

本合同是否为中小企业预留合同：是/否

北京市第二儿童福利院劳务派遣 服务项目协议书

甲 方：北京市第二儿童福利院

乙 方：北京德天地源企业管理有限公司

签约时间：2025年11月6日

甲方（用工单位）：北京市第二儿童福利院

经营地址：北京市顺义区火寺路张喜庄段9号

负责人：郭利云

联系方式：010-69491582

乙方（派遣单位）：北京德天地源企业管理有限公司

经营地址：北京市昌平区回龙观镇回龙观西大街9号院3号楼13层1609

负责人：李爽

联系方式：010-53341069

北京市第二儿童福利院劳务派遣服务项目，甲方委托北京兴电国际工程管理有限公司以公开招标方式，经评审委员会评定北京德天地源企业管理有限公司（乙方）为中标人。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本协议，共同遵守执行。

下列文件构成本协议的组成部分，认为是一个整体，彼此相互解释、相互补充。为便于解释，组成协议的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本协议书
- b. 中标通知书
- c. 补充协议
- d. 投标文件(含澄清文件)
- e. 招标文件(含招标文件补充通知)

一、劳务派遣期限：

本协议期限自2025年11月16日起至2026年11月15日止。

二、劳务派遣内容：

1. 乙方需按下列要求为甲方提供符合甲方用人需求的相关劳务派遣人员和劳务派遣服务；

劳务派遣员工数量：本协议期限内，乙方按甲方要求提供劳务派遣服务人员，具体岗位名称及劳务派遣员工名单以《劳务派遣员工花名册》为准。派遣提供从事临时性、辅助性或者替代性的工作岗位：养护服务人员、后勤服务人员（司机）。

从业资格：派遣养护服务人员年龄男性、女性均应按照国家有关规定执行。

身体健康，无精神病史，相貌端庄，具备初中（含）以上学历。乙方所提供养护服务人员需能适应救护服务工作岗位及护理服务工作岗位调剂，且均具备岗位调剂相应技能。派遣后勤服务人员（司机）应为男性，年龄应按照国家有关规定执行，身体健康，无精神病史，具备初中（含）以上学历，须持有 B（含 B）以上机动车驾驶证，其中至少 2 人（含）持 A 机动车驾驶证，需提供有效的机动车驾驶证。

乙方应向甲方书面承诺所派遣人员无犯罪记录，并按照承诺在本协议签订前附每名派遣人员由公安机关开具的无犯罪证明。在整个服务期内甲方有权要求乙方随时提供派遣人员的无犯罪证明（无犯罪记录）。

健康状况：劳务派遣人员应出示包含但不限于二级或以上医疗机构出具的有效体检证明（入职体检）含体检结果和胸片结果，体检费用由乙方承担，患有精神分裂症等严重精神心理疾病、严重皮肤病、严重药物过敏、残疾、传染病的人员及病原携带者不得派遣甲方。乙方应按照承诺在本协议签订前提供全部派遣到甲方的派遣人员的体检证明材料以及《北京市公共卫生从业人员健康体检合格证》（简称“健康证”）。

2、乙方派遣给甲方的劳务派遣人员总量为 200 人，其中：养护服务人员 196 人；后勤服务人员（司机）4 人。乙方派遣甲方的劳务派遣人员的男女比例应根据甲方实际需求提供，保障在男性不低于 44 人不高于 60 人的范围内。

三、劳务派遣服务费结算与支付：

1. 劳务派遣服务费（包含劳务派遣人员的工资〈最低不得低于北京市最低工资标准〉、劳务管理费、加班加时费、社保费〈按人社局每年的实际缴费基数调整〉及住房公积金等全部费用）总价为 1411.872 万元。其中各岗位月度标准分别为：养护服务人员每人每月人民币 5860 元；后勤服务人员（司机）每人每月人民币 7000 元。

2. 结算时间和方式：

本协议的劳务派遣服务费每月根据甲方实际用工科室每月考勤情况及依据甲方《劳务派遣用工管理办法》对乙方劳务派遣人员进行考核扣分对应的扣款情况、乙方提供的劳务派遣服务资料，甲方据实向乙方支付。乙方应当每月 15 日向甲方提供当月劳务派遣服务资料，包括派遣劳务人员的名单，各项劳务派遣服务

费结算明细清单, (包含但不限于劳务派遣人员的工资<最低不得低于北京市最低工资标准>、劳务管理费、加班加时费、社保费<按人社局每年的实际缴费基数调整>及住房公积金明细等项), 经双方核实确认劳务派遣服务资料内容及工作质量考核情况后, 甲方于当月月底前收到乙方开具的正式等额劳务派遣服务费发票后, 将劳务派遣服务费转入乙方指定的银行账户。乙方承诺其开具发票的形式与内容均合法、有效、完整、准确, 不开具或开具不合格的发票, 甲方有权延迟支付应付款项直至乙方开具合格票据之日且不承担任何违约责任, 且乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。

3. 支付合同期最后一个月劳务派遣服务费支付前, 双方需填写《委托服务类项目履约验收单》, 及协议期内甲方实际用工科室依据院《劳务派遣用工管理办法》对乙方劳务派遣人员进行考核情况, 作为项目整体履约验收结果及结算最后一次劳务派遣服务费的依据, 甲方根据履约验收结果在收到乙方开具的最后一个月正式等额劳务派遣服务费发票后据实支付尾款 (银行转账方式)。

甲方开票信息: 北京市第二儿童福利院 (北京市第二儿童福利院自强学校)
发票抬头名称: 北京市第二儿童福利院 (北京市第二儿童福利院自强学校)
纳税人识别号: 12110000400569941P

乙方银行收款信息如下:

开户名: 北京德天地源企业管理有限公司
公司账号: 11001125700052519232
开户银行: 中国建设银行股份有限公司北京中关村软件园支行

4. 因本项目为财政性资金项目, 如因财政拨款或审批延迟导致甲方延期付款的, 甲方不构成违约。

四、乙方的权利和义务:

1. 乙方应根据甲方的用人需求, 在本协议生效后 10 天内足额派遣劳务人员 (实际用工人数) 赴甲方工作, 乙方在派遣劳务人员到达甲方前 7 天内办理好相关上岗手续并提供劳动政策指导服务。

2. 乙方派遣人员应严格政审把关, 提供无犯罪记录证明文件并于次月 15 日前为劳务派遣人员发放工资、缴纳相关保险费用 (劳务派遣人员个人应承担税费部分由乙方从工资中代扣代缴)、支付加班费、住房公积金等。

3. 乙方负责劳务派遣人员服从甲方的工作岗位安排,委派专人负责协助甲方对劳务派遣人员的日常生产管理、岗位调动、劳务考核、班次安排,遵守甲方制订的安全生产、劳动纪律、操作规范、岗位责任制等甲方相对应岗位规章制度、工作标准等(详见附件),完成甲方布置的劳动(工作)任务。

4. 乙方负责定期对劳务派遣人员进行有效的劳务跟踪和劳务管理,可以采取多种形式了解甲方使用劳务派遣人员的情况,甲方应予以配合;乙方应教育劳务派遣人员遵守国家法律、法规及甲方各项规章制度,做好劳务派遣人员的思想工作。

5. 乙方负责对劳务派遣人员进行派遣前的政策、法律教育,职业道德培训,提供必要的建议和指导,并如实介绍甲方情况。

6. 乙方应对劳务派遣人员进行派遣前的健康体检和岗前培训(必要时可以请求甲方派相关人员授课),体检合格持《北京市公共卫生从业人员健康体检合格证》(简称“健康证”)和岗前培训合格者方可输送派遣给甲方,“健康证”取得费、体检费、培训费和资质证书费用由乙方负担。

7. 乙方负责劳务派遣人员的录用、退工、退保费手续,处理劳动纠纷、残疾人保障金缴纳以及劳务派遣人员档案管理,负责处理劳务派遣人员因在甲方工作期满或因违反甲方各项管理规章制度被终止劳务派遣工作的事宜。

8. 劳务派遣人员在甲方工作期间发生工伤、职业病、死亡等事故的,甲方应及时通报和配合乙方处理。发生的一切费用由乙方承担,且处理手续由乙方负责办理。根据劳务派遣人员的疾病情况,如不能再胜任原岗位,甲方有权要求乙方更换劳务派遣人员,乙方应及时补充人员接替其岗位工作。

9. 甲方无正当理由拖欠应付劳务派遣服务费以及损害劳务派遣人员合法权益行为的,甲乙双方协商解决。

10. 乙方劳务派遣人员在工作中因故意或重大过失造成任何人身伤害或财产损失,并给甲方造成经济损失的,经甲乙双方认定或相关机构认定后,由乙方自行承担全部责任并负责赔偿甲方的全部损失。

11. 乙方劳务派遣人员因工作失误给甲方在社会上造成不良政治影响的,甲方有权追究乙方相关法律及赔偿责任。

12. 如遇突发性传染性疾病等突发公共卫生事件,乙方必须严格遵守国家和

政府部门的各项防疫政策，按照甲方疫情防控制度加强劳务派遣人员管理，如实提供工作人员相关信息（包括但不限于个人身体健康状况、北京市政府、相关主管部门及采购人要求的各类查验、检测证明等），严格落实甲方各项疫情防控要求和应急处置措施，确保人员身体健康和工作安全稳定。如因瞒报、谎报、不服从管理等引发安全问题的，甲方有权即刻终止本合同，并对造成甲方声誉不良影响的，甲方有权追究乙方及相关人员的责任。

13. 乙方派遣给甲方的派遣人员在甲方食堂每日每餐自费刷卡就餐，餐费标准（现行餐费标准为：早餐 5 元/人，午餐 14 元/人，晚餐 5 元/人）按照甲方相关要求执行，如遇项目履行期内甲方发生餐费标准调整，乙方应按照新的餐费标准执行。甲方不予承担乙方派遣人员就餐餐费。

14. 乙方派遣给甲方的养护服务人员要着统一应季工作服装和工作鞋：半袖、长袖工作服至少各 1 套，工作鞋 2 双，能满足日常工作需要。甲方要求工作服装面料为白色、粉色等柔和的颜色并柔软透气舒服易清理。工作服装样式为分体式，要方便护理操作及活动，有口袋，方便放置工作笔本等用具。工作鞋要求舒适，防滑，方便穿脱，易清理。工作服和工作鞋要避免有过多的装饰，禁止有绳子、长带子、尖锐硬件等可能会给困境儿童及特困人员带来伤害的装饰物。乙方为派遣给甲方的养护服务人员提供的应季工作服和工作鞋颜色款式等须经甲方用工科室确认后，乙方方可进行采买、统一着装。以上工作服装和工作鞋所产生的一切费用由乙方承担。

15. 如果涉及项目到期或乙方无法继续履约，变更为新的乙方时，现乙方应无偿配合甲方做好项目交接过渡和衔接等各项工作。

五、甲方的权利和义务：

1. 甲方使用劳务派遣人员必须明确告知其工作岗位、内容和要求。
2. 甲方应为劳务人员提供基本的劳动条件和岗位劳动保护，并对劳务派遣人员进行必要的岗位培训 and 安全教育。劳务派遣人员发生工作伤亡事故或因工造成第三者伤害事故（经有关权威部门认定），甲方应协助乙方按国家相关规定处理。
3. 甲方需按本协议规定及时足额向乙方支付本协议相关劳务派遣服务费。
4. 甲方有权按照制定的各项管理制度对劳务派遣人员进行考勤考核奖惩等综合考核，甲方可对乙方采取相应的奖惩措施。

5. 甲方有权查询乙方发放劳务派遣人员的工资(劳务费)和缴纳相关保险费、住房公积金等情况,并进行监督。因乙方与其劳务派遣人员之间发生纠纷造成甲方任何经济损失的,乙方应当承担全部责任,并赔偿甲方全部损失。

6. 甲方按照有关规定对劳务派遣人员实行轮休工作制(不区分平时工作日和节假日),并保证劳务派遣人员每天工作时间不超过八小时、平均每周工作时间不超过四十小时,每周至少休息一天;乙方劳务派遣人员休假期间的工作由乙方负责调剂其他人员完成。

7. 根据《中华人民共和国合同法》和北京市相关法律法规,乙方劳务派遣人员有下列情况之一的,甲方有权遣返退回乙方,根据甲方相关规章制度需进行经济处罚或经济赔偿的,由乙方负责承担并等额更换符合岗位要求的人员:

- (1) 试用期内被证明不符合甲方录用条件的;
- (2) 严重违反甲方劳动纪律和各项规章制度的;
- (3) 侵害困境儿童及特困人员合法权益的;
- (4) 严重失职,营私舞弊,给甲方损失的;
- (5) 被依法追究刑事责任的;
- (6) 被派遣劳务人员与其他单位建立劳动关系对完成甲方工作任务造成严重影响,经提出拒不改正的;
- (7) 被派遣劳务人员患病或者非因公负伤,医疗期满后不能从事原工作,也不能从事甲方另行安排的工作的;
- (8) 被派遣劳务人员不能胜任工作,经培训或调整岗位考核,仍不能胜任工作的;
- (9) 连续3日无故旷工的。

8. 根据本协议“五、甲方的权利和义务”之7、(1) — (6)项的约定,甲方遣返劳务派遣人员退回乙方的,应向乙方提供或传真有关书面材料或有关部门认定事实材料经乙方确认后处理;根据本协议“五、甲方的权利和义务”之7、(7) — (8)项的约定,甲方遣返劳务派遣人员退回乙方的,甲方应提前30天书面通知乙方以便乙方处理。

9. 除法律规定和本协议有约定外,甲方不得随意遣返退回本协议期间的乙方劳务派遣人员,如有按有关法律法规处理。

10. 甲方根据接收人员的变化有权调整调换派遣人员的工作岗位，若劳务派遣人员拒不服从，甲方有权将其退回乙方处理。

11. 乙方向甲方派遣的派遣人员如出现劳动纠纷、劳资纠纷、意外事故或事件、职业暴露、医疗纠纷、医疗事故及违反国家政策法规或相关部门相关规定等情况，全部责任及经济赔偿均由乙方承担。甲方不承担任何乙方及乙方派遣人员的纠纷责任及赔偿。

六、其他约定事项：

1. 本协议有效期内，因甲方生产经营发生重大变化或因其他客观原因甲方的确需要裁减用工或不能继续用工的，由甲乙双方协商处理。

2. 本协议履行过程中，协议有关内容如与国家新颁布的法律、法规和劳动保障政策不一致的，按新的法律法规政策执行。

3. 本协议遇到不可抗力或政府政策变化等原因致使协议无法继续履行或双方认为需要修改、补充时，由甲乙双方协商处理。

4. 乙方所输出派遣给甲方的劳务派遣人员，在甲方试用期（自上岗之日起一个月）内被证明不符合甲方录用工条件而遭到甲方遣返退工的，乙方应赔偿甲方所支付的被遣返人员的劳务管理费、相关保险费。

5. 乙方在办理劳务派遣人员劳务派遣事务中遇有重要事项需要甲方决定的，应征得甲方书面同意后实施。

6. 因客观情况发生变化或本协议期满前，双方均应提前 30 天书面通知对方本协议是否继续履行由双方协商处理。

7. 协议期内，乙方提供的劳务派遣人员数量不足本协议约定的人数时，出现任何问题或造成任何损失均由乙方负责，且乙方应按下列标准向甲方支付违约金。

（1）连续 7 天少 1 人时，从第八天开始每天按本协议总金额的万分之一标准支付；

（2）连续 7 天少 2 人时，从第八天开始每天按本协议总金额的万分之三标准支付；

（3）连续 7 天少 3 人时，从第八天开始每天按本协议总金额的万分之五标准支付；

（4）连续 7 天少 4 人或以上时，从第八天开始每天按本协议总金额的万分

之七标准支付；

8. 乙方提供的劳务派遣人员不符合甲方要求，影响甲方正常工作秩序的，甲方有权单方解除本协议，乙方应赔偿给甲方造成的全部经济损失。

9. 本协议签订后乙方应按照甲方安全工作要求与甲方签订《劳务派遣用工安全管理协议书》（见附件），遵守甲方各项安全制度规定，并做好对派遣甲方人员的安全教育和管理工作。

10. 本协议履行过程中，如遇甲方相关制度、标准、考核等内容调整更新的，按新的要求执行。

11. 本协议所称“损失”，包括直接损失、间接损失以及维权所支出的全部成本，其中维权成本包括但不限于诉讼费、保全费、保全保险费、审计费、评估费、鉴定费、律师费、差旅费等。

七、协议纠纷处理：

因履行本协议发生争议的，由双方协商处理；协商不成的，双方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

八、违约处理：

本协议履行过程中，因乙方资质、人员或其他原因导致本协议无法正常履行的，协议终止，乙方承担全部违约责任。甲方有权按照协议约定追究乙方相关法律及赔偿责任。同时，乙方应妥善处理好劳务派遣人员的工作，保证被输出的劳务派遣人员的合法权益不受侵害。

九、其他事项：

1. 本协议未尽事宜，由甲乙双方协商一致后可以书面补充约定，但不能违背本协议内容，补充协议与本协议不一致的，以本协议为准。

2. 本协议一式陆份，经甲乙双方法定代表人或授权代表签章并加盖公章或合同专用章时生效，甲方执肆份、乙方执壹份、采购代理机构执壹份，每份具有同等法律效力。

3. 合同附件为本合同的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。若合同附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

附件1：劳务派遣用工管理办法；

附件2：劳务派遣用工安全管理协议书；

- 附件3: 委托服务类项目履约验收单;
- 附件4: 北京市第二儿童福利院企业标准 (生活区救护工作规范);
- 附件5: 北京市第二儿童福利院企业标准 (生活照料服务规范);
- 附件6: 救护岗位职责;
- 附件7: 社会工作科值班巡查制度;
- 附件8: 北京市第二儿童福利院企业标准 (意外伤害应急预案);
- 附件9: 北京市第二儿童福利院企业标准 (生活区护理员工作规范);
- 附件10: 北京市第二儿童福利院企业标准 (居室卫生清洁服务规范);
- 附件11: 北京市第二儿童福利院企业标准 (洗涤服务规范);
- 附件12: 北京市第二儿童福利院企业标准 (陪同就医服务规范);
- 附件13: 北京市第二儿童福利院企业标准 (协助医疗护理服务规范);
- 附件14: 北京市第二儿童福利院企业标准 (生活能力训练服务规范);
- 附件15: 北京市第二儿童福利院企业标准 (交通安全管理规范);
- 附件16: 北京市第二儿童福利院企业标准 (交通事故应急预案);
- 附件17: 北京市第二儿童福利院企业标准 (公务用车管理规范);
- 附件18: 北京市第二儿童福利院公务用车使用管理规定;
- 附件19: 北京市第二儿童福利院交通安全管理制度;
- 附件20: 北京市第二儿童福利院企业标准 (司机工作规范)。

甲方(盖章): 北京市第二儿童福利院

法定代表人

或授权代表 (签章): ✓

联系电话: 010-69497150

通讯地址: 北京市顺义区火寺路张喜庄段9号

签约日期: 2025年 11月 4日

乙方(盖章): 北京德天地源企业管理有限公司

法定代表人 李爽

或授权代表 (签章):

联系电话: 010-53341069

通讯地址: 北京市昌平区回龙观镇回龙观西大街9号院3号楼13层1609

签约日期: 2025年 11月 6日

劳务派遣用工管理办法

第一章 基本原则

第一条 为进一步规范我院劳务派遣用工管理，提高人力资源使用效率，促进单位各项工作协调发展，根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《劳务派遣暂行规定》《北京市市级机关事业单位编外用工管理办法》（京财党政群〔2023〕130号）、《北京市社会福利事务管理中心事业单位编外用工管理办法》（京福管人发〔2025〕12号）等法律法规及有关规定，结合我院实际，制定本办法。

第二条 本办法所称劳务派遣用工是指单位通过劳务派遣服务项目采购使用的从事院内孤残儿童等保障对象生活照护、救护服务、库房管理、驾驶服务等工作的人员。

第三条 坚持依法办事。劳务派遣公司必须与派遣到我院的人员订立书面合同，确定明确的劳动关系，依法保障派遣人员和用人单位的正当权益。

第四条 坚持规范管理。劳务派遣公司须建立并完善有关派遣人员管理制度并严格遵守执行。

第五条 坚持和谐用工。劳务派遣公司要及时与用工科室及派遣人员协商聘用过程中出现的问题，化解劳动纠纷，避免产生遗留问题。

第六条 按照“严格控制编外用工数量、严控行政成本、提升工作效能”要求，院劳务派遣用工实行总额控制管理。劳务派遣用工总额原则上只减不增，院核定劳务派遣用工人数，不得超过2023年3月31日北京市编外用工专项统计系

统中劳动合同工(含返聘人员)及劳务派遣人员的备案人数;确实因业务需要调整用工形式,单位应当提供依据报请中心人事处,且编外用工总数不得超过2023年3月31日的备案人数。

第七条 劳务派遣用工数量核定主要依据中华人民共和国民政行业标准,主要涉及的规范、标准为:《儿童福利机构基本规范》(民政行业标准MZ 010-2013):“工作人员与儿童的比例应为1:1”。

第八条 以下情形不得使用劳务派遣用工:

- (一) 对于现有在编人员能保证工作正常开展的;
- (二) 涉密岗位、党建岗位、人事管理等应由事业单位工作人员担任的岗位;
- (三) 其他不宜使用劳务派遣用工的岗位或情形。

第九条 适合采用市场化方式提供服务的物业服务、信息化运维服务等原则上不得使用劳务派遣用工。

第十条 尚无工资指导标准的情况下,除国家有明确政策规定外,原则上维持现有水平,待工资指导标准确定后逐步规范管理。

第二章 派遣人员基本条件

第十一条 派遣人员应具备以下基本条件:

- (一) 遵纪守法,爱岗敬业,有事业心、责任感;
- (二) 身心健康,具有履行所聘岗位职责的资格和能力;
- (三) 派遣人员原则上应具有初中及以上学历,并具有一定的相关工作经验;

（四）相关技术岗位人员应取得相应岗位职业资格证书，特殊技术工种必须持有劳动培训部门颁发的技术人员上岗证，其他需持证上岗的岗位也应持证上岗；

（五）为保证其较好的完成本职工作，劳务派遣公司向我院派遣的派遣人员必须年满 18 周岁（含 18 周岁）以上且符合国家相关规定。

第三章 对劳务派遣公司的管理

第十二条 院组织人事科结合各用工科室对劳务派遣人员月度考核情况，对劳务派遣公司各项服务内容进行考核，劳务派遣公司要明确专人负责派遣到我院派遣人员的日常管理，对其进行所聘岗位工作职责、要求及劳动安全等方面的教育，并提供必要的劳动条件。

第十三条 劳务派遣公司必须教育派遣人员遵纪守法，严格遵守我院的各项规章制度，服从领导，听从指挥，服从调配。对不遵守劳动纪律，违章、违纪人员应立即予以清退。我院为其提供必要的工作、劳动、卫生、安全条件，创造必要的工作劳动环境，并负责对其进行法制教育、安全教育，防范各类问题发生。

第十四条 经批准录用的劳务派遣人员，劳务派遣公司要配合用工部门对其日常管理工作，具体管理内容包括工作岗位的确定，职责要求，负责进行岗前职业道德、安全、纪律、法规教育培训以及考勤等工作。

第十五条 院组织人事科负责对劳务派遣公司及派遣到各用工科室使用的派遣人员进行监督检查。

第十六条 劳务派遣公司派遣人员发生替换时的管理：

（一）常规情况发生人员替换时，劳务派遣公司应在离职人员离职当日按照派遣人员用工条件派遣相应人员替补；因招聘、体检等实际原因未能及时补替的，应在一周内补替完成；

（二）因突发情况造成派遣人员突然离职的，劳务派遣公司需在一周内补替完成；否则将按实际人员出勤情况，扣除劳务派遣费用；

（三）以上情况劳务派遣人员离职替换期间，在劳务派遣人员未及时到岗到位前，劳务派遣公司应安排相应人员将离职人员负责的工作内容按照岗位工作要求，及时完成，确保各项工作保质保量。

第十七条 劳务派遣公司派遣人员原则上不能长期缺勤、缺岗，确因病、因私等不能按时出勤时按缺勤、缺岗进行劳务费用扣减。

（一）劳务派遣公司派遣人员，因病不能正常上班者必须出具医保定点医疗机构或劳务派遣公司指定医疗机构开具的医疗诊断证明，由劳务派遣公司及所在科室进行核实审批并随月度考勤一并报组织人事科留存备查；因私连续7个工作日（含7日）不能按时出勤者，由劳务派遣公司及所在科室进行核实审批后（审批手续随月度考勤一并报组织人事科留存备查）按缺勤扣减，扣减费用=【按当年所签订的劳务派遣协议所对应的岗位每人每月劳务费数-当月北京市应为个人所缴纳的社会保险最低标准（由劳务派遣公司提供证

明) -当月北京市最低工资标准的 80% (依据: 北京市人民政府令第 142 号)】 /当月应出勤天数*当月缺勤天数;

(二) 劳务派遣公司所派遣人员, 因招聘、体检等原因未能达到劳务派遣协议所签订的人员数量时按缺岗扣减, 扣减费用按所签订的《劳务派遣协议书》如下条款执行:

1. 连续 7 天少 1 人时, 从第八天开始每天按本协议总金额的万分之一标准支付;

2. 连续 7 天少 2 人时, 从第八天开始每天按本协议总金额的万分之三标准支付;

3. 连续 7 天少 3 人时, 从第八天开始每天按本协议总金额的万分之五标准支付;

4. 连续 7 天少 4 人或以上时, 从第八天开始每天按本协议总金额的万分之七标准支付;

第四章 考核办法

第十八条 对劳务派遣公司及派遣人员的考核与院考核同步进行。用工科室根据《劳务派遣服务工作考核表》(附件 2) 内容, 每月对劳务派遣公司及其派遣人员进行考核, 填写《北京市第二儿童福利院劳务派遣用工月度考核表》(附件 1), 经主管领导签字后报组织人事科。

第十九条 组织人事科根据用工科室考核结果对发生扣分事项按标准从劳务派遣服务费中予以扣罚。

第二十条 每季度由组织人事科主管院领导牵头, 召开一次用工科室、劳务派遣公司、院计划财务科及相关人员参加的劳务派遣用工情况分析会。

第五章 附 则

第二十一条 本办法自发布之日起施行，由组织人事科负责解释。

附件：

1. 《北京市第二儿童福利院劳务派遣用工月度考核表》
2. 《劳务派遣服务工作考核表》

附件 1

北京市第二儿童福利院劳务派遣用工月度考核表

科室 (盖章): _____ 年 _____ 月

序号	姓名	出勤 天数	休假及天数		其他考核项目				其他需说明情况	
			病假	事假	劳动纪律	工作管理	精神文明	扣款金额		

填表人: _____ 科室负责人: _____ 主管院领导: _____ 填表日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

劳务派遣服务工作考核表

项目	考核内容	扣分标准	扣分事项	扣减分数
1. 养护服务人员管理(护理)	1. 仪容仪表: 服务主动热情, 统一佩戴胸卡, 位置合适、端正。遵守劳动纪律, 准时上岗, 不擅离岗位; 按绩效考核办法完成考勤记录。上班时不得佩戴首饰(手镯、手链、戒指、耳环、耳坠); 不化浓妆(可淡妆); 长发应盘起, 发长不过肩。护理人员不留长指甲、不涂指甲油。工作服清洁, 合体, 衣领、袖口、衣边要平整、无污渍、钮扣齐全、无破损。穿工作鞋, 不得穿高跟鞋, 不拖着鞋, 穿凉鞋应穿袜子。	不符合要求每项扣 2 分		
	2. 服务态度: 严格执行民政部“六不准”原则, 尊重、爱护、关心孤残儿童。独立完成本职工作, 责任心强。认真执行各项安全照护制度, 对孤残儿童实行正确、及时、安全妥善的护理。团结协作, 不闹无理由纠纷。不在孤残儿童面前议论人非。出现差错事故要忠诚老实、及时上报、勇于担当。爱护公物, 自觉节约水、电、纸张等。	不符合其中一项扣 5 分		
	3. 劳动纪律: 准时上岗, 不迟到、不早退、不无故旷工。工作时间精神饱满, 坚守岗位, 尽职尽责, 不串岗、脱岗、吸烟熏酒、吃零食及, 不扎堆聊天、看小说、干私活、睡觉等做与工作无关的事精力集中。不带外人进生活区, 业余时间不在区内逗留、干扰他人工作。工作时间内禁止打私人电话(除特殊情况外)。积极参加院内组织的各项活动、学习、会议、考核等等。	不符合其中一项扣 5 分		
	4. 服务安全: 孤残儿童活动要清理活动场所的危险物品或设备设施严格执行交接班制度, 钥匙随身携带。重点部位, 危险物品应加锁保管。要熟知孤残儿童的安全防范体	不符合要求每项扣 5-10 分		

	系内容各项安全预案、防范措施。认真执行各项安全照护制度,对孤残儿童实行正确、及时、安全妥善的护理。熟练掌握各项设备设施的使用方法 & 注意事项。		
	5. 护理文件: 各项记录眉栏填写齐全, 笔色符合要求。做到及时、规范、准确填写各项护理文件记录各项记录书写规范, 字迹清晰, 无漏项。及时、正确办理出入院相关手续。做好文件收集、归档工作。	不符合要求每项扣 1 分	
	6. 个人卫生: 孤残儿童服装干净整齐、合体; 每周为孤残儿童洗澡两次、剪指甲一次; 洗浴前准备好哦孤残儿童的换洗衣物; 掌握正确洗手方法; 孤残儿童做到饭前便后肥皂水洗手和流动水洗手; 孤残儿童的洗漱用具一人一套, 不得混用。	不符合要求每项扣 2-5 分	
	7. 饮食/进餐: 接触孤残儿童饮食的工作人员, 彻底洗手。孤残儿童饮食按照饮食要求给予, 食品定时定量。餐具清洁无污垢, 消毒程序正确, 无异味, 无残渣。孤残儿童进餐饮水实行一人一勺一碗一巾; 需喂食孤残儿童进餐应帮助孤残儿童采取正确姿势, 颌下垫毛巾。用餐后应清洁孤残儿童脸部及双手。食品的储存室要干燥、凉爽、通风。生吃瓜果要洗净或削皮, 防止食用前的污染。	不符合要求每项扣 2-5 分	
	8. 就寝/卧位: 孤残儿童的床单位要清洁, 干燥, 无污渍, 每周更换一次或随脏随换; 合理安排孤残儿童就寝时间, 挂好窗帘, 衣服摆放整齐, 室内严禁锁门, 孤残儿童不蒙头睡觉, 护理员要进行不间断巡视; 卧床孤残儿童要求保持功能位。做好保护性约束等防护措施, 防止发生坠床。使用保护性约束器具时, 要保持肢体处于功能位, 卧位舒适, 松紧适宜, 每 15-30 分钟巡视一次, 观察被约束皮肤的颜色。	不符合要求每项扣 2-5 分	

	<p>9. 活动：合理安排孤残儿童的室内外活动。工作人员进行动态巡视，保证孤残儿童活动在视线范围内。情绪不稳、易激惹、走不稳等孤残儿童要单独分开活动。</p>	不符合要求每项扣 2-5 分		
	<p>10. 如厕/更换尿布：生活能够自理的孤残儿童应督促如厕及清洁双手。卧床孤残儿童应按需要更换尿布，会阴及臀部保持清洁，无异味。不得出现臀红或皮疹。</p>	不符合要求每项扣 2-5 分		
	<p>11. 清洁卫生：公共区域卫生包括楼道、寝室、护士站、浴室、配餐间、卫生间整洁并随时持续清洁。持续地面干净清洁、无污物、污水、浮土，无死角。办公桌面物品整齐，整洁无杂物，不得摆放与工作无关的生活物品和食品。桌面及办公机具表面、角落无灰尘、污垢，公共物品摆放整洁。药柜药品摆放规范、合理、整齐楼道不得摆放物品，杂物，阻碍通行，影响美观。</p>	不符合要求每项扣 2-5 分		
2. 养护服务人员管理(教护)	<p>1. 值班值守工作：8：30-次日8：30 按规定参加值班工作。严格按照值班要求执行，重点事件重点记录。做好交接班工作，并填写值班记录及外出记录。</p>	不符合要求每项扣 2-4 分		
	<p>2. 巡查工作：每半小时对孤残儿童生活区域进行日安全巡查，排查安全隐患，发现问题及时解决并上报教育管理科，按规定填写值班人员巡视记录及安全巡查记录。</p>	不符合要求每项扣 2-4 分		
	<p>3. 卫生消毒工作：做到干净整洁、无杂物无异味、床铺整齐，用 84 消毒液 1:200 稀释后按要进行消毒，并填写卫生消毒记录。</p>	不符合要求每项扣 5 分		
	<p>4. 组织孤残儿童就餐工作：按就餐时间，组织孤残儿童排队按秩序进入餐厅，维护就餐期间秩序，禁止孤残儿童大声喧哗、追跑打闹等，保证就餐环境安静。</p>	不符合要求每项扣 2 分		
	<p>5. 陪同院内就医工作：按要求陪同孤残儿童到院内医院就医，并填写就医记录。</p>	不符合要求每项扣 2-4 分		

	6. 陪同院外就医工作：按要求上报相关部门协调车辆，陪同孤残儿童到院外医院就医，保证孤残儿童安全，并填写就医记录。	不符合要求每项扣 2-4 分		
	7. 考勤纪律：准时上岗，不迟到早退、无故旷工，坚守岗位，不串岗、不脱岗，严格考勤制度。	不符合要求每项扣 10 分		
3. 司机管理	1. 公务出车：严守公车管理办法，接到班长指派后方可出车，不私自出车，不将车交给他人驾驶；出车时提前 5 分钟到达指定位置，对车辆进行检查，及时排除故障，驾驶车辆时避免与其它工作人员闲谈；出车结束后应回司机班报到，车辆不经批准，不得在外过夜。	未按规定执行每项扣 1-2 分		
	2. 考勤管理：严格落实考勤、值班、休假及请假制度，遵守值班制度。	出现违规每项扣 1-2 分		
	3. 培训学习：按时参加各种学习和培训，做好学习记录。	无故未按时参加学习培训每次扣 1 分		
	4. 车辆保障：加油卡余额不足时及时上报班长充值，电车收车后电量不足时应立即充电，确保车辆正常使用。按时对分管公务车辆进行排查，确保车况良好，对不符合安全要求的车辆或发现故障后及时提出维修建议。保持车辆内外整洁，确保车厢内干净、整洁、无污物。并检查是否有乘客遗失的物品，如有发现，应立即上交保卫科。	未按规定履行工作任务每项扣 1-2 分		
	5. 交通安全：严禁酒后驾车、疲劳驾驶，遵守各项交通法规，驾驶机动车时，须持驾驶证，机动车行驶证；驾驶证不应外借、涂改、伪造，服从交通民警和交通管理人员的指挥检查，维护交通秩序，杜绝交通事故发生。	出现违规每次扣 2-5 分		
	6. 违章处置：出现交通违章及时向班长报告并按时到交管部门处理，同时接受我院的处理。	出现违章每次扣 2-5 分		
4. 库管管理	1. 基本礼仪：穿工作服，服装整洁，胸牌佩戴于左胸前。头发整齐，手部整洁，装扮得体。遵守各项纪律，言谈举止文明规范。	不符合要求每项扣 2-3 分		

2. 办公环境：办公环境整洁，不摆放与工作无关物品，物品摆放有序。	不符合要求每项扣 2 分		
3. 考勤管理：严格考勤制度，临时离岗报告，休假记录规范。	不符合要求扣 5 分		
4. 安全管理：每日对相关区域安全检查，记录及时规范。	不符合要求扣 5 分		
5. 库存管理：入库货物数量、规格、型号与采购汇总一致；卡片填写及时、真实、准确，内容完整，不随意涂改；存货账、卡、物相符，准确率 100%；定期盘点，按时做好存货量统计，各项数据真实准确。	不符合要求每项扣 10 分		
6. 存货维护管理：存货完好无损，具备使用价值，物品无过期失效；物资摆放整齐有序，仓位布局科学合理；仓库通风、干燥，无异味，环境良好。	不符合要求每项扣 5-10 分		
7. 物品回收：有专门的废品存放区域，分类摆放。	不符合要求扣 5 分		
8. 钥匙保管：备用钥匙保管完好，领用归还有审批登记。	不符合要求扣 10 分		
扣减分数合计：		核算金额 单位（元）：	

考核人：

劳务派遣负责人：

年 月 日

备注说明：

- 1、此考核表为每月支付劳务派遣服务费的依据。
2. 同时扣减分数换算金额从劳务派遣服务费中扣减，安全隐患问题，每分 100 元；纪律问题，每分 50 元；工作规范问题，每分扣 50 元。

劳务派遣用工安全管理协议书

用工单位：北京市第二儿童福利院（以下简称甲方）

劳务派遣单位：北京德天地源企业管理有限公司（以下简称乙方）

为认真贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，明确甲乙双方在劳务派遣工作中的安全管理责任，确保乙方劳务派遣人员在甲方工作期间的人身安全，根据安全生产法律法规及甲乙双方于2023年11月6日签订的《北京市第二儿童福利院劳务派遣服务项目协议书》相关约定，经双方协商一致签订本协议。

一、协议内容：

（一）甲方的权利义务

1. 甲方负责对劳务派遣用工人员（含本协议签订后变更、新增人员）开展上岗前安全教育培训并建立教育培训档案，培训内容包括甲方单位安全生产管理制度、岗位操作规程、三级安全教育培训、工作中存在的危险源及安全隐患、采取的防范措施等内容，并对派遣人员进行安全教育培训考核。

2. 甲方负责为劳务派遣人员提供符合国家相关质量标准的本岗位必须配备的工作用具设备，并监督指导劳务派遣人员正确使用。

3. 甲方不得安排未经上岗前职业健康检查及无“健康证”的劳务派遣人员上岗作业，不得安排有职业禁忌的劳务派遣人员从事其所禁忌的作业。

4. 甲方将乙方劳务派遣人员安排到单位科室（班组）使用与管理，用工科室（班组）负责结合岗位实际与工作要求对所属派遣人员开展针对性的安全教育培训及安全生产监督管理工作。

5. 甲方负责对乙方劳务派遣人员履行安全协议、遵章守纪情况进行监督检查，发现劳务派遣人员存在违规违纪行为的，及时进行教育并要求其整改，同时可根据情节轻重按甲方的规章制度给予相应考核。对不听劝告、严重违规违纪者甲方有权将其退回乙方，并依据《北京市第二儿童福利院劳务派遣服务项目协议书》相关约定对乙方进行绩效考核。

6. 劳务派遣人员在工作中发生伤亡事故时，甲方应及时通知乙方和安全管理

人员，保护好事故现场，协助乙方做好受伤人员救援救治工作。待事故调查处理完毕并落实整改措施后方可恢复生产。

（二）乙方的权利义务

1. 乙方必须具有独立的法人资质，具有核准从事劳务派遣及经营的相关资质，并对其真实性、有效性、合法性负责。

2. 乙方派遣用工必须符合国家劳动法等相关法律法规规定及地方有关规定，向甲方派遣无犯罪记录、身心健康的劳务人员，并将派遣人员无犯罪证明复印件提供给甲方备案。

3. 乙方应在甲方配备专（兼）职安全管理人员，负责对所派遣的劳务人员进行安全教育及管理，与甲方沟通解决劳务派遣人员相关问题，督促劳务派遣人员遵守甲方安全生产管理制度，接受甲方的安全生产管理。

4. 乙方负责为派遣到甲方的劳务人员购买用工期间的工伤保险或人身意外伤害保险。

5. 乙方负责委托包含但不限于二级或以上医疗机构具有职业健康检查和职业病诊断资质的机构为其派遣到甲方的劳务人员进行上岗前的职业健康体检，并将体检报告的复印件交甲方备案。

6. 乙方负责对派遣到甲方的劳务人员进行上岗前的安全教育。

7. 乙方派遣到甲方的劳务人员派遣期内不得与其他单位建立劳动关系。

8. 劳务派遣人员在甲方工作期间发生伤亡事故时，乙方负责人员和安全管理人員应及时赶赴现场，对伤亡人员开展救援救治工作，乙方负责伤亡人员的医疗费用、工伤认定、保险索赔及相关善后处理工作。

二、附则

1. 本协议约定的各项条款，经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效，作为合同附件具有同等的法律效力，并可独立于主合同存在，甲乙双方应严格按照本协议规定的各项条款，承担相应的安全管理责任。因违反本协议造成安全事故或其他不良影响事件，由违约方承担相应的法律责任和经济责任。

2. 本协议内容如与国家有关法律、法规和规定不一致，按照国家有关规定执行。

3. 本协议自甲乙双方签订之日起生效，期限与《北京市第二儿童福利院劳务

派遣服务项目协议书》期限一致。

4. 因不可抗力造成的双方设备损坏、人员伤亡，各自承担相应的损失。

5. 本协议一式陆份，经甲乙双方法定代表人或授权代表签章并加盖公章或合同专用章后生效，甲方执肆份、乙方执壹份、采购代理机构执壹份，每份具有同等法律效力。

甲方：北京市第二儿童福利院（盖章）

甲方法定代表人或授权代表：（签章）



Handwritten signature of the authorized representative of the甲方.

乙方：北京德天地源企业管理有限公司（盖章）

乙方法定代表人或授权代表：（签章）



Handwritten signature of the authorized representative of the乙方.

