

中国人口福利基金会创建幸福家庭活动项目及国家人口与健康科学

数据共享平台/人口与生殖健康科学数据中心项目

杭州市产学对接重点突破项目（杭教产学〔2014〕3号）

浙江省一流学科（B类）建设项目（浙教高科〔2016〕168号）

居家养老服务规范

陈雪萍 孙利华 黄惠娟 唐滢云 等著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

12668.16-65
中国人口福利基金会创建幸福家庭活动项目及国家人口与健康科学
数据共享平台/人口与生殖健康科学数据中心项目
杭州市产学对接重点突破项目(杭教产学〔2014〕3号)
浙江省一流学科(B类)建设项目(浙教高科〔2016〕168号)

居家养老服务规范

陈雪萍 孙利华 黄惠娟 唐浥云 等著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

居家养老服务规范 / 陈雪萍等著. —杭州: 浙江大学出版社, 2017. 10
ISBN 978-7-308-17471-8

I. ①居… II. ①陈… III. ①养老—社区服务—规范—中国 IV. ①D669.6-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 246936 号

居家养老服务规范

陈雪萍 孙利华 黄惠娟 唐浥云 等著

责任编辑 阮海潮(ruanhc@zju.edu.cn)

责任校对 陈静毅 丁佳雯

封面设计 姚燕鸣

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排版 杭州星云光电图文制作有限公司

印刷 绍兴市越生彩印有限公司

开本 787mm×1092mm 1/16

印张 18

字数 405 千

版印次 2017 年 10 月第 1 版 2017 年 10 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-308-17471-8

定价 49.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行中心联系方式: (0571) 88925591; <http://zjdxcs.tmall.com>

中国人口福利基金会创建幸福家庭活动项目及国家人口与健康科学
数据共享平台/人口与生殖健康科学数据中心项目
杭州市产学研对接重点突破项目(杭教产学〔2014〕3号)
浙江省一流学科(B类)建设项目(浙教高科〔2016〕168号)

《居家养老服务规范》

编委会名单

陈雪萍 孙利华 黄惠娟 唐浥云 等著

撰写人员(按姓氏笔画为序)

叶 芳 刘 会 孙利华 杜丽萍
张 欢 陈红萍 陈雪萍 竺 愿
赵生凤 胡叶文 郭莎莎 唐浥云
黄文红 黄惠娟 董 敬 詹海娟

撰写单位:杭州师范大学钱江学院护理分院

国家卫生计生委南京人口国际培训中心

杭州市拱墅区和睦街道华丰社区

杭州珍琦卫生用品有限公司

国家卫生计生委科学技术研究所

浙江省老年学学会老年护理专业委员会

序

如何应对快速到来的人口老龄化,是摆在全社会面前的重大现实问题。国家“十三五”规划提出“完善和加快发展以居家为基础、社区为依托、机构为支撑、医养相结合的养老服务业,达到每千名老年人拥有养老床位数 35 到 40 张,日间照料服务设施要覆盖所有的城市社区和 50% 以上的农村”。应对人口老龄化,居家养老服务是主体。近年来,在国家一系列养老服务发展政策的支持下,社区日间照料中心从硬件到服务队伍建设都得到了快速发展。

但总体来看,我国养老服务管理还比较粗放,养老服务业市场还处于初级阶段,老年人服务购买力不高,服务队伍专业化层次较低,服务收益低,提供服务的主体短期难有较高的预期收益率,服务机构重资产问题及一线服务人员从业意愿低、照护队伍缺乏等问题难以很好解决。居家养老服务提供的服务性质不清晰,缺乏明确的服务界限和较好的与家政服务、医疗服务、社会工作、志愿服务、互助服务等行业的协作机制,更重要的是缺乏居家养老服务质量监管体系。

作为一个服务行业,必须有较好的行业规范,有相对统一的服务目录,包括服务名称、内容、要求、注意事项、服务流程和质量标准等,有行业监管组织、不断完善的质量监管标准和有序的监管方式。养老服务行业亟待建立其行业规范和行业监管体系。

