附件2

**医护人员对护理员工作服务满意调查表**

尊敬的医护人员：

为了解医院病区护理员服务质量，我们提出一些调查项目，希望通过您的亲身感受，在最能反映您真实看法的各栏内打“√”，以便我们更好地改进护理员工作质量，感谢您对医院护理工作的支持！

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 非常  满意  10分 | 满意  8分 | 一般  6分 | 不满意  3分 | 非常不满意  0分 |
| 1 | 护理员的仪表形象、举止得体 |  |  |  |  |  |
| 2 | 护理员的服务态度、责任感 |  |  |  |  |  |
| 3 | 护理员协助维持病房安静 |  |  |  |  |  |
| 4 | 护理员积极协助完成晨晚间护理和生活照护，保持床单位整洁，患者清洁舒适 |  |  |  |  |  |
| 5 | 护理员能主动协助手术患者过床 |  |  |  |  |  |
| 6 | 护理员爱护公物，不将病房用物带出病房或供他人使用 |  |  |  |  |  |
| 7 | 呼叫护理员到位及时情况 |  |  |  |  |  |
| 8 | 护理员尊重并保护患者的隐私 |  |  |  |  |  |
| 9 | 护理员与我沟通时尊重我的意见和建议 |  |  |  |  |  |
| 10 | 对本病区的护理员服务整体的满意程度 |  |  |  |  |  |
| 您觉得服务态度特别好的护理员有： | | | | | | |
| 您对我们的护理员工作还有什么意见和建议？    年 月 日 | | | | | | |

附件3

**住院患者对护理员工作服务满意度调查表**

尊敬的病友或家属：

为了解医院病区护理员服务质量，我们提出一些调查项目，希望通过您的亲身感受，在最能反映您真实看法的各栏内打“√”，以便我们更好地为您提供优质护理服务，感谢您对我院护理工作的支持！

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 非常  满意  10分 | 满意  8分 | 一般  6分 | 不满意  3分 | 非常不满意  0分 |
| 1 | 护理员的仪表整洁、文明礼貌，动作轻柔 |  |  |  |  |  |
| 2 | 护理员的工作态度、责任感 |  |  |  |  |  |
| 3 | 需要时能及时得到护理员的协助（如更换床单、下床活动、过床、打饭、进食、如厕、身体清洁等） |  |  |  |  |  |
| 4 | 护理员尊重我，注意保护我的隐私 |  |  |  |  |  |
| 5 | 护理员遵纪守法，不向我索要或收取财物 |  |  |  |  |  |
| 6 | 护理员与我沟通时尊重我的意见和建议 |  |  |  |  |  |
| 7 | 护理员为我服务时，做好手卫生 |  |  |  |  |  |
| 8 | 我对护理员的服务内容 |  |  |  |  |  |
| 9 | 我对护理员的护理技能 |  |  |  |  |  |
| 10 | 对医院的护理员服务整体的满意程度 |  |  |  |  |  |
| 您觉得服务态度特别好的护理员有： | | | | | | |
| 您对我们的护理员工作还有什么意见和建议？    年 月 日 | | | | | | |

