

ICS 03.080  
CCS A16

# DB 64

## 宁夏回族自治区地方标准

DB 64/T 1843—2022

### 养老机构特困供养人员陪同就医服务规范

Service specification for psychological consolation of senior care organization  
special hardship personnel

2022 - 12 - 06 发布

2023 - 03 - 06 实施

宁夏回族自治区市场监督管理厅 发布



# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 服务内容.....	2
6 档案管理 .....	3
7 评价与改进 .....	3
附录 A（资料性） 医疗授权书 .....	4
附录 B（资料性） 知情承诺书.....	5
附录 C（资料性） 陪同就医服务流程.....	6
附录 D（资料性） 陪同就医记录表.....	7
附录 E（资料性） 转诊转院记录表.....	8
附录 F（资料性） 护理记录单.....	9

## 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。

本文件由宁夏回族自治区民政厅提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：贺兰县中心敬老院、宁夏标准化研究院、贺兰县星光老年公寓、西夏区幸福颐养院、灵武市中心敬老院、宁夏儿童福利院、宁夏社会福利院。

本文件主要起草人：王立军、沈红江、李嘉军、滕园园、王秀梅、白姜艳、王立明、张吉平、杨晓军、王宏、赵成荣、张亮、周志远、康桂琴。

# 养老机构特困供养人员陪同就医服务规范

## 1 范围

本文件规定了养老机构特困供养人员陪同就医服务的术语和定义、基本要求、服务内容、档案管理和评价与改进的内容。

本文件适用于宁夏回族自治区内养老机构特困供养人员的陪同就医服务,包括但不限于:门诊治疗、住院治疗、转诊转院、提供生活所需物品及饮食等陪同服务。

## 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 35796 养老机构服务质量基本规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**特困供养人员** special hardship personnel

无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人,或者其法定赡养、抚养、扶养义务人无赡养、抚养、扶养能力的城乡老年人、残疾人。

### 3.2

**相关第三方** relevant third party

为特困供养人员提供监护或委托代理责任的个人或组织,如亲属、村(居)委会、社区,乡镇人民政府及市县(区)人民政府民政部门等。

[来源:GB/T 35796—2017,3.4,有修改]

## 4 基本要求

### 4.1 管理要求

4.1.1 应建立管理制度,明确岗位职责。

4.1.2 应与医疗机构建立就医绿色通道。

4.1.3 应与特困供养人员或相关第三方签署医疗授权书(参见附录A)。

4.1.4 应告知相关第三方特困供养人员就医情况。

### 4.2 人员要求

- 4.2.1 特困供养人员外出就医时，应不少于2名服务人员陪同。
- 4.2.2 服务人员宜由取得相关资质证书的医师、护士、康复医师、康复治疗师等专业技术人员担任；若无专业技术人员的，应由经过陪同就医培训且取得养老护理员职业资格证书或等级证书的护理员担任。
- 4.2.3 应具备良好的职业道德，尊重关爱特困供养人员，服务细心周到。
- 4.2.4 应熟悉就医目标医疗机构的地理位置、布局及就医流程，并了解医院各种终端服务设备使用方法。

### 4.3 安全要求

- 4.3.1 应安排好接送交通工具。
- 4.3.2 宜制定相应的应急预案。

## 5 服务内容

### 5.1 就医准备

- 5.1.1 养老机构应与特困供养人员或相关第三方签署知情承诺书（参见附录B），同时向上级民政部门报备。
- 5.1.2 服务人员应与特困供养人员或相关第三方，明确就医准备事项，包括但不限于：
  - a) 了解特困供养人员的病史，过敏史等内容；
  - b) 确定就医目标医疗机构和就医时间；
  - c) 携带特困供养人员身份证、社会保障卡等物品；
  - d) 确定接送方式，并告知接送用交通工具；
  - e) 确定是否需要轮椅、拐杖等辅助服务设备；
  - f) 其他需要准备的物品。

