

DB34

安徽省地方标准

DB 34/T 2606.1—2016

家政培训服务规范 第1部分：居家养老

Training specification for housekeeping service—Part 1:Old-age home



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

2016 - 02 - 02 发布

2016 - 03 - 02 实施

安徽省质量技术监督局 发布



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本部分为 DB34/T 2606 家政培训服务规范 第 1 部分。

DB34/T 2606《家政培训服务规范》目前计划发布如下部分：

- 第 1 部分：居家养老；
- 第 2 部分：母婴生活护理；
- 第 3 部分：育婴。

本部分由安徽省标准化协会提出。

本部分由安徽省商务厅归口。

本部分起草单位：安徽省壹号管家家庭服务有限公司、安徽省标准化协会。

本部分起草人：贺冉冉、黄莉、张荣、丁林峰、刘璐。



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

家政培训服务规范 第1部分:居家养老

1 范围

本部分规定了家政服务机构提供的居家养老培训服务涉及的术语和定义、基本要求、培训内容、培训服务管理要求、服务质量保证与监督。

本部分适用安徽省行政区域内家政服务机构提供的居家养老服务培训。

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。

GB/T 17242-1998 投诉处理指南

GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分:家政服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家养老服务

依据法律及合同要求,由家政服务机构派出人员,按照客户要求,提供老年人生活照料和护理服务。

3.2

居家养老服务的客户

接受居家养老服务的客户。

3.3

居家养老服务员

依法取得职业资格证书,并专职或兼职从事居家养老服务的人员。

4 基本要求

4.1 培训机构要求

4.1.1 依法设立的居家养老培训服务机构。

4.1.2 具有与培训目标、培训规模相适应的专兼职教师和专职管理人员。

4.1.3 具有满足居家养老培训理论学习的教室及技能操作实习间，并配备相关的教学用具和设施、设备等。

4.2 培训教师资质要求

4.2.1 具有相关职业高级以上职业资格证书或中级以上专业技术职称，并有相关从业经验和教学经验，并符合 GB/T 20647.8 的要求。

4.2.2 应遵纪守法，爱岗敬业，具备良好的职业素养，掌握本机构规章制度和业务流程，有一定的教学经验和协调能力，尊重学员。

4.3 培训教材要求

培训教材宜选用正规出版的教材。

5 培训内容

5.1 相关法律法规

相关法律法规培训应包括：

- 《中华人民共和国老年人权益保障法》；
- 《中华人民共和国劳动法》；
- 《中华人民共和国劳动合同法》；
- 《中华人民共和国消费者权益保护法》；
- 《中华人民共和国食品安全法》；
- 劳动法与劳动合同法的关系；
- 国家促进劳动就业的方针政策与有关规定。

5.2 职业道德

职业道德培训应包括但不限于：

- 道德修养；
- 行为准则；
- 职业心态；
- 家庭人际关系基本知识。

5.3 礼仪规范

礼仪规范培训应包括但不限于：

- 语言规范；
- 动作规范；
- 工作礼仪。

5.4 基础知识

老年人护理基础知识应包括但不限于：

- 老年人生理、心理特点；
- 老年人的护理特点；
- 老年人常见疾病；

——老年人的营养需求。

5.5 技能要求

5.5.1 日常生活护理培训内容应包括但不限于：

- 清洁卫生；
- 睡眠照料；
- 饮食照料；
- 安全保护。

5.5.2 障碍老人家庭护理培训内容应包括但不限于：

- 饮食障碍照料；
- 排泄障碍照料；
- 视觉障碍照料；
- 听觉障碍照料；
- 肢体障碍照料；
- 认知障碍照料。

5.5.3 疾病老人家庭护理培训内容应包括但不限于：

- 给药；
- 测量体温；
- 观察；
- 消毒；
- 冷敷和热敷；
- 护理记录；
- 急救常识；
- 老年人常见疾病的护理；
- 临终关怀；
- 心理抚慰。

6 培训服务管理要求

6.1 培训的前期准备

6.1.1 准备教材、教学物品和相关的培训文档。

6.1.2 确定教学任务指导书、教学大纲、授课教师，填写授课教师信息登记表并审核教案。

6.1.3 制定培训计划。内容应包括但不限于：目的、对象、人数、时间、地点、培训内容、课时安排、考核与结业、培训负责人、其他有关注意事项。

6.2 培训的组织实施

6.2.1 学员报到

培训机构应做好学员报到的相关事宜：

- 建立学员信息登记表；
- 办理注册手续。

6.2.2 培训制度

- 6.2.2.1 建立学员考勤制度。
- 6.2.2.2 严格依照培训计划以及教学大纲安排组织培训，不得随意缩减培训内容。
- 6.2.2.3 授课教师应做好教学日志的填写工作。
- 6.2.2.4 培训时应注重理论知识与实践相结合，加强动手能力和实际操作培养，除采用课堂讲授外，可适当采用参观考察、研讨等方式。
- 6.2.2.5 居家养老培训每期不得低于 150 学时，其中操作技能及实习培训应占总课时的 60%以上。

6.2.3 培训考核

培训结束后，应对培训效果进行考核，考核形式宜包括：

- 理论考核，采用笔试方式考核学员本次培训要点及内容；
- 实践技能考核，要求学员完成多个项目的实践操作。

6.2.4 培训总结

培训结束后，应对本次培训进行总结，内容如下：

- 培训计划的实施情况；
- 学员对教师授课的反馈意见；
- 学员对培训内容的掌握情况。

6.3 后续支持服务

后续支持服务内容宜包括：

- 根据学员技能水平和意愿推荐居家养老服务工作；
- 了解和确定学员额外的培训需要；
- 相关咨询服务。

7 服务质量保证与监督

7.1 培训机构应建立服务质量保障机制，定期收集、分析学员的意见和建议，并进行相应改进，同时应建立教师培训质量评价机制，定期考核评定教师培训质量。

7.2 培训机构应建立投诉处理机制，积极主动处理学员的投诉，明确责任，及时回复，不断改善服务，提高服务质量，培训服务质量投诉处理程序应参照 GB/T 17242-1998 中第 6 章的规定。

7.3 培训机构应自觉接受社会及相关部门的监督。