

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS XXXX—XXXX

医疗护理员信息化管理规范

Specification for informatization of medical nursing assistants

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

广西标准化协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 人员档案管理 1

6 服务管理 1

 6.1 预约管理 1

 6.2 接单管理 2

 6.3 签约管理 2

 6.4 照护记录 2

 6.5 服务评价及分析 2

 6.6 投诉管理 2

7 培训与考核管理 2

 7.1 培训管理 2

 7.2 考核管理 2

8 星级评定管理 2

9 安全与隐私 2

10 系统运维 3

11 监督与改进 3

附录 A（规范性） 平台功能要求 4

 A.1 系统管理 PC 端 4

 A.2 档案管理功能 4

 A.3 排班调度功能 4

 A.4 照护记录功能 4

 A.5 评价与投诉功能 4

 A.6 星级评定功能 4

 A.7 培训及考核功能 4

附录 B（资料性） 医疗护理员预约指引 5

附录 C（资料性） 医疗护理员服务质量考核标准 6

附录 D（资料性） 医疗护理员服务质量满意度调查表 7

前 言

本文件参照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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广西壮族自治区江滨医院提出并宣贯。

本文件由广西标准化协会归口。

本文件起草单位：广西壮族自治区江滨医院、广西壮族自治区工人医院、南宁市第二人民医院、桂林市人民医院、玉林市第一人民医院、贵港市人民医院、广西陪陪我健康科技有限公司、广西新生活医养健康服务股份有限公司。

本文件主要起草人：张琰、周雅英、叶真凤、薛兰芳、翟婉春、钟军、韦红、何彤薇、莫选、蒋雪春、杨昌婷、陈丽、曾春香、李俊利、姚喜、韦志慧、黄晓莲、谭泽栋、林桦、詹宗芳、周燕、朱新青、李洁霞、黄艳飞、黄水莲。

医疗护理员信息化管理规范

1 范围

本文件界定了医疗护理员信息管理平台的术语和定义，规范了医疗护理员管理信息平台的基本要求、人员档案管理、服务管理、培训与考核管理、星级评定管理、安全与隐私、系统运维、监督与改进等要求。

本文件适用于各级医疗机构医疗护理员的信息化管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

YD/T 4538 互联网医疗健康移动应用软件（APP）个人信息保护技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医疗护理员信息平台 informatization of medical nursing assistants

用于实现医疗护理员预约、接单、签约、照护记录、服务评价与分析、投诉、培训与考核、星级评定等信息化管理的平台。

4 基本要求

4.1 信息平台采用预留数据资源共享与交换接口的方式，实现与业务主管部门系统之间的信息资源共享和交换，接口主要包括以下几类：

——信息平台 PC 端与移动端（含手机终端、平板电脑端）、小程序等接口；

——本地化部署接口：数据库、应用服务均本地部署；

——提供培训课程数据、培训项目数据、证书记录数据、学习数据、线上考试数据、课程任务数据、人员档案数据的接口；

——其他接口。

4.2 符合信创 CPU、数据库及操作系统的要求。

4.3 平台功能要求见附录 A。

5 人员档案管理

5.1 建立医疗护理员电子档案，形成一人一档，档案内容应包括但不限于个人基本信息（如姓名、性别、身份证号、联系方式等）、从业资格证书信息、健康体检信息、工作经历、服务评价记录等。

