

ICS 03.080.30
CCS A 16

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/T 1123—2021

养老机构介助老人服务规范

2021-09-10 发布

2021-12-01 实施

重庆市市场监督管理局 发布

目 次

| | |
|----------------|----|
| 前 言..... | IV |
| 1 范围..... | 1 |
| 2 规范性引用文件..... | 1 |
| 3 术语和定义..... | 1 |
| 4 总体要求..... | 1 |
| 5 基本要求..... | 2 |
| 6 服务内容与要求..... | 2 |
| 7 服务评价与改进..... | 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。

本文件由重庆市民政局归口。

本文件起草单位：重庆市第一社会福利院、重庆聚恩实业有限公司忠县博爱佳园老年公寓、重庆市一福养老发展中心、重庆市养老服务标准化技术委员会。

本文件主要起草人：杨胜普、彭友谊、刘利、钟新东、谢怡、谭皖、赵培庄、钟雪、周文、彭藜、陈云、江渝、曾静。

养老机构介助老人服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构开展介助老人服务的总体要求、基本要求、服务内容与要求、服务评价与改进。

本文件适用于开展介助老人服务的养老机构。

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

MZ/T 131 养老服务常用图形符号及标志

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计规范

WS/T 367 医疗机构消毒技术规范

DB50/T 772 养老机构老年人护理常见风险防控规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

介助老人 *the device-aided elderly*

日常生活行为依赖扶手、拐杖、轮椅和升降等设施帮助的老年人。

[来源：MZ 008-2001, 2.3]

3.2

相关第三方 *relevant third party*

为老年人提供资金担保，监护或委托代理责任的个人或组织，如亲属、村（居）委会、老年人原单位等。

[来源：GB/T 35796-2017, 3.4]

4 总体要求

4.1 养老机构为介助老人所提供的服务管理应符合 GB/T 35796 的规定。

4.2 养老机构应结合介助老人的身心特点、人员配置、设施设备等情况，提供安全、健康、适老的服务。

4.3 养老机构应做好工作记录，记录应及时、准确。

5 基本要求

5.1 设施设备

5.1.1 养老机构用房要求、无障碍设计、安全疏散与紧急救助应符合 JGJ 450 的规定。

5.1.2 养老机构应配备必要的设施设备，并定期维护和保养。

5.1.3 养老机构标志应符合 MZ/T 131 的相关规定。

5.1.4 养老机构室内外环境应整洁、通风、光线充足。

5.2 人员要求

5.2.1 养老机构应配备管理人员、护理人员，宜配备社会工作者、医护人员、心理咨询师、营养师、膳食服务人员、康复治疗师等。

5.2.2 护理人员与介助老人的比例宜不低于 1:5。

5.2.3 养老机构工作人员应具有职业道德并掌握养老服务相关法律法规知识、安全预防与应急措施、服务相关知识和技能等。

6 服务内容与要求

6.1 生活照料服务

6.1.1 服务内容

生活照料服务内容包括但不限于：协助老年人个人清洁、卫生及物品整理。¹⁾

6.1.2 服务要求

6.1.2.1 应协助老年人开展面部与足部清洁，调试至适宜水温，水量适宜。

6.1.2.2 应协助沐浴服务，夏季每周不少于 2 次，其它季节每周不少于 1 次。

6.1.2.3 应协助老年人修剪、清理指（趾）甲。

6.1.2.4 应协助老年人更换衣物，及时根据天气情况协助老年人增减衣物。

6.1.2.5 应协助老年人进行个人物品及床单位整理。

6.1.2.6 应定期更换床上用品，适时翻晒被褥。

6.1.3 服务内容

膳食服务内容包括但不限于：为老年人提供餐饮制作、点餐、分餐、送餐。

6.1.4 服务要求

6.1.4.1 应尊重老年人的民族风俗、饮食禁忌，结合老年人生理特点、身体状况和季节变化制定食谱，做到营养均衡，宜做好营养状况的定期评估与指导。

6.1.4.2 应公示服务范围及内容、开饭时间、就餐须知、食谱。

6.1.4.3 食物宜软，温度应适宜。

1) GB/T35796-2017 中术语“生活照料服务”的定义是协助或照顾老年人饮食、清洁、卫生等日常生活的活动。本标准中的“生活照料服务”是针对介助老人，其服务内容只包括协助老年人个人清洁、卫生及物品整理。

