

T/LXLY XXXX—XXXX

团体标准

照护银行管理指南

Guidelines for caring bank management

（征求意见稿）

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

中国老年学和老年医学学会 发布

目 次

前 言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
4.1 互助性与可持续性原则	1
4.2 公平公正原则	1
4.3 自愿参与与个性化适配原则	2
4.4 专业规范与质量管控原则	2
4.5 透明问责与风险防控原则	2
5 需要考虑的因素	2
5.1 基础合规性因素	2
5.2 参与主体	2
5.3 人才与能力建设	3
5.4 多样化照护内容	3
5.5 服务流程与运行保障	4
5.6 照护银行的计分规则	4
5.7 激励管理	5
5.8 存储管理	6
5.9 兑换管理	7
5.10 用户隐私保护	8
5.11 评估与改进	8
附录 A （资料性）照护实施具体流程	错误!未定义书签。
附录 B （资料性）照护人员反馈评价问卷	错误!未定义书签。
附录 C （资料性）照护对象反馈评价问卷	错误!未定义书签。
附录 D （资料性）人员服务质量评估问卷	错误!未定义书签。
附录 E （资料性）照护服务满意度评价问卷	17
参考文献	9

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。

本文件由中国老年学和老年医学学会护理和照护分会和苏州大学提出。

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：苏州大学、苏州大学苏州医学院护理学院/附属第一医院、海军军医大学、老年长期照护教育部重点实验室、苏州市老年智慧护理与康养重点实验室、上海中医药大学、江苏省护理学会、苏州市民政局、贵州医科大学、苏康养医疗投资管理有限公司、苏州市怡养护理院、苏州大学附属第二医院、北华大学、爱照护、家和养老、锦州医科大学、苏州市工业园区久龄护理院、苏州一〇〇医院、苏州泰康吴园康复医院、苏州华瑞老年精神关爱中心。

本文件主要起草人：李惠玲、周兰姝、郭桂芳、王倩、柳涵英、丁勇、林莲娣、吴金凤、蒋天毅、林璐、孟红燕、田利、侯云英、孙华、芮国兴、王伟、李红玉、陈宣成、卢海霞、吴燕铭、姜茂敏、樊洁、刘汉梅、管日娟、左玲玲、田凤美、张凤娟、文稀、成浩阳、张露心、陈羊毅、徐丹、袁鑫垚、李鹏芸。

照护银行管理指南

1 范围

本文件提供了照护银行运行管理的总则、需要考虑的因素(基础合规性因素、参与主体、人才与能力建设、多样化照护内容、服务流程与运行保障、照护银行的计分规则、激励管理、存储管理、兑换管理、用户隐私保护、评估与改进)等方面的指导和建议,并给出了相关信息。

本文件适用于执行具有老年护理和照护服务的时间银行运行管理机构。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

3.1

照护银行 caring bank

照护银行是基于“时间货币化”的互助养老体系,借鉴传统银行“储蓄-支取”逻辑,将参与者提供的照护服务(如生活照料、医疗护理、精神陪伴等)时长转化为可量化、可存储、可兑换的“时间货币”,未来可用于兑换自身所需的照护服务、实物奖励或政策优惠,实现“服务存储-未来兑换”的跨时空互助。

4 总则

4.1 互助性与可持续性原则

4.1.1 以“时间货币化”为纽带,通过“服务储蓄-未来兑换”的互助逻辑,实现参与者长期稳定参与,保障照护模式持续运转。

4.1.2 建立信用体系(记录服务时长与质量,确保“时间货币”真实可兑现)、鼓励多元主体参与(低龄老人、大学生、企业等),避免单一群体“单向付出”导致的模式停滞。

