ICS 03.080.99
CCS A 12

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T XXXX—2023

社区老年人日间照料服务风险防控规范

Specification for risk prevention and control of day-care services for the elderly in the community

（报批稿）

2023－XX－XX 发布 2023－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局 发 布

目　　次

前言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 基本要求 2
5 环境风险防控 2
5.1 生活服务空间 2
5.2 保健康复空间 4
5.3 休闲娱乐空间 4
5.4 辅助用房空间 6
6 管理风险防控 6
6.1 评估管理 7
6.2 服务人员管理 7
6.3 设备设施检查维修管理 8
6.4 休闲娱乐管理 9
6.5 卫生管理 9
7 服务风险防控 10
7.1 跌倒 10
7.2 烫伤 11
7.3 噎食 12
7.4 误服药 12
7.5 突发疾病 13
7.6 走失 14
7.7 伤害 14
7.8 食物中毒 15
7.9 其他风险 16

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。

本文件由辽宁省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：沈阳建筑大学、辽宁省金秋医院、辽宁省产品质量监督检验院、辽宁省城乡建设规划设计院有限公司、锦州市产品质量监督检验所。

本文件主要起草人：笪可宁、张沈生、刘敬东、张立鹏、张宇、王婉郦、邱学思、王静园、曲波、戴伟、孔琳姝、张云、张莹、吕杰、刘文、周渊名、殷振瑶、杨青、李璇、李宏波、张露露、刘媛霞、孙建波、王正勇、高振东、郑皓月、田驰、张晓明。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省民政厅（辽宁省沈阳市青年大街260号），联系电话：024-23992881。

文件起草单位通讯地址：沈阳建筑大学（辽宁省沈阳市浑南区浑南中路25号），联系电话：024-24691886。

社区老年人日间照料服务风险防控规范

1 范围

本文件规定了社区老年人日间照料服务风险防控的准则、环境风险防控、管理风险防控和服务风险防控的要求。

本文件适用于城市社区开展老年人日间照料服务的养老机构，农村开展老年人日间照料服务的养老机构可参照执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区老年人日间照料服务 day-care services for the elderly in the community

为社区内自理老年人、半自理老年人提供膳食供应、个人照料、保健康复、精神文化、休闲娱乐、教育咨询等的日间服务

3.2

风险防控 risk prevention and control

管理者采取措施与方法，防范或减少风险事件发生的可能性，或者减少风险事件发生时造成的损失。

3.3

生活服务空间 living service space

主要满足日托老年人在行动、休息、进餐、助浴等方面需要的空间。

注：包括休息室、餐厅（含配餐区）和沐浴间（含理发室）等空间。

3.4

保健康复空间 health care and rehabilitation space

取得相关资质的养老机构为日间照料服务的老年人提供简单医疗服务、基本康复训练及心理疏导服务的空间。包括医疗保健室、康复训练室和心理疏导室等空间。

3.5

娱乐休闲空间 entertainment and leisure space

供日间照料服务的老年人开展娱乐活动和进行社会交往的空间，包括多功能活动室、阅览室（含书画室）、网络室、室内球类运动房（台球、乒乓球）、棋牌室等空间。多功能活动室的设置一方面可供老年人聚会聊天，另一方面也可满足开展娱乐、讲座、培训等集体活动的需要。

