ICS 03.080.99
CCS A 16

DB4205

宜 昌 市 地 方 标 准

DB 4205/T 93—2022

失能老年人居家照护服务规范

Specification of home care services for disabled elder

2022－01－21 发布　　2022－02－22 实施

宜昌市市场监督管理局　　发 布

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　基本要求 1
5　服务流程 2
6　服务内容与要求 2
7　服务评价与改进 6
附录A（资料性）　失能老年人居家照护服务信息登记表 8
附录B（资料性）　失能老年人居家照护服务质量反馈表 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。

本文件由宜昌市民政局提出并归口。

本文件起草单位：宜昌市社会福利院、宜昌市西陵区三峡老年公寓。

本文件主要起草人：熊长英、梁高芳、游加宝、吴玫、王群、袁家芳、厉燕妮、江丹、刘卫、钟梅。

本文件实施应用中的疑问可咨询宜昌市民政局养老科，联系电话：0717-6222657，邮箱：32693068@qq.com;对本文件的有关修改意见、建议请反馈至宜昌市社会福利院，联系电话:0717-6834516，邮箱：953142607@qq.com。

失能老年人居家照护服务规范

1 范围

本文件规定了失能老年人居家照护服务的基本要求、服务流程、服务内容与服务要求、服务评价与改进。

本文件适用于失能老年人居家上门照护服务和社区居家服务场所照护服务。

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。

MZ/T 039 老年人能力评估

DB4205/T 92-2022 社区和居家养老助餐服务规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 应具有合法经营资质。

4.2 应配备与失能老年人居家照护服务相适应的管理人员和服务人员。

4.3 服务人员应具有从业资质，熟悉掌握失能老年人照护相关的知识及技能。

4.4 应建立失能老年人居家照护服务管理制度，包括但不限于隐私保护制度、档案管理制度、质量监督制度、安全管理制度、应急管理制度等。

4.5 提供失能老年人居家照护服务应登记相关服务信息（参见附录 A），与服务对象签订失能老年人居家照护服务协议，按照协议内容制定服务计划，提供服务。

4.6 应建立安全应急预案并定期演练，内容包括但不限于：

a) 防噎食；
b) 防食品药品误食；
c) 防坠床；
d) 防烫伤；
e) 防跌倒；
f) 防他伤和自伤等。

5 服务流程

失能老年人居家照护服务流程如下：

a) 能力评估：应按照 MZ/T 039 的要求对失能老年人失能程度进行评估。
b) 制定计划：应根据失能老年人的评估结果，服务需求确定服务项目和内容，制定服务计划。
c) 签订协议：应与失能老年人或其监护（赡养）人签订书面服务协议，明确服务项目、服务方式、服务流程、服务费用、服务频次、双方权利义务、合同的变更及解除、违约责任等内容。
d) 开展服务：服务机构应根据服务协议约定的内容安排服务人员提供服务。当失能老年人实际情况或需求发生变化时，应重新进行评估、制定计划、签订协议。
e) 服务回访：服务机构应定期回访服务对象或其监护（赡养）人，记录服务人员服务态度、服务质量情况，依据服务回访结果，及时纠正、持续改进。

6 服务内容与要求

6.1 信息咨询服务

6.1.1 服务内容

信息咨询服务包括：

a) 失能老年人居家照护服务收费标准；
b) 失能老年人居家照护服务种类；
c) 失能老年人居家照护服务注意事项等。

6.1.2 服务要求

信息咨询服务应满足以下要求：

a) 接待服务对象时，应面带微笑，使用普通话，双目平视对方；
b) 应仔细倾听服务对象陈述，必要时重复主要细节并准确应答；
c) 回应咨询时，应亲切、耐心、礼貌，对于自己暂时无法解答的问题，应向服务对象说明，并做好解释工作。

6.2 评估服务

6.2.1 服务内容

评估服务内容包括：

a) 日常能力评估；
b) 居家环境评估。

6.2.2 服务要求

评估服务应满足以下要求：

a) 应向评估对象家属、监护人及失能老年人本人问询基本情况，按照失能老年人基本信息、日常生活活动、精神认知、感知觉与沟通、社会参与等方面进行评估，认真记录。
b) 应评估失能老年人居家环境是否具备开展居家照护服务的条件，并给出指导建议。

