|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.30 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
|  |

广东省地方标准

DB 44/T XXXX—XXXX

家政服务 居家病患陪护服务规范

Domestic service Home patient care service specification

     - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

广东省市场监督管理局  发布

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。

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。

本文件由广东省商务厅提出，并组织实施。

本文件由广东省家政服务标准化技术委员会（GD/TC 136）归口。

本文件起草单位：广东省标准化研究院、广州文胜家政服务有限公司、汕头市星牌家政服务有限公司、惠州拓普家政服务有限公司、中山市真情家庭劳动服务有限公司、广东省家庭服务业协会。。

本文件主要起草人：陈思嘉、李江虹、潘卓艺、李燕、周刘梅、刘闯、梁译文、管先姣、王会娟、欧骏良、田丽、陈挺、李丽蓉。

家政服务 居家病患陪护服务规范

* 1. 范围

本文件规定了居家病患陪护服务的术语和定义、管理要求、服务要求、服务监督、投诉与改进。

本文件适用于进入家庭并根据合同约定为病患提供的生活照料及辅助护理服务。

* 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。

GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务

DB44/T 2293 家政服务 家政服务员职业规范

DB44/T 2316 家政服务 家政服务机构经营管理规范

DB44/T 2317 家政服务 投诉处理规范

* 1. 术语和定义

GB/T 20647.8界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 居家病患 home patient

因患有疾病导致无法完全自理、包括但不限于卧床、失能、半失能、失智等，需要居家接受生活照料及医疗辅助服务的人。

* + 1. 居家病患陪护服务 home patient care service

进入家庭并根据合同约定为病患提供生活照料及辅助护理服务。

居家病患陪护服务经营机构 home patient care service agencies

依法成立的从事居家病患陪护服务经营或中介活动的组织。

居家医疗护理员 home patient care service servants

通过培训上岗，具有相关技术能力，进入家庭提供医疗辅助服务人员，主要从事辅助护理等工作。

* 1. 管理要求
     1. 机构管理

应按照劳动保障相关法律法规规定，明确双方权利和义务，为医疗护理员提供必要的职业卫生防护用品等。

应对新入职的居家医疗护理员进行职业道德与岗前培训，掌握相关技能并通过考核后方可上岗，并定期对医疗护理员进行在岗培训和能力评估，以工作质量和服务对象满意度为主要指标，开展服务质量监督考核。

其他相关的管理应符合DB44/T 2316的规定。

* + 1. 人员管理

应了解相关法律法规、规章制度，具备良好的职业道德、协作意识、安全意识和人文关怀素养。

应了解居家医疗护理员岗位职责，掌握生活照护、消毒隔离、安全防护、急救等基本知识和技术，掌握出行辅助用具、保护用具的使用方法，掌握中药等常用药物服用的基本知识和方法，掌握体温、脉搏、呼吸、血压等生命体征正常值，掌握沟通的基本技巧和方法。

