

社区居家养老护理服务规范

Service specification for community-home
based nursing care of the elderly

2021 - 05 - 07 发布

2021 - 08 - 07 实施

目 次

前言	III
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 管理要求	2
6 服务内容及要求	2
7 服务流程	4
8 评价与持续改进	5
附录 A (资料性) 社区居家养老护理服务反馈表	6

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。

本文件由湖南省民政厅提出。

本文件由湖南省养老服务标准化技术委员会归口。

本文件主要起草单位：中南大学、湖南省民政厅、湖南省卫生健康委员会、岳阳职业技术学院、中南大学湘雅医院、湖南未名健康管理有限公司、湖南有心养老产业发展中心。

本文件主要起草人：冯辉、李鄂辉、李永胜、许长林、蒋琼华、黄超琼、尚云峰、李国平、廖露露、王曙红、姜娜、刘隽铭、陈嘉、赵一楠、石小兰、周志明、杨云霞、陈荟菁。

社区居家养老护理服务规范

1 范围

本文件规定了社区居家养老护理服务的基本要求、管理要求、服务内容及要求、服务流程、评价与持续改进。

本文件适用于各种依托社区养老服务资源，提供社区居家养老护理服务的机构。

由基层医疗卫生机构提供的家庭医生签约开展的社区居家养老护理服务不适用于此标准。

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 37276—2018 养老机构等级划分与评定
- JGJ 450—2018 老年人照料设施建筑设计标准
- WS/T 484—2015 老年人健康管理技术规范
- DB43/T 1309—2017 老年人能力筛查评估
- DB43/T 1614—2019 养老机构老年人精神慰藉服务规范
- DB43/T 1641—2019 养老机构健康管理服务规范
- DB43/T 1666—2019 养老机构医养结合服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区居家养老服务机构 **elderly home care agency in community**

依法登记注册的从事社区居家养老服务活动的机构，包括各类养老机构，卫生服务机构，社团及社区公益组织等延伸服务机构。

3.2

社区居家养老护理服务 **elderly home nursing care in community**

依托社区养老服务资源，为有养老护理服务需求的社区居家老年人提供或协助提供健康管理、生活护理、协助医疗护理、康复服务、安宁服务等。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 服务机构应具备相关经营和服务资质，包括但不限于满足 GB/T 37276—2018 5.1—5.2 中资质

要求。

4.1.2 服务机构应具有与其业务范围相适应的固定场所，服务场所及设施应符合 JGJ 450—2018 的规定。

4.2 人员要求

4.2.1 服务人员应信守职业道德。

4.2.2 服务人员应持有效健康证明，每年健康体检一次。

4.2.3 服务人员需取得职业资格证或经过相关专业培训合格后上岗。

4.2.4 服务人员应每年在岗培训不少于 20 个学时。

4.2.5 服务人员宜购买相应保险。

4.2.6 提供居家上门服务的人员，宜有陪同人员或到达老年人居住处和服务完成后及时向机构报告。

5 管理要求

5.1 为老年人提供社区居家养老护理服务，应遵循安全、尊重、自愿、保密及个性化的原则。

5.2 社区居家养老服务机构应建立与其管理相适应的组织架构，设置工作岗位，明确工作要求、工作职责、工作流程、服务规范等。

5.3 社区居家养老服务机构应建立与其服务相适应的管理制度，包括但不限于服务管理、档案管理、安全与应急管理、监督管理，签订服务协议，合理制定服务计划。

5.4 社区居家养老服务机构应公示服务指南和护理服务收费标准。

5.5 社区居家养老服务机构应建立老年人健康服务档案，设专人管理，实行一人一档，服务人员应做好各项服务记录，及时归档，记录及归档要求应符合 WS/T 484—2015 的规定。

5.6 社区居家养老服务机构应设立服务质量控制责任部门或专（兼）职工作人员，对服务提供过程进行质量控制，并达到如下要求：a) 服务提供完成率达 100%；b) 服务满意率达 80% 及以上。