### 5.2 医疗机构就诊

#### 5.2.1 门诊治疗

- 5.2.1.1 服务人员应帮助特困供养人员办理挂号。
- 5.2.1.2 服务人员应全程陪同特困供养人员到诊室就诊，协助陈述病情，并详细记录医嘱。
- 5.2.1.3 服务人员应向特困供养人员说明医学检查要求，帮助做好检查准备。
- 5.2.1.4 服务人员应及时领取检查结果、药物，并记录用药医嘱。
- 5.2.1.5 服务人员应协助解决就医过程中特困供养人员的基本生理或生活需求，妥善保管携带的证件及贵重物品。

#### 5.2.2 住院治疗

- 5.2.2.1 特困供养人员如需住院治疗，服务人员应向上级民政部门报备。
- 5.2.2.2 服务人员应向特困供养人员或相关第三方说明病情和住院陪护等情况。
- 5.2.2.3 若相关第三方陪护的，服务人员应向相关第三方叮嘱相关就医事项，并帮助完善住院手续。若相关第三方无法陪护的，应由养老机构安排陪护人员，或由与养老机构、民政部门签约的专业陪护服务机构派遣陪护人员进行陪护。
- 5.2.2.4 养老机构应提供特困供养人员住院期间所需的生活用品，并做好饮食服务安排。
- 5.2.2.5 特困供养人员治愈出院时，应帮助办理相关出院手续，并安排好返回养老机构的交通工具。

### 5.2.3 转诊转院治疗

5.2.3.1 若特困供养人员病情严重且较复杂在本级医疗机构已无法诊断和治疗的，应积极协调进行转诊转院治疗。

5.2.3.2 服务人员应根据医疗机构治疗需要，做好转诊转院准备工作。

5.2.3.3 服务人员应帮助特困供养人员或相关第三方做好转诊转院物品及相关手续的办理。

5.2.3.4 服务人员应帮助解决转诊转院过程中特困供养人员的基本生理或生活需求，妥善保管携带的证件及贵重物品。

### 5.3 返回养老机构

5.3.1 特困供养人员返回养老机构后，服务人员应将特困供养人员的身份证、社会保障卡、门诊病历、住院病案、出院证明、疾病诊断证明书等资料移交给机构内相关人员进行保管。

5.3.2 指定专人依据医疗机构出具的病历及医嘱对携带药品进行交接、保管，并仔细交代用药方法、剂量、时间，对用药时间、用药情况进行记录并留存；未经医嘱，不得擅自调换或停用药品。

5.3.3 应安排专人根据医嘱进行后期的康复工作。

5.3.4 如特困供养人员病情已确诊且较严重无法治愈只能维持支持治疗的，遵循特困供养人员或相关第三方意愿，按照医嘱进行适当的支持治疗，提供安宁服务。

### 5.4 服务流程

陪同就医服务流程参见附录C的图C.1。

## 6 档案管理

6.1 应建立陪同就医服务档案，一人一档，内容包括但不限于：医院诊疗资料（门诊病历、住院病案、出院证明、疾病诊断证明书、各项医疗检查单等）、医疗授权书、知情承诺书、陪同就医记录表（参见附录D的表D.1）、转诊转院记录表（参见附录E的表E.1）、护理记录单（参见附录F的表F.1）等。

6.2 应将特困供养人员陪同就医服务资料进行归档保存并予以保密，档案保管期限应不少于30年。

## 7 评价与改进

7.1 服务人员应定期参加技能培训和业务学习，熟练掌握陪同就医服务流程。

7.2 应定期评价陪同就医服务效果，必要时引入第三方评价。

7.3 及时汇总整理特困供养人员及相关第三方的意见建议，分析陪同就医服务缺陷的主要原因，对服务过程中发现的问题应持续改进；定期开展服务质量评价，对服务过程中发现的问题应持续改进。

附录 A  
(资料性)  
医疗授权书

特困供养人员：\_\_\_\_\_（身份证号\_\_\_\_\_）  
授权委托人：\_\_\_\_\_（相关第三方）（身份证号/统一社会信用代码（登记证号）\_\_\_\_\_）  
被授权委托单位：\_\_\_\_\_养老机构

