

ICS 03.080
CCS A 12

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 1081—2021

老年人流动助浴服务规范

2021 - 01 - 20 发布

2021 - 04 - 20 实施

重庆市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按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》给出的规则起草。

本文件由重庆市民政局提出并归口。

本文件起草单位：重庆三心堂养老服务有限公司、重庆市养老服务协会。

本文件主要起草人：隆全明、屈庆璋、郭恒良、夏军、李永飞、李军。

老年人流动助浴服务规范

1 范围

本文件规定了老年人流动助浴服务的术语和定义、服务保障、服务要求、服务提供规范、服务监督管理等内容。

本文件适用于老年人流动助浴服务，包括助浴车助浴和入户助浴。

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 35796-2017 养老机构服务质量基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

流动助浴 *mobile bath service*

利用专门的可移动洗浴设施设备和专业的服务人员，协助老年人完成洗浴的过程。

3.2

相关第三方 *relevant third party*

为老年人提供资金担保，监护或委托代理责任的个人或组织，如亲属、村（居）委会、老年人原单位等。

[来源：GB/T 35796-2017，3.4]

4 服务保障

4.1 基本要求

充分考虑自理、介助、介护老年人的特殊需求，服务设施、服务用品等符合相关安全卫生要求和质量要求。

4.2 服务设施

4.2.1 助浴车及设备

4.2.1.1 定型汽车底盘或挂车底盘改装，配备冷暖空气调节器、步入式浴缸、热水器、急救箱、便携式氧气瓶、吸氧器、消防设备、紧急呼叫设备、休息座椅、室内温度计、移动式马桶、多功能体检仪、

外接可延长电源线、外接可延长软水管、外接可延长下水管、助浴物料包（电吹风、梳子、洗发液、沐浴液、护发素、洗面奶、一次性手套、一次性毛巾、一次性浴帽、耳塞）等必备物品。

4.2.1.2 热水供应应有控温、稳压装置，宜采用恒温阀或恒温龙头，明装热水管道应设有保温措施。

4.2.2 入户助浴设备

可移动洗浴设备、助浴物料包（电吹风、梳子、洗发液、沐浴液、护发素、洗面奶、一次性手套、一次性毛巾、一次性浴帽、耳塞）等必备物品。

4.3 服务人员

4.3.1 人员配置

配置专业洗浴人员，根据评估结果增加医护人员、管理人员。

4.3.2 基本条件

专业洗浴人员应具备以下基本条件：

- 持有健康证明；
- 了解老年人生理、心理特点及护理的基础知识；
- 熟悉老年人突发状况的处理流程；
- 掌握急救箱使用方法用于施救；
- 掌握帮助老年人正确使用轮椅、拐杖等助行器的方法；
- 掌握老年人扶抱、搬移的技能；
- 掌握洗浴服务设施的正确使用方法。

