

团 体 标 准

T/CWEMS 0030—2025

健康陪诊服务规范

Standards for Patient Health Companion Services

2025-06-18 发布

2025-07-18 实施

中国水利电力医学科学技术学会（CWEMS）简称“中国水电医科会”，是国家卫生健康委员会业务主管、中华人民共和国民政部登记管理的全国性社会团体。贯彻落实《国家标准化发展纲要》“大力发展团体标准...要围绕健康生活和健康产业，建立健康标准，优化健康服务”的文件精神，及《“十四五”卫生健康标准化工作规划》（国卫法规发〔2022〕2号）的任务要求，立足大卫生大健康，构建以人民健康为中心的大标准体系，聚焦新技术、新业态、新模式，制定团体标准，满足市场需要，推动大健康产业标准化工作，是中国水电医科会的重要工作内容之一。

中国水电医科会团体标准按《中国水利电力医学科学技术学会团体标准管理办法（试行）》（医科会[2020]1号）进行制定和管理。

在本团体标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料寄给中国水电医科会，以便修订时参考。

地址：北京市西城区白广路二条一号

网址：[www.cwems.org.cn](http://www.cwems.org.cn)

邮政编码：100761 电话：010-63415301 传真：010-83542900

## 目次

前 言 .....	111
1 范围 .....	4
2 规范性引用文件 .....	4
3 术语和定义 .....	4
4 服务原则 .....	4
5 基本要求 .....	5
6 人员要求 .....	5
7 服务流程 .....	7
8 服务内容 .....	8
9 服务要求 .....	9
10 应急处理与风险管控 .....	11
11 检查与服务质量评价 .....	12
12 争议与投诉处理 .....	12
13 不合格服务处置和服务改进 .....	12
附 录 A .....	13
附 录 B .....	14
参 考 文 献 .....	15

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国水利电力医学科学技术学会提出并归口。

本文件起草单位：青岛大学附属医院、北京大学第一医院、青岛兔兔陪伴科技有限公司、四川大学华西医院、上海交通大学医学院附属瑞金医院、南京大学医学院附属鼓楼医院、浙江省人民医院、山东第一医科大学第一附属医院（山东省千佛山医院）、中国人民解放军陆军军医大学第二附属医院、宁波大学附属第一医院、山东第一医科大学附属省立医院（山东省立医院）、内蒙古医科大学附属医院、山东大学齐鲁医院（青岛）、青岛市市立医院、青岛市标准化研究院。

本文件主要起草人：翁韵琦、房洪军、陈坤英、万智、李贤华、潘涛、袁方、乔建红、余江、谢浩芬、黄世廷、乔峤、袁英、刘杰、赵树民、朱晓成。

# 健康陪诊服务规范

## 1 范围

本文件规定了健康陪诊服务的术语和定义、服务原则、基本要求、人员要求、服务流程、服务内容、服务要求、应急处理与风险管控、检查与服务质量评价、争议与投诉处理、不合格服务的处置和服务改进。

本文件适用于为客户提供陪诊服务的组织。

本文件可作为陪诊服务质量合格评定的参考依据。

## 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。

GB 3096 声环境质量标准

GB 13495 消防安全标志

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

GB 50763 无障碍设计规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 健康陪诊服务 Patient Companion Services

健康陪诊服务通常是指由非客户亲友的第三方，为方便客户就医而提供的服务，应当建立以客户为中心的组织体系、管理体系、质量体系、服务体系等，满足客户实际需求，确保服务质量，提升就医体验和满意度。

### 3.2

#### 健康陪诊顾问 Patient Companion Consultant

健康陪诊服务人员通常是指经过系统健康理论知识学习、专业技能培训，考核合格并获得相关技能证书的工作人员。他们为客户提供诊前咨询、就医全程陪同、沟通协助、医嘱传达、信息整理及心理情感支持等全流程陪诊服务。

