

退役军人康养服务规范

Specification for health and wellness of veterans

2023 - 02 - 07 发布

2023 - 04 - 08 实施

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
5 服务流程.....	3
附录 A（资料性） 申请人基本信息表.....	7
附录 B（资料性） 功能独立性评定（FIM）量表.....	8
附录 C（资料性） 服务对象满意度调查表.....	10
参考文献.....	11

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。

本文件由四川省退役军人事务厅提出、归口并解释。

本文件起草单位：四川省第三退役军人医院、四川省第一退役军人医院、成都市第四人民医院、成都市第八人民医院、成都锦欣精神病医院。

本文件主要起草人：翟永强、李恩、李军、秦小荣、朱斌、罗加国、李晓琴、王成、陶丽红。

本文件首次发布。

退役军人康养服务规范

1 范围

本文件规定了退役军人康养服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务内容及要求、服务评价及改进。

本文件适用于四川省行政区域内开展退役军人康养服务的机构。

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 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 171 养老机构生活照料服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

康复 rehabilitation

综合应用医学、运动、心理、营养等各种方法，使身体机能、精神尽最大可能得到恢复和重建，从而提高自理能力和社会交往能力的活动。

3.2

养生 preserve longevity

根据生命发展的规律，借助于中西文化和理论的现代仪器设备，开展保养身体、减少疾病、增进健康、延年益寿的活动。

3.3

康养 health and wellness

“康复+养生”，重点关注在生命养护之上。

3.4

退役军人康养机构 health and wellness institutions for veterans

由政府统筹规划，经相关部门批准、登记或备案的，为退役军人提供康养服务的机构。

4 基本要求

4.1 服务机构

- 4.1.1 应依法申请设立，由相应的行政管理部门进行管理。宜统一命名为“***退役军人康养服务中心（站）”。
- 4.1.2 应建立健全完善相应的管理制度、服务制度和工作制度，以及突发公共卫生应急预案和其他突发事件应急预案，并定期组织演练。
- 4.1.3 应明确服务提供内容、服务流程和操作规范。
- 4.1.4 应具有与服务对象的需求、服务项目、服务范围相适应的服务设施和服务人员。
- 4.1.5 应依据康养目标制定工作规划、服务提供和质量提升计划。
- 4.1.6 宜与所在地医疗机构建立合作关系，建立相关转诊机制，开通便捷转诊绿色通道。

4.2 服务人员

4.2.1 服务人员的类型包括管理人员和专业技术人员，其中专业技术人员可包括：

- a) 医护人员；
- b) 护理员；
- c) 康复治疗师；
- d) 心理咨询师；
- e) 社会工作者；
- f) 营养师；
- g) 健康管理师；
- h) 感染管控人员。

4.2.2 管理人员应满足下列要求：

- a) 了解有关退役军人康养服务的法律、法规；
- b) 掌握管理的相关专业知识及专业技能；
- c) 具有康养中心或相应康养服务的工作经验；
- d) 具备良好的沟通、协调能力。

4.2.3 专业技术人员应满足下列要求：

- a) 具备有关康养服务的法律法规基础知识；
- b) 具有相应的资格证书；
- c) 遵守医疗护理核心制度；
- d) 掌握服务内容、服务流程及操作规范；
- e) 具备康养服务相适应的岗位技能和知识；
- f) 每年接受专业教育培训。

4.3 服务设施

4.3.1 应设置符合 JGJ 450 要求的建筑和场地，并配备康复治疗 and 康养服务设施，包括但不限于：

- a) 康复诊疗区，可包括各类康复评定室、康复治疗室、心理治疗室等；
- b) 康养服务区，可包括阅览室、影视厅、棋牌室、书画室等，并配备运动康养、认知训练、音乐治疗、厨艺训练相关设备；
- c) 功能锻炼区，可包括室内文娱与健身用房等；
- d) 餐饮休息住宿区，可包括居室、餐厅等；
- e) 室外活动区，可包括室外休闲、健身、娱乐等；
- f) 辅助用房，可包括开展日常工作和服务所必需的办公室、值班室、储藏室等。

4.3.2 各种设施设备应安全、稳固，若有突出尖锐的阳角应做软包处理，床头、浴室卫生间应设呼叫装置。

- 4.3.3 应按消防部门相关要求，配备消防设施设备。消防灭火器的配备应符合 GB 50140 的规定。
- 4.3.4 应设置醒目、易懂的标志，安全标志应符合 GB 2893、GB 2894 的规定。
- 4.3.5 应设置监控设备，做到重点公共区域全覆盖。