5.2 电子档案应具备动态更新功能，当医疗护理员相关信息发生变化时，能够及时在平台上进行更新。

5.3 关键信息（如资格证书、健康状态等）即将到期或过期应有预警，变更时应经过审核验证。

5.4 所有信息变更应记录操作日志，包括变更时间、变更内容和变更人员。

6 服务管理

6.1 预约管理

根据预约指引给出照护服务建议，预约指引见附录B。

6.2 接单管理

接到服务预约订单后，根据服务单的要求生成照护服务协议并指派医疗护理员。

6.3 签约管理

服务订单生成后，可线上完成签订照护协议，线下签订的协议可上传至信息平台进行备案管理。

6.4 照护记录

6.4.1 医疗护理员在服务过程中，应能够通过移动终端或平台入口实时记录照护内容、时间、地点等信息。

6.4.2 照护记录可通过文字、图片、视频等形式上传至平台，数据可与平台 PC 端或移动端交互。

6.4.3 平台可设置定时提醒医疗护理员进行服务记录。

6.5 服务评价及分析

6.5.1 医疗机构、患者/家属可通过平台对医疗护理员服务质量（见附录 C）及满意度进行评价（见附录 D）。

6.5.2 评价完成后，平台自动分析统计并形成服务质量持续改进反馈表。

6.6 投诉管理

6.6.1 信息平台建立服务质量投诉及反馈渠道，可记录投诉时间、投诉类型、投诉内容、处理状态、处理结果、处理意见等内容。

6.6.2 服务过程中，如信息平台接到服务投诉，应遵循合理合法、公平公正、尊重事实、快速响应、及时反馈的原则，派出投诉处理人员及时跟进，在规定时限内调查核实情况，主动与投诉者协商处理。

6.6.3 投诉处理结束，应形成完整的投诉处理过程记录并上传信息平台。

7 培训与考核管理

7.1 培训管理

7.1.1 建立医疗护理员培训资源库，包括理论课程及操作课程，可上传视频课程、图文教程、模拟实训等。

7.1.2 制定个性化培训计划，根据护理员水平和岗位需求推荐培训内容。

7.1.3 医疗护理员可通过手机移动端在线学习。

7.1.4 平台记录医疗护理员学习进度，生成学习档案，包括学习课程名称、学习时间、考核结果等。学习记录应具备可查询、可导出功能并与星级评定及人员档案关联。

7.2 考核管理

7.2.1 考核方式包括线上考试、综合评价，以及线下技能考核等。

7.2.2 线下考核的成绩可上传至平台。

7.2.3 考核合格后，系统应生成电子证书，并同步关联更新医疗护理员人员档案信息。

8 星级评定管理

8.1 将医疗护理员按照星级标准进行管理，通过照护经验、证书级别、工作质量、服务满意度、学习情况、护理等级、获得感谢信及锦旗等内容进行考核，平台可自动统计星级考核结果并与医疗护理员人员档案关联。

8.2 平台提供医疗护理员的星级晋级动态信息提示，支持星级评定及动态调整。

9 安全与隐私

用户信息安全管理应符合GB/T 35273的要求，医疗护理员信息管理平台应符合YD/T 4538的要求。

10 系统运维

应建立日常巡检、故障监控、问题处理、系统升级和性能优化的常态化运维机制。

11 监督与改进

11.1 应定期对信息平台运营情况和服务情况进行监督检查，包括但不限于：

- 数据，包括数据服务的适用性、准确性与规范性、数据服务的完善性等；
- 功能，包括平台功能的完善性与可扩展性等；
- 日常维护，包括平台维护的及时性与维护方式的多样性等；
- 入驻机构或个人服务质量，包括服务时间、投诉情况等。

11.2 根据发现的问题与建议，采取纠正措施或预防措施，持续改进信息平台服务质量。

附 录 A
(规范性)
平台功能要求

A.1 系统管理 PC 端

A.1.1 全院陪护情况数据大屏：总览全院医疗护理员陪护情况、星级评定情况，各维度数据统计，课程学习情况监控，学习积分统计等。

A.1.2 医疗护理员管理成果中心数据大屏：包括但不限于展示培训学习成果、考试发证成果、质量评价成果、星级评定成果、医疗护理员在医院各科室的分布情况，各科室的医疗护理员纳入率等。

A.2 档案管理功能

A.2.1 支持服务同意书、合同、承诺书、管理制度的列表、详情及备案、上传；支持对接陪护机构共享服务同意书、合同等。

A.2.2 平台可通过手动录入、通过身份证信息读取硬件设备或对接第三方陪护服务机构信息平台，建立健全医疗护理员电子档案。

A.2.3 支持查看医疗护理员记录，对医疗护理员服务过程质控检查及反馈以及满意度调查功能。

A.2.4 支持医疗护理员录入基本信息、所属机构、身份证号、健康情况、持证情况、服务记录（时长）、满意度调查、星级、质量评价、培训情况、在岗状态、护理的患者等信息。

