

Q/DJT

南京市点将台社会福利院企业标准

Q/DJT 57—2023

代替 Q/DJT 57—2022

能力完好老年人生活照料服务及服务提供 规范

2023-04-06 发布

2023-04-06 实施

南京市点将台社会福利院发布

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。

本文件与Q/DJT 57-2019相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 根据等级评定标准将“自理老年人”改为“能力完好老年人”；
- b) 增加资料保存和引用标准。

本文件由南京市点将台社会福利院护理部提出并归口。

本文件的起草部门：护理部。

本文件主要起草人：郗爱凤、吴玲、万方园、荣江波。

本标准于2019年4月首次发布，2019年8月第一次修订，2019年8月第二次修订，2023年4月第三四次修订。

能力完好老年人生活照料服务及服务提供规范

1 范围

本文件规定了能力完好老年人生活照料服务项目要求、能力完好老年人生活照料服务流程、能力完好老年人查房要求。

本文件主要适用于养老机构的能力完好老年人生活照料的服务管理。

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，仅所注日期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。

- Q/DJT 23 老年人人身安全管理规范
- Q/DJT 24 老年人财产安全管理规范
- Q/DJT 28 信息管理通用要求
- Q/DJT 49 业务流程管理规范
- Q/DJT 55 生活照料服务通则
- Q/DJT 56 生活照料服务规程
- Q/DJT 76 心理/精神支持服务工作规范

3 术语和定义

下列定义适用于本程序。

3.1

能力完好老年人

年满60周岁以上日常生活行为完全能力完好的、不依赖他人护理的老年人。

3.2

评估服务

为服务对象提供的关于老年人能力评估、老年人健康评估、即时评估、年度评估等服务内容的服务。

3.3

膳食服务

为服务对象提供的关于日常订餐、送餐等服务内容的服务。

3.4

生活照料服务

为服务对象提供的关于饮食照料、睡眠照料、清洁照料、药品管理、移动护理、文娱活动等内容的服务。

3.5

心理\精神支持服务

为服务对象提供的关于心理评估、环境适应、情感支持、社工介入、家庭支持等服务内容的服务。

3.6

文化娱乐服务

为服务对象提供的关于文化教育活动、文体康乐活动、节日纪念活动、义工活动等内容的服务。

3.7

洗涤服务

收发清洗衣物、被褥等织物等服务内容的服务。

4 服务条件

4.1 区域配置

4.1.1 公共区域设施设备配置：多功能活动室、阅览室、书画室、烘培间、污洗间、开水间、宗教室、理发室、电脑室、棋牌室、轮椅、治疗车、消毒车、消毒柜、空调、微波炉。

4.1.2 老年人房间设施设备配置：呼叫装置、安全扶手、床、床头桌、桌椅、壁柜、电视柜、电视机、空调、洗澡椅、电水壶、写字台。

4.2 环境设施管理

参照Q/DJT 55 执行。

4.3 设施设备要求

参照Q/DJT 55 执行。

4.4 安全要求

4.4.1 提供服务前对老年人进行入院评估，确定服务等级参照 Q/DJT 55 执行。

4.4.2 配备安全保护必要的设施设备参照 Q/DJT 55 执行。

4.4.3 外出请假参照 Q/DJT 23 执行。

4.4.4 排查老年人居室的安全隐患，提醒老年人注意保护人身和财产安全。房间内禁止使用电热毯、电手暖取暖设备、电饭锅等大功率电器。

4.4.5 贵重物品、大量现金应交给子女保管。

4.4.6 本护理区除指定吸烟处其他区域禁止吸烟，家属自带香烟需要交工作人员统一管理。

4.4.7 自备药参照 Q/DJT 55 执行。

5 服务班次

参照Q/DJT 55 执行。

6 护理区域管理要求

6.1 设备及场所管理

参照Q/DJT 55 执行。

6.2 费用管理

参照Q/DJT 55 执行。

6.3 床位管理

参照Q/DJT 55 执行。

6.4 转区管理

参照Q/DJT 49 执行。

6.5 退出管理

参照Q/DJT 49 执行。

7 服务分类

7.1 能力完好老年人生活照料服务项目分为通用服务项目和专业服务项目。

7.2 通用服务分为个人卫生服务、室内清洁服务、饮食服务、其他服务，主要包括以下内容：

- 个人卫生服务，包括提醒洗澡、更衣、理发、剃须、剪指（趾）甲；
- 室内清洁服务，包括清扫房间、洗浴间、整理床铺、衣柜、更换清洗衣物、清洗床上用品、晾晒被褥枕芯；
- 饮食服务，包括订餐，观察老人在餐厅用餐情况；
- 其他服务，包括报修设备及物品、房间安全巡查、观察老年人身心状况、应急处理。

