团体标准《医疗护理员信息化管理规范》

（征求意见稿）编制说明

一、任务来源、起草单位、主要起草人

根据《广西标准化协会关于下达2024年第四十一批团体标准制修订项目计划的通知》（桂标协〔2024〕255号）精神，由广西壮族自治区江滨医院提出，广西壮族自治区江滨医院、广西壮族自治区工人医院、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等单位共同起草的团体标准《医疗护理员信息化管理规范》（项目编号：2024-4101），已获立项。

为高质量编制团体标准《医疗护理员信息化管理规范》，由起草单位成立标准编制工作组并进行如下分工：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **职务/职称** | **从事**  **专业** | **工作单位** | **主要负责工作** |
| 张琰 | 主任/主任护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 统筹主持标准编制工作 |
| 周雅英 | 副主任/副主任护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写；组织开展标准征求意见会；对标准实施情况进行总结分析，不断对地方标准提出修正意见 |
| 叶真凤 | 副主任/副主任护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写；组织开展标准征求意见会；对标准实施情况进行总结分析，不断对地方标准提出修正意见 |
| 薛兰芳 | 主任护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写；组织开展标准征求意见会；对标准实施情况进行总结分析，不断对地方标准提出修正意见 |
| 翟婉春 | 副护士长/副主任护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写；组织开展标准征求意见会；对标准实施情况进行总结分析，不断对地方标准提出修正意见 |
| 钟军 | 主任/高级工程师 | 计算机科学与技术 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写；组织开展标准征求意见会；对标准实施情况进行总结分析，不断对地方标准提出修正意见 |
| 韦红 | 护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写；组织开展标准征求意见会；对标准实施情况进行总结分析，不断对地方标准提出修正意见 |
| 何彤薇 | 主管护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写；组织开展标准征求意见会；对标准实施情况进行总结分析，不断对地方标准提出修正意见 |
| 莫选 | 主管护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写；组织开展标准征求意见会；对标准实施情况进行总结分析，不断对地方标准提出修正意见 |
| 蒋雪春 | 主管护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写；组织开展标准征求意见会；对标准实施情况进行总结分析，不断对地方标准提出修正意见 |
| 杨昌婷 | 主管护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准编制工作，组织人员进行标准发布后的宣贯培训 |
| 陈丽 | 主管护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 曾春香 | 副护士长/主管护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 李俊利 | 副护士长/主管护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 姚喜 | 主管护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 韦志慧 | 副护士长/副主任护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 黄晓莲 | 副护士长/主管护师 | 护理 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 谭泽栋 | 工程师 | 计算机科学与技术 | 广西壮族自治区江滨医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 林桦 | 副院长/主任护师 | 护理 | 南宁市第二人民医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 詹宗芳 | 主任/主任护师 | 护理 | 广西壮族自治区工人医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 周燕 | 主任/主任护师 | 护理 | 桂林市人民医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 朱新青 | 主任/主任护师 | 护理 | 玉林市第一人民医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 李洁霞 | 主任/主任护师 | 护理 | 贵港市人民医院 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 黄艳飞 | 董事长/中级物业管理 | 物业管理 | 广西陪陪我健康科技有限公司 | 参与标准文本及编制说明的编写 |
| 黄水莲 | 副总裁 | 物业  管理 | 广西新生活医养健康服务股份有限公司 | 参与标准文本及编制说明的编写 |

二、制定标准的必要性和意义

为进一步促进智慧健康养老产业发展，积极应对人口老龄化，打造信息技术产业发展新动能。

满足人民群众日益迫切的健康及养老需求，工业和信息化部民政部国家卫生健康委发布了《智慧健康养老产业发展行动计划(2021-2025年)》，规划中明确指出鼓励企业面向居家、社区、机构等场景，开发养老服务管理系统、为老服务信息平台，强化物联网、人工智能等基础能力，联动云管边端，丰富服务种类，提升服务质量，实现服务的流程化标准化。同时大力倡导构建标准及检测体系。加快构建覆盖基础通用、数据、产品、服务、管理、检测计量等方面的智慧健康养老标准体系指导和支持标准组织、行业协会等研制行业急需标准，协同推进智能产品、信息系统平台、养老服务和健康服务标准的制定，推动信息系统平台互联互通，促进终端产品的集成应用，鼓励开展优秀标准应用示范。因此，开展医疗护理员信息化管理，是响应国家政策发展老年智慧健康服务，推动健康养老产业发展的重要举措。此外，信息化管理有助于规范辅助照护流程，实现对服务过程的质量评价满意度调查、培训与考核、档案信息等的精细化管理，提高管理透明度，促进护理质量的持续改进提高管理的效率。通过信息化手段，实现在线上预约、下单、支付、评价等，让患者需求与辅助服务的有效衔接，合理分配护理资源，推动医疗护理员行业健康有序发展。