4.4 安全管理

- 4.4.1 应符合 GB 38600 的规定。
- 4.4.2 宜参照 MZ/T 032 的规定实施安全管理。

5 服务流程

5.1 咨询

- 5.1.1 设有专（兼）职人员负责，对外公开联系方式。
- 5.1.2 可采取面谈、电话、互联网等形式。
- 5.1.3 提供康养相关政策（包括医疗保险、社会救助与保障等）、诊疗、康养活动等介绍。

5.2 接待

接待服务的内容应包括：

- a) 了解并记录服务对象的基本情况及服务需求；
- b) 根据服务对象的基本情况初步判断是否适合入住机构；
- c) 介绍机构能够提供的服务内容；
- d) 为服务对象匹配合适的服务人员；
- e) 对服务对象服务需求信息及时给予反馈。

5.3 受理申请

受理服务对象的入住申请，申请材料可包括申请人基本信息表、身份证复印件等，申请人基本信息表参见附录A。

注：入住申请可由退役军人本人或其近亲属提交。

5.4 审核

对服务对象的申请材料进行审核，并将符合以下条件的作为康养服务对象：

- a) 已经纳入国家注册的退役军人，优先接收老年退役军人和残疾退役军人；
- b) 身体基本健康，生活基本自理，家属积极配合者；
- c) 无传染性疾病，无严重躯体疾病者；
- d) 经专业人员评估，符合康养规定条件者。

5.5 健康体检

- 5.5.1 为服务对象提供健康体检服务，或查验 1 月内具二级以上的其他医疗机构的体检报告。体检项目应包括血常规、尿常规、大便常规、血压、心电图、肝肾功能、胸片、B 超（心脏、腹部、血管）等。
- 5.5.2 根据体检报告向服务对象提供预约专家详细咨询的服务。

5.6 入住评估

- 5.6.1 为服务对象提供健康及功能综合评估服务，包括功能状况、康养需求、康养风险和适应性等，功能独立性评定（FIM）量表见附录 B。

5.6.2 在服务有效期内，如服务对象身体、能力、疾病状况发生变化，应及时进行重新评估。

5.6.3 应根据服务对象申请材料、健康体检及综合评估结果，给出采取居家康养、机构康养、类住院制等服务方式的建议，供服务对象选择确定。

5.7 制订服务计划

应根据服务对象的需求和服务方式制订服务计划，服务计划应包括：

- a) 服务计划应尊重服务对象意愿及期望。可引导服务对象参与服务计划的制订，让计划的目的、目标符合服务对象的期待，给与解决问题的机会；
- b) 服务计划具体可行，方便服务团队按照计划的指引进行专业介入；
- c) 依据评估结果制定个性化康养计划，明确短、中、长期目标，按需求程度确立先后顺序；
- d) 服务计划可测量、易评估，方便康养效果评价；
- e) 服务计划中需明确介入方法，比如个案辅导、个案管理、小组服务。

5.8 签订服务协议

根据服务计划与服务对象签订服务协议。主要内容包括但不限于：

- a) 机构名称、住所、法定代表人或主要负责人、联系方式；
- b) 服务对象、经常联系人的姓名、住址、身份证明、联系方式；
- c) 当事人的权利和义务；
- d) 服务内容和方式；
- e) 服务期限和地点；
- f) 协议变更、解除与终止的条件；
- g) 违约责任；
- h) 意外伤害责任认定和争议解决方式；
- i) 当事人协商一致的其他内容。

5.9 服务提供

应按照服务计划、服务协议的要求，结合服务对象的具体情况，及时提供相应的服务内容，并做好服务过程记录。

5.10 建立服务档案

将服务过程中形成的文件、记录、协议等及时汇总、分类和归档，为服务对象建立服务档案。档案资料包括但不限于：档案封面、入住申请表、入住评估表、入住协议书、服务计划、健康体检资料、健康管理记录、疾病诊治资料、阶段性康养评估、活动记录、出机构评估审核表等。

5.11 转诊服务

在康养服务过程中，如有意外行为、病情复发、急性或严重药物不良反应、躯体疾病加重等情况，应给予紧急处置并立即转诊，并有专（兼）职人员负责，转诊资料记录完善。

5.12 成效评估

在个体化的康养计划实施中期和末期，对服务对象的健康管理和康养效果、服务对象对服务的满意度状况等进行评估。

5.13 康养结束

5.13.1 符合下列条件之一的，判定康养结束：

- a) 服务期满；
- b) 服务对象和服务团队一致认为服务计划已完成，达到预期服务目标；
- c) 服务对象拒绝继续接受服务；
- d) 服务对象需求超出本机构服务能力，需转诊并结案；
- e) 存在不能实现服务目标的客观因素。

