山西省地方标准

DB14/T XXXX—XXXX

|  |
| --- |
|  |

家庭养老服务评价指南

|  |  |
| --- | --- |
| XXXX - XX - XX 发布 | XXXX - XX - XX 实施 |

山西省市场监督管理局  发布

|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 点击此处添加ICS号 |
| CCS | 点击此处添加CCS号   |  | | --- | | **地标 14** | |

目次

[前言 II](#_Toc32518)

[1 范围 1](#_Toc10181)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc21715)

[3 术语和定义 1](#_Toc21368)

[4 总体原则 1](#_Toc4877)

[5 评价组织 2](#_Toc31472)

[6 评价内容 2](#_Toc976)

[7 评价方式 3](#_Toc19012)

[8 评价结果与应用 3](#_Toc11161)

[9 评价改进 3](#_Toc8635)

[附录A（资料性） 服务内容评价表 4](#_Toc2152)

1. 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。

本文件由山西省商务厅提出、组织实施和监督检查。

本文件由山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省商贸标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

家庭养老服务评价指南

1. 范围

本文件规定了家庭养老服务评价的术语和定义、总体原则、评价组织、评价内容、评价方式、评价结果与应用、评价改进。

本文件准适用于家庭养老服务评价工作。

1. 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。

SB/T 10847 家政服务业通用术语

SB/T 10943 家庭陪护服务规范

SB/T 10944 居家养老服务规范

DB14/T 1033 家庭养老服务规范

DB14/T 2287 居家养老护理员（师）培训规范

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

家庭养老服务

进入家庭为老年人提供生活照料、健康护理和精神慰藉等服务。

家庭养老服务员

从事家庭养老服务的人员。

家庭养老服务机构

依法设立从事家庭养老服务经营或中介活动的组织。

家庭养老服务消费者

接受家庭养老服务的家庭，通常称雇主或用户。

1. 总体原则

坚持公开、公平、公正的原则。

坚持以事实和客观证据的评价原则。

坚持标准与实际对照的原则。

坚持以科学性、逻辑性、适用性的原则。

1. 评价组织

提供家庭养老服务的服务机构可依据本文件开展自我评价工作，也可委托相关机构开展评价工作。

1. 评价内容
   1. 内容概述

评价内容包括服务人员基本职业能力和家庭养老服务内容两个方面，设定为一级指标。

* 1. 服务人员职业能力

从事家庭养老的服务人员应至少符合以下内容：

1. 提供身份证明、健康体检证明；
2. 经过相应职业培训，具有职业培训证明或职业资格证；
3. 具有从事养老护理服务的基本知识和技能；
4. 遵守职业道德、履行服务承诺。

评价指标及计分标准见表1。评价权重分值为20%。

1. 服务人员职业能力评价表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 二级指标 | 评价内容 | 分值 |
| 1.执业资质 | 1.年龄宜18-55岁。 |  |
| 2.有效身份证明。 |  |
| 3.有效健康体检证明。 |  |
| 4.培训合格证，具备基本上岗资格。 |  |
| 5.与家政服务企业签订劳动合同或委托管理协议。 |  |
| 6.与客户签订家政服务合同。 |  |
| 2.职业道德 | 1.爱岗敬业、诚实守信，具有普适的职业道德。 |  |
| 2.自觉履行山西省家政服务公约、山西省家政服务承诺。 |  |
| 2.保护客户家庭及老年人的隐私。 |  |
| 3.尊重客户家庭的生活习惯。 |  |
| 3.沟通能力 | 1.能与老年人和家属建立并保持良好沟通。 |  |
| 2.能与家政服务公司团队成员保持良好沟通配合。 |  |
| 4.危险防控 | 1.评估老年人跌倒、压疮、走失、噎食、误吸、烫伤等风险，并具备风险预防及不良事件分析能力。 |  |
| 2.能及时发现老年人急性创伤、损伤等意外风险，并做出初步的应急处置。 |  |
| 3.针对失智老年人特殊异常行为、环境风险提供相应的应对措施。 |  |
| 4.配合医务人员对急救老年人进行安全转运。 |  |