为推进养老服务行业规范建设,在各级民政部门的支持下,杭州师范大学钱江学院护理分院陈雪萍院长带领她的团队,在过去近十年的时间里,结合实践、教学和研究工作,以老年人照护为主线不断探索,2011 年出版的《养老机构老年人护理服务规范和评价标准》对养老机构的照护工作进行了较好的梳理,对机构管理、护理人员管理、老年人照护管理、安全管理及各项制度、岗位职责、服务要求进行了规范性的叙述,同时制定了养老护理分级标准和服务规范、护理质量评价标准等。随后,结合养老护理国家职业标准,其所著的《养老护理操作规程》(2013 年出版)对 54 项养老护理操作按操作目的、方法、注意事项进行规范叙述,并配以流程图和操作示意图。两册书在实践中被广泛应用,其中养老护理分级标准和服务规范被宁波地方标准采纳,在养老机构护理实践中起到了较好的引导作用。

近年来,中国人口福利基金会参与建设的“国家人口与健康科学数据共享平台/人口与生殖健康科学数据中心”关注并支持了一些地方健康促进、养老服务的探索性实践,其中包括杭州师范大学钱江学院护理分院联合浙江省老年学学会老年护理



专业委员会、杭州珍琦卫生用品有限公司,在杭州市拱墅区和睦街道华丰社区开展的老年自护与互助能力建设。该项目通过社区老年人整群抽样调查,走访各地日间照料中心,分析居家养老服务需求,综合国内外经验,结合社区养老服务现状和对未来发展的把握,梳理居家养老服务内容,尝试制订服务目录和每一项服务内容的范围、要求、服务步骤和流程,以期初步建立居家养老服务规范,在试点过程中取得了良好效果。

《居家养老服务规范》分日常工作、清洁服务、修饰服务、移动服务、家政服务、老年食堂服务、意外事件预防与应急处理服务、健康与治疗护理服务、协助参与社区活动服务、陪伴服务、心理健康服务、培训服务、临终关怀服务、消毒隔离服务、服务管理、涉法服务等十六个部分共 130 项服务项目,每一项服务按服务定义、服务要求、服务步骤和服务流程进行规范叙述,并配以流程图,简单易懂,实践性、操作性强,有利于在养老服务实际工作中实施。此外,还有“噎食急救与预防、误吸预防、跌倒应急处理、骨质疏松预防、直立性低血压预防”科普组图,可以简洁地传播相关知识与技能。

服务规范是服务品质的保障,也是实现信息化管理的基础。《居家养老服务规范》的出版将有益于启发思维,促进养老服务质量管理、风险管理,推动行业规范、行风监督和行业自律体系建设。此书出版是从无到有的探索过程,相信作者团队和广大养老服务工作者能够结合实际工作,不断完善,为未来精细化管理、信息化管理奠定坚实基础,提升我国居家养老服务整体水平。

中国人口福利基金会副秘书长

目 录



CONTENTS

第一部分 日常工作规范 1

- 一、入托服务 / 1
- 二、探访服务 / 3
- 三、呼叫应答服务 / 5
- 四、电话服务 / 7
- 五、评估服务 / 9
- 六、转介服务 / 11
- 七、礼仪服务 / 13
- 八、安全服务 / 15

第二部分 清洁服务规范 17

- 一、洗 脸 / 17
- 二、坐位洗头 / 19
- 三、卧位洗头 / 21
- 四、坐位洗脚 / 23
- 五、卧位洗脚 / 25
- 六、棉棒清洁口腔 / 27
- 七、会阴清洁 / 29
- 八、活动性假牙护理 / 31
- 九、床上擦浴 / 33
- 十、淋 浴 / 35
- 十一、床上淋浴(充气式洗浴床垫应用) / 37
- 十二、居室通风 / 39
- 十三、整理床铺 / 41



第三部分 修饰服务规范 43

- 一、更衣 / 43
- 二、修剪指(趾)甲 / 46
- 三、梳头 / 48
- 四、理发 / 50
- 五、剃胡须 / 52
- 六、化妆 / 54

第四部分 移动服务规范 56

- 一、搀扶 / 56
- 二、徒手搬运 / 58
- 三、翻身 / 60
- 四、轮椅助行 / 62
- 五、手杖助行 / 64
- 六、腋杖助行 / 66
- 七、助步器助行 / 68
- 八、爬楼机助行 / 70
- 九、平车助行 / 72
- 十、担架助行 / 74
- 十一、协助乘坐公共交通工具 / 76
- 十二、辅具租赁服务 / 78

