

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

医疗护理员评价规范

Specification for evaluation of health care assistant

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局

发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 评价原则 2

 4.1 动态评价原则 2

 4.2 客观性原则 2

 4.3 科学性原则 2

 4.4 多维度评价原则 2

 4.5 公平公正公开原则 2

 4.6 一票否决原则 2

5 基本要求 2

 5.1 基本素质要求 2

 5.2 护理员晋级评价条件 3

6 评价管理 4

 6.1 评价方式 4

 6.2 评价周期 4

 6.3 评价主体 4

7 评价的内容和指标 4

 7.1 评价内容 4

 7.2 评价指标 5

8 评价结果 6

 8.1 评价等级标准 6

 8.2 评价结果管理 6

附录 A（资料性） 医疗护理员评价指标 7

参考文献 17

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由深圳市卫生健康委员会提出并归口。

本文件起草单位：深圳市人民医院、深圳罗湖医院集团、龙岗中心医院、深圳市护士协会、深圳市卫生健康委员会。

本文件主要起草人：吴惠平、罗伟香、彭粤铭、闫俊辉、陶艳玲、丁炎明、谢小华、廖晓艳、熊勇、徐朝艳、吕霞、蒋玉蓉、邓武红、江文霞、樊怡、吴晓珩、黄淑芳、雷晓平、云燕、韩春艳、王金花、陈丽燕。

医疗护理员评价规范

1 范围

本文件规定了医疗护理员评价的原则、基本要求、评价管理、评价的内容和指标及评价结果等要求。
本文件适用于深圳市区域内提供病患陪护服务的服务机构开展单个医疗护理员的评价工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医疗护理员

在医院、养老机构、临终关怀机构、社区健康服务机构、家庭等场所对需要照顾的人群从事生活护理，并在护士的指导下进行部分基础护理工作的人员。

3.2

功能位

能使肢体发挥最大功能的位置。

3.3

产褥期

从胎盘娩出至产妇全身各器官（乳腺除外）恢复至正常非孕状态所需的时间。

3.4

误吸

进食（或非进食）时，有数量不一的食物、口腔内分泌物或胃食管反流物不是全部随着吞咽动作顺利地进入食管，而是进入声门以下的气道。

3.5

噎食

食物堵塞咽喉部或卡在食道的第一狭窄处，甚至误入气管，引起呼吸窒息。

3.6

心跳呼吸骤停

心脏和肺部停止活动，即心脏不搏动，人停止呼吸。

3.7

安宁疗护

以临终患者和家属为中心，以多学科协作模式进行实践。

3.8

失禁性皮炎

皮肤暴露于刺激物质引致非敏感性的炎症反应。

4 评价原则

4.1 动态评价原则

护理员符合星级评价标准，即可申请评价定级。超过两年未从事相关工作的，需重新申请对原有等级的评价认定。

4.2 客观性原则

评价工作应使用统一的评价标准与评价方法。评价者保持实事求是与公正的评价态度，根据评价指标，通过考核评价对象、抽查技能、服务对象反馈、现场查看等方式，以客观、真实地反映医疗护理员的工作能力与表现。

4.3 科学性原则

评价工作应科学严谨，采取切实可行的评价指标和方法，对护理员进行正确的分析和评价。

4.4 多维度评价原则

评价工作应能全面准确反映医疗护理员状况，从多方面多维度评价其能力和素质，确定的评价指标应准确，作出的结论应可靠，反映其真实水平。

4.5 公平公正公开原则

评价应由市、区卫生健康行政部门指定的行业协会组建的评审委员会负责实施。评价结果可在相关行业网站发布。评价过程应遵循公平、公开、公正，回避利益冲突，以确保结果能够独立、公正地反映医疗护理员的素质和技能。

