

广东省地方标准《社区护理服务规范》

编制说明

一、 工作简况。包括任务来源（立项文件），协作单位、分工等。

《社区护理服务规范》是广东省护理学会根据广东省市场监督管理局《广东省市场监督管理局关于批准下达 2020 年第二批广东省地方标准制修订计划项目的通知》（粤市监标准〔2021〕25 号）立项主导编制，佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所、广东省老龄产业协会负责起草，南方医科大学南方医院、广东省人民医院、广州市第一人民医院、广州市黄埔区红山街社区卫生服务中心、颐家（广东）医疗养老有限公司等单位专家参与编审。

本标准立项后，由广东省护理学会牵头组成标准编制工作组，根据各起草单位的业务特点进行了分工：

广东省护理学会：负责制定标准编制工作计划，收集与社区护理相关的国家和广东省法律法规以及国家、行业等标准文件；负责制定标准的主体框架，主笔起草标准初稿；组织标准讨论会；向有关单位及专家征求意见；汇总及处理意见；向主管单位汇报工作进展；向省标准化主管部门提交标准送审资料等。

佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所：全程参与标准的制定，主要负责标准各阶段草稿编写，按照标准编制工作组讨论意见，按 GB/1.1 的要求编辑标准文本。

广东省老龄产业协会：全程参与标准的制定，发动协会成员参与标准集体讨论，协助收集意见，沟通协调标准起草过程中的调研等工作。

南方医科大学南方医院、广东省人民医院、广州市第一人民医院、广州市黄埔区红山街社区卫生服务中心、颐家（广东）医疗养老有限公司：按照本单位的专业技术特点，参与标准的起草、研讨，提供标准主要技术条款的细化，并在本单位中实施验证可行性。

二、 **编制背景、目的和意义**（立项的必要性，行业发展现状，痛点，拟解决的问题。）

广东省卫健委积极应对人口老龄化，深入贯彻落实中共中央、国务院《“健康中国 2030”规划纲要》、《促进护理服务业改革与发展指导意见》（国卫医发

(2018) 20 号)、《开展医养结合机构服务质量提升行动》(国卫办老龄函〔2020〕974 号)等文件精神,通过实施《护士区域注册的管理办法》(粤卫规〔2018〕4 号)、《互联网+护理服务”试点工作》(粤卫函〔2019〕495 号)等,推进医疗护理服务延伸至养老机构、社区、居家,鼓励多元化发展社区护理服务,满足人民群众日益增长的基本健康服务需求。

由于我国目前社区卫生服务机构的护理人员远远不能满足人民群众的健康服务需求,国家卫健委通过护理人员多点执业、“互联网+护理服务”和医养结合等多种方式挖掘现有医疗机构大量有丰富临床经验的护理人力资源的潜力,参与社区护理服务,成为当前社区护理服务发展的趋势。

广州市卫健委依据《医疗机构管理条例》及其实施细则、《医疗机构基本标准(试行)》、《广东省卫生计生委关于进一步规范医疗机构审批管理的通知》(粤卫规〔2017〕6 号)等有关规定,在省内率先建设社区护理站(试点项目),积极引导社会力量参与,确定社区护理站是经登记取得《医疗机构执业许可证》、以维护社区人群健康、满足基本医疗护理需求为宗旨,以护士为核心的各类护理人员组成团队,结合医疗、康复、心理、营养等多学科健康团队,在一定社区范围内为长期卧床老人、出院患者、残疾人、临终者和其他需要者提供以上门居家服务为主的基础护理、专科护理、临终护理、消毒隔离技术指导、营养指导、康复指导、健康教育和其他护理服务的、提高社区人群生存质量为基本功能的、独立设置的专业医疗机构,在城乡社区承担养老机构、托养机构以及居家老人等医疗护理服务,实现对社区内各类居民基本医疗护理服务的全覆盖。

护理站是特殊的提供医养结合护理服务、长期护理保险服务的基层医疗机构,不仅需要执行基层卫生机构护理管理的相关规定,还要落实民政、医保等其他政府部门政策规定和工作指南,尤其在健康评估、护理服务流程、护理技术操作、感染预防和突发事件处理等多方面不同于医院临床专科常规护理管理。目前国内尚缺乏针对社区护理站、医养结合服务机构、互联网+护理服务机构等实用性强的护理管理规范和技术操作指南等国家、行业和地方标准,以指导社区护理服务机构建立标准化服务体系,保证护理服务质量和安全,维护护患双方的合法权益。

