

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB44

广东省地方标准

DB44/TXXXXX—2021

临床医疗输送人员管理规范

Management regulation of clinical medical delivery workers

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本稿完成时间: 2021-03)

2021-XX-XX 发布

2021-XX-XX 实施

广东省市场监督管理局 发布

目 次

前 言	III
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 人力资源配置	4
4.1 总则	4
4.2 医疗输送人力配备要求	5
4.3 医疗输送人力测算方法	5
4.4 岗位人员配置要求	5
5 输送人员录用与准入	5
5.1 录用基本条件	5
5.2 准入管理	5
6 医疗输送人员培训管理	5
6.1 原则	5
6.2 培训类别	6
6.3 培训内容	6
6.4 培训形式	6
7 输送人员绩效考核与评价	6
7.1 原则	6
7.2 绩效考核与评价的内容	6
7.3 绩效考核与评价的时间	6
8 医疗输送人员岗位管理	6
8.1 岗位设置类别	6
8.2 管理岗位	6
8.3 临床岗位	7
8.4 医疗输送岗位说明	7
9 输送人员从业行为规范	7
9.1 输送人员工作要求	7
9.2 输送人员着装礼仪规范	7
附 录 A （资料性） 医疗输送人员岗位说明	8
A.1 输送经理	8
A.2 输送主管	9
A.3 输送调度员	10
A.4 输送组长	11
A.5 输送导检员	12
A.6 输送驻守员	13
A.7 药品输送员	14
A.8 标本输送员	15

参 考 文 献..... 16

前 言

本文件按照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》的规定起草。

本文件由广东省卫生健康委员会提出并归口。

本文件起草单位：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、……

本文件主要起草人：

临床医疗输送人员管理规范

1 范围

本文件规定了临床医疗输送人力资源配置的相关要求、岗位设置及从业人员行为规范等内容。
本文件适用于为临床医疗输送人员的管理提供规范性指导。

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 24620-2009	服务标准制定导则 考虑消费者需求
GB/T 19011-2013	管理体系审核指南
GB/T 33529-2017	人力资源服务术语
GB/T 33530-2017	人力资源外包服务规范
WS 599.1-2018	医院人财物运营管理基本数据集 第1部分:医院人力资源管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

临床支持 Clinical Support

通过统一管理和调配各个中心、科室、病房的工勤人员，为临床提供输送、导检、陪护等支持服务，最终为满足临床需要，保障患者安全，提高患者就医体验发挥作用。

3.2

医疗输送服务 Medical Delivery Service

由医院临床支持系统所提供，24 小时为临床一线及技诊部门按需运送患者、标本、药物、文书、医疗用品等医院内部的输送服务工作。

3.3

医疗输送人员 Medical Delivery Service Worker

在医疗机构内从事医疗输送服务的人员。

4 人力资源配置

4.1 总则

医疗机构监管部门应通过开展调研活动，根据医院输送范围及标准，合理定岗定编，参考医院护理人力配置要求，结合实际床位数、床位使用率、床位周转率、工作复杂程度、车床和轮椅使用频率、医院建筑布局、技检科室及临床科室分布等主要指标测算人力资源配置。

4.2 医疗输送人力配备要求

三级综合性医院每16张至18张床位宜配置1名输送员，以1:0.055至1:0.063的配备标准。二级综合医院及二级以上专科医院每20张至24张床位宜配置1名输送员，以1:0.042至1:0.05的配备标准。

4.3 医疗输送人力测算方法

根据每日输送工作总耗时（含导检、药品、文书、检验标本及机动任务等全部输送业务所需的工作时间）与员工每日上班时间之比，折算成该临床科室所需的输送人力，再进一步根据该临床科室实际床位数，测算出该临床科室实际床位数与输送人力的比例，即为医院医疗输送人力配备标准。计算公式为：

