

ICS 03.030.01

A 12

备案号: 54982-2017

DB42

湖 北 省 地 方 标 准

DB42/T 1248—2017

养老机构 老年人日常护理精细化服务流程

Senior care organization-careful service flow of the elderly

2017 - 03 - 20 发布

2017 - 06 - 01 实施

湖北省质量技术监督局 发布

北京服装学院

100028

北京服装学院

北京服装学院

100028

100028

北京服装学院

目 次

前言.....	III
引言.....	V
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 护理服务流程.....	1

目 次

一、	1
二、	2
三、	3
四、	4
五、	5
六、	6
七、	7
八、	8
九、	9
十、	10
十一、	11
十二、	12
十三、	13
十四、	14
十五、	15
十六、	16
十七、	17
十八、	18
十九、	19
二十、	20
二十一、	21
二十二、	22
二十三、	23
二十四、	24
二十五、	25
二十六、	26
二十七、	27
二十八、	28
二十九、	29
三十、	30
三十一、	31
三十二、	32
三十三、	33
三十四、	34
三十五、	35
三十六、	36
三十七、	37
三十八、	38
三十九、	39
四十、	40
四十一、	41
四十二、	42
四十三、	43
四十四、	44
四十五、	45
四十六、	46
四十七、	47
四十八、	48
四十九、	49
五十、	50

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则编写。

本标准由湖北省民政厅提出。

本标准由湖北省民政厅归口管理。

本标准主要起草单位：宜昌市社会福利院、宜昌市信息与标准化所、湖北省养老机构协会。

本标准主要起草人：梁高芳、张文胜、曹义隼、丁凡、何官静、厉燕妮、钟梅、关红安、熊长英、袁家芳、刘卫、侯蓬。

前 言

本標準係根據 ISO 1512:2013 國際標準制定，其內容與 ISO 1512:2013 國際標準一致。本標準之制定，係由本會之技術委員會，經多次會議討論，並參考國內外相關標準及專家意見，爰制定之。本標準之制定，旨在提供我國製造業及服務業，在進行品質管理時，能有明確之標準可依。本標準之制定，亦旨在提高我國製造業及服務業之品質，並提升我國製造業及服務業之競爭力。本標準之制定，將有助於我國製造業及服務業，在國際市場上，能有更公平之競爭機會。本標準之制定，亦將有助於我國製造業及服務業，在國際市場上，能有更廣泛之市場。本標準之制定，將有助於我國製造業及服務業，在國際市場上，能有更穩定之發展。本標準之制定，亦將有助於我國製造業及服務業，在國際市場上，能有更和諧之環境。本標準之制定，將有助於我國製造業及服務業，在國際市場上，能有更繁榮之景象。本標準之制定，亦將有助於我國製造業及服務業，在國際市場上，能有更美好的未來。

引 言

目前，我省已经进入老龄化社会，养老方式和养老观念发生了深刻变化，传统的家庭养老快速向社会化养老转变，导致多层次多样化的社会养老服务需求急剧增长，催生了养老机构的快速发展，机构养老的服务质量成为全社会非常普遍关注的问题。

为积极应对人口老龄化，加快推进我省社会养老服务体系建设和规范养老机构服务内容和流程，提升养老机构服务质量和对象满意度，制定本标准。

目录

一、关于《...》	1
二、关于《...》	5
三、关于《...》	10
四、关于《...》	15
五、关于《...》	20
六、关于《...》	25
七、关于《...》	30
八、关于《...》	35
九、关于《...》	40
十、关于《...》	45