第五部分 家政服务规范 80

- 一、协助家政服务 / 80
- 二、居室清洁 / 82
- 三、厨房清洁 / 84
- 四、厕所浴室清洁 / 86
- 五、衣物清洁 / 88
- 六、布类缝补 / 90
- 七、小物件维修 / 92
- 八、代购物品 / 94
- 九、居家膳食加工服务 / 96

第六部分 老年食堂服务规范 98

- 一、食材采购 / 98
- 二、食堂膳食加工 /100
- 三、就餐服务 /102
- 四、订餐服务 /104
- 五、送餐服务 /106
- 六、膳食服务意外事件预防 /108
 - 附 6-1 社区老年食堂食品卫生要求 /110
 - 附 6-2 噎食急救与预防科普图片 /111
 - 附 6-3 误吸预防科普图片 /112

第七部分 意外事件预防与应急处理的服务规范 113

- 一、跌倒预防 /113
- 二、跌倒应急处理 /116
 - 附 7-1 跌倒应急处理科普图片 /118
 - 附 7-2 跌倒应急处理(视频) /119
 - 附 7-3 脊柱损伤搬运方法 /119
- 三、噎食预防 /120
- 四、噎食急救 /122
 - 附 7-4 噎食急救(视频) /123
- 五、误吸预防 /124
- 六、预防心脑血管意外 /126
- 七、心脑血管意外的应急处理 /128
- 八、骨质疏松预防 /130
 - 附 7-5 骨质疏松预防科普图片 /132
- 九、直立性低血压的预防 /133
 - 附 7-6 直立性低血压预防科普图片 /135
- 十、独居老人死亡事件的预防 /136
- 十一、走失预防 /138
- 十二、人际冲突的预防 /140
- 十三、意外伤害的预防 /142

第八部分 健康与治疗服务规范 144

- 一、日常保健咨询服务 /144



- 二、其他咨询服务 /146
- 三、协助服药 /148
- 四、滴眼药 /150
- 五、滴鼻药 /152
- 六、滴耳药 /154
- 七、皮肤贴剂使用 /156
- 八、开塞露使用 /158
- 九、输液观察与照护 /160
- 十、热 敷 /162
- 十一、冷 敷 /164
- 十二、物理降温 /166
- 十三、温水擦浴 /168
- 十四、中医适宜技术服务 /170
- 十五、康复护理服务 /172
- 十六、预约第三方服务 /174

第九部分 协助老年人参与社区活动的服务规范 176

- 一、协助参加聚餐活动 /176
- 二、协助参加聚会活动 /178
- 三、协助参加竞赛活动 /180
- 四、协助参加兴趣活动 /182
- 五、协助休闲娱乐活动 /184
- 六、协助各类培训活动 /186

第十部分 陪伴服务规范 188

- 一、陪伴就医 /188
- 二、陪伴聊天/读报 /190
- 三、陪伴旅游 /192

第十一部分 心理健康服务规范 194

- 一、心理疏导 /194
- 二、精神慰藉 /196
- 三、丧亲者陪伴 /198

第十二部分 培训服务规范	200
一、培训室 / 健康教育室管理 /200	
附 12-1 培训室培训/健康教育记录表 /202	
附 12-2 培训室/健康教育室预约单 /203	
二、讲座服务 /204	
三、技能培训服务 /206	
第十三部分 临终关怀服务规范	208
一、临终关怀室环境设置 /208	
二、协助心愿达成 /210	
三、舒缓护理 /212	
四、死亡教育 /214	
第十四部分 消毒隔离服务规范	216
一、洗手法 /216	
二、空气消毒 /218	
三、地面消毒 /220	
四、床单位消毒 /222	
五、布类物品清洁消毒 /224	
六、餐具清洁消毒 /226	
七、简易便器清洁消毒 /228	
八、厕所便器清洁消毒 /230	
第十五部分 居家养老服务管理规范	232
一、小区环境安全管理 /232	
二、日间照料中心管理 /234	
三、托管钥匙 /236	
四、协助开锁 /238	
五、协助配钥匙 /240	
六、协助补办证件 /241	
七、研究管理 /243	
八、产品促销活动管理 /245	
九、安全预警管理 /247	



