

DB3212

泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1002-2019

老年人助浴点服务规范

Specification for elderly Bath Point Service

地方标准信息服务平台

2019-02-20 发布

2019-02-20 实施

泰州市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》进行编写。

本标准由泰州市民政局提出并归口。

本标准主要起草单位：泰州市海陵区民政局、泰州市海陵区市场监督管理局。

本标准主要起草人：郑永寿、陆洋、韩程、张宇华、仲重存。

本标准于2019年2月首次发布。

地方标准信息服务平台

老年人助浴点服务规范

1 范围

本标准规定了老年人助浴点服务的术语和定义、基本要求、人员素质、服务对象、服务要求、投诉处理、满意度评价。

本标准适用于公共浴室改造后的老年人助浴点。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

DB3212/T 2057-2019 老年人助浴点建设规范

关于印发《泰州市老年人能力评估标准（试行）》的通知（泰民发[2016]60号）

3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

3.1

失能老人

丧失洗浴自理能力的老人。（根据《泰州市老年人能力评估标准（试行）》的通知里评定的等级为三级的老人）。

3.2

半失能老人

洗浴基本不能自理需要协助完成的老人。（根据《泰州市老年人能力评估标准（试行）》的通知里评定的等级为二级的老人）

3.3

专职管理员

在助浴点负责询问登记工作，协调助浴点各个岗位的工作，监督助浴点各项规章制度、劳动纪律、工作程序的执行与落实；处理投诉及突发事件的工作人员。

3.4

休息厅专职管理员

在助浴点休息区域提供管理和服务的专职工作人员。

3.5

专职助浴员

在浴池内帮助老年人完成洗浴的工作人员。

4 场地设施

应符合DB3212/T 2057-2019的要求。

5 服务人员

5.1 基本条件

服务人员应具备以下基本条件：

- a) 应持有健康证明；
- b) 应有2年以上相关工作经验，并参加养老护理员培训。

5.2 专业知识要求

服务人员应具备以下专业知识要求：

- a) 了解老年人生理、心理特点；
- b) 了解老年人的护理特点；
- c) 掌握老年人的常见疾病及急救措施；
- d) 掌握急救箱使用方法用于施救；
- e) 能够帮助老人正确使用轮椅、拐杖等助行器；
- f) 能够对老人进行扶抱搬移；
- g) 能够操作老年人助浴设施设备。

5.3 职业素养要求

服务人员应具备以下职业素养要求：

- a) 尊老敬老，富有爱心；
- b) 服务第一，爱岗敬业；
- c) 尊纪守法，自律奉献；
- d) 尊重人格和个人习惯，保护个人隐私。

6 服务对象

老年人助浴服务对象为以下两类老人：

- a) 洗浴基本不能自理需要协助完成的老人；
- b) 丧失洗浴自理能力的老人。

7 服务要求

7.1 登记

老年人就浴前，应首先办理泰州市市民卡，并如实登记基本信息和安全承诺。老年人凭市民卡进入助浴点洗浴。

7.2 提醒注意

洗浴前应对前来就浴老人作出提醒，内容包括但不限于以下几点：

- a) 目测老人精神状态，进行初步判断老人是否适合洗浴；
- b) 在醒目位置张贴提醒标识，内容包括禁止传染病、饮酒者就浴，提醒患有常见慢性病的老人服药，提醒防滑倒、防缺氧、防晕倒等；
- c) 提醒洗浴过程中感觉不适应及时呼救或寻求帮助；
- d) 根据各助浴点的实际情况给予其他内容的安全提醒。

7.3 洗浴前准备

洗浴前应做好以下准备工作：

- a) 检查老年人洗浴用品；
- b) 专职助浴员检查浴室的安全情况，如：防滑垫、洗澡椅、地面等是否做到安全、可靠、防滑；
- c) 专职助浴员将水温控制在人体感觉舒适的范围内，一般调节水温在 40℃左右为宜（伸手触水，温热不烫手）；老年人对水温有特殊要求的结合实际身体状况，科学合理的进行适当调节；
- d) 浴室内温度一般在 34℃~42℃，具备条件的也可以根据老人平时习惯的洗浴温度进行调节。

