

医疗区域医护助手月度服务考核表

年 月

序号	考核项目	子项	分值	扣分标准	扣分数	备注
一	医疗区域医护助手	环境清洁与消毒管控	15	确保重点区域清洁按科室标准进行，避免频次疏漏；清洁设备和地面时用白手套擦拭时，确保无明显污渍。注意清洁设备底部、墙角等盲区，做到无一遗漏。清洁后区域应无尘、无杂物，使患者和医护人员视觉满意度达98%以上。		
				特殊区域专项清洁工作严格执行，手术室及无菌舱术前清洁严格按照规定流程完成，清洁后空气净化设备按照要求正常运行；卫生间及污物间清洁后确保无异味、无积水，地漏清洁消毒工作无任何遗漏；高压氧科舱体周边区域清洁无尘，舱内预处理（包括脱脂、除尘）合格率达到100%。		
				清洁工具（抹布、拖把、水桶）按区域分类标识，保证医疗与普通区域工具不混用。使用后及时清洁消毒（如用含氯消毒剂浸泡），确保干燥存放率达100%。破损工具更换及时率达100%，严禁超期使用，严格按使用周期标准执行。		
		感染预防与合规管理	12	消毒试剂的配比严格遵循说明书要求，合规率达100%，每日会对配比记录进行抽查；消毒记录需包含时间、部位、人员、试剂浓度等信息，归档率为100%，保证无漏项、无涂改。		
				防护用品（口罩 / 手套 / 隔离衣）穿戴合规率 100%，新入职医护助手感染防控培训覆盖率 100%，考核合格后方可上岗。		
				感染风险排查， 日常感染隐患（消毒遗漏点 / 防护不当）定期排查， 医疗区域通风换气按标准执行，确保空气流通（特殊天气除外）。		
		物资流转与设备保障	8	标本、药物、器械送检实行双人核对，核对率达100%，无延误情况（超过规定时间30分钟视为延误），送检容器清洁消毒率达100%（无残留污染），交接记录归档率亦为100%。		
				设备与床单元维护：床单元脏污需在30分钟内更换；特殊感染患者床单元消毒后按要求紫外线照射。设备周边维护合格率达100%，包括仪器表面除尘、辅助工具归位及功能初步检查。机房温湿度记录完整率为100%，超出标准范围须1小时内上报。另外，设备散热口应无遮挡。		
		响应协作与整改闭环	8	常规需求（如清洁、补库）响应时间不超过30分钟，完成率确保100%；紧急需求（如突发清洁、设备周边整理）响应时间不超过15分钟，满意率不低于98%。需求处理完成后，24小时内进行回访，回访记录完整率保证100%。		
				跨科室物资调配及清洁协助响应时间不超过1小时，完成率100%。协作过程记录完整率100%，涵盖时间、内容、对接人及结果。协作后相关科室确认率100%，无协作推诿或消极配合现象。		
二	导医导诊与陪检服务	人员与流程	6	执行《医院后勤质量管理规范》，标准化服务流程		
		设备与服务	6	分诊终端正常运行（每日晨检）		
				行动不便 / 重症 / 残疾患者 “一站式” 陪检（挂号→检查→取报告）		
		服务时效	5	陪检及时率 100%（预约检查提前 10 分钟到位、急诊即时陪同		

医疗区域医护助手月度服务考核表

年 月

序号	考核项目	子项	分值	扣分标准	扣分数	备注
三	120 急救电话接线服务	系统与响应	5	智能呼叫系统正常运行（每日测试）		
				来电 10 秒内响应，无占线 / 无人接		
		信息与派单	5	用标准化话术询问患者信息（姓名、地址、症状），记录完整		
		安全防范	5	用 MEWS 评分快速判断病情，派单准确率 100%		
四	综合服务规范	工作态度	6	有无细致、耐心，配合医护需求		
		应急响应		有无临时加派任务及时完成		
		与医护/患者沟通礼貌性		有无与医护/患者沟通礼貌、细致		
五	人员管理与服务	人员规范	9	有无着装规范、精神面貌良好，遵守规章制度、服从安排		
		服务态度		有无礼貌用语、耐心沟通、主动服务意识、无推诿/冲突		
		安全意识		有无掌握岗位安全规范，及时上报安全隐患，配合完成突发事件响应		
六	投诉处理	有效投诉	10	有无有效投诉24小时内未反馈处理结果		
		重复投诉		有无同一问题月内被投诉3次及以上未解决		
七	得分					
八	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。