

# DB34

安徽省地方标准

DB 34/T XXXXX—2019

## 养老机构目视化管理工作规范

Specification for visual management of senior care organization

(征求意见稿)

2019 - XX - XX 发布

2019 - XX - XX 实施

安徽省市场监督管理局 发布

## 前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由安徽省民政厅提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：刘文倬、谢琼、曹晓红、贺冉冉、宋尧、赵季珍、徐州。

# 养老机构目视化管理工作规范

## 1 范围

本标准规定了养老机构内目视化管理的术语和定义、总则、常用工具和目标应用。

本标准适用于养老机构内护理类工作开展目视化管理方法的应用，其他非护理类工作可参照执行。

## 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 2894	安全标志及其使用导则
GB/T 15565.2	图形符号 术语 第2部分：标志及导向系统
GB/T 15566	公共信息导向系统 设置原则与要求
GB/T 19095	生活垃圾分类标志
WS/T 431	护理等级

## 3 术语和定义

GB/T 15565.2界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**目视化管理** visual management

使工作区域内所有成员能够通过简单的视觉就能看清、理解、了解区域（包括实物区域与虚拟区域）的情况，并进行持续改善的一系列系统方法。

## 4 总则

### 4.1 应用范围

宜以提升养老服务效率为基本原则，在机构内包括但不限于下列范围内开展目视化管理方法的应用：

- 可向老年人及家属快速传递各种服务信息；
- 直观显示潜在的以老年人为中心的管理理念及对服务对象的尊重；
- 一目了然看懂相关位置指示；
- 有助于各种管理信息公开透明；
- 有助于促进养老机构文化的传达，营造以人为本的文化氛围。

### 4.2 表现形式

目视化管理可通过包括但不限于下列形式展现：

- 示意图形；
- 颜色标识；
- 数字化标识；
- 静态事物动态化；

- e) 展示牌；
- f) 声音提示。

注：具体可理解为区域颜色图、路标，转弯处提示、房间标识牌、员工工作卡、宣传板、看板、各类功能室路线颜色标识、养老机构内位置分布图、服务流程图等。

## 5 常用工具

### 5.1 颜色

5.1.1 可使用颜色区别以便于管理者识别的事项包括但不限于：

- a) 区域；
- b) 工作人员着装；
- c) 不同区域的清洁工具；
- d) 餐食器皿；
- e) 药品、药盒。

5.1.2 当图形符号含有否定要素时，否定要素的颜色应为红色，其他符号要素的颜色宜为黑色或白色。具体颜色使用可参照下列原则：

- a) 红色，适用于各种禁止标志、交通禁令、消防设备标志、极限标识、危险警示等；
- b) 黄色，适用于各种警告标志等；
- c) 蓝色，适用于各种指令标志等；
- d) 绿色，适用于各种提示标志、急救站、疏散通道、避险处、应急避难场所等。

5.1.3 安全色的使用应符合 GB 2893 的要求。

5.1.4 部分颜色的应用可参照下列原则：

- a) 红色为涉及消防安全使用；
- b) 绿、白、黑、灰等为安全物品；
- c) 蓝色为防护材料；
- d) 紫色为小心使用的贵重材料。

5.1.5 色彩应用应符合心理学，并考虑技术专业、社会各种因素的影响，有利于内部员工身心健康，有利于让老年人及家属产生舒适适应感。

5.1.6 需要运用色彩的场所，应进行标准化管理，不应有小张贴及涂改等现象。

### 5.2 标识

#### 5.2.1 基本要求

5.2.1.1 宜开展标识管理的包括但不限于下列内容：

- a) 安全警示；
- b) 护理信息，包括：护理级别、进食要求等；
- c) 医护信息及药品；
- d) 常用物品；
- e) 仪器、设备；
- f) 区域。

5.2.1.2 应使用文字或图形等方法对一些事项加以说明，强调重要性。

5.2.1.3 由字母、数字、汉字或其组合形成的符号和由文字、颜色或边框等组合形成的标识应符合 GB/T 15565.2 要求。

5.2.1.4 应符合统一、简约、鲜明、实用、严格实用的基本要求，做到视觉化、透明化、界限化。

5.2.1.5 应颜色鲜明，能产生较大刺激形成视觉认识，促进护理人员对风险意识的重视。

5.2.1.6 宜对各功能区域布局进行优化，用醒目的标识固定位置。

## 5.2.2 设置要求

5.2.2.1 通用图形符号标识，应包括但不限于在公共区域、办公区域、医疗区域、老年人居住区域、老年人活动区域、仓储和操作区域。机构标志(logo)、引导牌、平面图、紧急疏散图、楼层号、内部门牌号等，可根据实际情况在需要的位置进行设置。