2019 年广州市卫健委委托广东省护理学会编制《广州市护理站管理规范(试行)》、《广州市护理站试点项目绩效考核督导评价指标(试行)》等工作文件,

指导社区护理站规范化建设和合法运营取得初步成效。2020年10月广东省护理学会、佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所、广东省老龄产业协会联合申报适用于全省各地区社区护理服务，促进护理服务业市场健康有序发展的三项广东省地方标准《社区护理站点建设指南》、《社区护理站服务规范》、《社区居家医疗护理安全服务基本规范》，经广东省市场监督管理局标准化管理部门组织评审，整合立项为广东省地方标准《社区护理服务规范》。

三、标准编制原则，标准框架、主要内容及其确定依据。

（一）标准编制原则

1、依法原则

本标准的制订以国家和省市卫健、民政、医保等部门发布的社区医疗护理、居家养老护理、互联网+护理服务等相关法律法规及管理规范为基础，在广东省卫健委相关部门的指导下完成，不存在违反相关法律法规及强制性标准的情况。与现行的医疗卫生、公共服务等相关国家标准、行业标准不存在冲突矛盾之处，是对广东省社区护理服务机构建设和完善护理服务体系的经验总结。

2、实用性原则

本标准的编写结合了广东省“互联网+护理服务”试点项目、广州市社区护理站（试点项目）等规范化建设和相关管理经验；经过广泛调研和多次专家讨论的基础上确定标准条款；尽可能考虑广东省各地社区护理服务机构准入、人员资质、管理需要以及在提供社区护理服务内容、服务环境、设备设施、人员等方面的要求，并充分考虑到安全风险控制及预防措施。

3、协调和统一原则

标准的编写尽可能地考虑与已有的国家和广东省卫生健康相关法律法规以及护理技术规范的协调和统一，为了标准条款的可操作性和适用性，作了进一步细化和延伸。

（二）标准框架

标准起草工作组参考相关法律法规及标准后确定本标准的基本框架包括以下几个要素：资质条件、管理要求、护理内容及项目、服务环境、设备设施和用物、服务人员要求、服务流程管理、安全管理、突发事件处置、服务信息与档案管理、监督与改进等基本框架。

（三）标准主要内容及确定依据

1.规范性引用文件

本标准根据需要引用以下规范性文件：

WS 308 医疗机构消防安全管理

WS/T 367 医疗机构消毒技术规范

WS 444.1 医疗机构患者活动场所及坐卧设施安全要求 第 1 部分：活动场所

WS 444.2 医疗机构患者活动场所及坐卧设施安全要求 第 2 部分：坐卧设施

WS/T 512 医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范

医疗机构医用耗材管理办法（试行）（国卫医发〔2019〕第 43 号）

2.术语和定义

根据执行标准的需要，本标准确立“社区护理服务机构”和“实体医疗机构”、“社区护理”、“社区居家养老服务机构”、“有创诊疗操作”、“辅助型护理人员”等五项术语和定义。定义采用了社区护理服务工作中的通用表述，并考虑了标准条文内容的需要。

3. 服务机构资质条件

标准编制组在查阅了国家以及我省有关社区护理服务工作的政策文件，提供社区护理服务的机构应具备以下条件：a) 取得《医疗机构执业许可证》的实体医疗机构；b) 已开展家庭病床服务或护理巡诊服务，或护理服务已延伸至社区和家庭（含出院后延续护理服务）。

4. 服务机构管理要求

主要为：管理部门的设置，制定各项基本的管理制度，符合要求的管理人员以及合规的财务管理。

5. 护理内容及项目

经过调研省内多地区社区护理服务机构的运作情况，本标准明确社区护理服务对象，并规定了一般服务对象和重点服务对象的护理内容。

根据卫健委的相关要求，确定了社区护理服务机构可开展的护理服务项目以需求量大、安全有效、医疗风险低、易操作实施、消毒隔离达标、不易发生不良反应为原则，提供经卫健委批准的护理服务项目。同时也规定不应提供超出其服

务能力的护理服务项目。

6. 服务环境

根据护理服务需求，本标准确定了社区护理服务区域、场所、环境安全、安全保障等基本要求，且具备应急疏散和防跌倒、防坠床、防自残（自杀）、防走失、防伤人等功能要求。

7. 设备设施和用物

本标准对护理设备设施、医用和护理耗材、出诊用物等提出要求。

8. 服务人员

为保证服务机构提供合格的护理服务，满足服务对象的需求，本标准规定了服务机构护理人员资质以及专业技能等几个方面要求。

9. 服务流程

经过广泛调研，服务机构提供社区护理服务的基本流程包括：服务预约、服务前评估、签订协议、服务计划与方案、服务提供等环节。其中服务评估是顺利开展护理服务的基础，所以本标准详细规定了全面综合评估、护理专项评估，并提出了相应的评估方法。