5.7 提供服务的人员和机构应遵循诚信原则，做到信息保密，无不良记录。

6 服务内容及要求

6.1 服务内容

社区居家养老护理服务的项目应包括但不限于：健康管理、基础护理服务、心理/精神支持服务、安全护理服务、协助医疗护理、急救护理、康复服务、安宁服务。

6.2 服务要求

6.2.1 健康管理

6.2.1.1 健康管理服务应包括但不限于：健康信息采集、健康体检、健康教育与咨询、疾病预防、转介服务。

6.2.1.2 由执业护士完成老年人健康信息采集，按照 WS/T 484—2015 的相关要求建立健康档案。

6.2.1.3 由医师定期为老年人进行健康检查，了解其目前健康状况及用药情况，老年人应每年至少健康体检 1 次。

6.2.1.4 应根据老年人疾病情况，协助老年人做好急（转）诊服务，做好相关记录。

6.2.1.5 健康管理服务应符合 DB43/T 1641—2019 的相关要求。

6.2.2 基础护理服务

6.2.2.1 基础护理服务应包括但不限于：生命体征监测、口腔护理、冷热疗法、开塞露的使用、伤口换药、超声雾化吸入、血糖监测、口服给药。

6.2.2.2 依据老年人健康状况开展评估，按需提供服务。

6.2.2.3 应由执业护士提供护理服务或经过相关专业培训的养老护理员协助提供护理服务。

6.2.2.4 基础护理操作应按照国家卫生健康委员会的相关要求执行。

6.2.3 心理/精神支持服务

心理/精神支持服务应符合 DB43/T 1614—2019 的相关要求。

6.2.4 安全护理服务

6.2.4.1 安全护理服务包括但不限于：安全约束、防烫伤、防自杀/伤人、防走失。

6.2.4.2 提供安全护理服务前应进行专项评估。

6.2.4.3 应做好老年人及相关第三方的安全宣教，告知老年人及相关第三方常见意外的预防和处理措施。

6.2.4.4 应由执业护士提供护理服务或经过相关专业培训的养老护理员协助提供护理服务。

6.2.5 协助医疗护理

6.2.5.1 协助医疗护理服务应包括但不限于：胃管、导尿管、气管切开及造瘘口异常情况识别、口腔吸痰、二便收集送检、协助服药、并发症的预防、物品的清洁、消毒。

6.2.5.2 日常身体情况观察包括但不限于：观察老年人生命体征、常见老年疾病症状变化、一般心理反应和社会家庭变化情况。

6.2.5.3 指导老年人及相关第三方进行并发症监测，发现异常及时与医护人员或医疗机构沟通。

6.2.5.4 当护理条件受限时，应协助老年人到具备相应条件的医疗机构开展治疗护理服务。

6.2.5.5 应由执业护士提供护理服务或经过相关专业培训的养老护理员协助提供护理服务。

6.2.6 急救护理

6.2.6.1 急救护理服务应包括但不限于：食物中毒的紧急处理、心肺复苏、外伤止血包扎（包括骨折处理）、协助紧急就医。

6.2.6.2 急救过程中服务人员应保持镇静，立即求助，必要时协助紧急就医与转介。

6.2.6.3 服务机构可定期开展急救培训和操作演练，使服务人员熟知急救操作注意事项及病情指征判断。

6.2.6.4 应由执业护士提供护理服务或经过相关专业培训的养老护理员协助提供护理服务。

6.2.6.5 医疗护理操作应按照国家卫生健康委员会的相关要求执行。

6.2.7 康复服务

康复服务应按照 DB43/T 1666—2019 中 5.2.5 康复服务的相关要求。

6.2.8 安宁服务

6.2.8.1 安宁服务应包括但不限于：老年人临终关怀、舒缓护理、死亡教育、家属哀伤辅导和后事指导。

6.2.8.2 协助解决临终老年人各项基本生理需求，控制疼痛，缓解症状，尽可能使老年人处于舒适状态，提高临终生活质量。

- 6.2.8.3 维护老年人尊严，尊重老年人宗教信仰、民族习惯和个人意愿，帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。
- 6.2.8.4 根据老年人或相关第三方需要，协助处理后事。
- 6.2.8.5 应由执业护士提供护理服务或经过相关专业培训的养老护理员协助提供护理服务。
- 6.2.8.6 医疗护理操作应按照国家卫生健康委员会的相关要求执行。