## 4 服务原则

### 4.1 以客户为中

建立以客户为中心的组织服务体系，始终将客户需求和利益放在首位，提供专业化、个性化、人性化的陪诊服务。

### 4.2 合法守规、诚信经营

遵守国家法律法规、管理条例及行为规范，坚持诚实守信原则，对客户不隐瞒、不欺骗，建立长期信任关系。

### 4.3 专业性与安全性

陪诊顾问应具备医疗卫生基础知识和急救技能，确保在陪诊过程中有效应对突发情况，保障客户安全。

#### 4.4 隐私保护

严格保护客户个人信息及病情隐私，未经客户同意不得泄露相关信息。

#### 4.5 尊重与理解

制定差异化陪诊服务策略，满足不同群体、不同疾病客户的需求。通过签署服务协议、知情同意书等机制保障各方权益。

#### 4.6 持续改进

从业机构应建立工作人员业绩评估与改进机制，不断优化服务流程、提升服务质量，同步建立内审机制，完善机构认证评价体系，并接受社会监督。

### 5 基本要求

#### 5.1 经营资质

从业机构应具有合法有效的经营资质。

#### 5.2 经营条件

从业机构应有与经营范围相适应的经营场所、设备设施及技能人员。

#### 5.3 场所要求

经营场所的环境、安全、卫生应符合GB 3096、GB 13495、GB/T 18883、GB 19085、GB 50763等标准要求。

#### 5.4 风险管控

应建立风险管控方案，内容至少涵盖：风险识别、防范措施、异常处理、客户身份识别等，并定期组织演练。

#### 5.5 职责管理

应制定文件化管理制度，明确各项管理职责，定期监督工作落实情况，保存相关记录。

#### 5.6 服务承诺

从业机构应对服务公开作出承诺，服务内容不得涉及医疗专业技术性工作。

### 6 人员要求

#### 6.1 员工管理

6.1.1 从业机构应建立人力资源管理制度。

6.1.2 应配备符合健康陪诊服务需求的员工。

6.1.3 员工须经培训考核合格后持证上岗，确保具备相应服务知识与技能。

6.1.4 应保证上岗员工身心健康。

6.1.5 管理人员应掌握机构规章制度和业务流程，具备相应管理经验。

#### 6.2 培训管理

6.2.1 应设立培训部门，配备专职或兼职培训师资以及专职管理人员。

6.2.2 应建立员工入职培训、技能培训等制度。

6.2.3 应健全健康陪诊服务培训体系，包括培训计划、大纲、教材等。

6.2.4 定期开展岗前、在岗培训，内容涵盖职业道德、行为规范、基础法律及安全卫生知识，以及陪诊服务专业知识与技能。

6.2.5 强化专业化培训，内容按职责和服务领域设置，包括常用医学知识、院感防控、心理疏导、医保报销政策等。

6.2.6 培训形式应包括课堂教学、岗位实操、专项强化、阶梯式再培训等，并实施考核与再考核。

6.2.7 培训体系应以岗位需求为导向，覆盖各岗位层级的岗前、在岗及再培训。

#### 6.3 健康陪诊顾问要求

##### 6.3.1 职业道德

6.3.1.1 遵守国家法律法规。

- 6.3.1.2 遵守机构规章制度，维护客户合法权益，树立行业良好形象。
- 6.3.1.3 爱岗敬业、诚实守信、尊重客户、注重效率，强化服务意识。
- 6.3.1.4 言行文明礼貌，保持品行端正、举止大方。
- 6.3.1.5 保护客户隐私及个人信息安全，严禁泄露客户病情及个人信息。
- 6.3.1.6 持续学习医学及健康知识，提升专业水平，提供优质陪诊服务。

### 6.3.2 行为规范

- 6.3.2.1 工作时穿着整洁、合体的工作服及工作鞋。
- 6.3.2.2 保持个人卫生，禁止浓妆艳抹，不得佩戴影响工作的饰品及随身物品。
- 6.3.2.3 尊重客户宗教信仰及风俗习惯。
- 6.3.2.4 详实记录工作内容及客户就诊情况。
- 6.3.2.5 服务态度热情、周到、耐心，与客户保持良好沟通。
- 6.3.2.6 禁止在服务期间刷视频、打游戏等娱乐行为。

