

# DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 517—2024

## 医疗护理员评价规范

Specification for evaluation of health care assistant

2024-10-28 发布

2024-12-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 评价主体 .....	1
5 评价对象 .....	2
6 评价条件 .....	2
7 评价方式 .....	2
7.1 评价方式 .....	2
7.2 评价周期 .....	2
8 评价原则 .....	2
8.1 动态评价原则 .....	2
8.2 客观性原则 .....	2
8.3 科学性原则 .....	3
8.4 多维度评价原则 .....	3
8.5 公平公正公开原则 .....	3
9 评价内容 .....	3
9.1 基本素质 .....	3
9.2 一般照护知识和技能 .....	3
9.3 特殊照护知识和技能 .....	3
10 评价指标体系 .....	4
11 等级评定 .....	6
11.1 一星级护理员 .....	6
11.2 二星级护理员 .....	6
11.3 三星级护理员 .....	6
11.4 四星级护理员 .....	6
11.5 五星级护理员 .....	6
12 评价结果 .....	7
12.1 结果认定 .....	7
12.2 结果管理 .....	7
附录 A (资料性) 医疗护理员评价指标 .....	8
A.1 医疗护理员评价指标 .....	8
A.2 理论知识评价大纲 .....	8
A.3 实践技能评价大纲 .....	13

A.4 综合评价 .....	15
A.5 客户反馈评价 .....	17
参考文献 .....	18

## 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、深圳市罗湖医院集团罗湖区人民医院、深圳市龙岗中心医院、深圳市护士学（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、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工作的评价主体、评价对象、评价条件、评价方式、评价原则、评价内容、评价指标体系、等级评定以及评价结果等要求。

本文件适用于评价深圳市区域内提供病患陪护服务的医疗护理员。

## 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** care assistant

对病人和其他需要照护的人群提供生活照护，并在医务人员的指导下进行部分辅助工作的人员。

### 3.2

**功能位** functional position

能使肢体发挥最大功能的体位。

### 3.3

**产褥期** puerperium

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** aspiration

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** choking

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

**安宁疗护** palliative care

以终末期患者及其家属为中心，采用多学科协作模式进行的疗护实践。

注：主要内容包括疼痛及其他症状控制，舒适照护，心理、精神及社会支持等。

## 4 评价主体

4.1 鼓励社会组织等评价主体实施医疗护理员评价工作，组建医疗护理员评价委员会负责具体评价工作。

4.2 医疗护理员评价委员会下设不同类别的医疗护理员评价小组，小组成员由相关领域专家组成，具备医疗护理员评价所需的专业知识、实践技能和管理经验，掌握业务流程，并定期接受相应培训与认证。

## 5 评价对象

5.1 按照医疗护理员服务对象的不同，可分为以下三类护理员：

- a) 一般护理员：受过专业培训和教育，掌握常见疾病相关照护知识和技能，主要服务于普通病房的患者；
- b) 母婴护理员：在掌握一般护理员照护知识和技能的基础上，受过母婴专业培训和教育，掌握母婴相关照护知识，帮助保护和促进母婴的健康，主要服务于各类医疗机构和居家的母婴群体；
- c) 老年护理员：在掌握一般护理员照护知识和技能的基础上，受过老年专业培训和教育，掌握老年人相关照护知识和技能，主要服务于各类医疗机构、养老机构的老年人和居家老年人。

5.2 医疗护理员根据本人学习及工作情况，可申请医疗护理员星级评定。

## 6 评价条件

医疗护理员应满足以下条件：

- a) 初中毕业，年龄满 18 周岁且不超过 60 周岁；
- b) 身体健康，四肢灵活，动作协调，具有学习能力和沟通能力；
- c) 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。

## 7 评价方式

### 7.1 评价方式

医疗护理员或所在服务机构向评价主体提出申请。收到申请后，该评价主体下设的医疗护理员评价委员会在不同类别医疗护理员评价小组中邀请具备资质的评价专家，每次担任评价的专家人数不少于 3 人（奇数或单数），对医疗护理员进行理论知识评价和实践技能评价，并结合服务单位评价和（或）客户反馈评价对医疗护理员进行综合评价，出具评价结果。

