

ICS. 03. 080. 30

A 12

备案号: 47074-2015

DB44

广东省地方标准

DB44/T 1518—2015

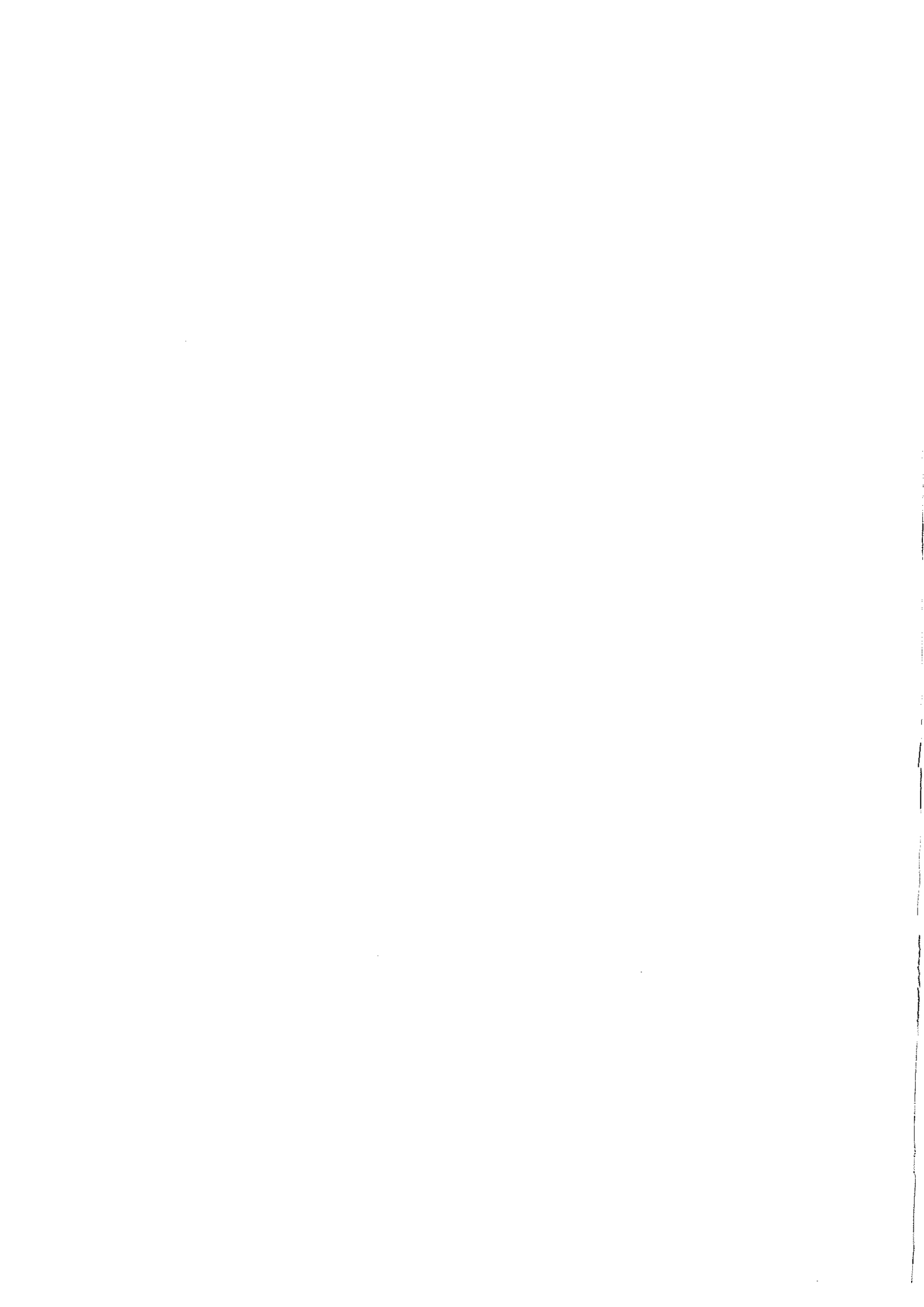
社区居家养老服务规范

Specifications for elderly home care services in Community

2015-01-30 发布

2015-04-30 实施

广东省质量技术监督局 发布



前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则编写。

本标准由佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所提出。

本标准由广东省民政厅归口。

本标准起草单位：佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所、佛山市南海区社会福利中心、东莞市标准化协会、广东省家庭服务业协会、佛山市南海区标准化研究与促进中心。

本标准主要起草人：郭天宇、周到、欧阳丹、杨锡波、彭会清、陈挺、李丽蓉、洪泽芳、施秋花、余梅芳、李军生、罗锐球、汤柳花、赵晓纯、赖彩虹、刘晖。



引 言

本标准按照《国务院办公厅关于印发社会养老服务体系规划建设规划（2011-2015年）的通知》（国办发〔2011〕60号）、《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）及《广东省人民政府办公厅印发关于加快社会养老服务事业发展的意见的通知》（粤府办〔2012〕73号）的精神，为加强居家养老服务质量管理，推进社区居家养老服务标准化建设，促进广东省社区居家养老服务有序、健康、可持续发展而制定。

