|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080.99 |
| CCS  | A 20 |

|  |
| --- |
|  3502 |

福建省厦门市地方标准

DB 3502/T XXXX—XXXX

家庭养老床位养老护理服务基本要求

Basic requirements for elderly care services of family eldercare beds

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

厦门市市场监督管理局  发布

目次

[前言 III](#_Toc190874680)

[1 范围 1](#_Toc190874681)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc190874682)

[3 术语和定义 1](#_Toc190874683)

[4 基本要求 1](#_Toc190874684)

[4.1 服务对象 1](#_Toc190874685)

[4.2 服务机构 2](#_Toc190874686)

[4.3 服务人员 2](#_Toc190874687)

[4.4 设施设备智能化适老化 2](#_Toc190874688)

[5 家庭养老床位照护服务分类 2](#_Toc190874689)

[5.1 到家全日托养服务 3](#_Toc190874690)

[5.2 到家日间托养服务 3](#_Toc190874691)

[5.3 到家夜间托养服务 3](#_Toc190874692)

[5.4 到家单次照料护理服务 3](#_Toc190874693)

[6 服务流程 3](#_Toc190874694)

[6.1 个人申请 3](#_Toc190874695)

[6.2 到家评估 3](#_Toc190874696)

[6.3 签订服务协议 3](#_Toc190874697)

[6.4 开展服务 4](#_Toc190874698)

[6.5 服务跟踪 4](#_Toc190874699)

[7 服务内容 5](#_Toc190874700)

[7.1 体征观测 5](#_Toc190874701)

[7.2 清洁照护 5](#_Toc190874702)

[7.3 穿脱衣服 5](#_Toc190874703)

[7.4 饮食照护 5](#_Toc190874704)

[7.5 睡眠照护 5](#_Toc190874705)

[7.6 失智照护 6](#_Toc190874706)

[7.7 护理协助 6](#_Toc190874707)

[7.8 感染防护 6](#_Toc190874708)

[7.9 体位转换 6](#_Toc190874709)

[7.10 康乐活动 6](#_Toc190874710)

[7.11 用药照护 6](#_Toc190874711)

[7.12 风险应对 7](#_Toc190874712)

[7.13 精神慰藉 7](#_Toc190874713)

[8 服务风险控制 7](#_Toc190874714)

[9 服务评价与改进 7](#_Toc190874715)

[参考文献 9](#_Toc190874716)

1. 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。

本文件由厦门市民政局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

家庭养老床位养老护理服务基本要求

* 1. 范围

本文件规定了家庭养老床位照护的术语和定义、建床基本要求、服务分类、服务流程、服务内容及基本要求、服务风险控制、服务评价与改进。

本文件适用于养老服务机构提供的家庭养老床位照护服务。

* 1. 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 42195 老年人能力评估规范

MZ/T 218 老年人居家环境适老化改造通用要求

MZ/T 234—2024 家庭养老床位服务基本规范

DB3502/T 091—2022 社区公益性养老服务基本要求

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

家庭养老床位 home-based elderly care bed

面向居家养老的失能老年人，依托符合条件的养老服务机构，为其提供居家适老化改造、智能化配置、上门照护服务，让老年人在家就能享受连续、稳定、专业照护服务的养老服务模式。

[来源：MZ/T 234—2024,3.1]

养老护理服务 elderly care service

通过护理干预，为老年人提供连续的、综合的健康照护服务。

养老护理服务人员 aged care service personnel

经过专业培训、具备基本养老护理服务知识的从业人员，或持有养老护理职业技能等级证书的养老护理员。

* 1. 基本要求
		1. 服务对象

依据GB/T 42195被评定为轻度失能、中度失能、重度失能、完全失能且无传染病或精神疾病，具备明确的长期生活照护服务需求，愿意对居家环境进行与其失能状况相适配的适老化、智能化改造并具备改造条件的老年人。

