

ICS 03.080.30
CCS A 12

DB 43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 3434—2025

居家老年人助医服务规范

Specification for home-based medical assistance services for the elderly

2025 - 12 - 15 发布

2026 - 03 - 15 实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务组织	1
5 服务人员	2
6 服务内容及要求	2
7 服务流程及要求	5
8 服务评价与改进	7
参考文献	8

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。

本文件由湖南省民政厅提出。

本文件由湖南省养老标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：湖南康乃馨养老产业投资置业有限公司、湖南省民政厅、湖南医发投养老产业有限公司、湖南易护家健康管理有限公司、湖南万众和社区服务管理有限公司、湖南普亲老龄产业发展有限公司、海福祥健康养老产业集团股份有限公司。

本文件主要起草人：伍励、叶建之、方麒铭、谷满园、李黎峰、陈波、陈圳、谭美花、孟庆娟、李美华、黄子涵、苏金水。

居家老年人助医服务规范

1 范围

本文件规定了居家老年人助医服务的服务组织、服务人员、服务内容及要求、服务流程及要求、服务评价与改进。

本文件适用于服务组织为居家老年人提供的助医服务。

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 38600 养老机构服务安全基本规范
- GB/T 42195 老年人能力评估规范
- MZ/T 206 老年人居家康复服务规范
- WS/T 313-2019 医务人员手卫生规范
- DB43/T 2445 居家适老化改造基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

助医服务 medical assistance service

服务组织为居家老年人提供综合评估、健康管理、陪诊服务（3.2）、用药服务和延续服务（3.3）等的活动。

3.2

陪诊服务 medical accompaniment service

服务人员陪同居家老年人至医疗机构并协助其接受医疗诊治的活动。

3.3

延续服务 continuous service

服务组织依据医院出院记录、疾病诊断证明书，为居家老年人协助提供出院后的医疗护理、功能康复、安宁疗护和社会支持等活动。

4 服务组织

- 4.1 应为登记注册的企事业单位或社会组织，并具备与提供服务相适应的资质与能力。
- 4.2 应有固定的办公场所，并配备居家老年人助医服务所必需的设施设备及用品。
- 4.3 应建立居家老年人助医服务的各项管理制度，包括但不限于：

- a) 服务管理制度；
- b) 质量控制制度；
- c) 安全管理制度；
- d) 纠纷和风险防范制度；
- e) 突发事件应急处置预案；
- f) 投诉处理制度；
- g) 评价与改进制度。

4.4 应配备与服务内容相适应的服务管理、服务提供和专业技术技能等服务人员，并与服务人员签订劳动合同或劳务合同。

4.5 应在经营场所或平台醒目位置真实、完整、有效公开登记资质、服务人员、服务项目、服务内容、服务流程、服务承诺、管理制度、收费标准、支付方式、投诉监督电话等信息。

4.6 老年人及相关第三方信息未经同意不应泄露。

4.7 宜为服务人员配置APP定位追踪系统、工作记录仪、一键报警、延时预警等装置。

4.8 宜投保本组织、服务人员及服务对象相关保险产品。

4.9 宜建立助医信息化服务或监管平台，平台具备信息采集与管理、数据统计、数据加密、访问权限控制、定期安全检测、安全管理、档案管理、质量控制、处理反馈和满意度测评等功能。

5 服务人员

5.1 应举止文明，守法诚信，仪容仪表整洁大方，用语规范文明，服务周到热情，尊重老年人民族风俗、生活习惯及宗教信仰，保护老年人隐私和信息安全，具有良好的职业道德和责任心。

5.2 应身体健康，无传染性疾病，取得有效健康合格证明，经培训合格后上岗。

5.3 对服务人员应开展岗前、岗中及安全教育培训，其中岗中培训宜每季度不少于1次，培训内容包括但不限于：

- a) 养老服务法律法规及基础知识；
- b) 沟通的技巧及方法；
- c) 助医服务内容及工作流程；
- d) 助医服务理论知识及操作技能；
- e) 服务安全保护及应急处置方法；
- f) 基本医疗常识和急救技能。

