

### 居家照护服务规范

Home care services specification

地方标准信息服务平台

2023-05-11 发布

2023-06-11 实施



## 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 总体要求 .....	2
4.1 服务机构要求 .....	2
4.2 服务提供人员要求 .....	2
4.3 服务设施设备及用品 .....	3
4.4 信息管理 .....	3
5 服务内容及要求 .....	3
5.1 生活照料 .....	3
5.2 基础照料 .....	7
5.3 康复照料 .....	8
6 服务基本流程 .....	9
6.1 接待 .....	9
6.2 评估 .....	9
6.3 制定服务方案 .....	9
6.4 签署服务协议 .....	9
6.5 服务实施 .....	10
7 服务安全 .....	10
7.1 服务风险识别 .....	10
7.2 应急预案 .....	10
8 服务评价与改进 .....	11
8.1 评价 .....	11
8.2 持续改进 .....	11
8.3 监督与投诉 .....	12
参考文献 .....	13

## 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。

本文件由内蒙古自治区家庭工作服务中心提出。

本文件由内蒙古自治区商务厅归口。

本文件起草单位：呼和浩特市家庭服务行业协会、呼和浩特市儒科家政服务有限公司、呼和浩特市儒科职业培训学校、乌兰察布市医学高等专科学校、鄂尔多斯东胜区和惠为老评估服务中心、内蒙古自治区家庭工作服务中心、内蒙古自治区家政服务标准化技术委员会、内蒙古自治区商务厅、内蒙古自治区质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：祁小艳、张素萍、刘晓春、朱晓宁、林正红、何冰冰、龙鸿飞、施建雅、辛晓锋、刘旭、赵瑞荣、佟凯、苏道格日勒、邱福翠、吕燕卿、张冠女、夏文英。

地方标准信息服务平台

# 居家照护服务规范

## 1 范围

本文件规定了居家照护服务的总体要求、服务内容及要求、服务基本流程、服务安全、服务评价与改进。

本文件适用于居家照护服务机构。

## 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 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**居家照护服务** home care services

服务组织为满足居家照护对象需求所提供的社会化照护服务活动，包括三大类照护服务：生活照料服务、基础照料服务、康复照料服务。

### 3.2

**居家照护服务机构** home care service organizations

依法登记注册，组织服务人员上门为照护对象提供居家照护服务的组织。

### 3.3

**生活照料服务** daily living care services

协助或照顾照护对象饮食、起居、清洁、卫生等日常生活的服务。

### 3.4

**基础照料服务** basic care services

协助或提供与照护对象身体健康状态密切相关的服务，如照护对象生命体征检测、居家健康管理等服务。

### 3.5

## 康复照料服务 rehabilitation care services

指导或协助照护对象进行康复功能训练，维持及促进肢体功能等服务。

### 4 总体要求

#### 4.1 服务机构要求

- 4.1.1 应依法登记、注册。
- 4.1.2 应具有固定的办公场所。
- 4.1.3 应具有稳定的服务队伍和服务能力。
- 4.1.4 应配备与服务项目相符合的照护服务人员。
- 4.1.5 应具备与服务内容相关的资质。
- 4.1.6 应建立健全服务管理的各项规章制度。至少包括：服务管理制度、人员管理制度、安全管理制度、档案管理制度、消毒管理制度、信息管理制度、投诉处理制度、质量监督制度、突发事件应急处置管理制度。
- 4.1.7 应制定各项组织管理流程和服务要求。
- 4.1.8 应建立安全管理组织。
- 4.1.9 应对服务提供人员进行岗前培训、岗中培训及安全培训。
- 4.1.10 应与服务提供人员签订合同，并购买家政商业保险。

