|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.180 |
| CCS | A 18 |

|  |
| --- |
| 11 |

北京市地方标准

DB11/T XXXX—XXXX

社区卫生服务机构老年健康教育服务规范

Specification for health education for the elderly in community health service center（station）

（征求意见稿）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

北京市市场监督管理局  发布

1. 目录

[前言 II](#_Toc22247)

[1 范围 1](#_Toc1725)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc26388)

[3 术语和定义 1](#_Toc26168)

[4 基本要求 1](#_Toc31046)

[5 服务内容 2](#_Toc31711)

[6 服务形式及要求 3](#_Toc31711)

[7 服务流程 4](#_Toc14649)

[8 服务评价与改进 5](#_Toc2154)

[附录A（资料性）老年健康教育需求评估表](#_Toc12418) 6

[附录B（资料性）咨询活动记录表](#_Toc12933) 7

[附录C（资料性）健康教育讲座记录表 8](#_Toc7961)

[参考文献](#_Toc23734) 9

1. 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。

本文件由北京市卫生健康委员会提出并归口。

本文件由北京市卫生健康委员会组织实施。

本文件起草单位：丰台区疾病预防控制中心、北京市丰台区市场监督管理局、北京正河山标准化咨询事务所（有限合伙）、北京市疾病预防控制中心、丰台区社区卫生服务管理中心。

本文件主要起草人：

社区卫生服务机构老年健康教育服务规范

* 1. 范围

本文件规定了社区卫生服务机构老年健康教育服务的基本要求、服务内容、服务形式及要求、服务流程、服务评价与改进等内容。

本文件适用于社区卫生服务机构老年健康教育服务工作。

* 1. 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 39054 社区教育服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。



社区卫生服务机构 community health service center（station）

以社区、家庭和居民为服务对象，承担基本医疗服务、基本公共卫生服务和全生命周期健康管理任务的公益性医疗机构。

老年健康教育 health education for the elderly

在需求评估基础上，根据老年人生理、心理、行为特点，针对老年人的健康问题及健康危险因素，通过信息传播、教育、行为干预等方法，帮助老年人及其家属、监护人或照护者树立科学的健康观念、掌握健康知识和技能、自觉采纳有利于健康的行为与生活方式的一系列活动及其过程。

* 1. 基本要求
     1. 组织管理

制定工作职责、培训上岗、健康教育资料管理、档案信息管理、设备管理、考核评价等各项工作制度并组织实施。

制定年度工作计划，并按照计划组织实施。

建立服务全过程中防范各种事故的突发应急事件处理预案并定期演练。

及时、全面、准确记录健康教育活动，及时整理归档，合理分类、方便查找。

利用信息化手段开展老年健康教育服务。

* + 1. 人员

应配置与所提供的老年健康教育服务内容相匹配的服务人员，包括专兼职健康教育人员和医务人员。

有条件的社区卫生服务机构可聘请相应专业和资质的教师、专家、志愿者参与老年健康教育服务。

服务人员应符合GB/T 39054的相关规定，并满足下列要求：

1. 具备与岗位相适应的专业知识和技能，掌握基本的健康教育理论、方法和技能；
2. 具备提供健康教育服务的理念，能够将健康教育与日常提供的医疗卫生服务结合起来；
3. 具备良好的组织、沟通与协调能力；
4. 具备良好的讲解、示教（示范）、说服等干预能力；
5. 具备社会资源整合能力，能够根据老年健康教育实际需求，协调组织开展老年健康教育服务，保证服务质量；
6. 具备敬老、爱老、为老等服务意识。

服务人员负责开展老年健康教育需求评估、制定老年健康教育服务计划、对服务情况和健康教育效果进行评价、对服务实施进行持续改进。

服务人员为老年人提供具体的健康教育服务。

服务人员应定期参加健康教育培训，每年接受老年健康与健康教育专业知识和技能培训不少于8学时。

* + 1. 场所及设备

应具备开展目标人群健康教育的场地、设施、设备，并保证设施设备完好，正常使用。

公众健康咨询活动和健康知识讲座场所应满足下列要求：

1. 室内采光、通风效果好；
2. 保持整洁卫生、清新美观；
3. 提供老年人无障碍设施环境；
4. 环境相对安静，受外界干扰少；
5. 安全标识、导向系统标识、无障碍标识等醒目、清晰、规范。
   1. 服务内容
      1. 健康生活方式教育

