ICS XXXXXX

X XX

**DBXX**

湖 南 省 地 方 标 准

DBX/T XXX—2023

居家养老护理服务规范

Guidelines of at-home nursing care services for the elderly

2023-XX-XX发布 2023-XX-XX 实施

湖南省市场监督管理局 发 布

**目次**

[前言 I](#_Toc27729)

[居家养老护理服务规范 1](#_Toc18386)

[1 范围 1](#_Toc21232)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc15392)

[3 术语与定义 1](#_Toc30371)

[3.1 老年人 1](#_Toc25554)

[3.2 居家养老 1](#_Toc2385)

[3.3 居家护理 2](#_Toc18468)

[3.4 自理老年人 2](#_Toc23148)

[3.5 失能老年人 2](#_Toc24892)

[4 服务内容 2](#_Toc22012)

[4.1老年人健康评估 2](#_Toc21918)

[4.2 自理老年人 2](#_Toc4293)

[4.2.1 生活照料 2](#_Toc30234)

[4.2.2 助餐服务 3](#_Toc29420)

[4.2.3 助浴服务 3](#_Toc25206)

[4.2.4 助洁服务 4](#_Toc23692)

[4.2.5 助行服务 4](#_Toc25632)

[4.2.6 助医服务 5](#_Toc15376)

[4.2.7 助急服务 5](#_Toc14247)

[4.2.8 康复服务 6](#_Toc3160)

[4.2.9 助娱服务 6](#_Toc724)

[4.2.10 精神慰藉 7](#_Toc8423)

[4.2.11 委托服务 7](#_Toc25740)

[4.3 失能老年人 7](#_Toc6322)

[4.3.1 生活照料 7](#_Toc13554)

[4.3.2 助餐服务 8](#_Toc21581)

[4.3.3 助浴服务 9](#_Toc32603)

[4.3.4 助洁服务 9](#_Toc29314)

[4.3.5 助行服务 9](#_Toc19726)

[4.3.6 助医服务 10](#_Toc11925)

[4.3.7 助急服务 13](#_Toc20207)

[4.3.8 康复服务 13](#_Toc5575)

[4.3.9 助娱服务 15](#_Toc9595)

[4.3.10 精神慰藉 15](#_Toc30167)

[5服务机构和人员 16](#_Toc16842)

[5.1服务机构要求 16](#_Toc13451)

[5.2服务提供人员 16](#_Toc28524)

[5.3服务设施设备及用品 17](#_Toc139)

[5.4 信息管理 17](#_Toc22106)

[6 服务要求 17](#_Toc3607)

[6.1接待 17](#_Toc32089)

[6.2评估 17](#_Toc26199)

[6.3制定服务计划 18](#_Toc22651)

[6.4签署服务合同 18](#_Toc18019)

[6.5服务实施 18](#_Toc3236)

[7服务评价与改进 19](#_Toc13094)

[7.1评价 19](#_Toc6206)

[7.2持续改进 20](#_Toc20944)

[7.3监督与投诉 20](#_Toc21117)

**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》给出的规则起草。

本文件由湖南省卫生健康委员会提出并归口。

本文件起草单位：中南大学湘雅二医院、中南大学湘雅医院、中南大学湘雅护理学院、湖南中医药大学、湖南中医药大学附属中医研究院、xx养老机构、xx社区。

本文件主要起草人： 黎志宏、黄伶智、李九红、蔡伟良、鲁琼、许景灿、张银华、朱海利、李灵、贺洁宇、董阿兰、张孟喜、任小红、蒋哲仪。

**居家养老护理服务规范**

**1 范围**

本文件规定了居家养老护理服务的服务内容、服务机构和人员、服务要求、服务评价与改进等。

本文件适用于本省范围内的养老机构、社区养老服务机构，以及经营范围和组织章程中包含居家养老上门服务种类的其他企业、事业单位和社会组织，以其他医疗机构为主要依托的居家养老护理服务团队可参考执行。

**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指南必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本指南。不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本指南。

WS/T 313 医务人员手卫生规范

GB/T 42195-2022老年人能力评估规范

SB/T 10944-2012 居家养老服务规范

DB43/T 1795-2020 养老机构分级护理服务规范

DB11/T 1598.5-2018 居家养老服务规范 第5部分：助浴服务

DB3401/T 226-2021 居家养老 失能老年人照护服务

DB11/T 1515 养老服务驿站设施设备配置规范

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

国家医保局、民政部，《长期护理失能等级评估标准（试行）》，2021

**3 术语与定义**

**3.1 老年人**

60周岁及以上的人。

**3.2 居家养老**

以家庭为核心，以社区为依托，以专业化服务为依靠，老年人居住在家的养老模式。

**3.3 居家护理**

服务组织为有护理需求的服务对象，在其住所内提供的护理服务及其他支持性服务。

**3.4 自理老年人**

日常生活行为完全自理，不依赖他人的老年人。

**3.5 失能老年人**

因年老、疾病、伤残等原因，导致人体的某些功能部分或全部丧失，从而正常的活动能力受到限制或缺失。指GB/T 42195-2022中的轻度失能、中度失能、重度失能、完全失能的老年人。

