

WS

中 华 人 民 共 和 国 卫 生 行 业 标 准

WS/T 803—2022

居家、社区老年医疗护理员服务标准

Service standards for medical nursing assistants of older adults in
home and community

2022 – 09 – 28 发布

2023– 03 – 01 实施

中华人民共和国国家卫生健康委员会 发 布

前 言

本标准由国家卫生健康标准委员会老年健康标准专业委员会负责技术审查和技术咨询，由国家卫生健康委医疗管理服务指导中心负责协调性和格式审查，由国家卫生健康委老龄健康司负责业务管理、法规司负责统筹管理。

本标准起草单位：中国老年医学学会、中国人民解放军总医院、北京大学护理学院、四川大学华西医院、北京老年医院、四川大学华西护理学院、首都医科大学宣武医院、北京社会管理职业学院（民政部培训中心）、国家卫生健康委北京老年医学研究所、北京医院。

本标准主要起草人：皮红英、侯惠如、石海燕、尚少梅、蒋艳、陈峥、李卡、杨莘、屠其雷、杨泽、孙超。

居家、社区老年医疗护理员服务标准

1 范围

本标准规定了居家、社区老年医疗护理员服务的基本要求、流程、项目及要求、评价与改进。
本标准适用于居家、社区中为老年人提供辅助医疗护理服务的从业人员。

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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

WS/T 313 医务人员手卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

老年人 older adults

年龄在60周岁及以上的人。

3.2

医疗护理员 medical nursing assistants

主要提供辅助护理等医疗辅助的服务人员。

注：医疗护理员不属于医疗机构卫生专业技术人员。

[来源：《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》，4-14-01-00]

3.3

老年医疗护理员 medical nursing assistants for older adults

以老年人为主要服务对象的**医疗护理员**（3.2）。

4 基本要求

4.1 提供服务的老年医疗护理员应经过专门培训，并考核合格。

4.2 服务内容不应涉及医疗护理专业技术性工作。

4.3 服务流程应按照本标准第5章执行。

5 服务流程

5.1 服务接洽

5.1.1 服务接单

5.1.1.1 服务提供机构通过管理平台或其他方式接单，做好登记。

5.1.1.2 机构应对服务对象的健康状况、居住环境、照护风险等进行综合评估，制定服务计划。

5.1.1.3 机构应与服务对象或主要家庭成员签订协议。

5.1.2 服务准备

根据服务计划准备照护用品。

5.2 服务实施

5.2.1 根据服务计划提供照护服务。

5.2.2 服务操作应按照《医疗护理员培训大纲（试行）》（2019版）执行。

5.2.3 手卫生应按照 WS/T 313 执行。

5.3 服务结束

5.3.1 按照垃圾分类管理规定处理垃圾。

5.3.2 检查核对照护用品，整理好照护设备设施。

5.3.3 在管理平台上或通过其他方式做好服务记录。

5.4 服务反馈

5.4.1 与服务对象或主要家庭成员沟通，记录并反馈服务信息。

5.4.2 应及时进行服务回访及总结。

6 服务项目及要求

6.1 服务项目

根据老年人的需求，宜提供表1中的服务项目及内容。

表1 服务项目及内容

服务项目	服务内容
生活照护	清洁照护、饮食照护、排泄照护、睡眠照护、移动照护
基础照护	指标观测、用药照护、排痰照护
安全与急救	安全防护、现场初级急救
康复照护	日常活动训练、功能位摆放及肢体被动活动
心理照护	沟通交流、精神慰藉
临终照护	心理支持、症状观察及躯体照护

6.2 服务要求

6.2.1 生活照护

6.2.1.1 清洁照护

为老年人提供清洁服务，包括晨晚间护理服务、助浴服务、床单位清洁服务、环境整理服务：

- 晨晚间护理服务：应为老年人提供身体清洁服务，更换衣裤、刮胡须、修剪指（趾）甲，有义齿者协助摘取、佩戴、清洗和存放，使颜面、口腔、手、足部、会阴部清洁；
- 助浴服务：应根据老年人身体情况协助其淋浴或盆浴，给予卧床老年人床上洗头及擦浴，使身体清洁、无异味；
- 床单位清洁服务：应按需为老年人清洁床单位，使其清洁、平整、舒适；
- 环境整理服务：应为老年人进行居室环境整理、定时通风，使室内整洁。

6.2.1.2 饮食照护

为老年人提供饮食照护服务，包括膳食准备、进餐服务、异常情况观察及处理：

- 膳食准备：应根据老年人身体状况、营养状况、饮食习惯及宗教信仰为其准备适合的食物及频次；

- 进餐服务：进餐前应为老年人准备适宜的进餐环境、合适的进餐体位；协助老年人经口进食/水，必要时为其喂食/水；为管饲老年人实施管饲喂养；
- 异常情况观察：进餐过程中应观察有无噎食、呛咳、误吸、呕吐等异常情况并及时处理。

6.2.1.3 排泄照护

为老年人提供排泄照护服务，包括协助如厕、使用便器、更换纸尿裤/尿垫、协助排便、观察排泄物：

- 应协助行动不便的老年人如厕；
- 应为卧床老年人放置便器，及时取出，用后清洗、消毒；
- 应及时为卧床老年人更换纸尿裤/尿垫并清洁身体；
- 应为老年人进行肠造口及膀胱造口护理；
- 应观察排泄物的次数、量及性状，必要时协助排便、留取大小便标本、记录出入量；
- 应注意保暖并保护老年人隐私部位。