附件4

**福建省福州肺科医院“无陪护”病房质量考核标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **质量标准** | **分值** | **考核办法** | **扣分内容** | **扣分** | **实得分** |
| **一、**  **人员**  **管理**  **30%** | 1.人员配置合理 | 15 | 查看护士，签约护理员公司及护理员配置情况（责任护士分管病人≤8人，病区住院患者>50人，护士夜班双岗，护理员二班或三班制，24小时在岗，以“一对多”模式提供服务） | （1）“无陪护”病房实际患护比＜1:0.5 | 3 |  |
| （2）责任护士分管病人＞8人 | 2 |  |
| （3）护理员未采取“一对多”工作模式 | 2 |  |
| （4）护理员未经由医院统一聘用 | 2 |  |
| （5）护理员未与医院签订合同 | 2 |  |
| （6）未制定护理员管理制度 | 1 |  |
| （7）科室无护理员花名册 | 1 |  |
| （8）护理员配置人数未达到1:0.2-0.3 | 1 |  |
| （9）护理员没有培训证书 | 1 |  |
| 2. 仪表仪容符合规范 | 3 | 查看科室护士及护理员仪表仪容是否符合要求：头发、鞋袜清洁规范、佩戴胸卡，不外露手镯手链、不戴戒指、耳环、不涂指甲油 | （1）着装不规范、不整洁 | 2 |  |
| （2）未佩戴服务卡 | 1 |  |
| 3.落实人文关怀，病人或家属无投诉，投诉有记录，采取有效整改措施 | 7 | 查看满意度调查问卷及投诉记录，现场访谈2位患者满意度 | （1）患者不知晓责任护士、护理员 | 2 |  |
| （2）未落实患者隐私保护 | 1 |  |
| （3）病区未定期开展满意度调查 | 1 |  |
| （4）病区投诉无记录 | 1 |  |
| （5）投诉无整改或未整改到位 | 1 |  |
| **项目** | **质量标准** | **分值** | **考核办法** | **扣分内容** | **扣分** | **实得分** |
| **一、**  **人员**  **管理**  **30%** |  | **7** |  | （6）患者对护理员不满意 | 1 |  |
| 4.护理员培训规范 | 5 | 查看病区有无定期进行护理员培训并有记录 | （1）未制定护理员培训计划 | 2 |  |
| （2）未落实护理员培训 | 2 |  |
| （3）护理员培训无记录 | 1 |  |
| **二、**  **生活**  **照护**  **30%** | 5.做好饮食、饮水、服药照护 | 10 | 查看医院有无提供床旁订餐或在线订餐便捷服务，有无送餐到床头；询问10% Barthel评分≤40和41≤Barthel评分≤60的患者，护理人员有无及时提供进食、饮水、服药照护 | （1）未提供床旁订餐或在线便捷订餐服务 | 4 |  |
| （2）未提供送餐到床头服务 | 2 |  |
| （3）未协助进食或饮水 | 2 |  |
| （4）未按时协助服药、抽屉内无剩余药品 | 1 |  |
| （5）抽屉内有剩余药品 | 1 |  |
| 6.做好患者的二便及日常照护 | 10 | 查看留置尿管患者有无进行尿道口的清洁，有无做好二便失禁患者的清洁护理，访谈有无协助老年或虚弱、行动不便  的患者如厕等 | （1）未协助留置尿管患者进行尿道口的清洁 | 3 |  |
| （2）未做好二便失禁患者的清洁护理 | 3 |  |
| （3）未协助老年或虚弱、行动不便的患者如厕 | 4 |  |
| 5.提供陪检服务 | 10 | 查看医院有无提供陪同患者外出行相关辅助检查，并根据患者病情和行动能力提供相应的运送工具 | （1）未制定陪检制度、陪检流程 | 4 |  |
| （2）未提供陪检服务 | 4 |  |
| （3）患者反馈陪检人员服务态度不好 | 2 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **质量标准** | **分值** | **考核办法** | **扣分内容** | **扣分** | **实得分** | |
| **三、**  **专科**  **护理**  **30%** | 6.落实优质护理服务 | 30 | 实施责任制整体护理，护士岗位设立及排班合理，为患者提供全面、全程、专业、人性化护理服务。 | （1）未修订岗位职责 | 3 |  | |
| （2）岗位职责与实际工作不符 | 3 |  | |
| （3）护士不了解本岗位工作职责 | 3 |  | |
| （4）护士资质与岗位任职条件不符 | 3 |  | |
| （5）责任护士资质与本组患者情况不相适应 | 3 |  | |
| （6）未体现责任制护理 | 3 |  | |
| （7）未根据患者病情正确评估 | 3 |  | |
| （8）未根据评估结果，实施全面、全程、专业的护理服务 | 3 |  | |
| （9）未对患者提供心理与健康指导服务 | 6 |  | |
| **四、**  **病房**  **管理**  **10%** | 7.病房环境整洁、安静，非探视时间病区关闭，无闲杂人员 | 10 | 查看病房环境是否安静整洁：病区采用电子门禁或专人管理，根据病情需要留陪护；窗、床帘规范整理。 | （1）病区未实行门禁管理 | 3 |  | |
| （2）未做到“四轻”走路轻、说话轻、操作轻、开关门轻 | 3 |  | |
| （3）未建立探视制度 | 2 |  | |
| （4）未落实探视制度 | 2 |  | |
| 合计 | | 100 |  |  |  |  | |
|  | | | | | | |  |

