



ICS 03.080.30

CCS A 12

Q/LH

企 业 联 合 标 准

Q/LH HWSIC-001-2025

陪护服务机构服务管理规范

Service and management specifications for accompanying care service providers

2025-05-30 发布

2025-05-30 实施

大健康标准创新联合体
大健康国际标准化联盟

发布



企业标准信息公共服务平台
公开 2025年05月26日 10点20分

企业标准信息公共服务平台
公开 2025年05月26日 10点20分



目次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 1

 4.1 陪护服务机构要求 1

 4.2 陪护服务网点要求 2

 4.3 陪护人员要求 2

5 服务提供 2

 5.1 服务接待平台 2

 5.2 服务协议签订 2

 5.3 支付方式 2

 5.4 服务实施 2

 5.5 服务结算 3

 5.6 服务评价 3

6 服务内容 3

 6.1 日常陪伴 3

 6.2 生活照护 3

 6.3 临床照护 4

 6.4 辅助功能锻炼 4

 6.5 心理与社会支持 4

7 服务监督与质量改进 5

 7.1 服务监督 5

 7.2 投诉与纠纷处理 5

 7.3 质量持续改进 5

8 档案管理 5



Q/LH HWS1C-001-2025

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。

本文件由大健康标准创新联合体、大健康国际化联盟提出并归口。

本文件起草单位：上海擎浩医院管理有限公司、上海市中医药国际标准化研究院（大健康标准化研究室）、上海市静安区护工服务协会、上海市护理学会、上海市浦东新区公利医院、上海市光华中西医结合医院、上海市第七人民医院、上海市浦东新区中医医院、上海市浦东新区光明中医医院、上海韬博医药科技有限公司、上海天轶家政服务有限公司、上海友爱家政服务有限公司、上海易优培职业技能培训有限公司、联擎医院管理（浙江金华）有限公司、上海显铭健康管理有限公司。

本文件主要起草人：许伟祺、荣慧子、徐莉莉、黄奕然、朱翥瑞、冯运、杨琴、虞焱、沈柏用、姚政、王艳梅、冯辉、胡聃、宋李冬、金珠、沈旺、陈晓、徐屹、谢韞之、薛冰、黄思京。



引 言

随着社会老龄化和健康服务的品质需求提升，陪护服务行业进入快速发展时期。然而，当前陪护服务行业仍面临诸多问题：服务水平和内容难以满足多元化健康服务需求；专业化程度尚不能适应市场预期；服务质量参差不齐；缺乏统一管理规范。亟需通过构建系统化管理体系，全面提升陪护服务质量与水平。

本文件旨在规范和优化陪护服务机构的管理机制，通过明确服务提供总体要求与服务流程管控方式，实现行业服务质量的整体提升。

鉴于陪护服务场景多样性，涵盖机构、社区、居家等多种场所，不同场景下的陪护需求存在差异，本文件以医疗机构内发生的陪护服务作为主要适用场景。



企业标准信息公共服务平台
公开 2025年05月26日 10点20分

企业标准信息公共服务平台
公开 2025年05月26日 10点20分



陪护服务机构服务管理规范

1 范围

本文件规定了陪护服务机构服务管理的总体要求、服务提供、服务内容、服务监督与质量改进和档案管理要求。

本文件适用于陪护服务机构在医疗机构内提供陪护服务和管理，非医疗机构内和居家实施可参照执行。

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 17242 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

陪护服务 accompanying care service

为患者、老年人、残疾人、术后康复者等提供日常陪伴、生活照护、临床照护、辅助功能锻炼、心理与社会支持等服务。

3.2

陪护服务机构 accompanying care service provider

具有合法经营资质，从事陪护服务（3.1）的组织。

3.3

陪护服务网点 accompanying care service branch

由陪护服务机构设立，管理人员和陪护人员共同组成，提供陪护服务并对服务实施进行管理与监督的场所。

3.4

陪护人员 accompanying care service staff

提供陪护服务（3.1）的服务提供者。

3.5

服务对象 service recipient

接受或购买陪护服务（3.1）的人员。

4 总体要求

4.1 陪护服务机构要求



- 4.1.1 应具有合法的经营资质，持有有效的营业执照等相关证件。
- 4.1.2 应取得职业健康安全管理体系认证、质量管理体系认证、培训管理体系认证等资质。
- 4.1.3 应建立完善的安全管理、质量管理、人员管理、培训考核、合同管理、财务管理等制度。
- 4.1.4 应设立独立的服务质量监督部门，不定期抽查陪护人员技能，确保服务的质量与安全。
- 4.1.5 应参照《医疗护理员培训大纲（试行）》（国卫办医发〔2019〕49号）对陪护人员进行培训。
- 4.1.6 应具有服务管理信息化系统，对服务人员、服务流程、服务实施、财务数据等业务环节实现全流程数据管理。

