

DB3305

浙江省湖州市地方标准

DB 3305/T 153—2020

医疗照护服务规范

Specification for medical care services

2020 - 07 - 09 发布

2020- 07 - 09 实施

湖州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 服务机构	1
5 医疗护理员	1
6 服务要求	2
7 服务内容	2
8 评价与改进	2
附录 A（规范性附录） 医疗机构照护服务表	4
附录 B（规范性附录） 养老机构内照护服务表	8
附录 C（规范性附录） 居家照护服务表	11
附录 D（资料性附录） 第三方机构对服务机构评价表	16
附录 E（资料性附录） 患者（家属）及医护人员对医疗护理员满意度调查表	17
参考文献	18

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由湖州市卫生健康委员会提出并归口。

本文件起草单位：湖州市中心医院、湖州市养老服务业协会、湖州市养老服务指导中心、湖州市吴兴区民政局、中科汇通源健康养老服务发展有限公司、湖州恒颐健康管理服务有限公司。

本文件主要起草人：钮富荣、刘剑、赵费敏、徐国良、谭燕华、沈宏斌、陈苏红、徐玲芬、费园艳、韦小花、钱彩华、沈惠芬。

医疗照护服务规范

1 范围

本文件规定了医疗照护的术语和定义、服务机构、医疗护理员、服务要求、服务内容、评价等内容。

本文件适用于医疗机构、养老服务机构的医疗照护服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 17242 投诉处理指南

3 术语与定义

3.1

医疗照护 Medical Care

对患者提供医疗辅助护理和生活照料，从事日常起居照料、饮食照料、卫生清理、医疗护理协助等工作。

4 服务机构

4.1 应具有合法的经营资质，明示营业执照等证件。

4.2 应具有与其业务范围相适应的固定经营场所、基础设施，服务环境安全、卫生、整洁。

4.3 应按需配备管理人员和医疗护理员。

4.4 应建立完善各项管理制度，包括但不限于：突发事件报告制度、档案管理制度、医疗护理员准入制度、服务质量管理评价制度等。

4.5 应制定医疗照护应急预案，每年演练至少2次。

5 医疗护理员

5.1 应取得相应的资质，持证上岗。

5.2 应掌握日常起居照料、饮食照料、卫生清理、医疗护理协助等技能。

6 服务要求

6.1 人员要求

医疗护理员应符合5.1、5.2要求。

6.2 医疗机构照护要求

医疗机构照护服务包括对患者提供医疗辅助护理和生活照料等，通过评估计划、日常起居照料、饮食照料、医疗协助、卫生处置、出院协助等具体服务，满足老年人(患者)多样化护理和照料需求，协助治愈疾病，提高生活质量，提升幸福感。

6.3 养老机构照护要求

为老年人提供饮食、排泄、睡眠、清洁照料等的日常照护服务，可延伸开展基础护理和康复护理等，包括提供用药照料、应急救护、消毒防护等服务。满足老年人的衣、食、住、行等基本生活照料需求，响应老年人医疗保健、疾病预防、护理与康复以及精神文化、心理与社会等需要。

6.4 居家照护要求

满足居民的医疗需求，提供连续协调、方便有效的居家护理服务。在居家环境中，对需要照顾的失能、半失能老年人和需居家护理的人群提供定期的专业健康照顾和护理服务，实现维护健康及预防疾病的目的。

7 服务内容

7.1 医疗照护服务主要分为以下三种类型：

- 医疗机构照护服务
- 养老服务机构照护服务
- 居家照护服务

7.2 医疗机构照护服务见附录 A.1。

7.3 养老机构照护服务见附录 B.1。

7.4 居家服务照护服务见附录 C.1。

8 评价与改进

8.1 上级主管部门组织或委托第三方评价机构对医疗照护服务开展监督评价，每年不少于1次。服务评价表见附录 D.1。

8.2 应建立服务对象满意度评价机制，定期或不定期进行服务满意度调查。组织患者(家属)及医护人员对医疗护理员开展满意度调查及评价工作，每月不少于1次。满意度调查表见附录 E.1。

