

ICS XX.XXX

A XX

# TB3502

福建省厦门市团体标准

TB3502/T 062.4—2023

家政服务规范

家庭陪诊

Specification for household service

Family accompanying medical service standards

20XX - XX - XX 发布

20XX - XX - XX 实施

厦门市家政服务标准化技术委员会 发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 工作要求 .....	3
5.1 服务内容 .....	4
5.2 服务质量控制 .....	6
附录 A (资料性) 服务流转单 .....	9
附录 B (规范性) 医院预踩流程 .....	10
附录 C (规范性) 陪诊师的职业素养 .....	11
附录 D (资料性) 就诊者的心理护理 .....	13
附录 E (规范性) 轮椅使用操作标准 .....	14
附录 F (资料性) 急救知识 .....	15
附录 G (资料性) 陪诊安全承诺书 .....	18
附录 H (资料性) 陪诊人员服务培训承诺书 .....	19
附录 I (资料性) 客户隐私保护承诺书 .....	21
附录 J (资料性) 陪诊客户满意度调查问卷 .....	22
参考文献 .....	23

# 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。

本文件由厦门市家庭服务业协会提出。

本文件起草单位：厦门市家庭服务业协会、好医靠科技有限公司

# 家政服务规范 家庭陪诊

## 1 范围

本文件规定了家庭陪诊服务的术语和定义、基本要求、服务内容。

本文件适用于家政服务组织与家政服务人员提供的家庭陪诊服务。

## 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。

DB3502/T 051-2021 家庭陪诊服务规范

## 3 术语和定义

DB3502/T 051-2021界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了DB3502/T 051中的一些术语和定义

### 3.1

**陪诊师 Patient companion**

陪诊师指为了帮助或者照顾就诊者，陪同就诊者前往医院或医疗机构的人员，并实行必要的照顾服务、监护、安全保障、翻译和辅助服务等，以确保就诊者的安全和舒适。

### 3.2

**客服（管家） Customer service**

客服是指客户服务工作（接受客户咨询，帮客户答疑，指导下单，调度安排，满意度回访等工作）。

### 3.3

**客户下单系统 Customer ordering system**

客户下单系统就是指提供给客户下单使用的一套系统。

### 3.4

**用户（就诊者） Patient**

用户即就诊的就诊者，是指正在或准备去医疗机构接受诊治或其他医疗服务的人。

### 3.5

**客户（下单人） Order**

下单人即客户，指订单的付款人，可以是就诊者本人，也可以是就诊者家属或朋友。

### 3.6

**车接车送陪诊 Car pick-up and delivery, and accompanying treatment**

车接车送陪诊是指用专业的出行工具上门接就诊者，在医院内协助就诊服务后，再将就诊者安全送达到家的服务。

### 3.7

**医院定点陪诊 Hospital designated accompaniment**

医院定点陪诊是指不含接送，只提供院内陪诊服务，陪诊师按照指定的医院，定点汇合，接到用户后执行院内陪诊服务。

## 4 基本要求

### 4.1 服务组织要求

- 应为陪诊师投保雇主责任险、家政责任保险，保障陪诊师的基本权益；
- 宜为就诊者购买相关家政服务类保险，当因服务不当出现物损人伤，家政服务组织应积极为客户进行理赔申报；
- 应每年为陪诊师提供一次健康体检报告。

