

养老机构自理休养人员日常服务规范

Daily Service Norms of Retirement Organization for the Independent Aged



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

2016 - 06 - 15 发布

2016 - 07 - 15 实施



<http://bzxx.ahbz.org.cn>
仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽省民政厅提出。

本标准由安徽省服务业标准化技术委员会归口。

本标准主起草单位：安徽省民政厅、宁国市社会福利院、安徽省质量和标准化研究院。

本标准起草人：吴旭军、陈超英、张振粤、王琛、张文秋、郑志芳、伍爱华、胡滨、李红。



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途



<http://bzxx.ahbz.org.cn>
仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

养老机构自理休养人员日常服务规范

1 范围

本标准规定了养老机构自理休养人员日常服务的术语和定义、基本要求、服务事项、服务流程及监督考核等。

本标准适用于安徽省养老机构自理休养人员日常服务规范,其他部门的自理休养人员日常服务规范可参照执行。

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,仅所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 29353-2012 养老机构基本规范

DB34/T 2469-2015 养老机构休养人员心理护理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自理休养人员 the Independent Aged

日常生活行为完全自理,不依赖他人护理的休养人员。

4 基本要求

4.1 人员要求

4.1.1 应具备养老护理员资质,掌握相应的知识和技能。

4.1.2 应具有高度的责任心、爱心、耐心、细心,尊重休养人员的个人隐私及生活习俗。

4.2 环境及设施设备要求

4.2.1 养老机构应配备提供服务的场所及设施设备,以满足自理休养人员的服务需求。

4.2.2 室内外环境清洁、物品排放有序。

4.2.3 设施设备有明显标识,方便识别使用。

5 服务事项

5.1 供开水

- 5.1.1 养老机构应配备供开水服务的相应设施设备及工作人员。
- 5.1.2 供开水服务应在规定时间内满足休养人员用水需求。
- 5.1.3 服务范围应包括收集水瓶、编号、打开水、送水。

5.2 洗涤

- 5.2.1 养老机构应配备相应的洗涤设施、设备、用具与场地。
- 5.2.2 洗涤服务应满足休养人员的衣物、被单等清洁的需求。
- 5.2.3 服务范围包括衣、被的收集、登记、分类、消毒、洗涤、干燥、缝补、整理和送还。
- 5.2.4 洗涤物品应标识准确，做到清洁、折叠整齐，准确无误送还休养人员。

5.3 膳食

- 5.3.1 养老机构应配备相应的设施设备。
- 5.3.2 养老机构应提供适宜的就餐环境，休养人员在规定的时间内自行到指定地点就餐。
- 5.3.3 养老机构应根据休养人员身体状况及需求，设立特色窗口，提供均衡饮食。
- 5.3.4 膳食服务范围包括食物的采购、储存、处理、烹饪及配送过程。
- 5.3.5 送餐应做到膳食保温、密闭安全地将餐饮送到休养人员的居室。

5.4 环境卫生

- 5.4.1 养老机构应配备相应的设备与用具。
- 5.4.2 服务范围包括休养人员居室、床单位、设施设备及公共区域的清洁。
- 5.4.3 室内外物品应摆放整齐、有序，生活垃圾应分类处理。
- 5.4.4 公共区域设施设备应有明显标识，方便识别。

5.5 文化娱乐

- 5.5.1 养老机构应配备相应的设施设备和活动场地。
- 5.5.2 养老机构应开展积极向上、适宜休养人员的文化娱乐活动，如：书法、绘画、棋牌、唱歌、戏曲、健身、体育运动等。
- 5.5.3 机构在提供文化娱乐服务时，应提供必要的安全防护措施。

5.6 心理/精神支持

心理/精神支持服务可参照 DB34/T 2469-2015。

<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

5.7 通讯

- 5.7.1 养老机构应配备相应的通讯设备和场所。
- 5.7.2 服务范围包括为休养人员联系相关第三方。
- 5.7.3 通讯服务中各类信息的反馈应及时准确。

5.8 代购

- 5.8.1 服务范围包括为休养人员代购物品和陪同购物。
- 5.8.2 工作人员应准确记录休养人员所需要购买的品种、数量，当面清点钱物，并核实、签字。
- 5.8.3 陪同购物时应注意休养人员安全，防止意外发生。

