

ICS 03.080.30
A 16
备案号：47312-2015

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 590—2015

养老机构老年人介护服务规范

Standard of nursing-care service for senior care organization

2015 - 09 - 15 发布

2015 - 12 - 01 实施

重庆市质量技术监督局

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.....	3
5 服务内容与要求.....	4

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009给出的规则起草。

本标准由重庆市民政局归口。

本标准起草单位：重庆市第一社会福利院、重庆市质量和标准化研究院。

本标准主要起草人：杨胜普、潘智慧、李鹏梅、欧阳东方、邱克斌、谭皖、钟雪、黄顺才、吴红、张军、赵培庄。

养老机构老年人介护服务规范

1 范围

本标准规定了养老机构开展老年人介护服务的术语和定义、基本要求、服务内容与要求。
本标准适用于开展老年人介护服务的各类养老机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 29353-2012 养老机构基本规范

GB/T 50340-2003 老年人居住建筑设计标准

JGJ 122 老年人建筑设计规范

MZ/T 032-2012 养老机构安全管理

WS/T 367-2012 医疗机构消毒技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

介护服务 nursing-care service

为缺少生活自理能力的老年人提供生活照护及心理照顾的服务。

3.2

介护老人 the nursing-cared elderly

日常生活行为依赖他人护理的老年人。

3.3

相关第三方 relevant party

为老人提供资金担保，监护或委托代理责任的个人或组织。

3.4

老人居室卫生服务 elder room service

老人起居室、卫生间及淋浴间等与老人生活密切相关的居室开展清洁卫生工作的过程。

3.5

个人清洁卫生服务 personal hygiene service

为老人提供身体清洁服务的过程。

3.6

洗涤服务 laundry service

对老人提供衣物、床上用品送洗、送回的过程。

3.7

压疮预防 pressure ulcers prevention

防止压疮形成、恶化的服务。

3.8

如厕介入 toilet Intervention

协助老人如厕排尿、排便的过程。

3.9

便溺护理 urinating care

协助卧床老人排尿、排便，提供导尿、更换尿布、清洗的过程。

3.10

安全保护服务 security service

根据老人需求，在医护人员指导下，采取适当的安全防护措施的活动。

3.11

协助医疗护理服务 assistant medical and nursing service

协助医务人员完成医疗护理服务的活动。

3.12

陪同就医服务 companion medical treatment service

陪同老人到医院就医的活动。

3.13

医疗保健服务 medical care service

对老人提供综合性医疗卫生照料的过程。

3.14

心理/精神支持服务 psychological support service

通过语言、文字及活动交流，增强老人适应性，保持和增进心理健康的过程。

3.15

社会工作服务 social work service

社会工作者遵循基本的价值理念，运用专业的知识和技巧，为老人提供支持与服务，提高老人生命质量的过程。

4 基本要求

4.1 总则

4.1.1 养老机构所提供的介护服务的管理应符合 GB/T 29353-2012 的相关要求。

4.1.2 各养老机构可根据本机构的人员情况、设施设备和对象的不同，选择提供的服务项目，其提供的服务项目应能满足老人对介护服务的基本需求，并保护老人隐私。服务项目中涉及的具体服务内容应符合本标准第 5 章的规定。

