

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 206—2023

## 老年人居家康复服务规范

Specification for home-based rehabilitation service of the elderly

2023 - 11 - 15 发布

2023 - 12 - 01 实施

中华人民共和国民政部 发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
4.1 服务机构 .....	1
4.2 服务人员 .....	1
4.3 设备与用品 .....	1
5 服务内容与要求 .....	1
5.1 功能维持与提升 .....	1
5.2 心理康复 .....	2
5.3 康复辅助器具使用 .....	2
5.4 康复知识普及 .....	2
5.5 咨询转介服务 .....	3
6 服务流程 .....	3
6.1 接待咨询 .....	3
6.2 康复评估 .....	3
6.3 制定康复方案 .....	3
6.4 签订服务合同 .....	3
6.5 入户服务 .....	4
6.6 阶段评估与计划调整 .....	4
6.7 康复服务总结及建议 .....	4
6.8 服务完成 .....	4
7 服务评价与改进 .....	4
7.1 服务评价 .....	4
7.2 服务改进 .....	5
参考文献 .....	6

## 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。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件起草单位：山东省标准化研究院、岵山集团、山东云亿佳网络科技有限公司、山东惠和仁德康养发展有限公司、山东省民政厅、山东盛世千岛山庄养老服务有限公司、潍坊市华都颐年园老年服务中心、日照市标准化研究院、潍坊市疾病预防控制中心、山东善行佳豪养老服务股份有限公司、山东盛泉养老服务集团有限公司、山东民康养老股份有限公司。

本文件主要起草人：赵红红、宋坤、杨全勇、金丽君、王栋、原静、王振宇、孙正、张京秋、巩成坤、王德军、孙燕伟、朱丰雪、姚旻、巩守棣、邱世杰。

# 老年人居家康复服务规范

## 1 范围

本文件规定了老年人居家康复服务的基本要求、服务内容与要求、服务流程、服务评价与改进。本文件适用于康复服务机构为居家老年人提供的康复服务活动。

## 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 42195-2022 老年人能力评估规范

## 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-based rehabilitation service

在专业人员指导下，服务机构入户帮助居家老年人恢复或补偿功能，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。

## 4 基本要求

### 4.1 服务机构

- 4.1.1 应依法登记注册，具备与服务内容相适应的资质，建立健全居家康复服务的各项规章制度。
- 4.1.2 应配备与其业务范围相适应的管理人员和服务人员，定期进行培训。
- 4.1.3 应配备居家康复服务所需的康复辅助设备及用品。
- 4.1.4 应将服务标准与服务价格进行公示，内容真实准确。
- 4.1.5 应建立突发状况应急处置机制和预案，并定期组织服务人员开展突发状况应急演练。

### 4.2 服务人员

- 4.2.1 应取得相应专业技术资格，具有相关从业经历。
- 4.2.2 应经过培训，熟练掌握老年人康复服务技能，熟练使用康复辅助器具，掌握一定的急救常识，并定期参加职业技能培训。
- 4.2.3 入户服务时应着工作服，佩戴工牌，注意个人卫生清洁。
- 4.2.4 与老年人交流时宜使用普通话或本地通用语言，语速、语调适当。
- 4.2.5 服务过程中应热情友好，注意保护老年人隐私。

### 4.3 设备与用品

- 4.3.1 应根据居家康复服务项目配备必要的康复辅助器具。
- 4.3.2 康复辅助器具及其零部件应为检验合格并在有效期内产品，并确保所有部件安全正常运行。

## 5 服务内容与要求

### 5.1 功能维持与提升

#### 5.1.1 服务内容

服务内容主要包括：

- 运动功能：协助老年人做好站位训练、坐位训练、步行训练、平衡训练、肌力训练、协调性训练等；
- 日常生活活动能力：协助维持日常生活活动能力，包括进食、梳妆、洗漱、洗澡、如厕、穿衣以及功能性移动（包括体位转移、床上翻身、行走、驱动轮椅、上下楼梯等）；
- 认知功能：通过游戏或利用生活场景，协助老年人开展知觉、记忆、注意力、思维、想象、分析、判断、推理、计算等认知功能的训练；
- 言语功能：通过对话、跟读等方式，促进老年人言语功能的维持和提升；
- 社会交往功能：通过外出参观等活动，维持和提升老年人的社会交往功能。

