

医疗机构医疗护理员管理规范

Specification for management of medical nursing assistants of medical
institutions

2024 - 11 - 06 发布

2024 - 11 - 12 实施

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 培训及考核管理	1
5 日常管理	2
6 信息化管理	3
7 档案管理	3
附录 A（资料性） 医疗护理员培训大纲	4
附录 B（资料性） 医疗护理员管理制度	8
附录 C（资料性） 医疗护理员管理办公室职责	9
附录 D（资料性） 医疗护理员“十不允许”	10
附录 E（资料性） 医疗机构医疗护理员服务质量督导单	11
附录 F（资料性） 医疗护理员满意度问卷	13
参考文献	14

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。

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、广西中医药大学附属瑞康医院、广西医科大学第二附属医院、右江民族医学院附属医院、桂林医学院附属医院、广西壮族自治区南溪山医院、南宁市第一人民医院、桂林市人民医院、柳州市人民医院、玉林市第一人民医院、贵港市人民医院、钦州市第一人民医院、梧州市工人医院、河池市中医医院、防城港市中医医院、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、伍勋、叶真凤、黄晓莲、韦志慧、龙秀红、梁榕、陆柳雪、廖春燕、罗海燕、林桦、周燕、黄宇霞、朱新青、李洁霞、马惠、苏中英、黄丽荣、陈环月、符茜茜、黄利宾、莫利容、梁海珍、谢思莹、翟婉春、姚喜、李俊利、曾春香、莫选、蒋雪春、韦红、黄艳飞、黄水莲。

医疗机构医疗护理员管理规范

1 范围

本文件界定了医疗护理员的术语和定义，规定了医疗机构医疗护理员管理的培训及考核管理、日常管理、信息化管理的要求，描述了医疗机构医疗护理员管理的追溯方法。

本文件适用于医疗机构医疗护理员的管理。

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 19012/ISO 10002 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 28917 医院陪护服务基本要求

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 *medical nursing assistants*

符合《医疗护理员国家职业标准》的准入要求，对患者和其他需要照护的人群提供生活照护，并在医务人员的指导下进行基本照护、临床照护、心理支持、功能训练等部分辅助工作的人员。

4 培训及考核管理

4.1 培训要求

4.1.1 培训包括岗前培训和在岗培训。

4.1.2 宜参照《医疗护理员培训大纲》（见附录A）及附录B开展理论和实践培训。

4.1.3 宜根据各专科患者疾病特点、照护要点及医疗护理员的职业级别要求等开展个性化培训，其中职业级别要求的培训参照《医疗护理员国家职业标准》实施。

4.2 培训形式

4.2.1 根据工作和学习情况选择线下、线上或“线下+线上混合式”、以会代培等培训方式。

4.2.2 根据需要选择实训指导、案例分析、情景模拟、角色扮演等多种培训形式。

4.3 培训时间

岗前培训应在医疗护理员上岗前完成，每年完成继续教育学时 ≥ 12 学时。

4.4 考核要求

4.4.1 考试内容包括但不限于理论知识考试、技能考核及根据临床实践应用情况按照一定比例进行综

合考评。

4.4.2 考试形式包括但不限于口试、笔试、实操考核及床边观察、临床实践等多种形式。

4.4.3 对考核合格者颁发医疗护理员岗前培训合格证。

5 日常管理

5.1 组织管理

5.1.1 医疗机构应指定专职部门和人员负责医疗护理员的管理。

5.1.2 医疗机构宜建立“医疗机构—医疗机构专职管理员”或“医疗机构—病区管理员—医疗护理员”等多部门多级联动管理模式，有陪护服务机构进驻的医疗机构还宜并轨实施“陪护服务机构—派驻管理人员—片区小组长—医疗护理员”管理模式。

