

# 团 体 标 准

T/CADERM 9301-2024

## 急救中心医疗服务规范

Specification for medical services in emergency centers

2024-1-25 发布

2024-2-26 实施

中国医学救援协会 发布

## 目 次

前 言 .....	2
引 言 .....	3
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	2
5 服务对象 .....	3
6 服务流程 .....	3
7 服务要求 .....	3
8 救护车配置 .....	5
9 人员要求 .....	5
10 信息系统管理 .....	7
参考文献 .....	8

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国医学救援协会提出。

本文件由中国医学救援协会标准化工作委员会归口。

本文件起草单位：北京依众公益基金会、北京急救中心、CC-CMM标准组织、中国标准化研究院、南宁急救医疗中心、九江市医疗急救中心、长春急救中心、长沙市120急救中心、长治市医疗机构服务中心、福建省急救中心、甘肃省紧急医疗救援中心、广州市急救医疗指挥中心、贵州省紧急救援中心、邯郸市紧急救援指挥中心、哈尔滨市急救中心、呼和浩特120医疗急救指挥中心、浙江省杭州市急救中心、洛阳市120急救指挥中心、柳州市医疗急救指挥中心、南昌急救中心、南京市急救中心、平顶山市医疗应急中心、青岛市急救中心、上海市医疗急救中心、沈阳急救中心、苏州市急救中心、武汉市急救中心、西藏自治区人民医院急救中心、岳阳市医疗紧急救援中心、张家口市急救中心、青岛悟空智联医疗科技有限公司。

本文件主要起草人：杨桦、刘红梅、张进军、孟晓京、蔡苗、石云、葛舜卿、赵晖、李芳、杨春桃、董明昊、陈萌、郑鹰、郭泽强、刘力、胡捷伦、严晶、周月词、姚青、郭静、姚敏、白云、蔡建军、陈锋、陈莉、冯绍文、高飞、江旺祥、李栋、罗红彬、刘科宇、林岐、李双明、刘震、潘浩、苏志来、王彬、王茜、辛善栋、肖文、席艳华、严智勇、张海方、张广武、张军根、赵晓峰、郑晓玲、张志锋、郑小坚、秦坤、林治艳、徐文吉、姜志舜。

## 引 言

随着我国社会经济的飞速发展和科技的不断进步，人民群众对医疗卫生服务的需求愈加突出，特别是对于急性病症和突发事故的急救中心服务。高质量和高效率的院前急救服务能够在第一时间为患者提供生命救助，有效降低死亡率和致残率。然而，急救中心在快速响应与准确施救方面的挑战不断凸显，标准化、规范化操作对于提高院前急救质量显得尤为迫切。因此，制定本文件，有助于为我国急救中心提供规范化的服务和管理指导，促进院前急救服务质量的整体提升。

在强调医疗质量与服务效率的时代背景下，我国院前急救中心医疗服务存在着的规范性与系统化存在的短板，急救中心作为面对患者生死存亡的第一响应点，其服务水平的高低直接影响到患者抢救的有效性。当前，各地急救中心在运营管理上的不规范、缺乏统一的作业流程和应急响应标准，不仅影响着急救服务质量，更可能成为患者生命安全的隐患。因此，本文件的制定目的在于统一急救服务流程，规范急救服务要求，提高应急反应能力，以降低操作风险、提升急救服务水平，从而保护患者生命健康。

本文件通过对急救设备、医疗器械和药品配置的规范，以及急救人员技能与培训的要求，从源头上提高了医疗服务的科学性与安全性，可以有效减少医源性错误。同时，标准还涉及了患者在急救环节中的隐私保护、信息安全和知情同意等权益问题，赋予患者更多的知情权和选择权，确保急救中心医疗服务的公平性与合法性。此外，本文件的制定和实施，不仅可提升行业竞争力和服务质量，促进标准化和专业化，还会推动急救技术创新和人才培养，进一步加强急救行业的社会责任感与行业形象。

