

ICS XX. XXX

A XX

T/XMJX

厦门市家政服务团体标准

T/XMJX XXXX—2024

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

厦门市家庭服务业协会 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回家的服务。

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，并熟练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 医院一 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。
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。

		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
	行为表现违规	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： ☐ 否 ☐ 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： ☐ 否 ☐ 是 陪诊师确认身份证及医保卡等挂号信息			
是否车接车送： ☐ 否 ☐ 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： ☐ 否 ☐ 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 ☐ 是 ☐ 否					
24 小时内：诊后关怀 ☐ 是 ☐ 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。

附录 C

（规范性）

陪诊师的职业素养

陪诊师的职业素养 C.1

表 C.1 陪诊师的职业素养

一、职业道德
1. 有爱心，待就诊者如亲人。 2. 有敬畏心，待医生、护士如良师。 3. 有感恩心，待伙伴如兄弟姐妹。
二、职业形象
规范：统一着工装，佩戴胸卡。 整洁：勤洗工装、勤换内衣、无体味。 外观： 1. 头发：女性发型应简洁、大方，不得留奇异发型。男性鬓发不过耳，后面头发不过衣领，保留自然色或黑色，不得蓄长胡须； 2. 化妆：女性淡妆上岗，不浓妆艳抹。口红以淡色为主，不得用深色或特殊颜色口红，不得涂深色眼影，不得在工作场合当众补妆； 3. 饰物：项链佩戴应不影响操作，不得戴在工作服外面。 安全：规范洗手，勤剪指甲，指甲端和指尖平齐，指甲缝内无污垢。 行动：穿防滑子底鞋，不穿拖鞋、高跟鞋。
三、职业守则
1. 扶弱助难，展示人道主义精神，时刻为就诊者着想，在不触犯规则及法律的范围为就诊者提供生活便利。 2. 守法、守纪，要做到自尊、自爱、自重、自强。 3. 尊重就诊者的人格与权利，对待就诊者应一视同仁。 4. 服务礼貌，举止端庄稳重，语言文明，态度和蔼，关心和体贴就诊者。 5. 安心工作，尽职尽责。 6. 尊重就诊者及家属的文化习惯，保护病患隐私与秘密。 7. 团结协作，正确处理与就诊者、家属及医护人员之间的关系。
四、陪诊师工作“十不准”
1. 不准私自离开陪诊岗位，必须全程陪伴患者，并且按照安排时间准时到达工作场所。 2. 不准擅自离开就诊者身边，必须确保就诊者的安全和舒适，并随时监控和响应患者的需求。 3. 不准擅自泄露就诊者的个人隐私，并且必须严格遵守相关法规和规定。 4. 不准在陪诊期间接受就诊者或者家属的任何形式的财物，包括礼品、红包等。 5. 不准干扰医疗工作，如向医生提出任何不合理的要求或干扰医疗行为。 6. 不准接触、使用或者调整任何医疗设备或药品。 7. 不准干扰其他工作人员的工作，如与医护人员争吵或干扰医院秩序等行为。 8. 不准私自离开陪诊区域，并且必须听从医护人员的指挥和安排。 9. 不准解释就诊者病情。医疗中常见“同病异治”“异病同治”的情况，陪诊师不做解释。 10. 不准迟交或擅自删改医疗记录或其他相关文件，必须在规定的时间内完成相关工作。

表 C.1 （续）

五、陪诊师的沟通技巧

一、沟通原则

1. 尊重就诊者和其家属的意愿和需求，谨慎发声，尽量不将自己的个人观点强加到他们身上；
2. 充分倾听对方讲述，准确把握对方陈述问题的核心，及时澄清对方的疑虑，尽快消除顾虑，使对方信任你；
3. 对医护人员尊重，不干涉医护工作，如需取得信息或者帮助时，应该尽可能的让医护人员帮助你；
4. 回应公司的要求和期望，确保自己的工作能够达到要求，同时与公司保持良好的沟通，不断反馈提出自己的建议和意见；
5. 保护患者隐私，对不适当披露患者受众的行为采取反对措施。

二、沟通技巧

1. 用清晰、简明和明确的语言来表达自己的观点，尽量避免情感上的争执和冲突；
2. 在沟通过程中，尽量保持平静和冷静，避免情绪激动；
3. 在与就诊者、家属交流时，采取开放性的态度，逐渐建立信任关系，帮助他们自发地提出他们面临的挑战，便于更好地协助他们应对；
4. 在与医护人员的交流中，尽量了解并理解医护人员在很多医疗环境下所面临的压力，及时和他们沟通及协助，让工作更加顺畅；
5. 与公司沟通时，建立有效的双向沟通，聆听公司的意见和期望，及时返回工作结果和反馈，为公司调整和决策提供支持。