**4 服务内容**

**4.1老年人健康评估**

**4.1.1** 服务机构应参照GB/T 42195-2022的规定对需要接受服务的老年人进行能力评估，评估完成后方可开展后续的服务。

4.1.2 正常情况下应每6个月定期评估一次，出现特殊情况导致老年人行为能力发生变化时，应进行即时评估。

4.1.3 老年人能力评估等级划分为能力完好、轻度失能、中度失能、重度失能、完全失能。将能力完好老年人定为自理老年人，将轻度失能、中度失能、重度失能、完全失能老年人统一定义为失能老年人。

**4.2 自理老年人**

**4.2.1 生活照料**

4.2.1.1服务内容

指导或协助老年人做好个人卫生护理和日常起居生活照料。

4.2.1.2服务要求

4.2.1.2.1个人卫生护理应达到容貌整洁、衣着舒适干净、头发清洁整齐，指（趾）甲修剪适度、口腔护理干净、全身无异味。

4.2.1.2.2及时清洗，定期翻晒、更换床上用品，床单位整理到位。

4.2.1.2.3指导老年人翻身，避免压力性损伤发生；翻身和移动时，应避免拖、拉、推等动作，防止老年性骨折发生。

4.2.1.2.4用于生活照料的个人用具应保持清洁。

4.2.1.2.5帮助或协助老年人维护维修日常生活用品。

4.2.1.2.6检查水、电、气、空调等设施，检查门窗等，排除安全隐患。

**4.2.2 助餐服务**

4.2.2.1服务内容

提供集中用餐、协助自取用餐、上门送（助）餐、做餐等服务。

4.2.2.2服务要求

4.2.2.2.1 助餐服务应符合MZ/T 186-2021养老机构膳食服务基本规范。

4.2.2.2.2餐食加工应符合食品安全相关法律法规，取得食品经营许可证。

4.2.2.2.3餐食加工及配餐、送餐人员应持健康证上岗，并按相关规定接受食品安全培训，按照服务标准流程操作。

4.2.2.2.4餐食应尊重老年人的饮食习惯，做到荤素搭配、营养均衡。

4.2.2.2.5应根据老年人咀嚼、吞咽及消化功能的不同，为老年人提供普通膳食、软食、半流质膳食、流质膳食等基本膳食，特殊情况遵医嘱配餐。

4.2.2.2.6社区老年食堂和老年助餐点应符合无障碍设计要求，配置可移动且牢固稳定的座椅，餐桌应便于轮椅老年人使用。

4.2.2.2.7送餐运输工具应保证清洁卫生，餐具做到每餐清洗并消毒。

4.2.2.2.8食品应按规范留样，每餐每个品种留样不少于125g，在0℃-4℃的冷藏条件下保存48h以上，并做好留样记录。

**4.2.3 助浴服务**

4.2.3.1服务内容

提供上门助浴或机构助浴。

4.2.3.2服务要求

4.2.3.2.1上门助浴应提前对老年人的身体健康状况及家中的洗浴环境进行评估，根据评估结果，安排合适的助浴方式，并进行安全提示和签订服务协议。

4.2.3.2.2助浴时应有家属或其他监护人等相关第三方在场。若相关第三方无法到场，需提前签订授权书和免责协议。

4.2.3.2.3助浴前应评估助浴环境及助浴设备，助浴时应检查助浴环境和助浴设备情况，注意防寒保暖、防暑降温，保持室内通风。

4.2.3.2.4助浴时应随时观察老年人的身体状况，如遇老年人身体不适，应立即停止沐浴，协助老年人及相关第三方采取相应的应急措施。

4.2.3.2.5机构内助浴参照以上条款执行。同时要求家属接送老年人往返社区居家养老服务机构。特殊情况下需要机构接送老年人的，需要与监护人签订授权书及免责协议。

**4.2.4 助洁服务**

4.2.4.1服务内容

提供居室和物品清洁、洗涤服务等。

4.2.4.2服务要求

4.2.4.2.1保持客厅、卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁。

4.2.4.2.2地面洁净，无水渍、污渍：卧室整洁，被褥、枕头、床单等床上用品整理到位；厨房洁净，抽油烟机外表无油污；卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味；家具、窗台等无灰尘。

4.2.4.2.3清洁用具应及时清洗、消毒。

4.2.4.2.4洗涤服务包括集中送洗和上门洗涤，洗涤前应检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属。

