

DB1403

阳 泉 市 地 方 标 准

阳泉市居家养老服务规范 第二 部分：生活照料服务

(征求意见稿)

2021 - - 发布

2021 - - 实施

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 发 布

目 次

前言	3
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 总体要求	4
5 服务内容	5
6 服务要求.....	5
7 服务评价与改进	9
8 档案、文件与记录管理	9

前 言

DB1403/T 《居家养老服务规范》分为如下部分：

- 第一部分： 通则；
- 第二部分： 生活照料服务；
- 第三部分： 医疗护理服务；
- 第四部分： 安全防护服务。

本部分为DB1403/T 的第二部分。

本标准按照GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

本标准由阳泉市民政局提出。

本标准由阳泉市养老服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：阳泉市宜康居家养老服务中心。

本标准主要起草人：许世明、贾文倩、贾智超、张瑞娜。

阳泉市居家养老服务规范

第二部分：生活照料服务

1 范围

本标准规定了居家养老服务的总体要求、服务内容、服务要求、服务评价与改进和档案、文件与记录管理。本标准适用于服务机构为居家老年人提供的生活照料服务。

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/T 26396-2011 洗涤用品安全技术规范

DB1403/T 阳泉市居家养老服务规范第一部分：通则

3 术语和定义

DB1403/T 界定的以及下列术语和定义适用本文件。

3.1 生活照料服务

为居家老年人提供个人卫生护理、生活起居护理、卫生清洁、物品清洁、饮食照料、代购代办代缴事项等日常生活照料服务的全过程。

3.2 助洁服务

为居家老年人提供的个人卫生护理、生活起居护理、居室清洁和物品清洁的活动。

3.3 代购代办代缴服务

为居家老年人提供的日常生活用品采购和代领包裹、代缴费用等活动。

3.4 助行服务

为居家老年人提供的陪同散步和陪同外出等活动。

3.5 入户服务

依托居家养老服务机构为居家在家不能或不愿出门的老年人提供生活照料、康复护理等服务的一种居家养老服务形式。

4 总体要求

4.1 基本要求

应符合DB1403/T 的相关要求。

4.2 服务提供人员

4.2.1 应掌握符合岗位要求的服务工作程序。

4.2.2 应掌握生活照料服务操作技能与方法。

4.2.3 应掌握应对突发事件的能力。

4.3 服务设备及用品

4.3.1 提供生活照料服务的机构在机构内应配备满足提供生活照料服务所需的相关设施设备及用品。

4.3.2 应严格按照使用要求和操作规范对服务用品进行使用和操作。

4.3.3 服务时需要使用服务对象的相关工具，需要征得服务对象或家属的许可，同时检查是否完好，按照操作规程使用，并做好记录。

5 服务内容

服务内容包括但不限于：

5.1 助洁服务

5.1.1 个人卫生护理

- a) 洗脸；
- b) 洗手洗脚；
- c) 剃胡须；
- d) 口腔清洁；
- e) 洗发；
- f) 梳头；
- g) 修剪指甲；
- h) 沐浴。

5.1.2 生活起居护理

- a) 协助进食；
- b) 协助排泄；
- c) 协助移动；
- d) 更换衣物；
- e) 卧位护理。

5.1.3 居室清洁

- a) 客厅卧室清洁；
- b) 厨房清洁；
- c) 卫生间清洁；
- d) 擦玻璃、灯具等其他单项清洁。

5.1.4 物品清洁

- a) 衣物清洁；
- b) 床品清洁。

5.2 助餐服务

- a) 上门送餐；
- b) 订餐。

5.3 代购代办代缴服务

- a) 代采购日常生活用品；
- b) 代领有价证、券及物品；代办处理信函、文件收发事务等；
- c) 代缴纳公共事业费用。

5.4 助行服务

- a) 陪同室内散步；
- b) 陪同外出。

6 服务要求

6.1 入户服务

入户服务流程及基本要求包括但不限于：

- a) 按照协议约定时间到达服务现场；
- b) 服务人员应礼貌敲门，出示派工单和个人工号信息，获得许可后，穿鞋套入户；
- c) 按照服务协议与服务对象确认服务内容，提供服务；
- d) 宜在服务现场妥善设置工具、消耗品、用品的存放、使用、配置等场地，确保安全；

- e) 作业时，应按照生活照料服务操作规程执行；
- f) 服务结束后，物品应按原样归位；
- g) 服务结束后，请服务对象进行质量验收与评价并书面签字确认；
- h) 服务结束后，由服务机构对服务对象进行回访，检查工作质量，做好监督工作。