5.1.3 医疗机构应提供专门的管理办公场地及设施。

5.1.4 医疗机构应完善工作流程，建立健全医疗护理员管理制度，包括安全管理制度、服务投诉制度、满意度调查制度等，见附录 B。

5.1.5 医疗机构应建立相应突发事件的安全应急预案，组织医疗护理员开展演练，应对紧急突发情况，并制定不良事件处理流程，及时处理潜在医疗风险。

5.1.6 医疗机构应明确医疗护理员管理岗位或机构职责，见附录 C。

5.1.7 医疗机构应制定医疗护理员工作手册，内容包括但不限于医疗护理员服务规范、医疗护理员岗位职责、医疗护理员行为规范、医疗护理员服务公约等。

5.1.8 医疗机构应与医疗护理员/派遣医疗护理员的陪护服务机构签定合同，指导规范医疗护理员工作开展。

5.1.9 医疗机构宜根据培训考核及服务评价结果开展医疗护理员星级评定工作。

5.2 医疗护理员服务要求

5.2.1 提供服务前，应确认遵守相关规则，见附录 D。

5.2.2 提供服务前，应签署相关合同。

5.2.3 首次进入工作场所应主动向患者、家属出示自己的身份证件、相关职业资格证书（岗前培训合格证、病患陪护专项职业能力证书、养老护理员职业技能等级证书等）、健康证明等。

5.2.4 应遵守法律法规、职业道德、技术操作标准等，规范护理服务行为，注重公共卫生和环境保护，不泄露患者隐私。

5.2.5 应按照服务合同、服务方案，结合患者具体情况，及时提供服务。

5.2.6 为患者提供的用品应征得患者或家属同意。

5.2.7 应与患者、家属建立良好关系。

5.2.8 应细心观察患者的病情变化和心理状况，发现异常应立即通知医生、护士及家属。

5.2.9 应了解患者病情、生活习惯、作息规律和宗教信仰等。

5.2.10 服务期满或因其他原因结束服务时，应做好交接工作。

5.2.11 其他服务要求应符合 GB/T 28917 的规定。

5.3 服务评价与改进

5.3.1 医疗机构应定期对医疗护理员开展服务质量控制检查，检查结果应填写形成医疗机构医疗护理员服务质量督导单，见附录 E，并将结果反馈给相应的责任人，对服务不规范、质量不达标的医疗护理员提出警告并限期整改。有陪护服务机构进驻的医疗机构应监督其开展相应的服务质量控制检查。