3.6

备餐区 meal preparation space

供照护人员为日间照料服务的老年人进行分配、加热、切分食物等的空间。

4 基本要求

4.1 基础工作。进行社区老年人日间照料服务风险防控，应完成但不限于以下基础工作：

——潜在风险因素辨识，编制风险防控记录表；

——制定风险防控措施，编制风险应急预案；

——定期对日间照料服务的老年人组织问卷调查；

——对日间照料服务的工作人员（管理人员、照护人员、检查维修工人、保洁人员等）组织问卷调查。

4.2 空间要求。应具有相对独立、固定、专用的场所，保证服务活动环境的安全、整洁、卫生。除卫生间、备餐区、浴室外，其他功能区可一区多用，即可换用、兼用。

4.3 管理制度。应建立相关管理制度，包括但不限于日常服务管理制度、安全管理制度、人员管理制度等。

4.4 信息管理。应具备相应的信息资料，包括但不限于以下内容：

a) 日间照料服务申请表；

b) 日间照料服务协议；

c) 老年人基本信息及家属信息登记表；

d) 老年人健康评估报告（包含日常用药及过敏药物登记情况）；

注：医疗机构出具。

e) 老年人能力评估报告；

注：评估机构出具。

f) 老年人综合能力评估报告；

注：养老机构出具。

g) 老年人既往病史登记表；

h) 老年人心理状况评估表；

i) 老年人当日状况记录表；

j) 老年人每日出入登记表；

k) 服务人员基本信息登记表（包含照护人员的培训证明）。

4.5 档案管理。应建立服务管理档案，包括但不限于信息管理中的基本资料应定期归档，所有档案材料应保存至服务协议终止后 3 年以上。

4.6 设施设备检查。应定期检查设施设备的安全性，保证完好并能正常使用。

4.7 习俗习惯的对待。应尊重日间照料服务老年人的民族习俗、宗教信仰和生活习惯。

4.8 信息保密。对老年人相关信息严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。当服务中有可能暴露老年人隐私时，应遮挡并采取安全有效的防护措施。

4.9 异常情况处理。当老年人身体出现异常情况时，第一时间应根据老人身体情况采取适当的处置方法，最大程度保障老人的生命安全，及时联系、告知老人的监护人，并如实记录。

4.10 应急预案。应制定突发事件应急预案，并定期组织演练，应包括但不限于：

——老年人意外伤害应急预案；

——老年人突发疾病应急预案；

——火灾应急预案。

5 环境风险防控

5.1 生活服务空间

5.1.1 一般规定

生活服务空间风险防控，应具备以下基本资料：

a) 生活服务空间平面布置图；
b) 生活服务空间紧急疏散示意图；
c) 其他相关资料。

5.1.2 风险因素

应根据表 1 的内容判断生活服务空间的常见风险因素。

表 1 生活服务空间的常见风险因素

项 目	内 容
地面	地面不平、湿滑、有障碍物
灯	灯照度不足或有炫光
墙面	墙砖松动、墙皮老化脱落、墙面有突出物
扶手	扶手端头过长易刮到人、扶手材质老化、扶手松动
洗手盆、淋浴花洒	水太热导致皮肤瘙痒和烫伤
浴室地板	地板上有积水未及时清理
通道	通道摆放的物品过多影响老人通行
家具	家具有棱角，椅子能够转动或有滑轮，床没有护栏
门	门没有观察窗
其他	其他因素

5.1.3 风险防控措施

生活服务空间风险的防控措施包括但不仅限于以下内容：

a) 地面坡度不应大于 2.5%；
b) 保证室内光线充足，灯光要柔和、温馨，使用暖光灯，避免采用室内中央唯一大灯，室内灯光设置要均匀合理；室外场地灯具宜选用太阳能灯具；
c) 及时重新粘贴松动的墙砖，翻新老化脱落的墙皮，去掉墙面可能造成碰撞和刮绊的墙面突出物；
d) 扶手端头要设计合理，对于松动、老化的扶手要及时更换和维修；
e) 浴室应有防滑胶垫且需在必要的地方设置扶手
f) 在老年人使用热水前，照护人员应提醒老年人在调整水温时先开冷水、再调热水，在显著位置应设有水龙头冷热水的标识；
g) 在浴室，老年人应尽可能使用沐浴乳，而不使用肥皂，老年人洗浴时应不锁浴室门，以方便照护人员进出；
h) 浴室地板要及时清扫，保持干爽，进出浴室应穿著防滑拖鞋，避免赤脚随意行走；
i) 应设置安全监控设施，起居室、卫生间应有紧急呼救装置，浴室内应安装防水的紧急呼叫装置；
j) 保持房间通道畅通，及时清除阻碍通行的安全隐患；
k) 家具不可以有棱角，椅子不可以转动或有滑轮，床应有护栏；
l) 门应有观察窗；

m) 其他。

5.2 保健康复空间

5.2.1 一般规定

保健康复空间风险防控，应具备以下基本资料：

a) 保健康复空间平面布置图；
b) 保健康复空间紧急疏散示意图；
c) 老年人身体状况记录表；
d) 医疗保健室常用药品统计表；
e) 康复训练室器材统计表；
f) 老年人日常活动情况调查表；
g) 其他相关资料。

