

ICS 03.080.20

A 01

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1438—2018

连锁养老机构管理服务规范

Specifications of management and service
of chain nursing institutions for the elderly

2018-05-07 发布

2018-08-07 实施

湖南省质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 基本要求	2
5 人员要求	2
6 管理要求	3
7 环境与设施设备要求	3
8 服务内容及要求	4
9 连锁运营要求	4
10 评价与持续改进	4
附录 A（资料性附录） 巴氏指数评定表	5
附录 B（资料性附录） 简易智力状态检查量表	7
附录 C（资料性附录） 养老护理员配置比例计算	9
附录 D（资料性附录） 各护理等级服务内容一览表	10

前 言

本标准按 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由湖南省民政厅提出。

本标准由湖南省民政厅归口。

本标准起草单位：湖南康乃馨养老产业投资置业有限公司、湖南中和创远管理技术咨询有限公司。

本标准主要起草人：叶仁波、王树槐、李鄂辉、李永胜、朱宽海、李正军、李黎峰、谭美花、吕鉴权。

连锁养老机构管理服务规范

1 范围

本标准规定了连锁养老机构管理服务的基本要求、人员要求、管理要求、环境与设施设备要求、服务内容及要求、连锁运营要求、评价与持续改进。

本标准适用于直营和加盟的连锁养老机构，农村敬老院除外。

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。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 29353 养老机构基本规范

GB 50867 养老设施建筑设计规范

MZ/T 032 养老机构安全管理

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

连锁养老机构

在同一总部管理下，除总部外还有一个及一个以上养老机构，使用统一管理服务模式和标志，24小时为集中养老老年人提供生活照料服务、膳食服务、医疗护理服务、心理/精神支持服务、文化娱乐服务、安宁服务、安全管理服务、康复保健服务等综合性服务的养老机构。

3.2

总部

负责连锁养老机构资源开发、组织、控制和协调等功能的核心管理机构。

3.3

直营养老机构

由总部全资或控股开设，在总部的直接管理和控制下提供养老服务的机构。

3.4

加盟养老机构

按合同约定使用总部的注册商标、企业标志、专利、专有技术、管理模式等资源，在总部统一监管下提供养老服务的机构。

3.5

自理型老年人

同时符合以下3项条件的老年人：

- a) 日常生活行为完全自理，不依赖他人护理的老年人，巴氏评分90-100分；
- b) 无精神、心理问题或思维障碍，MMSE评分26-30分；

c) 80 岁以下老年人。

注 1: 巴氏评分指依据巴氏指数评定表 (ADL) 获得的评分。

注 2: MMSE 评分指依据简易智力状态检查量表 (MMSE) 获得的评分。

3.6

介助型老年人

符合以下任意 1 项条件的老年人:

- a) 日常生活行为部分自理, 巴氏评分 45-89 分;
- b) 无精神、心理问题或思维障碍, MMSE 评分 13-25 分。

3.7

介护型老年人

符合以下任意 1 项条件的老年人:

- a) 日常生活行为依赖他人护理, 巴氏评分 44 分以下;
- b) 昼夜不分, 无严重影响他人生活者, MMSE 评分 12 分以下;
- c) 入园 (院) 评估时, 摔倒或压疮风险评估属于高危;
- d) 需要帮助进食、进水、服药、如厕、沐浴; 有大小便失禁;
- e) 有协助医疗护理服务需求, 有鼻饲或带有管道、造瘘口需护理的老年人。

4 基本要求

- 4.1 开设连锁养老机构, 应具有独立法人资格, 合法营运并组建总部负责连锁养老机构运营管理。
- 4.2 总部应配置满足管理和培训所需要的工作人员, 确保其满足开展服务的要求。
- 4.3 总部应建立连锁管理支持系统、督导系统和监测系统, 负责建设、经营、品牌支持和人员培训, 负责监督、指导连锁养老机构经营管理。
- 4.4 连锁养老机构应具有相对独立、固定、专用的场所, 与就近医疗机构建立绿色就医通道。
- 4.5 连锁养老机构建筑设计应符合 GB 50867 养老设施建筑设计规范。
- 4.6 总部和连锁养老机构应建立行政管理制度、人力资源管理制度、医疗护理工作制度、安全管理制度、财务制度、评价与持续改进制度、后勤保障管理制度等相应的管理制度并有效实施。

