

T/LLHH

辽宁省养老服务业联合会团体标准

T/LLHH 007—2025

陪诊师职业技能规范与从业指南

Vocational specification and practical guideline for medical chaperons

2025-12-29 发布

2025-12-29 实施

辽宁省养老服务业联合会 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 职业能力要求 1

5 职业技能等级 2

6 职业培训 3

7 陪诊服务 4

8 职业培训 5

附 录 A 五级/初级陪诊师职业技能等级要求 6

附 录 B 四级/中级陪诊师职业技能等级要求 8

附 录 C 三级/高级陪诊师职业技能等级要求 10

附 录 D 二级/陪诊技师职业技能等级要求 13

附 录 E 一级/陪诊技师职业技能等级要求 16

附 录 F 各级别陪诊师资质申报条件 19

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。

本文件由辽宁省养老服务业联合会提出并归口。

本文件起草单位：攸尔家医疗科技服务（辽宁）有限公司。

本文件主要起草人：王冬艳、于淑玲、洪洋。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：沈阳市和平区三好街93号，联系电话024-22592651。

文件起草单位通讯地址：沈阳市沈河区青年大街友谊时代广场C座，联系电话400-021-5969。

陪诊师职业技能规范与从业指南

1 范围

本文件规定了陪诊师职业的术语和定义、职业能力、技能等级、职业培训、陪诊服务和行业管理等。本文件适用于陪诊师职业技能培训、考核评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

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 19025-2023 质量管理能力管理和人员发展指南

《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》人社厅发〔2023〕31号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

陪诊师（Medical Chaperon）

是指运用专业能力在患者就医过程中提供专业的陪同、引导、解读等服务的群体或个人。

3.2

陪诊服务（Service of Medical Chaperon）

陪诊师协助患者解决就医过程中遇到的实际问题，使患者得到更好的就医体验，包括跑腿业务（代预约、取报告、帮开药）、代理或陪同服务（协助挂号、取号、缴费、候诊、检查、办理住院）、代问诊服务等。

3.3

陪诊从业人员（Professional Medical Chaperon）

陪诊师、陪诊服务机构中的其他工作人员，以及从事陪诊相关工作的其他人员。

4 职业能力要求

4.1 基本能力

- 身体健康，心智健全；
- 色觉、听觉正常；四肢灵活，动作协调；

- 具有一定的观察、学习、理解能力；
- 具有较好的语言表达、沟通和人际交往能力；
- 高中毕业（或同等学历）。

4.2 学习能力

- 熟悉所在城市各医院的基本情况。包括：
- 医院共有多少门诊科室，对应的专家、医师所擅长的领域等；
 - 医院内部布局，能够在陪诊过程中快速准确地找到目的地；
 - 熟悉各医院的就诊流程和各类检查的操作流程；
 - 掌握医院的每个科室各时间段的就诊人数情况等，为客户更好地规划和节约就诊时间。

4.3 专业能力

陪诊师具备一定的医学专业知识。根据专业知识作出初步评估，为患者进行合理的预分诊，指导患者预约挂号和检查前的准备，为患者提供准确的信息和引导；对陪诊过程中突发情况，第一时间做出正确判断和反应，提供应对策略和处理方案。

5 职业技能等级

5.1 职业技能等级划分

陪诊师职业技能等级划分为五个等级，见表1。高级别陪诊师在基础理论知识、职业技能和从业能力等方面高于低级别陪诊师。

表 1 陪诊师职业技能等级

等 级	五级	四级	三级	二级	一级
陪 诊 师 名 称	初级陪诊师	中级陪诊师	高级陪诊师	陪诊技师	高级陪诊技师

5.2 职业技能等级要求

5.2.1 等级标准

陪诊师的5个职业技能等级要求分别见附录A至E。陪诊师5级标准定位、体系论证和有机结合符合质量管理培训指南 GB/T19025-2001 的要求。

5.2.2 等级界定

初级陪诊师应了解相关技能等级要求，即对要求表示清晰的理解及领悟；中级陪诊师应掌握相关技能等级要求，即对要求充分的理解且能熟练运用；高级陪诊师及以上应熟练掌握相关技能等级要求，即对要求完整的理解且能精通操作。

5.3 职业技能等级评价

5.3.1 申报条件

具备相应条件的陪诊人员可申报对应等级陪诊师，申报条件见附录F。

5.3.2 评价方式

5.3.2.1 评价方式分为理论知识考试、操作技能考核以及综合评审。

5.3.2.2 理论知识以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识。

5.3.2.3 技能考核以笔试、机考、实际操作或模拟操作、方案演讲等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平。

5.3.2.4 综合评审主要针对技师以上，通常采用审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

5.3.2.5 理论知识考试、操作技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上为合格。

5.3.3 评价过程

5.3.3.1 理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1:30，且每个考场不少于 2 名监考人员。操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1:15，且考评人员为 3 人（含）以上单数，每位考生不少于 3 名考评员评分。

