

ICS 03.120.10
C00
备案号：53887-2017

DB36

江西省地方标准

DB 36/T 945—2017

医疗陪护服务质量规范

Service quality standard for medical care

2017 - 04 - 06 发布

2017 - 07 - 01 实施

江西省质量技术监督局 发布

目 次

前 言	II
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
5 服务内容	3
6 服务流程	4
7 服务实施	4
8 服务质量保障	5
9 投诉纠纷处理	5
10 陪护人员职业等级划分	5
11 陪护人员职业等级评定规则	7
附 录 A（资料性附录）医疗陪护人员信息登记表	9
附 录 B（资料性附录）医疗陪护服务客户信息登记表	10
附 录 C（资料性附录）医疗陪护服务合同	11
附 录 D（资料性附录）医疗陪护服务质量回访记录表	15
附 录 E（资料性附录）医疗陪护人员交接班情况记录表	16
附 录 F（资料性附录）医疗陪护服务满意度调查表	17
附 录 G（资料性附录）医疗陪护服务客户投诉处理意见记录表	18
附 录 H（资料性附录）医疗陪护人员职业等级申请（备案）表	19

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》给出的规则编写。

本标准由江西省商务厅、江西省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本标准起草单位：江西省家庭服务业协会。

本标准主要起草人：张建华、叶卫海、王蓬兴、胡欢、冯雪琴、李贞。

医疗陪护服务质量规范

1 范围

本标准规定了医疗陪护服务涉及的术语和定义，明确了服务机构、医疗陪护人员的基本条件，规范了服务内容、服务流程、服务实施、服务质量保障、投诉纠纷处理、职业等级划分和评定。

本标准适用于家庭服务机构提供的医疗陪护服务质量管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过引用而成为本标准的条款，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 19001 质量管理体系 要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医疗陪护服务 *medical care service*

依据法律及合同要求，陪护人员（3.3）为住院治疗病人提供的生活照料及护理服务。

3.2

医疗陪护服务的客户 *medical care customer*

接受医疗陪护服务（3.1）的家庭，以下简称客户。服务对象是客户家庭住院治疗的病人。

3.3

医疗陪护服务员 *medical care worker*

依法取得职业资格，并专职或兼职提供医疗陪护服务（3.1）的人员。以下简称陪护人员。

3.4

医疗陪护服务机构 *medical care institution*

依法设立的具有医疗陪护服务（3.1）经营项目的各类家庭服务组织。以下简称服务机构。

3.5

医疗陪护服务合同 *medical care contract*

客户、陪护人员、服务机构之间依法协商一致达成各方权利与义务的约定。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 基本条件

服务机构应满足如下基本条件：

- a) 具有合法的经营资质，营业执照等均要明示。
- b) 具有与其业务范围相适应的管理人员和陪护人员。
- c) 具有与其业务范围相适应的固定经营场所、基础设施，并保持整洁的环境卫生条件。
- d) 设置公共标识应符合 GB/T10001.1 的规定。
- e) 具有获得提供医疗陪护所需的资源。
- f) 具有身份证识别仪，用于识别陪护人员和客户身份证的真伪性。
- g) 服务实行明码标价，做到标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。
- h) 自觉履行社会责任，维护医疗陪护服务员和客户的合法权益。
- i) 定期评估自身的经营管理水平和服务能力，确保可持续发展。

4.1.2 管理人员

服务机构的管理人员应满足如下要求：

- a) 了解有关医疗陪护的法律法规和规定及本标准。
- b) 具有企业经营管理的专业知识和技术。
- c) 具有大专及以上学历或有一定年限的管理工作经历。
- d) 具备良好的沟通、协调能力。
- e) 尊重客户和陪护人员。
- f) 严格履行服务承诺。

4.1.3 人员培训

服务机构的人员培训应满足如下要求：

- a) 应对陪护人员进行岗前培训、岗中教育，确保陪护人员有与岗位相适应的服务意识和能力。
- b) 培训陪护人员要有完善的教材、必备的教具。
- c) 教师应当取得全省全行业统一颁发的《江西省家庭服务业护理服务师培训合格证书》。
- d) 培训内容应当包括：职业道德和行为规范、相关法律法规、安全卫生知识、医疗护理知识和技能实操练习、宣讲本标准等。
- e) 对新从事医疗陪护服务工作人员的培训课时不得少于 180 标准学时。
- f) 若无培训能力，应当委托有培训资质的机构进行培训。

4.1.4 文档管理

服务机构的文档管理应满足如下要求：

- a) 建立经营管理档案。相关文件、陪护人员和客户信息资料、回访记录、各类合同、管理制度等均要建档备案。
- b) 登记记录的文档应内容详实、文字简洁。
- c) 不同文档应分类汇总，装订成册，妥善保存二年以上。

