

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 207—2023

老年人助浴服务规范

Specification for bath assistance service of the elderly

2023 - 11 - 15 发布

2023 - 12 - 01 实施

中华人民共和国民政部 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 机构助浴	1
4.2 入户助浴	1
5 服务流程	1
5.1 机构助浴	2
5.2 入户助浴	2
6 风险控制及意外事件处理	5
6.1 风险控制	5
6.2 意外事件处理	5
7 服务评价与改进	5
7.1 服务评价	5
7.2 持续改进	5
参考文献	6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件起草单位：山东省标准化研究院、博兴县京博养老服务中心、岵山集团有限公司、潍坊高新区盛德养老管理服务中心、山东省民政厅、日照市标准化研究院、山东善行佳豪养老服务股份有限公司、潍坊市疾病预防控制中心、淄博市标准化研究院、山东盛泉养老服务集团有限公司、山东民康养老股份有限公司。

本文件主要起草人：赵红红、宋坤、王振宇、金丽君、郭禹良、朱丰雪、牛彬、郝春艳、吕迎智、原静、韩春梅、赵振、马秀兰、巩守棣、邱世杰。

老年人助浴服务规范

1 范围

本文件规定了老年人助浴服务的基本要求、服务流程、风险控制及意外事件处理、服务评价与改进。本文件适用于为老年人提供的助浴服务活动。

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。

MZ/T 171 养老机构生活照料操作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

助浴服务 bath assistance service

服务组织帮助或协助老年人进行洗浴服务的活动。

3.2

机构助浴 bath assistance service in senior care organization

在养老机构内为老年人提供的洗浴服务活动。

3.3

入户助浴 home-based bath assistance service

服务组织携带专业助浴设备或借助老年人家庭洗浴环境和设备，为老年人提供居家洗浴服务的活动。

4 基本要求

4.1 机构助浴

机构助浴服务应符合MZ/T 171中的相关要求。

4.2 入户助浴

4.2.1 便携设备及用品

入户助浴应携带以下设备：

——防滑垫、便携式洗浴椅等；

——洗浴用品及用具；

——血压计、体温计等体征测量设备，必要时应携带急救箱。

4.2.2 人员要求

4.2.2.1 服务人员上岗前应经过岗前培训，熟练掌握助浴服务技能，熟练使用洗浴设施设备，掌握一定的急救常识，并定期参加职业技能培训。

4.2.2.2 入户服务时，服务人员应至少两人，着工作服，佩戴工牌，不留长指甲。

4.2.2.3 与老年人交流时宜使用普通话或本地通用语言，语速、语调适当。

4.2.2.4 服务过程中应热情友好，尊重老年人民族习俗，注意保护老年人隐私。

5 服务流程

5.1 机构助浴

机构助浴服务流程应符合MZ/T 171中的相关要求。

5.2 入户助浴

5.2.1 老年人身体状况评估

5.2.1.1 评估前应建议老年人静坐 10~20 分钟，保持体征平稳。

5.2.1.2 询问老年人过往病史及当前健康状况，测量、评估老年人体温、脉搏、呼吸、血压、皮肤状态等。

5.2.1.3 老年人进食前、后 1 小时内不宜进行助浴服务。

5.2.1.4 有一定自理能力的老年人，可先鼓励其自行清洗，再协助其进行坐位洗浴或平车洗浴。重度失能老年人宜采取床上擦浴的方式进行洗浴。

5.2.1.5 老年人存在以下情况时不宜洗浴：

- 感到困顿、身体乏力、头晕恶心等；
- 服药或饮酒后；
- 发烧、血压过低(高)；
- 有易导致感染的外伤伤口、褥疮等。

5.2.1.6 老年人身体状况评估结果为不宜洗浴的，服务人员应向老人或其监护人说明情况，达成一致后结束本次服务。

5.2.2 浴前准备

5.2.2.1 检查助浴操作所需用品、恒温设备、无障碍及防滑设施设备的完好程度。

5.2.2.2 调整洗浴环境，包括：

- a) 关闭门窗，调节室温，使其保持在 24℃~26℃；
- b) 检查卫生间有无滑倒、漏电等安全隐患；
- c) 检查洗浴设施、通风换气设施能否正常使用，保持良好通风，防止缺氧；
- d) 根据老年人需求调整室内光线。

