

ICS 03.080.99

CCS A 12

# DB3206

## 南通市地方标准

DB 3206/T 1056—2023

---

### 长期护理保险居家照护服务规范

Specification of home care services of long term care insurance

2023-11-22 发布

2023-11-22 实施

---

南通市市场监督管理局 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 人员要求 .....	1
5 服务流程 .....	2
6 服务内容与要求 .....	2
7 服务评价与改进 .....	2
附录 A（规范性） 生活照料类服务内容及要求 .....	3
附录 B（规范性） 医疗护理类服务内容及要求 .....	8
参考文献 .....	10

## 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。

本文件由南通市医疗保障局提出并归口。

本文件起草单位：南通市医疗保险基金管理中心。

本文件主要起草人：徐奔石、潘涛、仇笑梅、狄红娟、李佳。

# 长期护理保险居家照护服务规范

## 1 范围

本文件规定了长期护理保险居家照护的人员要求、服务流程、服务内容与要求、服务评价与改进。本文件适用于定点照护服务机构开展居家照护服务活动。

## 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

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**长期护理保险** long term care

以互助共济方式筹集资金、为长期失能人员的基本生活照料和与之密切相关的医疗护理提供服务或资金保障的一项社会保险制度。

### 3.2

**居家照护** home care

定点照护服务机构为失能人员提供的上门照护服务。

### 3.3

**定点照护服务机构** contracted home care service institution

经医保经办部门认定，对符合待遇享受条件的失能人员提供照护服务的机构。

### 3.4

**服务对象** service object

参加长期护理保险，经评定符合享受待遇标准，有上门照护需求的居家失能人员。

## 4 人员要求

4.1 服务人员应包括管理人员、卫生专业技术人员和养老护理人员。

4.2 管理人员应熟悉长期护理保险相关政策，积极配合照护服务工作。

4.3 卫生专业技术人员应具备从业资质，应取得《护士执业证书》等相关执业证书。

4.4 卫生专业技术人员、养老护理员应参加相关培训，熟悉长期护理保险相关政策，掌握相应的服务知识和技能。

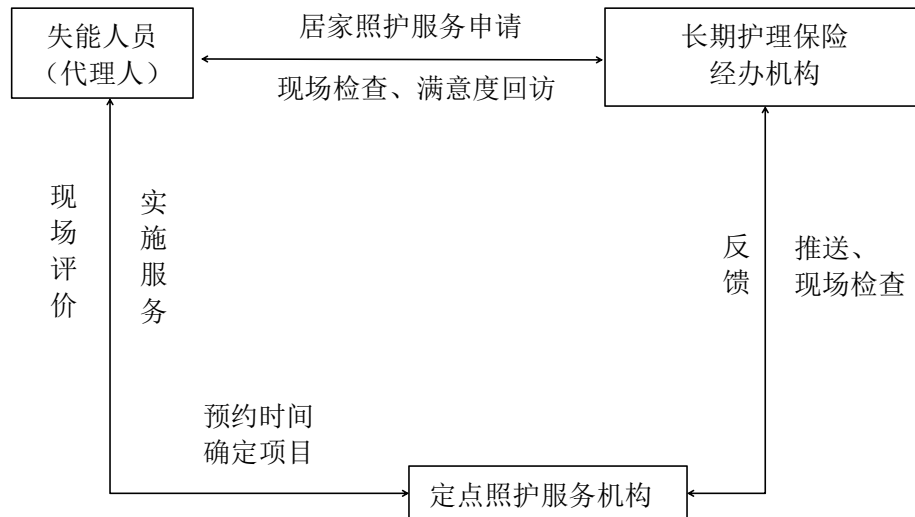
4.5 上门服务时需着机构工作服、佩戴专门的工作牌，仪表端正，语言文明。

4.6 服务人员应按照本文件要求提供照护服务。

## 5 服务流程

服务流程见图1所示。

图1 服务流程图



- 5.1 有居家照护服务需求的居家失能人员向长期护理保险经办机构提出居家照护服务申请。
- 5.2 长期护理保险经办机构向定点照护服务机构进行失能人员申请信息推送。
- 5.3 定点照护服务机构和失能人员预约服务时间、确定服务项目，并反馈给长期护理保险经办机构。
- 5.4 定点照护服务机构按约定日期为失能人员提供居家照护服务，并由失能人员或其代理人对本次服务现场评价。
- 5.5 长期护理保险经办机构采取现场检查和满意度回访等方式对服务质量进行评价。