5.3.3.2 综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

5.3.3.3 理论知识考试时间不少于 90 分钟，操作技能考核时间不少于 60 分钟，综合评审时间不少于 15 分钟。

6 职业培训

6.1 培训时长

各等级陪诊师应接受职业培训，培训时常见表 2。

表 2 各等级陪诊师职业技能培训时长标准

陪诊师级别	五级	四级	三级	二级	一级
培训时长	≥40 学时	≥60 学时	≥80 学时	≥100 学时	≥110 学时

6.2 培训教师

6.2.1 应有新时代的理想信念、职业道德，热爱陪诊教育工作，具有较高的专业理论水平或丰富的实践经验，能认真执行教学计划，完成教学工作任务。

6.2.2 具有本职业或相关职业中级以上职业资格（专业技术人员职业资格）或三级/高级工职业技能等级证书，或本职业或相关职业工作满 10 年。

6.3 培训场所

培训场所应具备标准教室、会议室及必要的实践场所。

7 陪诊服务

7.1 陪诊流程

陪诊服务过程中，陪诊师应遵守陪诊流程规范，合理规划就诊时间和就诊流程，给予患者良好的就医体验。陪诊应遵循以下流程：

- 接受患者（家属）委托；
- 签署委托协议；
- 了解患者基本信息和病情，收集资料（患者症状、现有检查结果、拟就诊医院、就医目的）
- 建立档案，进行预分诊；
- 通知就诊信息，提醒患者做好就诊前准备；
- 统筹规划就诊流程，陪伴并协助就诊，帮助患者记录关键信息和注意事项；
- 解答就诊过程中遇到的疑惑，并将医生建议的用药方法和注意事项编辑成文字发送给患者（家属）；
- 诊后关爱回访，为患者提供更多帮助；
- 健康档案的归纳和总结。

7.2 责任划分

陪诊服务过程中应严格遵守服务规范要求，便于在意外事件发生时明确区分责任主体，避免矛盾与纠纷。

陪诊服务过程中的责任发生主要分为三种情况：

- 违约责任，责任的承担条件和方式依据服务过程中的权利义务，按照服务合同确认；
- 侵权责任，如果陪诊师在服务过程中存在故意或过失对患者造成伤害，应当按照过错程度承担相应损害赔偿赔偿责任，如果存在虐待或故意伤害构成犯罪的，须依法承担刑事责任；
- 意外责任，服务过程中患者可能存在意外伤害或者病情突然加重的情况，此时事件的发生不受患者（家属）或陪诊师的主观影响，责任的承担应按照服务合同和有关规定判定划分。

7.3 陪诊流程

7.3.1 合法性

——陪诊师应清晰、流畅地解释自己的工作内容和范围，依照相关法律法规与被服务对象签订服务协议，以便患者（家属）准确识别陪诊工作的性质，确定服务范围。

——陪诊师需具有良好的职业操守，保持诚信、严格保护患者个人隐私，不泄露患者（家属）的个人信息和病情等。

——陪诊师需具备较强的服务意识，富有爱心、耐心、同理心，保持热情、周到、专业的服务态度，为病人提供及时、准确的医疗服务。在服务过程中，需要严格遵守医疗规定，尊重患者人格。

7.3.2 专业性

陪诊师需详尽了解患者基本信息、症状、病史和过敏史，了解患者用药史、治疗史和其他相关情况，并向患者或家属阐明信息完整度的必要性，确保精准就医。

7.3.3 规范性

陪诊师区别于“黄牛”“医托”等非法职业，不能违反医院就诊有关规定，不能扰乱就医秩序。

7.3.4 安全性

孕产妇、残疾人、急症、重症、18岁以下及65岁以上患者，不具备完全民事行为能力或失能半失能患者，应在有家属陪同就诊的情况下提供陪诊服务。极特殊情况下，陪诊师需要患者或家属签署免责声明，明确双方责任义务。

7.3.5 廉洁性

陪诊师的服务收费应当公开透明，在服务机构和公众号等公众平台进行公示。收费标准应根据服务的内容、时间、难易程度等因素制定，不得通过虚报价格、强迫购买和搭售等方式诱骗或欺诈患者（家属）。不得接受患者的任何礼品、礼金或将礼品、礼金赠予医务人员，做到廉洁从业。

