

居家社区养老助洁服务规范

Specification of cleaning assistance service for home based
community elderly care service

2023-05-11 发布

2023-06-11 实施

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 环境及设施设备要求	1
4.2 人员要求	1
4.3 管理要求	2
5 服务项目与质量要求	2
5.1 居厨卫清洁	2
5.2 专项清洁	3
5.3 特殊项清洁	4
5.4 安全要求	5
6 服务评价与改进	5

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。

本文件由内蒙古自治区民政厅提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古智慧养老促进中心、内蒙古国讯富通科技有限公司、江苏悦心养老服务有限责任公司、呼和浩特市民政局、呼和浩特市社会福利院、呼和浩特市养老服务中心、蕾娜范（呼和浩特）养老服务有限责任公司。

本文件主要起草人：张日升、郑纪红、樊涛、杨玉旺、聂宏、蔺健、庞凤、聂娟、王磊、李圩、陈学良、李鹏、张鹏、刘瑞芳、康娜。

居家社区养老助洁服务规范

1 范围

本文件规定了居家社区养老助洁服务的基本要求、服务项目与质量要求、服务评价与改进等内容。本文件适用于提供助洁服务的居家社区养老服务机构。

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。

DB15/T 3019 居家社区养老服务人员基本要求

DB15/T 3020 居家社区养老服务质量日常监测评价规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