4.2.4.2.5集中送洗应选择有资质的洗涤服务商或有洗涤条件的养老服务机构，送取衣物时，应做到标识清楚、核对准确、按时送还。

4.2.4.2.6上门洗涤应分类洗涤衣物并做到洗净、晾晒或消毒。

**4.2.5 助行服务**

4.2.5.1服务内容

包括陪同户外散步、陪同外出、提供必要的可售或可租的辅助器具等。

4.2.5.2服务要求

4.2.5.2.1助行服务一般在老年人所在小区及附近区域，如需远离老年人住宅小区及周边区域，护理员应告知监护人，并签订合约及免责协议，同时保护老年人和护理员的安全与权益。

4.2.5.2.2助行服务应注意途中安全，如遇气候、疫情等特殊情况，按相关规定执行。

4.2.5.2.3使用助行器具时应事先检查其安全性能，并按助行器具的使用说明规范操作。

**4.2.6 助医服务**

4.2.6.1服务内容

包括就医用药指导、陪同就诊、代为取（配）药、协助医疗护理。

4.2.6.2服务要求

4.2.6.2.1根据老年人的就医需求提供就医信息咨询，有必要时协助老年人线上挂号。

4.2.6.2.2遵医嘱为老年人提供用药指导或管理。不得擅自给老年人服用任何药物。

4.2.6.2.3陪同就诊包括：常见病及慢性病复诊、辅助检查、门诊注射、换药等。

4.2.6.2.4陪同就诊人员应经过专业培训，具备一定的护理常识。

4.2.6.2.5陪同就诊应注意安全，选择合适的助行器。及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况。

4.2.6.2.6代为取（配）药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病和慢性病。

4.2.6.2.7代为取（配）药应遵照医嘱，在就诊医疗机构和正规药店购取，应做到当面清点钱款和药物等。

4.2.6.2.8根据老年人的需要提供翻身叩背、排痰、压力性损伤预防及护理、留置尿管护理、造瘘术后护理、皮肤外用药涂擦、二便人工护理等服务，以及协助医生提供输液陪护等服务。