开展医疗护理员信息化管理不仅是适应现代医疗服务需求的必然选择，也是提升护理服务质量、应对老龄化社会挑战、满足患者个性化需求的关键举措。然而目前，国内仅有重庆、厦门等为数不多的几家机构研发了医疗护理员信息系统平台,且国内尚未出台医疗护理员信息化管理相关规范，为进一步规范医疗护理员信息化管理，进一步改善医疗服务，构建和谐医患关系，制定团体标准《医疗护理员信息化管理规范》具有重要意义。

三、主要起草过程

**（一）成立标准编制工作组**

团体标准《医疗护理员信息化管理规范》项目任务下达后，由广西壮族自治区江滨医院牵头组织成立了标准编制工作组，制定了起草编写方案与进度安排，明确任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作。具体标准编制工作由起草单位相关人员配合完成。

为了明确标准编制的任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作。标准编制工作组下设二个组，分别是资料收集组、草案编写组。资料收集组负责国内外有关医疗护理员信息化管理方面的文献资料的查询、收集和整理工作，查阅前期对医疗护理员信息化管理方面的有关研究情况和目前科学界医疗护理员信息化管理的研究进展；草案编写组负责起草标准草案及后续征求意见稿和标准编制说明、送审稿及编制说明等编写工作，包括后期召开征求意见会、网上征求意见，以及标准的不断修改和完善。

**（二）收集整理文献资料**

标准编制工作组收集了国内有关医疗护理员信息化管理的相关文献资料。主要有：

1. 国家卫生健康委员会，财政部，人力资源和社会保障部，等.关于加强医疗护理员培训和规范管理工作的通知[EB/OL]. (2019-07-26)[2024-06-27].http://www.nhc.gov.cn/yzygj/s7653/201908/f239ab4290f94d3cb6b36d1705e29f34.shtml.
2. 李凤丹，丁炎明，都继微.44所三级医院医疗护理员使用与管理现状调查[J].中华护理杂志,2022,57(21):2629-2634.
3. 国家人力资源社会保障部办公厅,国家卫生健康委办公厅.关于颁布医疗护理员国家职业标准的通知[EB/OL].(2024-03-08）[2024-06-06].http://www.mohrss.gov.cn/xxgk2020/fdzdgknr/rcrs.
4. 明爱红,龙秀红,梁志金,等. 国内医疗护理员培训和管理省级政策的文本分析[J].中华护理杂志,2025,60(08):960-967.
5. 朱新青,黄江杰,黄远球.医疗护理员规范化管理模式探索与实践[J].中国卫生质量管理,2025,32(06):51-55.
6. 顾东瑜,韩君,庹焱,等.区域性医疗护理员一体化管理平台建设与应用 [J].护理管理杂志,2025,25(07):631-634.
7. 李艳.我国医疗护理员标准化发展现状及对策[J].标准生活,2025, (04):54-56+64.

**（三）研讨确定标准主体内容及标准创新点**

标准编制工作组在对收集的资料进行整理研究之后，标准编制工作组召开了标准编制会议，对标准的整体框架结构进行了研究，并对标准的关键性内容进行了初步探讨。经过研究，标准的主体内容为基本要求、人员信息、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。

本标准创新点主要为：

1. 构建了医疗护理员信息化管理服务的全方位、全流程标准体系。本标准并非局限于单一环节，而是系统性地构建了从“基本要求”到“监督改进”的完整闭环管理体系。它首次将人员信息、服务管理、培训考核、星级评定、安全运维等关键要素有机整合，形成了一套覆盖服务前、中、后的综合性规范，解决了以往标准碎片化、覆盖不全面的问题。

2. 引入“星级评定管理”的动态评价机制，为服务提供者建立了明确的、阶梯式的质量提升目标，为服务使用者提供了直观的选择依据。该机制通过量化的指标体系，实现了服务质量的等级化、可视化，有利于形成“优质优价、良性竞争”的市场环境，驱动服务机构持续改进。

3. 建立“培训-考核-服务-监督”的闭环管理链路。将“培训与考核管理”与“服务管理”、“人员信息”、“监督与改进”紧密衔接，确保服务人员的专业能力与服务质量要求相匹配。这一设计形成了“能力准入-过程管控-结果反馈-持续优化”的良性循环，确保了标准要求的有效落地和动态完善，增强了标准的可操作性。

**（四）调研及形成草案、征求意见稿**

2024年11月，标准编制工作组查阅了大量的国内文献资料，对医疗护理员信息化管理相关的文件进行系统总结。形成了标准的基本构架，对主要内容进行了讨论并对项目的工作进行了部署和安排。

2024年12月，团体标准《医疗护理员信息化管理规范》获批立项，在前期工作的基础之上，通过理清逻辑脉络，整合已有参考资料中有关医疗护理员信息化管理的要求，并在目前医疗护理员信息化管理实际操作的基础上，按照简化、统一等原则编制完成团体标准《医疗护理员信息化管理规范》（草案）。

2024年12月～2025年9月，标准编制工作组深入各地实施医疗护理员信息化管理的有代表性的医院，如广西壮族自治区工人医院、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等召开标准研讨会，收集反馈了大量意见，对标准草案进行了反复修改和研究讨论，掌握了医疗护理员信息化管理的基本情况以及要求，最终形成了团体标准《医疗护理员信息化管理规范》（征求意见稿）及其编制说明。



