

医疗区域医护助手年度考核表

年 月

序号	考核项目	子项	分值	扣分标准	扣分数	备注
一	基础履约管理	合同条款执行情况	30	如人员配置、岗位设置、服务范围是否符合合同约定		
		规章制度与流程合规性		是否遵守医院管理规定、院感要求、安全制度等		
		档案与台账管理		人员资质、培训记录、设备维护记录、应急演练记录等是否完整规范		
二	服务质量与效率	各岗位服务达标率	30	医护助手、导医、120接线员等岗位日常工作符合标准的比例		
		应急响应能力		如突发设备故障、卫生事件、消防事件的响应速度与处理效果		
		服务投诉处理		投诉数量、处理及时性、满意度		
		医护及患者满意度		年度问卷调查结果		
三	安全管理	设备及作业安全	10	作业无安全事故，设备运行无安全隐患全年无安全事故		
四	团队与改进	人员稳定性与培训	5	关键岗位人员流动率、年度培训次数及效果流动率		
五	问题整改能力	整改及时性与效果	10	针对月度/季度考核发现的问题		
六	服务优化建议	合理化建议采纳	5	主动提出合理化建议并被采纳的数量与效果		
七	加分项	突出贡献	10	年度内获得医院表彰、承担重大保障任务表现突出、创新服务模式等		
八	得分					
九	综合评估与结论	年度服务等级： <input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格				
		优势与改进建议				
		审核结论： <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 暂缓通过（需补充整改：_____） 综合上述模块得分及医院要求 （根据实际情况勾选并填写）				
十	签字确认	医院验收人员签字：  单位负责人签字：				

注：满分100分，90分以上为合格。