

DB3206

南 通 市 地 方 标 准

DB3206/T 1096—2024

养老机构失智失能老年人照护服务规范

Specification of nursing service for elderly people with dementia and disability in
senior care organization

2024-10-17 发布

2024-11-17 实施

南通市市场监督管理局 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	2
5 失智失能老年人等级分类	3
6 失智老年人照护服务	3
7 失能老年人照护服务	4
8 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由南通市质量技术和标准化中心提出。

本文件由南通市民政局归口。

本文件起草单位：南通市通州区悦慈老年公寓、南通市标准化协会、南通市质量技术和标准化中心、南通市阳光邻鹿医疗科技有限公司、南通市海门区龙信乐颐荟老年公寓、如东县社会福利中心、南通龙信乐颐荟护理院有限公司、江苏华医大健康服务股份有限公司、海安市孝亲疗养院。

本文件主要起草人：秦强、朱伟军、苏永刚、刘蕊、朱晓雷、李润露、杨雪、孔晔、张振武、季美红、李鹏、陈冬、陈建群、姚静妹、王佳瑜、葛建华、陈晓军。

养老机构失智失能老年人照护服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构失智失能老年人的基本要求、失智失能等级分类、失智老年人照护服务、失能老年人照护服务及评价与改进的内容。

本文件适用于养老机构失智、失能老年人的照护服务。

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/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范

GB 38600-2019 养老机构 服务安全基本规范

GB/T 42195-2022 老年人能力评估规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 132 养老机构预防压疮服务规范

MZ/T 171-2021 养老机构生活照料服务规范

MZ/T 186 养老机构膳食服务基本规范

MZ/T 189 养老机构洗涤服务规范

3 术语和定义

GB 38600界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

失智 dementia

因脑部伤害或疾病所导致的渐进性认知功能退化，且此退化的幅度远高于正常老化的进展，特别会影响到老年人记忆、注意力、语言、解答能力、行为能力的一种症状。

3.2

失能 disability

因意外伤害导致躯体损伤，慢性或突发性身体疾病及心理疾病导致身体、精神上的伤害等原因，丧失部分或全部自理能力的一种症状。

3.3

养老护理员 elderly care workers

养老机构内为老年人提供生活照料、康复训练、异常行为照护、膳食服务、安全防护等相应服务的人员。

4 基本要求

4.1 环境及设施设备

- 4.1.1 老年人生活用房的设计和设置应符合 JGJ 450 的规定。
- 4.1.2 环境及设施设备的管理应符合 GB/T 35796—2017 中 6.3 的要求。
- 4.1.3 应设立失智、失能老年人的专用照护区域、公共活动空间。活动区域应无障碍物、积水等，地面应做好防滑措施，设立休息座椅。公共活动区域应设置监控设备。
- 4.1.4 室内灯光应明亮柔和，居室应设有夜灯或地灯，通风良好，温湿度适宜。
- 4.1.5 失智照护单元出入口应设置监控装置、门禁系统、红外线报警器或感应器等智能化设施设备。失智老年人居室可根据需要设置监控。失智老年人卫生间的门不应有反锁功能。

4.2 养老护理员

- 4.2.1 应持证上岗，参加岗前培训并定期参加在职培训。
- 4.2.2 应持有健康证，且每年进行一次审核。
- 4.2.3 应根据入住人数按规定配备养老护理员，有相对固定的养老护理员对老年人进行照护服务。

4.3 入住要求

- 4.3.1 入住养老机构前，具备完全民事行为能力老年人，应征得其本人同意。
- 4.3.2 入住养老机构前，老年人应提供体检报告、有效身份证件，有精神病、传染病、暴力倾向者不予接收。
- 4.3.3 入住养老机构前，应对入住的失智、失能老年人按 GB/T42765-2022 进行评估，根据等级分类，确定照护等级，入住相应的照护区域，制定照护计划。
- 4.3.4 确定入住后，养老机构应与老年人或相关第三方签订入住协议，留存老年人及相关第三方有效证件，按规定将入住信息录入系统并建立档案。
- 4.3.5 应为老年人建立健康档案，根据老年人身体变化和照护等级的调整及时更新。
- 4.3.6 宜设置合适的试住期，便于观察老年人是否适合入住的照护区域。