团体标准《医疗护理员信息化管理规范》研讨会现场

四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规的关系，与有关国家标准、行业标准的协调情况

**（一）编制原则**

**1、实用性原则**

本标准是在充分收集国内外相关资料和文献、调研分析医疗护理员信息化管理现状，结合起草单位前期研究工作取得的研究成果及积累的医疗护理员信息化管理实践经验，并借鉴国内医疗护理员信息化管理进行总结起草的，符合工作实际，利于医疗护理员信息化管理的实施与推广，具有可操作性和实用性。

**2、协调性原则**

本文件编写过程中注意了与医疗护理员信息化管理相关法律法规的协调问题，在内容上与现行法律法规、标准协调一致。

**3、规范性原则**

本文件严格按照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》编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

**4、前瞻性原则**

本文件在兼顾当前区内医疗护理员信息化管理现实情况的同时，还考虑到了医疗护理员信息化管理的需要，在标准中体现了个别特色性、前瞻性和先进性条款，作为对医疗护理员信息化管理发展的指导。

**（二）编制依据**

本标准严格按照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》的规则起草，标准主要内容依据起草单位在医疗护理员信息化管理研究应用过程中的实践经验确定。

**（三）与现行法律、法规的关系，与有关国家标准、行业标准的协调情况**

经查阅，截至目前，国内与“医疗护理员信息化管理”相关标准有:DB3306/T 005-2018《智慧居家养老服务信息平台建设与管理规范》，规定了智慧养老服务信息平台的建设、入驻、平台功能、操作流程、管理、评价与改进等内容，重点在于居家养老机构的信息化平台，而本标准是医疗机构的医疗护理员信息化管理，当前未制定有团体标准《医疗护理员信息化管理规范》。

本标准的内容与现行的法律、法规及强制性标准无冲突，标准的编写符合GB/T 1.1—2020的要求。

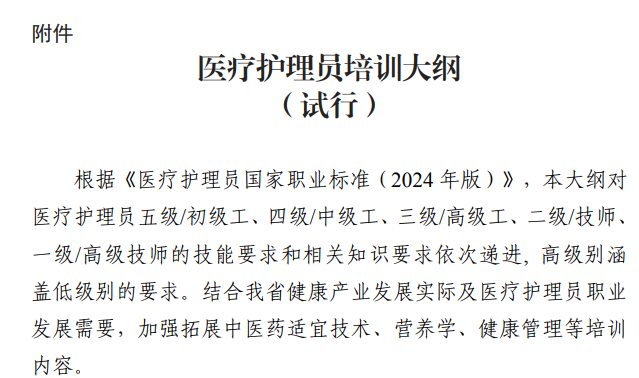
五、主要条款的说明

**（一）术语和定义**

**医疗护理员信息管理平台**

用于实现医疗护理员统一预约、接单、签约、照护服务、服务评价与分析、培训与考核、星级评定等信息化管理的平台。

医疗护理员信息管理平台这个定义可以拆解为两个核心部分，医疗护理员直接参考了国家卫生健康委员会等部门发布的《医疗护理员培训大纲（试行）》文件，对从业人员的技能、知识和资质进行了规范，将其与普通的生活照料人员区分开；信息管理平台是通过信息技术，将分散的护理员、患者/家属、医疗机构、监管部门等各方连接起来，实现资源的高效匹配和流程的优化。

****

来源：医疗护理员培训大纲（试行）

**（二）基本要求**

基本要求的目标是构建一个互联互通、安全可控、数据驱动的一体化信息管理生态。实现业务协同与数据贯通，医疗护理员管理涉及培训、考核、派遣、监管等多个环节，这些环节由不同的机构或部门负责。如果每个部门都使用独立、封闭的系统，就会形成“信息孤岛”，导致数据重复录入、信息不一致、业务流程割裂。通过预留标准化的数据接口，确保信息平台能够向上与业务主管部门的系统对接，横向与未来可能出现的其他系统（如医院HR系统、第三方服务平台）连接。确保护理员的档案、培训记录、考核成绩等数据能够一次录入、多方共享，实现全生命周期管理。适应多样化的应用场景，医疗护理员的工作场景是动态的。要求提供PC端、移动端（App/小程序）的接口，满足不同场景下的使用需求。PC端适合进行复杂的档案管理和数据分析，移动端则适合现场签到、执行护理计划、实时上报等轻量化、移动化操作。保障数据主权与系统灵活性，医疗健康数据属于敏感个人信息，甚至涉及国家安全。将系统和数据库部署在自己的服务器上，实现更高程度的自主可控和安全保障。明确数据共享的范围与颗粒度，定义护理员信息化管理的核心数据元。确保不同系统间交换的数据是标准化的、有意义的，能够真正支撑起业务决策。符合国家信息技术应用创新战略，在关键信息基础设施领域，明确要求符合信创CPU、数据库及操作系统的要求，意味信息平台必须能运行在国产化的技术底座上，这是系统能在公立医院等关键单位采用的前提条件。

