



团 体 标 准

T/LXLY 41—2026

老年照护银行管理指南

Management guidelines for elder care bank

2026-03-18 发布

2026-03-18 实施

中国老年学和老年医学学会 发 布
中 国 标 准 出 版 社 出 版

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

5 管理要素 1

 5.1 服务人员 1

 5.2 服务内容 2

 5.3 积分管理 2

 5.4 储存管理 3

 5.5 兑换管理 3

 5.6 信息化平台 3

 5.7 评估与改进 3

附录 A（资料性） 照护对象反馈评价问卷 4

附录 B（资料性） 人员服务质量评估问卷 7

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国老年学和老年医学学会护理和照护分会和苏州大学提出。

本文件由中国老年学和老年医学学会归口。

本文件起草单位：苏州大学、苏州大学附属第一医院、海军军医大学、老年长期照护教育部重点实验室、苏州市老年智慧护理与康养重点实验室、上海中医药大学、北京大学、南京医科大学第一附属医院、贵州医科大学、中国医学基金会、湖州师范学院、中国老年学和老年医学学会、浙江医院、青海省人民医院、苏康养医疗投资管理有限公司、苏州大学附属第二医院、苏州工业园区社会事务服务中心、苏州工业园区星湖医院、北华大学、上海爱照护医疗科技有限公司、桐城市家和尊养老年服务有限公司、辽宁理工职业大学、江苏省产业技术研究院适老社会科技创新中心、苏州市工业园区久龄护理院、苏州市工业园区久龄胜浦护理院、苏州一〇〇医院、厦门市集美区集美街道社区卫生服务中心、苏州泰康吴园康复医院、苏州华瑞老年精神关爱中心、苏州天易西园护理院、太保家园(苏州)养老服务有限公司。

本文件主要起草人：李惠玲、周兰姝、郭桂芳、王倩、柳涵英、丁勇、林莲娣、吴金凤、盛乐、蒋天毅、卢海霞、李红玉、周郁秋、王丽娜、孙华、芮国兴、王伟、陈新宇、陈新梅、田利、林璐、侯云英、孟红燕、白晶琨、陈宣成、吴燕铭、姜茂敏、樊洁、陈红梅、刘汉梅、沈定玉、盖丽平、李鹏芸、管日娟、左玲玲、周英霞、刘成、田凤美、张凤娟、文稀、成浩阳、张露心、陈羊毅、徐丹、袁鑫垚。

老年照护银行管理指南

1 范围

本文件提供了老年照护银行管理总则、管理要素(服务人员、服务内容、积分管理、储存管理、兑换管理、信息化平台、评估与改进)的指导和建议。

本文件适用于老年照护银行的管理。

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

老年照护银行 **elder care bank**

对服务人员提供照护失能、失智及安宁疗护老年人的照护服务工作量,采用时间币的形式进行标准化量化、存储、兑换等值的照护服务或激励的虚拟银行。供服务人员本人及直系亲属当下和未来使用,实现互助共济。

3.2

时间币 **time coin**

一种在老年照护银行中专门设计的币种,用于记录服务人员的照护工作量。

4 总则

4.1 科学合理积分原则:基于服务类型、时长、技术难度及被照护者失能等级等因素合理积分,并建立定期复审机制,确保积分反映服务实际价值。

4.2 兑付便捷原则:构建线上线下相结合的多元兑付通道,支持积分兑换服务、实物等优惠权益,确保参与者可依据个人需求,高效、灵活地完成积分兑换。

4.3 信息安全原则:严格遵循个人信息保护相关法律法规,对所有数据实行加密存储与传输,设定分级访问权限,并建立数据安全应急机制,防范信息泄露与滥用。

4.4 防范风险原则:建立健全风险识别、评估与防控体系,包括服务过程监督、信用评价、纠纷调解及应急预案,关注资金安全与道德风险等,保障系统可持续运行。

4.5 公平公正原则:积分规则、兑付标准及管理制度公开透明,确保所有参与者均享有平等的权利和义务,并设立申诉反馈渠道,确保程序与结果公正。

5 管理要素

5.1 服务人员

5.1.1 老年照护银行的服务人员称为志愿者,包括专业照护者和非专业照护者。

- 5.1.2 专业照护者包括医生、护士、康复师、养老护理员、心理咨询师,宜具备专业资质,主要提供专业照护服务。
- 5.1.3 非专业照护者包括低龄老人、在校大学生、社会工作者等,需通过“基础照护培训+背景审查”,提供非专业服务。

