

# 河南省优质护理服务“十化”评价标准(1000分)(四)

评价项目	分值	评价要点及方法	判定方法	得分
三、医院设有护理专项经费,加大对护理基本设施的投入,临床护理设备齐全、适用 (25分)	10	(3)住院调剂室(病房药房)提供24小时服务,实行药 学专业技术人员口服剂型当日单剂量配发药品并送至病区 <b>实地核查:</b> ①单剂量摆药设施、设备配置符合要求 ②药学专业技术人员操作规范 ③服药杯消毒、清洁、干燥保存、备用(周转量)情况 ④临床科室当日口服剂型单剂量摆药存放药品情况 ⑤检查药学技术人员是否定期到病区了解工作人员在 领药、用药和药品管理等方面问题,查阅相关制度及记录	未实行口服 剂型单剂量摆药 该项不得分;配置 口服剂型单剂量 自动包药机并提 供规范摆药服务 加5分;发现护士 摆药一人次扣5 分	
	15	3. 设备科(器械科): (1)建立健全全院保障设备处于完好状态的制度、 规范及仪器设备应急调配机制 <b>核查制度、规范,检查仪器设备应急调配情况</b> (2)医院各重点部门抢救(监护)仪器、设备运转良 好,随时备用 <b>实地查看急诊科、重症医学科、手术部(室)、产房、血 液净化室等重点部门的急救、监护仪器、设备使用情况</b> (3)工程技术人员定期对临床仪器设备进行检查、 维护、保养,保证功能良好,有记录 <b>实地考察工程技术人员对仪器、设备的保养情况 及维护记录</b>	无制度、规 范、未建立调配机 制均不得分,不能 及时调配扣2分 一处未处于 备用状态扣2分	
	15	4. 营养科 (1)根据住院患者病情开展营养治疗工作,提供营 养配餐、治疗膳食,保证膳食质量及供应,满足临床治 疗及患者需要 <b>随机抽查运行病历中饮食医嘱(治疗膳食)落实情况</b> (2)病区有医院统一配备的饭菜加热或保温设施 <b>实地核查</b> (3)普及饮食营养知识,积极开展营养咨询、营养健康 教育、营养师宣传,提供营养咨询门诊服务(三级医院) <b>现场检查</b>	未提供营养配 餐、治疗膳食不 得分,一例治疗膳食 未落实扣2分 一个病区未配 备扣1分 三级医院未设 置营养门诊不 得分,相应工作一 项未开展扣1分	
	20	5. 医技部门 (1)临床检验标本由检验部门集中收取,检查报告 单有专人及时送至病区,有记录 (2)急诊化验、检查(心电图、B超等);应立即到患 者床边采集标本和实施检查 (3)各种化验、检查程序方便患者,满足临床需要 (4)检验、检查危急值报告临床及时 (5)输血科(血库)工作满足临床及患者需要,医院 工作人员送血到病区 <b>现场检查,询问临床一线落实情况并查阅相关资料</b>	一项不符合要 求扣4分。 <b>住院患 者临床用血由医院 具备执业资质的 人员(物流工作队)送 到各病区加5分</b>	
	15	6. 消毒供应中心 (1)消毒供应中心工作满足各临床科室需求,统一 供应包装规范、标识齐全、有效期内的一次性与非一次 性消毒、灭菌器械、器具和物品。消毒、灭菌合格率 100%,收下送工作及时 <b>随机抽查</b> (2)可复用消毒、灭菌医疗器械[呼吸管路、面罩、 湿化罐、口咽通道、吸氧接管、氧气湿化瓶及通气管、 吸氧头罩、简易呼吸器(呼吸气囊及附件)等]须一人一 用一消毒;用后交由医院消毒供应中心统一处理 <b>现场检查</b> (3) 医院所有可复用诊疗器械(包括外来医疗器 械)、器具和物品由消毒供应中心统一回收处理,科室 不得在不具备条件下自行处理 <b>随机抽查</b>	一件不符合 要求扣2分 一件不符合 要求扣2分 发现临床科 室在不具备条件 下自行处理一个 包扣2分	