A.3 排班调度功能

支持智能排班、应急调班、服务派单等功能，实现护理员资源的优化配置。

A.4 照护记录功能

支持医疗护理员在服务过程中通过上传图片或视频等实时记录照护内容，并与平台PC端及小程序端进行数据交互，可自动统计照护时长等功能。

A.5 评价与投诉功能

A.5.1 支持患者线上进行满意度评价，包括但不限于服务质量、服务价格、态度等内容。

A.5.2 支持医疗机构线上对医疗护理员进行质量及满意度评价。

A.5.3 支持患者通过移动端查看医疗护理员既往服务订单质量、满意度结果等。

A.5.4 平台应建立投诉渠道，可线上处理投诉事件，数据关联平台PC端、第三方陪护服务机构患者端小程序。

A.5.5 具备对质量、满意度及投诉结果进行闭环处理与统计分析的功能。

A.6 星级评定功能

A.6.1 支持医疗护理员的分级动态信息提示，包含培训考核、质量检查、满意度调查、服务时长、持证变化等各类信息；支持医疗护理员的星级调整功能。

A.6.2 支持按照星级进行划分，并对每个星级的医疗护理员分级标准中的各KPI考核项以及各不同星级标准下的指标考核值进行详细设置。

A.7 培训及考核功能

A.7.1 支持对接医疗护理员教培子系统；支持接收培训内容、考试内容；支持学习课程显示培训进度、自动计算培训时长。

A.7.2 支持在线考试，在线查看证书功能。

附 录 B
(资料性)
医疗护理员预约指引

医疗护理员预约指引如下：

a) 您的病情是否稳定？

A. 是 B. 否

b) 您是否诊断为重度痴呆？

A. 是 B. 否

c) 您是否由“ICU”转出？

A. 是 B. 否

d) 您是否刚做完手术？

A. 是 B. 否

e) 您的生活自理能力如何？

A. 完全自理 B. 部分自理 C. 不能自理

f) 你的活动能力如何？

A. 需卧床 B. 能坐轮椅 C. 能拄拐杖行走 D. 能行走

g) 您目前留置有哪些管道？（可多选）

A. 胃管 B. 气切套管 C. 尿管 D. 引流管 E. 静脉置管 F. 其他 G. 无

附录 C

(资料性)

医疗护理员服务质量考核标准

医疗护理员服务质量考核标准见表C.1。

表C.1 医疗护理员服务质量考核标准

患者床号：

医疗护理员：

日期：

序号	服务质量标准	完成情况		
		是	否	不合格
1	持证上岗（持有健康体检合格证明、病患陪护专项职业能力证书）			
2	统一着装，穿着整洁，仪表端庄，佩戴工牌			
3	遵守岗位要求不脱岗，认真履行岗位职责			
4	虚心接受医院及上级管理部门监督、检查、指导			
5	保持床单元整洁，物品按要求放置，保持病房安静、整洁、美观			
6	对患者做到“三短六洁”，“三短”即：指甲短、胡须短、头发短；“六洁”即：脸洁、头发洁、口腔洁、手足洁、皮肤洁、肛门洁			
7	按服务级别根据患者情况协助患者服药、进食、如厕等生活照护			
8	在医务人员指导下协助病人在床上或室内适当活动			
9	服从医院病区医务人员管理，尊重医务人员和患者，保护患者隐私			
10	严格执行医院感染控制要求和消毒隔离制度，防止交叉感染			
11	落实患者安全措施，预防患者发生跌倒/坠床、管道脱落等不良事件或纠纷，如有异常及时报告医务人员及陪护服务机构			
12	爱护医院或病区的物品、仪器等财产，节约用水用电			
13	不私自替患者更换输液、调节输液速度、拔除输液管路等			
14	不操作监护仪等急救、诊疗设施设备			
15	不随意调节氧气开关、氧流量			
16	不为患者进行吸痰等非生活照护操作			
17	不私自将患者带离医院或擅自离开病房和患者身边，暂时离开须寻找他人帮助，并主动报告责任护士			
18	不擅自翻阅病历或者其他医疗文书			
19	不私自为患者解释病情			
20	不私自给禁食禁饮病人喂食、喂水、喂药等			
21	不私自为患者使用热水袋热敷或冰敷			
22	不私自给患者使用药物、各种治疗性、理疗性仪器等			
23	不在医疗机构内从事商品推销，进行黄、赌、毒行为			
24	不质疑或干扰医疗机构各项诊疗活动行为			
25	不在院内非指定区域或病区内吸烟、喝酒、窜病房			
26	不在医院或病区蒸煮或烫煮食物			
27	不随意乱丢垃圾，如尿袋排空后、尿不湿、护理垫等污染物品			
28	不在非指定区域晾晒衣物、被服等物品			
29	不使用大功率电器（>1200W），如大型吹风机、电热锅、电磁炉等			
30	不在病房内存放生菜生肉、砧板等物品			
31	不私自为患者介绍未经我院规范化培训的医疗护理员			
32	不向患者或家属索取利是或红包			
合计				
达成率				
注：陪护办公室专职人员根据该标准定期（每月）考核医疗护理员服务质量，考核结果分为优（达成率≥90%）、良（达成率85%~89%）、合格（达成率≥80%）、不合格（达成率<80%）。				

