团体标准

T/WJHR001—2020

居家护理服务规范

Standards for home care services

（工作组讨论稿）

（本稿完成日期：2020年1月）

2020-01-01发布      2020-02-02实施

苏州市吴江区人力资源行业协会发布
目录

前言

1 范围

2 规范性引用文件

3 术语和定义

4 组织机构

5 基础设施

6 人员素质

6.1 通用要求

6.2 管理人员

6.3 居家护理服务人员

7 服务要求

7.1 基本要求

7.2 居家护理服务

7.3 精神关爱服务

7.4 法律援助服务

7.5 慈善救助服务

8 服务管理

8.1 制度建设

8.2 服务流程

8.3 信息共享与沟通

8.4 文件与档案管理

8.5 监督与投诉

9 持续改进

附录 A（规范性附录） 居家护理服务机构等级划分条件
前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009给出的规则起草。
本标准由由苏州市吴江区人力资源行业协会提出并归口。
本标准由江苏省标准化研究院和苏州福万家现代服务产业管理有限公司共同牵头组织制定。
本标准起草单位：苏州福万家现代服务产业管理有限公司、苏州市吴江区连通职业教育培训学校有限公司、苏州市吴江区人力资源行业协会、上海爱君家政吴江分店、江苏连通教育科技有限公司
本标准主要起草人：苏州福万家现代服务产业管理有限公司
本标准评审专家团：李全寿，陈鹰，王必娟，黄春富，吕宏道，胡红霞
本标准评审顾问团：肖仲伟，王海鹰，余强，孙国杉，许松祥，褚衍华
本标准为首次发布。
本标准由苏州市吴江区人力资源行业协会负责解释。
居家护理服务规范

1 范围

本标准规定了居家护理服务定义、组织机构、基础设施、人员素质、服务要求以及服务管理和持续改进。

本标准适用于相关机构提供居家护理服务。

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 10001.1-2006 标志用公共信息图形符号 第一部分：通用符号
GB 15630-1995 消防安全标志设置要求
GB/T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

3 术语和定义（Terms and definitions）

3.1 护理对象

因年老、疾病、伤残等导致失能，生活不能自理，需要提供居家护理服务的人员。

3.2 居家护理服务

为年老、疾病、伤残等导致长期失能，生活不能自理，需要长期护理的人员提供居家护理服务。

3.3 居家护理服务机构

依法登记注册的从事居家护理服务的各类机构。

3.4 居家护理服务人员

具有合法从业资质并依法从事居家护理服务的专职或兼职人员。

4 组织机构

4.1 依法登记、注册，合法运营。
4.2 应有与其服务范围相适应的管理人员和服务人员。
4.3 公示服务指南，公开收费标准。
4.4 公共标识设置应符合 GB/T 10001.1-2006 的规定。
4.5 居家护理服务机构宜参照附录不断提升自身服务能力和水平。

5 基础设施

5.1 应配置与其服务范围相适应的固定服务场所及设施，并合理划分服务用房。
5.2 应有供电、给排水、采暖通风、消防和通讯等基础设施。
5.3 服务场所应有防滑、防跌及安全辅助设施。
5.4 工作环境整洁、卫生，消防设施符合 GB 15630-1995 的要求。
5.5 提供日间托老服务的机构还应满足以下条件：
   a) 地处出行便利的区域;
   b) 应配置卫生保健室、多功能活动室、阅览室、休息室及室外活动场地等护理对象用房和餐厅、厨房、卫生间、洗衣房及库房等辅助用房;
   c) 有供护理对象中午休息的躺椅或床位;
   d) 室内应保证良好的采光和通风条件;
   e) 卫生间地面应易清洗、不渗水和防滑;
   f) 公共活动场所配置适宜的照明设备;
   g) 室内装修应符合无障碍、卫生、环保的要求。

6 人员素质

6.1 通用要求

6.1.1 从业要求
   应有有效的从业资格和职业证书；遵纪守法，遵守职业道德。

6.1.2 仪容仪表
   仪表行为统一着装，佩戴工牌；仪容仪表端庄、大方、整洁；语言文明、清晰；尊老敬老，主动服务，对护理对象富有爱心。

6.1.3 人员配备
   配备合理，满足居家护理服务需要。

6.2 管理人员

6.2.1 具有相关业务知识。
6.2.2 应熟悉相关的法律法规与政策。
6.2.3 应有良好的组织、沟通与协调能力。
6.2.4 尊重护理对象和居家护理服务人员，有较强的服务意识。
6.2.5 每年至少参加 1 次及以上管理培训活动。