6.2 助洁服务

6.2.1 个人卫生护理

6.2.1.1 洗脸

- a) 水温适宜，擦洗动作轻柔；
- b) 颜面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，眼部无分泌物；
- c) 眼角、耳道及耳廓等褶皱较多部位重点擦拭；
- d) 洗脸后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

6.2.1.2 洗手洗脚

- a) 洗手、洗脚用具分开，即时清洗；
- b) 将手（脚）放入调节好水温的脸盆或水桶中充分浸泡；
- c) 用适量香皂或洗手液细致擦洗，去除手（脚）部污垢和死皮，动作轻柔；
- d) 洗后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

6.2.1.3 剃胡须

- a) 保持颜面部无长须；
- b) 剃须用具保持清洁；
- c) 涂剃须膏或用温热毛巾敷脸，软化胡须；
- d) 动作轻柔，防止刮伤皮肤；
- e) 剃完后用温水擦拭干净，适当涂抹润肤霜；
- f) 定期消毒、更换剃须刀片，避免细菌滋生。

6.2.1.4 口腔清洁

- a) 老年人戴有活动性义齿的，先取下义齿后再进行口腔清洁；
- b) 操作时擦拭手法正确，擦拭用具切忌伤及口腔黏膜及牙龈；
- c) 擦拭时棉球（或纱布）不应过湿，防止引起呛咳。

6.2.1.5 洗发

- a) 控制水温至40℃～45℃，防止水流入眼睛及耳朵；
- b) 用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤头皮；
- c) 洗净后吹干头发，防止受凉。

6.2.1.6 梳头

- a) 由发根到发梢梳理，动作轻柔；
- b) 宜选择圆钝的梳子；
- c) 鼓励老年人每天多梳头，起到改善头部血液循环等作用。

6.2.1.7 修剪指甲

- a) 保持无长指甲；
- b) 动作轻柔，防止皮肤破损；
- b) 修剪后指甲边缘用锉刀轻磨。

6.2.1.8 沐浴

- a) 水温控制在40℃～50℃，室温（24±2）℃，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理；
- b) 沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立；
- c) 沐浴前水温调节适宜，先开冷水，再开热水；
- d) 沐浴时取舒适、稳固的座位，肢体处于功能体位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁；

e) 沐浴过程中应有家属或监护人在场，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风。

6.2.2 生活起居护理

6.2.2.1 协助进食

- a) 用餐前老年人和服务人员须洗手；
- b) 对有咀嚼和吞咽功能障碍的老年人，要将食物切碎、搅拌；
- c) 喂食时服务人员位于老年人侧面，由下方将食物送入口中；
- d) 每次喂饭前应先协助老人进汤或水；
- e) 协助进食时让老年人有充分时间咀嚼吞服，防止呛噎；
- f) 进食完毕用清水漱口。

6.2.2.2 协助排泄

- a) 对有能力控制便意的老年人适时提醒如厕，对行动不便的老年人辅助如厕；
- b) 对失禁的老年人及时更换尿布，保持皮肤清洁干燥，无污迹；
- c) 对排泄异常的老年人观察二便的性状、颜色、排量及频次，作记录；
- d) 便器使用后即时倾倒，污染尿片即时置于污物桶内，防止污染环境；
- e) 保护老年人隐私。

6.2.2.3 协助移动

- a) 器具性能良好，轮椅刹闸稳固，轮椅刹闸后定点放置；
- b) 将轮椅靠近老年人身体旁侧，轮椅与床或椅子呈 30° - 40° ，固定轮椅，将老年人稳妥地移到轮椅或椅子上，叮嘱老年人扶好轮椅扶手；
- c) 动作轻柔，为坐轮椅的老年人固定好安全保护带。

6.2.2.4 更换衣物

- a) 了解老年人的肢体功能，注意更换的顺序；
- b) 保持肢体在功能位范围内活动，防止牵拉受损，防跌倒、坠地；
- c) 根据老年人意愿及时更换衣物；
- d) 保护老年人隐私。

6.2.2.5 卧位护理

- a) 根据不同的身体状况及护理要求调整老年人体位；
- b) 翻身适当按摩受压部位；
- c) 保持姿势稳定，并在受压部位垫海绵垫、气垫或垫衬枕头等；
- d) 翻身整理床单位，各肢体关节保持功能位；
- e) 保护老年人隐私。

