ICS号

中国标准文献分类号

中国健康管理协会 发布

2023年10月10日提交

陪诊从业人员基本知识和技能标准

中国健康管理协会团体标准

T/CHAA XXX—XXXX

Basic knowledge and skill standards for

accompanying medical practitioners

**目 次**

[前 言 1](#_Toc62567750)

[1 范围 2](#_Toc62567751)

[2 规范性引用文件 2](#_Toc62567752)

[3 术语和定义 2](#_Toc62567753)

[3.1 陪诊 2](#_Toc62567759)

[3.2 陪诊服务 2](#_Toc62567760)

[3.3 陪诊从业人员 2](#_Toc62567761)

[3.4 基本要求 3](#_Toc62567759)

[3.5 任职要求 3](#_Toc62567760)

[3.6 专业知识 3](#_Toc62567761)

[3.7 专业技能 3](#_Toc62567759)

[3.8 专业技能培训 3](#_Toc62567760)

[3.9 专业能力评价 3](#_Toc62567761)

[4 能力要求 3](#_Toc62567754)

[4.1 基本要求 3](#_Toc62567759)

[4.2 基本条件 4](#_Toc62567760)

[4.3 任职条件 4](#_Toc62567761)

[5 专业知识与技能 4](#_Toc62567758)

[5.1 比重 4](#_Toc62567759)

[6 专业能力培训 5](#_Toc62567758)

[6.1 培训内容设置 6](#_Toc62567759)

[6.2 培训质量控制 7](#_Toc62567760)

[7 专业能力评价 7](#_Toc62567758)

[7.1 评价考核设置 8](#_Toc62567759)

[7.2 评价考核要求 8](#_Toc62567760)

[7.3 成绩评定 8](#_Toc62567760)

[7.4 证书管理 8](#_Toc62567760)

# 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。

本文件由中国健康管理协会提出并归口。

本文件起草单位：中国健康管理协会保险服务分会、深圳晟保健康科技有限责任公司、太平洋健康保险股份有限公司北京分公司、安顾（中国）企业管理有限公司、上海抚理健康管理咨询有限公司、中保教育咨询（北京）有限公司、北京远盟普惠健康科技有限公司等。

本文件主要起草人：李州利、张新征、于飞、李露、思勇明、朱航、付丽娟、李晓煜、夏芳、刘文芳、王林等。

陪诊从业人员能力培训标准

1 范围

本标准规定了提供陪诊服务的从业人员的职业技能要求，明确了陪诊服务从业人员的能力的教育培训服务和能力评价行为。

本标准适用于陪诊从业人员的能力培训和评价，以及相关岗位聘用人员的参照。

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。

GB/T 28914—2012 成人教育培训工作者服务能力评价

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

陪诊（Accompanying diagnosis）：既陪同就诊，非本次就诊人员，陪同就诊人员在医学场所进行诊疗，并为就诊人员提供行为辅助服务称之为陪诊。

3.2

陪诊服务

在就医过程当中，由陪诊从业人员为就诊人员提供的不违反法律法规的行为辅助服务，以达到节省时间、节省体力、减轻家庭其他成员负担的目的，包括但不限于陪同就医服务、陪同治疗检查服务、代问诊服务、代取药物服务等。

3.3

陪诊从业人员

通过正规机构专业培训，具备陪诊服务能力，能提供陪诊服务的人员。

3.4

基本要求（General requirement）

陪诊从业人员应具备的职业道德操守与专业行为准则。

3.5

任职要求（Job requirement）

任职陪诊从业人员岗位应具备的资质条件。

3.6

专业知识（Professional knowledge）

陪诊从业人员在专业领域中需具备的专业理论知识。

3.7

专业技能（Professional skill）

陪诊从业人员在专业领域中需具备的服务工具、突发事件处理等专业技术和运用能力。

3.8

专业能力培训（Professional competence training）

为培养陪诊从业人员所提供的知识体系、理论内容及专业技术能力的学习过程。

3.9

专业能力评价（Professional competence evaluation）

为筛选优秀陪诊从业人员所设立的能力考评标准与考评办法。

4 能力要求

4.1 基本要求

4.1.1 爱心、细心、耐心。

4.1.2 遵纪守法、忠于职守。

4.1.3 严于律己，勤勉尽责。

4.1.4 尊重医护、遵守行业规范、维护医院就医秩序。

4.1.5 保护客户隐私和安全。

4.2 基本条件

4.2.1

具备陪诊从业人员的基本专业知识与技能。

4.2.2

具有陪诊从业人员培训与评价合格证书。

4.3 任职要求

4.3.1明确职业角色与职业行为规范，掌握陪诊流程和方法；

4.3.2 能对就医过程中的突发事件正确应对；

5 专业知识与专业技能

5.1 比重

表1 专业知识与技能比重

|  |  |
| --- | --- |
| 专业知识 | 占比 |
| 职业道德与岗位认知 | 3% |
| 医疗机构的基本常识 | 7% |
| 医疗保障构成及基本内容 | 5% |
| 必备基础医学知识 | 30% |
| 护理心理学 | 10% |
| 陪诊服务内容与流程 | 35% |
| 技能 | 占比 |
| 自助就医设备的使用 | 5% |
| 特定风险的急救 | 5% |