2025年11月6日

委托服务类项目履约验收单

项目名称			
单位/科室名称		承接单位	
履约期限			
<p>合同约定履约情况：(约定达到目标、实际完成目标、完成情况、资金使用情况、履约进度等，由乙方填写)</p> <p style="text-align: center;">承接单位法定代表人 或授权委托人签章(公章)：</p>			
<p>履约验收情况：按照合同约定，_____ (已完成、部分完成、无法实现) 合同约定事项和项目绩效目标各项指标，据此，(填写序号)_____。</p> <p>①达到验收标准，同意支付款项；②达到验收标准，结合月考核情况核减_____万元，同意支付核减后款项；③未达到验收标准，拟相应核减资金_____万元。</p> <p style="text-align: center;">使用科室验收人：_____</p>			
数量指标完成情况	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
质量指标完成情况	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
进度指标完成情况	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
成本指标完成情况	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
效果及服务对象满意度指标完成情况	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
项目科室负责人签字		项目科室主管领导签字(公章)	

(注：按合同约定完成履约验收，验收完成经上会审议后方可开具发票履行支付流程)

日期： 年 月 日

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF GW 403.21-2025

代替 Q/EEF GW 403.21-2022

生活区救护 工作规范

2025-04-14 发布

2025-04-14 实施

北京市第二儿童福利院 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。

本文件代替 Q/EEF GW 403.21-2025《生活区救护工作规范》，与 Q/EEF GW 403.21-2022 相比，主要内容变化如下：

将岗位基本资格的学历学位一栏更改为初中及以上学历。

本文件由北京市第二儿童福利院自强学校提出。

本文件由北京市第二儿童福利院归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院自强学校。

本文件主要起草人：岳明、李勇、王春艳、于秋英、孙欣伶。

本文件自 2025 年 04 月 14 日发布。

本文件自实施之日起代替并同时废止 Q/EEF GW 403.21-2022。

生活区教护工作规范

1 范围

本文件规定了生活区教护的岗位基本资格、职责与权限、工作内容与要求、考核。

本文件适用于生活区教护工作岗位。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

4 岗位基本资格

生活区教护岗位基本资格见表 1。

表 1 岗位基本资格

项目	要求
专业要求	无
学历学位	初中及以上学历
执业资质	无
身体要求	身体健康，无任何疾病
任职资格	无

5 职责与权限

5.1 在教育管理科领导下，服从班组长安排，积极努力完成各项工作任务。

5.2 遵守职业道德，全心全意为服务对象提供优质服务，严格遵守院及科室的各项规章制度。

5.3 积极参加政治、业务知识学习，提高综合素质。

5.4 掌握了解服务对象姓名、性格、健康状况、病情等，发现情况及时采取措施同时上报。

5.5 做好室内外环境卫生和孤残儿童个人卫生，房间床铺、衣物要保持清洁、整齐。

5.6 做好助教及日常生活照料等各项工作。

5.7 认真做好相关工作记录，字迹清楚，内容详实。

5.8 个人仪容仪表整洁，着装得体，符合工作要求。

5.9 按时完成临时性交派的工作任务。

6 工作内容与要求

工作内容与要求见表 2。

表 2 工作内容与要求

类别	工作周期	工作内容	工作要求	记录
日常照料	日常	按要求参与值班值守工作	1、8:30-次日8:30 按规定参加值班工作。 2. 严格按照值班要求执行，重点事件重点记录。 3、做好交接班工作，并填写值班记录及外出记录。	值班记录 外出记录
	日常	按要求巡查孤残儿童生活区	每半小时对孤残儿童生活区域进行日安全巡查，排查安全隐患，发现问题及时解决并上报教育管理科，按规定填写值班人员巡视记录及安全巡查记录。	值班人员 巡视记录 安全检 查记录
	日常	按要求对孤残儿童生活区进行卫生消毒	做到干净整洁、无杂物无异味、床铺整齐，用 84 消毒液 1:200 稀释后按要进行消毒，并填写卫生消毒记录。	卫生消 毒记录
	日常	按要求组织孤残儿童到餐厅就餐	按就餐时间，组织孤残儿童排队按秩序进入餐厅，维护就餐期间秩序，禁止孤残儿童大声喧哗、追跑打闹等，保证就餐环境安静。	
	临时	按要求陪同孤残儿童到院内医院就医	按要求陪同孤残儿童到院内医院就医，并填写就医记录。	就医记录
	临时	按要求陪同孤残儿童到院外医院就医	按要求上报相关部门协调车辆，陪同孤残儿童到院外医院就医，保证孤残儿童安全，并填写就医记录。	就医记录
其他	临时	按要求完成院内的其他临时工作	服从院内安排，积极配合完成各项工作	

7 检查与考核

检查与考核要求见表 3。

表 3 生活区教护质量考核表

项目	内 容	考核标准	扣分	实得分数	责任人
值班值守	按要求做好值班值守工作，填写记录表	20 分			
安全巡查	按要求对孤残儿童生活区进行安全巡查，有问题及时上班，填写记录表。	20 分			
卫生消毒	按要求对孤残儿童生活区做好卫生消毒工作，并填写记录	20 分			
组织就餐	按要求组织孤残儿童到餐厅就餐。	15 分			
陪同就医	按要求陪同孤残儿童到院外医院就医，并填写就医记录。	15 分			
其他临时工作	按要求完成院、科其他工作安排。	10 分			
合计					

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF TG 301-1.01-2025

代替 Q/EEF TG 301.01-2022

生活照料服务规范

2025-04-08 发布

2025-04-08 实施

北京市第二儿童福利院 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。

本文件代替 Q/EEF TG 301.01-2022《生活照料服务规范》，与 Q/EEF TG 301.01-2022 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加压疮预防照料
- b) 增加防护照料
- c) 增加疾病护理
- d) 删除洗涤服务

本文件由北京市第二儿童福利院提出并归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院。

本文件主要起草人：田雪、赵秀娟、刘文晴、茹静、朱艳君、单晨楠、赵安冬、岳明、王春艳、于秋英。

本文件自 2025 年 04 月 08 日发布。

本文件自实施之日起代替并同时废止 Q/EEF TG 301.01-2022。

生活照料服务规范

1 范围

本文件规定了生活照料的范围、术语和定义、基本要求、服务内容与要求、服务流程及服务质量控制。

本文件适用于孤残儿童的生活照料服务内容。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注明日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件，凡是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。

Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范

Q/EEF BZ 203-2.04-2025 意外伤害应急预案

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 生活照料服务

为孤残儿童提供清洁照料、饮食照料、排泄照料、睡眠照料、压疮预防照料、用具防护照料、疾病护理的过程。

4 基本要求

4.1 人员要求

4.1.1 护理人员上岗前应熟知参加岗前培训及考核，考核合格者方能上岗进行生活照料服务。

4.1.2 护理人员做各项生活照料前、中、后应严格执行手卫生。

4.1.3 护理人员照护过程中应做到四轻：走路轻、说话轻、操作轻、关门轻。

4.2 环境要求

4.2.1 护理人员应检查照护地点，无危险物品，宽敞明亮。室内空气清新无异味。

4.2.2 护理人员操作过程中应注意保护个人隐私。

4.2.3 护理人员应调节适宜室温：夏季不低于 26℃为宜，冬季 18-22℃为宜，湿度 45%-55%。

4.3 物品要求

4.3.1 护理人员应保证设备设施干净整洁、性能良好，完好无破损。

4.3.2 护理人员操作过程中使用的一次性卫生用品应检查包装完好性、在有效期内，可以正常使用。

4.3.3 护理人员应保证生活用品专人专用，不得混用。

4.3.4 护理人员使用公共用品前应清洁消毒，餐具水杯做消毒处理。

4.4 安全要求

4.4.1 护理人员在提供服务过程中应按照 Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范要求进行操作，采取相应预防措施，保障孤残儿童生命安全。

4.4.2 操作前，护理人员应对孤残儿童进行生活能力的评估，制定照护计划，根据操作规范实施生活照料操作。

4.4.3 护理人员应对周围的环境进行判断，保证环境安静、整洁、无危险物品、地面无水渍。

4.4.4 护理人员应全面掌握孤残儿童的身体和精神状况，根据自理能力和配合程度实施照顾操作。

4.4.5 操作中，护理人员应对指导级的孤残儿童进行口语化指导，并随时判断其理解能力和反应能力。对协助级的孤残儿童应对肢体残疾情况和配合度进行协助完成操作。对全护级孤残儿童在给予照护过程中注重肢体保护，动作轻柔规范，不应有拖拉拽等现象。护理人员应随时对孤残儿童进行沟通交流，加强观察，出现异常情况，及时上报。

4.4.6 根据孤残儿童身体状况，使用床挡、护栏等安全防护用具，护理人员应注重安全保护，或使用保护用具过程中不离护理人员视线。有空隙的床挡或护栏，必要时可用软枕、靠垫等遮挡。

4.4.7 护理人员应将清洁身体各部位的水温控制在 38℃~40℃为宜。

4.4.8 操作后，护理人员及时对用品进行清洁消毒备用。

4.4.9 操作后，护理人员应进行手卫生，准确记录，同时做好人员和物品的交接班。

4.4.10 各项生活照料后孤残儿童不离护理人员视线，护理人员应巡视到位，记录准确。

4.4.11 护理人员应依据 Q/EEF BZ 203-2.04-2025 意外伤害应急预案要求，对照护服务过程中突发意外的情况进行正确处置。

5 服务内容与要求

5.1 清洁照料

5.1.1 服务内容

5.1.1.1 口腔清洁

5.1.1.1.1 护理人员应准备牙刷、牙膏、漱口杯、毛巾、无菌棉签（在有效期内）、0.9%生理盐水（包装完好、在有效期内、液体澄清透亮、无絮状物产生）、毛巾、手电筒。

5.1.1.1.2 指导级：护理人员应将孤残儿童引导至盥洗室洗漱台前，让其进行拿取洗漱用物，指导饮水漱口，指导刷牙顺序为：先上后下，由内向外，先左后右，刷干净。每个步骤宜重复 8-10 次。

5.1.1.1.3 协助级：护理人员应搀扶或轮椅将孤残儿童带至盥洗室洗漱台前，帮助其洗漱拿取用物，协助饮水漱口，帮助其刷牙顺序为：先上后下，由内向外，先左后右，刷干净。每个步骤宜重复 8-10 次。

5.1.1.1.4 全护级：护理人员应将不能自理孤残儿童取舒适体位，面向护理人员。根据孤残儿童口腔牙齿情况准备适宜数量的盐水棉签并清点数量，棉签湿度以不滴水为宜。给予孤残儿童擦拭顺序为：对侧牙齿外侧面由内纵向擦至门齿→牙齿上内侧及咬合面→牙齿下内侧及咬合面→以弧形擦拭 颊部→以同法擦拭近侧→擦拭硬顎部→擦拭舌面（纵向擦）、舌下、口腔底。

5.1.1.1.5 刷牙完毕，护理人员应指导孤残儿童漱口，小毛巾擦干口唇。

5.1.1.1.6 护理人员应将全护级孤残儿童毛巾擦净口周、面部，再用手电筒检查口腔（口腔内没有遗留棉签、无溃疡、无霉菌、无出血点），清点棉签数量。

5.1.1.1.7 护理人员应撤去用物，协助孤残儿童取舒适卧位，整理床单位。

5.1.1.2 面部清洁

5.1.1.2.1 护理人员应准备一次性湿巾、毛巾、洗脸盆、香皂、护肤霜。

5.1.1.2.2 护理人员清洁擦洗顺序应为前额、面颊部、眼周、鼻部、耳后、下颌直至颈部。

5.1.1.2.3 指导级：护理人员应将孤残儿童带至盥洗室水池旁，讲解并指导孤残儿童弯腰略低头双手沾水清洗面部，双手涂抹香皂擦洗面部，按照清洁擦洗顺序清洗，再用清水清洗干净皂液。

5.1.1.2.4 协助级：护理人员应搀扶或轮椅将孤残儿童带至盥洗室洗漱台前，帮助孤残儿童弯腰略低头双手沾水清洗面部，协助双手涂抹香皂擦洗面部，按照清洁擦洗顺序清洗，再用清水清洗干净皂液。

5.1.1.2.5 全护级：不能自理的孤残儿童在居室取合适体位，护理人员应将用物至床旁。护理人员用一次性湿巾（或毛巾）包裹在手上为孤残儿童擦洗面部，按照清洁擦洗顺序清洗，擦干净为宜。

5.1.1.2.6 护理人员清洁擦洗干净后应用毛巾擦干面部、颈部皮肤。取适量护肤霜于掌心均匀涂抹于孤残儿童面部颈部皮肤。

5.1.1.3 手部清洁

5.1.1.3.1 护理人员应将指导级和协助级孤残儿童带至盥洗室水池旁。调试好水温，指导协助孤残儿童双手冲湿，取适量洗手液均匀涂抹在孤残儿童的手背、掌心、指尖、指缝和手腕部，按照七步洗手法进行洗手。

5.1.1.3.2 洗完手后护理人员应指导协助孤残儿童将洗手液泡沫清洗干净，毛巾擦干双手。

5.1.1.3.3 卧床孤残儿童手部清洁时，护理人员应用一次性湿巾（或毛巾）包裹在手上，一手握住孤残儿童的手腕，一手用一次性湿巾（或毛巾）擦手掌：由腕部经掌心擦到各指尖，手背：由腕关节经手背擦到各指甲盖处，最后再依次擦净指缝处，每个步骤擦3次。同法擦另一只手。

5.1.1.3.4 护理人员应按要求整理用物，安置孤残儿童，清洁双手。

5.1.1.4 足部清洁

5.1.1.4.1 护理人员应准备洗脚盆、温水（温度40℃-45℃，以不烫手为宜）、肥皂、干净的毛巾、一次性中单。

5.1.1.4.2 护理人员应将能行走和坐轮椅的孤残儿童带到活动室坐好。卧床孤残儿童安置在居室床位上取合适体位，并将一次性中单铺于孤残儿童脚下。

5.1.1.4.3 护理人员应将洗脚盆内盛放调整好温度的水至盆1/2满。

5.1.1.4.4 护理人员应指导、协助取坐位孤残儿童将双脚放在盆中浸泡。

抬起左脚宜适量涂抹肥皂，搓洗脚趾、趾缝、脚底、脚背、脚踝，搓洗后将左脚置于盆中将脚部的肥皂沫冲洗干净，用专用毛巾擦干脚部，穿上拖鞋（同法洗右脚）。

5.1.1.4.5 护理人员应将毛巾浸湿，拧干以不滴水为宜，给予卧床孤残儿童按照上述步骤进行脚部擦洗，擦干脚部后应将孤残儿童双脚放在被子里。

5.1.1.4.6 护理人员应按要求整理用物，安置孤残儿童，清洁双手。

5.1.1.5 修剪指（趾）甲

5.1.1.5.1 护理人员应评估孤残儿童指（趾）甲及甲周皮肤情况，准备指甲刀、指甲锉、一次性湿巾、一次性手套、（必要时准备：专用指甲刀、水盆、40℃-45℃温水、一次性干纸巾）。

5.1.1.5.2 护理人员应指导指导级、协助级孤残儿童取半坐位，全护级孤残儿童取卧位。

5.1.1.5.3 护理人员应一只手握住孤残儿童的手指（脚趾），另一只手持指甲刀从指（趾）甲前端剪一直线，与指（趾）尖齐平，用指甲刀沿着指（趾）甲的自然弯曲弧度修圆指（趾）甲尖角。

5.1.1.5.4 护理人员应用指甲锉轻轻打磨光滑指（趾）甲边缘。

5.1.1.5.5 指（趾）甲缝隙内如有污垢，护理人员应用一次性湿巾清理干净。

5.1.1.5.6 患有甲癣的孤残儿童，护理人员应将孤残儿童手（足）浸泡于温水中 20 分钟，擦干皮肤后使用专用指甲刀修剪。

5.1.1.5.7 护理人员应摘下一次性手套，按要求整理用物，安置孤残儿童。

5.1.1.6 会阴清洁

5.1.1.6.1 护理人员应准备坐便椅、冲洗壶、38℃-41℃温水、一次性湿巾、一次性纸巾、一次性手套。

5.1.1.6.2 护理人员应指导并协助指导级、协助级孤残儿童将裤子脱至膝部，上衣下缘向内卷起至肚脐部，协助孤残儿童坐在坐便椅上，护理人员戴一次性手套，面向孤残儿童，一手拿盛 2/3 满温水的冲洗壶以匀速小水流为孤残儿童冲洗会阴部，另一只手拿一次性湿巾为孤残儿童自上而下，由内向外擦洗。

5.1.1.6.3 护理人员帮助卧床孤残儿童取合适体位，立于孤残儿童一侧，

脱去孤残儿童裤子至膝部，孤残儿童取仰卧屈膝位，双腿自然分开，用一次性湿巾为孤残儿童擦洗。擦洗顺序为：

a) 女孤残儿童：自阴阜至 两侧大阴唇、两侧小阴唇、尿道口、最后擦洗至肛门。

b) 男孤残儿童：自阴阜至阴茎背侧、阴茎腹侧、阴囊、螺旋擦拭尿道口、最后擦洗至肛门。

5.1.1.6.4 护理人员擦洗干净、无异味后，应用一次性纸巾擦干孤残儿童会阴部皮肤，撤去用物，脱下手套。指导并协助孤残儿童穿好衣裤，卧床孤残儿童取舒适体位盖好被子，整理床单位。

5.1.1.6.5 护理人员应整理用物，安置孤残儿童，清洁双手。

5.1.1.7 全身清洁

5.1.1.7.1 护理人员应再次调试好水温至 40℃左右（先开冷水，后开热水，调试好的水温用前臂内侧皮肤测试）。

5.1.1.7.2 护理人员应将洗浴时间控制在 10-15 分钟为宜，情绪激动、癫痫病史等孤残儿童可缩短时间。

5.1.1.7.3 清洁方法：

a) 护理人员应将指导级和协助级孤残儿童搀扶到洗澡间外间，坐在洗澡椅上，指导并协助孤残儿童脱去全身衣裤，穿好拖鞋，带进洗澡间（协助级孤残儿童坐在沐浴椅上）进行全身清洁，护理人员应将花洒把头面部及全身淋湿，自上而下涂抹洗发沐浴露轻轻揉搓头发及皮肤，顺序为从头面部至上肢、双手及胸腹部，到颈背臀部、会阴部、再清洁下肢、踝部、双足，再用花洒将全身浴液冲洗干净，关闭水龙头。

b) 卧床孤残儿童由两名护理人员脱去其衣裤，抬放到沐浴床上，盖好大单保暖，推到洗澡间。一名护理人员将孤残儿童颈部托起，头稍后仰，另一名护理人员将花洒把头发打湿，涂抹洗发沐浴露并轻轻揉搓头发，再用花洒将头发上的浴液冲洗干净。放平头颈部。两名护理人员相互协助按照自上而下，先前面再后面的清洁顺序涂抹洗发沐浴露轻轻揉搓皮肤，再用花洒将皮肤上的浴液冲洗干净，关闭水龙头。

c) 护理人员应用干净的浴巾擦干孤残儿童全身。搀扶指导级孤残儿童（协

助级孤残儿童沐浴椅推出)到浴室外间穿上干净的衣裤,安置孤残儿童。卧床孤残儿童应盖好大单,将沐浴床推至居室床边把孤残儿童安置到床上,协助穿好衣裤,盖好被子。

5.1.1.7.4 护理人员应按要求清洁整理浴室及衣物等物品,开窗通风,清洁双手。

5.1.1.8 理发

5.1.1.8.1 理发时护理人员应给孤残儿童围上围布(卧床孤残儿童应采取侧卧位,抬起头部将围布垫在孤残儿童头下)将电动剃头器安装合适卡尺,理发人员应一手扶住孤残儿童头部,另一手持电动剃头器,依次将耳朵周围、头侧面,头后部、前额及顶部头发剃掉,然后将整体发型修剪整齐,最后用刷子轻轻扫净碎发,撤下围布,护理人员应协助孤残儿童整理衣裤。

5.1.1.8.2 护理人员按要求整理用物,清点工具,整理床单位,安置孤残儿童,清洁双手。

5.1.1.9 剃胡须

5.1.1.9.1 护理人员应一手扶住孤残儿童脸颊,一手持电动剃须刀,顺着胡须生长方向依次将鬓角、两颊、颈部、下颌、上唇剃干净,用一次性湿巾擦拭面部。

5.1.1.9.2 护理人员应按要求整理用物,清点工具,整理床单位,安置孤残儿童,清洁双手。

5.1.1.10 更换衣服

5.1.1.10.1 穿上衣时护理人员应指导指导级孤残儿童将领口套进头部、穿上衣袖,将衣服下缘拉至腰部,协助级及全护级孤残儿童应由护理人员协助下将领口套进头部,将袖口套入护理人员手臂上,握住孤残儿童手腕向上拉,同法穿对侧,将衣服下缘向下拉至腰部。

5.1.1.10.2 脱上衣时护理人员应指导指导级孤残儿童将衣服下缘向上拉至胸前,依次脱下衣袖和领口,协助级及全护级孤残儿童应由护理人员协助将衣服下缘向上拉至胸前,先脱衣袖再脱领口。

5.1.1.10.3 穿裤子时护理人员应指导指导级孤残儿童依次将双腿伸进裤子里,将裤子提至腰部。协助级及全护级孤残儿童穿裤子时应将一侧裤腿套进手

臂上，握住孤残儿童脚部向上拉至膝盖处，同法穿对侧。最后将裤子提至腰部。

5.1.1.10.4 脱裤子：护理人员应指导指导级孤残儿童将裤腰拉至臀部以下，依次脱掉裤腿，协助级和全护级孤残儿童应由护理人员协助下将裤腰拉至臀部下，再将两侧裤腿脱下。

5.1.1.10.5 护理人员按要求整理用物，整理床单位，安置孤残儿童，清洁双手。

5.1.2 服务要求

5.1.2.1 护理人员在操作过程中应动作轻柔，以免皮肤、黏膜受损等造成伤害。

5.1.2.2 护理人员为孤残儿童准备清洁用品应每人一份，不能混用。

5.1.2.3 护理人员在口腔清洁操作动作时应避免损伤黏膜及牙龈，对凝血功能差的孤残儿童应特别注意并做好交接班。对意识不清的孤残儿童应当注意棉签的干湿程度，禁止漱口。擦拭时棉签每次一个，防止棉签遗留在口腔内。

5.1.2.4 护理人员在面部清洁操作应避免皂液进入孤残儿童眼睛、口腔、鼻腔内。

5.1.2.5 护理人员在手部、足部及全身清洁中应注意肢体残疾情况，清洗干净，不留污渍。孤残儿童如有脚部真菌感染、甲癣等，护理人员应做好防护，防止交叉感染。脚部皮肤干燥按需给予涂抹护肤霜滋润皮肤。

5.1.2.6 护理人员在修剪指甲（趾）时应在孤残儿童沐浴后便于修剪，指（趾）甲较软，修剪不宜过短，应避免损伤甲周皮肤。修剪后对指（趾）甲边缘应进行打磨，不可有毛刺。孤残儿童患有甲癣应使用专用指甲刀进行修剪。

5.1.2.7 护理人员在会阴清洁时应注意保护孤残儿童隐私，注意保暖。护理人员应戴一次性手套，每双手套只能用于一名孤残儿童。

5.1.2.8 全身清洁护理人员应全程保证孤残儿童安全，做好安全防护工作，准备物品时应检查沐浴椅、沐浴床的性能，为孤残儿童清洁中应踩好刹车。护理人员应掌握清洁的步骤，随时注意调整水温防烫伤，腋窝、腹股沟等皮肤皱褶处应清洁干净。在涂抹浴液及冲洗过程中避开孤残儿童眼耳鼻口鼻部位。

5.1.2.9 护理人员在理发和剃胡须操作过程中应查看皮肤情况，避开红肿硬结的地方。过程中应保护工具防止孤残儿童接触，维持良好性能。理发后清点

工具数量后方可离开。女孤残儿童理发不宜太短，干净清爽为宜。

5.1.2.10 护理人员在穿衣时应先穿患侧后穿健侧，脱衣时先脱健侧后脱患侧。动作应轻柔，衣服穿好后应将衣服整理平整，穿脱完衣服应给卧床孤残儿童摆舒适体位，注意保暖。

5.1.2.11 护理人员动作应轻柔，避免拖拉拽现象。注意观察孤残儿童反应，如出现异常情况，立即停止。

5.2 饮食照料

5.2.1 服务内容

5.2.1.1 进餐

5.2.1.1.1 指导级孤残儿童应在护理人员的指导、督促下进行进餐，护理人员应时刻关注孤残儿童进食情况，并指导孤残儿童注意食物的温度、量，嘱咐细嚼慢咽，避免噎食，进餐后指导清洁皮肤。

5.2.1.1.2 协助级孤残儿童应在护理人员帮扶下进餐，注意食物温度。根据孤残儿童残疾程度协助握紧餐具。结合咀嚼程度协助孤残儿童取适量餐食，少取勤取，避免吞食噎食发生。进餐后协助清洁皮肤。

5.2.1.1.3 全护级孤残儿童应由护理人员喂餐，为孤残儿童取坐位或垫高头部，围上围嘴，食物温度适宜。喂饭时盛 2/3 勺，待充分咀嚼咽下后再喂下一勺，喂饭完毕应为孤残儿童擦净嘴角，撤下围嘴。

5.2.1.1.4 进餐后护理人员应按要求整理用物，安置孤残儿童，清洁双手。

5.2.1.2 饮水

5.2.1.2.1 指导级孤残儿童应在护理人员督促下有序分发水杯饮水，一人一杯，不可混用。

5.2.1.2.2 协助级孤残儿童护理人员应根据孤残儿童残疾程度协助握住水杯，叮嘱孤残儿童小口慢饮，避免呛咳。

5.2.1.2.3 全护级孤残儿童护理人员应给孤残儿童取舒适体位，围上围嘴，用奶瓶、吸管给孤残儿童喂水，喂水时应观察孤残儿童咽下后再喂下一口，遇呛咳时应立即停止喂水，缓解后再喂，饮水后护理人员应用毛巾为孤残儿童擦干嘴角，撤下围嘴，给孤残儿童整理衣服，摆舒适体位。

5.2.1.2.4 饮水后护理人员按要求整理用物，水杯清洗消毒，洗净双手。

5.2.2 服务要求

5.2.2.1 护理人员应保证孤残儿童餐具一人一杯一碗一勺，不能混用。

5.2.2.2 护理人员应保证餐食、水温适宜，以不烫手为宜。

5.2.2.3 护理人员应将进食速度根据孤残儿童的咀嚼程度控制进食频次和时间。

5.2.2.4 指导级孤残儿童护理人员应组织孤残儿童有序进餐厅，将情绪易激惹或抢食孤残儿童安排单独座位。

5.2.2.5 协助级孤残儿童护理人员应保护孤残儿童肢体，辅助过程中不能有强拉硬拽现象。

5.2.2.6 全护级孤残儿童护理人员应在喂饭过程中孤残儿童出现噎食、呛咳，应立即停止喂饭，清除口腔内食物残渣，待恢复正常后再喂饭。

5.2.2.7 孤残儿童宜喝白开水，也可适量喝果汁及饮料。护理人员应将水杯盛水时不宜太满，以 2/3 为宜，温度适宜。通常情况下，孤残儿童每日饮水 5-6 次，每次 200-300ml。可根据孤残儿童身体情况适量增减。

5.2.2.8 护理人员应组织孤残儿童进餐后 15 至 20 分钟后再活动。

5.2.2.9 护理人员应检查孤残儿童口腔内无食物残渣，身上有无私藏食品，无异常方可离开餐厅。

5.2.2.10 护理人员应将进餐后餐具应集中回收，清洗消毒，防止孤残儿童私藏餐具。

5.2.2.11 护理人员应保证孤残儿童进餐前做好手卫生。

5.2.2.12 护理人员应注意观察孤残儿童有无不适，如出现情绪激动，疾病发作等异常情况，要立即停止进餐。

5.3 排泄照料

5.3.1 服务内容

5.3.1.1 指导如厕

5.3.1.1.1 护理人员应将孤残儿童引导或搀扶下如厕，选择清洁干燥的地面。

5.3.1.1.2 护理人员应指导女孤残儿童站在便坑两侧中间位置，用两手拽住裤腰两侧往下脱至膝盖上缘，并缓慢蹲下进行排尿或排便。便后用纸巾擦净会

阴及肛门，扔进垃圾桶内。指导孤残儿童缓慢站起并将两手拽住裤腰两侧向上提至腰间，整理衣服。指导转身用健肢脚踩踏冲水踏板冲厕进行冲厕。指导男孤残儿童站在小便池中间位置站稳，两手拽住裤腰两侧往下脱至臀下，用手将阴茎提出并对准小便池进行排尿，便后将两手拽住裤腰两侧向上提至腰间，整理衣服。男孤残儿童排便同女孤残儿童照护程序。用指导孤残儿童洗手。

5.3.1.2 便器使用

5.3.1.2.1 便盆：使用时护理人员应将床单上铺一次性护理垫，防止尿液浸湿床单，然后再将便盆的宽头垫在臀下，盖上盖被，必要时在会阴上加盖一层护理垫，防止尿液溅湿盖被，孤残儿童二便后护理人员撤下便盆及护理垫帮助孤残儿童擦净会阴及肛门，为孤残儿童盖好盖被。

5.3.1.2.2 尿壶：使用时护理人员应根据孤残儿童的残疾程度取舒适卧位后将孤残儿童阴茎插入尿壶口内，尿壶口距阴茎根部 2cm。排尿完毕后整理衣服及床单位盖好盖被。

5.3.1.3 人工取便

5.3.1.3.1 护理人员应根据孤残儿童的残疾程度取舒适体位，将臀下铺一次性护理垫，防止便渍污染床单，然后再将便盆的宽头垫在臀下，使用纸尿裤者不用使用便盆。

5.3.1.3.2 护理人员应将开塞露的顶端盖拨开，挤出少许油脂润滑管口，一只手固定孤残儿童的身体，另一只手将开塞露缓慢插入肛门，然后将药液缓慢挤入直肠内，如遇到堵塞情况，应更换孤残儿童的体位或旋转开塞露的位置。

5.3.1.3.3 护理人员应将溶液全部注入完毕后缓慢拔出，盖上盖被，必要时在腹部加盖一层护理垫，防止便渍溅污盖被。孤残儿童排便后护理人员应撤下便盆及护理垫，用湿巾纸为孤残儿童擦净会肛门及周围皮肤，为孤残儿童整理衣物并盖好盖被。

5.3.1.3.4 护理人员应整理用物、床单位，安置孤残儿童，七步洗手法清洁双手。

5.3.1.4 更换纸尿裤

5.3.1.4.1 更换纸尿裤时护理人员应帮助孤残儿童取平卧位，解开纸尿裤，抬起臀部，撤去纸尿裤折叠后扔进污物桶，用湿巾纸给孤残儿童擦净会阴和肛门，

将新的纸尿裤打开，铺平至孤残儿童臀下，粘好粘扣，整理纸尿裤防止侧漏，为孤残儿童盖好盖被。

5.3.1.4.2 护理人员应整理用物、床单位，安置孤残儿童，清洁双手。

5.3.1.5 生理期照料

5.3.1.5.1 护理人员应指导或协助女孤残儿童使用卫生用品；并督促生理期期间勤更换。

5.3.1.5.2 护理人员应将衣裤、被服污染时及时更换，应督促或协助女童便后及时清洁会阴。

5.3.1.5.3 卧床孤残儿童使用方法同更换纸尿裤方法。

5.3.1.5.4 护理人员应对孤残儿童开展卫生宣教，加强青春期心理指导。

5.3.2 服务要求

5.3.2.1 指导及协助孤残儿童如厕时护理人员应清除危险物品，地面无水渍，防治滑倒。

5.3.2.2 便器使用前护理人员应检查无损坏，防止划伤皮肤。

5.3.2.3 排泄过程中护理人员应注意观察孤残儿童有无不适，如出现情绪激动、疾病发作等异常情况，要立即停止，及时上报。

5.3.2.4 人工取便过程中护理人员应注意注入药物时的面色及身体反应情况，如遇到堵塞情况，应更换孤残儿童的体位或旋转开塞露的位置仍然不能注入时，要立即缓慢拔出停止使用。

5.3.2.5 排泄后护理人员应观察孤残儿童二便情况，如二便异常应及时带孤残儿童就诊。

5.3.2.6 排泄照护过程中可由两名护理人员配合下完成，注意保暖，注重孤残儿童的隐私。

5.3.2.7 排泄后护理人员应用具应清洗消毒，一次性用品放入专用垃圾袋内。

5.3.2.8 护理人员应做好手卫生，做好记录及交接工作。

5.3.2.9 患有心脏病及癫痫的孤残儿童应养成每日大便的习惯，保持大便通畅。在排便的过程中护理人员应注意指导及协助孤残儿童不要过度用力排便，是导致心脏负荷加重或引起癫痫发作。

5.3.2.10 对于习惯性便秘的儿童，多食用水果和增加膳食纤维，适当增加运动量，合理调整饮食，养成良好的排便习惯。

5.4 睡眠照料

5.4.1 服务内容

5.4.1.1 睡前准备

5.4.1.1.1 护理人员应准备与季节相符的床单位用品，铺好纸尿裤、一次性尿垫。

5.4.1.1.2 护理人员应排除危险物品，关闭房间窗户，拉好窗帘，室内温度适宜，冬季室温 18~22℃为宜，夏季室温超过 26℃，相对湿度 50%~60%为宜。

5.4.1.1.3 夏季护理人员应打开电蚊香器及灭蚊灯；

5.4.1.1.4 护理人员应在孤残儿童就寝前，协助孤残儿童如厕，不能自理及卧床的孤残儿童给予接尿。

5.4.1.2 入睡照料

5.4.1.2.1 护理人员应指导指导级孤残儿童回到居室，站稳在床边或坐稳在床上，指导脱鞋、脱衣，整理衣服、鞋，取舒适体位，盖好被子。

5.4.1.2.2 护理人员应协助协助级孤残儿童回到居室，搀扶其坐稳在床上，协助脱衣，盖好被子，整理衣物、鞋，取舒适体位，盖好被子。

5.4.1.2.3 护理人员应给予全护级孤残儿童取舒适体位，给予脱衣、鞋。盖好被子，整理衣服。

5.4.1.2.4 护理人员根据孤残儿童身体状况拉好床栏，必要时规范使用床档，防止坠床。

5.4.1.2.5 护理人员应将需要使用约束用品的孤残儿童安置好，约束用品松紧适宜。

5.4.1.2.6 护理人员按要求整理孤残儿童衣物，清洁双手。

5.4.1.3 睡眠巡视

5.4.1.3.1 护理人员应根据孤残儿童的生活习惯督促或协助其如厕或更换纸尿裤等一次性用品。

5.4.1.3.2 护理人员应不间断巡视孤残儿童睡眠情况，随时盖好被子发现有异常及时查看，必要时通知医生。

5.4.1.3.3 护理人员应检查约束部位或床档等防护用具使用情况，有损坏立即更换。

5.4.2 服务要求

5.4.2.1 护理人员应关好门窗，检查居室内无危险物品，地面保持干燥防跌倒。

5.4.2.2 护理人员不间断巡视居室，床旁巡视，查看孤残儿童睡眠情况，发现孤残儿童俯卧睡、蹬被子或蒙头睡觉，应及时调整其不良状态。基础疾病多、有癫痫病史及情绪不稳的等重点孤残儿童要加强巡视。

5.4.2.3 指导及协助孤残儿童如厕时护理人员应清除危险物品，地面无水渍，防治滑倒。

5.4.2.4 便器使用前护理人员应检查无损坏，防止划伤皮肤。

5.4.2.5 护理人员巡视时应脚步轻、动作轻、说话轻、开门关门轻。居室房门不能锁门。

5.5 压疮预防照料

5.5.1 服务内容

5.5.1.1 翻身

5.5.1.1.1 单人翻身侧卧法：1) 护理人员应将患者肩部、臀部移向护理人员侧床沿，再将患者双下肢移近护理人员侧床沿(可配合患者协助或嘱患者屈膝。)

5.5.1.1.2 护理人员应一手托肩，一手扶膝部，轻轻将患者转向对侧，使其背向护理人员。

5.5.1.1.3 二人翻身侧卧法：1) 两名护理人员站在床的同一侧，一人托住患者颈肩部和腰部，另一人托住臀部和腘窝部，同时将患者稍抬起移向近侧。

5.5.1.1.4 两名护理人员分别托扶患者的肩、腰部和臀部、膝部，轻轻将患者转向对侧。

5.5.1.2 按摩

5.5.1.2.1 护理人员应准备按摩膏(或50%乙醇)，将盛热水的脸盆置于床旁。

5.5.1.2.2 全背按摩：护理人员应协助孤残儿童俯卧或侧卧露出背部，先用热水擦拭背部，再将双手沾按摩膏或润肤乳从背部上方开始沿脊柱两旁向上按

摩（力量要足够刺激肌肉组织）至肩部时转向下至臀部。如此有节奏的按摩数次，再用拇指指腹由骶尾部开始沿脊柱按摩至第七颈椎处。

5.5.1.2.3 受压处局部按摩：护理人员应将孤残儿童翻身使其舒适体位，双手沾按摩膏，以手掌大小鱼际部分紧贴皮肤，做压力均匀向心方向按摩，由轻至重，再由重至轻，每次3-5分钟。皮肤损伤者，不能按摩其坏处，要用拇指指腹以环状动作由近压疮处向外按摩。

5.5.1.3 防压疮气垫使用

5.5.1.3.1 护理人员应为长期卧床、不能自己更换体位、皮肤血运不良、营养不良的孤残儿童使用防压疮气垫。

5.5.1.3.2 护理人员应将防压疮气垫展开平铺于床垫上，将充气孔向上。

5.5.1.3.3 护理人员应将手动充气泵与充气孔对准，一手固定住充气泵下缘，另一手提充气泵打气筒向上拉满，再向下打气，反复充气65-70次为宜。

5.5.1.3.4 护理人员应在防压疮气垫上铺上床单、中单等被服再使用。

5.5.2 服务要求

5.5.2.1 护理人员应对可正常沟通的孤残儿童要先做解释说明，以求合作。

5.5.2.2 护理人员应掌握孤残儿童肢体残疾程度，取舒适体位。

5.5.2.3 护理人员按摩过程中不可用力太大，以免损伤皮肤。

5.5.2.4 护理人员翻身时动作要轻柔，不要拖拉推拽，使身体略离床面。每次翻身都要检查局部受压皮肤。翻身后床单要平整、干燥清洁。

5.5.2.5 使用防压疮气垫前护理人员应先检查气垫无漏气，将防压疮气垫平铺于床上，根据孤残儿童体重充气，使受力点均匀，避免局部皮肤高压。

5.5.2.6 使用防压疮气垫的孤残儿童，护理人员应每2小时巡视一次，检查气垫有无漏气，并给孤残儿童更换体位。

5.5.2.7 使用防压疮气垫护理人员应不要与坚硬物品接触，以防滑坡。

5.5.2.8 护理人员使用防压疮气垫应铺橡胶单，防止尿液水渍浸湿气垫，减少气垫使用寿命，保持床面干净整洁，定时清理床上的渣屑。

5.5.2.9 护理人员应将用具随时清理消毒，并整理床单位，保持清洁。

5.5.2.10 操作过程中护理人员应密切观察孤残儿童的反应，有无不适症状，出现异常立即使用，并上报。

5.6 用具防护照料

5.6.1 沐浴推床使用

5.6.1.1 护理人员应两人一组把沐浴推床推至床旁，将沐浴推床固定，放下床档。

5.6.1.2 一名护理人员双手分别拖住孤残儿童的颈部和腰部，另一名护理人员双手分别拖住孤残儿童的臀部和腘窝部，缓慢同步将孤残儿童抬至沐浴推床上，取舒适体位，盖好盖被，拉上床档。

5.6.1.3 洗澡后护理人员同上法将孤残儿童运回卧室，抬至床上。

5.6.1.4 沐浴推床使用过程中，护理人员应防止床档滑脱误伤孤残儿童。

5.6.2 轮椅使用

5.6.2.1 孤残儿童上轮椅时，护理人员应先把轮椅推至床旁，使椅背朝向床头，轮椅和床沿呈45度角，打开制动。指导级：孤残儿童由护理人员指导下做到轮椅上。协助级及全护级：孤残儿童应由护理人员从床上扶起，坐在床边，双脚自然下垂，穿鞋，护理人员双手经孤残儿童腋下环抱住孤残儿童，将孤残儿童抱至轮椅上，系好安全带，双脚放在踏板上，根据环境温度给孤残儿童盖毛毯，使用靠枕，关闭制动，推轮椅时，孤残儿童应靠后坐，身体勿前倾或歪斜。

5.6.2.2 孤残儿童下轮椅时，护理人员应先打开制动，解开安全带，护理人员双手经过孤残儿童腋下环抱住孤残儿童，将孤残儿童抱至指定位置。

5.6.2.3 轮椅下坡及下台阶时，护理人员应调转轮椅，使后轮在前；上台阶时应翘起前轮，再抬起后轮，轮椅静止时应打开制动。

5.6.3 移位机使用

5.6.3.1 护理人员可帮助孤残儿童直立坐起，将移位机调节至合适高度，座椅打开，放在孤残儿童前方，打开制动，孤残儿童双脚应放在移位机踏板上，协助孤残儿童抬起一侧臀部，同时转动座椅，使孤残儿童臀部坐到座椅上，对侧同法，孤残儿童完全坐到座椅上后，将移位机后背合拢，使自动卡扣和保险卡扣完全锁定，关闭制动，将孤残儿童推至指定位置后，打开制动，打开双卡扣，旋转张开移位机座椅，使孤残儿童坐稳，将孤残儿童脚从踏板上放下，关闭制动，移走移位机。

5.6.3.2 移位机使用过程中护理人员应观察孤残儿童有无不适。

5.6.3.3 开、合移位机时护理人员应将便器架和便盆取下。

5.6.4 约束用品使用

5.6.4.1 当孤残儿童存在以下情况时：情绪激动，突发躁动，有伤人毁物、自伤风险时；治疗不配合时（如测血压，测温等）；如外伤治疗后，局部肢体需制动时等；护理人员应给予保护性约束，再进行各项服务。

5.6.4.2 保护带：用于坐轮椅及椅子上的孤残儿童，防止孤残儿童躁动、摔伤，将保护带系在孤残儿童腰间并打活结，余下两头分别缠绕一圈在轮椅推手管上，最后两端汇合打结，或直接打结套在椅背上。

5.6.4.3 必能约束带：用于情绪激动、躁动、有伤人毁物、自伤风险以及对护理工作不配合的孤残儿童，约束部位可选择手腕及踝部，暴露孤残儿童腕部或踝部，将约束带棉垫处缠绕在孤残儿童腕部或踝部，粘上粘扣，使之不松脱，松紧适宜（手指伸进1到2指为宜），将约束带短端插入金属环后反折，对齐扣眼，插入金属钉，扣上磁扣，绳子末端穿过床沿缝隙，再次用磁扣固定，使之不能滑动，四肢约束时，需保持肢体功能位。

5.6.4.4 约束衣：用于情绪激动、躁动孤残儿童，使用时应根据孤残儿童体型选择大小适宜的约束衣，将约束衣穿到孤残儿童身上，身后系带依次系好，双手衣袖经身前交叉至身后打结，松紧适宜，防止松脱，约束衣使用过程中应定时观察孤残儿童手部血运情况。

5.6.5 服务要求

5.6.5.1 护理人员在使用沐浴推床过程中应避免碰撞墙角或门框，注意观察孤残儿童的反应。使用后应清理床上水渍，晾干后备用。

5.6.5.2 护理人员在使用轮椅过程中应将安全带处于常闭状态，并密切观察轮椅的性能，排查安全隐患。

5.6.5.3 护理人员在使用移位机前应检查两侧座椅保持同样高度，部件齐全且稳固方可使用。

5.6.5.4 护理人员应使用保护用具过程中护理人员应密切观察孤残儿童的反应，有无不适症状，出现异常立即使用，并上报。

5.6.5.5 护理人员在使用约束用品时应记录约束部位及时间。每15至30分钟检查一次肢体血运及皮肤情况，每2小时帮助孤残儿童活动更换体位，协助

孤残儿童饮水进餐及二便。交接班时应清点约束用品数量。磁扣钥匙应专人携带，解锁时应将钥匙插入磁扣中，将磁扣与金属钉分离。约束用品应定期清洗晾干备用，使用后应由护理人员收回，定点保管。

5.7 疾病护理

5.7.1 癫痫的护理

5.7.1.1 护理人员应密切观察有癫痫发作史的孤残儿童，若出现发作先兆应立即卧床休息，及时通知医生处置。

5.7.1.2 癫痫发作时应有专人守护、观察，注意意识状态、四肢肌张力和瞳孔的变化及其他伴随症状，以及抽搐的部位、持续时间和间隔时间。

5.7.1.3 对强直性痉挛孤残儿童应取平卧位。

5.7.1.4 癫痫发作时及时采取抢救措施，并同时通知医生，抢救应按以下顺序操作：

a) 解开衣领、衣扣和腰带。

b) 迅速将毛巾等软物垫于孤残儿童口腔一侧的上、下臼齿之间，以防舌咬伤，抬高下颌防止舌后坠。

c) 将孤残儿童头部偏向一侧，及时清理呼吸道分泌物和呕吐物。

d) 孤残儿童进食时癫痫发作，应立即停止进食，清除口腔内食物，保持呼吸道通畅。

e) 手指按压人中、合谷穴等穴位 癫痫发作持续状态，保健护士遵医嘱给予用药。

f) 癫痫发作停止后，给孤残儿童取侧卧位休息。

5.7.1.5 急救中不应强行按压或约束抽搐的肢体以防骨折，宜用枕头或其他柔软物保护大关节不至碰撞床栏等硬物，在背后垫软质物，防止椎骨骨折。

5.7.1.6 针对抽搐停止、意识恢复过程中有短时间兴奋躁动的孤残儿童，应防止自伤或他伤。

5.7.1.7 注意孤残儿童大小便处理，大小便失禁，应及时更换衣服、被单，保持孤残儿童及床单位的舒适清洁。

5.7.1.8 护理人员应做好交班工作。

5.7.2 苯丙酮尿症的护理

5.7.2.1 密切观察孤残儿童病情变化，发现异常应及时报告医生处置。

5.7.2.2 观察孤残儿童皮肤情况，保持皱褶处皮肤清洁，剪短指甲或带防护手套，预防抓伤皮肤。

5.7.2.3 及时更换衣服，保持衣服清洁、干燥，减少对皮肤的刺激。出现湿疹应及时通知医生处置。

5.7.2.4 护理人员观察孤残儿童二便情况，便后用温水冲洗，卧床孤残儿童勤换纸尿裤。

5.7.2.5 遵医嘱及早给予低苯丙氨酸饮食，减少苯丙氨酸及其酮酸的集聚对大脑的损害。

5.7.2.6 对出现智力和语言障碍的患儿，配合进行相应的康复训练。

5.7.2.7 护理人员应做好交班工作。

5.7.3 脑性瘫痪的护理

5.7.3.1 根据孤残儿童智力和身体瘫痪情况，给予孤残儿童肢体功能、语言、教育、智力和生活自理能力训练。

5.7.3.2 对伴有语言障碍的孤残儿童要多给予丰富的语言刺激，鼓励其发音。

5.7.3.3 对瘫痪的肢体应保持功能位并进行被动或主动运动，促进肌肉、关节活动，改善肌张力。

5.7.3.4 为孤残儿童选择穿脱方便的衣服，更衣时注意先穿患侧、再穿健侧，脱衣时先脱健侧再脱患侧。

5.7.3.5 对长期卧床脑瘫孤残儿童应及时清理大小便，保持皮肤清洁；经常拍背排痰，保持呼吸道通畅；经常更换体位，减轻对局部皮肤的压力。

5.7.3.6 生活不能自理的脑瘫孤残儿童，护理人员在给孤残儿童做生活护理时，动作要轻柔，不应强行掰开肢体，应采取分散孤残儿童注意力方式。

5.7.3.7 给予营养、易消化、多纤维饮食。喂食时保持孤残儿童头处于正中位，避免头后仰导致异物吸入；在孤残儿童牙关紧闭情况下切勿用匙硬行喂养或强行抽出羹匙，以免损伤牙齿。