### 5.1.2 服务要求

- 5.1.2.1 服务人员应按照康复服务计划，在康复医师的指导下提供服务。
- 5.1.2.2 康复服务前，应观察了解老年人的身体状况，确保生命体征正常、稳定；同时向老年人或其监护人说明康复服务的内容、方法、目的和注意事项等。
- 5.1.2.3 康复训练顺序应由易到难，训练强度由低到高，从静态平衡训练过渡到动态平衡训练。
- 5.1.2.4 应根据老年人的身体功能和康复需求合理设定康复训练时间，并给予老年人充足的休息时间。
- 5.1.2.5 康复服务过程中应密切关注老年人的身体状况和生命体征，预防拉伤、骨折、跌倒等二次伤害和促发疾病的风险。
- 5.1.2.6 发生二次伤害和突发疾病，应立即按照应急预案采取措施，及时报告并记录处理过程。

## 5.2 心理康复

### 5.2.1 服务内容

根据老年人的心理状况，通过心理咨询和心理健康教育等方式，为老年人提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预等心理康复服务。

### 5.2.2 服务要求

- 5.2.2.1 应根据老年人心理评估结果，分析确定心理康复目标及具体康复方案，明确心理康复具体过程及方法，并与老年人及其监护人沟通确定。
- 5.2.2.2 可通过情绪疏导、心理咨询等方式对老年人进行心理指导。
- 5.2.2.3 针对老年人因视力、听力功能下降而形成的心理障碍，进行疏导和正向扶持。
- 5.2.2.4 心理康复过程中应注意保护老年人隐私，妥善保管其个人信息及测试资料。

## 5.3 康复辅助器具使用

### 5.3.1 服务内容

- 5.3.1.1 协助提出康复辅助器具适配建议。
- 5.3.1.2 指导和协助老年人正确使用康复辅助器具。
- 5.3.1.3 协助不定期检查所用康复辅助器具的完好性、安全性和可靠性。
- 5.3.1.4 宜提供康复辅助器具维修、使用、租赁、购买、售后等咨询服务。

### 5.3.2 服务要求

- 5.3.2.1 服务人员在协助老年人使用康复辅助器具前，应全面检查，确保康复辅助器具性能完好、使用安全。
- 5.3.2.2 应指导协助老年人按照产品使用说明，正确操作使用康复辅助器具；使用过程中，应确保老年人人身安全，防止意外发生。
- 5.3.2.3 康复辅助器具使用完成后，应及时进行清洁、消毒、整理，便于下次使用。

## 5.4 康复知识普及

### 5.4.1 服务内容

康复知识普及内容包括但不限于：残疾预防，康复训练强度、频率和方式，以及适应症、禁忌症等。

### 5.4.2 服务要求

- 5.4.2.1 宜采取讲座、案例分析、实地讨论等形式为有康复需求的老年人及其监护人普及康复知识。
- 5.4.2.2 应及时向老年人及其监护人了解康复知识普及的效果和建议，不断提升康复知识普及的针对性和适用性。

## 5.5 咨询转介服务

### 5.5.1 服务内容

- 5.5.1.1 向老年人及其监护人提供老年人康复服务相关政策的咨询服务。
- 5.5.1.2 根据老年人身体功能状况和康复需求变化，提供医疗、养老等转介服务。

### 5.5.2 服务要求

- 5.5.2.1 应及时掌握老年人康复服务的相关政策以及医疗和养老服务机构转介的资源信息。
- 5.5.2.2 应能够准确、及时提供有针对性的咨询转介服务。
- 5.5.2.3 应做好咨询转介后的随访服务。

## 6 服务流程

### 6.1 接待咨询

服务机构及时接受老年人或其监护人的咨询和预订，接待流程为：

- a) 了解老年人的康复需求；
- b) 记录老年人的基本情况；
- c) 介绍服务机构提供的服务项目、服务流程和收费标准等；
- d) 约定康复评估时间。

### 6.2 康复评估

- 6.2.1 组建康复小组，通过提前预约、入户服务的方式，与老年人及其监护人进行沟通，充分了解老年人的基本情况及康复需求。
- 6.2.2 根据老年人的基本情况及康复需求对老年人进行评估，评估应符合 GB/T 42195 的相关要求。

