

广东省地方标准《临床医疗输送人员管理规范》 编制说明

一、任务来源

2020年7月广东省市场监督管理局下达《广东省市场监督管理局关于批准下达2020年广东省地方标准制修订计划项目（第一批）的通知》（粤市监标准〔2020〕463号），由广东省人民医院、广州市番禺区中心医院、广东省卫生经济学会等单位负责《临床医疗输送人员管理规范》地方标准获批立项。

二、编制背景、目的和意义

医疗输送服务是指由医院临床支持系统所提供的24小时为患者及临床一线提供的运送患者、标本药物及文件等服务。现基本管理模式为医院监管，社会化公司具体运营管理，但医疗输送服务作为医院重要的临床支持系统，涉及面广，工作繁琐，责任重大，与患者安危密切相关，是保障医院各项工作正常安全运转的前提和基础；服务的优劣不仅会对住院患者的就医体验产生明显的影响，而且在一定程度上可能影响患者对住院服务的满意度以及对整个医院的综合评价。

医疗输送人员是负责住院患者技诊检查、手术、转科，以及标本、药物等及时运输人员，是医院社会化外包服务中不可或缺的一支队伍。医疗输送人员作为医院重要的临床支持队伍，在医疗质量和医疗安全中扮演重要角色。据初步统计广东省近4万人从事医疗输送行业，其服务能力和服务水平直接影响输送服务质量，而服务的优劣不

仅会对住院患者的就医体验产生明显的影响，而且在一定程度上可能影响患者对住院服务的满意度以及对整个医院的综合评价。

近年来，大批公立医院一直在积极探索、寻找适合医院临床支持系统的管理模式，以求提高临床支持服务的综合效益。部分主管后勤的医院领导也逐渐认识到阻碍后勤效率及服务质量不再归因于单纯的政策、资本和市场，而更多的核心点是人力资源。人是生产力诸要素中最活跃的因素，是知识、信息和技术的载体，随着医疗市场竞争日趋激烈，人力资源将成为衡量医院竞争力的重要标识。等级医院评审细则中“对外包服务质量与安全实施监督管理”和医疗需求总量阶梯式递增趋势均对医疗输送人员的服务能力和水平提出了更高的要求。

现阶段医疗输送服务在医院管理中属于边缘地带，大部分医院的输送服务采用社会化外包的形式，多数医院管理者认为业务已经外包，就应该是外包公司的事情，在管理上未给予足够的重视。同时外包公司为获得项目经营权，往往主动采取低价竞标，且要预留一定的利润空间的基础上，使得医疗输送行业薪酬普遍较低。行业薪酬普遍不高的背景下，输送人员招聘和入职门槛随之降低，导致人员流动性大，整个输送队伍人员综合素质参差不齐。且目前医疗输送未纳入卫生行政部门的监管范围，缺乏相关的法律法规支持，持证上岗者寥寥无几。这些突出问题已严重影响临床的运行效率，远不能满足现代化医院的发展及患者对医疗服务的需求。

在医疗输送整体服务能力与医院需求有较大距离的情况下，如何

科学、合理地配置人力，实现宏观调控，分岗管理，以优化各类人员，提高工作效率，培养专业医疗输送人才是医院管理者们遇到的重要难题。目前国内医疗输送暂时没有统一行业标准和规范的管理模式，有关输送人员人力配置、岗位设置、职业准入等均没有可参考的文件和标准，因此，迫切需要建立医疗输送人员管理规范，实现人力资源的最佳配置和利用，同时使执业有证可循、有标可参、有据可依，促进医疗输送人才专业化发展，打造服务能手，提高服务水平和质量，更好地服务于患者和临床。

该标准的制定将有利于对临床医疗输送服务人员的规范化管理，满足医疗输送服务机构人员管理需求；同时为一线输送人员提供明确的指引，优化输送人力资源配置，提高输送人员临床服务水平，引领医疗输送行业健康发展。

1、有利于提高临床医疗输送服务水平，为改善临床医疗及护理质量提供有力支撑。

住院患者外出检查、治疗等以医疗输送服务为载体，完善、优质的医疗输送服务，是保证患者高效率完成项目检查、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。明确医疗输送各岗位的责、任、质，约束服务行为，以实现服务监管有证可循、有据可评，保障医疗输送服务有序、安全、高效开展。本标准将为临床医疗输送服务人员开展业务提供标准化的指导方案，提高输送人员临床服务水平，促进人才专业化发展。

2、有利于优化人力配置，是提高患者的满意度的有力保障。

通过最大限度地整合人力资源，提高服务时效，满足患者和临床需求。

3、有利于加强对临床医疗输送服务人员的有效监督管理。

标准建设是行业管理的有效方式。本标准的编制和实施，能帮助相关部门对临床医疗输送服务人员进行统一规范，有利于加强监管，从而促进我省临床医疗输送服务人员的专业化发展，提高临床医疗输送服务水平。同时也将促进全社会对临床医疗输送服务人员的监督，促进社会有序竞争，进而营造良好的社会环境，推动我省临床医疗输送行业健康有序的发展。