8.3 建立服务质量投诉机制，对服务质量投诉的处理程序参照 GB/T 17242 的规定执行。

8.4 应对照护服务质量评价、满意度调查及服务质量投诉等过程中发现的问题采取措施，督促整改，持续改进。

附 录 A
(规范性附录)
医疗机构照护服务表

表A.1给出医疗机构照护服务内容。

表A.1 医疗机构照护服务表

序号	服务项目	服务（工作）对象	服务内容	服务频次
1	评估计划	所有患者	评估照护对象的情况，根据病情和自理能力实际制定出相应的陪护计划，并详细告知照护对象或家属	首次陪护时
			介绍自己的姓名及工号	
			介绍每天的护理工作内容	
2	日常起居	能力完好的患者	督促物品合理摆放；病室开窗通风，无异味	每日2次
			督促患者起床，入睡；督促整理床单位	按需求
			督促患者梳头、完成洗漱	每日2次
			督促患者修剪指甲	每周1次
			督促洗头，必要时予协助	每周1次
			患者如厕时做好看护，必要时予协助	按需求
			督促患者沐浴擦身、做好皮肤清洁，按需协助	按需求
			督促更换被污染的衣服及被褥，按需清洗	按需求
		轻、中度失能的患者	协助室内物品合理摆放；病室开窗通风，无异味	每日2次
			协助患者起床，入睡；协助整理床单位	按需求
			协助梳头、洗漱	每日2次
			协助洗头及修剪指甲	每周1次
			协助或搀扶患者如厕，必要时协助床上大小便	按需求
			协助擦身、做好皮肤清洁护理	每日1次
		重度失能的患者	协助更换被污染的衣服及被褥，按需清洗	按需求
			帮助室内物品合理摆放；病室开窗通风，无异味	每日2次
			帮助患者起床，入睡，协助整理床单位	按需求
			帮助梳头、洗漱	每日2次
			帮助患者床上洗头及修剪指甲	每周1次
			帮助擦身及洗漱、做好皮肤清洁护理	按需求
			帮助更换被污染的衣服及被褥，按需清洗	
帮助床上大小便；协助做好失禁或导尿管患者的相关护理				

表A.1 医疗机构照护服务表（续）

序号	服务项目	服务（工作）对象	服务内容	服务频次
2	日常起居	孕产妇	照料孕产妇日常生活起居，按需给予协助	每日2次
			帮助选择舒适宽松的棉质衣物，及时更换、清洗	每日1次
			督促建立良好的作息规律，确保充足的睡眠及休息	每日1次
			协助或搀扶上下床、如厕等，按需完成床上大小便	按需求
			各类物品摆放合理，确保室内环境安全	每日1次
		婴幼儿（0-3岁）	照料婴幼儿日常生活起居	每日按需
			落实手卫生，定期修剪指甲	随时
			营造安静的环境，保证新生儿睡眠，帮助建立良好的睡眠习惯	按需求
			负责给婴幼儿擦身、衣物换洗，更换尿布或纸尿裤，做好皮肤清洁护理	按实际情况
			盖被、穿衣适度，及时增减；如有污染、弄湿时及时帮助更换	
			各类物品摆放合理，防止婴幼儿意外伤害	按需求
			负责婴幼儿玩具及其他用具的清洗及消毒	每周2次
3	饮食照料	能力完好的患者	根据患者饮食要求帮助订餐、取餐，鼓励自行就餐	每日三餐
			督促落实餐前手卫生	
			协助清洗餐具并消毒	
			准备饮用水，清洗水果，按需给予切削	按需求
		轻、中度失能的患者	根据患者饮食要求帮助订餐、取餐，按需求协助进餐	每日三餐
			协助落实餐前手卫生	
			协助清洗餐具并消毒	
			协助喝水，清洗水果，按需给予切削	按需求
		重度失能的患者	根据患者饮食要求帮助订餐、取餐，帮助进餐	按需求
			帮助落实餐前餐后手卫生	
			帮助清洗餐具并消毒	
			根据需要帮助喂水/喂食，喂食速度和数量适宜	
			鼻饲患者协助做好相关护理	按实际情况
		孕产妇	按孕产妇膳食营养指导，做好饮食规划，订制营养餐，协助进食	按需求
			提醒注意自己的饮食健康	
		婴幼儿（0-3岁）	协助完成母乳喂养，按需哺乳	按需求
			人工喂养的按比例冲调奶粉，水温适宜	
			定制清淡少盐、富有营养的儿童餐，正确选择辅食，确保食品安全	按实际情况
帮助培养良好的进食习惯，观察进食情况，做好进食后体位安置	进食后			