#### 4.2 服务提供人员要求

##### 4.2.1 通用要求

- 4.2.1.1 遵守照护服务职业道德规范，至少包括：尊老爱幼，以人为本；甘于奉献，团结协作；尊重差异，一视同仁；诚实守信，品德端正。
- 4.2.1.2 掌握基本的照护服务礼仪，至少包括：态度诚恳，礼貌待人；着装整洁，讲究卫生；微笑应答，细致周到。
- 4.2.1.3 其他应满足的要求，包括但不限于：
  - a) 专业技术人员应具备相关资质，持证上岗；
  - b) 具有健康证明等资料，满足《商务部 国家卫生健康委员会关于建立家政服务员分类体检制度的通知》要求；
  - c) 居家照护服务人员经培训合格后，方可上岗；
  - d) 具备基本的法律、安全、卫生知识；
  - e) 掌握一定的消防安全知识、熟练使用消防器材；
  - f) 熟悉本岗位设施设备的安全使用、操作要求、卫生清洁要求及应急预案；
  - g) 应具备与照护对象良好沟通的能力；
  - h) 应尊重民族习俗和宗教信仰，保护服务对象隐私和信息安全；
  - i) 应举止文明，仪容仪表整洁，仪态大方；
  - j) 应佩戴居家照护服务机构标识；
  - k) 用语文明，服务周到热情。

##### 4.2.2 服务要求

- 4.2.2.1 按服务协议约定为照护对象提供服务。

- 4.2.2.2 提供服务前，应熟知每位照护对象的姓名、照护对象能力评估等级、个人生活照料的重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况、使用药品治疗情况、精神心理情况等。
- 4.2.2.3 在工作中遇到困难时，主动向居家照护服务机构汇报，不应与照护对象及家属发生争执。
- 4.2.2.4 在工作时间内需要请假的，提前向居家照护服务机构提出申请，告知照护对象并征得照护对象同意，经机构批准并完成工作交接后，方可离开工作岗位。
- 4.2.2.5 严禁接受照护对象及家属的任何钱财和物品。
- 4.2.2.6 服从居家照护服务机构对工作的安排。
- 4.2.2.7 服务期间，照护对象如遇意外、突发疾病、病故等特殊情况，及时拨打 120、家属和居家照护服务机构电话告知实情。

#### 4.3 服务设施设备及用品

- 4.3.1 应配备与服务相匹配的设施设备及用品。
- 4.3.2 居家照护服务组织设施设备配置应符合相关要求。

#### 4.4 信息管理

- 4.4.1 应采集照护对象的基础信息、健康信息、需求信息、服务信息等综合信息，并建立档案。
- 4.4.2 照护信息采集应包括但不限于：
  - a) 照护对象姓名、身份证号码、服务地址、联系电话等信息；
  - b) 紧急联系人姓名、住址、联系电话等信息；
  - c) 照护对象及相关人员的传染病、精神病等身体情况信息；
  - d) 照护对象及其家庭的饮食习惯、民族风俗、宗教信仰等特殊需求信息。
- 4.4.3 交易信息采集应包括但不限于：
  - a) 服务项目、内容、时间、地点、价格、合同号、履约等消费信息；
  - b) 更换照护服务人员、更改服务项目、内容的原因、起止时间等变更信息；
  - c) 拒付、不按时付服务费的日期、原因、金额等信息。
- 4.4.4 评价信息采集应包括但不限于：
  - a) 用户对照护服务人员的评价信息；
  - b) 照护服务人员对用户的评价信息；
  - c) 协会、行业组织对照护服务机构的社會评价信息。

### 5 服务内容及要求

#### 5.1 生活照料

##### 5.1.1 饮食服务

##### 5.1.1.1 饮水服务

- 5.1.1.1.1 协助饮水、汤等液体前照护服务人员应明确照护对象吞咽功能等级。
- 5.1.1.1.2 操作前应观察照护对象口腔粘膜情况，有异常时及时告知家属。
- 5.1.1.1.3 协助饮水、汤前协助照护对象取坐位或半坐卧位，无法取半坐卧位者可选择健侧位或仰卧位，头偏向一侧，防呛咳。
- 5.1.1.1.4 协助饮水、汤前照护服务人员应进行温度测试，温度应在 40℃~45℃之间，取少量液体现在手腕内侧皮肤上，以温热、不烫手为宜。

