

团 体 标 准

T/ZSM XXXX—XXXX

陪诊服务人员培育管理规范

(征求意见稿)

2025 - - 发布

2025 - - 实施

目 次

前 言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 总体原则	3
5 基本要求	3
6 学员招募	3
7 课程质量	4
8 服务对接	5
9 评价与改进	6

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这些专利的责任。

本文件由XXXXX提出。

本文件由浙江省计量与标准化学会归口。

本文件起草单位：杭州市萧山区人民政府蜀山街道办事处、杭州市萧山区家政行业协会、通标标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

本文件为首次发布。

陪诊师培育管理规范

1 范围

本文件规定了陪诊师培育服务机构开展陪诊师培育的总体原则、基本要求、学员招募、课程质量、服务对接、评价与改进。

本文件适用于陪诊师培育服务机构对陪诊师开展培育与管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

陪诊 patient companion

提供医院就诊陪伴及相关服务的工作。

3.2

陪诊师 patient companion assistant

为老年病患、孕产妇、以及行动不便或不便独立去医院就诊者，提供协助挂号、缴费、问诊、检查、取药和预约住院等陪诊服务的人员。

4 总体原则

4.1 坚持社会公益性原则，聚焦老龄化社会需求，优先保障独居、失能等特殊群体就医陪护。

4.2 坚持职业规范性原则，明确服务边界与伦理准则。

4.3 坚持产教融合性原则，推行“理论+实操+医院实训”三维培养模式，建立开放大学、医疗机构、养老机构协同机制。

5 基本要求

5.1 陪诊师培育服务机构应具备法人资质，并需与医疗机构、教育机构建立合作关系。

5.2 应配备理论教学场地，具备投影、音响、网络等多媒体教学设备，提供室内教学课程。

5.3 应配备实操培训场地，宜配备医院挂号机模拟系统、电子病历操作终端等数字化工具，宜配备急救设备、辅助器具等。

5.4 应与医疗机构合作建立固定的实践基地，包含门诊大厅、急诊室、检验科、药房等场景，确保学员可参与导诊、挂号、取药等真实陪诊流程。

5.5 应制定并落实管理制度，包括但不限于课程开发与管理制度、学员管理制度、培训质量监督制度、证书发放与跟踪制度、安全与风险管理制度、收费与财务管理制度、合作与资源管理制度、投诉与改进制度、行业自律与合规制度等。

5.6 应为学员购买意外保险，制定实训与实践过程中的安全应急预案。

6 学员招募

6.1 招募方式

6.1.1 就近村（居）民招募。通过村（居）民委会公告栏、广播及干部动员等渠道，招募符合条件的村（居）民，依据知识技能差异提供针对性基础培训。

6.1.2 无业人员吸纳。联合公共就业服务中心，通过宣传与就业推荐吸引无业人员，重点考察学习能

力与服务意愿，以职业素养和基础技能培训促进再就业。

6.1.3 应届毕业生招募。与本地大中专院校合作，通过校园招聘与宣讲会吸引医学、护理、社会工作等专业毕业生，强化培训及实习指导以融合理论与实践。

6.1.4 求职人员吸引。利用招聘网站、人才市场等渠道发布信息，筛选适配岗位需求的求职人员，结合过往经验开展个性化培训，推动快速融入服务工作。

6.2 学员要求

6.2.1 年龄应在 18 周岁至 55 周岁之间，身体健康，持有健康证明。

6.2.2 学历要求应在初中及以上，可根据面试情况、个人能力调整。

6.2.3 从事相关医学工作或大专以上学历（退休人员）宜适当放宽要求。

6.2.4 具备基础计算机操作能力，能使用智能手机及医类 APP。

6.2.5 具备服务意识，能耐心应对患者需求，并满足以下职业行为与职业素养要求：

- a) 严格遵守国家法律法规，遵守医院规章制度；
- b) 热爱本职、忠于职守、对工作极端负责，对患者极端热忱；
- c) 注意行为规范，服装衣帽整洁，仪表仪容得当，热情为患者服务，言行举止得体；
- d) 有爱心，耐心，热心，信心，责任心，同理心；
- e) 尊重病人权利，平等待人，不泄露病人的隐私。。

6.3 学员档案

6.3.1 应实行学员档案管理制度，按照一人一档原则建立包含个人信息、培训记录（含考勤）、实操实习报告、阶段考核成绩等完整资料的学员档案。

6.3.2 所有档案应按培训批次-学员编号分类整理，纸质档案装订成册与电子档案同步归档，由专人负责保管并确保数据准确性和保密性。

6.3.3 档案保存期限自结业之日起应不少于 3 年。

7 课程质量

7.1 师资队伍建设

7.1.1 教师资质要求

7.1.1.1 应配备师资队伍，包括陪诊师理论课讲师、实操课程导师、实践带教导师、行业顾问等，至少取得以下一项资质：

- a) 职称证书：具备对应高级及以上专业技术职务能力，专业覆盖护理等不同专业领域；
- b) 职业资格证书：持职业资格证师资，具备对应领域专业知识与从业能力；
- c) 培训考核证书：经专业知识培训，并通过职业资格认证考核。

