

ICS 03.080.99

CCS A 16

团 体 标 准

T/CSI 0062—2026

老年人家庭服务基本规范

Basic specifications for elderly household services

2026 - 02 - 04 发布

2026 - 02 - 04 实施

中国老龄产业协会 发布



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构，除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以其他形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版，影印版，或发布在互联网及内部网络等。使用许可可于发布机构获取。

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 服务人员 | 1 |
| 5 服务内容 | 2 |
| 6 服务流程 | 5 |
| 7 服务评价与改进 | 5 |
| 参考文献 | 6 |

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。

本文件由中国老龄产业协会互联网养老服务专业委员会提出。

本文件由中国老龄产业协会归口。

本文件起草单位：中国老龄产业协会互联网养老服务专业委员会、天颐中服老龄产业服务（北京）有限公司、三替集团有限公司。

本文件主要起草人：陶瑩、董万章、陈忠发、郭信礼、胡京、黄恩泽、冯选明、张韬、周金栋、赵阳、任国栋。

老年人家庭服务基本规范

1 范围

本文件规定了老年人家庭服务的服务人员、服务内容、服务流程、服务评价与改进等方面的要求。

本文件适用于为居家老年人提供非医疗性家庭服务的人员，如养老护理员、家庭护理助理、养老陪伴员等，以及开展为老年人家庭服务的机构；不适用于医疗机构专业医护人员的医疗护理服务，如诊疗、注射、重症监护等。

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。

中国居民膳食指南（2022）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年人家庭服务 **elderly household service**

为老年人居家生活提供日常生活照料、健康辅助监测、心理陪伴慰藉、居家安全防护等内容的非医疗性服务。

3.2

老年人家庭服务人员 **elderly household service personnel**

从事老年人家庭服务（3.1），符合本文件资格条件且经过培训的全职或兼职人员。

3.3

应急处置 **emergency treatment**

在老年人家庭服务场景中，针对老年人跌倒、突发不适、居家安全事故等突发事件的快速响应、规范处置与外部求助流程。

4 服务人员

4.1 资格条件

老年人家庭服务人员（以下简称服务人员）资格条件包括但不限于：

- 年龄与健康：年满 18 周岁，经县级及以上医疗机构体检合格，无传染性疾病、精神类疾病及影响服务的器质性疾病，提供近 6 个月内体检报告；
- 教育背景：初中及以上学历，护理、养老服务、社会工作等相关专业中专及以上学历优先；
- 资质证书：与本文件中的基础服务相适应的服务人员应持有养老护理员五级（初级）资质证书；与专业服务相适应的服务人员应持有养老护理员四级（中级）资质证书；与高级服务相适应的服务人员应持有养老护理员三级（高级）及以上资质证书；
- 背景审查：遵守国家法律法规，经服务机构核查确认无虐待老年人、遗弃老年人等不良从业记录，无赌博、酗酒等不良嗜好。

4.2 职业道德

服务人员职业道德包括但不限于：

- 遵守国家法律法规，遵从社会主义核心价值观和基本道德准则；
- 尊重老年人的人格尊严与个人隐私，不应泄露老年人及家属的个人信息，如健康数据、家庭住址、财务情况等；未经允许不应拍摄、传播老年人影像；
- 如实告知自身技能水平与服务范围，不应夸大服务能力，不应从事与家庭服务无关的活动；
- 具备耐心、爱心与同理心，不应因老年人身体状况、民族、宗教信仰等歧视或区别对待，不应有物理虐待、言语侮辱、情感忽视等行为；
- 不应利用服务之便牟取私利，如索要额外报酬、侵占老年人财产等；
- 尊重老年人生活习俗与文化背景，保持服务场景整洁，践行“真诚、耐心、安全”的服务准则。

4.3 行为规范

服务人员应保持好个人卫生，勤洗澡、勤换衣，女性不佩戴尖锐饰品，不留长指甲，着装干净整洁；做饭、就餐、如厕要洗手；个人物品放置指定位置，个人休息环境保持整洁。

4.4 能力提升

服务人员每年应参加不少于20学时的专业培训，内容包括老年护理、应急处置、智能技术应用等，并留存培训记录。

5 服务内容

5.1 通则

5.1.1 日间工作

服务人员应计划安排好全天服务内容，提高工作效率，满足老年人生活基本需求。工作内容包括但不限于：

- 早间工作：协助老年人起床，洗漱，处理个人卫生，整理房间，准备早餐，准备饮用水；
- 上午工作：开窗通风，打扫房间，洗衣服，备好当日所需食品及生活用品，应老年人要求安排适当户外活动，准备午餐，补充温开水；
- 下午工作：继续上午未完成的卫生、洗衣工作，与老年人沟通协调需要的事项，准备晚餐，补充温开水，晚间个人休息前做好隐患排查工作，准备好次日应做的事项；
- 每日按家属或医嘱提醒老年人服药时，不应代发处方药、不应擅自调整用药剂量，核对药名、剂量、服用时间后，记录用药情况。

