

团 体 标 准

T/LXLY 30—2024

居家康复及护理服务管理规范

Specification of home rehabilitation and home care management

2024-05-30 发布

2024-05-30 实施

中国老年和老年医学学会 发布
中国标准出版社 出版

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 机构要求	2
5 人员要求	2
6 居家服务平台及设备	3
7 服务流程及服务内容	3
8 记录管理	5
9 服务评价与改进	7
附录A(资料性) 服务接待记录单	9
附录B(资料性) 服务订单	10
附录C(资料性) 服务条件	11
附录D(资料性) 服务评估报告示例	12
附录E(资料性) 康复及护理服务内容	13
附录F(资料性) 知情同意书	16
附录G(资料性) 应急预案处理	19
附录H(资料性) 服务记录单	20
附录I(资料性) 服务满意度	21
参考文献	22

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国平安人寿保险股份有限公司提出。

本文件由中国老年学和老年医学学会归口。

本文件起草单位：北京北大医疗康复医院有限公司、中国平安人寿保险股份有限公司、平安健康互联网股份有限公司、上海益得康医院管理有限公司、颐家上海医疗服务有限公司、福寿康智慧医疗服务上海有限公司、江苏瑞芝康健老年产业(集团)有限公司、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：于学文、陈园园、夏舒、李斗、吴东亮、刘冰、缪玉玲、孟子尧、梁淑惠、施文挺、曹君龙、陈晓玲、王振涛、姜依辰、雷文瀚、夏云、张军、周欢庆、杨艳、盛霜、李媛红、杨舸、姜媛洁、朱丽媛、于小凤。

居家康复及护理服务管理规范

1 范围

本文件规定了居家康复及护理服务的机构要求、人员要求、居家服务平台及设备、服务流程及服务内容、记录管理、服务评价与改进的要求。

本文件适用于提供居家康复及护理的组织机构。

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。

GB 1588 医用玻璃体温计

GB/T 19634 体外诊断检验系统 自测用血糖监测系统通用技术条件

GB/T 21416 医用电子体温计

GB/T 21417.1 医用红外体温计 第1部分:耳腔式

GB/T 42195 老年人能力评估规范

GB/T 43153 居家养老上门服务基本规范

YY 9706.230 医用电气设备 第2-30部分:自动无创血压计的基本安全和基本性能专用要求

YY 9706.261 医用电气设备 第2-61部分:脉搏血氧设备的基本安全和基本性能专用要求

T/CSI 0039 居家远程管家服务指南

T/CSI 0040 居家服务平台基本功能要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家康复服务 **home rehabilitation service**

在专业人员指导下,服务机构入户帮助居家对象恢复或补偿功能,减轻功能障碍,增强生活自理和社会参与能力的非医疗活动。

[来源: MZ/T 206—2023, 3.1]

3.2

居家护理服务 **home care service**

护理人员为有长期护理需求,适宜在家进行护理的服务对象,在其居住的环境中提供个性化的非医疗基础护理服务。

3.3

居家服务平台 **home service platform**

利用互联网、物联网、云计算、人工智能等信息技术手段,能实现居家远程服务的信息系统。

[来源: T/CSI 0040—2024, 3.2]

4 机构要求

组织机构除了符合GB/T 43153中服务机构要求外,还履行以下管理职责:

- a) 应配备管理人员、平台工作人员和服务人员;
- b) 应具备居家服务平台;
- c) 应公示服务内容,服务方式,服务价格等信息;
- d) 应建立健全各项规章制度;
- e) 应按照安全、有效、专业的居家服务原则提供服务;
- f) 应具备预防风险和有效应对安全风险的能力;
- g) 宜为客户和服务人员提供第三方责任险;
- h) 对客户的敏感信息等隐私应严格保密;
- i) 对客户需求、服务评估、服务订单、服务实施应进行流程和服务质量管理;
- j) 应培训和督导服务人员。

5 人员要求

5.1 管理人员

5.1.1 管理人员应符合以下要求:

- a) 具有大专(含)以上学历;
- b) 具有1年及以上的管理工作经历;
- c) 具备协调客户及服务人员、熟练操作平台、组织培训和质控服务流程的能力,考核合格。

5.1.2 负责服务管理、记录管理、监督及人员培训等工作。

5.1.3 每个组织机构至少配备1名专职人员。

5.2 平台工作人员

5.2.1 平台工作人员应符合以下要求:

- a) 具有大专(含)以上学历;
- b) 具有康复或护理培训经历并获得相应合格证;
- c) 具有协调客户及服务人员、熟练操作平台的能力,考核合格。

5.2.2 负责咨询接待和初筛工作。

5.2.3 每个组织机构至少配备1名专职人员。

5.3 服务人员

5.3.1 康复人员

5.3.1.1 康复人员应符合以下要求:

- a) 具有不低于国家康复治疗士等级的资格证书;
- b) 具有康复工作经历,能独立完成康复服务工作;
- c) 具有良好的沟通能力、掌握居家康复技术,考核合格。

5.3.1.2 负责康复评估、方案制定和实施工作。

5.3.1.3 每个提供康复服务的组织机构至少配备1名专职或兼职人员。

5.3.2 护理人员

5.3.2.1 护理人员应符合以下要求：

- a) 具有护理培训经历,且具有相应资格证书;
- b) 具有良好的沟通能力、掌握居家护理技术,考核合格。

5.3.2.2 负责护理评估、方案制定和实施工作。

5.3.2.3 每个提供护理服务的组织机构至少配备1名专职或兼职人员。

6 居家服务平台及设备

6.1 居家服务平台

居家服务平台应具备客户管理、人员管理、服务管理等功能,并符合T/CSI 0040的要求。

6.2 设备

组织机构应配备如血压计、体温计、血氧仪、血糖仪等基础设备,握力计、捏力计、通用量角器等评估设备。所有设备应检验合格,运行有效,并进行定期校准和保养维护。

血压计应符合YY 9706.230的要求,体温计应符合GB 1588、GB/T 21416或GB/T 21417.1的要求,血氧仪应符合YY 9706.261的要求,血糖仪应符合GB/T 19634的要求。

7 服务流程及服务内容

7.1 咨询接待

平台工作人员咨询接待服务应做到：

- a) 热情接待客户咨询,耐心介绍服务内容,认真采集客户需求;
- b) 在平台上收到咨询信息,在1h内给予反馈;
- c) 根据客户咨询的服务需求,通过平台或服务接待记录单记录客户信息,并确认客户超声结果等资料。服务接待记录单见附录A;
- d) 全程负责每位客户的咨询,直至结束。如遇到无法及时回应的问题,可咨询管理人员后给予解答。

7.2 初筛

平台工作人员根据客户信息结合机构服务条件,进行初筛,在平台或服务接待记录单上做记录,确定是否适直接单。

- a) 适直接单:若客户的需求符合机构服务条件应与客户或/及家属确认服务类型、服务内容、服务日期、时间、地点等信息。
- b) 不直接单:若客户的需求不符合机构服务条件或其他原因,不能确立订单,则服务终止。平台工作人员应及时向客户或/及家属反馈服务终止信息,并作解释。客户服务终止,平台工作人员在24h内,通过平台向客户推送回访问卷,并及时记录相关回访信息,了解并登记其他服务需求。
- c) 形成订单。
- d) 经过初筛后形成订单,并将订单发送给客户或/及家属确认,服务订单见附录B。

7.3 首次评估

- 7.3.1 客户订单形成后,平台工作人员应在4 h内匹配服务人员。
- 7.3.2 服务人员应按照客户要求时间入户评估,并根据客户情况携带必要的评估设备、评估量表,衣着工服、佩戴工牌入户对客户进行评估。
- 7.3.3 评估时,护理评估宜符合GB/T 42195的相关要求。客户患有脑卒中等15种病症时,服务人员应结合附录C的服务条件逐项进行评估。
- 7.3.4 评估后,服务人员确定是否适宜提供服务。
 - a) 适宜提供服务:客户情况符合服务条件,订单成立。
 - b) 不适宜提供服务:客户情况不符合服务条件,告知客户或/及家属原因,取得理解,订单终止。平台工作人员在24 h内,通过平台向客户推送回访问卷,并及时记录相关回访信息,了解并登记其他服务需求。
 - c) 出具评估报告
- 7.3.5 首次评估后,不论是否适宜提供服务,应出具评估报告,并与客户或/及家属确认。
- 7.3.6 评估报告包括客户基本情况(临床诊断)、身体机能情况(现存问题)、皮肤检查、健康风险情绪状况、居家环境、评估量表得分、评估结论。服务评估报告见附录D。
- 7.3.7 订单成立
- 7.3.8 评估报告经与客户或/及家属确认后订单成立。

