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。