8 职业培训

8.1 资质管理

相关机构对陪诊师的资质进行定期审核，对不符合从业要求的陪诊师进行淘汰。对陪诊师进行定期的培训和考核，以保证其专业能力，满足工作需要。

8.2 服务管理

陪诊服务公司及相关机构需要对陪诊师的服务质量进行管理，对服务质量不佳的陪诊师进行及时纠正和指导。设立投诉渠道，接受患者（家属）对陪诊服务的投诉和建议。

8.3 行业自律

陪诊行业协会，制定行业自律规范，对违反行业规范的行为进行惩处。行业协会可以定期组织行业交流活动，提高行业的整体水平。

附 录 A
五级/初级陪诊师职业技能等级要求

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业道德与岗位认知	1.1 职业道德	1.1.1 爱岗敬业，忠于职守 1.1.2 实事求是，诚实守信 1.1.3 依法行事，遵守制度 1.1.4 自洁自律，不利用工作之便谋取私利 1.1.5 严守秘密，不议论客户和同事的私事 1.1.6 客户第一，服务至上
	1.2 基本礼仪	1.2.1 接待礼仪：主动向顾客介绍自己，并热情地接待顾客 1.2.2 引导礼仪：注意等待客户，保持合适距离，多用“请”的手势；通过通道、房门、闸门、电梯等位置时，帮助顾客遮挡，并请顾客先行 1.2.3 沟通礼仪：积极主动，保持微笑，沟通过程中注视对方，不俯视不斜视，不做多余的肢体动作 1.2.4 交往礼仪：平等交往，不谈论客户隐私，不歧视客户
	1.3 行为规范	1.3.1 诊疗指导的职业规范 1.3.2 个人素养及道德规范 1.3.3 陪诊服务的注意事项
	1.4 岗位认知	1.4.1 了解陪诊师的职业定义 1.4.2 了解陪诊师的主要工作内容 1.4.3 了解陪诊师的规范工作流程 1.4.4 了解陪诊师各职业技能等级的要求、评价标准
	1.5 职业守则	1.5.1 遵纪守法、廉洁自律 1.5.2 爱岗敬业、爱心奉献
2. 基础知识	2.1 医院及医疗机构分级	2.1.1 了解医院分级体系知识 2.1.2 了解当地及北京、上海、深圳等重点城市医院分级及特色诊疗 2.1.3 了解常规医院服务流程 2.1.4 熟悉当地各家三甲医疗机构环境
	2.2 科室设定及相关职能	2.2.1 了解常规科室的设定与命名规律 2.2.2 了解科室职能与对应疾病诊疗范围
	2.3 必备的基础医学知识	2.3.1 了解内外科的基本区别 2.3.2 了解急症、重症的分辨 2.3.3 了解常见学科内部细分 2.3.4 了解血压、心率、血糖的正常范围值 2.3.5 了解心脏病、糖尿病等常见病的基本症状 2.3.6 了解肿瘤患者就诊基本流程 2.3.7 了解内科常见疾病与实例 2.3.8 了解外科常见疾病与实例

		2.3.9 了解常规检查及化验报告的形式和名词含义 2.3.10 了解特殊人群的陪诊要点与注意事项
	2.4 陪同就诊相关法律、法规	2.4.1 了解老年人权益保障法的相关知识 2.4.2 了解未成年人保护法的相关知识 2.4.3 了解妇女权益保障的相关知识 2.4.4 了解劳动法的相关知识 2.4.5 了解消费者权益保护法的相关知识 2.4.6 其他相关法律法规
	2.5 国家医疗保障政策	2.5.1 了解我国当前基础医疗保障形式、政策 2.5.2 了解异地就医、报销政策 2.5.3 了解异地转诊、临时外出就医、异地安置等异地就医手续办理 2.5.4 了解常见商业保险种类及出险要求
3. 专业技能	3.1 预约挂号途径及注意事项	3.1.1 了解常见挂号平台的使用：114、统一医保平台、地方性医保平台、医疗机构微信公众号（小程序）等线上挂号平台 3.1.2 了解当地医院门、急诊挂号方式
	3.2 陪诊就医流程与要求	3.2.1 熟练掌握就诊流程 3.2.2 导诊分诊，指导患者挂号与就诊； 3.2.3 协助问诊：掌握患者现有症状、既往病史、病情进展、就诊历史、治疗情况、禁忌证等信息； 3.2.4 了解检查预约\化验\报告\取药注意事项 3.2.5 慢性病、常见病的基本就诊流程 3.2.6 病患健康档案收集及录入 3.2.7 风险规避方法与免责协议签署 3.2.8 服务内容与收费标准 3.2.9 陪诊工作规范及注意事项
	3.3 掌握信息化就医流程	3.3.1 手机端预约挂号、缴费、查询报告等 3.3.2 院内自助缴费、打印凭证 3.3.3 报告查阅、打印 3.3.4 入、出院手续办理 3.3.5 费用明细清单及电子病历申请
	3.4 健康档案的归纳和总结	3.4.1 能够详细准确地收集客户健康相关信息 3.4.2 将不同病症、不同方案分门别类整理归纳 3.4.3 观察其相同点和差异性 3.4.4 记录相同、不同体质，相同、不同就诊方案和就诊效果 3.4.5 定期回访，将相关数据再次对比记录。 3.4.6 将回访记录的信息，整理归纳之后，补充到健康档案中。 3.4.7 保存好相关档案。