### 6.3 制定康复方案

根据老年人的评估结果、康复需求及居住环境条件，制定康复计划和实施方案，具体包括：

- a) 服务内容；
- b) 服务方式；
- c) 服务时间和频次；
- d) 服务规程及要求；
- e) 服务所需人员、设施设备及用品；
- f) 特殊情况处理等。

### 6.4 签订服务合同

服务机构与老年人或其监护人签订服务合同，服务合同内容主要包括：

- a) 服务机构和老年人的名称/姓名、地址/住所、联系方式；
- b) 开展居家康复服务的地点、方式和期限；
- c) 居家康复的服务内容和服务标准；
- d) 服务费用及支付形式；
- e) 老年人财物、安全的保障约定；
- f) 服务人员在服务期间的安全保障约定；
- g) 对服务提供过程中突发紧急状况的处理约定；
- h) 违约责任；
- i) 合同的终止、变更、续订和解除的条件；
- j) 约定的其他事项。

## 6.5 入户服务

### 6.5.1 服务前准备

- 6.5.1.1 服务机构根据合同确定的服务内容，安排相关康复服务人员上门服务。
- 6.5.1.2 按照康复服务方案要求，准备相关康复设备及用品，并确保设备及用品安全、完好。

### 6.5.2 预约与上门

- 6.5.2.1 服务人员提前告知老年人或其监护人到达时间，提醒老年人或其监护人康复前的注意事项。
- 6.5.2.2 服务人员按照预约时间准时提供服务，入户前穿戴鞋套，主动问候老年人并出示工牌。

### 6.5.3 服务提供

- 6.5.3.1 服务人员按照康复服务方案的相关要求，向老年人及其监护人讲解康复服务内容、流程及注意事项。
- 6.5.3.2 开展服务前，详细了解老年人身体状况，对老年人的体温、脉搏、血压等生命体征进行测量并记录。
- 6.5.3.3 结合老年人的身体状况，按照康复服务方案准确提供康复服务，并做好服务过程中的各项记录。
- 6.5.3.4 与老年人保持良好沟通，服务过程中注意观察老年人的身体状况，视情况停止服务，并采取相应措施。
- 6.5.3.5 不重复使用一次性用品，可重复使用的用品符合清洁消毒要求。
- 6.5.3.6 服务完成后，及时清洁现场，并请老年人或其监护人对服务完成情况进行确认签字。

## 6.6 阶段评估与计划调整

分阶段对老年人的康复情况进行评估，并根据老年人康复情况，及时调整康复服务方案。

## 6.7 康复服务总结及建议

定期对老年人的康复情况和康复目标进行汇总、分析，并根据老年人的阶段性康复情况，给出进一步康复建议或转介服务建议等。

## 6.8 服务完成

签约服务期满或因其他原因结束服务时，服务人员主动与老年人、服务机构或接任的服务人员做好交接工作，并征求老年人意见。交接记录及老年人意见及时提交服务机构留存。

## 7 服务评价与改进

### 7.1 服务评价

#### 7.1.1 评价方式

- 7.1.1.1 服务机构应建立服务评价和监管机制，通过定期检查服务记录、电话回访等方式对康复服务过程和质量进行监管和评价，发现问题，及时整改。
- 7.1.1.2 宜按照 GB/T 19001 的要求建立服务质量检查与考核制度。
- 7.1.1.3 应建立服务满意度评价机制，定期或不定期通过电话回访、入户调查等形式进行服务满意度调查。
- 7.1.1.4 宜邀请具有资质的第三方机构，对老年人居家康复服务质量进行评价，并提出改进意见和建议。

#### 7.1.2 评价内容

对服务质量的评价包括但不限于：

- 服务的准时率；
- 服务项目的完成率；
- 老年人康复服务档案的建档率及档案更新情况；

- 服务人员的着装、服务态度、服务用语、行为规范；
- 老年人及其监护人的满意度。

### 7.1.3 评价流程

康复服务评价流程包括但不限于：制定评价计划、成立评价小组、评价准备、评价实施、编写评价报告和不合格报告以及评价结果处置等。

## 7.2 服务改进

7.2.1 服务机构应采取措施，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。

7.2.2 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方案，根据方案进行整改，并跟踪整改措施的落实情况。

7.2.3 宜使用信息化管理系统，及时录入服务项目、服务时间、服务满意度等信息，形成电子档案；定期进行数据分析，不断创新管理与服务，持续提高服务质量。



参 考 文 献

- [1] GB/T 19001 质量管理体系 要求
-