7.4 洗浴服务

7.4.1 洗浴过程中应对半失能老人提供以下服务：

- a) 专职助浴员协助老年人脱去衣裤，对于一侧肢体活动障碍的老人，应先脱去健康侧衣服，再脱患病侧衣服；为老年人换上防滑拖鞋，搀扶或用轮椅运送老人进入浴室；
- b) 搀扶老人在洗澡椅或浴池边坐稳，叮嘱老年人注意安全；
- c) 专职助浴员帮助有需要的老人洗头、清洗身体；
- d) 洗浴过程中，随时询问和观察老年人的反应，如有不适，应立即结束操作并作有效处理。

7.4.2 洗浴过程中应对失能老人提供以下服务：

- a) 专职助浴员和陪同人员配合脱去老人衣裤，对于一侧肢体活动障碍的老人，应先脱去健康侧衣服，再脱患病侧衣服；为老年人换上防滑拖鞋，搀扶或用轮椅运送老人进入浴室；
- b) 专职助浴员和陪同人员配合利用专业助浴设备设施将老人搬移到洗浴床或洗浴椅或浴池边上，并让其相对稳定，叮嘱陪同人员时刻注意防止老年人滑倒；
- c) 洗发：为老年人涂擦洗发液，双手指揉搓头发、按摩头皮，力量适中，揉搓方向由发际向头顶顶部，同时观察老人有无不适。再用喷头将头发冲洗干净，并用毛巾擦干面部及头发。
- d) 清洗身体：手持喷头淋湿老年人身体，由上至下涂抹沐浴液或香皂，涂擦顺序以此为：颈部、耳后、胸腹部、双上肢、背部、双下肢，然后擦洗会阴及臀下、双足。轻轻揉搓肌肤后用喷头将身体冲洗干净；
- e) 洗面：专职助浴员洗净双手，取少量洗面液为老年人清洁面部，再用喷头将面部冲洗干净；
- f) 洗浴过程中，注意与老人交流，提供个性化服务，同时随时询问和观察老年人的反应，如有不适，应立即结束操作并作有效处理。

7.5 洗浴后服务

7.5.1 洗浴完成后应对半失能老人提供以下服务：

- a) 专职助浴员协助擦干身体；
- b) 搀扶或用轮椅运送老人回休息厅；
- c) 休息厅专职管理员根据需要协助整理洗浴用品和穿好衣服；
- d) 专职管理员联系老人的陪同人员并将老人交接给陪同人员由其带离浴室。

7.5.2 洗浴完成后应对失能老人提供以下服务：

- a) 专职助浴员用干毛巾迅速擦干老人面部、头发及身体；
- b) 专职助浴员和陪同人员配合帮助老人更换清洁衣裤，对于一侧肢体活动障碍的老人，应先穿患病侧，再穿健康侧；
- c) 专职助浴员和陪同人员配合将老人搬移到轮椅上；
- d) 专职管理员联系老人的陪同人员并将老人交接给陪同人员由其带离浴室。

8 投诉处理

8.1 投诉登记

8.2 对出现的投诉，应及时消除或降低不合格服务给老年人造成的不良影响；

8.3 分析产生投诉的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。

9 满意度评估

9.1 服务对象评估

通过接受助浴服务老年人及其家属填写的满意度调查表,了解服务对象对助浴服务的满意度及需要改进的地方。

9.2 社会第三方评估

为确保老年人助浴服务评估的专业性和客观性,由开展老年人助浴服务的机构或该机构的上级管理部门委托第三方评估机构负责评估工作。

9.3 评估实施过程

9.3.1 评估工作由所选评估方式对应的评估主体负责,成立评估工作小组,负责所有评估工作。

9.3.2 评估工作小组按照本标准的评估要求,通过审查记录、现场评审、老年人及其家属满意度调查等方式开展评价工作。

9.3.3 评估小组提出评审意见,形成评估结果并公示。

地方标准信息服务平台