养老机构护理管理全套标准化制度与规范

服务质量控制规范

1. 机构应保持各区域一清五无（清洁卫生，无痰迹、无垃圾、无蚊蝇滋生、无臭气、无乱堆乱晒物品），保持院容院貌干净整洁。

2. 根据老年人的生活自理能力和护理等级规范，实行分级护理、分类管理，提供个性化服务。

3. 各类服务项目的收费按照本市各级物价部门和民政部门的规定执行，收费标准应当公开。

4. 加强对老年人物质生活、文化娱乐、保健康复、医疗卫生等工作的组织管理，建立有序的生活、娱乐、康复、医疗秩序。

5. 养老机构应当与老年人或者其家属签订服务协议方可入住。

6. 建立完整的入院老年人档案资料，包括入院协议书、生活自理能力评估表，入院申请表、健康检查资料、身份证、户口本复印件、老年人照片及联系人等与老年人有关的资料。

7. 当老年人护理等级与实际不相符合时，进行复评给予调整护理等级和服务内容。

8. 保证机构内照明、报警、通讯、生活设施设备、消防设备、排污等设施随时处于正常使用状态。

9. 捐款捐物要有明细台账进行登记。

10. 老人居室每日清洁卫生，室内物品摆放整齐有序。桌面、门窗、地面及墙壁清洁无积灰，定期消毒，定期大扫除。

11. 每日供应开水，提供洗澡用水和膳食，与老年人及家属有协议的情况下，提供代购物品，贵重物品存放保管等服务。

12. 提供设有电视机、报纸杂志、书刊的老年人阅览娱乐服务项目。

13. 每日督促老年人按时起床、休息、参加院内组织的各项群体性活动。

14. 保持老年人服装得体、干净，居室酌情开窗通风，保持室内外空气流通，无异味。

15. 工作人员24小时值班，巡视老人居室，发现异常，立即处理。并做好交接班工作。

16. 每天餐饮荤素、干稀搭配合理，定时开餐。根据老年人需要，制作软食、流质及特殊饮食。老年人的餐具、杯具要清洗干净，严格消毒。

17. 每天组织社工娱乐活动和各类兴趣活动，丰富老年人精神文化生活。

18. 有康复条件的专业医疗机构，可根据入住老年人的实际情况，进行康复评定，制定康复计划，按计划开展康复指导和康复训练。

19. 医生应每周一次义务查房，及时发现老人病情变化，及时进行护理和治疗。

20. 定期进行健康教育，有计划地普及健康知识与防病知识。

护埋查房制度

1. 医养结合事业部每周两次到机构进行护理质量查房，到各机构对护士与护理员各岗位职责落实情况及护理质量进行督导、沟通、了解、发现问题并进行汇总反馈、做好记录、每月末进行院级考核。

2. 公司各岗位行政人员每周组织一次行政大查房下机构进行各项安全问题的督查、问题反馈、督促整改。

3. 机构内部每日总值班查房，了解机构内部高危跌倒、高危压疮、病情变化等老年人的护理情况，及时发现并解决查房中发现的问题并做好记录。

4. 机构护理部长：重点检查岗位责任制、规章制度、护理技术规范、护理质量的落实情况，护理工作计划执行及服务态度的情况。保存查房的原始资料，做好查房总结分析，制定整改措施，追踪改进效果，记录完善；非工作日查房，解决当班护士不能解决的事件。

5. 每日当班护士进行不定时查房，及时发现问题并进行跟踪处理。具体方法如下：

（1）护理部长及当班护士每日晨交班组织工作人员进行查房；

（2）护理部长定期或不定期组织对各类高危风险老年人、存在安全隐患的患者、特级护理老年人进行查房，并对老年人护理提出指导性意见。发现并解决查房中发现的问题并做好记录。