5.2.2.2 具有明确功能的区域应在其出入口设置标志。

5.2.2.3 宜在出入口、楼梯和电梯附近以及主要导向节点处设置平面示意图和信息板。平面示意图应给出建筑设施分布信息或示意区域内主要服务信息。信息板应给出区域内主要服务信息。

5.2.2.4 电梯外部和楼梯口的适当位置宜设置本层平面示意图，具体可参照 GB/T 15566 执行。

5.2.2.5 应将电梯间或楼梯口作为本层的导向出发点，选择本层主要功能室或主要服务设施设置导向标志和导向线。

5.2.2.6 安全与警示图形符号标识，应包括但不限于在公共区域、办公区域、医疗区域、老年人居住区域、老年人活动区域、仓储和操作区域。

5.2.2.7 生活与照护图形符号标识，应设置在老年人居住区域和老年人活动区域。

5.2.2.8 医疗与护理图形符号标识应设置在医疗护理区域。

5.2.2.9 交通与导向图形符号标识的设置，应包括但不限于公共区域、车辆出入口、道路、停车场所。

## 5.3 标志线

5.3.1 宜使用胶带或彩色油漆对区域、部位等进行统一标识。

5.3.2 宜使用醒目的颜色线条将不同区域进行划分，提示工作区域人员在不同区域遵守不同的职责。

## 5.4 看板

5.4.1 宜在看板上将相关事项用文字进行说明，包括但不限于：

- a) 各种规章制度；
- b) 工作流程；
- c) 护理区域动态信息；
- d) 工作人员工作事项的提示，包括：岗位工作及服务状况、进度、异常原因等。

5.4.2 字体不应过小，字数不应过多，宜在两米距离内快速准确识别。

5.4.3 宜使用简洁颜色搭配，展示各类信息更直观。

## 5.5 其他

宜对老年人紧急求助、设备设施故障等问题，使用信号灯及声音提示。

## 6 目标应用

### 6.1 人员

#### 6.1.1 护理人员

6.1.1.1 宜区别制定员工着装规范，可参照以下原则：

- a) 可按照工作性质的不同，使用适合该岗位需求的样式；
- b) 对工作区域不同的工作人员，用着装颜色的不同来区分。

6.1.1.2 应以工作牌等方式传递工作人员的基本信息，如姓名、职务等。

6.1.1.3 宜采用“数字+姓名”等组合型式，并以较大字号及鲜明的颜色反差，方便服务对象快速识别工作人员。

## 6.1.2 老年人

6.1.2.1 应对失能老年人日常护理中包括但不限于下列信息内容,采取直观便捷的方式进行快速识别,便于在不间断操作过程中及时复核相关信息:

- a) 护理级别;
- b) 进食要求;
- c) 压疮风险等级。

6.1.2.2 应对无行动障碍的老年人安全预防信息采用佩戴胸牌或信息卡等方式进行识别,包括但不限于下列内容:

- a) 是否有精神障碍;
- b) 是否有认知障碍;
- c) 走失预防及紧急联系信息。

## 6.2 区域

### 6.2.1 老年人房间

6.2.1.1 环境及设施设备宜使用使视觉感好、易于老年人获得安全感、心理放松的颜色,如:苹果绿等。

6.2.1.2 应使用床头卡等形式展示老年人基础信息,呈现内容应简洁、鲜明,可参照附录 A 执行。

6.2.1.3 应对老人房间物品进行分区分类管理,对老人个人用品区域宜以图文形式标贴提示。

### 6.2.2 工作站

6.2.2.1 应在工作站内开展下列管理工作:

- a) 标准规范:在醒目位置展示工作标准、手册、流程指引,在需要时方便拿取阅读;
- b) 提示板:悬挂于醒目处,用于需要提示的信息,防止遗漏或遗忘;
- c) 公共板:用于及时发布各种管理信息,便于工作人员及老年人及时了解相关信息;
- d) 公开板:公开工作人员照片、姓名、岗位、工作时间等,宜对个人信息简要介绍。