4.1.3 缓解专业照护资源短缺,同时让照护服务从“短期志愿”转向“长期互助”,适配老龄化社会的长期需求。

4.2 公平公正原则

4.2.1 确保所有参与者在“时间储蓄、服务兑换、权益享受”环节平等无歧视,避免资源倾斜或规则不公。

4.2.2 明确“时间货币”计量标准,按服务难度分级,避免“高难度服务低回报”。

4.2.3 参与者无论年龄、收入、身份,均享受同等兑换权利;服务接受者(如失能老人)按需求匹配服务,不因经济条件差异被区别对待。

4.3 自愿参与与个性化适配原则

4.3.1 尊重参与者意愿，同时根据照护需求（如老人健康状况、服务偏好）提供灵活多样的服务，避免“一刀切”。

4.3.2 参与者加入、退出或选择服务类型均出于自愿，不强迫低龄老人、志愿者参与超出能力范围的服务。

4.3.3 覆盖老年照护全场景（生活照料、医疗保健、精神慰藉、文化娱乐），并根据个体需求调整。

4.4 专业规范与质量管控原则

4.4.1 通过标准化管理（制度、流程、培训）确保照护服务专业安全，避免“无资质服务”导致的风险。

4.4.2 制定时间银行章程，明确组织架构（管理委员会、服务协调中心、志愿者协会）、运作流程（服务对接、时长记录、质量评价）。

4.4.3 专业服务（如医疗护理、康复训练）需提供者具备资质（如护士证、康复师证）；普通志愿者需经培训（如照护知识、应急处理）方可参与。

4.5 透明问责与风险防控原则

4.5.1 公开运作过程（服务记录、资金使用、积分兑换），明确责任主体，防范“时间货币贬值”“资金挪用”等风险。

4.5.2 公开“时间货币”兑换规则、服务提供者资质、资金使用情况（如政府补贴流向）；通过数字化平台记录服务，确保时长可追溯、不可篡改。

4.5.3 针对资金（如照护基金）建立风险防控体系（如专户管理、定期审计），针对“时间货币”明确跨区域兑换规则（避免积分无法流通），针对服务建立“纠纷处理机制”（如老人与志愿者的服务争议）。

5 需要考虑的因素

5.1 基础合规性因素

5.1.1 严格遵守《老年人权益保障法》《个人信息保护法》等法规，明确照护银行的法律定位（非金融机构，避免“货币化”误解），保障服务提供者与接受者的合法权益，例如禁止“时间货币兑换现金”，防范金融风险。

5.1.2 需明确参与主体（如运营机构、服务提供者）的资质要求，例如运营机构需具备社会组织登记证书或企业法人营业执照，专业照护服务提供者（如医疗护理人员）需持有护士证、康复师证等相关资质证书，普通志愿者需通过背景审查（无不良记录），避免因资质缺失引发法律风险。

5.2 参与主体

5.2.1 运营机构：可为社区居委会、非营利社会组织或具备养老服务资质的企业，需配备熟悉养老政策的工作人员，负责体系日常运营（如需求对接、时长记录）。

5.2.2 服务提供者：分为普通志愿者（低龄老人、大学生等，需经基础照护培训）与专业服务者（医护人员、康复师等，需持资质证书），需明确两类提供者的服务范围（如普通志愿者负责助餐、助洁，专业者负责康复训练、用药指导）。

5.2.3 服务接受者：以老年人为核心，需区分失能 / 半失能、独居、空巢等不同需求类型，建立需求评估机制（如通过第三方机构评估照护等级），确保服务精准匹配。

5.3 人才与能力建设

5.3.1 人员分类与资质要求

5.3.1.1 专职照护人员：需具备专业资质（如护士证、康复师证、养老护理员证），负责专业照护服务（如医疗护理、康复训练、急救处理），部分可纳入长期护理保险“定点护理人员”名单。

5.3.1.2 照护兼职志愿者：医护志愿者、在校医护大学生、低龄老年人、社会工作者等，需通过“基础照护培训 + 背景审查”（如 12 小时照护知识培训、无不良记录），负责非专业服务（如助餐、助洁、陪伴聊天）。

5.3.1.3 照护银行管理人员：

5.3.2 多学科协作机制

在条件允许情况下，组建跨专业团队，除医护人员外，需纳入心理咨询师（负责情感支持）、营养师（定制膳食方案）、社工（链接社会资源），针对复杂照护需求（如失智老人）制定“一人一策”方案。