5.4 专业技术技能人员应持有与其岗位相适应的资质证书，并具备相关专业知识和技能。

5.5 评估人员应具有大专及以上学历，有5年以上从事医疗护理、健康管理、养老服务或老年社会工作等实务经历并具有相关专业背景，或取得老年人能力评估师资质证书，理解评估指标内容，掌握评估要求。

5.6 服务人员宜加强医疗机构智能导诊、云陪诊等功能的学习使用，主动熟悉医疗机构就医流程和科室分布。

6 服务内容及要求

6.1 综合评估

6.1.1 服务内容

综合评估包括但不限于以下内容：

- a) 生活自理能力;
- b) 基础运动能力;
- c) 精神状态;
- d) 感知觉与社会参与;
- e) 居家环境状况;
- f) 服务安全风险。

6.1.2 服务要求

- 6.1.2.1 应登记被评估者信息，通过老年人或相关第三方提供的疾病史、病历、体检报告或出院记录等资料，了解被评估者身体、心理及精神状况等。
- 6.1.2.2 应告知老年人或相关第三方评估项目、服务方式、服务时长及注意事项等。
- 6.1.2.3 对有助医需求的老年人进行首次综合评估时，服务人员应按照GB 38600、GB/T 42195和DB43/T 2445的相关规定进行综合评估。
- 6.1.2.4 服务人员应对评估过程及结果进行记录，并经老年人或相关第三方确认签字。
- 6.1.2.5 应依据评估结果制定服务计划，对不安全因素提出改造建议，并告知老年人或相关第三方。
- 6.1.2.6 应实施项目评估、评分统计和分析，形成评估结果。
- 6.1.2.7 老年人身体状况、居家环境等发生重大变化时，应开展即时评估。

6.2 健康管理

6.2.1 服务内容

健康管理包括但不限于以下内容：

- a) 制定健康管理方案;
- b) 健康教育;
- c) 健康咨询;
- d) 慢性非传染性疾病指标监测;
- e) 饮食指导;
- f) 运动计划。

6.2.2 服务要求

- 6.2.2.1 应根据老年人生活习惯、既往史、现病史、用药史和健康体检等方面的数据，为老年人制定健康管理方案。
- 6.2.2.2 应制定老年人健康教育年度计划，协调社会各种资源，组织多种形式的健康教育培训与指导。
- 6.2.2.3 应定期对冠心病、高血压、糖尿病、脑卒中等慢性非传染性疾病指标进行监测并记录，对老年人实施分类管理、按需服务。
- 6.2.2.4 应对老年人异常生命体征、病情变化、特殊心理变化、重要的社会家庭变化和服务范围调整等情况进行客观、如实记录。
- 6.2.2.5 应了解老年人的家庭和社会关系变化，对心理及情绪异常的老年人应给予安抚和疏导。
- 6.2.2.6 应在专业技术人员指导下，针对老年人生理特点和身体状况制定个性化运动计划，并指导开展运动。
- 6.2.2.7 宜在相关专业人员的指导下提出饮食建议。

6.3 陪诊服务

6.3.1 服务内容

陪诊服务包括但不限于以下内容：

- a) 陪送老年人就医、复诊；
- b) 代办预约挂号、缴费；
- c) 代办入、出院手续；
- d) 陪同检查、治疗、取药；
- e) 协助尿液、大便、痰液等标本的收集与送检。

6.3.2 服务要求

6.3.2.1 服务人员应评估老年人的病情及目前身体状况，根据服务需求制定服务计划，向老年人或相关第三方告知服务内容、安全风险等，如服务申请流程、收费标准、因频繁移动发生跌倒、骨折及突发心脑血管疾病等陪诊服务过程中可能发生的意外风险及处理措施，并提供陪诊服务须知。

6.3.2.2 为神志清醒、生命体征尚平稳的老年人提供陪诊服务前，应征得老年人或相关第三方同意后签署书面授权书或服务协议。意识障碍或病情危重者宜拨打120护送医院就诊。