4.6 一票否决原则

具有以下情况之一者，不得申请医疗护理员：

- a) 无完全民事行为能力；
- b) 有犯罪记录及不良从业记录；
- c) 有精神病史，传染性疾病，或其他影响履行照护职责的疾病。

从业期间有下列情况之一者，不得继续从事医疗护理员工作：

- a) 在医疗机构内从事推销商品等活动；
- b) 擅自翻阅病历或者其他医疗文书。

违反国家法律法规，或因个人主观原因，给护理对象造成严重身心伤害，经查实者，2年内取消评价资格。

5 基本要求

5.1 基本素质要求

参与评价的医疗护理员应具备以下基本素质：

- a) 具有初中以上或同等学历，年龄在 18-60 周岁；
- b) 身体健康，人格健全，品行良好；持有二级及以上医疗机构出具的本人近 3 个月内的健康体检证明；
- c) 具有较强的职业责任感和职业道德；
- d) 具有一定的学习、理解、分析、判断和计算能力；
- e) 具有一定的沟通能力，表达清晰，解释耐心；
- f) 持有由市区卫生健康行政部门委托的专业或学术团体颁发的医疗护理员培训合格证明，并在培训合格证明允许的服务对象范围内提供照护服务。

5.2 护理员晋级评价条件

5.2.1 已取得医疗护理员从业资格，并工作一年以上者，可以申请星级评价。

5.2.2 具备以下条件者，可晋级一星护理员：

- a) 累计从事本职业工作 1 年（含）以上；
- b) 通过一星护理员评星理论考试及技能考试，熟练掌握医疗护理员评价指标相应知识，并达到一星护理员评价等级标准的要求。

5.2.3 具备以下条件者，可晋级二星护理员：

- a) 取得《医疗护理员照护星级（一星）证书》后，继续从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上；或中专或以上学历者，取得《医疗护理员照护星级（一星）证书》后，继续从事本职业或相关职业工作 1 年（含）以上；
- b) 通过二星护理员评星理论考试及专业技能考试，熟练掌握医疗护理员评价指标相应知识的要求，并达到二星护理员评价等级标准的要求。

5.2.4 具备以下条件者，可晋级三星护理员：

- a) 取得《医疗护理员照护星级（二星）证书》后，继续从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上；或取得大专及以上学历或相关专业毕业证书后，累计从事本职业或相关职业工作 1 年（含）以上；
- b) 通过三星护理员评星理论考试及专业技能考试，熟练掌握医疗护理员评价指标相应知识的要求，并达到三星护理员评价等级标准的要求。

5.2.5 具备以下条件者，可晋级四星护理员：

- a) 取得《医疗护理员照护星级（三星）证书》后，继续从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上；或取得大专及以上学历或相关专业毕业证书后，累计从事本职业或相关职业工作 1 年（含）以上；
- b) 通过四星高级护理员理论考试及专业技能考试，在熟练掌握医疗护理员评价指标相应知识的基础上，具备一定高级照护知识与技能/老年照护知识与技能/母婴照护知识与技能，并达到四星护理员评价等级标准的要求。

5.2.6 具备以下条件者，可晋级五星护理员：

- a) 取得《医疗护理员照护星级（四星）证书》；并继续从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上；
- b) 通过五星高级护理员理论考试及专业技能考试，在熟练掌握医疗护理员评价指标相应知识的基础上，具备一定高级照护知识与技能/老年照护知识与技能/母婴照护知识与技能，并达到五星护理员评价等级标准。

6 评价管理

6.1 评价方式

6.1.1 概述

根据服务病患群体不同，宜采用分类评价、量化定等的方法进行评价。

6.1.2 量化定等

医疗护理员晋级评价包括理论评价、技能评价、监管单位评价及客户反馈评价四个部分，每个部分满分为100分，在评价指标占比分别为理论评价20%、技能评价30%、监管单位评价20%及客户反馈评价30%，评价指标总分为100分，根据综合评价得分，80分以上为合格，确定为相应服务评价等级。

依据医疗护理员晋级综合评价，将医疗护理员分为一星、二星、三星、四星、五星共五个等级，一星为最低等级，五星为最高等级。申请老年护理员或母婴护理员的需在理论评价和技能评价中按比例增加相应评价内容。

