

广东省地方标准《临床医疗输送运行管理规范》 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《临床医疗输送运行管理规范》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。

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和方法，以求提高临床支持服务的综合效益。但由第三方的社会化公司提供的输送服务质量参差不齐，行业管理模式落后，无质量标准及管理标准等突出问题已严重影响临床的运行效率。

在国内，医疗输送属于健康新兴产业，近年来全国各医疗机构迅

速开展此项业务，但卫生行政部门至今尚未将医疗输送服务纳入监管范围，目前也没有统一的行业服务标准和规范的运行管理模式，使得医疗机构管理者对整个输送服务管理概念模糊，既无标准可执行，也无标准去考核检查。

因此，对医疗输送运行管理的标准化迫在眉睫，为填补国内医疗输送管理上的空白，实现医疗输送服务有证可循、有法可依、有据可评、有标可参，促进医疗输送行业专业化、规范化，科学化地可持续性健康发展。

该标准的制定将有利于临床医疗输送服务行业的规范化管理，为一线输送人员提供明确的指引，规范输送服务运行，保障患者安全，提高满意度；同时也为便于输送服务监管者进行质量检查和评价。实现医疗输送服务有据可依、有标可参，为我省临床医疗输送服务行业的健康发展提供规范性指引。

1、有利于提高临床医疗输送服务机构的管理服务水平。

本标准将为临床医疗输送服务机构开展业务提供标准化的指导方案，便于临床医疗输送服务机构更加合规有效地加强业务管理，提高机构规范化运作能力，促进临床医疗输送服务机构更好服务于我省医疗体系建设。

2、有利于加强对临床医疗输送服务机构的有效监督管理。

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机构业务服务进行统一规范，有利于加强监管，从而规范我省临床医疗输送服务机构的发展，提高临床医疗

输送服务机构的管理水平。同时也将促进全社会对临床医疗输送服务机构的监督，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。

3、有利于完善我省临床医疗输送服务体系建设工作。

临床医疗输送服务是我省临床医疗服务体系的有机组成部分，发展我省临床医疗输送服务，提升临床医疗输送服务机构标准化水平，对于完善我省的医疗服务体系建设，提升医疗服务体系建设水平具有重要的意义。本标准也将成为我省临床医疗服务体系建设众多制度文件的组成部分，通过对临床医疗输送服务机构业务进行规范统一，将有效监督临床医疗输送服务机构履行责任，提升临床输送服务管理水平，从而促进整个临床医疗输送服务行业建设。

三、编制思路 and 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运行现状，旨在规范临床医疗输送服务管理，促进临床医疗输送服务机构的可持续健康发展。其内容涉及临床医疗输送服务的服务范围与内容、运行管理的相关要求及制度、应急处置预案、不良事件管理及服务评价与改进等内容，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：

——《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》；

——DB37/T 2893.2-2016《居家养老 康复护理服务规范》；

——DB 36/T 945-2017《医疗陪护服务质量规范》。

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的服务范围与内容、运行管理的相关要求及制度、应急处置预案、不良事件管理及服务评价与改进等内容，为政府部门、医疗机构对医疗输送服务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运行管理规范，英文翻译“Practice management norms of clinical medical delivery”。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“Practice management specification of clinical medical delivery”。

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）、医疗输送服务机构（Medical Delivery Service Agency）、医疗输送人员（Medical Delivery Service Worker）进行了定义。

3.3 主要内容

第四章主要界定临床医疗输送服务范围与内容。

第五章主要规定了医疗输送服务时效及投诉处理要求。

第六章主要规定了医疗输送服务运行管理要求，包括患者输送、医疗文书和检验标本输送、药品输送、专项服务要求。

第七章主要对临床医疗输送服务中应急处置进行规范，包括应急启动条件、组织分工、后援保障、突发事件处理、奖励与处罚。

第八章主要对医疗输送服务不良事件管理进行规范，包括不良事件分类，不良事件上报和处理。

第九章主要规定了医疗输送服务评价与改进内容。

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业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行业的规范化管理，提高临床医疗输送服务机构服务水平和管理水平具有重要意义。

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7家单位专家、学者、企业代表提出了总共59条意见和建议，另有5家单位企业反馈无意见。2021年1月，标准起草小组根据征集的59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）行业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。

《临床医疗输送运行管理规范》标准编制组

2021年3月4日