6.3.2.3 服务人员在提供服务时，应与老年人或相关第三方商定就医的医院、科室及服务具体事项，包括确定出发时间、路线、交通工具等。

6.3.2.4 服务人员应掌握尿液、大便、痰液等标本的收集与送检流程。

6.3.2.5 宜协助老年人或相关第三方取药，或将代取的药品、发票及财物等与老年人或相关第三方进行交接，并遵医嘱交代服药方法、剂量、时间等注意事项。

6.3.2.6 宜使用无障碍车辆或具备辅助上下车功能的交通工具为失能老年人提供陪诊服务。

6.4 用药服务

6.4.1 服务内容

用药服务包括但不限于以下内容：

- a) 遵医嘱用药提醒；
- b) 协助药品保管；
- c) 协助服药、喂药；
- d) 协助清理过期或变质药品。

6.4.2 服务要求

6.4.2.1 服务人员应熟悉老年人病情、服用药品及相关要求。

6.4.2.2 服务人员应协助失能及认知障碍老年人进行药品保管。

6.4.2.3 服务人员应遵医嘱按约定的时间提醒老年人按时、按量、正确服药，不应私自加减药或停药。

6.4.2.4 协助服药前，应对老年人吞咽功能、口腔完好性、是否有假牙及佩戴情况进行评估，并确认药品名称、剂量和服用方法等。

6.4.2.5 协助认知障碍老年人服药时，应要求其张口，检查药物是否全部咽下。

6.4.2.6 服务过程中发现异常时，服务人员应与相关第三方、开药医师、医疗机构或相关人员联系，如实叙述发现情况，并做好记录。

6.4.2.7 服务人员应真实、准确、清晰、完整记录服药时间、药品名称、剂量等情况，并签字确认。

6.4.2.8 服务人员应提醒老年人或相关第三方定期查看药品失效日期，宜提供药品正确保管方法的宣教服务。

6.4.2.9 服务人员应征得老年人或相关第三方同意后协助清理过期和变质药品，并在服务记录单上如实记录签字。

6.5 延续服务

6.5.1 服务内容

延续服务包括但不限于以下内容：

- a) 协助医疗，包括协助开展健康评估、体格检查、药物治疗、诊疗操作等；
- b) 协助护理，包括协助开展基础护理、专项护理、康复护理、心理护理等；
- c) 功能康复，包括协助开展康复评定、康复治疗、康复指导等；
- d) 安宁疗护，包括协助开展症状控制、舒适照护、心理支持、人文关怀等；
- e) 社会支持，包括协助开展社会参与、权益保障、信息支持、情感支持等。

6.5.2 服务要求

6.5.2.1 服务人员应遵医嘱完成老年人出院后的延续服务内容。

6.5.2.2 提供延续服务前，应取得老年人或相关第三方同意，签订知情同意书。

6.5.2.3 应对存在功能障碍的出院老年人定期进行功能恢复评估，及时调整干预方案。老年人居家康复服务应符合MZ/T 206的相关规定。

6.5.2.4 应关注老年人出院后的心理问题，可通过谈心交流、邻里互动等方式调节老年人心理状态。

6.5.2.5 宜为有延续服务需求且行动不便的高龄、失能、残疾、慢性病、疾病康复期或终末期、出院后仍需继续医疗、护理、康复的老年人协助提供延续服务。

7 服务流程及要求

7.1 接待咨询

7.1.1 服务组织应接受老年人或相关第三方通过网站、公众号、热线电话等平台方式进行助医服务咨询，了解并记录基础信息、基本需求等，介绍可提供的服务项目、服务内容、服务方式、服务流程及收费标准等。

7.1.2 应热情周到，耐心倾听并记录老年人或相关第三方的服务诉求。对暂时无法解答的问题，应留下联系方式，并在24小时内予以答复。

7.1.3 宜为有明确服务意向的老年人填写服务申请表。

7.1.4 根据老年人或相关第三方需求，可为其链接服务资源供选择。

7.2 综合评估

在制定方案前按照6.1的要求开展综合评估。

7.3 制定方案

7.3.1 服务人员应根据老年人需求及综合评估结果，与老年人或相关第三方共同制定服务方案。

7.3.2 服务方案包括但不限于：服务内容、服务方式、服务流程、服务时间、服务频次、服务人员、设施设备及工具、注意事项及特殊情况的处理。

7.4 签订协议

7.4.1 服务组织应根据综合评估结果及服务方案，与老年人或相关第三方签订助医服务协议，与第三方机构合作的应签订合作协议。

7.4.2 服务协议应明确服务双方基本信息、服务项目、服务内容、服务质量、服务时间、服务频次、服务期限、收费标准、支付方式、双方权利义务、协议变更与终止的条件、风险责任分担和争议解决方式等内容。

