

广 东 省 地 方 标 准

DB44/T 2314—2021

家政服务 家庭人员照料服务规范

Domestic service Family care service specification

2021 - 07 - 09 发布

2021 - 10 - 09 实施

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。

本文件由广东省商务厅提出并组织实施。

本文件由广东省家政服务业标准化技术委员会（GD/TC 136）归口。

本文件起草单位：广东省标准化研究院、广东省家庭服务业协会、广州谷丰健康产业投资有限公司、广州文胜家政服务有限公司、惠州拓普家政服务有限公司、广东香山家政服务有限公司、佛山市幸福家园家庭服务有限公司、广州市乐迎迎家庭服务有限公司。

本文件主要起草人：李江虹、蒋帅、李燕、陈思嘉、潘卓艺、周刘梅、罗熙鸣、薛珺君、章旭丹、陈挺、周旻、罗思秋、管先姣、欧骏良、冯凤莲、刘秉坤、张蓓。

家政服务 家庭人员照料服务规范

1 范围

本文件规定了家庭人员照料服务的经营管理要求、人员要求、服务要求与应急处理。

本文件适用于家政服务员在协议期内对家庭中失能老人、孕产妇、婴幼儿的照料服务。其他需要照料的人员参照执行。

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。

SB/T 10849 家政服务业应急快速反应规范

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务 domestic service

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求服务的行为过程。

3.2

失能老人 disabled elder adults

年龄在60周岁及以上，生活半自理或者生活完全不能自理，必须依靠他人照料的人。

3.3

婴幼儿 infants

0～36月龄的人。

4 经营管理要求

家政服务企业经营管理要求应符合DB44/T 2316的规定。

5 人员要求

家政服务员应符合DB44/T 2293中相关要求。

6 服务要求

6.1 失能老人

6.1.1 居家环境

6.1.1.1 居室空气应保持清新流通，根据季节和气候，原则上每天宜通风3次，每次15-30分钟，通风时应避免对流风直吹老人。

6.1.1.2 应保持居室温度、湿度适宜。

6.1.1.3 应保持居室整洁，定时打扫室内外卫生，了解消毒的一般知识，能对居室、用品进行简单消毒和人员隔离。

6.1.2 清洁护理

6.1.2.1 应掌握老人的生理特点，能够协助老人完成口腔清洁、修剪指（趾）甲、洗头、洗澡、更换衣物等个人卫生的清理。

6.1.2.2 应帮助老人清洁辅助器具、整理衣物、被服和鞋，在医护人员的指导下正确照料有褥疮的老人，并定期清洗、更换床单和衣物，做到清洁、干净。

6.1.2.3 应掌握大小便排泄和便器、纸尿裤使用的基本知识和方法，能协助老人正常排泄、及时更换集尿袋并清理卫生。

6.1.3 饮食照料

6.1.3.1 应考虑老人的需求、健康状况，尊重老人的饮食习惯与禁忌，制定合理的饮食计划。

6.1.3.2 餐饮食品应干净卫生，应做到餐具每餐消毒，餐后卫生清理及时。

6.1.3.3 应根据需要协助老人完成进膳、饮水、按医嘱服药等。

6.1.3.4 若老人无法自行就餐时，应进行辅助喂食。

6.1.4 睡眠照料

6.1.4.1 应按医嘱并结合老人的健康状况、生活习惯、自身意愿等方面，制定睡眠计划。

6.1.4.2 应按时提醒老人休息，睡前应酌情控制其饮食和饮水量，辅助睡眠。

6.1.4.3 待老人入睡后，应注意驱蚊或保暖，服务时应尽量放轻脚步及动作。

6.1.5 康复护理

6.1.5.1 应定期协助卧床老人翻身、活动肢体关节等。

6.1.5.2 对于半自理的老人，应协助其进行简单锻炼，辅助老人正确使用助行工具及康复、保健仪等，并帮助其使用锻炼器材等。

