

ICS 03.080  
CCS A 16

# DB2102

大 连 市 地 方 标 准

DB2102/T 0124—2024

---

居家护理服务规范

2024 - 06 - 25 发布

2024 - 07 - 25 实施

---

大连市市场监督管理局 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 服务原则 .....	2
5 居家护理基本要求 .....	2
5.1 服务机构要求 .....	2
5.2 人员要求 .....	3
6 服务内容及要求 .....	3
6.1 辅助护理 .....	3
6.2 专业护理 .....	5
7 服务流程 .....	8
7.1 流程及内容 .....	9
7.2 其他 .....	10
附录 A（资料性） 医疗文件 .....	11
参 考 文 献 .....	20

## 前 言

本文件是按照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。

本文件由大连市卫生健康委员会提出并归口。

本文件起草单位：大连市妇幼保健与优生优育协会、大连市护理学会、大连医科大学附属第一医院、大连医科大学附属第二医院、大连医科大学护理学院、大连市妇女儿童医疗中心（集团）。

本文件主要起草人：王大庆、沙丽艳、孙波、王红、伊静、姜桐桐、何洋、刘鑫。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可通过来电、来函等方式进行反馈，有关单位将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：大连市卫生健康委员会（大连市中山区人民路75号），联系电话：0411-39052225。

文件起草单位通讯地址：大连市妇幼保健与优生优育协会（大连市沙河口区高尔基路261号），联系电话0411-84613144；大连市护理学会（大连市沙河口区中山路467号），联系电话：0411-84660241。

# 居家护理服务规范

## 1 范围

本文规定了术语及定义、服务原则、居家护理基本要求、服务内容及要求、服务流程。  
本文件适用于具有居家护理服务资质的机构、团队和人员的居家护理服务。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**居家护理** home care

有相应资质的机构和人员，为有护理需求的服务对象，在其居住环境中提供个性化专业和辅助护理服务，达到预防、康复、促进和维护健康的护理过程。

### 3.2

**互联网+护理服务** internet+ nursing service

医疗机构利用在本机构注册的护士，依托互联网等信息技术，以“线上申请、线下服务”的模式为主，为出院患者或罹患疾病且行动不便的特殊人群提供的护理服务。

### 3.3

**医疗护理员** medical nursing assistants

医疗辅助服务人员之一，主要从事辅助护理等工作。其不属于医疗机构卫生专业技术人员。

### 3.4

**产褥期** puerperium

胎盘娩出后到母体全身各器官（除乳房以外）恢复或接近未孕状态所需的一段时期。

3.5

**新生儿** newborn

胎儿娩出母体并自脐带结扎起，至出生后28天期间的婴儿。

## 3.6

**老年人** the aged

年满60岁的自然人。

## 3.7

**失能者** disabled people

丧失或部分丧失生活自理能力的人。

## 3.8

**临终者** terminal ill person

在现有医疗技术水平条件下，所患疾病已没有被治愈希望，且病情不断恶化，并被认定预期寿命不超过六个月的人。

## 4 服务原则

4.1 标准化与个性化结合原则。坚持以“人民健康”为中心，促进标准化发展，充分考虑不同人群的健康特征和对护理服务需求，不断满足人民群众多样化、个性化、多层次的健康需求。

4.2 专业性与综合性结合原则。以护理服务人员为主体，与医师、临床药师、心理治疗师、健康管理师、营养师等建立合作伙伴关系，提供专业性服务。

4.3 规范性与安全性结合原则。居家护理及“互联网+护理服务”要以相关法律法规和规范要求为基础，坚持“线上线下，同质管理”，保障服务质量安全和护患双方合法权益。

## 5 居家护理基本要求

## 5.1 服务机构要求

提供居家护理服务的机构应符合表1。

表1 服务机构要求

项目	要求
	取得《执业许可证》且符合下列条件的机构：取得“互联网医院”医疗机构《执业许可证》，或具有提供居家护理服务资质的基层或其他机构。

基本要求	
	应按照有关合同约定及服务对象要求，派出注册或执业在本机构的护理服务人员上门提供服务。
	应在经营场所醒目位置明示相关证照、服务内容、收费标准、服务流程和投诉监督电话。
	对从事相关管理服务的人员开展定期培训。
	按照既定的服务流程为服务对象提供相应服务。
	应遵守国家《基本医疗卫生与健康促进法》、《医疗机构管理条例》、《互联网医院管理办法（试行）》、《传染病防治法》等相关法律法规。
	提供的居家护理服务项目安全有效、医疗风险低、易操作实施、消毒隔离达标。
制度要求	建立用户责任险等制度，完善护理人员安全保障机制。