接口种类要求的依据及相关文件文献支撑：中共中央、国务院及工信部等发布的一系列关于网络安全、信创产业发展的政策文件。例如，“十四五”规划纲要中明确提到要“加强关键数字技术创新应用”，“筑牢网络安全屏障”。近年来，在党政机关、金融、能源、医疗等关键行业，全面推进国产化替代（即信创）已成为明确的政策要求。所有新采购的软件系统必须能够兼容国产的CPU、操作系统和数据库。规范中“符合信创CPU、数据库及操作系统的要求”是确保该信息管理平台能够进入政府采购目录，在公立医疗卫生机构中部署应用的强制性合规要求。这不是一个技术建议，而是一个准入条件。

**平台要求**

医疗护理员信息管理平台涵盖从数据监控、档案管理到服务调度、质量评估等多个方面。整体功能结构以系统管理PC端为核心入口，逐步扩展至档案管理、排班调度、照护记录、评价与投诉、星级评定以及培训考核等模块，各模块之间通过数据交互实现协同工作，确保医疗护理员服务的标准化、高效化和可追溯性。

**平台界面**



系统管理PC端界面

系统管理PC端模块作为整个平台的管理中枢，首先通过全院陪护情况数据大屏提供宏观视角，总览全院医疗护理员的陪护情况、星级评定状态、各维度统计数据、课程学习进度监控以及学习积分统计等关键指标，便于管理人员实时掌握整体运营状况。同时，医疗护理员管理成果中心数据大屏则侧重于成果展示，包括培训学习成果、考试发证成果、质量评价成果、星级评定成果，以及医疗护理员在医院各科室的分布情况和纳入率分析，从而为决策支持提供数据基础。

档案管理功能模块致力于建立完善的电子档案体系，支持服务同意书、合同、承诺书和管理制度等文档的列表展示、详情查看、备案和上传操作，并可对接陪护机构实现文档共享。该模块还支持通过手动录入、身份证信息读取硬件设备或第三方平台对接等方式，建立健全医疗护理员电子档案，涵盖基本信息、所属机构、健康情况、持证情况、服务记录、满意度调查、星级评定、培训情况、在岗状态及护理患者等信息。此外，该模块提供医疗护理员记录查看功能，支持对服务过程进行质控检查、反馈处理以及满意度调查，确保档案数据的动态更新和全面性。



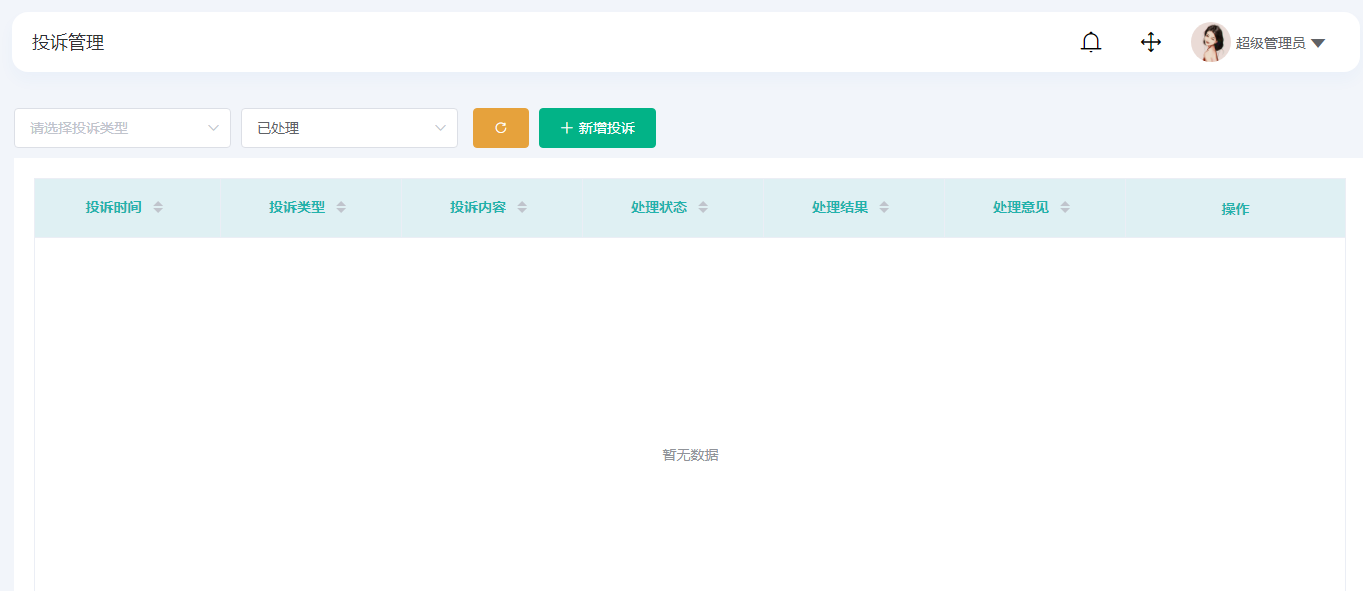
人员档案

排班调度功能模块聚焦于护理员资源的优化配置，支持智能排班、应急调班和服务派单等操作，通过算法辅助实现人力分配的高效性和灵活性，以应对医院科室的需求波动。照护记录功能模块则强调服务过程的实时记录，医疗护理员可通过上传图片或视频等方式记录照护内容，并与平台PC端及小程序端进行数据交互，自动统计照护时长，从而提升服务的透明度和可追溯性。



