

团体标准

T/CAGR XX-XXX.XX—2023

疗养机构服务规范

Service specification of convalescent institutions

（征求意见稿）

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国老年保健医学研究会 发布

前 言

本文件按照 GB/T1.1-2020 《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。

本文件由中国老年保健医学研究会医养康复分会提出。

本文件由中国老年保健医学研究会归口。

本文件起草单位：联勤保障部队天津康复疗养中心，联勤保障部队大连康复疗养中心，江苏省太湖疗养院。

本文件主要起草人：刘永梅，白玉，孙菁，张海鹏，唐迪，王亚军，马静，李兰萍，张劲柏，唐俐。

疗养服务规范

1 范围

本文件规定了疗养服务涉及的术语和定义、基本要求、疗养机构服务提供条件、服务内容、评价与改进。

本文件适用于全国各类疗养机构提供的疗养服务。

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 3095 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB 13495 消防安全标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 10001.4 标志用公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号

GB/T 10001.6 标志用公共信息图形符号 第6部分：医疗保健符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 10001.10 公共信息图形符号 第10部分：通用符号要素

GB/T 12454 光环境评价方法

GB/T 25180 生活垃圾综合处理与资源利用技术要求

GB/T 31458 医院安全技术防范系统要求

JGJ 40 疗养院建筑设计规范

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

疗养 recuperation

在特设的医疗机构进行的，以自然界可用于医疗保健的物理、化学、生物因子为主，并综合应用医学其他学科专业的适宜技术，以疗养预防、疗养治疗、疗养康复为主要内容的医疗保健活动。

3.2

康复 rehabilitation

综合地、协调地应用医学的、教育的、社会的、职业的各种方法，使病、伤、残者已经丧失的功能尽快地、最大可能地得到恢复和重建，使其身心得到尽可能的恢复。

3.3

健康管理 health management

以现代健康概念和新的医学模式以及中医“治未病”为指导，通过采用现代医学和现代管理学的理论、技术、方法和手段，对个体或群体健康状况及其影响健康的危险因素进行全面检测、评估、有效干预与连续跟踪服务的医学行为与过程。

3.4

自然疗养因子 natural recuperative factor

在疗养地的特定环境中被应用的具有医用价值的自然界的物理、化学和生物因子，其性质属于生态学因子范畴。

3.5

物理疗法 physiotherapy

应用物理治疗学理论，以电、磁、光、声、热、冷、机械等物理因子作用于人体，达到预防、治疗疾病和增进健康目的的方法。

3.6

营养疗法 alimenterotherapy

通过调节各种营养素的摄入，选择合理的膳食结构，达到促进人体健康状况的方法。

3.7

运动疗法 kinesiotherapy

以现代医学和生理学为基础，以运动为手段，通过科学的、针对性的、特定的身体训练，达到改善生理功能、治疗疾病和恢复机体功能的方法。

3.8

心理疗法 psychotherapy

应用心理学和医学知识引导人们克服和纠正不良生活方式、行为、情绪等心理障碍以及适应问题的方法。

3.9

中医疗法 Chinese medicine therapy

在中医理论的指导下，应用中药、针灸、正骨、推拿、食疗等技术防治疾病的方法。

3.10

药物治疗法 drug therapy

运用医药相关学科的基础理论知识，结合疾病的病因和临床发展过程，制定和实施合理的个体化药物治疗方案，选好药并用好药，以获得最佳的治疗效果和承受最低的治疗风险的方法。

3.11

健康教育 health Education

旨在帮助对象人群或个体改善健康相关行为的系统的社会活动。

3.12

生活方式干预 lifestyle intervention

针对人群或个体影响健康的生活方式，有目的、有计划、有组织地系统综合使用各种措施，影响和改善人们生活方式的活动和过程。

4 服务管理

- 4.1 依据国家法律法规要求，根据疗养机构服务人群特征，制定服务管理制度，明确服务流程和各类人员岗位职责。流程应完整、明了、简洁，各环节接口明确、衔接紧密。
- 4.2 制定服务技术操作规范，并按规范要求提供服务。规范应包含但不限于：操作步骤、关键控制点及要求、必要的设施设备、时限或频次、记录要求、安全保障措施要求。
- 4.3 用文字或图表向疗养员说明服务范围、内容、时间、地点、人员、须知。说明应精练、清晰、准确。
- 4.4 制定服务检查程序和要求。检查程序应包括但不限于组织者、检查时间、依据、内容、方式、结果的表述与处理。
- 4.5 按照医疗机构文件管理规定保留提供疗养服务的文书和记录。记录应客观、真实、及时、准确、完整、规范。责任人签章应完整。