## 6 服务内容与要求

- 6.1 服务内容包括生活照料类服务和医疗护理类服务。
- 6.2 生活照料类服务内容及要求应符合附录 A 的要求。
- 6.3 医疗护理类服务内容及要求应符合附录 B 的要求。

## 7 服务评价与改进

- 7.1 定点照护服务机构应为服务对象建立照护服务记录，确保资料完整、准确。
- 7.2 定点照护服务机构应对本机构的服务质量进行跟踪和自查，不定期落实自查工作、留存自查记录。对发现的问题进行及时纠正，对未达到质量要求的，应做好质量改进和服务补救工作。
- 7.3 定点照护服务机构应建立投诉应急机制，健全来信来访登记制度，开通咨询投诉热线，及时、妥善处理投诉，对投诉或者提出的问题快速响应或整改。
- 7.4 长期护理保险经办机构采用现场检查和满意度调查相结合，日常检查和年终考核相结合等方式对定点照护服务机构的服务质量进行考核评价。

附 录 A  
(规范性)  
生活照料类服务内容及要求

生活照料类服务内容及要求见表A.1所示。

表A.1 生活照料类服务内容及要求

服务内容		服务要求	注意事项
整理床铺		<ul style="list-style-type: none"> <li>——床单位进行清扫擦拭，床铺应清洁、干燥、平整、柔软；</li> <li>——根据服务对象需求更换床单、被罩（对于大小便失禁的服务对象应随时更换污染的床单、被套等用品）；</li> <li>——协助服务对象翻身时应注意姿势，正确用力，避免拖、拉、推，以免损伤服务对象的皮肤。</li> </ul>	关闭门窗，以防服务对象受凉。
协助更衣及指导		<ul style="list-style-type: none"> <li>——了解服务对象的肢体功能，注意穿脱衣的顺序（脱衣顺序：无肢体活动障碍时，先近侧，后远侧。一侧肢体活动障碍时，先健侧，后患侧；穿衣顺序：无肢体活动障碍时，先远侧，后近侧；一侧肢体活动障碍时，先患侧，后健侧。）；</li> <li>——保持肢体在功能位范围内活动，避免牵拉受损、跌倒、坠地；</li> <li>——应根据服务对象意愿及时更换衣物，必要时随时更换；</li> <li>——指导家属了解更衣顺序。</li> </ul>	保护好服务对象的隐私；了解服务对象肢体功能。
头面部 清洁	面部 清洁	<ul style="list-style-type: none"> <li>——眼角、耳道及耳廓等褶皱较多部位重点擦拭；</li> <li>——必要时涂抹润肤霜，防止干燥；</li> <li>——颜面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，鼻、眼部无分泌物。</li> </ul>	水温适宜，擦洗动作轻柔，尊重服务对象的个人习惯。
	梳头	<ul style="list-style-type: none"> <li>——从发根到发梢进行梳理，动作应轻柔；</li> <li>——鼓励服务对象每天多梳头，起到改善头部血液循环等作用；</li> <li>——头发应整齐、清洁。</li> </ul>	宜选择圆钝的梳子。