### 7.2 评价周期

依据不同类别医疗护理员基本要求进行申报，每季度可组织实施一次评价定级。

## 8 评价原则

### 8.1 动态评价原则

根据服务对象需求的变化适时修订本评价规范中的评价标准和评价内涵，确保护理员评价结果的科学性和有效性。

### 8.2 客观性原则

评价工作使用统一的评价标准与评价方法，客观、真实地反映医疗护理员的工作能力与表现。

### 8.3 科学性原则

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

### 8.4 多维度评价原则

评价工作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，客观真实。

### 8.5 公平公正公开原则

评审过程公开、公平、公正，对所有参与者平等对待。评审过程透明，参与者清楚了解评审的流程、标准和决策依据。评审结果公布及时，参与者有权了解评审结果及相关的决策理由。

## 9 评价内容

### 9.1 基本素质

医疗护理员应身体健康，具备良好的沟通、学习和适应能力，对患者有同理心，能自觉维护患者安全，能辅助医务人员为患者提供生活照料和心理支持。

### 9.2 一般照护知识和技能

医疗护理员应以人为本，根据患者的医疗需求，为患者提供安全、高效、满意的服务，具有以下照护知识和技能：

- a) 基础照护：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：安全防护、现场急救、职业防护、基础生命支持技术，意外情况应急处理；
- c) 辅助康复活动：日常活动训练、体位摆放、肢体被动活动、各专科疾病康复技巧；
- d) 心理疏导与沟通：掌握语言和行为得体的沟通技巧，进行有效沟通和良好心理疏导，消除患者的恐惧和焦虑，提高患者的治疗效果；
- e) 辅助专科照护：常见慢性疾病照护、专科手术后照护、康复照护。

### 9.3 特殊照护知识和技能

#### 9.3.1 母婴照护知识和技能

母婴护理员应在具备同级别一般护理员知识和技能的基础上增加以下评价内容：

- a) 孕产妇护理：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：婴幼儿呛奶噎食急救技能、生活照护技能、婴幼儿保健与护理技能、婴幼儿家长指导与培训。

#### 9.3.2 老年照护知识和技能

老年护理员应在具备同级别一般护理员知识和技能的基础上增加以下评价内容：

- a) 日常生活能力评估；
- b) 安全防范：压力性损伤的预防、跌倒预防、烫伤预防；

- c) 慢性病生活照护；
- d) 疼痛相关照护；
- e) 康乐活动；
- f) 失智照护：安全防范、语言与非语言沟通技能、日常生活护理；
- g) 辅助安宁疗护：终末期照护、遗体照护、家属哀伤辅导。

## 10 评价指标体系

10.1 医疗护理员评价的指标体系包括理论知识评价、实践技能评价和综合评价三个部分，每项总分为100分，综合评价由服务单位和（或）客户分别完成。

10.2 老年护理员和母婴护理员的理论知识评价题库应在一般护理员的题库基础上，分别增加老年护理理论试题和母婴护理理论试题。老年护理员的理论知识评价试卷中，老年护理理论的试题分值占比应为20%。母婴护理员的理论知识评价试卷中，母婴护理理论的试题分值占比应为50%。

10.3 评价指标体系中综合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。

10.4 医疗护理员的评价指标概况如表1所示，具体的评价指标及分值说明见附录A。

表1 医疗护理员评价指标概况

分值	指标		
	一级指标	二级指标（个）	三级指标（个）
100分	理论知识评价30%	10	41
100分	实践技能评价30%	9	15
100分	综合评价40%	27	-
总分	100分	-	-

10.5 不同类别、不同星级医疗护理员理论知识评价的试题分值权重见表2至表4。

表2 一般护理员理论知识评价试题分值权重表

项目	星级				
	一星级（%）	二星级（%）	三星级（%）	四星级（%）	五星级（%）
法纪道德	5	5	5	5	5
行为素质	25	20	15	10	5
生活照护	70	50	45	40	35
特殊照护	-	25	35	45	55
合计	100	100	100	100	100

表3 母婴护理员理论知识评价试题分值权重表

项目	星级				
	一星级 (%)	二星级 (%)	三星级 (%)	四星级 (%)	五星级 (%)
法纪道德	5	5	5	5	5
行为素质	10	5	5	5	5
生活照护	35	30	25	20	15
特殊照护	-	10	15	20	25
母乳喂养指导	15	10	5	-	-
乳房护理	15	10	5	-	-
乳腺炎预防	-	10	5	5	-
营养饮食	-	-	10	5	5
产褥期卫生	-	-	10	5	5
产后形体恢复	-	-	-	10	10
产后心理保健	-	-	-	10	10
婴幼儿生活照护	20	10	5	-	-
婴幼儿保健	-	10	5	5	5
婴幼儿成长锻炼	-	-	5	5	5
婴幼儿特殊疾病护理	-	-	-	5	10
合计	100	100	100	100	100

