

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

T/CGSS

中国老年医学学会团体标准

T/CGSS—XXXX

老年陪诊服务规范

Guidelines for elderly medical escort services

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国老年医学学会 发布

老年陪诊服务规范

1 范围

本文件规定了陪诊服务的基本要求、服务内容、服务流程与要求、服务评价与持续改进等内容。
本文件适用于提供陪诊服务的机构。

注：机构包括：各级各类医院、康复院、护理院、医养结合及养老院、家政公司和为老服务企事业单位。

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/T17242-1998 投诉处理指南

GB/T 42195-2022 老年人能力评估规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

陪诊服务 *medical escort services*

协助老年人在医疗机构中完成就诊的活动。

3.2

陪诊员 *escort*

从事陪诊服务的人员。

3.3

陪诊主管 *supervisor of escort*

陪诊服务机构中，具有陪诊管理职务的人员。完成急诊陪诊、门诊陪诊中服务前和服务后的内容和要求，对陪诊员服务实施全程监管的专职管理者。

4 基本要求

4.1 服务提供机构

4.1.1 应具有独立法人资格，具备合法有效经营资质，和业务范围包含“陪同就医”内容。

4.1.2 应具有与其业务范围相适应的工作场地，包括但不限于老年综合评估室、教育培训场地等。

4.1.3 应具备与其业务范围相适应的服务团队，配备一定数量的专职陪诊主管和专（兼）职陪诊员，

并为其购买服务综合险。

4.1.4 应建立适应工作需求的管理制度。包括但不限于人事制度、行政制度、保密制度、财务制度、档案管理制度、安全管理制度、风险防范与应急处理预案、陪诊服务质量管理制度与技术操作规程，岗前培训与考核制度、继续教育制度等。

4.1.5 应按照物价管理部门管理规定确定服务项目的收费标准，并公示。

4.1.6 应建立陪诊服务档案，包括陪诊服务协议、评估表、陪诊方案、派工单、陪诊服务清单和陪诊记录等。各项记录应及时、准确、完整。陪诊服务档案保存期不少于服务结束后3年。

4.1.7 应提供24小时陪诊服务，配备急诊陪诊必备的血压计、血氧仪、手电筒、牙垫等；和提供陪诊服务的交通工具，交通工具可自有或与正规租车服务商合作。示例：交通工具如汽车、电动车等。

4.1.8 应配备老年护理用品与助行辅具。

4.2 陪诊员

4.2.1 基本条件

- a) 年龄在18~65周岁之间，初中及以上学历。
- b) 具有完全民事行为能力，无不良征信记录和违法犯罪记录。
- c) 持有效期内健康证，或提供二级及以上医疗机构近3个月内的体检健康证明，无传染病和精神病史。
- d) 具备较强的服务意识，富有耐心、爱心和同理心。

4.2.2 岗位技能

- a) 应接受过陪诊服务相关专业知识和技能培训。相关专业知识和技能包括但不限于老年人权益保障法、基本医学知识、风险防范与应急救援技能等。参训者考试合格后方可上岗。
- b) 具备真实、完整叙述和记录陪诊服务过程的能力。
- c) 应定期接受安全知识、规避风险的培训和演练。
- d) 熟悉服务区域内各级各类医疗机构门诊基本布局和基本就诊流程。
- e) 掌握轮椅、平车和助行器的使用、清洁消毒方法。
- f) 熟练驾驶至少1种交通工具。

4.2.3 行为规范

- a) 仪容仪表端庄、大方、整洁。
- b) 统一着装、佩戴工作证照。
- c) 提倡使用普通话，语调语速适当，语言简洁准确。
- d) 尊重老年人的民族习俗和宗教信仰。
- e) 保护老年人的隐私和信息安全。

4.3 陪诊主管

4.3.1 基本条件

- a) 年龄在 18~65 周岁之间，大专及以上学历，具有医学相关专业教育背景。
- b) 符合 4.2.1 b)~c)所列全部条件。
- c) 具备较强的人际沟通能力和服务意识，处事客观、果断，富有耐心、爱心和同理心。

