

ICS 03.080

A 12

DB3212

泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1008-2019

养老机构压疮康复护理服务规范

Standard of Rehabilitation Nursing Service for pressure sore in old-age
institutions



2019-12-20 发布

2019-12-23 实施

泰州市市场监督管理局 发布

前 言

本标准编写时严格执行了 GB/T 1.1-2009 给出的规定起草。

本标准由泰兴市民政局提出并归口。

本标准主要起草单位：泰州市民政局、泰州市市场监督管理局、泰兴市民政局、泰兴市市场监督管理局、泰兴市大庆老人院、泰兴大庆护理院。

本标准主要起草人：唐晓伟、孔德亮、钱振新、刘宁、黄备战、卢云杰、叶雪芬、姜庭玉、鞠赞、盛坤林。

本标准于 2019 年 12 月首次发布。

养老机构压疮康复护理服务规范

1 范围

本标准规定了压疮康复护理的术语和定义、基本要求、压疮分期、康复护理服务内容与要求、服务流程、服务评价与改进、文件与记录管理等内容。

本标准适用于泰州市范围内提供的压疮康复护理服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 14934 食（饮）具卫生消毒标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 50867 养老设施建筑设计规范

卫医政发〔2011〕21号 护理院基本标准（2011版）

3 术语和定义

3.1

压疮

压疮是指局部组织长时间受压、血液循环障碍引起局部持续缺血、缺氧、营养不良而致的软组织损害。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 应具有经营资质，营业执照等。

4.1.2 应具有与其业务范围相适应的固定经营场所、基础设施，服务环境安全、卫生、整洁。

4.1.3 建筑设计应符合 GB 50867 养老设施建筑设计规范的要求。

4.1.4 公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 的要求。

4.1.5 应配备与其业务范围相适应的管理人员和服务人员。护理院应符合卫医政发〔2011〕21号的要求。

4.1.6 对服务实行明码标价，做到标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。

4.1.7 应建立完善的文件、记录和档案管理制度，并做好老年人资料的保密工作。

4.2 人员要求

4.2.1 基本要求

4.2.1.1 资格要求

4.2.1.1.1 具备按照国家和行业要求的相应的资格证书。

4.2.1.1.2 信守职业道德，遵纪守法。

4.2.1.1.2 持有有效的健康状况证明。

4.2.1.2 行为举止规范

4.2.1.2.1 端庄、大方，着装统一、佩戴工号牌。

4.2.1.2.2 使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确。

4.2.1.2.3 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范。

4.2.1.2.4 尊重、善待老人，保护老人隐私。

4.2.2 岗位技能

4.2.2.1 管理人员

——了解养老工作相关的法律和法规；

——热爱本职工作，责任心强；

——具有大专及以上学历；

——具有相应的管理工作经历；

——掌握康复护理相关专业知识，熟悉基本工作流程；

——具有良好的沟通能力和协调能力。

4.2.2.2 服务人员

——具有按规定要求的职业资格证书；

——具有较强的责任心和爱心；

——在职责许可范围内开展护理工作；

——专兼职均可。

4.3 设施设备

压疮康复护理设施设备应至少包括：血压计、体温计、急救箱、洗浴专用椅凳、如厕专用器具、紧急呼叫器装置、助行器（例如：轮椅、拐杖）、防滑垫、安全扶手、翻身枕、气垫床、气圈等。

5 压疮分期

根据软组织损害程度分为淤血红润期（又称Ⅰ期压疮），炎性浸润期（又称Ⅱ期压疮），浅度溃疡期（又称Ⅲ期压疮），坏死溃疡期（又称Ⅳ期压疮）。

6. 压疮康复护理服务内容与要求

6.1. 瘀血红润期

6.1.1 基础康复护理

根据入住对象具体情况选择康复护理项目应包括但不限于：

6.1.1.1 创造良好的饮食环境，合理搭配食物，保证蛋白质、维生素和微量元素的平衡摄入；不能进食者在营养师的指导下给予鼻饲或采用支持疗法。每餐使用后的餐（饮）具应进行清洗消毒，符合 GB 14934 的要求。

- 6.1.1.2 对于不能独立完成个人卫生清洁者，应帮助老年人每天定时清洁口腔、皮肤，保持头发清洁。
- 6.1.1.3 帮助老人通过床上洗头、床上擦浴、温水擦浴、浴室洗澡等方式进行洗浴护理和训练。
- 6.1.1.4 保持床单位清洁干燥平整，避免局部皮肤刺激、无皱折、无碎屑。
- 6.1.1.5 应帮助老年人选择宽松、轻便、舒适、方便穿脱的衣物。
- 6.1.1.6 排泄后，清洗会阴和肛门周围，注意保持老年人局部皮肤清洁、光滑、干燥。
- 6.1.1.7 对大小便失禁者、呕吐或出汗多者应及时擦洗干净、更换衣服和床单：