表4 老年护理员理论知识评价试题分值权重表

项目	星级				
	一星级 (%)	二星级 (%)	三星级 (%)	四星级 (%)	五星级 (%)
法纪道德	5	5	5	5	5
行为素质	25	15	10	5	5
生活照护	70	40	40	40	35
特殊照护	-	20	25	30	35
基本康复锻炼技巧	-	20	20	-	-
康乐活动	-	-	-	10	5
失智照护	-	-	-	5	10
辅助安宁疗护	-	-	-	5	5
合计	100	100	100	100	100

## 11 等级评定

### 11.1 一星级护理员

一星级医疗护理员评定应满足以下要求：

- a) 拟从事本职业或相关职业工作，或正在从事本职业或相关职业工作；
- b) 通过一星护理员评星理论考试及技能考试，熟练医疗护理员评价指标相应知识（参照附录 A 的表 A.1），并达到一星级护理员评价等级要求。

### 11.2 二星级护理员

二星级医疗护理员评定应满足以下要求：

- a) 累计从事本职业或相关职业工作 5 年（含）以上；或取得医疗护理员照护一星级证书后，从事医疗护理员工作 3 年（含）以上；中专或以上学历者，取得医疗护理员照护一星级证书后，从事医疗护理员工作 1 年（含）以上；
- b) 通过二星级护理员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（参照附录 A 的表 A.1），并达到二星级护理员评价等级要求。

### 11.3 三星级护理员

三星级医疗护理员评定应满足以下要求：

- a) 累计从事本职业或相关职业工作 10 年（含）以上；或取得医疗护理员照护二星级证书后，从事医疗护理员工作 4 年（含）以上；或取得大专及以上学历或相关专业毕业证书后，累计从事医疗护理员工作 1 年（含）以上；
- b) 通过三星级护理员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（参照附录 A 的表 A.1），并达到三星级护理员评价等级要求。

### 11.4 四星级护理员

四星级医疗护理员评定应满足以下要求：

- a) 取得医疗护理员照护三星级证书后，从事医疗护理员工作 5 年（含）以上；或取得大专及以上学历或相关专业毕业证书后，并在取得医疗护理员照护三星级证书后，累计从事医疗护理员工作 1 年（含）以上；
- b) 通过四星级护理员理论考试及技能考试，在熟练掌握医疗护理员评价指标相应知识（参照附录 A 的表 A.1），具备一定高级照护知识与技能或老年照护知识与技能或母婴照护知识与技能，并达到四星护理员评价等级要求。

### 11.5 五星级护理员

五星级医疗护理员评定应满足以下要求：

- a) 取得医疗护理员照护四星级证书，并从事医疗护理员工作 5 年（含）以上；或取得大专及以上学历或相关专业毕业证书后，并在取得医疗护理员照护四星级证书后，累计从事医疗护理员工作 1 年（含）以上；
- b) 通过五星级护理员理论考试及技能考试，在熟练掌握医疗护理员评价指标相应知识（参照附录 A 的表 A.1），具备一定高级照护知识与技能或老年综合照护知识与技能或母婴综合照护知识与技能，并达到五星级护理员评价等级要求。

## 12 评价结果

### 12.1 结果认定

应按照表5的医疗护理员量化定等细则对医疗护理员进行量化定等。

表 5 医疗护理员量化定等细则

等级	评定标准
一星级护理员	一星级理论知识评价+一星级实践技能评价+综合评价：总分 $\geq 80$ 分且每项成绩 $\geq 60$ 分
二星级护理员	二星级理论知识评价+二星级实践技能评价+综合评价：总分 $\geq 80$ 分且每项成绩 $\geq 60$ 分
三星级护理员	三星级理论知识评价+三星级实践技能评价+综合评价：总分 $\geq 80$ 分且每项成绩 $\geq 60$ 分
四星级护理员	四星级理论知识评价+四星级实践技能评价+综合评价：总分 $\geq 80$ 分且每项成绩 $\geq 60$ 分
五星级护理员	五星级理论知识评价+五星级实践技能评价+综合评价：总分 $\geq 80$ 分且每项成绩 $\geq 60$ 分

