

DB 4104

平 顶 山 市 地 方 标 准

DB 4104/T XXXX—2025

养老机构老年人陪同就医服务规范

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

平顶山市市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 服务资质要求	1
4.2 服务人员要求	1
4.3 物品要求	1
4.4 设备要求	2
5 服务类别	2
5.1 全程陪诊	2
5.2 全程引导	2
6 服务准备	2
6.1 信息收集	2
6.2 签订合同	2
7 服务提供	3
7.1 基本流程	3
7.2 预约挂号	3
7.3 前往就诊地点	3
7.4 取号与候诊	3
7.5 陪同就诊	3
7.6 协助缴费	3
7.7 陪同检查	4
7.8 取送检查结果	4
7.9 复诊预约	4
7.10 复诊服务	4
7.11 住院	4
7.12 取药	4
7.13 返回	4
8 服务质量控制	4
8.1 档案记录	5
8.2 交接清单	5
8.3 陪诊结果转达	5
8.4 隐私保护	5
9 服务安全风险控制	5
10 应急措施	5

11 服务评价与改进..... 5
参考文献..... 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专利的责任。

本文件由平顶山市民政局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

养老机构老年人陪同就医服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构老年人陪同就医服务的基本要求、服务类别、服务准备、服务提供、服务质量控制、服务安全风险控制、应急措施、服务评价与改进。

本文件适用于平顶山市域内养老机构提供的陪同就医服务。

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，仅该日期对应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/T 17242 投诉处理指南

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

MZ/T 168 养老机构老年人健康档案管理规范

DB41/T 2671 养老护理员培训规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年人陪同就医服务

因老年人无法单独到医院进行就医时，由第三方机构或个人提供陪同老年人到医院进行检查、就诊、取药等服务。

4 基本要求

4.1 服务资质要求

4.1.1 提供服务的第三方机构应具有独立的法人资格并具有相应的服务能力。

4.1.2 应符合 GB 38600 的要求进行陪同就医服务。

4.2 服务人员要求

4.2.1 应按照 DB41/T 2671 的要求规定组织培训，养老护理员培训规范提供服务的人员应具有陪同就医的基本知识和相关的急救知识及技能。

4.2.2 提供服务的人员宜为护士或养老护理员，持有相应资格证书，掌握安全保护知识。

4.3 物品要求

携带物品应包括但不限于以下物品：

a) 老年人身份证、医保卡、必要的现金或银行卡；

- b) 应急用食品、药品；
- c) 老年人的手机等通讯设备；
- d) 污物袋、卫生纸、水杯等用品。

4.4 设备要求

- 4.4.1 应视情况配备必要的就医辅助设备，准备轮椅、平板车等，以及医疗器械和急救药品。
- 4.4.2 应对设施设备进行维护，确保其处于完好状态，满足提供服务要求。

5 服务类别

5.1 全程陪诊

内容具体包括但不限于：诊前关怀服务、全程代办服务、专业助医服务、现场陪护服务。

5.2 全程引导

内容具体包括但不限于：流程规划服务、诊前提醒服务、就诊引导服务、诊后跟踪反馈。

6 服务准备

6.1 信息收集

- 6.1.1 了解老年人基本情况包括但不限于：个人身体现状、既往病史、基本医疗保险和商业保险情况、经济水平、意向医院等。
- 6.1.2 个人身体状况包括但不限于：年龄、性别、行动能力、智力情况、自理情况、用药情况、言语能力等。
- 6.1.3 既往病史和过敏史情况：
 - 慢性疾病包括但不限于：高血压、糖尿病、心脏病、脑动脉硬化病等；
 - 急性病包括但不限于：哮喘、脑出血、心肌梗塞、骨折等急性病等；
 - 过敏史包括但不限于：用药、食品等。
- 6.1.4 基本医疗保险和商业保险情况：协助服务对象确认保险类型能够报销的疾病类型和报销比例。
- 6.1.5 经济能力：确认服务对象的经济条件及治疗费用预算。
- 6.1.6 当地医疗情况：包括不限于专科医院、综合医院的治疗水平、医院距离、既往就诊历史、医院预约时间、医院治疗价格等。