十、服务队伍管理	/249
十一、服务质量内部管理	/251
十二、服务质量外部监管	/253
十三、志愿服务管理	/255
十四、各类老年人活动管理	/258
十五、预防疾病传播的管理	/260
十六、应急处置管理	/262
十七、接受捐赠管理	/264

第十六部分 涉法服务 266

一、隐私保护	/266
二、信息安全	/268
三、协助生前立遗嘱	/270
附 16-1 遗嘱范例	/272

后 记 273

第一部分 日常工作规范

一、入托服务

入托服务是指为失能、失智或者病伤等原因需要临时治疗和护理的老人提供日间照料服务,是经老人或监护人要求而提供的入住日间照料中心的评估、确认过程。入托服务主要适用于:①日间家中无人照护的高龄老人或者失能、失智老人;②老年人因病因伤进行治疗,临时需要日间照护者;③喘息服务或者因其他原因需要日间照护者。

1. 服务要求

(1)日间照料中心须根据自身设施、服务人员条件,明确规定服务范围并公示,控制服务风险。

(2)设立规范的入托服务评估表,专人负责进行入托评估。根据评估结果及入托时间的长短,与老人、家属共同制订日间照护计划,制订个性化的日间照护方案。

(3)有规范性的人托协议文本、告知文本。在规范评估的基础上,与老人或者监护人签订协议。

(4)入托协议须根据老人具体情况,明确规定入托时间、服务内容、个性化的需求、相关告知及联系电话,特别是有异常行为的失智老人,家属需要告知一些特殊情况。日间照料中心对常见老年人意外事件的预防有较好的告知,如跌倒、噎食、走失、误吸、直立性低血压预防措施等,并针对此类风险制订规范性的告知文本。

(5)根据条件和老年人身心功能状态及治疗等情况作适当分区,如:输液者安置在安静、整洁的卧室;失智有异常行为的老人专人照护,预防走失等意外事件。

(6)初次入托时,让老人熟知日间照料中心环境、主要设施的使用方法、对应的服务人员和一般求助渠道,告知厕所、开水间、呼叫器位置及使用方法等。

(7)按服务规范提供日间照料服务,做好各类服务记录。

(8)服务人员持证上岗,定期培训,保障照护品质。

(9)规范管理社区志愿服务活动。根据日间照料中心情况,组织各类志愿活动。对申请志愿服务的个人或组织进行必要的审核,对志愿服务的人员进行培训,保证老年人的安全和权益不受损害。



(10)在日间照料中心进行的输液等治疗性服务,由医护人员执行,在医护人员指导下看管,不得擅自协助老人服药。

(11)老人接送按商定的地点、人员、时间进行交接。不允许双方约定以外的任何人接走老年人,遇特殊情况,要与家属确认并做好接送记录。做好出入登记工作,预防老人走失。

(12)建立日间照料中心的质量监管体系,设立照护服务规范和质量标准,制定定期安全检查、照护质量考核和反馈制度。

(13)建立入托档案管理制度。

2. 服务步骤

(1)老人或监护人提出申请,日间照料中心专人负责,对老人自理能力、认知情况、心理及行为等情况进行评估,确认老人是否适合入住。

(2)商定服务内容、服务时限、是否接送及接送时间,注明服药、特殊生活照料需求,签订协议。

(3)记录家属及紧急状况下的联系方式。

(4)安顿老人入住,落实照护人员。

(5)照护人员明确照护内容,向老人及家属介绍日间照料中心环境、设施、活动、作息时间及注意事项等,提供书面告知。

(6)按要求提供规范服务,做好服务及接送记录。

3. 服务流程



二、探访服务

探访服务是指由日间照料中心服务人员或者是志愿者、社会工作者等为居家老年人提供的定期探视,了解老年人身心状况和服务需求。探访服务主要适用于:①独居高龄老人;②遭遇生活事件,需要心理疏导者;③其他情况需要定期探视者。