5.2.2.3 准备好相关用品用具，包括：

- a) 浴巾、毛巾、梳子、防滑拖鞋、干净衣裤等；
- b) 检查洁身用品、洁发用品等是否充足；
- c) 根据洗浴方式放置防滑垫，准备洗浴椅、洗浴平车等，必要时准备轮椅、吹风机；
- d) 床上擦浴还应准备暖瓶、橡胶单、脸盆、污水桶，必要时准备屏风、便器。

5.2.2.4 应与老年人进行沟通，包括：

- a) 询问老年人是否需要如厕，对行动不便的老年人协助如厕；
- b) 告知老年人将要开展的洗浴服务，取得理解和配合；
- c) 应根据助浴方式更换服装，洗净并温暖双手，根据情况佩戴一次性医用橡胶手套。

5.2.3 洗浴

5.2.3.1 坐位洗浴

坐位洗浴宜按以下步骤进行：

- a) 根据身体状况，采取搀扶或轮椅转移的方式将老年人送入卫生间，安置在洗浴椅上；
- b) 协助老年人脱去衣裤，在洗浴椅上坐稳，双手握住扶手，先开冷水，再开热水，调节水温，以温热不烫手为宜。洗浴前让老年人先用健侧感受水温是否合适，从双脚开始淋湿老年人身体；
- c) 提醒老年人闭眼，淋湿头发，涂擦洁发用品，由发际向头顶部用指腹揉搓头发，用水将泡沫冲洗干净，可重复以上步骤至头发洁净，必要时可使用护发素并洗净；
- d) 由上至下涂抹洁身用品，顺序为颈部、耳后、双上肢、胸腹部、背部、双下肢，会阴、臀下及双足；

- e) 清洁双手后为老年人清洁面部，将面部冲洗干净后，按照上臂、胸部、腹部、背臀部、下肢及会阴的顺序进行冲洗，同时将地面冲洗干净，关闭水源开关；
- f) 用毛巾擦干老年人面部及头发，用浴巾包裹并擦干身体，必要时，涂抹润肤膏；
- g) 协助老年人穿着干净衣裤，根据需要用吹风机吹干头发并梳理整齐；
- h) 搀扶或用轮椅运送老年人离开卫生间；
- i) 整理用物，开窗通风，擦干地面，清洗毛巾、浴巾；
- j) 根据需要清洗更换下的衣裤。

5.2.3.2 卧位洗浴

卧位洗浴宜按以下步骤进行：

- a) 将老年人转移至卧位洗浴设备上，推至卫生间，或将卧位洗浴设备摆放在卫生间后，借助其他转移装置将老年人转移至洗浴设备上；
- b) 调节水温至 40℃，以温热不烫手为宜；
- c) 协助老年人脱去衣裤；
- d) 提醒老年人头部后仰、闭眼，淋湿头发，涂擦洁发用品，由发际向顶部用指腹揉搓头发，用水将泡沫冲洗干净，必要时可重复以上步骤至头发洁净，擦干头发；
- e) 清洁双手为老年人清洁面部并擦干；
- f) 淋湿身体，涂抹洁身用品，先洗身体前面，顺序为颈部、耳后、双上肢、胸腹部、双下肢，再将老年人翻身侧卧洗背部，臀部，最后清洗会阴及双足；
- g) 将全身冲洗干净，同时将地面泡沫冲洗干净，关闭水源开关；
- h) 使用毛巾擦干老年人面部及头发，将一条干浴巾平铺在老年人身下，另一条干浴巾包裹并擦干身体，必要时涂抹润肤膏；
- i) 协助老年人穿着干净衣裤，根据需要用吹风机吹干头发并梳理整齐；
- j) 运送老年人离开卫生间；
- k) 整理用物，开窗通风，擦干地面，清洗毛巾、浴巾；
- l) 根据需要清洗更换下的衣裤。

