

# SZDB/Z

## 深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 240—2017

---

### 社区老年人日间照料服务规范

The Specification of Community Day Care Service for the Elderly

2017-05-02 发布

2017-06-01 实施

---

深圳市市场监督管理局

发布



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务机构要求 .....	1
4.1 基本要求 .....	1
4.2 制度建设 .....	1
4.3 安全管理 .....	1
4.4 档案管理 .....	3
4.5 办理照料护理手续 .....	4
5 服务人员要求 .....	4
5.1 服务人员行为规范 .....	4
5.2 服务人员资质 .....	4
5.3 服务人员配比 .....	4
6 基础设施要求 .....	5
6.1 起居室 .....	5
6.2 餐厅 .....	5
6.3 厨房 .....	5
6.4 浴室 .....	5
6.5 卫生间 .....	5
6.6 娱乐活动室 .....	6
6.7 室外活动区域 .....	6
7 基本服务要求 .....	6
7.1 膳食 .....	6
7.2 个人卫生 .....	6
7.3 清洁 .....	7
7.4 预防保健 .....	7
7.5 医疗协助 .....	7
7.6 康复护理 .....	7
7.7 健康咨询 .....	7
7.8 文体娱乐活动 .....	7
7.9 学习教育 .....	8
7.10 午间休息 .....	8
7.11 沟通交流 .....	8
7.12 接送 .....	8
7.13 代办 .....	8
8 服务质量评价与改进 .....	8

SZDB/Z 240—2017

8.1 服务质量评价内容.....	8
8.2 服务考核标准 .....	8
8.3 服务质量评价方法.....	9
8.4 服务质量改进 .....	9
附录 A（资料性附录）老年人基本信息登记表 .....	10
附录 B（规范性附录）老年人日间照料需求评估表 .....	12
附录 C（规范性附录）社区老年人日间照料中心每日出入登记表.....	20
附录 D（规范性附录）护理记录表 .....	21
附录 E（规范性附录）血压测量表.....	22
附录 F（规范性附录）血糖测量表.....	23
附录 G（规范性附录）护理交接班表 .....	24
附录 H（规范性附录）康复记录表 .....	25
参考文献.....	26

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本文件由深圳市民政局提出并归口。

本文件主要起草单位：深圳市民政局、深圳市社会福利协会。

本文件主要起草人：陶隽、张耀文、张伟、马恕凤、文宝民、于琴琴、吕俊鹏、金智欣。



# 社区老年人日间照料服务规范

## 1 范围

本文件规定了深圳市社区老年人日间照料服务的术语与定义、服务机构要求、服务人员要求、基础设施要求、基本服务要求及服务质量评价与改进。

本文件仅适用于深圳市行政区域内社区老年人日间照料服务机构。

## 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。

GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系  
建标 143-2010 社区老年人日间照料中心建设标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 社区老年人日间照料服务机构

为生活不能完全自理、日常生活需要一定照料的半失能老年人为主的日托老年人，提供膳食供应、午休休息、个人照顾、保健康复、娱乐和交通接送等日间服务的设施（下文简称“服务机构”）。