4.2.6.2.9利用“互联网+医疗”相关平台及资源，通过电话、网络视频或老年学校等方式为老年人提供预防保健、康复护理及老年期营养、心理健康等咨询服务。

**4.2.7 助急服务**

4.2.7.1 服务内容

提供应急救援、安全护理指导等服务。

4.2.7.2服务要求

4.2.7.2.1开通老年人应急救援服务热线或自动报警装置，为老年人提供应急救援或转介服务。

4.2.7.2.2呼叫器、门铃、远红外感应器等安全防护器材功能应符合老年人的使用需求，质量安全应符合国家产品质量的有关要求。定期检查维修，确保正常使用。

4.2.7.2.3危及老年人生命的紧急救援服务，应立即拨打公共救助服务热线(110、120、119)。

4.2.7.2.4根据老年人的身体和精神状况，对其家庭照顾者进行安全护理指导培训，降低老年人发生跌倒、坠床、误吸误食、烫伤、走失等风险。

**4.2.8 康复服务**

4.2.8.1 服务内容

4.2.8.1.1肢体康复。功能受限关节的关节活动度的维持和强化训练，弱势肌群的肌力、肌耐力训练，体位转移训练，站立和步行训练等。

4.2.8.1.2康复护理。包括精神心理康复服务、临床康复护理服务等。

4.2.8.1.3辅具使用和训练。如自助具、假肢、矫形器等。

4.2.8.1.4对于有认知障碍的老年人，根据需求开展非药物干预措施，如作业康复任务、游戏活动、怀旧活动等。

4.2.8.2服务要求

4.2.8.2.1康复辅助应在专业人员指导下进行，符合老年人的生理和心理特点。

4.2.8.2.2提供康复服务前，应对老年人进行康复功能评定，制定康复方案和计划。

4.2.8.2.3康复服务过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤和意外发生。

4.2.8.2.4康复设备与器材要求定期检查、维护，及时更换或淘汰。康复设备应在康复治疗师或机构内负责康复的服务人员测试正常后使用。

**4.2.9 助娱服务**

4.2.9.1服务内容

为老年人提供适合身心健康的文化娱乐、教育学习和体育健身等活动。

4.2.9.2服务要求

4.2.9.2.1组织开展有益于老年人身体和精神健康的文化、体育、娱乐活动，如书法、绘画、摄影、棋牌、音乐、舞蹈、手工制作、益智游戏及健身运动等。

4.2.9.2.2协助老年人正确使用智能手机，推送老年人相关的文化娱乐内容、健康保健相关科普内容等。

4.2.9.2.3娱乐健身设施设备应完好和安全，并定期检修更新，确保正常使用。

4.2.9.2.4报刊书籍应保持完整无缺页、无污垢和灰尘，定期消毒，及时更新。

**4.2.10 精神慰藉**

4.2.10.1服务内容

提供探访关爱、心理抚慰、心理咨询、心理健康教育等服务。

4.2.10.2服务要求

4.2.10.2.1定期开展探视巡访服务，与老年人进行交谈，帮助老年人缓解或消除不良情绪及孤独。

4.2.10.2.2应了解老年人的兴趣爱好、性格心理特点，尊重老年人的隐私。

4.2.10.2.3应始终保持合适的情绪和沟通方式，及时掌握老年人的心理变化，对老年人特殊的心理需求和心理问题，应提供心理帮助和适度干预。

4.2.10.2.4必要时可转介服务，由具有资质的组织或专业人员提供服务。

**4.2.11 委托服务**

4.2.11.1服务内容

按照老年人需要，提供代领、代缴、代购、代办等服务。

4.2.11.2服务要求

4.2.11.2.1代购商品、药品等应保存好购物清单和医嘱处方等，物品种类、数量或事项记录准确，当面清点交接消楚，并由老年人或相关第三方核实、签字。

4.2.11.2.2代缴费用及收发邮件前需和老年人及其监护人确认有关数据信息，服务完成后需保存好有关单据、照片等证据。

4.2.11.2.3协肋老年人或按照老年人需求代为网络购物、代为转账时，应经老年人或相关第三方确认，并提醒潜在风险。

4.2.11.2.4在提供委托服务过程中获得有关老年人的相关信息，应严格保密，不得外泄。

**4.3 失能老年人**

**4.3.1 生活照料**

4.3.1.1 服务内容

在4.2.1的基础上，增加以下服务：协助老年人的日常起居照料、清洁卫生照料、排泄照料和体位转移照料。

4.3.1.2 服务要求

4.3.1.2.1日常起居照料

——协助穿脱衣服、如厕和行走方法得当，老年人无不适现象。

——根据老年人的生活习惯，衣、物整理放置应固定有序。

——应定时为卧床老年人翻身，预防压力性损伤的发生。

——应适时开窗通风，保持屋内空气清新。

4.3.1.2.2清洁卫生照料

——老年人的个人用具，应保持干净整洁。

——身体局部清洁时，应操作规范、力度适中，预防安全事故的发生。

——应及时对口腔进行清洁，确保无异味。

——应根据老年人需求换洗被罩、床单、枕巾、衣物等，需要时随时换洗。

——助浴时应协助老年人淋浴、盆浴、擦洗身体，注意防寒保暖。老年人如出现身体不适，应及时采取应急措施。

4.3.1.2.3排泄照料

——协助老年人如厕、更换尿垫、纸尿裤，为老年人使用便盆、尿壶等。

——应选择适合老年人的排泄方式和用具，并对用具进行清洗消毒。

——排泄照护过程中，应注意老年人安全，预防跌倒。

4.3.1.2.4体位转移照料

——选择适合老年人的体位转移方式，应规范操作、力度适中，预防安全事故的发生。

——体位转移后，应让老年人保持稳定舒适。

**4.3.2 助餐服务**

4.3.2.1 服务内容

在4.2.2的基础上，增加以下服务：协助进食、喂食、上门做餐等。

4.3.2.2 服务要求

4.3.2.2.1应为老年人营造良好的进食环境。宜在进食前半小时停止室内清洁卫生工作，并开窗通风，以保持室内空气清新、无异味。

4.3.2.2.2应根据老年人身体状况和饮食习惯，为老年人选择食物性状，包括流质食物、半流质食物、软食或普食。

4.3.2.2.3提供喂食服务时应保持食物温热，控制喂食速度，观察老年人反应，及时调整。

4.3.2.2.4鼻饲服务时，鼻饲管的插拔应由医护人员操作并观察老年人反应，保证老年人安全。鼻饲管应按使用说明定期更换。

4.3.2.2.5剩余食物应及时处理并倾倒在指定位置。

**4.3.3 助浴服务**

4.3.3.1 服务内容

在4.2.3的基础上，增加以下服务：协助老年人床上洗脸、洗头、全身擦浴等。

4.3.3.2服务要求

具体要求参照DB11/T 1598.5-2018相关标准执行。

**4.3.4 助洁服务**

4.3.4.1 服务内容

在4.2.4的基础上，增加以下服务：居室定期消毒、卧床老年人床铺清洁等。

4.3.4.2 服务要求

4.3.4.2.1掌握消毒剂的使用方法，根据需求定时对居室进行消毒。如使用75%的医用酒精进行物品的搽拭消毒，如使用5%的“84”消毒液（含氯消毒剂）按照消毒液和水1:100(有效氯500mg/dl）的比例进行配置，喷洒地面进行消毒。

