

## 陪护服务各项工作标准

## 1、陪护服务质量标准

序号	项目	质量标准
1	口腔脸部 皮肤指甲 清洁	口腔保持清洁，无异味，湿润，不触疼伤口；
2		饮水、洗澡温度以患者要求为适宜，不触疼伤口，病友无因操作不当而不适；
3		给患者洗头时，洗发液不触入五官；
4		头发干净无异味，无虱，整齐；
5		穿、脱衣服及翻身动作轻柔，注意保暖，不触疼伤口，不中断输液（隐私部位注意遮挡）；
6		指甲短而圆滑，甲内无污物，操作时不损伤手、脚皮肉；
7	协助喂食	喂食前要洗手；食物温度，喂食时间、速度、要适宜，避免发生噎、呛；不强求患者食量，要鼓励患者进食；
8		食物入口准确，不沾污脸部，饭后清洁脸部、嘴角，病友身上无遗留食物，不沾湿衣裤被服；
9		清理床上食物残渣，餐具清洁无油渍；
10	协助服药	按医、护嘱咐定时、准确喂药，水温及入口药物数量要适宜，大粒分开或碾碎鼓励患者吞咽；
11		对不配合的患者要耐心说服劝导，拒绝者及时向医护人员或家属汇报；
12		喂药后及时清洁口腔四周，不留水痕，若打湿衣服、床单应及时更换；

13		为患者、新生儿喂药不准戴手套操作；
14	观察点滴	观察穿刺点是否肿胀，液体是否滴空，及时通知护士；
15		导管不脱出、扭曲；
16		对烦躁不配合拔针头的病友，在征得医护人员、家属同意后可用绑带固定；
17	协助大小便	搀扶动作轻柔，不触疼伤口、针口；
18		不远离患者大小便，避免大小便沾污被服，沾污应及时更换；
19		患者发出递送便器做到随需、随递、随倒、随洗，保持干爽（隐私部位注意遮挡）；
20		便器不准放在病房显眼处（应置于指定位置）；
21	起卧翻身	操作规范，动作轻柔，不触疼伤口、及针口；
22		不使各种引流管、导管脱出、扭曲；
23		对行动不便的患者协助每隔 2 小时翻身一次，防止褥疮，搬动时注意拖、拉、推动作及防止病友坠床、摔伤，
24	床单元整理	床单元应保持干净、整洁，物品摆放有序；
25		整理床铺及叠放被服动作轻柔，不扬尘；
26	其他	病房不准晾、晒衣服，输液架不准挂非治疗性物品。
27		床头柜应保持整洁，柜面尽量物品少许，不准放置刀具或利器；
28		为患者更换衣服时，注意检查袋内有无遗留物品；
29		陪护床不用时，应及时收起不阻塞通道；
30		行李物品按科室要求，应摆放整齐，不影响甲方环境或阻塞通道；

31		陪护服务终止，应随身带离个人行李物品。
----	--	---------------------

## 2、陪护人员的工作要求

序号	项目	质量标准
1	仪表	穿着制服并配戴胸卡，服装干净整齐、不挽袖、不穿高跟鞋
2		头发整齐：不掩耳蔽额、不披肩
3		颈部饰物不外露，手部不戴饰物
4		手部保持干净，指甲短而圆滑
5	仪态及礼貌	早晚主动向患者及医护人员问好
6		需他人协助或配合时要“请”字开头
7		不当患者面前直呼床号
8		说话轻、不讲粗言
9		敲门力度适度
10		不议论患者的病情
11	服务意识	随时感谢患者及他人的配合与协助
12		与对方谈话时要认真倾听，目光不离对方面部
13		不在工作时间、工作场所内与任何人争吵
14		拒绝不合理要求时，态度要温和并说明原因，及时向上级汇报
15		关心体贴患者，努力满足患者的合理要求
16	工作态度	及时如实汇报陪护工作进展或完成情况
17		工作认真细致、积极协助同事工作
18		不在岗位干私活、不闲谈，不私自带走甲方任何物品

19	积极学习专业知识，不断提高业务水平
20	服从管理人员及护长的安排，虚心接受指导，主动配合医护工作
21	对指令有异议的，要先服从后反映，不得作当面评论
22	团结工作中所面对的一切人
23	主动协助他人，勇于承担责任
24	维护他人劳动成果，自觉维护区内卫生、安全、爱护甲方财物