4.2 设施设备

4.2.1 建筑及配套设施设备应符合 GB/T 50340-2003 和 JGJ122 的规定，并对设施设备进行维护、确保其处于完好状态，满足提供服务要求。

4.2.2 居室及卫生间应配置紧急呼叫设备。

4.3 人员要求

4.3.1 养老护理员

4.3.1.1 应具有养老护理员国家职业资格证书。

4.3.1.2 护理员与老人的配置比例应该在护理员的承受范围内进行合理配置，护理员与介护老人的比例宜为 1:3。

4.3.2 医务人员

4.3.2.1 应具有国家承认的执业资格证书。

4.3.2.2 应承担老人的医疗、保健等服务工作。

4.3.2.3 应对养老护理员的基础护理工作进行指导。

4.3.3 社会工作者

4.3.3.1 应具有国家或重庆市承认的社会工作职业资格证书。

4.3.3.2 应为老人提供专业社会工作服务。

4.3.4 其他人员

有条件的养老机构宜配置康复治疗师、营养师。

4.4 管理

4.4.1 应制定服务流程、服务操作规范和人员职责，形成体系，明确要求。

4.4.2 应用文字或图表向老人及相关第三方说明介护服务的范围、内容、时间、地点、人员、收费标准、须知。说明应精炼、清晰、准确。

4.4.3 应对相关服务进行记录，记录应及时、准确、真实、完整，需要责任人签字的，签章应完整。

4.4.4 提供的服务应安全可靠，安全管理工作应符合 MZ/T 032-2012 的规定，应建立完善的安全管理制度和安全应急措施。

4.4.5 养老机构提供的服务需要采用服务外包方式的，应严格审核服务提供方的资质，并对服务质量进行监控。

5 服务内容与要求

5.1 老人居室卫生服务

5.1.1 服务内容

5.1.1.1 提供居室卫生服务，为老人营造舒适、清洁、安全的生活环境。

5.1.1.2 服务范围包括老人起居室、卫生间及淋浴间等与老人生活密切相关的居室空间及附属设施设备的清洁卫生。

5.1.2 服务要求

5.1.2.1 应有提供居室卫生服务所需的基础设施设备及工具，如清洁间、拖把池、清洁用具、清洁剂、消毒用品等。

5.1.2.2 不同功能区域内所使用的工具设备应区分使用，防止混用导致污染。

5.1.2.3 老人起居室每天整理打扫不少于1次，保持室内空气清新、无异味，做到地面以及所有设施设备表面清洁无积尘、无污垢。材质吸水性差的地面，清洁后应及时擦干。

5.1.2.4 老人卫生间、淋浴间应做到地面无积水、无垃圾、无异物，扶手应干燥、清洁，墙面瓷砖干净、无污迹，座便器、洗手池无污迹，并应定期消毒。老人卫生间为公用的，应适当增加打扫及消毒频率。

5.1.2.5 提供服务时，应提醒老人注意安全。

5.2 个人清洁卫生服务

5.2.1 服务内容

5.2.1.1 提供个人清洁卫生服务，使老人保持基本的身体卫生。

5.2.1.2 服务范围包括口腔清洁、皮肤清洁、沐浴服务。

5.2.1.3 口腔清洁包括：刷牙、漱口、协助口腔清洁、假牙清洗处理。

5.2.1.4 皮肤清洁包括：洗手、洗脸、洗头、洗脚、清洗会阴、擦洗胸背部及腿部。

5.2.2 服务要求

5.2.2.1 服务提供所需的水杯、牙刷、水盆、毛巾等用具应专人专用；洗脸、洗脚、会阴清洗使用的物品应区分使用。可为有需要的老人提供沐浴专用座椅等辅助工具。

5.2.2.2 口腔清洁和皮肤清洁每天不少于2次，宜早晚各1次，做到老人口中无残渣、无异味，皮肤表面无污迹、无分泌物。

5.2.2.3 为昏迷或意识不清的老人进行口腔清洁时可借助张口器。

5.2.2.4 为卧床老人擦洗背部、臀部、腿部时应协助老人取得合适体位，并扶住老人。

5.2.2.5 为卧床老人洗头时应帮助老人取得合适体位，洗头过程中应避免老人受凉并保护老人头部。

5.2.2.6 淋浴服务，夏季每周不少于2次，其它季节每周不少于1次；对使用沐浴专用座椅的老人进行臀部及会阴清洗时应把握时间，防止老人疲劳；沐浴后做到老人身体无污迹、无异味。