- 6.1.4.4 送餐时应做好保温、保鲜，用密闭的容器和餐车送到老年人用餐场所。
- 6.1.4.5 应建立食品留样备查制度，每日留样品种齐全，每种样品不少于 125g，在专用盒上标注品名、时间、餐别、采样人。将留样盒放置于 0~4℃ 冰箱内，存储时间不少于 48 小时。
- 6.1.4.6 每餐应对餐（饮）具、送餐工具清洗消毒，每日处理餐厨垃圾。
- 6.1.4.7 应征求老年人对膳食的意见和建议，不断改善膳食工作。
- 6.1.4.8 应对老年人进行食品安全及营养知识宣传。

6.2 清洁卫生服务

6.2.1 服务内容

清洁卫生服务内容包括但不限于：公共区域及老年人居室内的清洁。

6.2.2 服务要求

- 6.2.2.1 应定期对公共区域进行清洁和消毒，包括走廊、楼梯、功能房间等。
- 6.2.2.2 老年人居室应每日整理打扫不少于 1 次，并定期消毒，做到地面以及设施设备表面清洁无积尘、无污垢；地面清洁后应及时擦干。
- 6.2.2.3 老年人卫生间、沐浴间应每日整理打扫不少于 1 次，并定期消毒，做到地面无积水、无垃圾，扶手、墙面瓷砖、座便器、洗手池等应干净、无异味、无污迹。
- 6.2.2.4 提供服务时，应注意老年人安全，并在显著位置设置安全提示标识或进行口头提醒。

6.3 洗涤服务

6.3.1 服务内容

洗涤服务内容包括但不限于：老年人衣物及床上用品的收集、清洗、消毒、晾晒及送回。

6.3.2 服务要求

- 6.3.2.1 床上用品清洗每月应不少于 1 次；衣物清洗夏季每周应不少于 2 次，其他季节每周应不少于 1 次。
- 6.3.2.2 收集待洗衣物或床上用品时应检查，发现有破损、污染应登记报备，发现衣裤口袋有物品应及时取出。
- 6.3.2.3 衣物及床上用品应分类清洗、消毒处理、及时晾晒。
- 6.3.2.4 被污染的衣物或床上用品应单独洗涤，先消毒、后清洗。
- 6.3.2.5 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。

6.4 医疗护理服务

6.4.1 服务内容

医疗护理服务内容包括但不限于：常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健、药品管理、院内感染控制。

6.4.2 服务要求

- 6.4.2.1 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。

- 6.4.2.2 应定期开展医疗巡诊，发现老年人出现身体异常，做出相应处理，不能处理时应及时告知相关第三方或选择转院治疗。
- 6.4.2.3 应定期开展卫生知识宣教工作，内容包括老年健康生活方式指导、老年常见慢病防治和自我管理、老年期营养卫生知识等。
- 6.4.2.4 应组织老年人开展健康体检，每年不少于1次。
- 6.4.2.5 应定期协助老年人测血压、血糖。
- 6.4.2.6 应协助需要注射胰岛素的老年人进行胰岛素注射。
- 6.4.2.7 提供服药管理服务时应签订服药管理协议，遵医嘱或使用说明发放药品，做好核对工作和记录。
- 6.4.2.8 提供外出就医服务时，应及时通知相关第三方。
- 6.4.2.9 应做好院内感染控制工作，并符合WS/T 367的相关规定。

6.5 康复服务

6.5.1 服务内容

康复服务内容包括但不限于：肢体康复服务、精神心理康复服务。

6.5.2 服务要求

- 6.5.2.1 应配置康复辅助器材，包括轮椅、助行器、假肢等；根据老年人需求，宜配置电针仪、低中频治疗仪等康复理疗仪器。
- 6.5.2.2 应协助老年人进行步行、肌力、平衡、关节活动等训练。
- 6.5.2.3 应协助老年人进行日常生活能力训练，包括穿脱衣服训练、洗漱、修饰、如厕、上下楼梯等。
- 6.5.2.4 提供康复咨询服务，内容应包括康复训练的适应症、禁忌症、注意事项、方法、强度、频率和时间等。
- 6.5.2.5 在提供康复服务前，应对老年人进行康复功能评定，有评定结果并经过老年人或相关第三方确认。
- 6.5.2.6 应根据评定结果制定相适应的康复计划，康复计划的内容包括问题描述、预期目标、具体方法、执行者、预计执行时间、执行状况等。
- 6.5.2.7 康复计划在老年人或相关第三方认可后实施，实施后应对康复过程进行记录。

6.6 文化娱乐服务

6.6.1 服务内容

文化娱乐服务内容包括但不限于：文化、体育、娱乐、节日、纪念日庆贺及康乐活动。

6.6.2 服务要求

- 6.6.2.1 提供的文化娱乐服务应符合老年人生理、心理特点，缓和、不剧烈且丰富多样。
- 6.6.2.2 应按照老年人需要制定专门的活动实施计划并提前公示。
- 6.6.2.3 应每日开展1项及以上文化娱乐活动。
- 6.6.2.4 应根据老年人的身心状况，合理安排活动时间。
- 6.6.2.5 服务前、服务中、服务后应清点老年人人数。
- 6.6.2.6 服务中应维护现场秩序，提醒并关注老年人：
 - 提醒老年人不剧烈运动；