5.2.2 风险因素

应根据表2的内容判断生活服务空间的常见风险因素。

表 2 保健康复空间的常见风险因素

项　　目	内　　容
治疗环境	通风不当，消毒不彻底
康复器材	器材磨损，位置摆放不当
器材使用说明书	器材无使用说明书、说明书字迹小、模糊或不易理解
室内布置	室内器械多、人员多，人与器械易碰撞和绊倒，没有急救辅助医疗器具
其他	老年人在无人监管情况下擅自使用康复器材造成人身伤害

5.2.3 风险防控措施

保健康复空间风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 对保健康复空间进行定期消毒与通风，宜具备自然通风条件，避免造成交叉感染；对康复器材进行定期清洁与消毒；
b) 应购置康复训练室必备的硬件设施，并组织定期检查，不能及时维修的设施应立即停止使用，并粘贴警示标志；合理摆放康复器材；在老年人进行保健康复活动时，应有专业照护人员在场，进行监督，以确保老年人的安全；
c) 器材应有使用说明书，器材使用说明书应粘贴在对应器材附近，且字迹清晰、内容简单易懂；老年人使用康复器材前，专业人员应指导老年人认真阅读器材使用说明，并对其内容进行详细讲解；
d) 合理布置保健康复空间的室内结构，并根据老年人数量分批进行保健康复活动，确保室内人数适宜；
e) 应设置安全监控设施；应设有急救辅助医疗器具；
f) 建立医疗器具及相关废弃物处理机制；
g) 康复器材应在专业人员陪同下使用。

5.3 休闲娱乐空间

5.3.1 一般规定

休闲娱乐空间风险防控，应具备以下基本资料：

a) 休闲娱乐空间平面布置图；
b) 休闲娱乐空间紧急疏散示意图；
c) 其他相关资料。

5.3.2 风险因素

应根据表3的内容判断休闲娱乐空间的常见风险因素。

表 3 休闲娱乐空间的常见风险因素

项　　目	内　　容
地面	地面不平整、有障碍物、运动场所橡胶地板受损、地面湿滑等
灯	灯照度不足或有炫光、灯光直射活动者眼睛
装修材料	产生毒性气体、易碎玻璃等材质
墙体	阳角部位不圆滑、颜色暗沉
娱乐设施（台球桌、棋牌桌等）	摆放位置不当、器材老化、边角位置不圆滑、设施周围没有放置台、球类无专人看管整理、电线等在地面随意堆放
应急设施	位置不当、种类不全、逃生路线不合理
设施说明书	注意事项不全面、字体过小、字体位置及颜色不显眼
空间位置	采光不足、与其他空间距离太远
家具	未使用适老家具
其他	其他因素