5.2.2.7 护理员提供服务的过程中应保持手部及使用物品的清洁卫生。

5.2.2.8 护理员在操作过程中应避免老人碰伤、摔伤、烫伤、受凉。

5.3 修饰服务

5.3.1 服务内容

5.3.1.1 提供修饰服务，使老人仪容整洁、大方得体。

5.3.1.2 服务范围包括梳头、修剪指（趾）甲、修面、理发。

5.3.2 服务要求

5.3.2.1 提供服务的用具应定期清洗、消毒，确保无污迹、无异味、无破损。

5.3.2.2 应在干净、卫生的环境中进行操作；可由专业人员或者护理员进行操作。

5.3.2.3 梳头时应掌握力度，避免弄伤老人头皮；头发打结时不应用力拉扯。

5.3.2.4 应定期提醒或帮助老人修剪、清理指（趾）甲，以保持老人的指（趾）甲干净、卫生，避免指（趾）甲过长或不平整影响或伤害到老人。

5.3.2.5 定期为老人提供理发和修面，在理发和修面的过程中应注意工具的安全使用。

5.4 穿衣服务

5.4.1 服务内容

服务范围包括帮助老人穿脱衣裤、穿脱鞋袜、扣扣子、拉拉链、系鞋带。

5.4.2 服务要求

5.4.2.1 为老人提供穿衣服务前应关好门窗，注意保暖。

5.4.2.2 提供服务后应询问老人感受，观察老人穿戴是否合理，及时调整。

5.4.2.3 为老人脱衣时应先脱近侧，再脱对侧，为老人穿衣时应先穿对侧，再穿近侧，动作应小心轻柔，避免造成损伤。

5.4.2.4 为瘫痪或受伤老人穿脱衣应注意顺序，穿衣时应先穿患肢再穿健肢，脱衣时应先脱健肢再脱患肢。

5.4.2.5 帮助老人拉拉链时应避免划伤老人皮肤。

5.5 个人物品整理及床铺整理

5.5.1 服务内容

5.5.1.1 提供个人物品整理及床铺整理服务，使老人房间整洁、舒适。

5.5.1.2 服务范围包括帮助老人妥善放置衣物、日常洗漱用品、其他常用物品以及清洁平整床铺。

5.5.2 服务要求

5.5.2.1 老人床铺应平稳放置，无破损。

5.5.2.2 存放老人物品的设施设备应洁净、无破损。

5.5.2.3 护理员在老人起床后，应及时整理床铺，平整床单，折叠或铺平被子，放好枕头。床上不应放置硬物和尖锐物品。

5.5.2.4 为卧床老人进行床单位整理时应帮助老人转移至其他地方，或者协助老人进行必要的翻身等操作，过程中应询问老人感受并保护老人。

5.5.2.5 护理员在整理老人衣物时，横放的衣物应折叠整齐，竖挂的衣物应便于拿取；衣橱或衣柜应防潮、防霉。

5.5.2.6 老人使用的日常洗漱用品如毛巾、盆具等应定点摆放整齐，分类整理、不应混用，存放地点应保持整洁。

5.5.2.7 老人其他常用物品，宜定点存放、摆放整齐、方便拿取。

5.6 送餐饮食服务

5.6.1 服务内容

5.6.1.1 提供送餐饮食服务使老人获得良好的饮食照顾。

5.6.1.2 服务范围包括送餐、喂食或鼻饲。

5.6.2 服务要求

5.6.2.1 送餐应有必要的保温、保鲜设备及交通工具，设施设备及工具应安全卫生。

5.6.2.2 送餐时应防止食物受到污染，并及时安全送餐到位。

5.6.2.3 应为老人营造良好的进食环境，宜在进食前半小时停止室内清洁卫生工作，卧床老人完成排尿排便，并开窗通风，以保持室内空气清新、无异味。

5.6.2.4 应根据老人身体状况和饮食习惯，为老人选择食物性状，包括流质食物、半流质食物、软食或普食。

5.6.2.5 应及时清洗老人个人专用餐具，定期消毒，做到无油迹、无污迹。公用餐具使用后应及时回收、清洗、消毒。餐具存放点应安全卫生，定期检查餐具情况并及时更换破损餐具。