5.2.3.3 床上擦浴

5.2.3.3.1 卧位洗发

卧位洗发宜按以下步骤进行：

- a) 协助老年人平卧躺好，将枕头移至肩下，在其肩颈部位围上毛巾，将防水垫置于头颈部下面，再将一条毛巾铺于防水垫上，将洗头盆置于其头下，将污水桶放置在洗头盆一侧，用棉球塞耳，提醒老年人闭眼；
- b) 手持调好水温的水壶，缓慢淋湿老年人头发，将洗发用品涂抹在手上，揉出泡沫，再用双手指腹反复揉搓头发，持水壶冲洗头发至泡沫洗净，必要时可重复以上步骤至头发洁净；
- c) 移除洗头盆，用毛巾擦干其面部及头发，取出双耳内的棉球；
- d) 根据需要用吹风机吹干头发并梳理整齐。

5.2.3.3.2 面部及身体清洁

面部及身体清洁宜按以下步骤进行：

- a) 脸盆内盛装温水，水温为 45℃~50℃，协助老年人脱去衣裤，盖好被子；
- b) 浴巾半铺半盖被擦拭部位，用毛巾包手涂上洁身用品擦拭，清水洗净毛巾，擦净相应部位上的泡沫，再用浴巾沾干皮肤。用此方法按表 1 的次序清洁各部位；
- c) 擦浴服务过程中，每更换一个部位，服务人员应清洗水盆并洗手一次；
- d) 足部、会阴应用专用水盆、毛巾；
- e) 擦浴服务过程中力度应适中，防止擦伤；
- f) 为老年人更换干净衣裤，盖好被子，必要时，涂抹润肤膏；
- g) 整理用物，开窗通风。

表1 面部及身体清洁操作次序及要求

序号	操作内容	操作要求
1	擦洗面颈部	①先将毛巾铺垫在枕头上及老年人胸前被子上和下颌之间，再拿毛巾浸湿后拧干，十字对折成4层，用毛巾4个角分别擦拭双眼的内眦和外眦。 ②清洗毛巾拧至半干，包裹于手上，涂抹洁面用品，分别擦拭额部、鼻部、鼻翼两侧、脸颊、耳后及颈部，再清洗毛巾擦干面部，必要时，涂抹润肤膏。
2	擦拭手臂	①暴露一侧手臂，手臂下垫浴巾或防水布，用清水打湿毛巾，由前臂向上臂擦拭。 ②用毛巾包手涂上洁身用品，由远心端向近心端方向擦拭，肘窝及腋窝处仔细擦拭。 ③将毛巾洗净，擦净手及上臂。 ④按同样方法擦拭另一侧手臂。
3	擦拭胸部	①将被子向下折叠暴露胸部，将浴巾盖于老年人胸部，擦拭时掀开浴巾进行擦拭。 ②身下垫浴巾或防水布，用清水打湿毛巾擦胸部，用毛巾包手涂上洁身用品。 ③将毛巾洗净，从颈部向胸部及两侧连续擦拭，擦净胸部。女性乳房下部仔细擦拭。
4	擦拭腹部	①盖被向下折叠至大腿上部，用浴巾遮盖胸腹部，打开浴巾下角，暴露腹部。 ②身下垫浴巾或防水布，用清水打湿毛巾擦腹部，用毛巾包手涂上洁身用品。 ③将毛巾洗净，按照顺时针螺旋形擦拭腹部及两侧腰部直至擦净。
5	擦拭背臀	①协助老年人翻身呈侧卧位，暴露背臀部，浴巾一侧边缘铺于背臀下，另一侧边缘向上反折遮盖背臀部。 ②身下垫浴巾或防水布，用清水打湿毛巾擦背臀部。 ③将毛巾洗净，由腰骶部沿着脊柱向上擦洗至肩部，再螺旋形向下擦洗背部一侧，同样方法擦洗另一侧。 ④环形擦洗左右侧臀部。
6	擦洗下肢	①协助老年人平卧，盖好被子，暴露一侧下肢。 ②一手扶住下肢的踝部，一手由小腿向大腿方向擦洗。 ③按同样方法依次擦洗另一侧踝部、小腿、膝关节、大腿。
7	清洗足部	①揭开被尾暴露双足，在老年人膝下垫枕垫支撑。 ②在床尾铺防水布和浴巾，放上足盆，内盛40℃~45℃温水装至足盆的1/2处。 ③将老年人双足浸泡在足盆中不应少于5min，支撑好双足，毛巾涂擦洁足用品，擦洗足背、足底、趾缝等部位，再次浸没水中洗去泡沫后，将双足置于浴巾上。 ④撤去足盆，擦干双足。
8	擦洗会阴	①取专用水盆和毛巾，一手托起老年人臀部，一手铺垫橡胶单和浴巾，将专用毛巾浸湿拧至半干，由上而下、由内向外清洁会阴。 ②女性老年人由阴阜向下至尿道口、阴道口、肛门的顺序，边擦洗边转动毛巾；清洗毛巾分别擦洗左右侧腹股沟部位；清水清洗毛巾，直至清洁无异味，撤去橡胶单和浴巾。 ③男性老年人按照尿道外口、阴茎、包皮、阴囊、腹股沟、肛门的顺序，边擦洗边转动毛巾；清水清洗毛巾，直至清洁无异味，撤去橡胶单和浴巾。