4.2 陪护人员

4.2.1 基本条件

陪护人员应满足如下基本条件：

- a) 具有合法的劳动从业资格，信守职业道德，遵纪守法。
- b) 具有初中及以上文化程度，会讲普通话，能听懂当地方言，有表达能力和沟通能力。
- c) 无精神病史和各类传染病，有体检健康证明，健康体检周期为一年。
- d) 参加了系统培训，取得了具有培训资质单位颁发的医疗陪护服务员培训合格证书。
- e) 面貌端庄，温柔善良，身份清楚，无不良记录。

4.2.2 岗位技能

陪护人员应具备如下岗位技能：

- a) 熟悉医疗陪护服务程序和本标准要求。
- b) 了解有关法律法规、规定的基础知识和本标准。
- c) 具备与自身等级相应的医学基本常识、医疗感染和医疗护理知识及实操能力。

4.2.3 仪容仪表

陪护人员的仪容仪表应满足如下要求：

- a) 仪容仪表端庄、大方。
- b) 着装统一、规范、整洁。
- c) 统一佩戴工号牌，便于识别。
- d) 表情自然、亲切，提倡微笑服务。

4.2.4 言行举止

陪护人员的言行举止应满足如下要求：

- a) 提倡使用普通话，与客户打招呼时应礼貌问好，亲切诚恳。
- b) 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范，让客户感到尊重、舒适。
- c) 尊重服务对象，富有爱心，善于沟通。
- d) 不谈论有损服务对象健康和影响服务对象情绪的事情。
- e) 不参与服务对象的日常诊疗工作。

5 服务内容

5.1 日常起居照顾，主要包括：

- a) 协助服务对象起床、洗脸、刷牙、漱口、梳头等；
- b) 协助服务对象排泄大小便，并清洗干净、保持干燥，且做好记录；
- c) 晚上服务对象睡觉前为其洗脚或泡脚。

5.2 医疗护理协助，主要包括：

- a) 协助医护人员观察服务对象病情；
- b) 协助服务对象按时、按量服药；
- c) 协助服务对象进行恢复功能锻炼；
- d) 陪送服务对象检查；
- e) 对服务对象进行必要的心理疏导；
- f) 协助医护人员做好服务对象的静脉输液护理。

5.3 饮食照料，主要包括：

- a) 协助服务对象进餐、饮水、辅食；

- b) 为服务对象打开水;
- c) 清洗服务对象使用的餐具。

5.4 卫生清理, 主要包括:

- a) 协助服务对象清理个人卫生;
- b) 整理病床、床头桌的卫生;
- c) 清洁服务对象用品;
- d) 洗涤服务对象的衣物。

5.5 其他, 主要是:

- a) 经服务对象或其家属(含监护人)的书面授权, 为服务对象购买生活用品并做好记录。
- b) 对服务对象进行精神慰藉。

6 服务流程

6.1 服务机构应建立客户接待平台, 如微信公众号、服务电话、住院陪护中心等, 及时接受客户的咨询及预约服务。接待平台收到客户的预定信息时应做好记录, 并在规定的时间内给予反馈。

6.2 服务机构应建立人力资源管理制度, 登记核实陪护人员提供的身份证、户口本、职业培训证书或资格证书、健康证等材料的原件, 并将复印件存档。本标准附录 A 给出了《医疗陪护人员信息登记表》的基本格式和内容。

6.3 服务机构应向陪护人员讲解医疗陪护服务的工作职责、本单位管理要求、企业文化等。

6.4 服务机构应认真核实陪护人员的健康状况。凡乙型肝炎(含病毒携带者)、肺结核、痢疾、伤寒、皮肤病及其他传染性疾病患者不得安排上岗。

6.5 服务机构应认真核实陪护人员的职业资格。未取得医疗陪护培训合格证书、或初级及以上家政服务员(或养老护理员)职业资格证书者不得安排上岗。

6.6 客户下单时, 服务机构应记录客户的服务需求信息, 核实客户身份证明等基本情况, 并根据服务对象的实际情况安排适合的陪护人员上岗服务。附录 B 给出了《医疗陪护服务客户信息登记表》的基本格式和内容。

6.7 服务机构应安排客户与医疗陪护人员会面, 三方就医疗陪护服务事项协商一致后签订服务合同, 明确各自的责任和义务。本标准附录 C 给出了《医疗陪护服务合同》的基本格式和内容。

6.8 服务机构应对合同期内可能出现的变更情况(如: 陪护人员因个人或家庭原因不能继续提供服务、客户因特殊情况不再需要服务等)的处理与客户达成一致。

6.9 客户有特定要求的, 服务机构应编制有针对性的医疗陪护服务方案。方案应包括: 服务的具体内容、服务方式、操作规程/规范、服务过程需要的设施设备和工具、以及注意事项等。