### 6.3.3 技能要求

#### 6.3.3.1 沟通与协调能力

陪诊顾问应具备多主体间的有效沟通、协作及信息传递能力，并保持良好身心状态，推动正向职业发展。

- a) 精准评估客户基本信息，涵盖健康状况、社会家庭背景、心理特点及个性化需求，专注倾听客户诉求。
- b) 根据客户年龄、语言、文化层次匹配差异化沟通方式，清晰传递医疗程序与检查步骤，消除疑虑。
- c) 具备团队协作能力，协调解决诊疗问题，协助客户合理安排就医时间及预约事宜。
- d) 紧急情况下快速与医护人员沟通客户状况，提升处置效率；家属到场后精准完成信息传递与情绪安抚，防范医疗纠纷。

#### 6.3.3.2 急救知识与技能

陪诊顾问应掌握急救措施与应急处理能力，以应对突发健康问题，保障客户安全。

- a) 应急响应：第一时间发现客户紧急情况并通知就近医护人员。
- b) 急救操作：针对心脏骤停、呼吸困难、出血等情况，掌握体位摆放、心肺复苏（CPR）、自动体外除颤器（AED）使用、压迫止血等技能，在黄金时间内实施急救；
- c) 及时汇报：识别治疗期间的心电监护报警、微泵异常、输液故障、氧气中断等特殊状况，及时汇报医护。

#### 6.3.3.3 心理健康支持与疏导

陪诊顾问承担的不仅是身体陪伴，更需提供心理支持与疏导，这对客户整体陪诊及医疗体验具有重要作用。

- a) 情感支持与共情：应观察客户言行举止，及时识别情绪变化，通过积极关怀与情感支持缓解其心理压力。
- b) 语言疏导与认知干预：使用安慰性语言（如“您要加油，一切都会好的”）减轻焦虑，同时通过解释检查必要性及流程等方式开展认知疏导。
- c) 心理教育与决策支持：通过疾病知识及疗法科普，鼓励客户表达担忧，增强其主动参与医疗决策的能力。

#### 6.3.3.4 医疗设备操作与知识

陪诊顾问应熟悉常见医疗设备操作及相关知识，以保障服务质量与客户安全。

- a) 门诊自助设备：熟练操作自助挂号、取号、付费、检验报告打印、候诊签到等系统。
- b) 自动体外除颤器（AED）：确保环境安全，打开设备并按语音提示操作；暴露客户胸部皮肤，粘贴电极片；确认无人员接触后按下电击按钮。

c) 血压计：袖带缠绕上臂，底边距肘部2厘米，客户静息5分钟后测量；手动充气至标准压力或启动自动模式，记录收缩压/舒张压数值。

d) 血糖仪：清洁采血部位，插入试纸；采血后将血滴至试纸，读取并记录血糖值。

e) 耳温计：保持环境温度稳定，探头贴合耳道；左右耳分别测量，注意设备温度单位（℃/℉），确保读数准确。

#### 6.3.3.5 基础医疗知识

陪诊顾问应掌握基础医疗知识，以提升服务质量与应急处置能力。

a) 挂号指导：根据病情协助客户选择正确专科并完成预约。

b) 检查预处理：指导客户遵循医嘱，合理规划多项目检查顺序；严格执行检查后注意事项如空腹、饮水等）；

c) 报告管理：按报告出具时间及时取件；需解读结果的检查，协助客户安排复诊。

d) 疾病识别与处置：掌握高血压、糖尿病、冠心病等慢性病及心肌梗死、脑卒中等急症的症状体征与就医处置流程；对跌倒等非疾病性异常情况及时评估并呼叫医护。

e) 健康指导：根据客户病情提供饮食建议及基础健康教育。

#### 6.3.4 安全管理

##### 6.3.4.1 陪诊顾问招聘管理

严格按照招聘标准和流程开展陪诊顾问招聘，确保其具备职业道德、沟通能力、服务意识及相关医学知识和技能。应聘人员须通过背景调查，涵盖身份信息、学历、工作经历、健康状况等内容，确保信息真实且无不良记录。