护理培训管理制度

1. 培训计划

（1）由医养结合事业部及各机构内部结合本院的具体情况，年底制定来年教学培训计划，并组织实施。培训对象是所有在职人员及新进员工。

（2）护理人员培训由医养结合事业部、机构内部共同组织完成。

（3）新进护理人员必须进行岗前培训。医养结合事业部协助制定岗前培训计划。机构内部按计划组织实施并进行岗前考核，有记录可查。

2. 培训内容

（1）在职护理人员培训

各项标准化制度培训、工作流程、专业理论知识、专业操作技能、安全护理防范及应急处理技能等。

（2）新进护理人员培训

企业文化、职业道德、法律法规、岗位职责、工作纪律、相关理论知识及安全操作技能等。

3. 培训方式与要求

（1）培训方式

专题授课、护理查房、操作演练及外出学习交流等。

（2）培训要求

1）机构内部每月组织至少二次理论知识与二次操作技能培训，所有护理人员均需参加；

2）新进护理人员实施专人带教。

3）考核与纪律：机构内部每季度组织一次理论知识和技能考核，考核内容应包括所有业务培训内容，所有护理人员均应参加考核。所有的培训及考核记录均应存档。考核理论成绩60分，操作成绩85分为合格，不合格者，应补考。补考仍未合格，按奖惩办法处理。

4）护理人员应积极参加各项培训，参会人员原则不允许请假，特殊情况需提前向护理部长申请请假。请假学员需自学完成学习内容，护理部长需对请假员工的自学效果进行考核（提问或演示方式）。

5）所有在职人员应按时完成年度各项培训、按时参加各项考核。

护理人员基本礼仪及用语规范

1. 服务礼仪

是指公司内各个岗位人员共同遵循的礼仪标准，也是服务行业人员面对客户时应遵守的基本礼仪标准。礼仪是一种典章、制度，包括人的仪容、仪态、仪表等，用以规范人的行为、举止。调整人与人之间的关系。

2. 仪容服装

统一着工作服，注意工作服是否洁净、整齐，污染时及时更换、忌穿拖鞋。

（1）发饰

梳理整齐不披肩，侧不过耳、后不过领，统一使用发网盘起。

（2）饰品

不可配搭饰品，如戒指、手镯、长耳环。

（3）面容

面部清洁、自然，可淡妆上岗，不可浓妆艳抹等。

3. 仪态

（1）坐姿

端坐，双腿轻微靠拢，不能随意坐、躺在老人的床上或斜靠在老人的床架、护栏上。

（2）站姿

挺拔，双腿微微分开，收腹，双手交叉放于小腹前或自然垂于身体两侧，也可采用“稍息”的姿势，以缓解疲劳。不可单手支撑于墙面或物体表面。

（3）行动

走路轻快，眼睛平视前面，脚跟不可再地面拖行，晚夜班值班走路要轻，以免影响老人休息。

4. 仪表行为举止

微笑上岗，和颜悦色、喜怒不形于色、笑而不忘形；如有咳嗽、打喷嚏、流涕等需转向一旁，不可直接面向老人或家

属。注意个人卫生，定时洗澡、洗头、修剪指甲，衣服鞋袜及时更换，保持口腔清洁。严禁工作时间内在老人面前修剪指甲、抠鼻子、挖耳等行为，不可出现跷二郎腿和抖腿行为。

5. 用语规范

语言是交流思想，达到相互了解的工具，恰当的语言是落实服务工作的一项重要内容。要求语气亲切，态度自然诚恳、表现出专业风格、音量适中、悦耳，以老人/家属听倾听为宜。声调自然、清晰、柔和，多用升调。语速语术适中，一般每分钟吐字120-160个，具体可配合老人/家属的需求，对于年长老人可适当放慢语速。

（1）接待用语

1）陌生来访人员

起身主动迎接-使用敬语主动询问-帮助解决问题。

您好，请问您有什么事吗?

请问您找谁?

请问您有什么需要帮忙的吗?