5.3.3 风险防控措施

休闲娱乐空间风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 不应使用碎石、玻璃作为地板，应选用平整、防滑且色彩柔和的材料；
b) 地面坡度不应大于 2.5%；
c) 灯光亮度应与老年人眼睛适宜的光感一致，灯光位置不应直射活动者的眼睛；
d) 室内不宜使用纤维质软装饰，严禁使用散发有毒有害气味的装修材料，不宜采用玻璃质装修材料；
e) 室内色彩尽量选用明亮和谐的暖色调，适当部位使用鲜艳的颜色；
f) 建筑内部墙体的阳角部位，宜做成圆角或切角，且在 1.80m 高度下做与墙体粉刷齐平的护角；
g) 定期检查娱乐设施的安全性，娱乐设施周围应设置便于移动且物品不易掉落的放置台，散落的球类应有专人负责整理，多媒体设施的电线等应摆放在合理的位置；
h) 合理设置逃生出口及路线，定期检查消防工作的完整性和消防设施的可靠性；
i) 娱乐设施应有相应的说明书，专业设备应配备专业人员进行指导，非专业设备应在明显处写明注意事项；
j) 休闲娱乐空间的位置应该距离其他空间较近，同时由多个步行空间相连，宜设置在主建筑群的南面，保证有充足的日光；
k) 室外活动区应有遮阳设备，灯具宜选用太阳能灯具；
l) 应设置安全监控设施、紧急呼叫系统和报警电话；
m) 应使用适老家具；

n) 其他。

5.4 辅助用房空间

5.4.1 一般规定

辅助用房空间风险防控，应具备以下基本资料：

a) 辅助用房空间平面布置图；
b) 辅助用房空间紧急疏散示意图；
c) 其他相关资料。

5.4.2 风险因素

应根据表4的内容判断辅助用房空间的常见风险因素。

表 4 辅助用房空间的常见风险因素

项 目	内 容
地面	地面不平整、湿滑、有障碍物
灯	灯照度不足或有炫光
墙面	墙皮老化、瓷砖老化
扶手	扶手端头过长，扶手材质老化、扶手松动、扶手位置设置不合理
空气	有异味
台阶	卫生间隔断有台阶
家具	未使用适老家具
其他	其他因素

5.4.3 风险防控措施

辅助用房空间风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 使用防滑瓷砖或地板，及时清理地板积水；
b) 地面坡度不应大于 2.5%；
c) 保证室内光线充足，灯光要柔和、温馨，使用暖光灯，避免采用室内中央唯一大灯，室内灯光设置要均匀合理；室外场地灯具宜选用太阳能灯具；
d) 对于脱落的墙皮、瓷砖及时检修；
e) 对于松动、老化的扶手及时维修、扶手端头设计合理；
f) 定期进行空气消毒；
g) 定期检查卫生间设施的安全性；在坐便器旁设置扶手；
h) 大门不设置门槛，卫生间隔断不设置台阶、隔间门应向外开并设置可以外部开启的措施；
i) 合理设置逃生出口及路线，保证消防通道畅通、无杂物堆积；
j) 应使用适老家具；
k) 应设置安全监控设施；
l) 其他。

6 管理风险防控

6.1 评估管理

6.1.1 一般规定

评估管理风险防控，应具备以下基本资料：

a) 一般资料评估表；
b) 老年人医院体检表与相关医嘱证明材料；
c) 老年人用药及饮食情况调查表；
d) 其他相关资料。

6.1.2 风险因素

应根据表5的内容判断评估管理的常见风险因素。

表 5 评估管理的常见风险因素

项 目	内 容
一般资料	老年人家属信息不全
心理情况	老年人有抑郁症、自杀倾向、暴力倾向等
身体健康情况	老年人有传染病、急重症病等
评估过程	评估项不完善、评估间隔时间段不合理
用药及饮食	药物交互作用或药物反应，饮食不规律或饮食内容不适合生理状况
其他	其他因素

6.1.3 风险防控措施

评估管理风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 应尽可能完善老年人的一般资料，了解家庭情况；
b) 不宜接纳心理问题严重的老年人；
c) 对老年人进行认真详尽的健康评估，不应接纳患有传染病、急重症病等的老年人；
d) 评估项应尽可能全面，不仅在进行服务前进行评估，在服务后也应进行阶段性评估，建立个人档案予以保存；
e) 评估结果应与家属沟通，老年人确定需要进行服务后，应与家属签订相关协议；
f) 全面掌握每个老年人用药情况，对饮食不规律或饮食内容不适合生理状况的老年人应采取区别对待方式；
g) 其他。