开展规律三餐、合理膳食、戒烟限酒、起居有常、良好睡眠习惯、中医养生保健等健康生活方式教育。

* + 1. 饮食卫生教育

开展食品加工、剩饭剩菜的合理储存和食用、饮食禁忌等饮食卫生教育。

* + 1. 科学健身教育

开展运动时间、运动方式、运动频率、运动强度、运动注意事项等科学健身教育。

* + 1. 心理健康教育

开展正确认识老龄化和衰老、心理疏导、情绪控制、认知和情感、生命观教育和接纳配合照护人员等心理健康教育。

* + 1. 健康知识宣传

开展常见慢性病，传染病自我防护，预防压力性尿失禁、便秘、骨质疏松，口腔保健等健康知识宣传。

* + 1. 意外伤害教育

开展预防跌倒、烧烫伤等意外伤害预防和呼救自救、家庭急救等应急教育。

* + 1. 疾病自我管理教育

开展心脑血管、糖尿病、骨关节疾病、阿尔茨海默病等老年人群常见疾病的预防、监测、康复护理及合理用药等疾病自我管理教育。

* + 1. 医保政策宣传

开展老年人的医疗和医保相关政策宣传。

* 1. 服务形式及要求
     1. 提供健康教育资料

应在日常诊疗、咨询、个性化健康教育、健康教育讲座、健康咨询活动时向老年人及其家属、监护人或照护者提供健康教育资料。

可在门诊大厅、候诊区、咨询台、观察室、输液室、病房等地放置或播放健康教育资料。

健康教育资料包括印刷资料和音像资料。印刷资料包括单页、折页、健康教育处方和健康手册等。音像资料为各种健康主题的视听传播资料。

健康教育资料应通俗易懂，符合老年人阅读、收听和观看习惯。版面设计布局合理，版面整洁，重点突出，图片清晰，符合老年人阅读需求。健康教育资料宜统一设计、制作。

每年为老年人及其照护者发放健康教育印刷资料不少于3种，每年播放老年人健康主题的音像资料不少于3种。

* + 1. 设置健康教育宣传栏

在社区卫生服务机构、老年活动场所等处设置健康教育宣传栏。宣传栏应位置明显，确保安全，便于阅读。

社区卫生服务中心宣传栏不少于2个，社区卫生服务站宣传栏不少于1个。每个宣传栏的面积不少于2平方米。宣传栏中心位置距地面1.5米～1.6米。

宣传栏应标明制作单位、制作日期。

每年以老年健康问题为主题的宣传栏不少于1期。

* + 1. 开展健康咨询活动

根据老年人健康需求和主要健康问题，开展老年健康咨询活动。

制定活动方案，明确活动主题、内容、时间、地点、目标人群、参加人员；准备相关物品（血压计、宣传板），检查场地及设备；通过网络、广播、公告、电话、短信等形式发布活动通知，组织活动实施。

对老年人应友好、热情接待，主动协助老年人解决健康需求，采用老年人理解和接受的方式开展咨询服务。

每年举办老年健康咨询活动不少于4场。

* + 1. 举办健康知识讲座

组建健康科普师资团队，制定健康知识讲座计划。

根据老年健康需求和主要健康问题确定讲座主题、讲课人员，制作课件，安排讲座时间、地点、设备等。通过网络、广播、公告、电话、短信等形式发布讲座通知，组织活动实施。

每年为老年人举办健康教育讲座不少于4次，其中中医药养生保健不少于2次。

* + 1. 个性化健康教育

在上门访视和门诊医疗时，应为老年人、家属、监护人或照护者开展有针对性的健康知识传播、健康技能的讲解和健康行为的指导。

应对老年人基本情况、健康相关行为及影响因素进行综合评估，包括性别、年龄、所患疾病、健康状况、就医复诊、用药依从性、健康危险行为、生活方式以及其他有关因素等。根据评估结果，明确主要的健康问题及健康危险因素，开展个性化健康教育，包括中医药养生保健指导、合理用药、自我监测、健康的生活方式等。

可通过面对面、电话、微信、短信等多种方式开展老年人健康教育服务，定期进行咨询与指导。

* + 1. “互联网+”健康教育

利用信息化系统对老年人进行分级分类管理，开展有针对性的健康教育服务。

通过互联网为老年人及其家属、监护人或照护者提供医学科普、健康讲座、健康技能培训等健康教育服务，包括老年照护、预防跌倒、中医养生、推拿按摩、老年运动、减肥指导、心理辅导等服务。

* 1. 服务流程
     1. 需求评估

收集辖区内老年人健康相关信息，评估老年社会人口学特征、老年人健康相关行为及影响因素、老年人健康需求和可利用资源，确定优先干预的健康问题及健康危险因素，建立个人健康档案。

识别明确辖区内老年人面临的主要健康问题、健康危险因素、健康观念、健康知识与技能水平、不健康生活方式与行为等，综合分析评估确定老年健康教育服务需求，宜参考《老年健康教育需求评估表》撰写老年人健康教育服务需求评估报告。《老年健康教育需求评估表》，见附录A。