6.10 陪护人员上岗后, 服务机构应定时回访、检查和监督, 听取客户意见, 作好回访记录。本标准附录 D 给出了《医疗陪护服务质量回访记录表》的基本格式和内容。

6.11 服务过程中客户提出问题, 服务机构应当及时做出处理; 一般常规问题应随问随答, 及时解决; 较复杂的问题, 应在 12 小时内答复或解决; 已经证实的投诉应在 48 小时内答复或解决。本标准附录 G 给出了《医疗陪护服务客户投诉处理意见记录表》的基本格式和内容。

7 服务实施

7.1 服务机构应统一陪护人员的服务胸牌(胸牌上应当有服务机构名称、陪护人员姓名、照片等)和工作服(工作服上应当印制服务机构的名称和标识)。

- 7.2 陪护人员首次进入工作场所或客户要求时，应主动向客户出示自己的身份证件、职业资格证书、健康证明等。
- 7.3 陪护人员在服务过程中，应遵守相关的法律法规和所在医疗机构的规定，注重公共卫生和环境保护。
- 7.4 陪护人员应按照服务合同、服务方案和本标准要求，结合服务对象的具体情况，及时提供服务，并做好服务过程的记录。
- 7.5 陪护人员为客户提供的用品，应征得客户的同意后购买，并做好使用记录。
- 7.6 服务机构和客户应确保陪护人员在工作过程中的人身和财产安全，必要时应配备必要的劳动保护用品。
- 7.7 陪护人员在合同约定的服务期间，应不间断的提供服务，应陪同服务对象吃住在病房。在征得服务对象或家属同意后，可暂时外出就餐或购买日常用品。
- 7.8 陪护人员应与服务对象及家属建立良好的关系，给予服务对象温暖。
- 7.9 陪护人员应细心观察服务对象的病情变化和心理状况，发现异常应立即向医生、护士及监护人报告。
- 7.10 陪护人员应当了解服务对象的病情、生活习惯、作息规律和宗教信仰。
- 7.11 服务期满或因其他原因结束服务时，服务机构、陪护人员、客户和接任的陪护人员应做好交接工作，服务机构应将交接记录情况存档。本标准附录 E 给出了《医疗陪护人员交接班情况记录表》的基本格式和内容。

8 服务质量保障

- 8.1 服务机构应建立医疗陪护服务过程的监督与考核制度，规定监督频次、方式、考核方法：
- 服务机构对医疗陪护服务过程的监督形式可以是电话访问、管理者走访、暗访、社会监督等。
 - 服务机构应将监督情况形成记录，并进行保存，作为确定陪护人员职业等级的重要依据。本标准附录 F 给出了《医疗陪护服务满意度调查表》的基本格式和内容。
- 8.2 服务机构应建立不合格服务管理制度。不合格服务的情况主要有：
- 服务态度不端正；
 - 服务提供不及时；
 - 服务内容欠缺；
 - 服务不规范。
- 8.3 服务机构应及时采取措施消除或降低不合格服务给客户造成的不良影响。
- 8.4 服务机构应向陪护人员讲解本单位的服务监督与考核制度，并取得共识。
- 8.5 服务机构应分析产生不合格服务的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。
- 8.6 服务机构应对多次被投诉的陪护人员重新培训，培训后仍不达标的不得安排上岗。