##### 6.3.4.2 陪诊顾问培训管理

新入职陪诊顾问须接受全面岗前培训，内容包括规章制度、服务流程、行为规范、安全知识与应急处置，经考核合格后方可上岗。定期组织在职培训，持续提升服务水平与应急处置能力。

##### 6.3.4.3 陪诊顾问解聘管理

陪诊顾问若存在严重违反规章制度、失职、营私舞弊、不胜任工作、违反职业道德或被依法追究刑事责任等情形，机构有权解除劳动合同。应做好解聘文件存档，并对其服务过的客户信息进行删除及保密。

### 7 服务流程

#### 7.1 诊前咨询与预约

陪诊服务启动前，陪诊顾问应通过线上平台或电话与客户初步沟通，收集基本信息、病史及就诊需求。

##### 7.1.1 客户信息收集

详实记录客户姓名、年龄、性别、国籍、语言、联系方式等基础信息；初步评估健康状况，识别行动不便、语言障碍等特殊需求。

##### 7.1.2 病史采集

询问症状主诉、既往诊疗史（含过往病史、手术史、过敏史等），全面掌握医疗背景情况。

##### 7.1.3 就医需求评估

依据客户病情和实际需求，以客观科学原则推荐适宜的医院、科室及专家。陪诊顾问需综合考虑医院专科优势、专家擅长领域、医疗资源可及性等因素，通过查阅权威医学资料、参考专业医疗评价平台及结合服务经验，确保推荐合理性，避免利益驱动的不当推荐，并同步提供医疗资源背景信息。针对单病种客户，应开展专业就医机构分析以协助其选择合适医疗机构。

##### 7.1.4 诊前准备指导

与客户确认陪诊前准备事项，包括见面时间及地点、就诊时间提醒、所需携带材料及交通建议等。陪诊顾问需提前1个工作日发送就诊提醒及就医须知，重点提醒携带身份证、医保卡及既往检查报告，确保客户准备充分。