4.3.4.2.2卧床老年人床铺清洁，应协助老年人翻身至对侧，松开一侧床单，用床刷套自床头至床尾扫净床单碎屑，最后将床单平铺好；然后用同样的方法清扫另一侧，最后将床单拉平铺好；清扫后床单上无碎屑、床铺平整。

4.3.4.2.3衣服、床品清洗：清洗时，内外衣应分开清洗，不应长时间浸泡衣物；洗干净的衣物宜叠放整齐或悬挂，储藏前宜防潮防霉防虫蛀。

**4.3.5 助行服务**

4.3.5.1 服务内容

在4.2.5的基础上增加：协助使用助行器具、制定出行路线等。

4.3.5.2 服务要求

4.3.5.2.1视天气情况陪同失能老年人户外活动，宜在失能老年人住宅小区及周边区域内活动。

4.3.5.2.2选择适合失能老年人的出行方式或助行器具，应按助行器具使用说明规范操作助行器具。

4.3.5.2.3应及时向失能老年人家属或监护（赡养）人反馈其出行情况。

4.3.5.2.4应根据失能老年人的健康状况制定出行线路、突发事件应急处理预案等。

**4.3.6 助医服务**

4.3.6.1 服务内容

在4.2.6的基础上，根据需求增加以下服务：皮肤护理、生命体征的监测、物理降温、氧气吸入、雾化吸入、吸痰、鼻饲、更换胃管、留置导尿管的护理、灌肠、肛管排气、防跌倒护理、压力性损伤的预防及护理、引流管的护理、便秘护理、大便失禁护理、尿失禁护理、普通伤口护理、普通造口护理等。

4.3.6.2 服务要求

4.3.6.2.1皮肤护理

根据失能老年人的需求，为其选择适宜的沐浴方式，沐浴方式有淋浴、盆浴、坐浴、温水擦浴等。保持皮肤清洁，检查全身皮肤状况。

4.3.6.2.2 生命体征监测

为老年人进行体温、脉搏、呼吸、血压、血氧饱和度等方面的监测，并建立健康档案，详细记录。

4.3.6.2.3 物理降温

根据需求为高热的失能老年人使用温水进行擦浴降温或使用冰袋、冰囊或降温贴等贴敷降温。

4.3.6.2.4 氧气吸入

根据需求通过鼻导管、面罩等方法给予失能老年人吸入氧气，做好健康教育及心理护理。

4.3.6.2.5 雾化吸入

根据需求使用雾化装置进行雾化吸入，湿化呼吸道、稀释痰液，预防和控制呼吸道感染，解除支气管痉挛，减轻呼吸道黏膜水肿。

4.3.6.2.6 吸痰

根据需求使用吸痰管经由老年人的口腔、鼻腔、人工气道将呼吸道的分泌物吸出，以保持呼吸道通畅。

4.3.6.2.7 鼻饲

根据需求经鼻胃管／鼻肠管给予胃肠营养、水和药物。

4.3.6.2.8 更换胃管

根据需求定期为失能老年人更换胃管，普通胃管每周更换1次，硅胶胃管每月更换1次，于晚间末次灌食后拔出，次日晨从另一侧鼻孔插入。

4.3.6.2.9 留置导尿管的护理

根据需求对留置尿管的失能老年人做好会阴护理，保持尿道口清洁，保持尿管通畅。定期更换尿管及尿袋。留置尿管期间，妥善固定尿管及尿袋，拔管后根据病情，鼓励老年人多饮水，观察自主排尿及尿液情况，有排尿困难及时处理。

