

ICS 03.180
CCS A 18

DB11

北京市地方标准

DB11/T 2118—2023

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 facilities

2023 - 06 - 25 发布

2023 - 10 - 01 实施

北京市市场监督管理局 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.....	1
5 服务内容.....	2
6 服务形式及要求.....	3
7 服务流程.....	4
8 服务评价与改进.....	5
附录 A（资料性） 老年健康教育需求评估表	6
附录 B（资料性） 健康咨询活动记录表	7
附录 C（资料性） 健康教育讲座记录表	8
参 考 文 献.....	9

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：北京市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、北京市丰台区社区卫生服务管理中心。

本文件主要起草人：李洁、韩洋、赵芳红、林庆、宋卫萍、吴美静、吴淑霞、王宏镭、于建平、郑巧英、常丽艳、张小霞、信振江、赵静、刘秀颖。

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为辖区内常住65周岁及以上老年人及其家属、监护人或照护者提供的老年健康教育服务活动，为辖区内常住65周岁以下老年人及其家属、监护人或照护者提供老年健康教育服务可参照执行。

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/T 39054 社区教育服务规范

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区卫生服务机构 community health service facilities

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。

3.2

健康教育 health education

在需求评估的基础上，通过信息传播、教育和行为干预等方法，帮助个体和群体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和生活方式的一系列活动及过程。

4 基本要求

4.1 管理要求

4.1.1 老年健康教育服务内容应具有科学性、适用性和时效性，通俗易懂。

4.1.2 老年健康教育服务形式应与服务内容相适应，宜利用信息化手段开展老年健康教育服务。

4.1.3 服务全过程中，应密切关注老年人的身体情况，采取措施对突发事件进行防范和应急处置。

4.1.4 应制定工作职责、岗前培训、健康教育资料管理、档案信息管理、设备管理、安全与应急、考

核评价等各项工作制度并组织实施。

4.1.5 应制定年度老年健康教育服务工作计划，并按照计划组织实施。

4.1.6 应及时、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。

4.1.7 开展老年健康教育服务时，不应涉及药品、保健品推销等任何商业行为。

4.1.8 宜动员所属辖区的居民委员会（村民委会）提供健康教育场地和健康宣传栏，推进居民委员会（村民委会）的自我健康宣传团队建设。

4.2 人员

4.2.1 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。

4.2.2 社区卫生服务机构宜聘请与健康教育服务内容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。

4.2.3 服务人员应符合 GB/T 39054 的相关规定，并满足下列要求：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 具备良好的组织、沟通与协调能力；
- d) 具备良好的讲解、示教（示范）、引导等干预能力；
- e) 具备社会资源整合能力，能够根据老年健康教育需求，协调组织开展老年健康教育服务，保证服务质量；
- f) 具备敬老、爱老、为老等服务意识。

4.2.4 服务人员提供具体的老年健康教育服务，并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。

4.2.5 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。

4.3 场地及应急物资

4.3.1 应配备开展健康咨询活动和举办健康知识讲座的场地，并配备与服务功能相匹配的设施设备。

4.3.2 开展健康咨询活动和举办健康知识讲座场地应满足下列要求：

- a) 采光、通风效果好；
- b) 保持整洁卫生、清新美观；
- c) 环境相对安静，受外界干扰少；
- d) 安全标识、导向系统标识、无障碍标识等醒目、清晰、规范；
- e) 无障碍设施应满足 GB 50763 的要求。

4.3.3 开展健康咨询活动和举办健康知识讲座的场地宜配备急救包及必备的急救设备。

5 服务内容

5.1 健康生活方式教育

5.1.1 合理膳食教育

宜按照 WS/T 556 的指导原则和居民膳食指南相关内容，开展食物多样、合理搭配、营养均衡的膳食教育。引导老年人饮食定时、定量，谷类为主、粗细搭配、荤素搭配，顿顿有蔬菜、天天有水果，适当多吃奶类、奶制品及豆制品，控制烹调油、添加糖和食盐的摄入量等。

5.1.2 科学健身教育

开展运动方式、运动时间、运动强度选择等科学健身教育。引导老年人根据自身情况和爱好适度规律运动、循序渐进。

5.1.3 心理健康教育

开展积极认识老龄化和衰老的生命观教育。帮助老年人保持良好心态，学会自我疏导，结合自身情况参加有益身心健康的社会活动，开展求助互助和接纳配合照护人员等心理健康教育。

5.1.4 其他健康生活方式教育

开展规律作息、良好睡眠、戒烟限酒等其他健康生活方式教育。

5.2 居家风险防控和应急教育

开展预防跌倒、烧烫伤等居家风险防控和呼救自救、家庭急救常识等应急教育。

5.3 疾病自我管理教育

开展心脑血管疾病、糖尿病、骨关节疾病、阿尔茨海默病、呼吸系统疾病、口腔疾病、传染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。

5.4 中医养生教育

开展养生保健知识宣教等中医健康教育。积极运用中医理论知识和技术，在饮食起居、情志调摄、食疗药膳、运动锻炼、穴位保健等方面，为老年人提供养生保健、疾病防治等知识宣教和健康指导。

5.5 政策宣传

开展老年人医疗和医保相关政策宣传。

6 服务形式及要求

6.1 提供健康教育资料

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

6.1.2 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。

6.1.3 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。

6.1.4 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、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。