临床科室输送人力=每日输送工作总耗时/员工每日上班时间

输送人力配备=临床科室实际床位数/临床科室输送人力

4.4 岗位人员配置要求

医疗输送服务机构应配合医疗机构监管部门结合业务增长及发展规划，协同做好输送岗位要求、岗位数及岗位制度、岗位工作流程等，应包括：

- 所需的岗位和人员数量；
- 岗位职责及岗位人员需具备的知识技能；
- 岗位人员工作分配方案；
- 机动任务分配预案；
- 定期评价及监督；
- 满岗配置。

5 输送人员录用与准入

5.1 录用基本条件

录用的基本条件包括：

- 遵纪守法、初中及以上学历、能提供有效的居民身份证；
- 五官端正、身体健康、提供二级以上医疗机构出具的健康状况证明。

5.2 准入管理

准入应满足下列条件：

- 输送人员应接受岗位所需知识技能培训且考核合格；
- 根据《中华人民共和国劳动法》的相关规定约定新员工试用期。试用期结束后，经考核合格后，方予录用。

6 医疗输送人员培训管理

6.1 原则

培训应以讲究实效、形式灵活、内容丰富、具有针对性为原则，建立健全培训机制。

6.2 培训类别

培训类别包括：

- 岗前培训：应组织新员工入职培训，培训合格方可上岗；
- 在职培训：应组织对在岗输送人员进行培训，定期组织考核，考核结果可作为年终考评的参考。

6.3 培训内容

培训内容包括但不限于以下内容：

- 基础知识：制度职责、工作范围和流程、运输质量标准、查对制度、消毒隔离技术规范、检查患者的准备与配合、患者运送规范、标本运送规范、药物运送规范、运输物流知识、消防安全知识、相关法律法规等；
- 操作技能：患者搬运方法、平车轮椅使用方法、徒手心肺复术、患者病情观察、带管道患者及危急重症患者运送技巧、约束带使用方法等；
- 综合素质：仪容仪表、劳动纪律、服务理念、服务方法、沟通技巧、语言行为规范、患者需求等。

6.4 培训形式

宜采取集中培训、自学培训、跟岗学习等多种方法相结合的培训形式，由浅入深，逐步渗透，循序渐进。

7 输送人员绩效考核与评价

7.1 原则

应坚持“按劳分配、优劳多得”的分配原则，采用“定期考核与随机考核相结合”、“综合考核与单项考核相结合”等方法，从工作岗位、工作量、劳动强度及工作质量等方面建立健全输送人员绩效考核与评价制度。

7.2 绩效考核与评价的内容

绩效考核与评价应包括但不限于以下内容：

- 职业素养：遵纪守法、团队精神、奉献精神、工作态度、仪容仪表；
- 工作能力：专业知识、实践技能、工作效率、工作质量；
- 服务满意度：医院满意度、公司满意度、患者或家属满意度。

7.3 绩效考核与评价的时间

应由医院监管部门与医疗输送服务机构根据实际情况协商确定，可每月或每季度一次。

8 医疗输送人员岗位管理

8.1 岗位设置类别

医疗输送服务机构按岗位职能配置管理岗和临床岗两种类别的岗位。

8.2 管理岗位

医疗输送服务机构应设置承担医疗输送领导责任或管理任务的管理工作岗位，如输送项目经理、输送主管、输送调度员、输送组长。

8.3 临床岗位

医疗输送服务机构结合服务需求设置导检岗、药物岗、预约岗、文本岗、驻守岗、机动岗等直接服务临床的医疗输送工作岗位。

8.4 医疗输送岗位说明

岗位职责、岗位要求及任职要求参见附录A《医疗输送人员岗位说明》。

9 输送人员从业行为规范

9.1 输送人员工作要求

输送人员应遵守以下工作要求：

- 严格遵守医疗机构及输送服务机构的各项规章制度；
- 对患者的资料和隐私要严格保密；
- 遵守社会公德，爱护医院公物，节约用水用电；
- 严禁向患者暗示或索要红包、小费；
- 严禁随意离开服务范围；
- 严禁在院内吵闹、打架、拉帮结派、聚众聊天、聚结赌博；
- 上班期间严禁从事与工作无关的私人活动；
- 严禁执行任何治疗性工作。

