

医养结合机构康复辅助器具基本配置和服务规范

1 范围

本文件规定了医养结合机构康复辅助器具适配服务的术语和定义、服务原则、服务要求、服务内容、基本配置、质量评估与投诉、资料存档。

本文件适用于厦门市区域内医养结合机构康复辅助器具的配置和适配服务规范。

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 16432 康复辅助器具 分类和术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19012 质量管理顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 24433 老年人、残疾人康复服务信息规范

GB 24436 康复训练器械 安全通用要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 42195 老年人能力评估规范

GB 50763 无障碍设计规范

MZ/T 174 养老机构康复辅助器具基本配置

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

WS/T 803 居家、社区老年医疗护理员服务标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医养结合机构 institutions of combination of medical and health care

兼具医疗卫生资质和养老服务能力的医疗机构或养老机构。

3.2

康复辅助器具 assistive product (for person with disability)

辅助器具

功能障碍者使用的，特殊制作的或一般可得到的用于如下目的的任何产品(包括器械、仪器、设备和软件)。

——有助于参与性；

——对身体功能（结构）和活动起保护、支撑、训练、测量或替代作用；

——防止损伤、活动受限或参与限制。

[来源：GB/T 16432-2016，2.3]

3.3

服务对象 service target population

对康复辅助器具适配服务有需求的医养结合机构内老年人。

3.4

康复辅助器具适配服务 assistive technology service

直接帮助功能障碍者来选择、获取或使用辅助技术装置的任何服务。（简称适配服务）

3.5

老年人身体结构与功能评估 assessment of body structure and function in older adults

为制定老年人康复辅助器具适配方案提供依据，通过沟通、身体检查，对服务对象的功能障碍状况、适配相关的身体测量尺寸、潜在能力、生活方式、环境因素、康复辅助器具适用性进行考量、分析和判断的全过程。

3.6

老年人 older people

年龄在 60 周岁及以上的人。

[来源：WS/T 803-2022，3.1]

3.7

自理老年人 the older people with self-care ability

日常生活行为完全自理，不依赖他人护理的老年人。

[来源：MZ/T 174-2021，3.1]

3.8

部分失能老年人 the older people with partial disability

丧失部分生活自理能力的老年人，日常生活行为部分依赖康复辅助器具或护理人员帮助的老年人。

[来源：MZ/T 174-2021，3.2]

3.9

失能老年人 the older people with disability

完全丧失生活自理能力的老年人。

[来源：MZ/T 174-2021，3.3]

4 基本配置

4.1 通用要求

4.1.1 机构要求

- 1) 医养结合机构建筑及设施的设计与设置应符合 JGJ 450 的规定。
- 2) 医养结合机构无障碍设施设置应符合 GB 50763 的相关规定。

4.1.2 人员要求

- 1) 康复辅助器具配置工作应由经过专业培训并取得相应资格证书的专业技术人员负责。
- 2) 相关工作人员掌握各项管理制度和保养相关技术知识和要求。
- 3) 相关工作人员定期参与职业道德教育和专业技能培训。

4.1.3 产品要求

- 1) 配置的康复辅助器具应符合相关法律法规、政策文件的规定。
- 2) 康复辅助器具在配置前应提供由检验机构出具的年度检验报告或由生产厂家出具产品合格证明，若为医疗器械则需提供医疗器械注册证、医疗器械生产企业许可证、医疗器械经营许可证，UDI 医疗编码。

4.1.4 使用要求

- 1) 康复辅助器具的使用应按照使用说明书或操作规程进行安全操作。
- 2) 涉及康复训练的辅助器具，应符合 GB 24436 的要求，并在获得专业培训和资质的相关人员指导下使用。
- 3) 医务室/医疗站配置的康复辅助器具必须由专业医护人员、康复治疗师操作。

4.1.5 管理要求

- 1) 医养结合机构应建立健全康复辅助器具配置管理制度，包括但不限于对康复辅助器具的采购、检验合格与保管。
- 2) 医养结合机构应定期对公共区域的康复辅助器具进行清洁、消毒处理并记录保存。
- 3) 康复辅助器具应严格按照使用流程，定期测试、保养、维修、更换，建立使用台账，参见附录 A。
- 4) 医养结合机构应保证老年人的个人信息安全，对其个人信息存储、使用、处理等应符合 GB/T 35273 中第 5 章～第 8 章的要求。