5.6.2.6 提供喂食服务时应保持食物温热，控制喂食速度，观察老人反应，及时调整。

5.6.2.7 剩余食物应及时处理，避免招惹蚊虫污染食物及餐具；需丢弃的，应倾倒在指定位置，且倾倒地有遮挡。

5.6.2.8 鼻饲服务时，鼻饲管的插拔应由医护人员操作并观察老人反应，保证老人安全。鼻饲管应定期更换，避免细菌感染。

5.7 洗涤服务

5.7.1 服务内容

5.7.1.1 提供洗涤服务，确保老人衣物、床上用品清洁卫生。

5.7.1.2 服务范围包括老人衣物及床上用品的清洗及送回。

5.7.2 服务要求

5.7.2.1 应配备必要的设施设备（洗涤间、洗衣机等），设施设备应定期检查并消毒。

5.7.2.2 晾晒环境应干燥、清洁。

5.7.2.3 衣物及床上用品应分类清洗、消毒处理、及时晾晒，防潮、防霉、防螨。

5.7.2.4 床上用品应定期更换，必要时应随时换洗。

5.7.2.5 洗涤后的衣物及床上用品应及时取回、折叠整齐、标识清楚、准确送还。

5.8 压疮预防

5.8.1 服务内容

5.8.1.1 提供压疮预防服务，防止久坐或卧床老人出现压疮情况。

5.8.1.2 已出现压疮的，稳定现有状况或防止面积扩大。

5.8.2 服务要求

5.8.2.1 应保持床单位的干燥，定时（2小时为宜）为老人更换卧位、翻身，减轻皮肤受压状况。养老机构宜采取先进技术手段预防、控制压疮。

5.8.2.2 长期使用轮椅的老人，应定时（1小时为宜）让老人臀部与轮椅分离片刻。

- 5.8.2.3 老人使用护理垫等物品，应干净卫生、无过期、无破损，并及时更换。
- 5.8.2.4 医护人员应及时治疗老人压疮，指导护理员执行相关护理工作。
- 5.8.2.5 对因病情不能翻身而患压疮的情况应有详细记录，并提供防护措施。

5.9 如厕介入及便溺护理

5.9.1 服务内容

- 5.9.1.1 如厕介入包括：提醒老人如厕、协助老人如厕。
- 5.9.1.2 便溺护理包括：协助大小便失禁、尿潴留或便秘、腹泻的老人排便、排尿，实施人工排便、清洗。

5.9.2 服务要求

- 5.9.2.1 老人使用的便盆、尿壶、接尿器应定期清洗、消毒；护理垫、外导尿管应及时更换。
- 5.9.2.2 对能基本自行如厕的老人，应观察老人如厕情况，做好协助服务，避免老人发生跌倒或其他意外伤害。
- 5.9.2.3 对不能自行如厕的老人，应在老人如厕时，协助其使用便器、穿脱衣物并保护老人。
- 5.9.2.4 对卧床老人进行便溺护理时，应提前检查便器是否有破损、裂痕等情况，便后擦拭干净。
- 5.9.2.5 使用纸尿裤或护理垫，应根据老人情况及时更换；使用外导尿管应每天清洗、消毒；使用留置尿管的应由医护人员进行相关操作。

5.10 安全保护服务

5.10.1 服务内容

- 5.10.1.1 提供安全保护服务应以预防为主，采取适当安全保护措施。
- 5.10.1.2 服务范围包括采取安全预防措施、提供安全设施设备、使用约束用品。
- 5.10.1.3 安全设施设备包括：安全标识、床挡、防护垫、安全扶手、紧急呼救系统。
- 5.10.1.4 约束用品包括：约束带、约束衣、约束手套。

5.10.2 服务要求

- 5.10.2.1 安全设施设备以及约束用品应定期检查、维护或更换。
- 5.10.2.2 应做好日常的安全知识宣传工作，定期检查老人接触的物品和活动区域是否存在安全隐患，做好老人安全预防方案工作。
- 5.10.2.3 院内可增设防护栏等设施，护理员应妥善放置物品，关注老人去向，避免老人出现自杀或伤害他人等行为。
- 5.10.2.4 老人出现自伤（杀）、伤害他人、跌倒、坠床，自行除去尿管或鼻饲管、尿布、衣服，及其他危险情况时可使用约束带、约束衣等约束用品。使用约束用品应得到相关第三方的书面许可，并在医护人员的指导下使用。
- 5.10.2.5 服务应及时、准确、有效、无医源性损害。

