

中国健康管理协会团体标准

T/CHAA 000—2021

健康服务通用要求

(工作组草案)

General requirements for health service

2021-00-00 发布

2021-00-00 实施

中国健康管理协会发布

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 6

中国健康管理体系

前言

本标准按照 GB/T 1.1 给出的规则起草。

本标准由中国健康管理协会学术部归口。

本标准起草单位：中国健康管理协会人才发展委员会、中国健康管理协会少年儿童健康管理分会、.....。

本标准主要起草人：陈贤义、苑立新、.....。

健康服务通用要求

1 范围

本标准提出了健康服务项目设立的宗旨、管理的原则、管理的要素以及工作过程与组织管理方面的相关要求。

本标准适用于健康服务机构对健康服务项目的设立与管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

《健康产业统计分类（2019）》 国家统计局令第 27 号

《健康管理职业导论》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

健康服务 Health Service

是组织和顾客之间，围绕确定的健康目标，遵照约定的服务执行方案开展的一系列服务交付活动过程。

3.2

健康服务项目

组织对外宣传和提供的，有明确健康维持和/或促进功效和具体组织与执行方案的健康服务管理单元。

4 健康服务项目设立的基本要求

4.1 健康服务项目设立的宗旨

4.1.1 健康服务项目的设立与执行和管理应该以**服务全方面，生命全周期**为基本宗旨。

4.1.2 可以依托单一健康服务技术、某一方面的健康需求或者是健康服务的某一环节设立和开展健康服务项目。

4.1.3 推荐开展以服务对象为核心的综合健康服务项目，有效发挥基于被服务对象健康状况全面把控对健康服务方案制定和健康服务目标达成的关键支撑价值。

4.2 健康服务项目设立的基本原则

4.2.1 健康服务项目的设立、传播、实施和改进都应该以被服务对象的人身安全和精神健康以及财产安全作为底线原则，且宜通过管理或技术手段的导入实现更高的安全保证水平。不可：

- 违背法律、法规和行业行政管理规则的相关强制性要求开展健康服务活动；
- 夸大宣传、非法使用标志标识、跨范围提供医疗服务；
- 使用没有共识、没有证据支撑、没有标准的干预措施和干预策略开展健康服务项目；