附录 D

(资料性)

就诊者的心理护理

就诊者的心理护理 D.1

表 D.1 就诊者的心理护理

就诊者分类	心里特点	护理方法
急重症病人	面临生命威胁，在心理方面会出现高度紧张和恐惧感，恐惧、悲哀、绝望等消极情绪会加重病情。	1. 增强就诊者的安全感。细心照顾，及时给予帮助、贴心关怀。 2. 增强就诊者的信任感。正面积积极的心理暗示，给予安慰、支持、鼓励、疏导，减轻就诊者的精神压力。
慢性病病人	因对疾病的病因、预后不明确或过分担忧；对机体具有威胁性的特殊检查不理解或不接受；某些疾病的临床表现。导致就诊者沮丧、焦虑、甚至多疑、易怒。	1. 满足就诊者的合理需要。 2. 增强就诊者的心理能力。 3. 沟通交流中注意尊重个体独立性，做到礼貌、得体、舒适。
常规就诊者	1. 焦虑：就诊者可能会感到紧张或不安，担心自己的身体状况，或担心就诊结果会是不好的。 2. 恐惧：面对未知的情况，就诊者可能会感到害怕，害怕自己可能面临的各种后果。 3. 羞耻感：就诊者可能会感到不舒服或难堪，因为必须让医生或护士对自己进行体检或询问个人健康问题。 4. 希望：就诊者可能会希望医生能够提供解决方案，缓解疾病或症状。	每个人由于先天的素质、后天的教育、个人的成长环境、生活环境、社会经历、社会文化背景和主观能动性等方面的差异，形成自己独特的个性。陪诊师应根据每个人对疾病的认知及情绪行为对其针对性的心理护理。 1. 建立信任关系：与就诊者建立良好的关系，让就诊者感到信任和放心。 2. 给予情感支持：给就诊者提供情感上的支持，让他们感到被关心和关注。 3. 给予信息支持：与就诊者分享有关就诊过程、诊断结果和治疗方案的信息，让就诊者有所准备和了解。 4. 加强沟通：与就诊者和医护人员之间进行有效的沟通，协助就诊者和医护人员衔接。 5. 鼓励就诊者积极参与：鼓励就诊者积极参与治疗和康复的过程，让他们感到自己有责任和能力参与他们自己的健康顾虑。

附录 E
（规范性）
轮椅使用操作标准

轮椅使用操作标准 E. 1

表 E. 1 轮椅的使用操作标准

类目		操作内容	目的/服务话术
功能演示	例行检查	1. 轮胎：轮胎完好，胎压充足，轮辋钢丝无变形。 2. 座椅：座椅稳固可以承重；椅背完好，安全带可以使用。 3. 驻立刹车：刹车性能良好。 4. 脚踏板：脚踏板无松动。	目的：定期检查、保养轮椅，使轮椅处于完好备用状态，确保乘坐安全。
轮椅推行 服务操作	轮椅推行	推轮椅过程中，要注意观察道路情况，随时注意就诊者的反应并与其交流，询问老人有无不适，说明前进方向。	话术：先生/女士，我们要准备走了，您坐稳扶好。
	过障碍物	一握二踩后杠杆越过障碍抬后轮，并提前告知就诊者。	话术：先生/女士，这边有个障碍物，可能有点颠，您坐稳扶好，放松就好。
	上坡操作	确认入座系好安全带，叮嘱就诊者身体前倾，防止后翻。	话术：先生/女士，您身体稍稍向前倾，我们准备上坡了，您坐稳扶好。
	下坡操作	下坡操作 （1）确认：协助就诊者入座系好安全带，指导就诊者扶好扶手，头部肩部向后靠； （2）倒退：双手握住把手，倒退轮椅，后退下行并观察后方； （3）观察：控制速度，观察就诊者反应，以免其感到不适或发生意外。	话术：先生/女士，您的头和背向后靠，握紧扶手。
	进/出电梯	进电梯：背向电梯门，后退进电梯；陪诊师在后，轮椅在前。 出电梯：背向电梯门，后退出电梯；轮椅在前，陪诊师在后。	话术：先生/女士，我们要准备进/出电梯了，您坐稳扶好。

注意事项：

1. 根据室外温度情况适当增加衣物、盖被（或者毛毯），避免就诊者着凉。
2. 协助坐入轮椅和下轮椅时，注意制动车闸，防止轮椅滑动导致就诊者摔倒。
3. 推轮椅时速度要慢，并随时观察就诊者表现和感受，如感觉疲乏或不适，要就近休息或尽快返回。
4. 下坡时要减速，叮嘱就诊者头和背往后靠，并抓紧扶手；过门槛时翘起前轮避免过大震动。
5. 遇到障碍物或拐弯时，陪诊师要提前告知，保证就诊者安全。