6.2 服务人员管理

6.2.1 一般规定

6.2.1.1 服务人员管理风险防控，应具备以下基本资料：

a) 服务人员健康信息表；
b) 招聘服务人员的具体要求；
c) 服务人员被投诉或被表扬记录表；
d) 服务人员值班表；
e) 其他相关资料。

6.2.1.2 照护人员要求：

a) 照护人员与被照护老年人配比宜不小于 1:4；
b) 提供医疗服务的医生、护士等专业技术人员应持有相应的执业证书；
c) 照护人员应具备相应的医护知识培训，同时做好老年人生活照料服务记录。

6.2.2 风险因素

应根据表6的内容判断服务人员管理的常见风险因素。

表 6 服务人员管理的常见风险因素

项 目	内 容
专业能力	专业知识不足，操作不当
经验	相关经验不足
态度	工作态度不够认真、仔细、亲和
其他	其他因素

6.2.3 风险防控措施

服务人员管理风险的防控措施包括但不限于以下内容：
a) 加强服务人员的素质教育，不断丰富专业知识，坚持“以人为本”的服务理念，使老年人得到更好的照料；
b) 照护人员应加强巡视，使爱游走的老年人保持在照护人员的工作视线范围内，并做好照护记录；
c) 从事康复的照护人员须具有从业资格证书、健康证、专业技术等级证书或培训合格证书；
d) 服务机构应对工作人员每年不少于一次的教育培训及考核，包含老年人服务风险信息收集、风险防控等内容，掌握风险防控技能；
e) 其他。

6.3 设备设施检查维修管理

6.3.1 一般规定

设备设施检查维修管理风险防控，应具备以下基本资料：
a) 各设备设施性能统计表；
b) 各设备设施检查登记表；
c) 各设备设施维修登记表；
d) 其他相关资料。

6.3.2 风险因素

应根据表7的内容判断生活服务空间的常见风险因素。

表 7 设备设施检查维修管理的常见风险因素

项 目	内 容
检查	设备设施、消防设施未按规定定期检查
维修	维修不及时，存在安全隐患
其他	如：警示设施及应急预案不健全

6.3.3 风险防控措施

设备设施检查维修管理风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 定期对电梯、升降机、运动器械等设施进行检修；
b) 对消防设施应按规定定期检查更换；
c) 设备设施出现故障，应及时告知技术人员进行维修；
d) 技术人员应尽快对上报的设备设施进行维修，以方便老年人使用；
e) 其他。

6.4 休闲娱乐管理

6.4.1 一般规定

休闲娱乐管理风险防控，应具备以下基本资料：

a) 老年人兴趣爱好统计表；
b) 休闲娱乐活动时间安排表；
c) 服务人员工作时间表；
d) 其他相关资料。

6.4.2 风险因素

应根据表8的内容判断上报管理的常见风险因素。

表 8 休闲娱乐管理的常见风险因素

项 目	内 容
服务人员	服务监管不及时
其 他	如：应急预案及紧急疏散措施不力

6.4.3 风险防控措施

休闲娱乐管理风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 科学规划老年人休闲娱乐的时间和强度，以利于老年人的身心健康；
b) 应根据老年人的身心特点与需求，有针对性地开展休闲娱乐活动。组织休闲娱乐活动应有计划，有记录；
c) 应合理安排工作人员。老年人进行休闲娱乐活动时，应有专业照护人员在场，进行监督与教学，以确保老年人的安全；
d) 其他。

6.5 卫生管理

6.5.1 一般规定

卫生管理风险防控，应具备以下基本资料：

a) 保洁人员基本信息登记表；
b) 保洁人员健康证；
c) 保洁人员值日表；
d) 保洁人员工作评价表；
e) 其他相关资料。

6.5.2 风险因素

应根据表9的内容判断卫生管理风险的常见风险因素。

表 9 卫生管理风险的常见风险因素

项 目	内 容
专业能力	打扫卫生不彻底
态度	在打扫卫生时态度不认真、不负责、不及时
管理	打扫区域划分不清
其他	其他因素

6.5.3 风险防控措施

卫生管理风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 工作前进行专业培训，提高保洁人员的专业性，提高保洁人员的专业技能；
b) 加强素质教育，提高保洁人员的工作责任心；
c) 加强管理，划清责任区域，并安排人员进行检查或抽查；
d) 其他。