宜优先保障符合DB3502/T 091—2022中3.7要求的失能老年人的服务需求。

老年人应当有共同生活的家庭照护者。

* + 1. 服务机构

应依法登记设立并在民政部门备案，具备相应服务资质，近两年内未被纳入社会失信名单、未发生重大安全事故或群体信访事件。

在本行政区域内有与开展家庭养老床位建设和服务相适应的固定服务场所和设施设备，设有24 h值班室，并能24 h响应老年人服务需求，服务场所与服务对象家庭住所之间的距离在中心城区不超过15 min路程、农村及偏远地区不超过30 min路程。

拥有可提供上门服务的专业团队，包括养老护理员、社工、心理咨询师等。以满足上门服务要求、达到服务质量为原则，合理配备服务人员。

有能够满足家庭养老床位服务、管理以及相关功能的信息化系统。

应向社会公开家庭养老床位设置流程、服务内容方式、收费标准等信息，并报民政部门备案。

* + 1. 服务人员

应取得养老护理员国家职业技能登记证书、或经过养老护理和岗位技能专业培训，经考试合格后上岗，熟悉本岗位服务程序、操作技能规范和风险防范措施等要求。

持有健康证明，上门服务时应统一着装，佩戴有姓名、岗位、个人照片及机构名称等内容的工作牌，不携带与岗位工作无关的物品，不佩戴尖锐饰品，不留长指甲。

应具备良好的语言沟通能力，掌握与老年人进行对话沟通的技巧。为只懂本地方言的老年人提供服务的人员，应当具备流利的本地方言沟通能力。

应遵守职业道德，与老年人沟通时态度温和、亲切，用语规范、用词准确、表达清楚、音量适中。

应做好服务对象档案管理，档案内容包括但不限于服务合同、服务对象身份证或户口本复印件，评估报告、体检报告、病史记录、服务记录，做到一人一档，并注意隐私保护。

* + 1. 设施设备智能化适老化

以提供专业照护服务、及时响应紧急异常情况为基本要求，根据老年人失能状况对其居家主要活动区域进行适老化和智能化改造，可参照MZ/T 234—2024附录A执行。

对老年人居住环境的卫生间、浴室、卧室、客厅等关键位置进行必要的改造，配置必要的设施器具，营造无障碍活动空间，满足老年人安全居住、舒适生活和上门护理服务需求。适老化改造应符合MZ/T 218的要求。

经老年人及其家属同意后，安装网络连接、紧急呼叫、远程监测等智能化设备，通过生命体征监测、雷达探测、烟雾感应等客户端实时收集数据并反馈至机构后台数据信息系统，帮助机构远程掌握老年人身体状况和生活环境情况，并在出现异常情况时有针对性地开展应急服务。有条件的还可为家属提供智能手机APP，方便家属了解老年人的身体和生活状况。

具备相关资质的养老服务机构可直接提供居家适老化改造和智能化设备配置服务，也可委托正规专业、信誉良好的家装、通讯、科技类企业提供设备或承担改造施工任务，并确保相关产品和服务严格符合国家质量标准。

安装的适老化和智能化设施设备要提供不少于18个月的质保期并负责维保。机构委托其他企业提供设备或开展施工的，机构自身应当承担整体维保责任。

* 1. 家庭养老床位照护服务分类
		1. 到家全日托养服务

养老服务机构委派养老护理服务人员上门居家为老年人提供24 h不间断的照护服务。

* + 1. 到家日间托养服务

养老服务机构委派养老护理服务人员上门居家为老年人提供不超过10 h的日间照护服务，服务时间宜为8：00 am～18：00 pm。

* + 1. 到家夜间托养服务

养老服务机构委派养老护理服务人员上门居家为老年人提供不超过14 h的夜间照护服务，服务时间宜为18：00 pm～次日8：00 am。

* + 1. 到家单次照料护理服务

根据老年人的照护服务需求，养老服务机构委派养老护理服务人员提供上门到家服务，服务内容可多项。

* 1. 服务流程
		1. 个人申请

符合条件且有意愿在家庭中享受专业照护的老年人或其委托代理人，向市民政部门公布的养老服务机构申请建设家庭养老床位。

* + 1. 到家评估
			1. 老年人能力评估

养老服务机构应委托有资质的第三方评估机构专业人员上门对老年人的生活状况、健康状况、经济状况、精神状态等进行评估，有条件的可联合医疗机构共同评估，评估指标与评分应符合GB/T 42195的要求。

