

东莞市卫生健康局

东卫函复〔2025〕115号

(A): 类

东莞市卫生健康局关于对东莞市十七届人大五次会议第20250122号建议答复的函

洪茜代表：

您在东莞市十七届人大五次会议提出的第20250122号建议《关于东莞市进一步健全医疗护理员管理体系、破解养老难题的建议》已收悉。我局高度重视，经认真研究，现就您提出的建议答复如下：

一、我市医疗护理员管理制度体系建设基本情况

我市认真贯彻落实国家、省关于促进健康服务业发展和加强医疗护理员规范管理工作有关文件精神，聚焦人民群众日益增长的多样化护理服务需求，坚持问题导向，将“建立医疗护理员管理制度体系”纳入全市五项民生微改革之一，写入《中共东莞市委关于深入贯彻落实党的二十届三中全会精神 进一步全面深化改革在推进中国式现代化的广东实践中勇挑重担走在前列的实施意见》，着力强化顶层设计，聚力破解大部分医疗护理员文化素质

较低、服务质量良莠不齐，现有医院购买企业化运营的第三方服务模式存在行业准入标准不明确、岗前培训不完善、费用标准不透明、人员管理混乱等问题。经过前期调研论证和反复修改完善，于 2025 年 5 月 14 日正式印发《东莞市建立医疗护理员管理制度体系工作方案》(以下简称《工作方案》)，从规范培训考核、日常制度管理、行业监管等 6 个方面推出 30 余项改革举措，力争 2025 年底在全省率先建立医疗护理员管理制度体系的基本框架。

二、关于所提建议的答复

(一) 关于“完善医疗护理员管理体系建设，打破部门联动的‘堵点、难点’”

我市高度重视住院患者健康照护问题，积极推进医疗护理员管理制度体系建设工作。2024 年 10 月起，市委改革办联合市卫生健康局牵头组织相关部门和行业协会，对改革事项进行了多次调研、多轮讨论，共同研究医疗护理员管理制度体系改革工作，并就改革事项初步达成共识。于 2025 年 5 月 14 日联合市人力资源和社会保障局、市医疗保障局、市市场监督管理局出台《东莞市建立医疗护理员管理制度体系工作方案》，明确分工安排：“建立医疗机构医疗护理员管理制度体系改革工作由市卫生健康局牵头统筹，市人力资源和社会保障局、市医疗保障局、市市场监督管理局等市直有关部门配合。建立专项改革工作联络协调机制，明确各相关部门跟进负责人员，共同研究处理改革中遇到的困难

和问题，及时报告请示需提级协调的事项”，推动各部门密切配合，强化联动，合力突破难点、打通堵点，破解部门协同难题，积极推进建立医疗护理员管理制度体系改革落地见效。

（二）关于“建立医疗护理员行业规范标准化路径”

市卫生健康局统筹制定《医疗护理员培训机构管理规范》《医疗护理员服务规范》和《医疗机构医疗护理员管理规范》等三个地方标准项目的立项和制定工作，2025年3月已完成面向社会公开征求意见工作，预计6月可正式发布，届时《医疗机构医疗护理员管理规范》有望成为该领域全国首个地方标准，其余两项有望成为该领域省内首个地方标准，以加速医疗护理员培训同质化进程，形成可供借鉴的东莞经验。

（三）关于“加强医疗护理员规范管理，推动‘持证上岗’落地”

一是规范医疗护理员管理。市卫生健康局牵头组织制定了《东莞市医疗机构医疗护理员管理职责指引（试行）》《东莞市陪护服务机构医疗护理员管理职责指引（试行）》《东莞市医疗护理员在岗日常行为规范指引（试行）》《东莞市医疗护理员绩效管理工作指引（试行）》《东莞市预防和处置医疗护理员工作领域服务纠纷指引（试行）》等关于规范医疗护理员管理系列指引，从医疗护理员、医疗机构、陪护服务机构三个维度建立统一的管理规范，高效推进医疗护理员管理体系建设，加强对医疗护理员职业的权

益保障。二是加强服务质量监管。2019 年起，市卫生健康局每年联合市公立医院运营服务中心委托市护理学会组织资深专家开展医疗护理员规范管理情况质量评价，重点督查制度建设、组织管理、服务质量、安全质量管理、教学管理情况、患者（家属）对医疗护理员服务满意度情况、工作纪律和收费标准等，并就发现的问题提出可行改进建议，持续改善管理质量，提升患者照护体验。三是推动医疗护理员培训考核合格后上岗。根据《工作方案》要求，引导新入职医疗护理员在上岗前完成规定培训并通过考核；对现有在岗但未取得医疗护理员相关证书的人员开展全面摸底排查，并组织其参加统一考核。对考核不合格者，将安排重新培训，确保培训质量，稳步推动“持证上岗”制度落地见效。此外，我市已组织东莞职业技术学院申报设立医疗护理员职业社会培训评价组织，积极探索建立医疗护理员职业技能等级晋升体系，拓宽职业发展路径，优化人才队伍资源配置，助力行业高质量发展。

（四）关于“加强医疗护理员规范培训，提高医疗护理员参加培训的积极性”