养老机构 老年人日常护理精细化服务流程

1 范围

本标准规定了湖北省养老机构老年人日常护理精细化服务的术语和定义、护理服务流程。
本标准适用于湖北省养老机构老年人日常护理。

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。

DB42/T 1246 养老机构服务质量规范

3 术语和定义

DB42/T 1246中确立和定义的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

昼夜护理服务 daily care services

以一天24小时为周期确定的护理安排。

3.2

周程护理服务 weekly nursing services

以一周7天为周期确定的护理安排。

4 护理服务流程

4.1 昼夜护理服务流程

4.1.1 安全服务流程

安全服务流程如表1。

表1 安全服务流程

服务项目	服务对象	服务时间	服务内容
日间服务	自理老人、介助老人、介护老人	6:00-22:00	——每小时检查公共设施设备安全情况(空调、电视等); ——每小时检查老人房间违禁电器使用情况(电热毯、热得快等); ——检查电器连接线,发现破损、接触不良情况时,及时报告报修,每日三次; ——检查药物、食品安全情况,每日一次; ——根据季节、温湿度等因素,适时开启燃气、太阳能、热水器

表1 安全服务流程（续）

服务项目	服务对象	服务时间	服务内容
日间服务	自理老人、介助老人、介护老人	6:00-22:00	等设施设备，每小时检查使用情况； ——每小时检查老人吸烟情况； ——定时检查输液老人，提醒其不要饮酒； ——检查老人用电情况，及时帮助和指导老人正确使用电器（电冰箱、饮水机等），每日三次； ——每小时检查通道（是否通畅、地面是否有积水等）； ——做好相关记录。
夜间服务		22:00-次日6:00	——每小时查房一次，检查设施设备安全情况（空调、电视等）； ——关闭燃气、太阳能、热水器等开关； ——每小时检查老人房间违禁电器或物品使用情况（电热毯、暖宝宝等）； ——每小时检查通道情况（是否通畅、地面是否有积水等）； ——做好相关记录。

4.1.2 自理老人护理流程

自理老人护理流程如表2。

表2 自理老人护理流程

服务项目	服务时间	服务内容
日间护理	6:00-18:00	——提醒老人起床、洗漱，做好个人卫生，保持老人仪表整洁； ——整理房间、床铺和老人个人物品，保持房间整洁无异味； ——提醒老人按时用餐； ——每小时查房一次，发现老人不适或其他突发事件时，及时报告并与家属沟通； ——上下午各组织一次不少于1小时社工活动（视天气情况可采取组织老人参加娱乐活动或者组织老人散步、晒太阳等）； ——布置睡眠环境，提醒老人午休，保持环境安静； ——做好与老人谈心等交流活动； ——做好家属和外来人员来访接待工作； ——办理老人外出请、销假手续； ——督促保洁员做好卫生保洁工作； ——做好相关记录。
夜间护理	18:00-次日6:00	——组织老人开展散步、看电视、读书读报等活动； ——布置睡眠环境，提醒老人按时洗漱、休息； ——每小时查房一次，查看老人睡眠情况（必要时增减被服或使用热水袋为老人保暖等），发现老人不适或其他突发事件时，及时报告并与家属沟通； ——做好相关记录。

4.1.3 介助老人护理流程

介助老人护理流程如表3。

表3 介助老人护理流程

服务项目	服务时间	服务内容
日间护理	6:00-18:00	<ul style="list-style-type: none"> ——协助老人起床,协助老人穿衣或更换衣裤,协助老人洗脸、漱口或刷牙,保持老人仪表整洁; ——整理房间、床铺和老人个人物品,及时为老人更换被污染的衣裤、床单,保持床上干净、干燥、整洁; ——协助老人如厕,倾倒清洗便器并消毒,保持走廊、室内空气清新无异味; ——定时为老人取餐并送到房间,协助老年人就餐,就餐结束后清洗并消毒餐具; ——协助老人喝水、吃水果或点心,餐后清洁; ——上下午各组织一次不少于1小时社工活动(视天气情况可采取组织老人参加娱乐活动或者组织老人散步、晒太阳等); ——做好与老人谈心等交流活动; ——布置睡眠环境,协助老人午休,必要时使用热水袋为老人保暖; ——每小时查房一次,发现老人不适或其他突发事件及时报告并与家属沟通; ——做好家属和外来人员来访接待工作,处理老人和家属问题、建议、投诉等; ——办理老人外出请、销假手续; ——督促保洁员做好卫生保洁工作; ——做好相关记录。
夜间护理	18:00-次日6:00	<ul style="list-style-type: none"> ——协助老人喝水、入厕等,倾倒清洗便器并消毒; ——组织老人开展散步、看电视、读书读报等活动; ——布置睡眠环境,协助老人漱口或刷牙; ——每小时查房一次,检查老人睡眠情况(必要时增减被服或使用热水袋为老人保暖等),发现老人不适或其他突发事件时,及时报告并与家属沟通; ——做好相关记录。