6.2.1.4 睡眠照护

为老年人提供睡眠照护服务，包括布置睡眠环境和观察睡眠状况：

- 布置睡眠环境：应根据老年人的睡眠习惯和需求为其创造良好的睡眠环境，包括安静的环境及适宜的光线、温度等；
- 观察睡眠状况：应适时巡视并观察记录老年人睡眠状况，协助睡眠障碍老年人入睡、遵医嘱协助老年人正确使用睡眠药物。

6.2.1.5 移动照护

为老年人提供移动照护服务，包括辅助用具的选择和使用、体位转换：

- 辅助用具的选择和使用：应根据老年人实际情况及需求协助老年人选择合适的辅助用具，指导或协助老年人使用拐杖、轮椅、习步器等辅助用具进行移动；
- 体位转换：应协助老年人床椅转移，根据老年人情况为使用轮椅或卧床的老年人变换体位，预防压力性损伤。

6.2.2 基础照护

6.2.2.1 指标观测

为老年人进行生命体征、体重、末梢血糖、脉氧饱和度等生理指标观测，并做好记录：

- 应根据老年人身体状况为其测量体温、脉搏、呼吸、血压、脉氧饱和度，并观察精神状态；
- 每周为老年人测量体重；
- 遵医嘱为老年人测量末梢血糖。

6.2.2.2 用药照护

为老年人提供用药照护服务，包括药物保管、药物使用、中药煎制、用药观察：

- 药物保管：应检查药物有效期，药物标识清晰、存放环境适宜；
- 药物使用：应遵医嘱协助老年人使用内服及外用药物；
- 中药煎制：应遵医嘱煎制中药；
- 用药观察：应观察药物效果，发生不良反应及时处理。

6.2.2.3 排痰照护

为老年人提供排痰照护服务，包括叩背、有效咳嗽：

- 叩背：应为卧床或排痰困难的老年人进行叩背，促进痰液排出；
- 有效咳嗽：应指导或协助老年人有效咳嗽，保持呼吸道通畅。

6.2.3 安全与急救

6.2.3.1 安全防护

为老年人提供安全防护服务，包括预防意外事件、使用保护性用具：

- 预防意外事件：应对老年人及主要家庭成员进行安全宣教，预防跌倒、坠床、误吸、噎食、烫伤、走失、中毒、自杀、自伤、触电等意外事件，发现意外情况及时协助处理；
- 使用保护性用具：应指导或协助老年人使用床挡、支具、习步器等保护性用具，防止使用不当造成损伤。

6.2.3.2 现场初级急救

为老年人提供现场初级急救服务，包括心肺复苏、止血包扎、海姆立克法急救等：

- 心肺复苏：应为发生心脏骤停的老年人实施心肺复苏术，并拨打急救电话，医务人员到达后，向医务人员陈述病情；
- 止血包扎：应为发生外伤的老年人进行初步止血包扎处理，及时协助就医；
- 海姆立克法急救：应为发生噎食的老年人实施海姆立克法进行急救。

6.2.4 康复照护

6.2.4.1 日常活动训练

为老年人提供日常活动训练服务，包括基础性日常活动训练和工具性日常活动训练：

- 基础性日常活动训练：应对老年人进行个人卫生、穿（脱）衣物、进食、移动等训练；
- 工具性日常活动训练：可对老年人进行购物、外出活动、使用电话、家务维持等训练。

6.2.4.2 功能位摆放及肢体被动活动

为卧床老年人摆放功能位并协助进行肢体被动活动：

- 摆放功能位：应为老年人摆放舒适体位，使肢体处于功能位；
- 肢体被动活动：应协助老年人进行肢体被动活动，维持关节活动度，防止关节僵硬、变形，促进关节功能及肢体血液循环，维持肌力，预防肌肉萎缩。

6.2.5 心理照护

6.2.5.1 沟通交流

为老年人提供沟通交流服务：

- 应根据老年人的沟通能力，选择适宜的方式和技巧进行情感交流；
- 应鼓励老年人表达感受和需求，注意保护隐私信息。

6.2.5.2 精神慰藉

为老年人提供精神慰藉服务：

- 应注意观察老年人的精神状态、情绪及行为变化；
- 应根据老年人心理及情绪变化采取应对措施；
- 应在老年人有异常情绪时给予安抚，并及时与主要家庭成员沟通。

6.2.6 临终照护

6.2.6.1 心理支持

为临终期老年人提供一般性心理支持服务：

- 应尊重老年人宗教信仰和个人生活习惯，了解其感受并满足其需求；
- 与家庭成员沟通交流，帮助其充分了解老年人的身心需求，提供适宜的临终期陪伴。

6.2.6.2 症状观察及躯体照护

为临终期老年人提供症状观察及躯体照护服务：

- 及时从医护人员处获取老年人的预后信息及病程发展过程中可能会出现症状变化；

- 识别老年人临终期常见的不适症状并及时向医护人员反馈；
- 维持老年人临终期的舒适，包括协助翻身、安置舒适体位、喂食/水、辅助排痰及排便、清理污物等工作，改善和维持躯体和环境的舒适；
- 协助有需求的老年人就医。

7 服务评价与改进

7.1 评价主体

服务提供机构的质量管理人员以及服务对象或主要家庭成员等利益相关方。

7.2 评价指标

以服务内容达标为主要评价指标。

7.3 评价方法

结合服务过程、服务内容及结果进行服务评价，采用意见征询、问卷调查、实地检查等方法，实施服务监督考核。

7.4 服务改进

根据服务评价结果采取改进措施，持续提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国职业分类大典(2015年版)》
 - [2] 《医疗护理员培训大纲(试行)》(2019版)
 - [3] 李小寒,尚少梅.基础护理学(第六版)[M].北京:人民卫生出版社,2018.
-