6.1.3 分类评价

按照医疗护理员服务对象的不同，分为一般护理员、老年护理员和母婴护理员。根据服务能力的不同，分为初级护理员（一星）；中级护理员（二星和三星）；高级护理员（四星和五星）。

- a) 初级护理员：经过短期培训，具有一定文化水平和基本照护技能，对生活轻度依赖普通病患人群（含老年人和母婴）进行生活照护、辅助活动的人员。
- b) 中级护理员：经过系统培训，具备一定工作经验，具有一定文化水平和综合照护技能，对自理能力较差、需要专科照护的病患人群（含老年人和母婴）进行生活照护、辅助活动的人员。
- c) 高级护理员：具备丰富工作经验，获得服务对象广泛认可，具备专业照护知识与技能，对有特殊需求的病患人群（含老年人和母婴）进行生活照护、辅助活动的人员。

6.2 评价周期

依据不同星级护理员基本要求进行申报，评价结果长期有效，逾期两年未从事本工作应申请重新评定。

6.3 评价主体

可成立医疗护理员评价委员会，负责医疗护理员评价工作及发布评价结果。委员会下设不同类别护理员评价小组，小组成员由市、区卫生健康行政部门指定的行业协会或下属事业单位相关领域专家组成，具备医疗护理员专业管理知识和管理经验，掌握业务流程，并定期接受相应培训与认证。

由提供医疗护理员的服务机构向委员会提出申请。收到申请后，委员会邀请具备资质的护理员评价专家，根据医疗护理员评价指标（参照附录A）进行专业评价并出具评价结果，每次担任评价的专家人数不少于3人。服务机构负责评价结果的运用。

7 评价的内容和指标

7.1 评价内容

7.1.1 基本素质及基本护理技能

健康文化素质、法制道德素质、个人行为素质、卫生习惯素质、沟通能力素质、基本生活照护技能。

7.1.2 高级护理技能

- a) 基础照护技能：症状观察、消毒隔离、排痰照护、尿便痰常规标本的收集、轮椅平车的使用；
- b) 安全与急救技能：安全防护、现场急救、职业防护；
- c) 辅助康复活动：日常活动训练、体位摆放、肢体被动活动；
- d) 疏导与沟通技能：沟通交流、精神慰藉。

7.1.3 母婴护理技能

- a) 孕产妇护理技能：掌握母乳喂养指导和乳房护理技能、乳腺炎预防措施、了解产褥期营养、卫生、产后形体恢复、产后心理保健相关知识；
- b) 婴幼儿护理技能：婴幼儿生活照顾技能、婴幼儿保健与护理技能、婴幼儿训练技能、婴幼儿家长指导与培训。

7.1.4 老年护理技能

- a) 日常生活能力评估；
- b) 安全防范技能：压力性损伤的预防、跌倒预防、烫伤预防；
- c) 慢性病生活照护技能；
- d) 疼痛相关照护技能；
- e) 康乐活动技能；
- f) 失智照护技能：安全防范、语言与非语言沟通技能、日常生活护理；
- g) 参与安宁疗护的技能：终末期照护、遗体照护、家属哀伤辅导。

7.2 评价指标

医疗护理员（初级护理员、中级护理员、高级护理员）评价的指标体系包括理论评价、技能评价、监管单位评价及客户反馈评价四个部分，每项总分为100分。初级护理员、中级护理员、高级护理员理论评价和技能评价内容范畴不同，难度逐渐增加。监管单位评价和客户反馈评价是从上一次定级至此次定级期间所有服务评价的综合反映。指标的概况如表1所示，具体的指标以及分值说明参照附录A。

表1 医疗护理员评价指标概况

指标 分值	一级指标	二级指标	三级指标
100 分	理论评价 20%	10	41
100 分	技能评价 30%	9	15
100 分	监管单位评价 20%	17	/
100 分	客户反馈评价 30%	10	/
总分	100 分		

