|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS |  |



南昌市地方标准

DB XX XXXXX—XXXX

养老机构护理型床位服务规范

意见征求稿

-  -  发布

-  -  实施

       发布

目次

[前 言 II](#_Toc14202)

[1 范围 1](#_Toc6954)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc18032)

[3 术语和定义 1](#_Toc29964)

[4 资质要求 2](#_Toc32160)

[5 设施设备要求 2](#_Toc30110)

[6 服务内容 3](#_Toc11170)

[7 服务质量 5](#_Toc30218)

[8 人员要求 5](#_Toc15912)

[9 管理要求 5](#_Toc27069)

[10 护理单元配置要求 5](#_Toc11616)

[11 投诉与纠纷处理 6](#_Toc22717)

[12 服务评价与改进 6](#_Toc22406)

[附录A（资料性） 医疗服务设备 7](#_Toc28027)

1. 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。

本文件由南昌市民政局提出。

本文件由南昌市民政局归口。

本文件起草单位：南昌市民政局、江西华中标准化事务所、南昌市红谷滩新区天同医养院

本文件主要起草人： 张纯荣、许文菲

养老机构护理型床位服务规范

1. 范围

本文件规定了养老机构护理型床位的机构、设施设备、人员配置、服务内容、护理单元配置、管理、安全等要求。

本文件适用于南昌市养老机构提供的护理型床位服务。

1. 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/T10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分 无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 29353 养老机构基本规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

GB/T 35796 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

MA/T 032 养老机构安全管理

MZ/T131 养老服务常用图形符号及标志

1. 术语和定义

GB/T 29353界定的术语和定义适用于本文件。



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。

[来源:GB/T 29353,3.1]



养老机构护理型床位

养老机构内部具备照护失能、半失能和失智老年人服务需求，能够提供基本生活照护和与生活密切相关的医疗护理服务功能的床位设施。



护理单元

为一定数量护理型床位而设置的生活空间组团，包括居室、护理站等基本空间，成套布置且相对独立，并有医师、护士和护理人员等对此区域内的老年人提供照护服务。

1. 资质要求

养老机构应取得设立、经营许可且符合对外执业要求。

养老机构应能够提供满足护理型床位需求的设施设备、人员、服务。

养老机构的护理型床位应不少于 20 张。

养老护理型机构建筑设计应符合老年人生理、心理特点，保护老年人隐私和尊严，保证老年人基本生活质量，能满足护理型床位的需求，并符合JGJ450 的规定。

1. 设施设备要求
   1. 各类用房及配置
      1. 居室

护理型床位应设置在单体建筑内或单独楼层，或设置在相对独立的功能区域，有自然通风和采光。不应设在地下层。

护理型床位应是护理型医疗用床，每个居室的护理型床位不应超过 6张，每个床位应配备输液、插座、置物台等基本设备和紧急呼叫设备，紧急呼叫设备的安装应做到视线可及、触摸方便。