2）咨询人员

您好，我是今日值班护士**，请问您有什么问题需要我帮您解答?

您好，我是今日护士**，接下来由我带您介绍区域环境及情况。

3）领导接待

**领导，您好!

4）同事之间

**，请问你有什么事情吗?

（2）日常沟通用语

1）问候语

早上好/晚上好!

昨晚睡得好吗?

您今天感觉好些了吗?

和对方见面可以说：您好、您请坐。

2）不能马上达到对方要求

可以说：请您稍等。

3）称呼用语

对老人的称呼可根据年龄、职业而选择不同的称呼，如张老师、张科长、李教授等；切不可称呼老张、老李，更不能称

呼“1床”“2床”或“这个老太婆”“老头”等。

4）介绍用语

您好！我是今天的当班护士/护理员**，如您有事，请您及时呼叫我，我也会随时来看您的！

（3）日常事件沟通用语

对不起，这个问题我不太清楚/了解，请您稍等一下，我了解清楚再回复您！

您反映的情况，我们会尽快了解清楚，再给您答复好吗？

您觉得我们这样的处理方式可以吗？我想听听您的意见？您提出的意见非常好，我们一定会认真改进的！感谢您对我们工作的理解与支持！

（4）护理行为用语（如查房时）

爷爷奶奶，我们要检查您的皮肤，请您配合我往左/右边翻身好吗？

爷爷奶奶，我需要给您换药/测量血压了，请您配合我好吗？

请问您哪里不舒服？

您别紧张，我们马上带您看医生！

有事情您记得随时按床头呼叫器，不要怕麻烦。

请问您还有其他需要吗？

（5）电话接听用语

您好，这里是**康乐养老中心****楼，我是护士/护理员**。

好的，我马上叫**爷爷/奶奶接听电话，请您稍等！

**爷爷/奶奶，有您的电话！

不好意思，**爷爷/奶奶暂时不在，请您稍后再拨或者留下您的电话号码，我通知**爷爷/奶奶给您回电话好吗？

不好意思，您打错了！

感谢您的来电/接听！

（6）入住接待用语

**爷爷/奶奶，欢迎您入住我们机构，我是小*，是这里的护士/护理员，以后就由我们来照护您。您请随我来，我带您去房间！

您先休息，我帮您整理行李及物品！

爷爷奶奶，您休息好了吗？我带您熟悉下我们机构的环境及布局！

入住期间，您如果有什么事情请你及时按床头呼叫铃，我们会尽快赶过来的，以后我们就是一家人，不要怕麻烦我们！

（7）入住评估用语

老人沟通用语：**爷爷/奶奶，您好！我是**中心护士**，今天由我以及我的同事**一起为您进行入住评估。

您路上辛苦了，您先稍作休息，喝杯茶，稍后我们需要帮您做个全面的身体评估。

**爷爷/奶奶，现在我要为您做身体评估了，请问您需要大小便吗？

我们整个评估大概需要持续**分钟左右，需要您配合一下，评估过程中您有什么不适和需求请您及时向我提出，好吗？

**爷爷/奶奶我们的评估结束了，您的身体状况非常棒（还不错哦）！非常感谢您的配合。

**爷爷/奶奶，您稍作休息，我需要将评估结果跟您的子女沟通反馈下！

（8）评估时家属沟通用语

**叔叔/阿姨，爷爷/奶奶的身体评估已完成，这边需要跟您签字确认下！

经我们评估，爷爷/奶奶具有以下几项风险，接下来我将逐项跟您进行宣导。

重点事项已为您进行标记，请您认真查阅并签字确认！

叔叔/阿姨，经过我们综合性评定，爷爷/奶奶的护理等级为级别！

您对我们的等级评定结果如有疑问请您及时提出，我将为您一一解答！

感谢您的理解与配合！

禁忌行为

不允许私下议论老人/家属隐私；

不允许向家属抱怨老人的照护难度及工作难处；

不允许当面质问老人反馈事件；

不允许接受老人/家属馈赠和宴请；

