

DB12

天 津 市 地 方 标 准

DB12/T 890—2019

综合养老社区服务规范

Service specification for comprehensive old-age community

2019 - 07 - 16 发布

2019 - 08 - 15 实施

天津市市场监督管理委员会

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 人员要求	2
6 管理要求	3
6.1 管理制度要求	3
6.2 安全管理要求	3
7 设施设备要求	3
8 服务项目与质量要求	4
8.1 入住及退住服务	4
8.2 评估服务	4
8.3 生活服务	4
8.4 营养膳食服务	5
8.5 文化娱乐服务	6
8.6 医疗与健康管理服务	6
8.7 交通服务	7
8.8 安全服务	8
8.9 物业管理服务	8
8.10 咨询服务	8
8.11 智能化服务	8
8.12 安宁服务	9
9 服务评价与改进	9
9.1 评价方式	9
9.2 评价内容	9
9.3 持续改进	9
附录 A（规范性附录） 生活照料服务	10

前 言

本标准根据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由天津市民政局提出并归口。

本标准起草单位：天津市旅游（控股）集团有限公司、天津市民政局、天津市养老院。

本标准主要起草人：席军、孙兆元、方向东、李玉芳、张恋、张园、张志伟、蔡俊莉、王梓政、王进。

综合养老社区服务规范

1 范围

本标准规定了综合养老社区的基本要求、人员要求、管理要求、设施设备要求、服务项目与质量要求、服务评价与改进。

本标准适用于天津市各类综合养老社区。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 14934-2016 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB/T 29353-2012 养老机构基本规范

GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范

MZ 008-2001 老年人社会福利机构基本规范

MZ/T 032-2012 养老机构安全管理

MZ/T 039-2013 老年人能力评估

MZ/T 064-2016 老年社会工作服务指南

WS/T 367-2012 医疗机构消毒技术规范

国家市场监督管理总局公告2018年第12号 餐饮服务食品安全操作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年人 the elderly

60 周岁及以上的人口。

[MZ 008-2001, 定义 2.1]

3.2

综合养老社区 comprehensive old-age community

可满足不同年龄阶段的老年人需求，为生活自理老年人设置符合老年人体能心态特征的公寓式住宅，为生活部分自理、完全不能自理老年人提供养护服务的养老院。社区内设置医疗区和综合服务区，集养老、休闲娱乐、教育、保健、医疗、康复、智能化为一体的养老社区。

3.3

老年公寓 apartment for the elderly

为生活自理老年人提供符合老年人体能心态特征的公寓式老年住宅，配备老年人使用的生活、医疗及娱乐相关的设施设备，并提供营养膳食、管家、医疗、养生保健、康复、文化娱乐、教育等服务的养老机构。

3.4

养老院 nursing home

为生活部分自理或完全不能自理老年人提供生活照料、医疗护理、养生保健、康复训练、文化娱乐等服务的专业照料机构。

3.5

老年社会工作者 the gerontological social worker

从事老年社会工作服务且具有资质的社会工作人员。

[MZ/T 064-2016, 定义 3.2]

3.6

管家服务 butler service

安排专人24小时为老年人提供生活、医疗协助、紧急救助等综合服务。

3.7

相关第三方 relevant third party

为老年人提供资金担保, 监护或委托代理责任的个人或组织, 如亲属、村(居)委会、老年人原单位等。

[GB/T 35796-2017, 定义3.4]

3.8

评估服务 assessment service

为了科学的为每一位老年人制定健康管理方案, 确定服务需求类型及照料护理等级, 安排专业人员依据相关标准, 对老年人日常生活活动、精神状态、感知觉与沟通、社会参与能力、健康状况、营养状况、潜在风险等进行的综合评估分析与评价工作。

4 基本要求

- 4.1 应具有营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书, 并持有房产证明或租赁使用证明。
- 4.2 社区内建筑在正式投入使用前, 应通过相关部门的消防验收。
- 4.3 应提供餐饮服务食品经营许可证。
- 4.4 医疗机构应持有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明。
- 4.5 养老社区内使用的特种设备, 应具有特种设备使用登记证。
- 4.6 外包服务应与有资质的外包服务机构签订协议。

