

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 44

广东省地方标准

DB 44/T XXXX—XXXX

# 医疗机构医疗护理员服务规范

Service specification of medical nursing assistant in medical institution

(征求意见稿)

2023.12.18

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

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 服务内容及要求 .....	1
4.1 生活照护 .....	1
4.2 基本照护 .....	2
4.3 临床照护 .....	3
4.4 心理支持 .....	3
4.5 功能锻炼 .....	3
5 服务流程 .....	4
5.1 服务接洽 .....	4
5.2 服务实施 .....	4
5.3 服务结束 .....	4
5.4 服务反馈 .....	4
6 服务评价与改进 .....	4
6.1 服务评价 .....	4
6.2 服务改进 .....	4
参考文献 .....	6



## 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。

本文件由广东省卫生健康委员会提出。

本文件由广东省卫生健康委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：



# 医疗机构医疗护理员服务规范

## 1 范围

本文件规定了医疗机构医疗护理员服务的相关术语、服务内容及要求、服务流程、服务评价与改进等内容，为卫生行政主管部门、医疗机构对医疗护理员服务的监管提供参考依据，为医疗护理员服务工作提供实践指导。

本文件适用于在医疗机构内开展的医疗护理员服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 28917—2012 医院陪护服务基本要求

GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南

WS/T 313—2019 医务人员手卫生规范

WS/T 512—2016 医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范

## 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** *medical nursing assistant*

是对需要照护的人群提供生活护理，并在护士的指导下进行部分基础护理工作的人员。

### 3.2

**医疗机构** *medical institution*

依法定程序设立的从事疾病诊断、治疗活动的卫生机构。

### 3.3

**医疗护理员服务机构** *medical nursing assistant service agency*

提供或从事医疗护理员服务的机构。

## 4 服务内容及要求

### 4.1 生活照护

#### 4.1.1 生活照护内容

生活照护包括但不限于以下内容：

- 清洁照护：协助患者包括头部、面部、口腔、会阴、手足部清洁、沐浴（助浴、床上擦浴）、更换衣物等身体清洁，病室物品及床单位整理、环境通风和温湿度调节等环境清洁；
- 饮食照护：根据身体状况及需求协助患者订餐，进食、饮水；
- 睡眠照护：协助患者包括布置睡眠环境，实施促进睡眠的方法，观察患者睡眠状况，报告并记录异常变化；
- 排泄照护：协助患者如厕及便后清洁。

#### 4.1.2 生活照护要求

##### 4.1.2.1 清洁照护包括但不限于以下要求：

- a) 皮肤干净整洁，口腔、会阴部无异味；
- b) 保持管道固定妥当；
- c) 床单位整洁、无渣屑，床单无松散，床下无杂物，物品摆放整齐；
- d) 每天应定时开窗通风不少于2次，保持室内空气流通；
- e) 保持温湿度适宜，室内冷暖设备调控应征询患者感觉。

#### 4.1.2.2 饮食照护包括但不限于以下要求：

- a) 就餐环境光线适宜，营造安静的进餐环境；
- b) 餐具专用、干净；
- c) 应根据患者病情需求安置适宜体位，肢体摆放功能位；
- d) 应协助患者进餐前洗手；
- e) 喂食前应测试食物温度，避免过冷或过热；
- f) 喂食速度要适中，进食时不催促患者；
- g) 特殊饮食或治疗性饮食须遵医嘱给予；
- h) 协助患者进餐时，应随时保持患者口腔周围的清洁；
- i) 在协助患者进餐的过程中注意观察，发现异常情况应及时报告医务人员；
- j) 及时撤去餐具，清洁周围环境；
- k) 进餐后应根据患者病情选择合适的体位；
- l) 餐具应及时清洁、消毒；
- m) 根据需求做好用餐后记录（进食种类、数量等）。

#### 4.1.2.3 睡眠照护包括但不限于以下要求：

- a) 调节光线、控制音量，布置适合睡眠的环境；
- b) 睡眠卧位舒适，根据患者病情调整睡眠体位；
- c) 温水泡脚时水温温度宜控制在40℃~45℃，特殊病情患者泡脚水温遵循医务人员指导。