4.2 医养结合机构康复辅助器具的分类和基本配置

4.2.1 医养结合机构康复辅助器具的分类

医养结合机构康复辅助器具的配置，划分为个人使用康复辅助器具和公共区域的康复辅助器具。

4.2.2 医养结合机构康复辅助器具的基本配置

1) 个人使用康复辅助器具配置

医养结合机构应根据老年人自理能力配置相应的个人康复辅助器具，配置清单应符合附录 B 的要求。

2) 公共区域的康复辅助器具配置

医养结合机构应根据不同的功能区域配置相关的康复辅助器具，配置清单应符合附录 C 的要求。

4.3 质量评估与投诉处理

4.3.1 质量评估

- 1) 为保证配置效果和质量，医养结合机构应对配置情况进行评估，至少包括以下内容：
 - a) 康复辅助器具使用率；
 - b) 康复辅助器具配置满意率；
 - c) 康复辅助器具完好率；
 - d) 康复辅助器具不良事件发生率。
- 2) 机构应建立反馈机制，定期收集老年人及其照护者意见，持续改进康复辅助器具配置情况。

4.3.2 投诉处理

- 1) 医养结合机构应在明显位置公布投诉流程。
- 2) 客服部一旦接获投诉，应对投诉内容、时间、结果等予以记录。
- 3) 医养结合机构应及时处理投诉事件，并对投诉进行定期回访。
- 4) 跟踪投诉事件处理结果，并对投诉资料进行存档

5 服务规范

5.1 服务原则

5.1.1 综合评估，需求导向

应在充分了解服务对象障碍类别、障碍程度、疾病诊断、生活目标、症状、年龄、环境、经济等基础上，综合性评估与分析服务对象功能状况及需求，为康复辅助器具适配提供个性化与关键性依据。

5.1.2 科学适配，安全实用

应选用适合老年人个人使用的康复辅助器具，重视产品安全性检查，利用其帮助老年人发挥最大残存潜能，切实解决老年人的实际问题，帮助老年人提高生活质量与生活的安全性。

5.1.3 建立合作，服务衔接

应和医疗机构、民政、残联等老年人康复辅助器具适配服务机构相互联系、指导与合作，实现服务衔接，以实现为老年人提供全方位、科学性与专业化的康复辅助器具适配服务。

5.1.4 定期随访，持续服务

应充分认识老年人功能障碍的多样性与老年人康复辅助器具适配服务的持续性，定期评估服务对象身体功能状况，及时调整适配方案与调试（整）康复辅助器具。

5.2 服务要求

5.2.1 机构要求

- 1) 服务机构应具备医疗机构执业许可或在卫生健康行政部门进行备案，并在民政部门进行养老机构登记备案。
- 2) 服务机构应具备能在业务范围内顺利开展工作的接待、评估、体验、训练等功能区域，各功能区域应合理规划。

- 3) 服务机构应在明显位置公示老年人康复辅助器具适配服务流程和服务人员行为准则。
- 4) 服务机构应具备能保证业务范围内有效实施服务的设施设备, 包括身体功能评估和测试仪器、康复辅助器具调试设备和工具, 用于体验选择的各类康复辅助器具和训练设施, 维护、消毒的设备和工具等。
- 5) 服务机构应具备无障碍环境设施, 并符合 GB 50763 的相关要求。
- 6) 服务机构应符合安全、消防、卫生、环境保护等现行国家有关法规和标准要求。如涉及隐私检查, 应设置隐蔽性检查场所。

5.2.2 人员要求

- 1) 服务机构可委托第三方机构提供康复辅助器具适配服务的专业人员配合, 且数量应能保证本机构服务的顺利开展。
- 2) 专业人员应具备国家职(执)业资格证书, 如康复辅助技术咨询师、助听器验配师、假肢师、矫形器师等, 并按国家有关规定接受业务领域知识再培训及继续教育。
- 3) 专业人员应充分尊重服务对象, 不应因其精神状况、身体状况、宗教信仰、风俗习惯、价值取向、性别等歧视服务对象。
- 4) 专业人员应按照 GB/T 35273 要求, 尊重和保护服务对象隐私, 未经其允许, 不得泄露其个人信息。