4、有利于完善临床医疗输送服务体系建设工作。

临床医疗输送服务人员是临床医疗服务体系运作的核心组成部分，提升临床医疗输送服务人员标准化水平，对于完善医疗服务体系建设，提升医疗服务体系建设水平具有重要的意义。

三、编制思路和依据

本标准立足于广东省卫生健康委员会委托项目《医疗输送服务标准化建设》、广东省科技厅立项《医疗输送信息咨询系统建设和研究》等项目的研究成果，结合我省临床医疗输送服务人力运行现状，旨在规范临床医疗输送服务人员管理，促进临床医疗输送服务人员专业化发展。其内容涉及人力资源配置、医疗输送人员录用与准入、医疗输送人员培训管理、医疗输送人员绩效考核与评价、医疗输送人员岗位管理、医疗输送人员从业行为规范，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：

——《中华人民共和国劳动法》

——《中华人民共和国合同法》

——《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 17242《投诉处理指南》；

——DB11/T 494.1-2013 人力资源服务规范 第1部分：通则。

四、主要内容说明

1、适用范围

本标准规定了临床医疗输送服务人力资源配置、医疗输送人员录用与准入、医疗输送人员培训管理、医疗输送人员绩效考核与评价、医疗输送人员岗位管理、医疗输送人员从业行为规范等内容，为政府部门、医疗机构对医疗输送服务人才市场监管提供理论依据，为医疗输送服务机构提供实操性指导。

2、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。

3、有关条款的说明

3.1 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 2020 年广东省地方标准制修订计划项目（第一批）的通知》（粤市监标准〔2020〕463 号）的项目名称为临床医疗输送人员管理规范，英文翻译“Management Norms of clinical medical delivery workers”。在与多位行业专家进行多次商讨后，采纳了专家提出的建议，将标准英文翻译修改为“Management Regulation of clinical medical delivery workers”。

3.2 术语和定义

本标准对临床支持（Clinical Support）、医疗输送服务（Medical Delivery Service）、医疗输送人员（Medical Delivery Service Worker）进行了定义。

3.3 主要内容

第四章主要规范了临床医疗输送人力资源配置。

第五章主要规定了医疗输送人员录用与准入。

第六章主要规定了医疗输送人员培训管理要求。

第七章主要对临床医疗输送人员绩效考核与评价。

第八章主要对医疗输送人员岗位管理进行规范。

第九章主要规定了医疗输送人员从业行为规范要求。

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，该标准在规范临床医疗输送服务人员方面具有引领性作用。

六、标准有何先进性或特色性

本标准主要为临床医疗输送服务机构开展业务提供规范性指导，对加强临床医疗输送服务人员的规范化管理，提高临床医疗输送服务人员服务水平具有重要意义。

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 2020 年 6 月起，在广东省人民医院的牵头组织下，成立了广东省人民医院、广州市番禺区中心医院、广东省卫生经济学会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临床医疗输送服务规范标准问题，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

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。在标准编写过程中，通过与揭阳市人民医院、广东省中医院、南方医科大学南方医院、中山市中医院、广州市福舟物业服务有限公司、广州康盈护理服务有限公司、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2020年10月形成了标准征求意见讨论稿。

根据地方标准制修订程序的要求，2020年10月，标准向广东省人民医院、广东省标准化研究院、广东省卫生经济学会、广州市番禺区中心医院、揭阳市人民医院、广东省中医院、南方医科大学南方医院、中山市中医院、广州市福舟物业服务有限公司、广州康盈护理服务有限公司、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等12个单位专家征求标准意见，共收到广东省人民医院、广州市番禺区中心医院、揭阳市人民医院、广东省中医院、南方医科大学南方医院、中山市中医院、广州市福舟物业服务有限公司、广州康盈护理服务有限公司、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等10家单位专家、学者、企业代表提出了总共47条意见和建议。2021年1月，标准起草小组根据征集的47条意见，逐条进行讨论，根据专家意见对标准内容进行修改完善，并在行业主管部门的意见基础上进行调整完善。

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卫生健康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）行政主管部门推广标准文件，倡导各市、县（区）各临床医疗输送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、中介组织等临床医疗输送行业协会可联合举办标准宣贯培训班，开展贯标咨询服务，辅导各临床医疗输送服务机构贯标，标准起草单位可提供专家顾问支持。

本标准实施后，临床医疗输送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临床医疗输送服务机构主动学习、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临床医疗输送服务机构，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。

《临床医疗输送人员管理规范》标准编制小组

2021年3月4日