

ICS 35.240.99
CCS L 70

T/GXAS
团 体 标 准

T/GXAS 1160—2025

医疗护理员信息化管理规范

Specification for informatization management of medical nursing assistants

2025-12-05 发布

2025-12-11 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 档案管理	1
5 服务管理	1
5.1 预约管理	1
5.2 接单管理	2
5.3 签约管理	2
5.4 照护记录	2
5.5 服务评价及分析	2
5.6 投诉管理	2
6 培训与考核管理	2
6.1 培训管理	2
6.2 考核管理	2
7 星级评定管理	2
8 平台基本要求	3
8.1 平台架构	3
8.2 数据接口	3
8.3 部署与兼容性	3
9 安全与隐私	3
10 平台运维	3
11 监督与改进	3
参考文献	4

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、桂林市人民医院、玉林市第一人民医院、贵港市人民医院、广西金普威信息系统有限公司、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、翟婉春、何彤薇、韦红、钟军、薛兰芳、莫选、蒋雪春、杨昌婷、陈丽、颜亨金、黄丽红、谢思莹、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、谢小红、刘鑫、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，规定了医疗护理员信息化管理的档案管理、服务管理、培训与考核管理、星级评定管理、平台基本要求、安全与隐私、平台运维、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 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

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

T/GXAS 871 医疗机构医疗护理员管理规范

3 术语和定义

T/GXAS 871界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医疗护理员信息管理平台 platform for the informatization management of medical nursing assistants

为实现对医疗护理员的档案、服务、培训与考核等管理功能而建立的集成化平台（以下简称“平台”），包括PC端管理后台、移动终端等多种交互形式。

4 缩略语

以下缩略语适用于本文件。

API：应用程序接口（Application Programming Interface）

CPU：中央处理器（Central Processing Unit）

5 档案管理

5.1 建立医疗护理员个人电子档案，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、服务质量评价记录、培训考核结果及奖惩记录、服务合同等，信息自动关联个人星级评定数据。

5.2 应建立电子档案动态更新机制，关键信息（如资格证书、健康状态等）即将到期或过期应触发预警，变更内容应经管理机构审核与验证。

5.3 所有变更的信息、时间、人员等应记录操作日志。

5.4 档案的查询、变更等管理应设置相应权限。

6 服务管理

6.1 预约管理

线上预约服务应提供预约指引、服务类型、内容及医疗护理员信息公示等。

6.2 接单管理

6.2.1 接到服务预约订单后，应经现场评估后生成相应照护服务协议。

6.2.2 应支持在应急情况下优先派单与快速调配。

6.3 签约管理

照护服务协议生成后，应在线签约。线下签订的协议应上传至平台进行备案管理。

6.4 照护记录

6.4.1 医疗护理员在服务过程中，应以文字、图片、视频等形式通过移动终端或指定入口记录照护内容、时间、地点等服务信息。

6.4.2 服务信息数据应与平台PC端和移动终端交互，并支持自动统计照护时长等相关数据。

6.4.3 平台应对照护记录设置提醒功能，应支持记录应急事件等特殊场景下的服务过程与结果。

6.5 服务评价及分析

6.5.1 应按T/GXAS 871的要求完成以下在线评价：

——医疗机构对医疗护理员的服务质量定期进行督导评价；

——患者/家属对提供服务的医疗护理员进行满意度评价，评价内容包括但不限于服务质量、服务态度、服务技能等。

6.5.2 应支持查询服务评价记录，并基于评价与投诉等数据自动生成统计分析报告，评价结果应与星级评定数据自动关联。

6.6 投诉管理

6.6.1 应建立服务质量线上投诉及反馈渠道。

6.6.2 接到服务投诉后，平台应推送和提醒指定的管理人员在规定时限内调查核实与处理。

6.6.3 投诉处理结束，应在平台形成完整的投诉处理过程记录，包括投诉时间、响应时间、投诉类型、投诉内容、处理状态、处理结果、处理意见等内容。

6.6.4 经核实的有效投诉，其处理结果应与医疗护理员的档案、工作质量与星级评定数据自动关联。

7 培训与考核管理

7.1 培训管理

7.1.1 应建立医疗护理员培训资源库，支持上传经审核的视频课程、图文教程等。

7.1.2 应结合临床科室专科特点、医疗护理员星级或等级情况制定培训计划。

7.1.3 为医疗护理员提供移动终端、PC端等形式的在线学习。

7.1.4 平台应记录医疗护理员的学习课程、时间、培训与考核计划完成进度等，支持查询和生成、导出学习档案并将培训与考核数据与星级评定及个人档案等关联。

7.2 考核管理

7.2.1 平台应具备线上理论考核功能，支持单选题、多选题、判断题、填空题等各种题型的自定义组卷，应设定防作弊机制与合格标准。

7.2.2 应支持对线下技能考核结果同步记录与归档。

7.2.3 统一管理线上与线下考核结果，生成完整的考核档案。

7.2.4 考核合格后，平台应生成具有唯一编码的电子合格证书，并同步关联更新至个人档案信息。

8 星级评定管理

8.1 应建立医疗护理员星级标准，通过照护经验、证书级别、工作质量、服务满意度、培训课程学时、护理等级、获得感谢信及锦旗等内容进行量化考核，平台可自动统计星级考核结果并与医疗护理员个人档案关联。

8.2 平台应提供医疗护理员的星级晋级/降级动态信息提示，支持星级评定动态调整及更新。

9 平台基本要求

9.1 平台架构

平台应采用模块化设计，支持对医疗护理员的档案管理、服务管理、照护记录、培训与考核、星级评定等管理功能，具备良好的可扩展性。

9.2 数据接口

平台应提供标准化的数据接口与API，支持与医疗机构信息系统、业务主管部门系统及第三方陪护服务机构系统之间的数据共享与业务协同。接口主要包括：

- PC端与移动终端、小程序等接口；
- 本地化部署接口：数据库、应用服务；
- 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。

9.3 部署与兼容性

平台宜支持本地化部署模式，应符合信创CPU的要求。

10 安全与隐私

平台的安全、隐私设计与管理应符合GB/T 35273、YD/T 4538的相关规定，平台网络安全等级保护应满足GB/T 22239的相关安全要求。

11 平台运维

应建立日常巡检、故障监控、问题处理、平台升级和性能优化的常态化运维机制。

12 监督与改进

12.1 应定期对平台运营和服务情况进行监督检查，包括但不限于：

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

12.2 应根据发现的问题与收集的建议采取纠正或预防措施，持续改进平台服务质量。

参 考 文 献

- [1] 关于加强医疗护理员培训和规范管理工作的通知(国卫医发〔2019〕49号)
 - [2] 关于颁布医疗护理员国家职业标准的通知(人社厅〔2024〕21号)
 - [3] 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.
 - [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, 庾焱, 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.
-

中华人民共和国团体标准
医疗护理员信息化管理规范
T/GXAS 1160—2025
广西标准化协会统一印制
版权专有 侵权必究