

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS XXXX—XXXX

医疗护理员安心服务规范

Specification for integrated care services by medical nursing assistants

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

广西标准化协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 基本要求 4

5 照护分级 4

6 服务要求 4

7 服务评价与改进 8

参考文献 10

前 言

本文件参照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。

本文件由广西新生活医养健康服务股份有限公司提出并宣贯。

本文件由广西标准化协会归口。

本文件起草单位：广西新生活医养健康服务股份有限公司、广西中医药大学第一附属医院、柳州市人民医院、广西职业技术大学、南宁市卫生学校、广西卫生职业技术学院、南宁市第八人民医院、百色市中医医院、南宁市第一人民医院、广西壮族自治区桂东人民医院、广西壮族自治区胸科医院、柳州市人民医院。

本文件主要起草人：黄水莲、欧阳敏儿、戴艳萍、黄沂、黄宇霞、劳斌章、卢叶玲、蒋争艳、蒙茹萍、李小芳、黄丽华、陈梅、黄秋萍、赵爱红、汪莉、雷宾、陈健珍、周倩。

医疗护理员安心服务规范

1 范围

本文件界定了医疗护理员安心服务涉及的术语和定义，规定了医疗护理员安心服务的基本要求、照护分级、服务要求、服务评价与改进的要求。

本文件适用于医疗护理员安心的服务。

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/T 45089 0~3岁婴幼儿居家照护服务规范
 WS/T 431 护理分级标准
 T/GXAS 872 医疗护理员轮椅使用技术规范
 T/GXAS 877 医疗护理员安全喂食辅助照护规范
 T/GXAS 1033 医疗护理员服务操作规范
 T/GXAS 1215 医疗护理员照护患者安全如厕规范
 T/GXAS 1226 医疗护理员骨科患者照护规范
 T/GXAS 1227 医疗护理员心血管内科患者照护规范
 T/GXAS 1292 医疗护理员照护盆底功能障碍性疾病女性患者服务规范
 T/GXAS 1322 医疗护理员辅助偏瘫患者翻身技术操作规范
 T/GXAS 1389 医疗护理员老年重症肺炎患者照护规范
 T/GXAS 1390 医疗护理员老年脑卒中患者照护规范
 T/GXAS XXX-2026 陪诊师舒心陪诊服务规范

3 术语和定义

T/GXAS XXX界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

安心服务 *reassuring service*

以让患者身安、心安，让家属放心、省心为核心目标，通过六大服务模式（基础乐享、定制私享、360安享、辅助悠享、舒心陪诊、居家）的灵活组合，贯穿“院前-院中-院后”全过程，满足不同病情、不同经济条件、不同照护依赖程度的患者需求，从而实现“无论何种需求，皆有可靠照护”的一整套照护服务体系。

3.2

360 安享（班组制照护） *360 service*

一种覆盖患者住院全流程（自入院至出院），根据其病种和病情需求，为其推荐相应日/夜间断照护服务套餐，并配备专业管家照护师（可提供一对一服务）的照护服务。

3.3

定制尊享（一对一专护服务） *customized and exclusive*

一种由患者自选一名专属照护师，并由该照护师与患者沟通制定个性化照护方案，且在服务期间提供24小时响应的照护服务。

3.4

辅助悠享（照护指导服务） *supporting enjoyment*

一种由医疗护理员指导家属或保姆等非专业照护者，掌握患者日常照护所需的知识与技能的指导服务。

3.5

基础乐享（基础照护服务） basic enjoyment

一种由基础照护服务与单项自选服务共同构成的服务。其中，基础照护服务用于满足患者康复所需的基本条件；单项自选服务则用于应对患者的突发需求或丰富其住院期间的精神生活。

4 基本要求

4.1 人员应符合 T/GXAS 1033 的要求，以服务患者为中心，尊重意愿、保护隐私、保障安全，提供个性化照护，并接受安心服务专项培训，内容包括服务礼仪、沟通技巧、职业防护、风险识别、隐私保护、应急报告流程、围手术期照护要点等。

