ICS 03.080.01
CCS A 20

DB43

湖　南　省　地　方　标　准

DB43/T 2953—2024

养老机构认知障碍老年人照护服务规范

Specification for the elderly with cognitive impairment in senior care organization service

地方标准信息服务平台

2024－05－13 发布　　2024－07－13 实施

湖南省市场监督管理局　　发 布

地方标准信息服务平台

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　总体要求 …… 1
4.1　机构 …… 1
4.2　人员 …… 2
4.3　环境和设施设备 …… 2
5　服务内容和要求 …… 2
5.1　通用要求 …… 2
5.2　服务内容 …… 3
5.3　服务要求 …… 3
6　认知功能促进 …… 4
6.1　通用要求 …… 4
6.2　活动内容 …… 4
6.3　活动实施 …… 5
7　评价与改进 …… 5
附录 A（资料性）　认知障碍老年人照护方案示例 …… 6

地方标准信息服务平台

地方标准信息服务平台

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。

本文件由湖南省民政厅提出。

本文件由湖南省养老服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：长沙市第一社会福利院、湖南普亲养老机构运营管理有限公司、湖南阿默健康养老服务有限公司、湖南中和创远管理技术咨询有限公司。

本文件主要起草人：易荣、者玲、肖永利、周郁敏、谭琼、黄子涵、王三香、刘艳梅、曾理想、王畅、侯石俊、曾祝香、郭益芝、张磊、姜涛。

地方标准信息服务平台

地方标准信息服务平台

养老机构认知障碍老年人照护服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构认知障碍老年人(以下简称老年人)照护服务的总体要求、服务内容和要求、认知功能促进、评价与改进的相关内容。

本文件适用于养老机构认知障碍老年人的照护服务。

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/T 29353 养老机构基本规范

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范

GB/T 42195 老年人能力评估规范

GB 50763 无障碍设计规范

GB 55036 消防设施通用规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 131 养老服务常用图形符号及标志

MZ/T 133 养老机构顾客满意度测评

MZ/T 171 养老机构生活照料服务规范

MZ/T 187 养老机构岗位设置及人员配备规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

认知障碍老年人 elderly with cognitive impairment

存在认知缺陷或异常(包括感知障碍、记忆障碍和思维障碍)的老年人。

3.2

相关第三方 relevant third party

老年人配偶、监护人以及为老年人提供资金担保或委托代理的个人或组织。

[来源:GB 38600—2019,3.1]

4 总体要求

4.1 机构

地方标准信息服务平台

4.1.1 运营管理应符合 GB/T 29353 的规定。
4.1.2 服务安全应符合 GB 38600—2019 的规定。
4.1.3 服务质量应符合 GB/T 35796 的规定。
4.1.4 生活照料服务应符合 MZ/T 171 的规定。
4.1.5 应制定老年人照护服务的管理制度、工作流程和应急预案。
4.1.6 宜为家庭成员、志愿者等社会力量提供老年人照护服务理论知识和操作技能的培训，引导其参与服务及管理。

4.2 人员

4.2.1 岗位设置及人员配备应符合 MZ/T 187 的规定。
4.2.2 应尊重、理解老年人，并具备照护的理论知识和操作技能。
4.2.3 应熟悉服务突发事件的应急处置流程和方法。
4.2.4 应掌握自我保护、安全防护技能，具有良好的自我情绪管理能力。
4.2.5 宜按需接受心理减压、情绪疏导、心理危机干预等心理辅导或转岗调适。

4.3 环境和设施设备

4.3.1 服务区域内的环境设施、标识应符合 GB 50763、JGJ 450、MZ/T 131 的规定。
4.3.2 应按 GB 55036 的规定设置消防设施。
4.3.3 应配置适宜的娱乐、认知功能促进、康复训练等所需的设施设备。
4.3.4 宜设置影音、舞蹈、书画、手工、棋牌、园艺、阅览、康复等促进老年人认知功能改善的空间。
4.3.5 宜设置公共卫生间和公共洗浴空间，方便服务人员操作。
4.3.6 宜设置相对独立的老年人照护单元，床位数不宜超过 20 张，并根据认知障碍照护需求分区管理。
4.3.7 照护单元区域环境宜采用暖色、易于辨识的元素，应结合老年人的生理特点和特殊需求设置标识标牌。
4.3.8 照护单元内公共活动空间应集中且无障碍，满足老年人活动需求，便于工作人员观察和提供服务。宜设置回字形走廊。
4.3.9 照护单元内的公共区域应设置视频监控装置，老年人居室或卫生间安装监控装置应征得相关第三方同意。
4.3.10 照护单元进出口应设置门禁系统或电子定位设备。
4.3.11 照护单元内窗户应安装防护装置。
4.3.12 照护单元内的电器、插座等应加装防触电、防误操作的保护装置。
4.3.13 老年人居室宜设置单人间或双人间，床与床之间应有保护私密性的隔断。
4.3.14 居室门应设置观察窗，门旁宜设置老年人熟悉且醒目的装饰物品，以增强房间辨识度。
4.3.15 应妥善保管可能对老年人产生危险的锋利器具、消毒液、洗漱用品等。