7 服务风险防控

7.1 跌倒

7.1.1 一般规定

跌倒风险防控，应具备以下基本资料：

a) 老年人基本信息及家属信息登记表；
b) 老年人健康评估表；
c) 老年人每日出入登记表。

7.1.2 风险因素

应根据表10的内容判断卫生管理的常见风险因素。

表 10 跌倒的常见风险因素

项 目	内 容
环境	地面不平或有障碍物、地面湿滑、灯照度不足或有炫光
身体功能	视力障碍、听力障碍、记忆力和注意力衰退、肢体控制力降低、肢体协调性减弱、膝关节退化或体力不支等
患病史	患有高血压、冠心病、骨关节病、帕金森病等一种或多种疾病，致使大脑短暂缺血缺氧，突然发生脑功能失调，意识丧失
药物	长期服用诸如安眠药、降压药、降糖药、镇定剂等药物引起的精神不佳，出现头晕
辅助器具	助步器、拐杖等辅助器具使用不当
裤子和鞋	老年人的裤子较长、鞋不跟脚
其他	其他因素

7.1.3 风险防控措施

跌倒风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 保持通道畅通，不要将杂物、垃圾等堆放在通道妨碍交通；保证室内光线充足，灯光柔和、温馨，使用暖光灯，避免采用室内中央唯一大灯，室内灯光设置要均匀合理；
b) 每天给老年人安排适量的肢体运动，调节气息，防止肌肉力量降低；
c) 观察老年人用药后反应，告知用药后注意事项，同时关注用药后状况；
d) 指导老年人正确使用辅助器具，对使用辅助工具不便的老年人应有专人陪护；
e) 定期对老年人进行安全教育培训；
f) 加强巡视，发现老年人跌倒后应及时处理；
g) 老年人要避免长时间站立、避免突然蹲下、避免拿重物，对于患有退化性关节炎的老年人，上下斜坡时，宜行“之”字形；
h) 睡床和座椅的高度要适中，床褥和椅垫要硬一些；
i) 浴室地板要保持干爽，应有防滑胶垫、须在必要的地方设置扶手；
j) 照护人员应经常观察老年人裤子和鞋的情况，发现问题及时处理；
k) 其他。

7.2 烫伤

7.2.1 一般规定

烫伤风险防控，应具备以下基本资料：

a) 老年人适宜水温记录表；
b) 水温日常记录表；
c) 其他相关资料。

7.2.2 风险因素

应根据表11的内容判断烫伤风险的常见风险因素。

表 11 烫伤风险的常见风险因素

项 目	内 容
热水器水温	水温高于40℃
饮水器	置于人员走动多的位置
饮水	水温过高
饮食	饭菜或汤的温度过高
使用保暖等器具	低温烫伤
服务人员	未定时检查调试老年人所需的水温
其他	其他因素

7.2.3 风险防控措施

烫伤风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 水温应根据相应需求定期调试，并调试至适宜温度，其中，热水器水温不应高于 40℃；
b) 热水饮水器不宜放在人流量大的位置，饮水器接水高度应高低适中，说明字体应加大加粗并位于明显处；

c) 针对老年人饮用的热水，应在水烧开后降低至一定温度再提供给老年人饮用，宜设置固定水温或可调节水温；
d) 提供给老年人的饭菜或汤应温度适宜；
e) 对使用保暖等器具的老年人应定时观察和提醒；
f) 定期检查热水设备的水温，根据老年人的需要进行相应调试；服务人员应具备各种急救专业知识，随身携带烫伤膏等药品；
g) 对于各种可能引起烫伤的隐患进行登记，定期排查，专人看管；
h) 半自理、完全不能自理的老人的喂水、喂药应采取安全保护措施；
i) 其他。