5.3 服务内容

5.3.1 服务受理与需求评估

- 1) 受理服务的部门及专业人员应对服务对象实施全流程跟踪服务, 如需在不同专业部门交接, 应和相关人员做好衔接。
- 2) 服务受理后, 专业人员应与服务对象签订服务知情同意书, 为其建立个人信息档案, 并做到一人一档。
- 3) 服务机构确因服务能力和设施环境的限制, 无法受理服务时, 征得服务对象同意, 可将其转介至其他能够提供相应服务的服务机构。
- 4) 专业人员应综合性评估与分析服务对象的功能障碍状况及康复辅助器具需求与目标, 主动简明地向服务对象说明开展服务需提供的资料、服务的基本流程等, 并对服务对象的服务需求信息及时给予反馈。
- 5) 应参考附录 D 填写康复辅助器具适配需求评估表, 包括但不限于以下内容:

- a) 个人基本信息;
 - b) 老年人能力评估;
 - c) 既往使用康复辅助器具情况;
 - d) 康复辅助器具的使用目标 and 需求;
 - e) 与康复辅助器具使用相关的医疗诊断。
- 6) 老年人能力评估内容遵循 GB/T 42195 要求。

5.3.2 老年人身体结构与功能评估

- 1) 专业人员应根据服务对象功能障碍类别、老年人能力评估结果、使用目标 and 需求、相关的医疗诊断等确定服务对象所需适配的康复辅助器具类别, 并根据不同类别的康复辅助器具需求设定不同的评估内容, 对服务对象身体结构与功能状况进行检查 and 评估, 并记录存入个人信息档案。
- 2) 身体结构与功能状况的检查 and 评估包括但不限于以下内容:
- a) 与所需康复辅助器具相关的身体功能评估;
 - b) 适配康复辅助器具所需的身体测量尺寸;
 - c) 拟适配康复辅助器具的适用性评估;
 - d) 必要的康复辅助器具的使用环境评估。

5.3.3 制定老年人康复辅助器具适配方案

- 1) 专业人员以 5.3.1 和 5.3.2 收集的资料为依据, 在准确判断服务对象身体功能状况、使用目标及需求、使用环境等内容的基础上, 进行综合分析后参考附录 E 给出的老年人常用康复辅助器具适配方案及附录 F 给出的康复辅助器具适配评估表-示例, 制定适配方案。
- 2) 适配方案作为康复辅助器具配置的依据, 需专业人员、服务对象或监护人、家属审核且签字确认。
- 3) 适配方案包括但不限于以下内容:
- a) 明确是否需要康复辅助器具;
 - b) 明确康复辅助器具功能和类型;
 - c) 明确康复辅助器具及附件的规格尺寸;
 - d) 明确康复辅助器具主体结构材料材质;
 - e) 是否需要接受康复辅助器具使用训练指导;

- f) 是否需要安排跟踪随访及跟踪随访的时间;
 - g) 对康复辅助器具在使用过程中可能发生的风险进行评估, 并明确注意事项。
- 4) 对需要进行个性化改制和特殊定制的康复辅助器具, 应提出明确的技术要求以及专业人员相应的说明。
- 5) 附录 F 举例给出了助行器具通用评估适配表, 其它康复辅助器具的评估适配表, 可参考这类通用评估适配表编制相关内容。

5.3.4 老年人康复辅助器具配置

- 1) 按适配方案配置康复辅助器具应遵守以下顺序原则:
- a) 优先采用标准化批量生产的产品;
 - b) 批量生产的产品不能满足要求时, 对所选同类产品进行适应性改造;
 - c) 以上均无法满足要求时, 进行个性化设计, 单件加工, 特殊定制。
- 2) 服务机构因服务能力限制, 无法提供满足适配方案配置要求的产品时, 可以委托具备相应能力的服务机构或制造商帮助配。
- 3) 康复辅助器具及主要零部件应为检验合格并在有效期内的产品, 符合适配方案要求, 并确保所有部件安全正常运行。