5 人员要求

- 5.1 连锁养老机构的管理者应具有大专及以上学历, 具有 3 年以上相关工作经验, 并经过相关的培训合格, 有适应岗位的能力。
- 5.2 连锁养老机构应设立专职或兼职临床医师、护士、康复师、营养师、心理咨询师、社会工作师等专业技术人员, 专业技术人员应具备与其岗位相适应的专业能力。
- 5.3 养老护理员应经过专业培训合格上岗。

5.4 养老护理员配置要求

- 5.4.1 连锁养老机构应按照机构实际入住老年人人数配备为老年人提供直接护理服务的养老护理员。各类型老年人群体应配置的为老年人提供直接护理服务的养老护理员比例, 见表 1。

表 1 养老护理员分时段配置比例表

时间段	自理型老年人	介助型老年人	介护型老年人
7:00-19:00	1:40	1:20	1:10
19:00-7:00	1:100	1:50	1:20

5.4.2 考虑到不同时段在岗人员占比、三班倒和每月实际工作日等因素，综合折合成一个自然月内不同护理等级为老年人提供直接护理服务的养老护理员配置比例，见表 2。

表 2 养老护理员综合配置比例表

自理型老年人	介助型老年人	介护型老年人
1:13	1:8	1:3
注：计算方法参见附录C。		

6 管理要求

- 6.1 总部、连锁养老机构应建立与机构管理相适应的组织架构，设置工作岗位，明确工作要求。
- 6.2 总部应建立连锁养老机构建设、运营和监督管理制度。
- 6.3 连锁养老机构应针对下列管理要求，结合实际需求，建立相关制度：
- 老年人服务合同管理。应各自对老年人服务合同进行统一归档保存，并设专（兼）职管理人员；
 - 老年人健康状况评估。应建立老年人入住评估制度，老年人入住前及入住后 15 天内应做健康状况评估，入住期间每年进行老年人健康状况的重新评估，老年人病情发生变化随时评估；设立适应评估需要的场所，配备专职或兼职评估人员；
 - 老年人服务管理。应建立包括生活照料服务管理、膳食服务管理、医疗护理服务管理、康复保健服务管理、安全管理、文化教育服务管理、心理/精神支持服务管理、安宁服务管理等制度；
 - 老年人档案管理。连锁养老机构应各自对老年人档案进行统一归档保存，并设专职人员管理，实行一人一档。档案中应包括但不限于以下资料：入园（院）申请表、入住基本情况表、入住须知、探访须知、入住知情同意书、护理等级评估量表、护理等级评定报告、高危跌倒知情同意书、老年人外出风险知情同意书、健康记录单、出园（院）申请表等；宜包括：高危预警/难免压疮知情同意书、代发药物协议、药品统一管理知情同意书、老年人食品管理知情同意书、约束知情同意书等；
 - 安全与应急管理。连锁养老机构安全与应急管理应符合 MZ/T 032 的要求；
 - 财务管理。连锁养老机构应建立财务管理制度，直营养养老机构老年人入住医疗保证金及托养费应上交总部统一管理。加盟养老机构根据合同约定进行财务管理；
 - 人力资源管理。直营养养老机构人员由总部统一调配。加盟养老机构工作人员根据合同约定进行任命和管理；
 - 设施设备管理。直营养养老机构设施设备由总部统一购置，设专人管理。加盟养老机构设施设备由各机构自行负责购置和管理；
 - 培训管理。连锁养老机构可在总部的指导下各自开展培训，同时应参加总部统一安排培训。