### 4.2 陪诊师要求

- 4.2.1 年龄18-50岁
- 4.2.2 具有初中或以上文化程度
- 4.2.3 能够熟练运用智能手机，会简单的文档编辑能力，有较强的总结能力。
- 4.2.4 良好的人际沟通能力与环境应变能力。
- 4.2.5 性格好，能够奉献爱心、责任感强。
- 4.2.6 必须持有有效的健康证，在常规体检项目检查合格的同时，还应进行HP、乙肝、新型冠状病毒等可经飞沫、唾液或粪口途径传播疾病的项目检查，检查结果应为无感染或无携带，必要时进行乙肝疫苗接种。（示例图1）
- 4.2.7 必须在国家家政行业主管部门要求的家政服务业信用体系平台录入并实现人证合一。
- 4.2.8 必须通过岗前培训，培训内容需包括陪诊中的多项技能，如掌握就诊流程、陪诊预踩流程、健康基础知识、沟通技巧、几种常见的急救必备技能、推轮椅技能等，并熟悉掌握陪诊流程及标准，以及陪诊中的注意事项、并需在各家医院实地预演。通过各项考核后，取得相关职业证书、服务执照、红十字急救证（示例图2）。具备基本的服务礼仪和行为规范等，具有良好职业道德和法律安全意识。能够保证家庭陪诊的陪护质量，减少陪诊中的安全隐患。



示例图1



示例图2

### 4.3 服务团队

#### 4.3.1 团队负责人

熟悉行业规范、服务规则，服务范围包含但不限于医疗陪诊、医疗照护、护士上门等。具备执业医师资格、执业护士资格或健康管理师资格。

#### 4.3.2 运营团队

具备医学背景、执业护士资格，且熟悉行业并具备相关运营服务工作经验，经受公司专业培训，处理过相关服务订单及服务跟踪累积不少于200单/次，订单类型包含但不限于医疗陪诊、医疗照护、护士上门等。

### 4.4 服务对象及无法服务人群

#### 4.3.1 服务对象

确有需求需额外关心和帮助的就医人群，包括行动不便的就诊患者（如孕妇、残疾患者，需提供残疾证）、自助机等使用困难且不能适应就诊流程的患者、特殊群体（离休对象、失独老人、现役军人家属、低保户、港澳台同胞等）。

#### 4.3.2 无法服务人群

- 4.3.2.1 无亲属陪护的完全失能的患者；
- 4.3.2.2 无亲属陪护的 8 岁以内儿童；
- 4.3.2.3 无亲属陪同的危重症患者；精神病史或传染病患者；
- 4.3.2.4 处于酗酒状态或精神状态失常的患者；
- 4.3.2.5 经现场评估后不符合陪诊要求的患者。

### 4.5 服务方式

服务方式有以下2种：

- 车接车送陪诊
- 定点医院陪诊

## 5 工作要求

### 5.1 服务流程

#### 5.1.1 服务前

5.1.1.1 家政服务组织应在陪诊预约平台主动公示每位陪诊师的上岗证件情况，陪诊师应具备红十字急救证、健康证或常规体检合格证明等，如遇特殊时期需要应在陪诊前向客户补充该时期传染性疾病的检查报告。

5.1.1.2 客户通过电话、微信、网站等方式联系服务组织客服人员，提出陪诊需求。客服人员了解患者的病情、就医时间、就诊医院、科室及特殊需求后，签订服务协议（可与就诊者或家属进行纸签或通过手机APP签订）。

5.1.1.3 服务组织应按照与客户确定的情况填写服务流转单（见附表 A.1），安排合适的陪诊师。

5.1.1.4 陪诊师需详细阅读陪诊服务流转单，采用短信、电话或微信等形式第一时间与客户取得联系，进行诊前就诊信息核对及补充。话术如下：

您好，我是 xxx（服务组织）陪诊师 xx，跟您确认一下您在 x 月 x 日--xx 医院— xx 院区--上午/下午 x 点有一单陪诊，跟您来电是想提醒您去医院就诊带好医 保卡、身份证及近 3 个月内的病例材料，我会在就诊当天提前 30 分钟在医院等您。（示例图 3）