- 5.1.1.1.5 协助饮水时让照护对象有充分时间吞咽，防止呛噎。
- 5.1.1.1.6 协助饮水时，每次喂水量根据汤勺大小而定（大勺约 1/3, 小勺约 1/2），确认下咽后再喂下一口。
- 5.1.1.1.7 协助饮水时，如照护对象吸吮能力有限时，可使用吸管辅助喂饮。
- 5.1.1.1.8 照护服务人员提供饮水服务时，需全程观察照护对象饮水过程中的吞咽能力，关注有无吞咽困难、呛咳、恶心、呕吐等。

#### 5.1.1.2 进食服务

- 5.1.1.2.1 用餐前照护对象和照护服务人员应洗手。
- 5.1.1.2.2 协助进食前照护服务人员应明确照护对象吞咽功能等级。
- 5.1.1.2.3 操作前应观察照护对象口腔粘膜情况，如有异常及时告知家属。
- 5.1.1.2.4 协助进食前取安全舒适体位（卧位时，需头偏向一侧），首选坐位、半坐位。
- 5.1.1.2.5 对使用义齿的照护对象，就餐前应确认照护对象已佩戴义齿。
- 5.1.1.2.6 对有咀嚼和吞咽功能障碍的照护对象，要将食物切碎、搅拌。
- 5.1.1.2.7 协助喂食时，每次喂食量根据汤勺大小而定（大勺约 1/3, 小勺约 1/2），确认口腔中食物完全吞咽后再喂下一口。
- 5.1.1.2.8 喂食时，照护服务人员位于照护对象侧面，由下方将食物送入口中。
- 5.1.1.2.9 每次喂饭前应先协助照护对象进汤或水。
- 5.1.1.2.10 协助进食时让照护对象有充分时间咀嚼吞服，防止呛噎。
- 5.1.1.2.11 进食完毕后用清水漱口。
- 5.1.1.2.12 照护服务人员提供协助进食服务时，需全程观察照护对象进食过程中的吞咽能力，关注有无吞咽困难、呛咳、恶心、呕吐等。

#### 5.1.2 清洁卫生服务

##### 5.1.2.1 口腔清洁

- 5.1.2.1.1 操作前应观察照护对象口腔粘膜情况，如有异常及时告知家属。。
- 5.1.2.1.2 协助照护对象进行口腔清洁时，面朝照护对象，被照护者颌下垫毛巾。
- 5.1.2.1.3 取棉棒沾漱口水按顺序进行口腔清洁。依次擦拭牙齿的外面→内面→咬合面→颊部→硬腭→舌面→舌下，要求一个部位换一个棉棒。
- 5.1.2.1.4 操作时擦拭手法正确，擦拭用具切忌伤及口腔黏膜及牙龈。
- 5.1.2.1.5 擦拭时棉棒不应过湿，防止引起呛咳。
- 5.1.2.1.6 擦拭完成后再次检查口腔，用毛巾或纸巾擦干照护对象口角水痕。
- 5.1.2.1.7 照护对象戴有活动性义齿的，先取下义齿后再进行口腔清洁。

##### 5.1.2.2 洗脸

- 5.1.2.2.1 水温控制在 40℃~45℃，擦洗动作轻柔。
- 5.1.2.2.2 面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，眼角无分泌物。
- 5.1.2.2.3 眼角、耳道及耳廓等褶皱较多部位重点擦拭。
- 5.1.2.2.4 洗脸后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