5.7.3.8 脑性瘫痪孤残儿童伴癫痫发作时的护理按照本标准 2.7 执行。

5.7.3.9 日常注意培养孤残儿童生活自理能力，并进行生活康复的训练。

5.7.4 高热的护理

5.7.4.1 孤残儿童出现发热症状应及时就医。

5.7.4.2 孤残儿童应卧床休息，根据体温变化及时测量体温。

5.7.4.3 警惕高热惊厥的发生。

5.7.4.4 体温 38.5℃ 以上者，应遵医嘱给予物理降温，头部冷敷、或温水擦浴，禁忌擦拭后颈、胸前区、腹部和足底等处，高热无汗者不宜冷敷。

5.7.4.5 高热孤残儿童应给予营养、清淡、易消化半流饮食。

5.7.4.6 补充水分，鼓励孤残儿童多饮水，保证充足水分摄入。

5.7.4.7 体温骤退时，予以保温，护理人员及时测体温，服用退烧药 30 分钟后，护理人员测试体温按要求记录，注意病情变化。

5.7.4.8 护理人员应做好交班工作。

5.7.5 腹泻的护理

5.7.5.1 及时发现病情，通知医生，遵医嘱用药。将患病孤残儿童与其他孤残儿童分开看护，做好消化道隔离，护理孤残儿童前后认真洗手，防止交叉感染。

5.7.5.2 护理人员应密切观察孤残儿童意识状态、眼窝及前囟的凹陷、皮肤弹性和尿量等变化。

5.7.5.3 护理人员应观察并记录排便次数、量及性状。

5.7.5.4 调整饮食，给予流质或半流质饮食，少量多餐，病情好转后逐渐过渡到正常饮食。适当增加饮水次数及量。

5.7.5.5 监测体温，体温过高遵医嘱给予物理降温或药物降温，观察药物反应及时擦干汗液，更换潮湿衣服，多饮水，做好口腔护理，可参照本规范 2.9 执行。

5.7.5.6 护理人员应做好交班工作。

5.7.6 上呼吸道感染护理

5.7.6.1 及时发现病情，通知医生，遵医嘱用药。应将患病孤残儿童与其他孤残儿童分开看护；如有流行趋势，及早隔离、及时进行空气消毒，护理孤残儿童前后应洗手。

5.7.6.2 勤巡视，观察孤残儿童体温、脉搏、呼吸变化，观察口腔黏膜、

皮肤有无皮疹、神经系统及鼻塞等症状，必要时外出就诊。

5.7.6.3 孤残儿童体温超过 38.5℃时，保健护士应遵医嘱给予物理降温，如头部冷敷、温水擦浴等，并遵医嘱给予退热剂，可参照本规范 2.9 执行。

5.7.6.4 护理人员及时清除孤残儿童鼻腔和咽部分泌物，保持呼吸道通畅。

5.7.6.5 保健护士及护理人员密切观察病情变化，警惕高热惊厥的发生，一旦孤残儿童出现高热惊厥立即将孤残儿童取侧卧位，松解颈部衣扣，用手按压孤残儿童人中、合谷穴，如未缓解应外出就诊。

5.7.6.6 保持孤残儿童口腔清洁，每日不少于 2 次。

5.7.6.7 保证孤残儿童摄入充足的水分，给予易消化和富含维生素的清淡饮食。

5.7.6.8 护理人员应做好交班工作。

5.7.7 服务要求

5.7.7.1 保持皮肤清洁及时更换汗湿的衣服并适度保暖，避免因受凉而使症状加重或反复。

5.7.7.2 保持室内空气清新，维持室温在 18~22℃，湿度 50%~60%。

5.7.7.3 应保证癫痫发作孤残儿童的安全，切勿强行按压孤残儿童肢体，保持呼吸道通畅。

5.7.7.4 癫痫孤残儿童日常护理过程中应减少声光、过冷刺激、环境变换等各种诱发因素，每到季节变换时癫痫易发作，且发作频繁，护理人员要引起重视，密切观察孤残儿童病情变化

5.7.7.5 苯丙酮尿症应给予低苯丙氨酸饮食的孤残儿童应单独分餐进食。

5.7.7.6 发热孤残儿童做好消毒隔离工作，对高热出现谵妄、神志不清的孤残儿童应加床栏，防止坠床，孤残儿童呕吐时取侧卧位，防止呕吐物吸入气管引起窒息，呕吐后应清洁口腔，被污染的衣被应及时更换；观察孤残儿童呕吐方式、次数、量、呕吐物的性质。退热过程中应及时擦干汗液、更换衣服，保持皮肤清洁，防止褥疮。

5.7.7.7 退热过程中应及时擦干汗液、更换衣服，保持皮肤清洁，防止褥疮。

5.7.7.8 腹泻孤残儿童应加强孤残儿童皮肤护理，尤其是卧床孤残儿童，

应保持其臀部干燥，勤换纸尿裤，每次便后温水蘸洗臀部，保持肛周清洁，防止臀红和尿布皮炎发生。

5.7.7.9 护理人员接触腹泻孤残儿童及其周边环境物品后应清洁双手。

6 服务流程

6.1 评估

6.1.1 评估人员要求两名及以上具有1年以上照顾孤残儿童经历的人员，其中至少有一名专业的医疗护理人员。

6.1.2 评估人员应备好笔、生活能力评估表、生活用品、清洁用品。

6.1.3 评估人员应评估周围环境是否宽敞、明亮、无危险物品、温度适宜。

6.1.4 评估人员应依据 JC 105.01-2022 生活能力评估技术规范的内容对孤残儿童的进食、洗漱、二便、穿脱衣、饮食饮水、洗澡、行走等内容进行生活能力评估。

6.1.5 评估过程中，评估人员应注意保护被评估者和评估者的安全，保护孤残儿童个人隐私。

6.2 确定等级

6.2.1 评估人员应根据 JC 105.01-2022 生活能力评估技术规范所评估的结果确定指导级、协助级、全护级的照护级别。

6.2.2 评估人员应对孤残儿童入院时进行一次生活能力评估。每年孤残儿童体检后进行一次例行评估。当孤残儿童因疾病等原因离院返回后要再进行一次即时评估。

6.2.3 评估人员应对每次的评估结果，及时调整孤残儿童的照护等级。

6.3 制定方案

6.3.1 评估人员应根据确定的等级按照 JC 105.05-2022 照护等级划分与应用规范的内容对三种照护级别确定服务方案。

6.3.2 评估人员应根据例行评估和即时评估的结果随时调整服务方案，有针对性的进行生活照料，保证操作安全有序进行。

6.4 服务准备

6.4.1 护理人员操作过程中应严格进行手卫生。

6.4.2 护理人员应将物品准备齐全，性能良好，能够正常使用。

6.4.3 护理人员应环境舒适整洁，注意保护孤残儿童隐私。

6.4.4 护理人员应依据本标准第4章内容进行服务准备。

6.5 服务实施

6.5.1 护理人员应在操作前应对能够沟通的孤残儿童进行交流，告知服务的内容和操作流程，经同意后方可进行操作。

6.5.2 护理人员应依据本标准第5章内容进行服务的实施。

6.5.3 护理人员在操作过程中应密切观察孤残儿童的反应，有无不适症状，出现异常立即停止，并上报。

6.5.4 护理人员对孤残儿童进行生活照料服务后，填写《日常照护记录表》（见附录A）、《安全自查记录表》（见附录B）和《生活日志》（见附录C）。

6.6 物品消毒与整理

6.6.1 操作完成后护理人员应按照 Q/EEF BZ 203-1.10-2022 卫生防疫管理规范内容将孤残儿童毛巾、脸盆、牙刷、牙膏、餐具、水杯及奶瓶等个人用品应及时清洁，消毒，整理晾干备用。

6.6.2 护理人员应将袜子、围嘴、擦布要分开洗涤，避免交叉感染。孤残儿童的服装、床上用品等定期清洁整理，分类摆放，污染的鞋、袜、衣、裤不得与干净服装接触。

6.6.3 护理人员应将床单位（床体、护栏、床上用品）用 250-500mg/L 的含氯消毒液进行湿式清扫，一床一套，一桌一巾。每周更换床单、被罩、枕套等床上用品一次。床单位污染时随时更换。

6.6.4 护理人员应将餐具及配餐设备每餐后进行清洗消毒备用，每月至少进行一次清洁养护。

6.6.5 孤残儿童便器每次用后护理人员应及时冲洗干净，并用 250-500mg/L 的含氯消毒液浸泡消毒 30 分钟后冲洗晾干备用。

6.6.6 护理人员应将服务后产生的垃圾进行分类放置于生活垃圾、厨余垃圾和其他垃圾专用袋内，等待保洁人员进行处置。

6.6.7 护理人员对孤残儿童进行生活照料服务后，对生活区内的餐具及配餐设备、毛巾等进行清洁消毒，填写《餐具消毒登记表》（见附录D）和《毛巾消毒登记表》（见附录E）。

7 服务质量控制

7.1 护理人员应按照本标准第5章的服务内容进行各项操作，将完成情况填写在《日常照护记录表》（见附录A）、《毛巾消毒登记表》（见附录E）、《安全自查记录表》（见附录B）、《餐具消毒登记表》（见附录D）。同时按第5章的服务要求进行对照检查，查找过程中出现不符合要求的行为，应立即进行整改。同时做好交接工作。

7.2 区长每日按照第5章的服务内容与要求对区内护理人员的日常照料工作进行分配、指导工作内容。并对服务内容进行监督检查，将检查的结果反馈到《护理人员照护质量考核标准》（见附录F）中，同时对不符合要求的行为进行立即改正，不能立即改正的，区长召开生活区会议查找风险，填写《会议记录》（见附录G）。并制定整改措施，填写《护理服务整改记录》（见附录H）和《护理不良事件及差错事故报告表》（见附录I），要求本月内完成整改，并通过考核。

7.3 护理部主任、副主任每周按本标准第5章服务内容与要求进行服务项目的抽查，同时对不符合要求的行为当场立即改正，不能立即改正的要求区长查找原因，在本月内完成整改，并通过考核。并填写护理不良事件及差错事故报告表》（见附录I）。每月对本标准第5章服务内容与要求组织开展护理质量大检查，对不符合要求的行为汇总后召开护理部科务会，将整改问题落实到位并填写《护理部科务会会议记录》（见附录J）和《护理部服务、管理质量考核表》（见附录K）中，要求生活区当月进行整改，并填写填写《护理服务整改记录》（见附录H）和《护理不良事件及差错事故报告表》（见附录I）。

7.4 教育管理科值班教师及生活区救护负责孤残儿童日常安全管理工作，做好孤残儿童的日常生活照料，严格落实查房及巡视制度，对孤残儿童生活区域加强安全监管，排查安全隐患，对孤残儿童服药、用药及特别事项掌握清楚，并加以记录，填写《教师值班记录》（见附录L）、《安全检查记录》（见附录M）、《职工体温监测表》（见附录N）、《孤残儿童体温监测表》（见附件O）、《值班人员巡查记录》（见附录P）。

7.5 院标准化工作检查小组每月对生活照料服务质量进行检查。

附录 A

(规范性)

日常照护记录表

EEF-HL-A1-02

日常照护记录表

日期	生活区:			姓名:			室号:			床号:			备注
	饮水	洗漱	进食	大小便	翻身	口腔	洗脸	洗头	洗澡	整理床铺	整理衣物	整理房间	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

附录 C

(规范性)

生活日志

EEF-PL-A1-18

生活日志

年 月 入院日期: 年 月 日 科室:

姓名:		性别:		年龄:		诊断:		自理程度: <input type="checkbox"/> 自理 <input type="checkbox"/> 半自理 <input type="checkbox"/> 不能自理				
病情:		饮食:		大便:		小便:		其他:				
日期	体温(℃)		精神状态			睡眠		饮食		二便		其他
	晨	晚	正常	兴奋	抑郁	正常	异常	正常	异常	大便	小便	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												

附 录 D
(规范性)
餐具消毒登记表

EEF-HL-A1-07									
餐具消毒登记表									
生活__区					__年				
日期	餐具	时间	数量	执行人	日期	餐具	时间	数量	执行人
	饭盆、勺					饭盆、勺			
	分餐用具					分餐用具			
	水杯					水杯			
	饭盆、勺					饭盆、勺			
	分餐用具					分餐用具			
	水杯					水杯			
	饭盆、勺					饭盆、勺			
	分餐用具					分餐用具			
	水杯					水杯			
	饭盆、勺					饭盆、勺			
	分餐用具					分餐用具			
	水杯					水杯			

附录 F

(规范性)

护理人员照护质量考核标准

EEF-HL-B1-09

护理人员照护质量考核标准

姓名:

扣分:

总得分:

检查项目 (100分)	检查内容及分值	检查扣分标准	扣分原因
医辅器具 (12分)	服务主动热情, 关心爱护残疾儿童, 严格执行民政部“六不准”原则。(1分)	不符合要求扣1分;	
	工作服整洁, 无污迹, 无褶皱, 工作鞋不穿高跟鞋、拖鞋, 统一佩戴胸卡, 位置合适、端正。(2分)	不符合要求每项扣1分;	
	上班时不得佩戴首饰, 不化妆, 长发盘起, 不留长指甲, 不涂指甲油。(2分)	不符合要求每项扣1分;	
	遵守劳动纪律, 不迟到, 不早退。(2分)	不符合要求扣2分;	
	爱岗敬业, 精神饱满, 认真完成各种安全管理制度, 落实各项护理措施。(1分)	不符合要求扣1分;	
	顾全大局, 团结协作, 服从分配, 不做与工作无关的事情。(2分)	不符合要求扣2分;	
	积极参加院内组织的各项活动、学习、会议、考核等等。(2分)	不符合要求扣2分;	
基础护理 (64分)	个人卫生 (17分)	1. 残疾儿童服装干净整洁, 合体。(2分)	不符合要求扣2分;
		2. 每周为残疾儿童洗澡两次, 剪指甲(趾)甲一次。(2分)	不符合要求扣1-2分;
		3. 洗澡前准备好残疾儿童的换洗衣物。(2分)	不符合要求扣2分;
		4. 调节浴室温、水温, 室温不低于26℃, 水温38℃~41℃。(2分)	不符合要求每项扣1分;
		5. 残疾儿童的洗澡用具一人一套, 不得混用。(5分)	未专用扣5分;
		6. 掌握正确洗手方法。(2分)	未掌握扣2分;
		7. 残疾儿童做到饭前便后用肥皂水和流动水洗手。(2分)	未洗手扣2分;
	饮食/进餐 (25分)	1. 接触残疾儿童饮食的工作人员, 彻底洗手。(2分)	未洗净双手扣2分;
		2. 残疾儿童饮食按照伙食单给予, 食品定时定量。(3分)	不符合要求扣1-2分;
		3. 餐具清洁无污迹, 消毒程序正确, 无异味, 无残渣。(5分)	不符合要求扣5分;
		4. 残疾儿童进餐饮水实行一人一巾一纸。(5分)	不符合要求扣5分;
		5. 喂哺残疾儿童进餐时应帮助残疾儿童采取正确姿势, 颌下垫毛巾。(2分)	不符合要求扣2分;
		7. 用餐后应清洁残疾儿童脸部及双手。(3分)	不符合要求扣1-3分;
		8. 食品存储重要干燥、凉爽、通风。(2分)	不符合要求扣2分;
		9. 生吃瓜果要洗净或削皮; 防止食用前的污染。(3分)	不符合要求扣3分;
		就寝/卧位 (9分)	1. 残疾儿童的卧位是清洁、干燥, 无污渍, 每周更换一次或脏时随换。(2分)
	2. 合理安排残疾儿童睡眠时间, 睡前窗帘、衣服摆放整齐, 室内门窗关门, 残疾儿童不蒙头睡觉, 护理人员不进行不间断		不符合要求扣1-3分;

	巡视。(3分)		
	3. 卧床婴幼儿要求保持功能位,做好保护性的束带防护措施,防止发生坠床。使用保护性的束带器具时,要保持肢体处于功能位,卧位舒适,松紧适宜,每15-30分钟巡视一次,观察肢体的皮肤的颜色。(4分)	不符合要求扣1-3分;	
活动 (6分)	1. 合理安排婴幼儿的室内外活动。(2分)	不符合要求扣2分;	
	2. 工作人员进行动态巡视,保证婴幼儿活动的巡视范围。(2分)	不符合要求扣2分;	
	3. 情绪不稳、易激惹、走不稳等婴幼儿要单独分开活动。(2分)	不符合要求扣2分;	
如厕/更换尿布 (7分)	1. 生活能自理的婴幼儿应督促如厕及清洁双手。(2分)	不符合要求扣2分;	
	2. 卧床婴幼儿应按需要更换尿布,会阴及臀部保持清洁,无异味,不得出现发红或皮疹。(5分)	不符合要求扣1-3分;	
服务安全 (10分)	1. 婴幼儿活动要清除活动场所的危险物品或设备设施。(2分)	不符合要求扣2分;	
	2. 严格执行交接制度,钥匙随身携带,重点部位,危险物品应加锁保管。(2分)	不符合要求扣2分;	
	3. 要熟知婴幼儿的安全防范体系内容各项安全预案、防范措施,认真执行各项安全规章制度,对婴幼儿实行巡视、及时、安全妥善的处理。(5分)	不符合要求每项扣2分;	
	4. 熟练掌握各项设备设施的使用方法及注意事项。(1分)	不符合要求扣1分;	
护理文件 (10分)	1. 各项记录原始记录不全,颜色符合要求。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	2. 做到及时、规范、准确填写各项护理文件记录。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	3. 各项记录书写规范,字迹清晰,无漏项。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	4. 及时、正确办理出入院相关手续。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	5. 做好文件收集、归档工作。(2分)	不符合要求扣2分;	
清洁卫生 (4分)	1. 公共区域卫生包括餐室、寝室、护士站、浴室、走廊间,卫生间整洁并随时保持清洁,保持地面干净整洁,无污物、积水、异味,无死角。(1分)	不符合要求扣1分;	
	2. 办公用品整齐,整洁无杂物,不得摆放与工作无关的生活物品和食品。桌面及办公机具表面、角落无灰尘、污垢,公共物品摆放整洁。(1分)	不符合要求扣1分;	
	3. 药柜药品摆放规范、合理、整齐。(1分)	不符合要求扣1分;	
	4. 通道不得摆放物品、杂物,阻碍通行,影响美观。(1分)	不符合要求扣1分;	

区长签字:

本人签字:

年 月 日

附录 G

(规范性)

会议记录

EEF-HL-B1-01

会议记录

会议名称:		开会地点:	
开会时间:		主持人:	
参会人员 签字	-----		

主要内容 纪要	-----		

记录人:

记录时间: 年 月 日

附录 I

(规范性)

护理不良事件及差错事故报告表

ERP-HL-B1-03

护理不良事件及差错事故报告表

科区上报人:	上报日期:			
发生差错事故责任人:	发生日期:			
患儿姓名:	年龄:	性别:	床号:	档案号:
疾病诊断:				
发生差错事故经过:				
生活区反馈意见:				
劳务派遣公司意见:				
护理部处理结果:				
科室负责人:				

注: 1. 护理差错范围: 压疮、走失、烫伤、摔伤、坠床、未按时服药、用药等。
 2. 凡发生护理差错事故, 各区要如实填写情况, 认真填写。

附录 J

(规范性)

护理部科务会会议记录

EEF-HL-B1-12

护理部科务会会议记录

会议地点：_____会议时间：_____

参会人员：_____

编号	会议内容	备注
1		
2		
3		
4		

附 录 L
 (规范性)
 教师值班记录

EEF-

JY- B1-02 教师值班记录

值班人员		值班 时间	年月日时分 至 年月日时分		
交接班间	时 分	交班人签字			
		接班人签字			
巡查岗位	巡查 时间	教护签字	在院人数	外出人数	岗位情况
男生区					
女生区					
问题及 处理措施					
问题及 处理措施					

次日 8:30 交班人数统计	休养员在院人数	教护签字	情况说明
男生区			
女生区			
备注			
需交接的物品:			
说明	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教师值班岗负责值班期间 4 号楼养育区各项工作的正常运行和查班、查岗工作。 2. 值班人员不得脱岗,不准外出办事,调班必须经院行政带班领导批准。 3. 值班人员准时到岗,白天巡查不少于 4 次,夜间巡查不少于 1 次; 4. 遇突发事件和安全隐患值班员要第一时间报告行政带班领导,并对事件和隐患进行及时处理,不得拖延。 5. 值班期间如遇维修情况由值班人员与物业人员联系。 6. 值班时间: 08:30—次日 08:30。 		

记录人:

附录 M
(规范性)
安全检查记录

EEF-JY-B1-05

安全检查记录

安全检查		地点:
检查时间: 年 月 日		负责人:
检查 人员 签字		

主要内容 纪要		

附录 P

(规范性)

值班人员巡查记录

EEF-JT-A1-01				
____年__月__日 区值班人员巡查记录				
巡查时间	检查项目	问题说明	解决办法	巡查人签字
08:50-09:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
09:00-09:50	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
09:50-10:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
10:00-10:50	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
10:50-11:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
11:00-11:50	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
11:50-12:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
12:00-12:50	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
12:50-13:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
13:00-13:50	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
13:50-14:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
14:00-14:50	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
14:50-15:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
15:00-15:50	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
15:50-16:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
16:00-16:50	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
16:50-17:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
17:00-17:50	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
17:50-18:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
18:00-18:50	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			

EEF-JT-A1-01

值班人员巡查记录

巡查时间	检查项目	问题说明	解决办法	巡查人签字
18:30-19:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
19:00-19:30	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
19:30-20:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
20:00-20:30	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
20:30-21:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
21:00-21:30	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
21:30-22:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
22:00-22:30	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
22:30-23:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
23:00-24:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
00:00-01:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
01:00-02:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
02:00-03:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
03:00-04:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
04:00-05:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
05:00-06:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
06:00-06:30	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
06:30-07:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
07:00-07:30	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
07:30-08:00	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
08:00-08:30	<input type="checkbox"/> 电源 <input type="checkbox"/> 用电器 <input type="checkbox"/> 火种 <input type="checkbox"/> 其他			
说明：1. 电源指电源插座、外接插板线。2. 用电器指所有用电设备，如电视、空调、手机等。3. 宿舍内是否发现打火机、火药等易燃易爆品。4. 消防设备是否完好，无遮挡物。		值班人员签字：_____		

参 考 文 献

- [1] MZ 009 残疾人社会福利机构基本规范
- [2] MZ/T 056 精神卫生社会福利机构基本规范
- [3] MZ 010 儿童福利机构基本规范
- [4] 医学临床“三基”训练护士分册 第四版
- [5] 护士必读 科学普及出版社
- [6] 2017 全国护士执业资格考试指导 人民卫生出版社
- [7] MZ/T 208—2024 儿童福利机构日常生活照料操作规程
- [8] DB11/T 933-2012 儿童福利机构儿童日常生活照料技术规范

教护岗位职责

1. 在社会工作科领导下，服从科室安排，积极努力完成各项工作任务。
2. 遵守职业道德，全心全意为服务对象提供优质服务，严格遵守院及科室的各项规章制度。
3. 积极参加政治、业务知识学习，提高综合素质。
4. 掌握了解服务对象姓名、性格、健康状况、病情等，发现情况及时采取措施同时上报。
5. 做好室内外环境卫生和孤残儿童个人卫生，房间床铺、衣物保持清洁整齐。
6. 做好日常生活照料等各项工作。
7. 认真做好相关工作记录，字迹清楚，内容详实。
8. 个人仪容仪表整洁，着装得体，符合工作要求。
9. 完成领导交办的各项临时性工作。

社会工作科值班巡查制度

一、为强化科室值班巡查管理工作，确保值班期间各项工作任务有序开展，结合科室工作实际，制定本制度。

二、社会工作科负责值班人员（包括值班教师、值班救护）的月排班工作，值班时间为早 8:30 至次日早 8:30，值班人员应提前 10 分钟到岗，并做好工作交接：

1. 交接班地点：男、女生活区值班室；

2. 交班人员在交班时应通报孤残儿童等保障对象在院人数，重点交接孤残儿童等保障对象有无异常情况，值班期间发生的新增看病、复诊、住院、特殊问题处置等情况，涉及孤残儿童等保障对象就医、住院等重要事项，应同时与主管教师做好交接；

3. 接班人员应在接班时查阅值班记录，对特殊事情的处置应详细询问了解情况，对需要持续跟进的问题交班人员应如实交接问题解决进展情况，接班人员做好工作衔接，有序推进问题解决；

4. 值班人员应详细记录值班情况，交接班完毕后，交、接班人员分别在值班记录上签字，当日接班人员正式上岗，按值班巡查制度要求履行值班人员职责。

三、如确因本人特殊原因当日不能值班的，需自行做好值班调换与交接工作，避免发生空班，同时告知科室领导。

四、值班人员应做好生活区巡查工作，排查生活区安全

隐患，做好孤残儿童等保障对象生活照料、陪同就医、居室清洁消毒、情绪疏导等工作，及时发现问题，妥善处理突发事件并按要求上报。

五、值班人员应熟知所有进入生活区人员的情况，及时妥善解决孤残儿童等保障对象提出的合理需求，对不能解决的事项应及时逐级请示汇报，妥善处理。

六、值班教师负责值班期间孤残儿童等保障对象就医安排、就医票据报销、生活学习等事项的协调与处理工作，以及突发事件的应急处置；督促值班救护落实岗位职责。

七、值班期间发生孤残儿童等保障对象住院治疗，由值班教师在科室工作群内通报孤残儿童等保障对象住院情况。因住院产生的相关票据报销由值班教师收集后转交主管教师履行报销程序。

八、值班期间如遇孤残儿童等保障对象未按外出登记返院时间返回，值班救护应通知值班教师，并及时与孤残儿童等保障对象取得联系，详细询问情况，确定返院时间，如联系异常或无法确保孤残儿童等保障对象安全的情况下，应逐级上报并采取有效措施妥善处理。

九、值班人员在值班期间除正常巡视巡查、处理工作事项外，无特殊情况应在值班室值守，并确保手机畅通。

十、值班巡查要求：

1. 男、女生活区值班室应保证 24 小时有人值守，做好

生活区监控点位查看工作，实时掌握生活区人员活动情况，发现可疑问题，及时到现场排查，妥善做好处置。

2. 值班救护班长应结合孤残儿童实际在院活动分布情况和值班救护人数，合理分设岗位，做好当日值班救护的工作安排，确保值班救护各项工作职责落实到位。

3. 值班救护应服从值班教师和救护班长的工作安排，做好值班期间的巡视巡查、生活照料、居室清洁消毒、陪同就医、外出登记等工作，并做好相关记录。值班老师和值班救护共同指导和监督孤残儿童服药，并做好记录。

4. 值班救护负责定时对宿舍内各区域开展巡查工作，巡查期间应重点关注生活区是否存在用电、防火等安全隐患问题，特别是电器设备安全使用情况，一旦发现宿舍内违规使用大功率电器、私拉电线、使用不合规插线板、吸烟等安全隐患，应第一时间制止，并上报值班教师妥善处理。

5. 值班救护应关注孤残儿童等保障对象的思想、情绪及行为动态，及时做好疏导化解工作，遇有特殊情况，应及时上报值班教师并控制事态发展，按要求做好突发事件处置上报及记录工作。

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF BZ 203-2.04-2025

代替 Q/EEF BZ 202-3.09-2022

意外伤害应急预案

2025-04-08 发布

2025-04-08 实施

北京市第二儿童福利院 发布

前 言

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。

本文件代替 Q/EEF BZ 202-3.09-2022《突发意外伤害现场处置方案》与 Q/EEF BZ 202-3.09-2022 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加食品药品误食应急处置
- b) 增加压疮应急处置

本文件由北京市第二儿童福利院提出并归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院。

本文件主要起草人：田雪、赵秀娟、刘文晴、岳明、李展、李建国、宗雨、朱立艳、王春艳、于秋英、孙欣伶、张蕾。

本企业标准自 2025 年 04 月 08 日发布。

本文件自实施之日起代替并同时废止 Q/EEF BZ 202-3.09-2022。

意外伤害应急预案

1 范围

本文件规定了意外伤害应急预案的职责与权限、管理内容与要求、服务质量控制、报告与记录。

本文件适用于孤残儿童及孤残儿童突发噎食、气管异物、摔伤、烫伤、伤人毁物、坠床、撞击伤、走失、癫痫发作、油烫伤、触电、食品药品误食、压疮、生病等突发意外伤害的预防措施、处理管理。

2 规范性引用文件

本文件无规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 职责和权限

4.1 科室职责和权限

4.1.1 护理部负责护理安全标准的制定和修订；组织分析现存护理风险的因素，制定整改措施加以完善落实，并积极做好报告反馈工作；负责监督检查孤残儿童、工作人员执行各项安全标准、安全措施的情况，并进行安全护理查房；组织安全知识培训、考核、讲评；划分安全责任区，责任到人，全体工作人员要求签订安全责任书。

4.1.2 教育管理科：负责教学楼和生活区各项安全标准，安全措施的情况，每日进行安全巡查工作，组织教师、救护进行安全培训、考核、讲评，对学生进行安全教育，全体师生进行安全演习。

4.1.3 社工科负责协助护理部完善安全标准的制定和修订；分析护理风险因素，完善相应应急预案；强化工作人员安全意识，安全责任落实到人，定期进行器材设备检查和安全检查，排除各类安全隐患，确保休养员活动安全。

4.2 人员职责和权限

4.2.1 护理部主任在业务副院长的领导下对孤残儿童突发意外伤害负有领导责任。

4.2.2 护理部副主任协助护理部主任负责管理各区安全方面的具体工作。

4.2.3 各生活区负责人应对本区服务工作方面的安全工作负有管理责任。

4.2.4 护理员要按照 Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范加强管理，对突发事件应具备迅速了解、事件类型进行评估的能力。

4.2.5 教育管理科科长在业务副院长的领导下对学生突发意外伤害应急预案负有领导责任。

4.2.6 教育管理科副科长协助教育管理科科长负责管理教学楼和生活区安全方面的具体工作。

4.2.7 生活区区长负责救护人员服务范围内安全的监督检查工作。

4.2.8 各班班主任负责本班级学生的安全教育活动和教室教学环境、设备的安管理工作。

4.2.9 救护要按照 Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范加强管理，对突发事件应具备迅速了解、事件类型进行评估的能力。

4.2.10 社工科科长在业务院长的领导下对孤残儿童突发意外伤害负有领导责任。

4.2.11 社工科副科长协助科长做好安全知识培训及检查工作。

4.2.12 工作人员负责具体落实各项安全服务工作。

5 管理内容与要求

5.1 噎食、气管异物的应急处理

5.1.1 预防措施

5.1.1.1 工作人员在孤残儿童进食过程中应严密观察孤残儿童进餐情况，防止抢食、快速进食而发生噎食。

5.1.1.2 工作人员为孤残儿童喂饭时动作轻柔，喂食频率应慢，大块食物先捣碎再喂食。

5.1.1.3 吞咽功能不良的孤残儿童严禁喂食坚硬、粗糙、大块食物。

5.1.2 急救处理

5.1.2.1 首先应仔细检查口腔及咽喉部，如在可视范围内发现有异物阻塞气管，可试着将手指或勺子等用具伸到该处将阻塞物取出。

5.1.2.2 急救方法

a) 立即把孩子抱起来，一只手捏住孩子颧骨两侧，手臂贴着孩子的前胸，另一只手先托住孩子后颈部，让其脸朝下，趴在施救者的膝盖上，在孩子背上轻拍5次，观察孩子是否将异物吐出，如未吐出，重复直至异物吐出。上述方法如果异物还未排出，可以把孩子翻过来，面对施救者，将手指并拢在孩子胸部下半段按压1-5次，随时观察孩子嘴里是否有食物吐出，如果有东西，救护者应该用手指勾出来，千万不要捅。

b) 卧位腹部冲击法（海氏急救法）：病人仰卧，施救者右手掌压在病人上腹部（注意不要压住胸骨剑突，防止在冲击压迫时，导致胸骨骨折），左手压在右手上，双手分指扣紧，双臂伸直，用力冲击压迫，反复冲击6-10次，然后查看口腔，如有食物，及时清除。

c) 立位腹部冲击法（海氏急救法）：病人站立，施救者立于病人身后，双手环抱病人，一手握拳，使拇指掌关节突出点顶住病人腹部正中线脐上部位，另一只手的手掌压在拳头上，向后上方用力冲击、挤压，连续做6-10次，观察病人情况，如未好转则继续冲击。

5.1.3 急救要求

5.1.3.1 一旦异物被排出，应迅速清理口腔内阻塞物，以防影响正常呼吸。如急救处理无效，迅速送往医院救治。

5.1.3.2 急救措施实施有效，孤残儿童生命体征恢复，工作人员须严密观察生命体征的变化，详细记录抢救过程，认真书写《护理交接班报告》（见附录A）。

5.1.3.3 认真调查噎食、气管异物发生经过，书写《护理不良事件及差错事故报告表》（见附录B），如实上报护理部。

5.2 烫伤应急处理

5.2.1 预防措施

5.2.1.1 加强热水器等供水设备的管理，严防孤残儿童接触。

5.2.1.2 洗澡时，工作人员应严格执行操作程序，方可给孤残儿童沐浴。

5.2.1.3 加强巡视，重点孤残儿童不离工作人员视线。

5.2.2 应急处置

5.2.2.1 沸水烫伤后，将患肢立即浸入凉水中或用凉毛巾湿敷降温，阻止损

伤的进一步发展。

5.2.2.2 大面积烫伤立即转院，注意保护烫伤部位，减少污染。

5.2.2.3 严密观察生命体征变化。

5.2.2.4 准确及时书写《护理交接班报告》（见附录 A）。

5.2.2.5 认真调查外伤经过，书写《护理不良事件及差错事故报告表》（见附录 B），如实上报护理部。

5.3 摔伤应急处理

5.3.1 预防措施

5.3.1.1 强化安全防范意识及责任。

5.3.1.2 重点孤残儿童不离视线，加强护理。

5.3.2 应急处理

5.3.2.1 轻伤：将孤残儿童抱至床上平卧，观察摔伤部位病情变化，观察生命体征情况。

5.3.2.2 皮肤瘀斑：遵照医嘱摔伤局部冷敷，观察冷敷部位皮肤、血运、肢体活动等情况。

5.3.2.3 皮肤损伤：必要时送医院治疗。

5.3.2.4 疑似骨折：采取正确搬运方法，及时送往医院诊治。

5.4 伤人毁物应急处理

5.4.1 预防措施

5.4.1.1 重点护理，防他人激惹，保持情绪稳定。

5.4.1.2 做心理疏导，重点观察，必要时隔离适当约束。

5.4.1.3 保持活动场地无危险物品。

5.4.2 应急处理

5.4.2.1 工作人员保持镇静，立即将当事人与其他孤残儿童隔离，立即清除被损物品。

5.4.2.2 对轻度兴奋者，重点护理，防他人激惹，保持情绪稳定，重点监护，必要时采取保护性措施，在允许范围内满足其要求。

5.4.2.3 对极度兴奋者采取强制措施予以隔离，实施保护措施，严防他人伤

害。

5.4.2.4 妥善处理被伤害者。

5.5 坠床的应急处理

5.5.1 预防措施

5.5.1.1 对于意识不清并躁动不安的孤残儿童，应加床档，必要时给予保护性约束，约束带松紧度适宜，经常检查局部皮肤，避免对孤残儿童造成损伤。

5.5.1.2 根据躁动不安孤残儿童病情需要，遵医嘱给予药物控制兴奋。

5.5.2 应急处理

5.5.2.1 一旦孤残儿童不慎坠床时，将其抱至床上，并迅速查看全身状况和受伤情况，配合医生进行检查，根据伤情采取措施，必要时送医院诊治。

5.5.2.2 遵医嘱给予药物治疗。

5.6 撞击伤应急处理

5.6.1 预防措施

5.6.1.1 每天进行一次安全检查，保证设施安全。

5.6.1.2 兴奋躁动孤残儿童应专人看护，防止自身伤害。

5.6.1.3 肢体强直痉挛卧床孤残儿童给予围挡保护，必要时给予保护性约束。

5.6.2 应急处理

5.6.2.1 一般开放伤口，根据病情送医院治疗。

5.6.2.2 确诊有颅脑损伤、颅压增高时，检查受伤孤残儿童有无颅内出血征兆，及时送医院治疗。

5.6.2.3 严密观察伤情，采取保护措施。

5.7 走失应急处理

5.7.1 预防措施

5.7.1.1 强化安全防范意识及责任。

5.7.1.2 孤残儿童不离开工作人员视线。

5.7.1.3 随时清点孤残儿童人数。

5.7.2 应急处理

5.7.2.1 孤残儿童走失后，应及时向本区负责人、护理部值班人员报告并清

点孤残儿童人数，安排专人看护。

5.7.2.2 在全院范围内查找孤残儿童，如果查找不到，应及时将查找范围扩大至院周边，必要时报告该区域民警协助查找。

5.7.2.3 准确及时书写《护理交接班报告》（见附录 A）。

5.7.2.4 认真调查孤残儿童走失经过，书写《护理不良事件及差错事故报告表》（见附录 B），如实上报护理部。

5.8 癫痫发作应急处理

5.8.1 预防措施

5.8.1.1 工作人员应培养孤残儿童养成良好的生活规律和饮食习惯，避免诱发癫痫发作，如过度紧张劳累、情绪激动、过度饮水和进餐等。

5.8.1.2 注意孤残儿童癫痫发作前的先兆表现，如：肢体麻木，胸闷、情绪改变等。

5.8.1.3 按时按量服药，观察药物治疗的效果及副作用。

5.8.2 应急处置

5.8.2.1 当孤残儿童出现异样或突然意识丧失时，首先迅速判断是否癫痫发作，与此同时给予急救。

5.8.2.2 解开孤残儿童的衣扣，裤带，头偏向一侧，清理呼吸道分泌物，取下活动假牙。

5.8.2.3 立即将毛巾等软物垫于孤残儿童口腔一侧的上、下臼齿之间；若孤残儿童是在动态时发作，工作人员应抱住孤残儿童缓慢的就地放倒，适度的扶住孤残儿童的手、脚，以防自伤和碰伤，切忌不要紧握孤残儿童的肢体及按压胸部，防止造成人为的外伤和骨折。

5.8.2.4 如孤残儿童发生癫痫持续状态应立即院外就诊。

5.8.2.5 准确及时书写《护理交接班报告》（见附录 A）。

5.9 油烫伤应急处理

5.9.1 预防措施

5.9.1.1 从炉火上移动开水壶、热油锅时，工作人员应指导孤残儿童戴上手套用布衬垫，防止直接烫伤；端下的开水壶、热油锅要放在人不易碰到的地方。

5.9.1.2 孤残儿童在学习做菜时，工作人员提示要集中注意力，不要把水滴到热油中，热油遇水会飞溅起来，把人烫伤。

5.9.1.3 工作人员要告知孤残儿童油是易燃的，在高温下会燃烧，做菜时要防止油温过高而起火。万一锅中的油起火，千万不要惊慌失措，工作人员应该尽快用锅盖盖在锅上，并且将油锅迅速从炉火上移开或者熄灭炉火。

5.9.2 应急处置

5.9.2.1 当孤残儿童出现油烫伤后，工作人员应首先使用冷水冲洗，降低烫伤皮肤的表面温度，避免烫伤处进一步损伤。同时冷水冲洗也能够减轻局部神经的痛感，减少患者的不适。但是若伤口出现破溃，则不建议进行冲洗、浸泡，以免导致感染。

5.9.2.2 当孤残儿童烫伤处有衣物覆盖时，工作人员不要着急脱掉孤残儿童衣物，以免因衣物牵拉扯破烫伤后的皮肤，可先行用水冲洗降温，再小心的去掉衣物，必要时可用剪刀将衣物剪掉。

5.9.2.3 孤残儿童烫伤处如果存在水泡，一般不建议自行挑破，以免引起感染或留下疤痕，建议在医生指导下使用消毒针进行刺破，并用消毒棉签擦干周围液体，进行消毒处理。

5.9.2.4 孤残儿童烫伤后若伤口出现感染、化脓时，应立即安排工作人员带领孤残儿童前往医院进行伤口清理以及系统性抗感染治疗。

5.10 触电应急处理

5.10.1 预防措施

5.10.1.1 室内用电以及电器安全工作人员应每周检查一次，教学设备设施本着“谁主管，谁负责”的原则，每月检查一次。

5.10.1.2 工作人员认真落实“教育在先，预防在前”的原则，牢固树立孤残儿童安全意识，提高防范和救护措施能力。

5.10.1.3 工作人员应利用每日晨会、国旗下讲话、主题班队会、黑板报等多种形式，加强对孤残儿童进行安全教育。

5.10.1.4 工作人员应将安全教育渗透到学科教学工作之中，做到时时讲，事事讲。

5.10.1.5 工作人员应做到教室无人时关闭所有电源。

5.10.2 应急处置

5.10.2.1 工作人员发现孤残儿童触电应迅速采取措施使触电者脱离电源并迅速切断电源。未切断电源前，可用干竹竿、干木棒、木椅等绝缘器具使触电者脱离电源，不可赤手直接与触电者的身体接触。

5.10.2.2 派专人看护现场，立即拨打 120 急救，并及时通知院内医生人员到现场进行临时急救。

5.10.2.3 工作人员应疏散围观人员，保证现场空气流通，避免再次发生触电事故。

5.11 食品药品误食应急处理

5.11.1 预防措施

5.11.1.1 药品和食品分开放置，避免混淆，上锁保存。

5.11.1.2 所有药品及食品应有明显的标识，注明名称、使用方法等信息。

5.11.1.3 每日交接药品、食品数量，并查看有效期及使用情况。

5.11.1.4 定期对孤残儿童及工作人员进行食品药品安全使用的宣教。

5.11.1.5 孤残儿童的一切活动应在工作人员范围内。

5.11.2 应急处置

5.11.2.1 发现孤残儿童误食药品或食物时，应立即阻止其继续摄入，并收集摄入的残留物。

5.11.2.2 询问及观察孤残儿童的情绪反应及身体状况，及时联系医务人员或拨打 120 寻求急救。

5.11.2.3 应了解孤残儿童误食药品或食物的时间、名称及数量等内容，以便告知医务人员。

5.12 压疮应急处理

5.12.1 预防措施

5.12.2.1 详见 Q/EEF TG 301-1.01-2025 《生活照料服务规范》压疮预防照料相关内容。

5.12.2 应急处置

5.12.2.1 孤残儿童发生压疮，应立即进行就医，及时评估压疮的严重程度，遵医嘱进行治疗。

5.12.2.2 增加改变体位的时间，避免长期受压。同时使用气垫床、翻身垫等减压保护用品。

5.12.2.3 如二度以上压疮，需要对伤口进行保护，遵医嘱更换敷料，保持伤口清洁，避免感染。

5.12.2.4 增加蛋白质、维生素 C 等营养素进行营养支持。

5.12.2.5 对肢体及伤口周围进行被动运动及按摩，增加血运循环，促进伤口愈合。

5.12.2.6 密切观察孤残儿童的身体状况及压疮治疗的进展情况，做好记录，发现异常及时就医。

5.13 生病应急处理

5.13.1 预防措施

5.13.1.1 交接班时，工作人员应了解学生身体状况，做好相关记录。

5.13.1.2 开展活动时要照顾好体质较差学生，不宜长时剧烈运动，做到劳逸结合。

5.13.1.3 遇到较刺激或高难度活动项目时，工作人员不得强制人人参与，要做到因人而异。

5.13.1.4 工作人员不得让学生冒雨或长时间在烈日下活动，仔细观察，及早医治，防患于未然。

5.13.2 应急处置

5.13.2.1 孤残儿童出现呕吐、恶心、头晕、头痛、肚子疼或发高烧等情况，工作人员应及时送往院内医院处理，必要时送往院外医院治疗。

5.13.2.2 孤残儿童出现中暑情况，工作人员应先将孤残儿童转移至阴凉地方休息，饮水、扇风解暑，待缓和后，送往院内医院处理。

5.13.2.3 孤残儿童出现休克情况，工作人员应先紧急施救(如掐人中、人工呼吸等)，及时通知院内医院人员前往施救并告知科室领导。

5.13.2.4 孤残儿童出现流鼻血情况，工作人员应现将孤残儿童转移至阴凉

地方进行简单处理(止血、清洗)，待缓和后，送往院内医院处理。

5.14 孤残儿童肖像隐私安全

5.14.1 儿童福利机构应当注重保护孤残儿童的肖像权、隐私权。未经主管民政部门或儿童福利机构同意，任何单位或个人不得对孤残儿童拍照、摄像或公开使用相关影像资料及孤残儿童隐私信息等。

6 检查与考核

6.1 生活区负责人按照对工作人员的服务照料中突发应急事件进行指导并监督检查，对工作人员进行应急事件的培训，并根据《工作人员照护质量考核标准》（见附录 C）对护理服质量进行考核，对发现的问题进行整改，填写《护理服务整改记录》（见附录 D）。

6.2 护理部每月对生活区内护理服务质量进行抽查，并组织生活区区长进行交叉检查，以加强管理人员的督导检查力度，以提高工作人员的急救应急能力。

6.3 院标准化工作检查小组每月对护理服务质量进行检查。

6.4 护理部应对已经发生的意外伤害时间进行调查、核实，由主管业务院长、护理部会同当事人和部门负责人进行专门的调查，分析原因，提出改进措施，防止类似事故的发生，书写《护理不良事件及差错事故报告表》（见附录 B）。

附录 C

(规范性)

工作人员照护质量考核标准

EEF-HL-B1-09

护理人员照护质量考核标准

姓名:

扣分:

总得分:

检查项目 (100分)	检查内容及分值	检查扣分标准	扣分原因
医德医风 (12分)	服务主动热情,关心爱护残疾儿童,严格执行民政部“六不准”原则。(1分)	不符合要求扣1分;	
	工作服整洁,无污渍,无破洞,工作鞋不穿高跟鞋、拖鞋,统一佩戴胸卡,位置合适,端正。(2分)	不符合要求每项扣1分;	
	上班时不得佩戴首饰,不涂浓妆,长发应盘起,不留长指甲,不涂指甲油。(2分)	不符合要求每项扣1分;	
	遵守劳动纪律,不迟到,不早退。(2分)	不符合要求扣2分;	
	爱岗敬业,精神饱满,认真完成各种安全护理制度,落实各项护理措施。(1分)	不符合要求扣1分;	
	顾全大局,团结协作,服从分配,不做与工作无关的事情。(2分)	不符合要求扣2分;	
积极参加院内组织的各项活动、学习、会议、考核等等。(2分)	不符合要求扣2分;		
基础护理 (64分)	个人卫生 (17分)	1. 残疾儿童服装干净整洁,合体。(2分)	不符合要求扣2分;
		2. 每周为残疾儿童洗澡两次,剪指(趾)甲一次。(2分)	不符合要求扣1-2分;
		3. 洗浴前准备好残疾儿童的换洗衣物。(2分)	不符合要求扣2分
		4. 调节浴室温、水温,室温不低于26℃,水温38℃~41℃。(2分)	不符合要求每项扣1分
		5. 残疾儿童的洗澡用具一人一套,不得混用。(5分)	未专用扣5分;
		6. 掌握正确洗手方法。(2分)	未掌握扣2分;
		7. 残疾儿童做到饭前便后用肥皂和水流动水洗手。(2分)	未洗手扣2分;
	饮食/进餐 (25分)	1. 接触残疾儿童饮食的工作人员,彻底洗手。(2分)	未洗净双手扣2分;
		2. 残疾儿童饮食按照饮食要求给予,食品定时定量。(3分)	不符合要求扣1-2分;
		3. 餐具清洁无污垢,消毒程序正确,无异味,无残渣。(5分)	不符合要求扣5分
		4. 残疾儿童进餐饮水实行一人一巾一纸一布。(5分)	不符合要求扣5分
		5. 帮喂残疾儿童进餐时应帮喂残疾儿童采取正确姿势,颌下垂毛巾。(2分)	不符合要求扣2分
		7. 用餐后应清除残疾儿童脸部及双手。(3分)	不符合要求扣1-3分
		8. 食品的情存重要干燥,凉爽,通风。(2分)	不符合要求扣2分
		9. 生吃瓜果要洗净或削皮,防止食用前的污染。(3分)	不符合要求扣3分
就餐/卧位 (9分)	1. 残疾儿童的床位位置要清洁,干燥,无污渍,每周更换一次或随脏随换。(2分)	不符合要求扣1-2分	
	2. 合适安排残疾儿童就寝时间,挂好窗帘,衣服摆放整齐,室内严禁锁门,残疾儿童不蒙头睡觉,护理人员进行不间断	不符合要求扣1-3分	

	<p>巡视。(3分)</p> <p>3. 卧床视残儿童要求保持功能位,做好保护性的束带防护措施,防止发生坠床。使用保护性的束带器具时,要保持肢体处于功能位,卧位舒适,松紧适宜,每15-30分钟巡视一次,观察肢体的皮肤的颜色。(4分)</p>	不符合要求扣1-3分;	
活动 (6分)	<p>1. 合理安排视残儿童的室内外活动。(2分)</p> <p>2. 工作人员进行动态巡视,保证视残儿童活动在视线范围内。(2分)</p> <p>3. 情绪不稳、易激惹,不能耐受视残儿童单独分开活动。(2分)</p>	不符合要求扣2分; 不符合要求扣2分; 不符合要求扣2分;	
如厕/更换尿布 (7分)	<p>1. 生活能自理的视残儿童应督促如厕及清洁双手。(2分)</p> <p>2. 卧床视残儿童应根据需要更换尿布,会阴及臀部保持清洁,无异味,不得出现臀红或皮疹。(5分)</p>	不符合要求扣2分; 不符合要求扣1-3分;	
服务安全 (10分)	<p>1. 视残儿童活动要清除活动场所的危险物品或设备设施。(2分)</p> <p>2. 严格执行交接班制度,钥匙随身携带,重点部位,危险物品应加锁保管。(2分)</p> <p>3. 要熟知视残儿童的安全防范体系内各项安全预案、防范措施,认真执行各项安全照护制度,对视残儿童实行正确、及时、安全妥善的护理。(5分)</p> <p>4. 熟练掌握各项设备设施的使用方法及相关事项。(1分)</p>	不符合要求扣2分; 不符合要求扣2分; 不符合要求每项扣2分; 不符合要求扣1分;	
护理文件 (10分)	<p>1. 各项记录表格填写齐全,符合规范要求。(2分)</p> <p>2. 做到及时、规范、准确填写各项护理文件记录。(2分)</p> <p>3. 各项记录书写规范,字迹清晰,无漏项。(2分)</p> <p>4. 及时、正确办理出入院相关手续。(2分)</p> <p>5. 做好文件收集、归档工作。(2分)</p>	不符合要求扣1-2分; 不符合要求扣1-2分; 不符合要求扣1-2分; 不符合要求扣1-2分; 不符合要求扣2分;	
清洁卫生 (4分)	<p>1. 公共区域卫生包括楼道、寝室、护士站、浴室、更衣间,卫生间整洁并随时保持清洁,保持地面干净清洁,无污物、污水、浮土,无死角。(1分)</p> <p>2. 办公桌面物品整齐,整洁无杂物,不得摆放与工作无关的生活物品和食品,桌面及办公机具表面,无尘无灰尘、污迹,公共物品摆放整洁。(1分)</p> <p>3. 药柜药品摆放规范、合理、整齐。(1分)</p> <p>4. 楼道不堆放杂物,杂物,阻碍通行,影响美观。(1分)</p>	不符合要求扣1分; 不符合要求扣1分; 不符合要求扣1分; 不符合要求扣1分;	

区长签字:

本人签字:

年 月 日

附录 D
(规范性)
护理服务整改记录

EEF-HL-B1-13

护理服务整改记录

科区: _____ 日期: ____年__月__日 记录人: _____			
发现问题	整改措施	整改时限	复查情况
责任人			
检查人			

参 考 文 献

- [1] 临床医疗护理常规系列：急诊诊疗常规 中国协和医科大学出版社
2002 年出版

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF GW 403.21-2024
代替 Q/EEF GW 403.21-2022

生活区护理员工作规范

2024-09-22 发布

2024-10-10 实施

北京市第二儿童福利院 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。

本文件代替 Q/EEF GW 403.21-2022《生活区护理员工作规范》，与 Q/EEF GW 403.21-2022 相比，除结构调整和编辑性改动外，无主要技术变化。

本文件由北京市第二儿童福利院提出并归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院。

本文件主要起草人：田雪、刘文晴、赵秀娟、范磊。

本文件自 2024 年 09 月 22 日发布。

本文件自实施之日起代替并同时废止 Q/EEF GW 403.21-2022。

生活区护理员工作规范

1 范围

本标准规定了生活区护理员工作岗位基本资格、职责与权限、工作内容与要求、考核。

本标准适用于生活区护理员的工作岗位标准。

2 规范性引用文件

本标准没有规范性引用文件。

3 岗位基本资格

护理员岗位基本资格见表1。

表1 岗位基本资格（表1）

项目	要求
文化程度	初中及以上学历（无犯罪记录）
年 龄	年满18周岁（含18周岁）以上。男性不超过60周岁（含60周岁），女性不超过55周岁（含55周岁）
工作岗位	生活区护理员
身体状况	无精神病史、无传染性疾病、无严重皮肤病

4 职责与权限

4.1 在区长的领导下，服从安排，完成工作。

4.2 主班护理员协助区长完成本区日常管理及记录工作。

4.3 尊重孤残儿童，对孤残儿童做到关心、细心、耐心、不偏爱，坚持正面教育、严禁体罚和变相体罚。

4.4 负责完成孤残儿童的生活护理，严格执行各项护理工作流程，保证孤残儿童衣服整洁、身无异味、卧床孤残儿童无褥疮、无臀红、无尿布疹等护理差错。

4.5 在工作中掌握所负责的每名孤残儿童姓名、年龄、护理要点、残疾类型等，做到心中有数，针对性地开展护理工作，密切观察，发现异常及时报告医务人员。

4.6 护理人员应准时上岗，不擅离岗位，严格按照要求巡视病房，生病孤残儿童要重点护理，季节气候变化及时增减衣被，做好防暑降温、防寒保暖、防病

工作，杜绝护理不良差错、事故发生。

4.7 根据孤残儿童的生长发育规律和心理特点，严格按照孤残儿童的作息时间和工作流程，组织安排好孤残儿童一天的活动，积极开展生活自理能力和智力体能训练，培养孤残儿童良好的生活习惯，保证孤残儿童户外活动时间，做到动静结合，使孤残儿童保持良好的情绪。

4.8 照顾好孤残儿童的生活起居，保证营养需求和充足的睡眠时间，培养良好的饮食和睡眠习惯。

4.9 严格按照卫生消毒制度，为孤残儿童创造安全舒适的生活环境，勤俭节约，爱护公物，认真做好各种物资、器材的保管和维护工作，做好各种交接工作。

4.10 交接班要交、接清楚，不得隐瞒。

4.11 服从管理及工作分配，完成领导交办的其他工作。

5 工作内容与要求

工作内容与要求见表2。

表2 工作内容与要求（表2）

班次	工作时间	工作内容	工作要求	质量目标	记录	
白班	8:20	到岗	按时到岗，穿工作服、工作鞋，衣着整洁，无饰物。			
	8:30-9:00	交接班	准时参加交接班，了解孤残儿童饮食、二便、病情变化及服药情况，完成生活区内各项物品的交接，表格填写准确、完整无漏项。		护理交班报告 个人物品检查表 物品交接表 约束用品使用登记	
	9:00-10:20	饮水	水温适宜，孤残儿童一人一杯，禁止混用，小口慢饮，防止呛咳，用物按要求进行清洗消毒备用。	智力正常孤残儿童服务满意率≥90%。 基础护理合格率≥90%。 各种记录合格率≥95%。 护理设备完好率≥90%。 II度压疮发生率0。 提供服务（项目）完	生活区巡视记录 餐具消毒登记表 毛巾消毒登记表	
		居室卫生	清洁生活区内各居室卫生，地面清洁干燥无积水，清扫床单位用物齐全，一床一消毒毛巾，床单位干净整洁无潮湿，无异味，无渣屑，空气消毒机及紫外线灯进行居室消毒。扫床套使用后集中洗涤消毒晾干备用。			生活区日常卫生消毒工作记录 紫外线空气消毒器使用小时登记 紫外线消毒车使用小时登记 生活区巡视记录
		集中看护服务	各室孤残儿童专人看护，不间断进行巡视，生活区环境安静整洁，无安全隐患。孤残儿童情绪、病情变化及时通知保健护士及医生。卧床孤残儿童体位舒适，			生活区巡视记录 约束用品使用登记

			至少2小时更换体位一次，压疮气垫无漏气、受力均匀。	成率 100%。	
	二便服务		评估孤残儿童自理能力，分批次协助孤残儿童入厕，防止推搡，及时为孤残儿童更换纸尿裤、会阴及臀部保持清洁，无异味、无臀红或皮疹。清倒便器，并保持地面干燥。		
	手部清洁		调节水温，协助孤残儿童按照七步洗手法清洁手部，手部无污渍，指甲缝无污垢，无泡沫。		毛巾消毒登记表 生活区巡视记录
10:20-11:00	饮食		按时接餐，根据孤残儿童身体状况、饮食习惯分餐，温度适宜，进餐速度适宜，无烫伤无噎食，一人一套餐具，禁止混用，按要求清洗消毒物品备用。		餐具消毒登记表 毛巾消毒登记表 生活区巡视记录
	饮水		水温适宜，孤残儿童一人一杯，禁止混用，小口慢饮，防止呛咳，用物按要求进行清洗消毒备用。		餐具消毒登记表 毛巾消毒登记表 生活区巡视记录
	给药服务		护理员协助保健护士完成给药服务，给药前遵循三查七对原则，给药后观察孤残儿童有无不适，用药后检查口腔无藏药，外用药涂抹后观察有无不良反应。		生活区巡视记录 口服药发放记录单
11:00-12:00	集中看护服务		各室孤残儿童专人看护，不间断进行巡视，生活区环境安静整洁，无安全隐患。孤残儿童情绪、病情变化及时通知保健护士及医生。卧床孤残儿童体位舒适，至少2小时更换体位一次，压疮气垫无漏气、受力均匀。		生活区巡视记录 约束用品使用登记
	日常清洁		孤残儿进餐后，护理员负责打扫餐厅桌面及地面，清洁餐具并消毒，送餐车推至生活区外。		生活区日常卫生消毒工作记录 生活区巡视记录
	换岗		护理员分批休息，午餐，活动室不离人，防止磕碰、意外发生。		
12:00-13:00	集中看护服务		各室孤残儿童专人看护，不间断进行巡视，生活区环境安静整洁，无安全隐患。孤残儿童情绪、病情变化及时通知保健护士及医生。卧床孤残儿童体位舒适，至少2小时更换体位一次，压疮气垫无漏气、受力均匀。		生活区巡视记录 约束用品使用登记
13:00-15:30	居室卫生		清洁生活区内各居室卫生，地面清洁干燥无积水，清扫床单位用物齐全，一床一消毒毛巾，床单位干净整洁无潮湿，无异味，无渣屑，空气消毒机及紫外线灯进行居室消毒。扫床套使用后集中洗涤消毒晾干备用。	生活区日常卫生消毒工作记录 紫外线空气消毒器使用小时登记 紫外线消毒车使用小时登记	

					生活区巡视记录
		饮水	水温适宜，孤残儿童一人一杯，禁止混用，小口慢饮，防止呛咳，用物按要求进行清洗消毒备用。		餐具消毒登记表 毛巾消毒登记表 生活区巡视记录
		加餐	根据孤残儿童身体状况发放食物，进餐速度适宜，无噎食，一人一套餐具，禁止混用，按要求清洗消毒物品备用。		餐具消毒登记表 毛巾消毒登记表 生活区巡视记录
		全身清洁 (每周两次)	评估孤残儿童身体及皮肤情况，按需准备用物，水温、室温适宜，保护隐私，防止烫伤、摔伤。协助孤残儿童有序进入洗澡间，进行脱衣，脱鞋（脱衣顺序为：先脱健肢，再脱患肢）全身清洁无污垢，无异味，擦净全身，协助孤残儿童着干净合体衣物，先穿患侧再穿健侧。		生活区日常卫生消毒工作记录 生活区巡视记录 月报表
		理发、剃胡须 (每月一次)	评估孤残儿童身体及皮肤情况，按需准备用物，胡须长短适宜，干净清爽、皮肤无破损。用物及时清点按要求收纳。		生活区巡视记录 月报表
		剪指甲 (每周一次)	评估孤残儿童身体及皮肤情况，按需准备用物，修剪指（趾）甲边缘光滑、长短适宜、缝隙无污垢。清点物品按要求存放。		月报表 生活区巡视记录
		测体重 (每月末)	护理员协助保健护士给孤残儿童测量体重、体重测量准确。		孤残儿童健康档案- 生活日志
	15:30-16:00	交接班	总结白班工作内容与夜班护理员交接班，包括孤残儿童饮食、二便、病情变化及服药情况，生活区内物品，特殊说明事件等。		生活区巡视记录 护理交班报告
夜班	16:00-18:00	集中看护服务	各室孤残儿童专人看护，不间断进行巡视，生活区环境安静整洁，无安全隐患。孤残儿童情绪、病情变化及时通知保健护士及医生。卧床孤残儿童体位舒适，至少2小时更换体位一次，压疮气垫无漏气、受力均匀。		生活区巡视记录 约束用品使用登记
		给药服务	完成给药服务，给药前遵循三查七对原则，给药后观察孤残儿童有无不适，用药后检查口腔无藏药，外用涂抹后观察有无不良反应。		生活区巡视记录 口服药发放记录单
		饮食	按时接餐，根据孤残儿童身体状况、饮食习惯分餐，温度适宜，进餐速度适宜，		生活区巡视记录 餐具消毒登记表

			无烫伤无噎食，一人一套餐具，禁止混用，按要求清洗消毒物品备用。		毛巾消毒登记表
		饮水	水温适宜，孤残儿童一人一杯，禁止混用，小口慢饮，防止呛咳，用物按要求进行清洗消毒备用。		生活区巡视记录 餐具消毒登记表 毛巾消毒登记表
		日常清洁	孤残儿进餐后，护理员负责打扫餐厅桌面及地面，清洁餐具并消毒，送餐车推至生活区外。		生活区日常卫生消毒 工作记录 生活区巡视记录
		换岗	护理员分批休息，午餐，活动室不离人，防止磕碰、意外发生。		
	18:00-20:00	饮水	水温适宜，孤残儿童一人一杯，禁止混用，小口慢饮，防止呛咳，用物按要求进行清洗消毒备用。		生活区巡视记录 餐具消毒登记表 毛巾消毒登记表
		给药服务	完成给药服务，给药前遵循三查七对原则，给药后观察孤残儿童有无不适，用药后检查口腔无藏药，外用药涂抹后观察有无不良反应。		生活区巡视记录 口服药发放记录单
		口腔清洁	评估孤残儿童身体情况、按需准备用物、每人一套洗漱用物、口腔清洁按先上后下，由内向外，先左后右的顺序，每个步骤宜重复8-10次。使用棉签清洁时每次一个、干湿度适宜、防止遗留、口腔无异味。操作过程中注意观察孤残儿童有无不适，如有异常立即停止操作通知医生给予对症处理。		生活区巡视记录
		手部清洁	调节水温，协助孤残儿童按照七步洗手法清洁手部，手部无污渍，指甲缝无污垢，无泡沫。毛巾不混用，用物使用完毕清洗消毒晾干备用。		生活区巡视记录 毛巾消毒登记表
		面部清洁	评估孤残儿童身体情况、按需准备用物。面部清洁擦洗顺序为前额、面颊部、眼周、鼻部、耳后、下颌直至颈部，面部无污垢及分泌物。动作轻柔，毛巾不混用，用物使用完毕清洗消毒晾干备用，操作过程中注意观察孤残儿童有无不适，如有异常立即停止操作通知医生给予对症处理。		生活区巡视记录 毛巾消毒登记表
		足部清洁	评估孤残儿童身体情况、按需准备用物，戴手套（每双手套只能用于一名孤残儿童）、水温、室温适宜、保护隐私、取合适体位、水至盆1/2满，先左后右，适量涂抹肥皂，搓洗脚趾、趾缝、脚底、脚背、脚踝，将肥皂沫冲洗干净，擦干。足部无污垢、无异味。		生活区巡视记录 毛巾消毒登记表

		会阴清洁	评估孤残儿童身体情况、按需准备用物，戴手套（每双手套只能用于一名孤残儿童）、水温、室温适宜、保护隐私、取合适体位。用温水冲洗壶以匀速小水流冲洗，用一次性湿巾为自上而下，由内向外擦洗。卧床孤残儿童擦洗顺序为：女孤残儿童自阴阜至两侧大阴唇、两侧小阴唇、尿道口、最后擦洗至肛门；男孤残儿童：自阴阜至阴茎背侧、阴茎腹侧、阴囊、最后擦洗至肛门。会阴部干净、无异味，衣裤整洁。		生活区巡视记录 毛巾消毒登记表
		二便服务	评估孤残儿童自理能力，分批次协助孤残儿童入厕，防止推搡，及时为孤残儿童更换纸尿裤、会阴及臀部保持清洁，无异味、无臀红或皮疹。清倒便器，并保持地面干燥。		生活区巡视记录
		更衣	调节室温，指导协助孤残儿童回到居室，更衣时动作要轻柔快捷，注意保暖，进行脱鞋、脱衣（脱衣顺序为：先脱健肢，再脱患肢）衣服分类叠放整齐、鞋摆在床下，盖好被子。		
		睡眠服务	关闭门窗，窗帘，调节室温，无危险物品。检查床档性能完好，规范使用。约束用具使用合理，松紧适宜，检查约束部位血运，2小时松解一次，保证功能位。钥匙磁扣随身携带，居室不锁门，不蒙头盖被。		生活区巡视记录 约束用品使用登记
	20:00-5:00	巡视	不间断进行巡视，生活区环境安全、安静、整洁，孤残儿童情绪稳定、体位舒适、安全、无异常，卧床孤残儿童至少2小时更换体位一次，压疮气垫无漏气、受力均匀。孤残儿童情绪、病情变化及时通知保健护士及医生。		生活区巡视记录 约束用品使用登记
		居室卫生	清洁生活区内各居室卫生，地面清洁干燥无积水。紫外线灯进行活动室、配餐间、办公室、更衣室消毒并准确记录时间。		生活区日常卫生消毒 工作记录 生活区巡视记录
		二便服务	按时叫尿、清倒便器、更换纸尿裤，纸尿裤穿着舒适无侧漏，便盆无遗撒。会阴及臀部保持清洁，无异味、无臀红或皮疹。地面清洁干燥，便器清洁无破损。		生活区巡视记录
	5:00-6:00	检查皮肤	皮肤完好无压红、无破损。		生活区巡视记录

		更衣	衣物合体、穿衣时动作要轻柔快捷，注意保暖，避免孤残儿童受凉，先穿患肢再穿健肢。鞋袜型号符合，舒适。			
		二便服务	评估孤残儿童自理能力，分批次协助孤残儿童入厕，防止推搡，及时为孤残儿童更换纸尿裤、会阴及臀部保持清洁，无异味。无臀红或皮疹。清倒便器，并保持地面干燥。			生活区巡视记录
		口腔清洁	评估孤残儿童身体情况、按需准备用物、每人一套洗漱用物、口腔清洁按先上后下，由内向外，先左后右的顺序，每个步骤宜重复8-10次。使用棉签清洁时每次一个、干湿度适宜、防止遗留、口腔无异味。操作过程中注意观察孤残儿童有无不适，如有异常立即停止操作通知医生给予对症处理。			生活区巡视记录
		手部清洁	调节水温，协助孤残儿童按照七步洗手法清洁手部，手部无污渍，指甲缝无污垢，无泡沫。毛巾不混用，用物使用完毕清洗消毒晾干备用。			生活区巡视记录 毛巾消毒登记表
		面部清洁	评估孤残儿童身体情况、按需准备用物。面部清洁擦洗顺序为前额、面颊部、眼周、鼻部、耳后、下颌直至颈部，面部无污垢及分泌物。动作轻柔，毛巾不混用，用物使用完毕清洗消毒晾干备用，操作过程中注意观察孤残儿童有无不适，如有异常立即停止操作通知医生给予对症处理。			生活区巡视记录 毛巾消毒登记表
	6:00-7:00	集中看护服务	各室孤残儿童专人看护，不间断进行巡视，生活区环境安静整洁，无安全隐患。孤残儿童情绪、病情变化及时通知保健护士及医生。卧床孤残儿童体位舒适，至少2小时更换体位一次，压疮气垫无漏气、受力均匀。	生活区巡视记录 约束用品使用登记		
		给药服务	完成给药服务，给药前遵循三查七对原则，给药后观察孤残儿童有无不适，用药后检查口腔无藏药，外用药涂抹后观察有无不良反应。	生活区巡视记录 口服药发放记录单		
		饮食	按时接餐，根据孤残儿童身体状况、饮食习惯分餐，温度适宜，进餐速度适宜，无烫伤无噎食，一人一套餐具，禁止混用，按要求清洗消毒物品备用。	生活区巡视记录 毛巾消毒登记表 餐具消毒登记表		
		饮水	水温适宜，孤残儿童一人一杯，禁止混用，小口慢饮，防止呛咳，用物按要求	生活区巡视记录 毛巾消毒登记表		

			进行清洗消毒备用。		餐具消毒登记表
		日常清洁	孤残儿进餐后，护理员负责打扫餐厅桌面及地面，清洁餐具并消毒，送餐车推至生活区外。		生活区日常卫生消毒工作记录 生活区巡视记录
		衣物交接	打包送洗衣物送到指定地点清点与洗衣公司交接衣物，清点无误，返回的衣物完好，干净，整洁，数量相符。		
	7:00-8:20	轮休	护理员分批休息，进餐，保证活动室、居室孤残儿童有人看护，防止磕碰、意外发生。		
		交接前准备	总结夜班工作内容与白班护理员交接班，包括孤残儿童饮食、二便、病情变化及服药情况，生活区内物品，特殊说明事件等。准确及时完成交接班报告的书写。		交接班报告
	其他	陪同就医 (必要时)	陪同就医前准备		协助保健护士做好逐级上报工作。准备外出就诊车辆、财物和孤残儿童基本信息和病情信息及生活用品。
陪同就医中服务			协助保健护士就诊途中注意观察孤残儿童有无不适，保证安全。如实介绍病情，办理治疗相关手续，陪同协助孤残儿童进行检查、治疗等，如有住院及转院情形的随时与区长保持联系，汇报就诊情况，并逐级上报。		
陪同就医返回			协助保健护士应将孤残儿童就诊情况、治疗、用药情况及注意事项等详细向生活区班组长、区长、护理部汇报。做好记录及交接所有就诊相关单据、诊断证明交给生活区区长进行相关报销工作。	交接班报告	
	每月	培训考核	每月积极参加区内护理专业技能及安全相关培训考核		
	每年	培训考核	每年积极参加两次护理部专业技能培训考核。		

6 考核

考核要求见表 3。

护理人员照护质量考核标准

姓名：

扣分：

总得分：

检查项目 (100分)	检查内容及分值	检查扣分标准	扣分原因	
医德医风 (12分)	服务主动热情，关心爱护孤残儿童，严格执行民政部“六不准”原则。(1分)	不符合要求扣1分；		
	工作服整洁、无污渍、无破损，工作鞋不穿高跟鞋、拖鞋。统一佩戴胸卡，位置合适、端正。(2分)	不符合要求每项扣1分；		
	上班时不得佩戴首饰，不化浓妆，长发应盘起。不留长指甲、不涂指甲油。(2分)	不符合要求每项扣1分；		
	遵守劳动纪律，不迟到，不早退。(2分)	不符合要求扣2分；		
	责任心强，精神饱满，认真完成各种安全护理制度，落实各项护理措施。(1分)	不符合要求扣1分；		
	顾全大局，团结协作，服从分配，不做与工作无关的事情。(2分)	不符合要求扣2分；		
	积极参加院内组织的各项活动、学习、会议、考核等等。(2分)	不符合要求扣2分；		
基础护理 (64分)	个人 卫生 (17分)	1. 孤残儿童服装干净整齐、合体。(2分)	不符合要求扣2分；	
		2. 每周为孤残儿童洗澡两次、剪指(趾)甲一次。(2分)	不符合要求扣1-2分；	
		3. 洗浴前准备好孤残儿童的换洗衣物。(2分)	不符合要求扣2分	
		4. 调节浴室温、水温。室温不低于26℃。水温38℃~41℃；(2分)	不符合要求每项扣1分	
		5. 孤残儿童的洗漱用具一人一套，不得混用。(5分)	未专用扣5分；	
		6. 掌握正确洗手方法。(2分)	未掌握扣2分；	
		7. 孤残儿童做到饭前便后用肥皂水和流动水洗手。(2分)	未洗手扣2分；	
	饮食/ 进餐 (25分)	1. 接触孤残儿童饮食的工作人员，彻底洗手。(2分)	未洗净双手扣2分；	
		2. 孤残儿童饮食按照饮食要求给予，食品定时定量。(3分)	不符合要求扣1-2分；	
		3. 餐具清洁无污垢，消毒程序正确，无异味，无残渣。	不符合要求扣5分	

		(5分)		
		4. 孤残儿童进餐饮水实行一人一勺一碗一巾。(5分)	不符合要求扣5分	
		5. 需喂食孤残儿童进餐应帮助孤残儿童采取正确姿势,颌下垫毛巾。(2分)	不符合要求扣2分	
		7. 用餐后应清洁孤残儿童脸部及双手。(3分)	不符合要求扣1-3分	
		8. 食品的储存室要干燥、凉爽、通风。(2分)	不符合要求扣2分	
		9. 生吃瓜果要洗净或削皮,防止食用前的污染。(3分)	不符合要求扣3分	
	就寝/ 卧位 (9分)	1. 孤残儿童的床单位要清洁,干燥,无污渍,每周更换一次或随脏随换。(2分)	不符合要求扣1-2分	
		2. 合理安排孤残儿童就寝时间,挂好窗帘,衣服摆放整齐,室内严禁锁门,孤残儿童不蒙头睡觉,护理员要进行不间断巡视。(3分)	不符合要求扣1-3分	
		3. 卧床孤残儿童要求保持功能位。做好保护性约束等防护措施,防止发生坠床。使用保护性约束器具时,要保持肢体处于功能位,卧位舒适,松紧适宜,每15-30分钟巡视一次,观察被约束皮肤的颜色。(4分)	不符合要求扣1-3分;	
	活动 (6分)	1. 合理安排孤残儿童的室内外活动。(2分)	不符合要求扣2分;	
		2. 工作人员进行动态巡视,保证孤残儿童活动在视线范围内。(2分)	不符合要求扣2分;	
		3. 情绪不稳、易激惹、走不稳等孤残儿童要单独分开活动。(2分)	不符合要求扣2分;	
	如厕/ 更换尿布 (7分)	1. 生活能够自理的孤残儿童应督促如厕及清洁双手。(2分)	不符合要求扣2分;	
		2. 卧床孤残儿童应按要求更换尿布,会阴及臀部保持清洁,无异味。不得出现臀红或皮疹。(5分)	不符合要求扣1-3分;	
服务安全 (10分)		1. 孤残儿童活动要清理活动场所的危险物品或设备设施。(2分)	不符合要求扣2分;	
		2. 严格执行交接班制度,钥匙随身携带。重点部位,危险物品应加锁保管。(2分)	不符合要求扣2分;	
		3. 要熟知孤残儿童的安全防范体系内容各项安全预案、防范措施。认真执行各项安全照护制度,对孤残儿童实行正确、及时、安全妥善的护理。(5分)	不符合要求每项扣2分;	

	4. 熟练掌握各项设备设施的使用方法及注意事项。(1分)	不符合要求扣1分;	
护理文件 (10分)	1. 各项记录眉栏填写齐全, 笔色符合要求。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	2. 做到及时、规范、准确填写各项护理文件记录。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	3. 各项记录书写规范, 字迹清晰, 无漏项。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	4. 及时、正确办理出入院相关手续。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	5. 做好文件收集、归档工作。(2分)	不符合要求扣2分;	
清洁卫生 (4分)	1. 公共区域卫生包括楼道、寝室、护士站、浴室、配餐间、卫生间整洁并随时保持清洁。保持地面干净整洁、无污物、污水、浮土, 无死角。(1分)	不符合要求扣1分;	
	2. 办公桌面物品整齐, 整洁无杂物, 不得摆放与工作无关的生活物品和食品。桌面及办公机具表面、角落无灰尘、污垢, 公共物品摆放整洁。(1分)	不符合要求扣1分;	
	3. 药柜药品摆放规范、合理、整齐。(1分)	不符合要求扣1分;	
	4. 楼道不得摆放物品, 杂物, 阻碍通行, 影响美观。(1分)	不符合要求扣1分;	

区长签字:

本人签字:

年 月 日

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF TG 301-1.05-2024

居室卫生清洁服务规范

2024-09-03 发布

2024-09-03 实施

北京市第二儿童福利院 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。

本文件代替 Q/EEF TG 301-1.05-2022《居室卫生清洁服务规范》，与 Q/EEF TG 301-1.05-2022 相比，进行表格调整和编辑性改动。

本文件由北京市第二儿童福利院提出并归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院。

本文件主要起草人：田雪、刘文晴、赵秀娟、范磊、岳明、李建国、朱立艳、金文秀、孙明伟、隋长征、任立文。

本文件自 2024 年 09 月 03 日发布。

本文件自实施之日起代替并同时废止 Q/EEF TG 301-1.05-2022。

居室卫生清洁服务规范

1 范围

本文件规定了居室卫生清洁服务的范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、服务内容与要求、服务流程及服务质量控制。

本文件适用于孤残儿童的居室清洁服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注明日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件，凡是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。

Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范

Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案

3 术语和定义

3.1 居室卫生清洁

是指清洁员使用清洁设备、用具、用品和消毒剂等，对孤残儿童居室内居室门、地面、窗台、护栏、家具、空气消毒器、墙壁电源开关、床单位、马桶、洗漱池、镜子、毛巾杆、储物架、沐浴设备、洗衣机、阳台晾衣杆、电视机、排风扇、空调出风口、空气消毒器滤网、墙面、屋顶、灭蚊灯、窗帘、窗户等部位进行清洁服务，以达到环境清洁、杀菌防腐、物品保养等目的。

4 基本要求

4.1 人员要求

4.1.1 清洁员进行各项居室清洁前、后应进行手卫生。

4.1.2 清洁员应着装整洁、进行湿式方法清洁地面时应穿防滑鞋，物品、地面疑似或被呕吐物、排泄物等污染时清洁员应配戴防护手套、护目镜后再进行清洁。

4.1.3 清洁员操作中应始终遵循节力原则，动作轻、稳，避免尘土飞扬。

4.2 环境要求

4.2.1 清洁员应检查居室内环境宽敞明亮、室内空气清新无异味。

4.2.2 清洁员应调节室内温度：夏季不低于 26℃为宜，冬季 18-22℃为宜，湿度 45%-55%。

4.3 物品要求

4.3.1 清洁员应将清洁用品根据不同区域进行颜色标识区分：卫生间应为红色；孤残儿童居室应为白色；留观室应为黄色，清洁用品应专物专区域专用，不得混用。

4.3.2 清洁员应检查清洁用品、设备干净整洁、性能良好，完好无破损、无安全隐患方可使用，使用前后均应清点数量。

4.3.3 清洁员应将使用后的清洁用品及时清洁消毒备用。

4.3.4 清洁员使用的清洁剂、消毒剂应在有效期内密闭保存、无受潮、破损。消毒液配比浓度为有效氯含 250-500mg/L，有效氯含量 250 mg/L 消毒液配比方法为：1000ML 清水+有效率含量 500mg 消毒片半片，配比方法依此类推。

4.4 安全要求

4.4.1 清洁员在提供服务过程中应按照 Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范要求进行操作，采取相应预防措施，保障孤残儿童生命安全。

4.4.2 清洁员应检查室内无危险物品，物品性能良好。

4.4.3 清洁员应保护孤残儿童隐私，在可能会暴露孤残儿童躯体的情况下清洁员应关闭门窗或使用屏风遮挡，并做好告知工作。

4.4.4 清洁员应检查辅助用具功能性能良好，物品按要求摆放。

4.4.5 清洁员清洁电器前应断开电源，防止触电。

4.4.6 清洁员应依据 Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案要求，对照服务过程中突发意外的情况进行正确处置。

5 服务内容与要求

5.1 每日卫生清洁

5.1.1 居室门

5.1.1.1 清洁员应使用白色湿抹布按照从上到下、从里到外的顺序依次平行擦拭门框、门面、门把手上的灰尘及污渍，每擦一下应将抹布折叠更换新面擦拭，抹布污渍严重时清洁员应及时更换新的抹布或将使用中的抹布进行清洗后再使用。

5.1.1.2 清洁员清洁后的居室门应无尘、无污渍、无手印。

5.1.2 地面

5.1.2.1 清洁员应使用白色湿墩布按照从里往外、从边角到中间、由床下、桌底到居室较大的地面的顺序倒退着向门口清洁。

5.1.2.2 遇到地面被孤残儿童的排泄物、呕吐物、分泌物、血液等污染时，清洁员应配戴防护手套按照 Q/EEF BZ 203-1.10-2022 卫生防疫管理规范相关内容进行清洁预处理后再进行清洁。

5.1.2.3 清洁员应根据地面污渍情况，采用湿墩布按照以上顺序整体清洁地面。清洁员清洁后的地面应无垃圾、无污渍、无水渍、无毛发。

5.1.3 窗台、护栏

5.1.3.1 清洁员应使用白色抹布按照从里往外的顺序清洁窗台。

5.1.3.2 清洁员应使用白色湿抹布按照从上到下、从里往外的顺序清洁护栏。

5.1.3.3 清洁员清洁后的窗台、护栏应干净无尘、无污渍、无水渍，窗台、护栏上不应放置物品。

5.1.4 家具

5.1.4.1 清洁员应使用白色湿抹布按照从上到下、从里向外、从床头到床尾的顺序依次清洁桌、椅、柜子、床，每擦一下应将抹布折叠更换新面擦拭。抹布污渍严重时清洁员应及时更换新的抹布或将使用中的抹布进行清洗后再使用。

5.1.4.2 清洁员应将桌、椅、柜子、床各个面均应进行清洁擦拭。

5.1.4.3 清洁员应将带有抽屉的家具拉开清洁整理抽屉内部。

5.1.4.4 清洁员应用扫床刷对沙发的坐垫和靠背从左到右进行清扫，扶手和沙发腿应使用湿抹布按照从上到下的顺序进行清洁擦拭。

5.1.4.5 清洁员清洁后的家具应干净无尘、无污渍、抽屉内物品摆放整齐。

5.1.5 空气消毒器

5.1.5.1 清洁员应在清洁前将空气消毒器电源拔下，防止触电。

5.1.5.2 清洁员应使用白色湿抹布按照从上到下、从里往外的顺序擦拭空气消毒器外壳、电源线、出风口。

5.1.5.3 清洁员清洁后的空气消毒器应干净无尘、无污渍、滤网无尘。

5.1.6 墙壁电源开关

5.1.6.1 清洁员应使用白色干抹布将墙壁电源开关表面进行擦拭。

5.1.6.2 清洁员应按照从上到下、从左到右的顺序进行擦拭。

5.1.6.3 清洁员在清洁过程中发现墙壁电源开关表面污渍严重时，可使用沾有清洁剂的湿抹布将墙壁电源开关表面进行清洁后再用干抹布擦干墙壁电源开关。

5.1.6.4 清洁员清洁后的墙壁电源开关应干净无尘、无污渍、无手印。

5.1.7 床单位

5.1.7.1 备用床床单位

5.1.7.1.1 清洁员应先将扫床专用湿巾套在扫床刷上，按照从床头扫向床尾，从远侧向近侧扫的顺序扫净床上的皮屑、头发等污物，清洁员应拉平床单，将被子折叠成方形放于床尾，枕头放于被子上，扫床时应保证一床一巾。

5.1.7.1.2 清洁员铺床单时应将床单正面向上，与床中线对齐，依次打开，先铺近侧，再铺对侧，将床单铺平后多余的床单压在床垫下。

5.1.7.1.3 清洁员套被罩时应先将被罩铺平，被罩中线与床中线对齐，将棉胎纵向折三折，横向 s 形折叠三折，将棉胎从被套开口处向上拉至封口处，再将各角铺平，最后系上系带，将被子叠好放于床尾。

5.1.7.1.4 清洁员套枕套时应把枕套套在枕芯上，将枕头拍松，使四角充实放于被子上。

5.1.7.1.5 清洁员清洁后的备用床单位应干净平整、无污渍、床品摆放整齐。

5.1.7.2 卧床人员床单位

5.1.7.2.1 清洁员备物至床旁，向孤残儿童作好解释。根据室温关好门窗，清洁被服按顺序放在椅上。

5.1.7.2.2 清洁员应将床档立起，协助孤残儿童侧卧于床的对侧，枕头与孤残儿童一起移向对侧。

5.1.7.2.3 换大单、中单：清洁员应协助孤残儿童仰卧于清洁单上，转至对侧松开各层单，撤出污中单，扫净橡皮中单，拉清洁中单一起搭于孤残儿童身上，将污大单卷至床尾撤出投入污袋，扫净褥垫，依次将清洁大单、橡皮中单、中单逐层拉平铺好。

5.1.7.2.4 换被套：清洁员应协助孤残儿童仰卧，撤除污被套（解开被套端带子，将尾端拉向被头在棉胎下拉下，不翻转，以免身体接触棉胎），将清洁被套铺在棉胎上，封口端与被头平齐，从床尾端向床头被头翻转拉平，同时撤出污

被套，系被尾带子，叠成被筒为孤残儿童盖好。

5.1.7.2.5 换枕套：清洁员应一手托起孤残儿童头部，另一手迅速取出枕头，取下污枕套，扫净枕芯，换清洁枕套，置于孤残儿童头下。

5.1.7.2.6 清洁员应协助孤残儿童取舒适卧位，清理用物。

5.1.7.2.7 清洁员清洁后的床单位应干净整洁、平整、无污渍。

5.1.8 马桶

5.1.8.1 清洁员应带上橡胶手套，以环绕的手法在马桶内壁倒入定量洁厕灵，盖上马桶盖浸泡 5 分钟。

5.1.8.2 清洁员应用马桶刷沿着马桶内侧，由上往下环绕式刷洗马桶内侧，刷洗完成后按下出水按钮，用清水再次冲洗马桶，并借用冲马桶的水流把马桶刷冲洗干净。

5.1.8.3 清洁员应用湿布擦拭马桶垫圈，再用干净的干布擦拭一遍马桶垫圈的上部。

5.1.8.4 清洁员应用湿布由上往下擦拭马桶的外侧。

5.1.8.5 清洁员清洁后的马桶应干净、无污渍。

5.1.9 洗漱池

5.1.9.1 清洁员应带上橡胶手套，使用湿布沿着水龙头开关—水龙头—面盆内侧—面盆外侧—盆柱的顺序擦拭。

5.1.9.2 清洁员擦拭完成后，应脱下胶手套，扣紧水池水塞，打开水龙头接半池水。

5.1.9.3 清洁员应用干抹布沾水由上往下再次擦拭水龙头开关、水龙头、面盆内侧。

5.1.9.4 清洁员清洁后的洗漱池应干净、无污渍。

5.1.10 镜子

5.1.10.1 清洁员应带上橡胶手套，先用潮布对着镜子从上到下、从左到右进行擦拭。

5.1.10.2 擦拭完成后清洁员应脱下橡胶手套，用干布对着镜子从上到下、从左到右再次进行擦拭清洁。

5.1.10.3 清洁员清洁后的镜子应干净明亮、无污渍、无手印。

5.1.11 毛巾杆、储物架

5.1.11.1 清洁员应带上橡胶手套，使用湿布从左往右的方向对毛巾杆、储物架进行擦拭清洁。

5.1.11.2 毛巾杆清洁之后，清洁员应用干布对毛巾杆再次进行擦拭。

5.1.11.3 清洁员清洁后的毛巾杆、储物架应干净整洁、无污渍。

5.2 每周卫生清洁

5.2.1 淋浴设备

5.2.1.1 清洁员应带上橡胶手套，用定量含氯消毒剂倒在刷子上，对花洒的喷头进行清理。

5.2.1.2 花洒喷头清理干净后，清洁员应用清水进行冲洗干净。

5.2.1.3 清洁员应用湿布对花洒开关及花洒架进行擦拭清洁。

5.2.1.4 清洁员清洁后的淋浴设备应干净、无水垢、无污渍。

5.2.2 洗衣机

5.2.2.1 清洁员应用湿布对洗衣机的外观从上至下进行清洁擦拭。

5.2.2.2 清洁员应将定量的消毒剂倒入洗衣机槽内，按下桶自洁功能键对内部滚筒进行消毒清洁。

5.2.2.3 清洁员清洁后的洗衣机外部应干净、无污渍，洗衣机内部干净、无异味、无污渍。

5.2.3 阳台晾衣杆

5.2.3.1 清洁员应带上橡胶手套，用湿布对晾衣杆从左到右进行擦拭清洁。

5.2.3.2 清洁员清洁后的阳台晾衣杆应干净、无尘、无污渍。

5.3 每月卫生清洁

5.3.1 电视机

5.3.1.1 清洁员清洁前应将电视机电源拔下，防止触电。

5.3.1.2 清洁员应使用白色湿抹布按照从上到下、从里往外的顺序擦拭电视边框，屏幕应使用干抹布按照从上到下、从里往外的顺序擦拭。

5.3.1.3 清洁员清洁后的电视机应干净无尘、无污渍、无手印、屏幕明亮。

5.4 每季度卫生清洁

5.4.1 排风扇

5.4.1.1 清洁员应准备人字梯、干毛刷、毛巾、清洁剂等工具进行清洁作业。

5.4.1.2 清洁员作业时人字梯应放置平稳，登高作业时不应上到人字梯最上两级。

5.4.1.3 清洁员作业时应先切断排风扇电源，取下排风扇外壳面板，用水、清洁剂进行清洗，清洗后用干毛巾擦拭干。

5.4.1.4 清洁员应拆下外壳面板后先用干毛刷对排风扇扇叶、活动止逆挡板用进行清理浮尘，然后用潮湿毛巾擦拭干净。

5.4.1.5 清洁员清洁完成后装回排风扇外壳面板，接通电源试验排风扇是否正常。

5.4.1.6 清洁员清洁过程严禁使用有机溶剂清洗。

5.4.1.7 清洁员清洁后的排风扇应干净无尘、无污渍、无蛛网。

5.4.2 空调出风口

5.4.2.1 清洁员应准备人字梯、刷子、毛巾、清洁剂等工具进行清洁作业。

5.4.2.2 清洁员作业时人字梯应放置平稳，登高作业时不应上到人字梯最上两级。

5.4.2.3 清洁员清洁空调出风口时应先取下出风口导风板，对导风板用水和清洗剂进行清洗后用干毛巾擦干，再对出风口面板边框用潮湿毛巾清理干净。然后将导风板安装回出风口。

