

ICS 03.080.99

CCS: A20

DB46

海南省地方标准

DB 46/ XXXXX—XXXX

# 养老机构失能失智老年人生活照料服务规范

点击此处添加标准英文译名

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

(本稿完成日期: )

- XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构与编写》给出的规则起草。

略

# 养老机构失能失智老年人生活照料服务规范

## 1 范围

本标准规定了养老机构失能失智老年人生活照料服务的术语和定义、总则、基本要求、人员资质要求、服务要求、管理要求。

本标准适用于海南省各类收住失能失智老年人的养老机构对其生活照料服务的管理。

## 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 35796-2017 养老机构服务质量基本规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 039-2012 老年人能力评估

## 3 术语和定义

GB/T 29353、GB/T 35796界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 29353、GB/T 35796中的某些术语和定义。

### 3.1

#### 养老机构

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

[GB 29353-2012，术语和定义3.1]

### 3.2

#### 失能老年人

丧失生活自理能力的老年人。根据民政行业评估标准 MZ/T 039-2012 将失能老年人划分为轻度失能、中度失能和重度失能的老年人。

### 3.3

#### 失智老年人

因脑部伤害或疾病所导致的渐进性认知功能退化的老年人。

### 3.4

#### 生活照料服务

协助或照顾老年人饮食、起居、清洁、卫生等日常生活的活动。

[GB/T 35796-2017, 术语和定义3.1]

### 3.5

#### 养老护理员

经职业技能培训,具备基本的养老护理技能,为老年人提供日常生活照料服务的人员,在养老机构简称护理员。

### 3.6

#### 护理人员

养老机构中的护士和养老护理员的统称。

## 4 总则

- 4.1 老年人生活照料服务的内容应包括饮食照料、清洁照料、睡眠照料、排泄照料等方面。
- 4.2 生活照料服务主要由护理人员承担,护士可对养老护理员进行专业技术指导或带教。
- 4.3 养老机构应为老年人建立个人健康档案及生活照料服务档案。老年人健康档案的保存期限不少于老人出院后5年,服务记录保存期限不少于3年。
- 4.4 管理人员应定期对生活照料服务进行质量监督、指导、考核。

## 5 基本要求

### 5.1 环境要求

- 5.1.1 养老机构老年人生活用房的设计与设置应符合 JGJ 450 的规定。
- 5.1.2 入住老年人总数大于 20 人的机构,宜按照照护需求划分集中居住空间,失智老年人宜单独设置照料单元并设置门禁。
- 5.1.3 老年人活动区域应无障碍物、无积水等,地面应防滑。室内灯光应明亮柔和,居室及通道应设有夜灯及应急灯,通风良好,温湿度适宜。
- 5.1.4 老年人常用物品应摆放在方便取用且不妨碍活动的地方。
- 5.1.5 老年人生活区域要干净、整洁、无异味。

### 5.2 卫生要求

- 5.2.1 护理人员应协助做好老年人个人清洁,及时消除老年人身体的异味。
- 5.2.2 在提供生活照料服务及护理不同老年人的前后,应使用香皂(或洗手液、消毒液)和流动水清洁双手,一般情况下采用六步洗手法的方式洗手。
- 5.2.3 设立预防感染相应设施和制定控制感染预案。
- 5.2.4 护理感染的老人应执行感染控制操作,接触老年人血液、排泄物、被污染的物品等时宜佩戴手套。
- 5.2.5 老年人的物品应专人专用,做好清洁消毒工作。

### 5.3 设备设施要求

- 5.3.1 应配备生活照料服务必要的设备、设施与用具，各种设备设施应安全、稳固，无尖角凸出部分。无障碍设施的设计应符合 JGJ 450 的规定。
- 5.3.2 机构应配备安全防护设备设施及用具，包括床上护栏、安全标识、安全扶手、紧急呼救系统等，轮椅应有安全带。
- 5.3.3 老年人衣物应绣有名字，失智老年人宜绣有机构名称、联系方式等，或佩戴其他失智识别标识。
- 5.3.4 老年人公共活动区域应设置监控设备，失智老年人居室宜设置监控。应设置公共浴室和卫生间并按老年人性别区分使用，失智老年人卫生间的门不宜有反锁功能。
- 5.3.5 多人居住的房间应设有保护老年人隐私的设备设施。
- 5.3.6 居室宜设温度调节设备，洗浴设备应配备水温调节设施。