5 服务提供条件

5.1 服务人员

5.1.1 服务资质

所有提供服务的人员均应按行业要求由具有相关资质的人员持证上岗，并掌握相应的知识及技能。

5.1.2 职业道德

- 5.1.2.1 遵守国家法律、法规，保护疗养员的合法权益。
- 5.1.2.2 熟记并遵守岗位守则、规章制度、劳动纪律和岗位相关服务知识与操作规范。
- 5.1.2.3 具有较强的人文素养，在服务中体现人文关怀，融合社会心理和疗养因子为服务对象提供综合服务。
- 5.1.2.4 尊重疗养员的宗教信仰、风俗习惯。
- 5.1.2.5 遵守隐私保护规定，不得泄露疗养员信息。

5.1.3 仪容仪表

- 5.1.3.1 按照岗位要求及服务内容规范着装，仪容仪表端庄、大方、整洁。
- 5.1.3.2 服务过程中举止文明，表情自然、亲切、热情适度。

5.1.4 礼节礼貌

- 5.1.4.1 使用普通话，语言简明、清晰，符合礼仪规范。
- 5.1.4.2 使用礼貌用语（推荐应用“您好！”“欢迎您！”“请！”“谢谢！”“再见！”）。
- 5.1.4.3 掌握问候礼节，在不同时间、不同场合主动问候疗养员。
- 5.1.4.4 掌握称呼礼节，根据疗养员姓名、性别、职务准确地称呼疗养员。
- 5.1.4.5 掌握应答礼节，准确、亲切、灵活回答疗养员的问题。对疗养员提出的问题无法解决时，应耐心解释，不推诿和应付。
- 5.1.4.6 掌握和运用迎送礼节欢迎和送别疗养员。

5.1.5 形体动作

- 5.1.5.1 站（立）姿自然、平稳，身体正直。

5.1.5.2 坐姿端庄。

5.1.5.3 走姿：姿态端正，速度适中，两眼平视，身体平稳；遇有疗养员迎面走来，主动侧身让路；引导疗养员行进时，走在疗养员前方适当位置，需要转弯时，先伸手示意。

5.1.6 培训考核

各类专业技术人员应经岗前培训，通过考核后上岗；应定期参加继续教育，完成关岗位培训并通过考核，考核合格方能继续从事该岗位工作。

5.2 服务环境

5.2.1 建筑物

5.2.1.1 建筑物布局宜满足疗养功能要求。

5.2.1.3 正确采用规范的各种公共信息图形符号，设置合理，醒目可见，清晰耐用。图形符号符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.6、GB/T 10001.9和GB/T 10001.10的要求。

5.2.2 院内景观（景观系统）

5.2.2.1 人文景观宜体现疗养机构文化，具有健康宣教功能。

5.2.2.2 人文景观宜与所处自然景观和谐融通，视觉美观，不破坏地形地貌、河流水系的自然形态，保持历史风貌，保护历史文化和自然遗产。

5.2.2.3 有适宜的绿化面积，既有集中分布，又有分散性布局。

5.2.2.4 宜有品质较高的园林景观，改善生态质量。

5.3 服务设施设备

5.3.1 道路

5.3.1.1 道路功能可区分为交通路、景观路、文化路等，医疗区内不应有非医疗用车穿行。

5.3.1.2 设计院内交通路线车流、人流分离，人行道设置坡道、盲道。

5.3.2 疗养房间

5.3.2.1 居住房间，满足要求：

- a) 采用环保材料家具，无污染；
- b) 为疗养员提供办公(读写)区域，满足功能要求；
- c) 有不少于两处不间断电源插座；
- d) 室内照明布局满足功能需要，亮度合理；
- e) 装有电话、电视、温度控制设备；
- f) 提供饮用水和饮用水加热设备；
- g) 提供编排科学、信息充分的疗养指南；
- h) 设有紧急呼叫器；
- i) 房门后显著位置张贴消防疏散指示图和安全温馨提示；
- j) 康复疗养病房内应设有氧气供应和心电监护设备；
- k) 床上用品宜采用天然织物，材质良好，柔软舒适。