本标准要求服务机构根据综合评估服务对象健康情况制定服务计划，包括服务内容、服务流程、人员配置、设施设备和耗材、服务收费等。

服务提供主要为根据服务协议、服务方案和医师的医嘱严格执行护理计划，按照护理技术操作要求提供规范化服务。

10. 安全管理

服务安全管理是社区护理服务中最受服务对象和社区公众关注的，本标准除对服务机构安全的基本要求外，还对职业风险、消防安全管理工作提出相应的要求。

对于服务风险控制从评估技术服务可行性、服务前应认真评估实施社区护理技术服务的、安全用药、异常情况的应对、禁忌事项、安全保护措施等环节提出详细的规定。

本标准按医院感染控制的有关规定制定感染防控的要求，包括：管理要求、传染病处置、操作要求、医疗废物和污水处理、预防指导等。

11. 突发事件处置

本标准按国家卫生健康部门相关的规定制定了相关突发事件应急预案要求，并对现场应对、外理与报告等制定相应的规定。

12. 服务信息与档案管理

为了实现护理服务的规范化，要求服务机构建立服务信息收集制度，及时更新、汇总、分类和归档服务及管理过程中形成的合同、协议、文件、记录等资料，真实、完整、及时地记入服务对象健康服务档案。

建立服务对象的相关信息、服务档案保存和保密相关制度，真实、完整、及时地将相关信息记入服务对象电子健康档案，妥善保管，满足服务工作延续性和后期监督管理需要。

本标准要求服务机构应保存长期签约服务对象健康档案至少 5 年以上，服务记录不少于 3 年；有条件的应采用电子档案管理方式，应注意做好服务对象隐私保护工作。

13. 服务改进与监督

本标准要求服务机构从服务人员考评、服务质量改进两个方面不断提升护理服务水平，还要主动接受各级卫生健康管理部门的监督管理，规范开展社区护理服务。

14. 附录

为了方便实施，本标准给出了相关内容推荐性资料，其中附录 A 为“社区护理服务项目”，附录 B 为“突发事件报告表”，供实施社区居家护理服务标准过程中参考使用。

四、与现行法律法规、强制性标准等上位标准关系。）

本标准的制定是落实中共中央、国务院《“健康中国 2030”规划纲要》、《促进护理服务业改革与发展指导意见》（国卫医发〔2018〕20 号）、《开展医养结合机构服务质量提升行动》（国卫办老龄函〔2020〕974 号）等文件精神。

本标准的各条款均符合国家和广东省相关的法律法规要求，包括：《医疗机构管理条例（国务院令 [2016] 第 666 号）（2016 修订）》、《关于进一步规范社区卫生服务管理和提升服务质量的指导意见（国卫基层发〔2015〕第 93 号）》、《医疗机构感染预防与控制基本制度（试行）（国卫办医函〔2019〕第 480 号）》、《医疗机构医用耗材管理办法（试行）（国卫医发〔2019〕第 43 号）》、《护

士区域注册的管理办法（粤卫规〔2018〕第4号）》等各级卫生健康管理部门规范文件。

本标准的制订在各级卫生健康行政主管部门的指导下完成，不存在违反相关法律法规及强制性标准的情况。与现行的医疗卫生、公共服务等相关国家标准、行业标准不存在冲突矛盾之处，是对广东省社区护理服务工作的经验总结。

五、标准有何先进性或特色性。

本标准编制过程中整合了社区卫生服务机构护理管理、广东省“互联网+护理服务”试点工作（国家卫健委试点省份）、社区护理站（广州市卫健委试点项目）、长期护理保险服务试点项目（国家医保局财政部试点项目）以及医养结合护理服务项目等相关实践经验，充分体现广东地区社区护理服务特色、护士多点执业服务安全管理，填补了相关标准制度的空白。

六、标准调研、研讨、征求意见情况。重大分歧意见的处理经过和依据。

1. 前期准备

2020年4月，广东省护理学会、广东省老龄产业协会和佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所已经开展社区护理站、养老机构内设医疗机构、社区家政中介公司等相关服务活动广泛的调研工作。

2. 标准立项

2020年4月，广东省护理学会、佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所、广东省老龄产业协会联合申报广东省2020年第一批地方标准，但因为缺乏经验，未得到立项。

2020年10月，广东省护理学会做了大量的准备工作，得到了行业主管单位的支持，再次联合申报广东省2020年第二批地方标准并获得立项，承担广东省地方标准《社区护理服务规范》起草工作。

3. 标准编制

（1）2021年1月，广东省护理学会、佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所、广东省老龄产业协会联合成立了标准编写组，并吸纳南方医科大学南方医院、广

东省人民医院、广州市第一人民医院、广州市黄埔区红山街社区卫生服务中心以及颐家（广东）医疗养老有限公司等涵盖高等医学院校附属医院、省市大型三甲医院、社区卫生服务机构以及社会举办社区连锁护理站等各类型医疗机构护理管理专家参与《社区护理服务规范》编写组。

