

ICS 03.080.30

A 12

DB61

陕西省地方标准

DB 61/T 922—2020

代替 DB61/T 922—2014

DB 61/T 922—2020
代替 DB61/T 922—2014

家政服务指南 居家养老护理

Housekeeping service guide—Home care for the aged

2020 - 09 - 15 发布

2020 - 10 - 15 实施

陕西省市场监督管理局

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 服务准备.....	1
5 服务内容.....	1
6 服务监督与改进.....	8
附录 A（资料性附录） 服务满意度调查表.....	10

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准代替DB61/T 922—2014《家政服务指南 居家养老护理》，本标准与DB61/T 922—2014相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 增加了“养老护理员”的定义；
- 根据最新的养老护理服务要求调整了第5章的具体条款；
- 增加了第6章服务监督与改进。

本标准由陕西省养老服务标准化技术委员会提出。

本标准由陕西省民政厅归口。

本标准起草单位：渭南市博思特家政服务有限公司、陕西省家政服务标准化技术委员会、临渭区劲松托老服务中心。

本标准主要起草人：李玲、刘平良、叶青、杨红梅、陈晓莉、张瑜、梁娜、贾芳。

本标准由渭南市博思特家政服务有限公司负责解释。

本标准代替了DB61/T 922—2014，本次为第一次修订。

联系信息如下：

单位：渭南市博思特家政服务有限公司

电话：0913—2186616

地址：陕西省渭南市东风街161号

邮编：714000

家政服务指南 居家养老护理

1 范围

本标准规定了家政服务中居家养老护理员的定义、服务准备、服务内容、服务监督与改进的内容。本标准适用于家政服务居家养老护理服务、社区日间照料中心家政养老护理服务可参照执行。

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 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老护理员 old-age home attendants

养老护理员的健康要求、专业技能应符合GB/T 20647.8—2006的相关要求。

4 服务准备

养老护理员在提供服务前应对老年人的宗教信仰、健康状况、疾病史、生活及饮食习惯等进行充分了解。开展每项服务前，应当预先与老年人或家属沟通，得到许可后，按需提供服务。

5 服务内容

5.1 生活照料

5.1.1 居室环境

5.1.1.1 居室空气应保持清新流通，每天宜通风2次，每次通风不少于30分钟。通风时应避免对流风直吹老年人。

5.1.1.2 居室温度冬季宜为22℃~25℃，夏季宜为26℃~30℃；湿度宜保持在50%~60%。

5.1.1.3 保持居室干净、整洁、无异味。

5.1.2 辅助穿衣

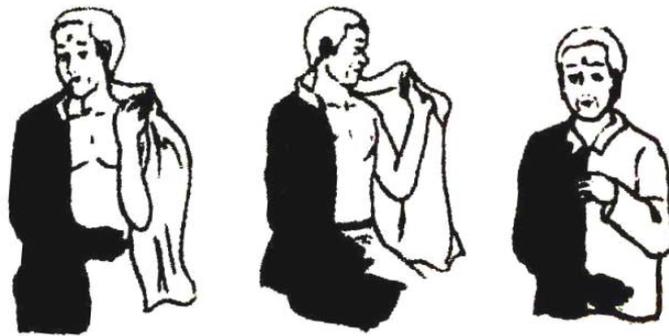
5.1.2.1 根据天气变化，及时为老年人增减衣物，宜选择宽松、透气的棉质衣物。

5.1.2.2 穿、换衣服时，应使用浴巾遮盖老年人裸露部位。

5.1.2.3 老年人无法自行穿、换衣时，应帮助其完成。

5.1.2.4 协助老年人穿、脱衣服时，应遵循脱健着患的原则。

5.1.2.5 更换前开口衣服。穿衣时，如图 1 中分图 a) 所示。患侧手插入衣袖内，用健侧手将衣领拉至患侧肩，健侧手由颈后抓住衣领并向健侧肩拉，再将健侧手插入衣袖内，系好纽扣并整理。脱衣时，如图 1 中分图 b) 所示。健侧手抓住衣领，先脱患侧衣袖的一半，使患侧肩部脱出，健侧手脱掉整个衣袖，健侧手再将患侧衣袖脱出。



