

# DB5103

四川省（自贡市）地方标准

DB 5103/T 18—2020

## 家政服务 自贡“盐帮人”病患护理服务规范

Housekeeping—  
Zigong“Salt Gang people”Basic patient care service specification

地方标准信息服务平台

2020 - 12 - 10 发布

2020 - 12 - 10 实施

自贡市市场监督管理局 发布



## 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
4.1 服务机构 .....	1
4.2 病患护理员 .....	2
5 服务内容与要求 .....	2
5.1 服务流程 .....	2
5.2 服务质量要求 .....	3
5.3 常见病况护理服务（三星级必会） .....	5
6 病患护理员星级划分 .....	5
7 服务质量监督 .....	5
7.1 服务监督与改进 .....	5
7.2 客户满意度 .....	5
7.3 客户回访 .....	6
7.4 客户投诉和服务质量争议 .....	6
附录 A （规范性） 自贡“盐帮人”家政服务员资料登记表 .....	7
附录 B （规范性） 自贡“盐帮人”病患护理员星级划分标准 .....	8

## 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。

本文件附录A、附录B为规范性附录。

本文件由自贡市家政协会提出。

本文件由自贡市商务局归口。

本文件起草单位：四川盐帮人家庭服务有限公司、四川卫生康复职业学院、自贡市家政协会、自贡新天地家政服务有限公司、四川星耀人力资源管理有限公司、四川智拓企业管理服务有限公司。

本文件主要起草人：曾迪慧、蔡莉、黄永先、胡缘勇、李堰、牟雅洁、牛超元。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

# 家政服务 自贡“盐帮人”病患护理服务规范

## 1 范围

本文件规定了自贡“盐帮人”病患护理服务的术语和定义、基本要求、服务内容与要求、病患护理人员星级划分、服务质量监督。

本文件适用于自贡“盐帮人”病患护理服务工作。

## 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 17242 投诉处理指南
- GB/T 28916 家政服务基本要求
- SB/T 10643 家政服务基本规范
- SB/T 10847 家政服务业通用术语

## 3 术语和定义

SB/T 10847 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**自贡“盐帮人” Zigong “Salt Gang people”**

是指代表自贡市家政服务形象的区域性公用品牌。

### 3.2

**病患护理服务 patient care services**

是指按照客户或医嘱的要求，在病患人员家庭或入住医院为病患人员提供生活照料和医疗陪护等服务。

### 3.3

**自贡“盐帮人”病患护理员 Zigong “Salt Gang people” patient nurse**

简称病患护理员，是指按自贡“盐帮人”品牌培训标准进行培训、考核达标，由服务机构派遣，到客户家中或医疗机构等处对病患人员进行生活照料或医疗陪护服务的从业人员，又称“护工”、“病患陪护”或“家庭照护员”等，以下简称病患护理员。

## 4 基本要求

### 4.1 服务机构

#### 4.1.1 应具备以下条件：

- a) 有合法经营执照；

- b) 从业人员应经过相关业务技能培训，经培训合格，持家政服务诚信服务卡；
- c) 有明确的安全负责人；
- d) 有健全的规章制度、服务规范和岗位职责；
- e) 经过自贡市家政协会审核许可使用自贡“盐帮人”公用品牌商标。

4.1.2 应在经营场所悬挂营业执照等相关证照，公开服务项目、收费标准、规章制度、服务质量要求、投诉监督电话等。

4.1.3 应对病患护理员进行身份认证，即对其身份材料、身体状况等情况进行核实，填写《自贡“盐帮人”家政服务员资料登记表》（见附录 A）。

4.1.4 有专（兼）职培训管理人员，制定培训计划，定期对病患护理员开展岗前培训、在岗培训。

4.1.5 建立健全员工档案、客户（服务对象）档案、合同资料、培训资料、客户投诉处理资料等，分类存档保管。

## 4.2 病患护理员

### 4.2.1 从业要求

病患护理员的从业资格要求包括：

- a) 年龄在 18 周岁~60 周岁之间，具有初中及以上文化程度；
- b) 持有效身份证明及县级以上医疗机构出具的健康证明；
- c) 掌握相关法律法规、信守职业道德，履行服务承诺，熟悉 GB/T 28916、SB/T 10643 要求和病患服务的基础知识，具有相应的培训考核合格证明及等级证书；
- d) 具备必需的职业素质，关注客户需求，尊重客户隐私，认真负责，具有较强的服务意识。