4.4 服务要求

- 4.4.1 生活照料服务应符合 MZ/T 171 的要求。
- 4.4.2 膳食服务应符合 MZ/T 186 的要求。
- 4.4.3 洗涤服务应符合 MZ/T 189 的要求。
- 4.4.4 清洁卫生服务应符合 GB/T 35796—2017 中 5.4 的要求。应设立预防感染的设施和制定感染控制应急预案，护理患感染性疾病的老年人应严格执行消毒隔离操作，接触老年人的血液、排泄物及被老年人分泌物污染的物品时应佩戴手套。
- 4.4.5 应按 MZ/T 132 的要求定期对老年人开展压疮风险评估，预防压疮发生。
- 4.4.6 应按 GB/T 35796—2017 中 5.6 的要求开展医疗护理服务。

4.5 安全防护

- 4.5.1 应定期对老年人进行噎食、食品药品误食、跌倒、坠床、压疮、烫伤、走失、他伤和自伤等风险评估，制定防护措施及应急预案。对有异常精神行为失智老年人进行的风险评估应包括走失风险评估、焦虑评估和抑郁评估，护理人员应识别异常精神行为，及时报告并处置。

- 4.5.2 应按 GB 38600—2019 中第 6 章规定开展服务防护工作。失智老年人宜佩戴定位器、手环等设备。
- 4.5.3 老年人出现伤人、自伤或毁物等倾向以及其他异常行为时，应及时通知相关第三方，查找原因，根据实际情况调整照护等级或根据医生意见使用药物干预。如需对失智老年人使用约束带，应提前告知相关第三方，签订约束带使用知情告知书，并记录起止时间、原因及身心状况。
- 4.5.4 养老机构建立评估及服务风险防控制度，服务安全应符合 GB 38600 的相关要求，服务质量符合 GB/T 35796 的要求。

5 失智失能等级分类

5.1 失智老年人

根据老年人行为表现和 GB/T 42195—2022 中表 4 对老年人进行精神状态评估，分为轻度失智（评分 ≥ 16 ， < 22 ）、中度失智（评分 ≥ 6 ， < 16 ，无攻击行为）、重度失智（评分 < 6 ）。

5.2 失能老年人

按 GB/T 42195—2022 中表 6 规定分为轻度失能、中度失能、重度失能、完全失能。

6 失智老年人照护服务

6.1 轻度失智老年人

6.1.1 生活照料

- 6.1.1.1 每日提醒老年人按时洗漱、就餐、睡眠。
- 6.1.1.2 定时提醒并协助老年人更换衣物、洗澡、洗脚。
- 6.1.1.3 定期替老年人理发，协助老年人洗头、剪指甲、刮胡须。
- 6.1.1.4 定时巡视查房，与老年人沟通交流了解老年人的需求。
- 6.1.1.5 每日按规定做好老年人活动区域环境卫生，每周对房间进行一次全面消毒，日用品每日进行消毒。
- 6.1.1.6 按 MZ/T 171—2021 中 7.2 要求做好睡眠照顾服务。应帮助夜间睡眠障碍老年人建立正常作息规律，减少日间睡眠，促进日常活动，必要时遵医嘱给予药物帮助睡眠。夜间定时巡视，应做到“四轻”：说话轻、走路轻、操作轻、开关门轻。

6.1.2 功能促进

- 6.1.2.1 通过家人、朋友、同事、社工、社区、志愿者等给予老年人更多的支持与陪伴。
- 6.1.2.2 鼓励老年人参加社团活动、融入集体，寻找同辈群体给予支持。
- 6.1.2.3 通过作业疗法、音乐疗法、园艺疗法、益智游戏、工具性日常生活能力锻炼等方式，促进老年人的认知功能和自理能力恢复。

