团体标准《医疗护理员服务质量评价规范》

（征求意见稿）编制说明

一、项目来源

根据《广西标准化协会关于下达2024年第二十八批团体标准制修订项目计划的通知》（桂标协〔2024〕188号），由广西护理学会提出，中山大学附属第一医院广西医院、右江民族医学院附属医院、玉林市第一人民医院、广西壮族自治区人民医院、桂林医学院附属医院、河池市第一人民医院等单位共同起草团体标准《医疗护理员服务质量评价规范》（项目编号2024-2602）。

为高质量编制团体标准《医疗护理员服务质量评价规范》，成立标准起草小组并进行如下分工：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **职务/职称** | **从事**  **专业** | **工作单位** | **主要负责工作** |
| 邱小芩 | 护理部执行主任/主任护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 统筹主持标准编制工作 |
| 严凤娇 | 护理部主任/主任护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明编写，质量控制 |
| 陆柳雪 | 护理部主任/主任护师 | 护理 | 右江民族医学院附属医院 | 参与标准文本及编制说明编写，质量控制 |
| 朱新青 | 护理部主任/主任护师 | 护理 | 玉林市第一人民医院 | 参与标准文本及编制说明编写，质量控制 |
| 杨 起 | 护理部主任/主任护师 | 护理 | 广西壮族自治区人民医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 廖春燕 | 门诊主任/主任护师 | 护理 | 桂林医学院附属医院 | 参与标准文本及编制说明编写，质量控制 |
| 卢艳如 | 护理部主任/主任护师 | 护理 | 河池市第一人民医院 | 参与标准文本及编制说明编写，质量控制 |
| 顾亚丽 | 护理部副主任/副主任护师 | 护理 | 右江民族医学院附属医院 | 参与标准编制工作，组织人员进行标准发布后的宣贯培训 |
| 覃惠云 | 护理部副主任/主任护师 | 护理 | 河池市第一人民医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 何红艳 | 执行护士长/主任护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写；组织开展标准征求意见会；对标准实施情况进行总结分析，不断对标准提出修正意见 |
| 李金莲 | 执行护士长/副主任护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 覃金莲 | 执行护士长/副主任护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 周 彦 | 执行护士长/副主任护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 张 丽 | 执行护士长/副主任护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 伍 娴 | 执行护士长/主管护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 罗彩远 | 执行护士长/副主任护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 李泳楠 | 护士长/护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 唐宇君 | 护士长/主管护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 肖 红 | 护士长/主管护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 王倩倩 | 护士长/主管护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 沈雅洁 | 护士长/主管护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 邝君薇 | 护士长/主管护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 邓秋容 | 护士长/主管护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 徐 琳 | 护士长/主管护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 覃冬玲 | 主管护师 | 护理 | 中山大学附属第一医院广西医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 蒋玲 | 副主任护师 | 护理 | 桂林医学院附属医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |

二、项目背景及目的意义

医疗护理员是在[注册护士](https://www.baidu.com/s?sa=re_dqa_generate&wd=%E6%B3%A8%E5%86%8C%E6%8A%A4%E5%A3%AB&rsv_pq=a02e74c6041e5cef&oq=%E5%8C%BB%E7%96%97%E6%8A%A4%E7%90%86%E5%91%98%20%E4%BD%9C%E7%94%A8&rsv_t=b1195C94CFqy+MecJIwp8ick0WJdotcSMFMatkA+RUli0ytaeA1KS6gAiuM&tn=baidu&ie=utf-8)指导下从事辅助护理工作的人员，主要服务对象包括一般病患、老年患者、孕产妇。他们的主要工作包括协助护士照护患者、解决基本生活自理问题、帮助患者进行康复活动、心理抚慰等。