示例图3

#### 5.1.2 服务中

5.1.2.1 陪诊师应按照约定服务时间和接送地点到达服务地点，并拍照打卡作为凭证。联系客户时告知自己穿着特征，拍所在位置的照片给客户。（示例图4）

5.1.2.2 陪诊人员陪同患者前往医院，帮助患者找到就诊科室和医生。

5.1.2.3 陪诊人员协助患者办理就诊手续，如挂号、缴费、取药等。

5.1.2.4 在就诊过程中，陪诊人员为患者提供心理支持和安慰，解答患者的疑问，并记录医生的诊断和治疗建议。

5.1.2.5 陪诊人员陪同患者进行检查和治疗，如陪检、输液等。

5.1.2.6 陪诊人员协助患者办理出院手续，如结算费用、复印病历等。

5.1.2.7 陪诊人员为患者讲解药品的使用方法和注意事项。

5.1.2.8 陪诊过程中注意照顾就诊者的情绪及安全以及在关键节点留下记录（如果下单人不是就诊者本人时，需要在一些关键的就诊环节，及时记录，让就诊者家属更放心）。



示例图4

### 5.1.3 服务后

5.1.3.1 就诊结束后，按照提前约定送就诊者到家或协助就诊者乘车回家。拍摄就诊者安全到家或回家上车照片作为服务结束证明信息，若就诊者自行回家，陪诊师还需关注并主动询问确认就诊者到家情况。

5.1.3.2 在服务结束2小时内，按标准整理当日陪诊情况及医嘱，告知客服。

5.1.3.3 陪诊师应在服务结束24小时内，对就诊者进行诊后关怀，提醒用药或注意医嘱内容等。

5.1.3.4 家政服务组织应在服务完成后对客户进行满意度调查回访。

至此，服务结束，并且陪诊人员须在服务结束后1小时内向患者及/或家属提供陪诊小结，模板如下：

## 5.2 服务内容

表 1 服务内容

	服务顺序	服务内容
诊前服务 (详见附录 A)	查阅下单系统就诊信息表	陪诊师了解就诊者就诊基础信息，确定沟通内容。
	准备沟通内容	根据获取下单信息，准备需与客户明确或补充的内容，注意称呼得当。
	核对并补充就诊信息	陪诊师第一时间联系，选择洽谈的沟通方式核对并补充就诊信息。
医院预约 (详见附录 B)	医院官网预约	协助或帮助客户进入医院官网，预约符合客户需要的科室和医生。
	预约信息交付	给客户交付预约结果，确定挂号的信息内容。
	就诊预踩	提前预演陪诊流程，如若不清楚，需增加线上、线下预踩环节。



	提前一天提醒注意事项	1、根据就诊者就诊的科室及检查项目提醒注意事项，如饮食、穿戴、就诊资料等。 2、当天就诊当天产生的费用缴交确认。
--	------------	---

表1 (续)

挂号取号	医院挂号取号流程	每个医院的情况不同，具体流程要以当地医院为准，
	激活	去挂号对应诊室区域，自助激活。
	充值	激活完成后，可自助充值任意金额。
	取号	在对应就诊区，服务台登记挂号的医生，取号成功。
	签到	视医院具体签到流程办理相关手续。
候诊陪同	留意就诊时间	注意签到后，留意就诊叫号时间，防止过号。
	检查就诊资料袋	整理就诊资料，整理就诊者主诉及需要协助沟通的内容等。
	陪聊放松	剩余的等待时间，观察就诊者情况，选择适合的话题陪同聊天放松。
医患沟通	向医生礼貌问候	协同就诊者进入医生科室，礼貌招呼，协助就诊者安全入座。
	协助问诊咨询	递送就诊卡及相关就诊资料，视情况协助医患沟通，说清楚问题及就诊需求。
	记录医生建议	认真记录医生的建议、就诊或检查步骤等，有疑问及时提出问清。
	确认就诊流程	医生开完检查，确认检查项目及预约方式以及缴费方式等办理流程。
	未进入诊室	时不时的去诊室门口观望，让客户感受到被重视。
费用结算	客户行动不便结算时	二维码拍给客户，让客户扫码支付，遇信任感好的客户小额可帮忙垫付，但在订单服务结束前必须追回。
陪同检查	确认缴费正常	自助机或窗口处，按照医生建议确认缴费完成。
	阅读检查单	详细阅读检查单，了解注意事项、检查楼层等信息。
	检查导诊	携带检查资料，引领就诊者到相应的检查室等候检查。
	检查前准备	协助客户做好相应项目的检查前准备，并做好心理安抚。
特殊检查项目	CT	女性需要脱内衣，和身上有金属的物品，检查姿势
	核磁共振	脱掉带有金属的物品，含口罩上的小铁线
	彩超	需要提前憋尿，空腹检查
代取报告	阅读取报告流程	根据检查单或检查回执单，详细了解报告出来的时间及领取方式。
	等候出报告	将阅读到的报告出结果情况告知就诊者，与就诊者一起等待结果。
	陪聊放松	视就诊者的状态，以妥当的沟通方式陪聊或尊重就诊者是否需要静养休息。
	告知去向	告知就诊者原地休息，陪诊师预计好报告出结果时间，携带就诊卡领取。
回诊咨询	阅读检查报告	当天拿到检查报告的，先阅读报告情况，有异常的地方详细做标注，回诊中询问医生。
		隔天或更久才能拿到报告的，需要重新挂号找医生解读。
	回诊咨询	根据医院具体回诊流程，回诊咨询医生。