## 6 人员资质要求

- 6.1 人员配备应满足养老服务的需要，应明确各岗位职责、工作标准与流程。
- 6.2 护士应持有相应的专业资格证书或执业证书，护理员应经过养老护理员工作的专业培训。
- 6.3 护理人员应掌握老年护理相关的知识和技能，护士还应掌握老年疾病护理等护理专业知识和技能。
- 6.4 提供照料服务的护理人员应富有爱心、耐心和责任心，尊老爱老，严格遵守规章制度和 workflows。
- 6.5 护理人员应了解所服务老年人的基本信息，包括但不限于：床号、姓名、性别、年龄、个人生活照料重点、个人爱好、所患疾病情况、使用药品治疗情况、家庭婚姻情况、精神心理情况等。

## 7 服务要求

### 7.1 饮食照料服务

#### 7.1.1 助餐服务

- 7.1.1.1 就餐前应评估老年人的病情、饮食种类、出入量、自行进食能力及用药情况，暂停同一居室老年人非紧急的治疗、护理工作，协助老年人摆好进食体位。
- 7.1.1.2 协助老年人餐前洗手、餐后漱口，及时处理食物残渣。
- 7.1.1.3 应为老年人送餐到居室，由护理人员根据老年人的身体情况分发食物并协助就餐。鼓励上肢肌力良好的老年人自行进食进饮。
- 7.1.1.4 宜为老年人建立共同就餐的环境，鼓励同居室的老年人共同就餐，提倡集体进餐。
- 7.1.1.5 老年人集体用餐时，应有护理人员在旁协助；分散用餐时，护理人员应加强巡房。
- 7.1.1.6 护士应利用专业知识对老年人饮食异常情况进行原因分析，宜对老年人的不良饮食习惯进行健康指导。
- 7.1.1.7 进食过程中的异常情况应在《护理记录单》上（见附录 A）记录并进行交接班。
- 7.1.1.8 除了保证老年人一日三餐正常饮食外，可适当为老年人增添其他食品或营养品。
- 7.1.1.9 护理人员每日应分次、定时为老年人送开水，并督促或协助老年人饮水。

#### 7.1.2 安全要求

- 7.1.2.1 就餐前宜将电视关闭，勿在老年人进食时与老年人谈笑，勿催促老年人加快进食速度。
- 7.1.2.2 应帮助咀嚼、吞咽功能障碍或意识异常的老年人去除食物中的骨头、鱼刺，再给予进食。
- 7.1.2.3 老年人接触到的水或食物温度宜温热不烫嘴，不宜高于 40° C。
- 7.1.2.4 老年人进食进饮过程中，护理人员应注意观察有无吞咽困难、呛咳、恶心、呕吐等异常情况，并及时处理。

### 7.1.3 结果标准

7.1.3.1 为老年人提供的饮食营养搭配均衡，饮食量充足，老年人对进食过程满意。

7.1.3.2 进食过程安全，未发生意外事件，出现异常情况时能及时处理。

## 7.2 清洁照料服务

### 7.2.1 生活环境

7.2.1.1 应维持老年人居室及公共活动区域安全、整洁、卫生、无异味，地面平坦、无积水、无障碍物。

7.2.1.2 每日应为老年人清扫居室，并整理居室物品，物品定点、分类放置。

7.2.1.3 每周为老年人更换被服1次；当被服被污染时，随时更换；老年人的被褥及床垫应定期消毒。护理人员更换被服后应在《个人生活护理记录表》（见附录B）上记录。