5 人员要求

- 5.1 养老社区管理者应具有大专以上的学历, 任职前应参加相关培训, 具有养老服务专业知识。
- 5.2 社区工作人员应掌握相应的知识和技能。养老护理员应经职业技能培训后上岗; 护士应持有护士执业资格证; 医生应持有相应的执业资格证书; 特种设备管理人员应具备相应上岗资质, 其他专业技术技能人员应持有与岗位相适应的专业资格证书、执业证书或经过技能培训后上岗。
- 5.3 宜配备专职营养师、康复师等专业人员, 并取得国家认可的资格证书, 提供相应的服务。
- 5.4 应按照社区总人数及服务内容配置专(兼)职安全管理人员, 安全管理相关工作人员应熟悉国家和地方安全管理相关的法律法规及技术规范, 并取得相关部门认可的资格证书, 持证上岗。
- 5.5 所有提供生活照料、膳食、医疗护理服务的工作人员上岗前应提供健康证明, 并组织工作人员每年进行一次健康体检, 患传染性疾病的的工作人员应停止为老年人提供服务。

5.6 应配置一定数量的老年社会工作者，人员配置及服务要求应遵守 MZ/T 064-2016 中的各项要求。

6 管理要求

6.1 管理制度要求

6.1.1 应建立适合实际工作需要的各类管理制度，包括但不限于行政管理制度、人力资源管理制度、服务管理制度、营养膳食管理制度、安全管理制度、老年人综合评估管理制度、财务管理制度、物业管理、医疗保健制度、智能化信息管理制度、培训考评制度。

6.1.2 应公示服务范围、服务程序、服务内容、服务对象的接收条件、服务须知、收费标准、规章制度等。

6.1.3 应制定以下规范：

- 服务规范，明确服务内容及质量要求；
- 服务提供规范，明确提供服务的时间、地点、内容、环节、程序等；
- 服务质量控制规范，根据质量控制指标，明确不合格服务的预防措施，制定服务质量的评价及改进办法。

6.1.4 应建立管理组织架构，设置工作岗位，明确工作标准。

6.1.5 应建立外包服务质量管理和监督机制。

6.1.6 应建立老年人入住档案和健康档案管理制度，档案内容包括但不限于：服务合同、老年人身份证及户口本复印件、病史记录、体检报告及评估报告。老年人的健康档案保管期限应不少于老年人离开社区后 5 年。

6.1.7 应保护老年人及相关第三方信息，未经老年人或相关第三方同意，不应泄露老年人及相关第三方信息。

6.2 安全管理要求

6.2.1 应符合 MZ/T 032-2012 中的各项规定。

6.2.2 应对社区内各个区域存在的危险因素、风险、事故的特征及危害程度进行分析。

6.2.3 应每半年至少开展一次消防演练和应急预案演练；每季度至少开展一次安全教育培训；每月至少组织一次防火检查；白天防火巡查、夜间防火巡查每日各不少于 2 次。

