

广东省地方标准

《医疗机构医疗护理员服务规范》编制说明

一、工作概况

根据《广东省市场监督管理局关于批准下达 2023 年第一批广东省地方标准制修订计划的通知》（粤市监标准〔2023〕211 号）的通知。由广东省第二荣军医院、广州市番禺区中心医院及广东省卫生经济学会等单位负责《医疗机构医疗护理员服务规范》地方标准的起草工作。

二、编制背景、目的和意义

（一）背景

1. 医疗护理员的定义及定位：医疗护理员是医疗辅助服务人员之一，主要从事辅助护理等工作。其提供的服务是指在医疗机构内医务人员的指导下，对服务对象提供生活照护、辅助活动等非医疗护理专业技术性工作；在社会和家庭中可以提供生活照护等服务。

医疗护理员作为护士人力资源短缺的重要补充，越来越受到政府及社会各界的高度重视。当前社会由于老年化的加剧、独生子女家庭多等因素，使得医疗护理员的服务需求逐日提升。2018 年国家卫生健康委员会发布的《关于促进护理服务业改革与发展的指导意见》提出，要加快护理员的培养培训与规范管理，建立护理员管理制度，进一步规范护理员服务行为。

2019年发布的《关于加强医疗护理员培训和规范管理工作工作的通知》，高度肯定了医疗护理员在加快发展护理服务业、增加护理服务供给的重要意义。随着社会对医疗护理员的需求急剧增加，加强医疗护理员管理是加快发展护理服务业、增加护理服务供给的关键环节，对精准对接民众多样化、多层次的健康需求具有重要意义。

2.医疗护理员服务管理现状：当前社会由于老龄化的加剧、独生子女家庭多等因素，对医疗护理员的服务需求在逐日提升。然而我国医疗护理员在人力资源管理、制度建设、服务提供等方面均未建立统一规范的制度，医疗护理员专业素养良莠不齐、岗位流动性大、服务质量与价格不对称、队伍不稳定等问题，成为患者就医体验感差、满意度下降的重要原因，也是当今各医疗机构管理中不可回避的痛点。其服务运行过程中遇到的困难及制约因素主要表现在：

2.1 缺乏相适应的管理制度和配套措施，职责不清。目前，国内医疗护理员的管理模式趋向为医疗机构与外包公司的双重管理，该模式弥补了医疗护理员提供的基础生活照护服务缺乏临床指导和质量控制的这一缺陷，一定程度上提高了服务质量，也提高了患者和医护工作者对医疗护理员的满意度。尽管与以往相比，医疗护理员的管理向前迈进了一步，但现阶段仍存在医疗护理员的职责与管理隶属模糊不清，医疗机构与外包公司在医疗护理员管理中存在盲点，许多医疗机构都有医疗护

理员，但监管部门大多不明确，有的归属医疗机构后勤，有的社会化后呈无人监管状态。由于各医疗机构在管理模式和工作方法上有很大的不同，因此所提供給患者的医疗护理员服务质量也参差不齐。由此可见，规范医疗护理员管理，统一服务标准，明确监管部门是做好此项工作的前提。

2.2 医疗护理员服务评价标准缺失，行业监管不到位。由于医疗护理员对患者的生活护理缺乏统一培训指导、统一服务标准及技能评价标准，各医疗机构评价医疗护理员提供的服务质量时大多是经验式、体验式评价。同时，医疗护理员属于临时性质的用工人员，其权益保障、薪酬支付、休假等方面均不能按照正规员工执行，导致护理员服务质量与队伍稳定性受到较大的影响。行业监管不到位，员工流动性大，导致服务质量得不到突破性提升，我国医疗护理员行业仍处于不断规范和完善发展的探索阶段。