评估结果应经老年人或其委托代理人签字确认。

对经评估不符合家庭养老床位设置条件的老年人，可根据其需求提供或转介其他形式的养老服务。

* + - 1. 建床评估

根据老年人能力评估结果，以及从老年人或其委托代理人详细了解到的健康状态、医疗就诊、医嘱等具体情况，以“一户一案”为原则，依据老年人身体情况、个性需求、家庭住所环境等情况制定改造方案。

应征得老年人或其委托代理人同意，签订改造知情同意书，明确改造内容、改造时间、改造结果。

* + 1. 签订服务协议

养老服务机构应与老年人或其代理人签署服务协议，服务协议应明确服务内容、服务时间、服务频次、服务收费、权利义务、风险责任分担机制、争议纠纷解决途径等内容。首次签订协议的时间不宜低于6个月。

提供服务协议约定范围以外的增值服务时，应提前告知服务内容和收费标准。经双方协商确认后，以补充协议方式予以确认。临时性增加的单次服务可不签订补充协议，但应提供收费结算单，由老年人或其委托代理人签字同意。

应提前将服务过程中潜在意外风险明确告知老年人或其委托代理人，并由其签字确认。

* + 1. 开展服务
			1. 安排服务人员

根据照护服务方案，选派专业人员组成服务团队，服务团队按照服务协议和人员职责分工，按时为老年人提供照护服务，按照服务协议约定的服务频次开展上门服务。

宜根据老年人的居住位置，安排居住同社区或就近社区的、懂本地方言且相对固定的养老服务人员上门服务。

应提前了解老年人的信息，包括个人基本信息、健康信息、照护计划及生活习惯、兴趣爱好等。

* + - 1. 服务前老年人交接

应向老年人或其委托代理人了解其当前身体、精神和心理状态，并交接好服务所需的物品。

应按照协议内容，明确告知老年人或其代理人、老年人家属服务内容、服务时长、服务收费、权利义务、特殊注意事项等内容。

对于需要家庭照护者陪伴的老年人，在服务时要求家庭照护者在场，若家庭照护者因特殊情况不在场的，应在保护老年人隐私的前提下，对服务过程进行音视频记录。

* + - 1. 服务后老年人交接

应告知老年人或其委托代理人其当前身体、精神和心理状态。

应按照协议内容，明确告知老年人或其委托代理人本次服务实际完成内容，请老年人或其委托代理人对服务单进行确认签字及评价。

在离开前应当对老年人家庭住所进行适当整理，将服务过程中使用的住所物品整理归位，将自身携带的服务工具及服务过程中产生的废弃物随身带离。

应做好服务记录台账，留存服务资料。

* + - 1. 远程监测

每天进行远程查房，掌握老年人生理状况和活动情况，并做好记录。

通过智能监测设备对老年人日常活动进行安全监测，遇有紧急情况自动报警提示。

接受到老年人呼救信息或发现紧急情况时，能快速确认相关状况和诉求，直接提供或联系相关救援。

* + 1. 服务跟踪

服务机构应当每年或在老年人身体机能出现重大变化时，委托有资质的第三方评估机构开展老年人能力等级评估，根据评估结果及时调整服务计划，服务期满后应重新签约。

跟踪检测过程中对不再适合家庭养老床位照护服务的老年人，经双方协商一致后可终止服务或协助其转入其他机构。

服务机构应与终止服务的老年人或其委托代理人做好费用结算，并办理租赁的可移动设施设备权属移交事宜。

* 1. 服务内容
		1. 体征观测

体征观测服务内容包括但不限于：

1. 按需为老年人提供意识观察、体温测量与记录、血压测量与记录、体重测量与记录等服务；
2. 发现老年人意识不清或体征异常时，应及时通知家属或其委托代理人，必要时协助转医疗机构救治。
	* 1. 清洁照护