附录 D (资料性)

医疗护理员服务质量满意度调查表

服务对象填写的医疗护理员服务质量满意度调查表见表D.1，医疗机构填写的医疗护理员服务质量满意度调查表见表D.2。

表 D.1 医疗护理员服务质量满意度调查表（服务对象填写）

患者床号：	医疗护理员：	日期：
-------	--------	-----

序号	调查内容	评价结果
1	医疗护理员是否主动跟您介绍照护级别、服务内容、收费标准？	
2	医疗护理员是否按协议服务内容开展辅助护理服务？	
3	医疗护理员是否能及时为您提供生活照护，如擦身、喂食、协助大小便等？	
4	您对医疗护理员服务技能是否满意？	
5	当您遇到问题向医疗护理员咨询或寻求帮助时，医疗护理员是否主动或热情地帮助您？	
6	医疗护理员是否为您打扫或整理床单、枕套、被子？	
7	您对医疗护理员的礼仪、形象、服务意识是否满意？	
8	您是否见到医疗护理员酗酒、涉黄、涉赌、涉毒、涉黑、欺行霸市、拉帮结派？	
9	医疗护理员有无向您索取食品、礼物、钱财等现象？	
10	您对医疗护理员的总体服务评价是？	

注：评价结果包括满意、较满意、一般、不好、很差。以“满意”及“较满意”的条目总和判定，8~10条为满意、6~7条为较满意、4~5条为合格，≤3条为不满意，医疗护理员服务质量满意度在同1年度内累计3次为不满意的，由陪护服务机构重新组织培训，考核合格后方可继续指派或推荐到病区提供辅助护理服务。

表 D.2 护理员服务质量满意度调查表（医疗机构填写）

患者床号：	医疗护理员：	日期：
-------	--------	-----

序号	调查内容	评价结果
1	严格遵守医院、病区有关规章制度	
2	能严格遵守消毒隔离制度，执行预防交叉感染的防护措施	
3	按照《服务类别同意书》的照护级别，做好相应照护级别的工作	
4	具备保护患者安全的意识，防止跌倒、坠床、压力性损伤或非计划性拔管等不良事件发生	
5	细心照看患者，有问题能及时向医务人员报告患者的异常情况	
6	工作积极主动，热情，虚心接受意见，积极配合医疗护理工作	
7	礼貌待人，微笑服务，保护患者隐私及病情，不与患者争吵或打架	
8	着装规范整洁，仪表端庄，统一穿工作服，佩戴工作牌	
9	按时到服务地点提供服务，服务时间内不到处走动、不酗酒、不涉黄、不涉赌、不涉毒、不涉黑、不欺行霸市、不拉帮结派	
10	您对医疗护理员的总体服务评价是？	

注：评价结果包括满意、较满意、一般、不好、很差。以“满意”及“较满意”的条目总和判定，8~10条为满意、6~7条为较满意、4~5条为合格，≤3条为不满意，医疗护理员服务质量满意度在同1年度内累计3次为不满意的，由陪护服务机构重新组织培训，考核合格后方可继续指派或推荐到病区提供辅助护理服务。