6.2 签订合同

- 6.2.1 结合以上情况和信息综合分析，对老年人就医的需求进行判断，提供陪同就医建议。建议为老年人提供陪同就医地点时间建议 2 套及以上方案，由老年人或委托人选择。
- 6.2.2 老年人或委托人沟通后，确定方案后并双方签署服务协议。
- 6.2.3 陪同就医服务事项，包括但不限于：
 - a) 是否需要预约挂号；
 - b) 核对医疗机构地址，确定就医时间；
 - c) 明确本次属初诊或复诊，意向医生、相关诊室、检查项目等。
 - d) 协商接送方式、交通出行工具；
 - e) 明确是否需要轮椅、拐杖等出行辅助设备；。

7 服务提供

7.1 基本流程

陪同就医服务流程见图1。

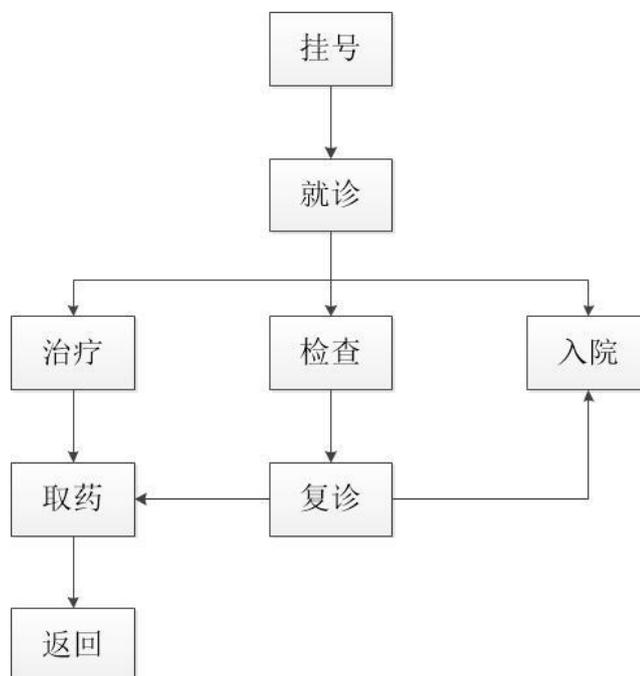


图1 陪同就医服务流程图

7.2 预约挂号

确定就医地点和时间后，帮助老年人通过网上预约或现场挂号方式完成挂号。准备老年人就所需身份证、医保卡、商业保险单、既往病历等基本材料。

7.3 前往就诊地点

根据老年人情况，确定出行方式，保证老年人能够安全、舒适、便捷的前往就诊地点。视情况可额外提供轮椅、拐杖服务。

7.4 取号与候诊

到达就诊地点后，应先取号并与相应诊区导诊台取得联系，确认候诊时间等事宜，妥善安置并陪伴老年人在适宜地方候诊。

7.5 陪同就诊

7.5.1 根据就诊前了解到的老年人信息，协助老年人与医生交流，准确的表达就医需求，认真记录医生问题及建议。

7.5.2 就诊后应完整、准确记录治疗方案，告知老年人及其家属。

7.6 协助缴费

7.6.1 应明确代办缴费和陪同缴费服务项目。

7.6.2 代办缴费，缴费前安排好老年人休息区休息，尽量安排在视野范围内：注意留存缴费单及其他票据。

7.6.3 陪同缴费，应要求老年人一同前往，协助办理各种缴费手续，窗口缴费应由老年人自主完成；注意规避支付隐私，现金结算当面点清。

7.6.4 如老年人当时身体状况无法自主缴费，可先行垫付费用后凭单据与委托方结算。

7.7 陪同检查

7.7.1 依据医院开具的检查，一次或多次陪同老年人完成检查。其中对血液尿液等标本、彩超、CT等各种检查项目，均应掌握相关服务要求。

7.7.2 陪同检查服务包括但不限于：

- a) 可向老年人说明项目检查要求，帮助或协助做好检查准备；
- b) 协助解决检查过程中老年人基本生理或生活需求，协助妥善保管证件及贵重物品；
- c) 检查项目如在就医服务约定时间外进行，应告知老年人或委托人，根据其要求为老年人预约，确认相关事项。

