

# 河南省优质护理服务“十化”评价标准(1000分)(三)

评价项目	分值	评价要点及方法	判定方法	得分
<b>五、技术服务规范化</b>	50			
贯彻执行卫生部《基础护理工作规范》和《常用临床护理工作规范》等,加强临床护理工作,规范护理行为,改善护理质量,保证护理质量 (50分)	20	依据卫生部《基础护理工作规范》和《常用临床护理工作规范》,结合医院及临床工作实际,完善医院基础护理工作规范和常用临床护理工作规范,工作目标明确,技术服务规范,达到预期服务效果 1.医院基础护理工作规范涵盖以下内容: (1)整理床单位 (10)失禁护理 (2)面部清洁和梳头 (11)床上使用便器 (3)口腔护理 (12)留置尿管的护理 (4)会阴护理 (13)温水擦浴 (5)足部清洁 (14)协助更衣 (6)协助患者进食/水 (15)床上洗头 (7)协助患者翻身及有效咯痰 (16)指/趾甲护理 (8)协助患者床上移动 (17)安全管理 (9)压疮预防及护理	基础护理工作规范和常用临床护理工作规范未完善扣3分,一人操作不达标扣2分	
	30	2.医院常用临床护理工作规范涵盖以下内容: (1)患者入院护理 (13)密闭式静脉输血技术 (2)患者出院护理 (14)静脉留置针技术 (3)生命体征监测技术(15)静脉血标本的采集技术 (4)导尿技术 (16)静脉注射技术 (5)胃肠减压技术 (17)肌内注射技术 (6)鼻饲技术 (18)皮下注射技术 (7)灌肠技术 (19)皮下注射技术 (8)氧气吸入技术 (20)物理降温法 (9)雾化吸入疗法 (21)经鼻/口腔吸痰法 (10)血糖监测 (22)经气管插管/气管切开吸痰法 (11)口服给药技术 (23)心电图监测技术 (12)密闭式周围静脉输液技术 (24)输液泵/微量注射泵的使用技术 基础护理、常用临床护理工作操作合格率≥95%  检查医院基础护理工作规范和常用临床护理工作规范完善情况,随机抽查护理管理人员及责任护士基础护理、常用临床护理工作操作(基础护理工作90分合格,专科护理工作操作85分合格)		
<b>六、工作排班弹性化</b>	30			
一、兼顾临床需要和护士意愿,合理调整排班方式,减少交接班次次数。调整后排班有利于责任护士为患者提供全程、连续的责任制护理 (20分)	10	1.护士排班体现责任制整体护理模式,兼顾临床需要、患者护理分级、病情、护理难度、技术要求和护士意愿等要素,合理调整排班方式,减少交接班次次数,实行个性化排班,每位护士均有固定分管的患者;白班和夜班护士数量满足临床工作需要 2.根据病区工作特点,增加治疗、护理高峰时间段,夜班护士人力,增强护理服务能力,保持各班人数和技术力量的均衡性和连续性,保证护理质量和患者安全 抽查临床各病区护士排班表及护理人员弹性管理情况是否有利于责任护士为患者提供全程、连续的责任制护理	一个病区护士排班未兼顾临床需要和护士意愿扣2分;核准存在单人单班现象,每发现1处扣3分;核查排班不利于责任护士为患者提供全程、连续的责任制整体护理扣2分	
二、医院各部门、相关科室围绕开展优质护理服务实行弹性排班,满足临床及患者需求 (10分)	10	医院药剂科、消毒供应中心、医疗废物暂存处、后勤服务等部门和科室实行弹性排班,满足临床工作和患者需要 随机征求并询问临床科室意见,核查相关部门(科室)排班表	一个部门或科室不能满足临床实际需要扣3分	
<b>七、护患沟通亲情化</b>	50			
一、执行《河南省医务人员规范服务守则》,尊重患者的权利和人格,以患者的需要为中心,建立尊重、有礼、和谐、友善的护患关系 (45分)	5	1.护理人员在加强护理专业知识和技能学习的同时,医院应注重护理人员美学、心理学、管理学、教育学、传播学等知识的培训与学习,使护理人员灵活掌握沟通技巧	一位患者/家属对护理服务不满意扣3分(核准确为护理人员原因造成)	
	8	2.住院时,责任护士主动介绍主管医师、护士长、责任护士,及时向患者/家属介绍住院须知、病房管理制度、探视(陪伴)制度等,了解患者需求,建立信任关系		
	12	3.评估患者,及时观察病情,针对健康问题及时与患者/家属和医师沟通,并进行有针对性地健康教育、康复指导,提供心理支持,鼓励患者参与护理措施的实施		
	10	4.进行基础护理服务时,主动告知患者,做好准备;进行常用临床护理工作操作时,主动告知患者/家属操作的目的及注意事项。使患者/家属能够知晓告知的事项,积极主动配合		