[医疗护理员](https://www.baidu.com/s?sa=re_dqa_generate&wd=%E5%8C%BB%E7%96%97%E6%8A%A4%E7%90%86%E5%91%98&rsv_pq=a02e74c6041e5cef&oq=%E5%8C%BB%E7%96%97%E6%8A%A4%E7%90%86%E5%91%98%20%E4%BD%9C%E7%94%A8&rsv_t=b1195C94CFqy+MecJIwp8ick0WJdotcSMFMatkA+RUli0ytaeA1KS6gAiuM&tn=baidu&ie=utf-8)**在医疗体系中扮演着重要的角色，1.**医疗护理员可以为患者提供日常生活照顾，如协助进食、洗澡、穿脱衣服、行走等。这些日常生活的照护可以帮助患者保持身体功能，预防压力性损伤、肺部感染等并发症的发生。2.医疗护理员可以帮助患者进行康复训练。通过专业的康复照护，患者可以更好地恢复身体功能，提高生活质量。‌3.医疗护理员具备良好的沟通技巧和心理支持能力，可以与患者建立良好的关系，倾听他们的需求和感受，提供心理支持，帮助患者应对疾病带来的压力和恐惧‌。4.‌医疗护理员在工作中可以观察患者的病情变化，协助医护人员收集患者的病情信息。他们可以为医护人员提供病情报告，支持医护人员决策，并及时发现患者可能出现的问题，提供早期预警信息。5.许多家庭因照顾患者而面临巨大的压力和负担，医疗护理员的出现可以减轻家庭成员的负担，使他们能够腾出时间处理其他重要事务。6.医疗护理员经过专业培训，可以提供高质量的照护服务。他们与其他医护人员相互协作，提高整体护理质量，为患者提供更好的治疗环境。7.医疗护理员不仅提供专业照护服务，还具备一定的健康知识宣传能力。他们可以通过健康宣教向患者及其家属普及慢性病管理、康复训练等知识，提高公众的健康素养水平。8.医疗护理员可以减轻医护人员的工作压力和负担，使他们能够更多地关注患者的诊疗和护理。

随着医疗卫生事业的不断发展和人民群众健康需求的不断提高，医疗护理员行业也面临着新的发展机遇和挑战。当前，医疗护理员行业服务标准不统一、服务质量参差不齐。规范的服务质量评价标准能够加强医疗护理员行业的规范管理，激励医疗护理员不断提升自身的专业素质和技能水平，为医疗护理员的职业发展提供指导和支持，从而推动整个行业的专业化、职业化进程。通过标准，引导医疗护理员关注患者的需求，提供更加人性化、专业化的服务，提升患者的就医体验和满意度。同时，规范的质量评价标准也有助于减少医疗纠纷，维护医患、护患关系的和谐稳定。

通过制定团体标准《医疗护理员服务质量评价规范》，以标准为抓手，统一规范医疗护理员服务质量评价要求，对提高医疗护理员服务质量评价技术水平，促进医疗服务业高质量发展具有重要意义。

三、标准编制过程

**（一）成立标准编制工作组**

团体标准《医疗护理员服务质量评价规范》项目任务下达后，中山大学附属第一医院广西医院成立了标准编制工作组，制定了标准编写方案，明确任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作，具体标准编制工作由中山大学附属第一医院广西医院、右江民族医学院附属医院、玉林市第一人民医院、广西壮族自治区人民医院、桂林医学院附属医院、河池市第一人民医院等单位的相关人员配合完成。

**（二）收集整理文献资料**

标准编制工作组收集了国内有关医疗护理员服务质量评价的文献资料。具体列出如下：

国家职业标准医疗护理员（2024年版）

GB/T 36733-2018 服务质量评价通则

WS/T 803-2022 居家、社区老年医疗护理员服务标准

DB14/T 1736-2018 医疗护理员服务规范

DB50/T 1556.3-2024 医疗护理员服务等级评定 第3部分：孕产妇及新生儿护理员

DB50/T 1556.1-2024 医疗护理员服务等级评定 第1部分：普通患者护理员

DB50/T 1556.2-2024 医疗护理员服务等级评定 第2部分：老年患者护理员

DB53/T 1260-2024 艾滋病高危人群外展和同伴教育服务质量评价规范

DB51/T 2772-2021 四川省医疗护理员服务规范

DB3201/T 1188-2024 残疾人居家托养机构服务质量评价

DB5301/T 109-2024 安宁疗护 服务质量评价

T/GDWJ 020—2023 医疗机构医疗护理员服务规范

**（三）研讨确定标准主体内容**

标准编制工作组在对收集的资料进行整理研究后，标准编制工作组召开了标准编制会议，对标准的整体框架进行了研究，并对标准的关键性问题进行了初步探讨。经过研究，标准的主体内容包括医疗护理员的术语和定义，医疗护理员服务质量评价的评价内容及指标、评价程序和档案管理。

**（四）调研、形成文本草案、征求意见稿**

2024年6月～7月，标准起草工作小组进行了广泛实地调研工作，查阅了大量的国内外文献资料，对医疗护理员服务质量评价进行系统总结。经编制组反复讨论，形成了标准的基本构架，对主要内容进行了讨论并对项目的工作进行了部署和安排。