表1（续）

项目	要求
制度要求	制定完善的管理制度，建立健全居家护理服务管理、质量管理等制度。建立安全培训、突发事件应对管理、档案管理、药品卫生材料管理、保密和信息安全管理、患者安全不良事件报告、意见反馈投诉处理、效果评价及满意度追踪等制度。
设备设施要求	具备医疗物品、药品卫生材料、电子医疗设备及后勤服务的保障能力。

## 5.2 人员要求

执业护士、医疗护理员等居家护理服务人员应符合表2。

表2 人员要求

项目	要求	
	执业护士	医疗护理员
基本要求	具备护师及以上技术职称及5年及以上临床护理工作经验。取得护士资格证书，在医疗机构进行注册，取得护士执业证书。	取得医疗护理员、母婴护理员、病患护理员等职业资格、职业能力或培训证书。
	身体健康，每年按要求参加体检，健康状况满足工作岗位要求，提供健康合格证明。	
	持续接受法律法规、业务知识和技能培训。	
	具有应对突发事件的能力，有较好的表达和沟通能力。	
	按照护理服务规范实施护理服务。	
	主动接受派出单位及服务对象监督。	
职业道德	具备良好的职业道德及服务意识，遵守工作纪律，无违反相关法律法规及不良执业行为记录。	
	尊重服务对象的人格与权利，对待服务对象不分民族、性别、职业、地位、财产状况。	
	保护服务对象隐私。	

## 6 服务内容及要求

### 6.1 辅助护理

#### 6.1.1 产褥期妇女（产妇）

护理内容及要求应符合表3。

表3 产褥期妇女（产妇）护理内容及要求

项目		内容及要求
产妇护理	产前护理	知晓、识别临产先兆知识，如腹痛、见红、破水等并协助送医。
		协助产妇家属做好分娩后产妇和新生儿所需的各种物品准备。
		了解分娩过程的知识，帮助产妇做好精神准备，缓解产妇紧张心理。
		做好导乐式陪伴分娩，使用多种方式的抚摸和按摩，以减轻产妇不适感，给予情感和心理上的支持。
	产后护理	营造产后良好的休养环境，做好室内通风换气，保持室内清洁卫生及适宜的温、湿度。

表 3（续）

项目		内容及要求
产妇护理	产后护理	协助产妇做好个人清洁卫生工作。指导产妇用温开水刷牙。产妇自然分娩体质许可，可于产后一周内开始协助淋浴，侧切或剖宫产则待伤口愈合后淋浴，此前给予擦浴，禁止盆浴。
		安排产妇的饮食起居。根据产妇乳汁分泌的多少及身体的状况给予饮食指导，每天3次正餐3次加餐。制作营养均衡的月子汤、餐。
		对侧切和剖宫产产妇及时提醒并协助其下床活动。嘱侧切产妇卧位应健侧卧位，做好会阴清洁擦洗，发现伤口红肿及时提醒产妇就医。
		观察恶露排泄状况，注意恶露的色、味、量。指导产妇勤换卫生巾，保持会阴清洁，预防逆行感染，发现异常应建议及时就医。
		协助乳房护理，保持清洁干燥。会对乳腺管堵塞产妇进行乳房按摩处理，缓解乳房胀痛，利于乳汁排出。母乳喂养前协助产妇用温热毛巾清洁乳头，指导其正确的姿势哺乳。
		指导产妇做形体恢复操，利于产后子宫复旧，尽快恢复盆底肌肉张力。
		注意观察产妇情绪变化，积极引导产妇保持心情舒畅。
		将相关的新生儿护理知识、早期智力开发的重要性和方法传授给新生儿父母。

### 6.1.2 新生儿

服务内容及要求应符合表4。

表4 新生儿护理内容及要求

项目		内容及要求
	新生儿护理技能	熟练地为新生儿抚触、锻炼四肢协调能力。并能与新生儿进行眼神与语言的交流，开发新生儿感、知觉的能力。

新生儿护理		掌握新生儿正常的体温、脉搏、呼吸、心率、血压的测量方法及正常值的范围，如发现异常，应立即告知家长，及时送医。
		掌握几首儿歌和歌曲对新生儿进行早期教育。
		掌握按医嘱给新生儿喂药的方法。
		每日观察新生儿大小便的次数、颜色、量和稀稠度。
		对新生儿臀部、脐部进行日常护理的同时会观察异常情况，对常见的尿布疹、肛门周围感染可进行简单处置，必要时要及时就医。
	新生儿常见疾病护理与预防	做好新生儿眼、耳、鼻、头等日常清洁护理，发现异常分泌物及时告诉家属，征得同意后方可处理。
		分辨新生儿喂养不足、缺钙或环境及温、湿度影响新生儿睡眠质量的原因，及时纠正。
		正确判断新生儿哭闹的原因，会对新生儿的生理性啼哭、病理性啼哭进行分辨。
		掌握新生儿必须的预防接种知识，提醒家属按时接种。
		了解新生儿湿疹、黄疸、脐炎、脓疱疮、鹅口疮等疾病的症状并做好预防和护理。能及时发现新生儿常见的腹泻、呕吐、发热、惊厥等症状，及时送医，根据医嘱进行护理。