7.3 噎食

7.3.1 一般规定

噎食风险防控，应具备以下基本资料：

a) 老年人饮食习惯调查表；
b) 其他相关资料。

7.3.2 风险因素

应根据表12的内容判断噎食风险的常见风险因素。

表 12 噎食风险的常见风险因素

项 目	内 容
老年人自身	习惯不良、进食过快、进食时说话、情绪激动、吞咽功能障碍
照护人员	喂食技术不佳、急救知识薄弱、急救不及时
食物	食物生冷粗硬、过干过黏
其他	其他因素

7.3.3 风险防控措施

噎食风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 进食时，应保证老年人心情舒畅，并养成细嚼慢咽等良好的饮食习惯；根据老年人既往病史和食物过敏情况，调节饮食结构；
b) 照护人员应全面掌握老年人病情和食物过敏情况并具备专业的急救知识；老年人进食时，应观察监督进食情况，及时对其进食习惯进行调整；
c) 食物宜清淡,易于消化,不宜生冷粗硬、过干过黏；
d) 其他。

7.4 误服药

7.4.1 一般规定

误服药风险防控，应具备以下基本资料：

a) 老年人服药记录表；
b) 药品出入信息登记表；
c) 其他相关资料。

7.4.2 风险因素

应根据表13的内容判断误服药风险的常见风险因素。

表 13 误服药风险的常见风险因素

项 目	内 容
服务人员	专业性不强、服务不及时、态度不认真
老年人	擅自取药服药、隐瞒身体病症、自带药品未提供医嘱
药品	分类不规范、说明书字体不清晰
管理	药品无专人看管、服务体系不规范
其他	其他因素

7.4.3 风险防控措施

误服药风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 应提高服务人员的专业能力，加强其素质教育，日常药品应及时提供，服务人员应牢记老年人的病史，在突发症状时予以帮助；
b) 老年人自带药品时，应提供相应医嘱，不应在没有医嘱的前提下自行带药服药；
c) 应安排照护人员定期检查老年人药品服用情况，看管药品的存储与发放，禁止老年人擅自取药服药，每天按时登记总结药品出入清单；
d) 应建立合理的服药管理制度，按医嘱及时取药、正确服药；
e) 药品应分类清晰规范，方便统计整理和准确快速找到所需药品，药品说明书应将重点专门放大加粗；
f) 其他。

7.5 突发疾病

7.5.1 风险因素

应根据表14的内容判断突发疾病风险的常见风险因素。

表 14 突发疾病风险的常见风险因素

项 目	内 容
老年人	饮食不当、情绪焦躁、疾病诱发因素
照护人员	平时监督不到位、急救知识薄弱、急救不及时
生活习惯	生活习惯不良
其他	应急药物及设施不健全等

7.5.2 风险防控措施

突发疾病风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 应注重老年人饮食搭配，避免饮食油腻、辛辣刺激；应使老年人保持心情舒畅、情绪稳定、不焦躁和过激；
b) 照护人员应做好平时的监督工作，充分了解老年人身体状况，并具备各种突发病的专业知识与急救措施，对突发病轻微症状进行及时救治，避免其进一步恶化；
c) 应促使老年人养成良好的生活习惯，根据自身情况，定期锻炼，不可过多吸烟和酗酒，保证充足睡眠；

d) 其他。

7.6 走失

7.6.1 一般规定

老年人走失风险防控，应具备以下基本资料：

a) 日间照料服务场所的平面布置图；
b) 外来人员来访登记制度；
c) 其他相关材料。

7.6.2 风险因素

应根据表15的内容判断走失风险的常见风险因素。

表 15 表走失的常见风险因素

项 目	内 容
老年人	患有认知症、记忆力衰退
照护人员	看护不到位、发现不及时、处理不得当
服务单位	门卫疏于职守、外围墙过低、窗户无防护栏
其他	其他因素

7.6.3 风险防控措施

走失风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 定期检查老年人的记忆力状况，老年人应随身携带登记个人信息的卡片；
b) 照护人员应严加看护，宜对患有认知症的老年人做日常记忆训练；
c) 日间照料服务场所的外围墙不应过低，窗户应安装防护栏，门卫应恪守职责，对于进出的人员仔细查看；
d) 应建立出入门与电梯管理制度；
e) 应制定走失发生后的处理预案；
f) 其他。

