

陪诊师

1. 岗位概况

1.1 岗位名称

陪诊师

1.2 岗位编码

C/ZP040-2023

1.3 岗位定义

从事为老年病患、孕产妇、以及行动不便或不便独立去医院就诊者提供就诊陪诊服务的人员。

1.4 岗位技能等级

本岗位共设三个等级，分别为：五级/初级、四级/中级、三级/高级。

1.5 岗位环境条件

室内（外）、常温。

1.6 岗位能力特征

身体健康，心智健全，头脑灵活，动作协调，色觉、听觉正常，具有一定的观察、学习、理解、判断和计算能力，具有良好语言表达能力、沟通能力和社会适应能力。

1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

1.8 培训参考学时

五级/初级不少于 100 标准学时，四级/中级不少于 90 标准学时，

三级/高级不少于 80 标准学时。

1.9 岗位技能考评认证要求

1.9.1 申报条件

——具备以下条件之一者，可申报五级/初级：

(1) 累计从事本岗位或相关岗位¹工作 1 年（含）以上。

(2) 经本岗位或相关岗位五级/初级正规培训达规定标准学时，并取得结业证书。

(3) 本岗位或相关岗位学徒期满。

——具备以下条件之一者，可申报四级/中级：

(1) 取得本岗位五级/初级证书后，累计从事本岗位或相关岗位工作 1 年以上，经本岗位四级/中级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得本岗位五级/初级证书后，累计从事本岗位或相关岗位工作 3 年以上。

(3) 累计从事本岗位或相关岗位工作 4 年以上。

(4) 取得技工学校本专业或相关专业²毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

——具备以下条件之一者，可申报三级/高级：

(1) 取得本岗位四级/中级证书后，累计从事本岗位工作 1 年以上，经本岗位三级/高级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得本岗位四级/中级证书后，累计从事本岗位工作 3 年（含）

¹ 相关岗位：养老护理员、育婴师、医疗护理员等，下同。

² 相关专业：护理学、预防医学、康复医学、临床医学、中医学、妇幼保健医学，健康管理等，下同。

以上。

(3) 取得本岗位四级/中级证书并具有高级技工学校、技师学院毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)；或取得本岗位四级/中级证书，并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高级职业学校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

(4) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本岗位四级/中级证书后，累计从事本岗位或相关岗位工作 2 年（含）以上。

1.9.2 考评认证方式

分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员应该掌握的基本要求和相关知识要求；操作技能考核主要采用现场操作、模拟操作和现场口述等方式进行，主要考核从业人员应具备的技能水平。理论知识考试、技能考核均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1：15，每个考场不少于 2 名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1：10，且考评人员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 考评认证时间

各等级的理论知识考试时间不少于 90 分钟，技能考核时间不少 60 分钟。

1.9.5 考评认证场所设备

理论知识考试在标准教室进行。技能考核应配备实操考核标准要求的场地和用具。室内整洁，通风良好，光线充足、设施设备齐全。

2. 基本要求

2.1 基本道德

2.1.1 岗位道德基本知识

2.1.2 岗位守则

- (1) 爱国守法，诚信友善。
- (2) 规范操作，礼貌待人。
- (3) 爱岗敬业，热情服务。
- (4) 保护隐私，理解尊重。

2.2 基础知识

2.2.1 卫生健康基本知识

- (1) 卫生健康的概念与意义。
- (2) 健康素养知识与技能。
- (3) 公民的健康权益与责任。

2.2.2 医学和药学基本知识

- (1) 人体结构与系统功能。
- (2) 疾病概念与过程。
- (3) 西药学和中药学基本知识。
- (4) 常见慢性病与多发病概念。
- (5) 传染病与流行病概念。

2.2.3 医疗就诊基本知识

- (1) 医疗机构与医疗服务。
- (2) 就医流程及注意事项。
- (3) 社会基本医疗保险。

2.2.4 急救基本知识

- (1) 急救的概念与意义。
- (2) 院前急救基本技能。
- (3) 急诊流程及注意事项。

2.2.5 心理精神健康基本知识

- (1) 心理精神健康的概念。
- (2) 心理问题与心理疾病。
- (3) 心理精神健康干预。

2.2.6 营养食品卫生基本知识

- (1) 营养食品卫生的概念。
- (2) 各类食物营养价值。
- (3) 常见食品污染与食品安全。

2.2.7 服务管理基本知识

- (1) 服务管理原则。
- (2) 服务管理基础。
- (3) 服务管理流程。

2.2.8 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国老年人权益保障法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国传染病防治法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国母婴保健法》相关知识。