8 评价结果

8.1 评价等级标准

医疗护理员的评价等级标准如表2所示。

表2 医疗护理员评价等级（参照附录 A 医疗护理评价表进行评价）

等级	评定标准（基本素质+单项护理技能）
一星护理员	一星理论评价+一星技能评价+监管单位评价+客户反馈评价综合评分>80 分
二星护理员	二星理论评价+二星技能评价+监管单位评价+客户反馈评价综合评分>80 分
三星护理员	三星理论评价+三星技能评价+监管单位评价+客户反馈评价综合评分>80 分
四星护理员	四星理论评价+四星技能评价+监管单位评价+客户反馈评价综合评分>80 分
五星护理员	五星理论评价+五星技能评价+监管单位评价+客户反馈评价综合评分>80 分

8.2 评价结果管理

8.2.1 经考核合格人员，由医疗护理员评价委员会颁发《医疗护理员*星级证书（一般护理员/老年护理员/母婴护理员）》。

8.2.2 评价结果长期有效，逾期两年未从事本工作应申请重新评定。

附 录 A
(资料性)
医疗护理员评价指标

A.1 医疗护理员评价指标

医疗护理员评价指标包含基本理论评价、技能考核评价、监管单位评价和客户反馈评价四个部分。

A.2 理论评价大纲

理论评价相关指标见表A.1。

表A.1 理论评价大纲

一级 指标	二级 指标	三级指标	评价内容
理论 评价	法纪道德 素质（一 星~五星）	法律法规	1) 《中华人民共和国劳动法》； 2) 《中华人民共和国劳动合同法》； 3) 《中华人民共和国消防法》； 4) 《中华人民共和国传染病防治法》等相关法律法规； 5) 《中华人民共和国老年人权益保障法》； 6) 《中华人民共和国母婴保健法》
		规章制度	1) 《医疗机构管理条例》； 2) 《医院感染管理办法》； 3) 《医疗废物管理条例》； 4) 护理院（站）、护理中心、医养结合机构等相关规章制度和护理 员岗位职责； 5) 综合医院产科、妇产医院、妇幼保健院等机构的规章制度和护理 员岗位职责
		职业道德和工作规范	1) 护理员的职业道德和职业礼仪； 2) 护理员的岗位职责和行为规范； 3) 人文关怀； 4) 服务对象的权利和义务等
	个人行为 素质（一 星~五星）	尊重隐私	1) 尊重服务对象隐私，不得泄露服务对象的私人信息和家庭、亲友 信息； 2) 尊重服务对象的生活习惯及合理要求； 3) 不干预服务对象的私人生活，对其家事不说长道短；
		安全行为	1) 不擅领他人进入服务对象家中，不擅自在服务对象家中接待陌生 人； 2) 服务对象无人在家时，有监护小孩责任，小孩不可以让陌生人带 走； 3) 不碰服务对象的贵重物品； 4) 进入、离开服务对象家庭主动出示随身所带物品

表A.1 理论评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容
理论评价	个人行为素质（一星~五星）	个人卫生	1) 讲求个人卫生，洗具分开，有自用毛巾、洗盆，不共用或偷用服务对象洗具； 2) 注意个人洗换卫生，自己和为服务对象均要勤洗澡，勤换衣 3) 不买、不吃三无食品、过期食品、腐败变质食品； 4) 督促服务对象进食卫生，饭前洗手，不喝生水，饭后不做剧烈运动
		沟通能力	1) 掌握沟通的技巧与方法； 2) 了解特殊服务对象的沟通技巧； 3) 出现工作差错应及时沟通； 4) 服务对象出现异常情况懂得如何沟通汇报； 5) 如特殊情况需请假或休息，应及时沟通，征得服务对象同意后方可休假； 6) 尊重服务对象及家属，不得与服务对象及家属发生言语冲突甚至肢体冲突
	生活照护技能（一星~五星）	清洁照护	1) 洗脸、洗手、洗头、梳头、剃胡须（男性）、洗脚、修剪指（趾）甲、清洁口腔、摘戴义齿并清洗； 2) 沐浴技巧（淋浴、盆浴、擦浴）； 3) 身体清洁，如大小便后及时清理，会阴部无分泌物及异味等
		饮食照护	1) 摆放进食体位； 2) 协助进食、进水、水果等； 3) 正确观察、评估服务对象进食、进水的种类和量，报告并标记异常变化； 4) 对噎食、误吸情况的服务对象采取应急措施
		排泄照护	1) 协助如厕或使用便器排便； 2) 排泄物清理、清洗；清洁便盆或尿壶； 3) 留取大小便标本； 4) 促进排便技巧和失禁性皮炎症状识别
		移动照护	1) 正确摆放体位、各种体位的转换； 2) 选择恰当的转运工具、转运方式； 3) 不同病情采取不同的搬运、固定和移动方法
		睡眠照护	1) 布置适合休息的睡眠环境； 2) 观察照护有睡眠障碍的患者入睡
	特殊照护技能（二星~五星）	生命体征观察	1) 测量生命体征，如血压、血氧饱和度； 2) 能记录体温，体重、出入量（饮食量、尿量）观察并记录； 3) 皮肤完整性观察； 4) 静脉输液外渗观察

