

# 团 体 标 准

---

## 医院护工陪护管理规范

---

2022-12-07 发布

2022-12-22 实施

石家庄市商业联合会 发布

## 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。

本文件由河北省健康服务业协会提出。

本文件起草单位：河北亿昇商务服务有限公司、河北省人民医院陪护中心、河北省健康服务业协会、石家庄市商业联合会、河北寸草三春家政服务有限公司、河北嘉福护理服务有限公司。

本文件主要起草人：汪晓宁、王彦素、张香蒲、贾楠、李小兵、郑艳。

# 医院护工陪护管理规范

## 1 范围

本文件规定了医院护工陪护管理的基本要求、咨询及告知、签订陪护合同、护工行为规范、建立沟通机制、护工服务规范、检查监督与持续改进。

本文件适用于医院护工陪护的管理。

## 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，仅该注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。

## 3 术语和定义

### 3.1 护工 nursing workers

在医院里，受雇用于患者或患者家属方，协助护士对病号进行日常护理和帮助的工作人员，也有大多从事家政服务工作的。

### 3.2 基础护理 basic nursing

以患者为中心，针对患者的生理、心理、社会、精神及文化等各个层面的健康问题，运用护理学的基本理论、基础知识和基本技术，采取科学有效的护理对策，满足患者的需要。

### 3.3 生活护理 life care

人们自身或他人日常生活的维护和管理，是人们维护生命，保持健康的重要手段。

生活护理的内容主要包括是照顾病人的日常起居；清洁卫生（如洗头，口腔清理，沐浴，更衣，铺床，清理指甲，以及消毒）；辅助饮食；运动锻炼等。

## 4 基本要求

4.1 从事医院护工陪护服务的企业应具有相关资质。

- 4.2 从事医院陪护工作的护工应具有相关培训证书和健康证。
- 4.3 服务企业应与医院签订护工在医院进行陪护服务合同。
- 4.4 服务企业和护工应主动接受医护人员的管理和指导。
- 4.5 服务企业与患者或其家属应签订陪护合同，应与国家有关法律法规、行业政策和行业标准相一致。

## 5 咨询及告知

- 5.1 从事医院护工陪护服务的企业应为顾客提供各种形式的咨询渠道和平台，包括现场咨询台、线下门店、APP 以及第三方平台等。
- 5.2 应制定线上线下顾客咨询的标准和流程，并对相关人员进行必要的培训。
- 5.3 回复顾客咨询内容（服务内容、时间、标准、合同条款等）时，应做到真实、准确、全面，不得夸大或做虚假宣传。
- 5.4 对服务中所需要顾客了解和注意的事项进行解释和说明。
- 5.5 将医院对陪护和家属的要求做好解释和说明。
- 5.6 对顾客咨询及确定的内容应做好记录。

## 6 签订陪护合同

- 6.1 在从事医院护工陪护服务的企业与患者或其家属确定服务内容、双方责任、收费标准等内容后，应签订陪护服务合同。
- 6.2 合同的内容应包括但不限于以下内容：
  - 护工服务范围和内容；
  - 每天服务时间及合同期限；
  - 双方的权力和义务；
  - 收费形式及标准；
  - 双方的责任及责任豁免；
  - 其他双方应注意事项；
  - 纠纷及调节；
  - 免责条款。

## 7 护工行为规范

### 7.1 礼仪规范

- 7.1.1 护工应统一着工装上岗，佩戴或悬挂工牌；
- 7.1.2 工装要清洁、整齐、大方、合体，夏天着装不可过多裸露；
- 7.1.3 护工应做到不浓妆艳抹，女性发不过肩，不赤脚，不着高跟鞋或皮鞋上岗；
- 7.1.4 应经常修剪指甲，不留长指甲和染彩色指甲；
- 7.1.5 在服务过程中，应使用文明用语，尊重他人；服务态度要诚恳、亲切；声音大小要适宜，语调要平和沉稳；
- 7.1.6 仪态举止应端庄，站姿、坐姿和走姿要得体。