表A.1 医疗机构照护服务表（续）

序号	服务项目	服务（工作）对象	服务内容	服务频次
3	饮食照料	婴幼儿（0-3岁）	做好婴幼儿口腔清洁，负责餐具、奶瓶及水杯的清洗与消毒	每日2-3次
4	医疗协助	所有患者	了解患者病情，知晓住院诊疗计划	按实际情况
			协助按时、按量服药	
			协助完成各项检查	
			协助完成各项治疗	
			协助做好静脉输液护理	
			协助对患者1-2小时进行翻身扣背	
			协助做好管道护理，如导尿管、胃管及各种引流管等	
			协助做好监测体温	
			协助患者各类敷料观察，如有异常及时报告	
			协助患者进行康复功能锻炼	
			协助取舒适体位，帮助患者各种体位转换，注意保暖	
			协助患者定时翻身，做好皮肤压力性损伤的预防	
			协助做好跌倒/坠床的预防措施	
			协助正确留取检验标本	
		协助做好心理疏导，陪同患者聊天，了解相关需求		
		协助关注患者睡眠、情绪等，如有异常及时报告		
		孕产妇	知晓孕产妇住院分娩及诊疗计划，协助落实相关物品准备	按需求
			协助取舒适卧位、翻身及拍背，注意隐私保护	
			协助落实跌倒/坠床的防范措施	
			协助实施母乳喂养，做好乳房护理	
协助观察产妇产会阴或剖宫产伤口情况，如有异常及时报告医护人员	按实际情况			
协助观察产妇产恶露情况，如阴道出血多，及时报告医护人员				
协助做好会阴护理，勤换卫生垫，保持清洁干燥				
鼓励床上肢体功能锻炼，产后协助早期下床活动	按需求			
关注睡眠、情绪及行为变化，如有异常，及时报告医护人员	按实际情况			
婴幼儿（0-3岁）	正确核对婴幼儿身份，协助完成沐浴、擦身等护理	按实际情况		
	协助完成各项治疗、检查			
	协助留取大小便等检验标本			
	协助做好用药或输液观察			
	协助测量体温、体重，观察进食及大小便情况，如有异常及时报告医护人员	按需求		

表A.1 医疗机构照护服务表（续）

序号	服务项目	服务（工作）对象	服务内容	服务频次
4	医疗协助	婴幼儿（0-3岁）	协助观察口腔、肤色及精神状态，如有异常及时报告医护人员	按需求
			协助观察婴幼儿啼哭、睡眠情况，及时安抚宝宝哭闹情绪，如有异常及时报告医护人员	
			合理摆放婴幼儿病床，床刹固定妥当，护栏正确使用，预防发生翻床、坠床等意外	随时
5	卫生处置	所有患者	按医疗机构规定分类处理废弃物品及各类垃圾	随时随地
			落实手卫生规范	每次接触患者前后
			落实特殊照护对象的生活物品消毒	
			落实患者毛巾、脸盆的清洗消毒	每日2次
			落实餐具的清洗消毒	每日3次
落实大小便器用后及时清洗，定期消毒	每周1次			
6	出院工作	所有患者	协助整理用物，联系并通知家属办理出院手续	出院时
			床单、被套、枕套、病号服按医疗机构规定处置	
			在医护人员指导下，根据患者病情选择合适的运送方式及工具，并护送至接送车辆处	
7	其他	所有患者	确保患者24小时看护，外出期间有人代看	
			帮助患者代购必要的生活物品，有票据记录，账目清楚	按需求
			帮助患者换洗衣物、晾晒，叠放整齐	按需求