2024年8月，在前期工作的基础之上，通过理清逻辑脉络，整合已有的参考资料中有关医疗护理员服务质量评价的资料内容，并结合医疗护理员服务质量评价前期研究的基础上，按照简化、统一等原则编制完成团体标准《医疗护理员服务质量评价规范》（草案）。

2024年9-10月，编制组深入南宁市、桂林市、百色市、玉林市等各大医院进行调研并进行征求意见。项目编制组针对医疗护理员服务质量评价等方面进行调查研究并进行分析，标准编制工作组多次召开会议，对标准草案进行反复修改和研究讨论，形成团体标准《医疗护理员服务质量评价规范》（征求意见稿）和（征求意见稿）编制说明。

2024年11月，编制组邀请中山大学附属第一医院广西医院、右江民族医学院附属医院、玉林市第一人民医院、广西壮族自治区人民医院、桂林医学院附属医院的代表进行座谈讨论，根据意见进行多次讨论修改形成团体标准《医疗护理员服务质量评价规范》（征求意见稿）和编制说明（第二次）。

四、标准制定原则

**（一）实用性原则**

本文件是在充分收集相关资料和文献，分析医疗护理员服务质量评价当前现状及特点，调研医疗护理员服务质量评价技术情况，参考医疗护理员服务质量评价的相关技术资料并结合多年医疗护理员服务质量评价经验总结起草的。符合当前医疗护理员服务质量评价的要求，有利于提高医疗护理员服务质量评价的技术水平，对推动广西卫生行业高质量发展，具有较强的实用性和可操作性。

**（二）协调性原则**

本文件编写过程中注意了与医疗护理员服务质量评价相关法律法规的协调问题，在内容上与现行法律法规、标准协调一致。

**（三）规范性原则**

本文件严格参照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》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

**（四）前瞻性原则**

本文件在兼顾当前区内医疗护理员服务质量评价实际情况的同时，根据当前医疗护理员服务质量评价无适合标准进行统一规范的现状，还考虑到了医疗护理员服务质量快速提升的趋势和需要，在标准中体现了个别特色性、前瞻性和先进性条款，作为对医疗护理员服务质量评价技术的指导。

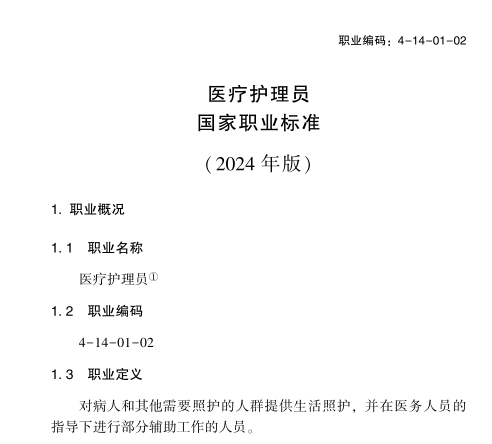
五、标准主要指标及依据来源

团体标准《医疗护理员服务质量评价规范》主要内容包括医疗护理员的术语和定义，医疗护理员服务质量评价的评价内容及指标、评价程序和档案管理。

主导单位中山大学附属第一医院广西医院2024年3月获批成为广西壮族自治区加强医疗护理员培训和规范管理十五家试点医疗机构之一。第一起草人于医院2019年引入第三方医疗护理员管理方式后，一直负责全院的医疗护理员培训、管理工作，参与自治区卫健委医疗护理员定期考核管理制度和我区《加强医疗护理员培训制度和规范管理试点方案》的制定，在医疗护理员管理方面积累了丰富的经验，先后对130多名医疗护理员的服务质量进行评价，具备丰富的经验。标准主要指标及依据来源说明如下：