5 服务要求

5.1 功能性

清除污垢油污、去除身体异味、消除疲劳、促进血液循环。

5.2 安全性

5.2.1 服务设施应卫生安全、定期消毒。

5.2.2 服务人员助浴前后双手应清洁消毒。

5.2.3 服务过程应有安全提示、防范措施和应急预案（特别是老年人跌倒、突发疾病），助浴设施醒目位置设有禁止性病和传染性皮肤病人入浴的警示标志。

5.2.4 服务过程应根据老年人身体状况或老年人要求，酌情增减洗浴时间和力度；随时观察老年人的身体状况和情绪变化，如有异常立即停止洗浴并处理。

5.2.5 服务过程应注意对老年人身体的保护，防止意外的发生。

5.2.6 根据老年人自理能力的差异，采取适宜的洗浴方式，包括但不限于站浴、坐浴和躺浴等。

5.3 文明性

5.3.1 服务人员保持微笑服务，热情友好亲切。

5.3.2 服务人员应有关怀之心，保护老年人隐私及自尊，减少翻动和暴露次数；可根据老年人要求，异性服务人员回避。

5.4 舒适性

5.4.1 服务人员动作轻柔，用力得当。

5.4.2 始终保持服务环境清洁、整洁，无异味。

5.4.3 保持室内温度（宜为 26 ℃~28 ℃）、洗浴水温（宜为 37 ℃~45 ℃），随时注意遮掩未洗浴部位，防止受凉。

5.5 时间性

助浴服务时间不宜超过30 min。

6 服务提供规范

6.1 服务咨询

6.1.1 提供预订、咨询服务，向老年人和相关第三方介绍服务项目、价格、时间，说明助浴服务安全风险事宜。

6.1.2 主动提供服务建议，提醒老年人洗浴前排泄和洗浴前 1 h 不进食，宜补充 250 mL 温开水。

6.2 浴前评估

6.2.1 询问老年人基本信息、健康状况、自理能力、行为习惯、既往意外事件、意向服务需求；

6.2.2 测量老年人血压、体温、脉搏等体征数据并记录。

6.2.3 了解老年人身体情况，评估能否洗浴，包括但不限于以下情况的老年人不能助浴：

——刚服完药或感到困顿、身体乏力、头晕恶心；

——刚吃完饭（1h 以内）或饮酒后；

——发烧、血压过低(高)；

——易导致伤口感染的外伤、褥疮；

——严重的心脑血管疾病或突发心脑血管疾病等。

6.2.4 与老年人或相关第三方签订服务协议。

6.3 助浴车助浴

6.3.1 服务准备

6.3.1.1 在安全停车区域连接市电供电、生活饮用水和排污管道。

6.3.1.2 准备服务用品，如垫毛巾、保护地板措施（铺上塑料垫补和铝箔垫子）；调试助浴车内温度、光线、洗浴水温。

6.3.1.3 协助老年人上车。

6.3.2 助浴流程

6.3.2.1 调节水温，夏季：37 ℃~40 ℃，冬季：42 ℃~45 ℃为宜。可询问老年人日常洗浴温度。

6.3.2.2 协助老年人脱去衣物，对于肢体活动受限老年人，应先脱去健康侧衣物，再脱患病侧衣物。

6.3.2.3 搀扶老年人在洗澡椅或步入式浴缸坐稳，可先鼓励老年人自行清洗，提醒老年人注意安全。

6.3.2.4 为老年人佩戴耳塞。

6.3.2.5 取少量洗面液为老年人清洁面部。

6.3.2.6 淋湿老年人身体，由上至下涂抹沐浴液，涂擦顺序：颈部、耳后、胸腹部、双上肢、背部、双下肢，然后擦洗隐私部位及臀下、双足；轻轻揉搓肌肤后，将身体冲洗干净。

6.3.2.7 涂擦洗发液，双手指揉搓头发、按摩头皮，力量适中，揉搓方向由发际向顶部；将头发冲洗干净，用毛巾擦干面部及头发。

6.3.2.8 用干燥浴巾替换湿浴巾，背垫干燥浴巾；擦干身体，再次用干燥的浴巾擦拭身体，身体有伤病的应特别小心擦拭；更换清洁衣物，吹干头发。

6.4 入户助浴

6.4.1 预约与上门

6.4.1.1 电话预约老年人或相关第三方，告知到达时间。

6.4.1.2 到达后应先敲门，出示工作牌并征得同意后方可进入。

6.4.2 服务准备

6.4.2.1 入户后用随身携带的消毒液洗手，更换自备服装、拖鞋。

6.4.2.2 检查室内安全情况，如：防滑垫、洗澡椅、地面等是否安全防滑。

6.4.2.3 调节室内温度，将室温调整至适宜温度。

6.4.2.4 调节水温，夏季：37℃~40℃，冬季：42℃~45℃为宜。可询问老年人日常洗浴温度。

6.4.3 助浴流程

6.4.3.1 协助老年人进入洗浴场地。

6.4.3.2 协助老年人脱去衣物，对于肢体活动障碍老年人，应先脱去健康侧衣物，再脱患病侧衣物。

6.4.3.3 取少量洗面液为老年人清洁面部。

6.4.3.4 淋湿老年人身体，由上至下涂抹沐浴液，涂擦顺序：颈部、耳后、胸腹部、双上肢、背部、双下肢，然后擦洗隐私部位及臀下、双足；轻轻揉搓肌肤后，将身体冲洗干净。

6.4.3.5 涂擦洗发液，双手指揉搓头发、按摩头皮，力量适中，揉搓方向由发际向顶部；将头发冲洗干净，用毛巾擦干面部及头发。

6.4.3.6 用干燥浴巾替换湿浴巾，背垫干燥浴巾；擦干身体，再次用干燥的浴巾擦拭身体，身体有伤病的应特别小心擦拭；更换清洁衣物，对于肢体活动受限老年人，应先穿患病侧衣物，再穿健康侧衣物，吹干头发。

6.5 服务结束

6.5.1 进行老年人身体检查，测量血压、体温、脉搏等体征数据，并做好记录。

6.5.2 整理服务用品，清洁服务环境。

7 服务监督管理

7.1 建立服务质量管理体系，定期进行服务质量跟踪并持续改进。

7.2 建立投诉渠道，完善投诉处理流程，确定处理投诉权限，对老年人和相关第三方有效投诉应有处理结果。

7.3 加强服务人员思想教育和操作培训，不断提高业务技能和职业道德。

7.4 记录规范完整，做到有据可查。