5.2 服务内容

- 5.2.1 按照老年照护服务的专业性,分为专业照护和非专业照护。
- 5.2.2 专业照护由专业照护者(经过专业培训、取得国家认可的相关资格证书或技能证书)提供,其服务内容包括:
- a) 翻身、压疮护理、大小便护理;
 - b) 用药指导、血糖/血压监测、伤口护理(需对接社区卫生服务中心或医院资源);
 - c) 糖尿病饮食管理(结合医疗资源制定并执行专项照护流程);
 - d) 失智老人认知训练。
- 5.2.3 非专业照护由非专业照护者(经过简单培训,无需专业培训),其服务内容包括:
- a) 助餐(上门送餐、协助进食);
 - b) 助洁(居家清洁、衣物洗涤);
 - c) 助行(陪同购物、陪同就医);
 - d) 日常陪伴聊天、心理疏导、组织社交活动(如老年兴趣小组)。
- 5.2.4 专业照护需掌握必要技能(如跌倒急救、心肺复苏),在突发状况时适当应对,并快速建立与医院的“急救绿色通道”。

5.3 积分管理

5.3.1 积分的形式

- 5.3.1.1 老年照护服务活动的积分以时间币的形式体现,时间币可分为劳务币和奖励币。
- 5.3.1.2 劳务币可用于兑换照护或实物。
- 5.3.1.3 奖励币作为额外激励,可兑换更丰富的权益或服务。
- 5.3.1.4 劳务币和奖励币均通过系统申请,经审核后确认,可供本人或直系亲属使用。

5.3.2 积分的计算

- 5.3.2.1 时间币的数量按照专业程度、服务质量、服务时长计算,将三项时间币相加,得到每次服务的时间币总额。相应计算系数见表 1。

表 1 老年照护服务币种系数表

指标类型	指标程度	币种系数
专业程度	非专业	1
	专业	2
服务质量	不满意	1
	基本满意	2
	满意	3
服务时长	低	服务时长(时)×1
	中	服务时长(时)×1.2
	高	服务时长(时)×1.4

5.3.2.2 专业照护的时间币为 2 个,非专业照护的时间币为 1 个。

5.3.2.3 服务质量的时间币可参照附录 A 和附录 B 的评价反馈计算,服务对象对服务满意的计 3 个,基本满意计 2 个,不满意计 1 个。

5.3.2.4 服务时长的时间币按照每次服务的时长计算,服务时长以小时为单位:

- a) 不满 2 h 为低服务时长,调整系数为 1.0,即按照服务时长(时) $\times$ 1.0 计算时间币;
- b) 满 2 h 但不满 4 h 为中服务时长,调整系数为 1.2,即按照服务时长(时) $\times$ 1.2 计算时间币;
- c) 4 h 及以上认定为高服务时长,调整系数为 1.4,即按照服务时长(时) $\times$ 1.4 计算时间币。

5.4 储存管理

5.4.1 储存申请

照护人员通过信息系统,填报照护人员类型、照护内容、时长等信息,选择活期或定期储存。

5.4.2 审核确认

管理人员审核申请,确认币种以及币个数。

5.4.3 存储信息反馈

将审核结果反馈给照护人员进行再次确认,直到双方达成一致。

5.4.4 储存记录备案

双方确认无误后,记录储存信息,存档备查,加强系统对储存数据的实时监控与核查。

5.5 兑换管理

5.5.1 兑换申请

照护人员通过信息系统,填报兑换申请,包括币种类型及数量等信息。

5.5.2 审核确认

管理人员审核申请,确认兑换内容。

5.5.3 兑换信息反馈

将审核结果反馈给照护人员进行再次确认,直到双方达成一致。

5.5.4 兑换记录备案

双方确认无误后,记录兑换信息,存档备查。

5.6 信息化平台

宜建立数字化平台支撑,信息系统管理的功能模块可包含用户管理、服务对接、积分管理、质量监督、数据统计。

5.7 评估与改进

定期对老年照护银行照护服务内容、流程进行信息分析与评价,收集反馈信息意见,并改进。

附 录 A
(资料性)
照护对象反馈评价问卷

尊敬的照护对象/亲属/代理人：

您好！为提升照护服务质量，我们诚挚邀请您对照护人员的服务进行评价。问卷匿名填写，结果仅用于服务改进，请您根据真实感受作答。感谢您的支持与配合！

一、基本信息

1. 照护对象身份：

☐ 本人(照护对象) ☐ 亲属 ☐ 代理人(如监护人、委托照护人)