分析报表

评价与投诉功能模块构建了多维度反馈机制，支持患者线上对服务质量、价格和态度等进行满意度评价，同时医疗机构也可对医疗护理员进行质量及满意度评估。患者还能通过移动端查看护理员既往服务订单的质量和满意度结果。平台还建立了投诉渠道，支持线上处理投诉事件，并将数据关联至PC端和第三方陪护服务机构的小程序端，确保投诉处理的闭环管理和统计分析，促进服务质量的持续改进。



投诉管理

星级评定功能模块实现医疗护理员的动态分级管理，通过整合培训考核、质量检查、满意度调查、服务时长和持证变化等信息，支持星级调整功能。该模块还允许管理员详细设置各星级对应的KPI考核项和指标值，确保评定标准的科学性和可定制性。培训及考核功能模块则与教培子系统对接，支持接收培训内容和考试信息，显示培训进度并自动计算培训时长，同时提供在线考试和证书查看功能，助力医疗护理员的专业能力提升和认证管理。





星级管理

总体而言，医疗护理员信息管理平台通过模块化设计实现了医疗护理员服务的全流程覆盖，各功能模块相互衔接，形成数据驱动的管理闭环，既提升了操作效率，又保障了服务质量和用户体验。

**（三）人员档案管理**

人员档案管理是整个信息平台的基石，是实现从业人员的“全生命周期管理”，体现了档案动态更新，包括记录基础身份信息、培训成绩、证书状态、工作记录、服务评价、能力评级等，形成一份完整的、可追溯的人员档案。建立行业准入和资质审核的“防火墙”，医疗护理员服务对象是脆弱人群，其从业者的基本素质和背景至关重要。信息化档案管理是确保行业规范化的关键技术手段；通过档案系统，与培训考核系统联动，确保“持证上岗”；与证书数据库联动，实现证书真伪查验和过期预警。

支撑精准派遣与人力资源优化配置，根据患者情况的不同护理需求（如阿尔茨海默病、术后康复），详细的档案（包括技能标签、培训证书、服务经验、语言能力等）使得管理平台或派遣机构能够进行智能匹配，将最合适的护理员派遣给最需要的患者，提升服务质量和满意度。构建信用体系与服务质量追溯机制，建立护理员的职业信用档案，记录医疗护理员服务过程、患者评价、表扬投诉、奖惩情况等。这些数据共同构成了医疗护理员的“职业画像”，为服务机构的管理和淘汰机制提供了数据支持。为行业监管和政策制定提供数据基石，主管部门需要宏观掌握区域内护理员的数量、分布、资质结构、流动情况等，实时了解护理员队伍的规模、素质短板、培训需求等，为制定培训计划、行业标准等提供精准的数据支撑。以进行科学的行业规划和政策调控，使得数据统计和分析变得高效、准确。

