

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 44

广东省地方标准

DB 44/T XXXX—2024

## 荣军短期疗养服务规范

Service specification for Rongjun short-term convalescence

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 2023.12.22)

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

广东省市场监督管理局 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 服务机构和服务对象 .....	1
4.1 服务机构 .....	1
4.2 服务对象 .....	2
5 服务内容 .....	2
5.1 医疗服务 .....	2
5.2 康复训练 .....	2
5.3 健康教育 .....	2
5.4 优抚政策宣传 .....	2
5.5 怀缅服务 .....	2
5.6 精神慰藉 .....	2
5.7 思政教育 .....	3
5.8 志愿者培育 .....	3
5.9 文体康乐 .....	3
5.10 生活服务 .....	3
5.11 膳食服务 .....	3
6 服务流程 .....	3
6.1 入院迎新 .....	3
6.2 需求评估 .....	3
6.3 制定计划 .....	3
6.4 执行计划 .....	4
6.5 出院评价 .....	4
6.6 追踪回访 .....	4
7 服务管理 .....	4
7.1 质量管理 .....	4
7.2 档案管理 .....	4
8 服务保障 .....	4
8.1 人员资质 .....	4
8.2 服务场所、设施设备 .....	5
8.3 安全保障 .....	5
参考文献 .....	6



## 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。

本文件由广东省退役军人事务厅提出。

本文件由广东省退役军人事务厅归口。

本文件起草单位：广东省第二荣军医院、广州市番禺区健康管理中心、广东药科大学护理学院、广东省人民医院、广州市番禺区中心医院。

本文件主要起草人：



# 荣军短期疗养服务规范

## 1 范围

本文件规定了荣军短期疗养服务的术语和定义、服务对象、服务机构、服务内容、服务流程、服务管理和服务保障。

本文件适用于各类型荣军疗养服务机构提供的短期疗养服务。

## 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 15630—1995 消防安全标准设置要求

GB 50763—2012 无障碍设施规范

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第一部分：通用符号

GB/T 17242—1998 投诉处理指南

GB/T 21709 针灸技术操作规范

GB/T 29426—2012 光荣院服务规范

MZ/T 032—2012 养老机构安全管理

MZ/T 064—2016 老年社会工作服务指南

JGJ/T40—2019 疗养院建筑设计标准

建标144—2010 老年养护院建设标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**优抚对象** entitled groups

中国人民解放军现役军人、服现役或者退出现役的残疾军人以及复员军人、退伍军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、现役军人家属等抚恤优待对象。

### 3.2

**短期疗养** the short-term convalescence

疗养机构为符合条件的优抚对象提供15天以内的入住休养、健康体检、政策宣传、保健讲座、参观交流、文娱活动等项目，从思想、心理和身体三方面提供全方位的疗养服务。

## 4 服务机构和服务对象

### 4.1 服务机构

从事荣军短期疗养服务的机构，包括各类荣军医院、军烈属疗养院、地方优抚医院等延伸服务部门。

## 4.2 服务对象

参加短期疗养的服务对象须为优抚对象，且应同时符合以下条件：

- a) 年龄原则上在 80 周岁以下；
- b) 无传染病、无重大基础性疾病；
- c) 生活能完全自理。

优先考虑享受抚恤补助待遇的优抚对象或其他立功受奖的优抚对象。

## 5 服务内容

### 5.1 医疗服务

医疗服务应包括但不限于：

- a) 健康检查；
- b) 常见病、多发病、慢性病的诊断、治疗和护理；
- c) 医务人员 24 小时值班，随时提供服务。

### 5.2 康复训练

根据荣军身体状况及实际需求，制定有针对性的康复训练方案，帮助其恢复运动能力、提高生活质量。具体执行应符合GB/T 21709和《常用康复治疗技术操作规范（2012年版）》的相关要求。

### 5.3 健康教育

健康教育包括但不限于：

- a) 根据荣军身体状况及实际需求，制定有针对性的预防疾病方案，帮助荣军掌握预防常见慢性疾病的基本知识及基础性的防治技术；
- b) 开展健康知识讲座，使荣军对心理健康、高血压、糖尿病、冠心病等知识有更直观的了解及认识，同时提高治疗依从性。

