

T/GXAS

团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

## 医疗机构医疗护理员星级评定规范

Specification of star rating for medical care providers

（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。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

广西标准化协会 发 布



目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本要求 ..... 1

5 星级划分 ..... 1

6 评定内容 ..... 1

7 评定方法 ..... 2

8 评定流程 ..... 2

附录 A（资料性） 医疗机构医疗护理员服务质量督导单 ..... 3

附录 B（资料性） 医疗护理员满意度问卷 ..... 4

附录 C（规范性） 医疗机构医疗护理员星级评定表 ..... 5

附录 D（资料性） 医疗护理员星级表申请表 ..... 6

参 考 文 献 ..... 7

## 前 言

本文件参照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。

本文件由广西壮族自治区江滨医院提出并宣贯。

本文件由广西标准化协会归口。

本文件起草单位：广西壮族自治区江滨医院、广西壮族自治区工人医院、广西中医药大学第二附属医院、南宁市第二人民医院、桂林市人民医院、玉林市第一人民医院、贵港市人民医院、广西陪陪我健康科技有限公司、广西新生活医养健康服务股份有限公司。

本文件主要起草人：张琰、周雅英、叶真凤、韦红、何彤薇、蒋雪春、莫选、杨昌婷、陈丽、颜亨金、薛兰芳、曾春香、李俊利、韦志慧、黄晓莲、黄丽红、谢思莹、詹宗芳、涂惠琼、李芯睿、林桦、周燕、朱新青、李洁霞、黄艳飞、黄水莲。

# 医疗机构医疗护理员星级评定规范

## 1 范围

本文件界定了医疗机构医疗护理员星级评定涉及的术语和定义，规定了医疗机构医疗护理员星级评定的基本要求、星级划分、评定内容、评定方法、评定流程的要求。

本文件适用于医疗机构医疗护理员的星级评定。

## 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。

T/GXAS 871 医疗机构医疗护理员管理规范

## 3 术语和定义

T/GXAS 871界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

### 4.1 医疗护理员应自愿参与评定，并具有职业道德基本知识，包括：

- 遵纪守法，依规从业；
- 爱岗敬业，忠于职守；
- 团结协作，主动配合；
- 尊重关爱照护对象，关爱生命；
- 严谨求实，遵守规程；
- 提供优质服务，营造和谐人际氛围。

### 4.2 评定规则、过程和结果应透明公开，接受监督。

### 4.3 应分星级设定差异化的具体评定指标，实行量化评定。

## 5 星级划分

将医疗护理员的评定结果分为一星、二星、三星、四星、五星医疗护理员共五级，一星级为最初等级，五星级为最高等级。

## 6 评定内容

### 6.1 医疗机构医疗护理员星级评定项目应包括资质及能力、服务质量、服务满意度、继续教育完成情况、照护经验等维度，各评定项目具体涵盖内容要求如下：

- 资质与能力：涵盖医疗护理员取得的与照护工作相关的各类资质证书；
- 服务质量：依据《医疗机构医疗护理员服务质量督导单》（见附录 A）对医疗护理员进行服务质量评定，综合周期内评定结果计算；
- 服务满意度：服务对象、医疗机构依据《医疗护理员满意度问卷》（见附录 B）对医疗护理员进行服务满意度评价；
- 继续教育完成情况：明确医疗护理员为提升专业能力所需完成的培训时长要求；
- 照护经验：医疗护理员在临床照护工作中积累的时长与实践深度。

### 6.2 不同星级对应不同的评定项目内容要求，医疗机构医疗护理员星级评定表见附录 C。

## 7 评定方法

采用定性、定量、定期、动态等评定方法，具体要求如下：

- 定性：对照设定的星级要求，由评定小组对医疗护理员提交的材料进行符合性、星级判断；
- 定量：对各评定项目采集的具体数据进行加权计算，得出精确分数；
- 定期：按固定周期（如月度、季度）开展各项目的数据统计，年度开展星级评定；
- 动态：在评定周期内，当发生重大不良事件、服务质量数据异常波动等预设触发情形时，即时启动特别评定，根据结果调整星级。

## 8 评定流程

### 8.1 组建评定小组

评定主体要求如下：

- 评定小组由医疗机构牵头组建，负责拟定评定实施方案并组织实施，及监督评定过程；
- 小组成员由医疗机构和陪护服务机构的相关管理人员构成，人数不少于3人；评定人员应具备医疗护理员评定所需的专业知识、实践技能和管理经验，掌握评定业务流程；
- 评定小组负责拟定评定实施方案并组织执行。