5.4 多样化照护内容

5.4.1 日常生活协助

基础生活支持，如助餐（上门送餐、协助进食）、助洁（居家清洁、衣物洗涤）、助行（陪同购物、就医）。

5.4.2 专业生活照护

针对失能 / 半失能老人的照护，如翻身、压疮护理、大小便护理（需专职人员操作）。

5.4.3 专业医疗护理

医疗相关服务，如用药指导、血糖 / 血压监测、伤口护理，需对接社区卫生服务中心或医院资源。

5.4.4 沟通与情感支持

缓解孤独感，如日常陪伴聊天、心理疏导、组织社交活动（如老年兴趣小组）。

5.4.5 急救照护

突发状况处理，如跌倒急救、心肺复苏，需专职人员或经急救培训的兼职人员负责，同时建立与医院的“急救绿色通道”（摘要 3、6）；

5.4.6 专病照护

针对慢性病或特殊病症的专项照护，如糖尿病饮食管理、失智老人认知训练，需结合医疗资源制定专项流程。

5.5 服务流程与运行保障

5.5.1 标准化工作机制：建议运营机构建立需求对接、服务实施、时长审核、纠纷处理机制。

5.5.2 数字化平台支撑，信息系统管理的功能模块需包含用户管理、服务对接、积分管理、质量监督、数据统计，参见附录 X（信息系统管理）。

5.5.3 建立质量监督机制：设置照护银行设计服务的评价体系、定期核查、安全保障等机制。

5.5.4 跨区域协同：针对“时间货币”跨区域流通难题（如用户迁居后积分无法使用），需在标准中明确跨区域协同规则，例如：建立“省级照护银行联盟”，统一积分计量标准与兑换规则，支持省内跨市积分查询与兑换；跨省流动用户需提前 30 天向原运营机构申请积分转移，原机构需在 15 个工作日内完成与迁入地机构的对接，确保积分权益不受损。

5.5.5 代际融合：为促进代际交流（缓解“老龄化 - 少子化”叠加的代际隔阂），需在标准中设计代际互助场景，例如：组织“祖孙互助活动”（年轻人教老年人使用智能手机，老年人传授生活经验，双方均获得积分），鼓励企业员工、大学生参与“周末助老服务”，同时将“代际互助时长”纳入积分奖励（如代际服务额外增加 20% 积分），增强年轻群体参与积极性。

5.6 照护银行的计分规则

5.6.1 指标设定

5.6.1.1 老年照护服务活动评价指标由专业程度、服务质量、服务时长三方面构成。

5.6.1.2 专业程度按每次开展老年照护服务的专业性进行评分，以照护人员提供老年照护服务的专业性为评判标准，将专业程度分为非专业、专业两个维度。

5.6.1.3 服务质量按每次开展老年照护服务的质量进行评分，以照护人员提供老年照护服务的质量为评判标准，将服务质量分为差、一般、好三个维度。

5.6.1.4 服务时长按每次开展老年照护服务的时长进行评分，以照护人员提供老年照护服务的时长为评判标准，将服务时长分为低、中、高三个维度。

5.6.2 币种系数

5.6.2.1 专业程度

5.6.2.1.1 老年照护服务内容经过简单培训即可开展的，无需专业培训，如生活照料（口腔清洁、手足部清洁、协助沐浴等）、精神心理支持（情绪调节、社会陪伴等）等服务内容，认定为非专业老年照护服务内容，币种系数为 1 个。

5.6.2.1.2 老年照护服务内容需经过专业培训、取得国家认可的相关资格证书或技能证书才可开展的，如医疗护理照护（协助用药、鼻饲照护、留置导尿等）、安全与急救（安全防护、心肺复苏等）、康复训练（肢体功能康复锻炼、呼吸功能锻炼、吞咽功能锻炼等）、安宁疗护（症状控制、舒适照护等）等服务内容，认定为专业老年照护服务内容，币种系数为 2 个。

5.6.2.2 服务质量

5.6.2.2.1 受老年照护服务者或活动组织者对照护人员提供的老年照护服务质量表示不满意，认定为服务质量差，币种系数为1个。

5.6.2.2.2 受老年照护服务者或活动组织者对照护人员提供的老年照护服务质量表示认同，认定为服务质量一般，币种系数为2个。

5.6.2.2.3 受老年照护服务者或活动组织者对照护人员提供的老年照护服务质量表示满意，认定为服务质量好，积分系数为3个。

5.6.2.3 服务时长

5.6.2.3.1 服务时长以小时为单位，不满2小时认定为低服务时长，币种系数为服务时长（时）×1个。

5.6.2.3.2 服务时长以小时为单位，满2小时但不满4小时认定为中服务时长，币种系数为服务时长（时）×1.2个。

5.6.2.3.3 服务时长以小时为单位，满4小时及以上认定为高服务时长，币种系数为服务时长（时）×1.4个。

5.6.2.4 币种计算

将照护人员服务专业程度、服务质量和服务时长三者币种个数相加，得到每次老年照护服务的币种个数，详见表1。

表1 老年照护服务币种系数表

指标类型	指标程度	币种系数
专业程度	非专业	1
	专业	2
服务质量	差	1
	一般	2
	好	3
服务时长	低	服务时长（时）×1
	中	服务时长（时）×1.2
	高	服务时长（时）×1.4