# 急救中心医疗服务规范

## 1 范围

本文件规定了急救中心开展急救医疗服务的总体要求、服务对象、服务流程、服务要求、救护车配置、人员要求及信息系统管理的要求。

本文件适用于急救中心开展的急救医疗管理与服务活动。

## 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 43269-2023 信息安全技术 信息安全控制评估指南

WS/T 621—2018 院前急救机构与医院急诊科患者病情交接单

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**救护车 ambulance**

用于转运患者的专用车辆。

### 3.2

**电子病历 emergency electronic medical record**

院前医疗急救服务机构以电子化方式创建、保存和使用的急救病历。

### 3.3

**急救中心 emergency center**

从事院前医疗急救服务的机构。

注：根据运行模式分为独立型急救中心、依托型急救中心、指挥型急救中心和联动型急救中心。

### 3.4

**急救指挥调度中心 emergency dispatch command center**

从事院前急救电话业务受理、救护车和急救人员的调度派遣，协调与医院对接患者病情及救治等工作的机构或部门。

注：一般具有一套集电话语音、急救指挥调度、车辆定位、单兵视频监控采集、车载视频终端、远程急救会诊、远程生命监测、公共服务平台等多功能于一体的急救指挥系统。

### 3.5

**急救人员 pre-hospital rescuers**

具备相应的专业知识和技能，能够为病患提供院前急救服务的人员。

注：包括医生、护士、救护车驾驶员、担架工等。

### 3.6

#### 急救调度员 emergency dispatcher

负责接听受理急救电话，调派救护车，为危急重症患者第一时间提供必要的远程急救指导，协助建立绿色通道，对突发事件进行现场信息收集并上报的人员。

### 3.7

#### 急救指导系统 first aid guidance system

用于辅助急救调度员或急救人员通过电话（或视频）问询第一时间识别急危重症，并在线提供指导和急救处置的一种系统。

### 3.8

#### 急救设备 emergency equipment

用于院前急救服务的各种设备。

注：包括呼吸机、心电监护仪、除颤器、注射器、输液泵等。

### 3.9

#### 急救药品 emergency medicine

用于院前急救服务的各种药品。

注：包括肾上腺素、阿托品、硝酸甘油、抗生素、镇痛药、抗过敏药、心血管药等。

### 3.10

#### 急救处置 first aid disposal

急救人员在到达急救现场后对患者进行的诊断、治疗和护理等一系列急救服务流程。

### 3.11

#### 急救转运 transfer

经过现场必要的处理后，将患者由现场及时送往目的地的过程。

### 3.12

#### 急救质量控制 first aid quality control

急救服务机构通过内部控制、监测和外部评估等手段对急救服务质量进行监控和控制的工作。

### 3.13

#### 急救服务信息管理系统 emergency service information management system

对急救服务相关信息的采集、记录、存储、查询和分析等管理系统。

## 4 总体要求

- 4.1 急救中心应具有从事急救服务的营业资质，如事业单位法人证书。
- 4.2 急救中心应制定急救呼叫接续、派遣、现场处置、转运等各环节的日常工作机制。
- 4.3 急救中心应配置与急救服务相适应的组织机构和岗位人员。
- 4.4 急救中心应具备与急救服务相适应的救护车配置及信息系统。

## 5 服务对象

急救服务的目标群体主要包括遭遇意外伤害、突发急病或其他紧急情况下需要急救护理的对象。具体包括但不限于以下情况的人群：

- a) 交通事故受伤者；
- b) 心脏病急救患者；
- c) 中风急救患者；
- d) 突发重大意外事故伤者；
- e) 严重过敏反应患者；
- f) 呼吸急救患者；
- g) 意外溺水者；
- h) 其他紧急情况下需要急救护理的人群。