鉴于特困供养人员 \_\_\_\_\_ 属于部分或完全丧失民事行为能力，不能独自处理疾病就医事宜，\_\_\_\_\_（授权委托人）作为承担该特困供养人员监护责任的相关第三方，在征得该特困供养人员所有近亲属知情同意后，现授权委托\_\_\_\_\_（养老机构）代行监护人相关权利和义务，全权处理特困供养人员\_\_\_\_\_的医疗、陪护事宜，授权委托内容如下：

1. 特困供养人员在养老机构入住期间患病、病情加重或突发急症，及时送往当地医疗机构治疗。
  2. 在医疗机构就诊时，同意对其进行风险性治疗、实验性治疗或实施急救措施等。
  3. 办理特困供养人员门诊治疗、住院治疗、转诊治疗和放弃治疗、出院、返院及医疗救助等手续。
  4. 安排住院期间的生活饮食及陪护事宜。
  5. 委托期限自本授权书签订之日起至该特困供养人员离（退）院或去世之日终止。
- 本授权系自愿做出，依法履行！

授权委托人（相关第三方）：（签章）

被授权委托单位：（签章）

特困供养人员：（签字、印章或指印）

法定代表人：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日



附 录 B  
(资料性)  
知情承诺书

特困供养人员\_\_\_\_\_ (身份证号码: \_\_\_\_\_ 特困供养证: \_\_\_\_\_ )  
相关第三方\_\_\_\_\_ (身份证号码: \_\_\_\_\_ 与乙方关系: \_\_\_\_\_ )  
系特困供养人员\_\_\_\_\_ 的监护人。

\_\_\_\_\_系养老机构特困供养人员, 目前因: 1. 感冒发烧; 2. 腹痛腹泻; 3. 外伤感染; 4. 皮肤病; 5. 慢性病如糖尿病、高血压等疾病及其并发症, 5. 其他症状: \_\_\_\_\_等, 身体不适需送医救治, 养老机构内工作人员已将外出就医期间特困供养人员可能发生的风险以及不良后果向本人及相关第三方告知。为避免因治疗不及时或在送医救治过程中引起纠纷, 特困供养人员本人及相关第三方郑重承诺: 特困供养人员\_\_\_\_\_外出就医期间, 可能出现的风险及其他不可预知的风险以及不良后果, 本人及相关第三方自愿承担一切后果, 予以理解, 决不与养老机构发生任何纠纷。

承诺人 1 (特困供养人员签字、印章或指印):

承诺人 2 (相关第三方签字):