### 12.2 结果管理

12.2.1 根据等级评价结果，由实施医疗护理员评价工作的评价主体发放医疗护理员星级证书。

12.2.2 评价结果应在相关评价主体网站发布。

12.2.3 医疗护理员的服务机构负责评价结果的运用。

12.2.4 逾期两年未从事医疗护理员工作应申请重新评定原星级，未能达到原星级水平的，再申请评定较低星级。

12.2.5 社会组织开展医疗护理员评价工作的，相关工作情况可纳入社会组织《年度工作报告书》。

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理论知识评价、实践技能评价和综合评价三个部分。

### A.2 理论知识评价大纲

理论知识评价相关指标见表A.1。

表 A.1 理论知识评价大纲

一级指标	二级指标	三级指标	评价星级	评价内容
知识评价	法纪道德	法律法规	一星到五星	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	一星到五星	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
		道德规范	一星到五星	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
	行为素质	尊重隐私	一星到五星	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	一星到五星	1) 掌握保障服务对象家庭人员安全的基本要求 2) 掌握服务对象家庭财产安全管理要求

表 A.1 理论知识评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价星级	评价内容
知识评价	行为素质	个人卫生	一星到五星	1) 掌握并达到个人基本卫生要求 2) 掌握食品质量、有效期情况 3) 能掌握督促服务对象进食卫生，饭前洗手，不喝生水，饭后不做剧烈运动的技巧
		沟通能力	一星到五星	1) 掌握基本沟通的技巧与方法 2) 了解特殊场景、特殊服务对象的沟通技巧
	生活照护	清洁照护	一星到五星	1) 掌握洗脸、洗手、洗头、梳头、剃胡须（男性）、修剪指（趾）甲、清洁口腔、摘戴义齿并清洗技术 2) 掌握沐浴技术（淋浴、盆浴、擦浴） 3) 掌握身体清洁技术和标准，如大小便后及时清理，会阴部无分泌物及异味等
		饮食照护	一星到五星	1) 能正确摆放进食体位 2) 能协助进食、进水、水果等 3) 能正确观察、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) 掌握对噎食、误吸情况的服务对象采取应急措施
		排泄照护	一星到五星	1) 能协助服务对象如厕或使用便器排便 2) 掌握排泄物清理、清洗；清洁便盆或尿壶 3) 能正确留取大小便标本 4) 掌握促进排便技巧和失禁性皮炎症状识别
		移动照护	一星到五星	1) 能正确摆放体位、各种体位的转换 2) 能选择恰当的转运工具、转运方式 3) 掌握不同病情采取不同的搬运、固定和移动方法
		睡眠照护	一星到五星	1) 能布置适合休息的睡眠环境 2) 能观察照护有睡眠障碍的患者入睡
	特殊照护	生命体征观察	二星到五星	1) 能正确测量生命体征，如血压、血氧饱和度 2) 能正确记录体温，体重、出入量（饮水量、尿量）观察并记录
		消毒隔离	二星到五星	1) 能正确进行环境及物品的清洁 2) 能正确进行手部清洁