6.3 居家护理服务人员

6.3.1 具有本人身份证明、健康证明等资料，持证上岗。
6.3.2 应具备基本的法律、安全、卫生知识。
6.3.3 应掌握相应的业务知识和岗位技能，并能熟练运用。
6.3.4 每年至少参加 1 次及以上业务培训活动。

7 服务要求

7.1 基本要求

7.1.1 与服务对象签订服务协议，签约率 100%。
7.1.2 应有个人的服务预案，其内容应至少包含计划、工作流程、技术操作规范等。
7.1.3 尊重并保护护理对象隐私。
7.1.4 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）。
7.1.5 建立护理对象档案，建档率达 100%。
7.1.6 为护理对象提供的服务完成率达 100%，护理对象或监护人满意度 ≥ 80%。

7.2 居家护理服务

7.2.1 环境卫生服务

床单元整理服务，定期更换床单和衣物，无脏污。

7.2.2 进食鼻饲服务

协助进食/水、鼻饲，饮食、饮水卫生，操作流程得当，手法标准，护理对象无不适现象。

7.2.3 排泄护理服务

协助穿脱衣服和入厕方法得当，护理对象无不适现象；为护理对象翻身叩背排痰，力度位置控制，及时及时清除口腔分泌物。

7.2.4 卫生清理服务

根据需要协助护理对象头面部清洁、梳理、洗发、口腔清洁、手足部清洁、指/趾甲护理，清洁动作适当，护理对象无不适现象。

7.2.5 皮肤护理服务

注意个人卫生，遵医嘱选，保护护理对象隐私，药后观察及时反馈。

7.2.6 移动护理服务

助其在床上适度移动，掌握助行器、轮椅及其它辅助器具的正确使用方法，保护护理对象安全，做好安全保护措施。

7.2.7 会阴护理服务

水温适宜，动作要轻柔，注意保暖，保护隐私。
7.2.8 医疗协助服务

应遵照医嘱及时提醒和监督护理对象按时服药，或陪同就医；协助开展医疗辅助性工作，应能正确测量血压、体温等。

7.2.9 康复护理服务

提醒护理对象正确执行医嘱，协助护理对象正确使用康复、保健仪器。

7.2.10 健康咨询服务

通过电话、网络、会议报告或老年学校等方式为护理对象提供预防保健、康复护理以及老年期营养、心理健康等咨询服务。

7.3 精神关爱服务

7.3.1 精神支持服务

耐心倾听，能与护理对象进行有效的谈心、交流。

7.3.2 心理疏导服务

掌握护理对象心理特点和基本沟通技巧，能够观察护理对象的情绪变化，并通过心理干预手段调整护理对象心理状态。

7.4 法律援助服务

7.4.1 法律咨询服务

帮助护理对象获得耐心、及时的法律咨询服务。

7.4.2 权益维护服务

帮助护理对象通过法律程序和相应的手段维护其合法权益。

7.5 慈善救助服务

7.5.1 救助、救济服务

帮助符合条件的护理对象及时、全面享受到政府或社会所提供的救助、救济服务。

7.5.2 志愿服务

居家护理服务机构应与志愿者团体建立联系，帮助护理对象从社会获取公益性服务。

8 服务管理

8.1 制度建设

8.1.1 应建立合同管理制度。
8.1.2 应有居家护理服务人员招录、培训、考核、奖惩、辞退等制度。
8.1.3 应有服务回访制度，并以适当方式将信息反馈给服务对象。
8.1.4 建立包含服务预案、服务记录、服务监督与考核等内容的质量监督体系，逐步实施服务信息化管理。
8.1.5 应有档案管理制度，应建立服务人员档案。
8.1.6 应有财务制度，各类开支项目清楚，凭证、账簿符合财务规定。社会救助、援助资金专款专用，有详细使用记录。
8.1.7 应有防范服务风险的制度和措施，制定安全应急处理预案。

8.2 服务流程
8.2.1 居家护理服务机构应通过有效途径接收服务信息咨询与反馈。
8.2.2 根据服务需求编制居家护理服务方案，确定服务内容、服务方式、服务流程、服务设施及其他事项等。
8.2.3 签订服务协议，并按照服务协议提供相应服务。
8.2.4 在服务结束或遇到特殊情况时，服务人员应以口头或书面等形式及时向服务机构反馈服务的相关情况。