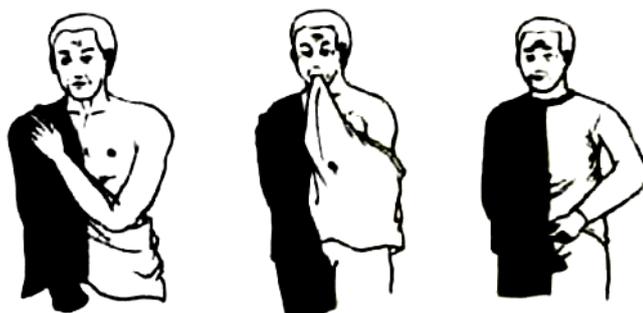
a) 穿前开口衣服



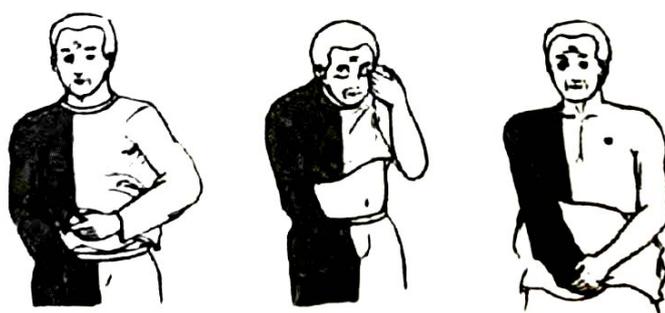
b) 脱前开口衣服

图1 穿脱前开口衣服示意图

5.1.2.6 更换套头上衣。穿衣时，如图 2 中分图 a) 所示。先将患侧手穿袖子至肘部以上，再穿健侧手侧袖子，最后套头。脱衣时，如图 2 中分图 b) 所示。将衣服拉至胸部以上，再用健侧手将衣服拉住，在背部从头脱出健手，最后脱下患侧衣袖。



a) 穿套头衣服



b) 脱套头衣服

图2 更换套头衣服示意图

5.1.2.7 坐位穿脱裤子，如图3所示。患侧腿放在健侧腿上，套上裤腿拉至膝部以上，放下患侧腿。健侧腿穿上裤腿，拉到膝部以上后，站起来向上拉到腰部。整理完成。坐位脱裤子的顺序与穿裤子的顺序相反。



图3 坐位更换裤子示意图

5.1.2.8 卧位更换裤子，如图4所示。老年人坐起将患侧腿屈膝、屈髋，放在健侧腿上。患侧腿穿上裤腿后尽力上提，然后健侧腿穿上裤腿。躺下，抬起臀部，把裤子拉到腰部。臀部放下，整理腰带。脱的顺序与穿的顺序相反，可用健侧脚将患侧裤腿脱下。

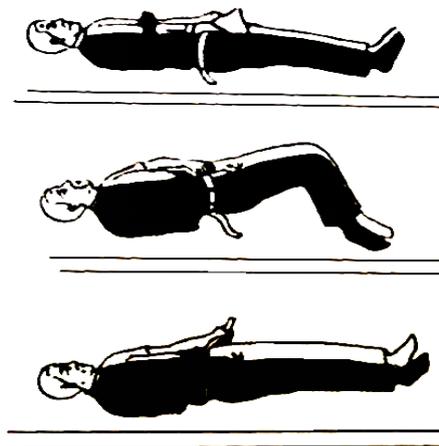


图4 卧位更换裤子

5.1.3 睡眠照料

5.1.3.1 应结合老年人的睡眠特点等方面因素，制定睡眠计划。

5.1.3.2 识别老年人睡眠障碍，指导科学入睡。

5.1.4 卧床照料

5.1.4.1 更换体位

根据老年人身体状况协助其交叉双手放在胸腹部，屈膝；更换老年人上半身体位，养老护理员一只手的肘关节支撑老年人颈部，手掌支撑老年人肩胛骨部位，另一只手作为支点，将老年人的上半身扶起并向自己的一侧移动；更换老年人下半身体位，养老护理员双膝要紧靠床沿，腰部下蹲，将一只手放置在老年人的腰下，另一只手放入大腿下方（即臀部附近），向自己一侧移动，如图5所示。