### 5.4 优抚政策宣传

开展主题讲座，宣传相关政府部门颁布的优抚政策，为有需要的荣军提供针对性政策咨询服务。

### 5.5 怀缅服务

怀缅服务包括但不限于：

- a) 对乐于分享的荣军进行故事收录，并采取怀缅式的访谈，引导荣军从回顾中激发出正能量；
- b) 开展怀缅小组活动，通过回顾参军经历增强其荣誉感，提高其生活信心；
- c) 宜在建军节、烈士纪念日、国庆节开展节日活动，活动融入部队文化元素。

### 5.6 精神慰藉

精神慰藉包括但不限于：

- a) 识别荣军的认知和情绪问题，必要时进行认知和情绪问题的评估或诊断；
- b) 为有需要的荣军提供心理辅导、情绪疏导、认知训练等服务，帮助荣军缓解抑郁、焦虑、孤独感等心理问题困扰；
- c) 帮助荣军适应角色转变，重新界定生活价值，认识人生意义，激发生活的信心和希望。

## 5.7 思政教育

组织服务对象开展时事政治理论学习、红色教育基地参观等，加强荣军思想政治工作，引导荣军继续发扬人民军队优良传统，永葆政治本色。

## 5.8 志愿者培育

志愿者培育应包括但不限于：

- a) 组织荣军参与各项志愿服务，培育荣军志愿者队伍，为服务对象提供价值展示的平台；
- b) 培育院内外志愿者队伍，关怀荣军，协助工作人员开展服务。

## 5.9 文体康乐

应配置必要的设施设备、场地和相关人员；提供的文体康乐项目应符合荣军的生理、心理特点。

## 5.10 生活服务

生活服务应包括但不限于：

- a) 提供生活必需品，包括但不限于疗养衣服、床上用品、洗漱用品等物品；
- b) 提供整洁卫生、舒适安全的生活用房；
- c) 协助荣军做好内务工作，为行动不便及需要特殊照护的荣军提供生活服务（如送餐、陪护出行等）。

## 5.11 膳食服务

提供结合地域、民族宗教习俗等特点，满足营养学、食品卫生安全等要求的膳食服务，应符合 GB/T 29426—2012 的相关规定。

# 6 服务流程

## 6.1 入院迎新

- 6.1.1 做好荣军入住安排，发放日常用品，对疗养注意事项进行宣教。
- 6.1.2 登记荣军基本信息，办好入住手续。
- 6.1.3 宜在荣军入院的 2 天内举办欢迎会，协助荣军了解疗养安排，适应疗养生活。

## 6.2 需求评估

- 6.2.1 收集健康史、军旅史等信息，建立荣军疗养档案。
- 6.2.2 组织荣军开展健康体检，包括但不限于三大常规，肝肾功能，心电图，腹部、泌尿系彩超等检查。宜根据病情需要酌情增减检查项目。
- 6.2.3 在需求评估过程中应完成下列工作，包括但不限于：
  - a) 进行跨专业、综合性评估，包括荣军身体、心理及思想行为等方面问题及需求；
  - b) 明确解决评估问题的优先次序。

## 6.3 制定计划

根据需求评估结果制定服务计划，应完成包括但不限于下列内容：

- a) 设定服务目标；
- b) 制定介入策略、行动步骤及进度安排；

- c) 拟定预期存在的困难、风险及其应对策略和预案；
- d) 拟定服务所需的人力、经费、设备设施等资源保障。

#### 6.4 执行计划

根据服务计划，提供针对性、全方位的服务，应完成包括但不限于下列内容：

- a) 帮助荣军熟悉疗养环境，适应疗养生活；
- b) 整合运用各种荣军服务资源，为荣军提供疾病诊治、康复理疗、健康教育、思想政治教育、心理精神慰藉、文体娱乐等方面的服务；
- c) 若荣军因病情需要，需转至其他医疗机构治疗，应及时转介就诊。

#### 6.5 出院评价

- 6.5.1 采取多种方式收集和分析与服务评估相关的资料，包括客观资料、主观感受与评价。
- 6.5.2 整理和发放体检报告，分析检查报告并解读身体健康状况指标。
- 6.5.3 举行荣军欢送会，为荣军办理出院手续。

#### 6.6 追踪回访

疗养结束后一个月内，对离院荣军开展追踪回访工作，有针对性提供健康指导、政策咨询等跟进服务。

### 7 服务管理

#### 7.1 质量管理

- 7.1.1 服务机构应主动接受管理及指导单位、社会公众的监督，在服务场所明显位置公示服务指南，对外公布监督、投诉电话，依据 GB/T 17242—1998 的要求处理投诉事件。
- 7.1.2 服务对象评价。应建立包括荣军满意度调查等服务对象评价机制，定期对服务进行评价。
- 7.1.3 服务机构自评。宜成立服务质量评价小组，定期对自身提供的服务进行自我评价。
- 7.1.4 服务持续改进。服务机构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，开展服务质量改进工作。