4.3.6.2.10 灌肠

根据需求将灌肠液经肛门入肠道，软化粪块、刺激肠蠕动、促进排便、解除便秘、清洁肠道。

4.3.6.2.11 肛管排气

根据需求为老年人行肛管排气以排出肠腔积气，减轻腹胀。

4.3.6.2.12 防跌倒护理

对失能老年人的居住环境进行评估，识别可能导致失能老年人跌倒的危险因素，并提出改善建议。指导老年人掌握跌倒自救技巧。

4.3.6.2.13压力性损伤的预防及护理

指导和协助失能老年人预防压力性损伤，内容包括但不限于：

——讲解压力性损伤知识；

——定时变换体位，避免局部长期受压；

——选择合适的支撑面；

——做好皮肤护理，保持床铺整洁；

——进行营养评估；

当失能老年人出现压力性损伤时，应按照以下要求进行处理：

——压力性损伤1期，应加强翻身，避免发红区域继续受压，避免摩擦、潮湿及排泄物对皮肤的刺激；

——压力性损伤 2期，应采用医疗设备抽取水疱液体，并在患处消毒处理；

——压力性损伤3期或4期，应清除坏死组织、控制感染、管理渗液、促进肉芽组织生长及上皮化；

——压力性损伤不可分期的，应清除坏死组织；

——压力性损伤为深部组织损伤的，应减少局部压力和剪切力、改善微环境，并按以下要求开展服务：

有水疱，应采用2期的要求进行处理；

有焦痂，应按不可分期的要求进行处理，不应进行强烈和快速地清创。

4.3.6.2.14 引流管的护理

——管道固定；

——管道及引流液的评估；

——引流管周围皮肤的护理与更换敷料；

——更换引流袋／引流球／引流瓶等：

——健康教育。

4.3.6.2.15 便秘护理

当失能老年人有便秘时，应提供以下服务：

——缓泻剂的使用；

——排便习惯训练，排便姿势的改变；

——调整饮食习惯；

——人工取便；

——中医理疗；

——心理疏导。

4.3.6.2.16 大便失禁护理

当失能老年人存在大便失禁时，应提供以下服务：

——皮肤护理；

——饮食指导；

——心理疏导。

4.3.6.2.17 尿失禁护理

当失能老年人存在尿失禁时，应提供以下服务：

——皮肤护理；

——用药指导：根据医嘱使用药物，观察药物副作用；

——饮食与饮水指导；

——盆底肌肉训练指导；

——失禁护理产品选择指导及辅助用具使用指导；

——心理疏导。

4.3.6.2.18普通伤口护理

根据需求对老年人的普通伤口进行换药。

4.3.6.2.19 普通造口护理

根据需求进行简单的造口护理，对失能老年人及照顾者进行日常清洁与维护指导。

**4.3.7 助急服务**

同4.2.7内容。

**4.3.8 康复服务**

4.3.8.1 服务内容

在4.2.8的基础上增加以下内容：被动及主动的运动训练、日常生活能力训练、言语训练、认知训练等。

4.3.8.2 服务要求

4.3.8.2.1 运动训练

4.3.8.2.1.1关节活动训练

——康复训练时，康复治疗师应观察老年人的血压、脉搏、呼吸、体温以及身体情况，发现异常及时报告；

——动作应轻柔、缓慢，防止出现骨折、肌肉拉伤等继发损伤；

——应按照由远心端到近心端，由小关节到大关节的顺序操作；

——关节有急性炎症、肿胀、异常活动时，应中止运动与训练。

4.3.8.2.1.2肌肉训练

——肌肉训练应选择合适的运动量和训练节奏；

——训练时采用徒手、固定等方式，抑制老年人出现代偿动作。

4.3.8.2.1.3心肺功能训练

——应进行心电运动试验等检查，根据检查结果，确定训练计划；

——训练过程中应注意观察心率、呼吸及自我感觉劳累程度，防止老年人身体不适；

——训练过程中出现异常应及时处置。

4.3.8.2.1.4平衡功能训练

——训练时应协助失能老年人从前面、后面、侧面或在对角线的方向上推拉，达到或接近失衡点；

——在保证老年人训练安全条件下，确保训练效果。

4.3.8.2.1.5转移训练

——转移训练应选择符合病情、康复治疗目的和护理需求的体位和方式；

——体位转移应轻稳、协调，充分发挥身体残存功能；

——体位转移后，应协助老年人保持体位正确、稳定、舒适和安全的体位。

4.3.8.2.1.6步行功能训练

——行走训练时，选择安全、无障碍的环境；

——辅助行走时，应帮助选择适当的行走助具，并设计合适的行走步态。

4.3.8.2.2 日常生活能力训练

4.3.8.2.2.1穿衣训练

——应协助老年人选择宽松、轻便、舒适、方便穿脱的衣物进行穿衣训练；

——穿衣训练时应按照先脱后穿的顺序进行；

——单侧偏瘫的老年人穿前开襟的衣服时，应先穿患肢，再穿健肢；脱衣时应先脱健肢，再脱患肢。

4.3.8.2.2.2洗漱训练

——应督促老年人积极主动参与训练；

——对不能自理的老年人，应协助进行洗浴护理及每天定时清洁口腔、皮肤，保持头发清洁。

4.3.8.2.2.3进食训练

——应根据老年人对食物的偏好、疾病种类、咀嚼和吞咽能力选择适宜的饮食种类，并按运动强度合理调配营养丰富的食物；

——应鼓励老年人借助特殊进食器具自主进食，并指导老年人学习使用专用器具；