4.2 陪护服务网点要求

- 4.2.1 陪护服务机构与医疗机构签订服务合同后，应在医疗机构内设立陪护服务网点。
- 4.2.2 应在医疗机构内醒目位置公示服务内容、收费标准、服务流程、陪护人员信息和投诉监督电话。
- 4.2.3 应建立陪护人员档案，记录人员信息、工作表现和培训情况。
- 4.2.4 应具备与医疗机构要求相适应的服务能力，保证足够数量且具备相应场所资质要求的陪护人员，及时响应服务需求。
- 4.2.5 宜根据所负责服务的医疗机构内的病床数，每250张床配备不少于1名管理人员。
- 4.2.6 应与医疗机构相关部门保持良好的沟通，定期汇报服务管理情况、接受监督和指导。

4.3 陪护人员要求

- 4.3.1 应具有合法的劳动从业资格，身体健康、无精神病史和各类传染病，持有医疗机构出具的有效健康合格证。
- 4.3.2 应接受相关主管部门培训并取得上岗资质。
- 4.3.3 应参加陪护服务机构岗前培训，经考核合格后方可上岗。
- 4.3.4 应在上岗后每年接受不少于6次的岗中培训。

5 服务提供

5.1 服务接待平台

- 5.1.1 陪护服务机构应建立服务接待平台，提供热线电话、陪护服务网点咨询、在线咨询等信息服务。
- 5.1.2 陪护服务机构应及时处理服务咨询和服务预约，在规定时间内给予反馈。
- 5.1.3 服务对象可根据个人需求、疾病情况、自理情况和服务价格等因素自主选择所需陪护服务。
- 5.1.4 陪护服务网点管理人员对服务对象自理情况进行评估，并协助服务对象选定适宜的陪护服务。
- 5.1.5 陪护服务提供应充分尊重服务对象的个人习惯、宗教信仰、文化习俗、生活偏好及自主意愿等需求。

5.2 服务协议签订

- 5.2.1 陪护服务网点管理人员依据选定服务内容、服务时间、服务价格等信息与服务对象协商达成一致，均没有异议的情况下，服务机构、陪护人员和服务对象等相关方依据相关法律法规签订纸质或电子版陪护服务协议。
- 5.2.2 在服务期内，如服务场所、服务内容、陪护人员等发生变化时，管理人员与服务对象应重新协商达成一致，签订新的陪护服务协议。

5.3 支付方式

陪护服务机构应提供多种灵活支付方式，包括现金、微信、支付宝、银行卡等供服务对象选择。

5.4 服务实施

- 5.4.1 陪护人员应按陪护服务协议中规定的服务时间、服务内容提供陪护服务。
- 5.4.2 陪护人员应做好服务过程中的相关记录，记录内容宜包括饮食情况、作息情况、两便情况、其他需要注明的情况。



- 5.4.3 陪护人员应在服务过程中细心观察服务对象的情况，发现异常应立即向医护人员或家属报告。
- 5.4.4 管理人员应定期进行现场服务质量巡查，听取服务对象的服务意见反馈。
- 5.4.5 陪护服务在医疗机构内实施时，应在医护人员的指导下进行。
- 5.4.6 陪护服务在医疗机构内实施时，每名陪护人员同时服务人数不宜超过 6 人。
- 5.4.7 服务过程中发生突发事件，陪护人员应依据安全管理制度相关规定进行应急处置和情况上报。

5.5 服务结算

- 5.5.1 服务期满，服务对象可根据自身需求选择继续服务或结束服务。若选择继续服务，应重新签订陪护服务协议。
- 5.5.2 陪护服务机构应在服务结束后及时核对服务费用与服务实施情况，确认相符后进行服务费用结算，并提供发票。

5.6 服务评价

- 5.6.1 服务结束时陪护服务机构应通过满意度问卷和陪护服务管理系统，收集服务对象的评价意见，及时掌握服务情况。
- 5.6.2 陪护服务机构应针对服务对象的评价意见，做出妥善处理并给予及时的反馈。

6 服务内容

6.1 日常陪伴

- 6.1.1 陪同服务对象在室内或户外散步、活动。
- 6.1.2 满足服务对象提出的其他合理日常陪同需求。

6.2 生活照护

6.2.1 清洁照护

清洁照护服务内容宜包括但不限于：

- a) 整理病室、通风；
- b) 整理/更换服务对象床单位；
- c) 协助服务对象清洁口腔、清洁义齿；
- d) 协助服务对象梳头、清洁面部、手足与会阴；
- e) 协助服务对象床上洗头、擦浴、修剪指甲；
- f) 协助服务对象更换衣裤。

6.2.2 饮食照护

饮食照护服务内容宜包括但不限于：

- a) 清洁服务对象使用的餐具、洁具；
- b) 协助服务对象加热食物；
- c) 协助服务对象做好餐前洗手、环境与用物准备；
- d) 协助服务对象摆放进食、进水体位；
- e) 协助服务对象进食、进水；
- f) 对有误吸、噎食风险的服务对象注意进食安全，发现异常及时报告并协助处置。

6.2.3 睡眠照护

睡眠照护服务内容宜包括但不限于：

- a) 协助服务对象调整利于睡眠的病室环境，包括光线、温湿度等；
- b) 协助服务对象调整合适的睡眠卧位；
- c) 协助服务对象温水泡脚；
- d) 及时回应服务对象的不适主诉，并及时报告。