6.2.4 应制定突发应急预案，包括但不限于：火灾、自伤、伤人、跌倒、坠床、噎食、误吸、走失、烫伤、食物中毒、传染疫情、自然灾害、工程故障、紧急医疗救助。

6.2.5 应每月对社区内发生的风险防控事件进行分析，并制定相应的预防措施及应急预案。

7 设施设备要求

7.1 应为生活自理的老年人设置老年公寓，为生活部分自理或完全不能自理的老年人设置养老院。

7.2 应设置食堂、娱乐活动室、健身房、洗衣房、便利店、理发室、药店、阅览室、医护室、咨询处等。

7.3 宜设置相应设施以保证老年人从生活区抵达服务区可以不受外部恶劣天气的影响。

7.4 应根据实际情况配置老年人应急避难场所。

7.5 宜设置阳光房，并配置一定数量的桌、座椅等。

7.6 宜提供户外健身步道、按摩步道、健身广场、垂钓园、室内外温泉、游泳池等娱乐设施，并按照相关管理规定运营。

7.7 应设置园林绿化景观、场地景观及观赏水景，并有安全提示与安全防护措施。

8 服务项目与质量要求

8.1 入住及退住服务

8.1.1 应安排专人为咨询入住的老年人及相关第三方提供介绍社区的服务，包括社区内参观，对配套设施、服务内容和管理制度进行说明等。

8.1.2 应协助老年人及相关第三方办理体检、评估、交费、合同签订等服务。

8.1.3 应安排专人为退住的老年人及相关第三方协助办理合同解除、费用结算等服务。

8.2 评估服务

8.2.1 应为入住的老年人提供老年人能力评估服务，遵守 MZ/T 039-2013 中的各项要求。

8.2.2 应对老年人的健康状况、营养状况、潜在风险等方面进行综合性评估。

8.2.3 应提供各个阶段的评估服务，包括入住评估、定期评估和即时评估，根据评估结果确定老年人的护理等级、服务需求和健康管理方案。

8.2.4 老年人的评估结果应经老年人和相关第三方确认、签字或盖章，评估结果记录在个人档案中。

8.3 生活服务

8.3.1 管家服务

每栋老年公寓应安排工作人员 24h 值班，为老年人提供以下服务：

- 应提前对入住老年人的个人信息进行了解，包括健康信息、生活习惯、文娱爱好、家属联络方式等；
- 应协助老年人办理入住及退住手续，帮助新入住的老年人尽快熟悉社区内各类设施及环境；
- 受理老年人各类需求并跟踪完成情况；
- 每天定时进行楼栋巡视，并配合安全部门做好监控工作；
- 提供社区内各类信息的发布及传达；
- 听取老年人对服务的意见和建议，并及时给予反馈；
- 配合相关部门做好紧急救助服务。

8.3.2 清洁服务

8.3.2.1 环境清洁包括生活区和医疗区的环境分类管理、生活和医疗垃圾的分类处理。

8.3.2.2 老年人居室应整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气清新无异味。

8.3.2.3 定期更换床上用品及窗帘等，被污染的及时更换；定期清洁老年人居室内电器、家具、玻璃等；定期清洗消毒卫浴设备。

8.3.3 洗涤服务

8.3.3.1 洗涤服务内容包括但不限于：老年人衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒。

8.3.3.2 应配备洗涤设备及固定场所，定期对设备进行消毒，保持洗衣场所环境整洁。

- 8.3.3.3 应有指定的地点收集被污染织物，避免在老年人居住区域清点。
- 8.3.3.4 应按照不同织物确定收集时间，定期清洗。
- 8.3.3.5 被污染的织物，应单独收集、清洗、消毒。
- 8.3.3.6 老年人衣物应标识清楚，做到清洁、折叠整齐，准确无误送还老年人。

8.3.4 委托代办服务

- 8.3.4.1 服务范围包括但不限于接受老年人委托，代读、代写书信，代买用品，帮助处理老年人的各种文件，代领、代缴各种物品和费用，社区内取药、代办就医预约等事项。
- 8.3.4.2 委托代办过程中，应保护老年人隐私，不向他人泄露老年人私人信息。
- 8.3.4.3 受老年人委托代领、代缴各种物品和费用时，准确记录物品种类、数量，当面清点钱物，并核实、签字。

8.3.5 生活照料服务

- 8.3.5.1 应为生活部分自理老年人及完全不能自理老年人提供生活照料服务，服务内容见附录 A。
- 8.3.5.2 生活照料服务应由养老护理员承担，并配备生活照料必要的设施与设备。
- 8.3.5.3 养老护理员应定时巡查老年人居室，观察老年人身心状况，发现特殊情况及时报告并协助处理。

8.4 营养膳食服务

8.4.1 基本要求

膳食服务流程应按照《餐饮服务食品安全操作规范》的相关要求，食品卫生符合卫生部门饮食卫生标准，餐具消毒应符合GB 14934-2016中的要求。

8.4.2 中央厨房

- 8.4.2.1 应设置独立的厨房，对采购的原材料制作成半成品及成品并配送至社区各个服务中心。
- 8.4.2.2 应尊重老年人宗教信仰、民族习惯，结合老年人生理特点、身体状况、生活习惯制定食谱，做到营养均衡。
- 8.4.2.3 应采用适宜老年人的制作方法，严格遵守操作流程进行制作，每周对食谱内容进行调整。
- 8.4.2.4 应建立食品留样备查制度，每日留样品种齐全，每种样品不少于 100g，并在专用盒上标注品名、时间、餐别、采样人，并将留样盒放置于 0℃~4℃冰箱内，储存时间不少于 48h，并留样记录。