每床净使用面积应不少于 6㎡，室内通道和床距应满足轮椅和护理床进出及日常护理的需要。

居室的门净宽不少于110㎝。

床与床之间宜设有隐私隔断（帘或其他）设备。

居室内应有保暖和降温设备。

居室内宜配备电视、衣物柜、储物柜等配套设施设备。

* + 1. 卫生间、沐浴间

居室宜设置单独的卫生间和淋浴间。公用卫生间和沐浴间应就近居室设置，并和居室设在同一楼层。

室内地面应无高差、无台阶，符合防滑要求。且应留有助洁、助厕、助浴等操作空间。

应安装呼叫设备，设备应设置在可以触及的位置。

便器应为坐式，便器旁设距地面高度为0.70m的安全扶手。淋浴应安装冲淋设备，设高为0.70m的水平抓杆和高1.40m的垂直抓杆，还应配置浴室椅。

应有良好的通风换气措施。

水龙头把手应不使用旋转式开关。

* + 1. 护理室

宜设在所有楼层居室的居中位置。

应配备连接紧急呼叫设备的终端。

应配备能满足护理工作需求的设施设备。

* + 1. 医务室

应具有治疗、观察、处置功能，且符合卫生学布局及流程。

应配备满足医疗服务相适应的基本设施设备和急救设备（见附录A）。

医疗废弃物存放点应与治疗区域隔开。

* + 1. 污物处理间

污物间宜靠近靠近污物运输通道。

应设有污物处理机消毒设施。

各类洁具清洗、消毒应有专用水池且有分类放置的空间。

* + 1. 康复治疗室

应配备与康复医疗需求相适应的运动治疗、物理治疗和作业治疗等设备。

康复室地面应平整，表面材料应具有防护性，地面布局应能适应不同康复设施的使用要求。

* + 1. 洗衣房

操作场所布局应洁污分开，且通风良好。

应设置污染衣物预洗和消毒水池。

* 1. 配套设施设备

护理型床位设在二层及以上的应配备一部医用电梯。

养老机构的主要出入口及公共活动区域应配备监控设备。

失智老人区域应安装门禁系统。

养老机构应配备满足信息化管理以及视频传输的需求的视频监控设备和中控平台设备。

养老机构的公共区域的走廊、通道应配置扶手，且应是无障碍通道。生活区通道净宽应不少于180㎝。

养老机构的餐饮设施设备配置应符合食品安全要求，并根据老年人的特点配备适用老年人需求和习惯的餐饮设备。

* 1. 标志标牌

养老机构应设置标志标牌，标志标牌的设计、使用、维护管理应符合MZ/T131 的规定。

养老机构使用无障碍符号符合GB/T10001.9规定。使用消防标志应符合GB 13495.1的规定。

1. 服务内容
   1. 生活照料

应包括但不限于以下服务内容：

1. 进食（水）；
2. 洗浴和清洁；
3. 穿脱衣；
4. 排泄如厕；
5. 移动和翻身；
6. 物品整理。
   1. 膳食服务

提供一日三餐个人用餐，包括特殊饮食（流质、半流质）。

* 1. 医疗护理

应提供包括但不限于以下内容：

1. 医疗诊疗；
2. 预防保健；
3. 康复护理；
4. 健康体检；
5. 药事服务；
   1. 清洁卫生

包括环境清洁、居室清洁、床单元清洁、设施设备清洁等服务。

* 1. 洗涤服务

包括老年人的衣物、被褥的收集、清洗、消毒等服务。

* 1. 心理/精神支持

包括但不限于以下内容：

1. 环境适应；
2. 情绪疏导；
3. 心理支持；
4. 危机干预。
   1. 安宁服务

包括临终关怀、哀伤辅导、后事指导等服务。

* 1. 其它服务

包括文化娱乐服务、特需委托服务。

* 1. 安全防护

应提供包括但不限于以下内容：

1. 防走失；
2. 防坠床；
3. 防跌倒；
4. 防烫伤；
5. 防食品药品误（吸）食；
6. 防噎食；
7. 防压疮；
8. 防他伤和自伤；
9. 防感染；
10. 防意外。
11. 服务质量