本标准制定的主要依据《广东省民政厅关于印发〈广东省居家养老服务规范化指引〉的通知》（粤民福〔2013〕12号）。

社区居家养老服务规范

1 范围

本标准规定了社区居家养老服务的术语和定义、工作原则、服务机构要求、服务内容、服务流程、信息共享与沟通、监督与投诉和服务质量改进。

本标准适用于社区居家养老服务机构提供的养老服务。

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 10001.1 标志用公共信息图形符号 第一部分：通用符号

GB/T 15624 服务标准化工作指南

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 19001 质量管理体系 要求 (GB/T 19001—2008, ISO 9001: 2008, IDT)

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

老年人 *elder*
60周岁及以上的人。

3.2

社区居家养老服务 *elderly home care in community*

以家庭为核心，以社区为依托，以专业化服务为主要形式，充分利用包括社区卫生服务机构、各类养老机构以及社区公共服务机构等在内的社区资源，为居家老年人提供以协助解决其养老需求的社会化服务，包括生活照料、医疗保健、精神关爱、文化娱乐、紧急救助等一种或若干种服务的社会养老服务。

3.3

[社区居家养老]管理及指导单位 *the management and guidance agency of elderly home care in community*

对社区居家养老服务工作进行指导管理、监督评价、资源支持等机构，包括政府管理部门、医疗卫生部门和相关社会组织。

3.4

[社区居家养老]服务机构 elderly home care agencu in community

依法登记注册的从事社区居家养老服务的机构，包括各类养老机构、卫生服务机构、社团及社区公益组织等延伸服务部门。

3.5

[社区居家养老]服务对象 client of elderly home care in community

接受社区居家养老服务的老年人及其家庭。

3.6

[社区居家养老]服务人员 service personnel of elderly home care in community service personnel of elderly home care in community

具有合法从业资质并依法从事社区居家养老服务的专职或兼职人员，可分为普通服务人员和专业服务人员。

4 工作原则

开展社区居家养老工作应遵循以下原则：

- a) 政府购买服务与市场化运作相结合原则；
- b) 服务机构专业化原则；
- c) 实行无偿服务、低偿服务和有偿服务相结合原则；
- d) 社区卫生服务机构和社区居家养老服务机构双向联系、技术指导和合作原则。

5 服务方式

社区居家养老服务方式包括服务机构开展的各项老年人日间照料服务和对老年人的居家服务。

6 服务机构要求

6.1 基本要求

- 6.1.1 服务机构应具备相应资质，合法运营。
- 6.1.2 服务机构应建立科学合理的服务质量管理体系，确立服务质量方针和目标。
- 6.1.3 服务机构应具有与其服务范围相适应的管理人员和有职业资质的服务人员，并受到劳动法保护。
- 6.1.4 服务机构应具有与其服务范围相适应的固定场所、基础设施和设备。
- 6.1.5 服务机构可参照 GB/T 20647.8 及 GB/T 19001 的要求不断提升自身服务能力和水平。
- 6.1.6 服务机构应发挥自身优势，开发居家养老服务项目，创新服务模式，发展社区照料服务。

6.2 监管要求

- 6.2.1 服务机构应在服务场所明显位置公示服务指南、有偿服务项目及收费标准，公开无偿服务、低偿服务的各类补贴项目及补助条件。

- 6.2.2 服务机构与服务对象签订服务协议，属各类补贴的无偿服务、低偿服务项目应同时与管理及指导单位签订委托服务协议。
- 6.2.3 服务机构应定期检查服务过程并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）。
- 6.2.4 服务机构应对服务对象进行回访并以适当方式向服务对象反馈信息，若属于各类补贴的无偿服务、低偿服务应同时向管理及指导单位反馈信息。
- 6.2.5 服务机构应有严格的服务人员管理制度，规范服务人员招录、培训、考核、奖惩、辞退等行为。
- 6.2.6 服务机构应有财务管理制度，各类开支项目清楚，凭证、账簿符合财务规定。社会捐助、各类补贴专款专用，有详细使用记录。
- 6.2.7 服务机构应有防范服务风险的制度和措施，制定安全应急处理预案，并定期对服务人员进行应急演练培训。
- 6.2.8 服务机构应妥善管理社区居家养老相关文件与档案，包括：
- 档案保管应完整，如有遗失，应采取相应补救措施，并及时通知相关方；
 - 档案由专人管理，建立档案保存和保密机制；
 - 应及时汇总、分类和归档服务及管理过程中形成的合同、协议、文件、记录等资料；
 - 真实、完整记录服务机构管理人员、服务人员及服务对象等信息并及时更新；
 - 保留相关文件与档案应满足服务工作延续性和后期监督管理的需要。