5.1.2 每周工作

不需每日清洁的厨具、日用品等应每周清洁一次，如门窗、衣柜、冰箱、微波炉等。

5.1.3 每月工作

每月一次大扫除，清扫家庭卫生死角。清洁天花板、墙面、玻璃，打理皮具物品，洗涤床上用品、窗帘、桌布、换季衣服，清洁浴室死角、抽油烟机、灶具等。

5.2 基础服务

5.2.1 概述

基础服务主要聚焦日常服务安全与效率，确保满足老年人基本生活需求。

5.2.2 日常生活照料

日常生活照料包括但不限于：

- 协助进食：根据老年人咀嚼、吞咽能力准备食物，协助使用餐具，特殊情况下可辅助喂食，避免呛咳；
- 个人清洁：协助老年人洗漱、理发、修剪指甲、更换衣物等；

——环境维护：每日应清洁卧室、卫生间、厨房等区域，重点消毒高频接触表面如门把手、水龙头、马桶圈等；定期整理衣物、被褥，保持环境通风干燥。

5.2.3 健康监测

健康监测包括但不限于：

- 基础指标测量：正确使用电子血压计、体温计、血糖仪等，每日固定时段对老年人进行测量，指标严格按照国家有关标准记录；
- 异常报告：发现指标异常时，即刻告知老年人家属或服务机构，必要时协助联系医护人员。

5.2.4 膳食管理

膳食管理包括但不限于：

- 膳食规划：根据老年人健康状况制定食谱，遵循《中国居民膳食指南（2022）》要求，严格按照规定标准控制盐、糖摄入；
- 禁忌规避：糖尿病老年人避免高糖食物，高血压老年人避免高钠食物，痛风老年人避免高嘌呤食物。

5.2.5 安全防护

安全防护包括但不限于：

- 隐患排查：每日检查居家环境变化风险情况，如地面湿滑、电线裸露、家具边角尖锐等，放置防滑垫、防撞条；
- 辅助器具使用：指导老年人正确使用轮椅、拐杖、助行器等，移动时保持身体稳定，避免倾倒；
- 安全提醒：提醒老年人避免接触高温物品及电器，外出时协助检查门窗关闭情况。

5.2.6 沟通与协调

沟通与协调包括但不限于：

- 需求倾听：使用温和、易懂的语言与老年人沟通，语速适中，避免使用专业术语；对听力障碍老年人可配合手势、文字辅助交流；
- 关系协调：尊重老年人家庭成员的意见，及时反馈老年人需求，避免介入家庭矛盾。

5.2.7 基础卫生

基础卫生服务包括但不限于：

- 消毒操作：正确使用各类消毒方法，对老年人餐具、衣物等进行消毒，如餐具煮沸消毒不少于 15 min；
- 感染预防：接触老年人前后应遵循“七步洗手法”洗手，必要时佩戴口罩，避免交叉感染。

5.3 专业服务

5.3.1 概述

专业服务主要是针对丧失部分自理能力、完全丧失自理能力老年人的基本服务及有慢性基础病老年人的服务场景。

5.3.2 丧失部分自理能力基本服务

对丧失部分自理能力的老年人提供的基本服务包括但不限于：

- 早、中、晚协助老年人起床、穿衣、洗漱，就餐、就寝、处理个人卫生等；
- 在天气好的情况下，安排老年人户外活动；
- 根据老年人生活习惯，安排好洗澡时间、擦拭身体，勤换衣，保持老年人身体清洁，无异味、无褥疮；
- 保持老年人生活区域通风、卫生、整洁，生活用品干净；
- 根据服侍、护理时间，参照日间工作内容做好相应服务。