### 8.2 星级评定申请

星级评定前，医疗护理员应向评定小组递交拟评定的星级所需的对应申请材料，材料包括但不限于以下内容：

- 医疗护理员星级申请表（见附录D）；
- 资质及能力证书；
- 继续教育完成情况证明；
- 照护经验证明；
- 其它必要的文字和图片资料。

### 8.3 受理与审查

评定小组根据医疗护理员提交的资质与能力、服务质量、服务满意度、继续教育完成情况、照护经验等申请材料进行真实性、准确性等审查。

### 8.4 评定、批复并公告

- 8.4.1 评定小组依据附录C对申请材料进行综合评议，确定星级。
- 8.4.2 由评定小组对医疗护理员的星级评定结果统一进行批复，不通过者应注明原因。
- 8.4.3 评定小组应及时在机构官网或媒体上公告评定结果，并向通过评定者颁发星级证书。

### 8.5 评定管理

- 8.5.1 评定过程记录宜清楚、完整，形成电子版和纸质版的评定档案。
- 8.5.2 对于年度考核不合格或出现重大工作失误的应作星级降级处理或延缓一年方可申请星级评定。

## 附录 A

(资料性)

## 医疗机构医疗护理员服务质量督导单

医疗机构医疗护理员服务质量督导单见表A.1。

表 A.1 医疗机构医疗护理员服务质量督导单

患者床号：

医疗护理员：

日期：

服务质量标准	完成情况		
	是	否	不适用
1. 持证上岗（持有健康体检合格证明、病患陪护专项职业能力证书）			
2. 统一着装，穿着整洁，仪表端庄，佩戴工牌			
3. 遵守岗位要求不脱岗，认真履行岗位职责			
4. 虚心接受医院及上级管理部门监督、检查、指导			
5. 保持床单元整洁，物品按要求放置，保持病房安静、整洁、美观			
6. 对患者做到“三短六洁”，“三短”即：指甲短、胡须短、头发短；“六洁”即：脸洁、头发洁、口腔洁、手足洁、皮肤洁、肛门洁			
7. 按服务级别根据患者情况协助患者服药、进食、如厕等生活照护			
8. 在医务人员指导下协助病人在床上或室内适当活动			
9. 服从医院病区医务人员管理，尊重医务人员和患者，保护患者隐私			
10. 严格执行医院感染控制要求和消毒隔离制度，防止交叉感染			
11. 落实患者安全措施，预防患者发生跌倒/坠床、管道脱落等不良事件或纠纷，如有异常及时报告医务人员及陪护服务机构			
12. 爱护医院或病区的物品、仪器等财产，节约用水用电			
13. 不私自替患者更换输液、调节输液速度、拔除输液管路等			
14. 不操作监护仪等急救、诊疗设施设备			
15. 不随意调节氧气开关、氧流量			
16. 不为患者进行吸痰等非生活照护操作			
17. 不私自将患者带离医院或擅自离开病房和患者身边，暂时离开须寻找他人帮助，并主动报告责任护士。			
18. 不擅自翻阅病历或者其他医疗文书			
19. 不私自为患者解释病情			
20. 不私自给禁食禁饮病人喂食、喂水、喂药等			
21. 不私自为患者使用热水袋热敷或冰敷			
22. 不私自给患者使用药物、各种治疗性、理疗性仪器等			
23. 不在医疗机构内从事商品推销，进行黄、赌、毒行为			
24. 不质疑或干扰医疗机构各项诊疗活动行为			
25. 不在院内非指定区域或病区内吸烟、喝酒、窜病房			
26. 不在医院或病区蒸煮或烫煮食物			
27. 不随意乱丢垃圾，如尿袋排空后、尿不湿、护理垫等污染物品			
28. 不在非指定区域晾晒衣物、被服等物品			
29. 不使用大功率电器（>1200W），如大型吹风机、电热锅、电磁炉等			
30. 不在病房内存放生菜生肉、砧板等物品			
31. 不私自为患者介绍未经我院规范化培训的医疗护理员			
32. 不向患者或家属索取利是或红包			
合计			
达成率			
注1：达成率=“是”条目数/总条目数-不适用条目数*100%。			
注2：定期考核（1次/月），考核结果分为优（达成率≥90 %）、良（达成率85 %~89 %）、合格（达成率≥80 %）			