## 6 服务流程

### 6.1 呼叫受理

接听24h急救电话，初步了解患者情况并受理。

### 6.2 车辆派遣

调度专业的急救车辆和急救人员，及时赶赴现场。

### 6.3 急救指导

急救调度员或急救人员为求助者提供必要的远程急救指导。

### 6.4 急救处置

快速评估患者情况并进行急救处理，包括心肺复苏、止血包扎、固定搬运等。

### 6.5 急救转运

根据实际情况选择合适的接诊医院。在急救转运过程中，继续对患者进行救治和监护。为接诊医院提供患者情况信息。

## 7 服务要求

## 7.1 院前急救调度

### 7.1.1 接线与信息采集

调度员应在电话响铃开始的10s内接通求助电话，需要至少了解患者以下信息：

- a) 现场地址；
- b) 发病情况；
- c) 现场联系电话；
- d) 其他必要信息。

根据提供的信息，初步判断主诉涉及风险，必要时指导报警人进行自救、互救。

### 7.1.2 调度与指派

调度员根据现场情况和周围医疗资源分布情况，应在电话接听后180s内通知距离案发地点最近的空置救护车及相关急救人员。

### 7.1.3 急救人员配置

救护车上应至少有1名专职驾驶员、1名急救执业医师及1名执业护理护士。在条件允许的情况下，建议配置专职担架员，驾驶员可兼任担架员。

### 7.1.4 急救指导

在救护车赶往现场期间，调度员或急救人员应与报警人保持联系，了解现场状况的变化。必要时指导报警人进行必要的现场急救。

## 7.2 急救现场处置

### 7.2.1 现场安全

抵达现场后，急救人员首先应确保现场安全，避免发生二次伤害。

### 7.2.2 快速评估

急救人员应迅速评估患者的生命体征和病情，确定紧急处理方案。

### 7.2.3 现场救治

根据评估结果，急救人员应执行相应的急救措施，如心肺复苏、气道管理、止血包扎等。

## 7.3 急救转运

### 7.3.1 选择合适医疗机构

急救人员应根据患者状况、急救资源和目标医疗机构接诊能力，选择合适的接诊医院。

### 7.3.2 转运途中救治

在急救转运过程中，急救人员应继续对患者进行救治和监护。

### 7.3.3 与医院协同

急救人员应与目标医院保持沟通，传递患者状况和救治进展。

#### 7.3.4 院内交接

急救人员应将患者信息交接给院内接诊医护人员，患者病情交接单按WS/T621—2018的要求执行。

#### 7.4 特殊处理

如果患者携带传染病，急救转运完成后，应根据当地要求对救护车及相关设备进行消毒和杀菌。

#### 7.5 记录与报告

急救服务结束后，急救人员应详细记录患者的急救电子病历，包括基本信息、现场状况、救治过程和转运情况，以便进行后续的数据分析和服务质量评价。急救电子病历应由专人统一管理及保存。

定期开展院前急救案例讨论，分享经验教训，不断提升急救人员的业务水平和团队协作能力。

#### 7.6 患者追踪

对救治患者进行跟踪，了解患者康复状况。应对患者和家属进行满意度调查，评估急救服务的效果，为服务质量的提升提供依据。

### 8. 救护车配置

#### 8.1 救护车车辆

救护车应具备良好的行驶性能和适宜的车内空间，便于患者救治和转运。车辆内部应配备必要的固定设施，如座椅、固定带等，确保患者和医务人员的安全。

#### 8.2 急救器械

根据院前急救服务的具体需求，配备相应的急救器械，如心电监护仪、呼吸机、输液泵等。

#### 8.3 急救药品

根据实际救治需要，备有常用急救药品，如止痛药、抗过敏药、镇静药等。

#### 8.4 通信设备

配备可靠的通信设备，确保急救人员与调度中心、医院及相关部门的畅通联系。

#### 8.5 维护和更新

定期对救护车配置进行维护和更新，包括但不限于：

- a) 根据实际需求和技术发展趋势，定期对急救设施和装备进行更新换代；
- b) 对急救设备、装备和药品进行有效期管理，及时更换过期药品，确保药品的安全有效；
- c) 建立完善的设备报废和处置制度，定期进行医疗设备检定校准制度，确保旧设备的安全退出。

### 9. 人员要求

#### 9.1 资质要求

急救人员资质要求包括：

- a) 应具备相应的医学背景和执业资格，如执业医师、执业护士或者急救员等；
- b) 应具备基本的生命支持技能证书，如心肺复苏（CPR）、自动体外除颤器（AED）操作，急救指导等；
- c) 应参加相关培训课程并取得相应资格证书，如救护车驾驶员应具备有效的驾驶执照和专业驾驶经验。

## 9.2 培训体系

### 9.2.1 新员工培训

建立中心新员工培训及考核体系，至少包括岗位职责及指标培训，业务流程培训，中心管理制度培训，中心信息安全及应急培训，所有新入职人员应在接受系统性的培训后进行内部考核，考核通过方可上岗。

