

ICS 03.080.20

CCS A10/19

DB 4112

三 门 峡 市 地 方 标 准

DB 4112/T 289—2020

家政服务 居家养老操作基本规范

地方标准信息服务平台

2020 - 12 - 30 发布

2021 - 01 - 30 实施

三门峡市市场监督管理局 发布

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。

本文件由三门峡市家庭服务业协会提出。

本文件由三门峡市商务局归口。

本文件起草单位：三门峡市尚百帮科技服务有限公司、三门峡市家庭服务业协会、三门峡市家庭服务业协会工会联合会、河南省巾帼创业家庭服务有限责任公司、澠池蓝洁培训有限公司、河南尚百帮服务发展有限公司、义马系鸿贝贝乐家政服务有限公司。

本文件主要起草人：尚高锋、黄丽合、姚双双、侯艳娜、王晓卉。

地方标准信息服务平台

家政服务 居家养老操作基本规范

1 范围

本标准规定了居家养老操作基本规范的术语和定义、家政服务机构、服务人员、服务内容、服务管理、客户沟通以及客户关系管理的基本要求。

本标准适用于三门峡市行政区域内的居家养老操作基本规范。

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 15624.1 服务标准化工作指南 第一部分：总则

3 术语和定义

GB/T 15624.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家养老服务

依据法律及合同要求，由正式登记注册的养老机构、家政服务机构、社会团体等其派出人员，按照客户要求，提供老年人生活照料和护理服务。

3.2

居家养老服务客户

接受居家养老服务的家庭或个人。（本标准以下简称客户）

3.3

居家养老服务员

依法取得职业资格，并专职或兼职从事居家养老服务的人员。

注：根据服务员每次在客户家里工作时间的长短，分为钟点工（2 小时以上 4小时以内）、日工（8 小时）、全日制工（24 小时）三种。

4 服务内容

4.1 生活护理

提供洗衣、做饭、整理卫生、居室保洁、衣服熨烫、陪同看病、取药、代为购物服务，以及帮助清理个人卫生及大小便，照顾睡眠、饮食。

4.2 保健护理

为客户提供按摩、测血压、测体温、提醒吃药、肢体康复服务。

5 服务规范

5.1 生活照料

5.1.1 助洁服务

- 5.1.1.1 助浴前应进行安全提示。
- 5.1.1.2 助浴过程中应有家属或其他监护人在场。
- 5.1.1.3 助浴过程中应注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采取相应应急措施。
- 5.1.1.4 上门助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风，防受凉、防烫伤。
- 5.1.1.5 助浴过程中应保护老年人隐私，尊重心理需求。
- 5.1.1.6 助浴过程中按需适用润肤露。

5.1.2 洗涤服务

- 5.1.2.1 提前准备好收集衣物的装置。
- 5.1.2.2 分类收集衣物、被褥和尿布，污物和洁物分开放置。
- 5.1.2.3 根据衣物的质地和颜色分类洗涤、晾晒。
- 5.1.2.4 衣物交收及纪录应清晰。
- 5.1.2.5 定期协助清洗及晾晒床单、被罩、枕巾、浴巾、被子、蚊帐、窗帘、沙发布套等家居织物。
- 5.1.2.6 贵重衣物应建议服务对象选择有资质的专业洗涤机构服务。

5.2 个人护理

- 5.2.1 每隔一段合理时间，为服务对象提供翻身、洗发、修剪毛发、剪指（趾）甲、更换衣服鞋袜和尿片等服务，保持服务对象全身清洁、舒适无异味。
- 5.2.2 开展服务前，服务人员应彻底清洁双手，告知服务对象护理项目具体操作程序，使服务对象明白且合作。
- 5.2.3 触碰服务对象身体部位、取用服务对象个人用品时应用语言提示服务对象，并取得服务对象同意。
- 5.2.4 进行洗澡、更换衣服和尿片等服务时，应保障服务对象的尊严和隐私（如设置屏风或帘幕遮隔等）。
- 5.2.5 在服务对象能力范围内，鼓励其提高自我照顾能力。

5.3 协助进餐

- 5.3.1 开展服务前，评估服务对象的进食能力及膳食需要，并定期更新。
- 5.3.2 确保进餐者及协助进餐人员均有采取合适的卫生措施。
- 5.3.3 为上肢肌肉及关节无力的服务对象提供进食辅助器材，以协助他们维持独立进食的能力。
- 5.3.4 对被评估为有吞咽困难的服务对象，应根据医疗专业人员的喂食指导意见，并为服务对象选择质地及稀稠度适合的食物。
- 5.3.5 针对不能自行进食的服务对象，应以合适方法与速度进行喂食。
- 5.3.6 针对表达困难或患老年痴呆的服务对象，应观察和详细记录其进食及饮用的份量。
- 5.3.7 防止食物哽喉，应避免供应容易黏附口腔（如糯米或年糕等）、容易松散（如蛋卷或酥饼等）及质地过硬（如花生或核桃等）的食物。