9 投诉纠纷处理

服务质量投诉处理程序可参照GB/T 17242《投诉处理指南》第5章规定。

10 陪护人员职业等级划分

10.1 总则

依据陪护人员所具备的任职条件和技能要求不同，划分为初级和星级两个级别。

10.2 初级陪护人员

10.2.1 任职条件

a) 经过培训，初步掌握陪护病人的基础知识。

b) 获得初级家政服务员（或养老护理员）职业资格证书或取得具有培训资质的培训单位颁发的医疗陪护服务培训合格证书。

c) 在医疗陪护服务岗位工作三个月以上，具有相应的专业经验。

10.2.2 技能要求

a) 日常起居照料

——晨间护理，包括协助服务对象起床、洗脸、洗手、口腔护理（刷牙、漱口）、梳头。

——晚间护理，包括协助服务对象洗脸、漱口、洗脚或泡脚，协助服务对象入睡。

——协助服务对象排便。

——根据医务人员的要求协助服务对象下床活动或散步。

——采用正确的方法为卧床服务对象擦洗、穿衣，有效预防压疮。

b) 医疗协助

——了解病人护理的常识和内外科病人护理的要点，能够观察并发现服务对象的异常情况，并及时通知医务人员。

——按照医务人员的要求协助服务对象按时服药。

——了解药品滴注的基本常识，根据药品滴注的进展情况及时与医务人员取得联系。

——掌握收集两便标本的方法，根据医务人员的要求协助服务对象正确收集两便标本。

——陪同服务对象做好医疗检查。

c) 饮食照料

——掌握病人饮食的一般特点，能够根据病人的饮食要求为服务对象购买适宜的食品、打开水。

——协助服务对象用餐、饮水。

——清理餐具卫生。

d) 卫生清理

——了解病人用品、衣物的清洁消毒方法，为服务对象洗涤衣物、清洁和消毒便器等用品，并妥善保管。

——及时帮助服务对象修剪指（趾）甲、洗头、擦澡等。

e) 其他

——依据服务对象或其家属的要求，购买服务对象所需的用品并做好记录。

——精神慰藉等。

10.3 星级陪护人员

10.3.1 任职条件

- a) 在医疗陪护岗位工作一年以上。
- b) 取得中级家政服务员或中级养老护理员职业资格证书。
- c) 用户评价：在从事一年医疗陪护服务工作中，客户满意度达 80%以上。
- d) 经所在服务机构考评合格。

注：具有护理专业中专以上学历或其他专业大专以上学历、在医疗陪护岗位工作6个月以上者，经所在服务机构考评合格，可直接晋升医疗陪护星级服务员。

10.3.2 技能要求

除具备初级陪护人员相关的日常起居照料、医疗协助、饮食照料、卫生清理技能要求外，还应具备以下技能要求：

- a) 日常起居照料
 - 掌握卧床病人的头发和身体的护理方法，进行床上洗头、擦澡。
 - 掌握保健按摩的一般常识，能够为服务对象提供简单的保健按摩。
- b) 医疗协助
 - 掌握压疮护理的知识，能够协助医护人员为患压疮服务对象进行正确的护理。
 - 能够经医生同意陪服务对象检查身体、散步等。
 - 能够在医生的指导下，协助服务对象实施功能康复训练。
- c) 饮食照料
 - 根据服务对象的情况，提供合理的营养膳食建议。
 - 掌握病人的喂食方法，能够正确地为服务对象喂食流体食物及其它食品。
- d) 心理疏导
 - 了解病人心理的基本特点，能够观察服务对象的心理、生理变化，与其进行必要的沟通交流。
 - 发现异常情况及时报告医务人员。

10.3.3 培训与指导

能够对初级陪护人员进行相关知识和技能的培训。

11 陪护人员职业等级评定规则

11.1 组织实施

11.1.1 设立评定委员会。设立江西省医疗陪护人员职业等级评定委员会，由相关专家及业内行家组成，开展全省医疗陪护人员职业等级评定和颁发等级证书工作。

11.1.2 建立工作机构。江西省医疗陪护人员职业等级评定委员会办公室设在江西省家庭服务业协会，承担发布评定信息、收集和整理相关材料、建立评审档案、发布证书查询信息、制作和寄送证书等具体的事务性工作。

11.1.3 统一证书管理。陪护人员经江西省医疗陪护人员职业等级评定委员会评定等级后，颁发全省全行业统一的《江西省家庭服务业医疗陪护人员职业等级证书》。

11.2 等级申请

11.2.1 凡满足等级要求的陪护人员，由其所在服务机构向江西省医疗陪护人员职业等级评定委员会办公室提交申请表和有关材料。附录 H 给出了《医疗陪护人员职业等级申请(备案)表》的基本格式和内容。

11.2.2 每个陪护人员只能通过一家服务机构申报评定职业等级，不得重复申请。

11.3 评定规程

11.3.1 受理申请

收到《医疗陪护人员职业等级申请表》后，江西省医疗陪护人员职业等级评定委员会办公室应在核实申请材料的基础上，于7个工作日内作出受理与否的答复。

11.3.2 评定等级

申请评定等级者满30人后，江西省医疗陪护人员职业等级评定委员会进行评定工作。对评定未能通过申请职业等级的陪护人员，服务机构应加强指导，待改进后可重新申请，再次进行评定。

11.3.3 评定依据

- a) 本标准（10）中的陪护人员职业等级划分。
- b) 本标准附录 H：医疗陪护人员职业等级申请(备案)表。

11.3.4 等级复核年审及处理

- a) 江西省医疗陪护服务员等级评定委员会办公室统一领导全省医疗陪护服务员等级的复核年审工作。
- b) 服务机构对已评定等级的医疗陪护服务员应根据本标准要求每年进行一次复核年审，对达到相应等级标准无明显过失者，可继续享有相应等级及其标志的使用权。
- c) 复核方法为定期明查和不定期暗访检查相结合。
- d) 医疗陪护服务员如发生重大责任事故，造成恶劣影响，江西省医疗陪护服务员等级评定委员会办公室有权降低或取消其等级并进行通报。
- e) 凡经降低或取消等级的医疗陪护服务员应将原等级证书交还授予机构。