表A.1 生活照料类服务内容及要求（续）

服务内容		服务要求	注意事项
头面部 清洁	剃须	<p>——了解服务对象下颌部皮肤情况，胡须较硬时，宜在操作前用温热毛巾热敷 5min~10min，应配备剃须刀、毛巾、润肤油等物品；</p> <p>——帮助服务对象调整好坐姿或卧姿，并在其下颌至胸前垫上毛巾；</p> <p>——操作时，一手绷紧皮肤，一手进行剃须操作，并按从左至右、从上到下的顺序进行剃须；</p> <p>——面部无残留胡渣。</p>	剃须用具保持清洁；动作轻柔，防止刮伤皮肤。
	理发	<p>——配备适合理发的推剪、剪刀等专业物品；</p> <p>——了解服务对象头部皮肤情况，是否有皮损、炎症等情况，操作时避免伤及皮损炎症处；</p> <p>——帮助服务对象调整好坐姿或卧姿，并为其穿上专业罩衣；</p> <p>——理好的发型应长短适宜，整齐美观，皮肤无碎发。</p>	理剪用具保持清洁；动作轻柔，防止刮伤皮肤。
洗发		<p>——环境温度适宜，水温保持在 40℃~45℃，洗头前护理人员可用前臂内侧皮肤进行试温，服务对象取合适体位；</p> <p>——洗头时，先用手掬少许热水于服务对象头部湿润，避免水流入眼睛及耳朵；</p> <p>——使用洗发液（膏）时，应由发际向头顶部涂抹，并用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤头皮；</p> <p>——洗发时应观察服务对象身体情况，清洗过程中应适时询问服务对象，发现异常及时处理；</p> <p>——洗净后应吹干头发；头发柔顺、无打结，头皮清洁。</p>	力道适中，避免抓伤头皮；衰弱服务对象不宜。
指（趾）甲护理		<p>——根据服务对象的病情、生活自理能力以及个人生活习惯等，适时进行护理，保持无长指（趾）甲；</p> <p>——选择合适的指甲刀，动作轻柔。</p>	<p>指（趾）甲的长度不宜过短；避免损伤甲床及周围皮肤；修剪后指（趾）甲边缘用锉刀轻磨；指（趾）甲长度适宜，无皮肤损伤。</p> <p>如有灰指甲等问题，应由专业的护理人员进行处理。</p>

表A.1 生活照料类服务内容及要求（续）

服务内容	服务要求	注意事项
沐浴	<p>—— 室温控制在 <math>24^{\circ}\text{C}+2^{\circ}\text{C}</math>，注意浴室通风，防止对流风；</p> <p>—— 沐浴前先调节水温，水温宜保持在 <math>40^{\circ}\text{C}\sim 45^{\circ}\text{C}</math>，根据服务对象耐受性及季节因素合理调温，调节顺序为先开冷水，再开热水，沐浴过程中注意水温变化，如需再次调节水温应离开服务对象身体；</p> <p>—— 沐浴时协助服务对象选取舒适、稳固的座位，肢体处于功能位，擦洗顺序为先面部后躯体，沐浴过程中注意观察服务对象身体情况，发现异常及时处理，防止烫伤、跌倒、着凉等不良事件的发生；</p> <p>—— 沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤清洁；</p> <p>—— 浴后应适当饮水。</p>	<p>沐浴前应进行安全提示：避免空腹或饱餐时沐浴；忌突然蹲下或站立；沐浴时间应适度。当身体不适或衰弱时不宜沐浴。</p>
擦浴	<p>—— 房间温度适宜，控制在 <math>24^{\circ}\text{C}+2^{\circ}\text{C}</math>；</p> <p>—— 水温宜保持在 <math>40^{\circ}\text{C}\sim 50^{\circ}\text{C}</math> 之间，根据服务对象耐受性及季节进行调温，服务对象选择合适体位；</p> <p>—— 过程中，适时换水，毛巾脸盆等用具应分开专用，用后及时清洗；</p> <p>—— 擦浴后身上应无异味、无污垢，皮肤清洁。</p>	<p>擦浴时注意保护伤口和各种管路；擦浴后检查和固定各种管路；注意保暖及保护隐私。</p>
协助泡脚	<p>—— 将脚放入调节好水温的水桶中充分浸泡；</p> <p>—— 用适量肥皂细致擦洗，去除脚部污垢和死皮，动作应轻柔；</p> <p>—— 应对趾缝进行清洗；</p> <p>—— 泡脚完成后，及时擦干水渍，保持脚部干爽，并根据需要为服务对象穿上鞋袜；</p> <p>—— 尊重服务对象的个人习惯，必要时涂抹润肤霜，防止干燥；</p> <p>—— 表皮、趾缝清洁无污垢、无死皮。</p>	<p>糖尿病患者泡脚水温不超过 <math>40^{\circ}\text{C}</math>，脚部皮肤有破溃的不能进行泡脚。</p>
口腔护理及清洁 (包含义齿)	<p>—— 鼓励并协助有自理能力或上肢功能良好的半自理服务对象采用漱口、自行刷牙的方法清洁口腔，对不能自理的服务对象采用棉棒或棉球擦拭法；</p> <p>—— 协助服务对象选取合适体位；</p> <p>—— 指导服务对象正确的漱口方法；</p> <p>—— 操作前、后应清点核对清洁工具数量。</p> <p>—— 佩戴义齿的服务对象同以上操作，义齿用冷开水刷净，佩带或放在清水中备用，每日更换清水一次；</p> <p>—— 口腔无异味、无食物残渣和软垢。</p>	<p>遵医嘱选择合适的口腔护理工具，擦拭用具尽量避免伤及口腔黏膜及牙龈；擦拭时应避免引起呛咳；服务对象昏迷时，禁止漱口；护理昏迷、不合作、牙关紧闭的对象时，可使用开口器、舌钳、压舌板等辅助工具，使用开口器时从白齿处放入。</p>