5.3.3 完全丧失自理能力基本服务

对完全丧失自理能力的老年人提供的基本服务包括但不限于：

- 早、中、晚协助老年人起床、穿衣、洗漱，就餐、就寝、处理个人卫生等；
- 每天一次擦拭身体，铺换卫生垫，随时更换尿垫、清理污垢、换洗衣物，保持老年人身体清洁，无异味、无褥疮；
- 保持老年人生活区域通风、卫生、整洁，生活用品干净，条件允许时，适当安排老年人户外活动；
- 根据协助、护理时间，参照日间工作内容做好相应服务。

5.3.4 康复辅助

康复辅助包括但不限于：

- 基础训练：指导相关需要的老年人每日定时进行简单肢体活动，如关节屈伸、坐姿抬腿等，避免过度劳累；
- 设备协助：协助使用康复器械，如握力器、踏步机等，全程守护避免发生意外。

5.3.5 心理支持

心理支持包括但不限于：

- 情绪识别：通过观察老年人表情、言语等，识别孤独、抑郁倾向；
- 陪伴慰藉：每日陪伴聊天，可开展兴趣活动，如读报、听戏曲、折纸等，发现严重情绪问题时，建议家属寻求专业心理咨询机构帮助。

5.4 高级服务

5.4.1 概述

高级服务主要是聚焦应急处置、个性化服务与跨专业协作服务场景。

5.4.2 应急处置与急救

应急处置与急救包括但不限于：

- 急救技能：掌握必要的心肺复苏、止血、骨折固定等技能；
- 流程执行：发现突发事件 5 min 内启动处置。先判断意识与呼吸，无意识无呼吸时应立即实施心肺复苏，同步拨打 120 急救电话，并在 10 min 内通知老年人家属，告知事件类型、处置措施及就医进展，并记录相关信息。

5.4.3 个性化服务设计

个性化服务设计包括但不限于：

- 需求评估：结合老年人文化背景、习俗、兴趣爱好、健康状况制定个性化服务计划；
- 动态调整：每季度评估服务效果，如老年人满意度、健康指标变化，优化服务内容等。

5.4.4 跨专业协作

跨专业协作包括但不限于：

- 多方沟通：与老年人的主治医生、社区社工、康复师对接，传递健康数据如血压记录、康复训练效果等，配合执行医疗建议如用药提醒等；
- 服务评估：参与服务机构组织的服务质量评审，提出改进建议。

5.4.5 智能技术应用

智能技术应用包括但不限于：

- 设备操作：熟练使用健康监测 APP、智能家居设备等，并指导老年人使用基础功能如智能手机紧急呼叫键等；
- 数据管理：定期导出健康数据，生成健康报告，供家属或医护人员参考。

6 服务流程

6.1 入户准备

服务机构应提前三个工作日与家属确认入户时间、老年人健康状况，向服务人员移交老年人服务需求评估表。

服务人员应认真了解老年人家庭服务合同（协议）基本权利和义务、服务内容，准备好随身携带物品，持入户通知书入户。

服务人员入户时，应主动向老年人及家属出示工作证件、相关服务资质证书，经确认无误后再开展服务。

6.2 服务执行

按约定的服务事项提供服务，并填写家庭服务日志，记录服务内容、老年人反馈意见及异常情况。

6.3 服务完成

服务完成需填写交接清单，事项包括社会保障卡、代购物品、服务记录、费用（代垫款项明细）、用药管理记录等，由家属签字确认。

服务完成交接时，若发生服务纠纷，双方应留存相关证据，服务人员立即对接所属机构，按机构规定处理，不应与老年人及家属发生争执。

7 服务评价与改进

7.1 建立家庭服务反馈机制，畅通反馈渠道。

7.2 通过自我评价、老年人及其家属评价和第三方评价等方式开展服务质量的评价工作。

7.3 评价内容包括服务协议和服务方案的签订情况、满意度调查情况、服务履行情况、服务记录等。

7.4 针对评价及反馈中发现的问题，服务机构应明确整改责任主体、整改时限，制定具体整改措施，并跟踪整改落实情况，形成闭环管理。

参 考 文 献

- [1] 养老护理员国家职业技能标准(2019年版).
- [2] 中国营养学会. 中国居民膳食指南(2022) [M]. 北京:人民卫生出版社, 2022.
- [3] 国家卫生健康委. 中国老年人跌倒预防管理专家共识(2022) [J]. 中华老年医学杂志, 2022, 41(10):1185-1192.
- [4] 中华人民共和国老年人权益保障法(1996年8月29日第八届全国人民代表大会常务委员会第二十一次会议通过 2012年12月28日第十一届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议第二次修订 2018年12月29日第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议第三次修正)
-