截至 2024 年，全市共计培训医疗护理员超 2.5 万人次，其中 33 家单位实现了 100% 的培训率和考核合格率。2019 年起，我市每年举办医疗护理员师资培训班，目前全市共有 452 名医疗护理员师资，其中规范化培训师资达 260 人，纳入国家级护理员规范化培训师资队伍 3 人，省级护理员规范化培训师资队伍 14 人，基

本能有效应对社会对医疗护理员数量日益增长以及培养目标不断增多的师资需求。市人力资源和社会保障局高度聚焦经济社会高质量发展，印发实施《东莞市“项目制”技能培训实施方案》，培养行业紧缺急需技能人才、新职业技能人才和高技能人才，并正式将医疗护理员培训纳入项目制培训补贴范畴，进一步激发从业人员参与培训的积极性。2022年以来在东莞常安医院有限公司、东莞仁康医院有限公司、东莞福星女儿家护理院有限公司等12家培训单位结合我市“项目制”技能培训对其内部人员开展医疗护理内训660人次。同时积极举办医疗护理员职业技能竞赛，通过“以赛促学、以赛促训”的方式，引导医疗护理员不断提升专业技能和服务水平，营造比学赶超、争先创优的良好氛围。依托赛事平台，广泛开展正面宣传，增强社会对医疗护理员职业价值的认可，切实提升其职业认同感和社会地位。

(五)关于“强化政策统筹部门协同管理，提升监管服务效能”

各部门就医疗护理员改革工作强化联动机制，具体措施如下：

一是加强部门合力。根据《工作方案》，我市建立医疗机构医疗护理员管理制度体系改革工作由市卫生健康局牵头统筹，市人力资源和社会保障局、市医疗保障局、市市场监督管理局等市直有关部门配合。建立专项改革工作联络协调机制，明确各相关部门跟进负责人员，共同研究处理改革中遇到的困难和问题。

二是落实培训补贴。根据《工作方案》，我市将对符合条件的人员

按照规定落实职业培训补贴等扶持政策。当前，我市已正式将医疗护理员培训纳入项目制培训补贴范畴。三是加强对陪护服务机构的行业监督管理。《工作方案》明确，强化陪护服务机构监管，择优选用规范机构，推动行业加强自我管理和自律，建立陪护服务机构医疗护理员服务质量评价和信息共享工作机制，定期开展人员配置、工作质量、职责落实、满意度调查等行业自我监督。加强医疗护理员的服务收费行为监管，引导陪护服务机构建立健全收费管理制度，严格落实服务价格和服务内容明码标价和公示制度。四是加强医疗护理员劳动权益保护。《工作方案》明确，要加强对医疗护理员的劳动权益保护，依法查处违反劳动法律法规行为。推动医疗机构及引导陪护服务机构发挥责任保险作用，为医疗护理员购买商业意外保险或第三者责任保险，提高风险抵抗能力，切实维护医疗护理员和患者权益，吸引并稳定从业队伍，逐步缓解我市医疗护理员“招工难、留人难”的问题，推动行业健康有序发展。

（六）关于“建立信息化管理平台，提升智能化管理水平”

近年来，我市部分医疗机构积极探索信息化手段在医疗护理员管理中的应用，初步形成了具有示范效应的实践经验。一是推动护理员服务全流程数字化管理。部分医院通过引入第三方公司应用陪护管理系统 APP，实施二维码信息化管理。护理员工作服左上角及病房床头均设有专属二维码，患者可通过手机扫码查看

护理员基本情况，并实现线上聘用、费用支付和实时评价等功能，提升了服务透明度与便捷性。二是探索医疗护理员服务质量监管新模式。如东莞市茶山医院和大朗医院开发并上线了信息化系统，实现了照护对象在线管理、质量巡查记录和满意度反馈等功能；东莞市人民医院则自主研发了信息管理系统，涵盖交接班管理、家属视频沟通、每日任务清单、满意度反馈等内容，有效规范了护理员服务行为，并支持对患者病情变化的实时监测、数据录入与智能分析，显著提升了服务的精准度和工作效率，值得推广。

三、下一步工作计划

持续推动我市医疗护理员管理制度体系改革纵深推进，探索实施“三步走”阶梯式推进路径，推动健康照护服务发展方式转向更加注重内涵式发展、服务模式转向更加注重系统连续、管理手段转向更加注重科学化治理，其中包括三个阶段：一是到2025年底，初步建立东莞市医疗机构医疗护理员管理制度体系的基本框架，推动医疗机构医疗护理员规范培训、考核和服务改革措施的落实。二是到2027年底，东莞市医疗机构医疗护理员管理制度体系进一步完善，职业发展体系建设取得积极成效，行业管理得到进一步规范。三是到2029年底，促进医疗护理员队伍整体素质和服务能力提升的体制机制更加完善，改革基本完成，多元化护理服务供给和服务质量进一步提升，社会对医疗护理员服务满意度持续提升，人民群众获得感显著增强。

诚挚感谢您对东莞市医疗护理员管理体系的关注和建议，我们将通过本次建议的办理，着力推动医疗护理员管理体系纵深推进，进一步提升多元化护理服务能力，不断满足人民群众多样化、差异化的健康服务需求，助力我市卫生健康高质量发展，支持我市打造优良营商环境。

专此答复。

领导签字：张巧利

承办人姓名：王惠斌

联系电话：23280315



(信息公开形式：主动公开)

抄送：市人大选联工委，市政府督查室，莞城街道人大办。