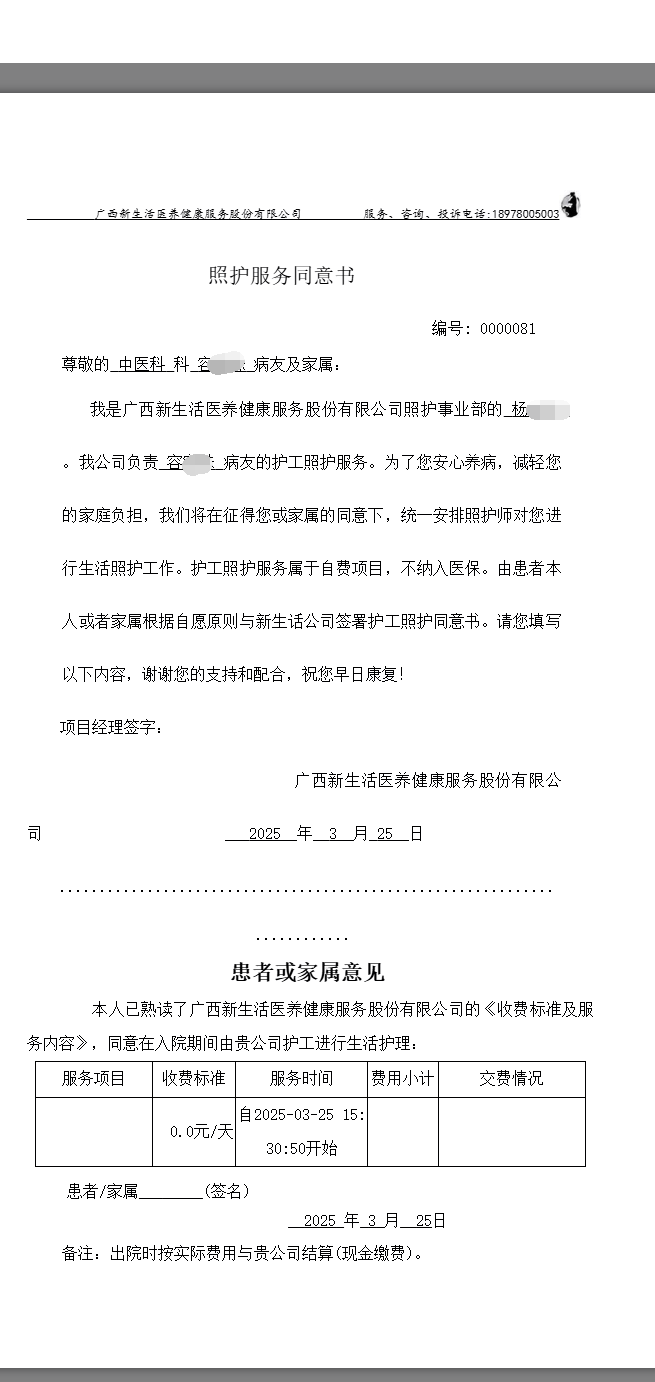
**（四）服务管理**

**预约管理**作为服务的起点，核心在于通过智能化的指引为患者提供精准的服务建议。依据预约指引，综合考虑患者的具体需求、病情特点以及服务场景等因素，生成个性化的照护服务方案，从而提升预约的准确性和患者体验，为后续服务的顺利开展奠定坚实基础。



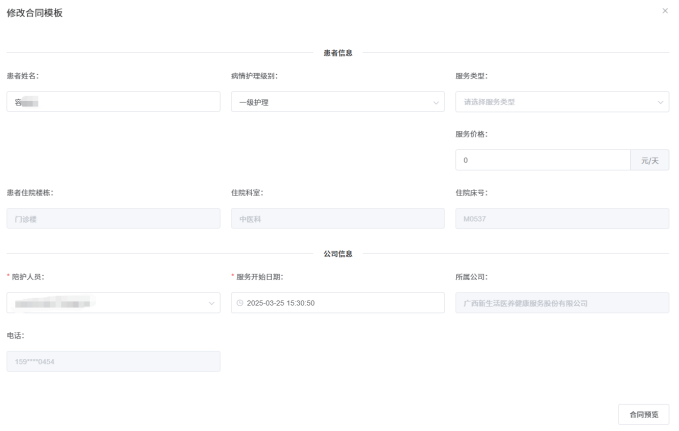
预约指引截图

在**接单管理**环节，当服务平台接收到有效的服务预约订单后，系统将根据订单中明确的服务要求、时间安排及患者信息，自动生成一份标准化的照护服务协议。随后，系统将依据预设的规则（如护理员技能匹配、地理位置、当前负荷、星级评定等）智能指派最合适的医疗护理员执行该项服务，实现人力资源的高效、合理配置。



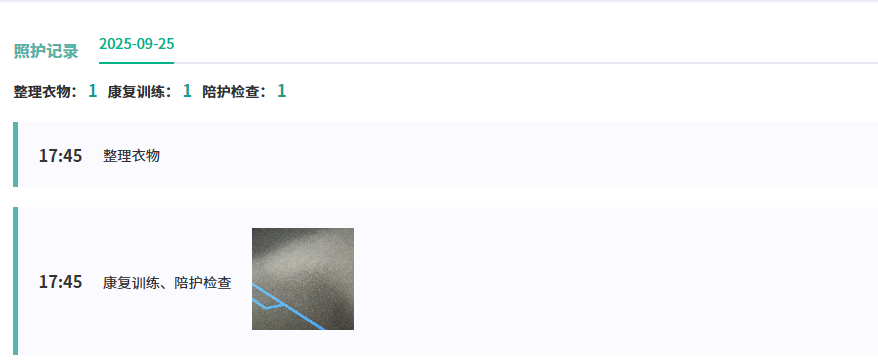
照护服务同意书

签约管理功能致力于保障服务关系的合法性与规范性。服务订单确认后，支持患者/家属与服务机构或指定的医疗护理员在线完成照护协议的电子签订，简化流程，提高效率。对于选择线下传统方式签订纸质协议的情况，平台同样支持将已签署的协议通过扫描或拍照等方式上传至信息系统进行备案存档，确保所有服务合同均有据可查，便于未来的审计与追溯。



合同模板

**照护记录**模块是确保服务过程真实、透明和质量可控的关键。它要求医疗护理员在提供服务的现场，通过其移动终端（如手机APP或专用设备）实时记录每次照护的具体内容、操作时间、执行地点等核心信息。记录形式不局限于文字，鼓励辅以图片、视频等多种媒介，使记录更为直观和翔实。所有这些数据将实时或准实时地与平台PC端及移动端进行交互同步。为进一步规范记录行为，平台还可设置定时提醒功能，主动提示护理员按时完成服务记录，有效避免遗漏，保证记录的完整性与连续性。