6.1.5.3 对于不能自理的老人，应在医生或护士的指导下协助其开展各项肢体保健、康复活动等辅助功能锻炼。

6.1.6 医疗保健

6.1.6.1 应遵照医嘱及时提醒和监督老人按时服药、陪同就医，并正确协助开展医疗辅助性工作，如测量血压、体温、脉搏和呼吸等。

6.1.6.2 应将药品存放到特定位置，并定期检查药箱，及时提醒老人或其家属定期处理过期药物，补充新药。

6.1.6.3 应遵照医嘱提前为老人准备好所服用药品，按时为老人喂药、换药。若老人服药后不适，应告知家属并及时拨打急救电话，且及时将情况反馈给家政服务企业。

6.1.7 心理疏导

6.1.7.1 应注意了解老人的心理特征、性格，及时发现其情绪变化。若发现异常，应及时对其进行调节、疏导，帮助老人及时控制自身情绪。

6.1.7.2 应主动陪同老人聊天，在其身心条件许可的情况下，协助老人到户外活动，鼓励其保持良好情绪。

6.1.8 外出照料

6.1.8.1 应告知家属老人的外出地点及时间，并经家属同意。出行时，应保持通信畅通。如无法按时归家，应提前告知家属。

6.1.8.2 应选择安全、合适的外出环境，外出前应提前为老人出行做好准备。

6.1.8.3 外出过程中若发生意外，应立即告知家属，并协助家属妥善处理。

6.1.9 应急处理

6.1.9.1 应了解护理老人的安全常识和意外事故的预防与处理知识。

6.1.9.2 如老人发生意外，应立即通知其家属及家政服务企业，并依据实际情况进行处理。如有生命危险，应立即拨打急救电话，详细告知老人的病情及家庭住址。

6.1.9.3 当老人身故后，应及时通知家属并配合家属处理后事。

6.1.10 临终照料

在合约期内，对在现有医疗技术水平条件下所患疾病无治愈希望的老人，应按照相关要求提供临终照料服务。

6.2 孕产妇

6.2.1 孕妇

6.2.1.1 休养环境

6.2.1.1.1 居室空气应保持清新流通，根据季节和气候，原则上每天宜通风3次，每次15-30分钟，避免对流风直吹孕妇，并保持良好的温湿度。

6.2.1.1.2 应保持居室温度、湿度适宜。

6.2.1.1.3 应保持居室整洁，定时打扫室内外卫生，清洁物品、桌面等。

6.2.1.2 生活照护

6.2.1.2.1 应协助孕妇进行日常洗浴，保持孕妇身体的清洁卫生。

6.2.1.2.2 应协助孕妇进行衣物的更换、洗涤，洗后衣物宜在阳光下晾晒，并收纳整理，避免霉菌滋生。

6.2.1.2.3 应根据孕妇身体需要配制营养膳食，并根据医嘱提供辅助服务。

6.2.1.2.4 应陪同孕妇出行、孕检等，并应提前为孕妇出行做好准备。外出时，应保持通信畅通。

6.2.1.2.5 应协助孕妇进行产前保健及营养准备，并协助孕妇购买合适的衣物及用品，协助孕妇做好

产前物品准备。

6.2.1.2.6 应协助孕妇做好孕期常见疾病预防和身体保健护理。

6.2.1.2.7 应协助孕妇舒缓产前焦虑，减少孕妇不良情绪。

6.2.1.2.8 若孕妇有分娩前征兆，应协助孕妇消除分娩肌肉紧张、克服阵痛，及时通知家属并协助送医。

6.2.1.3 应急处理

6.2.1.3.1 应了解护理孕妇的安全常识和意外事故的预防与处理知识。

6.2.1.3.2 如孕妇发生意外，应立即通知其家属及家政服务企业，并依据实际情况进行处理。如有生命危险，应立即拨打急救电话，详细告知孕妇的病情及家庭住址。

6.2.2 产妇

6.2.2.1 休养环境

6.2.2.1.1 居室空气应保持清新流通，根据季节和气候，原则上每天宜通风 3 次，每次宜 15-30 分钟，通风时应避免对流风直吹产妇。

6.2.2.1.2 应保持居室温度、湿度适宜。

6.2.2.1.3 应保持居室整洁，定时打扫室内外卫生，清洁物品、桌面等。

6.2.2.2 清洁护理

6.2.2.2.1 应协助产妇清洁口腔、头发、面部等。

6.2.2.2.2 应指导产妇尽量使用淋浴。若不具备淋浴条件，可帮助产妇进行擦洗，水温以 40 至 45℃ 左右为宜。擦洗时，应分别用不同的毛巾对产妇身体各部位进行擦浴。洗浴后，应及时调节室温，注意浴后保暖。