附 录 B

附 录 C四级/中级陪诊师职业技能等级要求

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业道德与岗位认知	1.1 职业道德	1.1.1 爱岗敬业，忠于职守 1.1.2 实事求是，诚实守信 1.1.3 依法行事，遵守制度 1.1.4 自洁自律，不利用工作之便谋取私利 1.1.5 严守秘密，不议论客人和同事的私事 1.1.6 客户第一，服务至上
	1.2 基本礼仪	1.2.1 接待礼仪：主动向顾客介绍自己，并热情地接待顾客 1.2.2 引导礼仪：注意等待客户，保持合适距离，多用“请”的手势；通过通道、房门、闸门、电梯等位置时，帮助顾客遮挡，并请顾客先行 1.2.3 沟通礼仪：积极主动，保持微笑，沟通过程中注视对方，不俯视不斜视，不做多余的肢体动作 1.2.4 交往礼仪：平等交往，不谈论客户隐私，不歧视客户
	1.3 行为规范	1.3.1 诊疗指导的职业规范； 1.3.2 个人素养及道德规范； 1.3.3 陪诊服务的注意事项；
	1.4 岗位认知	1.4.1 掌握陪诊师的职业定义 1.4.2 掌握陪诊师的主要工作内容 1.4.3 掌握陪诊师的规范工作流程 1.4.4 掌握陪诊师各职业技能等级的工作要求、评价标准
	1.5 职业守则	1.5.1 遵纪守法、廉洁自律 1.5.2 爱岗敬业、爱心奉献
2. 基础知识	2.1 医院及医疗机构分级	2.1.1 掌握医院分级体系知识 2.1.2 掌握当地及北京等重点城市医院分级及特色诊疗 2.1.3 掌握常规医院服务流程 2.1.4 熟悉当地各家三甲医疗机构环境 2.1.5 掌握当地及北京等重点城市三甲医院重点学科
	2.2 科室设定及相关职能	2.2.1 掌握常规科室的设定与命名规律 2.2.2 掌握科室职能与对应疾病诊疗范围
	2.3 必备的基础医学知识	2.3.1 能掌握内外科的基本区别 2.3.2 掌握急症、重症的分辨 2.3.3 掌握学科内部细分 2.3.4 能掌握血压、心率、血糖的正常范围值 2.3.5 能掌握心脏病、糖尿病等常见病的基本症状 2.3.6 能掌握肿瘤患者就诊基本流程 2.3.7 掌握内科常见疾病与实例 2.3.8 掌握外科常见疾病与实例 2.3.9 掌握常规检查及化验报告异常提示 2.3.10 掌握特殊人群的陪诊要点与注意事项

	2.4 陪同就诊相关法律、法规	2.4.1 掌握老年人权益保障法的相关知识 2.4.2 掌握未成年人保护法的相关知识 2.4.3 掌握妇女权益保障的相关知识 2.4.4 掌握劳动法的相关知识 2.4.5 掌握消费者权益保护法的相关知识 2.4.6 掌握其他相关法律法规
	2.5 国家医疗保障政策	2.5.1 掌握我国当前基础医疗保障形式、政策 2.5.2 掌握异地就医、报销政策 2.5.3 掌握异地转诊、临时外出就医、异地安置等异地就医手续办理 2.5.4 掌握常见商业保险种类及出险要求
3. 专业技能	3.1 预约挂号途径及注意事项	3.1.1 掌握常见挂号平台的使用：114、统一医保平台、地方性医保平台、医疗机构微信公众号（小程序）等线上挂号平台 3.1.2 掌握当地医院急诊挂号方式
	3.2 陪诊就医流程与要求	3.2.1 熟练掌握就诊流程 3.2.2 导诊分诊，指导患者挂号与就诊； 3.2.3 协助问诊：掌握患者现有症状、既往病史、病情进展、就诊历史、治疗情况、禁忌证等信息； 3.2.4 了解检查预约\化验\报告\取药注意事项 3.2.5 慢性病、常见病的基本就诊流程 3.2.6 病患健康档案收集、录入及后续服务 3.2.7 风险规避方法与免责协议签署 3.2.8 服务内容与收费标准 3.2.9 陪诊工作规范及注意事项
	3.3 掌握信息化就医流程	3.3.1 手机端预约挂号、缴费、查询报告等 3.3.2 院内自助缴费、打印凭证 3.3.3 报告查阅、打印 3.3.4 入、出院手续办理 3.3.5 费用明细清单及电子病历申请
	3.4 健康档案的归纳和总结	3.4.1 能够详细准确地收集客户健康相关信息 3.4.2 将不同病症、不同方案分门别类整理归纳 3.4.3 观察其相同点和差异性 3.4.4 记录相同、不同体质，相同、不同就诊方案和就诊效果 3.4.5 定期回访，将相关数据再次对比记录。 3.4.6 将回访记录信息，整理归纳之后补充到健康档案中。 3.4.7 保存好相关档案。 3.4.8 总结经验，提炼要点。
4. 其他技能	4.1 自媒体运营	4.1.1 短视频录制、推广 4.1.2 文案编辑、推广