表A.1 理论评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容
理论评价	特殊照护技能（二星~五星）	消毒隔离	1) 正确进行环境及物品的清洁； 2) 2) 正确进行手部清洁
		安全防护	1) 评估服务对象自身潜在和活动空间风险能力； 2) 识别服务对象异常生命体征； 3) 识别服务对象用药相关副作用； 4) 误吸、噎食的预防和处理； 5) 了解应对有焦虑和抑郁情绪的服务对象安全问题的能力
		现场急救	1) 烧烫伤的预防和处理； 2) 心跳呼吸骤停的处理； 3) 外伤出血的预防和处理； 4) 常见职业暴露的处理
		压力性损伤的预防	1) 不同体位压疮的发生部位； 2) 预防压疮的基本护理措施； 3) 预防压疮的工具使用； 4) 不同体位下的皮肤变化观察
		跌倒预防	1) 了解跌倒后的危害； 2) 了解发生跌倒的危险因素； 3) 预防跌倒的护理措施
		烫伤预防	1) 烫伤的危险因素； 2) 保暖、有产热的医疗设备的使用注意事项
		心理照护	1) 慢性病患者、肿瘤患者、产妇等特殊人群心理特点； 2) 社会和家庭支持系统对于患者心身的影响； 3) 适当的精神舒缓方式
		服药安全	1) 中药服用基本知识； 2) 中药饮片的煎煮方法及注意事项； 3) 西药服用基本知识
	基本康复锻炼技巧（二星~五星）	日常活动训练	1) 助行器的使用方法及注意事项； 2) 吞咽障碍的评估方法； 3) 翻身拍背法的技巧； 4) 吞咽障碍的评估方法； 5) 呼吸训练的方法：缩唇呼法、吹瓶呼气法
		功能位摆放	1) 头颈部功能位摆放的方法； 2) 四肢功能位摆放的方法； 3) 关节功能位摆放的方法； 4) 牵引、管道、偏瘫等特殊患者特殊体位的功能位摆放方法及观察要点

表A.1 理论评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容
理论评价	基本康复锻炼技巧（二星~五星）	肢体被动活动	1) 四肢关节被动运动方法：上肢屈肌牵伸、踝泵运动等； 2) 关节被动运动方法：肩髋关节内收外展、肘关节屈伸旋转、桥式运动等； 3) 不同体位的肢体被动运动方法：仰卧位、患侧卧位、站位等
	康乐活动（四星~五星）	寓教于乐	1) 了解老年人的活动能力； 2) 指导老年人进行手工、游戏等文娱性康乐活动； 3) 指导老年人使用简易健身器进行活动
	失智照护（四星~五星）	安全防范	1) 为失智老年人提供安全环境，防止走失、防止受伤； 2) 能够识别失智老年人的异常行为及防范措施
		康复照顾	1) 能够带动老人做手工、益智类兴趣活动，照护失智老年人； 2) 能进行语言和非语言沟通
	参与安宁疗护（四星~五星）	终末期照护	1) 临终老人和家属的身体、心理特点； 2) 临终老人的照护需求、提供舒适护理； 3) 临终老人和家属的心理疏导方法
		遗体照护	1) 为死者提供安静、肃穆的环境； 2) 劝慰家属离开或共同护理尸体，注意隐私保护； 3) 能够帮助死者身体清洁、整理遗容、穿衣等
		家属哀伤辅导	1) 尸体护理； 2) 为家属提供安静、隐私的环境； 3) 陪伴、抚慰家属，鼓励家属充分表达悲伤情绪； 4) 采取适合悼念仪式让家属接受现实，与逝者真正告别
	孕产妇护理**	母乳喂养指导（一星~五星）	1) 母乳喂养的好处； 2) 促进乳汁分泌的方法； 3) 母乳喂养的时间、体位、技巧及注意事项； 4) 母乳喂养的观察要点：婴儿有效吸吮、正常吞咽、大小便特点、腹胀嗳气及手法挤奶、吸奶器使用等
		乳房护理（一星~五星）	1) 了解乳房结构； 2) 奶胀、母乳分泌不足处理方法； 3) 乳房按摩技巧； 4) 错误按摩导致的危害