7 环境与设施设备要求

- 7.1 连锁养老机构室内外环境及管理应符合 GB/T 29353 要求。

7.2 连锁养老机构设施设备配置及管理应符合 GB/T 29353 要求。

8 服务内容及要求

8.1 连锁养老机构向入住老年人提供服务的内容、质量应符合 GB/T 29353 规定。

8.2 连锁养老机构护理等级应按照自理型、介助型、介护型标准进行评定定级，各护理等级提供的服务内容参见附录 D。

9 连锁运营要求

9.1 总部应设计连锁养老机构运营模式，并保证其品牌、核心产品等资源可复制。

9.2 连锁养老机构宜做到战略规划、企业标识、文化体系、服务标准、市场推广、用工模式、财务管理、日常管理、突发事件管控、风险管控机制的统一。

9.3 总部应设立专门的运营部门负责整个连锁系统的组织管理，其主要工作包括：

- a) 制定和考核运营目标；
- b) 协调各部门对连锁养老机构的支持；
- c) 处理连锁体系内的运营危机；
- d) 开发和维护连锁体系。

9.4 总部应建立商标标识识别、服务质量管理等体系，指导连锁养老机构运营。

9.5 总部应保持良好的社会公共关系，建立危机处理机制。

9.6 总部应根据老年人的需求创新开发养老服务项目，统一向社会推广。

9.7 总部应建立培训体系，向连锁养老机构人员提供企业文化、经营管理、管理规范、技术标准、服务内容等培训。

10 评价与持续改进

10.1 总部应建立连锁养老机构评价与持续改进机制，明确内部评价组织、人员及职责，制定评价与持续改进计划，定期开展评价与持续改进工作；必要时可委托第三方机构对服务质量进行评估。

10.2 总部应针对总部、连锁养老机构，分别制定评价指标体系、评价方法和改进措施。

10.3 对总部的评价内容宜包括连锁模式的适用性、连锁系统运行、服务开发与推广、危机处理、培训等。对连锁养老机构的评价内容宜包括连锁模式的符合性、服务质量、顾客满意度、经济和社会效益等。

10.4 总部、连锁养老机构应根据评价情况，采取相应的改进措施，制定改进计划并实施。总部应指导、监督连锁养老机构实施改进计划并提供必要的支持。

附录 A
(资料性附录)
巴氏指数评定表

序号	项目	分数	内 容	评估次数				
				1	2	3	4	5
1	大便控制	10	<input type="checkbox"/> 无大便失禁，并可自行使用塞剂。					
		8	<input type="checkbox"/> 轻度失禁（每月不超过 1 次），使用塞剂时需人帮助。					
		5	<input type="checkbox"/> 中度失禁（每周不超过 1 次），清洁身体、更换纸尿片需协助。					
		2	<input type="checkbox"/> 频繁出现大便失禁，需使用便盆。					
		0	<input type="checkbox"/> 完全大便失禁。					
2	小便控制	10	<input type="checkbox"/> 无尿失禁，可自行使用辅助具并清理。					
		8	<input type="checkbox"/> 偶尔会尿失禁（每月不超过 1 次），可自行使用辅助具并清理。					
		5	<input type="checkbox"/> 偶尔失禁（每周不超过 1 次），尿急（无法等待便器或无法及时赶到厕所或需别人帮助处理）。					
		2	<input type="checkbox"/> 频繁小便失禁，需使用便器。					
		0	<input type="checkbox"/> 完全小便失禁。					
3	个人卫生	5	<input type="checkbox"/> 可独立完成，不需要监督、提示、协助。					
		3	<input type="checkbox"/> 能完成大部分，需要监督、提示、协助。					
		0	<input type="checkbox"/> 完全依赖别人处理。					
4	如 厕	10	<input type="checkbox"/> 可自行进出厕所，不会弄脏衣物，并能穿好衣服，使用便器者，可自行清理便盆，不需要监督、提示、协助。					
		7	<input type="checkbox"/> 需协助保持姿势平衡、整理衣物或使用卫生纸，使用便器者，可自行取放。					
		3	<input type="checkbox"/> 需协助进入厕所，需协助取用、清洗便器。					
		0	<input type="checkbox"/> 不能自行如厕，完全依赖。					
5	进 食	10	<input type="checkbox"/> 自行进食，不需要监督、提示、协助。					
		8	<input type="checkbox"/> 需送餐、收拾用物。					
		5	<input type="checkbox"/> 需送餐、收拾用物，通常用勺子进食。					
		2	<input type="checkbox"/> 需送餐、收拾用物，用勺子进食，但进食需要有人在旁边监督或提示。					
		0	<input type="checkbox"/> 完全依赖别人帮助进食。					
6	床椅转移	15	<input type="checkbox"/> 自行在床椅之间转移，不借助外力，不需要监督、提示、协助。					
		12	<input type="checkbox"/> 起立/坐下/移位时需监督，不借助外力。					
		8	<input type="checkbox"/> 起立/坐下/移位时需监督，部分借助外力。					
		3	<input type="checkbox"/> 起立/坐下/移位时需监督、提示、协助，需要别人扶持。					
		0	<input type="checkbox"/> 起立/坐下/移位时需监督，全程借助外力。					