（第1页共1页）

表2 专业知识与技能

|  |  |
| --- | --- |
| 分类 | 细目 |
| 职业道德与岗位认知 | 陪诊的概念、陪诊从业人员的角色；  陪诊从业人员职业道德与行为准则；  相关法律法规概览 |
| 医疗机构的基本常识 | 医院分级体系、  中国医院及专科声誉排行榜、  常规医院服务流程、  常规科室及职能简介 |
| 医疗保障构成及基本内容 | 我国当前基础医疗保障形式、政策  异地就医、报销政策和查询方法  常见商业保险种类及理赔要求 |
| 必备基础医学知识 | 人体的结构与功能、  常见症状就诊科室选择、  安全用药知识、  常用体检项目的流程与内容、 |
| 护理心理学 | 人际沟通概述、  心理护理概述 、  不同患者的心理特点 |
| 陪诊服务内容与流程 | 门诊就诊陪诊实物  代取药物实物  化验检查陪诊实物  输液注射陪诊实物  门诊手术陪诊实物  代问诊实物  特殊人群的陪诊  风险规避方法与免责协议签署 |
| 自助就医设备的使用 | 自助挂号、自助预约、自助取报告、自助取片 |
| 特定风险的急救 | 心肺复苏急救法、海姆立克急救法 |

（第1页共1页）

6 专业能力培训

6.1 培训内容设置

表5 培训内容设置

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 培训内容 | 课时（60分钟/课时） | 培训方式 |
| 职业道德与岗位认知 | 1 | 线上 |
| 医疗机构的基本常识 | 2 | 线上 |
| 医疗保障构成及基本内容 | 2 | 线上 |
| 必备基础医学知识 | 10 | 线上 |
| 护理心理学 | 3 | 线上 |
| 陪诊服务内容与流程 | 11 | 线上+线下 |
| 自助就医设备的使用 | 1 | 线下 |
| 特定风险的急救 | 1 | 线下 |

（第1页共1页）

6.2 培训质量控制

6.2.1 培训师资条件

6.2.1.1 医生、护士相关专业大学本科学历及以上。

6.2.1.2 经过陪诊从业人员培训并取得合格证书。

6.2.1.3 从事3年及以上医疗服务或1一年以上陪诊服务。

6.2.2 培训方式

采用“线上+线下”相结合的培训模式和多形式的教学体验。

6.2.2.1 线上学习

通过学习平台，在线学、练、答、考。

6.2.2.2 线下学习

采用现场面授，以案例切入融合理论与实践的培训模式 。

6.2.3 培训设施与设备

6.2.3.1 平台要求

具备直播和点播功能、支持ppt、视频、语音、文字等线上的多功能学习，支持屏幕分享/课件演示/音频同步。直播学习网络应保障流畅和稳定，能实现多人同步音视频。录播视频学习具备做笔记、提问答疑，评论交流等功能。

6.2.3.2 教室要求

应至少容纳人20人的学习，具有完善的教学设备体系（包括监控、投影仪、屏幕、麦克风）、白板、水笔等。

6.2.3.3 实习基地要求

二级以上甲等医院，有完备的自助就医系统。

7 专业能力评价

7.1评价考核设置

表6 评价考核设置

|  |  |
| --- | --- |
| 报考时间 | 无限制，预约式考试 |
| 考试时间 | 120分钟 |
| 考试形式 | 上机考试 |
| 考试内容 | 选择题+判断题 |
| 考试条件 | 完成全部理论和能力学习课程 |

（第1页共1页）

7.2 评价考核要求

7.2.1 考试为预约式考试，在完成全部理论和能力学习课程后方可预约。

7.2.2 考试应遵循考场须知，按照考试管理制度严格进行。

7.3 成绩评定

成绩评定为A，B，C，三档，其中A，B，为通过，C为不通过。

注：成绩A分数段为：85-100分；

成绩B分数段为：75-84.5分；

成绩C分数段为：74.5分以下；

7.4 证书管理

7.4.1 证书获取

考核成绩B以上者，获得相应级别的数据分析师能力评价合格证书。

7.4.2 证书时效

有效期五年。

7.4.3 证书审核

五年一次，完成陪诊从业人员培训的继续教育并测试合格。

7.4.4 证书查询

证书由中国健康管理协会统一管理，可在协会中心网站进行查询。