#### 4.1.2.4 排泄照护包括但不限于以下要求：

- a) 使用屏风、床帘等遮挡保护患者隐私；
- b) 协助患者安全如厕，如厕过程中防止出现跌倒、碰伤等意外事件；
- c) 应及时清理大小便及周围环境，防止出现因清理不及时导致皮肤问题的事件发生；
- d) 清理大小便时动作应轻柔，防止出现因清理动作过大导致皮肤问题的事件发生；
- e) 皮肤干洁、无异味；
- f) 发现排便、排尿异常情况及时上报医务人员；
- g) 排泄物有传染性等特殊情况时，在医务人员指导下做好排泄物及相关用物终末处理。

### 4.2 基本照护

#### 4.2.1 基本照护内容

基本照护包括但不限于以下内容：

- a) 观察与测量：观察并记录大小便、呕吐物、皮肤及粘膜异常情况并报告，记录出入量，协助测量体温、身高、体重；
- b) 清洁、消毒：按要求实施手卫生、环境及物表消毒，对垃圾进行分类；
- c) 预防压力性损伤：为照护对象更换体位并使用减压工具，交接受压部位皮肤情况；
- d) 移动护理：在医务人员的指导下协助患者体位转移，位置转运，辅助用具使用（轮椅、拐杖、助行器）等。

#### 4.2.2 基本照护要求

基本照护包括但不限于以下要求：

- a) 观察记录大小便、呕吐物、痰液、皮肤及粘膜异常情况并报告；
- b) 按要求准确记录患者出入量；



- c) 按照《临床护理技术规范（基础篇）第2版》要求协助测量体温；
- d) 按照 WST313-2019 要求实施手卫生；
- e) 按照 WS/T512—2016 要求实施环境物表消毒；
- f) 按照国家卫健委生态环境部《关于印发医疗废物分类目录（2021 年版）的通知》（国卫医函〔2021〕238 号）进行医疗废物分类放置；
- g) 按照国家发展改革委、住房城乡建设部《生活垃圾分类制度实施方案的通知》国办发〔2017〕26 号进行生活垃圾分类放置；
- h) 按要求为患者更换体位，按说明使用减压工具，识别受压部位皮肤异常情况并报告医护人员；
- i) 在移动护理过程中防止出现跌倒/坠床，皮肤损伤等意外事件。

### 4.3 临床照护

#### 4.3.1 临床照护内容

临床照护包括但不限于以下内容：

- a) 冷热应用：协助患者使用温水擦浴、冷敷、冰袋使用、及坐浴等冷热疗法；
- b) 标本采集：协助患者留取大便、小便常规标本；
- c) 给药照护：协助患者口服、鼻饲、雾化吸入用药前病人和物品准备及用药后物品处理，在医务人员的指导下为患者涂/敷皮肤外用药物；
- d) 应急救护：发现患者跌倒、坠床，误吸、噎食及走失风险并报告，在医务人员的指导下实施预防跌倒、坠床，误吸，噎食及走失的措施。

#### 4.3.2 临床照护要求

临床照护包括但不限于以下要求：

- a) 按照《临床护理技术规范（基础篇）第2版》要求为患者进行冷热疗法；
- b) 按照《临床护理技术规范（基础篇）第2版》要求为患者进行大便、小便常规标本采集；
- c) 口服、鼻饲用药前应为患者准备杯子、水等用药所需物品；
- d) 应为雾化吸入患者佩戴、固定、摘取、清洗雾化器；
- e) 应在医务人员的指导下为患者涂/敷皮肤外用药物；
- f) 在医务人员的指导下为患者实施安全防护（跌倒/坠床、烫伤、管道滑脱等）措施，发现患者有跌倒、坠床，误吸、噎食及走失风险隐患时应报告医务人员。

### 4.4 心理支持

#### 4.4.1 心理支持内容：

心理支持包括但不限于以下内容：

- a) 安抚：为患者介绍居住环境并提供保护隐私的措施，倾听患者叙述并进行陪伴，指导患者进行深呼吸、听音乐等方法舒缓情绪；
- b) 临终关怀：了解患者的文化背景、民族信仰、生活习惯、需求层次等，因人个性化施护；为临终患者进行仪容仪表整理和身体清洁；观察临终患者疼痛表现、情绪变化并报告医务人员。