##### 5.1.2.3 剃须

- 5.1.2.3.1 涂剃须膏或用温热毛巾敷脸，软化胡须。

- 5.1.2.3.2 动作轻柔，防止刮伤皮肤。
- 5.1.2.3.3 确保面部无长须。
- 5.1.2.3.4 剃完后用温水擦拭干净，适当涂抹润肤霜。
- 5.1.2.3.5 保持剃须用具清洁，定期消毒、更换剃须刀片，避免细菌滋生。
- 5.1.2.4 床上洗头
  - 5.1.2.4.1 水温控制在 40℃~45℃，防止水流入眼睛及耳朵。
  - 5.1.2.4.2 用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤头皮。
  - 5.1.2.4.3 洗净后吹干头发，防止受凉。
- 5.1.2.5 洗澡（擦浴、淋浴）
  - 5.1.2.5.1 根据照护对象身体状况确定助浴次数，时间以 10 min~15 min 为宜，防跌倒，防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风，并在服务过程中注意保护照护对象隐私。
  - 5.1.2.5.2 水温控制在 40℃~45℃，室温 24℃~26℃为宜，注意观察照护对象身体情况，发现异常及时处理。
  - 5.1.2.5.3 洗澡前水温调节适宜，先放冷水，再放热水。
  - 5.1.2.5.4 洗澡前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立。
  - 5.1.2.5.5 洗澡时取舒适、稳固的坐位。
  - 5.1.2.5.6 洗澡后身上无异味、无污垢，皮肤干洁。
- 5.1.2.6 床上会阴部护理
  - 5.1.2.6.1 根据照护对象身体状况确定会阴部护理次数，防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及居室内的通风，并在服务过程中注意保护照护对象隐私、关注照护对象情绪。
  - 5.1.2.6.2 水温控制在 40℃~45℃，室温 24℃~26℃为宜，注意观察照护对象身体情况，发现异常及时处理。
  - 5.1.2.6.3 取专用水盆和毛巾，自上而下、由内向外清洁会阴。
  - 5.1.2.6.4 会阴部护理顺序：女：尿道口→阴道口→小阴唇→大阴唇→阴阜→会阴→肛门；男：尿道口周围绕阴茎旋转至根部→阴囊→肛门。
- 5.1.2.7 更换衣裤
  - 5.1.2.7.1 了解照护对象的肢体功能，注意更换的顺序，先脱健侧，先穿患侧。
  - 5.1.2.7.2 保持肢体在功能位范围内活动，防止牵拉受损，防跌倒、坠地。
  - 5.1.2.7.3 根据照护对象意愿及时更换衣裤。
  - 5.1.2.7.4 提供更衣裤服务过程中，需保护照护对象隐私。
- 5.1.2.8 更换床单
  - 5.1.2.8.1 根据季节变换适时更换床上被褥。
  - 5.1.2.8.2 定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁、平整。
  - 5.1.2.8.3 卧床照护对象床铺清洁应协助照护对象翻身至对侧松开一侧床单，将床单平铺好。
  - 5.1.2.8.4 更换床单后床上无碎屑、床铺平整。
- 5.1.3 排泄服务
  - 5.1.3.1 如厕