巴氏指数评定表（续）

序号	项目	分数	内 容	评估次数				
				1	2	3	4	5
7	平地行走	15	<input type="checkbox"/> 使用或不使用辅具皆可独立行走 100m 以上，不需要监督、提示、协助。					
		12	<input type="checkbox"/> 需要稍微的扶持或口头指导方可行走 100m 以上。					
		8	<input type="checkbox"/> 需使用助行器才能行走 100m 以上。					
		3	<input type="checkbox"/> 使用助行器行走困难、吃力。					
		0	<input type="checkbox"/> 完全不能步行，或完全不能操控轮椅等。					
		3	<input type="checkbox"/> 虽无法行走，但可独立操纵轮椅（包括转弯、进门、接近桌子和床沿）并可推行轮椅 50m 以上。					
		4	<input type="checkbox"/> 可独立操纵轮椅（包括转弯、进门、接近桌子和床沿）但在准备和收拾时需协助。					
		5	<input type="checkbox"/> 可独立操纵轮椅（包括转弯、进门、接近桌子和床沿）并可推行轮椅 100m 以上。					
8	穿戴	10	<input type="checkbox"/> 可自行穿脱衣服、鞋子及辅具，不需要监督、提示、协助。					
		8	<input type="checkbox"/> 只需要准备衣物。					
		5	<input type="checkbox"/> 准备衣物，部分协助穿衣。					
		2	<input type="checkbox"/> 全程协助穿衣，能简单的配合。					
		0	<input type="checkbox"/> 不能自行穿脱衣服，完全依赖。					
9	上下楼梯	10	<input type="checkbox"/> 可自行上下楼梯（包括抓扶手、使用拐杖），不需要监督、提示、协助。					
		5	<input type="checkbox"/> 需要稍微帮助或口头指导。					
		0	<input type="checkbox"/> 无法上下楼梯，完全依赖别人。					
10	洗澡	5	<input type="checkbox"/> 可独立完成，不需要监督、提示、协助。					
		4	<input type="checkbox"/> 准备和收拾时需要协助，可自行洗澡。					
		3	<input type="checkbox"/> 准备和收拾时需要协助，需协助清洁身体。					
		1	<input type="checkbox"/> 需要协助，需协助清洁身体、穿脱衣服。					
		0	<input type="checkbox"/> 完全依赖别人洗澡。					
评估结果			0—59 分 生活完全依赖； 60—79 分 生活中度依赖； 80—89 分 生活轻度依赖； 90—100 分 生活基本自理。					
序号	日期	等级	说明	评估者				

附录 B
(资料性附录)
简易智力状态检查量表

姓名： 性别： 年龄： 文化程度：
评定时间： 年 月 日 既往病史：

序号	项目	操作方法	内容	评分
1	定向力	请您按实际情况回答相应的问题	今年是哪一年	
			现在是什么季节	
			现在是几月份	
			今天是几号	
			今天是星期几	
			我们现在在哪个城市	
			哪个区	
			什么街或乡	
			什么医院/社区/养老机构	
			这是第几层楼	
2	记忆力	请您重复我说的这三样东西	皮球	
			国旗	
			树	
3	注意力 计算力	请您算出这几组题目的答案	100-7	
			93-7	
			86-7	
			79-7	
			72-7	
评估记分方法：以上内容，每答对一题记1分，答错为0分。				评估者签名：