9.2 输送人员着装礼仪规范

着装要求整洁、规范、端庄、得体，仪容装饰要求美观大方、整洁卫生、修饰得体。

附录 A
(资料性)
医疗输送人员岗位说明

A.1 输送经理

输送经理的岗位说明见表A.1。

表A.1 输送经理岗位说明

岗位信息	岗位名称	输送经理	行政级别	项目经理
	隶属部门	输送项目部	现有人数	
职责概述	全面负责输送项目的运营管理。			
主要职责	<ol style="list-style-type: none"> 1) 全面负责输送项目的日常管理； 2) 完善各种规章制度、工作内容与流程； 3) 负责质量监督与控制，进行服务质量持续改进； 4) 负责人力资源的使用与管理； 5) 负责组织全员培训，督促带教与培训计划的落实； 6) 负责各科室的沟通与协调工作，及时处理投诉并记录与反馈； 7) 抓好团队建设，稳定员工队伍； 8) 负责项目的计划、实施与总结。 			
岗位要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 每年修订各种规章制度、工作内容与流程，并作书面存档； 2) 每月审核排班、考勤、工资及人员招聘工作； 3) 负责项目休假人数控制，审批主管、组长、调度员的休假； 4) 定期与随机进行质量检查，提出改进措施，并跟进措施落实情况及效果评价； 5) 根据存在的问题，每季度组织1次有针对性的全员培训； 6) 每月与各护士长沟通1次，征询服务对象意见，了解员工工作情况； 7) 每周组织主管例会1次；每月调度、组长例会1次；员工大会每季度1次； 8) 组织各种评优、技能竞赛、员工活动，抓好员工思想工作，积极采纳员工合理意见。 			
任职要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 思想觉悟高，原则性强，有良好的个人品质和职业道德； 2) 大专以上学历，或具有3年以上三级医院医疗输送现场管理经验； 3) 管理、沟通、组织能力强，有较好的电脑操作、语言表达和文字综合能力。 4) 具有较好的突发事件处理能力； 5) 不得同时兼任其他项目管理工作。 			

A.2 输送主管

输送主管岗位说明见表A.2。

表A.2 输送主管岗位说明

岗位信息	岗位名称	输送主管	行政级别	项目主管
	隶属部门	输送项目部	现有人数	
职责概述	在项目经理的领导下负责分管区域的日常输送管理工作。			
主要职责	<ol style="list-style-type: none"> 1) 在项目经理的领导下负责分管区域的日常管理工作； 2) 负责分管区域岗位人力的使用与管理，考勤、休假、顶班安排； 3) 负责分管区域的质量监督与控制，进行服务质量持续改进； 4) 负责组织分管区域会议与培训，工作计划的落实； 5) 负责分管区域的沟通与协调，及时处理投诉并记录与反馈； 6) 负责分管区域每年的工作计划与总结； 7) 负责执行各项规章制度、工作要求和流程； 8) 负责定期与医院监管部门及科室进行沟通。 			
岗位要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 执行项目各项规章制度、工作要求和流程； 2) 审批分管区域员工休假，协调本区域人力安排及岗位调配； 3) 每周与分管区域护士长沟通1次，征询意见； 4) 每天到一线巡查，巡查时间不少于60%；每周抽查分管岗位不少于1次； 5) 了解员工工作情况，发现问题及时解决，并做好记录。 6) 负责每月组织分管区域员工例会2次，每月根据存在问题组织培训2次。 7) 掌握新员工在岗跟班情况，评估其工作能力，合理安排上岗时间及岗位。 8) 掌握员工思想动态，抓好员工思想工作，协调员工之间矛盾，积极采纳员工合理意见。 9) 负责区域的工具管理。 10) 每月上交工作总结，年度作述职总结。 			
任职要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 思想觉悟高，原则性强，有良好的个人品质和职业道德； 2) 中专或以上学历，宜由具有1年以上医疗输送现场管理经验的人员担任； 3) 有一定的管理、沟通、组织能力，有较好的语言表达和文字综合能力； 4) 会基本的电脑操作。 			