不允许与老人/家属发生争吵、不允许打骂老人；

不允许在家属/或老人面前诋毁同事（如工作不到位等）；

不允许工作人员之间发生争吵。

禁忌用语

护理工作中忌语

你不要老按铃（你不要找我），我现在搞不赢！

我今天不上你这组，不要找我，你找**X去！

那没办法，我们这里就是这样做的！

你这人怎么这么多事儿，都像你这样，我们都不要做事了！

刚搞完，你怎么又拉了，一天到晚不晓得拉多少次，烦死了！

你再这样不听话就把你绑起来！

日常沟通禁忌用语

你们怎么这个时候来啊，不是约了**点吗？

我今天不上班，我不知道，你找别人去！

这是领导规定的，有意见找领导去，我们也没办法！

你提的这个要求我们是不可能做得到的！

你觉得这不好，那不好，那你还住在这儿干什么？

服务用语口诀

十字：您好、请、谢谢、对不起、再见。

六点：说话轻一点、微笑多一点、态度好一点、脾气小一点、理由少一点、工作细一点。

七声：欢迎声、问候声、敬语声、致谢声、道歉声、回答声、送客声。

良言一句暖三冬，恶语伤人六月寒，语言不是蜜，但却能黏住一切。

-5-

护理文书书写规范

护理文书是老人入住养老机构后资料中的重要组成部分，具有法律意义。

1. 护理文书书写的基本要求

（1）书写记录要求客观、真实、准确、及时、完整、规范、由养老护理工作人员书写；使用黑色笔书写。

（2）书写应当文字工整，字迹清楚，表述准确，语句通顺，标点正确，书写过程中出现错字时，应当用双横线画在错字上，在划线的错字上方用同色笔更正，注明修改日期时间并签全名，保留原记录清晰可辨，每页不得超过三处。不得采用刮、粘、涂等方法掩盖或去除原来的字迹。

（3）书写应当使用中文和医学术语，通用的外文缩写和无正式中文译名的症状、体征、疾病等可以使用外文，使用阿拉伯数字书写日期和时间，采用24小时制记录，计量单位采用中华人民共和国法定计量单位。

（4）健康记录应顶格书写，必须签全名，每种记录的表格的眉栏包括姓名、年龄、机构名称、房号、床号、页码等必须填写齐全。页码设置于各表格底部居中，换页该签全名。

2. 护理文书书写的具体要求

（1）新入住老人生命体征连续监测3天，每天2次，记录时间为9：00-17：00；第四天开始至第十天每日一次，监测记录时间为9：00。第一次入院时测随机血糖、身高、体重（卧床者测三围）、生命体征。

（2）新入院老人试入住期为十五天，在入住15天内进行复评。常规每半年为老人做一次护理等级评定复评，根据评定结果来调整老人的护理等级。

（3）老人应每周有一次健康记录，记录内容应有本周老人的生命体征的测量。每月一次身高和体重，卧床老人测三围。特殊情况及时记录，如生活状态、饮食、睡眠、大小便、情绪、活动量、与人交往等方面的记录。

（4）请假（≥3天）回院、住医院回院应有记录，并监测生命体征一次，记录时间为回院时间。

（5）新入老人、出医院回院老人、请假回来老人（轮椅、卧床）的老人都要有皮肤交接的相关详细皮肤记录。

（6）入院的各项评估单、风险告知书、知情同意书均需书写完整，家属及工作人员双方签名，签好日期时间。

（7）给药执行单、鼻饲记录单及翻身记录用黑色水性笔填写，按时记录，不允许补录、提前书写。

（8）管路情况书写记录：根据老年人置管情况填写，如静脉置管、导尿管、引流管、胃管等观察无异常、是否通畅等描述，管道应有置管时间、置管名称，观察如有异常，要记录描述引流液的量、性质、颜色，单位（ml），要有护理措施及效果的记录。如：“尿液鲜红色，已报告医生、继续观察。”

