接使用医疗护理员应按照劳务派遣机构同样档案信息管理。

4.2.4 安全管理

4.2.4.1机构应具备识别和应对现在的和潜在的安全风险方面问题的安全保障措施，做好服务场所、服务用品、服务设施、服务从业人员的安全保障。

4.2.4.2实施生活照护中，注重患者安全管理，发现异常及时报告。

4.2.5设施、设备及用品的安全管理

4.2.5.1机构应做好服务设施、设备和用品的购置、验收、使用、存放、维护保养和报废处置等。

4.2.5.2应具备服务设施、设备和用品的数量、等级及安全技术要求。

4.3医疗护理员管理要求

4.3.1 职业道德要求如下：

4.3.1.1遵纪守法、爱岗敬业、忠于职守、履行职责，遵守操作规范；

4.3.1.2人格健全，有爱心，耐心，责任心；语言表达和沟通能力正常，品行良好；态度和蔼，仪表大方、举止稳重。

4.3.1.3严守医疗秘密，尊重病患权利，保护病患隐私。

4.3.2行为规范要求如下：

4.3.2.1工作期间着装规范。仪表大方，礼貌待人；

4.3.2.2 严格遵守医院的规章制度和医院感染管理制度，严禁翻阅病历或者其他医疗文书；

4.3.2.3 严禁超范围服务。严禁侵犯患者身心健康的言语和行为。严禁从事推销商品等活动。

4.4人力资源管理

4.4.1准入要求如下：

4.4.1.1具有初中及以上文化程度，年龄在18周岁及以上。

4.4.1.2完成医疗护理员相关培训，通过医疗护理员的认证考核，持《重庆市医疗护理员职业技能培训合格证》。

4.4.1 .3 应掌握孕产妇和新生儿日常身体评估及护理技能。

4.4.1.4具备完全民事行为能力及照护能力，身心健康、无传染性疾病、无皮肤病等。应持有卫生部门颁发的《健康证》。

4.4.2培训管理要求如下：

4.4.2.1 医疗护理员应接受有培训资质的、并经卫生行政部门备案的行业学会、高等医学院校、职业院校、医疗机构、职业培训机构的相关培训，考核合格后取得培训合格证。

4.4.2.2开展培训的机构应设有专门的培训部门，配备专、兼职的培训管理人员；应建立完善的培训体系并配有符合要求的培训师资。

4.4.2.3 采用理论和实践相结合的培训方式，理论培训和实践培训内容严格按照《医疗护理员培训大纲（试行）》开展培训。培训机构定期对医疗护理员进行在岗培训。

4.4.2.4以孕产妇和新生儿患者为主要服务对象的医疗护理员，培训总时间不少于150学时，其中理论培训不少于50学时，实践培训不少于100学时。

4.4.2.5考核方式包括理论知识考试、技能考核以及综合评价。

**5 服务工作流程**

5.1病患陪护开始前签订服务合同（协议）

5.1.1服务单位根据病患具体情况，与客户共同制定服务方案。

5.1.2根据服务方案，签订服务合同（协议）。

5.1.3服务单位统一调配安排医疗护理员提供陪护服务。

5.2病患陪护服务中的质量管理

5.2.1医疗护理员按服务合同（协议）提供小组陪护服务或一对一的病患陪护服务。

5.2.2做好各种病患陪护相关记录，进行重点患者床旁交接班。

5.2.3 在医疗机构的病患陪护管理人员每日进行巡检，掌握服务动态，征求（听取）医护人员、患者及家属意见，及时反馈改进，保证服务质量。

5.2.4病患陪护服务机构的管理人员定期或不定期对陪护质量进行监督检查、指导和考核。

5.3服务结束后

5.3.1客户回访（现场询问及满意度测评、电话、网络回访）。

5.3.2 提供患者生活照料相关咨询和患者出院后相关后续陪护服务。

**6 服务内容及照护流程**

6.1 服务内容

6.1.1新生儿生活照护

新生儿喂养，母乳喂养、人工喂养、混合喂养；新生儿洗澡、穿脱衣服、换洗尿布、拆洗被褥；衣服、奶具、用具等清洗和消毒；头面部、眼、耳、口、鼻清洁护理及指甲护理；新生儿正确睡眠姿势；新生儿被动操。

6.1.2新生儿专业照护

新生儿体重、身长、体温、呼吸等测量；新生儿眼神与语言交流等启蒙训练；新生儿抚触；新生儿智护训练；听力、视力训练；脐部护理；呛奶的预防与抢救；新生儿异常情形（包括呼吸、面色、体温、大小便、脐部、口腔、黄疸、尿布疹、红臀等）的初期识别和护理。