附 录 D

附 录 E 三级/高级陪诊师职业技能等级要求

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业道德与岗位认知	1.1 职业道德	1.1.1 爱岗敬业，忠于职守 1.1.2 实事求是，诚实守信 1.1.3 依法行事，遵守制度 1.1.4 自洁自律，不利用工作之便谋取私利 1.1.5 严守秘密，不议论客户和同事的私事 1.1.6 客户第一，服务至上
	1.2 基本礼仪	1.2.1 接待礼仪：主动向顾客介绍自己，并热情地接待顾客 1.2.2 引导礼仪：注意等待客户，保持合适距离，多用“请”的手势；通过通道、房门、闸门、电梯等位置时，帮助顾客遮挡，并请顾客先行 1.2.3 沟通礼仪：积极主动，保持微笑，沟通过程中注视对方，不俯视不斜视，不做多余的肢体动作 1.2.4 交往礼仪：平等交往，不谈论客户隐私，不歧视客户
	1.3 行为规范	1.3.1 诊疗指导的职业规范 1.3.2 个人素养及道德规范 1.3.3 陪诊服务的注意事项
	1.4 岗位认知	1.4.1 熟练掌握陪诊师的职业定义 1.4.2 熟练掌握陪诊师的主要工作内容 1.4.3 熟练掌握陪诊师的规范工作流程 1.4.4 熟练掌握陪诊师各职业技能等级的工作要求、评价标准
	1.5 职业守则	1.5.1 遵纪守法、廉洁自律 1.5.2 爱岗敬业、爱心奉献
2. 基础知识	2.1 医院及医疗机构分级	2.1.1 熟练掌握医院分级体系知识 2.1.2 熟练掌握当地及北京、上海、深圳等重点城市医院分级及特色诊疗 2.1.3 熟练掌握常规医院服务流程 2.1.4 掌握当地各家三甲医疗机构环境 2.1.5 熟练掌握当地及北京、上海、深圳等重点城市三甲医院重点学科 2.1.6 熟悉地及北京、上海、深圳等重点城市三甲医院重点学科重点专家信息
	2.2 科室设定及相关职能	2.2.1 熟练掌握常规科室的设定与命名规律 2.2.2 熟练掌握科室职能与对应疾病诊疗范围
	2.3 必备的基础医学知识	2.3.1 能熟练掌握内外科的基本区别 2.3.2 熟练掌握急症、重症的分辨 2.3.3 熟练掌握学科内部细分

		2.3.4 能熟练掌握血压、心率、血糖的正常范围值 2.3.5 能熟练掌握心脏病、糖尿病等常见病的基本症状 2.3.6 能熟练掌握肿瘤患者就诊基本流程 2.3.7 熟练掌握内科常见疾病与实例 2.3.8 熟练掌握外科常见疾病与实例 2.3.9 熟练掌握常规检查及化验报告异常提示 2.3.10 熟练掌握特殊人群的陪诊要点与注意事项
	2.4 陪同就诊相关法律、法规	2.4.1 熟练掌握老年人权益保障法的相关知识 2.4.2 熟练掌握未成年人保护法的相关知识 2.4.3 熟练掌握妇女权益保障的相关知识 2.4.4 熟练掌握劳动法的相关知识 2.4.4 熟练掌握消费者权益保护法的相关知识 2.4.5 掌握其他相关法律法规
	2.5 国家医疗保障政策	2.5.1 熟练掌握我国当前基础医疗保障形式、政策 2.5.2 熟练掌握异地就医、报销政策 2.5.3 熟练掌握异地转诊、临时外出就医、异地安置等异地就医手续办理 2.5.4 熟练掌握常见商业保险种类及出险要求
	3. 专业技能	
	3.1 预约挂号途径及注意事项	3.1.1 熟练掌握常见挂号平台的使用：114、统一医保平台、地方性医保平台、医疗机构微信公众号（小程序）等线上挂号平台 3.1.2 熟练掌握当地医院急诊挂号方式
	3.2 陪诊就医流程与要求	3.2.1 熟练掌握就诊流程 3.2.2 导诊分诊，指导患者挂号与就诊 3.2.3 协助问诊：掌握患者现有症状、既往病史、病情进展、就诊历史、治疗情况、禁忌证等信息 3.2.4 了解检查预约\化验\报告\取药注意事项 3.2.5 慢性病、常见病的基本就诊流程 3.2.6 病患健康档案收集、录入及后续服务 3.2.7 风险规避方法与免责协议签署 3.2.8 服务内容与收费标准 3.2.9 陪诊工作规范及注意事项
	3.3 掌握信息化就医流程	3.3.1 手机端预约挂号、缴费、查询报告等 3.3.2 院内自助缴费、打印凭证 3.3.3 报告查阅、打印 3.3.4 入、出院手续办理 3.3.5 费用明细清单及电子病历申请
	3.4 健康档案的归纳和总结	3.4.1 能够详细准确地收集客户健康相关信息 3.4.2 将不同病症、不同方案分门别类整理归纳 3.4.3 观察其相同点和差异性 3.4.4 记录相同、不同体质，相同、不同就诊方案和就诊效果

		3.4.5 定期回访，将相关数据再次对比记录 3.4.6 将回访记录的信息，整理归纳之后，补充到健康档案中 3.4.7 保存好相关档案 3.4.8 总结经验，提炼要点 3.4.9 设计常规健康管理档案
4. 其他技能	4.1 自媒体运营	4.1.1 短视频录制、推广 4.1.2 文案编辑、推广
	4.2 健康管理与咨询服务	4.2.1 客户健康管理档案建立 4.2.2 客户后续健康咨询与服务跟踪
	4.3 培训技能	4.3.1 能编制培训计划 4.3.2 能够指导和培训初、中级陪诊师