5 服务内容和要求

5.1 通用要求

5.1.1 应在按照 GB/T 42195 的要求对老年人能力进行评估的基础上，对申请入住的老年人进行认知障碍照护专项评估，确定其是否适合入住。适宜时，可对拟入住老年人开展家访工作，实地观察老年人居住环境和原有生活习惯。

5.1.2　应根据老年人能力评估情况以及相关第三方的要求制定照护方案，照护方案宜包括生活照护、康复护理、认知功能促进等内容，照护方案应经相关第三方确认，并作为养老服务合同附件。照护方案示例见附录A。

5.1.3　应根据老年人的认知功能、肢体功能、沟通能力、兴趣爱好、文化背景及生活经历等，提供个性化的照护服务。

5.1.4　应尊重老年人的生活习惯，注意保护隐私。

5.1.5　应鼓励、引导老年人参与力所能及的自我生活照护。

5.1.6　应根据动态评估结果，适时调整照护方案。

5.1.7　宜应用新技术、新方法开展老年人的照护服务。

5.2　服务内容

服务内容应包括但不限于以下主要内容：

——饮食照护；

——排泄照护；

——清洁照护；

——修饰照护；

——睡眠照护；

——服药照护；

——异常行为照护。

5.3　服务要求

5.3.1　饮食照护

5.3.1.1　应营造整洁、安全的用餐环境。

5.3.1.2　宜选用易于识别、防烫、防摔的餐具。

5.3.1.3　应结合老年人的特点及需求提供均衡营养膳食，并每周更换食谱。

5.3.1.4　宜为有特殊需求的老年人提供个性化膳食。

5.3.1.5　应引导老年人建立良好的用餐习惯，鼓励老年人自行进食进水，防止老年人出现烫伤、噎食、呛咳、误食等意外情况。

5.3.1.6　应引导老年人按时、按量饮水，除患有肾脏疾病、心力衰竭等需限制液体摄入的老年人之外，每日饮水量宜1500 ml～2000 ml。

5.3.1.7　应采取有效措施防止鼻饲老年人自行拔管。

5.3.2　排泄照护

5.3.2.1　应定时观察并掌握老年人的排泄规律和行为习惯，对失禁、便秘等排泄功能障碍进行针对性照护，定时提醒、引导或协助老年人如厕。

5.3.2.2　应定时观察使用护理垫、纸尿裤、留置导尿管和需要膀胱造瘘、肠造瘘护理的老年人排泄情况，及时处置。

5.3.3　清洁照护

5.3.3.1　应引导老年人养成良好的清洁习惯。对排斥清洁照护的老年人，可采取鼓励、赞美、奖励等方式，协助老年人进行清洁照护。

5.3.3.2　应提醒、引导或协助老年人做好日常口腔清洁。佩戴假牙者，协助其清洁假牙并正确佩戴。

5.3.3.3　应定期为老年人换洗衣物和床上用品，并对洗衣机等洗涤容器进行清洁消毒。

5.3.4　修饰照护

5.3.4.1　应尊重老年人着装习惯，选择舒服适宜、方便穿脱的服装。
5.3.4.2　应引导或协助老年人穿（脱）衣物。
5.3.4.3　应提醒、引导或协助老年人做好梳头、剃须、理发、修剪指（趾）甲、修面等照护。

5.3.5　睡眠照护

5.3.5.1　根据老年人特点，布置舒适、温馨的睡眠环境，协助采取舒适睡眠体位，做好防坠床措施。
5.3.5.2　应引导老年人建立有规律的生活作息习惯，协助老年人辨识昼夜变化，调节睡眠规律。
5.3.5.3　老年人出现夜间躁动、游走等情况，应做好记录并分析原因，进行个性化照护。
5.3.5.4　存在睡眠障碍的老年人，应遵医嘱给予药物辅助入睡。

5.3.6　服药照护

5.3.6.1　老年人的药物应集中存放，妥善管理。
5.3.6.2　提供服药照护应按照医疗卫生相关部门的规定执行。

5.3.7　异常行为照护

5.3.7.1　为预防或减少老年人异常行为的发生，可采取包括但不限于以下照护措施：

——了解老年人的特点和生活习惯，尽量为老年人创造稳定、熟悉的居住环境；
——保持老年人的活动区域色彩、光线柔和，避免喧嚣和噪音；
——为老年人提供照护的服务人员应相对稳定；
——服务人员应理解老年人的需求，以易于接受和理解的方式与其交流；
——减少来自外界的刺激，避免异常行为恶化。