4.2 服务环境服务场所应整洁、安静、光线充足、温湿度适宜，保护患者隐私与舒适，并落实跌倒、坠床、噎食、烫伤、压力性损伤等安全防护措施。

4.3 服务操作应符合 T/GXAS 1033 的要求。

5 照护分级

协助医务人员对照护对象进行照护分级，各级护理与照护服务的对应关系如下：

——特级、一级、二级护理者宜选择 360 安享照护、定制尊享照护；

——三级护理者宜选择基础乐享照护；

——各级护理者宜按需选择辅助悠享照护。

6 服务要求

6.1 舒心陪诊（院前）

6.1.1 适用对象

主要适用于门/急诊中就诊困难，而无人陪护的患者。

6.1.2 服务要求

应按 T/GXAS XXX—2026《陪诊师舒心陪诊服务规范》的规定执行。

6.2 住院照护（院中）

6.2.1 基础乐享照护

6.2.1.1 适用对象

主要适用于具备生活自理能力因而照护需求低，但可能有临时单项服务或突发性需求的患者。

6.2.1.2 基础照护服务内容

每日例行提供包括但不限于以下服务：

- a) 督促或帮助患者修剪指（趾）甲、刮胡须（特殊患者除外），操作应符合 T/GXAS 1033 的要求；
- b) 每日清晨协助清理患者的痰盂、便盆、尿壶，并倾倒干净；
- c) 协助患者按时服药，给药操作应符合 T/GXAS 1033 的要求；
- d) 协助患者更换衣服，操作应符合 T/GXAS 1033 的要求；
- e) 为患者提供晨间护理，包括整理床单元、更换床单被套等，居室清洁应符合 T/GXAS 1033 的要求；
- f) 督促、协助患者午睡；
- g) 根据患者需要铺好备用床、暂空床、麻醉床，备床操作应符合 T/GXAS 1033 的要求；
- h) 观察输液滴速及药液余量，及时通知医务人员更换吊瓶；在患者需要时，协助其如厕，如厕照护应符合 T/GXAS 1215 的要求；

- i) 协助患者订餐、取餐、热饭菜；协助卧床患者用餐，喂食操作应符合 T/GXAS 877 的要求；餐后清洗餐具；
- j) 定时巡视病房，观察患者状况；
- k) 协助患者出院或转科；对活动不便者，使用轮椅推送至病区门口或医院门口，轮椅使用应符合 T/GXAS 872 的要求。

6.2.1.3 单项自选服务内容

患者宜根据自身需求按表A.1自主选择的附加单项自选服务项目，协助漱口、协助刷牙、协助洗脸、床上梳发、床上洗头病房内服务、护理综合服务按T/GXAS 1033的要求执行；哺乳姿势、挤奶、人工喂养、母乳喂养等母婴专项护理按GB/T 45089的要求执行。

6.2.2 360 安享照护

6.2.2.1 适用对象

主要适用于自理困难、家属没有时间和精力照顾的患者。

6.2.2.2 照护内容

6.2.2.2.1 根据患者的疾病诊断和意识状态、活动能力、吞咽功能、管道情况、伤口情况等病情需求，为患者推荐相应病种的日间/夜间照护服务，部分病种按标准执行：

- 照护老年脑卒中患者按照 T/GXAS 1389 的要求执行；
- 照护老年重症肺炎患者按照 T/GXAS 1389 的要求执行；
- 照护盆底功能障碍性疾病女性患者按照 T/GXAS 1292 的要求执行；
- 照护心血管内科患者按照 T/GXAS 1227 的要求执行；
- 照护骨科患者按照 T/GXAS 1226 的要求执行。

6.2.2.2.2 日间照护服务包括但不限于：

- a) 每日在医务人员观察、记录后，协助倾倒患者的尿液、粪便及引流液；
- b) 定期为患者修剪指（趾）甲、刮胡须；
- c) 协助患者晨间漱口，帮助打水、倒水；
- d) 协助患者整理仪表，为卧床患者梳头；
- e) 定时喂水，根据患者需求及医嘱调整频次；
- f) 配合医务人员，协助危重患者翻身、更换体位，操作应符合 T/GXAS 1033 的要求；
- g) 协助卧床患者每 2 小时翻身 1 次；
- h) 若输液患者有更换需求或行动不便无法自行如厕，协助其在床上大小便或更换纸尿裤，纸尿裤使用应符合 T/GXAS 1033 的要求；
- i) 随时检查床单位及患者衣裤，被污染时立即更换污染床单及衣裤；
- j) 配合医务人员，协助术后恢复期患者进行离床活动；
- k) 为患者提供日间擦浴或部分身体清洁，身体清洁擦浴应符合 T/GXAS 1033 的要求；
- l) 协助患者订餐、取餐，并根据需要协助用餐。