- 5.1.3.1.1 对有能力控制便意的照护对象适时提醒如厕。
- 5.1.3.1.2 对自行如厕的照护对象进行如厕安全提醒，如大便时间不可太久、不可太用力。
- 5.1.3.1.3 对排泄异常的照护对象观察并记录二便的性状、颜色、排泄量及频次，如有异常及时告知家属。
- 5.1.3.1.4 保护照护对象隐私。
- 5.1.3.2 便器
  - 5.1.3.2.1 对行动不便的照护对象扶助如厕及协助使用便器。
  - 5.1.3.2.2 便器使用后及时倾倒，污染纸尿裤等污物即时置于污物桶内，防止污染环境。
  - 5.1.3.2.3 便器倾倒后，需将专用便器用 1000 mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 min（每周一次）后，清洗、晾干备用。
- 5.1.3.3 纸尿裤的使用
  - 5.1.3.3.1 对失禁的照护对象及时更换纸尿裤，保持皮肤清洁干燥，无污迹。
  - 5.1.3.3.2 对排泄异常的照护对象观察并记录二便的性状、颜色、排泄量及频次，如有异常及时告知家属。
  - 5.1.3.3.3 按照 5.1.2.6 进行会阴部护理，更换纸尿裤时及时做好皮肤清洁（女性排尿需擦拭会阴部，排便应从前往后擦拭）。
  - 5.1.3.3.4 应保护照护对象隐私，关注情绪变化。
- 5.1.4 精神慰藉服务
  - 5.1.4.1 照护服务人员通过探访、电话、网络等形式，采取耐心倾听、谈心的方式，对照护对象进行心理上的关爱，舒缓心情。
  - 5.1.4.2 为照护对象读书读报、谈心、交流对话，尊重照护对象的风俗习惯、兴趣爱好等。
  - 5.1.4.3 以照护对象感兴趣的话题及活动为切入点，引导倾诉，鼓励照护对象参与社交活动。
  - 5.1.4.4 鼓励照护对象与父母、子女、朋友、社会保持联系。
  - 5.1.4.5 交谈过程中与照护对象保持良性互动。
  - 5.1.4.6 掌握照护对象心理特点及基本沟通技巧，观察照护对象的情绪变化，与照护对象建立良好的信任关系，消除照护对象不良的情绪反应及孤独。
  - 5.1.4.7 引导照护对象适应被照护生活，形成积极的生活态度。
  - 5.1.4.8 提供精神慰藉服务过程中应尊重并保护照护对象隐私。
- 5.1.5 紧急援助服务
  - 5.1.5.1 照护服务人员发现危及照护对象生命安全的情况，应立即拨打公共救助服务热线（110、120、119），同时电话通知照护对象家属，为救助照护对象提供相关信息。
  - 5.1.5.2 为照护对象科普应急常识。
  - 5.1.5.3 为有条件的照护对象安装呼叫器、求助门铃、远红外感应器等安全防护器材服务，所提供设备应符合国家产品质量要求，定期检查维护，确保设备完好率达 100%。
- 5.1.6 代办服务
  - 5.1.6.1 根据需求，照护服务人员可协助照护对象采购日常生活用品，应注意确认好商品名称、厂家、商品实用性、性价比等选购指标。
  - 5.1.6.2 受照护对象或家属委托，照护服务人员代缴水费、电费、暖气费、通信费等。

- 5.1.6.3 协助或代替照护对象办理养老金、车票预订、车辆预约、包裹邮寄等。
- 5.1.6.4 服务中应做到单证核对无误、钱款当面点清，注意保护照护对象个人隐私。

## 5.2 基础照料

### 5.2.1 生命体征测量服务（家用仪器）

#### 5.2.1.1 电子体温枪测量体温

- 5.2.1.1.1 在测量前确认电子体温计处于体温测量模式。
- 5.2.1.1.2 按测量键开机，显示屏亮后体温计进入待测状态。
- 5.2.1.1.3 将体温计感应端对准照护对象额头正中并保持垂直，注意测量部位不能有毛发遮挡，体温计感应端应距照护对象额头 3 cm~5 cm。
- 5.2.1.1.4 宜每日测量三次，定时间、定部位、定体位、定体温计，记录。
- 5.2.1.1.5 若红外探测器有脏污时，取棉签蘸取浓度为 75%的酒精轻轻擦拭。
- 5.2.1.1.6 如有异常应立即报告家属或医务人员。
- 5.2.1.1.7 当照护对象从与测量环境温差较大的地方来时，应至少在测量环境中停留 5 min 后再测量。

#### 5.2.1.2 电子血压计测量血压

- 5.2.1.2.1 在测量前确认电子血压计处于血压测量模式。
- 5.2.1.2.2 按测量键开机，显示屏亮后血压计进入待测状态。
- 5.2.1.2.3 宜每日测量三次，定时间、定部位、定体位、定血压计，记录。
- 5.2.1.2.4 如有异常应立即报告家属或医务人员。
- 5.2.1.2.5 当室内外温差较大时，照护对象从室外进入室内后，应至少在测量环境中停留 5 min 后再测量。