5.3.7.2　应及时识别老年人出现的异常行为，及时查找原因，采取引导、转移或顺势的方法进行干预和处理。
5.3.7.3　老年人出现他伤、自伤自残、自杀、毁物、有潜在伤害或不配合治疗的行为，应遵医嘱并征得相关第三方同意后采取保护性措施，记录原因、起止时间，定时巡视和检查老年人身心状况，根据医嘱及时解除。
5.3.7.4　当老年人异常行为严重且日常照护处置无效时，应及时就医并通知相关第三方。

6　认知功能促进

6.1　通用要求

6.1.1　应结合老年人能力评估情况，选择适宜、易被老年人接受的认知功能促进活动内容和方式。宜以激发老年人自理能力、锻炼唤醒老年人认知能力为主要内容活动。
6.1.2　开展认知功能促进活动时，应循序渐进，宜采取引导、启发的方式鼓励老年人参与活动。
6.1.3　开展认知功能促进活动时，应保障安全。

6.2　活动内容

6.2.1　认知功能促进活动主要包括以下类型：

——娱乐活动，如棋牌、麻将、唱歌、舞蹈、游乐节目等；

——手眼协调及执行能力锻炼，如手工、搭积木、益智游戏、园艺、插花等；
——认知加工能力锻炼，如读报、写字、辨认地点和颜色、看图说话等；
——记忆唤醒活动，如翻看旧照片、观察旧物、播放老电影等；
——定向运动锻炼，如套圈、掷飞镖、投接球等；
——体能锻炼，如手指操、八段锦、太极拳等；
——身心放松，如播放音乐、按摩、泡脚、熏香等；
——日常生活活动能力训练，如进食、修饰、清洁、如厕等。

6.2.2 认知功能促进活动主要包括以下方式：

——认可疗法，如情感倾听、积极回应、体验共鸣等；
——抚触疗法，如抚摸、拥抱、轻柔按摩等；
——现实导向疗法；
——音乐疗法；
——怀旧疗法；
——香薰疗法；
——园艺疗法；
——宠物疗法；
——运动疗法。

6.3 活动实施

6.3.1 活动开始前，应根据老年人能力评估结果、兴趣爱好、生活习惯等制定认知功能促进活动实施方案，方案包括但不限于活动时间、内容、流程、措施等。

6.3.2 功能促进活动实施过程中，应观察评估老年人的生理、心理等状况，出现异常及时处理。

6.3.3 应根据老年人认知功能监测和评估结果，调整实施方案。

7 评价与改进

7.1 养老机构应建立老年人照护服务评价与改进机制，采取自我评价、相关第三方评价和第三方评价的方式，定期对养老机构老年人照护服务质量进行评价。

7.2 自我评价可采取日常检查、定期检查、不定期抽查等方式进行。相关第三方评价可采取满意度调查的方式进行，宜每年开展 1 次满意度调查。第三方评价包括政府相关主管部门、社会相关机构对养老机构进行的服务评价和养老机构委托开展的第三方评价，可采取定期或不定期调查的方式进行。

7.3 服务评价内容应符合 MZ/T 133 的规定，养老机构可根据本机构对老年人照护的实际增加相关评价内容。

7.4 养老机构应注重服务评价结果的应用，分析存在问题的原因，制定整改措施并实施。

7.5 应建立有效的服务投诉处理机制，确保服务建议、意见收集渠道的通畅，及时处理服务投诉，反馈建议、意见处理结果，不断提高服务质量，实现持续改进。

附 录 A
（资料性）
认知障碍老年人照护方案示例

表 A.1 给出了认知障碍老年人照护方案示例。

表 A.1 认知障碍老年人照护方案示例

基础信息			
入住时间		入住编码	
姓名		出生日期	
性别		年龄	
房间号		床号	
老年人状态描述			
认知功能	☐正常 ☐轻度认知功能障碍 ☐中度认知功能障碍 ☐重度认知功能障碍		
移动能力	☐自理步行 ☐辅助步行 ☐轮椅 ☐轮椅+卧床 ☐完全卧床		
肢体功能	☐能力完好 ☐轻度依赖 ☐中度依赖 ☐ 重度依赖		
沟通能力	☐正常 ☐能理解但不能讲 ☐能讲但不能理解 ☐不能理解不能讲		
老年人能力等级	☐能力完好 ☐轻度失能 ☐中度失能 ☐重度失能 ☐完全失能		
照护服务计划			
项目	照护需求	照护措施	
饮食			
排泄			
清洁			
修饰			
睡眠			
服药			
异常行为照护计划			
异常行为	问题描述 （含发生频次、时间、诱因）	照护措施 （针对该问题计划采取的措施，明确照护方式、时间、次数及注意事项等）	
攻击行为			
徘徊行为			
重复行为			
幻听幻视			
……			

地方标准信息服务平台

表 A.1　认知障碍老年人照护方案示例（续）

功能促进计划			
项目	目标（含短期目标、长期目标）	促进计划（含项目名称、频次、作用）	
肢体功能促进			
认知功能促进			
其他照护重点			
风险照护重点			
健康管理重点			
其他照护需求			
方案制定人签名		日期	
相关第三方签名		日期	

地方标准信息服务平台