4.2.2 健康服务项目从交付组织角度出发，其设立、传播、实施和改进应该重点考虑方案的可遵从性，包括：

——考虑消费者自身的生活与工作习惯、结合社会及周边环境的影响，从时间、经济、舒适三个方面持续不断的分析和调整服务方案的干预策略；

——应该尽可能地实现服务的可视化，如采用服务蓝图技术进行服务的直观展现、使用周期性报告方式进行过程展现、使用现代信息通信技术实现服务能力的伴随；

——以健康目标达成度作为相应的评价指标，进而保障顾客的服务参与度；

4.2.3 健康服务项目从管理控制角度出发，其设立、传播、实施和改进应该充分考虑方案对健康服务目标不断逼近的迭代过程，应包括：

——科学、客观、完整的过程和结果监测与评估方法和系统，并正确开展；

——有效的调整与变更工作机制，保证迭代过程的正确开展和高效开展；

——迭代机制对内、对外的明确告知。

4.3 健康服务项目描述信息的(必备/基本)要求

4.3.1 服务名称应该体现服务本身的功效和方法，描述上应该与行政管理和产业认知保持一致。

4.3.2 服务说明应该明确服务的目标、服务过程、干预方法、主要器材、服务周期、结果承诺与监督机制。

4.3.3 服务蓝图应该与服务交付过程一致，并能够被消费者方便获得，服务提供者应做到准确记忆和正确贯彻。

4.3.4 服务干预技术应该有产业共识或研究数据作为支撑，不可追求宣传上的新奇特而引入不安全的干预技术。

4.3.5 服务方案除对服务目标和服务策略等执行要素进行说明外还应该对服务过程中不确定的内容给出明确描述，并说明其可能的反复情况和不可改变的因素。

5 健康服务项目服务过程的基本要求

5.1 健康服务项目传播与咨询要求

5.1.1 宜结合线上渠道，正确有效的开展健康服务项目的宣传工作。

5.1.2 传播和咨询的相关内容应该与服务方案保持一致，不可夸大或违规进行服务宣传。

5.1.3 应配置合适数量和能力的咨询人员或能力对外提供个性化的健康服务项目咨询应答服务。

5.2 健康服务的需求收集与目标确认要求

5.2.1 健康需求的收集应该全面、客观，不应进行过度引导。

5.2.2 健康目标的确认应该与健康需求形成呼应，并形成书面化、条目化的记录。

5.2.3 健康服务目标的描述应该科学规范，宜参照社会公用的术语体系进行。

5.3 健康服务的执行方案确定与收费要求

5.3.1 健康服务执行方案的策略选择应该成熟有效。

5.3.2 确定的服务方案应该逐条和被服务对象确认。

5.3.3 服务方案应包括如下内容：服务名称、健康需求、个体情况、服务目标、服务过程和服务方法、设施器材的规格说明、服务总额和明细、服务风险提示和异常处置条款。

5.3.4 服务方案应采用可信、可靠的书面或电子方式进行记录，并在参与方间同等效力的留存。

5.3.5 服务收费应该开具正规发票，不宜收取交付周期超过3个月的预付款，可采取会员方式建立长期服务关系。

5.4 健康服务的组织与实施要求

- 5.4.1 应对服务过程的相关资源做到充分的准备和演练，对服务过程的接触要点形成清晰记忆。
- 5.4.2 服务过程应该做到正确、高效的信息传递，保证服务过程的流畅。
- 5.4.3 对服务能力奇点应做到充分的准备，并在执行过程中有效的督导和补救。
- 5.4.4 宜对服务过程建立永久可信记录，内容包括：人员、过程、方法、资源和结果等信息。
- 5.4.5 服务过程应该始终贯彻安全意识、客户中心意识、形成亲切友好和客观专业的服务交付过程。
- 5.4.6 应安排服务过程的协调人员，负责服务过程的异常处置。
- 5.4.7 服务过程应该时刻关注和贯彻安全意识，尤其重视医疗边界问题，不越界传播和开展医疗服务。

5.8 健康服务的完结与退出要求

- 5.6.1 服务过程应该有成熟的完结评价方法和退出标准
- 5.6.2 服务的完结应该以完结评价结果的形成及目标达成的认可作为依据
- 5.6.3 服务完结应该得到被服务对象的书面确认
- 5.6.4 服务完结并不意味着健康需求的终止，应该正确告知被服务对象及相关方关于健康状态的维持周期、保持方法、危险因素、监测方法等相关信息
- 5.6.5 服务机构宜与被服务对象建立持续的健康信息采集和监测通道，并依据可信数据持续进行健康服务项目的健康效益评估工作

5.9 健康服务的问题处置与监督

- 5.9.1 应该释放异常事件处置的权限，努力做到问题事件的第一时间现场解决，并提供相应的资源以支持异常问题的安全、有效解决
- 5.9.2 督导人员应该对服务过程的问题事件及处置情况做到全面掌握，并积极推动服务方案的完善和组织宣贯
- 5.9.3 服务问题和投诉的收集应该有多种的渠道，并且宜开展多种形式的服务问题和改进需求的主动收集行动

6 健康服务项目组织与管理的基本要求

6.1 健康服务项目的管理组织要求

- 6.1.1 健康服务项目应该有管理和交付两级的组织单元，管理单元负责项目的设立、资源的供给和执行的评价，执行单元负责方案的设计、业务的推广、资源的准备、过程的组织、质量的控制、方案的改进。
- 6.1.2 健康服务项目应建立产品定义、执行体系和实施要求三级标准，分别用于指导和约束服务宣传、服务组织和服务交付工作。

6.2 健康服务项目的服务资源管理要求

- 6.2.1 对健康服务的投入资源应该建立完整的台账管理制度，资源的在库数量和使用情况应该做到及时、准确的跟踪，对资源的采购入库、使用规程及维护与报废应采用“标准”的形式开展质量管理
- 6.2.2 在投入品的选择上应该充分考虑专业性、先进性、客户友好性等质量特性，有效的助力服务方案专业能力和客户立场的充分表达
- 6.2.3 健康服务项目的执行方案、管控方法及相关工具等无形资产宜通过知识产权的相关手段进行保护；
- 6.2.4 健康服务的相关工作人员应不断学习健康服务的相关知识，宜通过注册方式维持自身能力提升的档案记录；

6.2.5 健康服务开展的环境选择与布置应该以健康服务目标达成为出发点,考虑健康服务对象的适应性、依从性、舒适性和安全性等因素。

6.2.6 对于协作服务内容,应该建立导入、执行和评价标准体系,并做到有效落实

6.2.7 对于协作内容应该建立有效的信息沟通机制,保证对相关内容执行情况的有效管控

6.2.8 宜采用信息技术的手段,全面、深入、持续的采集和留存健康服务的过程数据,并通过分析和展现实现管理信息在服务过程和管理过程中的有效应用。

6.2.9 服务过程相关信息的采集、存储和使用应该符合信息安全领域相关规定并得到消费者认可

6.2.10 应该建立起成熟的业务连续性保障体系,相关的能力应该在服务宣传、服务承诺中有明确的体现

6.3 健康服务项目的服务评价与创新管理要求

6.3.1 服务项目的评价应该定期开展,宜针对每一次服务,形成即时的服务评价反馈;

6.3.2 服务评价应同步考虑服务供给和服务感知的两个方面,并结合内部的过程数据和外部的产业监测数据开展;

6.3.3 应针对不同层级的服务方案持续的开展服务创新,并形成层级间的有效联动;

6.3.4 服务创新应该科学、可信(有效)、安全,不能盲目追求新奇特。