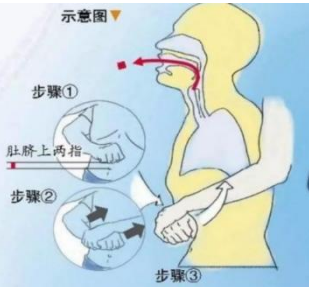
附录 F

(资料性)

急救知识

海姆立克急救法见表 F.1

表 F.1 海姆立克急救法

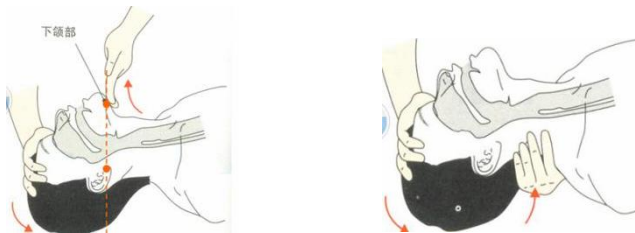
操作步骤	操作方法
确定急救方法	评估病人意识、身形情况，选择正确的海姆立克手法。
实施海姆立克急救法 	立位腹部冲击法： (1) 施救者站在病人身后，双臂从腋下向前伸环抱病人。 (2) 一手握拳，拳眼朝内，放置于腹部正中肚脐上两横指处，另一手包住拳头，双手向内、向上快速有力冲击，反复实施。 (3) 提醒病人低头张口，便于异物排出。
	卧位腹部冲击法： (1) 先使病人仰卧，头偏向一侧。 (2) 两腿分开骑跨在病人髋部两侧。 (3) 一手掌根置于病人肚脐上方两横指处，两手掌根重叠，十指相扣，用掌根向内、向上连续冲击。 (4) 检查口腔是否有异物被冲出，将其取出。
判断救护效果	观察异物排出情况和病人反应

注：海姆立克急救法（Heimlich Maneuver）又叫海氏冲击法，是美国医师亨利海姆立克 1974 年发明的一套利用肺部残留气体，形成气流冲出异物的急救方法。施救时利用冲击腹部-膈肌下软组织，产生向上的压力压迫两肺下部，从而驱使肺部残留空气形成一股气流，这股带有冲击性、方向性的长驱直入于气管的气流，就能将堵住气管、喉部的食物硬块等异物驱除，使人获救。

海姆立克急救法虽卓有成效，但也可能带来一定危害，如：肋骨骨折、腹部或胸腔内脏的破裂、撕裂及出血等，故除非必要时，一般不随便采用此法，尤其是对老年人。

院外心肺复苏术操作见表 F. 2

表 F. 2 心肺复苏术操作

操作步骤	操作方法
评估环境	环顾四周，解除不安全因素，确保环境安全，必要时做好自身防护。
评估意识	拍打病人双肩，对其双耳大声呼叫，观察有无反应。不要摇晃病人。
启动抢救程序	判断病人无意识，立即大声呼叫家属或呼喊邻居帮忙救人，并尽快拨打 120 急救电话，详细说明地址、电话及就诊者的病情。
评估呼吸	观察胸廓起伏情况来判断有无呼吸或有效呼吸，时间不超过 10 秒。
安置体位	使病人去枕、仰卧于地面或硬板床上。
	病人身体无扭曲，双上肢放于身体两侧，解开衣领裤带，暴露胸壁。
胸外心脏按压	定位两乳头连线的中点。
	双手掌根重叠置于按压部位。
	手指抬离胸壁，两臂伸直，肩、肘、腕关节呈一条直线，利用上半身的重量垂直向下按压。避免按压间隙倚靠在病人胸壁。
	 按压频率 100~120 次/分，成人按压深度 5~6 厘米，进行 30 次按压。
开放气道	检查口鼻腔，清除分泌物，有假牙要取下。
	仰面抬颌法：将一手小鱼际置于病人前额，使头部后仰，另一手食指和中指置于下颌骨骨性部分向上抬颌，使下颌尖、耳垂的连线与地面垂直。头部后仰法：施救者位于病人头部一侧，一只手将病人颈部托起，另一只手放于病人的额部并使头向后仰伸。注意不要仰伸过度引起伤害。 
人工呼吸	捏住病人鼻孔