4.3.2 岗位技能

- a) 符合 4.2.2 所列全部条件。
- b) 应熟练掌握老年综合评估技术，独立制定陪诊方案，完成陪诊档案的建立与管理。
- c) 熟练驾驶至少 1-2 种交通工具。
- d) 宜具备帮助服务对象客观分析和选择医疗机构的能力。

4.3.3 行为规范

符合4.2.3所列全部条件。

4.4 接线员

4.4.1 基本条件

- a) 年龄在 18~60 周岁之间，初中及以上学历。
- b) 具有完全民事行为能力，无失信和犯罪记录。
- c) 具备较强的服务意识，富有耐心、爱心和同理心。

4.4.2 岗位技能

- a) 善于电话沟通，反应灵敏。
- b) 熟悉本机构服务覆盖区域主要街道、小区、地标建筑、楼宇等分布。
- c) 有责任心及团队合作精神，能承受工作压力，胜任夜班工作。
- d) 具有准确、完整叙述、传达和记录的能力。

4.4.3 行为规范

- a) 普通话标准，语调语速适当，语言简洁准确。
- b) 统一着装、佩戴工号牌。
- c) 保护老年人的隐私和信息安全。

5 服务内容

5.1 门诊陪诊服务

5.1.1 门诊陪诊服务内容包括陪诊前服务内容、陪诊中服务内容、陪诊后服务内容。

5.1.2 陪诊前服务内容包括受理门诊陪诊服务申请、评估服务对象生活活动能力（GB/T 42195-2022）和陪诊服务风险（附录C）**应是附录 A 吧?**、确定陪诊员数量和辅具需求、制定陪诊方案、签订陪诊协议（附录A **这是哪个附录? 没有啊**）、填写陪诊服务派工单（附录D**应是附录 B 吧?**）和服务清单（附录B、E**应是附录 C、D 吧?**），建立陪诊服务档案。

5.1.3 陪诊中服务内容包括按照陪诊方案和服务清单提供服务、做好风险防范和应急救助。

5.1.4 陪诊后服务内容包括陪诊信息资料的收集、整理、归档和回访服务对象。

5.2 急诊陪诊服务

5.2.1 急诊陪诊服务内容包括急诊陪诊前服务内容、陪诊中服务内容、陪诊后服务内容。

5.2.2 急诊陪诊前服务内容包括受理 24 小时电话与网络服务平台急诊陪诊服务申请、呼叫救护车、服务对象所在现场的生命体征检测与判断、联系亲属以及 5.1.2 所列全部内容。

注：紧急情况下 5.1.1.2 所列全部内容可通过口头商定的方式实现。

5.2.3 急诊陪诊中和陪诊后服务内容参照 5.1.3 和 5.1.4 所列内容。

5.2.4 急诊陪诊服务中，陪诊主管与服务对象及其亲属之间的各种互动均应进行音/视频采集与保留。

6 服务流程和要求

6.1 门诊陪诊服务流程和要求

6.1.1 陪诊前服务流程和要求

6.1.1.1 陪诊主管受理门诊陪诊服务申请，了解服务对象的基本情况，包括但不限于姓名、性别、年龄、主诉、现病史、既往史、用药史和本次就诊的具体诉求等。

6.1.1.2 陪诊主管对服务对象的生活活动能力和陪诊服务风险进行评估，拟定风险防范计划，确定陪诊员数量和辅具需求。

6.1.1.3 供需双方协商确认陪诊服务内容，包括就诊机构、就诊时间、预约挂号方式、陪诊员和服务对象集散地点、往返交通方式、核验医保（就诊）证卡、就诊中拟咨询的相关医学问题等特殊需求，陪诊主管制定陪诊方案。

6.1.1.4 供需双方协商确认陪诊服务项目与费用，签订陪诊服务协议。

6.1.1.5 陪诊主管 填写陪诊服务派工单，建立陪诊服务档案。并指派陪诊服务人员。

6.1.2 陪诊中服务流程与要求

6.1.2.1 陪诊员接单后，应在 30 分钟内与服务对象沟通。沟通内容包括但不限于出示工作证照并自我介绍、核对服务对象基本情况、服务协议再确认、介绍陪诊方案。提醒服务对象携带就诊相关资料，如既往就诊病历或检查资料、身份证、就诊卡、医保卡、手机及就诊者个人随身物品等。