5.3.2 医疗机构应在醒目处公示监督投诉电话、电子邮件等投诉渠道，保证渠道便捷、畅通。由专人

负责，并及时处理、反馈投诉意见，投诉处理按 GB/T 19012/ISO 10002 执行。

5.3.3 医疗机构应定期采取问卷调查、放置留言簿等形式进行医疗护理员工作满意度调查，调查问卷见附录 F。

5.3.4 医疗机构应对满意度调查结果进行分析、通报并提出改进措施。

6 信息化管理

宜建立信息化管理平台，应具备但不限于医疗护理员服务下单预约、服务过程记录、培训记录、档案管理等功能。

7 档案管理

7.1 应建立健全各类管理档案，包括但不限于相关文件、管理制度、医疗护理员个人信息资料、合同、培训与考核资料、质量检查评价、奖惩记录等。

7.2 档案保存期限应符合国家有关规定。



附录 A
(资料性)
医疗护理员培训大纲

医疗护理员培训大纲见表A.1。

表 A.1 医疗护理员培训大纲

医疗护理员培训大纲
<p>根据服务对象和服务内容不同，医疗护理员的培训大纲分为三类。</p> <p>一、第一类：以患者为主要服务对象的医疗护理员培训大纲</p> <p>(一) 培训对象</p> <p>拟从事或正在从事医疗护理员工作的人员。</p> <p>(二) 培训方式及时间</p> <p>采用理论和实践相结合的培训方式。培训总时间不少于120学时，其中理论培训不少于40学时，实践培训不少于80学时。</p> <p>(三) 培训目标</p> <ol style="list-style-type: none">1. 了解相关法律法规、规章制度。2. 具备良好的职业道德、协作意识和人文关怀素养。3. 熟悉医疗机构规章制度和护理员岗位职责。4. 掌握生活照护的基本知识和技能。5. 掌握消毒隔离的基本知识和技术。6. 掌握沟通的基本技巧和方法。7. 具备安全意识，掌握安全防护、急救的基本知识和技术。8. 掌握中药等常用药物服用的基本知识和方法。9. 掌握体温、脉搏、呼吸、血压等生命体征正常值。 <p>(四) 培训内容</p> <ol style="list-style-type: none">1. 理论培训内容<ol style="list-style-type: none">(1) 法律法规。《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国传染病防治法》等相关法律法规。(2) 规章制度。《医疗机构管理条例》、《医院感染管理办法》、《医疗废物管理条例》、医疗机构工作相关规章制度等。(3) 职业道德和工作规范。护理员的职业道德和职业礼仪、护理员的岗位职责和行为规范、人文关怀，服务对象的权利和义务等。(4) 生活照护。饮食照护、清洁照护、睡眠照护、排痰照护、排泄照护、移动照护（如卧位摆放、更换体位、搬运转运等）的内容、方法、标准和注意事项等；进食、睡眠、排泄、移动等异常情况处理；压力性损伤预防等。(5) 消毒隔离。手卫生、穿脱隔离衣、戴（脱）手套/口罩/帽子的方法、垃圾分类与管理、职业安全与防护、环境与物品的清洁和消毒等。(6) 沟通。沟通的技巧与方法、特殊服务对象的沟通技巧等。(7) 安全与急救。患者安全防护（跌倒/坠床、意识障碍、误吸、噎食、烫伤、压力性损伤、管路滑脱等）；保护用具的使用与观察；停电、火灾应急预案；纠纷预防；初级急救知识、心肺复苏术（CPR）等。(8) 体温、脉搏、呼吸、血压等生命体征正常值。(9) 基本康复锻炼。功能位摆放、肢体被动活动等。

表 A.1 医疗护理员培训大纲（续）

<p>(10) 安宁疗护内容及照护要点。</p> <p>(11) 中药服用基本知识和中药饮片的煎煮方法及注意事项。</p> <p>2. 实践培训内容</p> <p>(1) 饮食照护。餐前准备、协助进食（水），进食（水）后的观察注意事项。</p> <p>(2) 清洁照护。头面部、手、足清洁，口腔清洁（含活动性义齿）、床上洗头、沐浴、床上擦浴、修剪指（趾）甲、会阴清洁；协助穿脱、更换衣裤，床单位整理与更换、卧床患者更换床单。</p> <p>(3) 睡眠照护。睡眠环境的准备、促进睡眠的方法。</p> <p>(4) 排痰照护。叩背等协助排痰方法及注意事项。</p> <p>(5) 排泄照护。协助如厕、床上使用便器、更换纸尿裤/尿垫、协助留取大小便标本。</p> <p>(6) 移动照护。常用卧位摆放（平卧位、侧卧位、半卧位、半坐位等）；协助更换体位、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）。</p> <p>(7) 消毒隔离。手卫生、穿脱隔离衣、戴（脱）手套/帽子/口罩、环境及物品的清洁与消毒。</p> <p>(8) 沟通技巧。</p> <p>(9) 安全与急救。患者安全防护（跌倒/坠床、噎食、误吸、烫伤、压力性损伤、管路滑脱等），保护用具的使用；灭火器等消防器材的使用；初级急救技术、心肺复苏术（CPR）。</p> <p>(10) 协助身体活动、协助功能位摆放、协助肢体被动活动。</p> <p>二、第二类：以老年患者为主要服务对象的医疗护理员培训大纲</p> <p>(一) 培训对象</p> <p>拟从事或正在从事医疗护理员工作的人员。</p> <p>(二) 培训方式及时间</p> <p>采用理论和实践相结合的培训方式。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。</p> <p>(三) 培训目标</p> <p>在达到以患者为主要服务对象的医疗护理员培训目标的基础上，还应达到以下目标。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解《中华人民共和国老年人权益保障法》。 2. 熟悉护理院（站）、护理中心、医养结合机构等相关规章制度、护理员岗位职责。 3. 熟悉老年人的常见疾病及照护要求。 4. 掌握老年人的生理、心理特点。 5. 掌握老年人生活照护特点。 6. 掌握老年人营养需求和进食原则。 7. 掌握老年人常见疾病使用药物的注意事项。 8. 掌握老年人沟通技巧和方法。 <p>(四) 培训内容</p> <p>1. 理论培训内容</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 《中华人民共和国老年人权益保障法》；护理院（站）、护理中心、医养结合机构等相关规章制度和护理员岗位职责。 (2) 老年人的生理、心理特点。 (3) 老年人的常见疾病及照护要求。 (4) 老年人的生活照护内容及要求。 (5) 跌倒/坠床、意识障碍、吞咽障碍、视力/听力障碍、睡眠障碍、大小便失禁、便秘、压力性损伤、营养失调、疼痛、坠积性肺炎等情况的表现、预防和照护措施。 (6) 老年人的饮食种类、营养需求、进食原则、注意事项。
--

