

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T XXX—2021

康养机构养老托管服务规范

2021-XX-XX 发布

2021-XX-XX 实施

唐山市市场监督管理局 发布

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。

本文件由唐山市曹妃甸区市场监督管理局提出。

本文件起草单位：唐山市曹妃甸区朝旭老年公寓、唐山曹妃甸区天旭生态农业有限公司、唐山市曹妃甸区民政局。

本文件主要起草人：刘玉芬、李艳玲、陈丽萍、毛树香、陈猛、陈国永、王海燕、王辉、苏锦刚、刘振宏、艾鑫、郑媛。

康养机构养老托管服务规范

1 范围

本文件规定了康养机构养老托管服务的基本要求、托管方式、服务内容与要求、管理要求、服务评价与改进。

本文件适用于康养机构养老托管服务。

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 24436 康复训练器械 安全通用要求

GB/T 29353 养老机构基本规范

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

WS/T 484 老年人健康管理技术规范

3 术语和定义

本文件没有术语和定义。

4 基本要求

- 4.1 应合法设立，具备相应的从业资质并按规定备案。
- 4.2 提供膳食服务的机构应取得食品经营许可证。
- 4.3 应具有与服务范围相适应的固定场所、基础设施。
- 4.4 应具有与其专业范围相适应的管理人员和服务人员。
- 4.5 应配备相适应的设施与设备。
- 4.6 应尊重服务对象意愿，并签订《康养机构养老托管服务协议书》。
- 4.7 外包服务应与有资质的外包服务机构签订协议。

5 服务方式

5.1 全托服务

根据老年人需求全天候在康养机构提供的服务。

5.2 日托服务

根据老年人需求日间在康养机构提供的服务。

6 服务内容与要求

6.1 咨询服务

6.1.1 应设置专门的咨询接待区域，为老年人提供入住、心理、护理、康复、养生、教育等服务咨询。

6.1.2 咨询人员应尊重并保护老年人隐私、咨询过程中，应关注老年人情绪变化，出现异常应立即停止咨询活动。

6.2 生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、心理/精神支持服务

应符合 GB/T 29353、GB/T 35796 的要求。

6.3 健康管理服务

6.3.1 按 WS/T 484 的要求，通过询问生活方式和健康状况、进行体格检查、辅助检查等方式对老年人进行健康管理，建立健康档案。

6.3.2 开展老年人健康状况及能力评估工作，包括入院评估一次、定期评估按季度进行、即时评估按老人健康状况进行；根据评估结果更新老年人健康档案信息内容，并进行健康指导，明确下次评估时限。

6.4 健康教育

采取日常交流、制作和发放宣传资料、设置健康教育宣传栏、开展康养讲座、普及康养知识。普及内容包括但不限于：合理膳食、适量运动、戒烟限酒、心理健康、养生理念及康复训练的作用等。

6.5 康复服务

6.5.1 应根据老年人评估结果制定康复计划，适时开展康复服务；定期评估老年人功能障碍情况，老年人身体状况有变化时应及时调整康复方案。

6.5.2 提供肢体康复服务，如功能受限关节的关节活动度的维持和强化训练，弱势肌群的肌力、肌耐力训练，体位转移训练，站立和步行训练等。

6.5.3 提供康复护理服务，包括精神心理康复服务、临床康复护理服务。

6.5.4 提供辅助器具适配和使用训练服务，如自助具、假肢、矫形器等。

6.5.5 对于有认知障碍的老年人，根据需求开展非药物干预措施，如作业康复任务、游戏活动、怀旧活动等。

6.5.5 提供康复咨询服务，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。

6.6 养生服务

6.6.1 应遵守中医理论和基本方法。

6.6.2 指导和协助老年人正确使用红外线保健仪器、颈椎腰椎保健仪器、空气净化仪器、足底按摩仪器等养生仪器。

6.7 文化娱乐服务

6.7.1 提供符合老年人的生理、心理特点的服务项目，宜为老年人提供电视、广播、阅读等娱乐项目；组织老年人开展适宜的游戏、文体、采摘、旅游等休闲娱乐活动。

6.7.2 服务中应密切关注老年人的身体情况，保障老年人安全。

7 管理要求

7.1 人员

7.1.1 提供服务的人员包括但不限于：康复治疗师、护士、养老护理员、营养师、心理咨询师等。

7.1.2 应持有相应的资格证书。

7.1.3 应定期参加岗位培训，掌握康复、养生、养老相关专业知识，熟悉基本工作流程。

7.1.4 应遵守职业道德、服务热情、保护老人隐私。

7.1.5 服务过程中应保障老年人安全。

7.2 环境及设施设备

7.2.1 自然环境良好，可获得有效阳光日照和通风。

7.2.2 康复设备应符合 GB 24436 的要求。

7.2.3 养生设备应符合相关标准要求。

7.2.4 养老方面的环境与设施设备要求应符合 GB/T 35796 的要求。

7.3 安全管理

应符合 GB 38600。

7.4 疫情防控管理

7.4.1 总则

疾病流行期间应实施封闭式管理，原则上不接待外来人员走访慰问，老人不能离院外出，不再接受新入住老人，必须外出的老人，回到养老院后应密切观察。

7.4.2 日常预防措施

7.4.2.1 确保工作人员和护养老人掌握相关知识，避免共用个人物品，注意通风，落实消毒措施。建立老人和工作人员的健康档案，每日开展晨检和健康登记。

7.4.2.2 工作人员一旦出现可疑症状，应立即停止工作并去医院就诊排查，排除新型冠状病毒感染和其他传染性疾病后，方可重新上岗。

7.4.2.3 建立探访人员登记制度，如探访人员有新型冠状病毒感染的可疑症状，应拒绝其探访。所有外来探访人员应佩戴医用外科口罩。

7.4.2.4 通风换气保持室内空气新鲜。至少每半日开窗通风 30 分钟以上；不宜开窗通风的，应配备机械换气通风设备。冬季开窗通风时，应注意避免因室内外温差过大而引起感冒。

7.2.4.5 倡导老人养成经常洗手的好习惯，确保环境清洁卫生。

7.2.4.6 预备隔离房间，以供未来出现可疑症状的老人隔离治疗使用。有症状的老人应及时予以隔离，避免传染给其他老人。

7.3 有老人出现可疑症状时

养老院中有老人出现可疑症状时，及时对该老人单间自我隔离，由医护人员对其健康状况进行评估，视病情状况送至医疗机构就诊，并暂停探访活动。

8 服务评价与改进

8.1 评价方式

8.1.1 应定期听取老年人及相关第三方的建议和意见，采取设置意见箱、网上收集等方式收集信息，

8.1.2 应定期开展机构内的服务质量检查与考核。

8.1.3 宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。每年开展不少于 1 次的自我检查，并形成检查报告。

8.1.4 应每半年开展不少于 1 次的服务满意度测评，向老年人或第三方发放满意度调查问卷并形成分析报告。

8.1.5 宜邀请相关专家或第三方专业机构，对服务质量进行评价。

8.2 评价内容

服务评价的内容包括但不限于：服务项目、服务质量、服务人员、服务满意度、工作记录和归档情况等。

8.3 持续改进

8.3.1 通过召开工作例会、座谈会等相关会议，进行沟通交流、查找问题、分析原因，及时制定整改措施。

8.3.2 工作人员日常工作中发现的问题应及时上报相关部门，及时制定整改措施。

参 考 文 献

- [1] GB/T 37276-2018 养老机构等级划分
 - [2] 国家卫健委发布第一版新型冠状病毒防控指南
-