### 5.2.2 用药照护

#### 5.2.2.1 存放管理

- 5.2.2.1.1 药柜应置于通风、干燥或有相应防潮条件的环境中。
- 5.2.2.1.2 应配置温湿度计，按需配置冷藏设备。
- 5.2.2.1.3 提供协助清理药品服务时应做到：
  - a) 照护服务人员应征得照护对象或家属同意后协助清理过期和变质的药品，如遇到不同意处理应耐心解释，仍然不同意，应尊重服务对象意愿，并告之不可服用。同时，在服务记录单上如实记录，并要求服务对象签字；
  - b) 照护服务人员应提醒照护对象或家属定期查看药品失效日期；
  - c) 照护服务人员宜提供药品的正确保管方法的宣教服务。

#### 5.2.2.2 正确的服用方法

- 5.2.2.2.1 照护服务人员应熟悉照护对象的病情、服用药品及相关要求。
- 5.2.2.2.2 照护服务人员协助服药前，应确认药品名称、剂量、服用方法。
- 5.2.2.2.3 照护服务人员应记录服药时间、药名、剂量等情况，记录应真实、准确、清晰。
- 5.2.2.2.4 服务过程中发现异常时，照护服务人员应及时上报居家照护服务机构，与照护对象家属及相关人员联系，并如实叙述发现情况。

### 5.2.3 居家环境管理服务

### 5.2.3.1 温湿度管理

5.2.3.1.1 夏季温度过高时可用电风扇、空调降温，但不可将电风扇或空调直吹照护对象，以免着凉。冬季室温以 22℃~24℃为宜，夏季室温以 24℃~26℃为宜。

5.2.3.1.2 湿度较低时，可以使用加湿器，或者在角落放置水盆用以增加湿度。湿度保持在 40%~60% 为宜。

### 5.2.3.2 通风环境

5.2.3.2.1 应经常打开门窗换气，早晚各一次，避免对流风，每次通风 30min 为宜。

5.2.3.2.2 夏季若使用空调，应经常打开门窗换气，早晚各一次。

5.2.3.2.3 冬季短时间轮流开窗通风，应避免冷风直接吹到照护对象。

5.2.3.2.4 不在卧室摆放有浓烈香味的鲜花或空气清新剂，照护服务人员应提醒家属勿在照护对象室内吸烟。

5.2.3.2.5 靠近马路的照护对象住户，在白天车流量较大时尽可能少开窗。

5.2.3.2.6 连续雾霾天宜在中午开窗，早晚雾霾浓度较高时应避免开窗。

### 5.2.4 压疮预防服务

5.2.4.1 查看受压部位的皮肤状况，避免局部过度受压。

5.2.4.2 根据照护对象不同的卧位，重点观察骨隆突部位和受压部位皮肤情况。

5.2.4.3 长期卧床者可使用医用气垫床，并要定时翻身(翻身间隔时间一般为每 2 h 一次，必要时每 30 min~60 min 一次；如受压皮肤 30 min 后压红不消退，则要增加翻身次数，并告知家属)。