4.1.4 介护老人护理流程

介护老人护理流程如表4。

表4 介护老人护理流程

服务项目	服务时间	服务内容
日间护理	6:00-18:00	<ul style="list-style-type: none"> ——护理老人起床洗漱,使用便盆或尿壶护理老人排便,必要时使用棉棒或棉球擦拭口腔,倾倒清洗便器并消毒; ——整理房间、床铺和老人个人物品,及时为老人更换被污染的衣裤、床单,保持床上干净、干燥、整洁; ——保持走廊、室内空气清新无异味;

表4 介护老人护理流程（续）

服务项目	服务时间	服务内容
日间护理	6:00-18:00	<ul style="list-style-type: none"> ——为老人取餐并护理进食、饮水，就餐结束后清洗并消毒餐具；每小时查房一次，发现老人不适或其他突发事件及时报告并与家属沟通； ——每两小时翻身预防压疮（必要时一小时一次）； ——上下午各组织一次不少于1小时社工活动（视天气情况可采取组织老人参加娱乐活动或者组织老人晒太阳等）； ——做好与老人谈心等交流活动； ——布置睡眠环境，护理老人午休，必要时使用热水袋为老人保暖； ——定时护理老人饮水、吃水果、点心，餐后清洁； ——做好家属和外来人员来访接待工作，处理老人和家属问题、建议、投诉等； ——办理老人外出请、销假手续； ——督促保洁员做好卫生保洁工作； ——做好相关记录。
夜间护理	18:00-次日6:00	<ul style="list-style-type: none"> ——护理饮水，使用尿壶或便盆护理老人排便，翻身预防压疮，倾倒清洗便器并消毒； ——护理老人睡前床上擦洗、泡脚，布置睡眠环境，护理老人入睡； ——每小时查房一次，检查老人睡眠情况（必要时增减被服或使用热水袋为老人保暖等），发现老人不适或其他突发事件时，及时报告并与家属沟通； ——做好相关记录。

4.2 周程护理服务流程

4.2.1 自理老人周程护理流程

自理老人周程护理流程如表5。

表5 自理老人周程护理流程

服务时间	服务项目
根据养老机构实际 合理安排	<ul style="list-style-type: none"> ——清洗碗柜至少一次； ——整理衣柜至少一次； ——洗饮水机至少一次； ——洗冰箱、整理食品柜至少一次； ——卫生间消毒至少两次； ——做好相关记录。

4.2.2 介助老人周程护理流程

介助老人周程护理流程如表6。

表6 介助老人周程护理流程

服务时间	服务项目
根据养老机构实际 合理安排	<ul style="list-style-type: none"> ——淋浴护理春秋季至少两次，夏天每天至少一次，冬天至少一次； ——剃胡须、剪指（趾）甲至少一次； ——清洗饮水机至少一次； ——清理公共冰箱至少一次； ——清洗餐车、轮椅消毒至少一次； ——卫生间消毒至少两次； ——做好相关记录。

4.2.3 介护老人周程护理流程

介护老人周程护理流程如表7。

表7 介护老人周程护理流程

服务时间	服务项目
根据养老机构实际 合理安排	<ul style="list-style-type: none"> ——淋浴、床上擦浴护理春秋季至少两次，夏天每天至少一次，冬天至少一次； ——剃胡须、剪指（趾）甲至少一次； ——清洗饮水机至少一次； ——清理公共冰箱至少一次； ——清洗餐车、轮椅消毒至少一次； ——卫生间消毒至少两次 ——做好相关记录。

附录A 附录A.1 附录A.2 附录A.3

附录A.1	附录A.2	附录A.3
-------	-------	-------

附录B 附录B.1 附录B.2 附录B.3

附录B.1	附录B.2	附录B.3
-------	-------	-------