7.5 服务实施

7.5.1 服务组织应根据服务协议确定的服务内容，安排服务人员。

7.5.2 服务人员应提前与老年人或相关第三方进行预约，告知到达时间、服务内容和注意事项。

7.5.3 服务人员应着工装，佩戴工作牌，着装整洁，做好个人卫生。

7.5.4 服务人员应检查助医服务所需用具和用品的安全性、完好性。

7.5.5 服务人员应按照预约时间到达，入室前应主动问候老年人或相关第三方并出示身份证明及派工单，征得同意后方可入户。

7.5.6 服务人员应在服务前告知老年人服务内容，提示服务过程中可能出现的潜在风险和注意事项，征得同意后开展服务。

7.5.7 服务人员应按照服务方案 and 操作规程，结合老年人的身体状况和居室环境，准确提供服务，对老年人的血压、脉搏等生命体征进行测量并做好记录。

7.5.8 服务人员应按照WS/T 313-2019中第6章的要求做好洗手与卫生手消毒，在服务过程中不应重复使用一次性用品，可重复使用的用品应符合清洁消毒要求。

7.5.9 服务过程中，服务人员应观察老年人的身体和情绪变化，出现异常情况应立即停止操作，并按照掌握的应急处置方法采取相应措施。

7.5.10 服务结束，服务人员应清理现场，征询老年人或相关第三方的意见，通过签字、按手印或电子确认等方式完成服务验收后离开服务现场，并做好记录。

7.6 资料归档

7.6.1 服务组织应按照“一人一档”的要求做好服务资料的归档，归档资料包括但不限于：

- a) 服务协议；
- b) 服务方案；
- c) 老年人身份证及户口本复印件；
- d) 相关第三方身份证及户口本复印件；
- e) 病史记录；
- f) 体检报告；
- g) 评估报告；
- h) 服务过程记录；
- i) 过程监督记录；
- j) 服务前后对比图；
- k) 服务回访记录。

7.6.2 服务组织可对老年人助医服务资料通过扫描、拍照等方式将纸质档案转为电子档案，便于保存。

7.6.3 归档资料由服务提供方负责保存。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 服务评价包括服务组织自我评价、老年人或相关第三方评价和第三方评价。

8.1.2 服务组织宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行自我评价。自我评价每年开展不少于1次，并形成检查与评价报告。

8.1.3 服务组织宜建立满意度测评机制，服务满意度测评应每年不少于1次，并形成分析报告，对收到的投诉和意见应及时回应和反馈。

8.1.4 服务评价指标包括但不限于以下内容：

- a) 服务协议签约率；
- b) 服务档案建档率；
- c) 服务项目完成率及服务时间准确率；
- d) 服务记录合格率；
- e) 服务满意率；
- f) 有效投诉结案率。

8.1.5 宜委托具有权威性和专业性的第三方机构开展服务评价，提供专业的评价报告和改进建议。

8.2 服务改进

8.2.1 服务组织应主动接受监督，定期对服务效果进行总结，对出现的服务质量问题进行分析，提出整改措施。

8.2.2 服务组织应跟踪整改措施的落实，及时改进并评价整改效果，持续改进服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 43153-2023 居家养老上门服务基本规范
 - [2] WS/T 803—2022 居家、社区老年医疗护理员服务标准
 - [3] DB43/T 2866-2023 居家养老上门服务规范
 - [4] 中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见（2024年12月30日）
 - [5] 国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见（国办发〔2024〕1号）
 - [6] 关于加强老年人居家医疗服务工作的通知（国卫办医发〔2020〕24号）
 - [7] 关于进一步推进医养结合发展的指导意见（国卫老龄发〔2022〕25号）
 - [8] 关于印发居家和社区医养结合服务指南（试行）的通知（国卫办老龄发〔2023〕18号）
 - [9] 关于促进医养结合服务高质量发展的指导意见（国卫老龄发〔2024〕40号）
-