——对不能自主进食的老年人，应协助老年人完成进食。

4.3.8.2.2.4大小便训练

——应对老年人排泄出现的窘迫、焦虑等不良情绪及时安慰，协助完成功能训练；

——应鼓励老年人借助辅助器具或润滑剂自主完成功能训练。

4.3.8.2.3 言语训练

——应选择温度适宜，安静的训练场所；

——应设定更接近于实际生活的模拟环境，鼓励老年人自发交流。

4.3.8.2.4 认知训练

应对认知障碍进行评估，确定主要的功能缺陷并进行综合训练。

4.3.8.2.5 物理因子治疗

——应了解老年人身体情况，告知注意事项，选择不同的物理因子治疗；

——治疗时应及时观察，发现问题及时处理，并做好记录。

**4.3.9 助娱服务**

同4.2.9以上内容。

**4.3.10 精神慰藉**

4.3.10.1 服务内容

在4.2.10的基础上，增加以下服务：心理评估、情绪疏导、心理咨询、安宁疗护。

4.3.10.2 服务要求

4.3.10.2.1 心理评估

通过对失能老年人及其监护人进行询问，充分了解失能老年人的心理状态，

对老年人的心理状态进行评估，并做好详细记录。

4.3.10.2.2 情绪疏导

针对失能老年人心理与精神状况出现异常现象的问题，应耐心倾听失能老年人诉说，引导老年人正确表达情绪。采用个案辅导、技巧训练、角色扮演、社工小组活动等方法，给予适当的心理疏导和情绪支持。必要时采用ABC理性情绪疗法和认知行为疗法等专业方法进行干预。

4.3.10.2.3 心理咨询

针对心理方面出现较为严重问题，并有意主动寻求帮助和解决问题的失能老年人，应通过心理咨询的专业方法、手段及技巧，提供引导和帮助，使失能老年人问题能够及时有效得到解决。

4.3.10.2.4 安宁疗护

针对病情危重或即将离世的失能老年人，应积极进行心理疏导和精神关爱，帮助失能老年人消除对死亡的恐惧与焦虑，并尊重失能老年人和相关第三方的意愿，做好临终关怀服务，使他们安详且有尊严地度过生命终期。

**5服务机构和人员**

**5.1服务机构要求**

5.1.1服务机构应依法登记注册，合法运营。

5.1.2具有与其服务内容相应的管理人员和服务人员。

5.1.3具有与其服务范围相适应的固定场所、基础设施和设备。

5.1.4应制定居家养老护理服务的规章制度和工作流程。

**5.2服务提供人员**

5.2.1基本要求

5.2.1.1熟悉有关居家养老服务的法律法规和基础知识。

5.2.1.2身体健康，无传染性疾病，取得有效健康合格证明后上岗。

5.2.1.3具备与老年人良好沟通的能力，守法诚信，具有良好的职业道德。

5.2.1.4参加养老服务相关理论与操作技能培训，培训合格后上岗。

5.2.1.5熟练掌握本岗位设施设备的安全使用、操作要求及卫生清洁要求；

掌握本岗位的应急预案；掌握一定的消防安全知识、熟练使用消防器材。

5.2.1.6尊重老年人的民族、文化及信仰，保护老年人隐私；应举止文明，仪容仪表整洁，仪态大方；按规定佩戴证件、标牌；用语规范文明；服务周到热情。

5.2.2服务管理人员要求

5.2.2.1应具有高中及以上文化程度，具有三年以上相关工作经验，具备良好沟通协调能力。

5.2.2.2评估人员和制定服务方案的人员应接受过相关业务培训并成绩合格。

5.2.3专业技术人员要求

5.2.3.1提供专业化服务的人员应具有相关资质证书，具备专业知识和技能。

5.2.3.2为不能自理老年人提供生活照护的服务人员应取得养老护理员职业技能等级证书。

5.2.3.3提供特殊膳食的服务人员应遵医嘱执行。

5.2.3.4健康管理服务人员应具备健康管理师职业技能等级证书或在医生指导下提供服务。

5.2.3.5康复训练服务人员应具备康复治疗师证书或在康复治疗师指导下提供服务。

5.2.3.6辅助器具配置服务人员应具备辅具适配相关资格证书。

5.2.3.7心理慰藉服务人员应具备心理咨询相关资格证书。

**5.3服务设施设备及用品**

5.3.1应配备与服务提供相匹配的设施设备及用品，设施设备应符合国家相关要求。

5.3.2应在公共服务区配置呼叫系统的终端设备。

**5.4 信息管理**

5.4.1应建立居家老年人档案，档案应包括但不限于服务对象基础信息、健康信息、需求信息和服务信息。

5.4.2应保护服务对象的个人信息，不应泄露服务对象的个人隐私。

5.4.3宜建立信息管理系统，信息管理系统包括但不限于信息的采集和整理、数据统计、档案管理、服务监管等功能。

**6 服务要求**

**6.1接待**

6.1.1服务组织应按承诺的开门营业时间提供服务。

6.1.2应热情周到，耐心倾听老年人的服务诉求。

6.1.3介绍服务项目、服务流程、收费标准等事项。

6.1.4应协助老年人了解服务场所环境。

6.1.5有明确意向时填写服务申请表。

6.1.6咨询过程中，应倾听或了解咨询者提出的问题，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小时内予以答复。