8.4.3 食堂服务

- 8.4.3.1 应提供接待能力与入住老年人规模相匹配的餐厅。
- 8.4.3.2 膳食服务人员应身着洁净的工作服，佩戴口罩，保持个人清洁。
- 8.4.3.3 老年人集体用餐时，应配备相应服务人员予以协助。
- 8.4.3.4 每日食谱应提前在餐厅公示。

8.4.4 宴会服务

- 8.4.4.1 宜配置供老年人或老年人及其家属聚会的宴会厅及圆桌，其接待能力与入住人数相匹配。

8.4.4.2 服务范围包括但不限于餐桌布置、菜单制定、茶水制作、递送毛巾、分菜服务、上菜服务、席间服务等。

8.4.5 送餐服务

8.4.5.1 应使用必要的保温、保鲜设备及运送工具，及时、准确、安全地将餐饮送到老年人就餐地点。

8.4.5.2 应制定合理的送餐、收餐流程，并做好记录。

8.5 文化娱乐服务

8.5.1 教育服务

8.5.2 应提供适宜的教育场所和学习环境。

8.5.3 宜建立老年大学、老年学习社等多种类型的老年人学习机构和平台。

8.5.4 应开展各类知识讲座，包括但不限于老年健康知识、时事教育、绘画技巧、音乐常识、摄影技术、运动知识、电脑知识等。

8.5.5 兴趣团队

8.5.5.1 应根据老年人的兴趣爱好，以兴趣小组的形式组织开展活动。

8.5.5.2 应根据兴趣组的性质提供适宜老年人活动的用房及使用物品，功能分区并且固定。

8.5.5.3 活动期间，工作人员应保证老年人安全。

8.5.6 志愿者服务

8.5.6.1 宜鼓励老年人参与社区志愿者服务活动，活动内容包括但不限于知识讲座、娱乐教育、文艺演出、组织活动等。

8.5.6.2 提供活动前应安排专人进行考察，保证志愿者服务项目与老年人的自身行为能力相适应，并保证老年人的安全。

8.5.6.3 应对每次进行的志愿者服务详细记录，并留存归档。

8.5.7 娱乐服务

8.5.7.1 提供休闲活动项目应符合老年人生理、心理特点。主要包括书法绘画、戏曲歌唱、阅读书籍、棋牌类以及适宜的舞蹈、运动健身、旅游参观等活动。

8.5.7.2 进行娱乐活动时，应配备工作人员，必要时应配备护理人员在场。

8.5.7.3 娱乐活动每月应提前安排，活动内容与主题多样化。

8.6 医疗与健康管理服务

8.6.1 医疗护理服务

8.6.1.1 养老社区内的医疗机构应按照 GB/T 35796-2017 中的 5.6.2.8 的要求提供服务。

8.6.1.2 应对有需要的老年人提供护理服务，包括但不限于：翻身、叩背、尿管管理。

8.6.1.3 应指导老年人使用养老社区提供的康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器。

8.6.1.4 应遵医嘱使用约束用具，并与相关第三方签署知情同意书，按操作规范执行。

8.6.1.5 应根据老年人评估结果，签订相应的服药管理协议；提供服药管理服务时，工作人员应核对处方和药品，按照医疗卫生相关部门的规定进行药品发放。

8.6.1.6 入住老年人Ⅱ度及以上压疮新发生率应低于5%。

8.6.2 医疗救助服务

8.6.2.1 应确定定点协作医院，建立医疗专家支撑的双向通道。

8.6.2.2 针对无能力处理的急危重症疾病，应提供转院服务。在救护车到达之前，医护人员应根据患者病情进行必要的处理。

8.6.3 健康管理服务

8.6.3.1 应建立健康档案，采集老年人生活习惯、病史、常见健康指标等方面的数据。

8.6.3.2 宜每年至少为入住老年人体检一次，并记录在健康档案中。