附 录 A
(资料性附录)
医疗陪护人员信息登记表

档案编号：

姓 名		性 别		出生日期		贴照片处
民 族		陪护人员职业等级	见习 <input type="checkbox"/>	初级 <input type="checkbox"/>	星级 <input type="checkbox"/>	
学 历		毕业学校及专业				
联系电话		身份证号码				
户口所在地			现在住址			
从事过的职业	医疗陪护 <input type="checkbox"/> 、养老护理 <input type="checkbox"/> 、家政服务 <input type="checkbox"/> 、其他（用文字表述）：					
擅长的服务技能						
提供证件	户口本 <input type="checkbox"/> 、身份证 <input type="checkbox"/> 、健康证 <input type="checkbox"/> 、再就业证 <input type="checkbox"/> 、医疗陪护服务员培训合格证 <input type="checkbox"/> 、医疗陪护服务员等级证书 <input type="checkbox"/> 、其他（用文字表述）：					
工作经历						
家庭主要成员	称谓	姓名	年龄	工作单位	联系电话	
培训纪录	时间	课程			成绩	
等级晋升纪录	时间	晋升的等级				
奖惩情况纪录	时间	奖惩情况纪录				
服务好坏纪录	时间	服务中客户的评价	结束后客户的评价结果			
说明	1、表中可选项请在“ <input type="checkbox"/> ”中间打“√”； 2、服务机构应当查看陪护人员提供证件的原件，并将证件复印件附在本登记表后面存档。					

经办人：

登记时间： 年 月 日

附 录 B
(资料性附录)
医疗陪护服务客户信息登记表

档案编号：

服务对象姓名		性别		出生日期		民族	
家庭住址				身份证号码			
户口所在地	省(市)		区(县)	街(镇)			
生活自理情况	<input type="checkbox"/> 能自理		<input type="checkbox"/> 半失能(智)	<input type="checkbox"/> 全失能(智)			
病 史	高血压：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 老年性痴呆：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 慢性消化道疾病：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 冠心病：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 中风后遗症：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 食物药物过敏史：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 糖尿病：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 骨折后遗症：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 慢性支气管炎：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 传染病：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 遗传病史：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 其他(用文字表示)： 脑梗塞：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ； 手 术 史：无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> ；						
禁 忌							
婚姻状况			家庭人口(人)				
监护联系人(客户)	姓 名		服务对象与监护联系人(客户)关系	配偶 <input type="checkbox"/> 子女 <input type="checkbox"/> 兄弟姊妹 <input type="checkbox"/>			
	联系电话			其他(用文字表述)：			
服务时间	每天3小时 <input type="checkbox"/> 每天4小时 <input type="checkbox"/> 每天8小时 <input type="checkbox"/> 每天10小时 <input type="checkbox"/> 全天24小时 <input type="checkbox"/> 其它 <input type="checkbox"/>						
服务内容	<input type="checkbox"/> 本标准列出的全部 <input type="checkbox"/> 本标准列出的部分内容(在合同中明细)						
特殊要求							
配偶、子女情况	姓名	关系	工作单位	联系电话	备注		
		配偶					
		子女					
说明：1、表中可选项请在“ <input type="checkbox"/> ”中间打“√”。 2、服务机构应当查看客户提供的身份证原件、查看服务对象近期体检报告，并将其复印件附在本登记表后面存档。							

经办人：

登记时间：

年 月 日

附 录 C
(资料性附录)
医疗陪护服务合同

服务合同号： _____

甲方姓名(客户)：_____ 身份证号码： _____

乙方姓名(陪护人员)：_____ 身份证号码： _____

丙方(服务机构)：_____ 营业执照编号： _____

服务对象姓名：_____ 身份证号码： _____

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保障法》及其他法律、法规的规定，甲乙丙三方本着平等自愿、诚实守信的原则，就医疗陪护服务事宜达成本协议，以备共同守信。