#### 7.1.5 挂号服务

根据客户需求，提供代办预约挂号服务，或协助客户通过医院官方渠道自主完成；合理规划就诊时间，减少等候时长。

### 7.2 就医建议与规划

了解客户基本情况后，陪诊顾问应为其提供专业就医建议与规划，保障就医流程高效有序。

#### 7.2.1 病情分析

根据病史及当前症状开展初步病情分析，帮助客户了解健康状况。陪诊顾问需与客户深入交流，通过模拟门诊问诊流程协助其梳理就诊目的与期望。

#### 7.2.2 就医路径规划

结合客户对就诊机构及专家的需求，规划涵盖就诊时间、检查项目、治疗流程等内容的最优就医路径，提供便捷辅助，缓解客户焦虑。

#### 7.2.3 资源整合

整合医院、科室、专家等医疗资源，提供多维度就医选择方案，确保客户获得适宜医疗服务。

### 7.3 就医陪伴与协助

就诊当天，陪诊顾问需全程陪同并提供专业协助。

#### 7.3.1 诊室陪同

以专业陪诊顾问身份陪同门诊，协助客户与医生沟通，确保其充分理解诊断及治疗建议。

#### 7.3.2 代办问诊

协助客户书面整理诉求，必要时补充代问内容，帮助医生全面掌握病情。

#### 7.3.3 传达医嘱

书面记录医生答复，通过电话或信息平台及时同步客户，确保医嘱理解准确。

#### 7.3.4 排队缴费

客户同意后办理缴费，缴费前安排客户在休息区等候；代办缴费后凭单据与客户结算，确保费用准确透明。

#### 7.3.5 陪同检查

协助完成检查时家属需配合的事项（如身份核对、体位调整等），保障检查顺利进行。

### 7.4 诊后服务跟踪

服务结束后，陪诊顾问应对客户进行跟踪随访，收集反馈以改进陪诊服务。

#### 7.4.1 回访调查

通过《陪诊服务回访表》（见附录A）收集客户对服务的评价。

#### 7.4.2 持续跟进

根据反馈优化服务流程，持续提升客户满意度。

## 8 服务内容

### 8.1 诊前准备

8.1.1 提前与客户沟通，协助整理既往病历资料，明确本次就诊需求同时签订相关陪诊服务协议。

8.1.2 根据病情、需求及当地医疗资源，提供就诊推荐建议。

8.1.3 在客户自主选择的前提下，协助完成实名预约挂号。

8.1.4 依据医疗机构门急诊规则，提前告知诊疗准备事项，约定陪诊时间、地点及服务内容。

### 8.2 协助挂号与候诊就医

- 8.2.1 就诊当日，协助客户完成预约挂号及缴费。
- 8.2.2 按医疗机构规则引导客户至对应区域候诊，观察客户状态，突发情况立即采取应急措施并联系医护。
- 8.2.3 跟进候诊进度，协助完成诊前预问诊。
- 8.2.4 经客户同意后陪同进入诊室，协助医患沟通。
- 8.2.5 协助客户提交病史资料，清晰陈述就诊目的与需求。
- 8.2.6 记录医生诊疗意见，整理保存就医资料。
- 8.2.7 多科室就诊时，规划最优路线，减少跑动与等候时间。
- 8.3 协助缴费、检查与预约**
- 8.3.1 根据客户的费用类别，协助客户完成缴费，保证客户享受应有的权益，留存缴费凭证或发票。
- 8.3.2 根据医疗机构情况，协助客户完成检查、检验的预约，所预约的时间应取得医患双方的同意。
- 8.3.3 记录检查检验项目实施前的客户准备事项，提醒并确认客户按照要求完成检查前的准备。
- 8.3.4 协助客户按照检查检验的具体安排陪同完成检查。
- 8.4 协助取药、取报告**
- 8.4.1 协助客户至药房取药，核对药品信息及数量，需特殊存放的药物应予以记录标记。
- 8.4.2 根据医嘱协助客户记录药品用法用量。
- 8.4.3 检查检验当日出具报告的，根据提示协助客户及时领取报告；检查检验当日不能出具报告的，经客户同意后代为领取。
- 8.5 协助治疗、复诊**
- 8.5.1 当日完成检查检验的，根据所在医疗机构规则，协助客户及时复诊；需隔日复诊的，协助客户根据检查检验报告时间，确定复诊时间与陪同复诊事项。
- 8.5.2 陪同客户进行治疗应遵守医疗机构的管理要求，确认陪同期间注意事项，期间如发生异常及时联系医护人员处置并及时通知客户紧急联系人。
- 8.5.3 治疗或有创检查需签署知情同意书的，按照医疗机构的管理要求执行。
- 8.6 协助办理出入院手续**
- 8.6.1 需住院客户：协助确认住院时间、地点及所需物品及材料，办理信息登记、费用预缴等手续。
- 8.6.2 办理出院客户：协助结算费用、出院带药及病历，办理病历复印等报销事宜。
- 8.7 诊毕服务**
- 8.7.1 就诊结束后，将客户送至约定地点。
- 8.7.2 将医疗缴费凭证、就医资料整理后交还客户。
- 8.7.3 提醒客户按照医嘱要求执行，需要家属协助执行的，应同步交待家属。
- 8.7.4 提醒客户下一次就诊时间及注意事项。

## 9 服务要求

陪诊服务应以客户为中心，陪诊顾问需凭借专业知识、技能及良好服务态度，提供全程贴心、高效、便捷、安全、舒适且个性化的就医陪诊服务，满足客户生理、心理及信息需求，提升就医体验。

### 9.1 健康陪诊服务质量

#### 9.1.1 专业素养能力

熟悉医院布局、科室分布及就诊流程，掌握规章制度；熟练操作线上挂号、缴费、查询等信息化系统；协助客户整理病历、检查报告等资料；具备医学常识，理解病情需求并促进医患有效沟通。

