

附件1：护理员日常工作流程

护理员白班工作流程		
时间	工作	具体内容
06:45-7:00	小组早例会	①主管/组长主持，根据排班表清点人数，安排工作，强调注意事项，知识培训考核并做记录
07:00-7:10	护理员交接班	①白班、夜班床头交接班
07:10-8:00	患者进餐	①清洁病室环境，整理床单位
	检查准备	②收集当日上午全区检查单至医技部门统一取号后返还患者并登记需要陪检患者
	晨间护理	③清洁病室环境，整理床单位，整理病室
08:00-09:00	参加科室交接班	①各组护理组长跟随护理查房及早交班并记录患者情况，了解患者病情及照护要点 ②协助患者点午餐
	协助治疗	③协助患者做好输液、气压泵、机械排痰、雾化等治疗准备
09:00-11:00	巡视观察	①观察患者输液、雾化等情况，发现异常及时通知护士
		②患者使用呼叫器，呼叫护理员，护理员及时协助患者进行排泄、喝水、更换衣物等需求
	辅助治疗	①观察患者输液、雾化、吸氧、心电监护等情况，发现异常及时通知护士
		②协助护士为患者留取痰标本、做好患者卫生处置（修剪指甲及胡须）
11:00--12:30	协助午餐	①协助患者取餐和餐前准备
		②协助患者进食，遵嘱记录入量，及餐后整理
		③若患者有口服药，遵嘱协助患者服药
12:30-14:00	轮班就餐	②团队协调轮班就餐
	患者午休	①保持病室安静

## 护理员白班工作流程

时间	工作	具体内容
14:00-17:00	治疗前准备	①协助患者点晚餐
		②协助患者做好输液、雾化、气压泵、排痰等治疗前准备
	巡视病房	①观察患者输液、雾化、吸氧、心电监护等情况，发现异常及时通知护士
		②患者使用呼叫器，呼叫护理员，护理员及时协助患者进行排泄、喝水、更换衣物等需求
	午休整理	①患者午后进行整理床单位，保持病室环境
	清洁护理	①根据医院要求及患者需求提供洗头、擦浴等清洁护理服务
	参加科室交接班	①责任组长跟随护理晚交班并记录患者情况，了解患者病情及照护要点
	辅助治疗	①定时为不能自主翻身的患者翻身，协助患者进行功能锻炼
②协助护士为患者进行治疗（非医疗护理行为）		
17:00-19:00	协助晚餐	①协助患者取餐和餐前准备
		②协助患者进食，遵嘱记录摄入量，及餐后整理
		③若患者有口服药，遵嘱协助患者服药
	整理病室	①清洁病室环境，整理床单位，书写交接班记录
准备交班	②书写交接班记录，准备白班、夜班床头交接班	

护理员夜班工作流程			
时间	工作	具体内容	
18:45-19:00	小组晚例会	①主管/组长主持，根据排班表清点人数，安排工作，强调注意事项，知识培训考核并做记录	
19:00-19:15	护理员交接班	①夜班、白班床头交接班	
19:15-21:00	巡视观察	①观察患者输液、雾化、吸氧、心电监护等情况，发现异常及时通知护士	
		②患者使用呼叫器，呼叫护理员，护理员及时协助患者进行排泄、喝水、更换衣物等需求	
		③定时为不能自主翻身的患者翻身	
21:00-22:00	协助晚间护理	①协助患者洗漱清洁，入睡	
22:00-06:00	夜间巡视	①协助患者定时翻身，观察病情变化，发现异常及时通知护士	
06:00-06:45	协助晨间护理	①协助患者起床，洗漱清洁，协助患者打开水	
	协助护士晨起医疗护理	①协助护士为患者抽血、留取便标本、痰标本	
06:45-07:00	准备交班	②书写交接班记录，准备白班、夜班床头交接班	
护理员周工作流程			
日期	工作内容	日期	工作内容
周一	剪指（趾）甲	周五	患者更换衣物及床单位（按需）
周二	患者更换衣物及床单位（按需）	周六	整理患者物品及阳台物品
周三	整理患者物品及阳台物品	周日	整理库房
周四	剪指（趾）甲		

附件 2

# 医护人员对护理员工作服务满意度调查表

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	护理员的工作态度、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顾，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/家属的意见和建议					
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 $\leq 8$ 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 $1:0.25-0.35$	1	
				(9) 护理员没有培训证书	15	
	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	(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	
				(6) 患者对护理员不满意	1	
一、 人员 管理 30%	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%	1. 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 $\leq 40$ 和 $41 \leq$ Barthel 评分 $\leq 60$ 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	
	2. 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, 访谈有无协助老年人、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	
	3. 提供陪检服务	10	查看医院有无提供陪同患者外出进行相关辅助检查, 并根据患者病情和行动能力提供相应的运送工具	(1) 未制定陪检制度和陪检流程	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%	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%	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) 未佩戴胸牌	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) 出现上访投诉现象	2	
	4. 认真执行岗位职责, 严格遵守医院有关规章制度	5	查看是否认真执行岗位职责、严格遵守医院有关规章制度	(1) 未认真执行岗位职责	2	
				(2) 未严格遵守医院有关规章制度	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、早退、串岗、缺岗(按人次扣分)	1	
<b>二、 服务规范 34%</b>	1. 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	
	2. 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、收取消费	2	
	3. 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	
<b>三、 生活护理 质量标准 50%</b>	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	
	三、 生活 护理 质量 标准 50%	4. 协助病人每周洗头一次，冬季每三天或一周擦、洗澡一次，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擦、洗澡一次，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”等措施（1分/人次），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			查看或询问医务人员，是否细心观察病	(1) 未细心观察病情（1分/人次）	2	

	变化报告医生和护士	4	情，有无及时将病人的病情变化及时报告医生和护士	(2) 未及时将病人的病情变化报告医生和护士 (1分/人次)	2	
	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		
<b>四、 消毒 隔离 8%</b>	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	