6.1.2.2 按照约定时间，采用约定交通方式到达集结地点，核验 6.1.2.1 中提及的就诊相关资料是否齐全，一起安全抵达医疗机构相应诊区。

6.1.2.3 陪诊员依据陪诊方案，逐一进行陪诊服务。包括但不限于完成取号/门诊候诊签到、缴费、取药、应诊和帮助服务对象完成辅助检查和治疗，如送检标本、取检查结果、办理留观手续等。需要住院时，在征得服务对象及其亲属或紧急联系人同意后，协助完成住院相关手续的办理。

6.1.2.4 行进过程中陪诊员应协助服务对象使用助行辅具或搀扶服务对象；避免在空间狭小、空气流通不佳的地方通过或停留；密切观察服务对象，若出现异常表现应立即呼叫医护人员并协助实施救助。

- 6.1.2.5 候诊期间，陪诊员应适时与服务对象沟通，纾解焦虑情绪，完成陪同如厕、协助饮水进食、更换纸尿裤（垫）等服务。
- 6.1.2.6 陪诊员应经服务对象及其亲属或紧急联系人同意陪同进入诊室应诊。在服务对象表达困难时，应代替服务对象与医生进行交流沟通，交流内容应得到服务对象的认同。对应诊过程中的交流内容，特别是医嘱及复诊时间，陪诊员应准确记录。
- 6.1.2.7 陪诊员应按照处方取药并核对药品种类、规格、用药途径、用药频次、注意事项，形成图片和或文字提供给服务对象。
- 6.1.2.8 陪诊员应及时收集汇总服务对象的病历记录、处方底方、检查报告及结算票据等原始资料。
- 6.1.2.9 离开医疗机构诊区后，陪诊员应将服务对象送抵达约定解散地点并将陪诊记录和医保（就诊）证卡及结算票据原件移交给服务对象及亲属或紧急联系人，双方逐项核对陪诊服务清单并签字确认。
- 6.1.2.10 陪诊服务结束后 12 小时内，陪诊员应将陪诊服务派工单和服务清单、陪诊记录和结算票据资料的照片交给陪诊主管归档，同时对陪诊过程实况做口头汇报。
- 6.1.3 陪诊后服务流程与要求
- 6.1.3.1 陪诊主管应于陪诊服务结束后 48 小时内和第 7 日对服务对象进行两次回访。
- 6.1.3.2 陪诊服务结束后 24 小时内的回访内容应包括医嘱的再确认、费用的再核实、陪诊服务满意度评价。
- 6.1.3.3 陪诊服务结束后第 7 日的回访内容为复诊提醒、诊疗后症状改善情况以及是否有再次陪诊需求。
- 6.2 急诊陪诊服务流程和要求
- 6.2.1 陪诊主管接到 24 小时热线电话或网络服务平台急诊陪诊服务申请后，应在 15 分钟内到达服务对象所在现场。了解服务对象突发状况，测量生命体征，拨打 120/999 急救电话，同时联系服务对象亲属或紧急联系人。
- 6.2.2 等候救护车期间，陪诊主管应做好就诊物品准备，包括但不限于服务对象的医保卡、身份证、病历本、毛巾、水杯、手纸、纸尿裤（垫）及毛毯等。
- 6.2.3 陪诊主管与服务对象及亲属或紧急联系人确认陪诊服务申请、商定并支付或协定银行垫付服务预付款、签署陪诊服务协议等。特殊情况下，也可通过视频达成口头协议，待服务对象情况稳定或者其亲属或紧急联系人到达现场或医院后，再签署相关文书。
- 6.2.4 陪诊主管在呼叫 120/999 成功并受理后，应与医护人员保持通讯畅通，必要时，提供协助引路；与服务对象同车到达医疗机构急诊部就诊。
- 6.2.5 在医疗机构，陪诊主管负责完成 6.1.2.3~6.1.2.9 中所涉及的服务内容。
- 6.2.6 陪诊服务结束后 24 小时内，陪诊员主管应将陪诊档案所需资料进行补充、签署、记录、收集、整理归档。
- 6.2.7 根据实际情况，陪诊主管决定是否履行 6.1.3.1~6.1.3.3 中所涉及的服务内容。