6.2 中度失智老年人

6.2.1 生活照料

在 6.1.1 的基础上，增加下列服务：

- a) 每日定时协助老年人做好晨、晚间护理；
- b) 每日督促老年人饮水，按照 MZ/T 171—2021 中 6.2 要求做好三餐服务；
- c) 每周为老年人整理一次衣柜、床头柜，物品应摆放整齐；
- d) 定时督促并协助老年人如厕，及时为老年人清洗便盆、便壶；
- e) 按时清理床铺，定期晾晒被褥；衣物及床上用品做到随脏随洗，保持老年人穿着干净；定期为老年人清洁鞋袜；
- f) 根据天气情况，及时为老年人增减衣物。

6.2.2 功能促进

- 6.2.2.1 识别老年人的反常行为与激进情绪，通过开展专项训练与康复以促进认知功能的改善。
- 6.2.2.2 开展专项评估，制定康复、理疗计划以延缓老年人身体机能退化。
- 6.2.2.3 定期与相关第三方沟通老年人身体状况及精神状况。
- 6.2.2.4 协助老年人与家人、亲友采用微信视频等手段进行沟通交流，帮助老年人了解外面的世界。
- 6.2.2.5 开展社工个案或心理慰藉，了解并陪伴老年人。

6.3 重度失智老年人

6.3.1 生活照料

在6.2.1的基础上，增加下列服务：

- a) 每日定时协助老年人饮水、进食，对于吞咽困难的老年人，应进行插胃管鼻饲；出现噎食、呛咳时，应立即运用海姆立克急救法进行抢救；
- b) 每 1 h~2 h 协助老年人翻 1 次身，防止褥疮发生；
- c) 定期为老年人理发、剪指甲、刮胡须；
- d) 做好老年人的管道护理，定时清洁、更换尿管或胃管；
- e) 按 MZ/T 171—2021 中第 9 章规定要求，随时协助老年人大小便，定时检查、及时更换二便失禁老年人的纸尿裤、尿袋、护理垫等。睡眠期间应根据老年人大小便习惯定期巡视，及时协助；
- f) 按 MZ/T 171—2021 中 8.10 和 8.11 要求，每日为老年人擦浴，定期为老年人洗澡。

6.3.2 健康照护

- 6.3.2.1 对于需要服用药物的老年人，应遵医嘱，定时引导、协助老年人服药，并确保其全部服下；还应观察药物疗效及不良反应，及时报告。
- 6.3.2.2 根据老年人的病情发展，严密观察病情变化，及时通知医生进行治疗。

7 失能老年人照护服务

7.1 轻度失能老年人

7.1.1 生活照料

- 7.1.1.1 每日提醒老年人完成基本生活事务，定期替老年人理发，协助老年人洗头、剪指甲、刮胡须。
- 7.1.1.2 每日做好老年人房间卫生清洁，适时开窗通风，保持环境整洁、空气清新，每周对房间进行一次全面消毒，日用品每日消毒。

- 7.1.1.3 每日帮助老年人做好生活日用品整理，确保老年人周边环境安全。
- 7.1.1.4 定时巡视查房，与老年人沟通交流了解老年人的需求，了解老年人的心理状态、身体情况及注意事项，掌握老年人的生活规律、用药情况及不良反应，做好风险提示。定时把老年人身体状况及精神状况与相关第三方沟通。
- 7.1.1.5 每日按照个案护理计划，对老年人做好护理并记录。
- 7.1.1.6 根据老年人需求陪同外出购物、就医。

7.1.2 健康管理

根据老年人的身体状况，开展针对性地康复理疗、养生保健等活动。

7.1.3 心理支持

- 7.1.3.1 定期组织各类适合老年人的社工活动，丰富老年人的文化生活，提升生活品质。
- 7.1.3.2 协助老年人与家人、亲友等相关第三方采用微信视频等手段进行沟通交流，帮助老年人了解外面的世界。