附 录 B
(规范性附录)
养老机构内照护服务表

表B.1给出养老机构照护服务内容。

表B.1 养老机构照护服务表

序号	服务项目	服务(工作)对象	服务内容	服务频次
1	评估计划	所有老人	评估服务对象的情况, 根据其自理能力实际制定出相应的陪护计划, 并详细告知照护对象或家属	首次照护时
			向服务对象或家属介绍自己的姓名及工号	
			向服务对象或家属介绍每天的服务内容	
2	日常起居	能力完好的老人	提醒起床、入睡, 落实防跌倒措施	按需求
			整理床单位, 保持整洁、干燥	早晚各1次
			各物品摆放位置合理	每日2次
			提醒梳头、早晚洗漱	每日2次
		轻、中度失能的老人	协助起床、入睡	按需求
			协助整理床单位, 保持整洁、干燥, 检查室内卫生及用电安全	按需求
			各物品摆放位置合理	每日1次
			协助如厕	按需求
			协助梳头、早晚洗漱	每日2次
			协助擦身、更衣、皮肤及会阴清洁	每日1次
		按需协助翻身, 防跌倒/坠床、防压力性损伤	每2-3小时1次	
		重度失能的老人	帮助早晚洗漱	每日2次
			各物品摆放位置合理	每日2次
			协助床上大、小便, 及时倒洗便盆或更换尿布, 及时落实会阴清洁, 保持皮肤清洁干燥	按需求
			更换尿袋(留置导尿时)	每周1次
帮助擦身、更衣、皮肤清洁	每日1次			

表B.1 养老机构照护服务表（续）

序号	服务项目	服务（工作）对象	服务内容	服务频次
2	日常起居	重度失能的老人	帮助翻身，防跌倒/坠床、防压力性损伤	每2-3小时1次
3	饮食照料	能力完好的老人	送开水	每日2次
			提醒订餐，按订单取餐到居室，及时清洗餐具	每日3次
			清洗切削水果	按需求
		轻、中度失能的老人	送开水	每日2次
			协助订餐，按订单取餐到居室，鼓励其自行就餐，必要时协助完成	每日3次
			协助准备饮用水，清洗切削水果	按需求
		重度失能的老人	送开水	每日2次
			帮助喂水/喂食，速度和数量适宜	每2-3小时1次
			订餐，按订单取餐到居室，帮助进餐，清洗餐具	每日3次
			帮助做好鼻饲患者相关护理	按实际情况
			清洗切削水果	按需求
		4	卫生照护	能力完好的老人
提醒修剪指甲、剃须	每周1次			
督促理发	每月1次			
轻、中度失能的老人	协助洗头、洗澡			至少每周1次
	协助修剪指甲、剃须			每周1次
	督促并协助理发			每月1次
重度失能的老人	帮助床上洗头、擦浴（身体状况允许）			至少每周1次
	帮助修剪指甲、剃须			每周1次
	协助完成理发			每月1次
5	医疗协助	能力完好的老人	观察身体状况，如有变化及时上报	随时
			督促日常身体锻炼	每日2次
			检查药品有效期，确保药品安全	每月1次
			提醒按时、按量服药	遵医嘱
			陪同聊天、沟通，了解需求，做好心理疏导	按需求
			严格落实手卫生	随时
			观察身体状况，如有变化及时上报	随时
			协助康复功能锻炼	每日2次
			检查药品有效期，确保药品安全	每月1次
			提醒按时、按量服药	遵医嘱
			陪同聊天、沟通，了解需求，做好心理疏导	按需求
			严格落实手卫生	随时

表B.1 养老机构照护服务表（续）

序号	服务项目	服务（工作）对象	服务内容	服务频次
6	环境管理	所有老人	清洁、整理房间	每日2次
			居室开窗通风	每日2次
			更换床上用品	至少每周1次
			晾晒被褥、垫絮	每月2次
			注意用电安全，设备及用物损坏报修	随时
7	其他	能力完好及轻、中度失能的老人	检查冰箱/食品柜食物有效期，确保食品安全	每周1次
			帮助换洗衣物、晾晒，叠放整齐，确保无误	按需求
			检查老人鞋底，防止跌倒	按需求
			鼓励或协助参与娱乐活动，做好安全服务	按需求
			外出请假时按规定办理请假手续	按实际情况
			落实夜间巡视，查看睡眠、安全、冷暖等情况	每2小时1次
		重度失能的老人	检查冰箱/食品柜食物有效期，确保食品安全	每周1次
			帮助换洗衣物、晾晒，叠放整齐，确保无误	按需求
			落实夜间巡视，查看睡眠、安全、冷暖等情况	每小时1次