A.3 输送调度员

输送调度岗位说明见表A.3。

表A.3 输送调度员岗位说明

岗位信息	岗位名称	输送调度员	行政级别	项目调度
	隶属部门	输送项目部	现有人数	
职责概述	在经理、主管领导下，24小时全面负责输送调度的日常工作。			
主要职责	<ol style="list-style-type: none"> 1) 在经理、主管领导下，完成调度员的日常工作； 2) 输送任务的受理、记录、分派、跟进； 3) 负责输送任务完成情况的跟进与反馈； 4) 负责督促员工执行各项规章制度及操作规程； 5) 负责接听病区的查询和投诉； 6) 负责输送中心工具、日常用品的管理与跟进。 			
岗位要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 严格执行交接班制度，每班清点工具、钥匙等物品，并检查电脑、电话及录音系统是否处于良好运作状态； 2) 负责接听电话，实行首问负责制，电话铃响3声内接听，语言清晰，用词规范，文明有礼，及时、准确将任务录入电脑； 3) 5分钟内将输送任务按轻重缓急和质量要求，合理安排队员执行。不论当次安排多少件（次）任务给队员，原则上都要以预测最后一个任务要在20分钟之内，能达到受理点作为一个派工单元； 4) 接到病区催促电话，应耐心解释，并跟进队员执行情况； 5) 接到查询或投诉电话，及时处理并作好反馈，做好相关记录并向主管报告。 6) 如接受任务信息有更改，及时告知队员； 7) 对于处理不了的问题及非服务范围内的工作要作好解释，并及时报告上级； 8) 如果队员有不服从安排、迟到、早退、仪容仪表不规范等违反规章制度或工作流程行为，立即纠正并做好相关记录，必要时向主管报告； 9) 做好工具借出、归还的登记，物品更换与补充。 			
任职要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 思想觉悟较高，原则性强，能服从项目管理； 2) 高中或以上学历，在本项目工作1年以上，熟悉各项输送工作流程及要求； 3) 口齿清晰，沟通能力较强； 4) 电脑操作熟练。 			

A.4 输送组长

输送组长岗位说明见表A.4。

表A.4 输送组长岗位说明

岗位信息	岗位名称	输送组长	行政级别	
	隶属部门	输送项目部	现有人数	
职责概述	在输送项目部领导下，完成负责组内的日常管理工作。			
主要职责	<ol style="list-style-type: none"> 1) 在经理、主管领导下，完成负责组内的日常管理工作； 2) 负责组内应急工作与现场管理； 3) 协助主管进行质量监督与控制，参与服务质量持续改进； 4) 负责组内会议的组织与落实； 5) 负责新入职员工的带教培训； 6) 协助主管处理现场发生的突发事件、投诉、纠纷等； 7) 协助主管做好组内工具的归位、维护、消毒工作； 8) 每月上交工作小结。 			
岗位要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 掌握组内队员的工作动态，必要时进行现场应急与协助； 2) 现场了解员工的工作是否符合操作规程，如有违规现象，立即纠正，必要 3) 时做好相关记录并向主管报告； 4) 每天下班前到各技诊科室巡视，了解患者的检查进度及返回情况，发现问题及时处理； 5) 每周组织 1 次组内会议，传达通报近一周的相关情况，并做工作上的提示； 6) 按操作规程对新员工进行岗前带教、培训，并了解新员工思想动态，评估其工作能力，因材施教； 7) 督促组内员工对工具保养、清洁、归位、消毒； 8) 协助主管、调度进行应急处理、查单、查报告、联系队员等工作； 9) 协助主管处理好组内员工的关系，营造一个和谐、积极向上的工作氛围。 			
任职要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 工作积极主动，业务熟练，服务态度好，群众基础好，能服从项目管理； 2) 初中或以上文化； 3) 有一定的沟通协调能力。 			

A.5 输送导检员

输送导检员岗位说明见表A.5。

表A.5 输送导检员岗位说明

岗位信息	岗位名称	输送导检员	行政级别	员工
	隶属部门	输送项目部	现有人数	
职责概述	在输送项目部领导下负责接送住院患者检查、治疗、会诊、手术、转科等。			
主要职责	<ol style="list-style-type: none"> 1) 负责住院患者检查、治疗、手术的来回引导或接送; 2) 根据检查预约时间、病区要求及时运送患者, 提供相应的工具; 3) 每天将相关技诊科室报告下发至所负责的病区, 并做好登记签收。 			
岗位要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 根据导检任务, 携带病区要求的输送工具, 和医务人员一起核对患者的姓名、床号、ID号或住院号及检查项目, 并做好交接; 2) 如遇精神异常、年老体弱、痴呆、小儿、耳聋、视力障碍、语言障碍等特殊患者, 检查过程须有家属陪同; 3) 如患者拒绝、不配合检查或预约时间有改变需及时告知护士和调度。 4) 输送途中注意安全, 多与患者沟通。注意保护病人隐私, 不议论、不打听病人病情和他人事情。 5) 确保操作安全和符合医疗规范。 6) 到达技诊部门时, 履行告知责任, 与患者及家属、驻守员、医护人员做好交接。 7) 手术、危重患者输送时, 必须有医护人员跟随陪同运送并关注病情变化。 8) 患者检查完后及时接患者回病区, 并和护士交接。 			
任职要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 工作认真、责任心强, 能吃苦耐劳, 服务态度良好, 能服从管理。 2) 初中或以上文化, 沟通能力较强。 			

