

ICS 03.080.99

CCS A 16

T/AHSA

安徽省家庭服务业协会团体标准

T/AHSA 001—2025

居家养老医养结合家政服务规范

Specifications for integrated home-based elderly care and
medical-nursing domestic services

2025 - 11 - 12 发布

2025 - 11 - 24 实施

安徽省家庭服务业协会 发布

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。

本文件由安徽省家庭服务业协会提出并归口。

本文件起草单位：安徽赛瑞斯家政服务有限公司、宣城市新辰职业培训学校有限公司、马鞍山红纽带实业有限公司、池州市星火家政服务有限公司、池州援通养老服务有限公司、马鞍山市博瑞职业培训学校、含山广缘家政服务有限公司、安徽心怡生活服务有限公司、池州杨姐家政有限公司、黄山市孕时尚母婴护理服务有限公司、安庆市皖宜健康管理有限公司、南京美哩家环保科技有限公司、安徽康鸿养老服务有限公司、安徽家仕优护家政服务有限公司、安徽和事佬家政服务有限公司、潜山呵护家政服务有限公司、安徽尼邦家政服务集团有限公司、安庆邻鹿养老院有限公司、五河县玖晟家政服务有限公司、枞阳县宏阳家政服务有限公司、安庆市汇峰家政服务有限公司、安徽靓妈家庭服务有限公司、安徽家康母婴护理有限公司、六安市清华职业培训学校、合肥天禧家政服务有限公司、蚌埠沪爱母婴护理有限公司、安徽百米快洗智慧城市科技有限公司、蚌埠洁诚家政服务有限公司、合肥市九姑家政服务有限公司、合肥市诚沃家政有限公司、安徽省家庭服务标准化技术委员会。

本文件主要起草人：张小燕、陈园园、王蓉、陈红利、王孝进、李勤、卫春花、崔炜炜、桂子麒、吴彤、刘涛、范国黎、王俊、窦高萍、姜加全、王国苹、朱笑笑、卢振军、陈丹丹、王书华、江豪、陈正燕、代平、王成有、李敏、陆红梅、周儒霞、王源、孙爱萍、张勇、江芳。

居家养老医养结合家政服务规范

1 范围

本文件确立了居家养老医养结合家政服务的基本要求，并规定了居家养老医养结合家政服务的内容和要求，以及评价和改进。

本文件适用于居家养老医养结合家政服务。

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。

MZ/T 237 老年人探访关爱服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医养结合家政服务 **integrated medical and elderly care domestic services**

为居家老年人提供健康教育、健康管理、常见病预防、康复协助以及陪同就医等活动。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 应具有独立法人资格。

4.1.2 应组织服务人员进行家政服务技能、医疗卫生常识和应急情况应对等专项培训。

4.1.3 应建立与医养结合家政服务内容相适应的日常运行管理制度，包括但不限于老年人身体状况评估，家政服务项目、财务管理、质量管理和考核以及服务反馈投诉处理。

4.1.4 服务项目、服务内容、服务规范、收费标准、投诉处理等应上墙公示。

4.1.5 应建立突发事件应急处置工作预案和工作机制。

4.2 服务人员

4.2.1 应持有有效的健康证。

4.2.2 应经专项培训、考核合格后上岗。

4.2.3 应熟悉服务内容、流程等，掌握医疗卫生常识。

4.2.4 应具有突发事件的应对能力。

4.2.5 应具备良好的服务意识和沟通能力，仪容仪表、言行举止等应符合MZ/T 237的有关规定。

5 服务内容

居家养老医养结合家政服务的内容包括但不限于健康教育、健康管理、常见病预防、康复协助、陪同就医。

6 服务要求

6.1 健康教育

6.1.1 基础健康知识宣讲

通过发放图文手册，推送线上短视频等方式，向家庭成员普及饮食营养（如食材搭配、控盐控糖、特殊人群饮食禁忌）、作息规律（如睡眠时长、作息调节）、个人卫生（如手部清洁、家居消毒）等基础常识。

6.1.2 生活技能实操指导

手把手教家庭成员掌握实用健康技能，如正确的家庭急救方法（如烫伤、呛咳、低血糖应急处理）、简单伤口护理（如擦伤消毒、创可贴粘贴）、婴幼儿辅食制作、老年人助餐喂食技巧（如防呛咳姿势）等。

6.1.3 健康误区纠正

针对家庭中常见的错误认知（如“多喝热水治百病”“过度清洁消毒”“盲目进补”），依据科学进行纠正，引导家庭成员建立理性健康观念。

6.1.4 健康主题活动组织

联合社区卫生机构和家庭医生、护理员、营养师等专业人士，在家庭组织小型健康讲座、烹饪实操课、亲子健康游戏等活动，增强健康教育的趣味性和参与度。

6.2 健康管理

6.2.1 健康信息建档

协助家庭成员建立个人健康档案，填写基本信息（年龄、性别、既往病史、过敏史），整理体检报告，记录疫苗接种（尤其儿童、老人）和日常健康数据（身高、体重、血压、血糖等），形成电子台账方便随时查阅。