### 4.2.2 仪容仪态要求

病患护理员的仪容仪态应做到：

- a) 仪容仪表整洁、大方；
- b) 表情自然、亲切，提倡微笑服务；
- c) 按要求统一着装；
- d) 服务主动耐心、细致周到。

## 5 服务内容与要求

### 5.1 服务流程

#### 5.1.1 服务受理

5.1.1.1 服务机构应通过门店、电话、网络平台等形式，及时接受客户的咨询及预订，受理过程主要工作包括：

- a) 了解客户基本情况与需求；
- b) 记录客户基本情况及服务需求；
- c) 介绍服务机构能够提供的服务内容；
- d) 为客户匹配合适的服务人员。

5.1.1.2 服务机构收到客户的服务需求信息时，应做好记录，组织相关部门进行评估确认后，与客户签订服务合同或协议。

#### 5.1.2 服务派遣

服务机构根据签订的合同或协议，派遣符合要求的病患护理员为客户提供服务。必要时，可按照客户要求要求进行面试，面试合格方可实施派遣。

### 5.1.3 服务实施

病患护理员应按照服务合同或协议的要求，结合客户的具体情况，及时提供相应的服务，做好服务过程记录。

### 5.1.4 服务结束

服务期满或因其他原因结束服务时，病患护理员应主动与客户、服务机构或接任护理员做好交接工作，并征求客户意见。交接记录及客户意见应及时提交服务机构。

## 5.2 服务质量要求

### 5.2.1 饮食照料服务

5.2.1.1 饮食照料服务应包括：

- a) 为服务对象制作适宜的饮食；
- b) 协助卧床服务对象进食、饮水；
- c) 服务对象进食结束后的清洁、整理。

5.2.1.2 饮食加工、制作过程应符合食品监督管理要求，符合食品安全相关规定，安全卫生，防止污染。

5.2.1.3 根据服务对象情况，可选择流质食物、半流质食物、软食或普食，营养均衡，合理搭配，食物品种、量和温度等符合进食要求。

5.2.1.4 进食前应做好餐前准备工作，保持环境温湿度适宜，整洁无异味，进食物品清洁齐备。

5.2.1.5 服务对象进食前应帮助摆放好体位，进食后不宜立即平卧，以防止食物反流发生呛咳、噎食等情况。

5.2.1.6 鼻饲服务时，正确实施鼻饲喂食，胃管的插拔应由医护人员操作并观察服务对象反应，保证安全。

5.2.1.7 病患护理员应做好服务对象的进食食物、饮水种类和量的观察与记录，发现异常情况应及时告知医生或家属，以便对应采取措施。

### 5.2.2 清洁照料服务

5.2.2.1 清洁照料服务应包括：

- a) 服务对象身体清洁、口腔清洁、仪容仪表修饰等；
- b) 服务对象床单位整理、洗涤服务；
- c) 为服务对象清理房间。

5.2.2.2 身体清洁包括洗手、洗脸、洗头、洗脚、清洗会阴、淋浴、床上擦浴等。病患护理员应控制水温，为服务对象选择合适体位，提供服务时应动作轻快、细心，减少服务对象的不适和疲劳，避免碰伤、摔伤、烫伤、受凉。

5.2.2.3 口腔清洁包括漱口、棉棒清洁、摘戴清洁义齿等。宜每天早晚各一次，做到服务对象口中无残渣、异味。棉棒清洁时应避免呛咳、恶心、不适、折断、脱落。摘取、佩戴义齿不可用力过大，应在流动清水下刷洗。