#### 4.4.2 心理支持要求：

心理支持包括但不限于以下要求：

- a) 尊重临终患者的宗教信仰和个人习惯；
- b) 在医务人员的指导下，应用沟通技巧和方法，进行异常心理行为的识别、预防和应对；
- c) 要有同理心，有效地与患者交流；
- d) 保持临终患者仪容仪表整洁，身体无异味。

### 4.5 功能锻炼

#### 4.5.1 功能锻炼内容

功能锻炼包括但不限于以下内容：

- a) 被动锻炼：协助偏瘫（卧床）患者更衣、体位转移、良肢位摆放、叩背排痰、穿戴辅具/假肢；在医务人员的指导下协助患者进行腕、肘、肩、踝、膝、髋关节活动训练；
- b) 主动锻炼：在医务人员指导下协助患者进行呼吸功能训练，坐位、站立、行走等日常生活训练。

#### 4.5.2 功能锻炼要求

在医务人员的指导下协助患者功能训练，训练过程中防止出现跌倒/坠床，皮肤损伤，管道滑脱等意外事件。

### 5 服务流程

#### 5.1 服务接洽

服务接洽主要包括：

- a) 服务对象可根据个人意愿提出雇请医疗护理员的服务申请；
- b) 服务机构通过管理平台或其他方式接单，做好登记；
- c) 服务对象结合自身情况选择服务模式；
- d) 服务机构宜根据患者的病情、生活自理能力、照护风险选择合适的医疗护理员；
- e) 服务机构应与服务对象签订服务协议。

#### 5.2 服务实施

服务实施主要包括：

- a) 根据服务对象选择服务模式派遣医疗护理员；
- b) 根据服务内容，按照本文件第4章“服务内容和要求”的规定提供相关服务。

#### 5.3 服务结束

服务结束时，医疗护理员应：

- a) 检查核对照护用品，整理好照护设备设施；
- b) 做好服务记录。

#### 5.4 服务反馈

服务结束后，服务机构应：

- a) 与服务对象或其主要家庭成员沟通，记录并反馈服务信息；
- b) 宜采用现场询问客户服务体验或服务对象满意度测评等方式进行服务回访。

### 6 服务评价与改进

#### 6.1 服务评价

医疗护理员服务机构宜对服务项目、服务质量、持续质量改进等内容采取日常检查、定期检查、专项检查、不定期抽查等方式相结合进行评价。可采用以下方式：

- a) 设置意见箱、发放问卷、网上收集等方式收集评价信息；
- b) 将服务机构、医疗机构、患者作为评价方进行评价：每月开展不少于 1 次的自我检查并形成报告；每月接受医疗机构质量检查与考核；定时开展不少于 1 次的服务满意度测评并形成分析报告，综合满意度评价不低于 80%；
- c) 邀请相关专家或第三方专业机构，对服务质量进行评价。

#### 6.2 服务改进

6.2.1 服务机构应对评价反馈的质量问题进行汇总、分析。

6.2.2 服务机构应对评价反馈的相关信息，查找问题，分析原因，及时制定整改措施，并在规定的时限内完成整改。

- 6.2.3 服务机构应利用质量管理工具规范地开展持续质量改进工作。
- 6.2.4 医疗机构应加强对医疗护理员服务机构所提供的服务质量改进工作的督促、跟踪、复查。

### 参 考 文 献

- [1] 张容, 医疗护理员服务管理规范[M]. 福州: 福建科学技术出版社, 2021
  - [2] 张容, 医院临床医疗输送服务管理规范[M]. 福州: 福建科学技术出版社, 2019
  - [3] DB51/T 2772-2021 四川省医疗护理员服务规范
  - [4] 卫生助理员职程制度, 澳门特别行政区公报, 2010
  - [5] WS/T803-2022 居家、社区老年医疗护理员服务标准
  - [6] DB44/T 2350-2022 临床医疗输送运行管理规范
  - [7] DB22/T 2197-2014 医院陪护人员服务规范
-