

# DB3206

南 通 市 地 方 标 准

DB3206/T 1101—2024

## 长期照护服务驿站建设与管理规范

Specification for the construction and management of long-term care service  
stations

2024-12-27 发布

2024-12-27 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 建设要求 .....	1
5 服务内容 .....	3
6 管理要求 .....	3
7 服务质量评价要求 .....	5
参 考 文 献 .....	7

## 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。

本文件由如东县医疗保障局提出。

本文件由南通市医疗保障局归口。

本文件起草单位：如东县医疗保障局、南通市质量技术和标准化中心、如东县市场监督管理局。

本文件主要起草人：范蓓、郁翠梅、凌晨、季卫秋、丁小倩、朱晓雷、杨雪、李润露。

# 长期照护服务驿站建设与管理规范

## 1 范围

本文件规定了长期护理保险制度下，长期照护服务驿站的建设要求、服务内容、管理要求和服务质量评价要求。

本文件适用于长期照护服务驿站（以下简称服务驿站）建设与管理。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 长期照护服务驿站 long-term care service station

由镇（区、街道）的居家护理服务机构设立，为乡镇村居、城市社区分散居住的失能（失智）人员提供居家生活照料、与基本生活照料密切相关的医疗护理、健康管理等长期照护服务，以及开展其它社会化照护服务的基层站点。

## 4 建设要求

### 4.1 选址

4.1.1 居家护理服务机构应在规定的提供服务的镇（区、街道）建设服务驿站。

4.1.2 服务驿站地址宜在距离镇（区、街道）为民服务中心所在地直线距离 1000 米范围内。

4.1.3 服务驿站应设置在交通便利、居住集中的镇（区、街道）主干道旁，宜设置于建筑物底层或低层建筑内，应设置无障碍出入口。

### 4.2 功能分区

4.2.1 服务驿站应设置咨询服务台、政策宣传区、办公区、休息室、培训室、档案室、物料室、卫生间等功能区（室）。在满足使用功能的前提下，咨询服务台、办公区、政策宣传区，休息室、培训室可视情合并使用。室内使用面积宜不低于 80m<sup>2</sup>。

4.2.2 咨询服务台、政策宣传区等对外综合服务区宜与档案室、物料室等内部管理区适度分离。

### 4.3 服务设施配置

#### 4.3.1 咨询服务台

应配置服务台、便民服务箱（老花眼镜、医疗急救包等）、意见箱、轮椅、伞具等。

#### 4.3.2 政策宣传区

应配置宣传栏、资料展架，按需配置排椅或咨询等候坐椅，展示部分支持性器具。

#### 4.3.3 办公区

应配置办公桌椅、电脑、打印机、文件柜、办公电话、空调，连接照护服务专用信息管理系统。

#### 4.3.4 休息区

应配置休息桌椅、饮水机、微波炉、冰箱、衣柜、空调，电视机、书架、照护知识类等相关书籍。

#### 4.3.5 培训室

应配置会议桌椅、电视机、投影仪、网络设备、空调、护理床、护理治疗车、床上用品（枕头、被子、床单等）、轮椅、翻身三角垫、防水中单、移位滑布、训练模拟人等必要的培训物品，康复类、认知症类训练设施和物品等。

#### 4.3.6 档案室

应配置文件柜、信息化设备等。

#### 4.3.7 物料室

应配置护理箱（包）、体检设备（软头体温表、电子血压计、血糖仪、血氧饱和度仪等）、医用酒精、医用碘伏、免洗手消毒凝胶、手套（薄膜、灭菌）、口罩、棉签、纱布、3M胶布、电吹风、剃须刀等相关物料。

#### 4.3.8 卫生间

应设无障碍厕位。

### 4.4 服务标识、环境及安全

4.4.1 服务驿站附近区域应设有包括规范的医疗保障（长期护理保险）标识内容的道路交通指示标识，位置应上传至电子地图，咨询服务区背景应设有规范的医疗保障（长期护理保险）品牌标识，各服务区应设有导向性和功能性标识。

4.4.2 休息区、培训室应设有长期护理保险及长期照护服务文化展示内容。

4.4.3 服务区域标识应位置明显、信息精准、图文清晰，贴合老年人认知需要。

4.4.4 服务驿站外部环境应清洁，停车有序，室内整洁、干净。

4.4.5 服务驿站内应配备安全及消防设施，并进行适老化无障碍改造

4.4.6 条件许可的服务驿站可增配除颤仪。

## 5 服务内容

5.1 长期护理保险政策咨询、失能等级评估申请、护理服务申请指导。

5.2 提供的服务属于长期护理保险范畴的，按照医保部门制定的服务清单，规范开展居家上门照护的政策宣导，制订服务计划，接派单管理，服务质量管理和稽核，服务投诉处置，家庭照护指导等。

5.3 照护服务人员（护士、长期照护师、养老护理员等，下同）职业基本素质（职业道德、照护安全、消防安全、长护险知识及相关法律法规）、照护（生活照料、基础护理、应急处理、疾病护理、功能维护、心理照护等）理论知识、服务技能培训及礼仪培训。