记录医嘱	记录医嘱	医生解读报告中，详细记录诊疗建议，及时帮助就诊者充分咨询疑问点，并做记录。
	领取药单	根据医生的处方，咨询其缴费或挂号步骤，帮助客户取药。
代替取药	阅读处方单	了解取药的流程及注意事项，视医院情况完成取药流程。
	领取药品	到对应窗口领取药品，清点药品数量和处方单是否一致。确认药品数及服药注意事项，做准确的记录。
服药说明	结合处方单指导用药	严格按照医生开的处方单及药品上的服药说明指导就诊者用药。
服务结束	清点并移交就诊资料	清点就诊相关证件、资料、药单等，确认完整无误，打包移交就诊者。
	送别就诊者	根据下单信息，协助就诊者打车或安全送至家中。
诊后关怀	当天发送医嘱	当天整理好医嘱，及时发送播报群内。
	24小时内诊后关怀	24小时做关怀回访，陪诊师就就诊者服药及其他可关怀的点做妥当且适当关怀。
	满意度回访	客服在诊后的72小时内，回访服务满意度，做好记录并及时反馈，帮助后续服务提升。

### 5.3 服务质量控制

服务质量控制见表2。

表2 服务质量控制

一级分类	二级分类	三级分类
服务禁忌	严重过失违规	由于服务技能失误、服务行为不当造成客户或其家人身心受损。例如：就诊、住院等。
	严重交通违规	危及自身及他人生命财产安全的交通违规行为（包括但不限于闯红灯、酒驾、逆行、未佩戴安全帽、未按道行驶等）。
	严重超范围违规	超出服务范围可能存在或已经造成重大安全问题。如未经用户监护人有效授权则擅自代替家属签字等。
服务事故	无故拒单	因主观原因拒绝为客户提供服务
		因个人原因无法接单，私自调单
	未用工具违规	未带服务物料或者带了服务物料未提供使用。
	未达服务时长/私自离岗	服务或待岗期间离岗，造成服务不及时。
	安全服务违规	未做到单单防护，出单时未戴口罩，出单后未及时消毒
服务行为	沟通响应违规	服务意识：服务被动，消极回应客户合理的服务需求。
		服务态度：态度恶劣，容易情绪化，与客户及家人发生言语冲突。
		服务沟通：不接受客户提出的合理建议，沟通时常有抵触情绪，口气生硬引起客户不满。

	行为表现违规	不当言论: 向客户抱怨对公司及同事的不满, 泄露过往服务的客户隐私, 服务中, 随意对客户及家人进行评价
		迟到、早退: 未按规定时间提供服务, 且未提前与客户沟通取得谅解。 做与服务无关的事: 在服务期间, 做与服务无关的事情。
	形象礼仪违规	着装不符合公司标准要求: 如服务期间未穿制服, 未带胸牌, 染夸张头发, 戴夸张首饰等。
		未使用标准话术: 未使用标准话术, 且使用违规用语, 未与客户确认, 擅自使用或丢弃客户物品。
		仪态大方, 举止得体, 不得出现粗俗不雅的行为, 如大声擤鼻涕等。