护理员白班职责

白班上班时间：6：00-18：00，8：00准时参加晨交班。与晚班认真进行床头交接班（卧床老人必须交接皮肤），带管道的老人也要进行管道交接。

1. 房间卫生

8-10点将门窗开启15-30分钟（时间视天气情况定），保持室内温度适中，空气通畅、新鲜。问候老人，清洁桌椅窗台，清洁房间各电器，整理内务，扫地、拖地、倒垃圾，清洁消毒水杯，夏季擦凉席。保持室内卫生，保证桌面无灰尘、油迹，地面无纸屑、垃圾、水渍，床头、床头柜、呼叫器无灰尘，及时倾倒垃圾。保持室内物品摆放合理整齐不妨碍老人自由活动。室内物品按6S标准要求进行摆放。

2. 厕所卫生

擦拭毛巾架、洗漱用品架、洗脸台、窗台、清洁镜面、清洁及消毒便器、清洁地面，确保卫生间干净无异味。

3. 老人的基础护理

（1）协助老人起床就寝、协助老人洗手、洗脸、洗漱、洗刷假牙、梳头、更换清洁衣裤、更换尿片、尿裤、督促老人勤换洗内衣、内裤、袜子等。

（2）床上用品整理、洗衣、晒衣、收衣物、写标识等。

（3）协助老人如厕、大小便失禁的老人及时擦洗身体、每月按规范频次换洗床上用品，必要时随时更换并及时清洗。

（4）按规范频次帮助（协助）老人洗头发、洗澡、抹身。协助送开水、送餐、打餐、收碗筷、洗碗、协助用餐、喂食、打鼻饲。

（5）餐前30分钟发放口服药。

（6）组织老人参加文体活动、协助功能锻炼肢体、陪同老人聊天、按需巡视房间，视天气情况及时为老人增减衣物、被褥。

（7）了解老人的心理及生理动态，发现老人异常情况及时向当班护士或护理部长汇报，老人突发病情变化时协助护士送老人就医、对接住院和出院和就医回院的老人物品和皮肤情况。

4. 巡视时间：60分钟巡视1次，认知症老人30分钟巡视1次、病情危重老人按需巡视、每日按需及时给老人补充饮用水，禁止给老人饮用未开的水、老人外出或不在时，及时关灯、关水、关空调、关电视机等。

5. 下班前负责整理并清洁床头柜和各种台面，进行清洁交班，与晚班做好交接，当班事，当班毕，否则不接班。按要求认真填写各种照护表格及其他表格。

6. 紧急情况下协助护士一起抢救老人、协助送医。

7. 白班周重点工作：清洁门、窗、玻璃、清洗并消毒水杯、不锈钢热水瓶、清洁整理衣柜、床头柜内衣服和护理用品、清洁墙壁瓷砖、清洁厕所水管、喷头、艾叶消毒居室、剃须。

