

# 昆明市人力资源和社会保障局 关于政协昆明市十四届三次会议第 143310 号 提案答复的函

邵靖雯委员：

您提出的《关于规范医院后勤及陪护服务运作的建议》提案收悉，经收集整理市民政局、市卫生健康委协办意见，市人力资源社会保障局结合工作职能职责，现答复如下：

## 一、基本情况

（一）医疗护理员是护工规范化形成的职业，是医疗辅助服务人员之一，主要从事辅助护理工作，主要职责是在医务人员的指导下对服务对象提供生活照护服务。根据《昆明市卫生健康委员会等 5 部门关于转发云南省医疗护理员培训和规范管理工作文件的通知》，医疗机构可以多种形式提供医疗护理员辅助服务，可由医疗机构直接聘用医疗护理员，也可以委托具备资质、具备条件、信誉度高、富有经验的第三方管理机构以劳务派遣或服务外包方式提供医疗护理员服务。

（二）2020 年，云南省卫生健康委联合省财政厅、省人力资源社会保障厅、省市场监管局、省医保局印发《关于加强云南省医疗护理员培训和规范管理工作通知》，对医疗护理员培训和管理提出了明确要求。从严格准入条件、建立管理机制、规范收费标准、加强使用管理、切实改善服务、保障合法权益等方面

对我市医疗护理员的培养、管理、使用提出了具体工作要求。昆明市前期已经按照省级文件精神，会同市级相关部门转发了该通知，积极推动医疗护理员进一步规范化管理。

（三）为进一步加强护理员院内管理，满足住院病人的服务需求，提升改善患者住院感受，2023年10月，市卫生健康委印发《关于进一步加强医疗机构内护理员管理的通知》，明确护理员工作范围，强调护理员准入条件，要求各医疗机构强化院内管理机制、做好收费公示、强化培训考核，积极推动医疗护理员培训和规范管理的有效落实，满足患者需求、保障患者安全。

（四）市卫生健康委印发《昆明市进一步改善护理服务行动计划实施方案（2023—2025年）》，进一步巩固护理服务工作成效，提高护理服务质量。鼓励医疗机构申报优质护理服务病区，通过创建优质护理病区，提升护理服务能力和专业水平，降低患者家属护理和自聘护工比率，提升患者满意度，构建和谐医患关系。

## 二、工作开展情况

一是开展护理员工作调研。2023年7月，市卫生健康委通过书面调研，了解昆明市护理员管理现状。昆明市8家市属医疗机构除市儿童医院外，7家医疗机构医疗护理员均为第三方购买，费用为患者自付，院内管理部门主要为医院护理部和后勤管理部，部分医疗机构设立陪护管理中心，由医院和第三方共同对护理员监督管理。其次，市卫生健康委于9月12日陪同市人大科教文卫委一同至市延安医院、官渡区人民医院开展护理员工作现

场调研，进一步了解医疗机构内护理员工作管理状况，为后续文件制定提供依据。

二是切实改善服务管理。各医疗机构均在门诊大厅、病区等醒目位置摆放宣传手册及医疗护理员预约服务电话、医疗护理员监管投诉电话提示牌等，并公示收费标准，方便服务对象及家属知情选择。其次，各医疗机构定期对医疗护理员进行培训及服务质量监督考核，对于服务质量差、信誉差的陪护机构及其护理员进行清退，有效提升患者陪护体验和满意度。

三是畅通劳动者投诉渠道。昆明市在全省率先开展场所规范化建设，通过在办公场所摆放指引牌，在举报投诉窗口设置摄像头，在醒目位置张贴“举报投诉平台”二维码，在 114、12333、市人力资源社会保障局官网等渠道对外公布举报投诉电话及地址，在高德地图、百度地图等导航 APP 上登记劳动监察机构地址等举措，确保劳动者投诉有门、受理有人、问询有答、案件有办。

### 三、下一步工作计划

一是开展职业技能培训和评价工作。人力资源和社会保障部于 2024 年 2 月 29 日发布了《医疗护理员国家职业技能标准》(以下简称“国标”)，职业编码：4-14-01-02，职业等级：初级工、中级工、高级工、技师、高级技师。国标的发布预示着目前医疗护理员已经具备开展职业技能培训和职业技能等级认定评价的基础条件。同时国标对各等级医疗护理员所需考核的职业道德、基础知识、法律法规等进行了系统明确，有效指导未来医疗护理员的职业技能培训和评价工作。

二是加强劳务派遣用工监督管理。为进一步强化劳务派遣监管，规范劳务派遣用工，优化人社公共服务，促进劳务派遣行业健康有序发展，2024年5月，市人力资源社会保障局印发《关于进一步规范劳务派遣工作实施方案的通知》，贯彻依法开展经营许可工作、改进监管服务方式、积极防范处置矛盾纠纷等各项工作要求，加强全链条监管，增强监管工作的精准性、有效性。

感谢您对昆明市人力资源和社会保障工作的关心和支持。  
此函。

2024年5月31日

（联系人及电话：杨洋 0871-63364086）