2. 照护对象年龄：

☐ <60 岁 ☐ 60 岁~79 岁 ☐ 80 岁~89 岁 ☐ ≥90 岁

3. 照护服务类型：

☐ 生活照料(助餐、助浴、清洁等) ☐ 健康护理(陪同就医、用药提醒等)

☐ 情感陪伴(聊天、活动陪伴等) ☐ 其他(请注明)_____

4. 服务频率：

☐ 每日 ☐ 每周_____次 ☐ 按需服务 ☐ 其他_____

二、满意度评价

(一) 服务态度

1. 照护人员耐心倾听您/照护对象的需求：

☐ 非常不耐心 ☐ 不耐心 ☐ 一般 ☐ 耐心 ☐ 非常耐心

2. 照护过程中照护人员尊重您/照护对象的隐私与意愿：

☐ 非常不尊重 ☐ 不尊重 ☐ 一般 ☐ 尊重 ☐ 非常尊重

3. 照护人员与您/照护对象沟通时亲切、礼貌：

☐ 非常不亲切、礼貌 ☐ 不亲切、礼貌 ☐ 一般 ☐ 亲切、礼貌 ☐ 非常亲切、礼貌

4. 照护人员主动告知服务内容及注意事项：

☐ 非常不主动 ☐ 不主动 ☐ 一般 ☐ 主动 ☐ 非常主动

(二) 服务质量

1. 照护人员匹配度满意情况：

☐ 非常不满意 ☐ 不满意 ☐ 一般 ☐ 满意 ☐ 非常满意

2. 照护人员需求评估充分了解您的实际需求：

☐ 非常不充分 ☐ 不充分 ☐ 一般 ☐ 充分 ☐ 非常充分

3. 系统匹配的照护人员符合您的个性化要求(性别、经验等)：

☐ 非常不符合 ☐ 不符合 ☐ 一般 ☐ 符合 ☐ 非常符合

4. 人工审核调整后，匹配结果更贴合需求：

☐ 非常不贴合 ☐ 不贴合 ☐ 一般 ☐ 贴合 ☐ 非常贴合

5. 照护人员按时到达并完成服务：

☐ 非常不满意 ☐ 不满意 ☐ 一般 ☐ 满意 ☐ 非常满意

6. 服务流程规范、专业(如健康护理操作、生活照料细节等):
☐ 非常不规范、不专业 ☐ 不规范、不专业 ☐ 一般 ☐ 规范、专业 ☐ 非常规范、专业
7. 遇到突发问题(如身体不适、需求变更)时,及时响应并协助解决的满意情况:
☐ 非常不满意 ☐ 不满意 ☐ 一般 ☐ 满意 ☐ 非常满意
8. 服务结束后主动征求您/照护对象的意见:
☐ 非常不主动 ☐ 不主动 ☐ 一般 ☐ 主动 ☐ 非常主动

(三) 服务效果

1. 照护服务提升了您/照护对象的生活便利性及感受(如饮食、清洁、出行等):
☐ 无提升 ☐ 有一点提升 ☐ 有一些提升 ☐ 较大提升 ☐ 显著提升
2. 照护服务改善了您/照护对象的情绪状态或生活质量:
☐ 无改善 ☐ 有一点改善 ☐ 有一些改善 ☐ 较大改善 ☐ 显著改善
3. 您/照护对象愿意继续接受该照护人员的服务:
☐ 非常不愿意 ☐ 不太愿意 ☐ 一般 ☐ 比较愿意 ☐ 非常愿意

三、内容与方式反馈(可多选或补充)