7.2.1.4 老年人使用的毛巾、口杯、便器、助行器具等物品用后应及时清洁，每周至少集中消毒1次。

7.2.1.5 在睡前、起床或饭后，护理人员应帮助老年人进行床铺的清扫、整理，床铺表面应做到平整、干燥、无污渍、无渣屑。

7.2.1.6 天气良好的情况下，应在每日晨起、午后保持居室通风换气30分钟，冬季可适当缩短通风时间，约10分钟。通风期间应注意做好卧床老年人的保暖措施，也可使用艾熏、紫外线灯、空气消毒机等工具进行消毒。

### 7.2.2 个人卫生

7.2.2.1 护理人员应协助老年人做好身体清洁、口腔清洁、仪容整洁等个人卫生清洁工作。

7.2.2.2 应协助老年人在晨起和睡前清洁口腔，协助老年人梳理和清洁头发，定期为老年人修剪指甲、理发、剃须等，帮助老年人保持良好的精神面貌。

7.2.2.3 老年人沐浴的时间间隔应根据气候变化情况及个人习惯确定，一般4月至10月隔日1次，11月至次年3月每周2次。沐浴时间宜控制在10-15分钟，水温在35℃~45℃为宜。

7.2.2.4 协助老年人沐浴前应准备好干净衣物，协助老年人穿衣后方可离开浴室。寒冷天气，沐浴前宜先调节室温。

7.2.2.5 注意长期卧床老年人的皮肤清洁护理，每日床上擦浴或清洗会阴。提供洗浴服务时应注意擦洗皮肤褶皱处。

7.2.2.6 应及时为老年人换洗脏污衣物，冬装应保暖，夏装宜透气。寒冷天气应协助老年人穿好鞋袜。

7.2.2.7 清洗会阴部、足部的水盆或毛巾应专用。

7.2.2.8 护理人员为老年人提供个人清洁卫生服务后应在《个人生活护理记录表》（见附录B）上记录。

### 7.2.3 安全要求

7.2.3.1 老年人沐浴或擦浴前应帮助测试水温，避免水温过高或过低。

7.2.3.2 自行沐浴的老年人应叮嘱其勿反锁浴室门，期间加强巡视，及时给予协助。

7.2.3.3 助浴过程中，随时询问和查看老年人，如有不适应迅速停止操作，告知专业医护人员。

7.2.3.4 患有严重的心功能不全的老年人应选择床上擦浴；患有糖尿病且易发生低血糖的老年人不宜空腹洗澡，以免发生意外。

7.2.3.5 卧床或行动不便的老人沐浴时应做好防护措施。

### 7.2.4 结果标准

- 7.2.4.1 老年人生活环境及身体无异味。
- 7.2.4.2 为老年人提供洗浴服务时未因水温调节不当导致烫伤或受凉的情况。
- 7.2.4.3 老年人沐浴时未发生跌倒等意外事件，病情变化时能及时发现并处理。

### 7.3 睡眠照料服务

#### 7.3.1 睡眠服务

- 7.3.1.1 护理人员应为老年人布置舒适的睡眠环境，夜间应适当开启照明设施，如夜灯或地灯。
- 7.3.1.2 应定时巡视，做到“四轻”：说话轻、走路轻、操作轻、开关门轻。
- 7.3.1.3 睡眠期间应根据老年人大小便习惯，定期检查二便失禁老年人的纸尿裤、尿袋、护理垫等，及时更换。
- 7.3.1.4 对于不能自主翻身的失能老年人，护理人员应严格遵守翻身操作技术规范，每2小时翻身1次，在翻身时宜帮助咳嗽无力的老年人拍背。
- 7.3.1.5 对于睡眠障碍及失智的老年人，应通过开展各项娱乐活动等丰富老年人的精神生活，减少白天睡眠时间，帮助建立良好的睡眠习惯，必要时遵医嘱给予药物帮助睡眠。
- 7.3.1.6 应为有心理问题的老年人进行心理疏导，必要时请医务人员、社会工作者等专业人员协助处理或转至医疗机构。
- 7.3.1.7 应根据天气情况帮助老年人添减被褥和衣物。