评价项目	分值	评价要点及方法	判定方法	得分
四、加强宣传和 培训工作,持续推进 优质护理服务 (10分)	5	1.注重与新闻媒体的沟通,广泛宣传优质护理服务 取得的成效及涌现出来的先进事迹和优秀典型 <b>核查相关材料(媒体报道、视频资料、信息简报等)</b>	无任何报道 不得分	
	5	2.加强对临床药事、消毒供应、临床输血、临床营 养、临床检验、医学影像、后勤部门等涉及推广优质护 理服务各部门的负责人、医务人员和工作人员的培训, 正确理解和了解优质护理服务的目的、工作实质和具 体措施,为实施优质护理提供保障 <b>核查培训计划、材料(含课件)、记录等,并提问相 关部门负责人和工作人员</b>	无培训计划、 培训资料不得分, 一人不知晓扣2 分	
	100	<b>九、医疗安全最大化</b>		
	10	一、构建科学有 效的患者安全保障 体系,针对医院为患 者提供医疗服务 的过程中存在的隐 患和问题,制定并落 实医院患者安全管 理目标 (80分)	无制度、改进 方案不得分,缺一 次记录扣1分	
	20	2.建立健全并落实医疗护理核心制度 健全与完善各科室(部门)患者身份识别制度,并 在各类诊疗活动(特别是关键流程、有创操作)中严格 执行;建立使用腕带作为识别标识的制度,防止手术患 者、手术部位及术式发生错误。相关职能部门[医务处 (科)、护理部、门诊办等]有督导记录 <b>核查有关制度及相关职能部门督导记录</b>	一项医疗护 理核心制度未及 时更新完善扣3分, 一项制度落实不 到位扣2分;一个 职能部门督导不 到位或无记录扣1分	