### 3.2

#### 服务对象

接受日间照料服务的老年人。

### 3.3

#### 服务人员

具有合法从业资质并依法从事养老服务的专职或兼职人员。

## 4 服务机构要求

### 4.1 基本要求

4.1.1 应有独立法人资质或工商营业执照。

4.1.2 应对服务实行明码标价，实施公开承诺服务。

### 4.2 制度建设

4.2.1 按照国家有关法律法规及相关要求制定适合机构的规章制度，实行标准化服务与管理。

4.2.2 建立以岗位责任制为中心的各项规章制度及考核、奖励办法。

4.2.3 有条件的机构可以建立质量、环境、职业健康规范。

### 4.3 安全管理

#### 4.3.1 安全防护

4.3.1.1 应符合 GB/T 24421.2 的要求。

4.3.1.2 制定相关规范做好水、电、气安全，消防安全等方面有防护措施，避免老人靠近危险物品或建筑物。

4.3.1.3 设备设施要配备相关技术人员进行定期维修与检查。

#### 4.3.2 应急机制

4.3.2.1 建立应急机制，制定完善的消防、防风防汛、防地震、防车辆安全、防止老人意外死亡或走失等安全运行应急预案，每年至少进行两次消防演习和培训。

4.3.2.2 制定食物中毒、因设施设备出现故障或损坏而发生的火灾、爆炸等突发性事故，以及医疗事故等突发性事件的应急预案。

4.3.2.3 建立医疗器具及相关废弃物处理机制。

4.3.2.4 配备相关的专业人员，遇到突发性事件能果断做出反应。

#### 4.3.3 饮食饮水安全

4.3.3.1 完善餐饮卫生操作制度，预防食物中毒。

4.3.3.2 严格做好饮食采购、储存、制作、送餐环节管理。

4.3.3.3 老人饮用水应符合卫生要求，温度适宜。

4.3.3.4 半自理、完全不能自理老人的喂食、喂水、喂药，应采取安全保护措施。

#### 4.3.4 预防摔伤

4.3.4.1 建筑环境需应设立无障碍设施，并保持过道通畅，配备必要的辅助器具。

4.3.4.2 室内家具、用具的边缘应做成圆角，室外活动场所地面应平整，卫生间地砖应保持干燥。窗户、阳台前不应放置椅子、凳子，避免抑郁症、痴呆症老人攀爬。

4.3.4.3 非自理老人如厕时，应有护理人员陪护。

4.3.4.4 老人生活区二楼以上应加装防护栏，有条件可以改装成半开式窗户。

#### 4.3.5 危险物品管理

4.3.5.1 剪刀、刀子、针、火柴、玻璃器皿及医疗器械、消毒剂等，应放置于老人接触不到的地方，定位放置，专人负责。交接班时严格执行检查复核制度。

4.3.5.2 投放灭鼠灭蟑药物时，应设置警示标识。

#### 4.3.6 药物管理

4.3.6.1 老人的药品应有固定的存放地点；

4.3.6.2 药物应置于通风、干燥处，避免阳光直射，保持清洁；

4.3.6.3 应定期检查药品质量；



4.3.6.4 应保持药品的包装盒或药瓶上药物名称、作用、用法以及有效期标识清晰；

4.3.6.5 应根据药物不同性质，分别保存；

4.3.6.6 药物应由专人保管，特殊药物应上锁并做好记录。

#### 4.3.7 户外活动安全

4.3.7.1 室外活动场所应无安全隐患，防范高空抛物情况。

4.3.7.2 室外或外出活动时，护理人员应保证老人在自己的视野范围内。

4.3.7.3 外出时，应为非自理老人准备好各种支持辅具，如：轮椅、助行器、盲杖等。

#### 4.4 档案管理

4.4.1.1 档案管理应满足以下条件：

- a) 有专兼职档案管理员；
- b) 有档案设备、设施；
- c) 有服务资料方面保管与使用的规定。

4.4.1.2 档案管理员数量可根据实际需要设置专职或兼职，档案管理员应具备高中以上文化学历，具备档案管理相关知识。

4.4.1.3 档案管理部门应达到保管不遗失、不腐化生蛀、便于营运使用。

4.4.1.4 档案资料应有专柜分门别类存档。

4.4.1.5 外借档案和查阅档案应报经日间照料中心负责人批准。

4.4.1.6 档案资料报废或销毁应按国家相关法律、法规的规定执行。

4.4.1.7 基本档案应包含以下内容：

- a) 老人信息登记表（附录A）；
- b) 老人日间照料需求评估表（附录B）；
- c) 老年人日间照料中心每日出入登记表（附录C）；
- d) 老人在接受服务期间的护理记录（附录D）、血压监测表（附录E）、血糖监测表（附录F）、护理交接班表（附录G）、康复记录（附录H）等；
- e) 转出资料或死亡证明。

4.4.1.8 与老人本人和其监护人签订的服务协议，应明确三方的权利和义务。服务协议应当载明以下内容：

- a) 服务提供方和接受服务方的姓名（名称）、身份证明、地址及联系方式；
- b) 服务内容和方式；
- c) 收费标准及费用支付方式；
- d) 服务期限；
- e) 协议变更、解除及终止的条件；

f) 违约责任。

#### 4.5 办理照料护理手续

4.5.1 老人及其监护人应向供给服务机构咨询、登记、预约体检。

4.5.2 服务机构应组织老人体检、能力评估、审定。

4.5.3 应与老人或其监护人签订体验服务协议。

4.5.4 老人和服务机构双方应约定至少3天的适应期，在双方无异议的基础上，老人正式接受服务，同时应签订正式服务协议。

### 5 服务人员要求

#### 5.1 服务人员行为规范

5.1.1 信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求。

5.1.2 应保护服务对象的个人隐私和信息安全。

#### 5.2 服务人员资质

5.2.1 服务人员应持有社会工作、养老护理员、护理学等其中一项初级及以上相关有效的职业资格证书。

5.2.2 部门负责人应持有具有中初级以上相关有效的职业资格证书。

5.2.3 专业技术人员应持有国家卫生、劳动、民政部门颁发的专业资格证书，同时还应具有相应的业务知识和技能并能熟练运用。

5.2.4 服务机构应对服务人员进行岗前培训，并定期开展继续教育培训工作。

#### 5.3 服务人员配比

5.3.1 服务机构应根据服务场所床位设计数配备相应的如下服务人员：

- a) 管理人员；
- b) 养老护理员；
- c) 医护人员；
- d) 社会工作者；
- e) 厨师；
- f) 营养师；
- g) 司机；
- h) 康复理疗师；
- i) 工勤技能人员；
- j) 心理咨询师。

5.3.1.1<sup>1</sup> 直接服务于老人的养老护理员应按接受服务自理老人 1:10,半自理老人 1:6,全护理老人 1:3 的比例配备,老人家属与机构商议的基础上可配备专护。