* 1. 服务内容

宜能为居家养老的老年人提供生活护理、家政服务、康复护理、精神慰藉等方面的养老护理服务。

服务内容宜包括但不限于DB14/T 1033的规定。

宜结合市场实际需求和岗位技能培训内容要求，强化服务人员的技能提升，提高服务质量。

宜做好养老照护的前期评估，针对不同老年人的身体特点和需求，实施不同的照护计划，给与老年人更多的关注。

评价指标及计分标准见附录A。评价权重分值为80%。

1. 评价方式

家庭养老服务评价应实施自我评价和独立于家庭养老服务机构的第三方组织评价。

1. 评价结果与应用

家庭养老服务评价结果应定期汇总，向社会公示。

家庭养老服务评价结果中应给出定性结论，其他评价可用文字性描述的方式得出结论和建议，评价结果可作为政府主管部门采信依据。

家庭养老服务评价结果作为表彰奖励、评比先进等荣誉的前提条件和重要依据之一。

通过家庭养老服务评价结果的运用，推进服务机构的管理，改进服务流程，提升服务质量。

1. 评价改进

参加评价的家庭养老服务机构应按照家庭养老服务评价报告制定和改进措施。

1. （资料性）  
   服务内容评价表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 二级指标 | 服务内容 | 评价内容 | 分值 |
| 照护评估  10分 | 1.老年人能力评估 | 1.1能制订老年人能力评估的实施计划。  1.2能对老年人进行能力评估，并划分老年人的照护等级。  1.3能对老年人照护风险进行评估，并对照护等级进行调整。 |  |
| 2.照护计划制订 | 2.1能识别主要照护问题，并制订照护计划。  2.2能进行阶段性能力评估，并调整照护计划。  2.3能撰写能力评估报告。 |  |
| 3.适老环境和辅具使用评估 | 3.1能对适老环境进行评估，并提出整改建议。  3.2能对老年人康复辅具使用需求进行评估，并提出整改建议。 |  |
| 生活照护  30分 | 1.清洁照护 | 1.1为老年人洗脸、洗手、洗头、梳头、剃胡须、洗脚、修剪指（趾）甲。  1.2协助老年人清洁口腔。  1.3协助老年人摘戴义齿并清洗。  1.4协助老年人洗澡（淋浴、盆浴、擦浴）。  1.5为老年人清洁会阴部。  1.6老年人清洁照护知识及观察要点。 |  |
| 2.穿脱衣服 | 2.1能为老年人穿脱衣服、鞋袜。  2.2能协助老年人穿脱简易矫形器等辅助器具。 |  |
| 3.饮食照护 | 3.1能为老年人摆放进食体位。  3.2能协助评估老年人进食、进水。  3.3能观察、评估老年人进食、进水的种类和数量，报告并记录异常变化。  3.4能正确使用厨具、炊具、餐具并制作适宜的家庭餐，能根据老年人身体和疾病情况加工制作相应的营养餐。  3.5能对发生噎食、误吸情况的老年人采取应急措施、报告、寻求帮助。  3.6能协助呕吐的老年人变换体位。 |  |
| 4.排泄照护 | 4.1能协助老年人正常如厕。  4.2能协助卧床老年人使用便器排便。  4.3能为老年人更换一次性尿布、纸尿裤、倾倒尿液。  4.4能观察老年人排泄物的性状、颜色、次数及量，报告并记录异常情况。  4.5能使用开塞露辅助老年人排便。  4.6能采集老年人的二便标本。 |  |
| 5.睡眠照护 | 5.1能为老年人布置睡眠环境。  5.2能观察老年人睡眠状况，报告并记录异常变化。 |  |
| 6.环境清洁 | 6.1能为老年人提供舒适清洁的环境。  6.2能整理、更换床单位。 |  |
| 7.失智照护 | 7.1能为失智老年人提供生活照护。  7.2能协助观察失智老年人的异常行为。 |  |
| 基础照护  30分 | 1.体征观测 | 1.1能为老年人测量生命体征并观察、记录。  1.2能为老年人测量体重并记录。  1.3能为老年人测量血糖并观察、记录。 |  |
| 2.用药照护 | 2.1能协助老年人口服用药，观察老年人用药后的反应并及时报告。  2.2能观察老年人使用胰岛素后的血糖异常变化。 |  |
| 3.风险应对 | 3.1能识别老年人跌倒、压疮、走失、噎食、误吸、烫伤、冻伤、中毒、中暑的风险，及时报告并提供风险预防的措施。  3.2能发现老年人跌倒、急性创伤、肌肉骨骼关节损伤等，并立即报告。 |  |
