

第三方维保外包服务在医院医疗设备维保中的应用

陈静

辽宁省葫芦岛市中心医院

DOI:10.32629/ffcr.v3i8.18419

[摘要] 医疗设备是医院诊疗活动的关键支撑要素，其维保质量对于医疗安全以及诊疗效率有着直接的关联，随着医疗技术快速地更新换代，医院里医疗设备的种类不断增加，技术复杂程度也持续上升，传统的自主维保模式渐渐显露出资源短缺、技术落后等问题，第三方维保外包服务依靠其专业化、集约化以及低成本的特性，成为医院优化维保管理模式时的关键选择。本文依据近年来医疗行业维保领域的发展形势，全面梳理第三方维保外包服务在医院医疗设备维保中的应用状况，深入剖析其应用过程里的核心优势与潜在挑战，并且结合行业发展趋势给出针对性的优化途径，为医院提高医疗设备维保质量、保障医疗安全给予参考，同时也为第三方维保行业的规范化发展提供思路。

[关键词] 第三方维保；外包服务；医疗设备；医院维保；医疗安全

中图分类号：R197.3 文献标识码：A

Application of Third-party Maintenance Outsourcing Service in Hospital Medical Equipment Maintenance

Jing Chen

Huludao Central Hospital

Abstract: Medical equipment serves as a critical support element in hospital diagnostic and therapeutic activities, with its maintenance quality directly impacting medical safety and diagnostic efficiency. With the rapid advancement of medical technologies, the variety of medical equipment in hospitals continues to expand, and their technical complexity keeps increasing. Traditional self-maintenance models have gradually revealed issues such as resource shortages and technological obsolescence. Third-party maintenance outsourcing services, characterized by their professionalism, cost-effectiveness, and centralized management, have become a key choice for hospitals to optimize maintenance management models. Based on the development trends in the medical equipment maintenance sector in recent years, this paper comprehensively reviews the application status of third-party maintenance outsourcing services in hospital medical equipment maintenance. It delves into the core advantages and potential challenges in the application process and proposes targeted optimization approaches in line with industry trends. The findings aim to provide references for hospitals to enhance the quality of medical equipment maintenance and ensure medical safety, while also offering insights for the standardized development of the third-party maintenance industry.

Keywords: third-party maintenance; outsourcing services; medical equipment; hospital maintenance; medical safety

引言

在医疗数字化以及精准化不断发展的大背景之下，像CT、MRI这类各种各样的医疗设备，已经深度地融入了诊疗以及疾控等诸多环节当中，成为医院核心竞争力中非常关键的一个构成部分^[1]。设备可稳定运行，这是保障医疗服务得以连续进行、降低医疗风险以及提升诊疗精准度的关键所在。然而随着设备技术不断升级，集成化以及智能化程度有所提高，对于维保技术以及人员的要求也跟着同步提升了，传统的自主维保模式存在着较为突出的困境，正是在这样的

背景之下，第三方维保外包服务顺势而生，可有效地弥补医院在维保能力方面存在的不足。近些年来，随着医疗行业朝着规范化与市场化方向不断推进，第三方维保外包服务的应用范围以及模式持续拓展，本文针对此展开综述，为行业发展提供一定的参考。

1 第三方维保外包服务在医院医疗设备维保中的应用现状

第三方维保外包服务在医院的应用呈现出快速发展的状况，其应用范围、服务模式以及合作深度都在不断地持续

拓展^[2]，就应用范围而言，已经覆盖了常规设备与大型精密设备：在基层医院，超声仪等常规设备大多会将全部维保工作进行外包，而大型三甲医院则采用自主维保与第三方维保相结合的混合模式，将CT、MRI等设备的巡检以及维修等项目进行外包。

在服务模式方面，已从传统的故障后维修转变为全生命周期维保，这一转变涉及设备安装调试、预防性维护、故障维修以及配件供应等一系列完整流程，凭借主动维护的方式来降低故障发生的概率，在数字化技术的推动作用下，智能维保开始兴起，它借助传感器来采集数据，并结合大数据以及人工智能技术，实现对故障的预判以及精准维修，提升维保的效率与质量。