清洁照护服务内容包括但不限于。

1. 个人卫生服务：
	1. 按需为老年人洗脸、洗手、洗头、梳头、剃胡须、洗脚、修剪指（趾）甲；
	2. 协助老年人清洁口腔；
	3. 协助老年人摘戴义齿并清洗；
	4. 协助老年人洗澡，可选择淋浴、盆浴、擦浴；
	5. 为老年人清洁会阴部、更换尿片、更换衣裤；
	6. 为老年人处理特殊情况。
2. 环境整理服务：
	1. 对老年人生活环境及常用物品进行清洁消毒；
	2. 对感染的老年人进行床旁消毒隔离；
	3. 对垃圾进行分类和处理。
		1. 穿脱衣服

穿脱衣服服务内容包括但不限于：

1. 为老年人穿脱衣服、鞋袜，协助穿（脱）衣应根据老年人身体状况采取坐式体位或卧式体位；
2. 协助老年人穿脱简易矫形器等辅助器具。
	* 1. 饮食照护

饮食照护服务内容包括但不限于：

1. 为老年人摆放进食体位，协助老年人进食、进水；
2. 根据老年人疾病和特殊进食要求，选择进食类型和加工方式；
3. 观察、评估老年人进食、进水的种类和量，报告并标记异常变化；
4. 对发送噎食、误吸情况的老年人采取应急措施，报告、寻求帮助；
5. 为带鼻饲管的老年人进食、进水。
	* 1. 睡眠照护

睡眠照护服务内容包括但不限于：

1. 为老年人布置睡眠环境；
2. 识别影响老年人睡眠的环境因素，并提出改善建议；
3. 了解老年人日常睡眠情况，对于身体状况不佳、睡眠障碍的老人，加强观察，有异常情况及时告知家属；
4. 照护有睡眠障碍的老年人入睡，指导老年人改变不良的睡眠习惯；
	* 1. 失智照护

应为失能老年人提供照护服务，服务内容包括但不限于：

1. 为失能老年人提供生活照护，如个人卫生方面，督促、帮助老年人日常梳洗、饮食和大小便等；
2. 识别和应对失智老年人的常见异常行为；
3. 为失智老年人提供安全的环境；
4. 为老人提供精神上的鼓励和生活上的关心，使其保持愉快的心境。
	* 1. 护理协助

应为老年人提供保暖、物理降温、翻身、叩背等护理协助服务，服务内容包括但不限于：

1. 使用热水袋等为老年人保暖；
2. 使用冰袋等为高热老年人物理降温；
3. 观察老年人使用冷热疗法的皮肤异常变化，记录并及时报告；
4. 为老年人翻身，能观察皮肤变化，能识别Ⅰ度压疮，处理并报告；
5. 协助对Ⅱ度压疮老年人做出正确的照护；
6. 为老年人翻身叩背促进排痰。
	* 1. 感染防护

感染防控服务内容包括但不限于：

1. 进行环境及物品的清洁；
2. 进行手部清洁；
3. 进行老年人常见传染病的预防；
4. 正确配置和使用消毒液，进行环境及物品的消毒。
	* 1. 体位转换

体位转换服务内容包括但不限于：

1. 熟悉老年人常见体位及摆放原则，能为老年人正确摆放体位；
2. 能使用老年人体位安全转换方法协助老年人进行各种体位的转换；
3. 熟悉助行器、轮椅等辅助器具的使用方法及注意事项，并使用其协助老年人安全转移。
	* 1. 康乐活动