5.3.1.2 护士(专职/兼职)、厨师、营养师、康复师、司机每个服务机构应至少配备 1 人,社工专职或兼职应 2 名以上。

## 6 基础设施要求

### 6.1 起居室

6.1.1 家具、设备应无尖角突出部分,应有无障碍保护设施。

6.1.2 应配备冷暖设备装置,并有通风换气装置,保证起居室内温度舒适适宜。

6.1.3 应以每间容纳 4~6 人为宜,室内通道和床(椅)距应满足轮椅进出及日常照料的需要。

6.1.4 每床使用面积不应少于 8 平方米<sup>2</sup>,每张床位应配备整套床上用品。

6.1.5 房门净宽不应小于 90cm,走道净宽不应小于 180cm。

6.1.6 应保证充足的日照,充分利用天然采光,窗地比不应低于 1:6。

6.1.7 应有紧急呼援装置、安全标识及防火通道,其建筑防火等级不应低于二级。

### 6.2 餐厅

6.2.1 装饰色调和谐,环境干净整洁。

6.2.2 应配备一定数量(2-30 人)的不同规格就餐台面与座椅,方便服务对象就餐。

6.2.3 地板应保持干燥无水,防滑防摔。

6.2.4 应有安全标识及防火逃生通道。

6.2.5 应配备防火、防毒、防盗设备及药剂。

### 6.3 厨房

6.3.1 应分为食品操作区、准清洁区、清洁区,厨房均应设在室内,且独立分隔。

6.3.2 接触原料、半成品、成品的工具、用具和容器,应有明显的区分标识,且分区域存放;接触动物性和植物性食品的工具、用具和容器也应有明显的区分标识,且分区域存放。

6.3.3 应配备足够容量的消毒及密闭式餐具保洁柜。

6.3.4 供应的每餐食物应留样备查。

### 6.4 浴室

6.4.1 应配备扶手、栏杆、防滑浴垫、坐浴盆、抽气扇等设备。

6.4.2 应保持空气流通,每日检查排水系统,定期消毒打扫。

### 6.5 卫生间

6.5.1 应分设男、女公共卫生间,设备齐全、洁净,符合卫生标准;

6.5.2 应保持通风良好和地面干燥,地面满足易清洗和防滑;

1) 参考《广东省民政厅关于印发广东省养老机构规范化建设指引的通知》(粤民福【2012】33 号)