附 录 F

附 录 G二级/陪诊技师职业技能等级要求

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业道德与岗位认知	1.1 职业道德	1.1.1 爱岗敬业，忠于职守 1.1.2 实事求是，诚实守信 1.1.3 依法行事，遵守制度 1.1.4 自洁自律，不利用工作之便谋取私利 1.1.5 严守秘密，不议论客人和同事的私事 1.1.6 客户第一，服务至上
	1.2 基本礼仪	1.2.1 接待礼仪：主动向顾客介绍自己，并热情地接待顾客 1.2.2 引导礼仪：注意等待客户，保持合适距离，多用“请”的手势；通过通道、房门、闸门、电梯等位置时，帮助顾客遮挡，并请顾客先行 1.2.3 沟通礼仪：积极主动，保持微笑，沟通过程中注视对方，不俯视不斜视，不做多余的肢体动作 1.2.4 交往礼仪：平等交往，不谈论客户隐私，不歧视客户
	1.3 行为规范	1.3.1 诊疗指导的职业规范 1.3.2 个人素养及道德规范 1.3.3 陪诊服务的注意事项
	1.4 岗位认知	1.4.1 熟练掌握陪诊师的职业定义 1.4.2 熟练掌握陪诊师的主要工作内容 1.4.3 熟练掌握陪诊师的规范工作流程 1.4.4 熟练掌握陪诊师各职业技能等级的工作要求、评价标准
	1.5 职业守则	1.5.1 遵纪守法、廉洁自律 1.5.2 爱岗敬业、爱心奉献
2. 基础知识	2.1 医院及医疗机构分级	2.1.1 熟练掌握医院分级体系知识 2.1.2 熟练掌握当地及北京、上海、深圳等重点城市医院分级及特色诊疗 2.1.3 熟练掌握常规医院服务流程 2.1.4 掌握当地各家三甲医疗机构环境 2.1.5 熟练掌握当地及北京、上海、深圳等重点城市三甲医院重点学科 2.1.6 熟悉地及北京、上海、深圳等重点城市三甲医疗机构重点学科重点专家信息
	2.2 科室设定及相关职能	2.2.1 熟练掌握常规科室的设定与命名规律 2.2.2 熟练掌握科室职能与对应疾病诊疗范围
	2.3 必备的基础医学知识	2.3.1 能熟练掌握内外科的基本区别 2.3.2 熟练掌握急症、重症的分辨 2.3.3 熟练掌握学科内部细分

		2.3.4 能熟练掌握血压、心率、血糖的正常范围值 2.3.5 能熟练掌握心脏病、糖尿病等常见病的基本症状 2.3.6 能熟练掌握肿瘤患者就诊基本流程 2.3.7 熟练掌握内科常见疾病与实例 2.3.8 熟练掌握外科常见疾病与实例 2.3.9 熟练掌握常规检查及化验报告异常提示 2.3.10 熟练掌握特殊人群的陪诊要点与注意事项
	2.4 陪同就诊相关法律、法规	2.4.1 熟练掌握老年人权益保障法的相关知识 2.4.2 熟练掌握未成年人保护法的相关知识 2.4.3 熟练掌握妇女权益保障的相关知识 2.4.4 熟练掌握劳动法的相关知识 2.4.5 熟练掌握消费者权益保护法的相关知识 2.4.6 掌握其他相关法律法规
	2.5 国家医疗保障政策	2.5.1 熟练掌握我国当前基础医疗保障形式、政策 2.5.2 熟练掌握异地就医、报销政策 2.5.3 熟练掌握异地转诊、临时外出就医、异地安置等异地就医手续办理 2.5.4 熟练掌握常见商业保险种类及出险要求
	2.6 心理咨询与疏导	2.6.1 熟练掌握情绪管理与心理疏导 2.6.2 能掌握抑郁症、臆病、失眠的心理安抚
	2.7 能掌握肿瘤患者就诊及基础照护	2.7.1 掌握肿瘤疾病基本常识 2.7.2 掌握常见肿瘤疾病的治疗周期 2.7.3 掌握常见肿瘤疾病的基础照护知识
3. 专业技能	3.1 预约挂号途径及注意事项	3.1.1 熟练掌握常见挂号平台的使用：114、统一医保平台、地方性医保平台、医疗机构微信公众号（小程序）等线上挂号平台 3.1.2 熟练掌握当地医院急诊挂号方式
	3.2 陪诊就医流程与要求	3.2.1 熟练掌握就诊流程 3.2.2 导诊分诊，指导患者挂号与就诊 3.2.3 协助问诊：掌握患者现有症状、既往病史、病情进展、就诊历史、治疗情况、禁忌证等信息 3.2.4 了解检查预约\化验\报告\取药注意事项 3.2.5 慢性病、常见病的基本就诊流程 3.2.6 病患健康档案收集、录入及后续服务 3.2.7 风险规避方法与免责协议签署 3.2.8 服务内容与收费标准 3.2.9 陪诊工作规范及注意事项
	3.3 掌握信息化就医流程	3.3.1 手机端预约挂号、缴费、查询报告等 3.3.2 院内自助缴费、打印凭证 3.3.3 报告查阅、打印 3.3.4 入、出院手续办理 3.3.5 费用明细清单及电子病历申请