7.1.1.2 理论课程师生比宜不超过 1:30，实操课程师生比宜不超过 1:20，实践带教师生比宜不超过 1:10。

7.1.2 师资培训与考核

7.1.2.1 应配备具备相应资质和能力的各类培训教师，并要求教师通过岗前培训和考核。

7.1.2.2 应制定教师定期培训制度，每年参加继续教育时间不少于 30 学时。

7.1.2.3 应建立教师教学能力考核机制，覆盖学生评教、教学成果评估、实践带教能力评价等。

7.2 教学课程设置

7.2.1 教材编写标准

7.2.1.1 陪诊师岗位技能培训体系应涵盖陪诊师职业介绍、行业背景、市场分析、道德规范、职业素养、服务内容、就业前景、陪诊交付流程、核心工作等。

7.2.1.2 应融入真实案例、操作流程图解、应急处理场景模拟等实用性内容。

7.2.2 数字化课程

- 7.2.2.1 宜利用数字化手段开展在线课程，以及陪诊沟通话术演示、医院科室导览模拟等教学视频。
- 7.2.2.2 应根据行业技术变化及时调整改进教学课程内容。

7.3 教学课程培训

7.3.1 理论知识培训

7.3.1.1 一般要求。理论培训课时应不少于 20 学时，培训内容包括医学基础知识、服务流程与内容、沟通技巧、应急处理与法律法规等理论知识。

7.3.1.2 基础课程。包含陪诊师行业分析、职业素养、基础医学知识入门、大医院看病技巧、陪诊全流程、陪诊沟通技巧、急救知识及技能、法律风险防范、陪诊市场营销等专业内容。

7.3.1.3 进阶课程。进阶课程可包含如下内容：

- a) 医学基础知识：
 - 1) 常见疾病症状识别与应对；
 - 2) 医院科室分类与就诊流程；
 - 3) 基础医疗设备使用（如血压计、血糖仪）。
- b) 服务流程与沟通技巧：
 - 1) 陪诊全流程规范（预约挂号、检查陪同、取药指导），细化社区及养老机构助医陪诊流程；
 - 2) 患者心理疏导与家属沟通技巧，针对老年患者及老干部群体特点，强化沟通技巧培训；多语言/方言服务基础用语（针对老年、特殊患者）；
- c) 应急处理与法律规范：
 - 1) 突发疾病、医疗纠纷应急处置流程；
 - 2) 患者隐私保护与知情同意书签署规范；
 - 3) 针对公益陪诊服务，增加慈善相关法律法规及操作流程培训；
- d) 信息化手段相关知识：
 - 1) 基于信息化手段搭建陪诊知识库的方法；
 - 2) 利用信息化手段辅助陪诊服务信息检索与分析。
- e) 其他知识：
 - 1) 家庭医生与陪诊的相关政策解读；
 - 2) 慢性病管理在陪诊中的应用；
 - 3) 老年康复器械使用技巧；
 - 4) 情绪管理在陪诊服务中的自我调节等内容。

7.3.2 实习培训

7.3.2.1 实操培训课时应不少于 6 学时，包含模拟急诊陪诊、慢性病复诊等陪诊、设备操作、沟通演练等。

注：部分实操课程并不一定在医院等进行，比如老年人辅助器械使用，海姆立克急救法等，可在课堂上完成实践操作。

7.3.2.2 应完成不少于 16 小时医院跟岗实习，由资深陪诊师带教。

7.3.2.3 应针对参与不同项目的陪诊师，安排对应场景的跟岗实习。

7.3.2.4 应安排陪诊师取得职业资格证书后参加公益陪诊社会实践 1 次以上。

7.4 考核发证

7.4.1 考核员应具备高级及以上专业技术职务能力，专业覆盖护理等不同专业领域。

7.4.2 参加培训的学员应经过理论知识考核、口述案例考核或陪诊实操考核合格后才能颁发合格证书。

7.4.3 不同证书考核要求不同，可包括：

- a) 人力资源和社会保障部颁发的《病人陪诊专项职业能力证书》考核要求：口述+实操，学员需根据不同的案例到指定医院考点参加口述考核，并参加陪诊实操考核。
- b) 国家卫生健康委员会颁发的《高级陪诊师职业技能证书》考核要求：理论+口述，学员需参加理论知识考核，并根据不同的案例到指定医院考点参加口述考核。

8 服务对接

8.1 服务对接方式

应为通过考核的学员进行陪诊服务的资源对接，资源对接方式如下：

- a) 搭建线上平台；
- b) 合作医疗机构推荐；
- c) 与相关企业及社会组织合作。

8.2 客户需求对接流程

8.2.1 建立客户信息档案，明确陪诊需求（基础病情、特殊要求），针对老干部等特殊群体建立个性化档案。

8.2.2 应在服务后 24 小时内完成满意度回访，针对公益陪诊服务，建立专门的反馈渠道与评估机制。

8.3 医疗机构协作规范

8.3.1 应与合作医院建立信息共享机制，协助参与优化挂号、检查流程。

8.3.2 应配合区民政局牵头的基层医疗机构组织，开展助医陪诊工作。

8.3.3 应定期参与医院组织的培训，更新医疗政策知识。

8.3.4 应构建系统化的实操课程培训机制与医院实习流程。

8.4 服务质量监督与反馈

8.4.1 应实行一单一评制度，由客户通过平台进行评分并留言反馈。

8.4.2 应每月召开服务质量分析会，整改投诉问题。

8.4.3 应建立陪诊师服务档案，可委托第三方机构每年开展从业者能力评估。

9 评价与改进

9.1 应每学期开展教学满意度调查，通过问卷、座谈收集意见，教师依反馈制定整改计划。

9.2 应每年系统性评估课程体系，结合行业趋势、就业反馈和市场需求，修订课程与教学计划。

9.3 应实施年度课程质量报告制度，公开成果、问题及改进方向。