6.2.2.2.3 应正确指导产妇保持会阴清洁，若有侧切伤口，应遵医嘱进行清洗消毒，并观察恶露排泄状况。

6.2.2.2.4 建议产妇家属为产妇选择透气性好、吸水性强、保暖性好的纯棉衣物。

6.2.2.3 乳房护理

6.2.2.3.1 应提前为产妇准备好护理场所、护理用品，如毛巾、清洁纱布、干净胸罩等。

6.2.2.3.2 护理时，应逐步进行乳房清洁等流程，并经专业人员指导后进行乳房按摩。在日常护理过程中应注意观察母乳分泌情况，并根据母乳分泌情况给予饮食指导。

6.2.2.3.3 应指导产妇掌握正确的哺乳方法，促进乳汁分泌。

6.2.2.3.4 当发现产妇患有乳房疾病时，应帮助产妇尽快就医。并遵照医嘱协助产妇做好乳房护理工作。

6.2.2.4 健康护理

6.2.2.4.1 应安排产妇的生活起居，并为产妇和新生儿洗涤衣物。

6.2.2.4.2 应按医务人员要求指导产妇开展产后保健，做好相应记录。

6.2.2.4.3 应及时提醒侧切和剖宫产产妇产下地活动，指导产妇做形体恢复操。

6.2.2.4.4 应对产妇的体温、身体状况等进行实时了解，如发现异常，应及时建议就医，并指导产妇与婴幼儿隔离。

6.2.2.5 营养膳食

6.2.2.5.1 应按照少吃多餐、清淡适宜、营养均衡等原则，合理制定产妇营养餐，避免高脂肪、高糖、高钙、过咸、过酸、刺激性等饮食。

6.2.2.5.2 应了解产妇体质，按照不同阶段合理安排制作营养餐。

6.2.2.5.3 应掌握相关饮食禁忌。

6.2.2.6 心理疏导

6.2.2.6.1 应了解产妇的精神状况、生活习惯、喜好与禁忌，注意观察产妇的情绪，如发现异常，应及时与产妇及产妇家属进行沟通。

6.2.2.6.2 应对产后情绪不稳的产妇有针对性地进行疏导，协助产妇家属缓解产妇情绪，调理生活起居，避免产妇抑郁，必要时建议其就医。

6.2.2.6.3 应指导产妇家属给予产妇更多的关心和爱护，配合家属帮助产妇度过产褥期。

6.2.2.7 应急处理

6.2.2.7.1 应了解护理产妇的安全常识和意外事故的预防与处理知识。

6.2.2.7.2 如产妇发生意外，应立即通知其家属及家政服务企业，并依据实际情况进行处理。如有生命危险，应立即拨打急救电话，详细告知产妇的病情及家庭住址。

6.3 婴幼儿

6.3.1 居家环境

6.3.1.1 婴幼儿居室空气应保持清新流通，根据季节和气候，原则上每天宜通风 3 次，每次宜 15-30 分钟，通风时应避免对流风直吹婴幼儿。

6.3.1.2 应保持居室温度、湿度适宜。

6.3.1.3 婴幼儿居室应采用湿性扫除模式进行清洁，室内物品应保持整洁。

6.3.2 喂养

6.3.2.1 应掌握婴幼儿母乳喂养的方法，科学指导产妇按时、按需哺乳，并合理指导婴幼儿断奶。

6.3.2.2 需要人工喂养时，应根据婴幼儿的年龄段，指导客户选购适宜的奶粉、奶嘴及奶瓶，并及时对奶瓶、餐具等进行消毒。

6.3.2.3 应根据奶粉的说明书正确冲调奶粉，指导产妇进行科学喂养。

6.3.2.4 人工喂养的次数和喂奶量，应视母乳量而定。婴幼儿无进食意愿时不应强迫，剩余的奶应在遵循产妇意见后做相应处理。

6.3.2.5 应根据婴幼儿月龄段及身体状况增加辅食。

6.3.3 身体清洗

6.3.3.1 清洗前应清洗双手，准备好清洗物品，如盆、毛巾、纯棉纱布、温开水等。

6.3.3.2 婴幼儿宜每天洗澡 1 次，每次洗澡时间不宜超过 10 分钟。

6.3.3.3 婴幼儿饥饿时或进食后 60 分钟内不宜洗澡，生病或注射疫苗后洗澡应遵医嘱。

6.3.3.4 应按照婴幼儿性别及实际月龄进行不同方式的身体清洗。

6.3.3.5 洗澡时应注意避免婴幼儿耳朵、眼睛、鼻子进水。

6.3.3.6 新生儿洗澡应注意脐部护理。

6.3.4 睡眠照料

6.3.4.1 应指导客户选用结实、稳固、安全、软硬度适中的婴幼儿木板床及干净、舒适、与季节相符的被褥。

6.3.4.2 应在婴幼儿睡前营造睡眠气氛，控制房间温度、湿度适宜。

6.3.4.3 应在睡前保证婴幼儿饮食量，不应在饥饿或过饱的状态下睡眠。