6.2.2.2.3 夜间照护服务包括但不限于：

- a) 协助患者晚间漱口、洗漱，做好睡前准备；
- b) 协助患者晚睡，帮助其调整舒适卧位；
- c) 为患者提供晚间护理，包括整理床铺、清洁环境等；
- d) 定时巡视病房，夜间巡视病房不少于 4 次，重点关注危重及术后患者；
- e) 根据患者需求，夜间提供必要的喂水、协助如厕或更换纸尿裤等服务；
- f) 夜间发现患者身体异常或设备报警时，立即通知医务人员并协助处理。

6.2.3 定制尊享照护

6.2.3.1 适用对象

主要适用于照护服务品质有高要求，在常规服务项目和内容之外有个性化需求的患者。

6.2.3.2 照护内容

与患者沟通制定个性化照护方案，且在服务期间提供24小时响应的照护服务。服务过程中，应持续关注患者病情变化与主观反馈，及时向医务人员汇报，并按需调整服务内容。个性化服务包括但不限于：

- 康复辅导：配合医务人员，协助患者进行床上活动、坐起训练、站立行走训练，功能锻炼应符合 T/GXAS 1033 的要求；指导家属基础康复技巧；
- 手部/足部专业护理：温水浸泡、指（趾）甲修剪、皮肤保湿、关节轻柔活动；
- 营养膳食辅助：配合医务人员，为患者准备低盐低脂餐、糖尿病餐、流食/半流食、高蛋白餐、康复餐等特殊餐食，饮食照护应符合 T/GXAS 877、T/GXAS 1033 的要求，记录每餐进食量；
- 环境舒适调节：在征得患者及同病室人员同意、且不违反医院感染控制规定的前提下，协助患者调节室内温湿度、光线；使用经医院批准的辅助香薰（应确认成分无过敏原及呼吸道刺激）；
- 温水泡脚：在医务人员指导下为患者泡脚，温水泡脚应符合 T/GXAS 1033 的要求，观察皮肤反应；
- 皮肤清洁与舒适护理：为卧床患者进行面部清洁、保湿及全身皮肤检查，面部清洁应符合 T/GXAS 1033 的要求，发现异常及时报告医务人员。

6.2.4 辅助悠享照护

6.2.4.1 适用对象

主要适用于难以自理或半自理的患者、且自携家属或保姆等非专业照护人员来照料的患者。

6.2.4.2 照护内容

6.2.4.2.1 送检陪同

指导照护者陪同患者完成院内各项检查，掌握检查前后的配合要点与注意事项。包括但不限于：

- 协助医务人员采集并送检血、尿、便、痰等标本；
- 陪同患者进行 CT、B 超、高压氧等外送检查。

6.2.4.2.2 照护知识与技能指导

应持续向照护者提供以下专业指导，指导内容应依据患者病情变化和照护者掌握程度动态调整，包括但不限于：

- 整理床单元、更换床单被套；
- 患者更换清洁衣裤，保持个人衣物整洁
- 宜参考 T/GXAS 1322 指导患者家属如何正确协助患者翻身、调整舒适体位；
- 防噎食、防呛咳等安全喂食技巧，食物温度及性状要求，应符合 T/GXAS 877 的要求；
- 搀扶方法、使用便盆/尿壶的正确姿势、防跌倒要点，应符合 T/GXAS 1033、T/GXAS 1215 的要求；
- 刹车、固定、上下坡注意事项，应符合 T/GXAS 872 的要求；
- 每 2 h 翻身、使用减压垫、观察皮肤发红区域；
- 发热、出血、呼吸困难、呕吐等紧急症状的识别与报告流程。