**（一）术语和定义**

依据《国家职业标准医疗护理员（2024年版）》界定了“医疗护理员”的定义

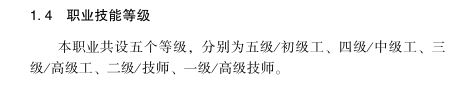


来源：国家职业标准医疗护理员（2024年版）

**（二）评价内容及指标**

**1.评价内容**

依据《国家职业标准医疗护理员（2024年版）》与《医疗护理员培训大纲》确定了生活照护、基本照护、临床照护、心理支持和功能锻炼等5项评价内容。



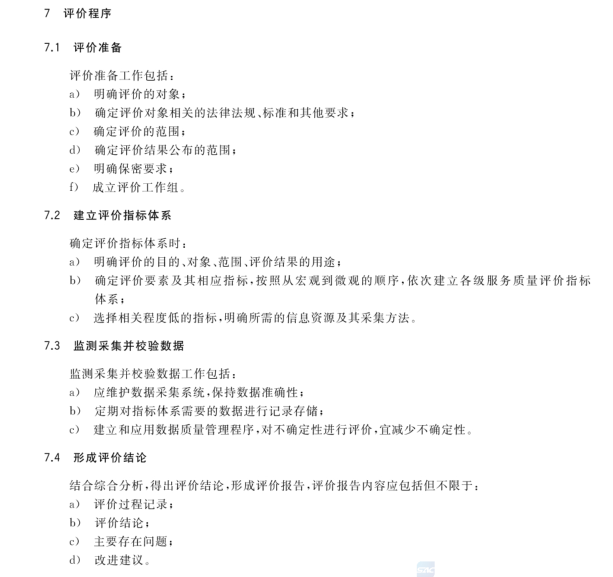
来源：国家职业标准医疗护理员（2024年版）

**2.评价指标**

依据《国家职业标准医疗护理员（2024年版）》确定医疗护理员的5个等级，依据附录A总结出各级指标的数量。

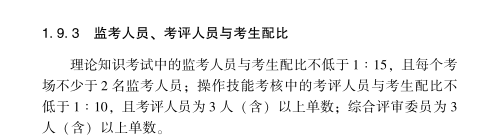
**（三）评价程序**

主要依据《G/T 36733-2018 服务质量评价通则》并结合医疗护理员服务质量评价的实际要求确定了评价准备、建立评价指标体系、监测采集并校验数据、形成评价结论的内容。考评时应成立评价委员会或指定专人负责评价工作，或委托第三方专业机构进行评价。第三方机构应具备医疗护理领域的专业知识和评价经验，能够提供独立、客观的评价结果，以保证考评结果的公平性。



来源：G/T 36733-2018 服务质量评价通则

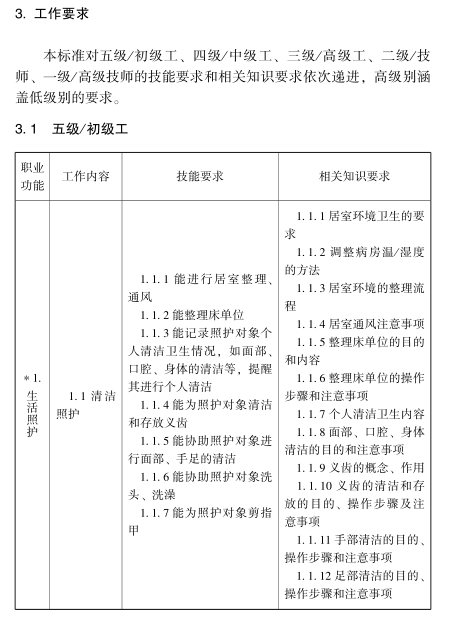
考评人员与综合评审委员人数均应≥3人。主要参照《国家职业标准医疗护理员（2024年版）》并结合医疗护理员服务质量评价实际需求进行确定。



来源：国家职业标准医疗护理员（2024年版）

**1.评价实施**

依据《国家职业标准医疗护理员（2024年版）》对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求，结合目前编制单位对各级医疗护理员的评价工作，给出评价方法，并确定了医疗护理员服务质量评价表的相关指标与内容。在护理质控标准中，“是与否”是一种经常使用的评价方式。由于有些任务或标准难以用具体的分值来衡量，用“是与否”评价能更准确地反映这些任务或标准是否得到妥善执行，能够更清晰地界定评价指标的完成情况。同时，在评分时评价人员可能因为主观判断或标准理解上的差异而给出不同的分数，“是与否”的评价方式则减少了主观性和差异性，使评价结果更加客观、可靠。



来源：国家职业标准医疗护理员（2024年版）

**2.等级评定**

对医疗护理员进行等级评定的首要目的是评估医疗护理员的服务质量。通过定期进行评估，管理层可以客观地掌握医疗护理员在工作中的服务质量。这种评估不仅有助于确定员工的优势和不足，还能了解员工在不同岗位上的适应性和潜力。通过评估，管理层可以提前发现问题和短板，并采取相应的措施来改进和提高员工的工作表现。通过公平、公正的评估，确定医疗护理员的服务质量，定出等级，可以激励医疗护理员努力工作，并为医疗护理员的出色服务质量提供认可和奖励。当医疗护理员知道自己的努力会被认真评估并得到回报时，他们更有动力去超越自己的极限，提供更好的服务，获得更好的成绩。