附 录 C
(规范性附录)
居家照护服务表

表C.1给出居家照护服务内容。

表C.1 居家照护服务表

序号	服务项目	服务（工作）对象	服务内容	服务频次
1	评估与计划	所有照护对象	评估服务对象的情况，根据其自理能力实际制定出相应的陪护计划，并详细告知照护对象或家属	首次照护时
			向服务对象或家属介绍自己的姓名	
			向服务对象或家属介绍每天的服务内容	
2	日常起居	能力完好的照护对象	提醒起床、入睡，落实防跌倒措施	按需求
			督促整理床单位，保持整洁、干燥	早晚各1次
			督促物品摆放，位置合理	每日1-2次
			提醒梳头、早晚洗漱	每日2次
		轻、中度失能的照护对象	协助起床、入睡	按需求
			协助整理床单位，保持整洁、干燥	按需求
			协助物品摆放，位置合理	每日1-2次
			协助如厕	按需求
			协助梳头、早晚洗漱	每日2次
			协助擦身、更衣、皮肤及会阴清洁	每日1次
		重度失能的照护对象	按需协助翻身，防跌倒/坠床、防压力性损伤	每2-3小时1次
			帮助梳头、早晚洗漱，整理床单位	每日2次
			帮助物品摆放，位置合理	每日1-2次
			协助床上大、小便，及时倒洗便盆或更换尿布，及时落实会阴清洁，保持皮肤清洁干燥	按需求
		孕产妇	更换尿袋（留置导尿时）	每周1次
			照料孕产妇日常生活起居，按需给予协助	每日2次
			帮助选择舒适宽松的棉质衣物，及时更换、清洗	每日1次
			督促建立良好的作息规律，确保充足的睡眠及休息	每日1次
			协助或搀扶上下床、如厕等，按需完成床上大小便	按需求
		婴幼儿（0-3岁）	室内物品摆放合理，居家环境安全	每日1次
			照料并安排婴幼儿的日常生活起居	按需求
		合理的环境布局，营造适宜睡眠条件，培养良好的睡眠习惯	按实际情况	

表C.1 居家照护服务表（续）

序号	服务项目	服务（工作）对象	服务内容	服务频次
2	日常起居	婴幼儿（0-3岁）	盖被、穿衣适度，及时增减；如有污染、弄湿时及时帮助更换	按需求
			负责给婴幼儿洗澡、衣物换洗，更换尿布或纸尿裤，及时皮肤清洁护理	按需求
			各类物品摆放合理，居家环境安全	每日1次
3	饮食照料	能力完好的照护对象	陪同或协助买菜、购物，有票据记录，账目清楚	按需求
			准备一日三餐，及时清洗使用后的餐具	每日3次
			清洗切削水果	按需求
		轻、中度失能的照护对象	协助买菜、购物，有票据记录，账目清楚	按需求
			协助准备一日三餐，必要时协助进餐，及时清洗使用后的餐具	每日3次
			协助准备饮用水，清洗切削水果	按需求
		重度失能的照护对象	陪同或协助买菜、购物，有票据记录，账目清楚	按需求
			准备一日三餐，及时清洗使用后的餐具	每日3次
			清洗切削水果	按需求
			协助买菜、购物，有票据记录，账目清楚	按需求
			协助准备一日三餐，必要时协助进餐，及时清洗使用后的餐具	每日3次
		孕产妇	协助准备饮用水，清洗切削水果	按需求
			帮助买菜、购物，有票据记录，账目清楚	按需求
		婴幼儿（0-3岁）	帮助准备一日三餐，协助进餐，及时清洗使用后的餐具	每日3次
			帮助喂水/喂食，喂餐速度和数量适宜	每2-3小时1次
居家鼻饲患者帮助做好相关护理	按实际情况			
清洗切削水果	按需求			
按孕产妇膳食营养指导，做好饮食规划，订制营养餐，按需协助进食	按需求			
提醒孕产妇注意自己的饮食健康				
4	卫生照护	能力完好的照护对象	提醒洗头、洗澡	至少每周1次
			提醒修剪指甲、剃须	每周1次
			督促完成理发	每月1次
		轻、中度失能的照护对象	协助洗头、洗澡	至少每周1次
			协助修剪指甲、剃须	每周1次
			督促并协助理发	每月1次
		重度失能的照护对象	帮助床上洗头、擦浴（身体状况允许）	至少每周1次