5.3.5 适应性训练及调整

- 1) 应根据适配方案, 对配置的康复辅助器具进行符合性检查, 并指导服务对象和护理者正确使用。若康复辅助器具的使用方法较为复杂或需特殊的使用技巧, 应安排适应性训练, 由专业人员辅导使用。
- 2) 应根据服务对象的适用情况对康复辅助器具进行调整, 确定适配最终方案。
- 3) 应提供康复辅助器具简单维修及保养的相关信息以确保服务对象的使用安全和使用效率。
- 4) 经符合性检查和适应性训练后仍不适用时, 如为康复辅助器具零部件问题, 应根据适配方案进行更换; 如为方案问题, 应根据服务流程重新制定适配方案。

5.3.6 交付使用

- 1) 应参考附录 G 填写康复辅助器具配置信息登记表, 对配置的产品名称、配置日期、是否需要跟踪随访等信息进行记录。

2) 应根据康复辅助器具适配最终方案,对交付使用的康复辅助器具应进行最终检查,核对适配方案无异议及确认服务对象和护理者已掌握康复辅具正确使用方法后,交付服务对象确认后签收。

5.3.7 跟踪随访

1) 参考附录 G 填写康复辅助器具交付使用后,专业人员应定期对其负责的服务对象进行跟踪随访,了解康复辅助器具的使用效果和功能障碍变化情况。

2) 专业人员应根据不同类别康复辅助器具的需求、服务对象身体状况变化及需求、机构服务能力等确定跟踪随访时间与频率。

3) 对随访过程中由于使用者功能障碍及形体的改变导致康复辅助器具不适用时,应视随访情况按相应流程及内容重新进行老年人康复辅助器具适配服务。

4) 对随访中发现的康复辅助器具质量问题,应及时进行必要的调整、维护、维修或更换。

5.4 质量评估与投诉

5.4.1 质量评估

1) 为保证服务效果和质量,服务机构应建立服务质量评估体系,对服务完成情况进行评估。

2) 服务质量评价指标宜包括但不限于:

- a) 服务对象转介率;
- b) 档案和记录书写合格率;
- c) 服务质量满意率;
- d) 设备、器材完好率;
- e) 有效投诉结案率。

5.4.2 投诉处理

1) 服务机构应在明显位置公示服务质量投诉指南。

2) 服务机构应参照 GB/T19012 的要求处理及时对投诉事件进行处理。

3) 服务机构应对投诉内容、时间、结果等予以记录,并对投诉资料进行存档。

4) 服务机构应参照 GB/T19001 要求建立质量管理体系,持续改进服务质量,完善服务工作。

5.5 资料存档

老年人康复辅助器具适配服务的相关资料应予存档，电子档案应予以备份，纸质档案保存时间不得少于 5 年。存档文件应标识准确，资料完整，便于查阅，档案管理应遵循 GB/T 35273 要求。

附录 A

(资料性)

医养结合机构公用和个人使用康复辅助器具维修保养登记表

医养结合机构公用和个人使用康复辅助器具维修保养登记表见A. 1

表A. 1 医养结合机构公用和个人使用康复辅助器具维修保养登记表

编号	辅具类别	辅具名称	规格型号	使用部门	开始使用日期	使用年限	使用情况	检查人	检查日期	维修保养建议	备注
							☐ 在用 ☐ 损坏 ☐ 闲置				
							☐ 在用 ☐ 损坏 ☐ 闲置				
							☐ 在用 ☐ 损坏 ☐ 闲置				
							☐ 在用 ☐ 损坏 ☐ 闲置				
							☐ 在用 ☐ 损坏 ☐ 闲置				
							☐ 在用 ☐ 损坏 ☐ 闲置				
							☐ 在用 ☐ 损坏 ☐ 闲置				
							☐ 在用 ☐ 损坏 ☐ 闲置				

附录 B

(资料性)