5.4 家庭照护知识普及和培训、失能预防知识讲座。

5.5 为照护服务人员提供助餐、午休，劳动保护、生活关爱等服务。

5.6 相关政策宣传、健康知识普及，提供生活关爱等志愿服务。

## 6 管理要求

### 6.1 服务机构要求

6.1.1 应配备与照护服务项目相符的设施设备和场所，并依法登记注册。

6.1.2 应建立居家上门照护服务规章制度和服务管理标准。

6.1.3 应配备专职服务管理工作人员：管理人员（机构负责人、业务主管等）、照护服务人员，可根据服务需求配备其他专业技术人员。

6.1.4 应规范用工，为照护服务工作人员投保护理责任险和意外伤害险。

### 6.2 照护服务人员要求

6.2.1 接受相关专业知识和技能培训，鼓励提高技能，持有行业认定的证书上岗。

6.2.2 与服务对象直接接触的服务人员须持有效健康证明上岗。

6.2.3 遵守照护服务职业道德规范，做到：尊老敬亲、以人为本；遵纪守法、爱岗敬业；规范操作、耐心服务；诚实守信、保护隐私。

6.2.4 掌握基本照护服务礼仪，做到：着装整洁、讲究卫生；举止得体、细致周到；态度诚恳、礼貌待人。

### 6.3 运营要求

#### 6.3.1 信息公示

6.3.1.1 服务驿站应对其服务信息公示，公示内容包括：

- a) 服务驿站的简介；
- b) 营（执）业证照；
- c) 服务项目、服务时间、收费标准；
- d) 长期护理保险政策、申请流程、申请材料清单；
- e) 规章制度、工作流程、服务承诺、投诉受理方式；
- f) 服务人员信息（包括姓名、工号、照片、职业技能等级或职称等）。

6.3.1.2 公示信息应及时更新，保证信息内容真实、准确、完整。

### 6.3.2 政策宣导

主动、详实、准确地介绍长期护理保险政策、服务项目、服务内容、待遇及个人支付标准等。

## 6.4 服务过程管理

6.4.1 结合失能人员护理需求，对属于长期护理保险范畴的，根据政策规定、服务协议和服务对象要求制定护理服务计划，包括：服务内容、服务人员、服务时间、服务要求等。

6.4.2 应按照长期护理保险护理服务流程和服务标准实施护理服务，确保护理服务的一致性和规范性。

6.4.3 因照护对象原因导致服务情况发生变化时，应及时完善和调整服务计划，并向经办机构报备。

6.4.4 因不可抗力因素或突发事件，服务人员不能按计划提供照护服务，应及时调整服务计划，向经办机构报备，并通知照护对象家属或监护人。

## 6.5 意外事件处置

6.5.1 坚持“预防为主、积极处置”的原则，防范各类意外事件的发生。

6.5.2 应制定居家上门服务意外事件处置应急预案，包括：照护服务过程中应急处置预案（猝死、噎食、跌倒、烫伤、坠床等）、照护服务人员交通意外应急预案、自然灾害应急预案。

6.5.3 照护服务工作人员应掌握意外事件处置流程，在意外事件发生时，迅速启动应急预案。

6.5.4 发生意外事件后，应及时做好处置，按规定上报管理机构，并做好后续跟踪、反馈、记录。

## 6.6 档案管理

6.6.1 根据档案管理法律法规，建立健全档案管理制度和设施，保证档案的系统性和完整性，做到规范化、标准化。

6.6.2 档案包含服务对象档案（一人一档）和机构内部档案。服务对象档案包括：服务对象照护评估表、服务对象服务协议、服务对象护理服务计划、服务对象服务记录；机构内部档案包括：群众来信来

访、举报投诉处置记录，机构内部事务管理、人事管理、财务管理、质量安全等档案。

6.6.3 按规定确定档案保管期限。

6.6.4 落实档案信息安全制度，做好服务对象个人信息隐私保护。

6.6.5 有条件的机构可充分利用现代技术，实现档案管理的数字化。

## 7 服务质量评价要求

### 7.1 评价主体

服务质量评价主体有：

- a) 服务机构自我评价；
- b) 服务对象评价；
- c) 医保部门及其委托的第三方机构评价。

### 7.2 评价指标

7.2.1 服务机构自我评价指标：经营资质与硬件设施、员工队伍建设与培训、运营管理、服务质量管理、结算管理、信息系统管理等。

7.2.2 服务对象评价指标：着装与礼仪、服务态度与沟通交流、服务技术、服务项目完成情况、整体服务效果等。

7.2.3 医保部门评价指标：服务能力、服务队伍、服务质量、服务监督、长期护理保险基金规范使用、服务协议履行情况等。

### 7.3 评价方法

#### 7.3.1 基于服务机构的评价方法

7.3.1.1 机构自评、互评、专业技能考核。

7.3.1.2 服务数据记录分析。

7.3.1.3 实时服务稽查。

#### 7.3.2 基于服务对象的评价方法

7.3.2.1 服务实绩评价，方法有：实地察看、电话回访、信件投送、网络评价、现场满意度测评等。

7.3.2.2 投诉问询、调查、处置记录等。

#### 7.3.3 基于医保部门及其委托的第三方机构的评价方法

定期或不定期通过实地察看、资料查验、大数据筛查、电话回访等方式开展明查或暗访等。

#### 7.4 服务质量改进

- 7.4.1 根据存在的服务质量问题，确定质量改进的对象、范围，制订改进计划，明确有关人员实施改进。
- 7.4.2 调查服务质量问题的原因，采取预防和纠正措施。
- 7.4.3 确认改进结果，采用完善工作制度、规范服务流程等方法，保持和巩固改进成果。

## 参 考 文 献

- [1] 养老机构护理站基本标准（试行）（国卫办医发〔2014〕57号）
  - [2] 社区养老服务驿站设施设计和服务标准（试行）（京民福发〔2016〕392号）
  - [3] 健康照护师（长期照护师）国家职业标准 GZB 4-14-01-03（2024年版）
  - [4] 长期护理保险护理服务机构定点管理办法（试行）（医保办发〔2024〕21号）
  - [5] 如东县镇、区（街道）长期照护服务驿站建设指导意见（东医保〔2023〕49号）
-