7.4 出具服务方案

- 7.4.1 评估结束后5个工作日内,服务人员应完成服务方案,明确服务实施人员。
- 7.4.2 服务人员根据每个客户的具体情况,制定个性化的康复方案,确保服务的安全性和有效性。
- 7.4.3 服务方案包括服务目标、服务计划。服务计划包括但不限于内容、目的、时长、周期及频次、方案制定的服务人员签名及制定日期。康复服务方案见附录中E.1,护理服务方案见E.2。
- 7.4.4 服务人员应与客户或/及家属确定是否接受服务方案:
 - a) 客户或/及家属接受服务方案:服务方案确立。
 - b) 客户或/及家属不接受服务方案:经协商仍未达成一致,服务方案不确立,订单终止。平台工作人员在24 h内,通过平台向客户推送回访问卷,并及时记录相关回访信息,了解并登记其他服务需求。
 - c) 签订服务协议。
 - d) 组织机构与客户或/及家属签订服务协议(包括风险告知书),知情同意书见附录F。

7.5 服务实施

7.5.1 服务前

组织机构应按照以下要求进行服务实施:

- a) 与客户协商在服务过程中有客户认可并具有完全民事行为能力人员在场;
- b) 出发前准备携带的服务方案、服务协议(含风险告知)等必要的文书以及设备;
- c) 携带具有移动终端定位系统、一键报警等功能的装置;
- d) 完成在平台签到打卡,准时到户;
- e) 衣着工服,佩戴工牌;
- f) 确认现场有客户或/及家属认可并具有完全民事行为能力人员在场。

7.5.2 服务中

服务人员应按照以下要求进行服务实施：

- a) 履行仪容、仪表、仪态和语言等礼仪礼貌；
- b) 戴好口罩、鞋套，使用消毒用品；
- c) 测量客户基础生命体征（如体温、脉搏、呼吸、血压等）；
- d) 按照服务方案，严格执行操作规范；
- e) 服务内容从低强度、短时间开始，逐渐增加运动强度和持续时间，避免过度锻炼导致不良后果；
- f) 服务过程中，密切观察客户的身体情况，如有不适应立即停止锻炼；
- g) 若发生意外，采取应急预案，同时报告平台，必要时协同家属急送医院，应急预案见附录G；
- h) 使用平台或服务记录单记录服务完成情况，服务记录单参见附录H；
- i) 按照服务方案要求，对客户定期进行评估，确认服务效果，调整服务方案。当客户健康情况发生变化，应及时评估，同时报告平台，修改服务方案，并与客户或/及家属确认新的服务方案；
- j) 向客户及家属宣教服务中的注意事项及提供健康指导。

7.5.3 服务后

服务人员应按照以下要求进行服务实施：

- a) 服务结束，向客户及家属宣教服务后的注意事项及提供健康指导；
- b) 检查用物，整理现场后离开；
- c) 完成平台签退打卡；
- d) 完善服务记录单内容；
- e) 在服务周期末次，再次根据7.3进行评估，出具评估报告后与前一服务周期评估报告比对，总结服务成效，并向客户报告结果；
- f) 订单结束；
- g) 完成服务后，订单结束。

7.6 服务流程图

见图1。

8 记录管理

8.1 基本要求

8.1.1 建立纸质或电子记录档案应做到字迹清晰、不涂改、不空项、及时准确、内容全面、规范统一。

8.1.2 客户服务记录：所有签署服务协议的客户应建立一人一档。内容包括但不限于：接待记录单、服务订单、初次评估单、评估报告、服务协议（包括风险告知等）、服务方案确认表、服务记录单等，依次排列，服务结束后在5个工作日内，由管理人员督导服务人员完成，装订成册，管理人员检查合格后归档。

8.1.3 非客户服务记录：包括咨询记录、服务协商未成的订单等，按时间排序，由平台工作人员按月整理，每月5日前完成上个月的所有记录，装订成册，经管理人员检查合格后归档。