8. 白班月重点工作：老人理发、帮助老人庆祝生日、6S大扫除卫生。

9. 每半年进行一次老人房间窗帘清洗、仓库被服清洗、翻晒、整理（半年一次整体大扫除）。

10. 所有地面平面卫生严格按消毒规范进行打扫抹试。

护理员晚班职责

1. 上班时间：18：00-6：00，8：00 准时参加晨交班。

2. 17：50-18：20 与白班组认真进行床头交接班（卧床老人必须交接皮肤），带管道的老人也要进行管道交接。老人身体卫生情况交接。

3. 18：30-19：30 协助老人在走廊散步看电视并与老人沟通，协助老人大小便，及时接听呼叫铃。

4. 19：30-20：30 做好老人睡前护理及准备工作。

5. 20：30-22：00 晚间按巡视频率巡视，随时接呼叫铃或协助老人大小便，随时清洁排泄用具。

6. 22：00-05：50 巡视查房2h/次，重点老人0.5h-1h/次，夜间禁止睡觉，协助老人翻身、喂水、更换尿袋子、并提醒老人如厕。进行记录。

7. 视情况开、关空调，晚间老人洗漱完后关闭热水器，需要时再打开。

8. 了解老人的心理及生理动态，发现异常情况及时向总值班汇报。

9. 室内物品按6S标准要求进行摆放。

10. 为老人准备一个安静舒适的睡眠环境，为需要协助的老人脱衣裤，协助老人上床睡觉。

11. 紧急情况下协助护士一起抢救老人、协助送医。

12. 下班前负责整理并清洁床头柜和各种台面物品，进行清洁交班，书写好交班日志与白班做好交接，当班事，当班毕，否则不接班。

护士白班工作职责

1. 上班时间：8：00-17：30，打卡上班。8：00 准时参加晨交班。

2. 晨会完认真进行所有老人床头交接班（卧床老人必须交接皮肤），带管道的老人进行管道交接，了解老人夜间睡眠和身心状况及晚班护理员工作质量情况。重点异常情况老人重点进行交接。

3. 更改、核对一览表数据、所有该登记的资料及物品进行交接并签名。

4. 为固定高血压老人测血压并登记、病情变化老人和异常情况老人联系家属及时就医。防止病情进一步加重、帮老人开日常所需口服药（有医院客服的情况下联系客服）。

5.（有晚班的情况下）早上为楼层老人发放药品（无晚班情况下早上药物护理员进行发放）、不定时巡视观察老人身体状况、身体异常老人及时发现并妥善解决、及时回复家属相关信息、相关护理记录书写和登记。

6. 老人身体状况发生变化需要协助及时带老人至医院进行各项医疗检查（有医院客服的情况下联系客服）。

7. 为皮肤有破损老人进行换药护理、为带导尿管老人进行会阴消毒护理和更换尿袋。为老人进行口腔护理，气切老人吸痰，切口护理，为糖尿病老人进行血糖的测量并登记（联系医院客服进行各类管道的更换：胃管、尿管等）。无客服的情况下护士护送。

8. 负责各类文件及时归档（包括退院老人资料归档、监督协助护理员行终末消毒并登记）、老人药品保存和接收管理并做好登记。

9. 责任老人口服药摆放（一周摆一次药）、核对、由当班护士管家核对发放，及时通知家属补充药物并做好接收登记，或征得同意后请医生开处方，在医院开药。

10. 老人发生病情变化时及时通知医生就医并做好相应处理、及时书写健康记录单。

11. 负责当天老人出入院的手续办理、入院老人的评估接待、随机血糖及生命体征的监测，请假及退院老人做好相应的交接及手续的办理并书写健康记录和交班记录。病情危重老人需要监测生命体征或做其他处理的，在一览表上注明，重点关注处理、重点交班。

12. 家属来访时做好老人家属接待及沟通，汇报老人近期动态，通知送药、催缴费用等情况并做好记录。

13. 及时接听呼叫铃，铃响三声必须接铃及时解决老人所需，每小时巡房一次，发现潜在危险因素及时处理，处理楼层突发状况，随时监督和抽查护理员工作质量情况。

14. 责任护士每周责任老人必须有一次生命体征监测和日常特殊情况记录，每月至少有一次与家属反馈老人在院情况。并有周记录体现。每周两次协助督促护理员责任老人剪指甲、剃须。