5.7 激励管理

5.7.1 激励措施

5.7.1.1 劳务币

分为工薪币和奖金币。明确各币种价值。

5.7.2.1 “惠”护币

分为时间币、礼品币、荣誉币、照护币、赠予币、保险币。明确各币种价值。

5.7.2 职业认同感和团队建设活动

5.7.2.1 职业认同感

5.7.2.1.1 定期举办职业发展研讨会，邀请业内专家分享最新的照护技术和行业动态。

5.7.2.1.2 提供职业发展规划。

5.7.2.1.3 鼓励照护人员参加继续教育和职业资格认证。

5.7.2.1.4 收集先进事迹并加以宣传，给其他志愿者树以榜样。

5.7.2.2 团队建设活动

5.7.2.2.1 定期组织团队建设活动。

5.7.2.2.2 举办照护技能竞赛和分享会，表彰优秀照护人员，分享成功经验和实用技巧。

5.7.2.2.3 组织休闲娱乐活动和心理辅导。

5.8 存储管理

5.8.1 储存类型

照护人员可以将“照护内容+照护时长”进行活期或定期储存，实施步骤如下：

- a) 储存申请：照护人员通过信息系统申请活期或定期储存。
- b) 审核确认：管理人员审核申请，确认储存内容和时长。
- c) 储存记录：记录储存信息，存档备查。

5.8.2 储存形式

5.8.2.1 劳务币

专职照护人员可以将“照护内容+照护时长”以劳务币的形式储存进时间银行中，进行工作薪资及奖金的获取，实施步骤如下：

- a) 储存申请：专职照护人员通过信息系统申请储存劳务币。
- b) 审核确认：管理人员审核申请，确认可储存的劳务币数量。
- c) 工资发放：根据储存情况发放相应的工资和奖金。

5.8.2.2 “惠”护币

照护志愿者可以将“照护内容+照护时长”以“惠”护币的形式储存进时间银行中，在有需要时兑换成具体激励，实施步骤如下：

- a) 储存申请：照护志愿者通过信息系统申请储存“惠”护币。

b) 审核确认：管理人员审核申请，确认可储存的“惠”护币数量。

c) 兑换激励：根据储存情况兑换相应的激励。

5.8.3 储存信息管理

5.8.3.1 储存信息审核

储存内容审核：时间银行管理人员对照护人员储存的照护内容及时长进行审核。储存形式审核：时间银行管理人员根据照护人员的类型对其储存形式进行审核。实施步骤如下：

- a) 内容审核：定期审核照护内容和时长。
- b) 形式审核：根据照护人员类型。
- c) 审核记录：记录审核结果，存档备查。
- d) 审核监管：加强系统对储存数据的实时监控与核查。

5.8.3.2 储存信息记录

照护储存记录：通过时间银行网络信息平台统计照护人员的照护储存记录（储存内容、储存类型、储存形式）。意见反馈记录：通过时间银行网络信息平台统计照护人员对储存类型、形式等的意见反馈，实施步骤如下：

- a) 记录储存信息：实时记录照护人员的储存信息。
- b) 记录意见反馈：收集照护人员的反馈意见，定期进行汇总。
- c) 数据存档：所有记录存档备查。
- d) 存储信息反馈：建立健全的币种兑换纠错和投诉机制。

5.9 兑换管理

5.9.1 兑换信息审核

兑换币种类型审核：时间银行管理人员根据照护人员类型对其可兑换的币种类型进行审核。兑换币种数量审核：时间银行管理人员根据照护人员的工作量对其可兑换的币种数量进行审核，实施步骤如下：

- a) 类型审核：审核照护人员可兑换的币种类型。
- b) 数量审核：审核照护人员可兑换的币种数量。
- c) 审核记录：记录审核结果，存档备查。
- d) 审核监管：加强系统对兑换数据的实时监控与核查