康乐活动服务内容包括但不限于：

1. 按需及喜好为老年人在居室内提供学习类、手工类、益智类、文艺欣赏类等户内康乐活动；
2. 组织户外康乐活动时，应评价老年人的身体状况，根据需要和老年人的意愿，协助老年人到户外活动，带领老年人到设有老年人活动室或文体休闲场所参加活动，并携带好必备物品、药品，保证安全
3. 遵循安全第一、自愿参与的原则，做好风险防控。
	* 1. 用药照护

用药照护服务内容包括但不限于：

1. 遵照医嘱协助老人服药，不得私自加、减药物或停药；
2. 对药品有疑问时，需要再次核对无误方能给药；
3. 用药后发现异常，应及时报告家属或协助就诊；
4. 对于吞咽困难的老年人，应咨询医护人员或根据药物说明书，决定是否可以将药物切割成小块或研碎服用；
5. 协助患有精神疾病的老年人服药时，应要求其张口，检查药物是否全部咽下。
	* 1. 风险应对

风险应对服务内容包括但不限于：

1. 识别老年人跌倒、压疮、走势、噎食、误吸、烫伤、冻伤、中毒、中暑的风险，及时报告并提供风险预防的措施。
2. 发现老年人跌倒、急性创伤、肌肉骨骼关节损伤等，立即报告并作出初步的应急处置。
3. 应熟悉安全转运流程，能配合医务人员对急救老年人进行安全转运。
	* 1. 精神慰藉

精神慰藉包括亲情陪护、情绪疏导、心理慰藉等服务，服务形式包括陪同聊天、陪同散步等。

精神慰藉服务应满足以下要求:

1. 注意观察老年人的精神状态、情绪及行为变化；
2. 根据老年人心理及情绪变化采取应对措施，在老年人有异常情绪时给予安抚，并及时与主要家庭成员沟通；
3. 出现较极端的个人问题时，应及时转介给心理咨询师、社会工作者或精神科医护人员进行专业的精神慰藉服务；
4. 注意维护老年人的隐私权。
	1. 服务风险控制

养老服务机构建设运营的家庭养老床位数量，应与机构的服务站点、人员配备、专业技能等管理服务能力相匹配。宜为家庭养老照护床位投保机综合责任险。

养老服务机构应制定家庭养老床位护理风险管理方案，并为老年人制定风险预案。服务前做好服务安全预案与事项告知，服务过程中宜有家庭照护者在场。若无家庭照护者在场，应由两位或两位以上养老服务人员共同开展服务。

养老服务机构应制定噎食、误食、坠床、烫伤、跌倒、防性骚扰、突发疾病突发事件应急预案，每年至少演练1次，并不断完善预案。

养老服务机构应制定与老年人相关的突发公共卫生事件防控方案，通过公告、电话、微信等多种方式向老年人及家属开展科普宣教。发生公共卫生事件时，应根据公共卫生事件等级动态调整家庭养老床位服务要求，并及时报告卫生防疫及业务主管部门。

养老服务机构宜为养老服务人员购买团体意外伤害保险或雇主责任保险。

养老服务人员服务前后应做好老年人贵重物品的确认。

* 1. 服务评价与改进

应建立定期评价改进机制，并对发现的问题、收集的意见进行及时反馈、持续改进。评价机制包括但不限于以下内容：

1. 评价标准，如服务可靠性、响应性、安全性、有效性等；
2. 评价内容，如服务内容、服务质量、环境设施设备等；
3. 评价方式，如问卷、电话、服务回访、满意度调查等。

应建立投诉反馈机制，畅通服务反馈渠道，收集老年人或相关第三方对服务质量和效果的意见和建议。

养老机构应接受行业主管部门开展的床位建设、服务团队和服务质量的持续评估以及满意度调查，并根据调查结果及时改进服务，提升服务质量。

参考文献

[1] 《养老护理员国家职业技能标准（2019版）》