简易智力状态检查量表（续）

序号	项目	操作方法	内容	评分
4	回忆能力	请您说出刚才我让您记住的三样东西	皮球	
			国旗	
			树	
5	命名能力	如：出示手机	请问这是什么	
		如：出示笔	请问这是什么	
	复述能力	请您跟我说	44 只狮子	
	三步命令	我给您一张纸，请按我说的做	现在开始用右手拿着这张纸	
			用两只手把它对折	
			放在您的左腿上	
	阅读能力	看到卡片后按要求做	请您闭上眼睛	
书写能力	自发的写出一句完整的句子	如：我是中国人		
结构能力	按要求画出两个图形	如：两个五边形的图案，交叉处又有个小四边形		
评估结果		正常	26-30 分	
		轻度认知障碍	13-25 分	
		中度认知障碍	5-12 分	
		重度认知障碍	0-5 分	
评估记分方法：以上内容，每答对一题记 1 分，答错为 0 分。 评估者签名：				

附录 C
(资料性附录)
养老护理员配置比例计算

C.1 计算方法

考虑到不同时段在岗人员占比、三班倒和每月实际工作日等因素，综合折合成一个自然月内不同护理等级为老年人提供直接护理服务的养老护理员配置比例计算方法为：

$$D = \text{入住老年人类型人数} \times \text{不同时间段占比数之和} \times 1.5 \text{ 个班} \times 30 \text{ 天} \div 21.75 \text{ 天}$$

其中：

1.5 班：表示根据每日三班倒情况，按照 8 小时为一班，则 7:00—19:00 或 19:00—7:00 时段中的 12 小时折算为 1.5 个班；

30 天：表示测算当月天数；

21.75 天：表示一名护理员每个月实际上班的天数。

C.2 计算示例

a) 以自理型配置比例为例测算如下：

某机构收住自理型老年人 40 人，考虑到不同时段在岗人员配比、三班倒和每月实际工作日等因素，计算出一个月所需的养老护理员人数为：

$$\begin{aligned} & 40 \text{ 人} \times (1/40 + 1/100) \times 1.5 \text{ 班} \times 30 \text{ 天} \div 21.75 \text{ 天} \\ & = 40 \times 0.035 \times 1.5 \times 30 \div 21.75 = 2.89 \text{ 人} \approx 3 \text{ 人} \end{aligned}$$

该机构收住的 40 位自理型老年人，需 3 位养老护理员。

b) 以介助型配置比例为例测算如下：

某机构收住介助型老年人 30 人，考虑到不同时段在岗人员配比、三班倒和每月实际工作日等因素，计算出一个月所需的养老护理员人数为：

$$\begin{aligned} & 30 \text{ 人} \times (1/20 + 1/50) \times 1.5 \text{ 班} \times 30 \text{ 天} \div 21.75 \text{ 天} \\ & = 30 \times 0.07 \times 1.5 \times 30 \div 21.75 = 4.34 \text{ 人} \approx 4 \text{ 人} \end{aligned}$$

该机构收住的 30 位介助型老年人，需 4 位养老护理员。

c) 以介护型配置比例为例测算如下：

某机构收住介护型老年人 20 人，考虑到不同时段在岗人员配比、三班倒和每月实际工作日等因素，计算出一个月所需的养老护理员人数为：

$$\begin{aligned} & 20 \text{ 人} \times (1/10 + 1/20) \times 1.5 \text{ 班} \times 30 \text{ 天} \div 21.75 \text{ 天} \\ & = 20 \times 0.15 \times 1.5 \times 30 \div 21.75 = 6.20 \text{ 人} \approx 6 \text{ 人} \end{aligned}$$