1. 目前的照护内容符合您/照护对象的需求:
☐ 完全不符合 ☐ 部分不符合 ☐ 基本符合 ☐ 完全符合
 若不符合,具体问题:_____
2. 照护方式(如沟通语气、操作手法、服务节奏等)让您/照护对象感到舒适吗?
☐ 非常不舒适 ☐ 较不舒适 ☐ 一般 ☐ 较舒适 ☐ 非常舒适
 若不舒适,具体改进建议:_____
3. 您认为照护服务中缺少哪些内容?(可多选)
☐ 生活照料细节(如个性化饮食、衣物整理等)
☐ 健康管理(如康复指导、健康监测记录等)
☐ 情感支持(如兴趣活动、节日关怀等)
☐ 应急协助(如紧急联络卡、风险预案等)
☐ 其他(请注明)_____
4. 您希望照护人员在哪些方面加强?(可多选)
☐ 专业技能(如护理知识、安全操作等)
☐ 沟通能力(如方言交流、耐心解释等)
☐ 服务灵活性(如根据需求调整时间/内容)
☐ 主动性(如主动发现需求、提前规划服务)
☐ 其他(请注明)_____

四、照护监督评价

1. 线上/线下监督机制有效性(如督导检查、智能系统提醒):
☐ 无效 ☐ 有一点有效 ☐ 有些有效 ☐ 比较有效 ☐ 非常有效
2. 发现问题后,监督团队及时响应并解决的满意度:
☐ 非常不满意 ☐ 不满意 ☐ 一般 ☐ 满意 ☐ 非常满意
3. 监督记录的透明度和可查询性:
☐ 不透明 ☐ 有一点透明 ☐ 有些透明 ☐ 较为透明 ☐ 完全透明

五、小结

1. 您对当前照护服务最满意的地方是:_____
2. 您认为照护服务中最需要改进的地方是:_____
3. 其他未提及的意见或建议:_____

六、您对本次服务的综合评价

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

如有疑问或需要协助,可联系时间照护客服:_____ (电话/邮箱)

评价日期:_____

附 录 B
(资料性)
人员服务质量评估问卷

一、照护提供评价(请根据实际感受打分,每题 1 分~5 分)

1. 人员匹配的满意度:

☐ 非常不满意 ☐ 不满意 ☐ 一般 ☐ 满意 ☐ 非常满意

2. 需求评估充分了解您的实际需求:

☐ 非常不充分 ☐ 不充分 ☐ 一般 ☐ 充分 ☐ 非常充分

3. 系统匹配的照护人员符合您的个性化要求(性别、经验等):

☐ 非常不符合 ☐ 不符合 ☐ 一般 ☐ 符合 ☐ 非常符合

4. 人工审核调整后,匹配结果更贴合需求:

☐ 非常不贴合 ☐ 不贴合 ☐ 一般 ☐ 贴合 ☐ 非常贴合

二、照护实施(请根据实际感受打分,每题 1 分~5 分)

1. 照护人员规范完成以下环节:

上门准备及自我介绍(着装规范、介绍清晰):

☐ 非常不规范 ☐ 比较不规范 ☐ 一般 ☐ 比较规范 ☐ 非常规范

2. 操作规范性(清洁、护理技能):

☐ 非常不规范 ☐ 比较不规范 ☐ 一般 ☐ 比较规范 ☐ 非常规范

3. 异常处理及时性(如突发状况应对):

☐ 非常不得当 ☐ 比较不得当 ☐ 一般 ☐ 比较得当 ☐ 非常得当

4. 服务态度礼貌(耐心,细心,关心):

☐ 非常不礼貌 ☐ 比较不礼貌 ☐ 一般 ☐ 比较礼貌 ☐ 非常礼貌

5. 服务结束整理与沟通(整理环境、明确告知):

☐ 非常不规范 ☐ 比较不规范 ☐ 一般 ☐ 比较规范 ☐ 非常规范

6. 家属沟通积极回应(及时、耐心):

☐ 非常不积极 ☐ 比较不积极 ☐ 一般 ☐ 比较积极 ☐ 非常积极

三、照护监督评价(请根据实际感受打分,每题 1 分~5 分)

1. 线上/线下监督机制有效性(如督导检查、智能系统提醒):

☐ 无效 ☐ 有一点有效 ☐ 有些有效 ☐ 比较有效 ☐ 非常有效

2. 监督人员对工作的检查频率和覆盖面合理性:

☐ 非常不合理 ☐ 不合理 ☐ 一般 ☐ 合理 ☐ 非常合理

3. 发现问题后,监督团队及时响应并解决的满意度:

☐ 非常不满意 ☐ 不满意 ☐ 一般 ☐ 满意 ☐ 非常满意

4. 监督记录的透明度和可查询性:

☐ 不透明 ☐ 有一点透明 ☐ 有些透明 ☐ 较为透明 ☐ 完全透明

四、照护信息管理评价(请根据实际感受打分,每题 1 分~5 分)

1. 服务信息记录(内容、时长、地点)准确完整:

☐ 非常不准确 ☐ 不准确 ☐ 一般 ☐ 准确 ☐ 非常准确

2. 您对人员统计数据的应用满意情况(如通过流失率优化服务):

☐ 非常不满意 ☐ 不满意 ☐ 一般 ☐ 满意 ☐ 非常满意

3. 您的评价反馈(如满意度)被系统及时收集并反馈:

☐ 非常不认同 ☐ 不认同 ☐ 一般 ☐ 认同 ☐ 非常认同

五、质量评价(请根据实际感受打分,每题 1 分~5 分)

1. 理论知识(如疾病护理知识):

☐ 非常不好 ☐ 较不好 ☐ 一般 ☐ 较好 ☐ 非常好

2. 实操能力(操作熟练度、应急处理):

☐ 非常不好 ☐ 较不好 ☐ 一般 ☐ 较好 ☐ 非常好

3. 职业态度(责任心、沟通友善度):

☐ 非常不好 ☐ 较不好 ☐ 一般 ☐ 较好 ☐ 非常好

六、改进建议

1. 请指出照护服务中最需改进的环节:

☐ 人员匹配 ☐ 照护操作 ☐ 异常处理 ☐ 监督机制 ☐ 信息记录

2. 具体改进建议:

七、您的综合评价

☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意

评价人:_____

评价日期:_____

参 考 文 献

- [1] 李惠玲,张涛梅,王亚玲,等.我国长期照护的机遇和挑战——从时间银行到多元化照护银行[J].中国实用护理杂志,2022,38(21):1601-1605.
- [2] 共青团中央关于印发《中国注册志愿者管理办法》的通知[OL].(2006-11-08) [2025-09-04]. https://www.gqt.org.cn/notice/200612/t20061224_12206.htm.
- [3] McCullough L B. Long-Term Care: Principles, Programs and Policies[J].The Hastings Center Report, 1989, 19(5): 45-47.
- [4] 傅卓凡.基于 Benner 理论的长期照护人员分级评价指标体系的构建研究[D].江苏:苏州大学,2023.
- [5] 王崴崴,喻姣花.照护者参与乳腺癌相关淋巴水肿患者自我护理研究进展[J].护理学杂志,2023,38(6):19-22.
- [6] 崔恒梅.护理人员志愿参与照护失能老人活动的意愿调查及影响因素分析[D].苏州大学,2021.
- [7] 陆华贞,成浩阳,张涛梅,等.多元化照护银行建设标准的构建及应用专家共识[J].军事护理,2025,42(1): 1-4.
- [8] 杨兮戔.医学生志愿照护失能老人实践方案构建及小程序研制[D].苏州大学,2023.
- [9] 皮红英,彭培培,苏清清,等.失能老年人长期照护质量评价指标体系的构建[J].中华护理杂志,2018,53(9):1110-1114.
- [10] 丁慧.基于长期护理保险制度的多元化照护银行框架体系及管理策略的构建研究[D].江苏:苏州大学,2023.
- [11] 张露心,傅卓凡,张涛梅,等.长期照护人员分级评价指标体系的构建[J].军事护理,2024,41(4):56-60.
- [12] 傅卓凡,李惠玲,丁慧,等.居家养老照护员夜间照护的体验探究[J].中国实用护理杂志,2022,38(7):525-529.
- [13] 苏州大学.照护银行管理系统、方法、电子设备、存储介质:CN202111081472.0[P].2021-12-21.
- [14] 吴燕铭,孙锐,李惠玲,等.基于长期护理保险服务的居家照护员工作体验探究[J].中国实用护理杂志,2020,36(29):2246-2250.
- [15] 马霏,李惠玲,吴燕铭.居家养老照护员人文关怀实践体验的质性研究[J].护理学报,2021,28(10):7-10.
- [16] 杨兮戔,李惠玲,王亚玲,等.基于“照护银行”的医护大学生老年志愿照护方案体验研究[J].护理学报,2022,29(05):6-9.
- [17] 成浩阳.基于适老化需求的志愿者照护银行信息管理小程序的研发及效用评价[D].苏州大学,2025.