15. 当班时及时实时安排、协助、监督好护理员工作和老人情况。防止楼层意外伤害事件的发生。

16. 老人进餐时间段及时巡视注意观察所有老人进食情况、防止老人噎食事件的发生、并协助护理员给老人喂饭。

17. 每周轮流负责医疗垃圾的丢弃处理。

18. 医生定期查房时协助安排好并做相关情况的记录。

19. 每周定期对文件夹抹试消毒、院感规定类物品消毒浸泡、定期督促护理员楼层艾叶消毒。

20. 每班下班前负责整理办公室物品摆放、并清洁办公台平面卫生、药房平面卫生，书写好交班日志，当班事，当班毕，否则推迟下班。（每周整理办公室抽屉和文件摆放）。

21. 监督好新入职护理员带教情况和单独上岗工作情况、防止安全事件的发生。

1. 晚班值班，又名“P”班，上班时间：16：00-8：00，打卡上班，8：00 准时参加晨交班。

2. 与A班（白班）认真进行床头交接班（卧床老人必须交接皮肤状况），带管道的老人仔细进行管道交接。

3. 物品交接、登记签名。

4. 一览表的数据核对及更改，更换值班人员信息卡。

5. 负责氧气湿化瓶、口服药杯等物品的浸泡消毒、工作间的紫外线消毒。

6. 负责晚餐前后血糖监测、执行晚餐前、睡前胰岛素注射，口服药物核对及发放。

7. 注意老人晚餐进食情况，协助护理员喂饭。

8. 消防巡查，检查区域门、窗、电、气的是否关闭，全面巡视老年人，查看有无异常。

9. 负责本区域老人的医疗护理，如四测、体检、老人检查、标本留取、标本送检、吸氧、伤口换药、造瘘口护理、口腔护理、会阴抹洗、血糖监测、胰岛素注射、口服药发放、查看管道的标示、鼻饲，书写护理健康记录单。

10. 老人发生病情变化时沟通家属、协助及时就医，必要时办理住院、做好相应处理及书写护理健康记录。

11. 负责新入园老人的生命体征的监测，请假老人做好相应的交接并书写健康记录。在园老人病情变化观察等，需要监测生命体征或做其他处理的，在一览表上注明，并在交班时重点交接。