8.6.3.3 应安排医生或护士定期巡诊，监测血压、脉搏、体重等身体指标，并记录在健康档案中。

8.6.3.4 宜在社区内设立自助体征监测仪器，可供老年人随时关注自身健康状态。

8.6.4 养生康复指导

8.6.4.1 应为老年人提供基本康复知识及康复教育。

8.6.4.2 为有需要的老年人提供包括功能训练、步态训练、肢体训练、智力训练、技能训练等方面的康复指导，并根据老年人身体情况制定康复训练计划。

8.6.5 健康教育服务

8.6.5.1 提供的服务包括但不限于发放健康教育宣传资料、健康教育手册、设置医养园地等。

8.6.5.2 应为入住的老年人提供季节性疾病预防教育讲座服务。

8.6.5.3 应定期举办老年人健康知识讲座，引导老年人学习健康知识，掌握预防疾病的措施及必要的健康技能。

8.6.6 风险防控管理

8.6.6.1 应成立感染管理小组，承担责任区域内传染病预防工作。

8.6.6.2 院内感染控制技术要求应符合WS/T 367-2012的规定。

8.6.6.3 应成立医患纠纷工作小组，落实投诉情况及处理医患纠纷。

8.7 交通服务

8.7.1 班车服务

8.7.1.1 宜提供班车定时接送服务。

8.7.1.2 服务范围包括往返社区及市内的主要中心区域。

8.7.2 社区内交通服务

8.7.2.1 宜为老年人提供社区内交通服务，可采用小型电瓶车或其他便利交通工具。

8.7.2.2 应规定社区内行驶车辆的时速限制。

8.7.3 停车场服务

应设置与养老社区接待能力相适应的停车场，并设有残疾人车位。

8.8 安全服务

8.8.1 安全保障服务

- 8.8.1.1 应提供安全保护服务，按照 GB/T 29353-2012 中 8.9 的要求执行。
- 8.8.1.2 服务范围包括提供安全设施、采用安全约束保护用品、改善老年人生活环境、采取预防措施。
- 8.8.1.3 应评估老年人不安全的因素，制定意外灾害、常见意外的预防方案，定期检查安全程序落实情况。
- 8.8.1.4 社区内出入口、就餐空间、活动场所应安装视频监控系统，并安排 24 小时专人管理。
- 8.8.1.5 社区内各主要出入口应设有身份识别功能的门禁系统。

8.8.2 紧急救助服务

- 8.8.2.1 应为每位老年人随身配置紧急呼叫设施，并具备定位功能。
- 8.8.2.2 老年人居室、卫生间、洗浴空间应设置紧急呼叫装置。
- 8.8.2.3 当发生紧急报警情况时，责任人包括但不限于楼栋管家、保安、医护人员等。

8.9 物业管理服务

8.9.1 维修服务

- 8.9.1.1 应提供给排水、电力供应、暖通、消防、绿化、装饰及配套家具、家电的维修和保养服务。
- 8.9.1.2 应定期进行设施设备检测维护，建立设施设备维护流程规范、设备维修记录及应急预案。

8.9.2 环境卫生服务

- 8.9.2.1 应定期对公共区域及设施设备进行清洁和消毒，被污染的物品，应单独清洁、消毒。提供清洁服务前及清洁过程中，应在显著位置设置安全提示标识。
- 8.9.2.2 应做好垃圾、污水、绿化及卫生保洁管理；做好废弃物回收及监测管理工作，并做好记录。
- 8.9.2.3 应对生活垃圾采取“干湿分类”管理，单独投放有害垃圾，分类投放其他生活垃圾。
- 8.9.2.4 应定期进行消杀工作，杜绝蚊、蝇、鼠、病虫害等。

8.9.3 园林绿化服务

- 8.9.3.1 应提供园林绿化服务包括但不限于养护、除草、整形、修剪、防旱、防寒、防病虫害、补栽补种。
- 8.9.3.2 工作人员应对园区内绿化工作定期检查。