3. 工作要求

本标准对初级、中级和高级的技能要求依次递进，高级别涵盖低级别

的要求。

3.1 五级/初级

岗位功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
一、岗前服务准备	1.1 工作准备	1.1.1 能够提供就医、体检服务规划	1.1.1 就医服务规划制定的原则、方法与程序
	1.2 诊前服务	1.2.1 能够指导就诊前医疗机构、医师等的信息查询工作	1.2.1 医疗机构的基本分类 1.2.2 医疗信息查询基本知识 1.2.3 疾病分类及科室服务内容常识
二、诊疗过程服务	2.1 导诊服务	2.1.1 能够准确查询、收集医疗保健信息、就诊须知、药品信息、治疗项目信息及关键医疗器械相关信息 2.1.2 能够协助完成预约转诊 2.1.3 能够协调并提供二次诊疗服务，协助整理所需的资料	2.1.1 常用医疗器械、药品信息基本知识 2.1.2 诊前准备工作的目的、内容及方法 2.1.3 预约转诊的目的、基本流程及要求
	2.2 陪诊服务	2.2.1 能够协助个人整理既往健康信息资料，并完成诊前咨询与沟通 2.2.2 能够完成诊后材料收集工作，形成陪诊服务记录 2.2.3 能够提醒就诊人员执行、遵从医嘱 2.2.4 能够对诊疗、体检过程中的意外事件做出及时合规处理	2.2.1 预检分诊基本常识知识 2.2.2 诊后材料的收集、分类、整理方法 2.2.3 医嘱的定义、分类、执行基本原则与流程 2.2.4 协助诊疗过程中常见意外事件及对策
三、诊疗辅助服务	3.1 保险政策咨询服务	3.1.1 能够为就诊者提供异地就医的医疗保险报销最新政策、信息 3.1.2 能够对就诊者异地就医的医疗保险报销流程进行指导	3.1.1 异地就医、报销政策 3.1.2 门诊慢特病相关治疗费用跨省结算的政策和要求 3.1.3 医疗保险关系转移接续政策和要求
	3.2 心理干预服务	3.2.1 能灵活运用心理学保健知识向就诊者实施心理保健方法宣教	3.2.1 科普宣教准备、实施方法和策略。 3.2.2 心理学自我保健知识。 3.2.3 大众常见的心理问题相关知识。
	3.3 营养指导服务	3.3.1 能够为不同年龄人群提供营养膳食指导	3.3.1 孕妇乳母、婴幼儿、儿童青少年、老年人营养知识
	3.4 其他相关服务	3.4.1 能够协助开展疾病预防知识宣教与科普	3.4.1 疾病预防知识 3.4.2 科普宣传的方法和技巧
	3.5 诊疗服务改进	3.5.1 能够分析整理陪诊过程投诉意见 3.5.2 能够回应就诊者的服务要求 3.5.3 能够利用陪诊服务机会增加就诊者的信任	3.5.1 投诉处理相关知识 3.5.2 服务关系与服务信任

3.2 四级/中级

岗位功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
一、岗前服务准备	1.1 工作准备	1.1.1 能够根据需求,开展诊疗协助服务市场调研工作	1.1.1 市场调研的方法和技巧
	1.2 诊前服务	1.2.1 能够询问基本病情,简单分诊	1.2.1 医学基本常识 1.2.2 常规科室设定知识 1.2.3 一般疾病分科分类规则
二、诊疗过程服务	2.1 导诊服务	2.1.1 能够准确查询、收集医疗保健信息、就诊须知、药品信息、治疗项目信息及关键医疗器械相关信息 2.1.2 能够协助完成预约转诊 2.1.3 能够协调并提供二次诊疗服务,协助整理所需的资料	2.1.1 常用医疗器械、药品信息基本知识 2.1.2 诊前准备工作的目的、内容及方法 2.1.3 预约转诊的目的、基本流程及要求
	2.2 陪诊服务	2.2.1 能够协助个人整理既往健康信息资料,并完成诊前咨询与沟通 2.2.2 能够完成诊后材料收集工作,形成陪诊服务记录 2.2.3 能够提醒就诊人员执行、遵从医嘱 2.2.4 能够对诊疗、体检过程中的意外事件做出及时合规处理	2.2.1 预检分诊基本常识知识 2.2.2 诊后材料的收集、分类、整理方法 2.2.3 医嘱的定义、分类、执行基本原则与流程 2.2.4 协助诊疗过程中常见意外事件及对策
三、诊疗辅助服务	3.1 保险政策咨询服务	3.1.1 能够为就诊者提供异地就医的医疗保险报销最新政策、信息 3.1.2 能够对就诊者异地就医的医疗保险报销流程进行指导	3.1.1 异地就医、报销政策 3.1.2 门诊慢特病相关治疗费用跨省结算的政策和要求 3.1.3 医疗保险关系转移接续政策和要求
	3.2 心理干预服务	3.2.1 能够辅助就诊者进行情绪管理,帮助缓解就诊者的紧张、焦虑情绪	3.2.1 婴幼儿、青少年、中老年心理特征知识 3.2.2 情绪管理的相关知识 3.2.3 心理疏导的相关知识
	3.3 营养指导服务	3.3.1 能够为不同年龄人群提供营养膳食指导	3.3.1 孕妇乳母、婴幼儿、儿童青少年、老年人营养知识
	3.4 其他相关服务	3.4.1 能够协助开展疾病预防知识宣教与科普	3.4.1 疾病预防知识 3.4.2 科普宣传的方法和技巧
	3.5 诊疗服务改进	3.5.1 能够设计陪诊服务满意度测量的方案 3.5.2 能够提出提高陪诊服务满意度的措施 3.5.3 能够提出日常陪诊服务中出现投诉问题的方案	3.5.1 服务满意度测量方法 3.5.2 提升服务满意度的方法 3.5.3 服务投诉解决措施与方法