表 4（续）

项目		内容及要求
新生儿护理	新生儿的 安全	及时发现影响新生儿安全的因素并予以处理。
		有效预防窒息、跌伤、烫伤等伤害事故，并掌握相关急救知识。

### 6.1.3 老年人及其他有护理服务需求人群

服务内容及要求应符合表5。

表5 老年人及其他人群护理内容及要求

项目	内容及要求
基础护理	排泄护理，观察排尿及排便次数、量、颜色、性状、气味，发现异常，指导及时就医。
	提供移动照护服务，包括辅助用具的选择和使用、体位转换。
安全护理	预防意外事件、使用保护性用具。
	掌握现场应急救护措施，如：心肺复苏、创伤急救、海姆立克法等。紧急意外情况发生时立即实施救护。
康复护理	提供日常活动训练服务，包括基础性日常活动训练和工具性日常活动训练。
	功能位摆放及肢体被动活动，为失能者摆放功能位并协助进行肢体被动活动。
昏迷护理	观察意识、生命体征、肢体活动等变化。
	及时清除口、鼻腔分泌物，头偏向一侧，保持呼吸道通畅。
	做好保护性约束，掌握注意事项，保证患者的安全。
血糖护理	针对血糖异常患者需进行血糖监测，如有异常，指导及时就医。
血压护理	针对血压异常患者需进行血压监测，如有异常，指导及时就医。
临终护理	为临终者提供一般性心理支持服务。与家庭成员沟通交流，帮助其充分了解老年人的身心需求，提供适宜的临终期陪伴。
	提供症状观察及躯体照护服务。

## 6.2 专业护理

### 6.2.1 产褥期妇女（产妇）

在评估的基础上，服务内容及要求应符合表6。

表6 产褥期妇女（产妇）服务内容及要求

项目	内容及要求
产前护理	知晓、识别临产先兆及分娩过程的知识，如腹痛、见红、破水等并协助送医。
	协助产妇家人做好分娩后产妇和新生儿所需的各种物品准备。
	做好导乐式陪伴分娩，使用多种方式的抚摸，缓解产妇紧张心理。
产后护理	环境，做好室内通风换气，保持室内清洁卫生及适宜的温、湿度。
	个人清洁卫生，按要求协助产妇洗浴，保持卫生。
	对侧切和剖宫产产妇及时提醒并协助其下床活动。对伤口红肿热痛明显者，应提醒其及时就医。
	观察恶露排泄状况，保持会阴清洁，发现异常应建议及时就医。
	乳房护理，按要求处理乳头内陷、乳头皲裂、乳腺管堵塞，缓解乳房胀痛、利于乳汁排出。
	制定适当、科学的运动方法，指导产妇由弱到强、循序渐进做形体恢复操。

表 6（续）

项目	内容及要求
产后护理	注意观察产妇情绪变化，预防产后抑郁症的发生。
	将相关的新生儿护理知识、早期智力开发的重要性的方法传授给新生儿父母。
	指导产妇采用正确的姿势哺乳。
产后抑郁护理	指导产妇健康饮食和适度锻炼，母婴同室，鼓励其监护人给予情感及物质上的支持，提供心理指导或转诊服务。
泌乳护理	泌乳量不足，讲解母乳喂养相关知识，帮助产妇建立母乳喂养信心，开展心理指导，提供营养膳食指导，开展手法催乳，开展穴位按摩。指导为新生儿喂夜奶注意事项。