	3.4 健康档案的归纳和总结	3.4.1 能够详细准确地收集客户健康相关信息 3.4.2 将不同病症、不同方案分门别类整理归纳 3.4.3 观察其相同点和差异性 3.4.4 记录相同、不同体质，相同、不同就诊方案和就诊效果 3.4.5 定期回访，将相关数据再次对比记录 3.4.6 将回访记录的信息，整理归纳之后，补充到健康档案中。 3.4.7 保存好相关档案。 3.4.8 总结经验，提炼要点。 3.4.9 设计个性化健康管理档案
4. 其他技能	4.1 自媒体运营	4.1.1 短视频录制、推广 4.1.2 文案编辑、推广
	4.2 健康管理与咨询服务	4.2.1 客户健康管理档案建立 4.2.2 客户后续健康咨询与服务跟踪
	4.3 培训技能	4.3.1 能编制培训计划 4.3.2 能够指导和培训初、中级陪诊师
	4.4 健康产品服务	4.4.1 健康产品对于健康管理的重要性 4.4.2 了解常见健康产品的基本功能
	4.5 健康指导	4.5.1 针对不同客户的健康需求进行专题指导 4.5.2 能对健康指导成效进行评估
	4.6 陪诊指导	4.6.1 能对客户健康状况进行综合评估 4.6.2 能对三级/高级陪诊师进行指导

附 录 H

附 录 I 一级/陪诊技师职业技能等级要求

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业道德与岗位认知	1.1 职业道德	1.1.1 爱岗敬业，忠于职守 1.1.2 实事求是，诚实守信 1.1.3 依法行事，遵守制度 1.1.4 自洁自律，不利用工作之便谋取私利 1.1.5 严守秘密，不议论客人和同事的私事 1.1.6 客户第一，服务至上
	1.2 基本礼仪	1.2.1 接待礼仪：主动向顾客介绍自己，并热情地接待顾客 1.2.2 引导礼仪：注意等待客户，保持合适距离，多用“请”的手势；通过通道、房门、闸门、电梯等位置时，帮助顾客遮挡，并请顾客先行 1.2.3 沟通礼仪：积极主动，保持微笑，沟通过程中注视对方，不俯视不斜视，不做多余的肢体动作 1.2.4 交往礼仪：平等交往，不谈论客户隐私，不歧视客户
	1.3 行为规范	1.3.1 诊疗指导的职业规范 1.3.2 个人素养及道德规范 1.3.3 陪诊服务的注意事项
	1.4 岗位认知	1.4.1 熟练掌握陪诊师的职业定义 1.4.2 熟练掌握陪诊师的主要工作内容 1.4.3 熟练掌握陪诊师的规范工作流程 1.4.4 熟练掌握陪诊师各职业技能等级的工作要求、评价标准
	1.5 职业守则	1.5.1 遵纪守法、廉洁自律 1.5.2 爱岗敬业、爱心奉献
2. 基础知识	2.1 医院及医疗机构分级	2.1.1 熟练掌握医院分级体系知识 2.1.2 熟练掌握当地及北京、上海、深圳等重点城市医院分级及特色诊疗 2.1.3 熟练掌握常规医院服务流程 2.1.4 掌握当地各家三甲医疗机构环境 2.1.5 熟练掌握当地及北京、上海、深圳等重点城市三甲医院重点学科 2.1.6 熟悉地及北京、上海、深圳等重点城市三甲医疗机构重点学科重点专家信息
	2.2 科室设定及相关职能	2.2.1 熟练掌握常规科室的设定与命名规律 2.2.2 熟练掌握科室职能与对应疾病诊疗范围
	2.3 必备的基础医学知识	2.3.1 能熟练掌握内外科的基本区别 2.3.2 熟练掌握急症、重症的分辨 2.3.3 熟练掌握学科内部细分

		2.3.4 能熟练掌握血压、心率、血糖的正常范围值 2.3.5 能熟练掌握心脏病、糖尿病等常见病的基本症状 2.3.6 能熟练掌握肿瘤患者就诊基本流程 2.3.7 熟练掌握内科常见疾病与实例 2.3.8 熟练掌握外科常见疾病与实例 2.3.9 熟练掌握常规检查及化验报告异常提示 2.3.10 熟练掌握特殊人群的陪诊要点与注意事项
	2.4 陪同就诊相关法律、法规	2.4.1 熟练掌握老年人权益保障法的相关知识 2.4.2 熟练掌握未成年人保护法的相关知识 2.4.3 熟练掌握妇女权益保障的相关知识 2.4.4 熟练掌握劳动法的相关知识 2.4.5 熟练掌握消费者权益保护法的相关知识 2.4.6 掌握其他相关法律法规
	2.5 国家医疗保障政策	2.5.1 熟练掌握我国当前基础医疗保障形式、政策 2.5.2 熟练掌握异地就医、报销政策 2.5.3 熟练掌握异地转诊、临时外出就医、异地安置等异地就医手续办理 2.5.4 熟练掌握常见商业保险种类及出险要求
	2.6 心理咨询与疏导	2.6.1 熟练掌握情绪管理与心理疏导 2.6.2 能掌握抑郁症、臆病、失眠的心理安抚
	2.7 能掌握肿瘤患者就诊及基础照护	2.7.1 掌握肿瘤疾病基本常识 2.7.2 掌握常见肿瘤疾病的治疗周期 2.7.3 掌握常见肿瘤疾病的基础照护知识
	2.8 掌握重症患者安宁照护	2.8.1 掌握重症患者的安宁照护 2.8.2 掌握重症患者及家属的心理疏导
3. 专业技能	3.1 预约挂号途径及注意事项	3.1.1 熟练掌握常见挂号平台的使用：114、统一医保平台、地方性医保平台、医疗机构微信公众号（小程序）等线上挂号平台 3.1.2 熟练掌握当地医院急诊挂号方式
	3.2 陪诊就医流程与要求	3.2.1 熟练掌握就诊流程 3.2.2 导诊分诊，指导患者挂号与就诊 3.2.3 协助问诊：掌握患者现有症状、既往病史、病情进展、就诊历史、治疗情况、禁忌证等信息 3.2.4 了解检查预约\化验\报告\取药注意事项 3.2.5 慢性病、常见病的基本就诊流程 3.2.6 病患健康档案收集、录入及后续服务 3.2.7 风险规避方法与免责协议签署 3.2.8 服务内容与收费标准 3.2.9 陪诊工作规范及注意事项