因此，对医疗护理员服务的标准化迫在眉睫，为实现医疗护理员服务有证可循、有法可依、有据可评、有标可参，促进医疗护理员行业专业化、规范化，科学化地可持续性健康发展。

（二）目的

制定和实施医疗护理员服务规范，为一线医疗护理员提供明确的指引，规范服务运行，保障患者安全，提高满意度；同时也为便于医疗护理员监管者进行质量检查和评价。实现医疗

护理员服务有据可依、有标可参，促进行业专业化发展。

（三）意义

医疗护理员服务是医疗服务体系建设中的重要力量。对医疗护理员服务进行标准化，将有利于规范医疗护理员队伍行为，提升服务品质，引领行业健康发展。

1.医疗护理员服务标准化，是提高临床医疗及护理质量的有力保障。住院患者日常起居、生活照料、卫生清洁等以医疗护理员服务为载体，完善、优质的医疗护理员服务，是保证患者清洁卫生、预防安全意外发生的重要因素，与临床医疗及护理质量密切相关。建立系统的医疗护理员服务标准，以实现服务监管有证可循、有规可依和有据可评，保障服务有序、安全、高效开展。

2.医疗护理员服务标准化，是建立优质高效的护理服务体系的重要途径。护理服务是实施健康中国战略的重要内容，规范医疗护理员服务，是充分考虑不同人群的健康特征和护理服务需求的必然结果；是切实把时间还给护士，让护士有更多的时间护理患者的坚实支撑；也是加快发展护理服务业、增加护理服务供给的关键环节。可逐步解决人民群众健康新期盼与当前不平衡不充分的护理服务发展之间的矛盾，不断满足人民群众多样化的健康服务需求。

3.医疗护理员服务标准化，是引领医疗护理员行业健康发展的重要举措。通过医疗护理员服务标准化，不仅为相关监管

部门提供参考依据，缓解医院医疗需求所带来医疗护理员管理的重大压力，而且能指导和规范医疗护理员从业行为，对引导健康产业有序发展，提升行业影响力有着举足轻重的作用。

三、编制思路和依据

本标准立足于中华医学会杂志社护理学科研究课题《层级模式在医疗护理员管理及培训中的探索与研究》，广东省卫生经济学会专项课题《基于公共卫生管理视角的医疗护理员服务标准化系列研究》等项目的研究成果，结合我省医疗护理员服务运行现状，旨在规范医疗护理员服务运行，为一线医疗护理员提供明确的指引，同时也为服务监管者进行质量检查和评价。其内容涉及服务内容与范围、服务流程、服务评价与改进等内容，并按 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》的规定而制定。

本标准编制过程中参考的政策、法规、标准如下：

——《国务院办公厅关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见》（国办发〔2019〕4号）；

——《关于加强二级公立医院绩效考核的通知》（国卫办医发〔2019〕23号）；

——GB/T 15624-2011《服务标准化工作指南》。

四、主要内容说明

（一）适用范围

本标准规定了医疗护理员服务的相关术语、服务内容与要

求、服务流程、服务评价与改进等内容，为政府部门、医疗机构对医疗护理员服务市场监管提供理论依据，为医疗护理员服务工作提供实操性指导。

本标准适用于在医疗机构开展的医疗护理员服务。

（二）关于标准的属性

根据《中华人民共和国标准化法》，地方标准不涉及强制性标准范畴。因此，本标准作为推荐性地方标准发布。

（三）有关条款的说明

1.标题

标准名称根据广东省市场监督管理局《广东省市场监督管理局关于批准下达 2023 年第一批广东省地方标准制修订计划项目的通知》（粤市监标准〔2023〕211号）的项目名称为医疗机构医疗护理员服务规范，英文翻译修改为“Service Specification of medical nursing assistant in medical institution”。