6.2.2.2 护理人员工作及休息区域,墙壁宜采用较柔和的色彩,如:浅黄色、浅蓝色,不宜使用会墙面反光的颜色。

6.2.2.3 宜对半失能老年人和全失能老年人在工作站内建立短期护理记录档案管理。

6.2.2.4 宜对工作区域常用工具规划固定摆放位置。

### 6.2.3 综合区

6.2.3.1 宜在各功能区域用图解的方法表现本区域工作标准的流程、检查评估的标准及注意事项等。

6.2.3.2 宜在操作区域对日常操作的标准分解步骤用图文的形式明确表示,要求每位护理人员在操作前、操作中、操作后“多看一眼,多查一遍”,反复对照执行。

6.2.3.3 对护理技术及流程宜利用看板、宣传册和图解、视频、动画等方式呈现,应符合清晰、明确且统一化的要求。

6.2.3.4 宜使用不同颜色的区域线条和文字将下列区域分开:

- a) 清洁区、污染区;
- b) 自理区、失能区。

## 6.3 物资

### 6.3.1 护理物资

6.3.1.1 应根据物品特有的性质及形状合理放置于储物柜或制定区域中，宜在储物柜上或制定区域粘贴此类物品的名称、型号、缩略图、剩余数量及管理负责人，图片应形象直观。

6.3.1.2 物品柜根据取用频率合理布局。

### 6.3.2 药品

6.3.2.1 药品管理应符合法规要求，高危药品应贴红色高危标识。

6.3.2.2 不同种类的药品存放时按照种类贴上不同颜色的标签予以区别并分柜放置。

6.3.2.3 根据药品的取用频率合理布局，最常用的药品放置在容易发现并便于取用的地方。

6.3.2.4 抢救药品定数量，定位置、定种类、定期的检查及及时的补充等。

6.3.2.5 制定常用药物的名称，剂量、作用、副反应和配伍禁忌手册，分别放置于该药物的盒内。

6.3.2.6 宜对老人自带药品开展下列管理：

- a) 药架区域划分并以标牌的形式管理；
- b) 送药交药流程以图文形式进行公示；
- c) 注意事项以图文形式进行公示。

### 6.3.3 工作人员生活用品

6.3.3.1 宜为工作人员提供独立的个人物品存放区，并明确个人姓名或工号。

6.3.3.2 对不同的物品可以图文形式分区管理。

## 6.4 环境卫生

6.4.1 应在养老机构内设置垃圾分类处理标识导入，具体表示要求可参考符合附录 A 给出的要求。

6.4.2 应对包括但不限于下列情况进行目视化管理：

- a) 清洁工具：应区分公共区域使用或私人使用；
- b) 擦洗工具：应区分干湿；
- c) 洗涤剂：应区分是否有毒。

6.4.3 宜对卫生使用工具规划区域以图文形式明确摆放位置。

6.4.4 应对洗衣房分类回收衣物以图文形式标识。

## 6.5 智能化应用

宜在养老机构内建立智能化信息看板，并可在移动端查看。

附 录 A  
(规范性附录)  
目视化管理应用参考样式

A.1 部分图形样式

A.1.1 照护等级

A.1.1.1 表示老年人需要予以照护的程度。

A.1.1.2 应根据养老机构采用的等级划分标准，对老年人进行评估确定照护等级后，通过文字与颜色的结合予以标识，具体使用可参照表A.1执行。

A.1.1.3 标识中文字内容应简单易懂。

表 A.1 照护等级标识

序号	图形符号	说明
1		以深红色为基础色，可应用于 WS/T 431 规定的特级标志，常用于重度失能老年人照护。
2		以红色为基础色，可应用于 WS/T 431 规定的特级或一级护理等级标志，常用于重度失能老年人照护。
3		以黄色为基础色，可应用于 WS/T 431 规定的二级护理等级标志，常用于中度失能或轻度失能老年人照护。
4		以白色为基础色，可应用于 WS/T 431 规定的三级护理等级标志，常用于能力完好或轻度失能老年人照护。