12. 及时接听呼叫铃，铃响三声必须接铃并及时解决老人所需，每2小时巡房一次，发现潜在危险因素，处理突发情况。

13. 抽查监督护理员工作情况和工作质量、纪律等情况、并协助完成。

14. 次日空腹血糖的测定，生命体征的测定及记录，协助老年人起床。

15. 次日早上协助护理员发放早餐及协助喂食。

16. 交班记录的书写，下班前物品环境的整理。

17. 晨交班。

疥疮防控管理规范

1. 疥疮传播途径

（1）直接接触

与患者同床共被、握手、抱过患病的小孩等，尤其身体的密切接触，更易被传染。

（2）间接接触

接触了被疥虫污染的衣服、毛巾、鞋袜、被褥、浴巾等。

2. 疥疮传播特点

疥疮传播速度快且传染性很强，一般疥虫离开人体能存活2-3天，因此使用患者用过的衣服、被褥、鞋袜、帽子、枕巾可被间接传染。

3. 疥疮常见发生部位

（1）疥疮发病部位多见于皮肤皱折处及薄嫩部位，如指缝、腕部、肘窝、腋窝、乳房下、脐周、下腹部、外生殖器和股内侧等部位。

（2）成年人头面部和掌跖部不易受累，而婴幼儿任何部位均可受累，尤其是阴部及腋下。

4. 预防措施

（1）凡是新入院的老年人一律交接皮肤情况，如有疥疮、不明皮肤红疹应治疗痊愈后再办理入院。

（2）凡是本院外出住院回本院的老年人应检查皮肤情况，如有疥疮或可疑疥疮应治疗痊愈后方可回院。

（3）患者使用的垫被、盖被应每季度全部暴晒一次。

（4）严格控制长期卧床老人衣物数量，常规备四套即可，卧床老人无需备外穿服。

（5）机构区域空气要每周定期用艾叶消毒一次，老年人居住房间使用人机共存的臭氧消毒机进行空气消毒。

（6）护士、护理员每接触一位患者应及时进行手消毒，避免交叉感染。

5. 应急预案

（1）认真排查机构内部是否有相同类型的患者，确诊疥疮病例的患者，一旦可疑或确诊疥疮应立即联系该家属转皮肤专科进行治疗。发现不明红疹应及时通知医师查看。

（2）可疑疥疮的患者在转院之前应与其他人群隔离处理，相同病例应集中在一个房间内进行治疗和护理，避免交叉感染，使范围局限。

（3）可疑疥疮的患者应安排护理员24小时专人专护，控制情况蔓延发展。

（4）同时做好机构内部工作人员防控措施，遵守院感消毒隔离规定，治疗方法同患者。

老年人出院/园管理规范

老年人在入住机构后，因身体、家庭或生活习惯等相关因素（含死亡）不入住本机构，终止养老服务合同。出院/园管理要求：

1. 接到老年人或家属提出退院时，机构院长或护理部长了解情况后第一时间与老年人及家属进行沟通，了解真正的退院原因。

2. 沟通内容主要为：退院的原因及有无解决方案、入住期间的入住感受及对工作人员的意见和护理质量、服务态度的建议。

3. 确认退院后请家属填好退院申请单，确认退院时间，并整理好老人的在院档案，核对好老人的费用情况等，请老年人及家属签字确认。

4. 退院当天，清查好老年人所住房间内的配套设施设备（如床上用品，床垫，被褥，枕头，床，家具，电器）有无遗失或破坏。

5. 退院当天，护理员和护士整理好老年人的所有物品（包括机构保管药品、寄存机构的贵重物品），与老年人及家属确认无误后，协助护送出院。

老年人入院/园管理规范

1. 入院/园前准备

（1）护理员

做好入住房间的清洁卫生工作（包括房间、洗漱间整理及物品摆放，衣柜、床头柜、床单位清洁卫生等）准备好干净卫生的床上用品三件套，铺好床单位。

（2）护士

准备好评估资料、跟同房已入住老人做好新入住老人的基本情况介绍，已取得配合。

（3）营销客服

提前了解入住老年人的年龄、性别、健康状况等基本信息及时与入住机构对接。了解来院时老年人是否有陪同家属、陪同人数、联系人、联系方式。督促提醒家属准备近3个月的体检报告或者出院记录和疾病诊断证明书。指引来院的交通方式和路线。

2. 入住流程

（1）营销客服人员与老年人及家属确定入住楼层后，护士及客服营销人员带老年人至护理评估室完成护理等级评估。

（2）进行护理等级评估前护士应与老年人进行交流，交流内容可以包括：老年人的生活习惯、爱好或其他个性要求。告知老年人入院评估的形式、内容、参加人员、持续时间等，及适当增加可让老年人放松情绪的项目。

（3）由具有护理等级评估资质的护士（2人）对老年人进行护理等级评估，经家属确认后双方签名，评估人需双人签名。

（4）完成护理等级评估后，向家属告知护理等级服务内容及标准、收费标准、复评的时间和公司入住管理制度。

（5）督促家属提供老人近三个月内的（二甲及以上医院）体检报告或者出院记录和疾病诊断证明书。如不能提供，入住后由机构安排老年人至医院完成健康体检，并在入住7天内提供体检报告。

（6）老年人与家属确认入住后，由老年人或家属填写入院/园申请表，同时收集老年人相关资料、老年人及监护人身份证及户口本复印件、最近一次住院出院记录或体检报告）。

（7）老人入住后进行试住15日，机构依据老年人实际身体状况进行护理等级复评，判断是否需要调整护理等级，同时对于符合入住托养条件的老年人予以正式入住，不符合入住托养条件的老年人通知家属予以劝退。

（8）护士依据评估结果对老年人及家属进行风险谈话，包括入住管理制度、风险告知及各类知情同意书签署。

（9）营销客服人员与家属签订《养老服务协议》，并缴纳托养费用。

（10）工作人员护送老人至房间休息。

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/838102010112006034