	正常吸一口气，将病人的口完全包住，吹气，时间大于 1 秒；吹气完口唇离开，并松开捏鼻的手，使气体呼出。吹气时余光看胸廓是否有起伏，不要大力吹以防过度通气。 
	再重复吹气一次。（胸外按压和人工呼吸比例是 30:2）
五个循环 CPR	进入下一个循环的胸外心脏按压 → 开放气道 → 人工呼吸
判断复苏效果	五个循环后判断呼吸、脉搏是否恢复，面色、口唇是否由苍白青紫变红润。未恢复再次进行五个循环的按压/通气，直到复苏成功或等到急救医护人员到达现场。

附录 G

（资料性）

陪诊安全承诺书

尊敬的 xx（合作方）：

为了确保陪诊服务的安全、规范和可靠，我司郑重承诺：

一、严格遵守陪诊规范

我司的陪诊服务人员在提供陪诊服务期间，绝对不会私自将患者带离服务医院。我司深知医院是为患者提供专业医疗服务的场所，患者的治疗和康复需要在医院的专业环境和医生的指导下进行。我司的陪诊人员将始终以患者的健康和安全为首要考虑，严格遵守医院的规定和陪诊服务的流程。

二、坚决杜绝引导患者到别处就诊

我司承诺，陪诊服务人员不会以任何理由引导患者到其他非指定的医疗机构就诊。我司尊重患者的选择权和医院的专业判断，不会进行任何不当的引导行为。我司将全力协助患者在服务医院内顺利完成就诊过程，为患者提供准确的医疗信息和建议，帮助患者做出明智的决策。

三、责任承担与赔偿

如果发现我司的陪诊服务人员有私自将患者带离服务医院或引导患者到别处就诊的行为，我司将承担所有由此产生的责任。我司将积极配合贵公司及相关管理部门的调查和处理，采取一切必要措施，最大限度地减少对患者和贵公司的损失。

若因上述不当行为给贵公司造成损失，我司将全额赔偿贵公司的损失，包括但不限于经济损失、声誉损失等，我司将以最快的速度进行赔偿处理，确保贵公司的权益得到充分保障。

四、持续监督与管理

为了确保承诺的有效履行，我司将建立严格的监督和管理制度。对陪诊服务人员进行定期的培训和教育，强化其的职业道德和责任意识。加强对陪诊服务过程的监督和检查，及时发现和纠正任何不当行为。同时，我司欢迎贵公司和社会各界的监督，如有任何问题或投诉，我司将及时处理并给予满意的答复。

我司深知陪诊服务的重要性和责任重大，我司将始终以诚信、专业、负责的态度为贵方和患者提供优质的陪诊服务。我们郑重承诺，严格遵守本承诺书的内容，如有违反，愿意承担一切法律后果。

承诺方：

法定代表人（签字）：

[具体日期]

附录 H

（资料性）

陪诊人员服务培训承诺书

尊敬的 xxx（合作方）：

为了确保陪诊服务的高质量和专业性，本公司郑重承诺，对于招收的每一位陪诊人员，都开展过严格开展全面的岗前培训，并持续进行培训工作，以切实提升陪诊人员的服务技能和职业素养。

一、培训方向&内容

1、专业医疗知识：包括常见疾病的症状、治疗方法、就医流程等，使陪诊人员能够在陪诊过程中为客户提供准确的医疗信息咨询和建议；

2、服务沟通技巧：教导陪诊人员如何与患者进行有效的沟通，倾听客户需求，解答客户疑问，给予客户心理支持和安慰；

3、服务仪容礼仪：培养陪诊人员良好的服务礼仪，做到仪表整洁、举止得体、语言文明，为客户提供优质的服务体验；

4、应急处理能力：培训陪诊人员在遇到突发情况时的应急处理方法，如客户身体不适、病情变化等，确保客户的安全和健康。

二、培训方式&方法

1、理论讲授与实践操作相结合：通过自身从业人员及项目负责人的专业的理论授课，让陪诊人员掌握扎实的专业知识和服务技能；同时，安排相关的实践操作环节及陪跑带教，让陪诊人员在实际陪诊过程中不断提升自己的服务能力。

2、案例分析与复盘复训：通过分析实际陪诊案例，让陪诊人员学习成功经验和吸取教训；组织复盘及复训，就服务中出现的情况及问题进行归纳总结，优化解决办法，并定期及不定期复训，不断强化陪诊人员服务意识，巩固及提升服务能力。

3、定期考核与评估：对陪诊人员进行定期的考核与评估，对于服务质量出现问题的陪诊人员进行复训、复核或警告，甚至清退，已报账服务团队始终处在积极向上和热心服务的状态，并保持专业服务水平。