7.2 中度失能老年人

7.2.1 生活照料

在7.1.1的基础上，增加下列服务：

- a) 每日协助老年人做好晨、晚间护理，每日为老年人床上擦浴，随时为老年人清理污渍；
- b) 定期为老年人理发、剪指甲、刮胡须；
- c) 定期协助老年人洗澡、洗头；
- d) 每日整理床铺，定期晾晒被褥，根据天气情况及时增减衣物；
- e) 衣物及床上用品随脏随洗，保持清洁；
- f) 每周为老年人整理一次衣柜、床头柜，并摆放整齐。食品要统一存放，按时给老年人食用。

7.2.2 基础护理

- 7.2.2.1 严密观察老年人身体、情绪的变化，及时向主管领导及医护人员汇报，适时调整护理计划、康复方案及服务内容。
- 7.2.2.2 根据压疮风险评估情况，及时配备防压疮气垫，按MZ/T 132的要求加强压疮预防。
- 7.2.2.3 遵医嘱，在医护人员的指导下开展基础照护服务。

7.2.3 心理支持

- 7.2.3.1 结合老年人照护等级和个人喜好，在身体状况允许的前提下，适当开展文娱活动。
- 7.2.3.2 链接社工、志愿者和相关第三方的力量，给予老年人更多的陪伴和关爱。

7.3 重度失能老年人

7.3.1 生活照料

在7.2.1的基础上，增加下列服务：

- a) 每日定时为老年人做好晨、晚间护理；

- b) 建立翻身记录卡，每1 h~2 h为老年人翻身、更换体位，给受压部位按摩，防止压疮发生；翻身时动作轻柔，避免拖、拉、推等动作；
- c) 定时、定量为老年人喂食、喂水；鼻饲老年人应定时、定量进食、进水。

7.3.2 基础护理

- 7.3.2.1 应经常对老年人说话，进行心理安抚。
- 7.3.2.2 老年人有压疮时，根据疮面的严重程度，按医嘱进行压疮护理。
- 7.3.2.3 严密观察老年人病情变化，预防并发症，有突发情况时及时通知医护人员和告知相关第三方，并进行治疗。
- 7.3.2.4 做好老年人的管道护理，定时清洁、更换尿管或胃管。
- 7.3.2.5 每日定时为肢体不能活动的老年人进行功能锻炼，促进血液循环，改善肢体功能。

7.4 完全失能老年人

7.4.1 生活照料

在7.3.1的基础上，增加下列服务：

- a) 宜开启一对一的专人护理模式；
- b) 宜使用气垫床，防止褥疮发生。

7.4.2 基础护理

在7.3.2的基础上，增加下列服务：

- a) 应经常对老年人说话，进行心理安抚；
- b) 及时向家属反馈老年人身体状况。

7.4.3 安宁照护

根据特殊需要，提供以下安宁照护服务：

- a) 根据老年人的病情发展和相关第三方的需要，可为老年人提供临终关怀服务。
- b) 做好老年人亲属的哀伤辅导，减轻亲属对老年人临终的悲伤情绪。

8 服务评价与改进

8.1 评价

- 8.1.1 应通过日常检查、周期性检查、定期回访等内部评价方式收集服务质量信息，对服务进行评价。
- 8.1.2 宜采用服务满意度调查、社会监督、意见反馈等外部评价方式收集服务质量信息，了解服务质量。

8.2 改进

- 8.2.1 应建立健全服务质量管理体系，对照服务中存在的风险制定风险防控预案。
- 8.2.2 应根据评价过程中提出的意见或建议，制定整改措施，并持续跟踪整改措施的落实情况，提升服务质量。
- 8.2.3 通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理理念，采用先进的管理方法和服务理念，持续改

进服务质量。
