

护工工作质量标准评分表

第三方机构：

服务科室：

护工姓名：

考核日期：

年 月 日

评分标准 考核项目	质量标准	分值	得分
服 务 质 量 70	1. 床单位清洁、平整。床下无杂物。	4	
	2. 更换的病人服及床上物品分类打包并放于指定的地点。	4	
	3. 协助做好病区与被服室的管理。	2	
	4. 便器使用前须保持清洁、干燥，不得直接放在地面。	4	
	5. 按时巡视并签名，每小时一次。	6	
	6. 协助病人留取大小便，将病人留取的大小便放入指定地点。	3	
	7. 协助护士晨间护理，保持所管辖区域病室的整洁，收蚊帐，扫床，更换中单等。	4	
	8. 晚间护理协助挂蚊帐，清理陪人，关灯，保证病区安静。	4	
	9. 搀扶病人入厕，帮助年纪大病人上好床栏，保证病人安全。	6	
	10. 病人皮肤完好或没有新增皮肤破损、压疮及烫伤。	8	
	11. 病人头发整齐无异味儿，耳部清洁。	4	
	12. 病人面部清洁，眼无分泌物附着。	4	
	13. 口腔清洁无异味，口唇无干裂。	4	
	14. 手、足部清洁。指甲不长。	5	
	15. 会阴部清洁，无异味。	4	
	16. 导管通畅无扭曲，无受压。	4	

仪 表 仪 容 5	17. 工作服整洁，戴工牌，不穿响底鞋及拖鞋	1
	18. 头发整齐戴发网，前不过眼，后不过肩。	1
	19. 口气清新，手部清洁，不留长指甲。	1
	20. 礼貌待人，进入病房先敲门。	1
	21. 做到：“四轻”走路轻，开门轻，说话轻，操作轻。	1
工 作 态 度 15	22. 服从安排	4
	23. 态度和蔼，礼貌待人。	1
	24. 用语规范	1
	25. 遵守劳动纪律	4
	26. 工作时手机调为震动，不得用电话私聊。	1
	27. 坚守工作岗位。	2
	28. 工作之外的事情一律不许操作。	2
	29. 通过院感考核培训并考核合格后上岗。	3
院 感 防 控 10	30. 掌握相关的消毒隔离措施，照护患者消毒隔离措施到位。	2
	31. 掌握手卫生相关知识及七步洗手法，洗手依从性达标。	3
	32. 掌握个人防护技能，个人防护用品佩戴规范。	2
	总分	100

注：陪护患者过程中，因不尽职导致患者发生压疮、坠床、跌倒、烫伤等意外事件相应质量项目不得分，其他项目一项不符合工作质量标准每项每次扣1分，扣完为止。

护工签名：

护长签名：

附件 2

护工服务满意度调查表

尊敬的先生/女士：

您好！非常感谢您对我们的信任，选择来我院就医。为了规范和监督护工的服务行为，不断提高护工的服务水平为您提供优质的服务，请您留下宝贵的意见及建议，请在下面您认可的项目□打“√”，谢谢您的合作。

1. 护工有无主动向您做自我介绍？您最满意的护工是_____
无□ 有□
2. 您对护工的言谈举止和服务态度是否满意？
满意□ 较满意□ 一般□ 不满意□
3. 护工是否能主动服务、满足您的服务需求？
主动□ 较主动□ 一般□ 不主动□
4. 护理您的护工有无向您索要礼品、金钱？
没有□ 暗示过 □ 索要过□
5. 护工有无经常巡视病房？
经常□ 偶有□ 无□
6. 您对护工的服务水平
满意□ 较满意□ 一般□ 不满意□
7. 护工有无在病房内与他人聚堆闲谈，影响您的休息？
无 □ 偶有 □ 经常□
8. 护工是否有未经您允许私自取用您的物品或食物？
无□ 偶有□ 经常□
9. 护工是否在病房内做私活，不照顾您？
无□ 偶有 □ 经常□
10. 护工能否及时为您更换衣服和整理床单位？
及时□ 较及时□ 不及时□
11. 您对陪护的工作有何意见或建议？

附件 3

投递资料评分表

项目	分数	评分标准	
项目评分方案	30	服务方案 12分	1、优：针对本项目提供具体、可行、详细的服务方案，方案表达清楚，完全满足并优于本项目的需求，得 12 分； 2、中：针对本项目提较供具体、可行性叫号、较详细的服务方案，方案表达较完善，能基本满足本项目的需求，得 8 分； 3、一般：针对本项目提供不够详细、可行性欠佳服务方案，方案表达一般，不能全部满足本项目的需求，得 5 分。
		人员资质要求 18分	1、管理人员具有护理专业资格证书及相关工作经验，护理专业资格证书中级得 3 分，高级得 4 分； 2、培训师具有护理专业资格证书及相关工作经验，中级及以上的得 3 分，高级的得 4 分； 3、提供 10 份人力资源技能培训中心颁发的护工证书，得 10 分，每少 1 份扣 2 分，扣完为止，超过 10 分不加分。
价格评分	30	普护 15分	1、实际报价与建议收费价格相符得 15 分； 2、实际报价高于建议收费价格，按建议收费价格/实际报价*15 计算得分； 3、低于建议收费价格不加分也不减分。
		一对一专护 15分	1、实际报价与建议收费价格相符得 15 分； 2、实际报价高于建议收费价格，按建议收费价格/实际报价*15 计算得分； 3、低于建议收费价格不加分也不减分。
商务评分	30	18	1、第三方服务机构近五年获得工商行政部门颁发的守合同重信用企业证书或重合同守信用企业证书，每提供 1 份得 3 分，最高 9 分； 2、第三方服务机构具有国家认证认可监督管理部门批准设立的认证机构颁发并在有效期内的质量管理体系认证、环境管理质量认证、职业健康安全管理体系认证，每提供 1 个得 3 分，最高 9 分。 注：以上须提供相关证书复印件并加盖公章。
		12	有相关工作经验的，提供近 3 年医疗机构同类项目，每提供 1 份三级医院的服务合同得 4 分，二级医院得 3 分，最高 12 分。
客户评价	10	提供近 3 年医疗机构同类项目的客户评价证明材料（如：评价文件、评价书、评价表、表扬信），每提供 1 份得 2 分，最高得 10 分，未提供不得分。	
得分合计		100	