5.2.2.4 仪容仪表修饰包括修剪指（趾）甲、剃须（男性）等。病患护理员应定期为服务对象修剪指（趾）甲、剃须，保持其仪表端正，衣着得体。病患护理员在服务操作时，应注意工具的安全使用。

5.2.2.5 床单位整理包括整理床单位、更换被服等。病患护理员应定期为服务对象更换床上用品（床单、被套、枕套）。当床上用品被尿、便、呕吐物、汗液等污染时应及时更换。服务操作时应动作轻稳，避免服务对象身体暴露，以免受凉；更换被套时，避免灰尘进入服务对象口鼻；协助服务对象翻身侧卧时，应注意安全。

5.2.2.6 洗涤服务包括服务对象衣物、床上用品的洗涤、消毒等。服务对象的衣服、床上用品应定期换洗，保证干净、得体，必要时可随时换洗。洗涤时应做好分类清洗、消毒处理、及时晾晒，防潮、防霉、防螨。

5.2.2.7 服务对象居室应定时打扫卫生，每日清扫不少于1次，开窗通风，保持居室空气清新，温湿度适宜，整齐清洁。

### 5.2.3 起居照料服务

5.2.3.1 起居照料服务应包括：

- a) 协助卧床服务对象穿脱衣物；
- b) 协助服务对象如厕、使用便器等；
- c) 服务对象睡眠照料。

5.2.3.2 为卧床服务对象更衣时，应注意顺序。服务操作时应轻柔快捷，注意安全，避免服务对象受凉或皮肤、肢体损伤。

5.2.3.3 协助服务对象如厕时，应保持卫生间地面整洁，无水渍，以免滑倒。服务对象便秘时，可使用开塞露、人工取便等辅助方法协助排便。

5.2.3.4 病患护理员应定时查看服务对象尿垫、纸尿裤浸湿情况进行更换，保持皮肤清洁干燥，防止发生尿布疹及压疮。更换一次性尿垫、纸尿裤时，动作轻稳，避免服务对象受凉。

5.2.3.5 卧床服务对象使用的便盆、尿壶等应定期清洗、消毒，保证清洁完好。

5.2.3.6 为服务对象做好睡前准备，观察服务对象睡眠状况，做好记录。

### 5.2.4 医疗康复辅助服务

5.2.4.1 医疗辅助服务包括但不限于：

- a) 协助服务对象进行活动与康复锻炼；
- b) 协助卧床对象翻身、移动；
- c) 陪同服务对象出行、就诊；
- d) 协助服务对象遵照医嘱服药，了解常用药物内服、外用注意事项，进行基础医护服务等。

5.2.4.2 协助服务对象进行适宜的床下活动、户外锻炼、散步等，指导服务对象使用辅助器械进行康复锻炼，为患者提供简单保健按摩等，注意活动时的安全保护。

5.2.4.3 辅助卧床服务对象应每2小时翻身一次，必要时每小时翻身一次，预防褥疮发生，必要时为服务对象扣背，促进排痰。卧床服务对象身体下移，偏离床头时，应及时扶助其向床头移动。长时间坐轮椅的服务对象，每隔30分钟协助其站立或适当变换体位，使臀部离开片刻，防压疮，必要时加垫气垫。

5.2.4.4 使用拐杖、轮椅等助行器具协助服务对象行动，陪伴出行。陪送服务对象就诊、检查，帮助服务对象留取大小便标本，办理住院、出院手续等。

5.2.4.5 根据医嘱协助服务对象按时服药。协助服务对象观察病情，如输液滴注情况，服务对象有无发热异常等。为服务对象正确测量记录体温、呼吸、脉搏、血压，依医嘱为服务对象进行冷热敷等简单的医疗护理。