6.1.2 运动功能康复护理

根据入住对象具体情况运动功能康复护理项目应包括但不限于：

- 6.1.2.1 根据老人个体情况制定康复护理计划，应向老年人及监护人说明康复的目的和要求，取得老年人的理解和配合。按计划借助步行器、拐杖、轮椅、哑铃等运动器械，辅助老年人进行主动运动、主动助力运动和被动运动，运动过程中应注意安全防护，防止跌倒或其他意外发生。
 - 6.1.2.2 在康复过程中注意老年人的皮肤情况，观察压疮、出血点、皮肤温度和色泽的变化等，并及时做好记录。
 - 6.1.2.3 对老年人进行翻身训练，借助惯性向患侧或健侧进行翻身，每 2h 改变体位一次，保持正确的体位并记录，记录体位与实际情况相符。翻身、变换体位时避免拖、拉、推等动作。
 - 6.1.2.4 护理员应鼓励老年人发挥身体残存功能，在外力辅助下配合完成体位转移训练（包括：仰卧位与坐位转移、床与轮椅转移等）。
 - 6.1.2.5 护理员应每天上下午协助或帮助老年人进行每次 30 分钟的肩关节外旋、外展和屈曲，肘关节伸展，腕和手指伸展，髋关节外展和伸展，膝关节伸展，足背屈和外翻等肢体关节的主动或被动运动。
 - 6.1.2.6 康复运动结束后应使老年人保持体位正确、稳定、舒适和安全，亦可用支撑物保持身体姿势和位置。
- ### 6.1.3 健康教育
- 6.1.3.1 告知老人及家属压疮发生、发展的预防知识和护理措施。
 - 6.1.3.2 指导老人自我护理，采取有效的预防措施（经常改变体位、定时翻身、经常自行检查皮肤状况及保持身体和床褥的清洁卫生等）。
 - 6.1.3.3 加强心理护理疏导，鼓励患者树立信心，勤翻身。

6.2 炎性浸润期

- 6.2.1 对发生压疮的情况有登记并分析原因。
- 6.2.2 实施护理员巡查，每小时翻身一次，有巡查翻身、跟踪记录。翻身时，动作轻柔，避免擦伤皮肤。
- 6.2.3 处于各种卧位时应采用软枕或其他设施垫于或腾空患处。根据情况给与老年人使用气垫床。
- 6.2.4 平卧需抬高床头时，一般不高于 30°，半卧位时足底垫枕屈髋 30°，并在髋窝下垫软枕。
- 6.2.5 使用便器时，应选择无破损便器，不要强塞硬拉，必要时在便器边缘垫上软纸或布垫，以防擦伤皮肤。
- 6.2.6 遵医嘱实施抗感染治疗，对水肿者应限制水、钠的摄入。

6.3 溃疡期

在 6.1 和 6.2 护理项目基础上, 根据压疮出现的时间、部位, 病灶的数目, 创面的大小, 外观性状, 有无分泌物, 分泌物的色、质、量和气味, 采取相应的护理措施应包括但不限于:

- 6.3.1 进一步做好室内空气的清洁消毒, 加强外源性感染的预防。
- 6.3.2 遵医嘱定时换药, 清除坏死组织, 积极预防并发症。
- 6.3.3 增加优质蛋白质和热量的摄入, 补充富含维生素和微量元素的摄入, 促进创面愈合。
- 6.3.4 使用尿片者, 必须保持尿片清洁、干燥, 及时更换。
- 6.3.5 翻身时对使用导尿管及其他各种引流管的老年人, 应事先固定好各种导管通路, 以防滑脱、扭曲、打折, 影响正常引流。

7 服务流程

7.1 服务接待

养老服务机构应建立接待平台, 以及时接受客户的咨询和预订信息, 接待流程为:

- a) 了解客户基本需求;
- b) 记录客户基本情况;
- c) 介绍服务机构能够提供的服务内容;
- d) 接待平台收到客户的服务需求信息时, 应做好记录, 并及时给予反馈。

7.2 计划制定

护理小组根据老年人的实际情况制定康复护理计划, 具体实施方案应包括:

- a) 服务的具体内容;
- b) 服务方式;
- c) 操作规程、规范;
- d) 服务过程需要的设施设备及相关工具;
- e) 特殊情况的处理。

7.3 提供服务

签约应按照康复护理方案、约定服务的内容和具体要求, 结合老年人的具体情况, 及时提供相应的服务, 并做好服务过程各项记录。

7.4 突发状况处理

若出现突发情况(例如, 老年人跌倒、心绞痛发作、昏迷、抽搐等), 应迅速与 120 取得联系, 并告知其亲属或监护人; 同时采取适当的现场处置措施, 及时向服务机构进行汇报, 并帮助后续处理。

7.5 服务结束

签约服务期满或因其他原因结束服务时, 应主动与客户沟通对接, 并征求客户意见。服务记录及客户意见应及时提交服务机构留存。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 评价方式

8.1.1.1 养老机构建立自我评价机制，对康复护理服务质量进行评价：

——建立服务质量检查与考核制度；

——建立信息化管理系统，及时录入服务项目、服务时间等信息形成电子档案，定期分析系统中的数据，进行服务质量评价；

——建立服务质量投诉机制，对服务质量投诉的处理程序参照 GB/T 17242 的规定执行。

8.1.1.2 建立服务对象满意度评价机制，定期或不定期的通过电话回访、入户调查等形式进行服务满意度调查。

8.1.2 评价内容

对服务质量的评价包括但不限于：

——服务时间的准确率；

——服务项目的完成情况；

——服务人员的着装、服务态度、服务用语、行为规范；

——服务对象及其监护人的满意度；

——投诉事项处理情况(包括投诉处理时间、结果反馈时限等方面)。

8.2 服务改进

8.2.1 养老机构应采取措施，对出现的不合格或不当服务进行纠正，消除或降低此类服务给老年人造成的不良影响。

8.2.2 养老机构应分析产生不合格或不当服务的原因，修改或重新制定康复护理方案，根据方案进行整改，并跟踪评价整改措施的落实情况。

8.2.3 养老机构应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。