6.3 居家照护（院后）

6.3.1 适用对象

主要适用于出院后或术后有居家照护需求的人士、其他如老年人、慢病患者、残障人士等、有居家护理需求的患者。

6.3.2 照护内容

6.3.2.1 通用居家照护服务

6.3.2.1.1 基础照护

- 6.3.2.1.1.1 提前询问患者饮食禁忌及口味偏好，为患者订餐，确认饭菜温度适宜，及时送到患者手中，照护患者喂食应符合 T/GXAS 877 的要求。
- 6.3.2.1.1.2 协助患者按时服药，从药盒取出药品、核对医嘱、提醒或协助服下，服药后观察有无不适反应。
- 6.3.2.1.1.3 协助患者午睡、晚睡准备：
- 午睡前整理床单位、调节光线；
 - 晚睡前协助如厕、更衣、调节室温，营造安静睡眠环境；
 - 夜间按需巡视，协助患者调整体位或如厕。
- 6.3.2.1.1.4 预防压力性损伤：
- 对卧床或活动受限患者，至少每 2 h 协助翻身 1 次；
 - 检查骶尾、足跟、肘部等受压部位皮肤；
 - 使用减压垫或气垫床，保持床铺平整干燥，采取主要减压措施应符合 T/GXAS 1033 的要求；
 - 发现患者皮肤发红或破损立即报告医务人员。
- 6.3.2.1.1.5 协助患者晨晚间洗漱：晨间协助洗脸、漱口、梳头；晚间协助洗脸、洗脚、口腔清洁。协助患者擦身，保持皮肤清洁干燥。
- 6.3.2.1.1.6 搀扶或使用轮椅护送患者至卫生间，协助解衣、坐下、起身及清洁便后，必要时使用移动便盆或尿壶，事后通风除味，照护患者如厕应符合 T/GXAS 1215 的要求。
- 6.3.2.1.1.7 根据患者需求，代购生活用品、食品等
- 6.3.2.1.2 个性化服务
- 6.3.2.1.2.1 心理慰藉：主动倾听患者倾诉，理解其情绪反应，给予共情回应和正向引导，缓解住院或患病带来的心理压力。
- 6.3.2.1.2.2 康复辅导：根据医务人员指导，向患者及家属解释康复计划、训练动作要领及注意事项，鼓励坚持执行，适时纠正错误姿势。
- 6.3.2.1.2.3 康复餐食：根据病情及营养需求，协助定制或购买康复餐（低盐低脂餐、糖尿病餐、流食半流食、高蛋白餐等），按时送达并监督进食。
- 6.3.2.1.2.4 情绪安抚：当患者出现烦躁、哭泣、抗拒治疗等情况时，轻声安抚、转移注意力、给予肢体接触及正向鼓励，稳定情绪。
- 6.3.2.1.2.5 聊天/读报：根据患者兴趣，主动开启话题聊天，或朗读新闻、书籍、杂志段落，保持轻松愉快的氛围，缓解无聊与孤独感。
- 6.3.2.1.2.6 家属联络：协助患者与家属进行电话、视频或信息沟通，代为传达需求、病情进展及情绪状态，必要时帮患者写信息或发语音。
- 6.3.2.1.2.7 帮助患者清洗衣物：使用医院洗衣房或自带洗涤用品，手洗或机洗患者的贴身衣物及病号服，注意分类洗涤、彻底漂洗，晾干后折叠收纳。
- 6.3.2.1.2.8 代购鲜花布置房间：根据患者喜好，代购鲜花或绿植，修剪后插入花瓶，摆放在床头或窗台，美化房间环境，提升患者心情。
- 6.3.2.1.2.9 温水泡脚、沐浴应符合 T/GXAS 1033 的要求。

6.3.2.2 常见类型患者照护要点

6.3.2.2.1 日间手术后照护

指导家属出院后必要的照护技能，包括：

- 观察患者排放尿量；
- 密切观察手术后患者的面色如苍白、潮红、发绀等、口唇颜色及精神状态；如有呕吐，记录呕吐频率、呕吐物颜色、性状及量，及时清理并及时就医；
- 对留置尿管、造瘘管、引流管的患者，每日清洁管周皮肤（使用生理盐水或医嘱指定的消毒液），更换固定敷料，观察管口有无红肿、渗液、异常分泌物，记录并及时就医；
- 对手术切口周围、造口周围、长期受压部位皮肤，每日检查并清洁，发现红疹、破损、渗液及时就医
- 按时按量、观察副作用等服药管理；