医疗护理员的等级评定依据编制单位对130名医疗护理员的服务质量进行评价的经验进行确定。由于国家指导性意见于2024年出台，目前各省尚未对医疗护理员进行实际的分级评定。因此，在前期的评价工作中，主要针对各单位在岗的医疗护理员进行评价。近年医疗护理员的服务质量评价结果见表1。

表1 医疗护理员的服务质量评价结果

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价对象 | 评价等级 | | | | | | | | | |
| 优秀 | | 良好 | | 一般 | | 合格 | | 不合格 | |
| 人数 | 占比 | 人数 | 占比 | 人数 | 占比 | 人数 | 占比 | 人数 | 占比 |
| 在岗  医疗护理员 | 8 | 6.2% | 35 | 26.9% | 55 | 42.3% | 20 | 15.4% | 12 | 9.2% |

表1看出，6.2%的医疗护理员的服务质量达到优秀，26.9%的医疗护理员的服务质量达到良好，57.7%的医疗护理员的服务质量集中在一般和合格水平，占比相对较高，符合多数达标，部分良好，少量优秀的原则。说明评价指标设计合理，评价方法可行。另外有9.2%的医疗护理员服务质量评为不合格，表明医疗护理员群体在服务质量上仍存在较大的提升空间，需要加强医疗护理员专业知识的相关培训与出台相关等级激励措施，共同促进医疗护理员服务质量的提升。

**3.评价周期**

为提高医疗护理员的服务质量，宜加强对医疗护理员的评价，宜每季度进行一次评价。新入职的医疗护理员，应在其试用期内增加评价频率。

**（四）档案管理**

加强档案管理，有利于开展溯源工作。将评价报告、评价过程记录、评价专家使用和信用记录等建立并保存，随时可调出给有关部门监督、检查和质询。

六、国内外同类标准制修订情况及与法律法规、强制性标准关系

经查阅，国内与“医疗护理员服务质量评价”相关的标准有：《WS/T 803-2022 居家、社区老年医疗护理员服务标准》《DB14/T 1736-2018 医疗护理员服务规范》《DB50/T 1556.3-2024 医疗护理员服务等级评定 第3部分：孕产妇及新生儿护理员》《DB50/T 1556.1-2024 医疗护理员服务等级评定 第1部分：普通患者护理员》《DB50/T 1556.2-2024 医疗护理员服务等级评定 第2部分：老年患者护理员》《DB51/T 2772-2021 四川省医疗护理员服务规范》《T/GDWJ 020—2023 医疗机构医疗护理员服务规范》等。

（1）DB14/T 1736-2018 医疗护理员服务规范：规定了山西省医疗护理员的服务内容、服务要求和服务评价方法。

（2）DB50/T 1556.1-2024 医疗护理员服务等级评定 第1部分：普通患者护理员：规定了重庆市医疗护理员服务等级评定标准，针对普通患者护理员。

（3）DB50/T 1556.2-2024 医疗护理员服务等级评定 第2部分：老年患者护理员：针对老年患者护理员的服务等级评定标准。

（4）DB50/T 1556.3-2024 医疗护理员服务等级评定 第3部分：孕产妇及新生儿护理员：针对孕产妇及新生儿护理员的服务等级评定标准。

（5）DB51/T 2772-2021 四川省医疗护理员服务规范：规定了四川省医疗护理员的服务规范和要求。

（6）T/GDWJ 020—2023 医疗机构医疗护理员服务规范：广东省发布的团体标准，规定了医疗机构中医疗护理员的服务规范。

DB50/T 1556等系列标准针对普通患者、老年患者、孕产妇或新生儿等不同群体，较为具体。另外仅明确规定了服务等级评定的方法和标准，没有详细规定服务等级评定的内容。

申报标准涵盖更广泛的服务对象类型，除上述几个标准提到的对象外，也包括如慢性病、失能失智、安宁疗护等患者，更具普适性，且进一步细化服务等级评定的标准和方法，提供更全面的评价维度，确保评价的全面性和准确性。充分体现出本标准原创性、高质量、先进性的特点。

本标准的内容与现行的法律、法规及强制性标准无冲突，标准的编写符合GB/T 1.1—2020的要求。

七、重大分歧意见发处理经过和依据

本标准研制过程中无重大分歧意见。

八、自我承诺

本标准内容与各项指标不低于强制性标准要求。

团体标准《医疗护理员服务质量评价规范》标准编制小组

2024年11月15日