在合作深度方面，已经由短期的零散合作转变为长期的战略伙伴关系，大多数医院会凭借公开招标的方式来挑选优质的第三方机构，与之签订为期3至5年的长期协议，建立起常态化的沟通机制，在此基础上，第三方机构会制定个性化的维保方案，双方共同实现协同发展。

2 第三方维保外包服务在医院医疗设备维保中的应用优势

2.1 降低医院维保成本

成本控制属于医院选择第三方维保外包服务的关键动因，在传统自主维保模式当中，医院要承担维保人员的薪酬、培训费用，以及维保设备、配件的购置和储备费用，这些费用累计起来数额颇为巨大，把维保工作外包给第三方机构后，医院只需支付固定的外包服务费用，不用再投入大量资金用于维保团队建设和设备维修配件购置。第三方维保机构依靠其规模化采购优势，可以更低价格获取设备配件，借助专业化维保技术提升维修效率，减少设备故障停机时间，间接降低因设备故障造成的诊疗损失，降低医院的综合运营成本^[3]。

2.2 提升维保服务质量与效率

第三方维保机构将医疗设备维保当作核心业务，其拥有一支专业的维保团队，团队成员一般有着丰富的维保经验以及扎实的专业技能，并且会定期接受设备厂商提供的技术培训，可实时掌握各类新型设备的维保技术，第三方机构配备了先进的维保设备以及充足的配件储备，可快速响应医院的维保需求，当设备出现故障时，可及时赶到现场展开维修，缩短故障停机时间，保障医疗服务的连续性^[4]。另外第三方维保机构受市场竞争机制的约束，会更注重服务质量，依靠构建完善的服务质量控制体系，对维保服务的各个环节严格把控，保证维保服务的规范性与可靠性。

2.3 优化医院资源配置

医疗设备的维保工作具有较强专业性且工作量颇大，会占用医院较多的人力、物力以及财力资源，把维保工作外包

给第三方机构后，医院可把原本用于维保工作的资源转移至核心医疗业务方面，像强化临床科室建设、引入先进医疗技术、提高医护人员专业水平等，优化医院的资源配置，提升医院的核心竞争力。医院不用再负责维保人员的管理工作，减少了管理环节，提高了医院的管理效率。

3 第三方维保外包服务在医院医疗设备维保应用中面临的挑战

3.1 行业监管体系不完善

我国第三方维保行业目前正处于发展进程之中，相关的法律法规以及监管体系还不够完善，对于机构资质、服务标准等方面缺少明确的规定，如此一来使得市场资质呈现出参差不齐的状况，一部分没有资质的机构借助低价竞争的方式参与市场，使用质量较差的配件并且简化流程，这无疑增加了医疗安全方面的风险，而且在维保纠纷发生的时候责任划分并不明确，容易引发各方相互推诿的情况，损害了医院以及患者的权益。

3.2 设备信息安全存在隐患

智能化以及网络化的医疗设备接入医院信息系统之后会产生大量敏感数据，第三方进行维保工作时需要接入系统来获取数据，这样就存在信息泄露的风险，部分机构在信息安全防护方面做得不够，容易形成安全漏洞，设备厂商对核心技术与数据接口进行封锁，这会影响维保的质量和效率，还可能致使第三方机构违规破解引发法律风险。

3.3 医院与第三方机构协同不足

院企协同方面存在较为突出的问题，双方之间缺少有效的沟通以及协同管理体系，出现了信息不对称、衔接不顺畅等状况，医院没有及时地提供设备信息，这使得第三方难以精准地定位故障所在，而第三方也没有及时反馈维保情况，对医院的设备管理造成了影响，另外医院对于维保服务的监督评估工作做得不够到位，导致难以保障服务质量。