5.13.2 应对结束服务对象进行跟踪服务或电话、微信回访，了解其康养后生活状态、健康状况等情况。

6 服务内容与要求

6.1 居家康养

6.1.1 提供生活照料服务、访视服务等服务。

6.1.2 生活照料服务包括饮食、起居、清洁卫生、排泄、体位变换与转运等，并符合 GB/T 35796、MZ/T 171 的规定。

6.1.3 开展访视服务前，应做好沟通联络、人员、设施设备、专业、交通运输、告知和应急准备。

6.1.4 宜以团队形式开展服务，不少于两人一组。

6.2 机构康养

6.2.1 提供生活照料、膳食、清洁卫生、洗涤、文化娱乐、心理/精神支持等服务，并符合 GB/T 35796、MZ/T 171 的规定。

6.2.2 提供康复服务，应符合下列要求：

- a) 现代康复治疗应包括：
 - 1) 运动疗法和其它物理因子治疗等物理治疗，可参照《常用康复治疗技术操作规范》相关要求执行；
 - 2) 作业治疗评定、治疗处方等作业治疗，并符合作业治疗规范；
 - 3) 言语康复评定及治疗。
- b) 中医康复治疗：开展针刺、艾灸、拔罐、刮痧、推拿、中药蒸汽浴和中药熏药治疗，并符合相关技术规定；
- c) 心理康复治疗：适应性开展个体心理治疗、团体心理治疗等；
- d) 营养治疗：根据服务对象的基础疾病、营养需求进行营养状况评估，提供针对性的治疗膳食。

6.2.3 提供养生服务，应符合下列要求：

- a) 中医养生保健：普及常见的中医保健知识，开展预防疾病、改善体质的保健服务；
- b) 心理健康促进：心理咨询、压力管理、情绪疏导等。

6.2.4 提供健康自我管理训练服务，应符合下列要求：

- a) 药物自我处置技能训练，包括获得药物作用的有关知识、学会自我管理和评价药物作用的正确方法、识别和处置药物的副作用等；
- b) 症状自我监控训练，包括病情复发的先兆症状识别和应对持续症状等；
- c) 躯体自我管理训练，包括体重、血压、血糖管理等。

6.2.5 提供健康教育服务。健康教育主要开展健康知识普及、常见疾病症状识别及预防、心理健康支持和辅导、慢病管理、意外事件预防、急救救治救助求救、提高心理调适能力等。

6.2.6 提供兴趣特长培养服务。开展有助于人际关系交往的兴趣培养项目，包括棋牌、音乐听唱、舞蹈练习、折纸、拼图、绘画、写字、瑜伽、室内球类运动等。

6.2.7 提供特色服务。开展主题党课、参加红色基地教育、瞻仰烈士墓、分享改革开放成果等。

6.2.8 根据制定康养计划安排康养活动，康养活动小组训练一般不超过 8 人。

6.2.9 具备医疗条件的服务机构应根据服务对象常见慢性病情况，提供中西医诊疗和急诊抢救服务。

7 服务评价与改进

7.1 评价方式

7.1.1 服务对象评价

7.1.1.1 应定期听取服务对象及相关第三方的建议和意见，采取座谈会、设置意见箱、网上收集等方式收集信息。

7.1.1.2 应每年开展不少于 1 次的服务满意度测评，向服务对象或相关第三方发放满意度调查问卷并形成分析报告。服务对象满意度调查表见附录 C。

7.1.2 自我评价

7.1.2.1 应定期开展服务机构内的服务质量检查与考核。

7.1.2.2 宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行自我评价。每年开展不少于 1 次的自我检查，并形成检查报告。

7.1.3 第三方评价

宜邀请相关专家或第三方专业机构，对服务质量进行评价。

7.2 评价内容

服务评价的内容包括但不限于：

- a) 服务项目；
- b) 服务质量；
- c) 服务人员；
- d) 服务满意度；
- e) 工作记录和归档情况等。

7.3 持续改进

应根据服务对象评价结果、上级部门考核评价结果和自评结果，应及时开展服务质量改进工作。

附 录 A
(资料性)
申请人基本信息表

申请人基本信息见表A.1。

表 A.1 申请人基本信息表

申请人姓名		性 别		出生日期		年 龄	
身份证号码				手 机			
既往史							
户籍所在地	区（县） 街（镇） 村（居）						
居住地址	区（县） 街（镇） 村（居） 路 号 房						
婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 丧偶 <input type="checkbox"/> 离婚						
居住情况	<input type="checkbox"/> 与子女同住 <input type="checkbox"/> 与亲友同住 <input type="checkbox"/> 孤寡 <input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> 与配偶同住						
代理人姓名				与申请人关系			
代理人地址	区（县） 街（镇） 村（居） 路 号 房						
代理人电话							

