

平顶山市地方标准

《养老机构老年人陪同就医服务规范》编制说明

一、工作简介

（一）任务来源

随着平顶山市老龄化程度的持续加深，养老机构内老年人数量不断增长，其健康需求日益受到关注。由于老年人身体机能衰退，疾病多发，就医成为养老服务中的重要环节。然而，当前养老机构在老年人陪同就医服务方面存在诸多问题，例如陪同人员专业素养参差不齐，缺乏系统的就医流程指导，导致就医效率低下，甚至影响老年人的及时救治。在“十四五”规划指导下，应针对老年人陪同就医工作整理形成一套可贯彻的服务规范，平顶山市民政局特申请制定平顶山市地方标准《养老机构老年人陪同就医服务规范》。根据平顶山市市场监督管理局下发的《平顶山市市场监督管理局关于下达 2025 年平顶山市养老服务地方标准制修订计划的通知》（平市监办〔2025〕19 号），本标准予以立项，项目编号为 20250310006。

（二）起草单位

平顶山市民政局。

二、制定标准的必要性、可行性及意义

（一）必要性

随着人口老龄化加剧，老年人群体的健康问题日益突出，就医需求显著增加。许多老年人因行动不便、认知能力下降等原因，无法独立完成就医流程，亟需专业陪同服务。陪同就医服务是养老机构服务

的重要组成部分，直接关系到老年人的健康权益和生活质量。老年人就医过程中可能面临挂号、就诊、取药等环节的困难，规范的陪同就医服务能够有效保障其就医权益，减少因服务不到位引发的健康风险。通过标准化服务，能够增强老年人及其家属对养老机构的信任，提升社会满意度。规范的陪同就医服务能够减轻老年人家庭的照护负担，缓解社会养老压力，促进社会和谐稳定。通过标准化服务，能够提升老年人的幸福感和获得感，增强社会对养老机构的认可。

（二）可行性

标准在制定过程中充分考虑了平顶山市的实际情况，内容具体、可操作性强，便于养老机构理解和实施。标准条款清晰明确，服务流程和评价指标易于执行，能够有效指导养老机构开展陪同就医服务。目前，国内在养老服务领域已有一定的标准化基础，为本标准的制定提供了技术参考。平顶山市养老机构在长期实践中积累了丰富的陪同就医服务经验，能够为标准内容的制定提供实践支撑。平顶山市部分养老机构已在陪同就医服务方面进行了积极探索，形成了较为成熟的服务模式，取得了良好的社会反响。通过调研和试点，积累了大量的实践数据和案例，能够为标准内容的制定提供科学依据。

（三）意义

通过编制《养老机构老年人陪同就医服务规范》地方标准，明确陪同就医服务的内容、流程和质量要求，提升养老机构服务的专业化和规范化水平，满足老年人日益增长的陪同就医需求；同时，该标准有助于推动养老服务行业的标准化发展，增强养老机构的社会信任度，

为构建和谐老龄化社会提供有力支撑。

三、编制过程介绍

（一）预研阶段（2024年10月—2024年12月）

2024年10月，平顶山市民政局结合工作实际，调研分析本市当前养老机构老年人陪同就医服务现状，学习本省及外省养老机构老年人陪同就医服务的先进经验，提出了具体的建议和方向，确立了《养老机构老年人陪同就医服务规范》的立项意向。

2024年12月，标准起草组着手开始搜集、查阅相关国家政策、科研文献、资料及标准查新工作，论证标准立项的可行性，并形成标准框架。

（二）申报阶段（2025年1月—2025年2月）

2025年1月—2月，《养老机构老年人陪同就医服务规范》标准草案编制完成后，起草组将申报材料装订后向平顶山市市场监督管理局提交。

（三）立项阶段（2025年3月）

2025年3月，平顶山市市场监督管理局下发了《平顶山市市场监督管理局关于下达2025年平顶山市养老服务地方标准制修订计划的通知》。

（四）起草阶段（2025年3月—2025年4月）

标准制修订计划下达后，标准起草组进一步完善标准草案，多次召开标准研讨会，逐章逐条讨论标准文本，并且从不同角度提出了具备科学性、实用性和可操作性的修改意见。并在前期调研的基础上，