一、陪护服务费：_____ 元/天或_____元/每小时；

二、工作时间：_____；

三、服务日期：_____年_____月_____日至_____年_____月_____日，共计_____天；

四、费用合计：_____；

五、服务内容：丙方为甲方推荐经过专业培训的乙方提供日常起居、饮食照料、卫生清理等生活护理服务（非医疗技术护理）。内容包括：

(一) 陪同门诊服务对象办理医疗卡、挂号、购买门诊病例本、到相关诊室就诊、检查、缴费、取药、办理住院等。

(二) 协助住院服务对象服药、进食、洗漱、擦浴、翻身、康复、大小便等。

(三) 护送住院服务对象检查、手术。提前做好准备工作，如：借平板车、轮椅等。

(四) 协助住院服务对象留取尿、大便及其它体液标本等。

注：门诊服务对象适用第(1)条，住院服务对象适用第(2)、(3)、(4)条。

六、甲方权利与责任：

(一) 权利：

1、提出医疗陪护服务内容范围（日常起居、饮食照料、卫生清理等生活护理）内的服务要求。

2、不满意医疗陪护服务，有权要求更换医疗陪护人员或解除本合同。已经接受的医疗陪护服务需按商定的价格交费。

3、具有下列情形之一，甲方有权解除协议：

①乙方有盗窃、赌博等不良行为；

②乙方有刁难，虐待服务对象行为的；

③乙方有不能按规定完成陪护服务。

(二) 责任:

- 1、按约定时间及商定价格交费。
- 2、妥善保管自带物品、现金。
- 3、配合丙方管理、调配陪护人员，如实反映乙方的服务情况，制止乙方的违规行为，并及时向丙方举报。
- 4、未经乙方同意，不得擅自更改服务地点、形式、内容。若甲方擅自更改后果自负。
- 5、配合乙方做好安全防护，对服务对象不配合服务、未提出服务要求或不听劝告擅自活动（如服务对象需大小便等活动未叫醒乙方协助）造成意外事故的，由甲方负相关责任。

七、乙方权利与责任:

(一) 权利:

- 1、乙方有权按时得到工资，有权得到正常的休息时间。
- 2、乙方有权要求甲方为其工作提供必备的设备或条件（协商解决）。
- 3、乙方有权保护自己人身和名誉不受侵犯，有权追究因甲方过失、过错造成的经济损失及法律责任。
- 4、乙方有权与有侵权行为或严重违反合同约定的甲方解除合同，有权因工作不适应要求解除合同。解除合同应提前 1 天向甲方和丙方提出。
- 5、乙方有权拒绝从事与合同内容不符的工作，有权拒绝被带往非约定地址服务。

(二) 责任:

- 1、乙方应遵守国家的法律法规，遵守本标准，信守合同，不无故违约。
- 2、乙方应实事求是地向甲方、丙方提供个人详细信息。
- 3、乙方应服从丙方管理、监督和指导。
- 4、乙方应尊重甲方的生活习俗，工作认真负责，经手的钱(物)账目清楚，因工作失误给甲方造成损失，应主动酌情赔偿。
- 5、乙方在非工作时间（包括上下班在途时间）所发生的事故，应自行解决，甲和丙方不承担任何责任。

八、丙方的权利与责任:

(一) 责任:

- 1、保证派出身体健康、来历清楚、经过培训的乙方，使甲方得到良好的服务。
- 2、负责对乙方的教育、监督和指导，接收投诉并妥善处理。
- 4、协调甲乙双方的关系，最大限度地满足甲方的要求。
- 5、对甲方不满意的陪护人员进行教育或调换。
- 6、对因乙方疏忽或陪护不当造成服务对象发生的意外负相应责任。

(二) 权利:

- 1、有权向甲方收取陪护酬金（预收费）。
- 2、有权了解甲方投诉或乙方反映情况的真实性。
- 3、有权拒绝约定服务范围、地点、内容以外的服务。
- 4、服务对象病情较重，乙方无法得到休息，有权要求甲方提供适当协助。
- 5、具有下列情况之一，有权即时解除服务合同并停止服务，若属乙方责任造成甲方利益受损，有权要求乙方赔偿损失：

- ① 甲方未按时支付相关费用。
- ② 甲方违反法律、法规或有刁难、虐待等损害陪护人员身心行为。
- ③ 未取得甲方同意变更服务地点或内容。
- ④ 甲方教唆乙方脱离丙方管理。
- ⑤ 由于甲方原因使乙方和丙方或第三方利益受损。

九、责任承担原则及约定：

（一）乙方及丙方根据法律规定，按照过错责任原则界定相应的法律责任。即如果丙方在本合同约定的陪护时间、陪护场所及陪护工作服务范围内，且在提供陪护的过程中存在过错行为，导致服务对象因该过错行为而直接遭受人身及财产损害的，乙方及丙方应依法承担相应的法律责任；如果服务对象是因为其他原因而遭受人身及财产损害的，乙方及丙方不承担任何法律责任。

（二）若干情形的约定：

1、服务对象及甲方均须了解和熟知陪护服务的内容，完全清楚和接受陪护服务只是限于非医疗性的生活辅助工作。包括协助服务对象服药、进食、床上洗漱、梳头、擦浴、翻身活动和大小便等，凡超出服务范围的工作，例如：服务对象及客户提出按摩，使用热水袋或冰袋、照灯等，在执行过程中若发生意外，乙方及丙方不承担任何责任。