2.术语和定义

2.1 医疗护理员 medical nursing assistant

是对需要照护的人群提供生活护理，并在护士的指导下进行部分基础护理工作的人员。

2.2 医疗机构 medical institution

是指依法定程序设立的从事疾病诊断、治疗活动的卫生机构。

2.3 医疗护理员服务机构 medical nursing assistant service agency

提供或从事医疗护理员服务的机构。

3.主要内容

第四章主要规范了服务内容与要求。

第五章主要规范了服务流程。

第六章主要规范了服务评价与改进。

五、与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

本标准符合国家相关法律、法规、规章及相关标准。目前还没有出台强制性标准，该标准在规范医疗护理员服务业方面具有引领性作用。

六、标准有何先进性或特色性

本标准主要为医疗护理员服务提供规范性指导，旨在规范医疗护理员服务行业运行，同时也为一线医疗护理员提供明确的指引，对医疗护理员服务进行标准化，将有利于规范医疗护理员队伍行为，提升服务品质，引领行业健康发展。

七、标准调研、研讨、征求意见情况

本标准的编制工作过程：

（一）成立标准起草小组，制定工作方案

自2023年5月起，在广东省第二荣军医院的牵头组织下，成立了广东省卫生健康委员会、广州市番禺区中心医院、广东

省卫生经济学会、广东药科大学附属第一医院、广东省中医院、中山市中医院、汕头医科大学附属第一医院、南方医科大学南方医院等单位专业人员组成的起草小组，制订了工作方案，明确目标要求、工作思路、人员分工和工作进度等，开始标准的起草工作。

（二）收集相关资料，开展调研

起草小组针对本标准中涉及的医疗护理员服务规范标准问题，进行了相关资料的收集整理工作，检索了有关国家标准、行业标准和地方标准，查阅了大量有关的资料，并对这些标准和资料进行了系统的研究分析。

（三）标准起草、研讨过程

2023年6月成立标准编制小组。标准起草小组在收集资料和调研的基础上，经过深入的分析研究，并走访咨询行业内专家，吸收和借鉴了各方专家的意见和建议，确定了本标准的结构框架，进行标准的编写，于2023年7月形成了内部意见讨论稿。在标准编写过程中，通过与广东药科大学附属第一医院、广东省中医院、广州市番禺区中心医院、中山市中医院、澳门镜湖护理学院、广州盛景物业管理服务有限公司、广东医之道医疗管理服务有限公司、广州乐融融后勤服务有限公司等单位的专家学者进行研讨，并就研讨结果对标准内容进行修改，于2023年10月形成内部意见讨论稿。

根据地方标准制修订程序的要求，标准向广州市妇女儿童

医疗中心、汕头大学医学院第二附属医院、广东三九脑科医院、佛山市中医院、广州市番禺区中医院、中山市博爱医院、广州市花都区人民医院、汕头市中心医院、惠州市中医医院、连南瑶族自治县人民医院、广州南方润康医护人才管理有限公司、广东宏业南粤人力资源管理有限公司等 10 多家单位专家征求标准意见，共收到 45 条反馈意见。2023 年 12 月，标准起草小组根据征集的 45 条意见，逐条进行讨论，根据专家意见并在行业主管部门的意见基础上对标准内容进行修改完善，2023 年 12 月形成公开征求意见稿。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在起草过程中无重大意见分歧。

九、贯彻标准的要求和措施建议

本标准实施后，标准的贯彻首先要政府相关部门鼎力支持，建议行业主管部门、省发改委和标准化主管部门省市场监督管理局等职能部门协助下发至各市、县（区）信用行政主管部门推广标准文件，倡导各市、县（区）各医疗护理员服务机构积极使用标准。

本标准实施后，标准起草单位和行业组织、中介组织等医疗护理员行业协会可联合举办标准宣贯培训班，开展贯标咨询服务，辅导各医疗护理员服务机构贯标，标准起草单位可提供专家顾问支持。

本标准实施后，医疗护理员服务机构通过相关行业协会，

向相关行业宣贯本标准，通过行业协会呼吁各医疗护理员服务机构主动学习、遵守该标准，最终形成行业默认规则。

本标准实施后，加强与媒体沟通，将标准的推行使用情况及时快捷地进行报道宣传，使标准的良好形象深入到各个医疗护理员服务机构，各方监督和各方自觉自愿使用才能使标准推行真正具有生命力。

《医疗机构医疗护理员服务规范》起草小组

2024年1月12日