表 A.1 医疗护理员培训大纲（续）

- (7) 老年人常见疾病使用药物的注意事项。
- (8) 老年人沟通技巧和方法，常见心理问题的应对，异常心理行为的识别和应对措施。
- (9) 老年人终末期安宁疗护相关知识。

2. 实践培训内容

- (1) 义齿摘取、佩戴、清洗和存放。
- (2) 协助老年人进食/水，观察并记录异常。
- (3) 模拟体验，感受老年人的生活行为，给予老年人照护措施。
- (4) 热水袋等保暖物品和设施的使用方法及注意事项。
- (5) 对意识障碍、吞咽障碍、视力/听力障碍、睡眠障碍、大小便失禁、便秘、压力性损伤、营养失调、疼痛等情况进行照护和安全防护，预防跌倒、坠床、呛咳、噎食、烫伤、管路滑脱、坠积性肺炎、触电、走失等意外情况。

三、第三类：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大纲

(一) 培训对象

拟从事或正在从事医疗护理员工作的人员。

(二) 培训方式及时间

采用理论和实践相结合的培训方式。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。

(三) 培训目标

在达到以患者为主要服务对象的医疗护理员培训目标的基础上，还应达到以下目标。

- 1. 了解《中华人民共和国母婴保健法》。
- 2. 熟悉产科常见疾病的临床表现和照护要点。
- 3. 了解产科围产期、产褥期的照护特点，常见并发症的预防和注意事项。
- 4. 熟悉综合医院产科、妇产医院、妇幼保健院等机构相关规章制度和护理员岗位职责。
- 5. 掌握产妇的生理、心理变化。
- 6. 掌握产妇产褥期营养膳食和生活照护。
- 7. 掌握产褥期产妇焦虑、抑郁等心理问题的识别、预防和应对措施。
- 8. 掌握新生儿的日常照护。
- 9. 掌握新生儿的喂养相关知识和母乳喂养技巧。
- 10. 掌握新生儿意外伤害的预防和应对措施。
- 11. 熟悉新生儿的生理特点、常见疾病临床表现及照护要点。

(四) 培训内容

1. 理论培训内容

- (1) 《中华人民共和国母婴保健法》；综合医院产科、妇产医院、妇幼保健院等机构的规章制度和护理员岗位职责。
- (2) 产妇的生理、心理变化特点。
- (3) 产科常见疾病（如多胎妊娠、妊娠高血压疾病、妊娠期糖尿病、羊水量异常、前置胎盘、胎盘早期剥离、胎膜早破、早产、产后出血等）的临床表现特点和照护注意要点。
- (4) 围产期、产褥期的照护特点，常见并发症的预防和注意事项。
- (5) 产妇焦虑、抑郁等心理问题表现、预防和处理。
- (6) 营养学基础知识；产妇产褥期食谱、营养膳食指导；会阴清洁、产褥期卫生指导。
- (7) 新生儿生理特点；生长和发育；新生儿黄疸、尿布疹、脐炎、湿疹、便秘、腹泻等常见疾病相关知识和照护要点。

表 A.1 医疗护理员培训大纲（续）

- (8) 新生儿日常照护；居室环境、新生儿衣着、新生儿包裹、睡眠、抱姿；眼、鼻、耳、口腔、指甲、脐部、臀部照护；尿布和纸尿裤的使用；新生儿沐浴、新生儿抚触；新生儿用品清洁、消毒等。
- (9) 新生儿喂养（母乳、人工、混合喂养）；母乳喂养的方法技巧；母乳喂养常见问题与处理。
- (10) 新生儿窒息、跌落、烫伤等意外伤害的预防和应对措施。
2. 实践培训内容
- (1) 产妇膳食食谱制订及饮食指导。
- (2) 会阴清洁、坐浴。
- (3) 腹带的使用。
- (4) 孕产妇围产期、产褥期常见并发症的预防和注意事项。
- (5) 新生儿穿衣、包裹、抱姿。
- (6) 协助新生儿沐浴；沐浴前准备工作；眼、鼻、耳、口腔、指甲、脐部、臀部照护；更换尿布/纸尿裤；新生儿抚触。
- (7) 协助母乳喂养（包括哺乳姿势、托乳房方法、含接姿势等）。
- (8) 新生儿人工喂养的方法；配奶用物的准备和清洁消毒等。
- (9) 新生儿窒息、跌落、烫伤等意外伤害的预防和应对措施。