6.3 个人生活照护

6.3.1 服务内容

个人生活照护服务应包括但不限于以下内容:

a) 个人清洁照护;
b) 个人睡眠照护;
c) 个人排泄照护;
d) 个人安全照护等。

6.3.2 服务要求

应按照服务协议约定内容开展个人生活照护服务，个人生活照护服务应满足以下要求：

a) 个人清洁照护：失能老年人的个人用具应保持干净整洁；身体局部清洁时，应规范操作，力度适中；应保持老年人口腔清洁无异味；应协助、指导卧床失能老年人定时翻身，保持皮肤清洁无压疮；
b) 个人睡眠照护：应根据失能老年人的睡眠习惯，调节室内温度、湿度、光线，保持室内光线幽暗、空气流通、湿度温度适宜、被褥舒适、床铺宽畅、弹性适宜等。
c) 个人排泄照护:应选择适合失能老年人的排泄方式和用具,排泄照护过程中应注意老年人安全，排泄用具应及时清洗、消毒。
d) 个人安全照护：对于易发生坠床等风险的失能老年人，应指导或建议家属、监护人安装床栏、座椅加绳托等安全保护器具。

6.4 居室清洁服务

6.4.1 服务内容

居室清洁服务包括但不限于以下内容：

a) 居室清洁;
b) 床铺被褥清洁;
c) 卫浴等设施器物清洁等。

6.4.2 服务要求

应按照服务协议约定内容开展居室清洁卫生服务，居室清洁卫生服务应满足以下要求：

a) 居室墙面：无灰尘、无水印、表面清洁;
b) 居室地面：无杂物、无积尘、无污渍、无水渍、表面洁净;
c) 居室门窗：无胶渍、无漆点、无尘土、玻璃目视光亮洁净;
d) 床铺被褥：摆放整洁，清洗无污渍;
e) 卫浴器物：表面洁净、无明显污垢、无异味。

6.5 助餐服务

6.5.1 服务内容

助餐服务应包括但不限于以下内容：

a) 配餐；
b) 集中就餐；
c) 送餐；
d) 协助就餐
e) 上门烹饪等。

6.5.2 服务要求

助餐服务应符合DB4205/T 092-2022《社区居家养老助餐服务规范》中第5章的要求。

6.6 助浴服务

6.6.1 服务内容

助浴服务包括但不限于以下内容：
a) 上门助浴；
b) 外出助浴等。

6.6.2 服务要求

应按照服务协议约定内容开展助浴服务，助浴服务应满足以下要求：
a) 助浴前应对失能老年人进行安全提示，注意助浴器具的使用。
b) 应按照失能老年人的身体状况选择淋浴、盆浴或擦洗等洗浴方式，注意防寒保暖、防暑降温及室内通风。
c) 应使用防滑拖鞋，和适合失能老年人皮肤的澡巾、毛巾、浴巾。
d) 上门助浴过程中应有照护人员、失能老年人家属或其他监护（赡养）人在场，随时观察老人身体状况，如遇老人身体不适，应及时采取相应应急措施。
e) 外出助浴时应选择有资质的公共洗浴场所或有公用洗浴设施的养老服务机构。

6.7 助行服务

6.7.1 服务内容

助行服务包括但不限于以下内容：
a) 协助、指导使用助行器具；
b) 陪同户外散步、外出等。

6.7.2 服务要求

应按照服务协议约定内容开展助行服务，助行服务应满足以下要求：
a) 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；
b) 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；
c) 应及时向失能老年人家属或监护（赡养）人反馈其出行情况；
d) 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。