共同研究形成标准征求意见稿，并形成标准编制说明。在官方平台等多种媒介以及定向发布标准征求意见的通知，开启征求意见。

四、制订标准的原则和依据，与现行法律法规和标准的关系

（一）制定原则

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则进行编写。编制过程中，参考了相关国家标准、地方标准和法律法规的要求，充分收集现有行业资料，力求以实事求是的原则使标准具有科学性、先进性。本标准的制定依据以下原则：

1.适用性原则

本文件中规定的内容应当立足当前养老机构老年人陪同就医服务现状，所规定的内容既符合国家政策及规范性文件要求，又要满足实际，为全市的老年人陪同就医服务规范提供规范性指导。

2.先进性原则

标准起草工作组长期以养老机构老年人陪同就医服务的需求为基础，在总结老年人陪同就医工作取得的经验和存在问题的基础上，进行充分的研究、调研和论证，确定标准的主要内容。

3.统一性原则

本文件制定与现行的法律法规和国家标准相一致。符合国家、河南省以及平顶山市出台的法律法规、政策文件有关要求。

4.规范性原则

多次召开标准编写研讨会，起草组就标准的框架、结构、内容广泛讨论，发表意见，标准的格式、结构和内容的编制符合 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。

（二）制定依据

- 1.《中华人民共和国标准化法》；
- 2.《关于印发“十四五”健康老龄化规划的通知》（国卫老龄发〔2022〕4号）；
- 3.《国务院办公厅关于促进养老托育服务健康发展的意见》；
- 4.《国务院办公厅关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的意见》；
- 5.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。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述

（一）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。

（二）规范性引用文件

本文件的规范性引用文件为：

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

（三）术语和定义

本章给出了“老年人陪同就医服务”定义。

（四）基本要求

本章规定了资质要求、服务人员要求、物品要求以及设备要求方面的内容。

（五）服务类别

本章给出了全程陪诊与全程引导的内容。

（六）服务准备

本章给出信息收集、签订合约方面的内容。

（七）服务提供

本章分别阐述了服务流程、预约挂号、前往就诊地点、取号与就诊、陪同就诊、协助缴费、陪同检查、取送检查结果、复诊预约、复诊服务、住院、取药、返回的内容。

（八）服务质量控制

本章给出了档案记录、交接清单、陪诊结果转达、隐私保护应遵循的相关规范要求。

（九）服务安全风险控制

本章给出了饮食、影像资料收集、了解医院基础情况等方面内容。

（十）应急措施

本章给出了陪同就医预制方案、突发意外等方面内容。

（十一）服务评价与改进

本章给出了评价内容、服务改进方面内容。

六、标准中如有涉及专利，应有明确的知识产权说明

本文件不涉及专利。

七、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

本文件没有采用国际标准或国外先进标准。

八、重大意见分歧的处理经过和依据

本文件在起草过程中，未出现重大意见分歧。

九、贯彻标准的措施建议

（一）大力推广宣传贯彻

1.官网发布

标准发布后，平顶山市民政局对标准实施令的发布进行通知，并通过各渠道下发至相关学习者，保证各大类具备陪同就医服务的机构、组织均已接收。

2.实地宣传

选取组织具备陪同就医服务的养老机构进行为期一天的宣传，并对当前服务现状进行对标检查，在检查中培训，从而在培训的过程中提高养老机构或组织的标准化意识。

3.图解展示

制作标准内容的图解版，将图解版以纸质或电子的形式发送至各个相关单位、相关企业。以图解版的形式进行上墙宣传、宣传册宣传，

并通过图解版促进学习。

4.线上宣贯

以图解版为主要展示内容,通过平顶山市民政局官方公众号等方式对标准内容以简单、鲜明的形式进行展示,起到宣贯作用。

5.文字宣传

以标准文本为主要展示内容,通过官方媒体对标准内容进行宣传。

(二) 积极开展检查改进

建立监督检查改进制度。养老机构在标准实施过程中,对发现的问题或者相关建议进行及时反馈,以便改进和完善。

标准起草工作组

2025年3月