#### 9.1.2 服务规范要求

9.1.2.1 职业形象与礼仪：着装整洁得体，仪表端庄，言行举止文明礼貌。

9.1.2.2 服务态度：热情友善、耐心细致，尊重客户及家属，给予关怀支持；保持良好沟通态度，倾听诉求与疑问，及时回应、给予安抚。

9.1.2.3 服务细节：提前准备病历、医保卡、身份证等必需品，关注客户身心状态并提供帮助；熟悉周边交通、餐饮、住宿等信息，提供生活指引。

9.1.2.4 服务记录：详细记录每次服务内容（含客户信息、病情、服务事项及问题），定期总结分析以改进陪诊质量。

9.1.2.5 健康教育：根据病情提供通俗易懂的健康及康复指导。

### 9.1.3 隐私保护要求

严格保护客户隐私及个人信息，禁止泄露病情及相关资料。

### 9.1.4 服务责任心要求

准时到达约定地点，全程认真履职，确保就诊环节无遗漏；如实告知信息及费用，协助规划合理费用，杜绝欺骗误导；拒绝接受客户贿赂及不正当利益及不代替客户做出医疗决策。

### 9.1.5 沟通协调能力要求

与医护高效沟通以协助获取准确诊疗建议，妥善处理排队超时、检查变更等突发情况。

### 9.1.6 应急处理能力要求

遇客户突发身体不适或紧急情况，立即采取正确急救措施并联系医院救援，同时安抚客户及家属情绪。

## 9.2 服务效率与准确性

### 9.2.1 服务效率

9.2.1.1 预约响应：快速响应预约需求，及时匹配陪诊顾问及时间。

9.2.1.2 沟通协作：与医护及团队高效沟通，协助客户精准表达病情，保障服务连续性。

9.2.1.3 候诊管理：提前准备资料、引导选择最优排队方式，科学规划检查顺序，减少往返延。

9.2.1.4 时长控制：在保证服务质量达标前提下，合理压缩服务总时长。

9.2.1.5 信息传递：即时同步医生诊断、治疗方案等关键信息至客户及家属。

### 9.2.2 陪诊服务准确性

#### 9.2.2.1 病情信息传递

收集客户病史、过敏史、用药等基础信息；协助向医生准确陈述症状、病史及用药，避免遗漏或误述；精准理解并协助回应医生询问。

#### 9.2.2.2 流程安排

熟悉医院布局及就诊流程，准确引导至检查/治疗地点，确保挂号、检查时间无误。

#### 9.2.2.3 医嘱传达

清晰、完整记录诊断结果、治疗方案及用药医嘱，准确向客户及家属转述剂量、用法及注意事项。

#### 9.2.2.4 检查结果辅助

协助获取检查报告，解读常见指标（以医生意见为准），准确向医生传递客户疑问。

#### 9.2.2.5 费用管理

记录挂号费、检查费、药费等支出，协助核对费用清单，确保准确合理。

## 9.3 个性化服务

### 9.3.1 诊前服务

9.3.1.1 交通规划：提供往返医院交通建议，选择便捷舒适的出行方式。

9.3.1.2 诊前指导：详实告知就诊注意事项，协助填写就医表格。

9.3.1.3 特殊需求：记录客户偏好，提供定制化服务（如为行动不便者准备辅助器具）。

9.3.1.4 文化关怀：根据文化背景及宗教信仰提供针对性支持。

### 9.3.2 诊中服务

9.3.2.1 候诊环境：协助客户选择舒适候诊区，关注温度、通风等环境因素。

9.3.2.2 心理支持：观察情绪状态，通过安慰、鼓励缓解焦虑。

9.3.2.3 饮食照顾：根据病情提供适宜的饮食和饮水服务。

- 9.3.2.4 隐私保护：诊疗过程中保护个人信息及病情隐私。
- 9.3.2.5 突发处置：冷静应对病情恶化等突发状况，协助紧急处理。

### 9.3.3 诊后服务

- 9.3.3.1 家属沟通：向家属同步病情及治疗进展，缓解担忧。
- 9.3.3.2 康复回访：服务结束后回访，关心客户康复情况。
- 9.3.3.3 住宿建议：为外地客户推荐就近便利的住宿选项。