5.2.4.4 坐轮椅者可在轮椅上加坐垫，每间隔 30 min 抬起身体，变动身体着力点。

5.2.4.5 提醒家属为照护对象增加蛋白质等营养素摄入，少食多餐。

5.2.4.6 及时清理二便，用温水擦拭，保持皮肤清洁干燥。

5.2.4.7 整理床铺，保持平整、干燥、无渣屑。

### 5.3 康复照料

#### 5.3.1 翻身照护服务

5.3.1.1 照护服务人员将照护对象的头转向对侧(需翻身的方向)，下巴稍稍向内收。

5.3.1.2 协助照护对象双上肢环抱胸前。

5.3.1.3 协助照护对象屈膝。

5.3.1.4 扶着照护对象的肩膀和膝关节，轻轻翻向对侧，避免患侧受压。

#### 5.3.2 协助坐起服务

##### 5.3.2.1 协助床上坐起服务

5.3.2.1.1 在照护对象背部垫大软枕。

5.3.2.1.2 协助照护对象上身坐直，可在两侧垫软枕，保持体位稳定。

5.3.2.1.3 可在照护对象双膝下垫一软枕，使双膝微屈。

5.3.2.1.4 当照护对象胸前有桌子时，桌上放软枕，将照护对象上肢放在软枕上。

##### 5.3.2.2 协助坐在椅子或轮椅上的肢体摆放

5.3.2.2.1 在照护对象背部垫一软枕。

- 5.3.2.2.2 照护对象双手前伸，将肘部放在软枕上。
- 5.3.2.2.3 确认照护对象双足放平于地面或轮椅脚踏板上。

### 5.3.3 协助站立服务

- 5.3.3.1 照护服务人员应向照护对象做出语音提示，使照护对象清楚准备站立。
- 5.3.3.2 让照护对象把双腿稍微后收。
- 5.3.3.3 照护服务人员一脚向前跨出，然后请照护对象双手抓紧自己的手臂。
- 5.3.3.4 等待照护对象臀部抬高，离开椅子表面之后，照护服务人员一边用手臂撑住照护对象向下拉的双手，一边把自己刚才跨出的腿向后收回。
- 5.3.3.5 照护对象站起来后，照护服务人员应确定照护对象站稳后慢慢放手。

## 6 服务基本流程

### 6.1 接待

- 6.1.1 居家照护服务机构应按承诺的营业时间提供服务。
- 6.1.2 应热情周到，耐心倾听照护对象的服务诉求。
- 6.1.3 介绍服务项目、服务流程、收费标准等事项。
- 6.1.4 有明确意向时填写服务申请表。
- 6.1.5 咨询过程中，应倾听或了解照护对象及家属提出的问题，并予以解答。对于暂时无法解答的问题，应留下联系方式，并在 24 h 内予以答复。
- 6.1.6 照护服务人员应注意尊重并保护照护对象隐私，保存好服务相关资料，并做好记录。

### 6.2 评估

- 6.2.1 应根据照护对象及家属的服务需求对照护对象身体状况及环境进行评估。
- 6.2.2 应形成评估报告,包括但不限于以下内容：
  - a) 照护对象基础信息；
  - b) 日常生活能力；
  - c) 精神状态；
  - d) 感知觉与沟通；
  - e) 社会参与能力；
  - f) 评估结论。

### 6.3 制定服务方案

- 6.3.1 应依据照护服务人员的评估结果、服务需求确定服务项目和内容，并制定服务方案。
- 6.3.2 照护计划包括但不限于以下内容：
  - a) 服务内容、服务方式、服务频次和服务时间；
  - b) 照护服务人员配置、设施设备及工具；
  - c) 其他注意事项及特殊情况处理。

### 6.4 签署服务协议

- 6.4.1 应与接受服务的照护对象或其家属（监护人）签订书面服务协议，协议内容应遵守照护对象权益保护的相关法律法规。

6.4.2 协议中应明确居家照护服务机构和照护对象的基本情况、服务方式、范围、时间、地址、服务质量、服务费用、支付方式、双方权利义务，协议变更与终止的条件、违约责任等内容。