附件5

**福建省福州肺科医院“无陪护”病房护理员质量考核标准**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | | **质量标准** | **分值** | **考核办法** | **扣分原因** | | **扣分** | | **实得分** |
| **一、**  **仪容**  **仪表**  **8%** | | ⒈按规范着装、衣帽整洁、仪表端庄、佩戴胸牌 | 4 | 查看护理员是否按规范着装，衣帽是否整洁，是否佩戴胸牌 | （1）着装不规范 | | 1 | |  |
| （2）衣帽不整洁 | | 1 | |  |
| （3）仪表不端庄 | | 1 | |  |
| （4）无佩戴胸牌 | | 1 | |  |
| ⒉不穿高跟鞋、拖鞋、首饰不外露、不留长指甲 | 4 | 查看护理员是否穿高跟鞋、拖鞋，首饰是否外露，是否留长指甲 | （1）穿高跟鞋、拖鞋 | | 1 | |  |
| （2）首饰外露 | | 1 | |  |
| （3）留长指甲 | | 2 | |  |
| **二、**  **服务**  **规范**  **34%** | | 1.微笑服务、礼貌待人，交谈、走路轻，不与病人发生争吵、打架 | 3 | 查看是否微笑服务、礼貌待人，不与病人发生争吵、打架 | （1）无微笑服务、礼貌待人 | | 1 | |  |
| （2）与病人发生争吵、打架 | | 1 | |  |
| （3）交谈、走路、操作声音大 | | 1 | |  |
| 2、接受意见，改进工作到位 | 2 | 对提出的意见/建议是否进行整改，改进工作是否到位 | （1）对提出的意见/建议未进行整改 | | 1 | |  |
| （2）改进工作不到位 | | 1 | |  |
| 3、随时满足病人和临床工作需要，无上访投诉现象 | 4 | 询问病人和医务人员，是否随时满足病人和临床工作需要，是否有上访投诉现象 | （1）询问病人，未满足病人需要 | | 1 | |  |
| （2）询问医务人员，配合医务人员工作要求不到位 | | 1 | |  |
| （3）上访投诉现象 | | 2 | |  |
| 4.认真执行岗位职责，严格遵守医院有关规制度 | 5 | 查看是否认真执行岗位职责、严格遵守医院有关规制度 | （1）未认真执行岗位职责 | | 2 | |  |
| （2）未严格遵守医院有关规制度 | | 3 | |  |
| 5.提前十分钟到岗，不迟到、早退，不串岗，无缺岗现象 | 5 | 查看是否提前十分钟到岗，有无迟到、早退、串岗、缺岗现象 | （1）无提前十分钟到岗 | | 1 | |  |
| （2）迟到 | | 1 | |  |
| （3）早退 | | 1 | |  |
| （4）串岗 | | 1 | |  |
|  | |  | |  |  | | （5）缺岗 | | 1 |  |
| **项目** | | **质量标准** | | **分值** | **考核办法** | | **扣分原因** | | **扣分** | **实得分** |
| **二、**  **服务**  **规范**  **34%** | | 6.服从公司及科室护士长分配，按时参加学习、会议、活动 | | 5 | 询问科室护士长及公司主管，是否服从公司及科室护士长分配，按时参加学习、会议、活动 | | （1）不服从公司及科室护士长分配 | | 2 |  |
| （2）未按时参加学习、会议、活动（1分/项） | | 3 |  |
| 7.不吃、拿病人食物、钱财，  不收取任何小费 | | 5 | 询问患者及家属，护理员有无吃、拿病人食物、钱财，收取小费 | | （1）出现吃、拿病人食物 | | 1 |  |
| （2）拿病人钱财 | | 2 |  |
| （3）收取小费 | | 2 |  |
| 8. 严格遵守保护性医疗制度，  不探听、不泄露病人及工作人  员的隐私 | | 5 | 查看或询问家属及医务人员，是否严格遵守保护性医疗制度，不探听、不泄露病人及工作人员的隐私 | | （1）未严格遵守保护性医疗制度 | | 2 |  |
| （2）探听病人及工作人员的隐私 | | 1 |  |
| （3）泄露病人及工作人员的隐私 | | 2 |  |
| **三、**  **生活**  **护理**  **质量**  **标准**  **50%** | | 1.协助生活不能自理及卧床病人  进食 | | 5 | 查看是否协助生活不能自理及卧床病人进食 | | （1）未协助生活不能自理及卧床病人进食 | | 3 |  |
