安徽省地方标准编制说明

|  |  |
| --- | --- |
| 标准名称 | 医院陪护服务规范 |
| 任务来源（项目计划号） | 《安徽省市场监督管理局关于下达2022年第二批安徽省地方标准制修订计划的通知》（皖市监函〔2022〕550 号），项目计划号为2022-2-84项。 |
| 负责起草单位 | 美而特智能后勤服务有限公司 |
| 单位地址 | 合肥市包河区金寨路118号丝绸大厦1003室 |
| 参与起草单位 | 安徽省儿童医院后勤保障科、美护佳健康管理有限公司 |
| 1. 标准起草人（全部起草人，应与标准文本前言中起草人排序一致）
 |
| 序号 | 姓名 | 单 位 | 职务/职称 | 电话 |
| 1 | 常征 | 美而特智能后勤服务有限公司 | 董事长 | 13955130609 |
| 2 | 薛东 | 安徽省儿童医院后勤保障科 | 副科长 | 15956991567 |
| 3 | 程婷婷 | 美护佳健康管理有限公司 | 项目经理 | 15855163010 |
|  |  |  |  |  |
| 编 制 情 况 |
| 一、编制过程简介 |
| （1）成立起草小组2022年9月26日，省市场监督管理局下发《2022年第二批安徽省地方标准制修订计划的通知》后，为保证标准编制工作的顺利进行，美而特智能后勤服务有限公司、安徽省儿童医院后勤保障科、美护佳健康管理有限公司等单位成立了标准编制起草小组，确定主要负责人，明确起草组人员和相关职责。 （2）标准起草过程2021年10月11日，美而特智能后勤服务有限公司主持召开了标准起草小组首次工作会议，会上介绍了任务来源，讨论了标准制定的总体思路，确定了标准起草的目的、意义及基本框架；起草组实地调研了医院陪护服务各项环节与操作流程，并收集查阅相关资料和参考文献，形成工作组讨论稿。（3）形成征求意见稿2022年10月15日，标准起草小组组织召开《医院陪护服务规范》内部研讨会，就标准的框架、内容等方面进行了进一步修改，形成了标准征求意见稿。 |
| 二、制定标准的必要性和意义 |
| **必要性：**近年来，随着住院患者的日益增多，病重、失能、手术后、产后、老年患者、婴幼儿以及因病生活不能自理等人群，需要陪护占所有住院病人的70%以上。而且社会老龄化和独生子女占比逐年增高，住院陪护是许多病患亲属要面临的现实问题， “一人生病，全家累瘫”的情况时常出现，对陪护人员的需求量亦越来越大，陪护已成为不可缺少的辅助行业。目前，一方面，由于医院陪护人员、服务机构与病人家属之间对服务内容、服务方式、服务结果评价等方面认识的不一致，导致服务过程的投诉层出不穷，很难保证双方的合法权益。另一方面，医院各病区都存在不同程度的家属陪护、探视人员过多，家属聘请的临时陪护人员素质参差不齐等情况，导致医疗机构普遍存在因陪护人员管理困难、管理不到位、甚至有些地方出现了没有正规证件、没有业务能力的“黑陪护”，病患投诉无门，给医院的病区管理和患者健康带来许多安全隐患。根据2020年安徽省卫健委印发《关于进一步加强医疗机构护理工作实施方案的通知（皖卫医秘〔2020〕352号），要求加强陪护和探视管理。所以，积极培育和发展医院陪护服务行业，完善陪护服务体系，强化服务监管，推动陪护服务业健康发展，制定此项标准十分迫切且必要。**意义：**通过此标准的制定，可以加快建立健全医院陪护服务体系，填补了我省医院陪护服务相关标准的空白，还加快建立统一规范的医院陪护流程标准，引导服务企业和陪护人员提高服务水平、提升患者服务满意度，促进全省医院陪护质量和患者安全，从而推动卫生大健康产业的有序发展起到了积极作用。 |
| 3、制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系。 |
| （一）制定原则标准的制定遵循“统一性、通用性、规范性、普适性”的原则，在标准要求与技术指标的设置上，结合了医院陪护当前服务水平和管理现状，又充分考虑到了市场需求以及标准的科学性、可操作性及前瞻性，使标准先进可行。通过执行本标准，能够对医院陪护服务工作提供指导，从而提升服务水平，与现行法律、标准无冲突。（二）编制依据1.按照《GB/T 1.1-2020 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的相关规定进行编写，在术语定义、结构版式以及单位符号等方面保持一致性。2.本标准中服务管理要素的确定与标准内容的编制，结合了医院陪护服务的现状和发展需求进行编写。 |
| 4、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述（详细说明） |
| （一）主要条款：主要对“医院陪护服务规范”的术语和定义、基本要求、服务内容、服务流程、投诉处理和监督考核等方面提出要求。1. 给出了“医院陪护服务”的术语和定义。依据“GB/T 28917 医院陪护服务基本要求”的术语进行参照。2. 基本要求从机构要求、人员要求和行为规范三个方面对医院陪护服务提出要求。要求经营场所醒目位置明示相关证照、服务内容、收费标准、服务流程和投诉监督电话。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。从业人员身体健康、无精神病史和各类传染疾病，上岗前提供体检合格证明。3．服务内容医院陪护服务分为日常起居照料、医疗护理协助、饮食照料、卫生清理、心理慰藉，主要依据“GB/T 28917 医院陪护服务基本要求”进行规范的。4．服务流程分别从服务接待、制订服务方案、签订陪护服务合同、服务实施等四个方面，提出相关要求。5．投诉处理依据“GB/T 17242 投诉处理指南”相关规定，对投诉及时做出处理，并做好记录。6．监督考核要求建立陪护服务过程的监督与考核制度、监督频次和考核方法，对不合格服务及时整改。考核不合格的陪护人员重新培训，达标后方可上岗。（二）标准技术水平的说明我省没有医院陪护服务相关标准，标准内容上符合安徽省地方发展需求，标准主要内容根据我省医院陪护服务的需求进行了细化和分类，易于不同实际操作。本标准在《医院陪护服务基本要求》GB/T 28917的基础上，增加了服务内容项目、服务流程和服务实施等章节，更加明确在医院陪护服务中的具体操作规范化，便于应用和实施。 |
| 5、标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明 |
| 本标准不涉及任何专利。 |
| 6、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况 |
| 无 |
| 7、重大分歧意见的处理经过和依据 |
| 无 |
| 8、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等） |
| 建议标准尽快发布实施，由归口单位联合协会、起草单位在全市范围内开展宣贯活动。 |
| 9、废止现行相关标准的建议 |
| 无 |
| 10、其它应予说明的事项 |
| 无 |

**注：没有的请填写 “无”**