2、服务对象及甲方完全清楚并遵守乙方的工作不负责服务对象财产的保管，服务对象及甲方均须妥善保管任何私人物品。若发生盗窃饰品、手机、钱包、衣物、书籍等事件，请即刻向医院保卫部门或公安机关报案。

3、服务对象及甲方理解并认可在陪护期间，服务对象亦有可能因烦躁、失望的情绪而导致自行拔出留在体内的各种管（例如：胃管、尿管、输液管、引流管等）或连接各种医疗仪器和设备的管线，或有自杀行为等，为此所造成的任何意外，乙方及丙方不负任何责任。

4、服务对象及甲方理解并认可在陪护过程中，若服务对象对乙方有过失行为（无论是在有意或无意的情况下），经医院保卫部门或公安机关认定确属服务对象所为，则皆应由服务对象及甲方支付所有直接医治（即仅限此次直接伤害的医治）及康复费用。反之，若由乙方对服务对象造成伤害事件，经医院保卫部门或公安机关鉴定确属乙方所为，则由乙方及丙方支付所有直接医治（即仅限于此次直接伤害的医治）及康复费用。

5、服务对象及甲方理解并认可陪护过程中，甲方及乙方均应共同遵守社会伦理道德、风俗习惯及法律所规定的必要禁忌，互相尊重。若有超出此范围的情况发生，则应立即报医院保卫部门取证。

6、服务对象及甲方完全清楚并遵守陪护服务三方自愿原则，以三方签具的本合同为依据，遵守本合同明确的收费价格和按时缴费。

十、未尽事宜，由三方协商解决。

十一、本协议自三方签字（盖章）之日起生效至服务结束时止。乙方到岗即开始计算陪护服务费。

十二、本协议一式三份，三方各执一份，同具法律效力。

十三、特别说明：节假日在原收费的标准上再提高收费__元/天。节假日是指：元旦 1 天，春节 3 天，清明 1 天，五一 1 天，端午 1 天，中秋 1 天，国庆 3 天，共 11 天。

甲方(签字):

乙方(签字):

丙方(盖章):

联系电话:

家庭地址:

丙方(单位)地址:

服务地址:

联系电话:

联系电话:

年 月 日

年 月 日

年 月 日

另需材料清单:

1. 甲方、乙方的身份证复印件
2. 乙方的健康证明复印件
3. 甲方、乙方的信息登记表

附 录 D
(资料性附录)
医疗陪护服务质量回访记录表

档案编号：

服务对象信息						
姓 名		年 龄		服务合同号		
籍 贯		住宅电话		身份证号码		
职 业		手机号		自理能力		
饮食习惯		性格倾向		合同期限		
服务地址						
聘用医疗陪护服务员情况						
	第一次聘用	第一次调换	第二次调换	第三次调换	第四次调换	
陪护人员姓名						
调换原因						
备注						
服务期间回访过程记录						
次数	时间	访问形式	客户反映情况	处理意见	被访人	访问人
第一次						
第二次						
第三次						
第四次						
第五次						
第六次						
合同期满 客户鉴定 评 语	客户签名： 日期： 年 月 日					
服务机构 鉴定评语	经办人签名： 日期： 年 月 日					
备 注						

经办人：

登记时间： 年 月 日

附 录 E
(资料性附录)
医疗陪护人员交接班情况记录表

档案编号：

服务对象信息				
客户姓名		联系电话		服务合同号
籍贯		自理能力		合同期限
服务时间	<input type="checkbox"/> 全天 24 小时（开始服务时间） ____ <input type="checkbox"/> 每天 12 小时，具体时段 ____ 至 ____ <input type="checkbox"/> 每天 6 小时，具体时段 ____ 至 ____ <input type="checkbox"/> 每天 ____ 小时，具体时段 ____ 至 ____			
服务地址				
服务内容				
医疗陪护服务员交接班情况				
交接时间	交接地点	交班陪护人员姓名	接班陪护人员姓名	调换陪护人员原因
客户对交班陪护人员服务的综合评价	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <div style="text-align: right;">客户签名： 日期： 年 月 日</div>			
备注	表中可选项请在“□”中间打“√”；			

经办人：

登记时间： 年 月 日

附 录 F
(资料性附录)
医疗陪护服务满意度调查表

档案编号：

客户姓名		合同号		
服务员姓名		合同期限		
评价 内容	非常满意	满意	一般	不满意
诚实守信				
仪表仪容				
服务态度				
日常起居照料				
医疗协助				
卫生清理				
饮食照料				
精神慰藉				
其他				
有关方对医疗陪护服务员的综合评价	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <div style="text-align: right;">年 月 日</div>			
改进建议	年 月 日			
可在表中选项打“√”。				