附 录 B
(资料性)
医疗护理员管理制度

医疗护理员管理制度见表B.1。

表 B.1 医疗护理员管理制度

<p>为贯彻落实国家卫生健康委员会等5部门《关于加强医疗护理员培训和规范 ze 管理工作的通知》(国卫医发〔2019〕49号)及《关于促进健康服务业发展的若干意见》《关于促进护理服务业改革与发展的指导意见》等文件精神,强化医疗护理员的规范化管理,维护其和患者的合法权益,保障本医疗机构各项工作的正常进行,制定本制度。</p> <p>一、医疗护理员(除家属外)应持有培训合格证书、健康体检合格证明(有效期内)等证件。</p> <p>二、各病区要将医疗护理员纳入科室管理范畴,严格控制患者自聘陪护数量,积极引导自聘陪护纳入陪护服务机构管理。</p> <p>三、各病区不得在家属可以陪护或无陪护医嘱的情况下要求患者聘请医疗护理员。</p> <p>四、各病区须严格落实医疗护理员信息的登记工作,护士长每日核查医疗护理员情况,发现无证上岗、“黑陪护”等异常情况应及时向相关部门报备。</p> <p>五、医疗护理员应遵守法律、法规和本院的有关规定,服从本院管理,自觉维护医疗机构的治安秩序,禁止涉黄、涉赌、涉毒、涉黑。对于欺行霸市、拉帮结派的“黑陪护”不法行为,应及时报告公安机关从严打击,并禁止此类医疗护理员在我院从事陪护工作。</p> <p>六、医疗护理员不得在病房内使用违规电器、明火、危险品,不得蒸煮饭菜,不准携带可能影响医疗秩序的物品进入工作场所,不得在院内公共场所吸烟、跳广场舞、大声喧哗,不参与聚众打牌、争吵打架。对违反上述规定的医疗护理员,保卫科视情节严重程度或屡次不改者,给予劝离医疗机构。</p> <p>七、医疗护理员进入病区时,需签署住院患者/家属雇佣医疗护理员承诺书。</p> <p>八、保卫科协同公安派出所管理院内暂住人口,负责暂住人口审核及治安、安全管理工作。各病区应及时将医疗护理员(暂住人口)变动情况上报保卫科备案。禁止无居住证人员在病房内留宿(从事陪护工作)3 d以上。</p> <p>九、保卫科应积极做好医疗护理员的法制、安全教育和宣传工作,及时发现和消除安全隐患。对违反本制度规定的行为,要及时报告并依法协助公安机关进行查处。</p> <p>十、护理部、保卫科、病区护士长及医师要及时与住院患者、家属做好沟通解释工作,说明执行本制度的法律法规、医疗机构加强治安管理的必要性和为医患双方治安安全带来的利益,共同做好患者、家属、医疗护理员的思想工作,取得患者的支持和理解。</p> <p>十一、对经解释、劝说后患方医疗护理员仍不遵守本院规章制度,而患方又不愿意更换医疗护理员的,经治医师和护士长应请患者出院或转院治疗。患方拒绝出院或转院的,病区护士长应立即报告保卫科,由保卫科报告并协助公安机关进行处理。</p> <p>十二、医疗护理员管理办公室专职人员,至少每季度对医疗护理员进行质量检查,每月与陪护服务机构组织召开沟通会,总结反馈督查存在的问题、满意度调查结果并追踪、督促整改,做好相关资料存档。对严重违反本制度规定、经劝说后屡教不改的医疗护理员及时向保卫科报备。</p> <p>十三、陪护服务机构应在医疗机构公示栏或各病区醒目位置公示收费标准,并严格按照备案公示价格执行,不得随意提高日陪护收费标准(含节假日和双休日)。</p>
--

附录 C

(资料性)