6.4.3 发现接受服务的照护对象患有传染性疾病、精神疾病，或违反服务约定时，应及时终止服务协议。

## 6.5 服务实施

### 6.5.1 服务提供

6.5.1.1 根据制定的居家照护服务计划，安排服务内容、服务时间和服务人员，并提供相应服务，做到时间准、项目明、安排清。

6.5.1.2 居家照护服务机构应根据服务协议确定的服务内容安排照护服务人员。

6.5.1.3 照护服务人员应按照照护计划和服务规范提供服务。

6.5.1.4 照护服务人员应统一工装，按预约时间提供服务。入户服务时，照护服务人员应出示派工单，亮出胸卡，征得照护对象或家属允许后再行开展服务。

6.5.1.5 照护服务人员应检查服务设备、工具及用品的安全性和完好性。

6.5.1.6 照护服务人员服务前应了解照护对象身体状况，必要时对照护服务人员的血压、脉搏等生命体征进行测量并做好记录。

6.5.1.7 照护服务人员应与照护对象保持良好沟通，服务过程中应观察服务对象的状况，视情况停止服务，采取措施。

6.5.1.8 服务过程中，照护服务人员应进行服务质量的自我检查，发现问题及时改正，对未达到质量要求的，应做好质量改进和服务补救工作。

6.5.1.9 照护对象情况发生变化时，应及时完善和调整居家服务照护计划的信息。

6.5.1.10 当照护对象的实际情况或服务需求发生较大变化时，应终止服务协议，重新进行评估，制定照护计划。

### 6.5.2 服务结束

6.5.2.1 服务完成后，照护服务人员应清洁现场，并请照护对象或家属对服务完成情况进行确认签字。

6.5.2.2 照护服务人员每次提供服务结束，应对照护对象的身体状况及情绪等情况进行记录。

6.5.2.3 居家照护服务机构应为照护对象建立健康档案，48 h 内完成首次健康档案记录。应将提供服务期间健康状况动态变化记入健康档案。

## 7 服务安全

### 7.1 服务风险识别

7.1.1 居家照护服务机构应结合照护对象日常生活活动、精神状态、感知觉与认知、社会参与进行服务安全风险评估。

7.1.2 服务安全风险评估应包括噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外方面的风险。

7.1.3 每年至少进行 1 次安全专项评估。

7.1.4 居家上门服务前，照护服务人员应明确评估结果。

### 7.2 应急预案

7.2.1 居家照护服务机构应制定包括噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、

走失、文娱活动意外方面的应急预案，并每年至少演练 1 次。

7.2.2 居家照护服务机构应制定突发事件报告程序。

## 8 服务评价与改进

### 8.1 评价

#### 8.1.1 评价主体

评价主体包括但不限于：

- a) 居家照护服务机构自我评价（应制定评价标准）；
- b) 客户回访。

#### 8.1.2 评价依据

评价应遵循的依据包括但不限于：

- a) 国家相关法律法规；
- b) 相关的国家、行业和地方标准。

#### 8.1.3 评价指标

评价指标要求包括但不限于：

- a) 安全事故发生率为 0；
- b) 不良事件如跌倒、坠床、烫伤、噎食、活动意外漏报率为 0；
- c) 与照护对象服务协议签约率应达 100%；
- d) 照护对象档案、服务档案建档率应达 100%；
- e) 照护对象及家属、监护人满意度 $\geq$ 85%；
- f) 有效投诉结案率应达 100%。

#### 8.1.4 评价方法

评价方法包括但不限于：

- a) 以上门、电话、信件和网络等形式进行意见征询；
- b) 实地察看，现场问询；
- c) 检查考核。

#### 8.1.5 评价结果

评价后形成评价结果，内容包括但不限于：

- a) 照护服务过程评价；
- b) 照护服务效果评价；
- c) 后续照护服务目标及建议。

### 8.2 持续改进

8.2.1 居家照护服务机构应根据评价结果，对不符合标准要求的项目制定纠正或改进措施，并跟踪实施和及时改进，不断提高服务质量。

8.2.2 居家照护服务机构应组织照护服务人员在服务过程中按规定收集信息，及时分析不合格原因，制定纠正措施，对服务或管理进行调整，避免不合格再发生。

### 8.3 监督与投诉

居家照护服务机构应主动接受社会监督，对外公布监督和投诉电话、投诉方法、投诉流程，建立服务质量投诉及纠纷处理、反馈机制，按照 GB/T 19012 的要求处理投诉事件。

地方标准信息服务平台

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
  - [2] GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范
  - [3] DB15/T 1791-2020 社区养老服务规范
  - [4] 中国劳动社会保障出版社、中国人事出版社联合出版,《养老护理员》,2020.
  - [5] 《商务部 国家卫生健康委员会关于建立家政服务员分类体检制度的通知》(商服贸规函[2020]191号)
- 

地方标准信息服务平台