医养结合机构个人使用康复辅助器具推荐配置清单

表B.1规定了医养结合机构提供给老年人个人使用康复辅助器具配置

表B.1 医养结合机构个人使用康复辅助器具推荐配置清单

类别编号	名称	示例	自理老年人	部分失能老年人	失能老年人
04 19	给药辅助器具	滴眼剂分发器、振动药物提醒器、药丸压碎机、智能药盒增加药片研磨机等	▲	▲	▲
04 33	保护组织完整性的辅助器具	防压疮坐垫、防压疮床垫、体位调节垫、皮肤完整性报警器等	△	△	▲
09 09	穿脱衣服的辅助器具	柔性穿袜器、鞋拔、脱靴器、穿脱衣钩、穿脱衣棍等	△	▲	△
09 12	如厕辅助器具	坐便椅、坐便器座、便盆等	▲	▲	△
09 30	尿便吸收辅助器具	成人一次性尿布、成人一次性衬垫男性集尿袋、男性尿壶、女性尿壶等	△	△	▲
12 03	单臂操作助行器	手杖、三脚或多脚手杖、带座手杖、肘拐、腋拐、智能手杖等	△	▲	△
12 06	双臂操作助行器	框式助行器、轮式助行器、台式助行器、带座式助行器等	△	▲	△
12 22	手动轮椅车	双手轮驱动轮椅车、单手驱动轮椅车等	△	▲	▲
12 23	动力轮椅车	手动转向的电动轮椅车、动力转向的电动轮椅车、智能轮椅等	△	△	△
15 09	食饮辅助器具	特制餐具(匙、叉、筷子、碗、盘)、食物挡边等	▲	▲	△

22 27	报警、指示、提醒和发信号辅助器具	防跌倒手环、定位表、振动闹钟、语音式日历、失物寻找器、带定位功能的智能鞋等	▲	▲	▲
24 06	操作容器的辅助器具	开启器、挤管器等	△	▲	△
24 09	操控设备的辅助器具	固定把手、旋转把手等	△	▲	△
24 21	延伸取物辅助器具	手动抓取钳、延伸器等	△	▲	△

注 1: ▲为必配, △为选配。

注 2: 标题栏的康复辅助器具类别编号参照了 GB/T 16432-2016 的次类编号。

注 3: 有条件的医养结合机构可为老年人配置智能适老辅具。

附录 C

(资料性)

医养结合机构公共区域康复辅助器具推荐配置清单

表C.1规定了医养结合机构按功能区域划分应配置的康复辅助器具

表C.1 医养结合机构公共区域康复辅助器具推荐配置清单

类别编号	名称	示例	配置区域
18 18	支撑手栏杆和扶手杆	过道、楼道、阅览室等无障碍扶手、如厕、淋浴扶手杆等	公共活动区域、卫生间、浴室
18 30	垂直运送辅助器具	电梯、固定式升降平台等	公共活动区域
22 27	报警、指示、提醒和发信号辅助器具	个人紧急报警系统、环境紧急报警系统等	公共活动区域、卧室、卫生间、浴室
09 12	如厕辅助器具	坐便器、安装在坐便器上的扶手等	卫生间
09 33	清洗、盆浴和淋浴辅助器具	淋浴椅、洗浴床、洗头机、防滑淋浴垫、洗头器等	浴室
04 48	运动、肌力和平衡训练的设备	平行杠、站立架、训练用阶梯、手指和手训练器械、上肢训练器械、躯干训练器械、下肢训练器械、智能体态运动评估与康复训练系统等	康复训练室
05 03	沟通治疗和沟通训练辅助器具	语音训练和言语训练辅助器具等	康复训练室
05 12	认知技能训练辅助器具	记忆训练辅助器具、排序训练辅助器具、注意力训练辅助器具、VR认知能力评测及训练系统等	康复训练室
05 33	日常生活活动训练辅助器具	矫形器和假肢使用训练辅助器具、个人日常活动训练辅助器具、个人移动训练辅助器具等	康复训练室
04 03	呼吸辅助器具	吸入器、呼吸罩、供氧器、吸引器、呼吸肌训练器等	医务室/医疗站
04 06	循环治疗辅助器具	抗水肿袜套、加压装置等	医务室/医疗站
04 09	光疗辅助器具	红外线治疗仪、紫外线治疗仪等	医务室/医疗站
04 22	消毒设备	空气消毒机等	医务室/医疗站