## 9.4 服务持续改进与反馈机制

### 9.4.1 流程持续改进

#### 9.4.1.1 定期流程评估

机构应对陪诊服务全流程（挂号→候诊→检查→缴费→取药等环节）进行定期评估，通过数据采集（如环节耗时、错误率、客户满意度等）识别待优化环节。

#### 9.4.1.2 管理工具应用

引入项目管理中的流程优化工具（如流程图、流程再造、PDCA循环等），提升服务效率与规范性。

### 9.4.2 反馈机制

#### 9.4.2.1 多渠道反馈收集

开展满意度调查，主动收集客户、家属及医护人员的反馈；建立多样化反馈渠道（电话、微信、问卷、现场意见箱等），便于服务对象提交建议。

#### 9.4.2.2 反馈分析与处置

对反馈信息按服务环节（诊前/中/后）、问题类型（流程/态度/技能等）分类分析；制定针对性改进措施，明确责任人和完成时限。

#### 9.4.2.3 反馈结果公示

个体反馈：及时向当事人反馈问题处置进展及结果。

共性问题：在机构平台或服务场所公示改进措施（如流程优化公告、典型案例解析等），同步告知陪诊顾问及客户。

## 10 应急处理与风险管控

### 10.1 应急预案制定

陪诊机构应制定涵盖突发疾病、意外伤害、医疗纠纷等场景的应急预案，明确应急流程、责任分工及处置措施。

### 10.2 应急培训与演练

定期组织陪诊顾问开展应急演练，强化应急处置及协同配合能力，确保突发事件响应迅速、处置有效。

### 10.3 风险评估与管理

- a) 风险识别：评估客户身体状况、就诊环境、医疗操作等环节的潜在风险。
- b) 措施制定：根据评估结果实施风险防控，降低风险发生概率及影响程度。

### 10.4 应急处置流程

- a) 事件响应：突发情况发生时，立即启动预案并采取处置措施；同步通知医院工作人员及机构管理人员。
- b) 现场处置：保持冷静，配合医院及相关部门开展救援；优先保障客户安全，减少人员伤亡及财产损失。
- c) 事后总结：分析事件原因，总结经验教训；修订应急预案及安全管理制度。