医疗护理员管理办公室职责

医疗护理员管理办公室职责见表C.1。

表 C.1 医疗护理员管理办公室职责

医疗护理员管理办公室职责
<p>1. 在护理部领导下进行工作，协助护理部分管的医疗护理员管理工作。</p> <p>2. 积极探索医疗机构医疗护理员管理的科学方法，不断提高医疗护理员队伍的业务素质和服务水平。</p> <p>3. 严格督导医疗护理员准入条件：凡从事医疗护理员岗位工作的人员，应经过相关培训，考核合格后上岗；身体健康，无传染病及传染病原携带者，无残疾，持有二级以上医疗机构出具的健康检查合格证。</p> <p>4. 开展医疗护理员集中管理，做好医疗护理员工作的监督和跟踪管理，定期做好信息的沟通反馈、总结，持续改进，确保医疗护理员工作质量的不断提高，全面提升医疗机构的管理效率和效益。</p> <p>5. 协助陪护服务机构对全院的医疗护理员进行培训，包括医疗护理员行为规范、职业礼仪服务规范、医疗机构感染管理的预防与控制相关知识、护理安全知识、患者卫生处置和生活护理等。</p> <p>6. 监督和管理陪护服务机构完成陪护管理的各项规章制度，明确医疗护理员的岗位职责、工作任务、工作标准和具体要求，对医疗护理员做到“六统一”，即统一登记、统一培训、统一评价、统一着装、统一标识、统一管理，规范陪护的服务行为。</p> <p>7. 至少每季度完成医疗机构医疗护理员服务质量考核检查，并整理发现问题进行及时反馈、整改、追踪（PDCA），有资料存档。</p>

广西标准化协会

附录 D
(资料性)
医疗护理员“十不允许”

医疗护理员“十不允许”见表D.1。

表 D.1 医疗护理员“十不允许”

医疗护理员“十不允许”	
(1)	不允许私自替患者更换连接输液管或拔出输液管路、调节输液速度、更换引流管等；
(2)	不允许操作监护仪等急救、诊疗设施设备；
(3)	不允许随意调节氧气开关、为患者吸痰等非生活护理操作；
(4)	不允许私自将患者带离医疗机构，有事离开患者，必须通知医护人员；
(5)	不允许擅自翻阅病历或者其他医疗文书；
(6)	不允许私自为患者解释病情，不允许私自给禁食患者喂食、喂水、喂药；
(7)	不允许私自开展其它医疗卫生技术活动，不允许私自为患者使用热水袋热敷或冰敷，不允许私自给患者使用各种治疗性、理疗性仪器等；
(8)	不允许在医疗机构内从事商品推销，进行黄、赌、毒行为；
(9)	不允许质疑或（和）干扰医疗机构各项诊疗活动行为；
(10)	不允许违反医疗机构规章制度，不在院内及病区吸烟、喝酒，不窜病房，不在医疗机构蒸煮或烫煮食物；不允许随意乱丢垃圾，如：排空后的尿袋、尿不湿、护理垫等污染物品须装入垃圾袋后才能丢入垃圾桶；不允许在非指定区域晾晒衣物被服等物品；节约水电，不允许长期霸占开水间，不允许使用大功率电器（大于 1 200 W），如大型吹风机、电热锅、电磁炉等；不允许病区、病房内存放生菜生肉、刀具、砧板等物品；爱护国家财产，损坏公物须照价赔偿。
医疗护理员意见：严格遵守陪护工作“十不允许”。	
医疗护理员签名：	日期：
宣教护士签名：	日期：