2) <sup>3</sup>GB 50867-2013 养老设施建筑设计规范

SZDB/Z 240—2017

6.5.3 应配备扶手、栏杆、防滑浴垫、坐浴盆、抽气扇等设备。

## 6.6 娱乐活动室

6.6.1 应配置电视、音响等电子娱乐设备。

6.6.2 应有适宜老年人休闲使用的棋牌类用品和书画类用品。

6.6.3 应有适宜老年人阅读学习的书籍、刊物、杂志、报纸。

6.6.4 应配备消防器材，安全疏散通道口应有明确的标识指示，并保证安全疏散通道保持畅通。

## 6.7 室外活动区域

6.7.1 室外活动区域应有遮阳设备，防止老人过热中暑。

6.7.2 室外活动区域的设备应有专业人员负责定期安全检查，确保设备处于完好状态。

6.7.3 室外活动区域应设有老年活动健身器材，供服务对象进行身体锻炼与活动。

## 6.8 医务室

有条件的社区日间照料服务中心应设置医务室，配备急救药物。

6.9 应按照 GB 143-2010 的要求提供相应的基础设备。

## 7 基本服务要求

### 7.1 膳食

7.1.1 根据服务对象需要提供喂食、就餐服务，保证服务对象能够按时就餐，同时能够根据需要提供小炒、加餐服务。

7.1.1.1 应注意营养、合理配餐，由专业营养师根据服务对象身体状况制定食谱，提供普食、软食、流食以及其他特殊饮食。

7.1.2 每周有食谱，并在公告栏公开展示。

7.1.3 应严格执行食品卫生法规，保障食品安全卫生。

7.1.4 根据服务对象的需要提供送餐、喂食服务，保证服务对象按时就餐。

### 7.2 个人卫生

7.2.1 协助或督促服务对象做好个人卫生，包括为老人修饰仪容仪表，做好身体、头发、口腔清洁，并定时消毒使用物品。

7.2.2 协助服务对象进行个人卫生清洁时，应注意四季气候特征，保暖防寒，防暑降温，保证清洁过程通风。

7.2.3 在助浴过程中，服务人员应做好安全措施准备，保证助浴过程中的安全。

7.2.4 服务对象个人卫生清洁应做到冬春季节每周至少三次，夏秋季节每天一次。

7.2.5 规范消毒制度，服务对象的生活用品应做到专人专用，使用后应严格消毒，并做好安全负责人签字确认。

### 7.3 清洁

7.3.1 为服务对象整理更换床铺、翻晒被褥，清洗衣物和床上用品，按时整理房间，每日开窗通风换气，保证房间内部干净整洁无异味。

7.3.2 应使用氯酸钠消毒液，配比方法为取1份消毒液加99份水混匀后配成了有效氯500mg/L的消毒液；

7.3.3 居住房间应进行每日清洁和消毒擦拭，做到干净整洁，地面无纸屑无灰尘，室内无异味，空气清新，无虫害。

7.3.4 床褥、枕芯应做到定期晾晒，床单、被罩、枕套每周应定时清洗消毒，床上用品随脏随换，保证卫生整洁。

7.3.5 集中送取送洗衣物时，应做到标识清楚、核对准确、防止交叉错乱。

#### 7.4 预防保健

5.4.1 组织服务对象每月进行健康教育知识普及，对常见病、多发病的自我预防进行学习。

5.4.2 根据服务对象的不同需要制定针对性的预防方案，预防方案应简明扼要，内容通俗易懂，便于服务对象学习掌握基本知识，进行基础性预防。

#### 7.5 医疗协助

5.5.1 专职/兼职医护人员应取得相应的职业资格证书，掌握基础医疗护理技巧。

5.5.2 协助服务对象完成医嘱用药、代为派药、陪同就医。

#### 7.6 康复护理

7.6.1 康复辅助应根据需要配备相应的康复器材。

7.6.2 专职护理人员应取得相应的执业资格证书，掌握基础康复护理技巧。

7.6.3 协助服务对象根据医嘱进行康复训练，进行肢体活动，使用康复器材。

7.6.4 康复护理过程应关注服务对象身体适应程度，保证安全，防止意外损伤。

#### 7.7 健康咨询

7.7.1 为服务对象解答健康问题并提供咨询服务。

7.7.2 营养健康咨询应由持有专业证书的营养师提供相关咨询服务。

7.7.3 生理健康咨询应由持有专业证书和临床经验的医生提供相关咨询服务。

7.7.4 心理健康咨询应由持有专业证书的心理咨询师提供相关咨询服务。

#### 7.8 文体娱乐活动

7.8.1 协助服务对象开展各类有益于身心健康的文体娱乐活动。主要包括：书法绘画、戏曲歌唱、阅读书籍、棋牌类以及适宜的运动健身等活动。

7.8.2 举行文体娱乐活动时，应配备两个人以上的专职/兼职社工人员，且应有相应护理人员在场。

7.8.3 文体娱乐活动应每月提前安排计划，做到每周至少有一次活动，活动内容与主题多样化，服务对象参与率应达到50%以上。

#### 7.9 学习教育

7.9.1 为服务对象开展学习活动，组织服务对象根据兴趣爱好开展各类学习活动。

7.9.2 学习教育活动应预先了解服务对象的兴趣爱好，根据自愿参与的原则，满足服务对象的学习需要和期望。

7.9.3 学习教育活动应每周至少举行一次，学习内容应根据服务对象的身体状况进行合理的安排与调整。

#### 7.10 午间休息

7.10.1 床上物品应干净整洁，定期清洗。

7.10.2 根据季节变换适时更换床上被褥。

7.10.3 房间通气设备良好。

7.10.4 冷暖设施运转正常，房间温度适宜。

7.10.5 服务员应不定时地进行巡视。

#### 7.11 沟通交流

7.11.1 应与服务对象进行有效的交流，合理的沟通，耐心倾听服务对象的需求。

7.11.2 工作人员与服务对象进行沟通交流时，应态度主动，并以服务对象为主。

7.11.3 沟通交流应让服务对象达到舒缓心情，排遣孤独为主的效果。

7.11.4 沟通交流的过程中，工作人员应时刻注意服务对象的情绪和身体状况，防止交流过程中服务对象的情绪出现较大的波动。

#### 7.12 接送

7.12.1 有为服务对象出行提供车辆接送服务的服务机构，应保障服务对象的出行安全。

7.12.2 提供接送服务之前，工作人员应先与服务对象监护人或家属进行沟通联系，确保得到委托同意后方可提供服务。

7.12.3 提供接送服务过程中，应至少有一名除司机外的护理人员跟随陪护，保证接送过程中服务对象的人身安全。

7.12.4 接送车辆应符合无障碍车的标准。

#### 7.13 代办

7.13.1 帮助服务对象办理需代办事务，包括代购物品、代领物品、代缴费用等。

7.13.2 帮助服务对象代购物品，代缴费用时，应与委托的服务对象当面清点钱物，双方签字确认。

7.13.3 提供代办服务应保护服务对象的相关隐私，对服务对象的委托内容进行保密。

### 8 服务质量评价与改进

#### 8.1 服务质量评价内容

8.1.1 服务对象满意度。

8.1.2 服务对象监护人或家属满意度。

8.1.3 服务项目完成率。

8.1.4 安全系数。

#### 8.2 服务考核标准

- 8.2.1 提供服务完成率应为 100%。
- 8.2.2 服务对象满意率应大于 90%。
- 8.2.3 基础护理合格率应大于 90%。
- 8.2.4 养护事故发生率应为 0。
- 8.2.5 常规物品消毒合格率应为 100%。
- 8.2.6 老年人每年体检率应为 100%。
- 8.2.7 炊事人员每年体检率应为 100%。
- 8.2.8 各种设备完好率应为 100%。
- 8.2.9 褥疮发生率低于 5%。

### 8.3 服务质量评价方法

- 8.3.1 运营机构内部组件成评价小组，由评价小组对管理体系进行整体评价，通过内部的工作记录和检查记录，提出改善方法，并跟踪反馈。
- 8.3.2 评价小组与服务对象主动进行意见交流，主要收集服务对象对服务内容、服务价格、投诉处理机制的满意度信息，了解服务对象的需求变化。
- 8.3.3 由相关监督管理单位进行评价，根据评价结果对不符合要求的内容进行纠正改进。

### 8.4 服务质量改进

- 8.4.1 根据实际情况，日间照料养老服务机构可调整自身的服务项目种类、服务标准、收费标准等，并重新公布实施。
- 8.4.2 服务机构运营机构应逐步推行标准化管理，制定技术等级服务、等级待遇、等级收费的管理制度，以此不断提高管理和服务效益。