5.3.2.2 卫生间，满足要求：

- a) 卫生间宜干湿区分离，地面采取有效的防滑措施，具备良好的无噪音排风系统。
- b) 马桶和浴缸侧面，宜设有助力起身设施。

c)卫生间设有夜间照明设施。

5.3.3 急救室、治疗室、监护室

参照JGJ 40 疗养院建筑设计规范，设有满足疗养、医疗、康复要求的急救室、治疗室、监护室，布局合理。）

5.3.4 疗养餐厅

设有满足全负荷疗养员的疗养餐厅，布局合理。

5.3.5 文化娱乐设施

设有文化娱乐场地和设施，场地选址符合空间格局，并提供相应服务。

5.3.6 体育锻炼设施

设有体育锻炼场地和设施，场地选址符合空间格局，并提供相应运动指导和服务。

5.4 服务用品

5.4.1 疗养服务所提供的用品，应保证安全无害，质量可靠。

5.4.2 室内物品安置摆放合理，物品顶端尖利者应加装保护设施。

5.4.3 一次性疗养用品有效期标识明确，不得重复使用。

5.4.4 床上用品及毛巾、浴巾等用品应根据使用情况定期更新。

5.4.5 可重复使用的疗养物品，包括床品、水具、口杯、浴巾、拖鞋等使用后应清洁消毒。

5.4.6 疗养住房和卫生间及洁具应每日清洁，空房间应每周清洁，疗养员出院后清洁消毒。

5.5 安全与应急

5.5.1 建立健全安全管理制度，确保人员责任到位。

5.5.2 对可能存在的安全风险预先评估，制订各项突发事件处理预案，事故处理档案记录完整、准确。

5.5.3 根据有关行业标准，为员工提供职业防护用具并监督落实。定期组织职业防护相关培训。

5.5.4 由经治医师根据疗养员个体评估结果制定疗养活动。有安全风险的项目应有安全防范措施，并有明确的文字或图形提示。工作人员应在活动前及活动期间对疗养员进行必要的安全教育。

5.5.5 水、电、气、油、压力容器、管线等设施设备应安全有效运行，标志齐全有效。定期检修并记录检修时间和检修结果，检修人员签字存档，并在设备固定位置附有本次检修信息。

5.5.6 按照规定要求设置各种消防设备、器具和火警监控系统，设置消防通道、防火门。按照GB 13495和GB 15630设置消防安全标志。对消防设施定期检查，确保消防设施完好和消防通道通畅。各疗区、科室设置消防管理员，负责本区域消防检查和突发火灾逃生的组织。定期组织培训、应急演练，并记录。

5.5.7 疗区内道路、水域等危险地段或禁入区域应标志齐全、醒目、规范，防护设施有效。

5.5.8 按照GB 53048、GB/T 31458 的相关要求，遵循人防、物防、技防相结合的原则，充分考虑自身特点和防护对象的重要程度，采用相应的防护措施，构建实用可靠、技术成熟、经济合理的安全技术防范系统。

5.5.9 设立专职保卫部门（保卫处、科），根据本单位的工作量、地域面积、建筑布局以及所在地社会治安形势等实际情况，配备专职保卫人员和聘用足够的保安员。

5.6 卫生环境与保护

5.6.1 环境卫生

- a) 室内温度、湿度适宜。
- b) 服务环境的光环境质量应达到GB/T 12454中二星级以上标准。
- c) 服务环境的噪声应低于GB 3096中0类声环境噪声限值。
- d) 服务环境空气中的污染物浓度应低于GB 3095中一级浓度限值。
- e) 服务环境整洁，地面干燥，定时保洁。