6.1.3孕产妇生活照护

6.1.3.1清洁照护

包括：面颈部清洁；刷牙；漱口；协助沐浴；温水擦浴；手足部清洁；泡脚；指/趾甲修剪；会阴清洗；头部梳理；洗发；协助病人穿/脱衣裤、鞋袜；协助床上翻身；病室物品整理摆放、温湿度调节、定时通风、床单元整理等。

6.1.3.2饮食及睡眠照护

协助餐食，能够合理搭配孕产妇营养餐，开展饮食护理，做到科学饮食；促进睡眠等。

6.1.3.3排泄照护

协助入厕；床上使用便器；更换护理垫；排泄物清理清洗；清洁便盆；协助留取大小便常规标本；促进排便等。

6.1.3.4移动照护

在医护人员指导下协助床上体位转移；床-椅之间转移；坐-站体位转移；使用辅具站立；独立行走等，指导产妇早期适度运动、做产后保健操。

6.1.3.5个人防护和卫生

手卫生时机和方法；戴脱手套、口罩和隔离衣；医疗垃圾分类处置；床单位终末消毒处理等。

6.1.4孕产妇专业照护

恶露颜色、量的观察；产妇会阴侧切、剖宫产等伤口护理；乳房按摩；乳房护理；母乳喂养指导；心理疏导；保健指导等。

6.2照护流程 照护流程应符合图1的规定。

**操作中**

**操作前**

**操作前**

**用物准备**

**环境准备**

**患者准备**

**评估患者**

**医疗护理员准备**

**查对患者**

**执行操作步骤**

**严密观察患者反应**

**协助患者取舒适卧位**

**告知患者注意事项**

**整理床单位，开门窗**

**规范处置用物**

**服装整洁；仪表大方，举止端庄；语言文明，态度和蔼可亲；洗手，修剪指甲**

**关好门窗，光线充足，温湿度适宜**

**病情、年龄、意识、合作程度、心理反应及自理能力**

**查对患者，获得患者理解与配合，协助患**

**者取舒适卧位**

**询问患者感受，有无不适反应**

**洗手**

图1 照护流程图

**7 照护服务等级**

 7.1 分级情况

参照分级护理标准（WS/T 431）、奥瑞姆自护理论和母婴个性化服务需求将照护服务设置为Ⅲ级照护服务、Ⅱ级照护服务、Ⅰ级照护服务、特级照护服务4个等级。

7.2 Ⅲ级照护服务

7.2.1 服务对象：适用于病情稳定，生活能自理的孕产妇和新生儿患者。

7.2.2 Ⅲ级照护服务内容：提供与孕产妇和新生儿患者自理能力需求相匹配的服务内容，具体内容如下：

a) 巡视病房，满足患者需求；

b) 保持环境整洁、床单元规范；

c) 做好患者个人卫生，协助刷牙、漱口、沐浴、洗头、修剪指/趾甲；

d) 协助穿脱衣服、进餐、饮水及餐后整理、清洗餐具；

e) 协助下床活动、如厕、陪检、留取大小便标本；

f) 协助护士做好患者静脉输液的观察护理；

g) 协助清洗会阴，更换护理垫；排泄物清理清洗；清洁便盆；

h）观察恶露、会阴侧切及剖宫产伤口；

i）按摩乳房，指导母乳喂养；

j) 针对性心理疏导，保健指导等；

k）落实新生儿生活照护和专业照护；

l ) 协助做好孕产妇和新生儿安全管理，发现患者异常及时告知医务人员。

7.3 Ⅱ级照护服务

7.3.1 服务对象：适用于病情较为稳定，存在或潜在存在生活自理能力部分不足的患者。

7.3.2 Ⅱ级照护服务内容：在Ⅲ级照护服务内容的基础上，提供与患者自护理能力不足的照护需求相匹配的服务内容，具体内容如下：

a) 在护士指导下提醒并协助患者服药；

b) 确保患者安全，在护士指导下协助维持各种管路的固定通畅，防止各类不良事件的发生；

c）落实新生儿生活照护和专业照护，有异常情况及时告知医务人员。

7.4 Ⅰ级照护服务

7.4.1 服务对象：适用于病情较重、生活不能自理的患者。

7.4.2 Ⅰ级照护服务内容：在Ⅱ级照护服务内容的基础上，提供与患者自护理能力不足的照护需求相匹配的服务内容，具体内容如下：

a) 按时按需喂水、喂食；

b) 在护士指导下协助患者服药及观察用药后反应；

c) 协助/帮助定时翻身拍背、变换体位，定时为患者进行肢体按摩，预防压力性损伤发生； d) 按需更换产褥垫，协助护士做好会阴清洁护理；

e) 定时为患者擦浴，做好皮肤护理；

f) 合理安排患者生活起居，做好诊疗前准备；

g) 观察患者身体状况，发现异常及时报告医务人员；

