|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **护工工作质量评价标准** | | | | | |
| 项目 | 评价方法 | 评价要点 | 评价标准 | 扣分 | 扣分依据 |
| 消毒隔离 | 现场检查  查看记录 | 1. 上岗按要求佩戴口罩、手套。 2. 运送标本箱按要求进行清洁消毒，并记录。 3. 轮椅、平车按要求进行清洁消毒，并记录。 4. 接触患者前后进行手消毒。 5. 整理床单元时按要求做好消毒隔离。 | 一项不符合  扣（2分） |  |  |
| 行为规范 | 现场检查 | 1. 严格遵守医院各项规章制度。 2. 坚守岗位，不迟到、不早退，工作期间不玩手机，不做与工作无关事情。 3. 不超越职责范围服务或以身份之便从事其他违规及非法活动。 4. 审慎守密，不泄露医疗秘密和病人的隐私。 5. 工作人员仪表仪容着装符合医院要求。 6. 服务语言规范、个人形象规范、沟通交流礼仪规范。 7. 不向病人、家属索取红包及物品。 8. 不向病人、家属推销药品、器材及生活用品等。 | 一项不符合扣（2分）  投诉经查实扣（2分） |  |  |
| 服务质量（陪检送检） | 现场检查  查看记录 | 1. 按要求在各科室标本送检记录本上进行登记，同护士核对后双签字。 2. 运送标本操作规范，标本及时安全送至检验部门，符合检验要求。 3. 按要求及时陪同患者到辅助科室进行相关辅助检查，做到：三查五对，一注意。 4. 检查前了解患者病情、检查前准备，根据患者的病情、身体状况采取适宜的转运工具，正确使用运输工具。 5. 检查途中，陪检人员应注意患者的体位变化，并严密观察病情变化，保证患者安全舒适。 6. 如患者发生意外情况时能立即通知本科室人员或就近科室协助抢救。   7.检查结束患者安返病房，与医护人员做好检查结果报告单的交接和检查途中特殊情况的反馈。  8.陪同患者转科过程中确保患者安全。  9.转科过程中协助患者及家属搬运携带的物品并保证物品安全。  10.到达转入科室后及时与护士做好交接并登记。  11.转科过程中患者一旦发生意外能立即通知原科室或就近科室协助抢救。  12.按照科室要求及时办理医保、工伤、药物等各种申请单审批手续，申请结果汇报主管医生或科护士长。  13.按要求及时准确递送会诊单，特殊情况及时反馈。  14.临时取药、备血、转运设备和耗材：认真核对，每个环节做好交接，确保数量、质量无误和各项物品安全。  15.按要求协助门禁人员完成相应工作。  16.夜间陪检人员提供运送服务时，优先处理发生紧急情况的科室。 | 一项不符合扣（2分）  投诉经查实扣（2分） |  |  |
| 服务质量（急诊120担架队人员） | 现场检查  查看记录 | 1. 及时规范接转120患者。 2. 听从医护人员要求，与其一同陪同急诊患者做各项检查陪送至相关科室。 3. 陪送患者过程中，协助患者及家属搬运携带的物品并保证物品安全。   4.协助医护人员为急诊、重危患者（家属）及三无人员及时规范办理相关手续。  5.认真看护三无人员。  6.规范搬运转运三无人员，检查前了解患者病情、检查前准备，根据患者的病情、身体状况采取适宜的转运工具。  7.熟练掌握轮椅、平车的使用方法，在使用途中确保患者安全。  8.及时协助病区需要搬运的危重症患者做各项辅助检查，熟练掌握搬运技术，保障患者安全。  9.轮椅、平车登记规范。  10.每周进行轮椅、平车保养一次。  11.轮椅、平车发生故障时能及时通知负责人联系相关部门维修。 | 一项不符合扣（2分）  投诉经查实扣（2分） |  |  |