8.3 信息共享与沟通
8.3.1 信息共享
8.3.1.1 公开组织机构、服务内容及工作人员等基本信息。
8.3.1.2 建立服务质量跟踪与投诉系统。
8.3.2 沟通交流
8.3.2.1 组织内部成员通过一定方式进行沟通。
8.3.2.2 组织应通过一定方式与护理对象保持通畅的沟通交流。
8.3.2.3 组织与护理对象沟通交流的主要内容有：服务内容、服务价格和支付方式、处理投诉的程序和结果、护理对象需求及其满意度的变化等。

8.4 文件与档案管理
8.4.1 应及时汇总、分类和归档服务及管理过程中形成的各类文书及资料。
8.4.2 组织机构、工作人员及护理对象等信息的登记应真实、完整并及时更新。
8.4.3 档案保管应完整，不遗失。
8.4.4 档案由专人管理，建立档案保存和保密机制。

8.5 监督与投诉
8.5.1 居家护理服务机构应主动接受社会监督，对外公布监督、投诉电话。
8.5.2 应依据 GB/T 19012-2008 的要求处理投诉事件。

9 持续改进
9.1 根据实际情况，居家护理服务机构可调整其服务项目的种类、收费标准及服务标准等，并在办理相关手续后及时公示。
9.2 居家护理服务机构应定期或不定期查阅服务对象的反馈意见、服务过程记录等相关信息，进行满意度调查，预防不合格服务的发生。
9.3 居家护理服务机构应建立不合格服务纠正制度，分析不合格服务的产生原因，制定改进措施使之得到纠正。
9.4 居家护理服务机构可根据附录A的进行等级划分，制定技术等级服务、等级待遇和等级收费的管理制度，以此不断提高管理和服务效益。
附录 A
（规范性附录）
居家护理服务机构等级划分条件

A. 一星级
A.1 服务设施
A.1.1 办公服务场所总面积达 100 平方以上。
A.1.2 应有能满足护理对象需求的办公设备、护理器具等设备以及咨询服务。
A.1.3 提供居家护理服务的机构，应不少于 4 个护理站点。

A.1.2 服务内容
A.1.2.1 生活照料服务
 a) 饮食服务。服务人员具备家庭餐饮的基本知识，掌握一般家庭餐制作的方法，能正确使用厨具、炊具、餐具并制作适宜的饭菜；
b) 起居服务。服务人员掌握护理对象的生理特点，能协助护理对象完成穿（脱）衣、上厕所、翻身等，服务人员具备衣物清洗与保养的基本技能，能帮助护理对象洗烫并整理衣物；
c) 卫生清理服务。服务人员能够协助护理对象完成口腔清洁、修剪指（趾）甲、洗脸、洗头、洗脚等个人卫生的清理。掌握居室清洁的一般程序与方法，能正确进行地面清扫、厨房与卫生间以及家用水器、室内玻璃的清洁；
d) 代办服务。能够帮助护理对象采购日用品和常用药物。
A.1.2.2 康复保健服务
 a) 服务人员能够根据医生要求协助护理对象正确服药。
b) 服务人员了解康复保健器材使用的有关知识，能开展老年康复保健咨询服务活动。
A.1.2.3 安全守护服务
服务人员能判断水、管道等设备存在的安全隐患，了解护理对象的安全常识和意外事故的预防与处理知识。
A.1.3 服务质量
A.1.3.1 按合同约定提供服务。
A.1.3.2 提供服务及时，工作主动、热情。
A.1.3.3 及时处理各类投诉。
A.1.3.4 护理对象满意率达 85% 以上。
A.1.4 社会信誉
A.1.4.1 诚实守信，依法经营，无违法违规记录
A.1.4.2 社会反响较好，无重大事件的投诉。
A.2 二星级
A.2.1 服务设施
A.2.1.1 办公服务场所总面积达 200 平方以上。
A.2.1.2 应有能满足护理对象需求的彩电、音响等电器设备以及娱乐设施。
A.2.1.3 提供居家护理服务的机构，应不少于 6 个护理站点。
A.2.2 服务内容
A.2.2.1 生活照料服务
a) 饮食服务。服务人员能制作适宜的家庭餐，并能协助护理对象完成正常的饮食。能为护理对象提供送餐服务；
b) 起居服务。服务人员能协助护理对象完成穿（脱）衣、上厕所、翻身等，服务人员具备衣物清洗与保养的基本技能，能帮助护理对象洗烫并整理衣物，掌握不同材质衣物和鞋类的鉴别方，能进行分类清洗与保养；
c) 卫生清理服务。服务人员能够协助护理对象完成口腔清洁、修剪指（趾）甲、洗脸、洗头、洗脚等个人卫生的清理。掌握居室清洁程序与方法，能正确进行地面清扫、厨房与卫生间以及家用电器、室内玻璃的清洁，能合理布置护理对象居室；
d) 代办服务。能够帮助护理对象采购日用品和常用药物。
A.2.2.2 康复保健服务
a) 服务人员能够根据医生要求协助护理对象正确服药。
b) 服务人员了解康复保健器材使用的有关知识，能为护理对象提供预防、康复保健咨询服务。
c) 对接受治疗的护理对象做到 1 人 1 卡，具有治疗记录。
A.2.2.3 安全守护服务
服务人员能判断水、管道等设备存在的安全隐患，了解护理护理对象的安全常识和意外事故的预防与处理知识，并能进行一般的处理。
A.2.2.4 文化体育服务
a) 文化教育服务：提供适宜护理对象阅读的报刊书籍，开展适宜护理对象的文化学习、教育宣传活动。
b) 体育休闲服务：建有老年活动室或室外文体休闲场地，开展适宜护理对象的体育健身、休闲娱乐活动。
A.2.3 服务质量
A.2.3.1 按合同约定提供服务。
A.2.3.2 服务人员态度端正，提供服务及时，工作主动、热情。
A.2.3.3 承担政府购买服务或服务补贴的任务。
A.2.3.4 及时、有效地处理各类投诉。
A.2.3.5 护理对象满意率达 85% 以上。
A.2.4 社会信誉
A.2.4.1 诚实守信，依法经营，无违法违规记录。
A.2.4.2 社会反响较好，无重大事件的投诉。
A.3 三星级
A.3.1 服务设施
A.3.1.1 办公服务场所总面积达 400 平方米以上。
A.3.1.2 设有服务接待前台。
A.3.1.3 办公服务场所必须提供等候的场所与设备，场所通风、采光良好，具有无障碍设计。
A.3.1.4 应有能满足护理对象需求的彩电、音响等电器设备以及多种娱乐设施。
A.3.1.5 房租费、办公经费、管理人员与部分服务人员基本工资以及护理对象活动与教育经费有保证。
A.3.1.6 提供居家护理服务的机构，应不少于 9 个护理站点。