8.1.4 服务记录管理应符合T/CSI 0039要求。

8.2 记录编号

客户记录应编号管理,客户与组织机构多次购买服务,使用同一个编号登记。按服务次数,在编号后加后缀,如0000-1、0000-2。

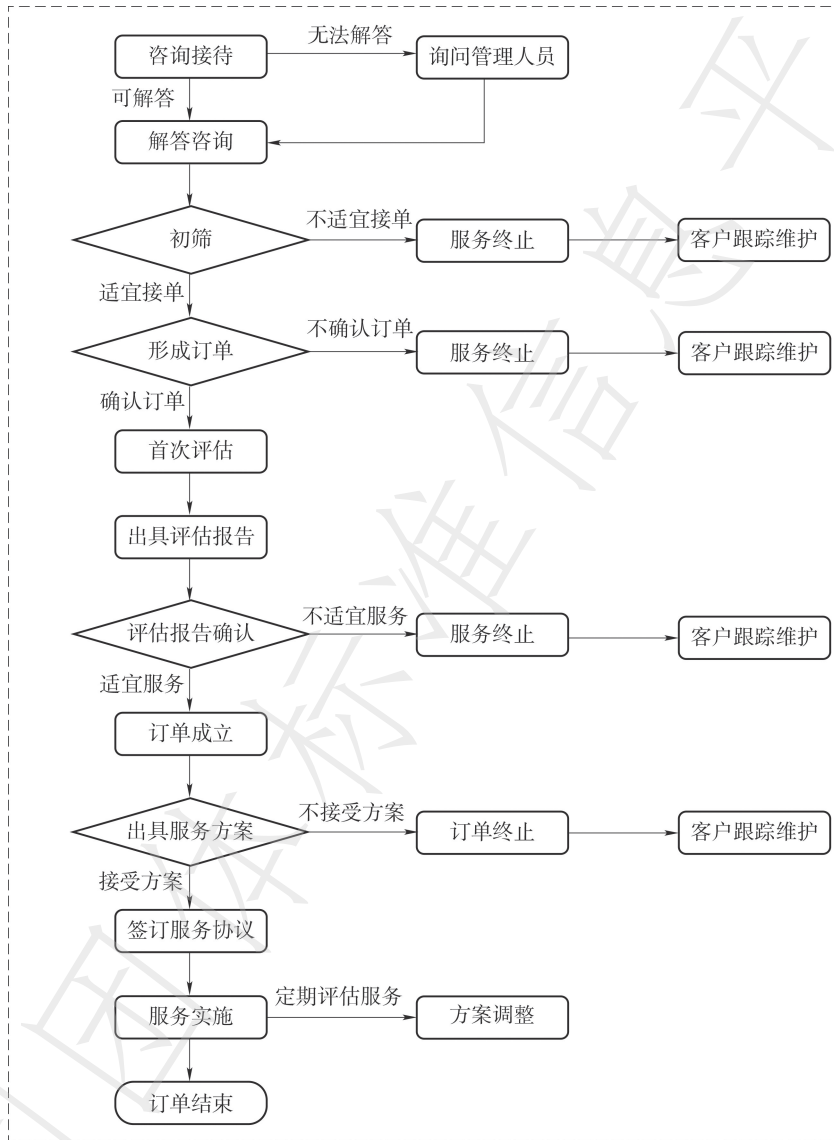


图1 服务流程图

8.3 保管

- 8.3.1 组织机构应由管理人员专人管理,包括纸质版记录单及电子记录。
- 8.3.2 管理人员应建立台账,便于查阅。
- 8.3.3 保管期限为20年。

8.4 借阅

- 8.4.1 已封存的档案,所有人员应经管理人员同意才可查阅。
- 8.4.2 所有记录、档案不得外借。

8.4.3 客户或其家属需要复印应经管理人员同意。

8.5 销毁

8.5.1 需要销毁的记录应按组织机构销毁流程,经组织机构主管领导审批确认后,方可销毁。

8.5.2 销毁应有两人在场,在销毁清册上签字,销毁清册应永久保存。

9 服务评价与改进

9.1 组织机构的服务评价与改进活动除应符合 GB/T 43153 中服务评价与改进要求外,还应根据业务情况进行优化。

9.2 评价优化

9.2.1 方式

评价方式应符合以下要求:

- a) 服务人员首先做到服务自查,发现问题及时纠正;
- b) 管理人员检查服务人员的服务打卡到岗及方案完成情况;
- c) 管理人员在服务过程中及结束后可通过电话回访、入户调查、意见反馈等形式进行服务质量调查;
- d) 平台工作人员在服务结束后向每位客户推送订单服务满意度评价调查,具体内容可参见附录 I;
- e) 与客户协商同意,定期或不定期通过照片、音频、视频等方式记录,对服务人员进行现场或视频抽查;
- f) 每月对所有工作人员进行月度考核,实施奖惩制度。

9.2.2 指标

评价指标应符合以下要求:

- a) 服务人员仪表仪容、服务态度、行为规范合格率 100%;
计算方式:合格率=合格人次/被检查总人次×100%
- b) 服务准时率:不低于 90%;
计算方式:服务准时率=服务人员准时到岗人数/服务人员到岗总人数×100%
- c) 服务方案的服务项目执行率 100%;
计算方式:执行率=服务项目执行数/服务项目总数×100%
- d) 操作合格率(单项):100%;
计算方式:操作合格率=合格次数/操作总次数×100%
- e) 记录归档合格率:100%;
计算方式:记录归档合格率=记录归档合格数/记录归档总数×100%
- f) 服务意外责任或事件发生率:0;
计算方式:意外责任事件发生率=意外责任事件发生数/服务总数
- g) 客户满意率:不低于 90%;
计算方式:满意率=(非常满意客户数+满意客户数)/(客户总数-未评价客户数)×100%
- h) 有效投诉率:不高于 0.5%。
计算方式:有效投诉率=有效投诉次数/客户总数×100%

9.3 改进优化

改进优化应符合以下要求：

- a) 通过建立质量检查及考核机制,及时发现问题,及时整改,降低不良影响;
- b) 加强服务操作的专业培训与督导,不断提高专业能力;
- c) 服务中,当客户健康情况发生变化,应即时评估,修改服务方案,并与客户或/及家属确认新的服务方案,确保服务质量,不断提高满意度;
- d) 对整体服务的管理应定期进行综合分析,寻找问题原因,不断改进管理方式,提升服务管理的水平。

附 录 B
(资料性)
服务订单

客户服务订单见表B.1。

表B.1 服务订单

姓名		性别		编号	
服务类型					
服务时间					
服务地点					
联系电话					
服务内容					
登记人员					
登记时间					
客户确认签字：					
家属确认签字：			与客户关系：		

附录 C

(资料性)

服务条件

C.1 适应症

需要在专业人员指导下,入户帮助恢复或补偿功能,减轻功能障碍,同时,有长期护理需求,要在家进行服务,增强生活自理和社会参与能力的人群。

C.2 相对禁忌证

相对禁忌证如下:

- a) 生命体征不平稳时;
- b) 持续高热,体温 $\geq 38^{\circ}\text{C}$ 时;
- c) 急性感染、严重疼痛时;
- d) 骨质疏松时;
- e) 肺功能不全时;
- f) 低血压休克风险时;
- g) 下肢有流血开放性伤口时;
- h) 下肢扭伤、挫伤或骨折未愈合时;
- i) 心脏病、心衰和血压不稳时;
- j) 高血压、不稳定型心绞痛时;
- k) 精神或心理障碍(严重的抑郁症、精神分裂症等)。

C.3 绝对禁忌证

绝对禁忌证如下。

- a) 神经类疾病(脑卒中、脑外伤、阿尔兹海默症、帕金森、脊髓损伤、慢性疼痛)以下情况不适宜提供服务:
 - 下肢静脉血栓时;
 - 神经损伤导致严重疼痛或不适时(躯体疼痛或出现不适)。
- b) 骨骼类疾病(腰椎间盘突出、颈椎病、运动损伤、人工关节置换、骨折术后、手外伤术后,截肢术后)以下情况不适宜提供服务:
 - 手术部位肿胀严重;
 - 运动或体位改变导致血压急剧波动时;
 - 急性感染期(骨折术后创面感染、关节感染、渗血)时;
 - 严重的关节或肌肉疾病(关节炎、肌肉疼痛,影响客户运动能力,加重心肺负担)。
- c) 心肺类疾病(冠状动脉粥样硬化性心脏病、慢性阻塞性肺疾病)以下情况不适宜提供服务:
 - 重度肺动脉高压(心肺功能严重受损)时;
 - 严重心律失常(室性心动过速、心室颤动等)时;
 - 急性心肌梗死发病初期(心肌受损严重,过度活动,会导致病情加重)时。

附录 D
(资料性)
服务评估报告示例

<p>一、客户基本信息</p> <p>姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____</p> <p>电话：_____ 职业：_____ 诊断：_____</p> <p>地址：_____</p> <p>二、现存问题(功能评估与评估结果)根据评估系统的要求填写身体机能评估表,以及其他各类评估表,并填写评估结果,包括但不限于以下评估方法:</p> <p>1. 身体机能评估:(日常生活能力评估、感觉功能评估、运动功能评估、认知功能评估、言语功能评估、吞咽功能评估、肌力评估、肌张力评估、关节活动度评估、平衡功能评估等)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>2. 情绪状况评估:(情绪状态评估、精神状态评估等)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>3. 皮肤状况评估(压疮量表): _____</p> <p>4. 健康风险评估: _____</p> <p>5. 居家环境评估: _____</p> <p>三、评估结论</p> <p>1) 结论 1: _____</p> <p>2) 结论 2: _____</p> <p>3) 结论 3: _____</p> <p>以上是客户服务评估报告,希望以此为依据,为客户制定更合理的服务计划,促进客户的康复进展。</p> <p>评估人员签字: _____</p> <p>评估日期: _____</p> <p>客户本人签字: _____</p> <p>客户家属签字(与客户的关系): _____</p>

