

# T/HBAS

## 湖北省标准化学会团体标准

T/HBAS 108—2025

### 黄冈市居家老年人助洁服务规范

Specification for cleaning service for home-based elderly in Huanggang

2025 - 04 - 29 发布

2025 - 05 - 29 实施

## 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 .....	1
6 助洁服务要求 .....	2
7 安全管理 .....	3
8 服务评价与监督 .....	4

## 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。

本文件由黄冈市民政局提出。

本文件由湖北省标准化学会归口。

本文件起草单位：黄冈市民政局、湖北省标准化与质量研究院、黄冈市养老服务行业协会。

本文件主要起草人：王风华、贺翔、段汉峰、熊唯、柳远萌、刘昊宇、邹倩、曾德福、彭洋、刘玉玲、张锐、王文君、何苗苗、任玉凤。

# 黄冈市居家老年人助洁服务规范

## 1 范围

本文件规定了黄冈市居家老年人助洁服务的基本要求、服务流程、助洁服务要求、安全管理、服务监督与评价。

本文件适用于黄冈市服务机构居家养老助洁服务。

## 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。

GB/T 26396 洗涤用品安全技术规范

GB/T 33168 社区老年人日间照料中心服务基本要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**助洁服务** **cleaning assistance service**

根据老年人需求，为居家老年人提供个人清洁、居室清洁、衣物清洁等服务。

## 4 基本要求

### 4.1 服务机构

4.1.1 服务机构应具备相应的资质和能力，并应公示营业执照、经营许可证等相关资质证明。

4.1.2 服务机构应建立服务、安全、人员、合同、财务等管理制度，配备相应的设施设备和专业的服务人员。

### 4.2 服务人员

4.2.1 服务人员提倡讲普通话，倡导微笑服务，以热情、耐心、负责的工作态度，为老年人提供优质服务。

4.2.2 服务人员应具备一定的清洁服务操作技能与方法，掌握基本的安全保护知识与应急处置方法，能够提供科学、规范、细致的护理服务。

4.2.3 在提供服务前，服务人员应掌握服务工作程序，按照约定提供服务。

4.2.4 服务人员统一工装，带鞋套。

### 4.3 服务设施与设备

4.3.1 服务机构应配备包括但不限于吸尘器等清洁设备及用品。

4.3.2 服务机构应确保服务场所的无障碍设施完善，包括但不限于坡道、扶手、电梯等，以方便老年人的进出和活动。

4.3.3 服务机构应定期对服务设施与设备进行清洁消毒，防止交叉感染，并保持环境的整洁和卫生。

4.3.4 服务机构应根据服务需求配备必要的医疗和急救设备，如急救箱、氧气袋、血压计等，以应对可能的紧急情况。

## 5 服务流程

## 5.1 服务预约

- 5.1.1 服务机构接收订单后，及时与老年人或其家属进行沟通，了解老年人需求和服务项目。
- 5.1.2 首次服务应主动与老年人沟通上门评估时间和相关事项。
- 5.1.3 对于首次接受服务的老年人，服务机构应主动联系并协商上门服务的具体时间，同时告知相关事项。

## 5.2 服务评估

- 5.2.1 服务机构应组织专业人员对老年人进行能力评估和安全风险评估。
- 5.2.2 评估后应形成评估报告，保存记录，并将评估结果告知老年人或相关第三方。

## 5.3 服务准备

- 5.3.1 服务人员接单后应及时与老年人或其家属联系。
- 5.3.2 确认助洁服务的具体时间、地点和需求，确保双方对服务内容清晰的理解和预期。
- 5.3.3 服务人员根据服务需求，提前准备好必要的抹布、扫帚、消毒品等清洁工具。
- 5.3.4 根据需要准备必要的个人防护用品和紧急医疗用品，确保在助洁服务过程中能够迅速应对突发状况。

## 5.4 服务提供

- 5.4.1 服务机构应根据服务对象需求或合同约定提供相应服务。
- 5.4.2 服务过程应记录完整准确，通过智慧平台提供服务的应及时将服务过程记录反馈至平台。

## 6 助洁服务要求

### 6.1 个人清洁要求

#### 6.1.1 洗头服务

- 6.1.1.1 服务前应检查老年人头皮状况，了解身体对洗头服务的耐受程度。
- 6.1.1.2 准备毛巾、洗头盆、水壶、温水（40℃~45℃）、防水垫、污水桶、洗发用品、梳子、吹风机等物品。提供服务时，服务人员动作应轻柔。
- 6.1.1.3 洗头时间不宜过久，洗头过程中，注意观察并询问老年人有无不适，及时调整操作方法，当老年人出现面色、呼吸改变等不适反应时，应停止操作。
- 6.1.1.4 注意调节水温和水速，避免水流入老年人眼、耳和鼻内，不应打湿被褥和衣物。

#### 6.1.2 洗脸服务

- 6.1.2.1 服务前准备脸盆、温水（40℃~45℃）、洁面用品、润肤膏及毛巾1~2条等物品。
- 6.1.2.2 服务人员用温水润湿老年人面部，涂抹洁面用品并清洗干净，毛巾擦干面部，必要时，涂抹润肤膏。
- 6.1.2.3 服务人员动作应轻柔，若老年人面部有皮疹及损伤情况，应注意避开。

#### 6.1.3 刷牙服务

- 6.1.3.1 服务前准备牙膏、牙刷、水杯、水、毛巾、防水垫、水盆、润唇油等物品。
- 6.1.3.2 服务人员动作轻缓，不应损伤牙龈。
- 6.1.3.3 义齿至洗漱间清洗，不应用硬毛或已磨损的牙刷刷洗义齿。
- 6.1.3.4 义齿不应用热水、酒精浸泡。刷牙不应采用横刷法。