其他相关的管理应符合DB44/T 2293的规定。

* 1. 服务要求
     1. 饮食照护

应根据医嘱，并结合病患身体状况和病患基本的饮食习惯与禁忌，制定合理的饮食计划，制作病患的营养膳食。

应为病患做好餐前准备工作，为病患提供清洁卫生的餐具和用餐环境。

应协助卧床或其他无法自行就餐的病患进行进食、饮水。

应进行餐后清洁整理，包括病患进食时的衣物擦拭、更换，病患使用的餐具清洁、消毒，病患进食环境的收拾、清理。

* + 1. 清洁照护

应为病患清洁头面部、手、足、口腔（含活动性义齿）。

应为卧床病患进行床上洗头、沐浴、擦浴。

应为病患修剪指（趾）甲、做好会阴清洁。

应协助病患穿脱、更换衣裤。

应为病患整理床位、更换与床上用品。

* + 1. 睡眠照护

应为病患做好睡前准备工作，保持病患休息环境温度、湿度适宜。

应使用促进睡眠方法帮助病患入眠。

应协助卧床病患翻身，并依据医嘱照护病患睡眠并记录状况。

* + 1. 用药照护

应根据医嘱，按时按量按法提醒、协助病患用药，做到不乱服、不漏服、不错服。

应固定急救药品的存放位置，并按药品说明保存药品。

* + 1. 排痰照护

应通过叩背等方法协助病患排痰。

* + 1. 排泄照护

应协助病患如厕、在床上使用便器等，为病患更换纸尿裤/尿垫，使用开塞露、人工取便类辅助方法协助病患排便，记录排泄情况，如有异常及时告知病患及其家属。

应协助病患留取大小便标本。

* + 1. 移动照护

应协助病患用常用卧位卧床，如平卧位、侧卧位、半卧位、半坐位等。

应协助病患更换体位、协助病患上下床。

应使用搬运法、轮椅及平车转运法等帮助病患移动，使用辅助用具帮助病患出行，如轮椅、拐杖、助行器等。

* + 1. 出行照护

应记录病患复诊时间，提醒并陪同病患就诊，如病患身体出现不适需要临时就诊，帮助病患联系医生及家属，确定就诊时间，向医生反馈病患居家情况尤其是异常情况，记录就诊医嘱并报告病患家属。

应陪伴病患日常出行，提早查询天气等情况，为病患准备出行、就诊物品，如轮椅拐杖等助行器具、遮阳挡雨物品、饮食用品以及身份证、医保卡、诊疗卡、病历档案等，行程中注意病患有无不适。

应为病患留置、送检诊疗检材，并注意各项标本取样、留置要求。

* + 1. 消毒隔离

应协助病患保持卫生，做好患者居住环境及使用物品的清洁与消毒。

应协助穿脱隔离衣、戴（脱）手套、帽子、口罩等。

* + 1. 安全与急救

应做好病患安全防护，包括跌倒、坠床、噎食、误吸、烫伤、压力性损伤、管路滑脱等。

应协助病患使用保护用具，并做好病患保护用具的日常检查维护。

应运用初级急救技术、心肺复苏术（CPR）等为出现危急情况的病患进行急救。

应做好其他突发事件中涉及的应急处理。

* + 1. 康复照护

应根据医嘱，协助病患开展康复运动，包括身体活动、协助功能位摆放、协助肢体被动活动等。

* + 1. 身心健康照护

应为病患测量、记录体温、脉搏、血压、血糖等，并向病患及其家属报告异常情况。

应辨识病患情绪变化，使用适宜的沟通技巧鼓励病患倾诉，疏导病患不良情绪。

应定期和病患及其家属沟通，根据需求改进、提升服务质量。

应向病患及其家属普及饮食、生活、运动、康复等方面的知识。

* + 1. 安宁照护

应与临终病患慰藉交流和陪伴。

应依据医嘱实施安宁照护。

应照顾临终病患的隐私和尊严。

应协助病患家属料理病患后事。

* 1. 服务监督、投诉与改进
     1. 服务监督

应采用电话、聊天工具、上门面谈、互联网、平台等形式对居家病患护理员能力、服务效果、服务过程等方面进行顾客满意度调查。

应定期进行回访，对于病患及其家属反映的不满意情况，确认服务改进情况，并对回访情况进行评估记录。

* + 1. 投诉处理

主动接受社会监督，对外公布监督、投诉电话。投诉事件的处理应符合DB44/T 2317—2021的规定。

* + 1. 纠纷处理

居家病患护理员在服务过程中与病患及其家属等发生纠纷时，应及时向居家病患陪护服务经营机构反映，并由居家病患陪护服务经营机构负责纠纷处理和解决，包括：

——协商处理；

——由当地消费者委员会、行业协会调解；

——由相关行政管理单位、法院等处理；

——其他方式。

* + 1. 服务改进

居家病患陪护服务经营机构应采取措施对服务质量问题进行纠正，并消除或降低其造成的不良影响。

居家病患陪护服务经营机构应分析服务质量问题产生的原因，制定整改措施，并及时整改落实。