图5 更换体位

5.1.4.2 翻身侧卧

将老年人的头偏向一侧，双手放置在胸腹部，屈起双腿，并拢双足。护理员的双手分别放在老年人的膝盖部和肩部，将老年人的双膝和背部偏向同一侧，如图6所示。



图6 翻身侧卧

5.1.4.3 移向床头

将老年人向床头移动，通常有下2种方法，如图7所示。

- a) 协助老年人曲起双膝，护理员的一手插入老年人腰部下抱紧其腰部，另一手插到老年人肩部下方，双手用力同时叮嘱老年人脚部用力，将老年人头部向床头移动，如图7中分图a)所示；
- b) 协助老年人曲起腿或双足交叉，在其肩部、背部放置塑料布，然后双手插入老年人腋下，将老年人的身体用力拉向床头，如图7中分图b)所示。



a) 方法 1



b) 方法 2

图7 向床头移动

5.1.4.4 褥疮护理

褥疮护理包含以下内容：

- a) 预防褥疮应做到 6 勤：勤观察、勤翻身、勤擦洗、勤按摩、勤整理、勤更换；
- b) 老年人关节裸露部位应采用适当的防护措施；
- c) 初期，应保持老年人身体病患处干燥，每 2 小时翻身 1 次，避免其患处受压和刺激；
- d) 中期，应减少老年人患处小水疱的摩擦，防止感染；
- e) 溃疡期，根据伤口情况及时就医。