6.3.4.4 睡前应清理婴幼儿的口腔、脸、脚和臀部，并及时更换纸尿裤。

6.3.4.5 婴幼儿入睡后，应根据室温及时增减被褥。

6.3.4.6 婴幼儿睡眠期间应观察其脸色和呼吸情况。如发现睡姿影响睡眠，可轻调姿势。如发现婴幼儿有不良反应时，应视情况及时告知家属，协助家属就医。

6.3.5 衣物洗涤照料

6.3.5.1 婴幼儿尿布、衣物等应随换随洗，洗后衣物宜在阳光下晾晒。晾晒完成后应及时收纳整理，避免霉菌滋生。被褥等床上用品每周宜清洗、暴晒一次。

6.3.5.2 应将婴幼儿衣服单独手洗，不与其他人混洗，并使用婴幼儿专用用具及专用衣物洗涤剂。

6.3.6 保健护理

6.3.6.1 应掌握婴幼儿日常护理基本知识，根据婴幼儿年龄、体质以及季节、环境温度等条件，选择对婴幼儿进行日光浴、水浴等。

6.3.6.2 足月正常体重的顺产儿和剖宫产儿可进行游泳锻炼，游泳锻炼宜在婴幼儿进食后 1 小时进行。游泳前应检查游泳圈型号、大小及是否安全。婴幼儿游泳过程中应全程监护，如发现异常，应立即停止游泳。游泳结束后应给婴幼儿洗头、洗脸，并完成为其穿衣等步骤。

6.3.6.3 0 至 7 月龄的婴幼儿可进行抚触，抚触前先评估环境、人及用品情况，抚触一般在婴幼儿洗澡后或吃完奶后 1 小时进行。家政服务员应与婴幼儿互动沟通，动作应轻柔规范。

6.3.7 疾病预防

6.3.7.1 应在日常服务中注意监测婴幼儿身体情况并做好记录，包括身高、体重、呼吸、心跳、体温、脸色、精神状况、进食量情况和大小便次数、稀稠、颜色等，出现异常应及时处理。

6.3.7.2 应做好婴幼儿物品及居室环境卫生清洁和消毒工作。婴幼儿衣物应与大人衣物分开。家政服务员消毒前应做好自我手部清洗、消毒工作。

6.3.7.3 应做好婴幼儿常见疾病的预防工作，必要时采取措施进行预防和护理，并及时建议就诊。

6.3.7.4 应熟悉预防接种程序、注意事项和接种禁忌，协助家属做好疫苗接种工作。

6.3.7.5 应随时注意婴幼儿活动范围的环境情况，做好婴幼儿意外伤害的预防工作。如遇婴幼儿发生意外情况，应根据现场实际情况及时采取合理救助措施，并及时告知家属，协助家属就医。

6.3.8 早期训练

6.3.8.1 应掌握不同阶段婴幼儿的智力发育特点，正确为婴幼儿选择并引导婴幼儿使用适宜的玩具。

6.3.8.2 根据婴幼儿不同月龄和发育程度，可做不同程度的大动作训练，如抬头、翻身、坐、爬行、站立、行走、跑、跳等。

6.3.8.3 根据婴幼儿不同月龄和发育程度，可做不同程度的精细动作训练，如抓握、拍打、取物、听说等。

6.3.8.4 根据婴幼儿不同月龄和发育程度，可做不同程度的认知能力训练，如视觉、触觉、味觉、嗅觉、颜色、形状、绘画训练等。

6.3.8.5 根据婴幼儿不同月龄和发育程度，可做不同程度的自理能力训练，如进食训练、排便训练、穿脱训练、整理训练、盥洗训练、学习能力训练、社交能力训练等。

6.3.9 外出照料

6.3.9.1 应告知家属婴幼儿的外出地点及时间，并经家属同意。出行时，应保持通信畅通。如无法按时归家，应提前告知家属。

6.3.9.2 应选择安全、合适的外出环境，外出前应提前为婴幼儿出行做好准备。外出时，应保持通信畅通。

6.3.9.3 外出过程中若发生意外，应立即告知家属，并协助家属妥善处理。

6.3.10 应急处理

6.3.10.1 应了解护理婴幼儿的安全常识和意外事故的预防与处理知识。

6.3.10.2 如婴幼儿发生意外，应立即通知其家属及家政服务企业，并依据实际情况进行处理。如有生命危险，应立即拨打急救电话，详细告知婴幼儿的病情及家庭住址。

7 其他应急处理

其他紧急情况参照SB/T 10849中相应要求执行。

广东省地方标准
家政服务 家庭人员照料服务规范
DB44/T 2314—2021

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1304 室
邮政编码：510220
网址：www.bz360.org
电话：020-84250337