

居家社区养老助医服务规范

Specification of medical assistance service for home based community
elderly care services

2023-05-11 发布

2023-06-11 实施

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。

本文件由内蒙古自治区民政厅提出并归口。

本文件起草单位：蕾娜范(呼和浩特)养老服务有限公司、内蒙古至善养老服务有限公司。

本文件主要起草人：辛晓锋、孙根小、王肖琴、李圩、李耀鑫、刘铁鉴、樊涛。

居家社区养老助医服务规范

1 范围

本文件规定了居家社区养老助医服务的基本要求、服务项目与质量要求、服务评价与改进。
本文件适用于居家社区养老服务机构。

2 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。

- DB15/T 3018 居家社区养老服务机构基本要求
- DB15/T 3019 居家社区养老服务人员基本要求
- DB15/T 3020 居家社区养老服务质量日常监测评价规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

助医服务 **medical assistance service**

为老年人提供综合评估、健康管理、陪同就医、用药服务和延续服务等活动。

3.2

健康管理 **health management**

针对老年人健康进行全面监测、分析、评估，提供健康咨询和指导，并对健康危险因素进行全面管理的过程。

4 基本要求

4.1 环境及设施设备要求

- 4.1.1 应符合 DB15/T 3018 的要求。
- 4.1.2 应配备助医服务所需的设备、设施、场所。

4.2 服务人员

- 4.2.1 应符合 DB15/T 3019 的要求。
- 4.2.2 应由具备服务老年人相关经验，具备基本的安全应急处置能力。

4.2.3 宜具备健康管理从业经验人员。

4.3 管理要求

4.3.1 应具备与居家社区助医服务相适应的管理制度、服务规范、服务流程、管理要求、考核机制等。

4.3.2 健康管理、用药服务等助医服务应遵医嘱并签订服务协议后执行。

4.3.3 应公开服务项目及收费标准。

4.3.4 服务应保留记录，记录要及时、准确、完整、真实，并且双方签字确认。

4.3.5 应制定助医服务安全应急预案和助医服务纠纷处理预案。

4.4 信息管理

4.4.1 助医服务信息应公开、透明，包括服务内容、服务人员、服务价格、支付方式等。

4.4.2 信息收集应做到准确、全面、及时有效。

4.4.3 应完整反映服务活动全貌。

4.4.4 应建设辐射辖区和老年人家庭的服务平台。

4.4.5 应加强助医服务的信息管理和档案管理。最大限度地保护老年人个人隐私，避免个人信息外泄。

4.4.6 对助医服务中的不良事件有畅通的信息上报与处理反馈机制。

5 服务项目与质量要求

5.1 助医服务形式

机构所在地服务和上门服务。

5.2 服务流程

服务流程见附录A。

5.3 服务内容及要求

5.3.1 陪同就医

5.3.1.1 服务内容

陪同老年人开展就医、复诊等活动。

5.3.1.2 服务要求

5.3.1.2.1 陪同就医前，应做好诊前准备。核对老年人住址，约定就医时间，确定接送方式，询问是否需要轮椅、拐杖等辅助服务设备，应向老年人及监护人告知可能发生的意外及风险等。

5.3.1.2.2 陪同就医流程应按照老年人或监护人要求执行。

5.3.1.2.3 陪同就医时，应提醒老年人或监护人根据老年人疾病和目前身体状况携带必要应急药品及食品，要保障老年人的安全，要全程要观察老年人状态、身体状况及不良反应等。