4 第三方维保外包服务在医院医疗设备维保中应用的优化路径

4.1 完善行业监管体系

政府相关部门需尽快完善第三方医疗设备维保行业的法律法规以及监管体系，清晰界定第三方维保机构的资质认定标准、服务规范、收费标准以及责任划分原则，构建第三方维保机构信用评价体系，针对机构的服务质量、履约能力、信息安全管理等方面展开全面评价，定期向社会公布评价结果，以此引导医院挑选信用良好的机构进行合作^[5]。加大对市场的监管力度，严厉打击无证经营、使用劣质配件、低价恶性竞争等违法违规行为，规范市场秩序，保障行业健康发展，鼓励行业协会发挥桥梁纽带功能，制定行业自律规范，推动行业标准化建设，提升行业整体服务水平。

4.2 强化信息安全管理

医院以及第三方维保机构需着重关注信息安全管理,构建完善的信息安全防护体系,医院挑选第三方维保机构时,要把信息安全管理能力当作关键考核指标,要求第三方机构拥有完备的信息安全管理制度以及相应的技术防护举措,双方要签订清晰的信息安全保密协议,明确彼此在信息安全方面的权利与义务,规范数据的采集、使用以及存储流程,避免患者隐私信息与医院核心信息泄露^[6]。第三方机构要强化对维保人员的信息安全培训,提升维保人员的信息安全意识与操作技能,在维保期间严格遵循信息安全相关规定,不得违规获取与使用医院信息系统数据,应促使医疗设备厂商开放设备核心技术与数据接口,打破技术垄断,为第三方维保机构给予必要的技术支持,并且建立统一的设备数据标准,保障数据的互联互通与安全共享。

4.3 加强双方协同合作

医院与第三方维保机构需构建起有效的沟通机制以及协同管理体系,以此来提高合作的效率与质量,双方要定期举行沟通会议,及时就设备运行状况、维保工作进展以及存在的问题展开交流,保证信息的对称,医院应当向第三方机构全面提供设备的相关资料,像设备购置合同、运行记录、故障历史等,以此为第三方机构开展维保工作给予支持,第三方机构要及时向医院反馈维保工作情况,提供设备运行状态分析报告以及维保建议,帮助医院做好设备管理工作。医院要建立起完善的第三方维保服务质量评估机制,从维保响应时间、故障解决效率、服务态度等方面对第三方机构的服务质量进行定期评估,依据评估结果及时调整合作方案,对于服务质量不佳的机构及时终止合作,另外双方可探索建立协同创新机制,共同开展医疗设备维保技术研究,提升维保技术水平。

5 结论

第三方维保外包服务有诸多优势,已然成为医院维保的发展趋势,不过其发展过程中依然面临着监管、信息安全以及协同不足等挑战,要推动第三方维保外包服务实现健康发展,政府、医院以及第三方机构需要共同发挥作用:政府要完善监管措施,以此规范市场秩序,医院与企业则应强化信息安全保障,加强彼此之间的协同合作,提升服务质量。在未来,随着医疗技术不断发展以及行业规范化程度逐步提高,第三方维保会朝着智能化、专业化以及一体化的方向不断迈进,借助引入先进技术达成精准维保与预警功能,借助行业整合培育出龙头企业,由龙头企业提供涉及全品类与全流程的服务,为医疗设备的稳定运行、医疗质量的提升以及行业的高质量发展给予有力支持。

[参考文献]

- [1]韩立喜,孙磊.医院医疗设备维修管理的难点及改进措施研究[J].中国医疗器械信息,2024,30(11):157-160.
- [2]张志芳,王东明,尤文军,等.医疗设备第三方托管下的管理[J].医疗装备,2022,35(1):97-99,103.
- [3]赵海升,黄曹,廖素霞,等.大型医疗设备引入第三方维保服务的探索与实践[J].现代医院管理,2022,20(3):86-89.
- [4]李秋霞,刘海波.医疗设备维修外包服务管理实践[J].中国医院建筑与装备,2024,25(7):61-64.
- [5]孙念军,袁梦镛.医疗设备维修管理和保养措施的实施与效果研究[J].中国医疗器械信息,2023,29(22):177-179.
- [6]徐骅卿,许晓骏,杨振兴.浅谈公立医院维修外包服务问题及解决方案[J].设备管理与维修,2022(20):17-19.

作者简介:

陈静(1975.07-),女,汉族,辽宁葫芦岛人,本科,工程师,研究方向:医疗设备。