7 服务流程

7.1 社区居家养老护理服务应按照图 1 所示的流程进行。

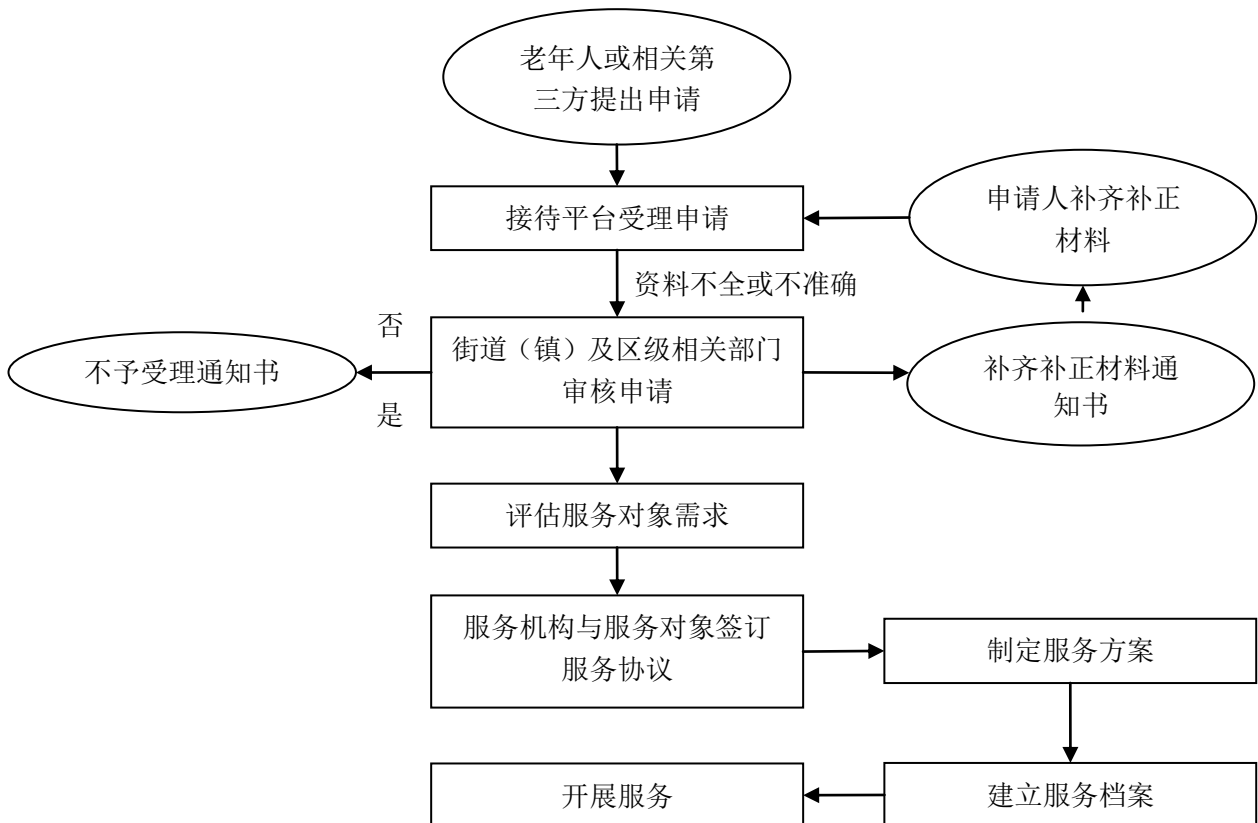


图 1 社区居家养老护理服务流程图

7.2 提出申请

服务申请应由老年人或相关第三方提出，并填写相关申请材料。

7.3 受理申请

社区居家养老服务机构应建立接待平台，接收服务对象或相关第三方的咨询及预订信息，接待平台可包括热线电话、业务受理大厅、传真或 APP 在线预定等。

7.4 审核申请

接待平台收到申请人的申请信息后，应由街道（镇）及区（县）级相关部门审核，对申请材料不全或不准确的，发放补齐补正材料通知书，及时通知申请人补齐补正申请材料；对不符合申请条件的人员发放不予受理通知书。申请信息及时在信息服务平台公示、更新。

7.5 评估需求

7.5.1 评估内容

7.5.1.1 基本情况评估项目包括但不限于年龄、性别、既往病史、用药情况。

7.5.1.2 老年人能力筛查评估应符合 DB43/T 1309—2017 的相关要求。

7.5.1.3 心理评估项目包括但不限于情绪状态、有无焦虑、抑郁等不良情绪。

7.5.1.4 提供专项护理服务前使用合适工具进行评估，包括但不限于：跌倒风险评估、疼痛评估、营养不良筛查等。

7.5.1.5 服务需求评估项目包括但不限于服务项目、服务时间、服务要求及其他事项。

7.5.2 评估时间及方式

7.5.2.1 社区居家养老服务机构接到申请后，在 7 个工作日内组织评估员对申请人进行评估，得出评估结论。

7.5.2.2 应由具备医师、护士、社会工作师、评估师等相关专业背景，经培训合格并取得相应证书的人员完成评估。

7.5.2.3 根据老年人实际情况可采用测验法、问卷调查、现场访谈、观察法等方式进行评估。

7.6 签订服务协议

7.6.1 服务机构应与接收服务的老年人或相关第三方签订服务协议。

7.6.2 当核定的服务内容、收费标准等发生变化时，应及时变更服务协议。

7.6.3 发现接受服务的老年人患有传染性疾病、精神性疾病，应及时向附近的疾病预防控制机构或医疗机构报告，如违反服务约定，应及时终止服务协议。

7.7 制定服务方案

应根据服务需求及评估结果，制定个性化社区居家养老护理服务方案，确定服务内容、服务方式、服务流程、服务设施、服务人员、服务要求及其他事项等。

7.8 开展服务

应根据老年人的评估结果及需求制定个性化服务方案，提供相应服务。

7.9 建立服务档案

7.9.1 服务档案应包括但不限于老年人信息、服务协议、服务内容、服务安排、服务记录、回访记录。

7.9.2 服务机构应及时汇总、归档服务及管理过程中形成的合同、协议、文件、记录等资料。

7.9.3 服务机构、工作人员及老年人等信息的登记应真实、完整，并及时更新。

8 评价与持续改进

8.1 社区居家养老护理服务提供机构应建立服务评价机制，为老年人提供畅通的服务反馈渠道，定期听取老年人及相关第三方对服务质量及服务效果的意见和建议。

8.2 应对收到的社区居家养老护理服务的投诉和建议及时回应和反馈。

8.3 应定期对社区居家养老护理服务质量进行自评，对存在的服务质量问题采取有效的处理措施，实现持续改进。