5.6.2 垃圾和废弃物处理

医疗垃圾的处理符合相关的规定和要求；生活垃圾处理符合GB/T 25180的要求。

5.6.3 餐饮卫生

餐饮场所达到GB 16153规定的卫生要求。

6 服务内容

6.1 院前服务

宜通过新闻媒体、门户网站、微信微博、电子期刊、巡回义诊、上门咨询等方式，宣传推广健康理念、疾病防治、健康养生知识以及疗养机构的技术特色和优势。

6.2 入院服务

入院服务的内容包括：

- a) 疗养员接诊服务；
- b) 介绍疗养机构基本情况；
- c) 提供便捷的入院手续办理流程；
- d) 完成相关信息采集；
- e) 明确入院诊断；
- f) 制定个体化疗养方案。

6.3 疗养方案

6.3.1 依据疗养员身体、心理的评估结果，充分发挥各种疗养因子的效能，使疗养员在疗养期间形成健康的行为与生活方式，以取得最佳的疗养效果。

6.3.2 明确：疗养生活制度安排，个体化体检（保健疗养重点进行健康体检，康复疗养重点针对存在的功能障碍进行检查，特种职业疗养重点进行健康鉴定）项目，适宜疗养康复技术（自然因子疗法、物理疗法、运动疗法、营养疗法、中医疗法与中医保健指导、心理疗法等），文化娱乐活动安排等。

6.4 健康管理

6.4.1 根据疗养员的健康状况实施健康管理。

6.4.2 健康管理的内容包括但不限于：健康自测，个体化体检，体检结果分析，健康咨询，健康档案，疾病预警及风险评估，非药物和生活方式干预，个体药物干预、功能训练治疗、疾病矫治、特定生理功能训练、膳食管理、跟踪与随访等。

6.5 医疗服务

6.5.1 对疗养员在疗养期间检出的疾病进行矫治。

6.5.2 医疗服务的内容包括但不限于：疾病诊断、治疗、康复。在院期间急危重症急救和转院。

6.6 疗养康复技术

6.6.1 适宜技术

适宜开展的疗养康复技术包括但不限于：自然因子疗法、物理疗法、运动疗法、心理疗法、营养疗法、药物疗法、中医疗法和中医保健指导等。这些技术是疗养机构综合开展医疗保健活动的方法和手段。

6.6.2 自然因子疗法

6.6.2.1 自然因子疗法的范围包括：气候疗法、日光疗法、矿泉疗法、泥疗法、海水浴疗法、沙浴疗法、森林浴疗法、景观疗法。

6.6.2.2 自然因子是最能体现疗养与康复治疗以及健康管理干预特点的主要治疗手段，有着重要的不可替代的作用。

6.6.2.3 疗养机构医护人员应熟知所在地疗养因子的性质及作用特点，结合疗养员的健康状况和健康体检评估结果，科学合理选择疗养因子及应用方法，掌握适应证和禁忌证，最大限度地发挥疗养因子的保健治疗作用，避免不良反应。

6.6.3 物理疗法

6.6.3.1 物理疗法的范围包括：电疗法、磁场疗法、光线疗法、超声疗法、温热疗法、水疗法、空气离子疗法、低温疗法等。

6.6.3.2 疗养机构医护人员应综合了解各种物理因子的作用机制、治疗作用和所治疾病的发病机制和特点，根据疗养员的病情、年龄和身体承受能力制订合理的理疗处方，定期评估效果，达到缓解病痛、促进康复的目的。

6.6.3.3 物理疗法技术流程及规范参照《医疗护理技术操作常规》理疗科常规部分。

6.6.4 运动疗法

6.6.4.1 运动疗法的目的是增强体质、预防疾病、促进机体功能恢复。

6.6.4.2 运动疗法的范围包括：

- a) 传统运动：八段锦，太极拳等；
- b) 有氧运动：自行车，游泳，步行，跑步，球类运动，器械上完成的行走、踏车、划船等；
- c) 阻抗运动：俯卧撑，哑铃或杠铃，阻抗运动器械，弹力带等；
- d) 柔韧性运动：拉伸，瑜伽等。
- e) 放松运动。

