

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						

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						

福建省福州肺科医院免陪照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) 免陪照护病房实际患护比 < 1: 0. 2	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 $41 \leq$ 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				

福建省福州肺科医院免陪照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%	1. 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	
	2. 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	

项目	质量标准	分值	考核办法	扣分原因	扣分	实得分
				(5) 缺岗	1	
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	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	