5.9.2 兑换信息记录

币种兑换频率：对各类币种兑换频率进行记录。币种兑换记录：对照护人员的兑换记录进行统计保存。意见反馈记录：照护人员对兑换具体激励内容等进行意见反馈，实施步骤如下：

- a) 频率记录：定期记录各类币种的兑换频率，分析兑换趋势。
- b) 兑换信息记录：详细记录每次兑换的币种类型、数量、时间、地点等信息。
- c) 数据存档：所有兑换记录存档备查。
- d) 意见收集：通过信息系统收集照护人员的兑换反馈意见。
- e) 意见整理：整理反馈意见，分析需求和问题。
- f) 改进措施：根据反馈意见，调整兑换机制和激励内容。
- g) 存储信息反馈：建立健全的币种兑换纠错和投诉机制。

5.10 用户隐私保护

5.10.1 存储安全：用户信息（如健康状况、家庭住址）加密存储，仅授权人员（如照护人员、运营管理员）可查看。

5.10.2 使用规范：不得将用户数据用于照护服务以外的用途（如商业推广），平台需通过“等保三级”认证。

5.10.3 知情同意：收集用户信息前，需明确告知“收集目的、使用范围”，征得老人或家属书面同意。

5.10.4 服务记录（如照护视频）仅用于“服务验证”，不对外公开，留存期限不超过服务完成后 1 年。

5.11 评估与改进

5.11.1 建立服务质量跟踪与投诉渠道，并定期调查服务接受者对服务的满意度。

5.11.2 宜根据满意度反馈的意见，进一步优化服务流程与内容，提高服务质量。

参考文献

- [1] 共青团中央关于印发《中国注册志愿者管理办法》的通知[OL]. (2006-11-08) [2025-09-04]. https://www.gqt.org.cn/notice/200612/t20061224_12206.htm.
- [2] McCullough L B. Long-Term Care: Principles, Programs and Policies[J]. The Hastings Center Report, 1989, 19(5): 45-47.
- [3] 傅卓凡. 基于 Benner 理论的长期照护人员分级评价指标体系的构建研究[D]. 江苏: 苏州大学, 2023.
- [4] 王巍巍, 喻姣花. 照护者参与乳腺癌相关淋巴水肿患者自我护理研究进展[J]. 护理学杂志, 2023, 38(6): 19-22.
- [5] 崔恒梅. 护理人员志愿参与照护失能老人活动的意愿调查及影响因素分析[D]. 苏州大学, 2021.
- [6] 陆华贞, 成浩阳, 张涛梅, 等. 多元化照护银行建设标准的构建及应用专家共识[J]. 军事护理, 2025, 42 (01): 1-4.
- [7] 杨兮戡. 医学生志愿照护失能老人实践方案构建及小程序研制[D]. 苏州大学, 2023.
- [8] 皮红英, 彭培培, 苏清清, 等. 失能老年人长期照护质量评价指标体系的构建[J]. 中华护理杂志, 2018, 53(9): 1110-1114.
- [9] 丁慧. 基于长期护理保险制度的多元化照护银行框架体系及管理策略的构建研究[D]. 江苏: 苏州大学, 2023.
- [10] 张露心, 傅卓凡, 张涛梅, 等. 长期照护人员分级评价指标体系的构建[J]. 军事护理, 2024, 41(4): 56-60.
- [11] 傅卓凡, 李惠玲, 丁慧, 等. 居家养老照护员夜间照护的体验探究[J]. 中国实用护理杂志, 2022, 38(7): 525-529.
- [12] 苏州大学. 照护银行管理系统、方法、电子设备、存储介质: CN202111081472.0[P]. 2021-12-21.
- [13] 吴燕铭, 孙锐, 李惠玲, 等. 基于长期护理保险服务的居家照护员工作体验探究[J]. 中国实用护理杂志, 2020, 36(29): 2246-2250.
- [14] 马霏, 李惠玲, 吴燕铭. 居家养老照护员人文关怀实践体验的质性研究[J]. 护理学报, 2021, 28(10): 7-10.
- [15] 杨兮戡, 李惠玲, 王亚玲, 等. 基于“照护银行”的医护大学生老年志愿照护方案体验研究[J]. 护理学报, 2022, 29(05): 6-9.
- [16] 成浩阳. 基于适老化需求的志愿者照护银行信息管理小程序的研发及效用评价[D]. 苏州大学, 2025.