A.6 输送驻守员

输送驻守员岗位说明见表A.6

表A.6 输送驻守员岗位说明

岗位信息	岗位名称	输送驻守员	行政级别	员工
	隶属部门	输送项目部	现有人数	
职责概述	在输送项目部领导下,完成所负责技诊检查部门所有住院患者的接待、照看、解释等协调工作。			
主要职责	<ol style="list-style-type: none"> 1) 负责到达技诊部门的候诊患者的接待、照看、指引等协调工作; 2) 负责技诊检查部门现场秩序维护与应急工作; 3) 做好与导检员、患者三方的交接; 4) 负责协助有需要的候诊患者过床; 5) 不定时到各技诊诊室及候诊区巡视,了解患者的检查进度及返回情况,发现问题及时处理; 6) 指引患者返回或联系导检员接回。 			
岗位要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 掌握候诊患者适时动; 2) 维持现场秩序,为患者提供适时帮助; 3) 协助主管、调度进行应急处理、查单、查报告、联系队员等工作; 4) 下班前应及时巡查,做好交接班工作。 			
任职要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 工作积极主动,业务熟练,服务态度好,能服从项目管理; 2) 初中或以上文化; 3) 有一定的沟通协调能力。 			

A.7 药品输送员

药品输送员岗位说明见表A.7。

表A.7 药品输送员岗位说明

岗位信息	岗位名称	药品输送员	行政级别	员工
	隶属部门	输送项目部	现有人数	
职责概述	在输送项目部领导下负责及时、准确、安全、有效的输送病区所需药品。			
主要职责	<ol style="list-style-type: none"> 1) 负责把责任区域内科室所需药品（不包括精麻药物）送往科室； 2) 负责将科室退药送往药房。 			
岗位要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 按规定时间数次执行输送； 2) 履行登记交接手续； 3) 与病区、药房“两头”是“包裹”式的整体交接；病区及时做好药物的签收，如有异议及时与药房沟通。 4) 对于贵重、抢救急用药由药房、输送中心、病区严格执行签收制度及履行口头告知提醒义务。 5) 退药实行“包裹”式的整体性、密封性交接。 6) 输送员负责和确保运送途中药物的安全，不碰撞、挤压、摔落药物。药物不离开输送员视线。 7) 实施急药急送，紧急药物在药房发出后需及时送到病区。 			
任职要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 工作认真细致、责任心强，服务态度良好，能服从管理。 2) 初中或以上文化，沟通能力较强。 			

A.8 标本输送员

标本输送员岗位说明表A.8。

表A.8 标本输送员岗位说明

岗位信息	岗位名称	标本输送员	行政级别	员工
	隶属部门	输送项目部	现有人数	
职责概述	在输送项目部领导下负责及时、准确、安全的输送病区各类文书、标本、报告。			
主要职责	<ol style="list-style-type: none"> 1) 负责把责任区域的检验标本，准确分送到相应的检验部门； 2) 可将需要审批的检查申请单等医疗文书收回医疗输送服务中心或送相关部门，取回各检验部门的报告单下发到病区。 			
岗位要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 规范使用输送标本工具，急标本与非急标本要分开存放，标识清晰； 2) 依照送检工作规定的趟次、时间，每天定时进行巡收； 3) 血标本均须逐一扫描，确认送达接收后，方可离开； 4) 血气分析、病理、交叉配血等重要标本，除在病区接收时与病区核对登记外，送达检验部门时，同样需详细的登记与交接确认； 5) 输送高危、传染病患者的标本时要使用密封容器，专人专送，并严格履行交接、签收手续； 6) 收送标本时要认真核对、注意轻拿轻放，分类保存，并做好登记交接手续； 7) 标本、文书信息模糊、不全时，严禁私自补填或更改，应及时沟通回退，并做好交接记录； 8) 履行登记交接手续，收送需预约的检查申请单、会诊单、死亡单等文书，送入的各种检查、检验报告均要登记并与病区交接签收； 9) 严禁戴手套按电梯。 			
任职要求	<ol style="list-style-type: none"> 1) 工作认真细致、责任心强，服务态度良好，能服从管理； 2) 初中或以上文化，文字书写工整。 			

参 考 文 献

- [1] DB11/T 494.1-2013 人力资源服务规范 第1部分：通则
 - [2] 张容. 医院临床医疗输送服务管理规范. 福建科学技术出版社.
-