### 9.2.2 在岗培训

#### 9.2.2.1 业务培训

定期组织急救工作人员参加相关业务培训，如急救指导培训，调度电话处理技巧培训，急救技能、器械操作、药物使用等，不断提高业务水平。

#### 9.2.2.2 团队协作培训

应开展团队协作和沟通能力培训，提高急救团队在紧急情况下的应对能力。

#### 9.2.2.3 院前急救应急预案培训

针对不同类型的院前急救突发事件，制定院前急救应急预案，并进行演练和培训，提高急救工作人员的应急处理能力。

## 9.3 培训制度

培训部门作为统筹培训工作的牵头单位，负责建立执行内部讲师制度，鼓励不同部门或科室的相应技能人员承担中心特定主题的培训课程，加强跨部门沟通的同时进一步完善跨部门业务协作。

## 9.4 人员管理

### 9.4.1 持续开展教育培训，包括但不限于以下方式：

- a) 定期参加专业学术活动，如学术会议、研讨会，行业专业竞赛等，与同行交流经验，了解行业最新动态和发展趋势；
- b) 鼓励急救工作人员进行自主学习，通过阅读专业书籍、观看培训视频等方式，不断更新知识和技能；
- c) 进行定期的考核与评估，对未达标的急救人员进行补充培训，确保其具备完成急救任务的能力。

### 9.4.2 持续开展人员心理素质培训，包括但不限于以下方式：

- a) 关注急救工作人员的心理健康，定期开展心理健康评估，为有需要的员工提供心理咨询服务。
- b) 营造良好的工作氛围，鼓励急救工作人员相互关心、支持和帮助，形成团结协作的工作团队。

9.4.3 建立完善的人员绩效管理体系，对绩效管理流程，绩效考核内容进行规定。

9.4.4 定期了解内部工作人员的满意度，建立内部良好的沟通机制。

## 10. 信息系统管理

### 10.1 基本要求

10.1.1 应建立完善的急救服务信息管理系统及系统操作规范体系，实现接续、调度、救治、转运等急救业务全环节以及质控等运营管理工作的信息化管理。

10.1.2 急救服务信息管理系统应提供语音、网络等多种呼救渠道，满足不同人群的急救服务需求。

10.1.3 急救服务信息管理系统应能支持与可互相协作的相关急救资源平台对接，包括：志愿者平台、自动体外除颤器（AED）平台、紧急位置服务平台（EPS）等，更好的满足急救服务的开展。

10.1.4 应定期对急救服务信息管理系统进行更新维护，确保系统正常运行。

### 10.2 数据安全保障

10.2.1 应建立患者和急救工作人员的个人信息安全管理机制并定期进行信息安全评估，评估内容按照参照GB/T 43269-2023执行。

10.2.2 应加强急救服务信息系统安全防护，每年开展网络安全等级保护测评。

10.2.3 应建立完善的数据备份和恢复机制，确保急救服务数据的完整性和可用性。

### 10.3 信息共享

10.3.1 应与医疗机构建立信息共享机制，实现院前急救服务和医院救治的无缝衔接。

10.3.2 应与公安、消防、交通部门建立信息联动机制。

10.3.3 应对外提供院前急救服务数据支持，包括统计数据、案例分析，以便于行业交流和研究。

10.3.4 应开展急救质量控制工作，建立上级信息沟通和反馈机制，支持对所属省/市级区域或者上级机构进行信息（平台）对接，满足区域或者上级机构管理的需要。

### 参考文献

- [1] WS 542—2017院前医疗急救基本数据集
  - [2] 中华人民共和国药品管理法 [中华人民共和国主席令第31号 (2019年修订)]
  - [3] 中华人民共和国网络安全法 [中华人民共和国主席令第53号 (2016年11月7日)]
  - [4] 中华人民共和国数据安全法 [中华人民共和国主席令第84号 (2021年6月10日)]
  - [5] 院前医疗急救管理办法 [国家卫生和计划生育委员会令第3号 (2013年11月29日)]
  - [6] 中华人民共和国医疗器械管理条例 [中华人民共和国国务院令第276号 (2000年1月4日)]
-