| 4.护理协助 | 4.1观察和识别胃管、尿管、气管切开及造瘘口的异常情况，及时记录和上报。  4.2为老年人留取二便标本。  4.3能陪同老年人就医。  4.4能协助对Ⅱ度压疮老年人做出正确的照护。 |  |
| 5.感染防控 | 5.1能进行老年人常见传染病的预防。  5.2能正确配制和使用消毒液，进行环境及物品的消毒。 |  |
| 6.失智照护 | 6.1能识别和应对失智老年人的常见异常行为。  6.2能为失智老年人提供安全的环境。 |  |
| 7.安宁服务 | 7.1能对临终老年人提供沟通和陪伴。  7.2能进行遗体清洁、遗物整理。  7.3能进行终末消毒。 |  |
| 康复服务  10分 | 1.康复评估 | 1.1在康复人员指导下，能辅助评估老年人居家日常生活活动能力、运动及认知功能康复效果。 |  |
| 2.活动保护（体位转换） | 2.1根据老年人的身体情况正确摆放体位。  2.2协助老年人进行各种体位的转换。  2.3使用助行器、轮椅等辅助器具协助老年人转移。 |  |
| 3.康乐活动 | 3.1协助老年人在家进行手工、娱乐活动。  3.2.鼓励老年人力所能及参加社区活动。  3.3选择适合的出行方式，陪同老年人进行户外活动、日晒，并及时向家属反馈出行情况。  3.4用音乐、园艺、益智类游戏等活动照护失智老年人。  3.5.能指导老年人使用简易健身器材进行活动。  3.6确保设备完好（如螺丝无松动、安全带长度合适等），确保场地安全（如检查场地通风换气、防滑、无障碍物等）。  3.7协助服务对象使用康复器材时，应注意观察老年人的身体、训练状况，及时给与协助、指导和鼓励。 |  |
| 4.康复训练 | 4.1按照康复计划，帮助老年人进行居家康复训练，动作规范、防止损伤，做好记录。  4.2按老年人的意愿开展康复训练，不宜强迫老年人。  4.3指导并鼓励老年人使用简易康复器材进行活动或训练。 |  |
| 5.认知训练 | 5.1按照康复计划，能指导轻、中度认知功能障碍的老年人进行记忆力等训练。  5.2按照康复计划，能指导轻、中度认知功能障碍的老年人进行定向力等训练。 |  |
| 6.功能促进 | 6.1能指导老年人进行日常生活活动能力训练。  6.2能协助压力性尿失禁老年人进行功能训练。  6.3能指导老年人使用简易康复器材进行活动或训练。  6.4能指导老年人进行坐位或站立位平衡训练。  6.5能指导老年人使用日常生活类辅助器具。  6.6能根据老年人的身体情况选择适当的助行器、轮椅等辅具。  6.7.在康复人员的指导下，能辅助对轻、中度言语功能障碍老年人进行言语功能训练。 |  |
| 精神（心理）支持  10分 | 1.沟通交流 | 1.1能与老年人和家属沟通。  1.2.能与团队成员沟通。  1.3能与失明、失聪、失语等功能受损的老年人进行沟通。  1.4能在发生冲突的情况下进行沟通。 |  |
| 2.精神慰藉（心理辅导） | 2.1.识别老年人的异常心理活动，并及时应对与家属沟通。  2.2发现老年人情绪波动较大时，应及时与家属沟通。  2.3通过聊天交流的方式缓解老年人的孤独寂寞情绪和不安空虚心理。  2.4通过与老年人共同开展文化娱乐活动的方式，愉悦老年人心情。  2.5利用老年人开展大脑训练的方式，起到防止老年痴呆、延缓大脑衰老。  2.6老年人在病情危重时，应积极进行心理疏导，并尊重老人和家属的意愿，做好临终关怀服务。  2.7能应对岗位工作压力。  2.8指导老年人自我解压。  2.9能识别老年人的异常心理活动，并及时应对上报。  2.10能根据老年人心理及情绪变化采取应对方活动。 |  |
| 3.信息咨询 | 3.1能为居家老年人根据需求提供社会资讯、新生事物介绍等。  3.2协助老年人通过手机视频等方式与亲辈好友进行联系沟通。 |  |
| 培训指导  10分 | 1.理论培训 | 1.1能对老年人和家属进行照护知识培训。  1.2能对四级/中级工、五级/初级工级别人员进行照护知识培训。  1.3能制订居家养老护理员培训计划、能编写中、初级居家养老护理员培训教案。 |  |
| 2.技术指导 | 2.1能传授老年人自我照护方法。  2.2能对家属等非专业照护人员进行照护技能指导。  2.3能对四级/中级工、五级/初级工级别人员进行照护技能指导。 |  |

EndLine