### 6.2.2 新生儿

在评估的基础上，服务内容及要求应符合表7。

表7 新生儿服务内容及要求

项目	内容及要求
健康指导	指导合理喂养。
	居家环境，光照、通风、温湿度适宜。
	新生儿日常护理指导，指导精神、面色、体温、呼吸、哭声、大小便情况的观察，眼睛、口腔黏膜、鼻腔、外耳道、脐部、臀部的护理，包被、尿布、衣物的选择、使用与清洁，指导皮肤褶皱处的清洁及护理，指导家属护理新生儿前做好手卫生。
	指导视觉、听觉训练及促进感知觉、智力发育等早期教养。
	指导预防疾病、意外伤害事故等措施，建议进行先天性疾病筛查，按时接种疫苗。
	指导窒息、坠落伤、烫伤等外伤基本急救知识应急处理技巧。
	指导家属正确选择、更换尿布。
沐浴护理	指导家属新生儿沐浴方法。
	注意沐浴时间不宜在进食前后 1 小时内进行。
	在沐浴时注意保暖和水温适宜，观察新生儿皮肤、肢体活动、面色、呼吸等情况。
	保护新生儿安全，防止溺水、坠落、烫伤等意外事件发生，防止新生儿眼、耳内进入水或泡沫，保护未脱落的脐带残端，避免浸泡污染。
	如有头部皮脂结痂，涂抹植物油等油剂浸润，待结痂软化后清洗，不得用力去除。
	指导抚触的目的和方法。

抚触护理	
	注意根据新生儿状态选择抚触时间，避免在饥饿或进食后 1 小时内进行，推荐在沐浴后进行抚触。
	抚触时保持环境安静、温度适宜、光线柔和，可播放音乐，并与新生儿进行语言和目光交流。
	注意观察新生儿反应，如有异常及时停止操作。
囟门护理	指导观察囟门是否饱满，及时发现颅内出血、积水、脱水、脑组织发育不良等。
	指导囟门保护工作，不枕睡硬物，避免用力触碰、挤压、撞击等。
	指导定期清洗囟门，清洗时水温不易过热，动作应轻柔，避免抓挠；若有黄褐色油腻性鳞屑，采用灭菌棉花蘸取植物油涂擦鳞屑，待软化后擦掉即可。
脐带护理	指导了解脐带自然脱落的时间，切勿自行使用外力扯断脐带。
	在脐带残端未脱落时密切观察局部结痂情况。
	注意保持脐带干燥，避免摩擦、闷热。

表 7（续）

项目	内容及要求
脐带护理	指导使用正确的脐带消毒方法。
	如发现脐窝红肿、渗血或化脓，及时就医处理。
臀部护理	指导正确清洗臀部。
	保持臀部干燥。
	局部涂抹护臀霜保持皮肤滋润。
	正确识别尿布疹，遵医嘱局部用药，无明显好转时及时就医。
排泄护理	指导正确观察新生儿大小便次数、性质及量。
	若排尿次数较少，及时增加喂奶量。
	若排便困难，给予腹部按摩，或适当按摩新生儿肛门口。
	若发现大小便异常，必要时指导及时就医。
睡眠护理	了解新生儿睡眠规律，指导为新生儿建立昼夜意识的技巧。
黄疸护理	指导观察新生儿皮肤、黏膜及巩膜颜色、精神及意识状况、排便等情况的方法。
	创建舒适安全的环境，按时给新生儿沐浴，清洗新生儿衣物，保持环境卫生。
	尽早母乳喂养，根据新生儿需求少量多次或间歇喂养，保证奶量摄入充足，促进肠蠕动，以利于胆红素的排出。
	根据新生儿情况有效多晒太阳，充分暴露皮肤，注意遮挡眼睛和外生殖器。
	发现异常，指导及时就医。

### 6.2.3 老年人及其他有护理服务需求人群

在评估的基础上，服务内容及要求应符合表8。

表8 老年人及其他人群服务内容及要求

项目	内容及要求
	根据服务对象需求，为其提供基础护理服务、膳食护理、规律生活、起居照护、运动处方、协助医疗、健康宣教等内容。

基础护理	居住环境，指导服务对象及家属合理安排及调整居住环境。
	饮食指导，指导正确的饮食原则，养成良好的饮食习惯。
	皮肤护理，指导注意保持皮肤卫生。
	睡眠护理，指导关注睡眠质量，养成良好的睡眠习惯。
	用药安全护理，指导合理用药，密切观察和预防药物不良反应。
	排尿护理，观察排尿次数、量、颜色、性状、气味，发现异常，及时指导就医。如尿失禁，指导护理用具的选择及护理方法，指导保持会阴部皮肤清洁干燥。指导盆底肌肉训练和膀胱训练，指导遵医嘱用药。
	管路护理，提供管路护理相关服务。
	排便护理，观察排便次数、量、颜色、性状、气味，如有异常，及时指导就医。如大便失禁，进行皮肤护理，指导保持臀部皮肤清洁干燥，及时更换护理用具，预防压力性损伤发生。指导养成良好的排便习惯。如便秘，指导使用辅助器，必要时人工取便。指导调整饮食结构，指导遵医嘱用药。必要时根据医嘱给予灌肠处理。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/168034037025006140>