6.3 陪诊服务流程图

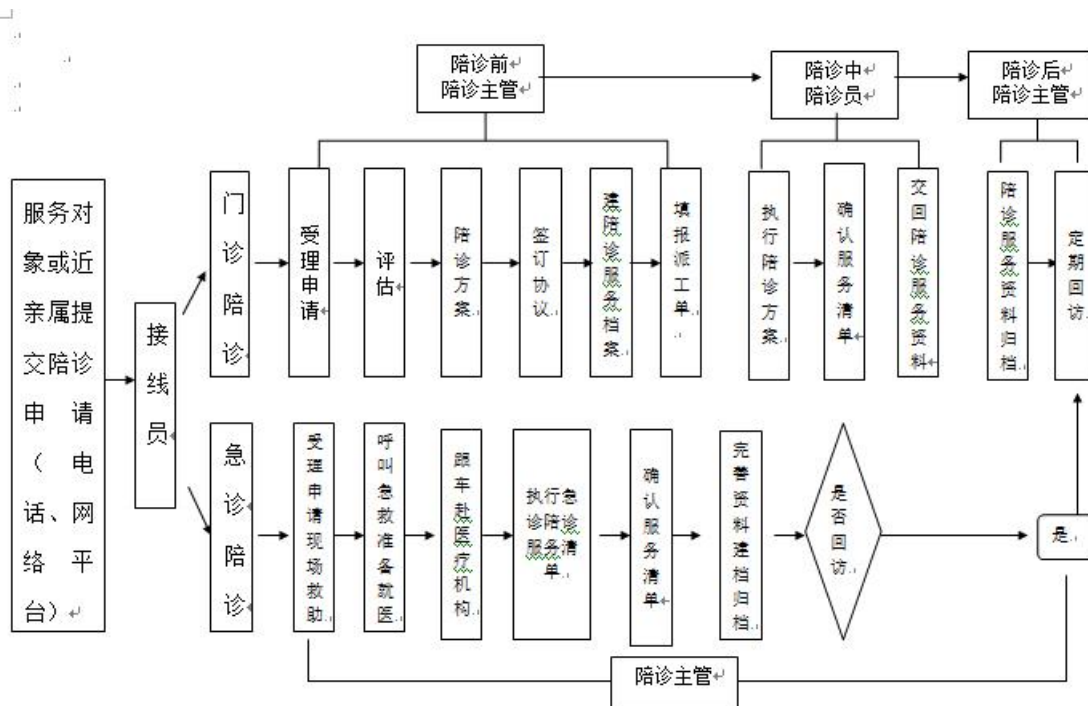


图 1 陪诊服务流程图

7 服务评价与持续改进

7.1 服务评价

7.1.1 服务评价包括自我评价、服务对象评价和第三方评价。

- 自我评价应由陪诊机构根据服务内容及服务要求进行自我评价。
- 服务对象对服务全过程的满意度评价。
- 可委托具有资质的第三方机构开展服务评价。

7.1.2 服务评价每半年应不少于 1 次。

7.1.3 服务完成率应为 100%，服务对象满意率 $\geq 90\%$ 。

7.2 持续改进

7.2.1 应定期召开会议，根据评价结果，对不符合质量要求的案例进行分析整改。

7.2.2 服务过程中随时收集服务质量相关的建议意见，建立服务质量投诉及纠纷处理与反馈机制，按照 GB/T17242 处理投诉事件。

7.2.3 每年进行一次岗位技能和职业安全教育考核。

附录A

(资料性)