A.3.2 服务内容
A.3.2.1 生活照料服务
a) 饮食服务。服务人员具有一般家庭餐制作知识和营养配餐知识，能够制作适宜的家庭餐并协助护理对象进餐。能根据需求为护理对象提供营养配餐、送餐上门服务；
b) 起居服务。服务人员具备协助护理对象完成穿（脱）衣、上厕所、翻身等能力，具备衣物清洗与保养的基本技能，能够帮助护理对象洗烫并整理衣物，并对不同材质衣物和鞋类进行分类清洗与保养。具备预防护理对象尿床或睡眠障碍以及有效预防褥疮的知识；
c) 卫生清理服务。服务人员能协助护理对象完成口腔清洁、修剪指（趾）甲、洗脸、洗头、洗脚、擦洗身子（含洗澡）等个人卫生的清理。掌握居室清洁程序与方法，能正确进行地面清扫、厨房与卫生间以及家用电器、室内玻璃的清洁，能合理布置护理对象居室；
d) 办理服务。能够为护理对象提供代写、代读、代购等服务。
A.3.2.2 康复保健服务
a) 能够提供医疗门诊的代办服务；
b) 服务人员了解康复保健器材使用的有关知识，每月为护理对象提供至少 1 次预防、康复保健咨询的上门服务活动；
c) 服务人员能指导护理对象正确地自我护理与保健，能协助护理对象进行肢体康复活动；
d) 能够提供医疗护理协助服务，协助开展医疗辅助性工作；
e) 能够提供家庭病床、换药、理疗、刮痧的上门医疗服务；
f) 对接受护理的对象做到 1 人 1 卡，具有护理记录。
A.3.2.3 安全守卫服务
服务人员能判断水、管道等设备存在的安全隐患，了解护理护理对象的安全常识和意外事故的预防与处理知识，并能进行有效预防与及时处理。
A.3.2.4 文化体育服务
a) 文化教育服务：建有阅览室，积极开展适宜护理对象的文化学习、教育宣传活动；
b) 体育休闲服务：建立面积不少于 50 平方米的老年活动室或室外文体休闲场地，积极开展适宜护理对象的体育健身、休闲娱乐活动。
A.3.3.5 精神关爱服务
服务人员具有一定的心理学知识与理论，能通过陪伴、邻里互动等方式调节护理对象心理状态。
A.3.3 服务态度
A.3.3.1 前台接待人员主动与客户打招呼，及时接收、答复服务咨询及预约信息。
A.3.3.2 按合同约定提供服务，保障护理对象的合法权益。
A.3.3.3 服务人员态度端正，工作热情，服务及时、高效。
A.3.3.4 能有效完成政府购买服务或服务补贴的任务。
A.3.3.5 开展志愿者结对服务活动。
A.3.3.6 有效的护理对象投诉事件较少。
A.3.3.7 护理对象满意率90%以上。
A.3.4 社会信誉
A.3.4.1 诚实守信，依法经营，无违法违规记录。
A.3.4.2 社会反响好，在同行业中具有较好的口碑。
A. 4 四星级
A. 4.1 服务设施
A. 4.1.1 办公服务场所总面积达 800 平方以上；
A. 4.1.2 具有社工、护理、心理、保健等多种专业服务人员；
A. 4.1.3 设有服务接待前台；
A. 4.1.4 办公服务场所必须提供等候的场所与设备，场所通风、采光良好，具有无障碍设计；
A. 4.1.5 建有为老服务的信息化服务台和数据库；