附录 E

(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F.1。

表 F.1 医疗机构医疗护理员服务质量督导单

医疗机构名称： 督导时间： 督导者： 达成率：

类别	关键措施	完成情况		
		是	否	不适用
综合管理	1. 管理制度健全，各岗位人员职责明确，有完善的服务规范、工作流程			
	2. 遵守国家及医疗机构相关规章制度，定期接受医疗机构及上级管理部门监督、检查、指导			
	3. 按需求配置医疗护理员数量，资料齐全（花名册及身份证、健康证、资质证明复印件、劳动/劳务合同等），持培训合格证上岗			
	4. 采取信息化管理，具备可查询或服务下单功能信息平台或APP			
	5. 保障24h*365d在线服务，接待处理患者/家属服务需求的连续服务			
	6. 建立相应突发事件的应急预案，并组织医疗护理员开展演练，有培训演练记录			
	7. 有完善的医疗护理员培训计划并组织实施，有记录			
	8. 医疗机构及陪护服务机构每月检查医疗护理员服务质量并及时反馈，持续改进有成效，有记录			
	9. 定期（每月）组织召开沟通会，邀请医疗机构人员参与			
医疗护理员管理	10. 遵守岗位要求，统一着装，穿着整洁，仪表端庄，佩戴工牌。不在病区吸烟、喝酒，不窜病房，不脱岗；爱护医疗机构、科室的物品及仪器；保护患者隐私			
	11. 协助护士做好晨、晚间护理，保持床单元整洁，物品按要求放置，保持病房安静、整洁、美观			
	12. 根据患者需求为患者提供单项服务：洗漱、洗头、擦澡、更换衣服。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、会阴洁、肛门洁			
	13. 按级别服务患者，根据患者情况及时协助患者服药、进食、餐后清洗餐具，必要时协助患者如厕、为患者清理大小便等；根据患者治疗要求协助和指导患者在床上或室内适当活动			
	14. 陪护期间原则上不得擅自离开病房和患者身边，暂时离开必须寻找他人帮助，主动报告护士			
	15. 严格执行医疗机构感染控制要求和消毒隔离制度，防止交叉感染。落实患者安全措施，预防患者发生跌倒/坠床、管道脱落、烫伤等不良事件或纠纷，如有发生应及时报告护士长、陪护服务机构			

表 F.1 医疗机构医疗护理员服务质量督导单（续）

医疗护理员 管理	16. 管理人员定时巡视病房，医疗护理员在医务人员指导下协助患者在床上或室内适当活动，特殊情况下或家属授权帮助患者买食物、生活用品等			
	17. 不允许介绍非医疗机构签订协议的陪护服务机构的人员进入医疗机构从事医疗护理员的工作。不允许向患者或家属索取利是或红包			
	18. 不允许私自操作监护仪等急救诊疗设施设备，更换连接输液管或拔出输液管路、调节输液速度、更换引流管等			
	19. 不允许开展其它医疗卫生技术活动，不允许私自为患者使用热水袋热敷或冰敷，不允许私自给患者使用各种治疗性、理疗性仪器等			
	20. 不允许私自将患者带离医疗机构，擅自翻阅病历或者其他医疗文书			
	21. 不允许质疑或（和）干扰医疗机构各项诊疗活动行为			
注1：达成率=“是”条目数/总条目数-不适用条目数*100%。				
注2：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 F
(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G.1。

表 G.1 医疗护理员满意度问卷

医疗护理员满意度问卷	
请留下您宝贵的想法，非常感谢您的参与！	
1. 您所在的科室是_____	
2. 您聘请的医疗护理员是哪家公司？	
A. XXXXXX公司	B. XXXXXX公司
3. 医疗护理员着装规范、整洁、持证上岗	
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)
4. 医疗护理员文明用语、微笑服务	
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)
5. 医疗护理员做到关心、诚心、细心、用心、恒心	
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)
6. 对医疗护理员的服务态度满意及认可程度	
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)
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	
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)
8. 医疗护理员服务技能熟练程度	
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)
9. 医疗护理员了解科室基本医疗常识、基础卫生知识	
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)
10. 医疗护理员服务频率满足患者需求	
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)
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	
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)
12. 陪护服务机构是否对陪护定期进行相关培训	
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)
13. 对陪护服务机构工作的整体评价	
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)
14. 您对医疗护理员的其他意见和建议：	

参 考 文 献

- [1] DB36/T 945—2017 医疗陪护服务质量规范
 - [2] 关于促进健康服务业发展的若干意见（国发〔2013〕40号）
 - [3] 关于印发促进护理服务业改革与发展指导意见的通知（国卫医发〔2018〕20号）
 - [4] 医疗护理员培训大纲（试行）（国卫医发〔2019〕49号）
 - [5] 医疗护理员国家职业标准（人社厅发〔2024〕21号）
 - [6] 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）
-

中华人民共和国团体标准
医疗机构医疗护理员管理规范
T/GXAS 871—2024
广西标准化协会统一印制
版权专有 侵权必究