5	3.做到正确执行医嘱,提高临床用药的安全性 (1)健全紧急抢救急、危、重症患者时的口头医嘱 执行制度,除紧急抢救急、危、重症患者外不得使用口 头医嘱 <b>检查医务人员对急、危、重症患者抢救时口头医嘱执 行制度的掌握情况</b>	一人不知晓扣 1分		
10	(2)护士在抢救患者时执行口头医嘱,应向医师复 述,双方确认无误后方可执行;建立抢救用药记录本, 记录抢救患者时执行口头医嘱的药物名称、剂量、用法 及各项紧急处置的内容和时间,保留抢救用品,事后由 医护双方进行确认核查。 <b>检查护士在执行口头医嘱时,是否遵循先与医师 复述核对、后执行的原则;检查抢救用药记录是否齐 全,口头医嘱的记录是否全面</b>	一人或一 处不合格扣1分		
10	4. 建立患者坠床、跌倒报告与伤情认定制度和程 序,防范患者坠床、跌倒事件的发生。有特殊情况(如 雨、雪天气等)可能出现跌倒事件的预防措施;在院 内有安全隐患的地方(如坡道、湿滑场所等)设置警示标 示、防滑设施或配置专门服务人员进行语言提醒、搀扶 等。 <b>核查制度、预防措施等,实地核查</b>	无制度及预 防措施各扣2分, 一处有隐患扣1 分		
10	5. 适时评估住院患者,对有潜在危险行为的患者 (心理抑郁、自杀倾向、走失、病情突发恶化等)进行逐 级预警备案,严格交接班,确保各项防护措施落实到位, 防止患者住院期间发生意外 <b>随机抽查运行病历并现场检查</b>	一位患者未 适时评估扣1分		
5	6.规范执行皮肤压疮、患者跌倒及导管滑脱等专项 护理质量管理,提供安全有效的防护措施。临床各 病区有相应的安全标识(防压疮、防跌倒、药物过敏、各 种管道、护理级别、饮食等),落实患者告知制度 <b>现场检查并巡访患者</b>	一个病区无 制度、制度落实 不到位或无安全标 识各扣1分		
10	7.贯彻执行卫生部《医务人员手卫生规范》,制定并 落实手卫生管理制度,配备有效、便捷、符合要求的手 卫生设施[包括洗手池、水龙头(水嘴)、流动水、清洁 剂、干手用品、手消毒剂等] <b>现场检查</b>	一处不符合 要求扣1分		
5	1.完善安全保卫管理组织、规章制度和岗位职责, 定期对安全保卫人员进行相关知识培训 <b>随机提问保卫人员对安全保卫规章制度和岗位职 责的知晓情况</b>	制度、职责不 健全,未培训、职 责不熟悉各扣0.5 分		
5	2.完善医疗服务场所防盗、防扒窃、防火灾、防意 外情况发生的各种安全措施和设施(如监控仪、报警 器、消防设施、警示标示等) <b>现场检查</b>	存在缺陷每 处扣0.5分		
10	3.加强重点部门、重点区域、危险物品(如药房、检 验科、医用氧舱、氧气供应站、同位素室、放射源、压力 容器、生物实验室、配电室、电梯、危险品仓库、建筑工 地等)的安全防控工作 <b>查相关规章制度落实、督查巡查记录</b>	无制度、记录 不完善、存在隐 患每处扣0.5分		
50	<b>十、服务效果最优化</b>			
25	优质护理服务和 各项惠民便民医疗护 理服务措施有效落 实,实现让患者满意、 社会满意、政府满意, 把患者受益作为衡量 优质护理服务成效的 “标尺” (50分)	1.患者满意 (1)病房环境温馨,设施人性化;患者及家属对病 区环境、设施、秩序、管理满意 (2)患者或家属知晓自己的责任护士、护理级别 (3)患者或家属知晓与所患疾病治疗、手术、用 药、检查、饮食、康复等相关的注意事项、常用知识 (4)患者对责任护士的服务态度、技术水平、服务 及时性、服务质量满意 (5)患者或家属对住院期间的整体护理工作满意	一项不知晓 或不满意各扣5 分	
5	2.医师满意 (1)医师对责任护士配合满意 (2)责任护士执行医嘱及时到位 (3)对患者病情观察到位,与医师沟通及时	一项不满 意扣1分		
20	3.护理服务质量改善 (1)责任护士执业、服务行为规范 (2)责任护士护理工作落实到位,不依赖家属或 自聘护工护理患者 (3)责任护士主动关心患者,提供安全、专业、全 程、全面、优质的护理服务 (4)无非护理人员做护理工作,住院患者陪护率 明显下降 (5)基础护理落实率100% (6)患者满意度提高,责任护士受表扬率提高 <b>实地检查、电话暗访、问卷调查</b>	一项做不 到扣3分		

## 基层临床实用技术免费培训

第64届全国医疗新技术临床经验观摩交流大会邀请函

主办单位:北京博康国际医学研究  
大连针刀医学会

**主题:**一、射频臭氧等  
治疗颈肩腰腿痛;二、儿科  
疗法新技术;三、鼻炎、鼻  
息肉新疗法,避免不必要  
的手术,以及外科、妇科等  
多项新技术讲座、观摩推  
广。  
**时间:**8月16日下  
午6时上课至18日中午  
结束,8月16日全天报  
到。  
**地点:**郑州市火车站,  
金阳光大酒店  
**费用:**参会免费。交通、  
食宿自理。资料付费后,有  
礼品赠送。

**参会热线:**13181800141  
**备注:**凭此邀请函免费  
参加第64届全国医疗新技  
术临床经验观摩交流大会  
(限3人)。另,如果您有特  
色疗法、独到的药物、器械,  
我们可以协助在大会给予  
推广!