- 伤口/引流管观察及紧急处理流程；
- 翻身、压疮护理、深静脉血栓预防等预防并发症；
- 床上活动、行走辅助等康复训练延续；
- 医院科室电话、医疗护理员服务热线应急联系。

6.3.2.2.2 养老照护

主要包括：

- 针对高血压、糖尿病、慢阻肺、心衰等慢性患者，协助按时服药、监测血压/血糖/血氧、记录症状变化、定期陪同患者复诊；
- 根据残障类型如肢体、视力、听力、智力等，提供个性化照护：协助移动、沟通辅助、环境改造、康复训练配合、心理支持等。

6.3.2.2.3 慢病照护

主要包括：

- 协助患者按时服药，核对药品名称、剂量、时间；
- 观察服药后有无头晕、恶心、皮疹等不良反应，及时记录并报告医务人员；
- 遵医嘱协助测量血压、血糖、血氧、心率等，记录测量值及测量时间；
- 发现血压骤升骤降、血糖过低/过高等异常情况，立即报告医务人员；
- 根据医嘱及患者病情，协助制定每日散步时间、运动强度等活动计划；
- 指导低盐、低脂、低糖、高纤维等饮食，协助订餐时注意菜品选择；
- 每日询问并记录患者有无头痛、胸闷、气短、乏力、水肿等症状；
- 对糖尿病患者注意观察足部皮肤有无破损、溃疡，预防糖尿病足；
- 提醒患者定期复查糖化血红蛋白、血脂、肾功能等指标。
- 协助预约检查，陪同送检。

6.3.2.2.4 残障照护

协助翻身/饮食/擦浴/如厕/行动/各类安全防范应符合T/GXAS 1033的要求。

7 服务评价与改进

- 7.1 定期结合评价结果、不良事件记录、投诉情况，对医疗护理员进行评价，不合格者予以再培训或清退。
- 7.2 宜设立独立的患者/家属投诉专线或线上通道，明确 48 h 内响应、一周内闭环处理的承诺。
- 7.3 按 T/GXAS 1033 的规定执行。

附录 A
(资料性)
基础乐享照护单项服务清单

基础乐享照护单项服务清单见表A. 1。

表 A. 1 基础乐享照护单项服务清单

项目类型	单项服务
病房内服务	协助漱口
	协助刷牙
	协助洗脸
	床上梳发
	床上洗头
	床上擦浴
	手术后患者床上擦浴
	修剪指(趾)甲
	协助更衣
	晨、晚间护理
	翻身侧卧
	体位垫(翻身枕)应用
	卧位肢体及关节功能位摆放
	上肢被动活动
	下肢被动活动
	床上活动
	肢体疾患患者穿脱衣裤
	七步洗手法
	心肺复苏术
护理综合服务	轮椅应用
	平车应用
	标本服务送检
	搬运患者操作
	宝宝更换衣服
母婴专项护理	宝宝包裹
	宝宝换纸尿裤
	宝宝脐带护理
	妈妈哺乳姿势
	疏通输乳管按摩
	挤奶
	人工喂养
	托乳房及含接姿势
	新生儿拍嗝
	托乳房及含接姿势
	母乳喂养

参 考 文 献

- [1] WS/T 803—2022 居家、社区老年医疗护理员服务[S].
 - [2] WS/T 876—2026 医养结合健康管理服务标准[S].
 - [3] 人力资源社会保障部办公厅, 国家卫生健康委办公厅. 医疗护理员国家职业标准（2024年版）[S]. 2024.
 - [4] 关于促进健康服务业发展的若干意见（国发〔2013〕40号）.
 - [5] 关于印发促进护理服务业改革与发展指导意见的通知（国卫医发〔2018〕20号）.
 - [6] 医疗护理员培训大纲（试行）（国卫医发〔2019〕49号）.
 - [7] 人力资源社会保障部办公厅 国家卫生健康委员会办公厅关于颁布医疗护理员国家职业标准的通知(人社厅发〔2024〕21号).
 - [8] 关于印发加强医疗护理员培训和规范管理试点方案的通知（桂人社发〔2024〕6号）.
 - [9] 贾红英, 朱礼峰. 医养结合养老机构医疗护理员培训管理指导手册[M]. 人民卫生出版社:2021.
-