附 录 B  
(资料性)  
医疗护理员满意度问卷

医疗护理员满意度问卷见表B.1。

表 B.1 医疗护理员满意度问卷

医疗护理员满意度问卷
<p>请留下您宝贵的想法，非常感谢您的参与！</p> <p>1. 您所在的科室是_____</p> <p>2. 您聘请的医疗护理员是哪家公司？</p> <p style="margin-left: 20px;">A. XXXXXX公司                      B. XXXXXX公司</p> <p>3. 医疗护理员着装规范、整洁、持证上岗</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 很满意(10)    B. 满意(8)        C. 较满意(6)    D. 不满意(4)    E. 非常不满意(2)</p> <p>4. 医疗护理员文明用语、微笑服务</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 很满意(10)    B. 满意(8)        C. 较满意(6)    D. 不满意(4)    E. 非常不满意(2)</p> <p>5. 医疗护理员做到关心、诚心、细心、用心、恒心</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 很满意(10)    B. 满意(8)        C. 较满意(6)    D. 不满意(4)    E. 非常不满意(2)</p> <p>6. 对医疗护理员的服务态度满意及认可程度</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 很满意(10)    B. 满意(8)        C. 较满意(6)    D. 不满意(4)    E. 非常不满意(2)</p> <p>7. 医疗护理员能及时为患者提供生活照护，如洗漱、擦身、喂食、协助大小便等</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 很满意(10)    B. 满意(8)        C. 较满意(6)    D. 不满意(4)    E. 非常不满意(2)</p> <p>8. 医疗护理员服务技能熟练程度</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 很满意(10)    B. 满意(8)        C. 较满意(6)    D. 不满意(4)    E. 非常不满意(2)</p> <p>9. 医疗护理员了解科室基本医疗常识、基础卫生知识</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 很满意(10)    B. 满意(8)        C. 较满意(6)    D. 不满意(4)    E. 非常不满意(2)</p> <p>10. 医疗护理员服务频率满足患者需求</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 很满意(10)    B. 满意(8)        C. 较满意(6)    D. 不满意(4)    E. 非常不满意(2)</p> <p>11. 陪护服务机构管理人员对陪护工作指导，督促和教育等管理措施到位程度</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 很满意(10)    B. 满意(8)        C. 较满意(6)    D. 不满意(4)    E. 非常不满意(2)</p> <p>12. 陪护服务机构是否对陪护定期进行相关培训</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 满意（定期开展）（10）    B. 不满意（偶尔开展）（8）    C. 非常不满意（无开展）（6）</p> <p>13. 对陪护服务机构工作的整体评价</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 很满意(10)    B. 满意(8)        C. 较满意(6)    D. 不满意(4)    E. 非常不满意(2)</p> <p>14. 您对医疗护理员的其他意见和建议：</p>
<p>注：以勾选“满意”及“较满意”的条目总和判定，8~10条为满意、6~7条为较满意、4~5条为合格，≤3条为不满意。</p>



## 附 录 C

(规范性)

## 医疗机构医疗护理员星级评定表

医疗机构医疗护理员星级评定表见表C.1。

表 C.1 医疗机构医疗护理员星级评定表

级别	资质与能力	服务质量	服务满意度	继续教育完成情况	照护经验
一星	取得病患陪护专项职业能力证书、健康体检合格证明	医疗护理员服务质量考核平均达成率 $\geq 80\%$	服务对象对医疗护理员平均满意度为合格	完成医疗护理员培训课程累计12学时	累计照护时长 $\geq 6$ 个月
二星	取得病患陪护专项职业能力证书、取得一星医疗护理员资格或职业技能竞赛三等奖、健康体检合格证明	医疗护理员服务质量考核平均达成率 $\geq 80\%$	服务对象对医疗护理员平均满意度为合格或较满意	完成医疗护理员培训课程累计20学时	累计照护时长 $\geq 12$ 个月
三星	取得病患陪护专项职业能力证书或四级/中级工医疗护理员职业技能等级证书、取得二星医疗护理员资格或职业技能竞赛三等奖、健康体检合格证明	医疗护理员服务质量考核平均达成率 $\geq 85\%$	服务对象对医疗护理员平均满意度为合格或较满意或以上	完成医疗护理员培训课程累计25学时	照护过一级护理的患者，累计照护时长 $\geq 24$ 个月
四星	取得病患陪护专项职业能力证书或三级/高级工医疗护理员职业技能等级证书、取得三星医疗护理员资格或职业技能竞赛二等奖、健康体检合格证明	医疗护理员服务质量考核平均达成率 $\geq 90\%$	服务对象对医疗护理员平均满意度为满意	完成医疗护理员培训课程累计30学时	照护过一级护理的患者，累计照护时长 $\geq 36$ 个月
五星	取得病患陪护专项职业能力证书或二级/技师医疗护理员职业技能等级证书或一级/高级技师医疗护理员职业技能等级证书、取得四星医疗护理员资格或职业技能竞赛一等奖、健康体检合格证明	医疗护理员服务质量考核平均达成率 $\geq 95\%$	服务对象对医疗护理员平均满意度为满意	完成医疗护理员培训课程累计35学时	照护过一级护理的患者，累计照护时长 $\geq 60$ 个月