三、培训导师专业性

我司培训导师均为具备执业医师资格或护士执业资格的专业人员，且工作经验丰富，熟悉行业规范、服务规则、统筹服务过全国过千份订单，培训过超百名陪诊及相关服务人员。

四、培训效果保证

1、每位新陪诊人员在完成岗前培训后，必须通过严格的考核，考核合格后方可上岗为客户提供服务。

2、我司将对上岗后的陪诊人员进行定期的跟踪和评估，持续关注他们的服务质量和客户满意度，及时进行培训和辅导，确保陪诊服务始终保持高水平。

我司深知，陪诊服务关系到客户的健康和安全，责任重大。因此，我们将始终秉持专业、负责、诚信的服务理念，认真履行培训承诺，为客户提供优质、高效、贴心的陪诊服务。

特此承诺！

[公司名称]

[具体日期]

附录 I

(资料性)

客户隐私保护承诺书

尊敬的客户：

感谢您选择我们的家庭陪诊服务。我们高度重视您的个人隐私及信息安全，并承诺对您的信息进行严格保护。为明确我们的隐私保护措施，特此作出如下承诺：

一、信息收集及使用

我们仅收集与服务相关的必要信息，包括但不限于您的姓名、联系方式、病情信息等。

所有收集的信息将严格用于为您提供更优质的服务，不会用于其他商业目的。

二、信息保护措施

数据存储与加密：您的信息将被妥善保存在我们安全的数据库中，并采取加密技术保护，以防未经授权的访问、篡改或泄露。

信息访问控制：仅授权的工作人员（如陪诊人员、客服人员）可接触您的信息，且所有相关人员均签署保密协议。

安全监控：我们会定期检查系统安全，并采取措施防止信息泄露、损坏和滥用。

三、信息使用与共享

您的个人信息不会在未征得您明确同意的情况下共享给任何第三方，除非法律法规另有规定。

在必要时（如协助医疗机构就诊），我们将事先告知并征得您的同意后，分享您的必要信息。

四、客户权利

查阅与更正：您有权随时查阅和更正您的个人信息，如有更改需求请及时告知我们。

撤回同意：如您不再希望我们继续保存或使用您的信息，可随时联系我们申请撤回。

五、信息销毁

服务完成后，我们将根据法律要求及公司政策，对您的个人信息进行归档或销毁，确保不保留任何不必要的客户信息。

六、责任声明

我们承诺为您提供最优的隐私保护服务，如因我们未尽信息保护义务导致信息泄露，我们将承担相应法律责任。

再次感谢您的信任与支持，若您有任何隐私保护方面的疑问或需求，请随时联系我公司客服。

特此承诺！

[公司名称]

[具体日期]

附录 J

(资料性)

陪诊客户满意度调查问卷

尊敬的客户：

为了提升我们的服务质量，为您和其他客户提供更贴心的服务，诚挚邀请您对我们的家庭陪诊服务进行反馈。感谢您的宝贵时间与支持！

1、基本信息

您的姓名：_____

陪诊服务日期：_____

陪诊师姓名：_____

2、满意度评分（请打分，1 分为非常不满意，5 分为非常满意）

2.1 服务态度（陪诊师是否热情、礼貌，能耐心解答您的问题）

评分：1 2 3 4 5

2.2 专业能力（陪诊师是否具备专业知识，能有效协助就诊）

评分：1 2 3 4 5

2.3 沟通效果（陪诊师是否能与医生、护士等顺畅沟通，传达您的需求）

评分：1 2 3 4 5

2.4 服务规范（陪诊师是否遵守服务标准，准时到达，按流程执行）

评分：1 2 3 4 5

2.5 隐私保护（陪诊过程中是否有效保障您的隐私信息）

评分：1 2 3 4 5

2.6 整体服务满意度

评分：1 2 3 4 5

3、开放性问题

3.1 您对陪诊师的服务有什么特别满意的地方吗？

答：_____

3.2 您对本次陪诊服务是否有不满或改进意见？

答：_____

3.3 您是否愿意再次选择我们的陪诊服务？

A. 是 B. 否

3.4 其他建议或反馈：

答：_____

感谢您的反馈！

我们会认真阅读您的意见并进行服务改进，如需进一步联系您，将通过以下联系方式联系您。如有疑问请随时致电我们的客户服务中心。

签字：_____

日期：_____

参考文献:

- [1] 《福建省医疗护理员培训》
- [2] 《2020 版心肺复苏指南》
- [3] 《基础护理学》——人民卫生出版社第 6 版
- [4] 《病患陪护》——中国劳动社会保障出版社
- [5] 《病患陪护员》——浙江大学出版社
- [6] 《医疗卫生人员服务行为规范》