5.3.1.3 质量要求

应向老年人及监护人说明服务范围、内容、时间、地点、人员及收费标准等。

5.3.2 健康管理

5.3.2.1 服务内容

健康教育、健康咨询、健康饮食指导、健康生活方式指导等。

5.3.2.2 服务要求

5.3.2.2.1 服务前，应按国家标准先进行老年人综合评估服务。

5.3.2.2.2 应根据老年人生活习惯、既往史、现病史和健康体检方面的数据，为老年人指定健康管理方案并建立助医服务档案。

5.3.2.2.3 应根据评估结果对老年人实施分类管理、按需服务。

5.3.2.3 质量要求

5.3.2.3.1 应了解老年人家庭和社会关系变化，对神志、精神及情绪异常的老年人应给予安抚与疏导。

5.3.2.3.2 健康管理服务时，应根据老年人身体状况、疾病情况、心理承受情况等设计服务内容。

5.3.3 用药服务

5.3.3.1 服务内容

协助药品保管、用药提醒、协助服药、喂药等。

5.3.3.2 服务要求

5.3.3.2.1 协助服药前应对吞咽功能、口腔完好性、是否有假牙及佩戴情况进行评估。

5.3.3.2.2 执行医嘱，不应私自加减药或停药。

5.3.3.2.3 应协助生活不能自理的、认知症的老年人进行药品保管。

5.3.3.2.4 在老年人或监护人的同意后，定期筛检过期药物。

5.3.3.2.5 帮助老年人取药，购药。

5.3.3.3 质量要求

5.3.3.3.1 帮助老年人摆药和按时服药，摆药前，要核对方，防止药品与处方不符；督促按医嘱定时、定量服药，提供服药提醒或提醒设备使用指导。

5.3.3.3.2 对于有吞咽功能障碍的老年人，应咨询医护人员或根据药物的说明书决定是否可以将药物切割成小块儿或研碎服用。

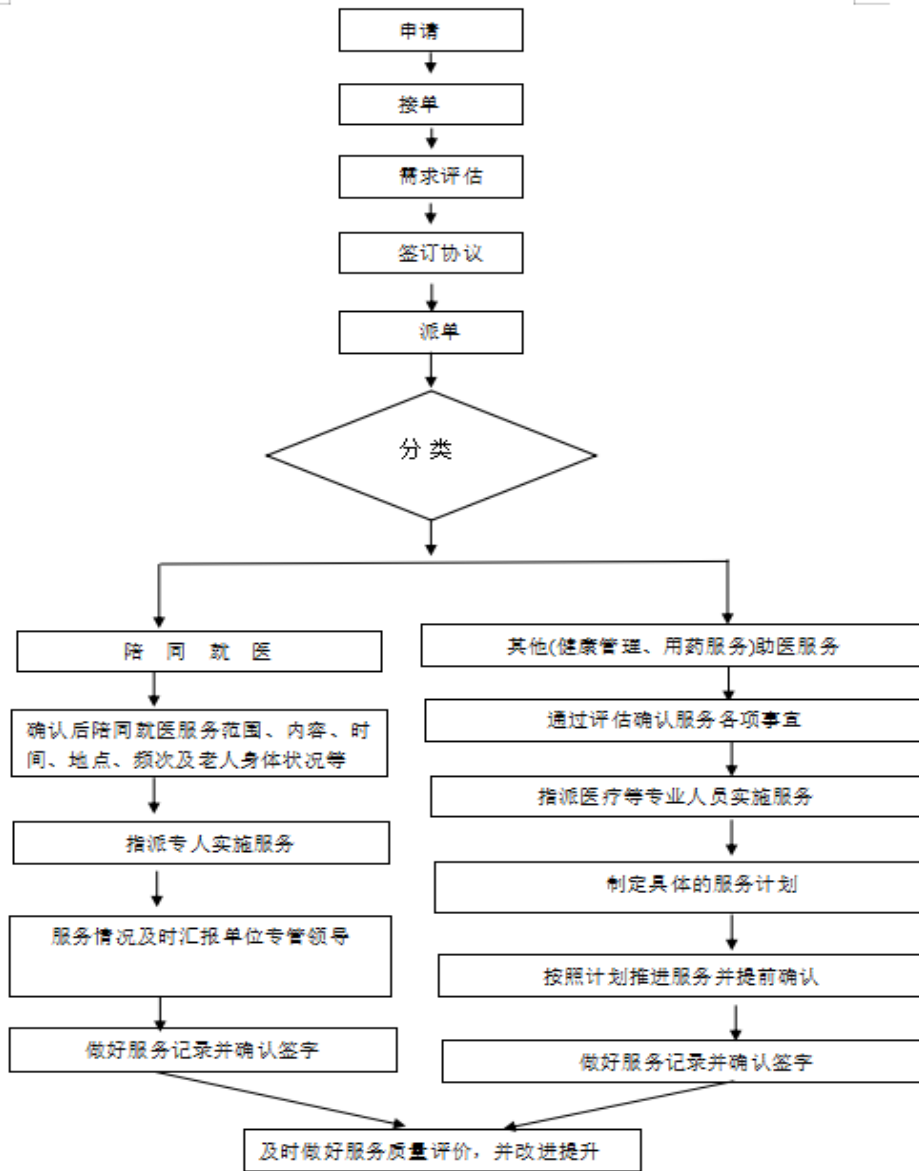
5.3.3.3.3 协助有认知功能障碍的老年人服药时，应要求其张口，检查药物是否全部咽下。

6 服务评价与改进

服务质量的评价工作应按照DB15/T 3020执行。

附录 A
(规范性)
助医服务流程

助医服务流程图见图A.1。



图A.1 助医服务流程