照护记录

**服务评价及分析**模块建立了多方参与的反馈机制。在服务完成后，作为服务接受方的患者及其家属，以及作为使用方的医疗机构，均可通过平台端口，依据附录C和附录D规定的质量标准与满意度指标，对医疗护理员本次服务的质量进行客观评价。评价数据提交后，平台的后台分析引擎将自动启动，对收集到的评价信息进行多维度统计与分析，并最终生成一份结构化的《服务质量持续改进反馈表》。该报表旨在清晰呈现服务中的优势与薄弱环节，为管理机构进行针对性培训和流程优化提供直接的数据支持。





满意度调查表见表



医疗机构填写的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

最后的投诉管理模块构成了服务质量保障的安全网。信息平台建立了标准化的投诉渠道，能够详细记录每一起投诉事件的关键要素，包括投诉时间、问题类型、具体内容、处理状态、最终结果以及处理意见等。当平台接收到服务投诉时，整个处理流程将严格遵循一套明确的原则，即：合理合法、公平公正、尊重事实、快速响应、及时反馈。投诉一旦产生，系统将立即指派专职处理人员跟进，并在制度规定的时间内完成情况的调查与核实，主动与投诉方沟通协商解决方案。整个处理结束后，必须将包括投诉受理、调查过程、沟通记录、处理决定及反馈情况在内的完整处理链条形成书面记录，并上传至信息平台归档，从而实现投诉事件的闭环管理，确保每起投诉均得到认真负责的处置，并转化为改进工作的宝贵资源。





投诉管理

**（七）培训与考核管理**

在线培训管理模块的设计，为实现标准化、规模化与过程可控的培训供给。**统一标准，确保培训质量与一致性，**通过在线平台可以统一核心课程内容、教学大纲和考核标准。突破时空限制，**扩大培训覆盖规模与效率，**在线培训支持在线学习，护理员可以利用碎片时间通过PC或移动端学习，降低了培训的门槛和成本，使大规模、快速培养合格护理员成为可能。**实现培训过程的精细化管理与透明化监管**，平台能自动、完整地记录“学习数据”（如登录时长、课程完成进度、视频观看时长、章节测验成绩等）。确保其完成了规定的学习时长和内容，方可参加考核；分析课程难点、评估教学效果，为优化课程设计提供数据支持。构建培训、考核与发证的闭环生态，线上考试系统可以集成人脸识别、防切屏、随机组卷等技术手段，有效杜绝替考和作弊行为，确保考核结果的真实可靠。这与“线上考试数据”接口的要求直接相关，保证了证书是基于真实学习与严格考核获得的。

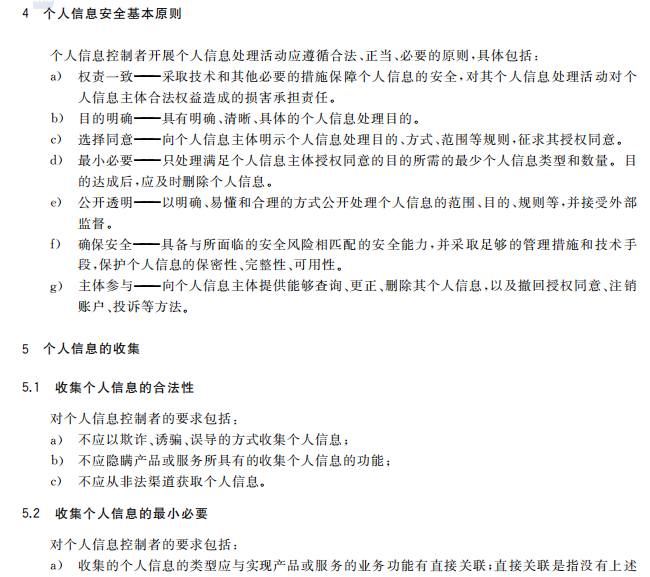
实现“培训-考核-发证”无缝衔接，在线培训管理系统与人员档案、证书管理模块深度集成。当护理员完成培训并通过考核后，系统可自动触发证书生成流程，并将证书信息同步到其个人电子档案中。这形成了一个高效、无纸化、防篡改的完整闭环。赋能数据驱动决策与持续学习，培训项目数据、学习数据、线上考试数据等，是宝贵的行业数据资产。通过大数据分析，可以为制定更精准的培训计划、支持政策和行业发展规划提供量化依据。