	3.3 掌握信息化就医流程	3.3.1 手机端预约挂号、缴费、查询报告等 3.3.2 院内自助缴费、打印凭证 3.3.3 报告查阅、打印 3.3.4 入、出院手续办理 3.3.5 费用明细清单及电子病历申请
	3.4 健康档案的归纳和总结	3.4.1 能够详细准确地收集客户健康相关信息 3.4.2 将不同病症、不同方案分门别类整理归纳 3.4.3 观察其相同点和差异性 3.4.4 记录相同、不同体质，相同、不同就诊方案和就诊效果 3.4.5 定期回访，将相关数据再次对比记录 3.4.6 将回访记录的信息，整理归纳之后，补充到健康档案中 3.4.7 保存好相关档案 3.4.8 总结经验，提炼要点 3.4.9 能够根据客户需求量身定制健康管理档案
4. 其他技能	4.1 自媒体运营	4.1.1 短视频录制、推广 4.1.2 文案编辑、推广
	4.2 健康管理咨询服务	4.2.1 客户健康管理档案建立 4.2.2 客户后续健康咨询与服务跟踪
	4.3 培训技能	4.3.1 能编制培训计划 4.3.2 能够指导和培训初、中级陪诊师
	4.4 健康产品服务	4.4.1 健康产品对于健康管理的重要性 4.4.2 掌握常见健康产品的基本功能
	4.5 健康指导	4.5.1 针对不同客户的健康需求进行专题指导 4.5.2 能对健康指导成效进行评估
	4.6 陪诊指导	4.6.1 能对客户健康状况进行综合评估 4.6.2 能对三级/高级陪诊师进行指导
	4.7 外部业务合作	4.7.1 同城企业合作（月子会所/家政公司/养老机构等） 4.7.2 医疗机构合作
	4.8 分析研究	4.8.1 能对客户健康状况进行分析 4.8.2 能制定陪诊促进规划 4.8.3 能撰写陪诊状况研究报告 4.8.4 能结合客户健康档案、工具平台等开展研究工作

附 录 J

附 录 K 各级别陪诊师资质申报条件

A.1 五级/初级陪诊师申报条件

A.1.1 具备以下条件可申报五级/初级陪诊师：

高中（或同等学历），参加五级/初级陪诊师基础课程培训，并获得结业证书。

A.2 四级/中级陪诊师申报条件

A.2.1 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满3年。

A.2.2 累计从事本职业或相关职业工作满5年。

A.2.3 中专及以上学历，参加四级/中级陪诊师基础课程培训，并获得结业证书。

A.3 三级/高级陪诊师申报条件

A.3.1 累计从事本职业或相关职业工作满10年。

A.3.2 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满3年，参加三级/高级陪诊师专业课程培训，并获得结业证书。

A.3.3 医药相关专业大专及以上学历（含在读应届毕业生）。

A.3.4 取得医疗、健康相关职业初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

A.3.5 大专及以上学历非医药相关专业，参加三级/高级陪诊师专业课程培训，并获得结业证书。

A.4 具备国家级心理咨询师职业资格证书及以下条件之一者，可申报二级/陪诊技师：

A.4.1 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

A.4.1 取得医疗、健康相关职业初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满5年；参加二级/陪诊技师专业课程培训，并获得结业证书。

A.4.2 取得医疗、健康相关职业中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年，参加二级/陪诊技师专业课程培训，并获得结业证书。

A.4.3 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满2年，参加二级/陪诊技师专业课程培训，并获得结业证书。

A.4.4 医药相关专业大专及以上学历，取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满2年。

A.5 具备国家级心理咨询师职业资格证书及以下条件之一者，可申报一级/高级陪诊技师：

A.5.1 取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

A.5.2 取得医疗、健康相关职业中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，参加一级/陪诊技师专业课程培训，并获得结业证书。

A.5.3 取得医疗、健康相关职业副高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

A.5.4 取得二级健康照护师职业资格（职业技能等级）证书或与医疗、健康相关的职业资格（职业技能等级）证书，参加一级/陪诊技师专业课程培训，并获得结业证书。