6.6.4.3 疗养机构应根据疗养员的健康状况，由经治医师和体疗师共同对其进行运动能力评估后，制订个体化的运动处方，有针对性地改善个体的机体功能状态，并遵循个体性原则、整体性原则、递进性原则、持续性原则。

6.6.4.4 运动疗法技术流程及规范参照《疗养技术常规》第十一章“体育疗法常规”。

6.6.5 心理疗法

6.6.5.1 心理科医师应了解疗养员的工作环境、生活环境、经济状况、社会支持等情况，并在心理学理论指导下、按步骤地对疗养员的心理活动、个性特征或心理问题施加影响，提供心理健康训练、调试、促进、咨询、积极心理开发等，使疗养员能够达到和保持良好的心理状态。

6.6.5.2 控制知情范围，妥善保管心理测验和评估结果、心理咨询和心理治疗档案，保护疗养员的个人隐私权。

6.6.5.3 对特种职业人群应结合工作特点进行针对性的心理咨询、心理训练和心理治疗。

6.6.5.4 心理疗法技术流程及规范参照《疗养技术常规》第十二章“心理疗法常规”。

6.6.6 营养疗法

6.6.6.1 基本原则：根据疗养员的健康状况，通过合理的建议、教育或提供特定食物成分、饮食原则等，改善营养状况或解决相关问题。

6.6.6.2 对特种职业人群参照营养供给量标准和饮食质量指标，结合工作任务、季节特点，制定营养处方。

6.6.6.3 营养疗法技术流程及规范参照《疗养技术常规》第十三章“营养饮食疗法常规”。

6.6.7 药物疗法

6.6.7.1 指导疗养员规范使用药物，及时发现服药过程中存在的问题，包括服药是否合理、是否达标、是否出现副作用及服药是否依从等，给予针对性处理。

6.6.7.2 对疾病疗养的疗养员，在以自然疗养因子为基础的综合治疗时，视疾病评估结果辅以必要的药物治疗，增加疗效。疗养机构进行药物疗法时，必须有明确的目的性，尽可能选择针对性强、奏效快、剂量小、给药方便的药物。

6.6.7.3 对于疗养期间发生急症或者慢性病急性发作，应使用药物治疗进行急救。

6.6.7.4 药物疗法技术流程及规范参照《疗养技术常规》第十四章“药物疗法常规”。

6.6.8 中医疗法与中医药保健指导

6.6.8.1 中医疗法的方法包括：中药治疗、针灸疗法、拔罐疗法、推拿疗法、刮痧疗法等。

6.6.8.2 在中医健康体检和健康评估的基础上，由中医医师根据不同体质，从情志调摄、饮食营养、起居调摄、运动保健、穴位保健等方面运用中医药技术手段进行相应的保健指导。

6.6.8.3 中医疗法技术流程及规范参照《疗养技术常规》第十五章“中医疗法常规”。

6.6.9 生理训练

6.6.9.1 应组织特种职业疗养员进行生理训练。

6.6.9.2 生理训练的内容参照特种职业的生理训练要求实施。

6.7 疗养护理

6.7.1 按照疗养护理等级完成基础护理、诊疗护理、心理护理、饮食护理等。

6.7.2 落实责任制整体护理，提供全面、全程、连续的护理服务。

6.7.3 制定个性化护理健康教育方案，执行并评价效果。

6.7.4 根据疗养方案，落实疗养员各项医疗保健、疗养康复、文化娱乐等活动。

6.7.5 进行疗区管理，包括疗区设施管理、疗区医疗护理器械与物品管理、疗区环境卫生与秩序管理、疗养员管理等。

6.8 健康教育

6.8.1 主要内容

6.8.1.1 根据不同疗养人群存在的主要健康问题和工作中、生活中的危险因素，有针对性地制订健康教育工作计划并组织实施；

6.8.1.2 针对健康和亚健康人群，普及保健知识，宣传健康行为方式，提高疗养员自我保健能力。

6.8.2 主要方式

6.8.2.1 健康宣教的主要形式有：健康讲座，宣教栏，宣教材料，实物宣教。

6.8.2.2 健康宣教的主要内容包括：

- a) 健康行为方式；
- b) 常见病、传染病的预防和治疗知识；
- c) 合理膳食与营养；
- d) 饮水、饮食卫生；
- e) 基本急救知识与技能；
- f) 心理健康知识；
- g) 科学体育锻炼方式与强度；
- h) 职业防护等。