评价项目	分值	评价要点及方法	判定方法	得分
	5	5.调换主管医师或责任护士时,交接的医师和护士共同与患者沟通,告知调换的原因,介绍接班的医师或护士,了解患者/家属的意见和要求		
	5	6.出院时征求患者/家属意见,更好改进工作,并告知注意事项、复诊及随访时间、地点等 现场询问患者/家属对护理服务是否满意		
二、通过工休座谈会、患者满意度调查、征求患者意见等形式了解患者对护理服务的满意情况,及时改进工作 (5分)	5	1.定期召开工休座谈会,对患者提出的意见和建议有记录、有处理结果及反馈意见 2.定期对住院患者进行护理服务满意度测评,患者满意度≥95% 3.征求患者意见,及时了解患者需求,不断改进工作 查阅工休座谈会记录,随机了解患者对医院及护理工作的反映	工休座谈会记录少一次或记录欠规范各扣1分,根据反馈意见无整改措施或措施不落实一次扣2分	
<b>八、保障措施制度化</b>	200			
一、认真贯彻落实《护士条例》,加大对临床一线护士的投入,绩效薪酬分配向临床一线倾斜,提高一线护士福利待遇,保证同工同酬,最大限度地调动临床一线护理人员积极性 (30分)	10	1.医院有落实国务院《护士条例》的措施,护士岗位同工同酬: (1)执行国家有关工资、福利待遇等规定 (2)对在本机构从事护理工作的护士,按照国家有关规定足额缴纳社会保险费用 (3)对从事直接接触有毒有害物质、有感染传染病危险工作的护士,按照国家有关规定给予津贴 查人事、财务部门资料及部分科室奖金分配记录	无措施或护士岗位未做到同工同酬均不得分	
	10	2.建立并落实科学的护理人员绩效考核制度及量化考核指标,绩效考核体现患者满意、按劳分配、优质优酬、效率优先、兼顾公平的原则,以责任护士工作量、工作量、岗位职责、工作能力、患者满意度等为绩效考核内容	无绩效考核制度、方案不得分,未体现相应原则或考核内容不全扣2分	
	5	3.薪酬分配向临床一线护理工作量大、风险较高、技术性强的护理岗位倾斜	未向临床一线护理岗位倾斜扣2分	
	5	4.建立激励机制;以评优、转编、晋升、外出进修、学习、培训为奖励绩效考核内容 抽查护理部、临床各病区绩效考核制度、方案和有关激励措施及落实情况,抽查财务科、人事科医院护士工资、奖金情况一览表	无激励措施扣2分;未落实扣1分	
二、建立健全医院支持保障系统,形成全院工作服务于临床的格局,采取有效措施减少病房护士从事非护理工作,为患者提供直接护理服务 (135分)	10	医院制定服务患者和临床一线的具体措施,负责接送患者检查、送标本、送物品、送药(注射、口服药)、物资领取及运送、财务结算等工作,为临床提供及时、便捷、高效的服务,确保优质服务工作规范开展 核查相关资料,询问临床医务人员意见	一个部门无具体服务措施扣3分	
	30	1.后勤管理部门 (1)后勤服务措施具体 (2)做到“三下”(下送、下收、下修) (3)保证“三通”(水通、电通、气通) (4)及时处理“三漏”(漏水、漏电、漏气),定期巡查,处理及时,保证安全使用,记录完善 (5)医疗废物暂存处工作满足临床病区需求,医疗废物初步分类、收集、暂存规范 现场检查具体措施落实情况并查阅相关资料	一项措施或工作未落实扣3分;医疗废物管理欠规范扣5分	
	30	2.临床药事管理部门: 贯彻落实卫生部、省卫生厅相关文件要求: 《医疗机构药事管理规定》[卫医政发(2011)11号] 《静脉用药集中调配质量管理规范》[卫办医政发(2010)62号] 《二三级综合医院药事部门基本标准(试行)》[卫医政发(2010)99号] 《河南省卫生厅关于加强医疗机构静脉用药集中调配中心建设和管理和通知》[豫卫医(2010)126号]  (1)医院设置静脉用药集中调配中心(室),负责肠外营养液、危害药品和其他静脉用药的调剂,由药学专业技术人员负责加药混合调配和供应,有计划及实施方案 核查医院设置静脉用药集中调配中心(室)的计划、实施方案、具体落实情况  (2)各临床科室高浓度电解质制剂、肌肉松弛剂与细胞毒性等高危害药品须单独存放,有医院药事管理部门统一制作的警示标示 实地查看	无计划、实施方案不得分,未逐步落实扣5分  一个病区未单独存放或无警示标示扣2分 (未完待续)	