### 5.2.5 心理支持服务



- 5.2.5.1 应随时观察服务对象的健康状况和生活情况，与服务对象聊天谈话，为服务对象读书读报，加强沟通交流，进行情绪疏导。
- 5.2.5.2 指导服务对象家属疏导服务对象情绪，必要时，陪同服务对象向专业人员寻求心理咨询等。
- 5.2.5.3 定时观察普通病患心里状况，随时观察孤寡老人、为重病患心理变化，帮助调适病患心理状态，会危急心理情况应对常识。

### 5.3 常见病况护理服务（三星级必会）

- 5.3.1 会比较体温、脉搏、呼吸、血压与正常差异，了解便秘、腹泻、尿频、尿急的基本表现，会简单应急处理。知晓误吸（呼吸道异物吸入）的紧急处理。
- 5.3.2 根据病患情况观察高血压、冠心病、脑血管意外的不适感，会简单鉴别应对常识，会进行健康宣讲。
- 5.3.3 根据病患情况观察饮食习惯差异，能知晓糖尿病生活中注意事项，指导健康生活方式。
- 5.3.4 掌握精神病人的异常情况常识与简单应急处理，会保护服务对象与自身的人身安全，及时发现并解决安全隐患，必要时通知家属及有关部门。
- 5.3.5 了解肿瘤药物服用（使用）的不同要求，保证足够的营养与少刺激易消化的食物摄入；保证患者舒适状态良好，减轻疼痛困扰。
- 5.3.6 了解病患体腔对外连接的医用管道功效常识，能进行管道安全的简单维护，了解肢体损伤应对常识，会肢体一般功能锻炼。
- 5.3.7 了解常见传染病症状与传播途径，掌握常用消毒隔离常识。

## 6 病患护理员星级划分

- 6.1 根据病患护理员所具备的任职条件和技能要求不同，共划分为四个等级：普通级、一星级、二星级、三星级共四个级别。
- 6.2 评定办法见附录 B。

## 7 服务质量监督

### 7.1 服务监督与改进

- 7.1.1 服务机构应建立对病患护理服务过程的监督与考核制度，监督的形式可包括：
  - a) 电话访问；
  - b) 管理者走访；
  - c) 暗访；
  - d) 社会监督等。
- 7.1.2 服务机构应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。
- 7.1.3 服务机构应采取措施，对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务给客户造成的不良影响。
- 7.1.4 服务机构应分析产生不合格服务的原因，制定改进措施，并跟踪改进措施的落实情况。

### 7.2 客户满意度

- 7.2.1 服务机构应制定客户满意度测评管理规范，定期进行客户满意度调查。
- 7.2.2 服务机构依据客户满意度调查结果，有针对性的制定服务改进措施，改进提升服务质量。

### 7.3 客户回访

服务机构应定期或不定期对客户进行回访,收集客户的反馈意见,及时了解病患护理员的服务情况,不断改进服务质量,提高病患护理员的服务水平,并对回访情况进行记录和存档。

### 7.4 客户投诉和服务质量争议

7.4.1 服务机构应依据 GB/T 17242 的要求处理客户的投诉。

7.4.2 家政服务机构与客户发生服务质量争议时,服务机构可与客户进行协商处理,也可请消费者协会或其他部门协调处理。

地方标准信息服务平台

## 附 录 A

(规范性)

## 自贡“盐帮人”家政服务员资料登记表

自贡“盐帮人”家政服务员资料登记表的格式和内容见表A.1。

表A.1 自贡“盐帮人”家政服务员资料登记表

姓名		性别		出生日期		照片
民族		年龄		来某地时间		
学历		政治面貌		原工作单位		
身高 (cm)		体重 (kg)		邮政编码		
联系电话		婚姻状况		健康状况		
家庭住址				是否从事过此项工作	是□ 否□	
输送单位						
户口所在地				身份证号码		
管辖派出所				籍贯		
提供证件情况		<input type="checkbox"/> 户口簿 <input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 暂时居住证 <input type="checkbox"/> 边防证 <input type="checkbox"/> 计划生育证 <input type="checkbox"/> 健康证 <input type="checkbox"/> 其他				
家庭 主要 成员	称谓	姓名	年龄	工作单位		备注
培 训 情 况	考核人签名: _____ 日期: _____					
奖惩情况 记 录						
工作经验						
备 注						