6.2.4 排泄照护

排泄照护服务内容宜包括但不限于：

- a) 协助服务对象完成如厕或床上使用便器；
- b) 协助服务对象完成便后清洁；
- c) 协助服务对象更换保护垫、纸尿裤等。

6.2.5 体位与移动照护

体位与移动照护服务内容宜包括但不限于：

- a) 协助服务对象扣背排痰；
- b) 协助服务对象更换体位、维持功能体位；
- c) 协助服务对象进行床头、床椅转移；
- d) 协助服务对象使用拐杖、手杖、助行器等助行器具行走；
- e) 使用轮椅转运工具协助运送服务对象到指定地点；
- f) 对有跌倒、坠床风险的服务对象落实防范措施，发现异常及时报告并协助处置。

6.3 临床照护

6.3.1 观察

观察服务内容宜包括但不限于：

- a) 观察服务对象进食、进水量，按需记录或报告；
- b) 观察服务对象呕吐物、排泄物的量、颜色、性状，按需记录或报告；
- c) 观察服务对象有无明显意识、生命体征等异常，按需记录或报告。

6.3.2 冷热应用

冷热应用服务内容宜包括但不限于：

- a) 协助服务对象进行温水坐浴；
- b) 为服务对象进行局部软组织的冷、热敷。

6.3.3 标本采集

标本采集服务内容宜包括但不限于：

- a) 为服务对象留取尿、粪便常规标本并放到指定地点；
- b) 为服务对象留取痰常规标本并放到指定地点；
- c) 为服务对象留取12小时或24小时尿标本并放到指定地点。

6.3.4 用药照护

用药照护服务内容宜包括但不限于：

- a) 为服务对象准备杯子、水等口服药所需物品，协助口服用药；
- b) 为服务对象加热中药汤剂；
- c) 观察服务对象用药后的不适或异常情况并及时报告。

6.4 辅助功能锻炼

6.4.1 协助服务对象进行促进血液循环和维持关节活动的被动运动。

6.4.2 协助服务对象完成康复锻炼，确保安全。

6.5 心理与社会支持

6.5.1 陪伴与安抚

陪伴与安抚服务内容宜包括但不限于：

- a) 倾听服务对象的讲述；
- b) 关注服务对象的心理情绪，进行安抚。



6.5.2 临终照护

临终照护服务内容宜包括但不限于：

- a) 调整临终者病室的环境，避免噪声、强光、异味等不良刺激；
- b) 陪伴临终者并倾听诉说；
- c) 观察并识别临终者的不适症状并及时报告；
- d) 为死亡者进行遗体清洁、更衣。

7 服务监督与质量改进

7.1 服务监督

7.1.1 应定期对陪护服务网点的管理人员和陪护人员进行督查，对所提供的服务进行满意度调查，跟踪服务质量。

7.1.2 应将督查情况形成记录，作为对陪护人员考核的依据。

7.1.3 应将督查情况及时汇总，定期提交陪护服务网点所在医疗机构相关部门。

7.2 投诉与纠纷处理

7.2.1 服务质量投诉处理程序应符合 GB/T 17242 的规定。

7.2.2 服务过程中发生纠纷，陪护服务机构应在 1 个工作日内响应，记录纠纷发生时间、涉及服务内容、争议焦点、服务对象诉求等信息。

7.2.3 陪护服务机构与服务对象协商，3 个工作日内给出解决方案：

- a) 若达成一致，签订书面和解协议；
- b) 若协商不成功，经双方同意引入第三方机构调解；
- c) 若有仲裁约定，可申请仲裁。

7.2.3 陪护服务机构应配合调解、仲裁，执行相关结果。

7.2.4 陪护服务机构应详细记录纠纷处理过程，定期分析总结，优化服务流程。

7.3 质量持续改进

7.3.1 应建立持续改进机制，收集服务监督、反馈、投诉、满意度调查等相关信息，进行数据分析，制定并实施改进方案。

7.3.2 应建立质量考核制度，根据考核结果，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况，及时消除或降低不良服务造成的影响。

7.3.3 应对多次考核不合格的陪护人员重新培训，合格后安排重新上岗。

8 档案管理

8.1 陪护服务机构应将管理过程中形成的记录和文件，及时、完整地收集、汇总，分类存档。

8.2 档案的保存期限应不少于记录和文件填写日期后的 3 年。



/LH HWSIC-001-2025

参 考 文 献

- [1] 《医疗护理员培训大纲（试行）》（国卫办医发〔2019〕49号）
- [2] 《进一步加强医疗机构护理工作的通知》（国卫办医发〔2020〕11号）
- [3] GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
- [4] GB/T 28917-2012 医院陪护服务基本要求
- [5] DB34/T 4511-2023 医院陪护服务规范
- [6] T/SHNA 0012-2025 免陪照护服务基本规范

公开
企业标准信息公共服务平台
2025年05月26日 10点20分

公开
企业标准信息公共服务平台
2025年05月26日 10点20分