5.4.2.4 清洁员清洁空调回风口时应整体取下回风口格栅，将滤芯与格栅分离，分别用水和清洗剂清洗干净，再用干毛巾擦拭干净，装回回风口。

5.4.2.5 清洁员清洁过程严禁使用有机溶剂清洗。

5.4.2.6 清洁员清洁后的空调出风口应干净无尘、无污渍、无蛛网。

5.4.3 空气消毒器滤网

5.4.3.1 清洁员应先整体取下空气消毒器滤网，使用吸尘器按照从上到下，从左到右的顺序进行吸尘。

5.4.3.2 清洁员吸尘完成后应使用清水白色湿抹布将过滤器面板及边框按照从上到下，从左到右的顺序进行擦拭。

5.4.3.3 清洁员清洁完成后应将整体取下空气消毒器滤网装回空气消毒器上，接通电源试验空气消毒器工作是否正常。

5.4.3.4 清洁员清洁后的空气消毒器滤网应干净无尘、无污渍、无蛛网。

5.5 每年卫生清洁

5.5.1 墙面、屋顶

5.5.1.1 清洁员应使用指定的拂尘刷按照由上到下的顺序依次掸去墙面、屋顶的灰尘、蛛网等。

5.5.1.2 清洁员应使用湿抹布进行清洁墙面、屋顶上的污渍。

5.5.1.3 清洁员将墙面、屋顶清洁后应干净无尘、无污渍、无蛛网。

5.5.2 灭蚊灯

5.5.2.1 清洁员清洁前应将灭蚊灯电源拔下，取下灭蚊灯，防止触电。

5.5.2.2 清洁员应将蚊虫收集盒内的蚊虫倒出，并使用毛刷清除灭蚊灯内外残留的蚊虫及尘埃。

5.5.2.3 清洁员应使用清水湿抹布擦拭灯管级及灭蚊灯内部；更换清水湿抹布后按照从上到下、从里往外的顺序擦拭灭蚊灯外壳。

5.5.2.4 清洁员将灭蚊灯清洁后应干净无尘、无污渍、无蚊虫，接通电源工作正常。

5.5.3 窗帘

5.5.3.1 清洁员应将窗帘取下，并将窗帘挂钩摘除清点数量后保存在指定位置。

5.5.3.2 清洁员应将取下的窗帘清点数量后叠放整齐进行打包。

5.5.3.3 清洁员按照 Q/EEF TG 301-1.06-2022 洗涤服务规范流程将窗帘进行外送洗涤服务。

5.5.3.4 清洁员应在窗帘洗涤干净返回后清点窗帘及挂钩数量将窗帘挂钩安装在窗帘上，再将窗帘安装在各室窗帘杆上并进行整理。

5.5.3.5 清洁员清洁后的窗帘应干净、整洁、无异味、无污渍、挂置平整。

5.5.4 窗户

5.5.4.1 清洁员应准备人字梯、磁力玻璃擦、刮水板、水桶、毛巾、清洁剂等工具进行清洁作业。

5.5.4.2 清洁员作业时人字梯应放置平稳，登高作业时不应上到人字梯最上两级。擦拭过程中严禁将身体探出窗外防止跌落。

5.5.4.3 清洁员作业时应先用水和适量清洁剂配置清洗液，将磁力玻璃擦浸入水中，充分湿润玻璃擦的清洁棉。作业时将玻璃擦外擦的保护绳固定在室内栏杆上，以防清洁过程中外擦掉落。擦拭玻璃时先将内擦贴于玻璃内侧再将外擦贴于玻璃外侧并对正。擦拭时应匀速拉动玻璃擦以防外擦掉落。擦拭时应由上至下S型擦拭。擦拭完成后先取下玻璃擦分别清洗，以防玻璃擦因磁力吸合夹伤手指。玻璃擦取下后玻璃上残留水迹应用刮水板刮除干净并用毛巾擦拭干净窗框残留水迹。

5.5.4.4 清洁员清洁过程严禁使用有机溶剂清洗。

5.5.4.5 清洁员清洁后的窗户应干净明亮、无尘、无污渍、无手印。

6 服务流程

6.1 服务前准备

6.1.1 人员准备：清洁员进行各项居室清洁前、后均应进行手卫生。进行湿式方法清洁地面时清洁员应穿防滑鞋，物品、地面疑似或被呕吐物、排泄物等污染时清洁员应配戴防护手套、护目镜后再进行清洁。操作中应始终遵循节力原则，动作轻、稳，避免尘土飞扬。

6.1.2 物品准备：清洁员应将清洁用抹布、墩布品根据不同区域选择相应颜色标识用品：卫生间：红色；孤残儿童居室：白色；留观室：黄色，清洁用品应专物专区域专用，不得混用。人字梯、刷子、毛巾、清洁剂等工具干净整洁、性能良好。清洁剂、消毒剂应在有效期内密闭保存、无受潮、破损。消毒液配比浓度为有效氯含量 250-500mg/L，有效氯含量 250 mg/L 消毒液配比方法为：1000ML 清水+有效率含量 500mg 消毒片半片，配比方法依次类推。采用湿式擦拭清洁的清洁用品须在配比好的消毒液中浸泡拧干至不滴水为宜再进行清洁。

6.1.3 环境准备：清洁员应调节室内温度：夏季不低于 26℃为宜，冬季 18-22℃为宜，湿度 45%-55%。

6.1.4 安全准备：清洁员应检查清洁用品、设备应性能良好，完好无破损、无安全隐患，使用前后均应清点数量。清洁员给予卧床人员进行床单位清洁前应立好床档防止坠床发生。服务实施前清洁员应提前告知孤残儿童及生活区工作人员，经过允许后方可进行，所在区域工作人员应将能活动孤残儿童引导到安全地点集中看护，防止意外事件发生。

6.2 服务实施

6.2.1 清洁员进行清洁时服务实施流程按照本规范第 5 章内容进行实施。

6.2.2 清洁员在服务实施过程中如发现设备设施出现故障、损坏时应及时报修进行维护并进行交接。

6.2.3 清洁员在服务实施过程前后均应清点清洁用品数量、发现数量不符应立即报告所在生活区管理人员并查找。

6.2.4 清洁员在服务实施过程中所在居室孤残儿童突发身体健康异常时，清洁员应立即停止清洁工作，按照 Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案内容执行，并清点整理清洁用具离开现场，以保证孤残儿童生命安全。

6.3 物品清洁整理与记录

6.3.1 清洁员应按照 Q/EEF BZ 203-1.10-2022 卫生防疫管理规范相关内容将使用后的抹布、墩布用有效氯含量 250-500mg/L 清洗消毒剂分别浸泡 30 分钟后清洗晾干放在盥洗室、浴室备用。

6.3.2 清洁员应将使用后的榨水车、清洁用桶用有效氯含量 250-500mg/L 清洗消毒剂分别浸泡 30 分钟后清洗晾干放在盥洗室备用。

6.3.3 清洁员所在生活区发生或疑似传染性疾病时清洁员应将使用有效氯含量应为 1000mg/L 清洗消毒剂进行清洁清洗。

6.3.4 清洁员应将清洁用具按类别、颜色清洗消毒晾干后分别悬挂放置盥洗室备用。

6.3.5 清洁员应按照 Q/EEF BZ 203-1.10-2022 卫生防疫管理规范相关内容将清洁用抹布、墩布每季度更换一次、并根据不同使用区域标记颜色进行区分卫生间：红色；孤残儿童居室：白色；留观室：黄色，清洁用品应专物专区域专用，不得混用。

6.3.6 清洁员应将疑似或确诊传染性居室抹布、墩布等清洁用具按照 Q/EEF BZ 203-1.10-2022 卫生防疫管理规范相关内容在此居室单独放置使用、禁止混用，并做好颜色标记。

6.3.7 清洁员在清洁完成后应将清洁完成情况记录在《日常卫生清洁记录》（见附录 A）上，发现设备设施出现故障、损坏时应按照 Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范内容及时填写《维修单》（见附录 B）报修进行维护。

7 服务质量控制

7.1 清洁员应按照本标准第 5 章的服务内容进行各项操作，将完成情况填写在《日常卫生清洁记录》（见附录 A）。同时按第 5 章的服务要求进行对照检查，查找过程中出现不符合要求的行为，应立即进行整改。同时做好交接工作。

7.2 区长每日按照第 5 章的服务内容与要求对区内清洁员的居室卫生清洁工作进行分配、指导工作内容。根据《护理人员照护质量考核标准》（见附录 C）对服务内容进行监督检查，同时对不符合要求的行为进行立即改正，不能立即改正的，区长召开生活区会议查找风险，制定整改措施，填写《护理服务整改记录》（见附录 D）和《护理不良事件及差错事故报告表》（见附录 E），要求本月内完成整改，并通过考核。

7.3 科室负责人每周按本标准第 5 章服务内容与要求进行服务项目的抽查，同时对不符合要求的行为当场立即改正，不能立即改正的要求区长查找原因，在本月内完成整改，并通过考核。并填写《护理不良事件及差错事故报告表》（见附录 E）。每月对本标准第 5 章服务内容与要求组织开展护理质量大检查，对不符合要求的行为汇总后召开护理部科务会，将整改问题落实到位并填写《护理部科务会会议记录》（见附录 F）和《护理部服务、管理质量考核表》（见附录 G）中，要求生活区当月进行整改，并填写《护理服务整改记录》（见附录 D）及《护理不良事件及差错事故报告表》（见附录 E）。

日常卫生清洁工作记录

生活区 年 月

日常卫生消毒用有效含氯量250-500mg/l的消毒液进行喷洒、浸泡及擦拭消毒，对居室门、地面、窗台、护栏、床单位、家具（桌椅、柜子、床等）、电器等各种设备设施进行清洁消毒，用“√”表示。

日期 时间	每日										每周			每季度			每年			签字																	
	床单位	居室门	窗台	家具	空气	消毒器	墙壁	开关	马桶	洗澡池	镜子	毛巾杆	衣物架	浓度	测试	个人	用品	淋浴	设备		洗衣机	阳台	晾衣杆	电视柜	电话机	排风扇	空调	出风口	消毒器	墙面	顶棚	灭蚊灯	窗帘	窗户			
1																																					
2																																					
3																																					
4																																					
5																																					
6																																					
7																																					
8																																					
9																																					
10																																					
11																																					
12																																					
13																																					
14																																					
15																																					

附录 A

(规范性)

日常卫生清洁工作记录

附录 B

(规范性)

维修单

EEF-XZ-B2-03					
维修单					
年 月 日					
报修单位		维修地点		报修人	
报修内容					
维修人		物业签收			
报修部门留存					

EEF-XZ-B2-03					
维修单					
年 月 日					
报修单位		维修地点		报修人	
报修内容					
以下由维修人员填写					
	维修材料	规格	单位	数量	备注
1					
2					
3					
4					
5					
维修人		完成确认 (报修人)			
物业监管					
物业部门留存					

附录 C

(规范性)

护理人员照护质量考核标准

EEF-HL-B1-09

护理人员照护质量考核标准

姓名:

扣分:

总得分:

检查项目 (100分)	检查内容及分值	检查扣分标准	扣分原因
医德医风 (12分)	服务主动热情, 关心爱护孤残儿童, 严格执行民政部“六不准”原则。(1分)	不符合要求扣1分;	
	工作服整洁, 无污渍, 无破洞, 工作鞋不穿高跟鞋、拖鞋, 统一佩戴胸卡, 位置合适, 端正。(2分)	不符合要求每项扣1分;	
	上班时不得佩戴首饰, 不化浓妆, 长发应盘起, 不留长指甲, 不涂指甲油。(2分)	不符合要求每项扣1分;	
	遵守劳动纪律, 不迟到, 不早退。(2分)	不符合要求扣2分;	
	责任心强, 精神饱满, 认真完成各种安全护理制度, 落实各项护理措施。(1分)	不符合要求扣1分;	
	顾全大局, 团结协作, 服从分配, 不做与工作无关的事情。(2分)	不符合要求扣2分;	
	积极参加院内组织的各项活动, 学习、会议、考核等等。(2分)	不符合要求扣2分;	
基础护理 (64分)	个人卫生 (17分)	1. 孤残儿童服装干净整洁、合体。(2分)	不符合要求扣2分;
		2. 每周为孤残儿童洗澡两次, 剪指(趾)甲一次。(2分)	不符合要求扣1-2分;
		3. 洗浴前准备好孤残儿童的换洗衣物。(2分)	不符合要求扣2分
		4. 调节浴室温度, 水温、室温不低于26℃, 水温38℃~41℃。(2分)	不符合要求每项扣1分
		5. 孤残儿童的洗澡用具一人一套, 不得混用。(5分)	未专用扣5分;
		5. 掌握正确洗手方法。(2分)	未掌握扣2分;
		7. 孤残儿童饭前便后用肥皂水和流动水洗手。(2分)	未洗手扣2分;
	饮食/进餐 (25分)	1. 接触孤残儿童饮食的工作人员, 彻底洗手。(2分)	未洗净双手扣2分;
		2. 孤残儿童饮食按照饮食要求给予, 食量及时足量。(3分)	不符合要求扣1-2分;
		3. 餐具清洁无污损, 消毒程序正确, 无异味, 无残渣。(5分)	不符合要求扣5分
		4. 孤残儿童进餐饮水实行一人一勺一碗一中。(5分)	不符合要求扣5分
		5. 喂饭时孤残儿童坐姿应帮助孤残儿童采取正确姿势, 颌下垫毛巾。(2分)	不符合要求扣2分
		7. 用餐后应清洁孤残儿童脸部及双手。(3分)	不符合要求扣1-3分
		8. 餐具的储存室要干燥、凉爽、通风。(2分)	不符合要求扣2分
		9. 生吃瓜果要洗净或削皮, 防止食用前的污染。(3分)	不符合要求扣3分
		就寝/卧位 (9分)	1. 孤残儿童的床单位保持清洁、干燥, 无污渍, 每周更换一次或脏时随换。(2分)
	2. 合理安排孤残儿童就寝时间, 睡前留床, 衣服摆放整齐, 室内严禁锁门, 孤残儿童不蒙头睡觉, 护理人员要进行不间断		不符合要求扣1-3分

	巡视。(3分)		
	3. 卧床孤残儿童要求保持功能位,做好保护性的束带防护措施,防止发生坠床。使用保护性的床器具时,其保护肢体处于功能位,卧位舒适,松紧适宜,每15-30分钟巡视一次,观察肢体的皮肤的颜色。(4分)	不符合要求扣1-3分;	
活动(6分)	1. 合理安排孤残儿童的室内外活动。(2分)	不符合要求扣2分;	
	2. 工作人员进行动态巡视,保证孤残儿童活动在视线范围内。(2分)	不符合要求扣2分;	
	3. 情绪不稳、易激惹、走不稳等孤残儿童要单独分开活动。(2分)	不符合要求扣2分;	
加服/更换尿布(7分)	1. 生活能自理的孤残儿童应督促如厕及清洁双手。(2分)	不符合要求扣2分;	
	2. 卧床孤残儿童应按需要更换尿布,会阴及臀部保持清洁,无异味,不得出现臀红或皮疹。(5分)	不符合要求扣1-3分;	
服务安全(10分)	1. 孤残儿童活动要清理活动场所的危险物品或设备设施。(2分)	不符合要求扣2分;	
	2. 严格执行交接班制度,钥匙随身携带,重点部位,危险物品应加锁保管。(2分)	不符合要求扣2分;	
	3. 要熟知孤残儿童的安全防范体系内等各项安全预案、防范措施,认真执行各项安全规章制度,对孤残儿童实行正确、及时、安全妥善的护理。(5分)	不符合要求每项扣2分;	
	4. 熟悉掌握各项设备设施的使用方法及注意事项。(1分)	不符合要求扣1分;	
护理文件(10分)	1. 各项记录原始填写齐全,笔迹符合要求。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	2. 做到及时、规范、准确填写各项护理文件记录。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	3. 各项记录书写规范,字迹清晰,无涂改。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	4. 及时、正确办理出入院相关手续。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	5. 做好文件收集、归档工作。(2分)	不符合要求扣2分;	
清洁卫生(4分)	1. 公共区域卫生包括楼道、寝室、护士站、浴室、配餐间,卫生间清洁并随时保持清洁,保持地面干净清洁,无污物、污水、浮土,无死角。(1分)	不符合要求扣1分;	
	2. 办公桌面物品整齐,整洁无杂物,不得摆放与工作无关的生活用品和食品,桌面及办公机具表面,整洁无灰尘、污垢,公共物品摆放整洁。(1分)	不符合要求扣1分;	
	3. 药柜药品摆放规范、合理,整齐。(1分)	不符合要求扣1分;	
	4. 整理不得摆放物品,杂物,阻碍通行,影响美观。(1分)	不符合要求扣1分;	

区长签字:

本人签字:

年 月 日

附 录 D

(规范性附录)

护理服务整改记录

EEF-HL-B1-13

护理服务整改记录

科区:		日期: 年 月		记录人:	
发现问题	整改措施	整改时限	复查情况		
责任人					
检查人					

附录 E

(规范性附录)

护理不良事件及差错事故报告表

KEF-EE-B1-03

护理不良事件及差错事故报告表

科区上报人:	上报日期:			
发生差错事故责任人:	发生日期:			
孤残儿童姓名:	年龄:	性别:	床号:	档案号:
疾病诊断:				
发生差错事故经过:				
生活区处理意见:				
劳务派遣公司意见:				
护理部处理结果:				
科室负责人:				

注: 1. 护理缺陷范围: 压疮、走失、烫伤、摔伤、坠床, 未按时服药、用药等。
2. 凡发生护理差错事故, 各区要如实反映情况, 认真填写。

附录 F

(规范性附录)

护理部科务会会议记录

BF-HL-B1-12

护理部科务会会议记录

会议地点：_____会议时间：_____

参会人员：_____

编号	会议内容	备注
1		
2		
3		
4		

附录 G
(规范性附录)

护理部服务、管理质量考核表

BBF-HL-B1-08

护理部服务、管理质量考核表

科区:

扣分:

总得分:

检查项目 (100分)	检查内容及分值	检查扣分标准	扣分原因
医德医风 (12分)	联系三勤热情, 关心爱护患儿, 严格执行医嘱“六不准”原则。(1分)	不符合要求扣1分;	
	工作服整洁, 无污渍, 无破洞, 工作鞋不穿高跟鞋、拖鞋, 统一佩带胸卡, 位置合适, 端正。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	上班时不得佩戴首饰, 化妆淡雅; 长发应盘起, 不留长指甲, 不涂指甲油。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	遵守劳动纪律, 不迟到, 不早退。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	戒除烟瘾, 精神饱满, 认真执行各种安全管理制度, 落实各项护理措施。(1分)	不符合要求扣1分;	
	团结大局, 团结协作, 服从分配, 不做与工作无关的事情。(2分)	不符合要求扣2分;	
	积极参加院内组织的各项活动、学习、会议、考试等等。(2分)	不符合要求扣2分;	
护理管理 (40分)	安排好各工作班次, 认真填写考勤记录, 准确无误。(3分)	不符合要求扣3-5分;	
	积极参加各种会议, 参与晨会交接, 及时传达院务会及科务会精神, 落实到位, 有记录。(5分)	不符合要求扣1-3分;	
	周安排、月工作计划, 组织规范, 有记录。(5分)	不符合要求扣1-3分;	
	按照科室标准规范, 落实各项护理质量管理。(3分)	不符合要求扣1-3分;	
	保持生活区各病区及公共区域的环境卫生, 物品摆放整齐, 无异味。(4分)	不符合要求扣1-3分;	
	检查每日病区消毒, 落实工作的落实情况。(5分)	不符合要求扣2-4分;	
	做好每月护理统计及申报报表等上报工作, 数据准确及护理部临时性工作的上报。(4分)	不符合要求扣1-3分;	
	积极参加业务培训, 提高技能及护理部组织的非护理质量管理的工作, 对非护理管理进行考核, 发现问题, 及时反馈非护理人员整改。(5分)	不符合要求扣1-5分;	
护理培训 (18分)	制定年、季培训计划, 有记录。(5分)	不符合要求扣1-3分;	
	落实培训计划, 提高护理人员培训合格率, 提高护理人员护理水平。(5分)	不符合要求扣2-4分;	
	对新上岗职工进行带教, 进行岗前培训, 有记录。(3分)	不符合要求扣2-6分;	
安全管理 (12分)	区内落社患儿照顾安全性质, 监护规范。(3分)	不符合要求扣2分;	
	组织护理人员对区内安全进行考核, 考核物品上上考核, 对工作人员照顾患儿的安全教育, 提高安全意识, 落实安全措施。(4分)	不符合要求扣1-4分;	
	组织科室安全参与院及护理部安全知识培训及演练, 提高安全意识。(5分)	不符合要求扣5分;	
护理记录管理 (8分)	每日整理护理记录本, 记录准确规范, 字迹清楚, 护理部每月对生活区记录本文件表等进行考核, 发现问题整改。(3分)	不符合要求扣3分;	
	每年对护理记录本进行考核, 整理, 送护理部考核一百分, 满分。(5分)	不符合要求扣3-5分;	
固定资产管理 (10分)	检查科室固定资产使用情况, 有记录及台账, 做好科室固定资产管理。(5分)	不符合要求扣2-4分;	
	每年对固定资产进行一次, 盘点, 卡, 账相符, 送护理部资产台账, 整理时, 做好台账管理。(5分)	不符合要求扣1-3分;	

检查者:

被检查科区负责人:

年 月 日

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF TG 301-1.06-2022

洗涤服务规范

2022-09-22 发布

2022-10-10 实施

北京市第二儿童福利院 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。

本文件由北京市第二儿童福利院提出并归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院。

本文件主要起草人：董焱、田雪、赵秀娟、刘文晴。

本文件自 2022 年 9 月 22 日发布。

洗涤服务规范

1 范围

本标准规定了洗涤服务的范围、规范性引用文件、术语和定义、服务内容与要求、服务流程及服务质量控制。

本标准适用于孤残儿童衣物的洗涤服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注明日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件，凡是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。

Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范

Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 洗涤服务

通过专业清洗设备及清洗公司，对孤残儿童的衣物，被服进行清洗，使孤残儿童衣着干净整洁舒适的流程。

4 内容与要求

4.1 机洗服务

4.1.1 服务内容

4.1.1.1 清洁员应将需机洗的脏衣物（包括围嘴、毛巾、袜子、约束用品、围栏、坐垫等）收集至盥洗室。

4.1.1.2 清洁员在收集衣物时应检查衣物内是否有危险物品，如有应立即处理，约束用品清洗前应将磁扣收集，集中保管。

4.1.1.3 清洁员应将收集好的污衣物分类，不同品类衣物均分开洗涤；分别放入专用洗衣机内。

4.1.1.4 洗涤前对清洁员对污衣物进行初步去污处理，将带有饭渣的衣物放在流动水下，冲净食物残渣，拧干水分。

4.1.1.5 清洁员应将分类好的污衣物使用含氯消毒剂浸泡 30 分钟后分别投放至专用衣物洗衣机内。

4.1.1.6 清洁员应根据污物数量加入清洗剂及衣物除菌剂。

4.1.1.7 清洁员应关闭洗衣机门，接入电源，调节洗衣机模式，设置洗涤时间进行洗涤。

4.1.1.8 洗衣机停止运行后切断电源，清洁员应打开洗衣机门，取出衣物，放置于清洁的盆内，至晾衣架前抻平晾挂。

4.1.1.9 清洁员应将晾干后的毛巾或围嘴收集至干净整洁的存放地点，叠放整齐，定点放置。

4.1.2 服务要求

4.1.2.1 清洁员在提供服务过程中应按照 Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范要求进行操作，采取相应预防措施，保障孤残儿童生命安全。

4.1.2.2 清洁员应将孤残儿童衣物根据品类分开洗涤。

4.1.2.3 清洁员应将感染性衣物（如有腹泻、发热、呕吐等症状孤残儿童衣物）清洁员应按照 Q/EEF BZ 203-1.10-2022 卫生防疫管理规范进行处理。

4.1.2.4 清洗前清洁员应将污物使用含氯消毒液浸泡，浓度在 250-500mg/L，消毒液配比时应待消毒剂与水充分融合后再浸泡。

4.1.2.5 清洁员应根据洗衣液、洗衣粉配比说明投放洗涤剂。

4.1.2.6 清洁员在洗衣机使用时应注意用电安全，使用后切断电源，远离水源。

4.1.2.7 清洁员应将使用后的洗衣机、浸泡桶、盆等洗涤容器使用 500mg/L 的含氯消毒剂浸泡消毒，做到一用一清洗一消毒。

4.1.2.8 洗涤过程中清洁员应将污衣物与洗净的衣物应分别放置于污衣投放区及清洁区。

4.1.2.9 清洗衣物的洗衣机应分为衣物专用洗衣机，鞋袜专用洗衣机，感染性衣物专用洗衣机，并做好标识。

4.1.2.10 清洁员在提供服务过程中应依据 Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案要求，对照护服务过程中突发意外的情况进行正确处置。

4.1.2.11 洗涤完成后清洁员应填写《日常卫生清洁记录》（见附录 A）及《工作量统计表》（见附录 B）。

4.2 手洗服务

4.2.1 运动鞋、拖鞋清洗

4.2.1.1 清洁员将需要清洗的运动鞋、拖鞋收集至盥洗室。

4.2.1.2 清洁员将收集后的孤残儿童运动鞋、拖鞋应投放至专用浸泡桶内。

4.1.1.3 清洁员应戴橡胶手套，将鞋面上的饭渣、便渍使用清水冲洗干净。

4.1.1.4 清洁员应使用含氯消毒剂将鞋浸泡 30 分钟后再进行清洗。

4.1.1.5 清洁员应把鞋面打湿，将鞋的各面使用肥皂涂抹均匀，使用鞋刷，按照内里，鞋面，鞋底的顺序刷洗鞋面及内里，最后刷洗鞋底。

4.1.1.6 清洁员应使用流动水冲净鞋内里及表面的泡沫，挤出水分。

4.1.1.7 清洁员应将洗净的鞋投放至专用洗衣机中脱水，脱水后切断洗衣机电源。

4.1.1.8 清洁员将脱水后的运动鞋放在清洁的盆中，转运至阳光下暴晒，待干后集中收集，定点放置。

4.2.2 墩布、擦布清洗

4.2.2.1 清洁员应将使用后的墩布摘下墩布套，收集至墩布套浸泡桶中，使用后的擦布收集到擦布清洗盆中。

4.2.2.2 清洁员应对表面有污渍、饭渣、便渍的墩布套、擦布使用流动水冲洗干净。

4.2.2.3 清洁员应将生活区内墩布、擦布应按照颜色标识单独浸泡消毒后再清洗。

4.2.2.4 清洁员应将墩布套、擦布浸湿，使用肥皂或清洗剂涂抹均匀。

4.2.2.5 清洁员使用双手握住墩布套及擦布两侧揉搓，使墩布套、擦布充分揉搓，重点污渍部位反复揉搓。

4.2.2.6 清洁员应使用流动水冲洗表面泡沫，拧干水分。

4.2.2.7 清洁员应将清洗后的墩布套、擦布使用含氯消毒剂浸泡消毒 30 分钟后晾干备用。

4.2.3 服务要求

4.2.3.1 清洁员在提供服务过程中应按照 Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范要求进行操作，采取相应预防措施，保障孤残儿童生命安全。

4.2.3.2 清洁员应将墩布、擦布至少每日收集，清洗、消毒一次，随脏随洗，

每三个月更换一次。

4.2.3.3 接触过感染性污物（如发热、腹泻、呕吐孤残儿童的分泌物、排泄物）的墩布、擦布，运动鞋、拖鞋等，清洁员应按照 Q/EEF BZ 203-1.10-2022 卫生防疫管理规范进行处理。

4.2.3.4 手洗服务前清洁员应将污物使用 250-500mg/L 含氯消毒剂浸泡 30 分钟，消毒液配比时应待消毒剂与水充分融合后再浸泡。

4.2.3.5 生活区内墩布应做好颜色标识，红色：卫生间、盥洗室、淋浴房；绿色：餐厅等相关区域；黄色：患病人员活动区域及隔离室；蓝色：办公等公共区域；白色：儿童居室、居室楼道等相关区域。擦布应做好标记，专部位专用。

4.2.3.6 清洁员应根据污物数量参照清洗剂说明使用清洗剂。

4.2.3.7 清洁员应将手洗物品使用的容器如：墩布桶、浸泡桶，盆等做好文字标识，专物专用，定点使用，分别洗涤，使用后进行清洗，使用 500mg/L 消毒液浸泡消毒。

4.2.3.8 清洁员在提供服务过程中应依据 Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案要求，对照护服务过程中突发意外的情况进行正确处置。

4.2.3.9 洗涤完成后清洁员应填写《日常卫生清洁记录》（见附录 A）及《工作量统计表》（见附录 B）。

4.3 外洗服务

4.3.1 服务内容

4.3.1.1 检查：清洁员进行污衣物收集时应减少抖动，检查无破损，无污物。

4.3.1.2 预处理：清洁员应对有污物的衣服将污衣物清除表面污垢，如沾染感染性污渍，应先使用 500mg/L 含氯消毒剂浸泡，充分作用 30 分钟后在做冲洗表面污垢的操作，然后用专用收集袋单独收集。

4.3.1.3 分类：清洁员应将污衣物投放至污衣车内，污衣车应在指定地点放置。每日根据污衣类别：如内衣外衣、颜色深浅等进行分类，衣物与床上用品应分开放置。

4.3.1.4 打包：清洁员应将分类好的脏衣物使用专用包布分别打包。

4.3.1.5 运送：清洁员应戴口罩及手套，将打包好的脏衣物放置在转运车上，在固定时间段内，将脏衣物转运至指定地点，运送过程中防止遗撒；

4.3.1.6 交接：运送至指定地点后，清洁员应与洗衣公司人员共同清点衣物数量，确认无误后在洗衣公司的洗衣交接单上签字。清洁员推转运车返回生活区，对转运车一用一清洗一消毒。清洁员摘手套及口罩，七步洗手法洗手。

4.3.1.7 验收：清洁员接收衣物前应戴口罩及手套，于固定时间段内推转运车至接收衣物地点，与洗衣公司人员共同清点衣物数量，确认无误后，在洗衣公司的洗衣交接单上签字，衣物转运至生活区内。清洁员摘手套及口罩，进行手卫生。

4.3.1.8 整理：清洁员应每日对验收后的衣物按照内外衣、上下装进行分类整理，折叠整齐后摆放到指定位置。

4.3.2 服务要求

4.3.2.1 清洁员在提供服务过程中应按照 Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范要求进行操作，采取相应预防措施，保障孤残儿童生命安全。

4.3.2.2 孤残儿童床品（床单、被套、枕套、枕芯、水被、水褥、棉被）、衣物（保暖衣、保暖裤、T恤、夏裤、秋衣、秋裤、运动衣、运动裤、棉服、马甲、浴巾、窗帘、椅垫等）应由清洁员转运至院外清洗。

4.3.2.3 清洁员应对孤残儿童床上用品每月至少清洗两次，衣物每周至少清洗一次，特殊污衣物随脏随处理，窗帘每年清洗至少一次。

4.3.2.4 清洁员应把被血液、体液、排泄物、分泌物污染或疑似感染性衣物及床上用品应清洁员应按照 Q/EEF BZ 203-1.10-2022 卫生防疫管理规范进行处理，使用专用塑料袋包装封口后封闭运输。

4.3.2.5 洗涤后的织物应完好无破损，外观整洁、不变形、无水渍、无异物、无异味、无严重掉色。

4.3.2.6 清洁员应将孤残儿童污衣物桶固定位置存放，洁净衣服验收后应放置于清洁区整理。

4.3.2.7 清洁员在提供服务过程中应依据 Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案要求，对照服务过程中突发意外的情况进行正确处置。

5 洗涤服务流程

包括衣物检查、清点，衣物收集、预处理，分类，运输，洗涤，晾晒，整理，物品消毒等步骤，工作流程从污染到洁净，分区域、不交叉。

5.1 衣物检查、清点

5.1.1 清洁员检查衣物将破损的衣服报废处理。

5.1.2 清洁员检查衣物中有无夹带危险物品，如有危险物品立即处理，丢弃至孤残儿童接触不到的地点。约束用品洗涤前取下磁扣，集中保管。

5.1.3 清洁员对衣物数量进行清点并记录。

5.2 衣物收集、预处理

5.2.1 清洁员应使用流动水冲洗衣物上饭渣、便渍等再收集。

5.2.2 清洁员应把被血液、体液、排泄物、分泌物污染或疑似感染性衣物及床上用品使用 500mg/L 的含氯消毒剂预处理后再收集。

5.2.3 清洁员应将收集的污物存放在指定污衣存放地点。

5.3 衣物分类、运送

5.3.1 清洁员应对专人专用物品做好标记。

5.3.2 清洁员应将孤残儿童被子、枕头、床单、被罩等应与衣服分开打包。

5.3.3 清洁员应将院外送洗衣物按照内、外衣，颜色深浅进行分类、打包。

5.3.4 清洁员应将机洗衣物按品类分类后转运至专用洗衣机。

5.3.5 清洁员应将手洗衣物按照墩布、擦布、鞋类分类，转运至专用清洗桶。

5.3.6 清洁员应将外洗衣物转运至指定地点，运送工具应每次使用后消毒。

5.4 衣物洗涤

5.4.1 衣物洗涤前清洁员应评估洗涤间环境安全、用电安全、洗涤设备周边无水渍，无危险物品。

5.4.2 院内清洗衣物由清洁员按照第四章 4.1、4.2 中内容进行清洗。

5.4.3 院外清洗衣物由清洁员按照第四章 4.3 中内容将污衣物交接给洗衣公司。

5.4.4 洗涤过程中如洗涤设备发生故障，清洁员应立即切断洗衣机电源，停止洗涤操作，做好鼓掌标识，及时报修。

5.5 衣物晾晒及整理

5.5.1 院内清洗衣物由清洁员对清洗后的衣物进行晾晒，晾晒环境应通风干燥。衣物晾晒不可重叠错落。

5.5.2 清洗后的织物应外观整洁、不变形、无褶皱、无污垢，无异味。

5.5.3 衣物干燥后，清洁员应叠放整齐。

5.5.4 院外清洗衣物由清洁员转运至生活区内，根据内外衣、上下装等品类分类后放置在库房集中管理。

5.6 物品消毒与整理

5.6.1 衣物清洗后清洁员应对清洗设备、衣物收集桶，盆进行消毒，应做到一用一清洗一消毒。

5.6.2 清洁员应将污衣物收集桶、盆与洁净衣服盛放盆每日使用 250mg/L 含氯消毒剂进行清洗消毒。

5.6.3 清洁员应将盛放洁净衣物的盆与盛放污衣的盆分别做好标记。

5.6.4 清洁员应将使用后的洗衣机打开舱门通风，防止滋生细菌。

5.6.5 清洁员应每日对清洗衣物数量及设备消毒情况进行记录，填写《工作量统计表》（见附录 B）《日常卫生清洁记录》（见附录 A）。

5.7 传染性疾病发生期间洗涤服务要求

5.7.1 院内清洗衣物如有传染病传播风险，清洁员应在收集衣物前应按照 Q/EEF BZ 203-1.10-2022 卫生防疫管理规范进行处理。

5.7.2 院外清洗衣物如有传染病传播风险，清洁员应在收集衣物前使用 500mg/L 含氯消毒剂浸泡，充分作用 30 分钟后使用感染性衣物收集袋进行收集，收集后运送至洗衣公司进行清洗。

5.7.3 新冠肺炎疫情及其他感染性疾病大流行期间院外清洗衣物运送过程中清洁员应穿防护服，戴防护口罩及手套，与洗衣公司进行无接触交接。

5.7.4 清洁员将衣物运送回生活区前应对衣物外包装使用 500mg/L 含氯消毒剂进行喷洒消毒。

5.7.5 清洁员应对运送过衣物的转运车使用 500mg/L 含氯消毒剂擦拭后方可进入生活区。

6 服务质量控制

6.1 清洁员应每日按照本标准第 4、5 章的服务内容与要求及服务流程提供洗涤服务，并且负责每日对洗涤设备进行清洗消毒，检查未洗净衣物返回洗衣公司或生活区内重新洗涤，填写《洗涤服务登记表》（见附录 A）及《工作量统计

表》(见附录 B)。

6.2 生活区区长根据《护理人员照护质量考核标准》(见附录 C)对洗涤质量进行监督检查,检查过程中发现问题立即指出,并按照本标准第 4、5 章的服务内容与要求及服务流程进行整改,填写《护理服务整改记录》(见附录 D)。生活区区长应每月对洗涤数量进行统计、汇总,填写《工作量统计表》(见附录 B)。

6.3 护理部主任应每月定期抽查洗涤服务质量与卫生状况(如残留物等),在抽查过程中发现问题应立即指出,并按照本标准第 4、5 章的服务内容与要求及服务流程进行整改,并对不合格项进行分析,查找原因,次月检查整改情况,填写《护理服务整改记录》(见附录 D),促进洗涤服务质量提升。

附录 B
(规范性)
工作量统计表

EEF-III-A1-12

工作量统计表

生活区																						年				
日期	开始人数	结束人数	新入人数	调入人数	迁出人数	转出人数	死亡人数	实有人数	性别		总人数	患病人数	受伤人数	事故人数	产假人数	病假人数	外借人数	合同人数	在职人数	离退休人数	其他人数	合计	签字			
									男	女																
1																										
2																										
3																										
4																										
5																										
6																										
7																										
8																										
9																										
10																										
11																										
12																										
13																										
14																										
15																										
16																										
17																										
18																										
19																										
20																										
21																										
22																										
23																										
24																										
25																										
26																										
27																										
28																										
29																										
30																										
31																										
总计																										

注：此表由生活区进行填写，填写要求见附录，填写日期，月报汇总表由生活区区长填写，呈报上级管理部门。

区长：

附录 C

(规范性)

护理人员照护质量考核标准

EEF-HL-B1-09

护理人员照护质量考核标准

姓名:

扣分:

总得分:

检查项目 (100分)	检查内容及分值	检查扣分标准	扣分原因	
医德医风 (12分)	服务态度热情, 关心爱护孤残儿童, 严格执行民政部“六不准”原则。(1分)	不符合要求扣1分;		
	工作服整洁, 无污渍, 无异味, 工作鞋不穿高跟鞋, 拖鞋, 统一佩戴胸卡, 位置合适, 端正。(2分)	不符合要求每项扣1分;		
	上班时不得佩戴首饰, 浓妆淡抹, 长发应盘起, 不留长指甲, 不涂指甲油。(2分)	不符合要求每项扣1分;		
	遵守劳动纪律, 不迟到, 不早退。(2分)	不符合要求扣2分;		
	爱岗敬业, 精神饱满, 认真落实各种安全管理制度, 落实各项护理措施。(1分)	不符合要求扣1分;		
	顾全大局, 团结合作, 服从分配, 不做与工作无关的事情。(2分)	不符合要求扣2分;		
	积极参加院内组织的各项活动, 学习, 会议, 考核等等。(2分)	不符合要求扣2分;		
基础护理 (64分)	个人卫生 (17分)	1. 孤残儿童服装干净整洁, 合体。(2分)	不符合要求扣2分;	
		2. 每周为孤残儿童洗澡两次, 剪指甲(趾)甲一次。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
		3. 洗浴前准备好孤残儿童的换洗衣物。(2分)	不符合要求扣2分	
		4. 调节浴室温, 水温, 室温不低于26℃, 水温38℃~41℃。(2分)	不符合要求每项扣1分	
		5. 孤残儿童的洗澡用具一人一套, 不得混用。(5分)	未专用扣5分;	
		6. 掌握正确洗手方法。(2分)	未掌握扣2分;	
		7. 孤残儿童做到饭前便后用肥皂水和流动水洗手。(2分)	未洗手扣2分;	
	饮食/进餐 (25分)	1. 照顾孤残儿童饮食的工作人员, 彻底洗手。(2分)	未洗净双手扣2分;	
		2. 孤残儿童饮食按照饮食要求给予, 合适定时定量。(3分)	不符合要求扣1-2分;	
		3. 餐具清洁无污渍, 消毒程序正确, 无异味, 无残渣。(5分)	不符合要求扣5分	
		4. 孤残儿童进餐饮水实行一人一巾一纸一巾。(5分)	不符合要求扣5分	
		5. 照顾孤残儿童进餐应帮助孤残儿童采取正确姿势, 颌下垫毛巾。(2分)	不符合要求扣2分	
		7. 用餐后应清洁孤残儿童脸部及双手。(3分)	不符合要求扣1-3分	
		8. 食品存储要干燥, 凉爽, 通风。(2分)	不符合要求扣2分	
		9. 生吃瓜果要洗净或去皮, 防止食用前的污染。(3分)	不符合要求扣3分	
		整理/卧位 (9分)	1. 孤残儿童的被褥要清洁, 干燥, 无污渍, 每周更换一次或脏即更换。(2分)	不符合要求扣1-2分
	2. 合理安排孤残儿童就寝时间, 挂好窗帘, 衣服叠放整齐, 室内严禁锁门, 孤残儿童不戴头帽等, 午睡时要进行不间断		不符合要求扣1-3分	

	巡视。(3分)		
	3.卧床婴幼儿遵医嘱保持卧位,做好保护性的床单位管理,防止发生坠床。使用保护性的床单位时,要保持肢体处于功能位,卧位舒适,松紧适宜,每15-20分钟巡视一次,观察肢体的反应的颜色。(4分)	不符合要求扣1-3分;	
活动 (6分)	1.合理安排婴幼儿室内的户外活动。(2分)	不符合要求扣2分;	
	2.工作人员进行动态巡视,保证婴幼儿活动巡视范围内。(2分)	不符合要求扣2分;	
	3.情绪不稳、紧张者,先不单独让婴幼儿单独参加户外活动。(2分)	不符合要求扣2分;	
加园/更换尿布 (7分)	1.生活不能自理的婴幼儿应督促加园及清洁双手。(2分)	不符合要求扣2分;	
	2.卧床婴幼儿更换尿布需要更换尿布,会阴及臀部保持清洁,无异味,不得出现臀红或皮疹。(5分)	不符合要求扣1-3分;	
服务安全 (10分)	1.婴幼儿活动区清理活动场所的危险物品或设施设备。(2分)	不符合要求扣2分;	
	2.严格落实交接接班制度,钥匙随身携带,重点部位,危险物品应加锁保管。(2分)	不符合要求扣2分;	
	3.要熟知婴幼儿的安全管理程序及各项应急预案,防范措施,认真执行各项安全管理制度,对婴幼儿进行正确、及时、安全妥善的护理。(5分)	不符合要求每项扣2分;	
	4.熟练掌握各项设备设施使用方法及注意事项。(1分)	不符合要求扣1分;	
护理文件 (10分)	1.各项记录表格填写齐全,符合规范要求。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	2.做到及时、规范、准确填写各项护理文件记录。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	3.各项记录书写规范,字迹清晰,无漏项。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	4.及时、正确办理出入院相关手续。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	5.做好文件收集、归档工作。(2分)	不符合要求扣2分;	
清洁卫生 (4分)	1.公共区域卫生包括环境、寝区、护士站、浴室、配餐间、卫生间清洁并随时保持清洁,保持地面干净清洁,无污物、积水、浮土,无死菌。(1分)	不符合要求扣1分;	
	2.办公用品物品整齐,桌椅无杂物,不得摆放与工作无关的生活物品和食品。桌面及办公机具表面,应保持无灰尘、污迹,公共物品摆放整洁。(1分)	不符合要求扣1分;	
	3.药柜药品摆放规范,合理、整齐。(1分)	不符合要求扣1分;	
	4.环境不得摆放物品,杂物,阻碍通行,影响美观。(1分)	不符合要求扣1分;	

区长签字:

本人签字:

年 月 日

附录 D
 (规范性)
 护理服务整改记录

EEF-HL-B1-13

护理服务整改记录

科区:		日期: 年 月		记录人:	
发现问题	整改措施	整改时限	复查情况		
责任人					
检查人					

参 考 文 献

- [1] MZ/T 189 养老机构洗涤服务规范

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF TG 301-4. 01-2024

代替 Q/EEF Q/EEF TG 301.05-2020

陪同就医服务规范

2024-09-03 发布

2024-09-03 实施

北京市第二儿童福利院 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。

本文件代替 Q/EEF TG 301-4.01-2022《陪同就医服务规范》，与 Q/EEF TG 301-4.01-2022 相比，对表格进行增加及布局调整。

本文件由北京市第二儿童福利院提出并归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院。

本文件主要起草人：田雪、刘文晴、赵秀娟、范磊、岳明、李建国、朱立艳、宗雨、孙欣伶。

本文件自 2024 年 09 月 03 日日发布。

本文件自实施之日起代替并同时废止 Q/EEF TG 301-4.01-2022。

陪同就医服务规范

1 范围

本文件规定了陪同就医服务的基本要求、服务内容与要求、服务流程及服务质量控制。

本文件适用于陪同孤残儿童去医疗机构就医的服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注明日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件，凡是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。

Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范

Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 陪同就医

陪同孤残儿童到医疗卫生机构就医的活动。

4 基本要求

4.1 人员要求

4.1.1 陪同就医人员上岗前应参加岗前培训及考核，考核合格者方能上岗进行陪同就医服务。

4.1.2 陪同就医人员应熟知陪同就医流程及注意事项，在陪同就医前后都要进行手卫生。

4.1.3 陪同就医人员应确定就诊医疗机构是否需要预约，确定就诊时间。

4.2 环境要求

4.2.1 陪同就医人员应查看就医、体检场所无危险物品、调节室内温度：夏季不低于26℃为宜，冬季18-22℃为宜，湿度45%-55%，室内空气清新无异味。

4.2.2 提供健康体检服务的医疗机构场所需符合《医疗机构管理条例》、《健康体检管理暂行规定》等相关要求。

4.3 物品要求

4.3.1 陪同就医人员应检查安全防护用品及出行辅助设备性能良好、干净整洁、无安全隐患。

4.3.2 陪同就医人员应根据孤残儿童病情携带公务卡、医保卡、现金、孤残儿童健康卡等。

4.3.3 司机应检查出行车辆性能完好、安全舒适、车内温度适宜。

4.3.4 陪同就医人员应根据孤残儿童病情、身体健康状况准备生活用品、一次性用品、一次性防护用品等，物品应干净整洁、包装完好、在有效期内型号相符等。

4.3.5 陪同就医人员应携带手机等通讯设备，电量充足、通讯正常

4.4 安全要求

4.4.1 陪同就医人员在提供服务过程中应按照 Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范要求进行操作，采取相应预防措施，保障孤残儿童生命安全。

4.4.2 陪同就医人员应检查安全防护用品及出行辅助设备功能、性能良好，熟知使用流程。

4.4.3 陪同就医人员熟知陪同就医流程。

4.4.4 陪同就医人员应检查就医环境安全无安全隐患，保护孤残儿童个人隐私，必要时给予关闭门窗、屏风遮挡等。

4.4.5 陪同就医人员应依据 Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案要求，密切观察孤残儿童病情变化，陪同就医人员应看护孤残儿童不离开视线，防止走失或跌倒，必要时做好保护性约束，防止意外伤害事件发生，对服务过程中突发意外的情况按要求进行正确处置。

4.4.6 陪同就医人员在发现孤残儿童病情发生变化时，应配合医疗机构救治工作并随时使用手机等通讯设备进行上报沟通。

4.4.7 陪同就医人员在挪动孤残儿童过程中要轻柔，方法得当，不应强拉硬拽，避免挫伤、骨折等情况。

5 服务内容与要求

5.1 陪同就诊

5.1.1 孤残儿童出现身体不适或病症时，护理员应询问孤残儿童。

5.1.2 孤残儿童到院外医疗机构就医前，护理员应了解孤残儿童的身体状况。

5.1.3 到达医院后，护理员应安排孤残儿童在座位等候，告知等候期间的注意事项。

5.1.4 护理员应携带孤残儿童医保卡到挂号窗口办理挂号手续、领取就诊卡。

5.1.5 护理员应携带就诊卡陪同孤残儿童到相关诊室等候分诊、就诊。

5.1.6 就诊过程中，护理员应协助孤残儿童陈述病情，询问医生配合治疗的要点和注意事项，密切关注孤残儿童的反应、情绪变化，如遇异常及时反馈医护人员并向院里报告。

5.1.7 就诊后，护理员应携带诊疗医生开具的处置单据，安置好孤残儿童，办理缴费手续，预约辅助检查，到药房取药。

5.1.8 辅助检查时，护理员应询问检查注意事项、检查报告的领取时间和要求。不能当天检查的项目，护理员应确定检查项目的检查时间、检查地点和注意事项。

5.1.9 辅助检查完成后，护理员应按时领取检查结果，并携带检查结果返回诊室就诊。如检查结果当天不能领取时，护理员应询问和确定领取检查报告的时间。

5.1.10 取药时，护理员应将领取的药品与处方核对，核对内容包括：药品名称、剂量、数量、有效期，确认无误后离开。

5.2 陪同治疗

5.2.1 护理员应携带医生开具的治疗单据，按治疗时间带孤残儿童到相关的治疗科室进行治疗。

5.2.2 治疗前，护理员应询问孤残儿童身体状况，提醒饮水或上厕所，做好治疗准备工作。

5.2.3 治疗时，护理员应向医护人员说明孤残儿童的禁忌，询问注意事项，按医护人员要求协助完成以下治疗：

a) 理疗：护理员应将医生开具的理疗单据主动给相应治疗室的护士，理疗前与护士核对好孤残儿童基本信息和治疗部位。在护士指导下固定好孤残儿童的身

体情况，过程中严格按照理疗流程、时间和注意事项的要求，并不间断查看理疗的部位情况，有异常及时报告护士。

b) 换药：护理员应将医生开具的换药单据主动交给相应换药室医务人员，换药前与医务人员核对孤残儿童信息和换药部位。在医务人员指导下协助孤残儿童摆放适宜的体位，过程中观察询问孤残儿童有无不适，有异常及时报告医务人员。

c) 注射、输液：护理员应将医生开具的注射、输液单据主动交给相应治疗室的护士，注射、输液前与护士核对好孤残儿童基本信息和注射、输液部位。在护士指导下协助孤残儿童摆放适宜的体位，固定好相应部位，询问护士注意事项，过程中观察孤残儿童身体状况、注射、输液部位情况，输液量，滴速等情况，给予饮水、提醒上厕所或接尿，有异常及时报告医务人员。

5.2.4 治疗结束后，护理员应帮助或协助孤残儿童穿好衣服，确定再次治疗的时间。接种疫苗后有留观要求时，护理员应陪伴孤残儿童按医护人员的要求在指定的地点完成留观时间。

5.2.5 治疗和留观过程中，护理员应并密切关注孤残儿童的反应、情绪变化，如遇异常及时反馈医护人员、并对孤残儿童进行安抚。

5.3 陪同健康体检

5.3.1 孤残儿童进行健康体检前，护理员应了解健康体检项目内容及注意事项。

5.3.2 护理员应了解孤残儿童身体健康状况，根据健康体检项目于体检前一天告知健康体检注意事项，提醒空腹、饮水或上厕所等，做好健康体检准备工作。

5.3.3 到达体检机构后，护理员应领取健康体检单，根据健康体检机构体检流程陪同孤残儿童到相关诊室等候分诊、体检。

5.3.4 护理员在陪同等候时应安排孤残儿童在座位等候，告知等候期间的注意事项。

5.3.5 健康体检过程中，护理员应协助孤残儿童陈述基本信息、健康史，询问医生配合体检的要点和注意事项，密切关注孤残儿童的反应、情绪变化，如遇异常及时反馈医护人员并向院里报告。

5.3.6 完成健康体检项目后护理员应根据体检医生安排携带体检单陪同孤

残儿童进行下一项健康体检项目。

5.3.7 健康体检项目均完成后，护理员应携带健康体检单与体检医生确认体检项目完成情况，如当天检查的项目未全部完成，护理员应与体检医生确定检查项目的检查时间、检查地点和注意事项。

5.3.8 所有健康体检项目检查完成后护理员应与体检医生确定领取健康体检报告时间，安置好孤残儿童。

5.3.9 护理员领取健康体检报告后，应询问医生健康问题及注意事项。

5.4 办理住院、出院服务

5.4.1 孤残儿童出现身体不适或病症时，经门急诊医生诊治需住院治疗时，护理员应随时与生活区管理人员保持联系，上报就诊情况。

5.4.2 护理员应拿取医生开具的住院单据以监护人的身份到医院住院处办理住院相关手续。

5.4.3 护理员安置孤残儿童入住病区，配合医护人员做好孤残儿童健康状况、病史等问诊相关工作。

5.4.4 护理员安置好孤残儿童后应联系医院护工公司聘请护工进行孤残儿童住院期间的照护工作，护理员应将孤残儿童的生活起居、饮食、二便、健康状况、特殊注意事项、生活用品等情况与护工进行详细交接。

5.4.5 护理员按照医院相关流程为孤残儿童办理就餐卡并与护工进行交接。

5.4.6 护理员将孤残儿童安置妥当后，将相关单据带回。

5.4.7 生活区接到医院出院通知后，生活区管理人员应根据孤残儿童身体状况安排 1-2 名护理员前往医院办理出院手续，应携带必要的生活用品、衣物、保护性约束用品、辅助出行工具等。

5.4.8 护理员到达医院后应向主管医生了解孤残儿童疾病及用药相关注意事项并记录，将孤残儿童住院期间生活起居、饮食、二便、就餐卡、生活用品等情况与护工进行交接。

5.4.9 护理员应根据医院流程到出院处办理相关手续后安置孤残儿童返回。

6 服务流程

6.1 陪同就诊、治疗

6.1.1 健康判断

6.1.1.1 孤残儿童发生疾病，护理员应立即将孤残儿童出现的症状、身体精神状态报告生活区内班组长及生活区管理人员并查看孤残儿童一般状况，生活区管理人员逐级上报后由陪同就医人员陪同孤残儿童外出就诊。节假日及夜班告知主管科室值班带班人员及业务带班人员逐级报批。

6.1.1.2 生活区管理人员应将孤残儿童主要病情、发病症状、身体精神状态、既往史、用药种类、频次、剂量、饮食、二便情况等健康状况进行记录，根据孤残儿童病情和自理程度准备出行辅助工具，安排 1-2 名护理员陪同就诊，节假日及夜班由主管科室值班带班人员安排。并准备好公务卡、现金、孤残儿童医保卡、健康卡等。

6.1.1.3 孤残儿童病情危重时，护理员应立即报告当班班组长、生活区管理人员，生活区管理人员上报护理部逐级上报，节假日及夜班通知主管科室值班带班人员并逐级上报，根据孩子病情拨打 120 或 999 急救电话。

6.1.1.4 护理员应携带孤残儿童医保卡到属地基层医疗卫生机构进行转诊后再前往就诊医疗机构。

6.1.1.5 业务科应将新入院 18 岁以下未完成全部免疫接种孤残儿童的免疫预防接种证送至属地卫生院进行筛查，并告知孤残儿童身体状况、病史等相关信息。根据属地卫生院要求，为可进行免疫接种的孤残儿童完成预约。

6.1.1.6 孤残儿童所属科室应在孤残儿童接种疫苗前 1 日，详细了解孤残儿童近期身体状况，身体异常或正在服药的应将情况报给业务科医护人员，医护人员根据病情做出判断，如无法按预约时间完成接种的，待孤残儿童身体好转后再预约接种时间。

6.1.2 服务前准备

6.1.2.1 物品准备：护理员应确定就诊医疗机构是否需要预约，确定就诊时间，根据孤残儿童病情和自理程度准备出行辅助工具、安全保护性约束用品、据季节气温为孤残儿童穿戴适宜的外出衣物、生活用品、一次性用品、一次性防护用品等，护理员准备好公务卡、现金（现金只能用于挂号）、孤残儿童医保卡、免疫预防接种证等。护理员应于就医当日给予孤残儿童穿较为宽松的衣服以便于就诊检查。

6.1.2.2 人员准备：孤残儿童所属科室根据孤残儿童身体情况，于陪同就医

当日安排足量的护理员陪同、协助孤残儿童前往属就诊医院、体检地点等。业务科联系属地卫生院进行疫苗接种筛查，为需要接种疫苗的孤残儿童预约接种时间。

6.1.2.3 安全准备：陪同就医人员应检查就医、体检场所无危险物品，保护孤残儿童隐私，必要时给予屏风遮挡、关闭门窗、整理好衣物，体检时按男女区域分开。

6.1.3 服务实施

6.1.3.1 挂号：护理员陪同孤残儿童到达所在医疗机构后进行挂号、办理相关事项。

6.1.3.2 就诊：护理员陪同孤残儿童到诊室就诊，协助孤残儿童陈述病情。

6.1.3.3 取药：护理员及时到药房领取孤残儿童药品，核对药品名称、数量、剂量及注意事项。

6.1.3.4 检查治疗：护理员根据检查、治疗要求协助孤残儿童做好相关准备及注意事项告知协助工作，拿取检查结果进行复诊，记录注意事项。

6.1.3.5 住院：当医生下达住院通知单时，护理员及时联系生活区管理人员或主管科室值班人员，逐级上报，确认住院后，协助办理相关手续。

6.1.3.6 出院结算：护理员协助办理费用结算，并保管好医疗单据、证件等。

6.1.3.7 返回：就医结束或出院时护理员应与医生了解疾病相关注意事项，将孤残儿童安全送到生活区内，按照 Q/EEF TG 301-4.02-2022 协助医疗护理服务规范内容执行，同时保管好医疗单据、证件等。

6.1.4 物品整理与记录

6.1.4.1 护理员应将孤残儿童就医后用药情况及注意事项、医疗单据等与生活区管理人员、班组长进行交接，生活区管理人员根据孤残儿童疾病、用药、注意事项对护理员进行疾病用药相关健康宣教及护理指导，并按要求填写《护理交接班报告》（见附录 A）、《陪同就医服务记录》（见附录 B）、《生活日志》（见附录 C）、《用药登记表》（见附录 D），并将免疫接种证、接种疫苗单交至业务科。业务科根据接种情况完善《北京市第二儿童福利院孤残儿童疫苗查漏补种记录》（见附录 E）。查验接种本并完善接种台账，如疫苗需要多次接种，拟定下一次接种时间。

6.1.4.2 物品整理与消毒：陪同就医返回后护理员及孤残儿童衣物应进行更

换并将换下的衣物清洗消毒备用；保护性约束用品及辅助用具进行清洗喷洒消毒晾干备用；去往传染病医院或科室时需将票据使用紫外线灯照射 30 分钟后进行整理交接。

6.2 陪同健康体检

6.2.1 制定体检计划及体检服务前准备

6.2.1.1 业务科汇总院内养育孤残儿童信息，形成台账，台账应包含孤残儿童姓名、性别、年龄、身份证号码。

6.2.1.2 业务科联系健康体检机构，告知计划体检人数、大概体检日期，协商确定体检天数、日期和人数。

6.2.1.3 业务科根据计划体检天数将孤残儿童按区进行分组，通知孤残儿童体检日期。

6.2.1.4 业务科联系健康体检机构取回体格检查表、尿杯、尿管等物品。

6.2.1.5 业务科将体格检查表按分组进行分类。

6.2.2 服务实施

6.2.2.1 可自行完成健康体检

6.2.2.1.1 业务科应将体格检查表发给孤残儿童所在科室，并发放尿杯、尿管，告知尿常规留样要求。

6.2.2.1.2 护理员引领孤残儿童到达体检科室（检查点）进行检查。

6.2.2.1.3 检查完毕后护理员协助孤残儿童查看体格检查表内项目完成情况，完成全部检查项目回收检查表格表，同时引领孤残儿童领取早餐并离开体检区域与生活区人员进行交接。

6.2.2.2 无法自行完成健康体检

6.2.2.2.1 护理员协助孤残儿童领取体格检查表、尿杯、尿管、采血管等体检必需品。

6.2.2.2.2 护理员协助孤残儿童完成各项检查。

6.2.2.2.3 护理员在孤残儿童检查完毕后对照体格检查表项目再次核对，确认检查项目全部完成后回收体格检查表。

6.2.2.2.4 体检完毕护理员将孤残儿童送回生活区，与生活区护理人员交接，生活区护理人员协助孤残儿童进餐。

6.2.3 物品整理与记录

6.2.3.1 孤残儿童所在科室工作人员应清点回收的体格检查表，逐一检查是否全部完成体检项目。

6.2.3.2 孤残儿童所在科室工作人员应将孤残儿童体检时间在《生活日志》（详见附录 C）上进行记录。

6.2.3.3 孤残儿童所在科室工作人员应将科室设置的检查区域按照院感相关要求要求进行消毒整理。

6.2.4 体检总结

6.2.4.1 业务科与健康体检机构联系，取回健康体检报告及总检报告。

6.2.4.2 业务科联系外包医院医生对孤残儿童体检情况进行总结，逐一查看体检报告，同时结合健康体检机构出具的总检报告，对孤残儿童检查出的重要异常结果进行汇总，形成年度孤残儿童总检报告。

6.2.4.3 孤残儿童所在科室根据年度孤残儿童总检报告，及时对所属孤残儿童体检中出现的重要异常结果安排复查、治疗。

7 服务质量控制

7.1 陪同就医人员应按照本标准第 5 章的服务内容进行各项操作，同时按第 5 章的服务要求进行对照检查，查找过程中出现不符合要求的行为，应立即进行整改。将完成情况填写在《护理交接班报告》（见附录 A）、《陪同就医服务记录》（见附录 B）、《生活日志》（见附录 C）、《用药登记表》（见附录 D）。同时按第 5 章的服务要求进行对照检查，查找过程中出现不符合要求的行为，应立即进行整改。同时做好交接工作。

7.2 教育管理科陪同就医人员应按照本标准第 5 章的服务内容进行各项操作，并填写《陪同就医记录》（见附件 K）、《用药登记表》（见附件 L）。

7.3 生活区区长、科长根据《护理人员照护质量考核标准》（见附录 F），按照第 5 章的服务内容与要求对陪同就医人员进行监督检查，对不符合要求的行为要立即纠正，要求改正，制定整改措施，填写《护理服务整改记录》（见附录 G）和《护理不良事件及差错事故报告表》（见附录 H），要求本月内完成整改，并通过考核。

7.4 主管科室主任、副主任每周按本标准第 5 章服务内容与要求进行服务项

目的抽查，同时对不符合要求的行为当场立即改正，不能立即改正的要求生活区管理人员查找原因，在本月内完成整改，并通过考核，并填写《护理服务整改记录》（见附录 G）和《护理不良事件及差错事故报告表》（见附录 H）。每月对本标准第 5 章服务内容与要求组织开展护理质量大检查，对不符合要求的行为汇总后召开主管科室科务会，将整改问题落实到位并填写《护理部科务会会议记录》（见附录 I）和《护理服务、管理质量考核表》（见附录 J）。

7.5 院标准化工作检查小组每月对生活照料服务质量进行检查。

附录 C
(规范性)
生活日志

EEF-HL-A1-18

生活日志

年 月 入院日期: 年 月 日 所在区:

姓名:		性别:		年龄:		自理能力: <input type="checkbox"/> 自理 <input type="checkbox"/> 半自理 <input type="checkbox"/> 不能自理										
营养状况: <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 中等 <input type="checkbox"/> 不良		月经: <input type="checkbox"/> 来潮前 <input type="checkbox"/> 来潮中 <input type="checkbox"/> 来潮后 <input type="checkbox"/> 异常														
日期	体温(℃)		精神状况				饮食		二便		其他疾病	月经来潮	是否带套	体重(kg)	备注	
	9AM	3PM	正常	兴奋	躁动	萎靡	稳定	易激惹	正常	胃纳差						未进食
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																
28																
29																
30																
31																

第 () 页

附录 E
(规范性)

北京市第二儿童福利院孤残儿童疫苗查漏补种登记

EEF-YW-A1-06

北京市第二儿童福利院孤残儿童疫苗查漏补种记录

记录人:

姓名	种类	乙肝疫苗	脊灰疫苗	百白破疫苗	麻疹疫苗	麻风腮疫苗	乙脑疫苗	流脑疫苗	白破疫苗	A+C流脑	其他
	预约日期										
接种日期											
预约日期											
接种日期											
预约日期											
接种日期											
预约日期											
接种日期											
预约日期											
接种日期											
预约日期											
接种日期											

附录 F

(规范性)

护理人员照护质量考核标准

EEF-HL-B1-09

护理人员照护质量考核标准

姓名:

扣分:

总得分:

检查项目 (100分)	检查内容及分值	检查扣分标准	扣分原因
医德医风 (12分)	服务态度热情,关心爱护残疾儿童,严格执行民政部“六不准”原则。(1分)	不符合要求扣1分;	
	工作服整洁,无污渍,无异味,工作服不穿高跟鞋,拖鞋,统一佩戴胸卡,位置合适,端正。(2分)	不符合要求每项扣1分;	
	上班时不得佩戴首饰,化妆淡雅,长发应盘起,不留长指甲,不涂指甲油。(2分)	不符合要求每项扣1分;	
	遵守劳动纪律,不迟到,不早退。(2分)	不符合要求扣2分;	
	责任心强,精神饱满,认真完成各种安全护理制度,落实各项护理措施。(1分)	不符合要求扣1分;	
	顾全大局,团结协作,服从分配,不做与工作无关的事情。(2分)	不符合要求扣2分;	
	积极参加院内组织的各项活动、学习、会议、考核等等。(2分)	不符合要求扣2分;	
基础护理 (64分)	个人卫生 (17分)	1. 残疾儿童服装干净整洁,合体。(2分)	不符合要求扣2分;
		2. 每周为残疾儿童洗澡两次,剪指甲(趾)甲一次。(2分)	不符合要求扣1-2分;
		3. 洗浴前准备好残疾儿童的换洗衣物。(2分)	不符合要求扣2分
		4. 调节浴室温、水温,室温不低于26℃,水温38℃~41℃。(2分)	不符合要求每项扣1分
		5. 残疾儿童的洗漱用具一人一套,不得混用。(5分)	未专用扣5分;
		6. 掌握正确洗手方法。(2分)	未掌握扣2分;
	饮食/进餐 (25分)	7. 残疾儿童做到饭前便后用肥皂水和流动水洗手。(2分)	未洗手扣2分;
		1. 接触残疾儿童饮食的工作人员,饭前洗手。(2分)	未洗净双手扣2分;
		2. 残疾儿童饮食按照饮食要求给予,食后及时清理。(3分)	不符合要求扣1-2分;
		3. 餐具清洁无污渍,消毒程序正确,无异味,无残渣。(5分)	不符合要求扣5分
		4. 残疾儿童进餐饮水实行一人一杯一巾一水。(5分)	不符合要求扣5分
		5. 喂奶时残疾儿童坐姿应帮助残疾儿童采取正确姿势,颌下垫毛巾。(2分)	不符合要求扣2分
		7. 用餐后应清洁残疾儿童脸部及双手。(3分)	不符合要求扣1-3分
		8. 食品应储存至要干燥、凉爽、通风。(2分)	不符合要求扣2分
		9. 生吃瓜果要洗净或削皮,防止食用前的污染。(3分)	不符合要求扣3分
	就寝/卧位 (9分)	1. 残疾儿童的居住环境清洁,干燥,无污渍,每周更换一次或随脏随换。(2分)	不符合要求扣1-2分
		2. 合理安排残疾儿童就寝时间,睡好窗帘,衣服叠放整齐,室内严禁吸烟;残疾儿童不蒙头睡觉,护理人员进行不间断	不符合要求扣1-3分

		巡视。(3分)		
		3. 卧床患儿需要保持功能位, 做好保护性的束带保护措施, 防止发生坠床, 使用保护性的束带时, 要保持肢体处于功能位, 卧位舒适, 松紧适宜, 每 15-30 分钟巡视一次, 观察肢体的反应的颜色。(4分)	不符合要求扣 1-3 分;	
	活动 (6分)	1. 合理安排患儿的室内外活动。(2分) 2. 工作人员进行动态巡视, 保证患儿活动范围在视线范围内。(2分) 3. 情绪不稳, 易激惹, 史不睦等患儿需要单独进行活动。(2分)	不符合要求扣 2 分; 不符合要求扣 2 分; 不符合要求扣 2 分;	
	如厕/更换尿布 (7分)	1. 生活不能自理的患儿应督促如厕及清洁双手。(2分) 2. 卧床患儿应根据需要更换尿布, 会阴及臀部保持清洁, 无异味, 不得出现臀红或皮疹。(5分)	不符合要求扣 2 分; 不符合要求扣 1-3 分;	
服务安全 (10分)		1. 患儿活动要清理活动场所的危险物品或设备设施。(2分)	不符合要求扣 2 分;	
		2. 严格执行交接班制度, 钥匙随身携带, 重点部位, 危险物品应加锁保管。(2分)	不符合要求扣 2 分;	
		3. 熟知患儿的安全防范体系内容各项安全预案, 防范措施, 认真执行各项安全规章制度, 对患儿进行巡视、及时、安全妥善的护理。(6分)	不符合要求每项扣 2 分;	
		4. 熟悉掌握各项设备设施的使用方法及注意事项。(1分)	不符合要求扣 1 分;	
护理文件 (10分)		1. 各项记录属类填写齐全, 突出重点要求。(2分)	不符合要求扣 1-2 分;	
		2. 做到及时, 规范, 准确填写各项护理文件记录。(2分)	不符合要求扣 1-2 分;	
		3. 各项记录书写规范, 字迹清晰, 无涂改。(2分)	不符合要求扣 1-2 分;	
		4. 及时、正确办理出入院相关手续。(2分)	不符合要求扣 1-2 分;	
		5. 做好文件收集, 归档工作。(2分)	不符合要求扣 2 分;	
清洁卫生 (4分)		1. 公共区域卫生包括楼道、寝室、护士站、浴室、配餐间, 卫生间清洁并随时保持清洁, 保持地面干净清洁, 无污物、积水、尘土, 无死角。(1分)	不符合要求扣 1 分;	
		2. 办公桌面物品整齐, 整洁无杂物, 不得摆放与工作无关的生活用品和食品, 桌面及办公用品表面、椅面无灰尘, 污迹, 公共物品摆放整洁。(1分)	不符合要求扣 1 分;	
		3. 药柜药品摆放规范, 合理, 整齐。(1分)	不符合要求扣 1 分;	
		4. 堆放不得摆放物品, 杂物, 阻碍通行, 影响美观。(1分)	不符合要求扣 1 分;	

区长签字:

本人签字:

年 月 日

附录 G
(规范性)
护理服务整改记录

EEF-HL-B1-13

护理服务整改记录

科区:		日期: 年 月		记录人:	
发现问题	整改措施	整改时限	复查情况		
责任人					
检查人					

附录 H

(规范性)

护理不良事件及差错事故报告表

EEF-HL-B1-03

护理不良事件及差错事故报告表

科区上报人:	上报日期:			
发生差错事故责任人:	发生日期:			
患儿姓名:	年龄:	性别:	床号:	档案号:
疾病诊断:				
发生差错事故经过:				
生活区处理意见:				
劳务派遣公司意见:				
护理部处理结果:				
科室负责人:				

注: 1. 护理缺陷范围: 压疮、走失、烫伤、摔伤、坠床, 未按时服药、用药等。
2. 凡发生护理差错事故, 各区要如实反映情况, 认真填写。

附录 I
(规范性)
护理部科务会会议记录

~~EEF-HL-B1-12~~

护理部科务会会议记录

会议地点: _____ 会议时间: _____

参会人员: _____

编号	会议内容	备注
1		
2		
3		
4		

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF TG 301-4. 02-2024

协助医疗护理服务规范

2024-09-03 发布

2024-09-03 实施

北京市第二儿童福利院 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。

本文件代替 Q/EEF TG 301-4.02-2022《协助医疗服务规范》，与 Q/EEF TG 301-4.02-2022 相比，对表格内容及布局进行调整。

本文件由北京市第二儿童福利院提出并归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院。

本文件主要起草人：田雪、刘文晴、赵秀娟、范磊、张玉霞、茹静。

本文件自 2024 年 9 月 03 日发布。

本文件自实施之日起代替并同时废止 Q/EEF TG 301-4.02-2022。

协助医疗护理服务规范

1 范围

本文件规定了协助医疗护理服务的范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、服务内容与要求、服务流程及服务质量控制。

本文件适用于孤残儿童的协助医疗护理服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注明日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件，凡是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。

Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范

Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 协助医疗护理服务

孤残儿童生活照料过程中协助医疗机构对孤残儿童生命体征，二便监测、辅助器具使用、标本采集、协助巡诊、执行医嘱、协助孤残儿童完成用药、其他护理服务、转介服务、健康护理分级等的服务项目。

4 基本要求

4.1 人员要求

4.1.1 护理员上岗前应参加岗前培训及考核，考核合格者方能上岗。

4.1.2 护理员应尊重、善待孤残儿童，必要时屏风遮挡，关闭门窗及窗帘，注意保护孤残儿童隐私。

4.1.3 护理员应具备各类疾病及突发情况的判断能力。

4.1.4 护理员应具备突发事件应急处置的能力。

4.1.5 护理员做各项协助医疗服务前后都应进行手卫生，指甲不宜过长，不得佩戴戒指等坚硬的首饰。

4.2 物品要求

4.2.1 护理员应保证各项仪器设备使用正常，性能良好。

4.2.2 护理员记录时应保证各类表格书写规范，准确。

4.2.3 护理员应对使用后的物品做好清洁及存储。

4.3 安全要求

4.3.1 协助医疗护理服务前护理员应保证孤残儿童处于安静舒适环境中。

4.3.2 护理员协助医疗护理服务过程中应保证孤残儿童不离护理员视线。在提供服务过程中应按照 Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范要求提供服务操作，采取相应预防措施，保障孤残儿童生命安全。

4.3.3 护理员在协助医疗护理服务过程中出现突发意外情况应依据 Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案要求，对照护服务过程中突发意外的情况进行正确处置。

5 服务内容与要求

5.1 病情观察

5.1.1 监测生命体征

5.1.1.1 体温监测

5.1.1.1.1 护理员应准备电子额温计（水银体温计）、消毒液纸巾（水银体温计消毒容器）、记录本、笔、计时器。

5.1.1.1.2 护理员应在测量前检查电子体温计（水银体温计）是否完好，水银体温计是否在 35℃ 以下。携带至孤残儿童前，为孤残儿童讲解测体温的方法，取得孤残儿童的配合，不能解释的孤残儿童应通过肢体语言表达体温监测的目的。

5.1.1.1.3 护理员使用电子额温计测量体温时，应先取下探头保护帽，将测量探头靠近孤残儿童前额 3cm 处，按（开机/测量）键，读取测量数值。

5.1.1.1.4 护理员数值读取后应关闭电子额温计，用消毒液纸巾擦拭机身，记录孤残儿童体温，填写《生活日志》（见附录 A）。

5.1.1.1.5 护理员使用水银体温计时，应解开孤残儿童衣扣，擦干孤残儿童腋下汗液，将体温计水银端放于孤残儿童腋窝深处，使之紧贴皮肤，测量十分钟后读取数值，护理员测量过程中应扶住孤残儿童的手臂，防止体温计滑落，测量后为孤残儿童整理衣物，体温计放到指定消毒容器内消毒，记录体温，填写《生活日志》（见附录 A），协助孤残儿童穿衣，取舒适体位。

5.1.1.1.6 服务要求

a) 孤残儿童进食、饮水、沐浴、冷热敷、活动等，需间隔 30 分钟后测量。

b) 消瘦、躁动孤残儿童不宜使用水银体温计，昏迷、危重孤残儿童如需使用水银体温计时需专人看护。

c) 如发现体温与病情不相符，应守在孤残儿童身边重新测量，必要时可电子额温计和水银体温计同时测量。

d) 使用水银体温计时，要选择孤残儿童健侧肢体进行测量，保证其数值的准确。

5.1.1.2 监测血压

5.1.1.2.1 护理员应准备性能良好的电子血压计、记录本、笔。

5.1.1.2.2 护理员测量前应检查电子血压计气袖与机器连接完好，功能正常。

5.1.1.2.3 护理员应将血压计携带至孤残儿童前，予以解释以取得配合，告知孤残儿童不要紧张，不要说话，避免影响测量数值的准确性，不能解释的孤残儿童应通过肢体语言表达血压监测的目的。确保孤残儿童情绪平稳或静坐 5 分钟后开始测量。

5.1.1.2.4 测量时，护理员应帮助孤残儿童肘部与心脏同高，气袖缠于上臂肘窝以上约 2.5 厘米处。启动测量按钮，血压计进气后开始测量。血压计屏幕上收缩压和舒张压读数固定后测量完毕，记录血压数值。松解气袖，将气袖内空气排尽，折叠整齐后收纳备用，为孤残儿童整理衣物，取舒适体位。

5.1.1.2.5 服务要求

a) 测量时保证体位不动，保持安静。

b) 初次测量时，尽量测量两上臂血压，以血压较高一侧测量数值为准。

c) 测量血压应尽量保证在每天同一时间段以保证测量准确性。

d) 气袖未绑在手臂上禁止将血压计充气，防止损坏血压计功能。

e) 如孤残儿童不能配合，应停止测量，对孤残儿童通过语言，肢体语言进行安抚后，再进行测量。

5.1.1.3 呼吸监测

5.1.1.3.1 护理员应准备：记录本、笔、计时器。

5.1.1.3.2 测量前，护理员应保证孤残儿童情绪平稳或静坐 5 分钟后测量，予以解释获得配合，告知孤残儿童不要紧张。

5.1.1.3.3 护理员应计时一分钟内孤儿呼吸的频次，一呼一吸记为1次

5.1.1.3.4 护理员应将孤残儿童每分钟呼吸次数记录在《生活日志》（见附录A）中。

5.1.1.3.5 服务要求：

- a) 测量时应保持孤残儿童平卧位。
- b) 避免孤残儿童情绪激动影响测量效果。
- c) 孤残儿童情绪激动时应停止测量，待平稳后继续测量。

5.1.1.4 脉搏监测

5.1.1.4.1 护理员应准备记录本、笔、计时器。

5.1.1.4.2 测量前护理员应保证孤残儿童情绪平稳或静坐5分钟后开始测量，予以解释获得配合，告知孤残儿童不要紧张。

5.1.1.4.3 护理员应将食指、中指、无名指放置在孤残儿童腕关节附近、桡动脉搏动处，计时一分钟内桡动脉搏动次数。

5.1.1.4.5 服务要求：

- a) 测量时应保持孤残儿童静坐位或平卧位。
- b) 避免孤残儿童情绪激动影响测量效果。
- c) 测量时应选择健侧肢体，避免影响测量效果。

5.1.2 二便监测

5.1.2.1 护理员应在二便监测前给予孤残儿童解释获得配合，告知孤残儿童不要紧张，解释监测二便的目的。

5.1.2.2 护理员应按照Q/EEF TG 301-1.01-2022 生活照料服务规范第五章5.3中要求对孤残儿童进行二便护理。

5.1.2.3 护理员应叮嘱孤残儿童排便时集中注意力，不可催促孤残儿童，在孤残儿童排便后观察大小便的形状、性状，颜色及量。

5.1.2.4 护理员应每日将孤残儿童的排便次数记录在《生活日志》（见附录A）上。

5.1.2.5 护理员应将二便异常孤残儿童信息记录在《生活日志》（见附录A）中，主要内容为二便颜色、性状、次数的异常。

5.1.2.6 便秘及连续数日未排大便孤残儿童根据医嘱给予开塞露通便，参照

本标准第五章 5.4.2.2 n) 操作

5.1.2.7 服务要求

a) 二便记录时应判断孤残儿童摄入量与排出量做比较, 排出量较少时应注意观察孤残儿童表现, 出现不适等症状应通知医生。

b) 孤残儿童二便性状及颜色发生异常应填写护理交接班护理记录。

5.1.3 辅助器具使用

5.1.3.1 护理员应准备轮椅、助行器, 使用前检查设备性能良好, 功能正常。

5.1.3.2 护理员协助孤残儿童站立, 双手扶住助行器, 或帮助孤残儿童转移至轮椅上

5.1.3.3 护理员应告知孤残儿童轮椅制动方法, 讲解上下坡技巧。

5.1.3.4 护理员应给予保护性措施, 防止上下坡道时轮椅滑脱。

5.1.3.5 协助孤残儿童训练轮椅与床、轮椅与座位之间转移。

5.1.3.6 注意事项

a) 护理员应协助孤残儿童每 15-20 分钟给臀部减压。

b) 护理员应保证居室地面干净无污渍, 防止滑倒。

5.1.4 标本收集

5.1.4.1 尿液

孤残儿童晨起后未进早餐及活动前接取 5 毫升尿液, 使用一次性接尿杯, 尿杯上应注明姓名, 防止混淆, 标本应采集中段尿, 避免粪便、月经等污染, 必要时可清洗外阴后再留取。

5.1.4.2 粪便

孤残儿童应使用便盆留取大便, 排便后使用棉签蘸取少量粪便(约蚕豆大小), 放入清洁的采集盒内, 应选择脓血粘液部分的大便, 如大便无异常应采集不同部位及两端的粪便, 收集后的大便应加盖存放, 采集盒上应注明姓名, 防止混淆。

5.1.4.3 痰

孤残儿童晨起进餐及活动前应使用清水漱口后用力咳出气管深处痰液, 盛于清洁容器内, 收集后痰液应加盖保存, 采集盒应注明姓名, 避免唾液、漱口水、鼻涕等混入痰内。

5.1.4.4 服务要求

样本采集后应 2 小时内送检，无法立即送检应放置在阴凉处。

5.2 协助巡诊

5.2.1 每日固定时间段内配合医生进行巡诊，准确向医生表述孤残儿童病情变化，情绪状态及用药后反应等。

5.2.2 护理员应对医生巡诊后给予的指导及医嘱进行记录，填写交接班记录。

5.3 执行医嘱

5.3.1 执行医嘱前准备《用药登记表》（见附录 B）、签字笔。

5.3.2 执行医嘱流程

5.3.2.1 医生开具医嘱后，护理员应检查核对医嘱的完整性，将医嘱按要求转抄在《用药登记表》（见附录 B）。

5.3.2.2 在《用药登记表》（见附录 B）上应详细记录孤残儿童室号、床号、姓名、药名、剂量、方法、频次、开始时间、停止时间，转抄后应与另外一名保健护士共同核对后双方签全名。

5.3.2.3 临时用药医嘱要问清医生用药时间和周期，用铅笔在《用药登记表》（见附录 B）上停止时间处标注，每日摆药时及时查看停止时间，如病情未愈，医嘱要求延长或更改药物及时间时，要及时准确进行标注。

5.3.2.4 医生开具医嘱后，保健护士领取药物后应放在孤残儿童指定药盒中存放摆药。

5.3.2.5 每日保健护士上午接班后（如遇节假日应按区长安排执行）按照医嘱进行摆药，临时用药按医嘱要求随时摆药，摆药后应请其他保健护士进行核对，填写《口服药发放记录表》（见附录 C）。

5.3.2.6 保健护士应严格执行查对制度，在处理医嘱过程中，应认真、细致、及时、准确、字迹整齐、清楚，不得进行涂改。

5.2.3.7 孤残儿童出院、转院、外出住院，《用药登记表》（见附录 B）所有医嘱自动停止，保健护士与另一名保健护士进行核对无误后，签全名。

5.3.3 服务要求

5.3.3.1 医嘱执行原则：先急后缓、先临时后长期、先执行后转抄。

5.3.3.2 保健护士负责到药房取回药品（如遇节假日、夜班，孤残儿童需临

时用药，应由值班护理员取回），将药品分别放置在孤残儿童的药盒中保存。

5.3.3.3 每周应由两名保健护士共同核对医嘱一次。

5.4 给药服务

5.4.1 口服给药

5.4.1.1 服药前准备

a) 护理员应洗净双手、戴口罩，将备好的药物再次核对《用药登记表》（见附录 B）准确无误。

b) 用物准备：《用药登记表》（见附录 B）、药杯、温开水、小毛巾。

c) 孤残儿童服药前应洗手。

5.4.1.2 服药方法

a) 保健护士遵循三查七对原则发放口服药至孤残儿童床前，自理孤残儿童应在护理员指导下服药，确定口服药咽下，防止藏药，半自理孤残儿童及不能自理孤残儿童应由护理员送药到口，防止遗洒，协助孤残儿童饮水，饮水后应擦净嘴角。

确认孤残儿童服下后方可离开，并应观察孤残儿童有无不适。

b) 对吞咽困难、容易呛咳、鼻饲孤残儿童应将药物进行研磨后、溶解再喂服。

c) 大片固体药片可适当掰碎喂服，防止噎食；液体药应摇匀后遵医嘱量用量杯量取；药液不足 1ml、油剂、按滴计算的药液，应用滴管吸取药液，在药杯内先倒入少量温水，倾斜滴管将药液滴入药杯内，以保证药量准确。

d) 保健护士必须了解孤残儿童所服药品副作用，严格执行医嘱，不得提前和错后，并向孤残儿童及护理员做好相关宣教工作。

e) 发药后药碗应按要求清洗消毒后晾干备用，每周集中消毒药碗一次。

f) 保健护士在发放完毕药物后，应按要求填写《口服药发放记录表》（见附录 C）。

5.4.1.3 服务要求

a) 孤残儿童因外出就医治疗或不在区内等不能当时服药的，应将药物带回保管，适时再发。

b) 根据药物种类，指导孤残儿童及护理员合理用药。如：刺激食欲的药物宜在饭前服用，对胃黏膜有刺激的药宜在饭后服用，止咳糖浆服后不宜立即饮水，

精神类药品严格遵医嘱服用等。

c) 保健护士每日发放口服药时间为 6:00、10:30、16:00、19:00 (特殊药物除外), 临时给药医嘱应在 30 分钟内为孤残儿童发放。护理员应喂药到口, 孤残儿童服药后应常规检查口腔, 防止孤残儿童藏药而影响治疗效果。

d) 药品需保存在指定药品柜内并上锁保存, 特殊要求药品按照说明书要求进行保存, 如: 避光、避震、密封、阴凉处保存等。

5.4.2 外用给药

5.4.2.1 用药前准备

5.4.2.1.1 护理员应洗净双手、戴口罩, 将备好的外用药物再次核对《用药登记表》(见附录 B) 准确无误。

5.4.2.1.2 用物准备: 外用药(检查其有效期)、《用药登记表》(见附录 B)、无菌棉球、无菌棉签(检查其有效期及包装完整性)。

5.4.2.1.3 应告知智力正常孤残儿童用药目的及方法。智力障碍孤残儿童用药前保健护士应与另一名护理员进行核对。

5.4.2.2 用药方法

a) 局部用软膏、霜剂和搽剂

涂药前, 先清洗患处, 如果皮肤有干燥和角化的皮肤病, 应将需要涂药的部位先用温水浸泡半小时, 使角化的厚皮变软, 取出一只无菌棉签, 将药膏挤出适合剂量在棉签头上, 均匀涂抹在需用药部位, 涂药后, 用棉签轻轻按摩给药部位使药物进入皮肤, 直到药物消失为止。注意在皮肤的急性炎症或病损处有糜烂、渗透液时, 应及时处理。

b) 药水、洗剂

打开药瓶后, 倒出少量液体在棉球上或用棉签蘸取药水, 用棉球或棉签将药液涂散开。混悬剂用前应先摇匀。

c) 局部用气雾剂

使用前上下振摇药罐, 然后将药罐拿于皮肤上 10-15 厘米高, 按下喷嘴几秒钟后释放。不要在脸部或眼周使用气雾剂, 避免药液进入眼睛或沾到粘膜上。

d) 直肠栓、直肠软膏

护理员应戴一次性手套, 取出直肠栓剂, 孤残儿童宜取左侧卧位并曲膝, 将

栓剂尖端朝前，推入肛门 2 公分深。嘱孤残儿童夹住两臀，塞入后保持正确体位数分钟，在给药后 1 小时内尽量不要大便。如果在推入直肠栓时有困难或是有疼痛感，可将栓剂涂上一层薄的甘油。使用直肠软膏时，可将药膏挤出适合剂量在棉签头上，均匀涂抹在肛周皮肤，轻轻按摩至吸收。

e) 滴眼剂、眼膏剂

使用眼药前，护理员应用棉签拭去眼分泌物，吸去部分泪液。协助孤残儿童头后仰，拉开下眼睑形成小囊，挤出医嘱量的药液或眼药膏，从眼角滴入，不要触及眼球，指导协助孤残儿童闭上眼睛转动眼球几次，护理员用一只手指轻轻按压孤残儿童鼻翼眼角 1-2 分钟。若同时使用滴眼液和眼药膏，应先用滴眼液，间隔一段时间再用眼药膏。

5.4.2.3 服务要求

5.4.2.3.1 每一根无菌棉签只能蘸取一次药膏（水），防止污染药品。

5.4.2.3.2 无菌棉签蘸取药水时，应拇指、食指捏住棉签杆尾端，垂直蘸取药水，且一次只能蘸取一只。

5.4.2.3.3 保健护士应向孤残儿童及护理员宣教用药相关注意事项，并观察有无用药不良反应。

5.4.2.3.4 及时观察用药部位皮肤愈合情况。

5.4.2.3.5 使用气雾剂应避免剧烈震荡，远离明火；滴眼液及栓剂按说明书要求存放保存。

5.5 其他护理服务

5.5.1 当接收新入院孤残儿童时，根据孤残儿童状况填写孤残儿童健康管理手册，其中包括《生活能力评估表》（见附录 D）、《基本情况登记表》（见附录 E）、《生活日志》（见附录 A），以上表格应在 3 天内填写完成。根据孤残儿童的残疾程度和疾病情况指导护理员对孤残儿童进行照护。

5.5.2 保健护士根据每日孤残儿童的生活情况应准确无误书写《生活日志》（见附录 A）（包括二便、体温、体重、病情变化）。当孤残儿童发生躯体疾病或情绪异常时需填写《生活日志》（见附录 A）。并填写《护理交接班报告》（见附录 F），做好交接。

5.5.3 保健护士应根据每日护理工作情况汇总填写《工作量统计表》（见附

录 G)