注：可选项请在“□”中打“√”。

## 附 录 B

(规范性)

## 自贡“盐帮人”病患护理员星级划分标准

## B.1 评分说明

B.1.1 评估单位按表B.1进行评价，总分为200分，各级别最低得分线为：普通级：100分；一星级：120分；二星级：150分；三星级：180分。

B.1.2 分档次计分的各项只选择其中一项计分，不得将各档累加；各小项总分（除：有仅选一项提示外）如只达到部分要求可计该小项的部分；有仅选一项提示的分项，根据申请对象的实际情况选择对应分值，多选不计分。

## B.2 星级评分标准

星级评价标准见表B.1。

表B.1 自贡“盐帮人”病患护理员星级划分标准

序号	要求	各项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项分	计分
1	基本要求	45				
1.1	职业道德		6			
	遵纪守法、端正职业心态				1	
	爱岗敬业、尽职尽责、奉献爱心、构建和谐家庭服务				1	
	良好人际沟通能力与环境适应能力、文明礼貌、言行稳重、忠厚诚实				2	
	尊重及保护患者家庭隐私				2	
1.2	任职条件		32			
1.2.1	文化水平（此项目仅选一项）			15		
	初中文化水平				1	
	普通高中或其他中专文化水平				3	
	护理专业中专文化水平				8	
	其他专业大专或本科文化水平				10	
	护理专业大专（含大专）以上文化水平				15	
1.2.2	资格认证（此项目仅选一项，按本人所持的最高证书选择）			10		
	持有国家职业资格初级（五级）家庭服务员或养老护理员证				5	
	持有国家职业资格中级（四级）家庭服务员或养老护理员证或心理咨询师				10	
1.2.3	工作经历（此项目仅选一项，多选不给分）			7		
	病患护理工作经验满6个月以上，无用户投诉				3	

表 B.1 (续)

序号	要求	各项总分	各分项分	各次分项总分	各小项分	计分
	病患护理工作经验满 18 个月以上, 无用户投诉				7	
1.3	家庭礼仪		7			
	掌握及运用常用的文明用语				1	
	掌握接打电话的礼仪常识				1	
	掌握坐、站、走的礼仪常识, 大方得体				1	
	掌握迎送客人的基本常识, 运用恰当方式接待客人				2	
	掌握服装搭配常识, 衣着整洁、大方、得体				2	
2	日常基本护理	32				
2.1	清洁护理		15			
	皮肤清洁护理: 掌握患者洗脸、床上擦浴、淋浴、盆浴的方法				2	
	头发清洁护理: 掌握床上洗头、能按照基本操作规范进行头发的护理				3	
	口腔及外耳清洁: 掌握口腔护理操作步骤、掌握外耳清洁方法				3	
	足部、指甲和会阴部清洁: 能对病人进行足部、指甲、会阴部进行护理				3	
	清洗患者的衣物、用具				2	
	掌握更换被服和整理床铺的方法				2	
2.2	起居与活动		6			
	了解患者平日睡眠习惯, 安排舒适的睡眠环境; 入睡后, 观察是否出现异常情况				1	
	能根据患者的病情, 规范指导、帮助患者更衣				1	
	协助患者进行体位变换及关节活动、肌肉训练的方法				2	
	了解保健按摩基本常识, 为患者提供简单保健按摩				2	
2.3	饮食照料		5			
2.3.1	烹饪膳食 (仅选一项, 多选不给分)					
	了解患者一般的饮食特点, 给患者制作适合的食物, 如流食、半流食、普通饮食				2	
	根据患者的病理情况, 提供合理的营养膳食建议并制作				1	
	掌握正确的喂食方法, 为患者提供喂食服务				1	
	餐后及时清理餐具, 根据所处环境条件, 对餐具进行清洁和家庭消毒				1	
2.4	安全护理		19			
	知晓压疮 (压力性损伤) 发生原因, 掌握压疮预防方法				6	
	体位转换及运送: 掌握体位转换及运送患者的方法, 能够按照基本操作规范进行操作				3	
	知晓跌倒 (坠车) 发生原因: 能正确使用床挡、约束带、拐杖、手杖方法; 掌握预防跌倒的方法				5	
	知晓误吸发生的原因: 掌握预防误吸的措施				5	
3	技术陪护	98				
3.1	掌握就医流程, 如: 门诊就诊程序及须知、急诊就医等		3			
3.2	给药护理		17			
	了解用药的相关知识, 指导患者合理用药, 监督用药情况, 并做好家庭药物的保管工作				5	
	掌握以下几种给药途径: 口服给药法、舌下含服法、吸入给药法、黏膜给药法、直肠给药法 (每种方法得 1 分)				5	
	掌握中草药的煎煮方法和服用方法				4	
	掌握外用药物的使用方法: 皮肤用药、眼睛用药、耳鼻用药 (每种方法得 1 分)				3	