| （2）协助生活不能自理及卧床病人进食不到位 | | 2 |  |
| 2.做好病人晨晚间生活护理、病室  整理 | | 10 | 现场检查3间病室，病人晨晚间生活护理是否到位，病室物品摆放是否符合要求 | | （1）患者指甲长、胡须长、有异味 | | 2 |  |
| （2）患者皮肤见明显污渍没有及时擦拭患者衣服未及时更换 | | 2 |  |
| （3）床单位不整洁、平整 | | 2 |  |
| （4）床头柜物品摆放不整齐 | | 1 |  |
| （5）床下有杂物、私藏多余布类 | | 2 |  |
| （6）床帘不整齐 | | 1 |  |
| 3.协助病人起床和肢体功能锻炼 | | 5 | 查看是否协助病人起床和肢体功能锻炼 | | （1）未协助行动不便病人起床 | | 2 |  |
| （2）未协助卧床病人肢体功能锻炼 | | 3 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **质量标准** | **分值** | **考核办法** | **扣分原因** | **扣分** | **实得分** |
| **三、**  **生活**  **护理**  **质量**  **标准**  **50%** | 4.协助病人每周洗头一次，冬季每三天一周洗、擦澡一次，夏季每天洗、擦澡一次 | 5 | 询问病人或家属是否有每周帮病人洗头一次，冬季每三天或一周洗、擦澡一次，夏季每天洗、擦  澡一次 | （1）未协助病人每周洗头一次 | 2 |  |
| （2）未协助病人冬季每三天或一周洗、擦澡一次，夏季每天洗、擦澡一次 | 3 |  |
| 5.协助病人如厕、递送便器及处理大小便 | 4 | 查看或询问病人及家属，是否及时协助病人如厕、递送便器及处理大小便 | （1）未及时协助病人如厕、递送便器 | 2 |  |
| （2）未及时处理大小便 | 2 |  |
| 6.随时更换脏湿被服，不乱扔、乱放，保持病房整洁 | 5 | 查看有无更换脏湿被服，有无乱扔、乱放被服，是否保持病房整洁 | （1）未及时更换脏湿被服 | 2 |  |
| （2）乱扔、乱放被服 | 2 |  |
| （3）未保持病房整洁 | 1 |  |
| 7.必要时护送病人做辅助检  查和治疗 | 4 | 查看有无护送病人做辅助检查和治疗 | （1）未及时护送病人做辅助检查，造成不良后果 | 2 |  |
| （2）未及时护送病人做治疗 | 2 |  |
| 8.保证病人安全，防止病人坠  床、跌倒、烫伤等意外事故 | 4 | 提问两名护理员预防 “坠床、跌倒、烫伤”等的措施，询问科室护士长，护理员照顾的患者有无发生此类不良事件 | （1）不了解预防 “坠床、跌倒、烫伤”等的措施（1分/人次） | 2 |  |
| （2）护理员照顾的患者发生此类不良事件（1分/例） | 2 |  |
| 9.细心观察病情，及时将病人的病情变化及时报告医生和护士 | 4 | 查看或询问医务人员，是否细心观察病情，有无及时将病人的病情变化及时报告医生和护士 | （1）未细心观察病情（1分/人次） | 2 |  |
| （2）未及时将病人的病情变化及时报告医生和护士（1分/人次） | 2 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **质量标准** | **分值** | **考核办法** | **扣分原因** | **扣分** | **实得分** |
| **三、**  **生活**  **护理**  **质量**  **标准**  **50%** | 10.注意观察输液及引流情况，协助护士留取标本，计量 | 4 | 查看或询问医务人员，护理员是否及时观察输液及引流情况，是否及时协助留取标本、计量 | （1）未及时观察输液及引流情况 | 2 |  |
| （2）未及时协助护士留取标本 | 1 |  |
| （3）未及时计量 | 1 |  |
| **四、**  **消毒**  **隔离**  **8%** | 护理员院感意识强、消毒隔离操作规  范 | 8 | 现场查看两名护理员的院感意识和消毒隔离操作是否规范 | （1）护理患者前后未及时洗手 | 2 |  |
| （2）不知晓终末消毒流程 | 1 |  |
| （3）接触患者分泌物时未戴手套 | 1 |  |
| （4）未按照院感要求正确处置垃圾 | 2 |  |
| （5）未按照标准预防原则做好个人防护措施 | 2 |  |