### 3、陪护人员纪律要求

序号	纪律要求
1	工作期间，不得看报纸、杂志，及做其它与工作无关的事情；
2	就餐、开会必须告知医护人员或患者，不可不报或谎报；
3	穿着制服并配戴工作卡；
4	准时参加会议、培训，有事不能参加者必须事先报告管理人员；
5	未经医护人员批准：不得擅自进入医护办公室、治疗室、更衣室、被服室、配餐室等；
6	节约用电、用水，遵守甲方及病区防火安全制度；
7	未经医护人员同意，不得使用病区微波炉用于煮食（仅允许食物加热）；
8	不得在空置的病床上休息，不准私带亲友进入病房聊天、看电视、聚餐、洗澡等；
9	不得为患者代购药品、烟、酒及刀具；
10	未经他人许可，不得私取他人物品；

11	未经许可，不得使用护士站的电话，因工作所需必须先请示、后使用；
12	因工作所需借用甲方的物品，必须先征得医护人员的同意；
13	不得以任何借口挑剔患者，否则首次予以教育，屡教不改的按情节倍数递增扣罚或开除处理；
14	因患者病情危重，陪护人员难以独立完成，应知会管理人员，获批准后可找本公司待岗人员顶替；
15	损坏或遗失患者、甲方物品按价赔偿；
16	服务完结后，在患者、家属清点完财物后方可下岗；
17	不得在未请陪护的患者床前停留时间 $\geq 10$ 分钟；
18	就餐时间规定：早餐 20 分钟，中、晚 30 分钟；（注：帮患者打餐及协助喂食结束，陪护才能
19	陪护床摆放时间：夜 21:30—次日 6:00，其它时间禁止；
20	工作当中，不允许陪护对患者、家属提出治疗性意见；
21	严禁陪护帮患者做临床治疗性工作；如备皮、鼻饲、调节滴速、接液体、氧流量、紫外线照灯等；如出现责任事故，除扣分外乙方按照《医疗事故处理办法》由当事人承担全部责任；
22	未经医护人员同意，不准带患者离开病区及抱新生儿离开病房；
23	待岗期间陪护不得在病区闲逛；
24	不得以请假为借口欺骗领导，而到其它地方或私自跟患者回家做生活助理；
25	不得向患者收取任何象征性的红包、礼品、食物，否则没收所得并扣分处理；
26	严禁陪护人员工作期间私卖甲方废弃物品（如报纸、纸皮、胶瓶等）；
27	如患者不便，陪护人员应该在适当较空闲的时候协助交纳生活助理

	费。（缴费后需尽快将收据交回患者，如 24 小时不上交者按缴纳金予以 10 倍罚款）；
28	妥善保管工牌；
29	不得穿着工作服进入甲方职工饭堂；
30	供患者调频使用的电视机，陪护人员不得私自调频或开大音量影响患者休息；
31	遵守甲方饭堂就餐秩序；
32	陪护人员未经许可，为患者、家属提供陪护床，私下收费或提升服务费价格的，按私收费或提升价格额 10 倍予以罚款；
33	不得私下介绍他人做“黑陪”；
34	禁止在病区吵架、打架；
35	个人行李物品应自行妥善保管，遗失自负；
36	待岗陪护员须在行李房等候；
37	陪护人员出现偷窃行为者，勒令其退回赃物、赃款后交当地公安机关处理；
38	<p>陪护人员职业道德要求；（1）严格遵守甲方的相关规章制度及操作规范，在甲方的指导下积极做好本职工作。</p> <p>（2）恪守职业道德，维护甲方信誉，严禁有损甲方形象、声誉、挑拨医患关系的言行。</p> <p>（3）遵守社会公德，爱护甲方公物，节约用水用电。</p> <p>（4）文明礼貌、细致周到、态度和蔼、尊重患者，用心对待每一位患者及家属。</p> <p>（5）严禁向患者暗示或索要红包、小费及推荐药品、保健品等。</p> <p>（6）有保密意识，不探听、不泄露、不传播患者病情及隐私，不准</p>

	翻阅病历资料及相关医疗文件，不私自给患者解释病情。
39	遵纪守法、遵守甲方各项规章制度和岗位职责。