（2）2021年2月底，标准编制组经研究决定对社区护理服务工作涉及的要求首先制定广东省护理学会团体标准，为广东省地方标准的制定奠定经验基础。经过咨询卫生健康管理部门、社区护理服务机构等意见，拟在2021年8月前完成广东省护理学会团体标准《社区护理服务规范》，该团体标准分三部分，分别为：

——第1部分：机构建设。目的在于确立适用于提供社区居家护理服务机构的建设原则、人员资质条件、服务环境及机构所需的硬件等要求。

——第2部分：服务管理。目的在于确立适用于社区护理服务机构开展护理服务相关的服务对象及护理内容、服务项目、服务方式、服务流程、服务信息管理、服务质量改进与监督等具体要求。

——第3部分：安全管理。目的在于确立开展护理服务涉及相关安全管理等要求。

（3）2021年4月至2021年7月，广东省护理学会团体标准经过收集分析资料、调研、多次线上讨论、征求意见以及函审，完成了《社区护理服务规范》的三部分制定工作。

该团体标准的三部分要素分别为：

——《社区护理服务规范 第1部分：机构建设》主要内容：基本原则、资质条件、机构管理、服务环境、服务设备和设施、服务人员。

——《社区护理服务规范 第2部分：服务管理》主要内容：服务对象及护理内容、服务项目、服务方式、服务流程、服务信息管理、服务质量改进与监督。

——《社区护理服务规范 第3部分：安全管理》主要内容：基本要求、职业安全防护、服务风险评估及安全管理、感染防控、突发事件处置。

（4）2021年7月开始，《社区护理服务规范》标准编制组在总结广东省护理学会团体标准的应用、推广的经验基础上，走访了广州市内多家社区护理服务机构，听取了服务机构的意见，并吸取标准编制组的专家意见，共同探讨标准的撰写。

（5）2021年8月，标准编写组就标准讨论稿征询广东省卫健委医政处、广州市

卫健委医政处、家庭发展与老龄健康处等政府部门、广州护理学会、广州市居民健康管理协会等相关社团组织、广东省人民医院、广东省第二人民医院、越秀区黄花岗街社区卫生服务中心、海珠区沙园社区卫生服务中心等公立医疗机构、颐家（广东）医疗养老有限公司、一家依（广州）健康养老产业发展有限公司等广州市社区连锁护理站的具体指导和建议，形成征求意见稿。

（6）2022年3月30日广东省护理学会通过广东省护理学会网站、专委会微信群、地市护理学会微信群发出《关于征求广东省地方标准<社区护理服务规范>意见的通知》，广泛征求相关各界的意见。

（7）2022年4月，标准编制组汇总收集的各有关单位意见，深入讨论，修改意见做出相应的处理（详见《征求意见汇总处理表》）后形成标准送审稿。

（8）共收到

补充一下征求意见处理情况。

七、技术指标设置的科学性和可行性。量化指标的确定依据。

本标准所涉及的主要技术指标全部采用国家医疗机构护理管理、社区卫生服务机构护理管理、广东省“互联网+护理服务”（试点项目）、广州市长期护理保险（试点项目）以及广州市护理站管理规范（试行）等相关指标。通过广东省和广州市相关试点项目护理实践检验，具有科学性和可行性。

八、与国际、国家、行业、其他省同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况。采标情况，以及是否合规引用或采用国际国外标准。

国内查新结论：未发现与本标准项目整体技术特点、内容等组成一体相同的标准和标准制定计划。

九、涉及专利的有关说明。

本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

十、报批阶段应补充专家审定会情况。

十一、标准名称变更应详细说明理由并单独拟文申请

(无)

十二、编制单位增减应予说明增减原因并单独拟文申请。

(见附件 8)

十三、其他应当说明的事项。

(无)

十四、贯彻地方标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期等建议。

1、由于本标准为服务规范，目前在较发达地区试点应用，为完善社区护理服务机构建设，实现为需要的群众提供高质量护理服务等提供专业化指导，不涉及硬性要求，综合标准的使用目的，建议本标准为推荐性标准。

2、广东省学会将根据实际需要，积极组织相关培训和辅导，统一组织对标准的宣传贯彻和推广工作，包括：按照广东省及各地市卫健委要求对参与社区护理服务的医疗机构护理管理人员进行本标准培训。

3、在制定管理制度、护理服务流程管理、服务质量绩效考核、人员资质认证、护理耗材用品采购、服务项目招投标等工作中推动应用和落实本标准。

4、本标准复审期不超过 3 年。由广东省护理学会标委会组织开展复审，结论包括：建议制订为国家标准或行业标准、确认本标准继续有效、修订或废止。复审工作等。

广东省地方标准《社区护理服务规范》编写组

二〇二二年四月