表A.1 生活照料类服务内容及要求（续）

服务内容	服务要求	注意事项
会阴护理	<ul style="list-style-type: none"> <li>—— 女性应从前向后，由耻骨向肛门擦拭阴部，操作时动作应轻柔；</li> <li>—— 会阴部皮肤粘膜完好无破损；</li> <li>—— 会阴部无特殊异味，无分泌物，防止泌尿、生殖系统的逆行感染。</li> </ul>	护理人员操作时水的温度应适宜，避免烫伤；注意保暖及保护隐私。
协助进食/水及指导	<ul style="list-style-type: none"> <li>—— 对有咀嚼和吞咽功能障碍的服务对象，要将食物切碎、搅拌；</li> <li>—— 用餐时关注和纠正服务对象的进食姿势（坐位：身体微倾；卧位：宜抬高床头 20° -30°，斜侧卧位或头偏向一侧）；</li> <li>—— 协助进水时，防止服务对象误吸、呛咳；</li> <li>—— 协助进食时让服务对象有充分时间咀嚼吞服，防止呛噎。</li> </ul>	清洁手部，保持服务对象及服务人员手部清洁。
失禁护理	<ul style="list-style-type: none"> <li>—— 根据病情，护理人员应采取相应的保护措施；</li> <li>—— 护理人员应鼓励并指导服务对象进行膀胱功能及盆底肌的训练；</li> <li>—— 护理结束后应保持床单清洁、干燥，注意服务对象局部皮肤的护理。</li> </ul>	注意保暖及保护隐私。
协助排泄	<ul style="list-style-type: none"> <li>—— 对自主行动能力较好的服务对象适时提醒如厕，对行动不便的服务对象辅助如厕或协助使用便器；</li> <li>—— 对失禁的服务对象及时更换尿布，保持皮肤清洁干燥，无污迹；</li> <li>—— 便器使用后即时倾倒，污染尿片即时置于污物桶内，防止污染环境；</li> <li>—— 排泄后按需及时做好服务对象会阴部或肛周清洁。</li> </ul>	保护服务对象隐私。
协助叩背排痰	<ul style="list-style-type: none"> <li>—— 在服务对象翻身时给予叩背，护理员的手指并拢弯曲，拇指紧靠食指，手呈握杯状，以手腕力量有节律地叩击，促进排痰；</li> <li>—— 拍背原则：从下至上、从外至内，注意避开乳房、脊椎、胸骨等部位，力度适宜，密切观察服务对象，及时清除口腔分泌物。在移动的过程中，避免拖拉拽，妥善处理各种管路。</li> </ul>	服务对象如有活动性内出血、咯血、气胸、肋骨骨折、肺水肿、低气压、严重骨质疏松等，不应进行背部叩击。