陪诊服务风险评估表

A.1 陪诊服务风险评估表

陪诊服务风险评估见表A.1。

表A.1 陪诊服务风险评估表

姓名：		性别：	年龄：	评估日期和时间：	评估员：		
跌倒风险	项 目		评分标准			分值	
		近 3 月有无跌倒		无：0 有：25			
	多于一个疾病诊断		无：0 有：15				
	步行需要帮助		否：0				
			轮椅、平车：0				
			拐杖、助步器、手杖：15				
	药物治疗多于 5 种		否：0 是：20				
	步态/移动		步态无异常/可自行移动：0				
			卧床不能移动：0				
			虚弱：20				
	精神状态		自主行为能力：0				
			无控制能力：15				
总得分：危险程度以MFS分值表示。 无危险0-24分；低度危险25-45分；高度危险>45分							
走失风险	近 3 月有无走失事件发生		无：0 有：25				
	适应环境变化能力		否：0 是：15				
	精神状态		良好：0 差：15				
	失语		否：0 是：20				
	认知能力	是否诊断有老年痴呆		否：0 是：20			
		是否有短期记忆丧失		不能找到家 否：0 是：10 不认识家人 否：0 是：10			
简易智能评估量表（MMSE）		>30分：0 <30分：15					
总得分：危险程度以 MFS 分值表示。无危险 0-24 分；低度危险 25-45 分；高度危险>45 分							
疾病突发风险	疾病稳定期		是：0 否：25				
	按时服用常规治疗药物		是：0 否：15				
	长期服药中断		是：20 否：0				
	情绪状态		良好：0 差：10				
	疾病诱发因素		有：20 无：0				
	天气变化(高温或寒冷)		是：10 否：0				
总得分：危险程度以 MFS 分值表示。 无危险0-24分；低度危险25-45分；高度危险>45分							

附录B
(规范性)
陪诊服务派工单

B.1 陪诊服务派工单

陪诊服务派工按照表B.1。

表B.1 陪诊服务派工单

服务对象	姓名		性别		年龄	
	申请时间		约定就诊时间		约定就诊机构	
	一般情况	主诉： 现病史： 既往史： 本次就诊的具体诉求： 拟就诊科室： 拟挂专家姓名和出诊时间：				
	服务风险综合评估结果、结论					
集结时间地点：	送达时间地点：	交通工具：		使用辅具：		
		电动车 <input type="checkbox"/> 代步车 <input type="checkbox"/> 汽车 <input type="checkbox"/> 公交 <input type="checkbox"/> 地铁 <input type="checkbox"/>		轮椅 <input type="checkbox"/> 助行器 <input type="checkbox"/> 其它 <input type="checkbox"/>		
申请人：	紧急联系人：	陪诊主管		陪诊员1：		
姓名：	姓名：			陪诊员2：		
电话：	电话：					

附录 C
(规范性)
陪诊服务清单

C.1 陪诊服务清单

陪诊服务内容按照表C.1。

表 C.1 陪诊服务清单

时段	陪诊服务内容	确认 √	
陪 诊 服 务 前	1. 就诊前一天确认相关信息。对服务对象生活活动能力和陪诊服务风险（附录 C）进行评估；确定接送时间地点及交通工具；需要陪诊员数量、助行辅具等。		
	2. 协商确认陪诊服务内容，包括就诊机构、预约挂号、就诊时间、集散地点、往返交通方式、医保（就诊）证卡核验、就诊拟咨询的相关医学问题等特殊需求，制定陪诊方案。		
	3. 完成与服务对象/亲属的陪诊服务协议的签署，填写陪诊服务派工清单（附录 D），建立陪诊服务档案。		
	4. 提醒携带就诊相关资料，包括以往病历或检查资料；身份证、就诊卡、医保卡、手机及就诊者个人随身物品等。		
	5. 预约挂号并通知服务对象。		
陪 诊 服 务 中	1. 按照约定，等候或去接服务对象，并再次提醒带齐就诊所需证件与相关资料。		
	2. 到约定医院取号/挂号、陪同在候诊区候诊。		
	3. 候诊期间，与服务对象进行交流，纾解焦虑情绪；随时观察其有无异常症状和反应；协助如厕、饮水和进餐等需求服务。		
	4. 陪同进入诊室，协助其与医生沟通和记录相关注意事项。		
	5. 完成划价、缴费、取药、陪同检查或门诊手术等服务。		
	6. 如需住院，应征得服务对象及亲属同意后，协助办理相关手续。		
陪 诊 服 务 后	1. 完成陪诊后，将服务对象送抵约定地点。		
	2. 向服务对象及亲属，如实转达医嘱与服药等注意事项，告知复诊时间；将服务对象的病历、医保（就诊）证卡、处方和药品以及结算票据进行移交，并共同对服务清单逐项确认签字。		
	3. 服务结束后次日，整理陪诊资料并提交陪诊主管归档。		
陪诊时间：	陪诊员：	服务对象：	服务对象亲属：

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/398142076073006140>