5.1.5 排泄照料

5.1.5.1 了解老年人自行排泄能力、排泄控制力、每日排泄次数和时间间隔。

5.1.5.2 老年人排泄异常时，应协助老年人进行排泄。

5.1.5.3 排泄后应及时清理现场，开窗通风，观察排泄量、性状、颜色。若发现异常应及时通知其家人或医生。

5.1.5.4 保护老年人的隐私。

5.1.6 清洁照料

5.1.6.1 床单位清洁

根据老年人身体状况，对床铺进行整理或清洁。

5.1.6.2 晨晚间护理

当老年人不能自理时，应协助其进行晨晚间护理：

- a) 日常头发护理;
- b) 晨晚间应协助梳洗、足浴;
- c) 协助老人进行口腔护理、做好义齿摘戴及清洗。

5.1.6.3 头发清洁

养老护理员应根据老人的身体状况，从图8所示3种方式中选择适宜的一种：



a) 用床上洗头器洗发



b) 用马蹄形洗发



c) 用扣杯法洗发

图8 洗发操作示意图

5.1.6.4 身体清洁

根据老年人的身体状况选择淋浴或擦浴。

5.1.7 饮食照料

5.1.7.1 应考虑老年人的需求、健康状况、民族（宗教）习惯、生活习惯结合营养搭配，制定计划，并同老年人沟通，确保饮食计划科学合理。

5.1.7.2 根据老年人身体状况采取适宜的进食体位，如图9所示。



a) 轮椅坐位



b) 床上坐位



c) 半卧位



d) 侧卧位

图9 进食体位示意图

5.1.8 呕吐处理

老年人发生呕吐后，应保持其呼吸通畅、体位舒适安全。然后为其清洁口腔、床铺和地板，并及时补水。最后观察呕吐物，视情况处理，必要时应及时就诊。

5.2 康复护理

5.2.1 辅助健康监测

养老护理员应对老年人进行呼吸、体温、脉搏、血压的监测，监测每日不少于1次。在监测中发现异常，应加强监测次数，并通知家属，做好记录。

5.2.2 辅助锻炼

5.2.2.1 养老护理员针对老年人的健康状况，在医生的建议下，制定每天的锻炼计划。

5.2.2.2 对于半自理的老年人，养老护理员需协助锻炼，陪同其散步，帮助其使用锻炼器材等。

5.2.2.3 辅助老年人开展功能锻炼。对不能自理的老年人，养老护理员应在医生或护士的指导下协助其进行。

5.2.3 辅助医疗

5.2.3.1 了解药物疗法的相关知识。

5.2.3.2 将药品存放特定位置，内服药和外用药分开存放。定期检查药箱，应及时清理过期药物，补充新药。

5.2.3.3 遵照医嘱，养老护理员应及时为老年人备好每次所服用的药品。老年人不能自理时，应准时为其喂药、换药，若老年人服药后不适，应及时告知其家人或医生。

5.2.3.4 经老年人要求或其家属委托，陪同老年人就医，协助其完成就医过程。

5.3 精神慰藉服务

5.3.1 养老护理员应注意了解老年人的心理特征、性格变化，发现异常，应及时进行调节、疏导。

5.3.2 主动同老年人聊天，注意沟通技巧，以谈论老年人感兴趣的话题为宜。

5.3.3 指导老年人正确评估自我身心状况。

5.3.4 帮助老年人消除社交障碍，在身心条件许可的情况下，帮助其扩大社交范围，鼓励其保持良好的心境。

5.3.5 帮助老年人调节好自己的情绪，处理好家庭关系。

5.4 应急处理

5.4.1 老年人发生意外情况时，养老护理员应立即拨打急救电话并通知家属，根据不同的情况做好相应的护理服务。

5.4.2 出现突发事件依据国家法律、法规及要求处理。

6 服务监督与改进

6.1 居家养老服务应由家政服务组织进行监督和评价。

6.2 居家养老服务的监督和评价可采用上门回访、满意度测评、投诉建议等方式进行。

——上门回访。家政服务组织采用定期或不定期主动上门、电话交流和网络沟通等方式对居家养老服务的情况进行了解和评价；

- 满意度测评。采用每月向服务对象及其家属发放满意度调查表（参见附录 A）的形式，了解服务质量和改进方向；
- 投诉建议。家政服务组织应设有投诉的渠道，并在养老服务合作达成时，主动向老年人及其家属告知。每次接到投诉信息后，都应详细记录投诉内容，并按月汇总分析投诉情况，总结改进服务质量的方法。

6.3 家政服务组织应根据 6.2 总结分析的情况，提出处理意见。

- a) 对优秀养老护理员，宜制定相应的奖励办法；
- b) 对不合格养老护理员，根据情节严重程度宜采取以下措施：
 - 1) 进行再培训，增强服务意识，提高服务技能，提升服务质量；
 - 2) 解除劳动合同，不再雇佣，并上传家政服务业信息平台，将养老护理员列入黑名单。

附 录 A
(资料性附录)
服务满意度调查表

服务满意度调查表

编号：

老年人姓名		性别		出生日期		年龄		身体状况	<input type="checkbox"/> 自理 <input type="checkbox"/> 半自理 <input type="checkbox"/> 失能		
护理员姓名			服务内容								
服务时间			服务地址								
内容		评价									
		非常满意		比较满意		一般		不太满意		非常不满意	
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
养老 护理 员	服务态度										
	文明礼仪										
	仪容仪表										
服 务 内 容	居室环境										
	辅助穿衣										
	睡眠照料										
	卧床照料										
	排便照料										
	卫生照料										
	饮食照料										
	呕吐处理										
	辅助健康监测										
	辅助锻炼										
	辅助医疗										
精神慰藉											
应急处理											
投诉处理											
其他意见或建议：											

回访专员：