附 录 D  
(资料性)  
医疗护理员星级申请表

医疗护理员星级申请表见表D.1。

表 D.1 医疗护理员星级申请表

基本信息	姓名:	性别: <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
	身份证号:	开始从事辅助护理工作时间:
	联系方式:	在本单位工作开始时间:
	学历: <input type="checkbox"/> 初中及以下 <input type="checkbox"/> 高中/中专 <input type="checkbox"/> 大专 <input type="checkbox"/> 本科及以上	
	现星级: <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 一星级 <input type="checkbox"/> 二星级 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级	
	申请评定星级: <input type="checkbox"/> 一星级 <input type="checkbox"/> 二星级 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级	
	是否符合下列条件: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 1. 遵纪守法, 年龄在18周岁及以上; <input type="checkbox"/> 2. 身体健康(具备健康体检合格证明)、无传染性疾病或精神性疾病; <input type="checkbox"/> 3. 爱岗敬业、忠于职守、品行良好、有责任心; <input type="checkbox"/> 4. 遵守规章制度、职业守则、服务规范、操作规程; <input type="checkbox"/> 5. 具有良好的职业道德; <input type="checkbox"/> 6. 从事辅助护理服务工作; <input type="checkbox"/> 7. 无违法犯罪记录; <input type="checkbox"/> 8. 具备从事辅助护理服务工作相应的技能水平	
	评审周期内是否存在下列情形之一: <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 1. 违规从事医疗护理专业技术性工作; <input type="checkbox"/> 2. 在发生的医疗安全事件中负有完全或主要责任的; <input type="checkbox"/> 3. 在照护服务活动中索要患者及其亲友财物或者牟取其他不正当利益的; <input type="checkbox"/> 4. 未按照规定执行感染控制任务, 未有效实施消毒或者无害化处置, 造成疾病传播、流行的; <input type="checkbox"/> 5. 故意泄露患者病情、患者及家属个人隐私等有关信息、资料的; <input type="checkbox"/> 6. 有其他违反操作常规、职业道德、职业守则等行为的	
技能要求	1. 技能证书 <input type="checkbox"/> 病患陪护专项职业能力证书(请注明获得时间): _____ <input type="checkbox"/> 医疗护理员职业技能等级证书(请注明等级及获得时间): _____ <input type="checkbox"/> 其他(请注明证书及获得时间): _____ 2. 是否达到申请评定星级应具备的技能: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
满意度要求	是否达到申请评定星级要求: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
评定结果	是否达到申请评定星级要求: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
奖惩情况	评审周期内是否获得表彰或奖励: <input type="checkbox"/> 是(请注明: _____) <input type="checkbox"/> 否 评审周期内是否有投诉或违规记录: <input type="checkbox"/> 是(请注明: _____) <input type="checkbox"/> 否	
考核情况	理论考核: <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 操作技能考核: <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
评定结果	评定星级: <input type="checkbox"/> 一星级 <input type="checkbox"/> 二星级 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级	
	评定结论: <input type="checkbox"/> 通过评定, 授予____星级医疗护理员称号 <input type="checkbox"/> 暂缓评定, 需改进内容: _____ <input type="checkbox"/> 取消评定, 原因_____	
备注	医疗护理员星级评定工作委员会签字/盖章: 年 月 日 考核机构签字/盖章: 年 月 日	
备注	请附相关证书、培训记录、患者感谢信等证明材料	

### 参 考 文 献

- [1] T/GXAS 1033—2025 医疗护理员服务操作规范
  - [2] 医疗护理员培训大纲（试行）（国卫医发〔2019〕49号）
  - [3] 医疗护理员国家职业标准（人社厅发〔2024〕21号）
  - [4] 关于印发加强医疗护理员培训和规范管理试点方案的通知（桂人社发〔2024〕6号）
-