5.5.4 孤残儿童每年体检、日常发生疾病需会诊、院外就医、进行抢救、发生死亡等情况时应填写《生活日志》(见附录 A),院外就医时还应同时填写《陪同就医服务记录》(见附录 H)。

5.6 转介服务

5.6.1 护理员发现孤残儿童病情不稳定,应安抚孤残儿童情绪,做好陪同就医准备工作。

5.6.2 护理员在生活照料过程中,如发现孤残儿童精神亢奋、情绪激动或精神萎靡、有悲伤情绪等状态、或者有伤人、毁物、自伤、自杀倾向时,应及时上报主管科室,为孤残儿童联系精神卫生防治医院就诊,做好陪同就医的准备工作。

5.6.3 护理员在生活照料过程中,发现孤残儿童基础疾病有加重的可能性时,应及时上报主管科室,为孤残儿童联系就诊医院进行进一步检查,做好陪同就医准备工作。

6 服务质量控制

6.1 护理员应按照本标准第 4、5 章基本要求及服务内容与要求的内容进行协助医疗服务,并填写《用药登记表》(见附录 B)、《口服药发放记录表》(见附录 C)、《生活日志》(见附录 A)、《护理交接班报告》(见附录 F)、《工作量统计表》(见附录 G)。

6.2 生活区区长应每周对护理服务情况及《用药登记表》(见附录 B)、《口服药发放记录单》(见附录 C)、《生活日志》(见附录 A)、《护理交接班报告》(见附录 F)、《工作量统计表》(见附录 G)的填写情况进行检查。

6.3 护理部值班区长负责夜间及节假日护理服务的指导和检查,填写《护理部值班巡查记录》(见附件 I)。

6.4 护理部主任每月组织各区保健护士及区长进行护理质量月末检查一次,并根据《护理人员照护质量考核标准》(见附录 J)对护理服务质量进行检查和抽查。对各种表格的记录进行检查和抽查,发现问题及时整改并填写《护理服务整改记录》(见附录 K)。

6.5 教育管理科教护应按照本标准第 4、5 章基本要求及服务内容与要求的

内容协助医疗服务，并填写《用药登记表》（见附录 L）、《口服药发放记录表》（见附件 M），外出就医时应填写《陪同就医记录》（见附件 N）。

6.6 院标准化工作检查小组每月对护理服务质量进行检查。

附录 A

(规范性)

生活日志

EEF-HL-A1-16

生活日志

年 月 入院日期: 年 月 日 所在区:

姓名:		性别:		年龄:		自理程度: <input type="checkbox"/> 自理 <input type="checkbox"/> 半自理 <input type="checkbox"/> 不能自理						
意识情况: <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 中等 <input type="checkbox"/> 不良			月龄: <input type="checkbox"/> 无初生 <input type="checkbox"/> 1周 <input type="checkbox"/> 2周 <input type="checkbox"/> 3周 <input type="checkbox"/> 4周			大便:		小便:		其他:		
日期	体温(℃)		精神食欲			排便		饮食		二便		备注
	晨	晚	正常	兴奋	萎靡	正常	异常	正常	异常	大便	小便	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												

第 () 页

附录 C

(规范性)

口服药发放记录表

EEF-BL-A1-15

口服药发放记录表

生 殖 区					年						
日期	班次	报药者	服药数量	药盒消毒数量	签名 (发药、消毒人员)	日期	班次	报药者	数量	药盒消毒数量	签名 (发药、消毒人员)
	早						早				
	中						中				
	晚						晚				
	早						早				
	中						中				
	晚						晚				
	早						早				
	中						中				
	晚						晚				
	早						早				
	中						中				
	晚						晚				
	早						早				
	中						中				
	晚						晚				
	早						早				
	中						中				
	晚						晚				
	早						早				
	中						中				
	晚						晚				

附录 D
(规范性)
生活能力评估表

EEF-HL-A2-01

生活能力评估表

项目	独立完成	部分完成	完全依赖	评定结果
进餐：正确分辨食物温度，使用餐具将食物送入口中。	10	5	0	
洗漱（洗脸、刷牙、洗脚）：正确使用洗漱用具，洗漱后使用毛巾擦拭。	10	5	0	
穿脱衣（鞋）：能够分辨正反面、前后面、左右脚，并穿戴整齐。	10	5	0	
洗澡：正确使用洗漱用具清洗全身并冲净泡沫，清洁后使用毛巾擦拭。	10	5	0	
控制大便：能够表达排便意愿并控制排便。	10	5	0	
控制小便：能够表达小便意愿并控制小便。	10	5	0	
如厕：穿脱裤正确，能进行皮肤清洁。	10	5	0	
行走：正常行走或使用辅助器具行走。	10	5	0	
沟通能力：能够表达自身需求，对简单指令、语句能够听懂。	10	5	0	
情绪状态：能够控制自身的情绪状态。	10	5	0	
评估人：_____ 评估日期：_____ 总分：_____				
分级评定结果：正常总分为 100 分。				
总分：>80 分 为自理 总分：60-80 分 为半自理 总分：< 60 分 为不能自理				

附 录 E

(规范性)

基本情况登记表

北京市第二儿童福利院

孤残儿童健康管理手册

姓 名:

性 别:

出生日期:

身份证号:

档案编号:

为健康护航

EEF-HL-A1-17

基本情况登记表

孤残儿童基本情况	姓名	性别	出生日期	
	入院日期			
	疾病诊断			
	残疾分类			
	生活自理	自理 半自理 不能自理		
孤残儿童身体情况	运动情况	卧床 坐 站 走 跑		
	语言情况	正常 基本正常 个别发音 会短句 语言障碍		
	饮食情况	流食 软食 普食		
	服药情况	否 是		
	过敏史	否 是		
	手术情况	无 有		
	是否约束	否 是		
	身体综合状况	营养状况：轻度 中度 重度 发育情况：正常 落后 极度落后 残疾状况：轻度 中度 重度 多重残疾 用药情况：因 服用药物，目前控制情况 护理重点：		
	备注			

附 录 F
(规范性)
护理交接班报告

EEF-HL-A1-01

护理交接班报告															
生活区												年 月 日			
床号	姓名	原班				交班				接班					
		男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女		
		入院	出院	转入	转出	延转	住转	死亡	入院	出院	转入	转出	延转	住转	死亡
交班人员:								接班人员:							
区长:															

附 录 I
(规范性)
护理部值班巡查记录

KEF-HL-B1-07

护理部值班巡查记录

年 月 日 星期 ()

部门	孤儿儿童人数	巡视时间和区内工作状况	区内当班人员签字	
			两头班	夜班
一区	原有人: _____ 外出住院人: _____ 住院转回人: _____ 转出人: _____ 其他: _____ 实有人: _____			
二区	原有人: _____ 外出住院人: _____ 住院转回人: _____ 转出人: _____ 其他: _____ 实有人: _____			
三区	原有人: _____ 外出住院人: _____ 住院转回人: _____ 转出人: _____ 其他: _____ 实有人: _____			
四区	原有人: _____ 外出住院人: _____ 住院转回人: _____ 转出人: _____ 其他: _____ 实有人: _____			
五区	原有人: _____ 外出住院人: _____ 住院转回人: _____ 转出人: _____ 其他: _____ 实有人: _____			
六区	原有人: _____ 外出住院人: _____ 住院转回人: _____ 转出人: _____ 其他: _____ 实有人: _____			
七区	原有人: _____ 外出住院人: _____ 住院转回人: _____ 转出人: _____ 其他: _____ 实有人: _____			
隔离区	原有人: _____ 外出住院人: _____ 住院转回人: _____ 转出人: _____ 其他: _____ 实有人: _____			
		原有: _____ 人 外出住院: _____ 人 住院转回: _____ 人 实有: _____ 人		

值班人员签字: _____

带班人员签字: _____

附录 J

(规范性)

护理人员照护质量考核标准

EEF-HL-B1-09

护理人员照护质量考核标准

姓名:

扣分:

总得分:

检查项目 (100分)	检查内容及分值	检查扣分标准	扣分原因	
医德医风 (12分)	具有主动热情, 关心爱护孤残儿童, 严格执行民政部“六不准”原则。(1分)	不符合要求扣1分;		
	工作服整洁, 无污渍, 无破洞, 工作鞋不穿高跟鞋、拖鞋, 统一佩戴胸卡, 位置合适、端正。(2分)	不符合要求每项扣1分;		
	上班时不得佩戴首饰, 浓妆艳抹, 长发盘起来, 不留长指甲、不涂指甲油。(2分)	不符合要求每项扣1分;		
	遵守劳动纪律, 不迟到, 不早退。(2分)	不符合要求扣2分;		
	责任心强, 精神饱满, 认真完成各种安全管理制度, 落实各项安全措施。(1分)	不符合要求扣1分;		
	顾全大局, 团结协作, 服从分配, 不做与工作无关的事情。(2分)	不符合要求扣2分;		
	积极参加院内组织的各项活动、学习、会议、考核等等。(2分)	不符合要求扣2分;		
基础护理 (64分)	个人卫生 (17分)	1. 孤残儿童皮肤干净柔软, 合穿。(2分)	不符合要求扣2分;	
		2. 每周为孤残儿童洗澡两次, 剪指甲一次。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
		3. 洗浴前准备好孤残儿童的换洗衣物。(2分)	不符合要求扣2分	
		4. 调节浴室温度, 水温, 室温不低于26℃, 水温38℃~41℃。(2分)	不符合要求每项扣1分	
		5. 孤残儿童的洗浴用具一人一套, 不得混用。(5分)	未专用扣5分;	
		6. 掌握正确洗手方法。(2分)	未掌握扣2分;	
		7. 孤残儿童做到饭前便后用肥皂水和流动水洗手。(2分)	未洗手扣2分;	
	饮食/进餐 (25分)	1. 接触孤残儿童饮食的工作人员, 彻底洗手。(2分)	未洗手扣2分;	
		2. 孤残儿童饮食按照饮食要求给予, 食品定时定量。(3分)	不符合要求扣1-2分;	
		3. 餐具清洁无污迹, 消毒程序正确, 无异味, 无残渣。(5分)	不符合要求扣5分	
		4. 孤残儿童进餐饮水实行一人一杯一碟一中。(5分)	不符合要求扣5分	
		5. 需喂食孤残儿童时喂姿应帮助孤残儿童采取正确姿势, 取下垫毛巾。(2分)	不符合要求扣2分	
		7. 用餐后应清洁孤残儿童脸部及双手。(3分)	不符合要求扣1-3分	
		8. 食品的储存重要干燥、凉爽、通风。(2分)	不符合要求扣2分	
		9. 生吃瓜果要洗净或削皮, 防止食用前的污染。(3分)	不符合要求扣3分	
		就寝/卧位 (9分)	1. 孤残儿童的被褥被褥清洁, 干燥, 无污渍, 每周更换一次或脏即随换。(2分)	不符合要求扣1-2分
	2. 合理安排孤残儿童就寝时间, 盖好窗帘, 衣服叠放整齐, 室内严禁吸烟, 孤残儿童不蒙头睡觉, 护理人员进行不间断		不符合要求扣1-3分	

	<p>巡视。(3分)</p> <p>3.卧床婴幼儿要求保持功能位,做好保护性的束缚防护措施,防止发生坠床,使用保护性的束缚器具时,要确保婴幼儿处于功能位,卧位舒适,松紧适宜,每15-20分钟巡视一次,观察肢体的皮肤的颜色。(4分)</p>		
活动 (6分)	<p>1.合理安排婴幼儿的室内外活动。(2分)</p> <p>2.工作人员进行动态巡视,保证婴幼儿活动区域在巡视范围内。(2分)</p> <p>3.情绪不稳,易激惹,危不等等婴幼儿要单独分开活动。(2分)</p>	<p>不符合要求扣2分;</p> <p>不符合要求扣2分;</p> <p>不符合要求扣2分;</p>	
如厕/更换尿布 (7分)	<p>1.生活能够自理的婴幼儿应督促如厕及清洁双手。(2分)</p> <p>2.卧床婴幼儿应根据需要更换尿布,会阴及臀部保持清洁,无异味,不得出现臀红或皮疹。(5分)</p>	<p>不符合要求扣2分;</p> <p>不符合要求扣1-3分;</p>	
服务安全 (10分)	<p>1.婴幼儿活动前要清理活动场所的危险物品或设施设备。(2分)</p> <p>2.严格执行交接制度,钥匙随身携带,重点部位,危险物品应加锁保管。(2分)</p> <p>3.要熟知婴幼儿的安全防范体系内各项安全预案、防范措施,认真落实各项安全规章制度,对婴幼儿实行正确、及时、安全妥善的护理。(5分)</p> <p>4.熟练掌握各项设施设备的使用方法及相关事项。(1分)</p>	<p>不符合要求扣2分;</p> <p>不符合要求扣2分;</p> <p>不符合要求每项扣2分;</p> <p>不符合要求扣1分;</p>	
护理文件 (10分)	<p>1.各项记录表格填写不全,不符合要求。(2分)</p> <p>2.记录及时,规范,准确填写各项护理文件记录。(2分)</p> <p>3.各项记录书写规范,字迹清晰,无漏项。(2分)</p> <p>4.及时、正确办理出入院相关手续。(2分)</p> <p>5.做好文件收集,归档工作。(2分)</p>	<p>不符合要求扣1-2分;</p> <p>不符合要求扣1-2分;</p> <p>不符合要求扣1-2分;</p> <p>不符合要求扣1-2分;</p> <p>不符合要求扣2分;</p>	
清洁卫生 (4分)	<p>1.公共区域卫生包括楼道、寝室、护士站、浴室、卫生间,卫生间整洁并随时保持清洁,保持地面干净整洁,无污物、污水、异味,无死角。(1分)</p> <p>2.办公桌面物品整齐,整洁无杂物,不得摆放与工作无关的生活物品和食品,桌面及办公机具表面,无落灰灰尘,抹布,公共物品摆放整洁。(1分)</p> <p>3.药柜药品摆放规范、合理,整齐。(1分)</p> <p>4.通道不得堆放物品,杂物,阻碍通行,影响美观。(1分)</p>	<p>不符合要求扣1分;</p> <p>不符合要求扣1分;</p> <p>不符合要求扣1分;</p> <p>不符合要求扣1分;</p>	

区长签字:

本人签字:

年 月 日

附录 K
 (规范性)
 护理服务整改记录

EEF-HL-B1-13

护理服务整改记录

科区:		日期: 年 月		记录人:	
发现问题	整改措施	整改时限	复查情况		
责任人					
检查人					

附录 M

(规范性)

口服药发放记录表

EEF-JY-A1-10

口服药发放记录表					年				
区 姓名:									
日期	班次	服药情况	签字	备注	日期	班次	服药情况	签字	备注
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中					中			
	晚					晚			
	早					早			
	中								

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF TG 301-4. 03-2022

健康知识普及服务规范

2022-09-22 发布

2022-10-10 实施

北京市第二儿童福利院 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。

本文件由北京市第二儿童福利院提出并归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院。

本文件主要起草人：董焱、田雪、赵秀娟、刘文晴。

本文件自 2022 年 09 月 22 日发布。

健康知识普及服务规范

1 范围

本文件规定了健康知识普及服务的范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、服务内容与要求、服务流程及服务质量控制。

本文件适用于孤残儿童健康知识普及服务内容。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注明日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件，凡是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。

Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范

Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案

3 术语和定义

3.1 健康知识普及

健康知识普及是通过多种形式的健康宣传方式，有计划、有目的、有组织的引导孤残儿童掌握健康知识、培养健康意识，建立有益于个人、集体和社会的健康生活与行为方式、形成维护健康、预防疾病的基本健康素养、增进自我保健能力，促进孤残儿童身心健康和社会适应能力全面发展。

4 基本要求

4.1 人员要求

4.1.1 宣教者进行健康知识普及前应掌握孤残儿童身体健康状况。

4.1.2 宣教者应着装整洁、说话轻柔，语速适中。

4.2 环境要求

4.2.1 宣教者应检查宣教区域内环境宽敞明亮、室内空气清新无异味。

4.2.2 宣教者应调节宣教区域室内温度：夏季不低于 26℃ 为宜，冬季 18-22℃ 为宜，湿度 45%-55%。

4.3 物品要求

4.3.1 宣教者应根据健康知识普及内容选择适应的宣教方式及宣教用具。

4.3.2 宣教者应检查宣教用具、设备干净整洁、性能良好，完好无破损、无安全隐患方可使用，使用前后均应清点数量。

4.3.3 宣教者应将使用后的宣教用具、设备及时收纳清洁备用。

4.4 安全要求

4.4.1 宣教者应在健康知识普及过程中应按照 Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范要求进行操作，采取相应预防措施，保障孤残儿童生命安全。

4.4.2 宣教者应检查宣教区域无危险物品，物品性能良好。

4.4.3 宣教者应保护孤残儿童隐私，在可能会暴露孤残儿童躯体的情况下宣教者应选择独立区域，将男女按性别分开，关闭门窗或使用屏风遮挡，并做好告知工作。

4.4.4 宣教者应检查宣教用具功能性能良好，物品按要求摆放。

4.4.5 宣教者应在健康知识普及过程中观察孤残儿童出现适或突发意外情况，应立即终止宣教工作应依据 Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案要求，对照顾服务过程中突发意外的情况进行正确处置。

5 服务内容与要求

5.1 健康生活方式

5.1.1 宣教者应掌握孤残儿童的身体状况。

5.1.2 宣教者应向孤残儿童讲解健康理念，提高孤残儿童对健康理念的认识程度，了解和分析影响孤残儿童健康的个体和环境因素。

5.1.3 宣教者根据孤残儿童个体健康因素为其建立健康的生活方式（如：合理饮食、锻炼身体等），从而自觉规避影响健康的危险行为。

5.2 合理饮食

5.2.1 宣教者应掌握孤残儿童的身体状况，判断其饮食种类。

5.2.2 宣教者应向孤残儿童讲解饮食的种类和性质，使其了解合理饮食的重要性。

5.2.3 宣教者应指导孤残儿童个人饮食做到营养均衡，不盲目节食或暴饮暴食，避免营养不良或肥胖。

5.2.4 宣教者应指导孤残儿童学会看懂食物营养标签及有效期，关注食品安全，从而安全正确选择食品。

5.2.5 宣教者应指导孤残儿童掌握个体每日必需饮水量，关注饮水卫生和

饮水安全。

5.3 锻炼身体

5.3.1 宣教者应掌握孤残儿童的身体状况，选择其适合的运动类型、运动量及运动周期计划。

5.3.2 宣教者应向孤残儿童宣教锻炼身体的短期和长期效益，指导孤残儿童如何克服影响个体参加身体锻炼的障碍。

5.3.3 宣教者应指导孤残儿童掌握预防运动损伤的基本技能，预防运动过程中各种意外伤害发生。

5.4 规律睡眠

5.4.1 宣教者应掌握孤残儿童的睡眠状况，判断其睡眠问题。

5.4.2 宣教者应向孤残儿童宣教规律睡眠的意义。

5.4.3 宣教者应指导孤残儿童识别影响睡眠的个体、环境因素。

5.4.4 宣教者应将影响睡眠的个体、环境因素制定相关的克服策略。

5.4.5 宣教者应指导孤残儿童根据制定的策略，做到劳逸结合，规律作息，保证充足睡眠（每天7-8小时的睡眠时间）。

5.5 常见传染病的预防

5.5.1 宣教者应掌握孤残儿童的身体及疾病状况。

5.5.2 宣教者应向孤残儿童宣教常见传染病（呼吸道、消化道等）的基本知识、传播方式、临床症状等。

5.5.3 宣教者应向孤残儿童宣教常见传染病（如：肺结核、甲肝、乙肝）的传播途径、临床症状、预防方法及治疗用药注意事项。

5.5.4 宣教者应向孤残儿童宣教传染病管理控制的基本步骤：控制传染源、切断传播途径、保护易感人群。

5.5.5 宣教者应向孤残儿童宣教接种疫苗的重要性，从而使孤残儿童认识接种疫苗是预防一些传染病的有效、经济措施，能够在需要时做出适宜的决策。

5.5.6 宣教者应向孤残儿童宣教常见疾病（如：胃肠炎、感冒）的诱发因素、一般治疗方法，就医的适应症，预防保健基本知识。

5.6 慢性疾病的预防

5.6.1 宣教者应掌握孤残儿童的身体状况及疾病情况。

5.6.2 宣教者应根据孤残儿童疾病情况向其普及疾病的基本知识，个体生活行为方式对疾病的影响。

5.6.3 宣教者应向孤残儿童宣教疾病的危害及基本预防知识及方法，从合理饮食、积极运动、治疗注意事项等方面宣教促进身体健康的有效策略。

5.7 性与生殖健康

5.7.1 宣教者应掌握孤残儿童对其自身身体的认知及对性与生殖健康的了解程度。

5.7.2 宣教者应引导孤残儿童建立尊重、平等、正确理解性与生殖健康的关系，及男女生理结构的区别。

5.7.3 宣教者应向孤残儿童宣教性与生殖健康方面自我决策和保护意识。

5.7.4 宣教者应向孤残儿童宣教生理期健康生活行为方式，讲解并指导卫生用品的使用方法及注意事项。

6 服务流程

6.1 服务评估

宣教者应掌握孤残儿童身体状况及疾病状况，根据其身体疾病状况制定适宜的宣教内容及方式。

6.2 宣教类型

6.2.1 宣传周刊

宣教者将健康知识普及内容以通俗易懂的文字及生动形象的图片进行排版，打印在纸张上对孤残儿童进行宣传教育。

6.2.2 宣传板报

宣教者将健康知识普及内容以通俗易懂的文字及生动形象的图片、展示在展板上对孤残儿童进行宣传教育。

6.2.3 视频观看

宣教者将选取的健康知识普及内容视频以视频播放的方式对孤残儿童进行宣传教育。

6.2.4 知识讲座

宣教者将健康知识普及内容制作为PPT课件，将需要进行宣教的孤残儿童集中在一起将PPT课件内容进行讲解。

6.2.5 操作指导

宣教者将健康知识普及内容以行为示范的方式对孤残儿童进行指导宣教。

6.2.6 线上宣教

宣教者将健康知识普及内容以电子版形式发送给不能够参加线下宣教的孤残儿童进行宣传教育。

6.3 服务前准备

人员、物品、环境、安全准备工作要求按本规范第4章内容进行。

6.4 服务实施

6.4.1 宣教者进行健康知识普及时服务实施流程按照本规范第5章内容进行实施。

6.4.2 宣教者进行健康知识普及实施过程中如发现设备设施出现故障、损坏时应及时报修进行维护并进行交接。

6.4.3 宣教者在健康知识普及服务实施过程前后均应清点宣教用具数量、发现数量不符应立即报告所在生活区管理人员并查找。

6.4.4 宣教者在健康知识普及实施过程中发现孤残儿童身体健康异常或情绪变化时，宣教者应立即停止服务并采取安抚、休息、协助孤残儿童安置安全的体位等相应应急措施，如不缓解应立即联系医生并上报到主管科室。

6.5 宣教实施效果总结

6.5.1 宣教者应根据健康知识普及内容进行整理记录，填写《培训记录》（见附录A）。

6.5.2 宣教者应结合孤残儿童对健康知识普及内容的理解及掌握程度确定是否改进宣教培训内容、方式或制定下一步培训计划。

6.6 物品清洁整理与记录

6.6.1 宣教者应将宣教用具、设备进行清洁后放在指定位置备用。

6.6.2 宣教者完成宣教工作后应填写《培训记录》（见附录A）。

7 服务质量控制

7.1 宣教者应按照本标准第5章的服务内容进行，当日将完成情况填写在《培训记录》（见附录A）。查找服务过程中出现的问题，应立即进行整改，同时做好交接工作。

7.2 生活区区长每周按照第 5 章的服务内容与要求检查健康知识普及服务完成情况，并对服务内容进行监督检查，同时对不符合要求的行为立即整改。

7.3 护理部主任、副主任每月按本标准第 5 章服务内容与要求进行服务项目的抽查，根据《护理人员照护质量考核标准》（见附录 B）对不符合要求的行为当场立即改正，汇总后召开护理部科务会，将整改问题落实到位并填写《护理服务整改记录》（见附录 C）。

7.4 院标准化工作检查小组每月对健康知识普及服务质量进行检查。

附录 A
(规范性)
培训记录

EEF-HL-B1-05

培训记录表

科区: _____ 时间: _____ 地点: _____

主题: _____

主持人员: _____ 学习形式: _____

参加人员:

主要内容:

附录 B

(规范性附录)

护理人员照护质量考核标准

EEF-HL-B1-09

护理人员照护质量考核标准

姓名:

扣分:

总得分:

检查项目 (100分)	检查内容及分值	检查扣分标准	扣分原因
院感防控 (12分)	原科室的病情, 关心爱护孤残儿童, 严格执行医院感染“六不准”原则。(1分)	不符合要求扣1分;	
	工作服整洁, 无污渍, 无破洞, 工作服不穿高跟鞋, 拖鞋, 统一佩戴口罩, 位置合适, 端正。(2分)	不符合要求每项扣1分;	
	上班时不得佩戴首饰, 不化浓妆, 长发应盘起, 不留长指甲, 不涂指甲油。(2分)	不符合要求每项扣1分;	
	遵守劳动纪律, 不迟到, 不早退。(2分)	不符合要求扣2分;	
	有责任心, 精神饱满, 认真完成各种安全防护制度, 落实各项防护措施。(1分)	不符合要求扣1分;	
	服从大局, 团结协作, 服从分配, 不做与工作无关的事情。(2分)	不符合要求扣2分;	
积极参加院内组织的各项培训、学习、会议, 有记录。(2分)	不符合要求扣2分;		
基础护理 (64分)	个人卫生 (17分)	1. 孤残儿童居室干净整洁, 无异味。(2分)	不符合要求扣2分;
		2. 每周为孤残儿童洗澡两次, 剪指甲(趾)甲一次。(2分)	不符合要求扣1-2分;
		3. 洗浴前准备好孤残儿童的换洗衣物。(2分)	不符合要求扣2分;
		4. 调节室温, 水温、室温不低于26℃, 水温35℃~41℃。(2分)	不符合要求每项扣1分;
		5. 孤残儿童时洗澡用具一人一套, 不得混用。(8分)	未使用扣5分;
		6. 掌握正确洗手方法。(2分)	未掌握扣2分;
		7. 孤残儿童饭前便后用肥皂水和流动水洗手。(2分)	未洗手扣2分;
	饮食/进餐 (25分)	1. 照顾孤残儿童饮食的工作人员, 彻底洗手。(2分)	未洗手及手扣2分;
		2. 孤残儿童饮食按照饮食要求给予, 食品定时定量。(3分)	不符合要求扣1-2分;
		3. 餐具清洁无污垢, 消毒程序正确, 无异味, 无残渣。(5分)	不符合要求扣5分;
		4. 孤残儿童就餐饮水实行一人一巾一纸一布。(5分)	不符合要求扣5分;
		5. 将剩余孤残儿童饭菜妥善留好, 孤残儿童就餐后及时清理, 避免蚊虫。(2分)	不符合要求扣2分;
		7. 用餐后应及时清理孤残儿童桌面及洗手。(3分)	不符合要求扣1-3分;
		8. 食品的储存室要干燥、凉爽、通风。(2分)	不符合要求扣2分;
		9. 生吃瓜果洗净或削皮, 防止食用前的污染。(3分)	不符合要求扣3分;
		就寝/卧位 (9分)	1. 孤残儿童卧室应保持清洁, 床单, 无污渍, 每周更换一次或随脏随换。(2分)
	2. 合理安排孤残儿童就寝时间, 保持安静, 衣服棉絮叠好, 室内严禁吸烟, 孤残儿童不戴头饰, 护理人员要进行不间断		不符合要求扣1-3分;

	巡视。(3分)		
	3. 卧床孤残儿童要求保持功能位。做好保护性的束带防护措施,防止发生坠床。使用保护性的束带具时,要保持肢体处于功能位,卧位舒适,松紧适宜,每15-20分钟巡视一次,观察肢体的皮肤的颜色。(4分)	不符合要求扣1-3分;	
活动 (6分)	1. 合理安排孤残儿童的室内外活动。(2分)	不符合要求扣2分;	
	2. 工作人员进行动态巡视,保证孤残儿童活动在视线范围内。(2分)	不符合要求扣2分;	
	3. 情绪不稳、易激惹、走不稳等孤残儿童要单独分开活动。(2分)	不符合要求扣2分;	
如厕/更换尿布 (7分)	1. 生活能够自理的孤残儿童应督促如厕及清洁双手。(2分)	不符合要求扣2分;	
	2. 卧床孤残儿童应根据需要更换尿布,会阴及臀部保持清洁,无异味,不得出现臀红或皮疹。(5分)	不符合要求扣1-5分;	
服务安全 (10分)	1. 孤残儿童活动要清理活动场所的危险物品或设施设备。(2分)	不符合要求扣2分;	
	2. 严格执行交接班制度,钥匙随身携带,重点部位,危险物品应加锁保管。(2分)	不符合要求扣2分;	
	3. 要熟知孤残儿童的安全防范体系内容各项安全预案、防范措施,认真执行各项安全管理制度,对孤残儿童实行正确、及时、安全妥善的护理。(5分)	不符合要求每项扣2分;	
	4. 熟练掌握各项设备设施的使用方法及注意事项。(1分)	不符合要求扣1分;	
护理文件 (10分)	1. 各项记录原稿或复印件,符合规范要求。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	2. 做到及时、规范,准确填写各项护理文件记录。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	3. 各项记录书写规范,字迹清晰,无漏项。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	4. 及时、正确办理出入院相关手续。(2分)	不符合要求扣1-2分;	
	5. 做好文件收集、归档工作。(2分)	不符合要求扣2分;	
清洁卫生 (4分)	1. 公共区域卫生包括楼道、寝室、护士站、浴室、配餐间、卫生间等场所并随时保持清洁,保持地面干净整洁,无污物、污水、浮土,无死角。(1分)	不符合要求扣1分;	
	2. 办公用品摆放整齐,整洁无杂物,不得摆放与工作无关的生活物品和食品。桌面及办公机具表面、角落无灰尘、污迹,公共物品摆放整洁。(1分)	不符合要求扣1分;	
	3. 药柜药品摆放规范、合理、整齐。(1分)	不符合要求扣1分;	
	4. 楼道不得摆放物品、杂物,阻碍通行,影响美观。(1分)	不符合要求扣1分;	

区长签字:

本人签字:

年 月 日

附录 C

(规范性附录)

护理服务整改记录

EEF-HL-B1-13

护理服务整改记录

科区:		日期: 年 月		记录人:
发现问题	整改措施	整改时限	复查情况	
责任人				
检查人				

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF TG 301-5.01-2022

生活能力训练服务规范

2022-09-22 发布

2022-10-10 实施

北京市第二儿童福利院 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。

本文件由北京市第二儿童福利院提出并归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院。

本文件主要起草人：董焱、田雪、赵秀娟、刘文晴。

本文件自 2022 年 09 月 22 日发布。

生活能力训练服务规范

1 范围

本标准规定了生活能力训练的范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、服务内容与要求、服务流程、服务质量控制、服务质量要求。

本标准适用于孤残儿童的生活能力训练的内容。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注明日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件，凡是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。

Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范

Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 生活能力训练服务

护理人员根据孤残儿童身体情况，结合生活能力训练项目确定可以参加生活能力训练服务的孤残儿童，有针对性的对孤残儿童开展生活能力训练（穿衣、洗漱、进食、排泄、全身清洁等）及运动功能训练（站立、行走）的生活能力训练服务。

4 基本要求

4.1 人员要求

4.1.1 护理员上岗前应参加岗前培训及考核，考核合格者方能上岗进行生活能力训练服务。

4.1.2 护理员胸牌佩戴位置合适，端正，行为举止端庄、大方。

4.1.3 尊重、善待孤残儿童，保护孤残儿童隐私。

4.1.4 护理员做各项服务前、后都要进行手卫生，指甲清洁无污垢，不宜过长，不得佩戴戒指等坚硬饰物。

4.2 环境要求

4.2.1 环境安静、清洁、优美，物品放置有序，墙面、地面、桌面清洁。

4.2.2 室内空气流通，无异味。

4.2.3 室内温度适宜，冬季：20℃-22℃，夏季 26℃-28℃。

4.3 安全要求

4.3.1 护理人员在提供服务过程中应按照 Q/EEF BZ 203-1.09-2022 服务安全管理规范要求进行操作，采取相应预防措施，保障孤残儿童生命安全。

4.3.2 操作前，护理人员应对孤残儿童进行生活能力的评估，制定生活能力训练计划，实施生活能力训练服务。

4.3.3 护理人员对周围的环境进行判断，保证环境安静、整洁、无危险物品、地面无水渍。

4.3.4 护理人员应进行手卫生，全面掌握孤残儿童的身体和精神状况，根据身体情况实施生活能力训练项目。

4.3.5 操作中，护理人员应对孤残儿童口语化进行指导，并随时判断其理解能力和反应能力。对肢体残疾的孤残儿童站立和行走做好安全防护，防止跌倒、摔伤。护理人员应随时与孤残儿童进行沟通交流，加强观察，出现异常情况，要及时停止康复并上报。

4.3.6 根据孤残儿童身体状况，使用护栏、扶手、助行器等安全防护用具，护理人员应注重安全保护，生活康复过程中不离护理人员视线。

4.3.7 清洁身体各部位的水温控制在 38℃~40℃为宜。

4.3.8 操作后，护理人员及时对用品进行清洁消毒备用，必要时进行灭菌处理。凡接触孤残儿童的血液、体液、分泌物、排泄物以及被其污染的物品应使用含氯消毒剂浸泡消毒后清洗。

4.3.9 护理人员应进行手卫生，及时记录，做好人员和物品的交接班。

4.3.10 各项生活能力训练项目实施中孤残儿童不离护理人员视线，应记录孤残儿童生活能力训练效果及训练时间，记录准确。

4.3.11 护理人员应依据 Q/EEF BZ 203-2.04-2022 意外伤害应急预案要求，对照顾服务过程中突发意外的情况进行正确处置。

5 服务内容与要求

5.1 生活能力训练

5.1.1 穿上衣

5.1.1.1 护理人员应为孤残儿童准备合体的上衣。

- 5.1.1.2 护理人员应指导孤残儿童平稳安全坐在椅子或床上。
- 5.1.1.3 护理人员应指导孤残儿童将衣服背面朝上放在膝部；
- 5.1.1.4 护理人员应指导孤残儿童依次将手插入衣袖（如遇患肢，先穿患侧后穿健侧），并将手伸出袖口；双手（健手）将衣服尽量往（患侧）肩上拉；
- 5.1.1.5 护理人员应指导孤残儿童将衣服后身部分收起并抓住；头从领口钻出；
- 5.1.1.6 护理人员应指导孤残儿童将衣服下缘向下拉至腰部，整理平整。
- 5.1.2 穿裤子
 - 5.1.2.1 护理人员应为孤残儿童准备合体的裤子。
 - 5.1.2.2 护理人员应指导孤残儿童平稳安全坐在椅子或床沿上。
 - 5.1.2.3 护理人员应指导孤残儿童将裤子放在膝部；双手抓住裤腰左脚穿进左裤腿内，右脚穿进右裤腿内（如遇患肢，先穿患侧后穿健侧；痉挛严重者护理人员可协助孤残儿童）；
 - 5.1.2.4 护理人员应指导孤残儿童双手（健手）抓住裤腰往上拉至腰部，整理平整。
- 5.1.3 穿鞋
 - 5.1.3.1 护理人员应为孤残儿童准备尺码合适的鞋子。
 - 5.1.3.2 护理人员应指导孤残儿童平稳安全坐在椅子或床沿上。
 - 5.1.3.3 护理人员应指导孤残儿童分清左右脚；
 - 5.1.3.4 护理人员应指导孤残儿童将左脚脚趾向前伸进鞋口内，顶到脚尖；双手（健手）拇指、食指捏住鞋帮后边向上提，使脚跟贴住鞋底。右脚同法。
- 5.1.4 洗手
 - 5.1.4.1 护理人员应为孤残儿童准备毛巾、肥皂、调整好水温。
 - 5.1.4.2 护理人员应指导孤残儿童站在（不能站立者可坐轮椅）盥洗室洗手盆前。
 - 5.1.4.3 护理人员应指导孤残儿童将双手在水龙头下用温水打湿；
 - 5.1.4.4 护理人员应指导孤残儿童用肥皂均匀的涂抹在手掌、手背、手指、手指甲、手腕上相互揉搓；
 - 5.1.4.5 护理人员应指导孤残儿童用指甲剔除指甲缝中的污垢；

5.1.4.6 护理人员应指导孤残儿童将双手伸到水龙头下用温水把手上肥皂液冲洗干净；

5.1.4.7 护理人员应指导孤残儿童用毛巾擦干双手。

5.1.5 洗脸

5.1.5.1 护理人员应为孤残儿童准备毛巾、香皂、调整好水温。

5.1.5.2 护理人员应指导孤残儿童把毛巾在水龙头下用温水打湿。

5.1.5.3 护理人员应指导孤残儿童稍拧干毛巾，把香皂涂在毛巾上；

5.1.5.4 护理人员应指导孤残儿童用手掌托住毛巾，从眼睛依次鼻部、嘴、耳朵、脖子、下巴、前额、脸颊擦洗 2-3 次；

5.1.5.5 护理人员应指导孤残儿童把毛巾在水龙头下用温水揉搓干净，拧干水份，擦洗耳朵、脖子；

5.1.5.6 护理人员应指导孤残儿童用清水将脸的各个部位香皂洗净，用干毛巾擦干脸。

5.1.6 刷牙

5.1.6.1 护理人员应为孤残儿童准备牙刷、牙膏、漱口杯、毛巾。

5.1.6.2 护理人员应指导孤残儿童在牙刷上面挤黄豆粒大小的牙膏；

5.1.6.3 护理人员应指导孤残儿童用惯用手（健手）拿好牙刷，另一只手端好漱口杯，用清水漱口。

5.1.6.4 护理人员应指导孤残儿童手握牙刷柄端，将牙刷送入左侧上部牙齿，刷毛沿着牙齿自上往下刷，之后从左边下部牙齿从下往上刷。

5.1.6.5 护理人员应指导孤残儿童翻转手腕，牙刷头朝右，将牙刷送入右侧，从上往下刷上部牙齿，下部牙齿从下往上刷。

5.1.6.6 护理人员应指导孤残儿童将刷毛沿着牙缝上下刷，先下后上，再刷牙齿内侧面。

5.1.6.7 护理人员应指导孤残儿童将左右上下牙齿咬合面用牙刷按先上后下，先左后右的顺序来回刷干净。

5.1.6.8 护理人员应指导孤残儿童用漱口杯漱口，将口腔内的牙膏沫漱干净。

5.1.6.9 护理人员应教会孤残儿童把牙刷冲洗干净，刷头朝上放在漱口杯内。

5.1.6.10 护理人员应指导孤残儿童用毛巾擦干口唇。

5.1.7 洗脚

5.1.7.1 护理人员为孤残儿童准备洗脚盆、毛巾、肥皂、椅子。

5.1.7.2 指导孤残儿童用洗脚盆接入 2/3 满温水。

5.1.7.3 指导孤残儿童将双脚浸到盆中。

5.1.7.4 肥皂涂抹在双手掌及手指上，用双手掌及手指从脚背、脚掌、脚趾、脚缝、脚跟、脚踝各部进行揉搓；先左脚再右脚。

5.1.7.5 指导孤残儿童用清水洗净脚上的肥皂沫。

5.1.7.6 用干毛巾擦干脚部皮肤。

5.1.8 洗澡

5.1.8.1 护理人员为孤残儿童准备浴巾、洗发沐浴液、干净的衣服。

5.1.8.2 指导孤残儿童将准备好的物品带入浴室，将干净的衣服、毛巾放在椅子上。

5.1.8.3 脱下的衣服放在指定的地方。

5.1.8.4 指导孤残儿童掌握调节及测试水温的方法（水温用前臂内侧皮肤在水下测试）。

5.1.8.5 孤残儿童站在沐浴喷头下用水冲遍全身。

5.1.8.6 将洗发沐浴液涂抹在打湿的毛巾上。

5.1.8.7 用毛巾在皮肤上来回擦洗（先头面颈部、再前胸、后背、上肢、臀部、会阴部、下肢、足部）；

5.1.8.8 根据孤残儿童的残疾程度指导孤残儿童用毛巾斜搭在肩上，双手背过来，拉住毛巾的两端来回擦洗。

5.1.8.9 冲净全身浴液。

5.1.8.10 用干净的毛巾擦干全身。

5.1.8.11 穿上干净的衣服。

5.1.9 进食

5.1.9.1 护理人员为孤残儿童准备餐盘、餐勺、围嘴。

5.1.9.2 指导孤残儿童将自己的餐盘、餐勺摆放在餐桌上。

5.1.9.3 指导孤残儿童坐在餐椅上，带上围嘴。

5.1.9.4 指导孤残儿童用惯用手握住餐勺勺柄中部，另一只手扶住餐盘。

5.1.9.5 用餐勺盛取餐勺大小量的餐食送入口中，充分咀嚼后咽下。

5.1.9.6 进食完毕指导孤残儿童用围嘴擦干净口周。

5.1.9.7 将餐具、围嘴放置到指定位置，将餐椅放回原位。

5.1.10 饮水

5.1.10.1 护理人员为孤残儿童准备水杯、温开水。

5.1.10.2 指导孤残儿童握住水杯手柄，头稍后仰，将水杯放入口唇边，小口慢饮。

5.1.10.3 饮水完毕将水杯放到指定位置。

5.2 运动能力训练

5.2.1 站立

5.2.1.1 护理人员应为孤残儿童准备辅助用具（助行器）。

5.2.1.2 孤残儿童坐位，双腿下垂，双足平放在地面上。

5.2.1.3 指导孤残儿童双手伸直握住面前助行椅的两侧扶手，上身身体稍前倾重心落在臀部、大腿部。

5.2.1.4 指导孤残儿童大腿用力，曲臂站起。

5.2.2 行走

5.2.2.1 孤残儿童可站立在床旁时，护理人员可立于孤残儿童一侧（如有患肢立于患侧）。

5.2.2.2 护理人员一手握住孤残儿童手掌，另一只手放在孤残儿童同侧腋下。

5.2.2.3 指导孤残儿童先向前迈左脚（患肢）足底放平于地面后，再迈右脚（健肢），脚步平稳后如此循环训练。

5.2.2.4 孤残儿童使用助行器行走时，护理人员立于孤残儿童身后。双手扶住孤残儿童两侧手臂，孤残儿童双手握住助行器两侧扶手，向前移动助行器，用语言提示孤残儿童向前迈步。

5.3 服务要求：

5.3.1 孤残儿童进行生活能力训练项目应保持情绪稳定状态，无伤人毁物行为。

5.3.2 护理人员在为孤残儿童提供进行生活能力训练项目过程中，如孤残儿童发生不适，应立即停止，采取相应措施，待缓解后再进行。

5.3.3 护理人员应保证室内温度适宜，无安全隐患，环境宽敞明亮。

5.3.4 孤残儿童生活用品应专人专用不得混用。

5.3.5 孤残儿童实施生活能力训练过程中不离护理人员视线。

5.3.6 护理人员对孤残儿童进行生活能力训练时使用口头指导，必要时进行动作指导，做好记录，填写《生活能力训练服务登记表》（见附录 A）。

5.3.7 在孤残儿童进行运动功能训练时，护理人员应给予保护性措施，防止跌倒、摔伤。

6 服务流程

6.1 评估

6.1.1 评估人员要求由医生、护士、护理员、特教老师、社工共同组成评估小组进行评估。

6.1.2 初次评估参照《生活能力评估表》（见附录 B）内容，根据孤残儿童身体情况确定生活能力训练服务项目。

6.1.3 护理人员应每月对生活能力训练效果进行小结，填写《生活能力训练服务登记表》（见附录 A）。

6.1.4 评估小组应每年对训练成果进行总结，汇总训练过程中出现的问题，调整或制定新的生活能力训练计划。

6.1.5 评估用具：笔、生活用品、《生活能力评估表》（见附录 B）、清洁用品，辅助器具。

6.1.6 评估环境：宽敞、干净、平坦、无危险物品、温度适宜。

6.1.7 健康状况评估：无疾病发生，情绪稳定。

6.1.8 评估过程中，注意保护被评估者和评估者的安全。

6.1.9 依据评估结果确定服务目标，制定服务方案

6.2 制定方案

6.2.1 护理员根据评估结果，为孤残儿童制定相应的生活能力训练内容，根据第五章内容进行实施。

6.2.2 护理员在日常照护过程中根据孤残儿童生活能力训练服务方案完成相应的训练项目。

6.2.3 参加生活能力训练的孤残儿童每日进行一次生活能力项目训练，时

常控制在 15-20 分钟，训练周期为一个月。

6.2.4 护理员根据生活能力训练项目为孤残儿童提供相应物品准备。

6.2.5 护理人员应每月对训练效果进行小结，《生活能力训练服务登记表》（见附录 A）。

6.2.6 评估小组每年对康复成果进行总结，汇总训练过程中出现的问题，调整或制定新的康复训练计划。

6.3 康复准备

6.3.1 人员、物品、环境、安全准备工作要求按本规范第 4 章内容进行。

6.4 康复实施

6.4.1 根据训练计划和实施方案具体要求，结合孤残儿童身体状况按照第五章要求准确提供生活能力训练服务，在服务过程中应观察孤残儿童身体情况及情绪变化，出现异常停止服务并采取安抚、休息等相应应急措施，如不缓解应立即联系医生并上报到主管科室。