附 录 E
(资料性)
康复及护理服务内容

E.1 康复服务内容

E.1.1 运动指导

运动指导如下：

- a) 运动训练：针对客户器质性病变导致的肌力、关节活动度和平衡功能障碍；
- b) 偏瘫肢体综合训练：用于偏瘫客户肢体各种功能障碍问题的改善、恢复和代偿，恢复其日常生活自理能力；
- c) 截瘫肢体综合训练：在身体状况允许的情况下，最大限度地调动脊髓损伤客户残存运动功能，达到最大程度的适应和独立生活能力；
- d) 平衡功能训练：针对客户平衡功能障碍的关键因素，提高客户坐、站和行动时的平衡能力；
- e) 耐力训练：利用器械、徒手或客户自身力量进行训练，提升客户肢体肌肉耐力；
- f) 关节松动训练；
- g) 呼吸功能训练；
- h) 体位引流训练；
- i) 抗痉挛体位摆放；
- j) 辅助器具应用训练：减轻或消除关节僵硬或肌肉萎缩，恢复关节的灵活性和力量，改善生活和工作能力。

E.1.2 作业指导

作业指导如下：

- a) 日常生活能力训练：应用有目的的、经过选择的作业活动，对由于身体上、精神上、发育上有功能障碍或残疾，以致不同程度地丧失生活自理和劳动能力的客户，进行评价、治疗，最大限度的改善与提高自理、工作及休闲娱乐等日常生活能力；
- b) 徒手手功能训练：针对客户手部功能障碍的各种问题，改善、恢复手部日常活动；
- c) 床上运动及体位转移训练。

E.1.3 言语、认知指导

言语、认知指导如下：

- a) 咳嗽训练；
- b) 言语障碍训练：提升客户语言功能；
- c) 认知功能障碍训练：针对客户认知和知觉障碍（注意障碍、记忆障碍、失用、失认等），采取有效措施，改善客户的认知和知觉功能。

E.2 护理服务内容

E.2.1 生活照护

依据客户病情轻重程度提供包括但不限于以下生活照护服务：

- a) 整理床单位；
- b) 头面部清洁、梳理；
- c) 洗发；
- d) 手、足部清洁；
- e) 指/趾甲护理；
- f) 温水擦浴；
- g) 沐浴；
- h) 口腔清洁；
- i) 协助更衣；
- j) 会阴护理；
- k) 晨间护理；
- l) 晚间护理；
- m) 药物管理；
- n) 生活自理能力训练；
- o) 协助进食/水；
- p) 协助排泄；
- q) 失禁护理；
- r) 床上使用便器；
- s) 人工取便术；
- t) 协助翻身叩背排痰；
- u) 留置尿管的护理；
- v) 人工肛门便袋护理；
- w) 压疮预防护理；
- x) 皮肤外用药涂擦；
- y) 协助床上移动；
- z) 借助器具移动；
- aa) 安全护理。

E.2.2 心理护理

对客户出现的心理和情感障碍提供心理疏导服务,通过了解、分析、劝说、鼓励和指导等方式方法,使客户在认知、情感和行为上发生积极变化,帮助客户树立康复信心。

E.2.3 并发症预防及处理

依据客户的具体病情提供日常的预防及处理措施,针对出现问题提供相应的专业评估、讲解、示范、训练及指导。

E.2.4 健康教育

向客户、家属给予健康教育指导,包括但不限于以下内容:

- a) 饮食护理；
- b) 药物发放；
- c) 安全护理；
- d) 疼痛护理；

- e) 康复护理；
- f) 辅助器具使用；
- g) 常见疾病护理；
- h) 突发急症护理。

全国团体标准信息平台

附 录 F
(资料性)
知情同意书

知情同意书见表 F.1。

表 F.1 知情同意书

客户姓名	性别	年龄	编号
<p>尊敬的客户或客户的法定监护人、授权委托人：</p> <p>居家服务旨在为因各种原因(如疾病、意外、手术等)导致身体功能受限的客户,由服务人员上门为客户提供专业的服务。服务开始前客户、其近亲属或代理人应如实向服务人员说明客户基本身体情况,由服务人员根据客户的身体实际情况提供专业服务。</p> <p>一、服务实施风险及后果</p> <p>任何服务实施均有一定风险,且受限于家庭环境、客户本身体质的特殊性等原因,在接受服务时仍可能发生以下情况。服务人员已告知我服务过程中的相关风险以及可能出现的情况,我理解本服务过程中存在(但不限于)如下风险之可能性：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因多种因素如客户自身身体状况,导致症状缓解、功能改善等疗效达不到客户及家属期望的满意度； 2. 由于肿瘤、长期卧床等各种原因引起的并发症如：深静脉血栓、压疮、吞咽障碍所致气管异物窒息、骨质疏松等可能会在正常的服务过程中出现意外情况； 3. 骨折内、外固定物松动、断裂,再骨折；肌肉、肌腱、韧带等再断裂可能性； 4. 损伤邻近骨骼、肌肉、肌腱、神经、血管等组织；或关节周围出现异位骨化； 5. 服务治疗过程中可能出现皮肤过敏、红斑、色素沉着、电灼伤、冻伤等； 6. 其他不可预见的意外情况。 			
<p>客户、客户家属或客户的法定监护人、授权委托人意见：</p> <p>我(或是客户的监护人)已年满18周岁且具有完全民事行为能力,服务人员已经将上述服务的必要性和风险及有可能发生的其他风险向我做出了详细的告知,我完全理解上述所说的内容。</p> <p>本人经过慎重考虑后选择接受服务。</p> <p>客户或授权亲属(关系)签名：_____ 签名日期_____年____月____日</p>			
<p>服务人员陈述：</p> <p>我已经将客户服务的必要性和风险及后果向客户、客户家属或客户的法定监护人、授权委托人告知,并且解答了服务的相关问题。</p> <p>服务人员签名：_____ 签名日期_____年____月____日</p>			

附录 G
(资料性)
应急预案处理

G.1 处理原则

G.1.1 发生突发事件时,可根据实际情况判断是否启动应急预案,将突发事件的负面影响降至最低限度。如客户出现跌倒、坠床、自杀、纠纷等情况;

G.1.2 发生突发事件时服务人员第一时间评估客户基础生命体征,测量体温、脉搏、呼吸、血压,并记录数值,同时,记录突发事件的发生时间、地点、人物和详细经过;

G.1.3 及时上报管理人员,询问是否启动应急预案;