5.11 协助医疗护理服务

5.11.1 服务内容

- 5.11.1.1 护理员协助医务人员完成简单的医疗护理照顾服务。

5.11.1.2 服务范围包括：协助老人用药，协助老人进行肢体活动，协助老人使用助行器具，完成标本的收集送检，照看老人输液，协助进行并发症的预防，完成物品的清洁、消毒，协助做好院内感染的预防工作。

5.11.2 服务要求

5.11.2.1 应有必要的服务设备（助行器、轮椅、平车、标本收集器皿、其他辅助器具），并定期进行安全检查。

5.11.2.2 老人输液时应重点看护，及时通知医护人员更换药品。

5.11.2.3 协助老人用药应遵从医嘱或根据医生处方，核对药品名称、剂量、给药时间、给药途径，不得擅自给老人用药。

5.11.2.4 协助老人进行肢体活动或者使用助行器具时应避免老人出现摔伤等意外情况。

5.11.2.5 护理员应协助医护人员做好老人并发症的防治工作，遵从医嘱，并及时与医护人员沟通。

5.11.2.6 采集标本时应协助老人穿脱衣物。标本收集送检过程中做好分类标识。

5.11.2.7 院内感染的预防工作应符合 WS/T 367-2012 的相关规定。

5.12 陪同就医服务

5.12.1 服务内容

5.12.1.1 应协助相关第三方满足老人基本医疗需求。

5.12.1.2 养老机构指派人员协助相关第三方陪同老人到其指定的医疗机构就医。

5.12.2 服务要求

5.12.2.1 应根据老人患病情况，及时与相关第三方沟通联系，并制定相应的应急措施。

5.12.2.2 养老机构派出陪同就医的人员宜为医护人员。

5.13 医疗保健服务

5.13.1 服务内容

5.13.1.1 提供医疗保健服务，满足入住老人基本医疗需求。

5.13.1.2 服务范围包括为入住老人建立健全健康档案、提供老年专科医疗保健及康复、老人急救及转院工作、为临终老人提供医疗服务。

5.13.2 服务要求

5.13.2.1 应由取得执业许可证的内设医疗机构或委托其他医疗机构开展，配置医疗设备应符合医疗机构执业许可范围。

5.13.2.2 养老机构应根据老人的医疗需求提供能力范围内的医疗保健服务。

5.13.2.3 定时巡视并记录，及时处理老人的健康问题，不能处理时应及时告知相关第三方选择转院治疗。

5.14 文化娱乐及户外活动

5.14.1 服务内容

5.14.1.1 提供文化娱乐服务及户外活动服务，满足老人对休闲娱乐的需求。

5.14.1.2 服务范围包括开展棋牌、书法、绘画、唱歌、戏曲、趣味活动、器械、户外运动、游园、参加各种展览等。

5.14.2 服务要求

5.14.2.1 开展文化娱乐及户外活动应符合老人身体状况，满足其需求，并应避免老人发生意外事故。

5.14.2.2 户外活动应做到活动环境、活动过程安全。应协助行动不便的老人参与户外活动。

5.14.2.3 根据老人具体情况，安排适宜老人户外活动的的时间。

5.14.2.4 宜为每位老人制定实施专门的活动计划。

5.15 心理/精神支持服务

5.15.1 服务内容

5.15.1.1 提供心理/精神支持服务，应满足老年人特殊心理需求，提高其生命质量。

5.15.1.2 服务范围包括沟通访谈、情绪疏导、心理咨询、危机干预及相关社会工作服务。

5.15.2 服务要求

5.15.2.1 应配备心理或精神支持服务必要的环境、设施与设备。

5.15.2.2 心理咨询、危机干预宜由专业社会工作者、心理咨询师、精神科医生承担。

5.15.2.3 社会工作者提供的服务应具有针对性，宜根据老人的具体情况量身制订服务内容、服务方式，帮助老人适应养老机构生活，为老人提供心理支持。

5.16 代理服务

5.16.1 服务内容

提供代理服务，满足老人在金融、购物、通讯、邮政方面的需求。

5.16.2 服务要求

5.16.2.1 应有老人或其相关第三方的正式委托。

5.16.2.2 提供代理服务应及时、准确记录，出具的收据或发票应保留；当面点清钱物，并核实、签字。

5.16.2.3 服务过程应保护老人财产安全。