经办人：

登记时间： 年 月 日

附 录 G
(资料性附录)
医疗陪护服务客户投诉处理意见记录表

档案编号：

投诉人姓名		性别		年 龄		联系电话	
投诉对象	<input type="checkbox"/> 服务人员 <input type="checkbox"/> 服务机构		投诉时间		服务合同号		
被投诉人姓名或名称							
投诉方式： <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 微信 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 家访 <input type="checkbox"/> 其他							
投诉内容							
调查纪录	1、客户投诉情况 <input type="checkbox"/> 经常 <input type="checkbox"/> 偶尔 <input type="checkbox"/> 初次 <input type="checkbox"/> 其他 2、投诉事项是否真实 <input type="checkbox"/> 真实 <input type="checkbox"/> 基本真实 <input type="checkbox"/> 不真实 <input type="checkbox"/> 其他 3、类似投诉 <input type="checkbox"/> 经常 <input type="checkbox"/> 偶尔 <input type="checkbox"/> 初次 <input type="checkbox"/> 其他 4、投诉资料 <input type="checkbox"/> 附信件 <input type="checkbox"/> 附实物 <input type="checkbox"/> 口头 <input type="checkbox"/> 其他						
	经办人调查意见： <div style="text-align: right;"> 签名： 日期： 年 月 日 </div>						
处理意见	服务机构处理意见： <div style="text-align: right;"> 签名： 日期： 年 月 日 </div>						
主要负责人批示	<div style="text-align: right;"> 主要负责人签字： 日期： 年 月 日 </div>						
回复客户时间			回复人员签名				
上报上级日期			上报人签名				

注：表中可选项请在“□”中间打“√”。

附 录 H
(资料性附录)
医疗陪护人员职业等级申请(备案)表

申报单位名称:		申报单位经办人姓名	
申报单位地址		申报单位经办人电话	
陪护人员姓名		陪护人员性别	
陪护人员年龄		陪护人员电话	
任 职 条 件 情 况	从事陪护工作的时间: 年 月至 年 月		
	客户评价综合满意度为: %		
	已取得家政服务员或养老护理员职业资格证书情况: (将职业资格证书复印件附本表后)		
	在何处何时参加过陪护服务职业培训: (将培训合格证书复印件附本表后)		
	具有护理专业学历情况: (将护理专业毕业证书复印件附本表后)		
服 务 技 能 情 况	日常起居照料: <input type="checkbox"/> 技能娴熟、 <input type="checkbox"/> 技能一般、 <input type="checkbox"/> 技能较差、 <input type="checkbox"/> 其他(用文字表述):		
	医疗协助: <input type="checkbox"/> 技能娴熟、 <input type="checkbox"/> 技能一般、 <input type="checkbox"/> 技能较差、 <input type="checkbox"/> 其他(用文字表述):		
	饮食照料: <input type="checkbox"/> 技能娴熟、 <input type="checkbox"/> 技能一般、 <input type="checkbox"/> 技能较差、 <input type="checkbox"/> 其他(用文字表述):		
	卫生清理: <input type="checkbox"/> 技能娴熟、 <input type="checkbox"/> 技能一般、 <input type="checkbox"/> 技能较差、 <input type="checkbox"/> 其他(用文字表述):		
	心理疏导: <input type="checkbox"/> 技能娴熟、 <input type="checkbox"/> 技能一般、 <input type="checkbox"/> 技能较差、 <input type="checkbox"/> 其他(用文字表述):		
	其他有关服务: <input type="checkbox"/> 技能娴熟、 <input type="checkbox"/> 技能一般、 <input type="checkbox"/> 技能较差、 <input type="checkbox"/> 其他(用文字表述):		
<p>对申报单位的要求:</p> <p>1、本表由申报单位填报。</p> <p>2、申报单位应严格审核陪护人员的身份证明、核实陪护人员任职条件、如实填报陪护人员的服务技能等信息。</p> <p>3、评定委员会专家在不了解陪护人员的情况下,完全可能根据申报单位填报的情况对陪护人员进行职业等级评定,由此造成的不当应由申报单位负全责。</p> <p>4、表中可选项请在“<input type="checkbox"/>”中间打“<input checked="" type="checkbox"/>”。</p>			
<p>申报单位负责人意见:</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>同意申报 <input type="checkbox"/>不同意申报</p> <p style="text-align: center;">负责人签名:</p> <p style="text-align: center;">申报单位盖章:</p> <p style="text-align: right;">日期: 年 月 日</p>			
江西省医疗陪护人员职业等级评定委员会评定结果:		医疗陪护人员职业等级证书编号:	
<input type="checkbox"/> 初级陪护人员 <input type="checkbox"/> 星级陪护人员			