7.3 专业服务分为转移护理及其他护理，主要包括以下内容：

- 转移护理，包括轮椅、步行器等；
- 其他护理，包括文娱活动、心理疏导、健康讲座、小组活动。

8 服务流程

8.1 区主任的服务流程包括以下内容：

- 8:30-9:00 早会，布置工作内容；组织工作人员业务学习培训，指导工作人员进行护理技能操作，提供特色服务内容，进行业务检查和考核工作；
- 9:00-10:00 查房与老年人沟通交流，观察老年人身体状况，情绪变化，发现问题做好记录，必要时提交《社会工作个案转介卡》参照 Q/DJT 76 社会工作个案申请（转介）卡执行寻求专业社工帮助，并与家属沟通；
- 10:00-11:30 查看护理员按护理操作规范和流程护理，指导生活管家开展各种有益于老年人身心健康的康复训练和文娱活动；对病情变化的老年人及时联系家属，反馈医生建议；做好部门

排班和考勤工作；

——11:30-13:30 午休；

——13:30-14:00 检查餐具消毒情况，巡查老年人身体状况，督促检查老年人洗澡情况，检查护理员在岗在位工作情况；

——14:00-15:30 检查指导生活管家写好护理相关台账；做好本区内卫生及防火、防盗、防事故、每日报平安工作，整理书写工作台帐；做好护理技能计划培训工作；

——15:30-16:00 检查公共区域安全情况，指导工作人员做好晚交接班工作；

8.2 区副主任工作流程包括以下内容：

——8:30-9:00 早会，了解老年人夜间情况，协助区主任做好工作安排；并参与指导护理员正规的护理操作技能，进行检查和考核；

——9:00-10:00 查房，与老年人沟通交流，观察老年人身体状况，情绪变化，发现问题做好记录，并及时与家属、社工沟通、解决问题；

——10:00-11:30 协助医生对病情变化的老年人进行诊治；对有问题的设施设备进行报修，跟踪记录；查看老年人开饭用餐情况；

——11:30-13:30 午休；

——13:30-14:00 了解并查看老年人活动计划执行情况

——14:00-15:30 按照考核要求检查护理员每周必做完成情况，巡视房间安全及卫生清扫情况；整理书写工作台帐，制定明日工作内容和活动计划；

——15:30-16:00 检查公共区域消毒情况，并做好相关记录；

8.3 生活管家白班工作流程包括以下内容：

——8:00-8:30 与夜班做好工作交接，交待请假人数，住院人数，回院人数，重点老年人床头交接，交待老年人特殊情况，身体情绪的变化，作好记录；

——8:30-9:00 参与早会交接班，了解日常工作安排；

——9:00-11:30 组织老年人做早操，开展兴趣小组活动。协助医生查房，关注老年人情绪变化，对于情绪不稳定者，及时反馈区主任。巡视公共区域的设备设施安全。测体温、量血压，做好记录，核对老年人及发药单发药，督促并看服用药，观察用药情况。帮助老年人加热食物；

——11:30-13:30 午休；

——13:30-16:00 巡查老年人午休情况。收发报纸，医院取药，核对药品配药，按照护理要求完成每周必做。提醒并巡视老年人洗澡情况。组织老年人开展小组活动，做好活动总结记录工作，进行活动回访工作。对于来探视的家属做好接待。书写整理工作台帐；

——16:00-17:00 核对老年人及发药单发药，督促并看服用药，观察用药情况。观察老人在餐厅用晚餐情况，帮助老年人加热食物。巡视活动室的设备设施是否在位，且处于完好备用状态，紫外线消毒并记录，书写交接班记录，与夜班做好交接，重点老年人床头交接。