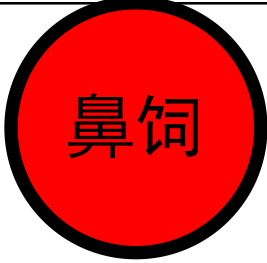


### A. 1.2 餐食要求

A. 1.2.1 表示老年人日常饮食的注意状况。

A. 1.2.2 可通过文字与颜色的结合予以标识，可参照表A. 2执行。

A. 1.2.3 标识中文字内容应简单易懂。

表 A. 2 餐食要求标识

序号	图形符号	说明
1		以红色为基础色,表示鼻饲、禁食等特殊 <b>进食要求</b> 。
2		以黄色为基础色,表示老年人限制饮食状态,包括糖、盐、脂肪、嘌呤等物质 <b>摄入量限制等饮食要求</b> 。
3		以白色为基础色,表示老年人 <b>饮食状态</b> ,包括普通饮食、半流质饮食、流质饮食等。

### A. 1.3 其他照护需求

A. 1.3.1 表示老年人日常照护过程中应重点关注的风险点及其他应注意的事项包括但不限于下列内容:

- a) 防坠床、防噎食、防褥疮、防跌倒、放走失等预防信息。
- b) 配发药品、医学治疗、康复训练等日常事项。

A. 1.3.2 可通过图形或文字与颜色的结合予以标识，可参照表A. 3执行。

A. 1.3.3 宜使用图形标识，对无可参照使用图形标识标准的使用中文字标识应简单易懂。

### A. 1.4 垃圾分类

A. 1.4.1 日常生活垃圾分为下列四类，标识可参照GB/T 19095执行，具体图标应符合表A. 4的要求:




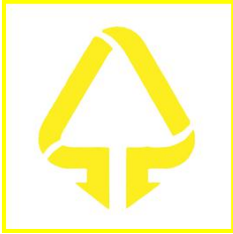

- a) **可回收物**: 表示适宜回收和资源利用的垃圾，包括纸类、塑料、玻璃、金属、织物和瓶罐等。
- b) **有害垃圾**: 表示含有害物质，需要特殊安全处理等垃圾，包括对人体健康或自然环境造成直接或潜在危害大电池、灯管和日用化学品等。
- c) **餐厨垃圾**: 表示食堂及餐饮过程中产生的易腐性厨余垃圾和餐饮垃圾。
- d) **其他垃圾**: 表示其他分类之外的垃圾。

A. 1. 4. 2 医疗垃圾应独立存放处置，标识使用黄色、三角形形状。

表 A. 3 其他照护需求标识

序号	图形符号	说明
1		<p>以黄色为基础色,表示日常照护中应重点关注的风险点,包括:防坠床、防噎食、防褥疮、防跌倒、放走失、防过敏等。</p>
2		<p>仅在用于老年人床头卡信息提示时,表示该老年人需进行康复训练。</p>
3		<p>仅在用于老年人床头卡信息提示时,表示该老年人需进行药品配发服务。</p>
4		<p>仅在用于老年人床头卡信息提示时,表示该老年人需进行诸如胰岛素注射等简单医学治疗及相关保健咨询服务。</p>
5		<p>仅在用于老年人床头卡信息提示时,表示该老年人正在进行医学诊疗或临时院外就医。</p>

表 A.4 常见垃圾分类标识

序号	图形符号	含义
1		可回收物 Recyclable waste
2		有害垃圾 Harmful waste
3		餐厨垃圾 Food scrap
4		其他垃圾 Other waste
5		医疗垃圾 Medical waste

## A.2 老年人床头基础信息卡

## A.2.1 应包括但不限于下列内容：

- a) 姓名、性别；
- b) 出生年月、年龄；
- c) 入住日期；
- d) 床号；
- e) 家属电话；
- f) 医/护姓名；

- g) 照护等级;
- h) 饮食要求;
- i) 必要的注意事项。

A. 2. 2 可参照图A. 1制作并使用。

<b>机构logo+养老机构名称</b>		床号:	
姓名:	性别:	照护等级	饮食摄入限制
出生年月:	年龄: 岁		
入住日期:		药品配发 是 否	
家属电话:			
责任医/护姓名:		饮食状态	


<b>机构logo+养老机构名称</b>		<b>低脂肪</b>	床号: <b>3-31</b>	
姓名: 张国庆	性别: 男	<b>一级</b>	防噎食	防褥疮
出生年月: 1949.10	年龄: 70岁		低盐	防坠床
入住日期: 2017.01		普通饮食		
家属电话: 13012345678				
责任医/护姓名: 王某某				

图 A. 1 老年人床头卡空卡及使用样卡