| 服务质量（手术室送检人员） | 现场检查  查看记录 | 1. 配置甲醛病理液规范及时。 2. 认真核对每日病理单并送往病理科，确保无误。 3. 认真核对运送术中所有检验标本，确保无误。 4. 及时领取病理报告单并及时汇报结果。 | 一项不符合扣（2分）  投诉经查实扣（2分） |  |  |
| 服务质量（重症医学科护工） | 现场检查  查看记录 | 1.运送标本操作规范，标本及时安全送至检验部门，符合检验要求。  2.及时领取检查报告。  3.按照科室要求及时递送各种申请单，申请结果汇报主管医生或科护士长。  4.及时准确传送各种文件，特殊情况及时反馈。  5.按要求协助护士做好患者翻身及更换床单工作。  6.在护士指导下认真处理各种引流物（包括大小便）及相应器具的清洗消毒。  7.按科室要求做好门禁的管理及探视人员的着装管理。  8.在护士指导下做好患者的清洁护理（包括头发、胡须、指趾甲及全身）及相应器具的清洗消毒。  9.按照护士要求做好患者的饮食和生活用品的管理。 | 一项不符合扣（2分）  投诉经查实扣（2分） |  |  |
| 服务质量（门禁管理人员） | 现场检查  查看记录 | 1. 严格执行探视陪护管理制度，定时开启或关闭病区大门。 2. 非探视时间病区门禁管理符合要求。 3. 与非探视时间的访视者沟通良好，解释清晰，不与访视者发生冲突。 4. 准确及时登记患者外出检查及返回情况，与陪检人员做好交接。 5. 探视时间结束后，对超时的探视人员进行提醒、劝退。   6.按标准早、中、晚上班前整理床单元：（床上、床下、床头桌）并保持干净、整齐。  7.协助患者订购饮食及生活用品，核对无误。  8.协助做好患者面部清洁和梳头。  9.协助非禁食患者饮食/水。  10.输液看护：陪伴防止跌倒坠床发生。  11.协助陪检人员做好检查提醒。  12.及时为患者取送三餐及打水。  13.协助患者使用电视、微波炉等电器，及时关闭不用的电灯，电视机等。  14.协助病区陪检人员完成相应工作。 | 一项不符合扣（2分）  投诉经查实扣（2分） |  |  |
| 服务质量（辅助检查公共区域人员） | 现场检查  查看记录 | 1.与陪检人员对进行辅助检查的患者交接准确。  2.检查结束后及时准确与陪检人员联系将各科室患者接回。  3.及时观察患者情况，发现问题能立刻求救就近医护人员。  4.对告知等待检查期间的患者做好告知，不可自行出入其他区域，防止意外发生。  5.检查等候区秩序良好，根据预约的情况以及检查紧急程度合理安排好患者检查的顺序。  6.掌握正确的搬运患者技巧，帮助行动不便，无家属陪护的患者安全转移到检查区域，以及由检查区域转移到运送工具上。 | 一项不符合扣（2分）  投诉经查实扣（2分） |  |  |
| 服务质量（连廊公共区域人员） | 现场检查  查看记录 | 1.熟悉医院的方位和整体布局，为问询患者准确指引医院各部门位置。  2.与CT、核磁、超声公共区域重点关注的住院患者交接清晰，保证途经连廊时安全顺利经过，主动引导住院患者就诊、检查前行和归途方向。  3.熟练掌握轮椅、平车的使用方法，协助使用转运工具的患者转运。在使用途中确保患者安全。  4.不空岗，准确耐心解答患者疑问，如遇困难，及时向上级领导汇报。 | 一项不符合扣（2分）  投诉经查实扣（2分） |  |  |
| 服务质量（介入手术室门禁人员） |  | 1.合理安置介入手术病人在候诊区等候，候诊区秩序良好，保证患者家属在候诊区外等候。  2.协助候诊患者更换拖鞋，陪伴看护候诊患者，防止患者发生跌倒。  3.倾听患者需求，及时与医护人员沟通患者的特殊需求。  4.提醒病人将贵重物品交给家属保管。  5.按要求做好外来物品的接收、检查、消毒、运送。  6.按科室要求及时准确取送检验标本及相关材料。 | 一项不符合扣（2分）  投诉经查实扣（2分） |  |  |