1. 服务要求

(1)日间照料中心根据自身条件,建立相对稳定的探访服务内容,服务内容公示。

(2)老人或监护人提出探访服务申请,双方约定探访日期、时间、探访人员要求和每次探访需要提供的服务,如心理咨询、健康指导、血压血糖测量等,明确紧急情况下的联系方式和送医途径等,签订“探访服务协议书”。

(3)安排合适的探访人员并尽量固定,让老人熟悉探访人员。探访人员穿清洁工作服,按约定时间探访老人。

(4)探访人员必须接受相关的培训,遵守职业道德和规章制度,尊重老年人,保护老年人隐私,不随意对外泄漏老年人个人信息。

(5)探访前电话确认,登门时先敲门,征得老人同意方可入室。尊重老人习惯,入室前一般需要穿上鞋套,以免弄脏地板。入室先问好,介绍自己,于客厅入座,不坐于老人床上。

(6)称呼上按老人习惯,避免直呼其名。

(7)与老人耐心交流,观察老人心理、身体一般情况并按要求记录相关内容。

(8)探访结束,与老人约定下一次探访时间。记录服务时间,有智慧居家养老服务信息平台者,可在智能手机、iPad 等设备终端进行记录。

(9)有特殊服务需求者,应做好服务记录。

(10)听力障碍老人,协助安装以灯光应门或可视门铃等设施,增进交流。

(11)要服务人员开门探视而需要代管钥匙者,严格按钥匙管理规范执行。

(12)探访过程中敲门不过急,不催促老人,不与老人争执,遇老人情绪激动应安抚老人,待老人情绪平复后才可离开,或者请其他人员协助,预防跌倒、心脑血管意外等事件。



2. 服务步骤

(1) 老年人或监护人提出探访申请。

(2) 双方商定探访频率、服务内容及探访时间,确认服务人员及要求。签署“探访服务协议书”,写清联系人和联系电话。

(3) 确定探访人员,与老人交流,让老人熟悉探访人员。

(4) 按约定时间探访,耐心交流沟通,规范提供服务。

(5) 保护隐私,保障信息安全。

(6) 做好探访记录。

3. 服务流程



三、呼叫应答服务

呼叫应答服务是指建立在智慧居家养老服务信息平台上的居家老年人求助服务。呼叫应答服务主要适用于：①空巢独居老年人遇突发事件求助；②居家老年人需要各类居家养老服务。

1. 服务要求

(1)建立智慧居家养老服务的呼叫应答服务之前，须考虑社区服务体系的建设现状，呼叫应答服务内容与服务体系相适应，服务内容公示。

(2)呼叫须有专门的应答服务人员，呼叫应答服务人员应接受培训，熟悉老年人各类情况的处理和应对方法，熟悉后端服务体系的现状和联系方式，熟记常用的紧急救助电话(110、120、119)。

(3)呼叫应答人员用语礼貌，遵守职业道德和规章制度，不得离岗或利用呼叫平台聊天。

(4)定期检查呼叫应答服务平台及老年人的终端呼叫器，确保呼叫应答的通畅。

(5)与老年人或监护人签订“呼叫应答服务协议书”，确认服务内容，填写老人和呼叫服务端的联系人及联系电话，书面告知。

(6)让老人了解整个呼叫系统的运转，教会老人怎样正确使用呼叫器，特别是紧急事件呼叫器，耐心与老人沟通，减少误叫率。

(7)应建立区域性智慧居家养老服务信息平台的管理制度。社区协助做好呼叫应答服务后端服务体系的管理，定期对签约的服务公司的服务质量进行检查和监控。

(8)为老年人上门服务的服务人员均应接受培训，了解老年人的身心特点，学会老年人常见问题的应对和处理，熟记常用的紧急救助电话。

(9)建立呼叫失灵时的应急处理机制。

(10)制订便于记录的呼叫应答登记表，做好记录。

2. 服务步骤

(1)老人或监护人提出申请。

(2)与老人或监护人签订“呼叫应答服务协议书”，商定服务内容，确认呼叫应答使用的程序和要求，写清联系人和联系电话。

(3)在老人家中安装呼叫器或其他呼叫设施，教会老年人使用方法与注意事项并书面告知。