附 录 A  
(资料性附录)  
老年人信息登记表

A.1 老年人基本信息登记表见表A.1。

表A.1. 老年人基本信息登记表

编号:				填表日期: 年 月 日
姓名		性别		近照
出生日期		民族		
身份证号码		户口所在地		
家庭住址		联系电话		
人员类别	<input type="checkbox"/> 离退休老人 <input type="checkbox"/> 城市三无 <input type="checkbox"/> 低保老人 <input type="checkbox"/> 转退军人 <input type="checkbox"/> 其他			
医疗方式	<input type="checkbox"/> 基本医疗 <input type="checkbox"/> 商业保险 <input type="checkbox"/> 自费医疗 <input type="checkbox"/> 公费医疗 <input type="checkbox"/> 其他			
经济状况	月收入 <input type="checkbox"/> 500 以下 <input type="checkbox"/> 500-1000 <input type="checkbox"/> 1000-2000 <input type="checkbox"/> 2000 以上			
婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 丧偶 <input type="checkbox"/> 离异			
居住情况	<input type="checkbox"/> 与子女同住 <input type="checkbox"/> 与亲友同住 <input type="checkbox"/> 与配偶同住 <input type="checkbox"/> 独居			
政治面貌	<input type="checkbox"/> 中共党员 <input type="checkbox"/> 民主党派 <input type="checkbox"/> 群众			
宗教信仰	<input type="checkbox"/> 基督教 <input type="checkbox"/> 佛教 <input type="checkbox"/> 道教 <input type="checkbox"/> 伊斯兰教 <input type="checkbox"/> 其他			
原工作单位	联系人			
	联系电话			
老人子女	姓名	关系	工作单位	联系方式
第一联络人 信息	姓名		与老人关系	



表 A. 1. 老年人基本信息登记表（续）

第一联络人 信息	联系方式	固定电话		
		移动电话		
	家庭住址			
第二联络人 信息	姓名		与老人关系	
	联系方式	固定电话		
		移动电话		
	家庭住址			
注：每个编号由 A、B 两个表组成，代表一个家庭，其中 A 代表男性，B 代表女性。如某家庭为 05 号，男性老人表格编号为 5A，女性老人编号为 5B。离异或丧偶可按照上述要求只填其中一张表即可。				

## A. 2 老年人信息登记表见表 A. 2。

表 A. 2 老年人健康档案登记表

编号：

填表日期：年 月 日

姓名		性别	
既往史 (既往体质)	<input type="checkbox"/> 健康 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差		
身体状况	<input type="checkbox"/> 自理 <input type="checkbox"/> 半自理 <input type="checkbox"/> 完全不能自理		
传染病	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		
吸烟	<input type="checkbox"/> 有(约__年) <input type="checkbox"/> 无		
手术史	<input type="checkbox"/> 有(部位)：____ <input type="checkbox"/> 无		
家庭史、遗传病史	<input type="checkbox"/> 有：____ <input type="checkbox"/> 无		
食物、药物过敏史	<input type="checkbox"/> 有：____ <input type="checkbox"/> 无		
注：服务对象提交健康信息档案登记表时，应同时提交能力评估报告复印件。			

## 附 录 B

(规范性附录)

## 老年人日间照料需求评估表

B.1 生活自理能力评估见表B.1。

表 B.1 生活自理能力评估

评估事项		程度等级				判断评分
		正常	轻度依赖	中度依赖	重度依赖	
(1)	使用餐具将饭菜送入口、咀嚼、吞咽等步骤。	独立完成	—	需要协助,如切碎、搅拌食物等	完全需要帮助	正常 0分 <input type="checkbox"/> — — <input type="checkbox"/> 中度依赖 3分 <input type="checkbox"/> 重度依赖 5分 <input type="checkbox"/>
(2)	个人卫生修饰、洗澡等	独立完成	能独立地洗头、梳头、洗脸、刷牙、剃须等,洗澡需要协助	在协助下和适当的时间内,能完成部分修饰;洗澡需要帮助	完全需要帮助	正常 0分 <input type="checkbox"/> 轻度依赖 1分 <input type="checkbox"/> 中度依赖 3分 <input type="checkbox"/> 重度依赖 7分 <input type="checkbox"/>
(3)	穿上衣、穿下衣等	独立完成	—	需要协助,在适当的时间内完成部分穿衣	完全需要帮助	正常 0分 <input type="checkbox"/> — — <input type="checkbox"/> 中度依赖 3分 <input type="checkbox"/> 重度依赖 5分 <input type="checkbox"/>
(4)	如厕、小便、大便等	不需协助	偶尔失禁,但基本上能如厕或使用便盆	经常失禁,在很多提示和协助下尚能如厕或使用便盆	完全失禁,完全需要帮助	正常 0分 <input type="checkbox"/> 轻度依赖 1分 <input type="checkbox"/> 中度依赖 5分 <input type="checkbox"/> 重度依赖 10分 <input type="checkbox"/>

表 B.1 生活自理能力评估 (续)

