

中华人民共和国国家标准

GB/T 28917—2012

医院陪护服务基本要求

Basic requirement for hospital accompany service

2012-10-12 发布

2013-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:济南阳光大姐服务有限责任公司、山东质量认证中心、济南市妇女联合会。

本标准主要起草人:卓长立、高玉芝、沈其民、陈平、裴祎荣、王继之、初黎华、王敏。

医院陪护服务基本要求

1 范围

本标准规定了医院陪护服务的服务内容和基本要求。
本标准适用于医院陪护服务的提供和管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

医院陪护服务 hospital accompany service

为住院治疗的病患者提供的日常起居照料、医疗护理协助、饮食照料、卫生清理等活动。

3 服务内容

3.1 总则

医院陪护服务可包括下列服务项目的全部或部分服务内容。家政服务机构应与消费者、服务人员就服务内容的详细信息进行充分沟通,并在服务合同中约定。

3.2 日常起居照料

日常起居照料的主要内容包括:

- a) 协助病患者起床、洗脸、洗手、刷牙、漱口、梳头等;
- b) 协助病患者排泄大小便;
- c) 晚上病患者睡觉前为其洗脚或泡脚。

3.3 医疗护理协助

医疗护理协助的基本内容包括:

- a) 协助医护人员观察病患者病情;
- b) 协助病患者按时、按量服药;
- c) 协助病患者进行功能锻炼;
- d) 陪送病患者检查;
- e) 对病患者进行必要的心理疏导。

3.4 饮食照料

饮食照料的主要内容包括:

- a) 协助病患者进餐、饮水、加餐;
- b) 为病患者打开水;
- c) 清洗病患者使用的餐具。

3.5 卫生清理

卫生清理的主要内容包括：

- a) 协助病患者清理个人卫生；
- b) 整理病床、床头桌的卫生；
- c) 清洁病患者用品；
- d) 洗涤病患者的衣物。

3.6 其他

受病患者或其家属的委托，为病患者购买生活用品并做好记录。

4 服务要求

4.1 人员要求

医院陪护服务人员应具备以下基本要求：

- a) 经过培训，考核合格，掌握一定的医(药)学和陪护病患者的基础知识，具有相应的服务技能；
- b) 持有健康证，无精神病史和各类传染病；
- c) 尊重病患者，富有爱心，善于沟通；
- d) 仪容仪表端庄、大方，服饰整洁，不得佩戴耳环、戒指等饰物；
- e) 具备基本的服务礼仪和行为规范。

4.2 日常起居照料要求

医院陪护服务人员应：

- a) 根据病患者的身体状况，协助病患者起床、洗脸、洗手、刷牙、漱口、梳头，面部双手清洁、牙面无异物、头发整齐；
- b) 晚上病患者入睡时，协助病患者洗脸、漱口、洗脚，并协助其上床、盖被；
- c) 根据室温变化情况，在病患者睡眠期间为其做好保暖工作；
- d) 根据病患者和医护人员的要求，协助病患者排泄大小便；
- e) 根据医护人员的要求，协助病患者下床活动或散步；
- f) 掌握褥疮预防知识，为卧床病患者擦洗、穿衣，有效预防褥疮。

4.3 医疗护理协助要求

医院陪护服务人员应：

- a) 了解病患者护理的常识和内外科病患者护理的要点，观察病患者情况，发现异常情况及时通知医护人员；
- b) 掌握褥疮护理的知识，协助医护人员对病患者进行护理；
- c) 按照医护人员的要求，协助病患者按时按量服药；
- d) 了解药品滴注的基本常识，根据药品滴注的进展情况及时与医护人员取得联系；
- e) 掌握收集大小便标本的方法，根据医护人员的要求协助病患者正确收集大小便标本；
- f) 安全、及时陪同病患者做医疗检查；
- g) 在医生的指导下，协助病患者实施功能康复训练；
- h) 了解按摩的一般常识，为病患者提供简单的按摩；
- i) 了解病患者心理的基本特点，与病患者进行必要的沟通交流。

4.4 饮食照料要求

医院陪护服务人员应：

- a) 掌握病患者饮食的一般特点,根据病患者的饮食要求为其购买适宜的食品;
- b) 掌握病患者的喂食方法,为其喂食流体食物及其他食品;
- c) 根据医护人员的要求,协助病患者用餐、饮水;
- d) 及时清洁病患者使用的餐具;
- e) 掌握病患者营养膳食的基本知识,根据病患者的情况,提供合理的营养膳食建议。

4.5 卫生清理要求

医院陪护服务人员应：

- a) 了解病患者用品、衣物的清洁消毒方法,对病患者的衣物、便器等用品进行清洁、消毒,并妥善保管;
- b) 及时帮助病患者修剪指(趾)甲、洗头、擦澡等。

4.6 其他要求

受病患者或其家属的委托,为病患者购买生活用品并做好记录,保证账目清晰、账物相符,原始票据保留完整。

中 华 人 民 共 和 国

国 家 标 准

医院陪护服务基本要求

GB/T 28917—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.gb168.cn

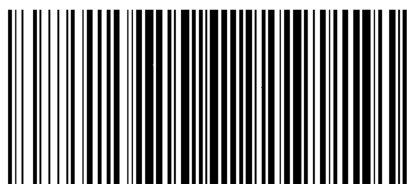
服务热线: 010-68522006

2012年12月第一版

*

书号: 155066·1-45889

版权专有 侵权必究



GB/T 28917-2012