#### 7.2 档案管理

- 7.2.1 应建立荣军服务档案管理制度，包括档案的归档范围及要求、档案移交、档案储存及保管、档案的借阅、档案销毁、档案保密等内容。
- 7.2.2 建立符合档案管理要求的服务档案管理室或电子信息系统，并指定专人负责服务档案管理工作。

### 8 服务保障

#### 8.1 人员资质

##### 8.1.1 专业技术人员应：

- a) 具有国家颁发的专业资质证书等资料；
- b) 掌握开展专业服务项目的知识和技能，并需要定期培训。

注：专业服务人员指在职的各类医务人员、心理咨询师、康复医学治疗师、社会工作者等具有专业知识和技能的服务人员。

### 8.1.2 普通服务人员应：

- a) 具备基本的法律、安全、卫生知识；
- b) 掌握相应的业务知识和岗位技能，并能熟练运用。

注：普通服务人员指后勤保障的服务人员。

## 8.2 服务场所、设施设备

### 8.2.1 基本要求

服务场所和设施设备配置应满足：

- a) 服务场所设计应体现拥军崇军特点；
- b) 服务机构应合理配置和划分服务区域，而且动静分设，建筑建设和设计应符合建标 144—2010 和 JGJ/T40—2019；
- c) 服务场所应安全、整洁、卫生。活动场所应为防滑地面，配置适宜的照明设备，并保证良好的采光和通风条件，公共空间通风，无异味；
- d) 服务机构应配备满足荣军需求的无障碍设施，居室空间要适度得当，应符合 GB 50763—2012 的相关规定；
- e) 浴室、厕所及寝室应设有紧急呼叫设备，且设置位置适当；
- f) 应装设监控设备，但不能设置于服务对象寝室内及浴厕内；
- g) 信息图形标志应符合 GB/T 10001.1 的要求；
- h) 服务机构有消防和通讯等基础设施，消防设施应符合 GB15630—1995 及 MZ/T032—2012；
- i) 活动场所及各项设备、仪器应标注使用规定及人员操作训练办法，对仪器设备有维护且进行记录。

### 8.2.2 医疗用房

根据疗养需要，服务机构宜配备体检室、康复理疗室，相关场室的设置应参照 JGJ/T40—2019。

### 8.2.3 咨询室

服务机构应配备供荣军进行咨询会谈的独立空间，布置温馨、舒适、安全，确保会谈的顺利开展以及荣军的隐私得以保证。

### 8.2.4 康乐活动室

服务机构应设置符合服务开展及荣军兴趣爱好的各类康乐活动室，如茶艺室、书画室等，并根据不同功能定位配置相应设施设备。

### 8.2.5 办公设备

服务机构应配备服务信息化系统及档案储存场所及设备，包括电脑、监控设施、档案柜等。

## 8.3 安全保障

服务机构应有防范服务风险的制度和措施，制定安全应急处理预案，并定期对服务人员进行应急演练培训。

## 参 考 文 献

- [1] 《军人抚恤优待条例》(2004年8月1日中华人民共和国国务院、中华人民共和国中央军事委员会 令第413号公布 根据2011年7月29日《国务院、中央军事委员会关于修改〈军人抚恤优待条例〉的决定》第一次修订 根据2019年3月2日《国务院关于修改部分行政法规的决定》第二次修订)
- [2] 《广东省退役军人事务厅关于优抚对象短期疗养管理办法(试行)》
- [3] 《优抚医院管理办法》
- [4] DB51/T 2955—2022《光荣院供养服务规范》
- [5] DB51/T 2956—2022《重度残疾军人集中供养服务规范》
- [6] DB5101/T 100—2021《优抚安置社会工作服务规范》
- [7] GB/T 29355—2012《优抚医院服务规范》
- [8] DB44/T1518—2015《社区居家养老服务规范》
- [9] DB44/T—2016《养老机构社会工作服务规范》
- [10] GB/T 15624—2011《服务标准化工作指南》
- [11] 《社会工作实务》(中级), 中国社会出版社, 全国社会工作者职业水平考试教材编写组
-