7.7 伤害

7.7.1 一般规定

老年人伤害风险防控，应具备以下基本资料：

a) 服务单位利器管理表；
b) 老年人日常生活习惯调查表；
c) 其他相关材料。

7.7.2 风险因素

应根据表16的内容判断伤害风险的常见风险因素。

表 16　伤害的常见风险因素

项 目	内 容
老年人	与他人有矛盾、争强好胜、心理障碍、有自残倾向、暴力倾向等
照护人员	看护与沟通不到位、发现不及时、处理不得当、有虐待行为
利器	利器管理不当、检查不到位
其他	其他因素

7.7.3　风险防控措施

伤害风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 照护人员应日常观察老年人的心理变化，严密监控老年人的行为特点，擅于解决老年人之间的矛盾，尊重、关心老年人，做好有效沟通与疏导；
b) 定期开展心理健康教育，定期进行心理咨询、加强对患有痴呆和精神障碍老年人的日常生活关注，对表现出暴力倾向的予以重点监控，并做好与家人的沟通工作；
c) 加强对照护人员专业知识培训，明确歧视虐待老年人将依法追究刑责，设立受害老年人投诉电话和意见箱；
d) 针对利器做好集中管理，定期检查老年人私藏利器等危险物品情况，一旦发现，予以妥善保管，及时与家属联系；
e) 投放灭鼠灭蟑药物时应设置警示标识；
f) 其他。

7.8　食物中毒

7.8.1　一般规定

老年人食物中毒风险防控，应具备以下基本资料：

a) 老年人自带食物登记表；
b) 服务单位食物登记表；
c) 老年人过敏食物登记表；
d) 供餐部门食品安全管理制度；
e) 其他相关材料。

7.8.2　风险因素

应根据表17的内容判断食物中毒风险的常见风险因素。

表 17　食物中毒的常见风险因素

项　目	内 容
老年人	自带食物变质、误食带有细菌的食物、对部分食物过敏
服务单位	食物采购、处理、保存等不当
照护人员	看护不到位、发现不及时、处理不得当
其他	其他因素

7.8.3　风险防控措施

食物中毒风险的防控措施包括但不限于以下内容：

a) 做好食物留样工作，对于食材的采购、处理、保存等应严格控制，每日定时检查；
b) 每日定时查看老年人的身体状况；
c) 对于老年人自带的食物，做好登记备案，对于直观变质的食物应及时制止；
d) 制定食物中毒发生后的处理预案；
e) 其他。

7.9 其他风险

其他风险应参考表18的内容。

表 18 其他风险

项 目	防控措施
火灾	完善检查建筑消防设施，加强吸烟管理、增强老年人的消防安全意识、定期对照护人员进行消防安全培训
消防安全	建立消防管理制度，确定消防重点部位，消防器材专人管理，定期检查，确保消防器材完好；定期进行消防专项教育，进行必要的消防演练
坠床、坠椅	床垫不宜过软，床头挂预防坠床警示标志；卧床时应使用床栏；指导老年人正确使用轮椅；照护人员多加巡视
压疮	照护人员督促提醒老年人卧床时经常变换体位，帮助无自主翻身能力的老年人定期翻身；床铺应保持清洁、干燥、平整、无碎屑
猝死	增强相关专业知识，处理及时
歧视	加强对照护人员专业知识培训、设立受害老年人投诉电话和意见箱
电话诈骗	加强宣传防范不法分子的措施、提高老年人警觉意识、发现问题及时与家人联系，必要时报警处理
其他	制定疫情防控预案、自然灾害避险预案等，视情况作相应处理，防拐骗及外来人员的侵入性伤害