A. 4.1.6 应有能满足护理对象需求的彩电、音响等电器设备以及多种娱乐设施；
A. 4.1.7 提供居家护理服务的机构，应不少于 12 个护理站点。
A. 4.1.8 期照料服务床位。室内应配置防寒降暑设施，并有一定实效；
A. 4.1.9 运营经费有保证，资金投入能够满足设施建设、功能要求和服务规模的需要。
A. 4.2 服务内容
A. 4.2.1 生活照料服务
  a) 能为护理对象提供基本的饮食、起居、卫生清理及代购物品等服务；
  b) 能提供电器、餐具、洁具等家庭用具的上门维修服务；
  c) 能为危重病护理对象提供协助服务，协助医护人员观察和护理危重病人；
  d) 能对护理对象的生活习惯进行健康指导；
  e) 能为护理对象提供协助处理文书资料的服务。
A. 4.2.2 医疗保健服务
  a) 能够提供医疗门诊的代办服务；
  b) 能够提供建家庭病床、换药、理疗、刮痧、针灸的上门医疗服务；
  c) 服务人员了解康复保健器材使用的技术知识，每月能为护理对象提供 2 次及以上有关预防、康复保健、老年期营养以及心理卫生咨询等方面的上门服务活动；
  d) 能够提供康复保健、医疗护理协助服务。
A. 4.2.3 安全守护服务
  服务人员能判断水、管道等设备存在的安全隐患，了解护理护理对象的安全常识和意外事故的预防与处理知识，并在发生意外后能进行及时有效的处理。
A. 4.2.4 文化体育服务
  a) 文化教育服务：建有图书室，积极开展适宜护理对象的文化学习、教育宣传活动；
  b) 体育休闲服务：建有面积不少于 50 平方的老年活动室或室外文体休闲场地，积极开展适宜护理对象的体育健身、休闲娱乐活动。
A. 4.2.5 精神关爱服务
  有系统的精神关爱服务，有专职的精神关爱服务队伍、服务流程和计划，并有较详细的服务记录。
A. 4.2.6 法律援助服务
具有与外界有固定业务联系的法律咨询机构或相应的法律援助内设机构，能为护理对象提供法律咨询、权益维护服务，维护护理对象合法权益。

A.4.2.7 慈善救助服务
应通过一定方式帮助符合条件的护理对象及时、全面享受到政府或社会所提供的救助、救济及公益性服务。

A.4.2.8 培训服务
开展与居家养老服务相关的培训服务。

A.4.2.9 其他服务
在陪医、陪学、陪游等方面因地制宜开展创新服务活动。

A.4.3 服务质量
A.4.3.1 前台接待人员主动、热情，及时接收、答复服务咨询及预订信息。
A.4.3.2 按合同约定提供完整、良好的服务，保障护理对象的合法权益。
A.4.3.3 服务人员态度端正，服务规范、及时、高效。
A.4.3.4 良好完成政府购买服务或服务补贴的任务。
A.4.3.5 开展志愿者结对服务活动，且在为老服务中发挥较大作用。
A.4.3.6 在评定年度内没有出现护理对象的有效投诉。
A.4.3.7 护理对象满意率达到95%。

A.4.4 社会信誉
A.4.4.1 诚实守信，依法经营，无违法违规记录。
A.4.4.2 社会反响好，曾获得政府部门或行业组织的褒奖或在媒体上有过较大影响的良好报道。