附 录 B
(资料性)
功能独立性评定 (FIM) 量表

功能独立性评定 (FIM) 量表见表B. 1。

表 B.1 功能独立性评定 (FIM) 量表

功能独立性评定 (FIM) 量表																		
评价项目	自理能力					括约肌控制		转移		行走		运动功能评分	交流		社会认知		认知功能评分	FIM总分
	进食	梳洗修饰	洗澡	上身穿脱	下身穿脱	上厕所	排尿	排便	床、椅、轮椅间入厕	盆浴/淋浴	步行/轮椅		上下楼梯	理解	表达	社会交往		
评分																		
评分标准	7分：完全独立：该活动能在合理的时间内，规范地、完全地完成，无需修改活动，无需辅助设备或用具。																	
	6分：有条件的独立：在完成该活动中，需要辅助设备或用具；或需要较长的时间；或存在安全方面的顾虑。																	
	5分：监护或准备：需要有人在旁边监护、提示或规劝，或帮助准备必需的用品，或帮忙佩戴矫形器具。但两人间没有身体的接触。																	
	4分：少量帮助：需要他人接触身体帮助下的活动。但在完成活动中，自己能起75%的作用。																	
	3分：中等量帮助：需要他人接触身体的提供更多帮助下的活动。在完成活动中，自己仅能起50%~75%的作用。																	
	2分：大量帮助：需要他人接触身体提供大量帮助，才能完成活动。在完成活动中，自己仅能起25%~50%的作用。																	
1分：完全依赖：几乎需在他人接触身体提供完全帮助下才能完成活动。自己能起的作用，仅在25%以下。																		

表 B.1 (续)

	<p>注：功能水平和评分标准分为独立、依赖两类，其中：</p> <p>独立：活动中不需他人帮助</p> <p>1. 完全独立（7分）：构成活动的所有作业均能规范、完全地完成，不需修改和辅助设备或用品，并在合理的时间内完成。</p> <p>2. 有条件的独立（6分）：具有下列一项或几项：活动中需要辅助设备；活动需要比正常长的时间；或有安全方面的考虑。</p> <p>依赖：为了进行活动，患者需要另一个人予以监护或身体的接触性帮助，或者不进行活动</p> <p>1. 有条件的依赖—患者付出50%或更多的努力，其所需的辅助水平如下：</p> <p>（1）监护和准备（5分）：患者所需的帮助只限于备用、提示或劝告，帮助者和患者之间没有身体的接触或帮助者仅需要帮助准备必需用品；或帮助带上矫形器。</p> <p>（2）少量身体接触的帮助（4分）：患者所需的帮助只限于轻轻接触，自己能付出75%或以上的努力。</p> <p>（3）中度身体接触的帮助（3分）：患者需要中度的帮助，自己能付出50%~75%的努力。</p> <p>2. 完全依赖：患者需要一半以上的帮助或完全依赖他人，否则活动就不能进行。</p> <p>（1）大量身体接触的帮助（2分）：患者付出的努力小于50%，但大于25%。</p> <p>（2）完全依赖（1分）：患者付出的努力小于25%。</p> <p>在实际评定过程中，应根据患者实际情况按各评分项目分别给予相应的评分。</p>
结果判断	<p>FIM的最高分为126分（运动功能评分91分，认知功能评分35分），最低分18分。根据评定结果，可分为3个等级：独立（126-108分），有条件依赖（107-54分），完全依赖（53-18分）。</p> <p>也可分为：126分=完全独立，108分-125分=基本独立，90-107分=有条件的独立或轻度依赖，72-89分=轻度依赖，54-71分=中度依赖，36-53分=重度依赖，19-35分=极重度依赖，18分=完全依赖。</p>

附 录 C
(资料性)
服务对象满意度调查表

服务对象满意度调查表见表C.1。

表 C.1 服务对象满意度调查表

序号	调查内容	非常满意 10分	满意 8分	基本满意 6分	不满意 4分	小计
1	对服务机构的管理是否满意?					
2	对服务机构安排活动内容是否满意?					
3	对服务机构履行协议的能力是否满意?					
4	对服务机构工作人员态度内容是否满意?					
5	对服务机构提供服务设施是否满意?					
6	对服务机构提供服务内容是否满意?					
7	对服务机构提供业务能力是否满意?					
8	对服务机构提供服务效率是否满意?					
9	对服务机构提供的饮食是否满意?					
10	对服务机构提供康养效果是否满意?					
合计得分						
说明	此表调查内容打分栏由服务对象或监护人填写，对每项内容选择在“非常满意、满意、基本满意、不满意”的相应格子内打“√”，合计分为各项得分之和，其中，得分95-100分为非常满意，85-94分为满意，65-84分为基本满意，得分小于65分为不满意。					

参 考 文 献

- [1] MZ/T 032 养老机构安全管理
 - [2] DB51/T 2955-2022 光荣院供养服务规范
 - [3] 国家卫计委关于印发医养结合机构服务指南（试行的通知）
 - [4] 《常用康复治疗技术操作规范2012年版》
-