#### 7.3.2 安全要求

- 7.3.2.1 护理人员巡房时应进入到老年人卧室，重点查看老年人有无异常状况，发现异常应及时处理并在《护理记录单》上（见附录A）记录，做好交接班。
- 7.3.2.2 行动不便的老年人上厕所应及时给予协助，做好防跌倒、防坠床工作。

#### 7.3.3 结果标准

- 7.3.3.1 老年人睡眠环境安全、安静、舒适，夜间护理工作未对老年人睡眠造成影响。
- 7.3.3.2 老年人睡眠质量良好，晨起精神状态较好。
- 7.3.3.3 老年人睡眠期间未发生意外事件，及时发现异常情况并处理。

### 7.4 排泄照料服务

#### 7.4.1 排泄服务

- 7.4.1.1 护理人员应熟练并正确使用各种协助排泄的工具，如纸尿裤、便盆、尿壶、尿袋等，男性尿失禁老年人宜使用一次性尿袋接尿。
- 7.4.1.2 在护理留置尿管的老年人时，护理人员应严格遵守留置尿管的护理常规，卧床老年人排泄后应对会阴部及臀部皮肤进行清洁护理，每日应为大小便失禁的老年人擦洗会阴部及臀部。
- 7.4.1.3 护士宜帮助大小便失禁的老年人锻炼排泄功能，建立规律的排便习惯。
- 7.4.1.4 卧床老年人在床上大小便后，应及时通风换气。
- 7.4.1.5 老年人的排泄物应及时倾倒、冲洗，定期消毒便盆、坐便器。
- 7.4.1.6 每日应观察并记录老年人排便情况，在《护理记录单》（见附录A）上记录排便次数及异常情况。

#### 7.4.2 安全要求

- 7.4.2.1 加强皮肤护理，避免出现皮肤问题。

7.4.2.2 对独自上卫生间如厕的老年人应加强巡视。

7.4.2.3 应避免长时间暴露老年人身体，避免受凉。

#### 7.4.3 结果标准

7.4.3.1 大小便处理及时，能及时清除异味。

7.4.3.2 未因排泄后清洁护理不当而导致皮肤问题。

7.4.3.3 老年人大小便时出现异常变化能及时发现并处理。

### 8 管理要求

8.1 应根据机构情况制定饮食照料、清洁照料、排泄照料、睡眠照料等具体服务流程。流程应简洁、明了、完整，各环节紧密衔接。

8.2 应制定护理操作技术规范及老年常见病的护理常规，并按规范要求提供服务。操作技术规范应包括但不限于：物品准备、操作步骤、关键控制点及要求、时限或频次、记录要求、安全要求。

8.3 应对老年人进行入住评估及定期健康评估，评估内容包括不限于：活动能力、认知功能、跌倒风险、压疮风险、营养状况等。对于老年人存在的高危风险情况，应及时告知家属，并签订协议。

8.4 宜为老年人制定与身心状况相适应的护理计划并组织实施，根据情况及时调整护理计划。

8.5 应在《护理记录单》（见附录 A）上详细记录老年人身心变化情况、异常情况的观察与处理等。

8.6 护理人员开展护理服务时应注意保护老年人隐私，原则上男性护理人员不安排护理女性老年人。

8.7 任何一项服务均应遵循安全的原则，进行移动性操作时禁止推、拉、扯等粗暴行为。

8.8 应 24 小时有护理人员值班，异常情况及时报告并处理，建立交接班记录。





### 参 考 文 献

【1】《国家职业技能标准·养老护理员》（2011年修订），中国就业培训技术指导中心、中华人民共和国人力资源和社会保障能力建设中心制定。

【2】《养老护理员》，养老护理员国家职业资格培训系列教程，中国就业培训技术指导中心、中华人民共和国人力资源和社会保障能力建设中心组织编写。

---