表A.1 生活照料类服务内容及要求（续）

服务内容	服务要求	注意事项
肢体按摩	<ul style="list-style-type: none"> <li>——观察、询问服务对象的肢体状况；</li> <li>——以合适的手法和力度为服务对象按摩肢体；</li> <li>——注意长期卧床人员受压部位的按摩排力度应轻柔。</li> </ul>	骨质疏松、骨折、局部皮肤破损者不宜按摩/推拿。
运送失能人员上下楼	<ul style="list-style-type: none"> <li>——满足住所没有电梯的失能人员上下楼的需求；</li> <li>——运送服务对象前，应确保服务对象身体状况适宜身体挪移和上下楼层间的转移；</li> <li>——服务人员在家属的配合下，使用爬楼机将服务对象运送到楼下，或将服务对象运送到楼上。</li> </ul>	做好安全保护措施，避免托拉拽，保护皮肤。
压力性损失的预防及指导	<ul style="list-style-type: none"> <li>——采取预防措施：如定时翻身、气垫减压等；</li> <li>——指导服务对象家属掌握压力性损伤护理的方法及措施，增加蛋白质摄入，避免压迫创面部位，指导家属对需协助翻身的服务对象2h翻身1次，特殊情况根据需要可适当增加翻身频次，掌握不同的翻身姿势（如一般翻身侧卧姿势及偏瘫服务对象翻身侧卧姿势）。</li> </ul>	评估和确定服务对象发生压力性损伤的危险程度。
生命体征监测 (T、P、R、Bp)	体温(T) 对阿尔兹海默症、精神异常、意识不清、烦躁和不合作的护理服务对象，采取恰当的测量方法或在床旁协助测量体温。体温计测量工具消毒方法应符合要求。测腋温、口温、肛温时，应选择合适的体温计测量工具，并注意将测量工具体温计放置在正确的位置。	
	脉搏(P) 一般护理服务对象可以测量30s，脉搏异常的护理服务对象，测量1min，避免在偏瘫侧、形成动静脉瘘侧肢体、术肢等部位测量脉搏。	
	呼吸(R) 测量呼吸时应协助服务对象选取自然体位，观察护理服务对象胸部或腹部起伏，测量30s。观察护理服务对象呼吸频率、节律、幅度和类型等情况。	
	血压(Bp) ——协助服务对象选取坐位或者卧位，保持血压计零点、肱动脉与心脏同一水平； ——选择宽度适宜的袖带，驱尽袖带内空气，平整地缠于服务对象上臂中部，松紧以能放入一指为宜，下缘距肘窝2cm~3cm； ——正确判断收缩压与舒张压。如血压听不清或有异常时，应间隔1min~2min后重新测量； ——长期观察血压的服务对象，应做到四定：定时间、定部位、定体位、定血压计。	