3.3 三级/高级

岗位功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
一、岗前服务准备	1.1 工作准备	1.1.1 能够提供境外远程会诊或境外人员就诊的手续支持和必要的翻译工作	1.1.1 资料整理方法技巧 1.1.2 常用外语的日常用语 1.1.3 医疗服务翻译及翻译工具使用
	1.2 诊前服务	1.2.1 能够了解医疗机构的医师及技师的专长、科室情况及出诊时间表	1.2.1 医院及医疗机构分级知识 1.2.2 重点城市医院分级及特色诊疗相关知识 1.2.3 科室职能与对应疾病诊疗范围
二、诊疗过程服务	2.1 导诊服务	2.1.1 能够详尽协助完成协助问诊 2.1.2 能够帮助病患健康档案建立以及后续服务	2.1.1 协助问诊要点：以往病史、病症、禁忌症、病情进展、当前症状等 2.1.2 病患健康档案建立方法
	2.2 陪诊服务	2.2.1 能够基本了解诊疗服务项目的基本内容和收费情况 2.2.2 能够带领就医患者完成就医过程，包括检查预约、化验、领取报告、领取药品等 2.2.3 能够简单解读常规检查及化验报告 2.2.4 能够根据医嘱告知就诊者药品的服用时间、次数和方式 2.2.4 能够了解特殊病人的基本情况及服务注意事项	2.2.1 诊疗服务内容与收费标准 2.2.2 检查预约、化验、报告、带药注意事项 2.2.3 陪诊工作开展注意事项 2.2.4 常规检查及化验报告解读 2.2.5 药学和药理知识 2.2.6 中药学和配伍禁忌知识 2.2.7 特殊人群的陪诊要点与注意事项
三、诊疗辅助服务	3.1 保险政策咨询服务	3.1.1 能为就诊者提供商业保险报销最新政策、信息 3.1.2 能对就诊者商业保险报销流程进行指导	3.1.1 常见商业保险种类及出险要求 3.1.2 商业保险出险办理手续和流程
	3.2 心理干预服务	3.2.1 能够依据不同就诊者在诊疗过程中的反应，在发生危机事件时采取不同的心理干预方法，为就诊者提供心理支持，简单开展危机干预	3.2.1 心理危机干预的理论与方法相关知识 3.2.2 心理危机的发展过程和压力与应激相关知识 3.2.3 心理危机干预原则和干预方法
	3.3 营养指导服务	3.3.1 能够针对食品安全与卫生知识进行科普 3.3.2 能够对不同病症的就诊者进行膳食营养指导	3.3.1 食品污染与预防知识 3.3.2 食物中毒与处理知识 3.3.3 慢性病与膳食指导 3.3.4 缺乏病与膳食指导 3.3.5 膳食结构与膳食指南
	3.4 其他相关服务	3.4.1 能够制定医疗突发事件处理预案，对服务活动的风险进行监测预警	3.4.1 突发事件的分级标准、处理原则、处理流程、监测与预警基本知识
	3.5 诊疗服务改进	3.5.1 能够提出陪诊服务管理理念 3.5.2 能够变革陪诊服务管理体系 3.5.3 能够优化陪诊服务流程	3.5.1 服务创新管理相关知识 3.5.2 服务变革管理相关知识 3.5.3 服务流程改进相关知识
四、培训与指导	4.1 培训	4.1.1 能够培训五级和四级陪诊师 4.1.2 能够编制陪诊师培训计划	4.1.1 培训计划编制方法 4.1.2 培训讲义的编写方法

	4.2 指导	4.2.1 能够对五级和四级陪诊师进行实习业务指导	4.2.1 案例教学方法 4.2.2 教学管理的关键环节管理方法 4.2.3 实习带教方法
--	--------	---------------------------	---

4. 权重表

4.1 理论知识

等级 \ 项目		五级/初级 (%)	四级/中级 (%)	三级/高级 (%)
基本要求	岗位道德	5	5	5
	基本要求	10	10	5
	职业守则	5	5	5
相关知识	岗前服务准备	20	15	10
	诊疗过程服务	30	30	25
	诊疗辅助服务	30	35	40
	培训与指导	/	/	10
合计		100	100	100

4.2 技能操作

等级 \ 项目		五级/初级 (%)	四级/中级 (%)	三级/高级 (%)
相关技能要求	岗前服务准备	20	15	10
	诊疗过程服务	50	45	30
	诊疗辅助服务	30	40	45
	培训与指导	/	/	15
合计		100	100	100