6.8.2.3 生活方式干预的内容包括：

- a) 为疗养员提供作息时间表，并对其执行进行管理；
- b) 当疗养员产生不健康行为时，及时给予纠正，并说明不健康行为的危害。

6.9 文化娱乐

6.9.1 根据疗养员情况、条件、气候等因素，科学安排文化娱乐活动。

6.9.2 文化娱乐活动的内容包括：工休人员同乐会、舞会、棋牌活动、书画、摄影等。

6.10 出院服务

6.10.1 疗养员出院时，应为其办理出院手续，告知出院后的注意事项，满足交通需求。

6.10.2 出院服务的内容包括：

- a) 出院告知、征求意见、办理出院手续、票务预定和送站服务；
- b) 告知疗养员出院后用药、饮食、生活方式等方面的注意事项；
- c) 收回《疗养服务质量评价表》，并当面征求疗养员意见和建议。

6.11 回访

6.11.1 疗养机构在疗养员出院后应通过电话、信函、走访等方式进行回访。

6.11.2 回访的内容包括但不限于：疗养员健康现状，疗养长期效果的调查、进一步的健康指导等。

7 服务质量控制与评价

7.1 内容与方法

疗养服务质量控制与评价包括但不限于满意度测评、服务质量评价等，可采用分级评价法。

7.2 满意度测评

7.1.1 以疗养员满意度为依据对服务质量进行评价，可采用系统评价方法测评疗养员满意度。

7.1.2 根据国家疗养服务要求和测评目的，建立疗养服务满意度评价体系，可包括指标体系、评价方法、分析方法和结果应用。

7.3 服务质量评价

7.2.1 以疗养服务各环节中的可量化统计指标为依据对服务质量进行评价，主要用于对疗养服务提供条件和服务内容中可量化工作的评价。

7.2.2 明确负责开展服务评价的部门，从事服务评价人员应能胜任评价工作。

7.2.3 评价程序

7.2.3.1 确定评价目标和主体，做到：

- a) 确定所关注的关键评价环节和评价指标；
- b) 科学制定合理的评价目标；
- c) 确定合适的评价主体，一般包括疗养机构自评、第三方（疗养员）测评和第三方测评。

7.2.3.2 设定评价计划，做到：

- a) 确定评价准则；
- b) 制定适合的评价指标体系；
- c) 明确评价人员分工；
- d) 确定工作完成进度要求；
- e) 规定评价的管理和控制程序。

7.2.3.3 实施评价，做到：

- a) 对从事服务评价的工作人员做好培训；
- b) 采集评价数据；
- c) 测算评价数据。

7.2.3.4 完成评价结果，做到：

- a) 提交评价报告；
- b) 评价结果反馈和确认。

7.2.4 评价活动应遵照独立性、客观性、全面性、操作性原则。

7.4 持续改进

7.3.1 根据评价结果查找问题，进行沟通交流，分析问题原因，及时制定整改措施。

7.3.2 工作人员在日常工作中发现问题应及时上报相关部门，及时制定整改措施。

参 考 文 献

- [1] DB11/T148养老服务机构服务质量规范
 - [2] DB37/T1159商务酒店服务质量规范
 - [3] 曹国英. 疗养技术常规[M]. 北京:人民军医出版社, 1999. 9
 - [4] 张卫兵. 特勤疗养学[M]. 北京:人民军医出版社, 2009. 1
 - [5] 马骁. 健康教育学. 2版[M]. 北京:人民卫生出版社, 2012. 8
 - [6] 董茂生. 现代疗养院服务管理[M]. 北京:人民军医出版社, 2015.
-