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

6.2 设置健康教育宣传栏

6.2.1 在社区卫生服务机构设置健康教育宣传栏。健康教育宣传栏应位置明显，确保安全，字体适宜，便于老年人阅读。

6.2.2 社区卫生服务中心健康教育宣传栏不少于 2 个，社区卫生服务站健康教育宣传栏不少于 1 个。每个健康教育宣传栏的面积不少于 2 平方米。健康教育宣传栏中心位置距地面 1.5 米~1.6 米。

6.2.3 健康教育宣传栏应标明制作单位、制作日期，并定期更新。

6.2.4 每年以老年健康为主题的健康教育宣传栏内容应不少于 1 期。

6.3 开展健康咨询活动

6.3.1 健康咨询活动时，服务人员应对老年人友好、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。

6.3.2 开展健康咨询活动时，可根据需要，提供：

a) 体温、血压、血糖等测试；

b) 健康素养、健康危险因素等问卷（量表）测量。

6.3.3 社区卫生服务中心应每年开展老年健康咨询活动不少于 4 场。

6.4 举办健康知识讲座

6.4.1 健康知识讲座时，授课人员应围绕主题采用通俗易懂的语言进行讲解。

6.4.2 举办健康知识讲座时，可通过现场答疑、交流互动等形式强化效果。

6.4.3 社区卫生服务中心应每年举办老年健康知识讲座不少于 4 次，其中中医药养生保健不少于 2 次。

6.4.4 社区卫生服务站宜每年举办老年健康知识讲座不少于 2 次。

6.5 开展个性化健康教育

6.5.1 在上门访视和门诊医疗时，应为老年人、家属、监护人或照护者有针对性的传播健康知识、传授健康技能、指导健康行为。

6.5.2 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。

6.6 “互联网+”健康教育

6.6.1 宜利用信息化系统，开展有针对性的健康教育服务。

6.6.2 宜通过互联网为老年人及其家属、监护人或照护者提供健康教育资料、健康知识讲座等健康教育服务。

6.6.3 可通过微信、网络视频等多种方式定期开展老年健康教育咨询与指导。

7 服务流程

7.1 需求评估

7.1.1 收集辖区内老年人健康相关信息，评估老年人社会人口学特征、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。

7.1.2 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、健康知识及技能水平、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。

7.2 制定计划

7.2.1 根据需求评估结果，结合老年人的学习特点，有针对性地制定老年健康教育服务计划，包括内容、形式、目标人群、时间、场所、设施设备等。

7.2.2 老年健康教育服务计划应具有可操作性和可实施性。

7.2.3 制定老年健康教育服务计划时，可结合老年健康宣传周、“敬老月”及联合国糖尿病日、全国高血压日、世界阿尔茨海默病日等时间节点。

7.3 服务准备

7.3.1 准备老年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。

7.3.2 服务开始前，安排好设施设备、场地、授课人员、服务人员、宣传资料等。

7.3.3 开展健康咨询活动或举办健康知识讲座时，应提前通过网络、广播、公告、电话、短信等形式告知老年人及其家属、监护人或照护者。

7.4 服务实施

7.4.1 根据老年健康教育服务计划，开展老年健康教育服务。

7.4.2 服务结束后，应及时听取老年人的意见，做好后期回访工作。

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

- a) 开展公众健康咨询活动可将方案、通知、信息总结等归档，填写《健康咨询活动记录表》，见附录B；
- b) 举办健康知识讲座可将通知、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；
- c) 提供个性化健康教育应在健康档案中记录。

8 服务评价与改进

8.1 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。

8.2 应开展健康教育效果评估，跟踪观察老年人的健康观念、态度、知识与技能、生活方式与行为、疾病自我管理能力和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。

8.3 及时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。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。

附录 A

(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示例见表 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、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。	

附录 B
(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： <input type="checkbox"/> 本单位 <input type="checkbox"/> 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： <input type="checkbox"/> 咨询 <input type="checkbox"/> 义诊 <input type="checkbox"/> 发放/播放健康教育资料 <input type="checkbox"/> 现场体验活动 <input type="checkbox"/> 其他：
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 海报： 张
健康教育资料发放种类： 单页： 种 份 折页： 种 份 手册： 种 份 实物： 种 份 图书： 种 份
活动内容
活动总结评价（附活动现场照片）

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.4 社区服务指南 第4部分：卫生服务
 - [2] WS/T 556 老年人膳食指导
 - [3] 国家基本公共卫生服务规范（第三版）（国卫基层发〔2017〕13号）
 - [4] 国家卫生计生委办公厅关于印发老年健康核心信息的通知（国卫办家庭函〔2014〕885号）
 - [5] 全国老龄工作委员会办公室关于开展老年营养改善行动的通知（全国老龄办函〔2022〕18号）
 - [6] 北京市卫生健康委员会、北京市发展和改革委员会、北京市教育委员会等关于印发北京市建立完善老年健康服务体系的实施方案的通知（京卫老龄〔2020〕13号）
 - [7] 北京市卫生健康委员会关于开展2022年北京市社区老年健康服务规范化建设工作的通知（京卫老龄〔2022〕11号）
 - [8] 北京市社区卫生服务机构规划与建设标准（京卫基层〔2022〕2号）
 - [9] 李英华，李莉. 健康教育服务实施与评价指南. 北京：北京大学医学出版社，2016.
-