表A.1 理论评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容
理论评价	孕产妇护理**	乳腺炎预防（二星~五星）	1) 乳腺炎发生原理及预防； 2) 乳头皲裂、凹陷、扁平、嵌顿及乳头巨大、过小等异常状态的母乳喂养技巧； 3) 乳汁分泌过多的处理方法； 4) 乳腺炎时母乳喂养技巧
		营养饮食（三星~五星）	1) 哺乳期合理营养的重要性； 2) 促进乳汁分泌的食谱； 3) 抑制乳汁分泌的食谱； 4) 糖尿病、高血压、贫血等特殊疾病的产妇饮食特点
		产褥期卫生（三星~五星）	1) 了解产褥感染、产褥热等产褥期疾病的病因、症状和预防措施等； 2) 了解产褥期生理变化的特点； 3) 了解恶露的分期、变化及异常状态； 4) 掌握产褥期卫生的照护方法
		产后形体恢复（四星~五星）	1) 产前产后身体的变化特点； 2) 产后锻炼的时机、方式和运动量； 3) 产褥操并能指导产妇正确运用； 4) 产妇运动出现异常情况的应急处理方法
		产后心理保健（四星~五星）	1) 产后抑郁症； 2) 社会支持系统对于产妇心身的影响； 3) 一定的心理疏导技巧：合理沟通、倾听等； 4) 应急求救方法：门诊咨询、电话咨询等
	婴幼儿护理**	婴幼儿生活照顾技能（一星~五星）	1) 婴幼儿常见传染病的预防； 2) 婴儿喂养技能； 3) 婴儿体格发育评估技能； 4) 婴儿脐部护理技能； 5) 婴幼儿沐浴及皮肤护理技能； 6) 婴幼儿五官护理技能
		婴幼儿保健与护理技能（二星~五星）	1) 婴幼儿呛奶应急处理； 2) 婴幼儿排便异常护理； 3) 婴幼儿哭闹安抚技巧； 4) 婴幼儿生长发育评估技能
		婴幼儿训练技能（三星~五星）	1) 新生儿抚触技巧； 2) 婴幼儿智力锻炼技能；

表A.1 理论评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容
理论评价	婴幼儿护理**	婴幼儿特殊疾病护理（四星~五星）	1) 婴儿黄疸的护理； 2) 婴幼儿腹泻护理； 3) 婴幼儿发热护理； 4) 婴幼儿惊厥护理； 5) 婴幼儿哮喘护理
说明：一星~五星理论评价内容根据星级不同，涵盖内容不同，难度逐渐提升。一星至五星分别在相应等级题库范围完成理论评价测试。申请老年护理员和母婴护理员的需要在常规题库基础上，分别更换 20%老年护理理论（带*的内容）和 50%母婴护理理论（带**的内容）			