表C.1 居家照护服务表（续）

序号	服务项目	服务（工作）对象	服务内容	服务频次
4	卫生照护	重度失能的照护对象	帮助修剪指甲、剃须	每周 1 次
			协助完成理发	每月 1 次
		孕产妇	督促或协助洗头、洗澡，保持皮肤清洁	每周 1-2 次
			督促或协助修剪指甲	每周 1 次
			督促勤换衣裤，及时清洗	每日 1 次
		婴幼儿（0-3 岁）	落实婴幼儿手卫生，培养良好的卫生习惯	每日 3 次
			定期修剪婴幼儿指甲	每周 1-2 次
			协助完成婴幼儿理发	每月 1 次
			负责婴幼儿玩具及其他用具的清洗及消毒	每周 2 次
		5	医疗协助	能力完好的照护对象
指导日常身体锻炼	每日 2 次			
检查药品有效期，确保药品安全	每月 1 次			
提醒按时、按量服药	遵医嘱			
选择合适的交通工具，陪同医院就诊	必要时			
陪同聊天、沟通，了解需求，做好心理疏导	按需求			
严格落实手卫生	随时			
轻、中度失能的照护对象	观察身体情况，出现突发状况做好紧急处理，及时报告家属，呼叫 120			随时
	协助身体康复锻炼			每日 2 次
	检查药品有效期，确保药品安全			每月 1 次
	协助按时、按量服药			遵医嘱
	选择合适的交通工具，陪同医院就诊			必要时
	陪同聊天、沟通，了解需求，做好心理疏导			按需求
	严格落实手卫生			随时
重度失能的照护对象	观察身体情况，出现突发状况做好紧急处理，及时报告家属，呼叫 120			随时
	帮助床上康复功能锻炼			每日 3 次
	检查药品有效期，确保药品安全			每月 1 次
	协助按时、按量服药			遵医嘱
	选择合适的交通工具，陪同医院就诊			必要时
	按标准帮助做好留置尿管及其他管道的护理			按实际情况
	按标准帮助做好人工肛门袋护理（有人工肛门时）			按实际情况
陪同聊天、沟通，了解需求，做好心理疏导	按需求			

表C.1 居家照护服务表（续）

序号	服务项目	服务（工作）对象	服务内容	服务频次
5	医疗协助	重度失能的照护对象	严格落实手卫生	随时
		孕产妇	知晓孕产妇保健常识，适时提供健康指导	按需求
			督促并陪同孕产妇进行健康管理，定期完成医院访视及相关检查	按需求
			观察睡眠、情绪及行为变化，关注心理健康，如有异常，及时报告家属	按实际情况
			观察孕产妇身体情况，如有异常及时报告，突发状况做好紧急处理，及时呼叫 120	按实际情况
		婴幼儿（0-3 岁）	知晓婴幼儿常见病的预防和治疗常识，提供健康指导	按需求
			协助给婴幼儿做抚触，观察皮肤情况，做好清洁护理	每日 1 次
			落实体温、体重监测，做好记录	按需求
			观察口腔、黄疸、脐部情况，做好相关护理	每日 1 次
			合理摆放婴儿床，预防发生翻床、坠床等意外	随时
			协助观察婴幼儿肤色、进食及精神状态，观察大小便情况，如有异常及时报告家属	按实际情况
			提醒家长按时计划免疫、预防接种	按需求
		观察婴幼儿啼哭、睡眠情况，及时安抚宝宝哭闹情绪，异常情况及时报告家属，协助就医	随时	
6	环境整理	所有照护对象	清洁、整理房间	每日 1-2 次
			居室开窗通风	每日 2 次
			更换并清洗床上用品	至少每周 1 次
			晾晒被褥、垫絮	每月 2 次
			注意用电安全，设备及用物损坏报修	随时
		孕产妇	整理房间，居室开窗通风	每日 2 次
			做好室内安全防护，地面不积水，家居鞋具有防滑功能	按需求
			提醒孕产妇远离电子产品，严防辐射伤害	每日 1 次
		婴幼儿（0-3 岁）	落实婴幼儿房间清洁与消毒	每日 2 次
			进行婴幼儿用品的整理与消毒，定位放置	每日 2 次
			具有意外事件安全防范意识，室内家具做好防撞处理	随时
7	其他	能力完好及轻、中度失能的照护对象	检查冰箱/食品柜食物有效期，确保食品安全	每周 1 次
			清洗衣物与整理晾晒，叠放整齐	按需求
			陪同散步及娱乐活动，做好安全服务	按需求
			24 小时陪同，落实夜间巡视，查看睡眠、安全、冷暖等情况	每 2-3 小时 1 次
		重度失能的照护对象	检查冰箱/食品柜食物有效期，确保食品安全	每周 1 次
			清洗衣物与整理晾晒，叠放整齐	按需求
			听音乐，协助坐轮椅晒太阳（身体状况允许）	每日 1 次