6.5 康复实施效果总结

6.5.1 应根据生活能力训练进程和训练结果，记录训练小结及年终训练成果总结，填写《生活能力训练服务登记表》（见附录 A）。

6.5.2 训练小结应对训练项目的执行情况及发现的问题进行汇总，调整并制定新的训练计划，为下一阶段训练提供依据。

6.5.3 成果总结用于判定训练效果及训练目标达成情况，结合孤残儿童身体状况提出进一步训练课程及训练目标。

7 服务质量控制

7.1 护理人员应按照本标准第 5 章的服务内容进行各项操作，将完成情况填写在《生活能力训练服务登记表》（见附录 A）。同时按第 5 章的服务要求进行对照检查，查找过程中出现不符合要求的行为，应立即进行整改。同时做好交接工作。

7.2 生活区区长每日按照第 5 章的服务内容与要求检查和抽查生活能力训练情况，每月将生活能力训练结果记录在《生活能力训练服务登记表》（见附录 A）。并对服务内容进行监督检查，同时对不符合要求的行为进行立即改正。

7.3 护理部主任、副主任每周按本标准第 5 章服务内容与要求进行服务项

目的抽查，根据《护理人员照护质量考核标准》（见附录 C）对不符合要求的行为当场立即改正，不能立即改正的要求区长查找原因，在本月内完成整改。并填写《护理不良事件及差错事故报告表》（见附录 D）和《护理服务整改记录》（见附录 E）。

附录 A

(规范性)

生活能力训练服务登记表

EEF-HL-A1-14

生活能力训练服务登记表

生活 _____ 区 孤残儿童姓名 _____ 年度 _____

项目 月份	训练项目										护理人员 签字	效果评价		
	刷牙 次数	穿鞋子	上厕所	洗手	洗脸	刷牙	洗脚	洗澡	进食	饮水			站立	行走
1月														
2月														
3月														
4月														
5月														
6月														
7月														
8月														
9月														
10月														
11月														
12月														
年度 总结														

备注：1、护理人员根据孤残儿童智力及残疾程度，选择适合孤残儿童的生活能力训练服务项目。

2、每月对孤残儿童进行生活能力训练服务后，在对应的项目下面“√”。

3、每月应对孤残儿童进行的生活能力训练服务进行效果评价。

附录 B
(规范性)
生活能力评估表

EEF-HL-A2-01

生活能力评估表

生活__区	姓名:	性别:	自理能力:		
项目	独立完成	部分完成	完全依赖	评定结果	
进餐: 正确分辨食物温度, 使用餐具将食物送入口中。	10	5	0		
洗漱(洗脸、刷牙、洗脚): 正确使用洗漱用具, 洗漱后使用毛巾擦拭。	10	5	0		
穿脱衣(鞋): 能够分辨正反面、前后面、左右脚, 并穿戴整齐。	10	5	0		
洗澡: 正确使用洗漱用具清洗全身并冲净泡沫, 清洁后使用毛巾擦拭。	10	5	0		
控制大便: 能够表达排便意愿并控制排便。	10	5	0		
控制小便: 能够表达小便意愿并控制小便。	10	5	0		
如厕: 穿脱裤正确, 能进行皮肤清洁。	10	5	0		
行走: 正常行走或使用辅助器具行走。	10	5	0		
沟通能力: 能够表达自身需求, 对简单指令、语句能够听懂。	10	5	0		
情绪状态: 能够控制自身的情绪状态。	10	5	0		
评估人:	评估日期:	总分:			
分级评定结果: 正常总分为 100 分。					
总分: >80 分 为自理		总分: 60-80 分 为半自理		总分: < 60 分 为不能自理	

附录 C

(规范性)

护理人员照护质量考核标准

RRF-HL-B1-09

护理人员照护质量考核标准

姓名: 扣分: 总得分:

检查项目 (100分)	检查内容及分值	检查扣分标准	扣分原因
医籍医风 (12分)	服务主动热情, 关心爱护残疾儿童, 严格执行民政部“六不准”原则。(1分)	不符合要求扣1分;	
	工作服整洁, 无污渍, 无破洞, 工作服不穿高跟鞋、拖鞋, 统一佩戴胸卡, 佩戴合适、端正。(2分)	不符合要求每项扣1分;	
	上班时不佩戴首饰, 不化浓妆, 长发盘起, 不留长指甲, 不涂指甲油。(2分)	不符合要求每项扣1分;	
	遵守劳动纪律, 不迟到, 不早退。(2分)	不符合要求扣2分;	
	爱岗敬业, 精神饱满, 认真完成各项工作任务制度, 遵守各项管理规定。(1分)	不符合要求扣1分;	
	顾全大局, 团结协作, 服从分配, 不做与工作无关的事情。(2分)	不符合要求扣2分;	
	积极参加院内组织的各项活动、学习、会议、考核等等。(2分)	不符合要求扣2分;	
基础护理 (64分)	个人卫生 (17分)	1. 残疾儿童服装干净整齐, 合体。(2分)	不符合要求扣2分;
		2. 每周为残疾儿童洗澡两次, 剪指甲(趾)甲一次。(2分)	不符合要求扣1-2分;
		3. 洗澡前准备好残疾儿童的换洗衣物。(2分)	不符合要求扣2分;
		4. 调节浴室温度, 水温、室温不低于26℃, 水温35℃~41℃。(2分)	不符合要求每项扣1分;
		5. 残疾儿童的洗澡用具一人一套, 不得混用。(5分)	未专用扣2分;
		6. 掌握正确洗手方法。(2分)	未掌握扣2分;
		7. 残疾儿童洗澡前便后要用肥皂水和流动水洗手。(2分)	未洗手扣2分;
	饮食/进餐 (26分)	1. 照顾残疾儿童饮食的工作人员, 彻底洗手。(2分)	未洗手扣2分;
		2. 残疾儿童饮食按照饮食要求给予, 食品定时定量。(3分)	不符合要求扣1-2分;
		3. 餐具清洁无污渍, 消毒程序正确, 无异味, 无残渣。(5分)	不符合要求扣5分;
		4. 残疾儿童进餐饮水实行一人一勺一餐二巾。(5分)	不符合要求扣5分;
		5. 有喂食残疾儿童时应当帮助残疾儿童采取正确姿势, 颌下垫毛巾。(2分)	不符合要求扣2分;
		7. 用餐后应清除残疾儿童桌面残渣。(3分)	不符合要求扣1-3分;
		8. 食品的留样要于凉、冷藏、通风。(2分)	不符合要求扣2分;
		9. 生吃瓜果要洗净或削皮; 防止食用前的污染。(3分)	不符合要求扣3分;
		就寝/卧位 (9分)	1. 照顾儿童的床单位保持整洁, 床单、被褥清洁, 每周更换一次或脏即更换。(2分)
	2. 合理安排照顾儿童就寝时间, 做好安抚, 衣服被褥叠好, 门窗户紧闭, 照顾儿童不戴头帽类, 护理员要遵守不同所		不符合要求扣1-3分;

	<p>巡视。(3分)</p> <p>3. 卧床孤儿要求保持新卧位, 做好保护性的束带并卷起, 防止发生坠床。使用保护性的束带时, 要确保肢体处于功能位, 卧位舒适, 松紧适宜, 每15-30分钟巡视一次, 观察被约束肢体的颜色。(4分)</p>	不符合要求扣1-3分;	
活动 (6分)	<p>1. 合理安排孤儿室内的户外活动。(2分)</p> <p>2. 工作人员进行动态巡视, 保证孤儿室活动在巡视范围内。(2分)</p> <p>3. 情绪不稳、易激惹、走不稳等孤儿室儿童能分开活动。(2分)</p>	不符合要求扣2分; 不符合要求扣2分; 不符合要求扣2分;	
如厕/更换尿布 (7分)	<p>1. 生活能自理的孤儿室儿童应督促如厕及清洁双手。(2分)</p> <p>2. 卧床孤儿室儿童根据需要更换尿布, 会阴及臀部保持清洁, 无异味, 不得出现发红或皮疹。(5分)</p>	不符合要求扣2分; 不符合要求扣1-3分;	
服务安全 (10分)	<p>1. 孤儿室活动室清理活动场所的危险物品或设备设施。(2分)</p> <p>2. 严格执行交接班制度, 钥匙随身携带, 重点部位, 危险物品应加锁保管。(2分)</p> <p>3. 熟知孤儿室的安全防范体系内容各项安全预案、防范措施, 认真执行各项安全照章制度, 对孤儿室实行正确、及时、安全妥善的护理。(5分)</p> <p>4. 熟悉掌握各项设备设施的使用方法及相关事项。(1分)</p>	不符合要求扣2分; 不符合要求扣2分; 不符合要求每项扣2分; 不符合要求扣1分;	
护理文件 (10分)	<p>1. 各项记录表格填写齐全, 符合规范要求。(2分)</p> <p>2. 做到及时、规范, 准确填写各项护理文件记录。(2分)</p> <p>3. 各项记录书写规范, 字迹清晰, 无漏项。(2分)</p> <p>4. 及时、正确办理出入院相关手续。(2分)</p> <p>5. 做好文件收集、归档工作。(2分)</p>	不符合要求扣1-2分; 不符合要求扣1-2分; 不符合要求扣1-2分; 不符合要求扣1-2分; 不符合要求扣2分;	
清洁卫生 (4分)	<p>1. 公共区域卫生包括病区、家属、护士站、浴室、配餐间、卫生间等需随时保持清洁, 保持地面干净清洁, 无杂物、污水、污土, 无死角。(1分)</p> <p>2. 办公用品桌面整齐, 桌面无杂物, 不得摆放与工作无关的生活物品和食品。桌面及办公机具表面、角落无积尘, 污垢, 公共物品摆放整齐。(1分)</p> <p>3. 药柜药品摆放规范, 合理、整齐。(1分)</p> <p>4. 整理不得摆放物品, 杂物, 阻碍通行, 影响美观。(1分)</p>	不符合要求扣1分; 不符合要求扣1分; 不符合要求扣1分; 不符合要求扣1分;	

区长签字:

本人签字:

年 月 日

附录 D

(规范性)

护理不良事件及差错事故报告表

EEF-HL-B1-03

护理不良事件及差错事故报告表

科区上报人:	上报日期:			
发生差错事故责任人:	发生日期:			
孤残儿童姓名:	年龄:	性别:	床号:	档案号:
疾病诊断:				
发生差错事故经过:				
生活区处理意见:				
劳务派遣公司意见:				
护理部处理结果:				
科室负责人:				

注: 1. 护理缺陷范围: 压疮、走失、跌倒、摔伤、坠床、未按时服药、用药等。
2. 凡发生护理差错事故, 各区域如发生以上情况, 认真填写。

附录 E
 (规范性附录)
 护理服务整改记录

PTT-HL-B1-13

护理服务整改记录

科区:		日期: 年 月		记录人:	
发现问题	整改措施	整改时限	复查情况		
责任人					
检查人					

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF BZ 203-1.07-2022

代替 Q/EEF BZ 202-2.03-2020

交通安全管理规范

2022-09-22 发布

2022-10-10 实施

北京市第二儿童福利院 发布

前 言

本文件按照按照 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。

本文件代替 Q/EEF BZ 202-2.03-2020《交通安全管理规范》，与 Q/EEF BZ 202-2.03-2020 相比，除结构调整和编辑性改动外，无主要技术变化。

本文件由北京市第二儿童福利院提出并归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院。

本文件主要起草人：金文秀、茹松、孙明伟。

本文件自 2022 年 09 月 22 日发布。

本文件自实施之日起代替并同时废止 Q/EEF BZ 202-2.03-2020。

交通安全管理规范

1 范围

本文件规定了交通安全管理的职责和权限、管理内容与要求、检查与考核。

本文件适用于交通安全管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 职责和权限

4.1 科室职责和权限

4.1.1 院交通安全工作领导小组负责全院的交通安全日常管理工作，办公室设在保卫科。

4.1.2 各科室负责所属工作人员的交通安全管理工作。

4.2 人员职责和权限

4.2.1 院成立交通安全工作领导小组，由院长、书记任组长，行政副院长、业务副院长任副组长，各科科长任组员。

4.2.2 保卫科科长负责院交通安全工作的教育管理，同时负责与属地管理部门具体工作的对接。

4.2.3 保卫科科长负责按时与专职司机签订各类交通安全责任书。

4.2.4 司机班班长负责组织专职司机召开交通安全例会及各项安全教育的學習。

4.2.5 各科科长负责对所属工作人员的交通安全管理工作，包括交通安全教育、与个人签订交通安全责任书。

5 管理内容与要求

5.1 管理目标

加大对交通安全的日常管理工作，教育全员认真学习并自觉遵守《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》、《北京市机动车和机动车驾驶证管理办法》、《机动车驾驶员培训管理规定》等各项交通法规，不违法驾驶车辆，杜绝交通事故责任事故的发生，确保交通安全。

5.2 司机管理

5.2.1 专职司机管理

5.2.1.1 专职司机应遵守各项交通法规，驾驶汽车时，须持驾驶证、机动车行驶证；驾驶证不应外借、涂改、伪造，服从交通民警和交通管理人员的指挥检查，维护交通秩序，杜绝交通事故发生。

5.2.1.2 每年的年初专职司机应与院交通安全工作领导小组签订交通安全责任协议书。遇重大活动或节日，专职司机应与院交通安全工作领导小组签订交通安全协议和责任书。

5.2.1.3 积极参加上级和属地有关部门组织的各项安全教育活动和学习培训，坚持认真学习，保证学习效果，不应无故缺席。司机班班长填写《机动车驾驶员交通安全学习教育记录表》（参见附录 A）

5.2.1.4 专职司机应正确使用、保养车辆，保持车容整洁，保证车况完好，不应带故障出车，并做好出车前、行车中和回场后的车辆检查工作。

5.2.1.5 专职司机应坚守岗位，不误岗、脱岗；不误车、误点；不迟到、早退；不饮酒，不擅自出车或拐弯办私事；不私自将车辆交给他人驾驶或外借车辆及其通行证。

5.2.1.6 专职司机牢固树立首都意识、文明意识、安全意识，严格执行局、中心相关规定，尊重领导、团结同事、爱岗敬业、服从管理。

5.2.1.7 严禁酒后驾车、疲劳驾驶、违章超车、违章装载、违章停车、逆向行驶、闯红灯、超速等严重违章行为的发生。

5.2.1.8 严格遵守车辆停放规定，注意避让消火栓，不占用消防通道，锁好车门，严防车辆丢失及物品被盗。

5.2.2 非专职司机管理

5.2.2.1 非专职司机应遵守各项交通法规，驾驶汽车时，须持驾驶证，机动车行驶证；驾驶证不应外借、涂改、伪造，服从交通民警和交通管理人员的指挥检查，维护交通秩序，杜绝交通事故发生。

5.2.2.2 各科室应定期对非专职司机进行交通安全教育培训，严禁酒后驾车、疲劳驾驶、违章超车、违章装载、违章停车、逆向行驶、闯红灯、超速等严重违章行为的发生。

5.2.2.3 每年的年初非专职司机应与院交通安全工作领导小组签订交通安全责任书。遇重大活动或节日，非专职司机应与院交通安全工作领导小组签订交通安全协议和责任书。

5.2.2.4 牢固树立首都意识、文明意识、安全意识，严格执行局、中心相关规定。

5.3 机动车辆安全管理

5.3.1 院公务车的安全管理

院公务车的管理应按照 Q/EEF BZ 210.04-2022 公务用车管理规范的要求执行。

5.3.2 私家车的管理

5.3.2.1 加强私家车管理和教育，把好私家车交通安全关。

5.3.2.2 按时检查车辆，对车辆存在的问题立即修复，不带故障行车，确保交通安全。

5.3.2.3 私家车发生交通事故，完全由个人负责，影响院名誉和损失者，酌情进行教育及处罚。

5.4 重大活动、会议期间的交通安全管理

5.4.1 驾驶员安全教育管理

5.4.1.1 出车前加强车容、车况和安全性能检查，保证制动、转向、电路、油路、防火等设备齐全有效，车辆安全状况良好。

5.4.1.2 杜绝酒后开车、疲劳驾车，行驶中不强行超车、不超速行驶、不斗气抢行。

5.4.1.3 遇有代表车队要服从指挥、主动礼让、不应穿插超越。

5.4.2 行人安全教育管理

5.4.2.1 行人应在人行道内行走，在没有人行道的路段应靠路边最右侧行走。

5.4.2.2 横过马路应走人行横道、过街天桥、不应斜穿、猛跑、不应跨越隔离设施，应遵守信号指示。

5.4.3 骑车人安全教育管理

5.4.3.1 严格遵守“各行其道”的规定，在没有划分车道的路段应靠道路

右侧行驶。

5.4.3.2 严格遵守交通信号，路口停车不越线。

5.4.3.3 左、右转弯时应伸手示意，不抢行猛拐，遇有代表车队应安全礼让，不应穿插抢行。

5.4.3.4 保证自行车闸、铃、锁、牌齐全有效，不乱停乱放。

5.5 交通违章、事故追查处罚

5.5.1 司机应认真学习交通法规，出现违章和事故立即向领导汇报。

5.5.2 专职司机发生违章按《绩效管理百分考核实施办法》规定进行处罚。

5.5.3 发生特别严重交通违法行为或重大交通事故责任事故时，应按照 Q/EEF BZ 20314-2022 交通事故应急管理预案进行处置。并视情节调整工作岗位或辞退。

5.5.4 违章和事故责任由驾驶员负责。

5.5.5 违章发生交通事故隐瞒不报，查出后加倍处罚。

6 检查与考核

6.1 机动车驾驶员交通安全学习教育记录表

6.2 专职司机年度交通安全责任书、非专职司机年度交通安全责任书、重点时期交通安全责任书。

附录 A
(规范性)

机动车驾驶员交通安全学习教育记录

EEF-BW-B1-39

机动车驾驶员交通安全学习教育记录

主持人	司机总数	应到司机	实到司机	缺勤	请假	病假
学习教育内容						
所在部门	姓名	到会时间	未到原因	备注		

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF BZ 203-2.05-2022

代替 Q/EEF BZ 202-3.03-2020

交通事故应急预案

2022-09-22 发布

2022-10-10 实施

北京市第二儿童福利院 发布

前 言

本文件按照按照 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。

本文件代替 Q/EEF BZ 202-3.03-2020《交通事故应急预案》，与 Q/EEF BZ 202-3.03-2020 相比，除结构调整和编辑性改动外，无主要技术变化。

本文件由北京市第二儿童福利院提出并归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院。

本文件主要起草人：金文秀、茹松、孙明伟。

本文件自 2022 年 09 月 22 日发布。

本文件自实施之日起代替并同时废止 Q/EEF BZ 202-3.03-2020。

交通事故应急管理预案

1 范围

本文件规定了交通事故应急管理的职责和权限、管理内容与管理要求、检查与考核。

本文件适用于交通事故应急管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 职责和权限

4.1 科室职责和权限

4.1.1 院交通安全工作领导小组负责院交通安全事故应急管理工作。

4.1.2 保卫科负责院交通安全事故应急的处置工作。

4.2 人员职责和权限

4.2.1 院交通安全工作领导小组负责交通安全事故应急的管理工作。

4.2.2 保卫科科长负责院交通安全事故应急管理的处置工作。

4.2.3 司机班班长负责协助行政管理科科长做好交通安全事故应急管理的处置工作。

4.2.4 当事人负责协助院、交通警察及相关部门做好事故应急的处置工作。

5 管理内容与管理要求

5.1 预防交通事故的管理

5.1.1 保卫科科长及司机班班长应具有高度的责任心，不断的提高管理水平，做到勤宣传、勤检查、勤监督，将隐患消灭在萌芽状态，并严格执行相关要求。

5.1.2 出车前检查好，有故障早排除，行驶之中有故障，及时检查汇报。保持车况良好，不带故障行使。

5.1.3 专职司机应自觉遵守交通规则，不开英雄车、霸王车、赌气车、超载车。

5.1.4 专职司机严禁饮酒驾车，严禁非专职司机开车或任意拨弄机件。

5.1.5 司机在行驶中应集中精力，乘车人不应干扰司机开车。

5.1.6 徒步行走时，应遵守交通规则，不应横行霸道，应靠右方行走，不抢行，有人行道的地方就走人行道，做到一停二看三通过，不在机动车道长时间行走。

5.1.7 外出办事过程中，无论乘机动车、骑自行车、步行、发生甲乙双方事故，应服从交通民警的管理和处罚。

5.2 突发交通事故管理

5.2.1 院内不允许任何机动车驶入孤残儿童生活区和活动区。

5.2.2 驶入院内的机动车均要求低速行驶，杜绝发生交通事故。

5.2.3 本市行政区域内道路上，机动车之间发生的轻微交通事故，实行快速处理，同时报告主管领导。

5.2.4 发生交通事故后，事故双方责任划分不清时，应及时拨打交通事故报警电话 122，等待交警现场解决。

5.2.5 发生重大交通事故时，应保护现场、立即报警并设置警示标识。发生人员伤亡时，应将受伤人员及时送往医院救治，同时向本单位主管领导汇报。主管领导向院最高领导报告后，应及时赶赴现场，配合公安交通管理部门做好事故调查工作。

5.2.6 与行人、骑车人发生一般交通事故，应保护好现场并立即报警。

5.2.7 本单位公务车如发生交通事故，事故解决后，当值司机应将事故发生经过、解决结果形成报告交给司机班班长备案。

5.2.8 发生交通事故的相关资料由司机班班长保存备查。

6 检查与考核

发生交通事故责任在本单位专职司机的按 Q/EEF BZ 204.05-2022 绩效考核管理规范的要求执行。

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF BZ 209.04-2022

代替 Q/EEF BZ 209.01-2020

公务用车管理规范

2022-09-22 发布

2022-10-10 实施

北京市第二儿童福利院 发布

前 言

本文件按照按照 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。

本文件代替 Q/EEF BZ 209.01-2020《公务车管理规范》，与 Q/EEF BZ 209.01-2020 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要内容变化如下：

- a) 增加行政副院长职责权限、调整司机班班长职责权限
- b) 增加车辆采购管理要求、完善车辆日常管理内容
- c) 完善车辆维修保养工作流程

本文件由北京市第二儿童福利院提出并归口。

本文件起草单位：北京市第二儿童福利院。

本文件主要起草人：金文秀、茹松、孙明伟。

本文件自 2022 年 09 月 22 日发布。

本文件自实施之日起代替并同时废止 Q/EEF BZ 209.01-2020。

公务用车管理规范

1 范围

本文件规定了公务用车管理的职责和权限、管理内容与要求、检查与考核。

本文件适用于公务用车的管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 职责和权限

4.1 科室职责和权限

保卫科负责院公务用车的管理工作。

4.2 人员职责和权限

4.2.1 行政副院长全面负责监督公务用车的管理工作,审批公务用车申请。

4.2.2 行政管理科科长负责院公务用车采购工作的落实。

4.2.3 保卫科科长负责全院公务用车管理工作的落实,审批公务用车申请。

4.2.4 司机班班长负责专职司机的日常管理、派遣、公务用车平台登记公务用车台账及统计油量等工作。

4.2.5 司机班班长负责公务车辆的使用、维修、保养、年检等管理工作。

4.2.6 行政管理科固定资产管理员负责公务用车的报废处置工作。

5 管理内容与要求

5.1 车辆采购

5.1.1 行政管理科依据 Q/EEF BZ 208.02-2022 采购管理规范的相关规定进行车辆采购。

5.1.2 行政管理科固定资产管理员做好车辆登记固定资产、填报公务车管理平台入库等工作。

5.1.3 司机班班长负责全院公务车辆的档案管理。

5.2 车辆日常管理

5.2.1 确保孤残儿童业务用车,保证各项重大政治活动以及传送文件用车,保证老干部用车。所有公务用车应由行政管理科做统筹安排,司机班负责落实车

辆。司机班班长负责车辆的调度和管理。严禁公车私用、私车公养。

5.2.2 日常用车应提前由申请人填写《公务用车申请单》（见附录 A），经相关科室责任人、车辆主管科室领导及主管院领导逐级签字审批后交司机班，由司机班班长负责具体安排驾驶员及车辆。及时登记《用车使用情况台账》（参见附录 B）和录入公务用车管理平台。

5.2.3 值班期间用车由申请人填写《公务用车申请单》（见附录 A），经行政值班领导签字审批后，值班司机方可出车。

5.2.4 司机出车需经班长指派，任何个人不应私自出车，不应将车交给他人驾驶；出车应按时准点到达指定地点，出车结束后应回司机班报到，车辆应当日返回单位；有特殊情况逐级汇报，不得擅自做决定。

5.2.5 保持车辆整洁。每周至少刷车两次，每日打扫车厢内部，确保车厢内干净、整洁、无污物。并检查是否有乘客遗失的物品，如有发现，应立即上交保卫科。

5.2.6 司机班班长每月对车辆进行全面的检查 2 次，填写《机动车辆检查排查表》（见附录 C），并记录公务车本月行驶里程及油量，填写《月份车辆行驶里程及油量统计表》（见附录 D）。

5.2.7 司机班班长每月做好驾驶员的安全教育管理工作，并做好记录。

5.3 车辆维修保养

5.3.1 司机班班长负责车辆的年审、维修等日常车辆事务的安排调度工作。

5.3.2 应按车辆使用说明上规定定期、定程对车辆进行保养、维修，按时对车辆年检、保持车况良好，不应驾驶有故障的车辆。

5.3.3 在行驶过程中发现故障，驾驶员应及时检查，查明原因并判断故障严重程度和对行驶安全的影响程度，主动设法排除故障，如故障严重应及时汇报，请示处理方案。

5.3.4 按照北京市财政局关于北京市市级行政事业单位 2020-2022 年度公务用车定点维修政府采购有关事项的通知（京财采购〔2021〕169 号）文件要求，应到北京市政采网指定的维修企业进行车辆的维修及保养。

5.3.5 修理厂预估维修保养费用后报第三方监理审计，经审计和我单位确认同意后方可实施维修。

5.3.6 收到第三方监理公司出具的《北京市公务用车维修政府采购费用结算通知单》后方可履行结算手续。

5.3.7 依据北京市财政局关于会议、车辆维修和保养、车辆加油品目迁移有个工作的通知（京财采购【2022】1497号）文件精神，按照预算一体化管理及政府采购有关要求，车辆维修和保养、车辆加油应编制政府采购预算、采购计划、采购立项，在电子卖场进行采购，并完成采购支付等系统操作。

5.4 车辆报废管理

车辆的报废应按照 Q/EEF BZ 206.03-2022 固定资产管理规范的要求执行。

6 检查与考核

6.1 行驶车辆完好率 100%。

6.2 全交通违章次数为 0，无甲方责任事故。

6.3 公务用车服务孤残儿童满意度 $\geq 90\%$ 。

附录 A
 (规范性)
 公务用车申请单

EEF-BW-B1-35

公务用车申请单

用车部门		部门负责人意见	
用车人员			
申请事由			
用车时间	年 月 日 时 分至 月 日 时 分		
去往地点			
车管部门意见:			
单位主管领导意见:			
驾驶员:		车牌号:	

附录 B

(规范性)

公务用车使用情况台账

EEF-BW-B1-36

公务用车使用情况台账

日期	车号	使用单位 (部门、人)	审批人	目的地	事由	出场 时间	回场 时间	驾驶员

附录 C

(规范性)

机动车辆检查排查表

EEF-BW-B1-37

机动车辆检查排查表

车号	刹车	灯光	转向	雨刷	喇叭	灭火器	停车牌	车载终端	公务车标识	备注

附录 D

(规范性)

_____月份车辆行驶里程及用油量统计表

EEF-BW-B1-38

_____月份车辆行驶里程及用油量统计表

车辆												
月份	行驶里程	汽油使用量	金额									
1												
2												
3												
一季度合计												
4												
5												
6												
二季度合计												
7												
8												
9												
三季度合计												
10												
11												
12												
四季度合计												
全年总计												

参 考 文 献

- [1] 《北京市党政机关公务用车管理办法》（试行）京机管发【2020】24号
- [2] 《北京市财政局关于北京市市级行政事业单位2020-2022年度公务用车定点维修政府采购有关事项的通知》 京财采购【2021】169号
- [3] 《北京市财政局关于会议、车辆维修和保养、车辆加油品目迁移有个工作的通知》 京财采购【2022】1497号

北京市第二儿童福利院 公务用车使用管理规定

第一章 总 则

第一条 为规范北京市第二儿童福利院(以下简称我院)公务用车的使用和管理,落实全面从严治党主体责任,根据《北京市事业单位公务用车制度改革工作实施意见》《北京市民政局所属事业单位保留公务车辆使用管理的办法》及《北京市社会福利事务管理中心公务用车使用管理规定》,结合我院实际制定本规定。

第二条 本规定所称公务用车,是指我院保留的用于机要通信、应急(综合保障)、老干部服务等一般公务用车和业务用车。

第三条 公务用车使用管理遵循“分级管理、统筹使用、规范审批、厉行节约”的原则。

第二章 公务用车使用管理

第四条 机要通信、应急(综合保障)和老干部服务等一般公务用车应统筹调度、合理使用,主要用于突发事件处置、紧急事项办理和市民政局、市社会福利事务管理中心、属地有关部门及我院重大活动等保障,使用范围主要包括以下六个方面:

（一）处理紧急突发的各类自然灾害、事故灾难、公共事件、社会安全事件等；

（二）办理上级交办的紧急、保密、时限性强，且使用社会车辆难以实施保障的公务活动；

（三）机要交换、办理涉密档案、查办案件以及赴银行办理现金业务等涉及财务安全的公务活动；

（四）参加市民政局、市社会福利事务管理中心及属地有关部门组织的外事接待、会议、调研等公务事项；

（五）老干部服务保障；

（六）其他不便于采用社会化出行方式保障，或在不具备社会化出行保障条件的地区参加的公务活动。

第五条 明确公务用车使用审批流程，建立公务用车使用审批登记制度，按照“先审批后使用、谁使用谁负责”的原则，严格履行车辆使用审批手续，建立使用部门申请、车管部门审核、主管院领导审批的管理机制。具体流程如下：

（一）公务用车申请：对符合使用保障范围拟申请使用车辆的事项，由申请用车部门填写《公务用车申请单》，申请人填写用车部门、申请事由、用车时间、去往地点，经部门主要负责人审核签字，报车管部门负责人审核、主管院领导审批。节假日及工作日下班后，由行政带班领导负责审批。

（二）公务用车派遣：申请用车部门将审批后的《公务用车申请单》送交车管部门，车管部门填写《公务用车使用

情况台账》，根据用车事由的急难程度、车辆和在位驾驶员情况安排车辆和驾驶员。任务完成后集中停放在指定车位，应及时办理车况交接事项。

第六条 车管部门指定专人负责公务用车登记统计工作，如实记录车辆使用部门（使用人）、用车事由、出行时间、目的地、审批人、驾驶人等信息，形成车辆使用管理档案，做到用车有审批、出车有登记、查询有台帐。

第七条 党和国家以及北京市的重大活动及法定节假日期间，严格控制公车使用，除值班车辆外，其他车辆一律集中封存。

第八条 公务用车应根据相关规定，统一安装并使用车载信息化终端设备，按规定粘贴市车改办下发的“北京市公务用车标识”。

第三章 公务用车驾驶员管理

第九条 公务车辆管理部门应当每月进行一次车辆状况常规检查，每月组织一次公务用车驾驶人员安全教育。

第十条 公务用车驾驶人员应严格遵守交通法规，积极参加上级和属地有关部门组织的各项安全教育活动和学习培训，严格执行市民政局、市社会福利事务管理中心和我院相关交通安全规章制度。

第十一条 公务用车驾驶人员必须持有机动车驾驶证，并严格按照准驾车型的规定驾驶相应的车辆。

第十二条 公务用车驾驶人员应认真维护车辆，保证车况完好，不带故障出车，并做好出车前、行车中及出车后的车辆检查工作。

第十三条 公务用车驾驶人员应保持车容整洁，严禁放置易燃、易爆危险品及与公务活动无关的私人用品和可能污损车辆的物品。

第十四条 公务用车驾驶人员严禁酒后驾车、疲劳驾驶、违章装载、逆向行驶、闯红灯、超速、涉牌等严重交通违法行为。

第十五条 公务用车驾驶人员对所驾驶车辆在使用期间负有保管责任，应严格遵守车辆停放规定，严防车辆丢失及物品被盗。

第十六条 公务用车驾驶人员不得擅自出车或将车辆交给他人行驶，不得公车私用。

第十七条 公务用车驾驶人员应严格执行车辆准承（载）规定，严禁超员（载）行驶。

第十八条 发生交通事故，公务用车驾驶人员须立即停车，保护好现场，迅速报警并报本单位车辆主管部门；符合北京市《机动车交通事故快速处理办法》规定的一般性交通事故，可报车辆主管部门后，按规定程序处理。

第十九条 驾驶公务用车发生交通违法行为的，将在市民政局系统进行通报并纳入我院绩效考核问责事项。发生特别严重交通违法行为或重大交通事故责任事故的，按有关法律、法规处理。

第四章 公务用车维修保养管理

第二十条 公务用车维修保养遵循先报批、后实施的原则。

第二十一条 公务用车维修保养须与政府采购定点修理厂家签订合同，定期维修保养。由车管部门填写维修保养申请登记，注明维修保养类别、内容，经车辆主管部门审核和主管领导签字批准后在政府采购放心修车系统内完成报修、审核、验收等环节，按程序支付维修费用。

第二十二条 事故车辆维修，需通过保险结算，不得使用单位车辆维修经费或私自处理。车辆应急维修，须经主管部门报请主管领导批准后，就近抢修。

第二十三条 车辆送修应与修理厂家做好相关交接手续。维修保养结束后，主管部门要对维修情况进行复查。

第二十四条 公务车辆管理部门应建立公务用车维修保养台账，存档备查。

第五章 公务用车费用管理

第二十五条 公务用车加油应统一使用单位办理的加油卡，一车一卡，对号加油。加油卡由车辆管理人员负责统筹管理和购买（充值）。遇特殊情况无法使用加油卡加油的，需请示主管领导批准后，方可使用现金加油并索要正规发票，

按规定实报实销。

第二十六条 公务用车停车费由驾驶人员先行垫付并索要正规发票，按规定实报实销。

第二十七条 高速通行费和过路（桥）费采取 ETC 方式支付，一车一卡，由本单位车辆管理人员负责统筹管理和充值。特殊情况不能使用 ETC 方式付费的，由驾驶人员先行垫付并索要正规发票，按规定实报实销。

第二十八条 公务用车保险费（含交强险、商业保险、车船使用税等），统一由车辆管理人员严格按相关规定进行办理。

第六章 监督问责

第二十九条 公务车辆管理部门应加强对公务用车及其经费使用管理的监督检查，督促整改违规问题，并将涉嫌违规违纪问题及时上报院领导。

第三十条 有下列情形之一的，应依纪依法追究相关人员责任：

（一）超编制、超标准配备公务用车的；

（二）违反规定将公务用车登记在企业、个人名下或换用、借用、占用其他单位和个人车辆的，以及擅自接受企事业单位和个人赠送车辆的；

（三）公车私用、私车公养以及违规使用公务用车的；

(四) 未经批准擅自使用车辆，或以虚假理由使用车辆的；

(五) 擅自变更、增加车辆行驶目的地或违规使用车辆办理个人事项的；

(六) 为公务用车增加高档配置、豪华内饰或在车辆维修等费用中虚列名目、夹带其他费用，为非本单位车辆报销运行维护费用的；

(七) 违规处置公务用车的；

(八) 擅自拆卸车载信息化终端设备和 ETC（不停车电子收费）系统的；

(九) 私人车辆违规使用单位公务用车 ETC（不停车电子收费）或加油卡的；

(十) 其他违反公务用车使用管理规定的行为。

第七章 附 则

第三十一条 公务用车的更新、报废应严格按照相关规定办理，公务车辆管理部门应及时将更新、报废的公务车辆信息报市社会福利事务管理中心。

第三十二条 建立健全公务车辆档案材料，包括车辆证照、手续资料和技术档案等，由公务车辆管理部门妥善保管。

第三十三条 本规定在实施过程中，如遇与市民政局及市社会福利事务管理中心公务用车管理相关政策和规定相抵触的，按照市民政局及市社会福利事务管理中心相关政策

和规定执行。

第三十四条 本规定自印发之日起施行。

北京市第二儿童福利院 交通安全管理制度

一、公务车驾驶员管理办法

(一) 要服从领导安排，积极参加各项交通安全学习教育活动。

(二) 不得将车外借，未经批准车辆不得停放院外过夜，否则发生一切损失均由本人承担。

(三) 出车前必须携带驾驶证、行车执照和必备的专用工具等。

(四) 要严格履行驾驶员守则，做到安全行车，自觉清除安全隐患，严格遵守交通各项法规。

(五) 要坚持以防为主和养重于修的原则，按时车辆保养，做到一日三检，不开带病车上路。

(六) 出车返回单位后，要及时对车辆进行清洗、和必要的安全检查。

(七) 驾驶公务车违章的处理规定：出现轻微违章时，除自行缴纳交管部门罚款外主管部门对其进行批评教育；出现一般性违章时本人要及时上报科室，自行缴纳交管部门罚款的同时要写书面检查，主管部门对其进行批评教育，一般性违章每年累计超过两次时每次扣除月绩效奖金 100 元；出现严重违章时本人在接受交管部门处罚的同时应进行深刻

检讨，主管部门批评教育，扣除月绩效奖金 300 元；造成严重后果时按相关法规处理。

二、车管干部工作职责

（一）负责车辆安全管理工作和因公务用车的调度使用。车辆使用应遵循“安全、节约、高效、合理”的原则。

（二）负责每月组织驾驶员进行安全教育，及时传达上级文件精神 and 院内要求；督促驾驶员严格遵守交通法规，确保安全行车，杜绝事故发生。

（三）按照车管部门的规定，负责督促做好院所有车辆的年检和驾驶员的年审工作。

（四）严格遵守公务车使用管理规定。负责车辆燃油、ETC 及维修等事项的审核，确保严格按内控流程履行报批手续。

（五）负责每月组织驾驶员对车辆进行全面检查，确保车况良好。

（六）负责重大节日及特殊时期严格执行车管部门交通管制及车辆停驶封存管理。

（七）负责组织司机班例会及日常归档资料的监督检查。

（八）负责对驾驶员出现的严重违章行为进行批评教育。

（九）负责组织全院私车驾驶员每年不少于两次的教育培训。

（十）负责院内驾驶员交通安全责任书的签订落实工作。

三、司机班班长职责

（一）负责教育驾驶员养成良好驾驶习惯，同时要熟悉所驾车辆车况，确保安全行驶。

（二）负责督促驾驶员做好出车前检查和完成任务后的车辆清洗、检查工作，发现隐患及时报告维修，做到不带故障出车。

（三）负责公务车保险、ETC、燃油、验车等事项的申报。

（四）负责公务车档案机司机班日常工作记录的归档。

（五）负责对驾驶员日常教育提醒，根据车辆性能特征提示安全驾驶注意事项。

四、私车交通安全管理制度

（一）私车（含摩托车下同）驾驶员要如实到单位车管部门进行登记、建立档案，以达到便于管理的目的。

（二）私车驾驶员要按时参加单位组织的教育培训，并签订责任书。

（三）私车驾驶员要严格遵守重大节日重点时期交通管制，倡导绿色出行。

（四）私车驾驶员要严格遵守交通法，严禁酒后开车、超速行驶、违章超车、闯红灯等 12 种严重违法行为。

（五）私车驾驶员要按规定对驾驶车辆进行保养，并做好日常车辆的安全检查。

（六）严禁非司机开车，严禁未年检和无牌、无证车辆上路行驶。

（七）按规定对车辆进行年检，不得驾驶超标准车辆。

（八）上述规定为私车拥有人应遵守的交通安全准则，凡违反上述规定，受到交通管理部门处罚或发生交通事故，造成本人或他人伤害及经济损失的由本人承担刑事责任及民事责任，单位不承担任何责任。

本制度自发布之日起施行，由保卫科负责解释。

Q/EEF

北京市第二儿童福利院企业标准

Q/EEF GW 403.17-2022

代替 Q/EEF GW 403.21-2020

司机工作规范

2022-09-22 发布

2022-10-10 实施

北京市第二儿童福利院 发布

司机工作规范

1 范围

本文件规定了司机工作规范的基本资格、职责与权限、工作内容与要求、考核。

本文件适用于司机岗位。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 岗位基本资格

司机岗位基本资格见表 1。

岗位基本资格

项目	要求
文化专业	初中及以上学历
职业资格	A1A2 驾驶证
工作经历	
职业技能	熟练驾驶大中小型各类汽车 熟悉北京市行政区域内主要道路；熟悉车辆基本构造，能独立判断车辆常见故障 熟悉国家道路交通安全相关法律法规及条例；熟悉机关事业单位公务用车管理办法
身体要求	视力良好，身体健康无疾病

5 职责与权限

- 5.1 在司机班班长的带领下，做好公务用车的服务工作。
- 5.2 负责车辆的违章处理，交通事故处理，年检和维修工作。
- 5.3 负责车辆检查和故障排除工作。
- 5.4 无出车任务时在岗待命，及时清洗车辆，保持车辆清洁。
- 5.5 按时参加业务学习及培训。
- 5.6 认真做好出车记录，做好交接班。
- 5.7 完成领导交办的其它任务。

6 工作内容与要求

工作内容与要求见表 2。

工作内容与要求

类别	工作时间	工作内容	工作要求	质量目标	记录
行为规范	日常	基本礼仪	仪容装扮朴素大方，端庄得体，上班时应穿工作服，衣服干净整洁，纽扣齐全并扣好，胸牌应佩戴于左胸前，不应将衣袖、裤子卷起，不穿拖鞋上岗。工作期间女士画淡妆，不浓妆艳抹，不过度佩戴饰品。		
			举止文明，待人礼貌，不说脏话，不随地吐痰，不乱扔乱倒垃圾；工作中应使用你好、谢谢、再见等文明用语，不可大声喧哗。		
		工作纪律	工作时间保证在岗，临时离岗需向司机班长报告，不做与工作无关的事项。参加会议时应提前到会，保持会场安静，不随意走动，手机处于“振动”状态。		
			遵守单位各项规章制度；不打架斗殴，不赌博，不参与封建迷信活动。		
			严守公车各项管理制度，不违规用车。驾驶车辆时避免与其它人员闲谈。		
		工作规范	日常	培训学习	按时参加各种学习和培训，做好学习记录。每月学习交通法规，并在记录表上签字。
考勤管理	严格落实考勤、值班、休假及请假制度，遵守值班制度。				
公务出车	严守公车管理办法，接到班长指派后方可出车，不私自出车，不将车交给他人驾驶；出车时提前5分钟到达指定位置，对车辆进行检查，及时排除故障，驾驶车辆时避免与其它工作人员闲谈；出车结束后应回司机班报到，车辆应当日返回单位。			严格按照派车单要求执行，不去目的地以外的地点。	
车辆保障	油卡余额不足时及时上报班长充值，收车回来后立即对新能源汽车进行充电，确保车辆正常使用。			无因相关保障不到位而影响用车的情况发生	
	每月在班长安排下对全院公务车辆进行排查，确保车况良好，对不符合安全要求的车辆或发现故障后及时提出整改维修意见。				
	保持车辆整洁，每日刷车一次，打扫车厢内部，确保车厢内干净、整洁、无污物。并检查是否有乘客遗失的物品，如有发现，应立即上交行政管理科。				

		交通安全	严禁酒后驾车、疲劳驾驶，遵守各项交通法规，驾驶机动车时，须持驾驶证，机动车行驶证；驾驶证不应外借、涂改、伪造，服从交通民警和交通管理部门的指挥检查，维护交通秩序，杜绝交通事故发生。	零事故	
		违章处置	出现交通违章及时向班长报告并按时到交管部门处理，同时接受我院的处理。	零违章	

7 考核

考核要求见表 3。

司机工作质量考核表

项目	内容	考核标准	扣分	实得分数	责任人
基本礼仪	穿工作服，服装整洁，胸牌佩戴于左胸前	3分			
	头发整齐，手部整洁，装扮得体	2分			
	遵守各项纪律，言谈举止文明规范	3分			
办公环境	办公环境整洁，不摆放与工作无关物品，物品摆放有序	2分			
考勤管理	严格考勤制度，倒班、请休假手续齐全	5分			
培训学习	按时参加各项学习或培训，不迟到早退，不玩手机	3分			
	学习记录齐全	2分			
公务出车	无私自出车、公车私用等违规情况	10分			
	按时完成出车任务，出车后及时归岗	10分			
	保证服务质量，未出现投诉现象	5分			
车辆保障	严格落实定期检查制度，有检查记录	10分			
	车辆按时加油充电、维修及时，故障排除及时	15分			
	车辆清理及时，内外干净整洁，无污物	10分			
交通安全	遵守各项交通法规，规范驾驶，未发生由自身责任引起的交通事故；及时签订安全责任书	15分			
	不出现交通安全违章	5分			
合计		100分			

得分_____

检查人：_____

年 月 日