### 10.5 保险配置

机构应为陪诊服务购买符合法律法规的保险（如意外伤害险、责任险等），明确保险责任、保额及理赔条件，转移服务风险。

## 11 检查与服务质量评价

### 11.1 检查

11.1.1 应采用适宜方法对服务过程进行检查，当结果未达规定时采取整改措施。

11.1.2 保存检查记录。

### 11.2 服务质量评价

11.2.1 应制定并实施文件化的服务质量评价制度，内容包括但不限于：

- a) 陪诊顾问职业素养与专业能力；
- b) 服务质量与安全；
- c) 客户满意度；
- d) 突发事件应对情况；
- e) 其他服务评价与改进指标。

11.2.2 开展客户满意度调查（见附录B），分析评价服务质量。

11.2.3 按计划的时间间隔开展内部审核，确保服务符合承诺及本文件要求。

11.2.4 可采取内部与外部评价相结合，或委托第三方机构开展服务评价。

## 12 争议与投诉处理

### 12.1 争议处理

12.1.1 应明确争议处理流程及相关职责权限。

12.1.2 服务过程中发生争议时，应通过协商及时处理。

12.1.3 协商未果的争议，依据法律法规按流程规范处置。

### 12.2 投诉管理

12.2.1 应制定投诉处理流程及职责分工。

12.2.2 在显著位置公布投诉电话、意见箱等渠道。

12.2.3 设立专职部门或人员，及时响应并反馈投诉。

12.2.4 规定投诉处置时限，并监督执行。

12.2.5 完整记录投诉内容及处理结果。

## 13 不合格服务处置和服务改进

### 13.1 不合格服务处置

13.1.1 发现不合格服务时应及时处置，明确责任主体。

13.1.2 采取协商、道歉、赔付等纠正措施消除影响。

13.1.3 处置措施应与不合格服务的风险等级相匹配。

13.1.4 分析不合格原因并实施根源性整改。

13.1.5 保存处置过程及结果记录。

### 13.2 服务改进

13.2.1 基于检查、内审、满意度调查、质量评价及投诉争议处理结果，持续改进服务。

13.2.2 定期收集医疗机构及客户建议，优化陪诊服务流程。

13.2.3 全程监测服务环节，改善客户就医及陪诊体验。

13.2.4 开展服务质量提升专项行动，提高满意度。

13.2.5 保留服务改进措施的实施记录。

附录 A  
(资料性)  
陪诊回访调查表

序号	调查问题	填空/选择/评分(分)
1	客户基本信息	姓名：                      联系方式： 就诊医院： 医师姓名：                      科室：
2	陪诊顾问是否提前到达约定地点	是/否
3	陪诊顾问是否展现专业性	1、2、3、4、5、6、7、8、9、10
4	陪诊顾问服务态度是否友好	1、2、3、4、5、6、7、8、9、10
5	陪诊顾问是否熟悉医院环境和流程	环境：1、2、3、4、5、6、7、8、9、10 流程：1、2、3、4、5、6、7、8、9、10
6	客户对整体陪诊服务的满意度	1、2、3、4、5、6、7、8、9、10
7	陪诊服务中是否存在让客户不满意之处	
8	陪诊顾问是否达到客户期望	超出期望/满足期望/基本满足期望/不完全满足期望/完全不满足期望 不符合期望点：
9	陪诊服务在哪些方面需要改进	专业性 服务态度 服务流程 服务意识 预约及联系过程 其他：
10	客户是否愿意再次接受陪诊服务	是/可能/否
11	客户的其他意见或建议	

附录 B  
(资料性)

客户满意度调查表

客户的基本信息		
姓名		联系方式
就诊科室		就诊医院
陪诊顾问着装是否符合要求	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
陪诊顾问是否表现出服务的专业性	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
陪诊顾问的服务态度是否友好、热情、耐心	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
陪诊顾问是否了解医院的环境和流程	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
陪诊顾问是否能够及时响应客户的咨询	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
陪诊顾问对客户问题的解答是否清晰、准确、专业	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
陪诊顾问是否让客户感到被尊重和关心	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
陪诊顾问与客户之间的沟通是否顺畅	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
陪诊顾问是否能够准确把握客户需求	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
陪诊顾问是否能将陪诊服务的相关信息有效地传达给客户	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
陪诊顾问是否能够及时快速地完成各项服务任务	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
陪诊顾问是否能够迅速、有效地提供各种问题和困难的解决方案	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
陪诊顾问服务过程中是否做好了隐私保护	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
客户对所支付的陪诊费用与所获得的服务质量和体验是否匹配	是 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>

参 考 文 献

- [1] 《医疗机构管理条例》（国务院令 第 149 号）
  - [2] 《中华人民共和国消费者权益保护法》（2023 修正版）
  - [3] 《中华人民共和国个人信息保护法》（2021）
  - [4] 《中华人民共和国民法典》
  - [5] 《“健康中国2030”规划纲要》
  - [6] 《“十四五”国民健康规划》
  - [7] 《健康服务业分类与编码》
  - [8] 《关于深化医疗保障制度改革的意见》
  - [9] 《第四次中国城乡老年人生活状况抽样调查》
  - [10] 《关于推进养老服务发展的意见》
  - [11] 《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》 GB/T1.1-2020
  - [12] 《医院陪护服务规范》 DB34/T4511-2023
  - [13] 《国家标准化发展纲要》
  - [14] 《团体标准管理规定》
-