(5) 移动	站立、转移、行走、上下楼梯等	独立完成	借助较小的外力或辅助装置能完成站立、转移、行走、上下楼梯等	借助较大的外力才能完成站立、转移、行走，不能上下楼梯	卧床不起，移动完全需要帮助	正常 0分 <input type="checkbox"/> 轻度依赖 1分 <input type="checkbox"/> 中度依赖 5分 <input type="checkbox"/> 重度依赖 10分 <input type="checkbox"/>
判断评分参考值				参数项目一:		评估结论:
0-3分 生活自理能力正常 4-9分 生活自理能力轻度依赖 10-18分 生活自理能力中度依赖 19分或以上 生活自理能力重度依赖				1、评分综合		
				2、判断等级		正常 <input type="checkbox"/> 轻度依赖 <input type="checkbox"/> 中度依赖 <input type="checkbox"/> 重度依赖 <input type="checkbox"/>
				3、备注结论		

B.2 认知能力评估见表B.2。

表 B.2 认知能力评估

评估事项		程度等级				判断评分	
		正常	轻度缺失	中度缺失	重度缺失		
(1) 近期记忆	回想近期发生的事情	对近期发生的事情记忆清晰	对近期发生的事情记忆模糊	对近期发生的事情遗忘，在提示下能记起部分	经提示也不能记起近期发生的事情	正常 0分 <input type="checkbox"/> 轻度缺失 2分 <input type="checkbox"/> 中度缺失 5分 <input type="checkbox"/> 重度缺失 10分 <input type="checkbox"/>	
(2) 程序记忆	完成习得的生活技能，如穿衣程序、烧水泡茶程序等	正确完成	—	在提示下能正确完成	经提示也不能正确完成	正常 0分 <input type="checkbox"/> — <input type="checkbox"/> 中度缺失 5分 <input type="checkbox"/> 重度缺失 10分 <input type="checkbox"/>	

(3)	现实导向能力, 对人物、地点、时间、空间等的识别和判断能力	定向力正常	—	在提示下, 能正确说出人物、地点、时间、空间等	经提示也不能正确说出人物、地点、时间、空间等	正常 — 中度缺失 重度缺失		
(4)	对日常生活的内容、时间、谁人处理等作出判断	能正确作出判断	—	在提示下能作出判断, 表现为判断迟缓、不决	判断错误	正常 — 中度缺失 重度缺失		
判断评分参考值:				参数项目二 评估结论:				
0 - 4 分            认知能力正常 5 - 14 分        认知能力轻度缺失 15 - 29 分       认知能力中度缺失 30 分或以上     认知能力重度缺失				1. 评分总和				
				2. 判断等级	正常 <input type="checkbox"/>	轻度缺失 <input type="checkbox"/>	中度缺失 <input type="checkbox"/>	重度缺失 <input type="checkbox"/>
				3. 结论备注				

B.3 情绪行为评估见表B.3。

表 B.3 情绪行为评估

评估事项		程度等级				判断评分
		正常	轻度异常	中度异常	重度异常	
(1)	对客观事物的主观态度体验是否与实际相符, 能否被常人理解	情绪稳定	情绪欠稳定, 但尚能被人理解;	无诱因, 情绪变化较大	喜怒无常或毫无反应	正常            0分 <input type="checkbox"/> 轻度异常      2分 <input type="checkbox"/> 中度异常      6分 <input type="checkbox"/> 重度异常      10分 <input type="checkbox"/>

表 B.3 情绪行为评估 (续)

(2)	动作行为表现有否异常	行为正常	偶尔有异常行为,但不影响正常生活,不需要协助调适或监护	经常有异常行为,影响正常生活,需要一定监护	经常有异常行为,严重影响正常生活,完全需要监护	正常 轻度异常 中度异常 重度异常	0分 <input type="checkbox"/> 2分 <input type="checkbox"/> 6分 <input type="checkbox"/> 10分 <input type="checkbox"/>
(3)	在交流中能否互相理解	理解准确,表达清晰	—	需提示才能听懂、简单表达	交流困难,不能表达和理解	正常 — 中度异常 重度异常	0分 <input type="checkbox"/> — <input type="checkbox"/> 1分 <input type="checkbox"/> 2分 <input type="checkbox"/>
判断评分参考值				参数项目	评估结论		
0 - 4分      认知能力正常 5 - 14分    认知能力轻度缺失 15 - 29分   认知能力中度缺失 30分或以上   认知能力重度缺失				1. 评分总和			
				2. 判断等级	正常 <input type="checkbox"/> 轻度异常 <input type="checkbox"/> 中度异常 <input type="checkbox"/> 重度异常 <input type="checkbox"/>		
				3. 评估备注			

B.4 视觉能力评估见表B.4。

表 B.4 视觉能力评估

程度等级 评估事项		正常	轻度障碍	中度障碍	重度障碍	判断评分
(1)	有否视力障碍，能否安全照顾自己	在正常环境下能安全照顾自己	—	低视力(矫正后)，生活需要照顾	由于视力障碍，功能完全丧失，无法适应生活环境而安全照顾自己	正常 0分 <input type="checkbox"/> — — <input type="checkbox"/> 中度障碍 5分 <input type="checkbox"/> 重度障碍 10分 <input type="checkbox"/>
判断评分参考值				参数项目	评估结论	
0分		视觉能力正常 — 视觉能力中度障碍 视觉能力重度障碍	1. 评分总和			
—			2. 判断等级		正常 <input type="checkbox"/> — <input type="checkbox"/> 中度障碍 <input type="checkbox"/> 重度障碍 <input type="checkbox"/>	
5分			3. 评估备注			
10分						