年 月 日

附录 C  
(资料性)  
陪同就医服务流程

陪同就医服务流程图见图C.1。

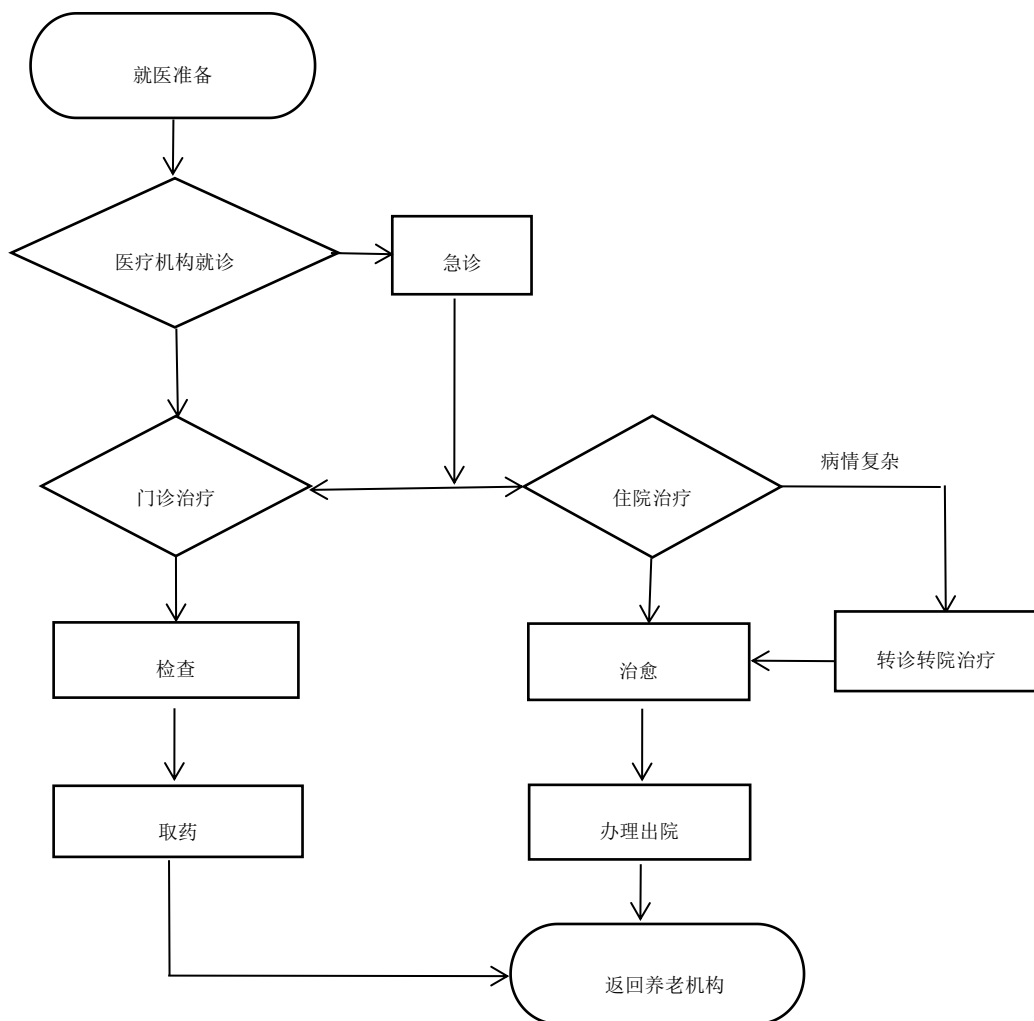


图 C.1 陪同就医服务流程图

附 录 D  
(资料性)  
陪同就医记录表

陪同就医记录表见表D.1。

表 D.1 陪同就医记录表

特困供养人员 姓 名		性 别		年 龄		就诊时间	
处置方式	<input type="checkbox"/> 院内治疗 <input type="checkbox"/> 院外治疗		就诊机构				
处置医生			送医时间				
主诉及病史：							
主要体征：							
初步诊断：							
就诊记录（包括急救措施和药物及辅助检查）：							
病情治疗情况： <input type="checkbox"/> 好转 <input type="checkbox"/> 无变化 <input type="checkbox"/> 加重 <input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> 经现场急救无效 <input type="checkbox"/> 途中死亡 <input type="checkbox"/> 其他							
出 诊 结 果： <input type="checkbox"/> 拒绝治疗 <input type="checkbox"/> 现场治疗 <input type="checkbox"/> 送往医院 <input type="checkbox"/> 拒绝送院 <input type="checkbox"/> 转送上级医院							
服务人员 (签字)							
部门负责人 (签字)							

附 录 E  
(资料性)  
转诊转院记录表

转诊转院记录表见表E.1。

表 E.1 转诊转院记录表

姓 名	就诊医疗机构	就诊时间	转院转诊原因	转院时间	接收医疗机构	经办人	备注

附 录 F  
(资料性)  
护理记录单

护理记录单见表F.1。

表 F.1 护理记录单

楼号：                      姓名：    出院时间：              年      月      日

序号	时间	医嘱/主诉	生命体征				护理要点	签名	备注
			体温 (℃)	脉搏 (次/分)	心率 (次/分)	血压 (mm Hg)			
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									