5.9 委托

5.9.1 服务范围包括接受休养人员委托，代读、代写书信、帮助处理各种文件、代领、代缴各种物品及费用。

5.9.2 受休养人员委托代领、代缴各种物品和相关费用时，应准确记录物品种类、数量，当面清点钱物，并核实、签字。

5.9.3 应保护休养人员隐私，不向他人谈论休养人员私人信息。

5.10 医疗保健

5.10.1 服务范围包括为休养人员提供健康咨询、康复指导、预防保健工作。

5.10.2 为休养人员建立健康档案，设立健康宣传专栏，开展疾病预防、卫生保健知识讲座。

6 服务流程

见资料性附录A。

7 监督考核

7.1 管理部门应每日对自理休养人员服务工作流程情况进行监督检查，对检查的结果进行综合评价，对发现的问题责令及时予以更正，做到有效整改。

7.2 管理部门定期对自理休养人员服务进行考核，实时记录考核情况。



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

附 录 A
(资料性附录)
服务流程

A.1 供开水服务流程

- A.1.1 休养人员的开水瓶应做好标识，标明房间号。
- A.1.2 打开水前，开水瓶由休养人员送至指定区域，介助休养人员的开水瓶由护理员上门收取至指定区域。
- A.1.3 应检查每一只开水瓶底座、瓶把、瓶塞是否有老化、松动等问题。
- A.1.4 将水瓶内的剩水倒出。
- A.1.5 左手握瓶把，右手打开水龙头，在充入开水之前，应提前预热水瓶。（充入相当于总容量 1/5 开水轻微摇动后倒出。）
- A.1.6 当开水充至于瓶口 5 cm 左右时，关闭开水阀并盖上瓶塞与瓶盖。
- A.1.7 送开水瓶至休养人员房间时，应靠边行走，不得嬉闹摇动开水瓶。
- A.1.8 送至房间后，用抹布清洁水瓶外部卫生，放入指定区域。

A.2 洗涤服务流程

- A.2.1 在收取休养人员脏衣物时，根据衣被的记号做好登记。
- A.2.2 检查衣物是否遗留物品。
- A.2.3 将床上用品、内、外衣及颜色不同进行分类。
- A.2.4 检查洗衣机运转是否正常，确定正常后，按照洗衣液说明，将分类的衣物浸泡 10—15 分钟。
- A.2.5 将浸泡的衣物进行清洗，清洗衣被时，护理人员不能离岗。
- A.2.6 衣被清洗完毕后，取出晾晒。
- A.2.7 衣物晾干后，折叠整齐，根据登记记录送至休养人员房间。

A.3 送餐服务流程

- A.3.1 餐具送至食堂。
- A.3.2 根据每位休养人员的饭量和饮食特点，将饭菜打至餐具内。
- A.3.3 将饭菜送至休养人员房间。
- A.3.4 用餐完毕后，收餐具。
- A.3.5 用适当比例清洁精清洗餐具。
- A.3.6 洗净后放入消毒柜消毒。

A.4 房间清扫服务流程

- A.4.1 在清扫房间之前，应开窗通风。
- A.4.2 对休养人员房间物品进行整理，保持房间物品摆放整齐，井然有序。

A. 4.3 用 1: 300 的消毒液浸泡拖把15分钟拖地，再用干拖把将地面残余的水渍擦干净，保持地面清洁。

A. 4.4 在清扫卫生间时，按顺序清洗卫生间洗浴脸盆、镜面、墙面及坐便器，最后冲洗地面。

A. 4.5 清扫完毕后，将房间垃圾袋装化，分类送至公共垃圾箱。

A. 5 公共场所清扫服务流程

A. 5.1 将公共场所的过道及楼梯、桌椅、门窗等进行湿式清扫，保持地面干净整洁，无积存垃圾、无卫生死角。垃圾袋装化，分类送至公共垃圾箱。

A. 5.2 各护理班组护理人员对各自区域内公共场所的环境卫生实行动态跟踪清理。时时保持干净整洁。



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途