h) 在医务人员指导下，协助患者保持肢体功能位及康复锻炼；

i) 在医务人员指导下协助医务人员实施新生儿生活照护和专业照护，发现异常及时告知医务人员。

7.5 特级照护服务

7.5.1 服务对象：适用于病情危重或家属有特殊陪护服务要求者。

7.5.2 特级照护服务内容：在Ⅰ级照护服务内容的基础上，提供与患者自护理能力不足的照护需求相匹配的服务内容，具体内容如下：

a) 床旁24小时陪护，发现患者异常及时报告医务人员；

b) 关注患者心理健康。

**8 服务质量评价及持续改进**

8.1 质量评价方式

8.1.1 服务质量评价

8.1.1.1 评价主体：包括护士长、医疗机构相关管理部门负责人、病患陪护服务机构主管、第三方专业机构等。

8.1.1.2 获取信息方式：定期对护理员开展服务过程质量检查与考核，包括日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等。

8.1.2 满意度评价

8.1.2.1 评价主体：患者及家属，医护人员。

8.1.2.2 获取信息方式：采用适当的满意度调查表定期对护理员及病患陪护服务机构开展服务满意度评价，可由服务的医疗机构相关部门（护理部、保卫部、总务部等）或第三方专业机构进行现场随机抽样调查、电话或网络调查等。

8.2 信息反馈

8.2.1 反馈对象：包括病患陪护服务机构主管部门、护理员组长、护理员本人；医疗机构相关部门和护士长。

8.2.2 反馈内容：包括服务管理、服务过程、满意度评价中存在的质量问题，以及管理人员提出的整改建议。

8.2.3 反馈途径：评价报告或评价结果通过定期例会、现场、书面、网络等形式进行反馈。

8.2.4 反馈要求：及时、有效反馈评价结果。

8.3 持续质量改进

8.3.1 病患陪护服务机构应对评价反馈的质量问题进行汇总、分析，落实整改的责任人。

8.3.2 病患陪护服务机构应根据评价反馈的相关信息，查找问题，分析原因，及时制定整改措施，在规定时限内完成整改工作并做好记录。

8.3.3 医疗机构相关部门（护理部、保卫部、总务部等）应当加强对病患陪护服务机构服务质量改进工作的督促、跟踪、复查。

8.3.4 病患陪护服务机构应利用质量管理工具规范、科学地开展持续质量改进工作。

**9 纠纷、投诉处理**

 9.1 病患陪护服务机构和医疗机构应建立投诉处理机构，制定投诉处理管理制度，按照投诉处理管理制度及时处理纠纷、投诉，保留投诉处理记录。病患陪护服务机构和医疗机构对在处理纠纷、投诉过程中获得的信息应予保密。

9.2 服务质量投诉处理可参照GB/T 17242或者GB/T 19012的规定进行。

9.3 涉及法律纠纷的，可以协商解决、请求第三方进行调解或者向人民法院提起诉讼。

|  |
| --- |
| **附 录 A****（资料性）****医疗护理员基本情况登记表****表A.1 医疗护理员基本情况登记表** |
| 姓名 | 　 | 性别 | 　 | 出生日期 | 　 | 照片 |
| 籍贯 | 　 | 婚否 | 　 | 学历 | 　 |
| 紧急联系人 | 　 | 紧急联系人电话 | 　 |
| 身份证号码 | 　 | 联系电话 | 　 |
| 是否获得医疗护 理员培训合格证（培训机构名称） | 　 | 户籍地址 | 　 |
|
|
| 现居住地址 | 　 |
| 家庭主要成员 | 姓名 | 关系 | 工作单位或地址 | 联系电话 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 主要教育经历 | 起止日期 | 毕业学校 | 专业 | 学历 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 主要工作经历 | 起止日期 | 职务 | 工作单位 | 离职原因 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 入职部门 | 　 | 入职职位 | 　 | 　 | 入职时间 | 　 |
| 试用期限 | 　 | 试用期工资 | 　 | 　 | 正式工资 | 　 |
| 签字确认 | 本人对入职登记表的全部内容已知晓，并保证我所提供以及填写资料属实。签名： 日期： 年 月 日 |