6.2.2 日常健康监测

配备基础健康监测工具（如电子血压计、血糖仪、体重秤），由经过培训的服务人员定期为家庭成员测量血压、血糖、体重等指标，记录监测结果并同步转发给家人，发现异常及时提醒。

6.2.3 生活方式干预

根据健康档案和监测数据，为家庭制定个性化生活方案，比如针对高血压患者调整饮食结构（减少高油高盐食物）、规划每日散步时长；为肥胖儿童设计合理运动计划（如跳绳、亲子瑜伽）；协助糖尿病患者规律用药、控制饮食摄入量。

6.2.4 健康需求对接

根据家庭成员健康状况，对接外部专业资源，比如为孕妇联系产检机构、为慢性病患者推荐复查医院、为老人预约体检套餐，并协助整理体检报告、解读检查结果。

6.3 常见病预防

6.3.1 家居健康防护

开展精细化家居消毒杀菌服务，重点清洁厨房、卫生间、门把手、儿童玩具等高频接触区域，

采用科学消毒方式（如酒精擦拭、紫外线消毒），预防流感、肠胃炎、手足口病等传染病传播；定期开窗通风，保持室内空气流通，改善室内空气质量。

6.3.2 饮食健康保障

根据季节变化和家庭成员体质，搭配预防疾病的饮食方案，比如春季搭配清热祛湿食材（如冬瓜、薏米）预防感冒，夏季制作消暑开胃餐食（如绿豆汤、凉拌菜）预防中暑，冬季准备温补食材（如羊肉、红枣）增强抵抗力；严格把控食材新鲜度，杜绝变质食材，预防食物中毒。

6.3.3 针对性预防护理

针对不同人群常见病制定预防措施，比如为老人定期按摩四肢、活动关节，预防骨质疏松和关节僵硬；为儿童勤剪指甲、勤换衣物，预防皮肤湿疹、蚊虫叮咬；为过敏体质者做好家居除螨、花粉隔离，预防过敏发作。

6.3.4 疾病预警提示

服务人员通过日常观察，及时发现家庭成员的异常症状（如持续咳嗽、精神萎靡、食欲减退、血压异常波动），第一时间提醒家人就医，避免小问题拖成大病。

6.4 康复协助

6.4.1 术后康复照护

针对术后回家休养的患者，提供伤口护理（如定期消毒、更换敷料）、康复训练协助（如搀扶行走、关节活动、康复器械使用指导）、饮食调理（如术后流质饮食、营养补充）、卧床护理（如翻身拍背、预防压疮）等服务，严格遵循医嘱，执行照护流程。

6.4.2 慢性病康复管理

为高血压、糖尿病、关节炎等慢性病患者提供长期康复协助，包括规律用药提醒（设置用药闹钟、协助服药）、康复运动陪伴（如陪同散步、打太极）、饮食控制（如定量准备餐食、记录饮食日志）、症状监测（如定期测量血压血糖并记录）。

6.4.3 残障人士康复支持

协助残障家庭成员进行日常康复训练（如肢体功能锻炼、语言训练辅助），提供生活便利支持（如协助使用辅助器具、无障碍环境整理），帮助其提升生活自理能力。

6.5 陪同就医

6.5.1 就医前准备

协助家庭成员预约挂号（线上或线下）、整理就医资料（如病历本、检查报告、医保卡）、准备就医所需物品（如药物、水杯、轮椅），根据就医时间规划出行路线和交通方式（如预约网约车、规划公交线路）。

6.5.2 就医中协助

陪同老人、儿童、行动不便者前往医院，协助完成挂号、缴费、取号、候诊等流程；就医时向医生准确传达患者症状、既往病史、用药情况；协助进行检查（如陪同抽血、做B超、取检查报告），避免患者独自就医迷路或遗漏流程。

6.5.3 就医后跟进

陪同患者回家，协助整理医生医嘱（如用药说明、复诊时间、饮食禁忌）；根据医嘱提醒患者按时服药、进行康复训练；为行动不便者提供回家后的护理（如卧床休息、饮食准备）；若需复诊，提前协助预约挂号，确保就医流程连贯。

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 应开展自我评价、服务对象评价和第三方评价。

7.1.2 评价应涵盖所有的服务项目和服务内容。

7.1.3 开展调查问卷和满意度调查宜采用不记名方式。

7.1.4 自我评价宜每月进行一次,服务对象评价宜每季度进行一次,第三方评价宜每两年进行一次。

7.2 改进

7.2.1 应对评价的结果进行统计分析,列举出存在的问题。

7.2.2 针对存在的问题,研究改进措施,提出改进方案,并贯彻实施。