5.2.3.4 浴后服务

- 5.2.3.4.1 洗浴结束后应及时为老年人补充水分，必要时为老年人进行生命体征测量。
- 5.2.3.4.2 视情况为老年人提供剃须、修剪指（趾）甲等延伸服务。
- 5.2.3.4.3 服务结束后，应观察老年人 30 分钟，再次对老年人进行生命体征测量，做好记录，并由老年人或其监护人对服务完成情况进行确认签字。
- 5.2.3.4.4 应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。

6 风险控制及意外事件处理

6.1 风险控制

- 6.1.1 应制定助浴服务安全应急处置预案，并组织服务人员定期演练。
- 6.1.2 应具备基本的医疗卫生服务和现场抢救能力，必要时可与医疗卫生机构签订联合服务协议。
- 6.1.3 应制定保密措施，防范老年人信息泄漏。
- 6.1.4 现场服务时，应进行相应的安全提示，注意设备设施的安全性，及时清理积水，防止老人滑倒。
- 6.1.5 助浴过程中宜有家属或其他监护人在场。

6.2 意外事件处理

- 6.2.1 老年人脸色不正常、呼吸困难或表达自身不舒服时应立即停止洗浴，搀扶老年人(披好衣物)坐下或躺下休息，适当开窗通风或将老年人移到空气流通处，如老年人情况没有好转或加重，立即拨打 120，并通知家属或监护人。
- 6.2.2 老年人摔倒、昏厥或突发疾病时，应立即停止洗浴，查看生命体征，迅速根据情况进行急救处理，拨打 120，同时通知家属或监护人。
- 6.2.3 老年人出现极度不配合、突发性精神异常、有攻击性行为等状况时，应停止助浴服务并通知家属或监护人。
- 6.2.4 其他意外事件按照应急处置预案处理。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

- 7.1.1 应通过日常检查、周期性检查、定期回访等内部服务评价方式，收集服务质量信息，对服务质量进行评价。
- 7.1.2 应采用服务满意度调查、第三方评价、社会监督、意见反馈等外部评价方式收集服务质量信息，对服务质量进行评价。

7.2 持续改进

- 7.2.1 应根据评价结果，对不符合要求的项目制定纠正或预防措施，及时改进。
- 7.2.2 在服务过程中随时收集有关不合格信息，分析不合格原因，制定纠正措施，对过程或管理进行调整，避免不合格事项再次发生。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001 质量管理体系 要求
-