G.1.4 如启动应急预案,服务人员必须服从统一指挥、调动,必要时协助客户就医。

G.2 处理流程

应急预案处理流程见图 G.1。

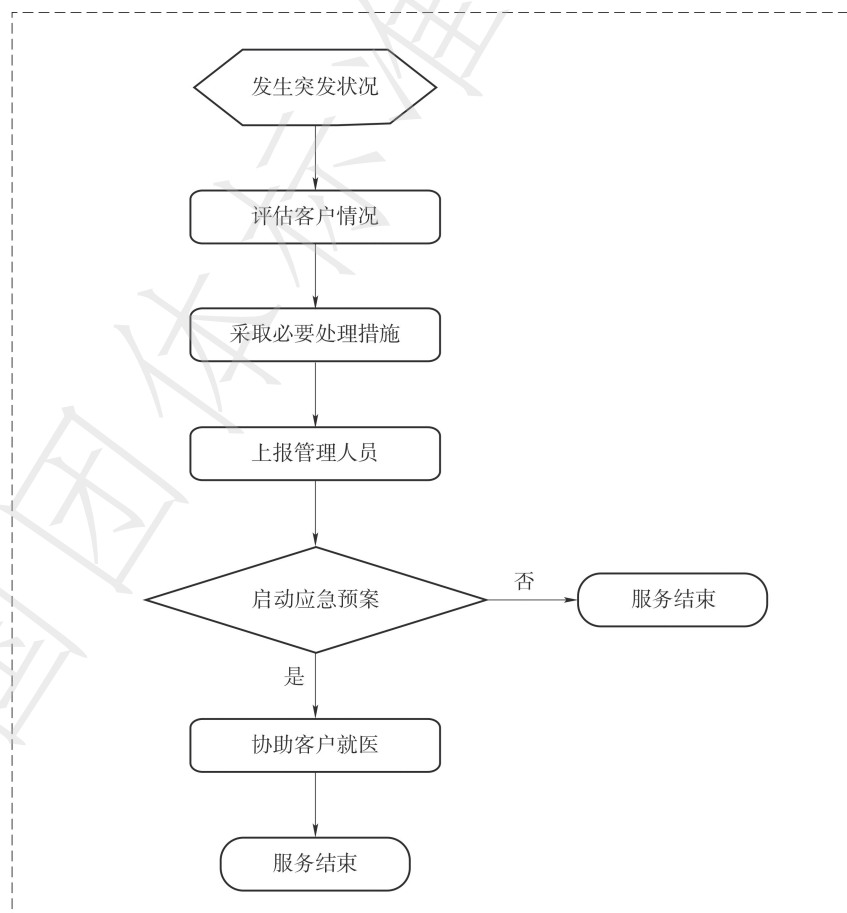


图 G.1 应急预案处理流程

附 录 H
(资料性)
服务记录单

服务记录单见表 H.1。

表 H.1 服务记录单

姓名		性别		年龄		电话	
服务项目							
服务记录	超声结果						
	生命体征	体温(T):	脉搏(P):	呼吸(R):	血压(HP):		
	签到时间						
	服务内容						
	签退时间						
特别备注							
服务人员签字:							
客户确认签字:							
家属确认签字:				与客户关系:			

附 录 I
(资料性)
服务满意度

客户满意度调查表见表 I.1。

表 I.1 客户满意度调查表

尊敬的先生/女士： 为了进一步提高服务质量，为您提供更好的服务，请您对本次服务人员进行评价。在您认可的答案选项框里打“√”，如您勾选“不满意”，请具体说明不满意的原因，您的意见对我们非常重要，希望得到您的支持和帮助，感谢！					
客户姓名：		性别：	年龄：	联系电话：	
服务评价项目	很不满意	不满意	一般	比较满意	非常满意
1. 衣帽整洁，统一着装。					
2. 使用礼貌用语、称呼得体、服务热情。					
3. 主动佩戴口罩、鞋套，做好卫生消毒。					
4. 服务人员无迟到、早退。					
5. 能够有效沟通、主动服务。					
6. 按照服务项目内容提供服务，无漏项。					
7. 训练强度由低到高，由弱到强。					
8. 服务中，随时询问客户身体状况。					
9. 服务方案调整及时，确认及时。					
10. 专业技能熟练，手法娴熟。					
11. 服务内容讲解，通俗易懂。					
12. 健康指导与注意事项讲解，条理清晰。					
其他建议：					

参 考 文 献

- [1] GB/T 10001.1—2023 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
 - [2] GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
 - [3] MZ/T 206—2023 老年人居家康复服务规范
 - [4] WS/T 431—2013 护理分级
 - [5] 燕铁斌,尹安春. 康复护理学(第4版)[M]. 北京:人民卫生出版社,2017.
 - [6] 何桂香. 康复护理人员临床工作手册[M]. 北京:人民卫生出版社,2018.
 - [7] 黄晓琳,燕铁斌. 康复医学(第3版)[M]. 北京:人民卫生出版社,2012.
 - [8] 刘少丹. 客户服务部精细化管理手册[M]. 人民邮电出版社,2018.
 - [9] 王欣,葛萍,韩艳. 康复护理专科护士培训手册[M]. 科学技术文献出版社,2019. 10.
 - [10] 马凌,李艳芬. 李卉梅. 康复护理技术操作规范[M]. 广东科技出版社,2018.
 - [11] 郑加麟,施娟. 脑卒中居家照护手册[M]. 人民卫生出版社,2022. 7.
 - [12] 吴欣娟. 卧床客户常见并发症居家护理指南[M]. 人民卫生出版社,2018.
 - [13] 谢家兴. 康复护理常规与技术[M]. 人民卫生出版社,2022. 11.
 - [14] 郑彩娥. 李秀云. 实用康复护理学[M]. 人民卫生出版社,2018.
-

中国老年和老年医学学会
团体标准
居家康复及护理服务管理规范
T/LXLY 30—2024

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

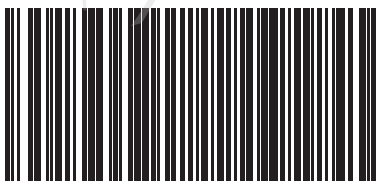
*

开本 880×1230 1/16 印张 1.75 字数 42 千字
2025年7月第1版 2025年7月第1次印刷

*

书号:155066·5-15980 定价 49.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



T/LXLY 30-2024