5.4 陪伴就医

- 5.4.1 确保服务对象在就医前准备好身份证、病历、诊疗卡、医保卡等证件。
- 5.4.2 应根据服务对象的身体状况和要求规划和选择合适的往返交通路线及交通工具、助行工具。
- 5.4.3 协助服务对象与医生的问诊交流，包括向医生表达服务对象的重要状况、协助记录医生医嘱、提醒服务对象执行医嘱、将就诊情况汇报服务对象家属及上级主管。
- 5.4.4 遇紧急送医情况，应全程陪护服务对象办理挂号、入院、取药等手续，安抚服务对象情绪，且与服务对象家属保持沟通，直至家属到医院交接为止。

5.5 代办服务

- 5.5.1 根据服务对象的需求，提供代购生活必需品、代领物品、代缴费用等服务（不包括处理重要个人物品或贵重财物）。
- 5.5.2 代领、代购的物品应符合服务对象要求，准确记录购买的品种，清点钱物，做到当面清点并签字。
- 5.5.3 处理财务或协助支付水电煤气等日常开销，应与服务对象当面清点钱物、证件、单据等，做好记录。
- 5.5.4 接触涉及服务对象隐私的物品时，应保持职业操守，尊重服务对象的隐私，不向他人谈论服务对象的家庭情况或钱物情况。

5.6 助餐配餐

- 5.6.1 助餐配餐服务应注意营养、合理配餐。
- 5.6.2 服务人员应持有健康证，分餐员应佩戴口罩及厨帽。
- 5.6.3 根据中国居民平衡膳食宝塔原则和老年人特点拟定餐单，应保持食材多样化，选择易于咀嚼的食材和烹调方式。
- 5.6.4 每周应有餐单，餐单应根据荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配及服务对象需求制定。
- 5.6.5 应根据服务对象的文化、宗教和种族特点，提供合适的食物，如全素餐。
- 5.6.6 针对特殊老年人（如糖尿病、高血脂、高血压、冠心病、肥胖症、脂肪肝等），宜在营养师或专业人员指导下提供针对性配餐。
- 5.6.7 定期收集服务对象的喜好和意见，关注其健康状况，定期改善餐单；

5.7 康复护理

- 5.7.1 熟练掌握常见的康复训练器材包括步行器、固定单车、手臂滑轮、平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器等。
- 5.7.2 开展服务前及有需要时，应由专业人员评估服务对象的身体状况并制定训练计划。
- 5.7.3 训练计划包括服务对象目前存在的功能障碍及身体情况、目标、项目与内容、训练场所、方法、时间安排等。
- 5.7.4 应告知服务对象训练的目的及安全注意事项。
- 5.7.5 确保设备完好（如螺丝无松动、安全带长度合适等），确保场地安全（如检查场地通风换气、防滑、无障碍物等）。
- 5.7.6 协助服务对象使用康复器材时，应注意观察老年人的身体、训练状况，及时给与协助、指导和鼓励。
- 5.7.7 对服务对象的身体情况、训练情况、效果及反馈等有文字记录。

5.8 文化娱乐

- 5.8.1 合理安排活动时长、频率，活动场地应有活动时间安排表。
- 5.8.2 制定符合老年人特点的教学计划，教学计划包括学习需求、学习目标、教学措施、教学安排、教材使用、课程设置等。
- 5.8.3 采取适当形式展示学员的作业、习作、总结等，推荐学员有关作品、节目对外参赛，体现学员学习成效。
- 5.8.4 定期开展作品展示活动，展示学习成果。
- 5.8.5 活动与教育相结合，引导老年人自主自愿地学习。

5.9 精神慰藉

- 5.9.1 每周电话问安不少于1次，耐心倾听，与老年人谈话每次不少于15分钟，有谈话记录。
- 5.9.2 服务对象生日、传统节日应电访或上门问候。
- 5.9.3 定期（如中国传统节日）组织志愿者关怀探视、慰问服务对象。
- 5.9.4 在陪聊、谈心过程中应尊重服务对象的需要，语速适中，耐心、细致，不应有意打探隐私，达到心理疏导和抚慰的效果。
- 5.9.5 为生活方式经历重大改变的服务对象（如入院、丧偶、丧子、重大疾病确诊等），提供个别的心理关顾服务，以协助其适应生活方式转变。

地方标准信息服务平台