6.1.7服务人员应注意尊重并保护老年人隐私，保存好服务相关资料，并做好记录。

**6.2评估**

6.2.1应根据服务对象的服务需求对老年人身体状况或环境进行评估。

6.2.2应形成评估报告，包括但不限于以下内容：

——老年人基础信息；

——日常生活能力；

——精神状态；

——感知觉与沟通；

——社会参与能力；

——评估结论。

**6.3制定服务计划**

6.3.1应依据服务对象的评估结果、服务需求确定服务项目和内容，并制定服务计划。

6.3.2服务计划包括但不限于以下内容：

——服务内容、服务方式、服务时间和服务频次；

——服务流程及规范；

——服务人员配置、设施设备及工具；

——其他注意事项及特殊情况处理。

**6.4签署服务合同**

6.4.1应与服务对象签订书面服务合同。

6.4.2合同中应明确服务组织和服务对象的基本情况、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，合同变更与终止的条件、违约责任等内容。

6.4.3合同签约率应达到100%。

**6.5服务实施**

6.5.1服务组织应根据服务合同确定的服务内容安排服务人员。

6.5.2服务人员应统一着装、佩戴胸卡，按预约时间提供服务。

6.5.3服务人员应检查服务设备、工具及用品的安全性和完好性。使用服务工具前应征得老年人或监护人的许可，并按照操作规程使用。

6.5.4服务人员应向服务对象告知服务合同的内容。

6:5.5服务前应了解服务对象身体状况，必要时对服务对象的血压、脉搏等生命体征进行测量并做好记录。

6.5.6当服务对象的实际情况或服务需求发生较大变化时，应终止合同，重新进行评估，制定服务计划。

6.5.7服务人员应按服务计划和服务规范提供服务。

6.5.8入户服务时，服务人员应出示派工单，亮出胸卡，征得服务对象或监护人允许后按服务对象的要求开展服务。

6.5.9服务人员应与服务对象保特良好沟通，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。

6.5.10服务人员在服务过程中不应重复使用一次性用品，可重复使用的用品应符合清洁消毒要求。

6.5.11服务过程中，服务人员应进行服务质量的自我检查，发现问题及时纠正，对未达到质量要求的，应做好质量改进和服务补救工作。

6.5.12服务完成后，服务人员应清洁现场。

6.5.13服务完成后，服务人员请服务对象或监护人对服务完成情况进行确认签字。

6.5.14服务人员应做好服务过程中的相关记录。

6.5.15管理人员应定期对提供的服务进行监督检查，对未达到质量要求的，应做好质量改进和服务补救工作。

**6.6 服务回访**

6.6.1 服务组织应在每次服务完成后，通过检查或抽查相关服务记录、电话回访等方式，对老年人或监护人进行回访，并做好回访记录保存。

6.6.2 服务组织应对回访中发现的问题，根据老年人和监护人意见适时修改或重新制定服务方案。

**7服务评价与改进**

**7.1评价**

服务组织应建立评价机制，服务评价每季度不少于1次。

7.1.1评价主体

评价主体包括但不限于：

——服务组织自我评价；

——服务对象评价；

——第三方评价。

7.1.2评价依据

评价应遵循的依据包括但不限于：

——国家相关法律法规；

——相关的国家、行业和地方标准；

——本居家养老服务组织的经营宗旨、目标、各项管理制度、服务规范。

7.1.3评价指标

评价指标要求包括但不限于：

——与服务对象合同签约率应达100%；

——老年人档案、服务档案建档率应达100%；

——服务对象及家属／监护人满意度≥90%；

——服务时间准确率和服务项目完成率应达100%；

——服务记录合格率应≥90%；

——有个人的服务预案，内容应至少包含计划、工作流程、服务规范等；

——定期进行检查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）；

——有效投诉结案率100%。

7.1.4评价方法

评价方法包括但不限于：

——以上门、电话、信件和网络等形式进行意见征询；

——实地察看；

——检查考核。

7.1.5评价程序

评价程序包括但不限于：

——制定评价计划；

——成立评价小组；

——评价准备；

——评价实施；

——编写评价报告和不合格报告；

——评价结果处置。

**7.2持续改进**

7.2.1服务组织应根据评价结果，对不符合标准要求的项目制定纠正或预防措施，并跟踪实施和及时改进，不断提高服务质量。

7.2.2在服务过程中随时收集有关不合格信息，分析不合格原因，制定纠正措施，对过程或管理进行调整，避免不合格再发生。

**7.3监督与投诉**

服务组织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。