**（八）星级评定管理**

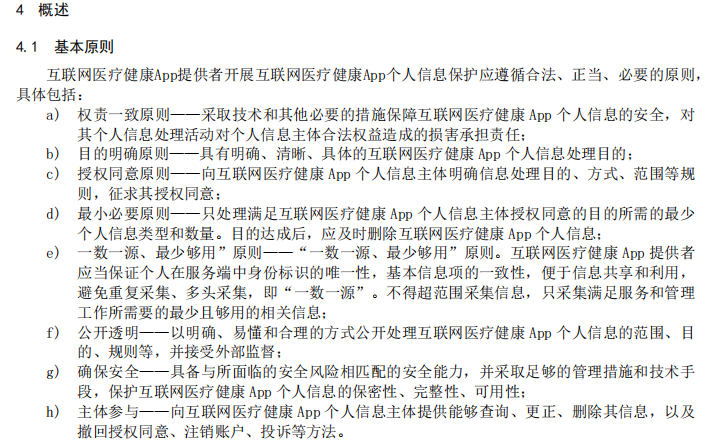
星级评定管理是信息管理系统中至关重要的一环，关系到激励人员、提升服务质量、以及构建健康市场生态。建立以服务质量为导向的市场化筛选与激励机制，避免护理员信息不对称，将护理员的服务水平、专业态度、用户评价等隐性信息转化为显性的等级标识。构建医疗护理员清晰的职业晋升通道和持续改进的动力，星级与薪酬、派单优先级、职业声誉直接挂钩。高星级意味着更高的收入、更多的工作机会和行业认可。这为护理员提供了一个通过提升服务质量来实现职业发展和增收的清晰路径，从而激发其内生动力。提供精细化管理与资源配置的工具，实施差异化激励，树立榜样，实现人力资源的最优配置。为行业监管和诚信体系建设提供数据基石，行业信用体系，净化市场环境，医疗护理员的星级记录构成了其职业信用档案。提供了微观数据支撑，为主管部门提供行业洞察与政策评估依据，聚合的星级评定数据可以生成区域服务质量报告，反映整体服务水平的变化趋势、薄弱环节等，为评估培训效果、调整监管重点、制定激励政策提供量化参考。

**（九）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。



来源：GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范



来源：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

**（十）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。

**（十一）监督与改进**

监督与改进实现了医疗护理员信息化管理的闭环，其核心目标是确保整个管理体系保持自我完善、持续优化。“监督”功能通过设置关键指标阈值和自动预警规则（如证书过期预警、投诉率超标预警、培训完成率过低预警），实现从“事后补救”到“事中干预”和“事前预防” 的转变。推动科学决策与精准施策，运行数据（投诉建议数据、考核通过率趋势、星级分布变化、学习进度数据等），通过可视化报表呈现，精准定位问题环节，从而制定有针对性的“改进”措施。构建多方参与的协同治理体系，打通反馈渠道，通过小程序、App等渠道，方便服务对象对每一次服务进行满意度评价、提出投诉或表扬，将市场端的真实感受实时反馈回系统。体系的长期演进和优化提供动力，沉淀数据资产，支持政策与标准的迭代优化。业务主管部门可以基于这些数据，修订培训大纲、调整考核标准、完善服务规范，使整个管理体系螺旋式上升，越来越贴近实际需求。

下表为医疗护理员信息管理平台的服务数据：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 年份 | 医疗护理员人数 | 服务人数 | 服务效果 | 核心指标的分析确定 |
| 2024 | 332 | 4191 | 94.37% | 服务满意度 |
| 2025 | 809 | 3968 | 99.74% |

数据显示，实施医疗护理员信息化管理后，患者满意度呈逐年稳步提升趋势，并在2025年达到99.74%的高位。这充分证明了该医疗护理员信息化管理具有可靠性与有效性。

**六**、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准研制过程中无重大分歧意见。

七、实施标准的措施

**（一）标准报批发布后，成立标准宣贯工作组**

本标准发布后，成立以主要起草人为成员的标准宣贯工作组，主要负责标准的宣贯实施培训计划制定、标准实施交流会策划、标准实施信息反馈收集和标准实施效果评估等工作，并根据标准实施信息反馈和标准实施效果评估情况，及时组织标准复审修订。

**（二）组织开展标准宣贯培训**

标准发布实施后，标准宣贯工作小组制作标准解读宣贯培训PPT课件和标准核心技术明白书，并按标准宣贯培训计划深入各市县相关机构，对相关人员开展标准宣贯培训，对标准进行逐条解读，让相关人员掌握标准核心技术内容，助力标准实施落地，推动医疗护理员信息化管理高质量发展。

**（三）开展标准实施交流会，收集标准实施反馈信息**

标准起草小组深入各市县相关机构组织相关人员召开标准实施交流会，听取标准实施过程中存在的问题并做好记录和解答，对存在的问题组织专家团队进行研讨，为标准的复审修订做准备。

**（四）开展标准实施效果评估**

标准实施满2年，每年标准宣贯工作组采取网络调查、问卷调查、实地调研、召开座谈会或论证会、专家咨询等方式开展标准实施效果评估，并形成标准实施效果评估报告，为标准的复审修订做准备。

八、其他应当说明的事项

无。

九、自我承诺

该标准的内容符合国家相关法律法规，技术要求不低于强制性国家标准的相关技术要求，与相关的国家、行业推荐性标准协调一致，标准的编写符合GB/T 1.1-2020的要求。

团体标准《医疗护理员信息化管理规范》

标准编制工作组

2025年9月30日