该机构收住的 20 位介护型老年人，需 6 位养老护理员。

附录 D
(资料性附录)
各护理等级服务内容一览表

服务项目		自理型老年人	介助型老年人	介护型老年人
		服务内容及频率	服务内容及频率	服务内容及频率
出入院服务	入院评估	建立老年人入院评估制度, 做好入院评估工作	建立老年人入院评估制度, 做好入院评估工作	建立老年人入院评估制度, 做好入院评估工作
	入院手续办理	提供办理入院手续服务	提供办理入院手续服务	提供办理入院手续服务
	出院手续办理	提供办理出院手续服务	提供办理出院手续服务	提供办理出院手续服务
生活照料服务	开水供应	24 小时供应饮用开水, 送开水到老年人房间, 1 次/天	24 小时供应饮用开水, 送开水到老年人房间, 1 次/天, 供应茶水到老年人床边, 3 次/天	24 小时供应饮用开水, 送开水到老年人房间, 1 次/天, 按需供应茶水到老年人床边
	生活助理	为老年人提供房间电器教学与维修工作, 一次性提供的物品及人为损坏的固定资产等维修 (材料费自理), 按需提供	按需提供老年人房间家具、电器维修工作	按需提供老年人房间家具、电器维修工作
	个人卫生服务	提醒老年人做好个人卫生, 包括: 洗脸、漱口、洗手、洗头、洗澡、洗脚、修剪指/趾甲、剃须、理发等, 2 次/天	按需为老年人做好个人卫生准备工作, 包括: 洗脸、漱口、洗手、洗头、洗澡、洗脚; 协助修剪指/趾甲、剃须; 理发、修剪灰指甲所需费用自理	按需帮助老年人洗脸、漱口、洗手、洗头、洗澡、洗脚、修剪指/趾甲、剃须, 保持仪容仪表整洁; 理发、修剪灰指甲所需费用自理
	穿脱衣物	/	协助肢体功能障碍的老年人穿、脱衣物, 保持老年人衣裤整洁	帮助肢体功能障碍的老年人穿、脱衣物, 保持老年人衣裤整洁

各护理等级服务内容一览表（续）

服务项目		自理型老年人	介助型老年人	介护型老年人
		服务内容及频率	服务内容及频率	服务内容及频率
生活照料服务	洗浴服务	提醒老年人洗澡，夏季 1 次/2 天，春、秋、冬季 1 次/周	为老年人做好洗澡前各项准备工作（调好水温、准备换洗衣物、毛巾等），督促老年人洗澡/擦身，保持皮肤清洁、干燥，夏季 1 次/2 天，春、秋、冬季 1 次/周	帮助老年人洗澡/擦身，保持皮肤清洁、干燥，夏季 1 次/2 天，春、秋、冬季 1 次/周
	皮肤管理	/	/	对卧床且不能自主翻身的老年人，建立翻身记录卡并按时翻身，保持受压处皮肤清洁、干燥，预防压疮发生（高危压疮除外），1 次/2 小时
	二便管理	/	按需协助行走不便的老年人如厕，为使用尿壶、便器的老年人及时倾倒、清洗尿壶、便器，并定期消毒	按需为大小便失禁的老年人做到及时更换尿片、尿袋，及时清洗会阴部，保持会阴部皮肤清洁，无异味
	查房巡视	工作人员 24 小时值班，按时巡视老年人，及时了解老年人的身心变化，1 次/班	工作人员 24 小时值班，按时巡视老年人，及时了解老年人的身心变化，1 次/3 小时	工作人员 24 小时值班，按时巡视和观察老年人情况，及时记录老年人的身心变化，1 次/1 小时
膳食服务	食谱制定	按照老年人生活习惯制定食谱，做到营养均衡；每周对食谱内容进行调整，向老年人公布并存档，临时调整时提前告知	按照老年人生活习惯制定食谱，做到营养均衡；每周对食谱内容进行调整，向老年人公布并存档，临时调整时提前告知	按照老年人生活习惯制定食谱，做到营养均衡；每周对食谱内容进行调整，向老年人公布并存档，临时调整时提前告知
	用餐服务	提醒老年人按时到餐厅用餐，3 次/天	老年人的饭菜供应到床边，按需帮助老年人做好餐前准备工作，清洗消毒餐具，3 次/天	老年人的饭菜、茶水供应到床边，根据老年人需求打碎食物，按时喂饭，按需喂水，及时清洗餐具，按需提供
清洁卫生服务	清洁消毒服务	清扫房间、倾倒垃圾，视情况开窗通风，1 次/天	清扫房间、倾倒垃圾，视情况开窗通风，1 次/天	清扫房间、倾倒垃圾，视情况开窗通风，1 次/天
		洗衣机定期消毒，1 次/月	洗衣机定期消毒，1 次/月	洗衣机定期消毒，1 次/月
		清洗窗帘、空调过滤网，1 次/半年	清洗窗帘、空调过滤网，1 次/半年	清洗窗帘、空调过滤网，1 次/半年
	洗涤服务	为老年人更换并清洗床上用品（床单、被套、枕套），1 次/月	为老年人更换并清洗床上用品（床单、被套、枕套），1 次/月，帮助老年人整理床单位，按需为老年人更换并洗涤衣物、晾晒、收叠衣物	按需为老年人更换并清洗床上用品（床单、被套、枕套），帮助老年人整理床单位、被褥、气垫床，保持床单位清洁、平整、干燥，按需为老年人更换并洗涤衣物、晾晒、收叠衣物