6.2.3 居室清洁

6.2.3.1 客厅卧室清洁

6.2.3.1.1 客厅卧室清洁主要包括地面、墙面、门框、家具等。

6.2.3.1.2 地面清扫顺序应从里到外、从边角到中间、先干后湿，按顺序倒退着向门口清扫，并避免扬尘。

6.2.3.1.3 客厅卧室清洁应符合：

- a) 墙壁无蜘蛛网，开关盒等表面应洁净；
- b) 门及门框应无尘土；
- c) 地面应洁净，无垃圾、无污渍积水；
- d) 垃圾篓外观干净，篓内无垃圾；
- e) 家具、装饰物及设施应无灰尘、无手印、无污渍、光亮洁净。

6.2.3.2 厨房清洁

6.2.3.2.1 厨房清洁主要包括灶台灶具、抽油烟机、地面、洗碗池等。

6.2.3.2.2 清洗顺序为：先洗涤无油渍物件，后洗涤含油渍物件；先洗小件后洗大件。

6.2.3.2.3 厨房清洁应符合：

- a) 灶台灶具、抽油烟机洁净无污渍；

- b) 地面墙面洁净，无死角、无油污、无水渍、无异味；
- c) 洗碗池无残留物；
- d) 灶具分类码放整齐。

6.2.3.3 卫生间清洁

6.2.3.3.1 卫生间清洁主要包括洗手盆、淋浴间、浴盆、马桶、镜面、墙面、地面等。

6.2.3.3.2 卫生间清洁应符合：

- a) 洁具（洗手盆、淋浴间、浴盆、马桶）洁净光亮、无水锈、无污垢、无尿碱；
- b) 墙面瓷砖和镜子洁净光亮、无化学损伤、无污垢、无水渍；
- c) 地面干净、无水渍；
- d) 废弃物收集容器内外部清洁干净；
- e) 室内无异味。

6.2.3.4 擦玻璃、灯具等其他单项清洁

6.2.3.4.1 玻璃、灯具清洁主要包括阳台及各房间窗户、灯具等。

6.2.3.4.2 清洁时应按照由里到外、由上至下的程序完成，完工后重新检查一次服务质量，防止疏漏。

6.2.3.4.3 注意操作安全，踩梯作业时防止磨损地面、碰损室内的物品。

6.2.3.4.4 清洁需移动物品时，须征得服务对象同意后方可移动，清洁完后第一时间将物品复原位。

6.2.3.4.5 玻璃、灯具清洁应符合：

- a) 灯具、玻璃内外表面无尘无水痕；
- b) 灯具、玻璃可触及的边角无尘无水痕；
- c) 窗户槽道无尘无水痕；
- d) 工作台面无尘无水痕。

6.2.3.5 物品清洁

6.2.3.5.1 衣物、床品清洁。

6.2.3.5.2 衣服、床品清洁要求包括：

- a) 清洗时，内外衣应分开清洗；
- b) 不应长时间浸泡衣物；
- c) 洗干净衣物宜叠放整齐或悬挂，储藏前宜防潮防霉防虫蛀；
- d) 洗涤用品应按照 GB/T 26396 执行；
- d) 居室物品洁净、摆放有序，沙发巾、靠枕、揽枕摆放整齐。

6.3 助餐服务

6.3.1 上门送餐

6.3.1.1 送餐时，使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至服务对象家中。

6.3.1.2 送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温。

6.3.1.3 送餐时核对服务对象的姓名、菜品及数量，确定无误后签收。

6.3.2 订餐

如服务对象需要订餐，配餐应安全、卫生、营养搭配，符合老年人的饮食特点。

6.4 代购代办代缴服务

6.4.1 根据老年人实际需求，确认代购物品名称、数量及其他事项。

6.4.2 代办时仔细核对相关事项费用、物品的名称，发生异议当面核实。

6.4.3 代缴公共事业费需持有水、电、燃气、电信等缴费通知单。

6.4.4 提供完整的代购、代办、代缴完成凭证，钱款当面点清。

6.4.5 服务过程中注意保护老年人隐私。

6.5 助行服务

6.5.1 根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅或其它辅助器具。

6.5.2 服务人员应掌握助行器、轮椅及其它辅助器具的正确使用方法。

6.5.3 告知外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合。

- 6.5.4 助行过程中注意观察老年人身体情况，发现异常情况及时处理。
- 6.5.5 服务过程中注意保护老年人安全。

7 服务评价与改进

应符合DB1403/T 的相关要求。

8 档案、文件与记录管理

应符合DB1403/T 的相关要求。