B.5 社会生活环境（背景参数）评估见表B.5。

表 B.5 社会生活环境（背景参数）评估

(1)	居住、生活情况	<input type="checkbox"/> 1.1 与子女或亲戚朋友同住	<input type="checkbox"/> 1.2 与配偶同住	<input type="checkbox"/> 1.3 独自居住	<input type="checkbox"/> 1.4 入住养老机构
居住情况					

(2)	家庭、社会网络支持情况	<input type="checkbox"/> 2.1 亲属提供足够的 生活支持（物质 和感情）	<input type="checkbox"/> 2.2 亲属提供些许生 活支持	<input type="checkbox"/> 2.3 亲属只提供 感情上的支 持	<input type="checkbox"/> 2.4 很少看望，没有 物质和感情支持
(3)	参与社区活动情况	<input type="checkbox"/> 3.1 经常参加社区活 动	<input type="checkbox"/> 3.2 较少到社区走动 或参加活动	<input type="checkbox"/> 3.3 偶尔到社区 走动或参加 活动	<input type="checkbox"/> 3.4 从不参加社区活 动
(4)	住房设施条件	4.1 出入无障碍 设施 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	4.2 室内无障碍设 施 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	4.3 厕所 <input type="checkbox"/> 独用 <input type="checkbox"/> 合用 <input type="checkbox"/> 无	4.4 洗浴设备 <input type="checkbox"/> 独用 <input type="checkbox"/> 合用 <input type="checkbox"/> 无
(5)	居住环境的卫生与安全	<input type="checkbox"/> 5.1 环境条件符 合老人生活卫 生与安全	<input type="checkbox"/> 5.2 卫生条件陈旧，安 全仍能保障	<input type="checkbox"/> 5.3 卫生条件较 差，生活较不 方便，安全缺 乏保障	<input type="checkbox"/> 5.4 居住条件很差，有 明显居住安全风 险

B.6 重大疾病（背景参数）评估见表B.6。

表 B.6 重大疾病（背景参数）评估

重大疾病	疾病名称	医生诊断			在接受治疗			结束治疗			
		1. 1	1. 2	1. 3	2. 1	2. 2	2. 3	3. 1	3. 2	3. 3	
1. 医生诊断 的疾病 2. 在接受治 疗 3. 结束治疗	1. 高血压	1. 1	<input type="checkbox"/>	1. 2	<input type="checkbox"/>	1. 3	<input type="checkbox"/>	2. 1	<input type="checkbox"/>	2. 3	<input type="checkbox"/>
	2. 老年心力衰竭	2. 1	<input type="checkbox"/>	2. 2	<input type="checkbox"/>	2. 3	<input type="checkbox"/>	3. 1	<input type="checkbox"/>	3. 3	<input type="checkbox"/>
	3. 冠心病	3. 1	<input type="checkbox"/>	3. 2	<input type="checkbox"/>	3. 3	<input type="checkbox"/>	4. 1	<input type="checkbox"/>	4. 3	<input type="checkbox"/>
	4. 心律失常	4. 1	<input type="checkbox"/>	4. 2	<input type="checkbox"/>	4. 3	<input type="checkbox"/>	5. 1	<input type="checkbox"/>	5. 3	<input type="checkbox"/>
	5. 慢性支气管炎	5. 1	<input type="checkbox"/>	5. 2	<input type="checkbox"/>	5. 3	<input type="checkbox"/>	6. 1	<input type="checkbox"/>	6. 3	<input type="checkbox"/>
	6. 肺气肿	6. 1	<input type="checkbox"/>	6. 2	<input type="checkbox"/>	6. 3	<input type="checkbox"/>	7. 1	<input type="checkbox"/>	7. 3	<input type="checkbox"/>
	7. 肺心病	7. 1	<input type="checkbox"/>	7. 2	<input type="checkbox"/>	7. 3	<input type="checkbox"/>				