助洁服务 cleaning assistance service

为居家老年人提供的居室清洁、物品清洁、洁具疏通的活动。

4 基本要求

4.1 环境及设施设备要求

4.1.1 在机构内提供羽绒服、棉大衣、床品、沙发套、窗帘等大型洗涤物清洗服务的应配备满足清洁要求的洗涤、消毒、烘干等相关设备设施。

4.1.2 上门服务所需的设备和工具：吸尘器、玻璃清洗器、油烟清洗剂、疏通工具和重复性使用的清洁用品。

4.1.3 清洁剂和消毒剂应符合国家规定要求。

4.2 人员要求

4.2.1 应符合 DB15/T 3019 的相关要求。

4.2.2 服务人员应礼貌敲门，出示派工单和个人工号信息，穿鞋套入户。

4.2.3 按照服务合同与服务对象确认服务内容，提供服务。

4.2.4 作业时，应按照清洁服务操作规程对服务用品、用具进行使用和操作。

4.2.5 服务时需要使用服务对象的助洁工具，需征得服务对象或家属许可。

4.2.6 清洁服务结束后，物品应按原样归位。

4.2.7 服务结束后，并请服务对象进行质量验收、质量评价、签字确认。

4.3 管理要求

4.3.1 应针对每种服务内容制定服务流程、制度和人员职责，流程应简洁、明了、完整，各环节接口应明确、衔接紧密。

4.3.2 应制定服务技术操作规范，并按规范提供服务。应包括设施设备操作步骤、记录要求、安全保障措施要求等。

4.3.3 应保留提供服务的文件和记录。

5 服务项目与质量要求

5.1 居厨卫清洁

5.1.1 客厅卧室清洁

5.1.1.1 服务内容

墙面、家具、灯具、踢脚线、地面等的清洁。

5.1.1.2 质量要求

5.1.1.2.1 墙壁、天花板应无蜘蛛网、无浮尘，开关盒等表面应洁净。

5.1.1.2.2 门及门框应无尘土。

5.1.1.2.3 地面应洁净，无垃圾、无污渍积水。

5.1.1.2.4 玻璃应目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净。

5.1.1.2.5 家具、灯具、装饰物及设施应无灰尘、无手印、无污渍、光亮洁净。

5.1.2 厨房清洁

5.1.2.1 服务内容

厨房顶部、墙面、灶台灶具、洗碗池、地面、油烟机等清洁。

5.1.2.2 质量要求

5.1.2.2.1 灶台灶具光滑无污渍、不锈钢灶具光亮洁净。

5.1.2.2.2 洗碗池无残留物。

5.1.2.2.3 油烟机应选择有资质的专业人员提供服务。

5.1.3 卫生间清洁

5.1.3.1 服务内容

卫生间墙面、洗手盆、淋浴间、浴盆、马桶、镜面、地面、热水器等的全面清洁。

5.1.3.2 质量要求

5.1.3.2.1 洁具（洗手盆、淋浴间、浴盆、马桶）洁净光亮、无水锈、无污垢、无尿碱。

5.1.3.2.2 墙面瓷砖和镜子洁净光亮、无化学损伤、无污垢、无水渍。

5.1.3.2.3 地面干净、无水渍。

- 5.1.3.2.4 废弃物收集容器内外部清洁干净。
- 5.1.3.2.5 室内无异味。
- 5.1.3.2.6 热水器应选择有资质的专业人员提供服务。

5.1.4 书房清洁

5.1.4.1 服务内容

书架、书桌、电脑、门窗、墙面、地面等的清洁。

5.1.4.2 质量要求

- 5.1.4.2.1 书籍应原位整理并除尘。
- 5.1.4.2.2 整洁、美观、表面无尘。

5.1.5 玻璃清洁

5.1.5.1 服务内容

阳台以及各房间玻璃窗户的清洁。

5.1.5.2 质量要求

- 5.1.5.2.1 玻璃内外表面无尘无水痕。
- 5.1.5.2.2 玻璃可触及的边角无尘无水痕。
- 5.1.5.2.3 窗户槽道无尘无水痕。
- 5.1.5.2.4 工作台面无尘无水痕。
- 5.1.5.2.5 整体光亮洁净、晶莹透光。

5.2 专项清洁

5.2.1 洗涤服务

5.2.1.1 服务内容

包括上门洗涤和集中送洗等服务。

5.2.1.2 质量要求

- 5.2.1.2.1 衣服、床品、沙发套、窗帘洗涤服务质量达到清洁干净、无汗渍、无污点、无异味，保持织物原来的色泽、花纹和图案。
- 5.2.1.2.2 集中送洗应选择有资质的专业洗涤机构为老年人提供服务。

5.2.2 洁具疏通

5.2.2.1 服务内容

浴缸疏通、座便器或蹲坑疏通、水池疏通、地漏疏通等。

5.2.2.2 质量要求

- 5.2.2.2.1 操作流程规范合理。
- 5.2.2.2.2 洁具使用畅通、无污泥、脏物。

5.2.2.2.3 环境干净整洁、无污染。

5.2.3 清洗家用空调

5.2.3.1 服务内容

家用空调的清洗。

5.2.3.2 质量要求

5.2.3.2.1 操作流程规范合理。

5.2.3.2.2 清洗光亮洁净。

5.2.3.2.3 空调正常运转、无噪音。

5.2.3.2.4 环境干净整洁、无污染。

5.2.3.2.5 应选择有资质的专业人员提供服务。

5.3 特殊项清洁

5.3.1 卧床老年人床铺

5.3.1.1 服务内容

床单、床铺的清洁。

5.3.1.2 质量要求

清扫后床单上无碎屑、床铺平整。

5.3.2 护理床

5.3.2.1 服务内容

对床体、床架、床栏、滑轮等清洁。

5.3.2.2 质量要求

清洁后无污渍。

5.3.3 轮椅清洁

5.3.3.1 服务内容

轮椅把手、坐垫、滑轮、背侧兜等的清洁。

5.3.3.2 质量要求

5.3.3.2.1 清洁后无污渍。

5.3.3.2.2 对轮椅整体消毒。

5.3.4 制氧机

5.3.4.1 服务内容

制氧机（瓶）、鼻氧管、连接头等清洁。

5.3.4.2 质量要求

清洁后无污渍。

5.3.5 坐便椅

5.3.5.1 服务内容

便盆、座椅靠背等的清洁。

5.3.5.2 质量要求

清洁后无污渍。

5.3.6 便壶

5.3.6.1 服务内容

便壶的清洁。

5.3.6.2 质量要求

清洁后无污渍（无污渍、无异味）。

5.4 安全要求

5.4.1 应熟练掌握助洁设施设备的安全使用和操作要求。

5.4.2 应具备基本的法律、安全、卫生知识。

5.4.3 作业物品应归类使用，作业工具应保持清洁或做消毒处理。

5.4.4 应根据污渍及被污染物的种类选择相应的工艺。

5.4.5 除尘作业应使用适宜的工具和物品，避免扬尘污染。

5.4.6 作业时应妥善处置设备的电源线、水管，防止触电、漏水等现象发生。

5.4.7 厨房排油烟系统保洁作业应符合有关食品卫生安全、防火安全规定。

5.4.8 应按使用说明配置和使用消毒、清洗及病媒生物防治等化学药剂，避免造成人员伤害和环境污染。

5.4.9 病媒生物防治作业时应做好自身防护，并采取措施防止对老年人造成伤害。

5.4.10 妥善处理作业后的废弃物、病媒生物尸体等。

6 服务评价与改进

服务质量的评价工作按照DB15/T 3019的相关要求执行。