各护理等级服务内容一览表（续）

服务项目		自理型老年人	介助型老年人	介护型老年人
		服务内容及频率	服务内容及频率	服务内容及频率
文化娱乐服务	文化娱乐服务	每日开展 1 项以上适合老年人生理、心理特点的文化娱乐活动，视天气及老年人身体情况组织老年人参加娱乐、健身活动	每日开展 1 项以上适合老年人生理、心理特点的文化娱乐活动，视天气及老年人身体情况组织老年人参加娱乐、健身活动	每日开展 1 项以上适合老年人生理、心理特点的文化娱乐活动，视天气及老年人身体情况组织老年人参加娱乐、健身活动
	社交服务	每年至少组织一次至二次大型的为老年人送温暖、送欢乐活动	每年至少组织一次至二次大型的为老年人送温暖、送欢乐活动	每年至少组织一次至二次大型的为老年人送温暖、送欢乐活动
心理 / 精神支持服务	心理/精神支持服务	根据老年人心理状况，为老年人提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预服务	根据老年人心理状况，为老年人提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预服务	根据老年人心理状况，为老年人提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预服务
医疗护理服务	专业护理服务	/	/	按需做好临床专业护理，如：口腔护理、压疮护理、造瘘口护理、会阴护理、伤口护理、鼻饲护理等；按需做好胃管、导尿管、各类引流管的护理
	辅助器具服务	指导老年人使用康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器	指导老年人使用康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器	指导老年人使用康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器
	健康教育服务	为老年人提供常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健服务	为老年人提供常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健服务	为老年人提供常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健服务
	送医服务	老年人突发疾病或病情发生变化时及时通知家属送医，按需协助做好老年人转诊转院工作	老年人突发疾病或病情发生变化时及时通知家属送医，按需协助做好老年人转诊转院工作	老年人突发疾病或病情发生变化时及时通知家属送医，按需协助做好老年人转诊转院工作
	服药服务	按照代发药物协议要求督促老年人服药，按需提供	按照代发药物协议要求督促老年人服药，按需提供	按照代发药物协议要求按时给老年人喂药，必要时碾碎药物喂服或鼻饲服药，按需提供
	健康记录	建立健康档案并记录，测量生命体征，1 次/周，必要时随时测量并记录	建立健康档案并记录，测量生命体征，1 次/周，必要时随时测量并记录，观察老年人病情变化	建立健康档案并记录，测量生命体征，1 次/周，必要时随时测量并记录，观察老年人病情变化，按需准确记录出入水量
安宁服务	安宁服务	提供临终关怀、哀伤辅导和后事指导服务	提供临终关怀、哀伤辅导和后事指导服务	提供临终关怀、哀伤辅导和后事指导服务