生活照料、膳食服务、医疗护理、清洁卫生、洗涤、心理/精神支持、安宁服务和其它服务要求应符合GB/35796的规定。

安全防护的服务要求应符合GB 38600 的规定。

养老机构应公开护理型床位的服务项目、服务内容和收费标准。

护理型床位的收费应以普惠为目的，并应详细告知服务对象服务项目、服务内容、收费标准。

服务人员应严格执行职业道德、职业操守和服务岗位规范，为服务对象提供安全、规范、文明、耐心和细致的服务。

服务人员应尊重服务对象的人格、隐私，与服务对象及其家属保持良好的沟通，不应粗暴、嘲笑和辱骂服务对象。

1. 人员要求

养老机构应配备至少1名专、兼职执业医师。护理型床位超过100床的应配备1名专职执业医师。

养老机构的护理型床位在100床以下应配备至少1名执业护士；超过100张的，应配备至少2 名执业护士。每增加 100 张护理型床位应增 1名护士。

养老机构应配备能满足服务需求的护理人员，护理人员与床位数配比宜6:20。

养老机构应根据所提供康复医疗服务的需要至少配备1名专、兼职执业康复医师或治疗师以及心理/精神治疗、安宁服务的专业人员。

养老机构应配备具有资质的专、兼职养老经营配备1名以上专职管理人员，还应配备满足服务需求的后勤人员。

养老机构应按照机构总人数及服务内容配置相适应的具有资质的专(兼)职安全管理人员。

养老机构宜配备营养师和专业的厨师。

养老机构宜聘请专职的心理/精神治疗、安宁服务、营养师，也可聘请兼职人员。

所有从业人员均应经过身体体检，健康且无传染性疾病。

护理人员应接受过养老护理员培训机构的系统培训并取得培训合格证书。

1. 管理要求

养老机构应建立包含但不限于下列服务管理制度：

1. 人力资源管理制度：工作人员的岗位职责、权限、操作规范和流程。从业人员的健康体检和管理。服务理念、相关政策法规及服务技能、安全等业务培训计划和管理；
2. 信息管理制度：老年人个人信息和健康信息、养老机构和第三方信息、管理记录和台账的管理和保密；
3. 质量控制、评价和改进制度：内部质量管理与控制，服务的自我评价和改进、满意度测评；
4. 安全和能力评估制度：老年人入院和身体状况和精神状发生变化进行能力和安全评估和管理；
5. 安全管理制度：消防、食品安全的安全管理，意外和突发事件的应急处置，值班巡查制度；
6. 财务和后勤、行政办公的管理制度；
7. 设施设备管理制度：医疗、护理、康复等设施设备、耗材、消毒器械和用品的规范使用和管理。

养老机构应对管理制度的执行情况进行必要的记录，建立台账。

养老机构的管理要求应符合GB/T 35796 和MZ/T 032 的规定。

1. 护理单元配置要求

护理型床位养老机构应根据老年人的健康状况、自理能力和医疗服务需求等实际情况，合理划分护理单元。

护理单元的使用应具有相对独立性，每个护理单元的床位数不应超过50张。失智老年人的护理单元应单独设置，每个护理单元的床位数不宜超过20 张。

每个护理单元应设置居室、卫生间、沐浴间、护理站、污物处理间、洗衣房。提供安宁疗护服务、文化娱乐服务、心理咨询服务的应配备相应的场所。

超过1个护理单元的养老机构每个护理单元至少配备居室、卫生间、沐浴间、护理站、治疗室。

每个护理单元布局应满足环境卫生学和医院感染防控需要，功能分区合理，标识清楚。

消防、安全保卫、应急疏散、防跌倒、防坠床、防自残（自杀）、防走失、防伤人和医院感染防控等安全设施及无障碍设施应配置完善。

1. 投诉与纠纷处理

养老机构应公开电话、信箱、电子邮箱、意见箱等投诉渠道。

养老机构处理投诉应符合GB/T 17424和 GB/T 19012的规定。

服务人员和服务对象或其家属发生服务纠纷时，养老机构应及时处理，可采用以下方式进行处理：

1. 协商解决；
2. 消费者权益保护部门调解；
3. 主管部门或行业协会调解；
4. 仲裁机构仲裁；
5. 提起法律诉讼。
6. 服务评价与改进

养老机构应按照GB/T 35796的规定进行服务评价与改进。满意度测评应符合行MZ/T 133的规定。

2. （资料性）  
   医疗服务设备

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 设备分类 | 设备名称 |
| 1 | 基本设备 | 诊桌、诊椅、诊床、诊察凳、方盘、纱布罐、听诊器、血压计、体温表、注射器、身高体重计、视力卡、视力灯箱、压舌板、药品柜、紫外线消毒灯、高压灭菌设备、处置台、器械柜、便携式心电图机、血糖测定仪、雾化吸入器、出诊箱、轮椅、输液椅、候诊椅、医用冰箱、污物桶 |
| 2 | 急救设备 | 心电监护仪、心脏氧源（氧气瓶/制氧机）、供氧设备、吸痰器、开口器、牙垫、口腔通气道、简易呼吸器 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_