**附 录 B**

**（资料性）**

**医疗护理员陪护服务满意度调查表**

医疗护理员陪护服务满意度调查表由患者及家属和医护人员分别做评价，详见表B.1和表B.2。

**表B.1 医疗护理员陪护服务满意度调查表（面向患者及家属）**

亲爱的患者朋友：您好！

为提高医疗护理员的服务质量，更好地为您服务，请您如实填写此表（在选项上打“√”），并对医疗护理员的工作提出宝贵意见和建议。谢谢您的合作！祝您早日康复！

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 调查内容 | 满意度 |
| 非常满意 | 较满意 | 一般 | 不满意 |
| 1 | 您对医疗护理员接待入院的满意程度 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 2 | 您对管床医疗护理员服务态度的满意程度 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 3 | 您对病区医疗护理员组长工作态度的满意程度 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 4 | 您对床铺等床单元清洁的满意程度 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 5 | 您对进病房前先敲门等礼仪的满意程度 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 6 | 您对服务前先洗手等手卫生的满意程度 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 7 | 您对协助饮食、排泄等生活护理的满意程度 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 8 | 您对协助检查等外出服务的满意程度 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 9 | 您对主动交流等沟通技巧的满意程度 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 10 | 您对夜间巡视等值班工作的满意程度 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 11 | 您对医疗护理员办理出院的满意程度 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 12 | 您对医疗护理员回答问题的满意程度 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 13 | 您对医疗护理员服务质量总体评价 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 14 | 住院期间，您最满意的医疗护理员？ | 　 |
| 15 | 请您提出宝贵意见和建议： |
| 病区： 医疗护理员姓名： 调查时间： |
| 医院名称： 调查人： |

**表B.2 医疗护理员陪护服务满意度调查表（面向医护人员）**

尊敬的护士长：您好！

为规范医疗护理员的管理，及时了解医疗护理员服务的情况。以帮助我们改进工作。恳请您对医疗护理员服务情况对应评价打“√”，谢谢您的合作！祝您工作顺利！

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务质量标准 | 满意度 |
| 非常满意 | 较满意 | 一般 | 不满意 |
| 1 | 着装规范、整洁、持证上岗。 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 2 | 文明用语、微笑服务。 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 3 | 患者及家属对医疗护理员的服务满意度认可程度。 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 4 | 做到关心、诚心、细心、用心、恒心。 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 5 | 医疗护理员服务技能熟练程度。 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 6 | 医疗护理员了解科室基本医疗常识、基础卫生知识。 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 7 | 与工勤、保洁等其他工作人员配合熟练。 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 8 | 遵守医院及科室的相关规定、维护医院形象。 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 9 | 服务频率满足患者需求。 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 10 | 积极组织、参加医疗护理员技能培训课程。 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 合计 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 11 | 其他指导意见和改进建议： |
| 医院名称： 科室： |
| 调查时间： 调查人： |

**表C.1 医疗护理员管理人员巡检记录表**

|  |
| --- |
| **巡查人： 巡查时间： 巡查科室：** |
| **项目** | **质量要求** | **结果** | **备注** |
| 行为规范 | 是否仪表端庄，着装整齐 | □是 | □否 | 　 |
| 是否佩戴工作牌 | □是 | □否 | 　 |
| 是否语言文明规范 | □是 | □否 | 　 |
| 是否在岗 | □是 | □否 | 　 |
| 是否玩手机 | □是 | □否 | 　 |
| 岗位职责 | 有无擅自离开岗位 | □有 | □无 | 　 |
| 有无私自调班 | □有 | □无 | 　 |
| 是否及时巡视病房，观察患者病情变化 | □是 | □否 | 　 |
| 是否按规范落实各项操作 | □是 | □否 | 　 |
| 人员配置 | 人员配置是否合理、 | □是 | □否 | 　 |
| 收费是否规范 | □是 | □否 | 　 |
| 安全隐患 | 有无安全隐患 | □有 | □无 | 　 |
| 问题及改进 | 　 |
| 注：请根据检查结果在结果选项内勾选，如存在问题请在“备注栏”内说明。 |

**表D.1 客户投诉处理记录表**

**编号：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 投诉人 | 　 | 投诉时间 | 　 |
| 投诉方式 | □来访；□来电；□来函；□其它 | 联系电话 | 　 |
| 投诉内容：受理人： |
| 责任处理部门/人 | 　 | 处理时限 | □当天□3日内□日内 |
| 受理人处理意见：责任人签字：日 期： |
| 处理结果：责任人签字：日期： |