附 录 B  
(规范性)  
医疗护理类服务内容及要求

医疗护理类服务内容及要求见表B.1所示。

表B.1 医疗护理类服务内容及要求

服务内容	服务要求	注意事项
血糖测量	<ul style="list-style-type: none"> <li>——确认血糖仪的型号与试纸型号一致，正确安装采血针，确认监测血糖的时间（如空腹、餐后 2h 等）；</li> <li>——确认服务对象手指酒精消毒干透后再实施采血，采血量应使试纸试区完全变成红色；</li> <li>——将结果告知服务对象、家属，做好记录；</li> <li>——对需要长期监测血糖的服务对象，穿刺部位应轮换，并指导服务对象血糖监测的方法。</li> </ul>	
皮肤外用药物涂擦	<ul style="list-style-type: none"> <li>——遵医嘱选择合适的外用药；</li> <li>——根据用药部位选择合适体位；</li> <li>——用药前应清洁双手；</li> <li>——用棉签蘸药膏均匀涂抹于患处，并告知服务对象尽量避免碰触患处；</li> <li>——涂药后注意观察局部反应、用药后效果，有异常及时处理。</li> </ul>	必要时纱布覆盖，胶布固定。
压力性损伤换药	<ul style="list-style-type: none"> <li>——清洗或消毒创面周围皮肤，促进创面愈合；</li> <li>——保障服务对象安全，注意无菌操作，一份无菌物品供一个服务对象使用，以免发生交叉感染。</li> </ul>	
尿管留置更换	<ul style="list-style-type: none"> <li>——保持尿管、尿袋的密闭性；</li> <li>——保持尿道口洁净，女性服务对象应用安尔碘等消毒棉球擦拭外阴及尿道口，男性服务对象应用安尔碘等消毒棉球擦拭尿道口、龟头及包皮，1次/天~2次/天，避免尿路感染；</li> <li>——保持服务对象留置尿管在位、通畅，避免导尿管受压、扭曲、堵塞；</li> <li>——妥善固定尿管及尿袋，尿袋的高度不能高于膀胱，避免与地面接触；</li> <li>——定期更换导尿管，一般为 1-4 周更换 1 次，尿管若有堵塞，及时更换；</li> <li>——应按服务对象需求更换集尿袋，定时排空尿袋，必要时记录尿量。</li> </ul>	
膀胱/直肠造瘘口护理	<p style="text-align: center;">膀胱造瘘口护理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>——造瘘管引流通畅，避免发生因尿液引流不畅导致的尿潴留、尿路感染；</li> <li>——造瘘口敷料及周围皮肤完整、清洁干燥、无异味；</li> <li>——瘘管瘘袋得到妥善固定，服务对象对于造口自理情况良好。</li> </ul>	

表B.1 医疗护理类服务内容及要求（续）

服务内容	服务要求		注意事项
膀胱/直肠造瘘口 护理	直肠造瘘口护理	<ul style="list-style-type: none"> <li>——定期消毒造瘘口，防止周围皮肤病的发生；</li> <li>——妥善固定瘘管及瘘袋，瘘袋的高度不能高于造瘘口；</li> <li>——注意服务对象的主诉和引流液情况，有问题及时处理。</li> </ul>	

## 参 考 文 献

- [1] 南通市医疗保险基金管理中心通医保中心〔2016〕59号《南通市基本照护保险档案管理办法》
- [2] 南通市人力资源和社会保障局通人社规〔2017〕1号《关于医疗保险和照护保险照护服务标准化管理的通知》
- [3] 南通市人力资源和社会保障局通人社规〔2017〕9号《南通市医疗保险基金及医疗服务行为管理暂行办法》
- [4] 南通市人力资源和社会保障局通人社规〔2017〕25号《南通市基本照护保险居家上门照护服务意见》
- [5] 南通市人力资源和社会保障局通人社规〔2017〕27号《南通市照护保险定点照护服务机构考核暂行办法》
- [6] 南通市人力资源和社会保障局通人社规〔2018〕28号《关于建立全市统一基本照护保险制度的意见》
- [7] 南通市医疗保险基金管理中心通医保规〔2020〕8号《南通市长期照护保险服务协议》
- [8] 南通市医疗保险基金管理中心通医保规〔2020〕13号《南通市照护保险居家服务机构定点管理暂行办法》
- [9] 南通市医疗保险基金管理中心通医保发〔2020〕46号《南通市照护保险定点机构诚信服务信用等级管理办法》
- [10] 南通市医疗保险基金管理中心通医保中心〔2022〕23号《南通市长期照护保险居家业务工作规范》
- [11] 《养老护理员》（2020版）
-