	8. 肺炎	8.1 <input type="checkbox"/>	8.2 <input type="checkbox"/>	8.3 <input type="checkbox"/>
	9. 脑血管意外	9.1 <input type="checkbox"/>	9.2 <input type="checkbox"/>	9.3 <input type="checkbox"/>
	10. 帕金森氏症	10.1 <input type="checkbox"/>	10.2 <input type="checkbox"/>	10.3 <input type="checkbox"/>
	11. 老年痴呆症	11.1 <input type="checkbox"/>	11.2 <input type="checkbox"/>	11.3 <input type="checkbox"/>
	12. 忧郁症	12.1 <input type="checkbox"/>	12.2 <input type="checkbox"/>	12.3 <input type="checkbox"/>
	13. 糖尿病	13.1 <input type="checkbox"/>	13.2 <input type="checkbox"/>	13.3 <input type="checkbox"/>
	14. 痛风	14.1 <input type="checkbox"/>	14.2 <input type="checkbox"/>	14.3 <input type="checkbox"/>
	15. 骨质疏松	15.1 <input type="checkbox"/>	15.2 <input type="checkbox"/>	15.3 <input type="checkbox"/>
	16. 肢体骨折	16.1 <input type="checkbox"/>	16.2 <input type="checkbox"/>	16.3 <input type="checkbox"/>
	17. 肩周炎	17.1 <input type="checkbox"/>	17.2 <input type="checkbox"/>	17.3 <input type="checkbox"/>
	18. 颈椎病	18.1 <input type="checkbox"/>	18.2 <input type="checkbox"/>	18.3 <input type="checkbox"/>
	19. 类风湿性关节炎	19.1 <input type="checkbox"/>	19.2 <input type="checkbox"/>	19.3 <input type="checkbox"/>
	20. 肝胆疾病	20.1 <input type="checkbox"/>	20.2 <input type="checkbox"/>	20.3 <input type="checkbox"/>
	21. 白内障	21.1 <input type="checkbox"/>	21.2 <input type="checkbox"/>	21.3 <input type="checkbox"/>
	22. 青光眼	22.1 <input type="checkbox"/>	22.2 <input type="checkbox"/>	22.3 <input type="checkbox"/>
	23. 视网膜血管性疾病	23.1 <input type="checkbox"/>	23.2 <input type="checkbox"/>	23.3 <input type="checkbox"/>
	24. 糖尿病视网膜病变	24.1 <input type="checkbox"/>	24.2 <input type="checkbox"/>	24.3 <input type="checkbox"/>
	25. 失聪	25.1 <input type="checkbox"/>	25.2 <input type="checkbox"/>	25.3 <input type="checkbox"/>
	26. 肾脏疾病	26.1 <input type="checkbox"/>	26.2 <input type="checkbox"/>	26.3 <input type="checkbox"/>
	27. 肿瘤	27.1 <input type="checkbox"/>	27.2 <input type="checkbox"/>	27.3 <input type="checkbox"/>

B.7 参数项目总分计算见表B.7。

表 B.7 参数项目总分计算

参数项目	生活自理能力	认知能力	情绪行为	视觉能力
评估分值	正常 <input type="checkbox"/> 0分	正常 <input type="checkbox"/> 0分	正常 <input type="checkbox"/> 0分	正常 <input type="checkbox"/> 0分
	轻度依赖 <input type="checkbox"/> 6分	轻度缺失 <input type="checkbox"/> 3分	轻度异常 <input type="checkbox"/> 1分	- <input type="checkbox"/> 0分
	中度依赖 <input type="checkbox"/> 8分	中度缺失 <input type="checkbox"/> 9分	中度异常 <input type="checkbox"/> 3分	中度障碍 <input type="checkbox"/> 6分
	重度依赖 <input type="checkbox"/> 30分	重度缺失 <input type="checkbox"/> 15分	重度异常 <input type="checkbox"/> 5分	重度障碍 <input type="checkbox"/> 50分
照料等级评分参考值			评估分数总结	
0-5分	正常	1. 评估总分		



6 - 17 分	轻度 日常生活自理能力欠佳, 需要提供一 些帮助。	2. 照料等级	正常 <input type="checkbox"/> 轻度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 重度 <input type="checkbox"/>
18 - 30 分	中度 日常生活自理能力较差, 需要提供较 大帮助。		
31 分或以上	重度 日常生活自理能力很差, 需要提供很 大帮助。		
结论备注			



附 录 D  
(规范性附录)  
护理记录表

D.1 护理记录表见表D.1。

表 D.1 护理记录表

床号： 照料等级：		姓名： 责任护理员：			性别：			出生日期：				
次/日、 测量数据  日期	体重	体温	洗浴	剃须	脉搏	饮食	口腔 清洁	洗头	卫生 环境	理发	翻身 叩背	签名





附 录 G  
 (规范性附录)  
 护理交接班表

G. 1 护理交接班表见表G. 1

表G. 1 护理交接班表

填表日期:

	交班时间: 总人数:	交班时间: 总人数:	交班时间: 总人数:
护理 记录 姓名/床号	新入      转入 转出      死亡人数	新入      转入 转出      死亡人数	新入      转入 转出      死亡人数
	交班内容: 老人的生命体征变化(特殊检查、意识状态、危重抢救、饮食、大便、睡眠情况); 老人病情变化准确时间及采取措施; 床单清洁(是否保持平整、无渣、无血、污迹); 起居室卫生清洁(是否无异味, 台面、地面、物品是否干净整洁); 危险物品管理情况; 与家属联系情况; 老人安全状况及主诉。		
	签名:	签名:	签名:



参 考 文 献

- [1] 《上海市养老服务需求评估标准》
  - [2] 《深圳市养老护理员职业标准》
  - [3] 《广东省民办社会福利机构管理规定》（广东省人民政府令第133号）
  - [4] 《广东省养老服务机构规范化建设指引》（粤民福〔2012〕33号）
  - [5] GB/T 15624.1-2003 服务标准化工作指南
  - [6] GB/T 19001-2000 质量管理体系要求
  - [7] DB 11/T 148-2002 养老服务机构服务质量标准
  - [8] DB 11/T 219-2004 养老服务机构服务质量星级划分与评定
  - [9] DB 11/T 304-2005 养老服务机构标准体系技术标准、管理标准和工作标准
  - [10] GB/T 29353-2012 养老机构基本规范
-