**专业的团队、顶级的设备、缤纷的影像**  
为您量身定做各类视频  
形象宣传片

video frequency & Promo  
视频 & 形象宣传

专题视频已成为企事业单位在社会活动中的重要宣传载体,它可以清晰的把企业优势、发展历史、文化信息……等等有效的传达给受众,具有形象直观的特点,可以对自身企业状况或建设成果、专科特色、优质服务等进行全面、清晰的展示,有助于树立良好的企业形象和社会影响力。  
河南医药卫生文化传播有限公司,致力于打造企业形象的建立与品牌宣传服务,拥有省内一流的设计团队,丰富的市场运营经验,致力打造河南卫生文化传播第一品牌。我们先后成功拍摄河南卫生五年百位工程《民生事业》等专题片。  
公司专业拍摄各类专题片、企业形象宣传片,突出您独有的亮点,助您展现完美风貌,为您的事业发展增光添彩!

总部地址:河南省郑州市纬五路47号河南医药卫生文化传播有限公司  
分部地址:河南省郑州市经济技术开发区第一大街266号  
联系电话:0371-65589375 65589213 网址:www.yywscm.com

**好消息! 发表职称晋升论文“快速通道”开通**  
《实用诊疗》征稿启事

《婚育与健康》(标准刊号:ISSN 1006-9488 CN 41-1245/R)学术理论版《实用诊疗》(月刊),由河南省卫生厅主管、医药卫生报社主办。本刊主要刊登医学教育、科研、临床中医、西医、中西医结合、公共医学、民族医药、预防保健、护理、检验、药学、卫生管理等相关的医学论文。

主要栏目:论著、临床经验、医学教学、学术探讨、老中医经验、医学研究、中西医结合、临床护理、医院管理、病例报告、医学影像、药物与临床、综述等。

一、来稿应能反映该学术领域的最新进展与水平。论点明确,论据充分,数据可靠,条理清晰,图文相符,文字简明。论著、综述、讲座一般不超过4000字,病例报告1000字左右,其余2000字左右为宜。

二、严格按照论文写作格式,注明作者名字、性别、年龄、单位、职务、研究方向、联系方式。如果是多个作者,应注明顺序。

三、著作权相关事宜:作者文责自负;本刊根据需要对来稿做文字修改、删节,凡有涉及原意的修改,则征求作者同意;来稿刊登后,赠送当期杂志两册。

四、快速通道:重大研究成果及国家自然科学基金等论文,可使用“快速通道”在最短时间内发表。

五、稿件请以附件形式发送至电子邮箱。

咨询电话:(0371)88882571 高玉元 QQ:270034961  
投稿邮箱:syfezl@126.com  
来信地址:郑州市纬五路47号院医药卫生报社601室 邮政编码:450003