服务标准	服务效果违规	服务前: 服务前未对接清楚, 让客户担心或造成困扰。
		服务中未按标准服务, 导致服务中不满。
		服务结束后未能及时传达医嘱, 报告、服药方式等未能妥善协助解决。
	服务范围违规	产品说明内包含的服务项目未提供齐全。
	服务操作违规	未按规范使用服务工具。
服务安全	服务物损	因服务大意, 造成客户财物损坏、丢失等, 导致客户投诉及产生赔付的行为。
	服务受伤	服务时缺乏安全意识造成的个人受伤。
	出行安全	不遵守交通规则造成的个人受伤。
不良事件和纠纷处理预案	患者身体不适或意外情况	立即寻求医务人员帮助, 协助患者进行救治, 并通知患者家属和客服。
	财产安全	在服务过程中, 陪诊人员协助患者保管好贵重物品, 如手机、钱包、证件等。如患者财物丢失或被盗, 陪诊人员协助患者进行报案, 并配合警方进行调查。
	客户对陪诊师不满或发生摩擦	陪诊人员保持冷静, 积极与患者沟通, 了解患者的诉求和问题。并告知客服介入。客服在最短 10 分钟内, 不超过 20 分钟的时限内与患者或/及家属取得联系, 安抚情绪, 积极协商, 寻求解决方案, 争取患者的理解和满意。

## 附录 A

(资料性)

### 服务流转单

服务流转单见表 A.1

**表 A.1 服务流转单**

一、服务前：查阅下单系统就诊信息表							
就诊者：		性别：		年龄：		电话：	
下单者：		与就诊者关系：		是否是紧急联系人： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是_____			
是否已 挂号：	1. 是	就诊医院：		就诊科室：		就诊时间：	
	2. 否	是否协助挂号： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 陪诊师确认身份证及医保卡等挂号信息					
是否车接车送： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是				接送地址：			
服务特需备注：							
订单号：		客服：		下单时间：			
二、服务前：核对并补充就诊信息							
就诊主诉：			就诊史：		服药史：		
手术史：			过敏史：		慢性病史：		
生活史：抽烟		烟龄_____		喝酒		酒龄_____	
接送时间地点是否有变： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 _____							
注意事项备注：							
陪诊师：		微信播报群：		登记时间：			
三、服务中：播报当天陪诊服务信息							
就诊医院：		就诊科室：		就诊医生：		就诊时间：	
服务内容：							
检查项目：							
检查结果：							
医生建议：							
药物品类及服用方法：							
备注：							
陪诊师：				服务时间：			
四、服务后：诊后关怀							
当天：医嘱发送 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否							
24 小时内：诊后关怀 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否							
陪诊师：				回访时间：			

**附录 B**  
**(规范性)**  
**医院预踩流程**

医院预踩流程见表 B. 1

**表 B. 1 医院预踩流程**

医院预踩流程		
预踩方式	预踩项目	具体内容
线上预踩	医院	医院官网了解就诊医院类型、科室划分、门诊类型等。
	预约挂号方式	预约挂号的方式，必要时直接医院电话咨询。
	科室	查阅就诊医院的环境，科室的楼层分布。
	医生	就诊医生的资质、简介、坐班时间等。
	就诊项	就诊项的注意事项、准备工作等。
	疾病常识	上百度医典、医院官网等学习相关疾病相关知识。
	路线	预估路程时间，可提前做好接诊时间准备。
线下预踩	就诊流程	了解就诊流程如门诊挂号、医生询问、检查、诊断、治疗等环节的顺序和时间，以便做好陪诊和照顾。
	医院就诊路线	提前了解医院的位置、科室、楼层和门诊时间等信息，以便不迷路。
	自助设备	了解签到、自助挂号、自助取报告、多功能自助机、自助缴纳等功能及位置，了解饮水机、厕所等位置。

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/636004123024011002>