A.3 实践技能评价大纲

实践技能评价相关指标见表A.2。

表A.2 实践技能评价大纲

一级指标	二级指标	三级指标	考核内容
基础技能	一般生活照护技能（一星~五星）	饮食照护	1) 协助进食（水）
		清洁照护	1) 床上洗头； 2) 沐浴； 3) 床上擦浴； 4) 会阴清洁； 5) 协助穿脱、更换衣裤； 6) 卧床病人更换床单； 7) 口腔清洁
		排泄照护	1) 床上使用便器； 2) 更换纸尿裤/尿垫； 3) 协助留取大小便标本；
		生命体征观察	1) 测量体温； 2) 测量体重； 3) 测量血压； 4) 测量血糖

表A.2 实践技能评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	考核内容
基础技能	特殊生活照顾技能（二星~五星）	移动照护	1) 卧位摆放（平卧位、侧卧位、半卧位、半坐位等）； 2) 辅助用具使用（轮椅、拐杖、助行器）； 3) 轮椅及平车转运法；
		消毒隔离	1) 手卫生； 2) 戴（脱）手套/帽子/口罩； 3) 垃圾分类与管理； 4) 环境与物品的清洁和消毒
专业技能	安全与急救（三星~五星）	安全与急救	1) 灭火器等消防器材的使用； 2) 心肺复苏术； 3) 噎食预防及处置； 4) 压力性损伤预防； 5) 误吸预防及处置； 6) 烫伤预防及处置； 7) 跌倒/坠床预防及处置
	特殊护理技术（四星~五星）	排痰照护	1) 叩背； 2) 体位引流； 3) 呼吸功能训练
		康复锻炼	1) 偏瘫功能位摆放； 2) 脊柱骨折患者更换体位； 3) 吞咽功能评估； 4) 四肢关节被动运动方法：上肢屈肌牵伸、踝泵运动等； 5) 关节被动运动方法：肩髋关节内收外展、肘关节屈伸旋转、桥式运动等
		安宁疗护	1) 疼痛评估； 2) 尸体护理
	辅助照护	辅助照护	1) 义齿摘取、佩戴、清洗和存放； 2) 助听器的佩戴、清洁和养护
老年护理特殊技能	安全照护	安全照护	1) 使用热水袋等保暖物品和设施的使用； 2) 使用冰袋进行物理降温； 3) 压力性损伤的处置
	生活照护	生活照护	1) 大便失禁皮肤护理； 2) 小便失禁皮肤护理； 3) 肢体按摩，延缓肌肉萎缩

表A.2 实践技能评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	考核内容
母婴护理特殊技能	孕产妇照护	孕产妇照护	1) 产妇膳食食谱制订及饮食指导； 2) 会阴清洁、坐浴； 3) 腹带的使用； 4) 协助母乳喂养（包括哺乳姿势、托乳房方法、含接姿势等；） 5) 盆底肌锻炼指导
	新生儿照护	新生儿照护	1) 新生儿沐浴； 2) 新生儿穿衣、包裹、抱姿； 3) 新生儿喂养； 4) 新生儿抚触
说明：一星~五星理论评价内容根据星级不同，涵盖内容不同，难度逐渐提升。一星至五星分别在自己所包含项目中抽取2~10项考评。申请老年护理员和母婴护理员的需要在完成常规技能考试的基础上，增加抽考老年护理特殊技能或母婴护理特殊技能2项			

A.4 监管单位评价

监管单位评价相关项目见表A.3。

表A.3 监管单位评价表

监管单位评价表 (科室护士长/责任护士填写)								
项 目	分值	内 容	分值					得分
			A	B	C	D	E	
一票否决		发生二级以上不良事件						
考 勤	5	全勤，不擅自离岗	5	4	3	2	1	
职业操守	5	有良好的职业道德，爱岗敬业，遵章守法	5	4	3	2	1	
仪表行为	5	端庄大方，着装整齐，佩戴胸牌不留长指甲	5	4	3	2	1	
责 任 心	10	责任心强，有良好的慎独精神	10	8	6	4	2	
工作态度	5	工作态度端正，工作积极主动、认真细心	5	4	3	2	1	
理论知识	5	疾病相关护理知识充足	5	4	3	2	1	
技术操作	10	遵守技术操作规范，能安全完成各项操作	10	8	6	4	2	
文件记录	5	及时、准确、完整记录患者护理相关登记内容	5	4	3	2	1	