表 B.1 (续)

序号	要求	各项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项分	计分
3.3	排泄护理		16			
	掌握使用便盆协助患者床上排便技术				3	
	掌握使用简易通便剂(开塞露或甘油灌肠剂)协助患者床上排便技术				3	
	掌握人工排便技术				2	
	掌握患者小便器、持续接尿器、纸尿裤的使用方法				3	
	熟悉患者肠造口、尿路造口的护理				3	
	掌握大小便排泄物标本的采集方法				2	
3.4	患者医疗陪护		20			
	掌握体温、脉搏、呼吸、血压测量方法				1	
	掌握冷热疗法陪护方法				1	
	掌握留置尿管陪护方法				2	
	掌握留置胃管陪护方法				2	
	掌握止血陪护方法				2	
	掌握不同部位的包扎陪护方法				2	
	掌握外伤换药的陪护方法				2	
	掌握吸氧的陪护方法				2	
	掌握口对口人工呼吸救助方法				2	
	掌握人工胸外心脏按压救助方法				2	
	掌握气管异物急救方法				2	
3.5	常见疾病护理		16			
	掌握高血压病人的陪护方法				2	
	掌握脑血管病人的陪护方法				2	
	掌握冠心病病人的陪护方法				2	
	掌握糖尿病病人的陪护方法				2	
	掌握老年性痴呆病人的陪护方法				2	
	掌握精神疾病病人的陪护方法				2	
	掌握恶性肿瘤病人的陪护方法				2	
	掌握偏瘫病人的陪护方法				2	
3.6	常见损伤陪护		11			
	掌握开放性损伤的陪护方法: 烧伤与烫伤、擦伤、刺伤、割裂伤(每种方法得1分)				4	
	掌握闭合性损伤的陪护方法: 挫伤与扭伤、挤压伤、关节脱位、软组织挫伤(每种方法得1分)				4	
	掌握骨折病人的陪护方法				3	
3.7	传染病知识及陪护		9			
	了解传染病一般的传播途径: 空气传播、水和食物传播、虫媒传播、接触传播、血液传播、土壤传播				2	
	了解传染病的消毒灭菌方法: 自然消毒法、物理消毒法、化学消毒法				3	
	掌握常见传染病的陪护方法: 流行性感冒、病毒性肝炎、细菌				2	
	急性痢疾、肺结核、带状疱疹、水痘、手足口病(每种方法得1分)				2	
3.8	患者的心理陪护		6			
	了解普通病患的心理特点				2	
	了解危重患者的心理特点, 掌握相应陪护方法				4	
4	服务质量评价(以客户满意度调查作为参考依据)	25				
4.1	用户满意度(此项为仅选一项多选不给分)		25			

表 B.1 (续)

序号	要求	各项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项分	计分
	不满意				0	
	一般				5	
	基本满意				10	
	满意				18	
	非常满意				25	

地方标准信息服务平台