7.8 取送检查结果

7.8.1 检查结果应协助领取。检查结果如当天不可取，应确定出报告时间，根据老年人或委托人的要求代为领取。

7.8.2 医院已出具的报告单领取，整理后送至老年人，其中检查项目如有情况说明，建议帮助确认好信息后告知老年人及其家属。

7.9 复诊预约

对当场能够进行复诊的，应当场完成复诊。对检查结果需要等待的，在与医生沟通后，按照老年人建议确定复诊时间，并完成预约挂号。根据委托方约定陪同老年人按时复诊。

7.10 复诊服务

检查结果全部发出后，由陪同人员进行统一整理。安排就诊人员一同或单独复诊，完整、准确记录治疗方案，告知老年人及其家属。同时考虑医院建议送回家或安排住院治疗。

7.11 住院

7.11.1 当医院下达住院通知单时，应及时通知老年人或委托人，待其同意后，协助办理住院手续。

7.11.2 对异地就医、转诊等需要特殊办理手续的情况，可代替老年人进行办理，同时可代替办理住院、出院手续。

7.12 取药

及时到药房帮助老年人取药并交给老年人或委托人，并准确告知用药医嘱。

7.13 返回

7.13.1 就医结束后，按老年人或委托人约定将老年人送到指定地点。

7.13.2 应将医疗单据、医保卡等资料移交给老年人或委托人。

7.13.3 在老年人或委托人确认服务情况后，签字确认结束服务。

8 服务质量控制

8.1 档案记录

- 8.1.1 第三方机构应建立陪同就医服务档案，内容包括但不限于：就医时间、就医地点、就医陪同人员、就医相关资料、药品、医嘱等，档案保管不少于3年。
- 8.1.2 个人应与老年人或委托人协商，建立本次陪同就医记录。

8.2 交接清单

交接内容包括身份证、医保卡、病历、处方、检查结果、收费单、付款截屏、其他等。

8.3 陪诊结果转达

- 8.3.1 转述医生诊断，不解读医生诊断及用药。
- 8.3.2 必要时留取医生姓名，方便老年人或委托人再次咨询问诊。

8.4 隐私保护

- 8.4.1 就诊过程中，应与老年人和委托人沟通，未经老年人或委托人同意，服务人员应在诊室外等候。
- 8.4.2 应对陪同就医服务老年人的档案信息和就医情况严格保密，保护老年人隐私。
- 8.4.3 使用老年人相关信息，应征求老年人和委托人同意。

9 服务安全风险控制

- 9.1 应注意饮食，除医院提供的饮用水外，不提供院外饮料食品等。
- 9.2 应注意影像资料收集。就诊过程中的资料，帮助做好备份工作。出现预期方案外临时项目，及时将就诊过程以图片或视频形式发送给委托方，及时沟通。
- 9.3 服务中尽量选择有监控的环境，应对就诊医院及就医流程清晰了解，如老年人前往的是不熟悉的医院，在工作预案中应提前进行现场勘验。

10 应急措施

- 10.1 根据预制方案，老年人如有突发疾病的风险应配备急救药品、设备。
- 10.2 陪同就医途中或检查过程中发生意外，主要为突发疾病的情况，如在途中应直接到就近医院的急诊进行救治；如在医院，应寻求医院帮助，尽快进行救治。完成医院救治程序后，立即通知家属，告知情况。
- 10.3 陪同就医过程中老年人情绪波动过大无法配合完成就诊，应优先安抚老年人情绪，老年人情绪稳定后可继续开展陪同就医服务；对情绪安抚无作用的老年人，应与老年人或委托人协商终止就诊。

11 服务评价与改进

- 11.1 评价内容应包括不限于：服务体验、服务态度、服务质量及待改进的地方等。
- 11.2 服务人员应根据服务评价反馈内容，及时分析原因，积极改进服务质量。如若发生服务投诉情况，按照 GB/T 17242 的规定执行。
- 11.3 按照 MZ/T 168 的相关要求，保留老年人出现突发医疗事件报警和协助急诊就医、相应的照护服务执行记录、陪送老年人复诊的相关记录等。

参 考 文 献

- [1] 《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》
 - [2] 《国务院办公厅关于促进养老托育服务健康发展的意见》
 - [3] 《养老机构管理办法》（民政部令第66号）
 - [4] 《平顶山市养老服务高质量发展三年行动计划（2025-2027年）》
 - [5] GB/T 29353—2012养老机构基本规范
 - [6] GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范
 - [7] MZ/T 190—2021 养老机构服务礼仪规范
 - [8] MZ/T 236—2024 养老机构委托服务规范
 - [9] DB64/T 18436—2022 养老机构特困供养人员陪同就医服务规范
 - [10] DB21/T 40486—2024 老年人陪同就医服务规范
-