6.8 助医服务

6.8.1 服务内容

助医服务包括但不限于以下内容：

a） 入户助医：量血压、测血糖、医疗知识科普等；

b） 固定场所助医：协助赡养人或监护人陪送老年人就医、复诊、代为办理挂号、就诊、检查、治疗、取药、住院等服务。

6.8.2 服务要求

应按照服务协议约定内容开展助医服务，助医服务应满足以下要求：

a） 开展助医服务时应佩带声像录制设备，记录服务全过程；

b） 助医服务应选用一次性医疗护理用品，重复使用的医疗护理用品应及时清洁、消毒。

6.9 代办服务

6.9.1 服务内容

代办服务包括但不限于以下内容：

a） 代购物品；

b） 代领物品；

c） 代缴费用；

d） 代办证件；

e） 代邮物品；

f） 代写文件等。

6.9.2 服务要求

应按照服务协议约定内容开展代办服务，代办服务应满足以下要求：

a） 按照约定提供代购，应准确记录购买物品的品种、品牌名、数量、单价，所购物品名称与实物一致；

b） 交接物品时应请失能老年人、家属或监护（赡养）人当面清点钱物、证件、单据等，记录交接完成情况并双方签字或及时与失能老年人的家属或监护（赡养）人沟通；

c） 交接物品时宜至少 2 名服务人员在场；

d） 代办服务过程中应保护失能老年人隐私，不向他人谈论其私人信息。

6.10 康复辅助服务

6.10.1 服务内容

康复辅助服务包括但不限于以下内容：

a） 被动和辅助运动的肢体功能性康复训练；

b） 推拿、按摩等保健性康复。

6.10.2 服务要求

应按照服务协议约定内容开展康复辅助服务，康复辅助服务应满足以下要求：

a） 应正确执行医嘱，开展各种康复训练；

b） 康复训练应根据失能老年人的生理、心理特点制定计划，康复过程有安全措施、有记录；

c) 康复训练应由康复治疗师或相关的医护人员执行或指导完成，注意观察失能老年人的身体适应情况，防止损伤。

6.11 精神慰藉服务

6.11.1 服务内容

精神慰藉服务包括但不限于以下内容：

a) 情感交流；
b) 心理疏导；
c) 危机干预等。

6.11.2 服务要求

应按照服务协议约定内容开展精神慰藉服务，精神慰藉服务应满足以下要求：

a) 应随时观察失能老年人的情绪变化，进行情感交流、沟通、对不良情绪及时疏导，并详细记录。
b) 发现失能老年人存在潜在心理疾病时，应及时与家属、监护人沟通；并向从事心理治疗的专业人士咨询，制定精神慰藉服务方案；
c) 应保护失能老年人个人隐私。

6.12 文体娱乐服务

6.12.1 服务内容

居家照护服务场所开展的文体娱乐服务包括但不限于以下内容：

a) 益智活动；
b) 文艺活动；
c) 志愿活动；
d) 健康宣讲活动等。

6.12.2 服务要求

居家照护服务场所开展的文体娱乐服务应满足以下要求：

a) 应建立文体娱乐服务管理机制，包括但不限于日常活动管理制度、文体娱乐设施设备维护制度、安全管理制度、活动策划制度、活动室管理制度、志愿者管理制度等。
b) 应根据老年人的实际需求，定期开展适合不同年龄、不同身体状况、不同文化层次的老年人的文体娱乐服务。
c) 活动策划应充分考虑老年人的生理和心理特征，积极听取和收集老年人的意见。
d) 应提前公示问题娱乐活动计划，包括但不限于活动时间、地点、参与人员、内容等，临时调整活动计划应提前公示告知。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 应建立全面有效的服务评价管理制度，定期对失能老年人居家照护服务质量进行反馈评价（参见附录 B）。

7.1.2　评价方式可包括但不限于：

a)　自我评价；
b)　服务对象评价；
c)　第三方评价。

7.1.3　评价信息的获取方式可包括但不限于：

a)　发放调查问卷；
b)　电话回访；
c)　现场走访；
d)　互联网反馈。

7.1.4　应按照服务评价管理制度的要求，对收集的评价信息进行统计、分析、评价，评价结果应及时保存与反馈。

7.2　改进

7.2.1　应建立投诉处理机制，及时有效处理服务对象、管理部门及社会其它第三方的投诉和抱怨，不断提升服务质量。

7.2.2　应依据服务评价结果，及时消除不合格，并在此基础上不断完善应对风险和机遇的有效措施，持续改进服务体系的充分性、适宜性和有效性。

附 录 A
（资料性）
失能老年人居家照护服务信息登记表

表 A.1 失能老年人居家照护服务信息登记表

年 月 日

老年人姓名		性别		出生年月		民族	
家庭地址					联系方式		
共同居住人员姓名		与老年人关系			联系方式		
委托人姓 名		与老年人关系			联系方式		
紧急联系人姓名		与老年人关系			联系方式		
失能情况							
患病用药治疗情况							
饮食禁忌生活习惯							
服务内容具体要求							
服务机构名 称					联系方式		
护理员姓名					联系方式		

附 录 B
（资料性）
失能老年人居家照护服务质量反馈表

表 A.2 失能老年人居家照护服务质量反馈表

老年人姓名			家庭住址 联系方式		
委托人姓名 联系方式			紧急联系人姓名 联系方式		
服务机构			护理员姓名		
评价方式			评价时间		
评价内容	满意程度				
	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
个人生活照护					
文体娱乐服务					
居室清洁卫生服务					
助餐服务					
助浴服务					
助行服务					
助医服务					
代办服务					
康复辅助服务					
精神慰藉服务					
信息咨询服务					
评估服务					
护理员表现					
其他：					
综合评价：					
改进意见： 签字					