8.10 咨询服务

- 8.10.1 宜提供法律、医疗、护理、康复、教育、服务信息等方面的咨询服务，包括信息提供和问询解答。
- 8.10.2 应由各类相关服务人员或协调相关人士承担。
- 8.10.3 所提供的信息和解答应真实、准确、完整。
- 8.10.4 应提供咨询服务必要的环境、设施与设备。

8.11 智能化服务

- 8.11.1 应设置互联网、内部无线网络及配置覆盖工位的对讲通讯设备。
- 8.11.2 应配置办公及信息管理系统、老年人健康管理系统、报警求助系统及物联网传感系统等。

8.12 安宁服务

- 8.12.1 应设置提供安宁服务的专用房间。
- 8.12.2 应尊重老年人宗教信仰、民族习惯和个人意愿，帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。
- 8.12.3 应提供临终关怀、哀伤辅导、减轻临终老年人的疼痛、缓解症状、心理护理等服务。
- 8.12.4 协助家属安排老年人丧葬后事并为家属提供生理、心理等全面支持。

9 服务评价与改进

9.1 评价方式

- 9.1.1 应定期听取老年人及相关第三方的建议和意见，采取入户巡访、设置意见箱、问卷调查等方式，并形成分析报告。
- 9.1.2 应定期开展社区内的服务质量检查与考核。
- 9.1.3 应采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。
- 9.1.4 应每年开展不少于一次的服务满意度测评，向入住老年人或相关第三方发放满意度调查问卷，并形成分析报告。

9.2 评价内容

服务评价内容包括但不限于：

- 服务项目；
- 服务质量；
- 服务人员；
- 服务满意度；
- 工作记录和归档情况等。

9.3 持续改进

- 9.3.1 通过召开工作例会、座谈会等相关会议，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定预防及整改措施。
- 9.3.2 应对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续改进服务质量。

附 录 A

(规范性附录)

生活照料服务

A.1 部分自理老年人

为生活部分自理老年人提供服务应包括以下内容：

- 每日清洁房间卫生；
- 协助老年人每日整理床铺、定期翻晒被褥；
- 每月清洗床上用品（床单，枕套，枕巾，被套）一次，必要时及时更换；
- 督促老年人做好个人卫生清洁；
- 督促老年人剪指（趾）甲，理发剃须；
- 协助老年人洗澡擦背，并清洗换下的衣物，每周一次。夏季每周两次；
- 便器每周消毒一次；
- 每天送饮用水到房间，上、下午各一次；
- 提供送餐服务到楼层；
- 每周为老年人测量血压一次；
- 组织老年人参加各种康复娱乐活动；
- 提供 24 小时护理人员值班服务；
- 为患病老年人通知家属，并按照协议要求进行相关处理。

A.2 完全不能自理老年人

A.2.1 一级护理服务应包括以下内容：

- 每日清洁房间卫生；
- 每日为老年人整理床铺、定期翻晒被褥；
- 每周清洗床上用品（床单，枕套，枕巾，被套）一次，必要时随时更换。被褥、被单保持清洁、平整、干燥柔软；
- 晨护为老年人漱口、洗脸、洗手、梳头。晚护为老年人洗脸、洗手、洗脚、清洁会阴部；
- 每周为老年人剪指（趾）甲、剃须一次，定期理发；
- 每周洗澡或擦身一次。夏季根据气候变化增加洗澡或擦身次数；
- 每周换洗内外衣一次。必要时随时更换；
- 保持口腔清洁；
- 帮助老年人排便；
- 饭菜、饮用水供应到床旁；
- 餐具和水杯清洁消毒，毛巾、面盆做到经常清洗，便器每周消毒一次；
- 督促老年人按时服药；
- 组织群体康复活动；
- 每周为老年人测量血压一次；
- 提供 24 小时护理人员值班服务，每 2 小时巡视一次；
- 为患病老年人通知家属，并按照协议要求进行相关处理。

A. 2.2 二级护理服务应包括以下内容：

- 符合 A. 2.1 给出的要求；
- 提供喂饭、喂水、喂药服务。
- 每 2 小时为老年人翻身一次。

A. 2.3 三级护理服务应包括以下内容：

- 符合 A. 2.2 给出的要求；
 - 提供鼻饲，尿管等管路护理服务。
-