- 提醒老年人保管好自己的随身物品；
- 指导并提醒老年人注意活动用品（食品）使用说明和注意事项；
- 随时关注老年人身体和心理情绪变化，发现异常及时处理；
- 关注老年人需求，给予适当帮助。

6.6.2.7 参加集体活动时，应安排工作人员接送老年人。

6.6.2.8 针对老年人的心理、生理特点，通过语言交流、肢体活动、老年志愿服务等活动形式开展老年康乐活动。

6.7 心理/精神支持服务

6.7.1 服务内容

心理/精神支持服务内容包括但不限于：环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预。

6.7.2 服务要求

6.7.2.1 应帮助老年人熟悉机构环境，融入集体生活。

6.7.2.2 应定期与老年人谈心，了解老年人心理情况，发现异常情况及时沟通介入，找到问题并采取措施。必要时请医护人员、社会工作者等专业人员协助处理或转至专业机构。

6.7.2.3 对于有心理问题或问题倾向的老年人及时开展评估，有干预措施，及时联系相关第三方。

6.7.2.4 有社会工作者的养老机构应根据老年人的具体情况制订服务计划，为老年人提供专业的社会工作服务。

6.7.2.5 应督促相关第三方定期探访老年人，与老年人保持联系。

6.8 安全保护服务

6.8.1 服务内容

安全保护服务内容包括但不限于：提供安全设施设备、采取安全预防措施。

6.8.2 服务要求

6.8.2.1 应配备安全标识、安全扶手、紧急呼叫系统等安全设施设备，并定期检查、维护或更换。

6.8.2.2 应做好 24 小时值班工作，宜每 2 小时巡查房 1 次，发现隐患或异常情况应及时处理，隐患或异常情况包括但不限于：

- 老年人精神状况发生异常；
- 老年人突发疾病；
- 过期变质的食品、药品；
- 老年人接触的物品和活动区域存在的安全隐患，如不合格或大功率电器产品、刀具、蚊香等；
- 环境设施设备、急救设备方面等出现损坏或缺失。

6.8.2.3 老年人聚集时，应加强现场秩序维护，注意老年人安全。

6.8.2.4 应做好老年人安全教育工作，包括安全应急预案和安全知识宣传工作。

6.8.2.5 应建立人员来访登记制度，对来访人员做好登记，包括来访时间、来访人员姓名、缘由、受访人员等。

6.8.2.6 应建立老年人请销假、外出管理制度，对老年人需外出 1 日及以上的情况应履行相应的请销假手续，应与相关第三方保持沟通联系；宜制作个人信息牌并提醒老年人佩戴，内容包括：老年人姓名、机构名称及联系方式等，有条件的机构可使用定位装置。

6.8.2.7 应按照 DB50/T 772 的要求对护理常见风险点进行防控。

6.8.2.8 出现突发情况时，应严格执行突发事件应急预案和上报制度，妥善进行相应处理。

6.9 委托服务

6.9.1 服务内容

委托服务内容包括但不限于：代管物品、代领物品、代缴费、代购、陪同外出服务。

6.9.2 服务要求

6.9.2.1 委托服务应有记录，保留相关的收据或发票。

6.9.2.2 协助老年人或按其需求代为网络购物、代为转账时，应经老年人或相关第三方确认，并提醒潜在风险。

6.9.2.3 陪同外出时，应密切关注老年人的身体情况，防止意外发生。

6.9.2.4 为老年人安排出行交通时，应使用机构自有车辆或合法运营的车辆。

6.10 其他服务

6.10.1 服务内容

其他服务内容包括但不限于：安宁服务、教育服务、资源链接服务。

6.10.2 服务要求

6.10.2.1 安宁服务的内容和要求按照 GB/T 35796-2017 中 5.9 的内容执行。

6.10.2.2 宜邀请专业教师或第三方机构开展教育服务，充分利用互联网为老年人开展网上教育。

6.10.2.3 宜根据老年人需求，链接相关专业机构提供服务。

7 服务评价与改进

7.1 应建立介助老人服务评价机制，定期对服务效果、服务质量进行监督考核，对存在的问题及时进行整改。

7.2 应有投诉处理机制，针对潜在问题进行改进，采取相应的预防和纠正措施。

7.3 宜采取调查问卷、访谈等方式，听取老年人及相关第三方的意见和建议，对存在的服务质量问题采取有效的处理措施。