#### 6.1.4 口腔擦拭服务

- 6.1.4.1 服务人员应检查老年人口腔状况。准备毛巾和消毒棉签、棉球、止血钳、镊子、吸管、治疗碗、手电筒、弯盘、水杯、漱口水、润唇油等。
- 6.1.4.2 每天口腔擦拭不应少于1次。棉签或棉球蘸水后应挤压出多余水分。
- 6.1.4.3 擦拭上颌及舌面时位置不应靠近咽部。

- 6.1.4.4 一支棉签（棉球）擦拭一个部位，棉签或棉球用后放入弯盘内。
- 6.1.4.5 在口腔清洁过程中，提醒老年人根据需要闭合嘴巴，提高舒适性。
- 6.1.4.6 处于昏迷状态的老年人不应漱口。
- 6.1.5 梳头服务
  - 6.1.5.1 服务人员应检查老年人头部皮肤状况，提前准备毛巾、梳子、纸巾等物品。
  - 6.1.5.2 梳理过程中不应用力强拉头发。头发打结时可用 30%酒精溶液浸湿并从发梢缓慢梳理。
- 6.1.6 剃须服务
  - 6.1.6.1 服务人员应检查老年人下颌部皮肤状况。准备电动剃须刀、毛巾、润肤油等物品。
  - 6.1.6.2 剃须过程中动作应轻柔，不应刮伤皮肤。
  - 6.1.6.3 胡须较硬时，宜在操作前用温热毛巾热敷 5 分钟~10 分钟。
  - 6.1.6.4 定期对剃须刀清理消毒。
- 6.1.7 床上洗足服务
  - 6.1.7.1 服务人员应准备足盆、温水（38℃~40℃）、枕垫、防水布、洁足用品、浴巾、毛巾等物品。
  - 6.1.7.2 床上洗足应动作轻缓，不应打湿被褥和衣物。
  - 6.1.7.3 擦拭毛巾应专人专用。
  - 6.1.7.4 饭前、饭后 1 小时内及足部有损伤不宜洗足。
- 6.1.8 修剪指/趾甲服务
  - 6.1.8.1 服务人员应准备纸巾、指甲刀、指甲锉等物品。
  - 6.1.8.2 指甲刀使用前后应消毒。先剪手指甲，后剪脚趾甲。修剪过程中不应损伤老年人指（趾）甲附近皮肤。
  - 6.1.8.3 老年人指（趾）甲较硬时，宜用温热毛巾包裹手、足 5 分钟或在洗浴后进行修剪。修剪后指甲留存长度约 1.5mm。
  - 6.1.8.4 发现老年人有灰指甲、甲沟炎等症状应及时报医治疗。
- 6.2 居室清洁要求
  - 6.2.1 墙壁应无蜘蛛网，开关盒等表面应洁净。
  - 6.2.2 门及门框应无灰尘。
  - 6.2.3 地面应洁净，无垃圾、无污渍积水。
  - 6.2.4 玻璃应目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净。
  - 6.2.5 家具、装饰物及设施应无灰尘、无手印、无污渍、光亮洁净。
  - 6.2.6 空调、油烟机等大型电器应无灰尘、无污渍、光亮洁净。
- 6.3 衣物清洁要求
  - 6.3.1 服务人员上门对衣物进行分类，并仔细检查衣物中是否有其他物品。
  - 6.3.2 服务人员清洗衣服时，应仔细识别衣物上的洗涤标识，根据标识要求确定合适的清洗方式，并针对不同面料和污渍性质采取科学的处理方法，确保衣物得到妥善清洗且不受损害。根据衣物面料、颜色深浅、脏污程度和洗涤标记分批、分类洗涤，注意对领口、袖口、裤脚口等易脏部位重点清洗，确保清洗干净。
  - 6.3.3 洗涤完成后晾晒或消毒。疑似传染性衣物先消毒后清洗，消毒液浓度及消毒方式、浸泡时间符合消毒隔离要求。
  - 6.3.4 洗干净衣物宜叠放整齐或悬挂，储藏前宜防潮、防霉、防虫蛀。
  - 6.3.5 洗涤用品应按照 GB/T 23696 要求执行。
  - 6.3.6 洗涤完成后，将盆、洗衣液等物品整理归位，保持洗涤场所环境整洁。

## 7 安全管理

- 7.1 服务机构必须建立针对居家老年人助洁服务的安全管理机制，涵盖老年人人身安全、服务过程中的安全防护、隐私保护和信息安全等方面。
- 7.2 服务机构应建立助洁服务风险防控体系和应急响应机制，制定详细的突发事件应急预案。这些预案应包括老年人突发疾病等紧急情况的处理流程，并确保每年至少进行一次应急演练。
- 7.3 服务机构应制定详细的设施设备管理和维护计划，明确安全检查、清洁消毒和维修更换的具体频率、方法和责任人，并严格执行，确保助洁服务中使用的设施设备始终处于安全、可靠、卫生的状态。

## 8 服务评价与监督

- 8.1 服务完成后，老年人或其家属可对上门助洁行服务人员的态度和服务质量等方面进行星级评价，评价分为非常满意、满意、合格、较差、不合格五个等次，对应五星到一星五个星级。
- 8.2 应建立有效的服务评价与改进制度，定期对服务质量进行评价。
- 8.3 应根据服务评价结果，发现问题并制定有效整改措施，持续改进服务体系的科学性、适宜性和有效性。
- 8.4 建立投诉处理机制，及时有效处理服务对象、管理部门、社会第三方的投诉，不断提升服务质量。
- 8.5 对服务不满意的，老年人或其家属可在黄冈市养老服务行业协会进行投诉。行业协会核实后，按消费者权益保护法等有关规定进行相应处理。
-