### 7.2 职业规范

- 7.2.1 护工应认真履行范围内服务职责，不得从事职责范围以外的服务内容；包括但不限于口腔护理、打胃管、吸痰、换输液袋（瓶）、调整监护和吸氧装置等；
- 7.2.2 护工照护服务应不违背医疗护理原则，根据医嘱和护理要求，结合患者承受能力，有计划地进行床上或下床活动，禁止超范围活动，以免造成意外损伤；
- 7.2.3 在服务过程中，患者及家属不得假借医护名义提出额外要求，护工核实后有权婉拒；
- 7.2.4 护工不得擅自接受“非医嘱和护理规则”以外的服务；
- 7.2.5 护工应严格遵守服务规则，注重服务细节，不违反医疗护理原则，不做协议外服务，落实安全措施，保障患者安全；
- 7.2.6 现场服务管理中心履行督导、检查和培训职责，规避服务风险；
- 7.2.7 护工应主动接受医护人员的现场指导。

## 8 建立沟通机制

- 8.1 护工与家属建立沟通，互通病患信息，消除误解；
- 8.2 护工与患者沟通，了解需求，传递服务意图，取得病患配合，避免安全隐患；
- 8.3 护工注重与医护人员沟通，反馈病情，接受和执行医嘱和护士业务指导；
- 8.4 服务企业管理人员要加强和家属、护工的沟通。

## 9 护工服务规范

### 9.1 评估

护工实施服务前，做好各种情况评估。评估内容包括但不限于：

- 了解病患状况，检查患者是否有压疮；
- 检查服务环境、设施及用具的安全性；
- 发现安全隐患，及时告知医护人员、管理经理和家属，消除危险因素，防止发生意外伤害。

### 9.2 服务规范

- 9.2.1 护工在进行擦洗、翻身、拍背等基础生活护理操作时应动作轻柔；护工不戴手镯、戒指上岗，以免造成患者皮肤损伤；
- 9.2.2 护工因打水打饭、清洁餐具、清理污物、洗手、入厕等，需要暂时离开时，应告知家属照护患者注意事项，并得到家属同意后方可离开；
- 9.2.3 对于意识清楚，但自理能力差或活动无耐力的患者应重点关注；
- 9.2.4 患者卧床或床上活动时，应拉起安全床档，四周有支撑或扶手保护，防止坠床或摔倒；
- 9.2.5 患者下床活动，应按照床上移动患者肢体操作流程辅助患者移至床边，或再移至轮椅；
- 9.2.6 四周要有支撑或扶手保护，防止坠床或摔倒；
- 9.2.7 坐卧“降低支撑点、扩大支撑面”如：床上平卧、双脚落地、坐稳定舒适的椅子等；
- 9.2.8 患者下床活动，应穿平底鞋，避免穿拖鞋，以免摔倒；
- 9.2.9 将必需用品，放在患者方便取到的地方，以免患者够取时跌倒；
- 9.2.10 强调患者主动与陪护沟通，不可自行挪动，防止摔倒造成损伤等。

## 10 检查监督与持续改进

### 10.1 检查监督

- 10.1.1 从事医院陪护服务的企业应主动接受医院、医护人员、患者及患者家属的检查监督，不断提升服务和管理水平；
- 10.1.2 应制定配合检查监督的制度，在具体的服务过程中主动配合。

### 10.2 持续改进

- 10.2.1 从事医院护工陪护服务的企业应制定对服务标准和流程进行持续改进的制度；

10.2.2 应认真收集整理通过各种渠道收集到的医护人员、患者及家属的意见和建议，进行分析整理，提出整改意见和整改措施；

10.2.3 根据整改措施，对服务标准和流程进行优化；

10.2.4 对服务标准和流程进行优化后，应对相关管理人员和服务人员进行必要的培训。

---

全国团体标准信息平台