表 A.1 理论知识评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价星级	评价内容
知识评价	特殊照护	安全防护	二星到五星	1) 能正确评估服务对象自身潜在和活动空间风险能力 2) 能识别服务对象异常生命体征 3) 能识别服务对象用药相关副作用 4) 掌握误吸、噎食的预防和处理措施 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	二星到五星	1) 掌握烧烫伤的预防和处理 2) 掌握心跳呼吸骤停的处理 3) 掌握外伤出血的预防和处理 4) 掌握常见职业暴露的处理
		压力性损伤的预防	二星到五星	1) 了解不同体位压疮的发生部位 2) 掌握皮肤完整性观察 3) 掌握预防压疮的基本护理措施 4) 能正确使用预防压疮的工具 5) 了解不同体位下的皮肤变化观察
		跌倒预防	二星到五星	1) 了解跌倒后的危害 2) 了解发生跌倒的危险因素 3) 掌握预防跌倒的护理措施
		烫伤预防	二星到五星	1) 了解烫伤的危险因素 2) 掌握保暖、有产热的医疗设备的使用及注意事项
		心理照护	二星到五星	1) 了解慢性病患者、肿瘤患者、产妇等特殊人群心理特点 2) 了解社会和家庭支持系统对于患者身心的影响 3) 掌握适当的精神舒缓方式
		用药安全	二星到五星	1) 掌握中药服用基本知识 2) 掌握中药饮片的煎煮方法及注意事项 3) 掌握西药服用基本知识 4) 掌握静脉输液外渗观察要点
	基本康复锻炼技巧*	日常活动训练	二星到五星	1) 掌握助行器的使用方法及注意事项 2) 了解吞咽障碍的评估方法 3) 掌握翻身拍背法的技巧 4) 了解肌力的评估方法 5) 了解呼吸训练的方法：缩唇呼法、吹瓶呼气法
		功能位摆放	二星到五星	1) 了解头颈部功能位摆放的方法 2) 了解四肢功能位摆放的方法 3) 了解关节功能位摆放的方法 4) 了解牵引、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 理论知识评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价星级	评价内容
知识评价	基本康复锻炼技巧*	功能位摆放	二星到五星	5) 了解头颈部功能位摆放的方法 6) 了解四肢功能位摆放的方法 7) 了解关节功能位摆放的方法 8) 了解牵引、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
		肢体被动活动	二星到五星	1) 了解四肢关节被动运动方法：上肢屈肌牵伸、踝泵运动等 2) 了解关节被动运动方法：肩髋关节内收外展、肘关节屈伸旋转、桥式运动等 3) 了解不同体位的肢体被动运动方法：仰卧位、侧卧位、站位等
	康乐活动*	寓教于乐	四星到五星	1) 了解老年人的活动能力 2) 能指导老年人进行手工、游戏等文娱性康乐活动 3) 能指导老年人使用简易健身器进行活动
	失智照护*	安全防范	四星到五星	1) 能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	四星到五星	1) 能带动老人做手工、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
	辅助安宁疗护*	终末期照护	四星到五星	1) 了解临终老人和家属的身体、心理特点 2) 了解临终老人的照护需求、提供舒适护理 3) 了解临终老人和家属的心理疏导方法
		遗体照护	四星到五星	1) 能为死者提供安静、肃穆的环境 2) 能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	四星到五星	1) 能为家属提供安静、隐私的环境 2) 能陪伴、抚慰家属，鼓励家属充分表达悲伤情绪 3) 能采取恰当悼念仪式让家属与逝者告别
	孕产妇护理**	母乳喂养指导	一星到五星	1) 了解母乳喂养的好处 2) 掌握促进乳汁分泌的方法 3) 了解母乳喂养的时间、体位、技巧及注意事项 4) 掌握母乳喂养的观察要点：婴儿有效吸吮、正常吞咽、大小便特点、腹胀嗝气及手法挤奶、吸奶器使用等

表 A.1 理论知识评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价星级	评价内容
知识评价	孕产妇护理**	乳房护理	一星到五星	1) 了解乳房结构 2) 掌握奶涨、母乳分泌不足处理方法 3) 掌握乳房按摩技巧 4) 了解错误按摩导致的危害
		乳腺炎预防	二星到五星	1) 了解乳腺炎发生原理及预防 2) 掌握乳头皲裂、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) 掌握乳汁分泌过多的处理方法 4) 了解乳腺炎时母乳喂养技巧
		营养饮食	三星到五星	1) 了解孕期、哺乳期合理营养的重要性 2) 了解促进乳汁分泌的食谱 3) 了解抑制乳汁分泌的食谱 4) 了解糖尿病、高血压、贫血等特殊疾病的产妇饮食特点
		产褥期卫生	三星到五星	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	四星到五星	1) 了解产前后身体的变化特点 2) 了解产后锻炼的时机、方式和运动量 3) 了解产褥操并能指导产妇正确运用 4) 掌握产妇运动出现异常情况的应急处理方法
		产后心理保健	四星到五星	1) 了解产后抑郁症 2) 了解社会支持系统对于产妇身心的影响 3) 了解一定的心理疏导技巧：合理沟通、倾听等 4) 掌握应急求救方法：门诊咨询、电话咨询等
	婴幼儿护理**	婴幼儿生活照护	一星到五星	1) 了解婴幼儿常见传染病的预防 2) 掌握婴儿喂养技能 3) 掌握婴儿体格发育评估技能 4) 掌握婴儿脐部护理技能 5) 掌握婴幼儿沐浴及皮肤护理技能 6) 掌握婴幼儿五官护理技能