* + 1. 制定计划

根据需求评估结果，有针对性地制定老年健康教育服务计划，包括服务内容、形式、时间、场所、人员、设备、设施等。健康教育内容应具有科学性、适用性和时效性，通俗易懂。

计划应具有可操作性和可实施性。

* + 1. 服务准备

安排设施设备、场地、教学人员、服务人员、教学内容、宣传资料等。

准备健康教育内容时应听取、收集老年人及其家属、监护人或照护者的意见和建议。

开展健康咨询活动或举办健康知识讲座应提前告知老年人及其家属、监护人或照护者。

* + 1. 服务实施

根据老年健康教育服务计划，结合老年人的学习特点对老年人、监护人等开展老年健康教育服务活动。

老年健康教育服务形式应与服务内容相适应。

服务过程中，应密切关注老年人的身体情况，做好突发事件应急处置。

服务结束后，应及时听取老年人的意见，做好后期回访工作。

服务结束后，应整理保存下列健康教育活动记录和资料，包括文字资料、图片、影音文件等：

1. 开展公众健康咨询活动应将方案、通知、登记表、信息总结等归档，填写《健康咨询活动记录表》，见附录B；
2. 举办健康知识讲座应将师资团队、记录表、通知、签到、课件、信息总结等归档，填写《健康教育讲座记录表》，见附录C；
3. 提供个性化健康教育应将个性化健康教育的内容在门诊日志、HIS（医院信息系统，Hospital Information System）系统或访视记录本上进行记录，并在健康档案中体现；
4. “互联网+”健康教育应将推送的信息和线上服务平台活动进行截图归档。
   1. 服务评价与改进
      1. 应定期对服务内容、服务形式、服务满意度与投诉处理情况等进行评价，接受老年人及其家属、监护人或照护者的监督。
      2. 应定期开展健康教育效果评估，跟踪观察老年人健康观念、态度、知识与技能、生活方式与行为、疾病自我管理能力、健康状况及健康结局等变化情况，全面、客观评估健康教育效果，提供循证和决策依据。
      3. 应根据评估结果对存在的问题进行分析，查找原因，制定改进措施，对服务进行持续改进。
      4. 应总结老年健康教育的实用技术和有效做法，并应用到后续工作中。
      5. 应总结工作经验和亮点，对服务态度好、服务质量好、服务效果好的团队进行表彰和激励。



（资料性）

老年健康教育需求评估表

老年健康教育需求评估表见表A.1。

表A.1 老年健康教育需求评估表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 需求评估的步骤 | 具体内容 | 评估结果 |
| 1.评估社区老年人的社会人口学特征 | 性别、年龄、文化程度、职业构成、经济收入、居住方式等 |  |
| 2.评估社区老年人主要健康问题 | 1.老年人疾病谱分析  2.老年人死因构成分析  3.老年人季节性高发病分析 |  |
| 3.评估社区老年人健康相关行为及影响因素 | 1.老年人健康相关生活方式与行为分析（不合理膳食、身体活动不足、吸烟饮酒等）  2.不健康行为生活方式的影响因素（社会文化、风俗习惯、民健康观念、知识、技能水平等） |  |
| 4.确定优先干预的健康问题及健康危险因素 | 1.对健康问题的后果严重性进行排序  2.根据健康危险因素导致后果的严重性和可改变性，进行优先排序 |  |
| 5.评估社区老年人健康需求 | 1.了解学习需求  2.了解老年人对健康教育形式和媒介的喜好  3.了解老年人对推荐健康知识、行为、技能的可接受情况、存在困难和问题等 |  |
| 6.评估可利用资源 | 1.师资资源评估  2.设备、设施、场地评估  3.健康教育资料和小礼品评估  4.其他支持性资源评估 |  |
| 7.撰写需求评估报告 | 一般包括社区基本情况、调查题目、调查目的、调查人群、调查方法、调查内容、调查结果、发现的主要问题及可能原因、解决问题的策略和方法等，为制定干预计划提供依据。 |  |



（资料性）

健康咨询活动记录表

健康咨询活动记录表见表B.1。

表B.1 健康咨询活动记录表

咨询时间：

|  |
| --- |
| 活动主题： |
| 活动地点：□本单位 □其它单位场所，为 |
| 工作人员数量： 人（其中医务人员 人） |
| 活动形式：  □咨询 □义诊/体检 □发放/播放健康教育资料  □讲座 □现场体验活动 □其它： |
| 接受健康教育人员类别： |
| 接受健康教育人数： 人（其中接受咨询人数： 人） |
| 横幅： 条 宣传展板： 块 |
| 健康教育资料发放种类：  单页： 种 份 折页： 种 份  册子： 种 份 实物： 种 份 |
| 活动内容 |
| 活动总结评价 |



（资料性）

健康教育讲座记录表

健康教育讲座记录表C.1。

表C.1 健康教育讲座记录表

讲座时间：

|  |  |
| --- | --- |
| 讲座主题： | 讲座地点： |
| 师资情况：  师资1姓名： 单位： 职称： 专业：  师资2姓名： 单位： 职称： 专业：  师资3姓名： 单位： 职称： 专业： | |
| 健康教育资料发放种类：  单页： 种 份 折页： 种 份  册子： 种 份 实物： 种 份 | |
| 讲座及活动内容 | |
| 活动总结评价 | |
| 附后存档资料：  □通知 □签到 □讲座ppt □主要活动照片  □发放资料小样 □评估资料 □信息/简报/小结 □其他资料 | |

参 考 文 献

1. GB/T 20647.4 社区服务指南 第4部分：卫生服务