表C.1 居家照护服务表（续）

序号	服务项目	服务（工作）对象	服务内容	服务频次
7	其他	重度失能的照护对象	24小时陪同，落实夜间巡视，查看睡眠、安全、冷暖等情况	每1-2小时1次
		孕产妇	检查冰箱/食品柜食物有效期，确保食品安全	每周1次
			选择合适的交通工具，陪同孕产妇外出散步、购物或检查	按需求
		婴幼儿（0-3岁）	帮助家长对婴幼儿早期智力开发和启蒙训练	按需求
			用普通话与婴幼儿进行经常地、积极的语言交流，根据儿童神经发育指导选择玩具并与孩子游戏，进行潜能开发训练	

附 录 D
(资料性附录)
第三方机构对服务机构评价表

表D.1给出第三方机构对服务机构的评价内容。

表D.1 第三方机构对服务机构评价表

考核项目	考核标准	分值	评价分
基本要求	依法取得机构设立许可证或备案。	4	
	公布服务管理信息，包括服务管理部门、人员资质、相关证照、服务项目等。	5	
	建立机构内部管理制度。	5	
	建立质量考核机制，定期对服务质量进行评估或考核。	5	
	建立信息安全制度，未经患者及监护人同意，不得泄露患者及监护人个人信息。	5	
	建立投诉处理机制。	5	
	建立务满意度测评机制，每年至少开展1次服务质量满意度调查。	5	
	建立档案管理制度，各种统计资料及各项记录完整，有规范的档案资料。	5	
	建立应急制度、消防安全制度。	7	
	财务制度健全，符合相关规定。	4	
规范管理	专职管理人员一名。	5	
	服务人员须持证上岗。	5	
	负责人应参加相关培训，具有养老、医疗、健康管理等服务专业知识。	8	
	每年组织工作人员参加业务培训，设有巡查组，业务指导督查每月巡视不少于3次，有记录。	8	
	机构内服务人员必须经体检取得健康合格证后上岗，且一年须体检一次。	5	
	建立工作人员管理制度，完善服务人员上岗程序及人事档案。	6	
	建立服务人员绩效考核、优秀员工奖等激励制度。	6	
	建立服务评价机制，被服务老人（亲属）满意率在85%以上。	7	
合计		100	

附 录 E
(资料性附录)
患者（家属）及医护人员对医疗护理员满意度调查表

表E.1给出患者（家属）及医护人员对医疗护理员满意度调查内容。

表E.1 患者（家属）及医护人员对医疗护理员满意度调查表

档案编号：

测评类别	测评项目	分值	得分
素质要求	服装鞋帽整洁、挂牌上岗、统一着装	2分	
	仪容端庄、举止大方	2分	
	态度和蔼、礼貌待人、规范用语	2分	
服务态度	主动、诚信、积极配合、服从调动	3分	
	尊重患者，满足患者需求	3分	
	与患者沟通，对患者细心、耐心	4分	
	对医护人员指出的缺点能及时改正	4分	
陪护质量	病房、床单干净整洁	10分	
	保持病人个人卫生良好	10分	
	协助病人进餐规范	10分	
	帮助病人送药入口	10分	
	及时清理干净处理污物、大小便	10分	
	补液挂空外渗时及时通知医护人员	10分	
劳动纪律	遵守各项规章制度、行为规范和医疗护理员守则	5分	
	无违反病区秩序，带家属进入病区	5分	
	上班时间不干私活	5分	
	坚守岗位，不无故窜岗、离岗	5分	
合计：		100分	
如您对该医疗护理员有其它建议和意见，请在此留言：			

参 考 文 献

[1]卫医发【2019】49号《关于加强医疗护理员培训和规范 ze 管理工作的通知》

[2]《养老护理员国家职业技能标准（2019年版）》