04 24	身体、生理和生化检测设备及材料	语音电子血压计、语音血糖监测仪、语音体温计、语音体重秤、听诊器、供氧器、心电图（ECG）仪、智能生命体征监测垫等	医务室/医疗站
04 25	认知测试和评估材料	语言测试和评估材料、心理测试和评估材料等	医务室/医疗站
12 31	转移和翻身辅助器具	翻身垫、转移垫、搬运椅等	特护区
12 36	升降人的辅助器具	移位机等	特护区
18 09	坐具	站立椅、特殊坐具等	特护区
18 12	床	可折叠或可移动的床栏杆、手工调节的床和可拆分的床板（床架）、智能康复护理床、智能床垫等	特护区、卧室
18 03	桌	可供坐轮椅的老年人使用的饭桌等	餐厅
15 09	饮食辅助器具	防滑筷、带辅助夹的筷子、机械喂食器等	餐厅
22 03	助视器	放大镜、望远镜、电子助视器等	阅览室
30 03	玩耍辅助器具	棋盘游戏、纸牌游戏、毛绒玩具等	娱乐室
30 18	手工工艺工具、材料和设备	工艺品、刺绣及手工艺品材料等	娱乐室
注 1：标题栏的康复辅助器具类别编号参照了 GB/T 1643-2016 的次类编号。 注 2：有条件的医养结合机构可配置智能适老辅具。			

附录 D

(资料性)

老年人康复辅助器具适配基础信息表

基本资料	姓 名		性 别	
	民 族		年 龄	
	身份证号		残疾证号	
	残疾类别	☐ 视力 ☐ 肢体 ☐ 听力 ☐ 精神 ☐ 智力 ☐ 言语 ☐ 多重	残疾等级 ☐ 一级 ☐ 二级 ☐ 三级 ☐ 四级	
	障碍类别 (未达残疾)	☐ 视力 ☐ 肢体 ☐ 听力 ☐ 智力 ☐ 精神 ☐ 言语		
	教育状况	☐ 未受教育 ☐ 小学 ☐ 中学 ☐ 大学		
	BMI		日常生活能力评定	
	基础病情况	☐ 高血压 ☐ 糖尿病 ☐ 高血脂 ☐ 冠心病 ☐ 心房颤动 ☐ 脑卒中		
	监护人姓名		联系电话	
生活来源	☐ 退休金/养老金 ☐ 子女补贴 ☐ 亲友资助 ☐ 其他			
护理情况	☐ 有固定护理者 ☐ 无固定护理者 ☐ 无护理者			
障碍原因	☐ 外伤 ☐ 疾病 ☐ 先天异常 ☐ 药物 ☐ 其他			
既往与康复 辅助器具相 关医疗诊断				
老年人能力 评估?	自理能力	受损类别: ☐ 进食障碍 ☐ 修饰障碍 ☐ 洗澡障碍 ☐ 穿/脱上衣障碍 ☐ 穿/脱裤子和鞋袜障碍 ☐ 小便控制 ☐ 大便控制 ☐ 如厕障碍		
	基础运动能力	受损类别: ☐ 床上体位转移障碍 ☐ 床椅转移障碍 ☐ 平地行走障碍 ☐ 上下楼梯障碍		
	精神状态	受损类别: ☐ 时间定向障碍 ☐ 空间定向障碍 ☐ 人物定向障碍 ☐ 记忆障碍 ☐ 理解能力障碍 ☐ 表达能力障碍 ☐ 有攻击行为 ☐ 有抑郁症状 ☐ 意识水平障碍		
	感知觉与社会参与	受损类别: ☐ 视力受损 ☐ 听力受损 ☐ 执行日常事务障碍 ☐ 使用交通工具外出障碍 ☐ 社交交往能力障碍		
老年人能力最终等级		☐ 0 能力完好 ☐ 1 轻度失能 ☐ 2 中度失能 ☐ 3 重度失能 ☐ 4 完全失能		
康复辅助		☐ 日常生活: ☐ 如厕 ☐ 洗浴 ☐ 修饰 ☐ 进食 ☐ 床椅转移 ☐ 穿脱衣物 ☐ 平地行		

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/548107134127006101>