8.4 生活管家小夜班工作流程包括以下内容：

——16:50-17:00 与白班做好交接，交待请假人数，住院人数，回院人数，重点老年人床头交接；

——17:00-18:00 巡视老年人情况，记录并上传移动护理数据；

——18:00-19:00 定时巡视公共区域安全，关闭康怡一楼大厅大门；

——19:00-20:00 巡视老年人情况，记录并上传移动护理数据。老年人如有病情变化，立即联系医生，告知家属，送安宁医院治疗；

——20:00-21:00 乐龄居值班室值班，定时巡视，病情有变化老年人重点巡视；

——21:00-22:00 巡视公共区域安全，关闭乐龄居一楼大厅大门。查房、观察睡眠情况。记录并上传移动护理终端；

——22:00-23:00 乐龄居值班室值班，定时巡视，病情有变化老年人重点巡视；

- 23:00-23:30 定时巡视观察睡眠情况，记录并上传移动护理终端。与大夜班做好交接，清点老年人人数，重点老年人床头交接，书写交接班本；
- 23:30-5:30 休息时间；
- 5:30-6:30 送开水至房间。提醒老年人起床，整理床铺，开窗通风；
- 6:30-7:00 为血压异常的老年人测量血压体温，作好记录。打开各个功能室，通风换气；
- 7:00-8:00 帮助老年人加热饭菜；
- 8:00-8:30 与白班做好工作交接；
- 8:30-9:00 早会，重点交接小夜班老年人情况以及请假外出人员情况。

8.5 生活管家大夜班工作流程包括以下内容：

- 23:20-23:30 与小夜班做好交接，清点老年人人数，病情变化老年人床头交接；
- 23:30-1:00 乐龄居值班室值班，定时巡视观察睡眠情况；
- 1:00-2:00 病情变化老年人重点巡视，记录并上传移动护理终端。如有异常，立即联系医生，告知家属，送医治疗；
- 2:00-3:00 乐龄居值班室值班，定时巡视，病情变化老年人重点巡视；
- 3:00-4:00 病情变化老年人重点巡视并观察睡眠情况，记录并上传移动护理数据；
- 4:00-5:00 乐龄居值班室值班，，定时巡视，病情变化老年人重点巡视；
- 5:00-6:00，定时巡视观察睡眠情况，记录并上传移动护理数据。打开康怡一楼大厅、乐龄居大门；
- 6:00-7:00 核对老年人及发药单发药，督促并看服用药。巡视公共区域的安全；
- 7:00-8:00 观察老人在餐厅用早餐情况；
- 8:00-8:30 书写交接班本，与白班做好工作交接，清点人数，病情变化老年人床头交接；
- 8:30-9:00 早会，重点交接大夜班病情变化，特殊老年人服药和睡眠及请假外出人员情况。

8.6 护理员工作流程包括以下内容：

- 8:00-8:30 检查清洁工具，备齐所需物品；
- 8:30-9:00 参加早会，知晓重点工作内容，关注病情变化老年人的身体情况；
- 9:00-11:00 整理并打扫房间内卫生，检查房间内设施设备，同时观察老年人身体及心理情况，如有异常，及时汇报区主任或管家；
- 11:00-11:30 帮助老年人加热食物，协助身体不适的老年人取餐；
- 11:30-14:00 巡视房间防止老年人在进食过程中发生意外情况；
- 14:00-15:00 按照护理要求完成每周必做，督促并协助行动不便老年人洗澡；
- 15:00-15:30 整理清洗消毒清洁工具并放在指定位置，与生活管家做好交接班。

9 服务要求

9.1 生活照料

生活照料服务应符合附录A能力完好老年人服务区护理员岗位服务标准的相关要求。

9.2 查房要求

参照Q/DJT 55 执行。

10 资料的保存和使用

生活照料过程中产生的各项记录在服务区进行归档保存，以备查验，参照 Q/DJT28 执行。

附 录 A

(规范性)

能力完好老年人服务区护理员岗位服务标准

表 A.1 能力完好老年人服务区护理员岗位服务标准表

序号	服务项目	服务频次	质量要求	
1	个人卫生服务	督促洗澡	夏季：2次/周 其他季节：1次/周	及时督查，主动提醒
2		督促理发	1次/月	及时督查，主动提醒
3		督促剃须	2次/周	及时督查，主动提醒
4		提醒剪指（趾）甲	1次/周	及时督查，主动提醒
5	室内清洁服务	清扫房间 周边公共区域	1次/天 2次/天	房间及周边区域：无灰尘、无蛛网、无污迹、无水渍、无异味、
6		清洗洗浴间	1次/天	整洁、干燥、无异味
7		督促整理床铺	2次/天	平整、干净
8		督促整理衣柜	1次/周	督促老年人将衣物按季节摆放有序、整洁、无异味
9		清洗床上用品	1次/月	干净、整洁
10		晾晒被褥枕芯	1次/月	干燥、无异味
11		订餐	1次/周	及时、有效
12	其他服务	报修设备及用品	即时	及时、有效
13		房间巡查 观察老年人身心状况	1次/晚夜间2小时 2次/白天	清点人数、设施设备确保安全 发现异常及时处理
14		特需服务	即时	及时满足合理要求