表 A.1 理论知识评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价星级	评价内容
知识评价	婴幼儿护理**	婴幼儿保健	二星到五星	1) 掌握婴幼儿呛奶应急处理 2) 掌握婴幼儿排便异常护理 3) 掌握婴幼儿哭闹安抚技巧 4) 掌握婴幼儿生长发育评估技能
		婴幼儿成长锻炼	三星到五星	1) 掌握新生儿抚触技巧 2) 了解婴幼儿智力锻炼技能
		婴幼儿特殊疾病护理	四星到五星	1) 掌握婴儿黄疸的护理 2) 掌握婴幼儿腹泻护理 3) 掌握婴幼儿发热护理 4) 掌握婴幼儿惊厥护理 5) 掌握婴幼儿哮喘护理
<p>注：一星到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。申请一星至五星等级评定的医疗护理员分别在相应等级题库范围完成理论知识测试。申请老年护理员和母婴护理员在一般护理员的常规题库基础上，分别增加老年护理理论（带*的内容）和母婴护理理论（带**的内容）试题。老年护理员的理论知识评价试卷中，老年护理理论试题的分值占比为20%。母婴护理员的理论知识评价试卷中，母婴护理理论试题的分值占比为50%。</p>				

## 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	评价星级	考核内容
基础技能	一般生活照护技能	饮食照护	一星到五星	协助进食（水）
		清洁照护	一星到五星	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) 卧床患者更换床单 7) 口腔清洁

表 A.2 实践技能评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价星级	考核内容
基础技能	一般生活照护技能	排泄照护	一星到五星	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	一星到五星	1) 测量体温 2) 测量体重 3) 测量血压 4) 测量血糖
	特殊生活照顾技能	移动照护	二星到五星	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	二星到五星	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	安全与急救	三星到五星	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	排痰照护	四星到五星	1) 叩背 2) 体位引流 3) 呼吸功能训练
		康复锻炼	四星到五星	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	四星到五星	1) 疼痛评估 2) 尸体护理

表 A.2 实践技能评价大纲（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价星级	考核内容
老年护理特殊技能	辅助照护	辅助照护	一星到五星	1) 义齿摘取、佩戴、清洗和存放 2) 助听器的佩戴、清洁和养护
	安全照护	安全照护	一星到五星	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	一星到五星	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
母婴护理特殊技能	孕产妇照护	孕产妇照护	一星到五星	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	一星到五星	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
注：一星到五星实践技能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5项考评。申请老年护理员和母婴护理员的在完成一般护理员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 综合评价

综合评价由服务单位评价和（或）客户反馈评价组成。服务单位评价相关项目见表A.3。

表 A.3 服务单位评价表

服务单位评价表 (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	
生活照护	5	患者床单位清洁，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，不与患者发生争执，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	严格执行操作规范，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	关心体贴患者，提供周到热情服务	5	4	3	2	1	
总 分	100 分							
注：服务医疗机构的医疗护理员，由服务单位每月评价1次。								

## 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及其监护人填写)								
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, 关心体贴患者, 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	
生活照护	10	患者床单位清洁, 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							
注: 服务个人的医疗护理员, 在服务结束后由服务对象及其监护人进行评价; 服务医疗机构的医疗护理员, 由服务单位负责人评价。								

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 28917—2012 医疗陪护服务基本要求
  - [2] DB36/T 945—2017 医疗陪护服务质量规范
  - [3] DB42/T 1597—2020 医院病患者陪护服务通用规范
  - [4] 中华人民共和国人力资源和社会保障部, 中华人民共和国民政部. 养老护理员国家职业技能标准(2019年版): 职业编码: 4-10-01-05, 2019
  - [5] 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
  - [6] 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
  - [7] 邱明章, 汤丽玉. 失智症照护指南[M]. 北京: 华夏出版社, 2016. 10
  - [8] 王卫平. 儿科学(第九版)[M]. 人民卫生出版社, 2018. 07
  - [9] 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
  - [10] 吴欣娟, 湛永毅, 刘翔宇. 安宁疗护专科护理[M]. 人民卫生出版社, 2020. 08
-