表 A.3 监管单位评价表(续)

监管单位评价表 (科室护士长/责任护士填写)								
项 目	分 值	内 容	分值					得分
			A	B	C	D	E	
基础护理	5	病人床单位清洁，无烫伤、坠床、压疮等护理并发症发生	5	4	3	2	1	
服务态度	10	做到微笑服务，解释耐心，不与病人发生争执，能配合医护人员工作	10	8	6	4	2	
消毒隔离	5	具备无菌观念，能落实消毒隔离规范	5	4	3	2	1	
团队精神	5	团结协作，有良好的团队精神	5	4	3	2	1	
沟通协调	5	与患者家属、医护人员相处融洽，善于沟通	5	4	3	2	1	
不良事件	5	严格执行三查八对，防止不良事件发生	5	4	3	2	1	
成本意识	5	节约科室物资，爱惜爱护公共财产，避免浪费	5	4	3	2	1	
安全意识	5	有安全意识，积极采取各种措施，避免意外发生	5	4	3	2	1	
人文关怀	5	关心体贴病人，提供周到热情服务	5	4	3	2	1	
总 分	100 分							
说明：对固定服务医疗护理员，监管单位应每月给予评价；对临时医疗护理员，应在服务结束后给予评价								

A.5 客户反馈评价

客户反馈评价项目见表A.4。

表A.4 客户反馈评价表

客户反馈评价表								
(每次服务后由服务对象填写)								
诊断：_____ 年龄：_____ 性别：_____ ADL：_____								
项 目	分值	内 容	分值					得分
			A	B	C	D	E	
时间观念	10	不擅自离岗	10	8	6	4	2	
仪表行为	10	端庄大方，着装整齐，工作态度端正	10	8	6	4	2	
责 任 心	10	责任心强，关心体贴病人，吃苦耐劳	10	8	6	4	2	
沟通协调	10	言谈举止得体，能尊重患者及家人	10	8	6	4	2	
工作态度	10	工作态度端正，工作积极主动、认真细心	10	8	6	4	2	
技术能力	10	服务专业、能满足患者护理需求、没有护理并发症	10	8	6	4	2	
服务响应	10	对患者需求能积极响应，并按照要求提供服务	10	8	6	4	2	
服务态度	10	能耐心倾听患者诉求，能耐心解释，不与患者及家属发生争执	10	8	6	4	2	
基础护理	10	病人床单位清洁，无烫伤、坠床、压疮等护理并发症发生	10	8	6	4	2	
清洁卫生	10	个人卫生情况良好，护理过程中能关注无菌规范及消毒隔离等	10	8	6	4	2	
总 分	100 分							
说明：评价周期内需提供至少 10 份有代表性的《客户反馈评价表》								

参 考 文 献

- [1] 养老护理员国家职业技能标准（2019年版）
 - [2] 中华人民共和国国家卫生健康委员会. 关于加强医疗护理员培训和规范 ze 管理工作的通知. 国卫医发（2019）49号. 2019
 - [3] 彭刚艺, 刘雪琴. 临床护理技术规范: 基础篇 (第二版) [M]. 广州: 广东科技出版社, 2013
 - [4] 邱明章, 汤丽玉. 失智症照护指南 [M]. 北京: 华夏出版社, 2016. 10
 - [5] 王卫平. 儿科学 (第九版) [M]. 人民卫生出版社, 2018. 07
 - [6] 邵肖梅, 叶鸿瑁, 邱小汕. 实用新生儿学 [M]. 人民卫生出版社, 2019. 05
 - [7] 吴欣娟, 湛永毅, 刘翔宇. 宁疗护专科护理 [M]. 人民卫生出版社, 2020. 08
 - [8] GB/T 28917—2012 医疗陪护服务基本要求
 - [9] DB36/T 945—2017 医疗陪护服务质量规范
 - [10] DB42/T 1597—2020 医院病患者陪护服务通用规范
-