6.3 经营环境要求

6.3.1 一般要求

- 6.3.1.1 服务机构应合理配置和划分服务区域，服务场所应安全、整洁、卫生。
- 6.3.1.2 公共信息图形标志应符合 GB/T 10001.1 规定。
- 6.3.1.3 服务机构应有会议、培训、保存档案等相应工作场所。
- 6.3.1.4 服务机构有消防和通讯等基础设施，消防设施应符合 GB 15630 的要求。
- 6.3.1.5 服务机构应配备满足老年人需求的无障碍设施。

6.3.2 特别要求

提供日间照料服务的服务机构还应满足以下条件：

- 室内装修应符合无障碍、卫生、环保的要求；
- 应有用餐、活动、休息场地，并配备有老年人口间休息的设施设备；
- 活动场所应为防滑地面，配置适宜的照明设备，并保证良好的采光和通风条件，如有两层楼以上场所，应配备电梯；
- 公共卫生间应使用安装有横向拉手的推拉移动门，便器侧上方配备安全扶手，地面应易清洗、不渗水和防滑；
- 地处环境相对安静、出行方便的区域。

6.4 人员素质

6.4.1 通用要求

6.4.1.1 从业要求

服务人员应：

- 普通服务人员有合法的从业资格；
- 专业服务人员有相应的职业资格证书；

- c) 遵纪守法，遵守职业道德；
- d) 身体健康，有定期体检证明。

6.4.1.2 仪表行为

管理人员和服务人员在提供服务时仪表行为（可参考附录A）应符合以下要求：

- a) 统一着装，佩戴工牌；
- b) 仪容仪表端庄、大方、整洁；
- c) 使用文明用语，语言简洁、清晰，能与老年人进行良好的沟通；
- d) 尊老敬老，主动服务，对老年人富有爱心。

6.4.2 管理人员

服务机构的管理人员应：

- a) 具有大专以上学历或2年以上相关领域的管理经验；
- b) 熟悉并严格执行相关的法律法规与政策；
- c) 有良好的组织、沟通与协调能力；
- d) 尊重老年人和服务人员，有较强的服务意识；
- e) 每年至少参加1次以上管理培训；
- f) 维护服务人员的合法权益。

6.4.3 服务人员

6.4.3.1 普通服务人员

普通服务人员应：

- a) 具有合法身份证明、健康证明等资料，持证上岗；
- b) 具备基本的法律、安全、卫生知识；
- c) 掌握相应的业务知识和岗位技能，并能熟练运用；
- d) 每季度在岗培训不少于12学时。

注：普通服务人员指具有家政服务员和养老护理员国家职业资格证书或管理机构颁发的有关从业资质的服务人员。

6.4.3.2 专业服务人员

专业服务人员应：

- a) 具有本人身份证明、健康证明、专业资质证明等资料；
- b) 掌握开展专业服务项目的知识和技能，并需要定期培训。

注：专业服务人员指在职、兼职或退休的各类医务人员、健康管理师、心理咨询师、公共营养师、康复医学治疗师、社会工作者等具有专业知识和技能的服务人员。

7 服务内容

7.1 家务服务

- 7.1.1 居室清洁：应保持卧室、起居室、厨房、卫生间等整洁，有选择地定期开窗通风。
- 7.1.2 更换洗涤：视衣物及床单、被罩等清洁程度，及时更换、洗涤、晾晒，保持洁净、干爽、整齐。
- 7.1.3 上门维修：帮助提供电器、餐具、洁具、家具等物品维修服务。

7.2 生活照料服务

7.2.1 个人清洁：协助老年人洗漱、洗脸、洗手、洗头、洗脚、沐浴、擦身、修剪指（趾）甲、剃须、整理仪表仪容等动作适当；帮助清洁辅助器具、整理衣物、被服和鞋；定期清洗、更换床单和衣物，无脏污或异味；定时打扫室内外卫生，做到清洁、干净。

7.2.2 排泄照料：协助老人如厕，及时清理呕吐老人的污物。

7.3 饮食服务

7.3.1 为老年人提供集中用餐或送餐服务，运输工具应保持清洁卫生，密封保温，餐具做到每餐消毒，餐后卫生清理及时。

7.3.2 为老年人提供家庭饮食料理服务时，应尊重老年人饮食生活习惯与禁忌，洗、煮饭菜应干净、卫生，注意营养搭配，及时处理餐后卫生。

7.3.3 根据需要协助老人完成进膳、饮水、服药。

7.3.4 食品卫生安全应符合国家和省的有关规定。

7.4 康复护理服务

7.4.1 定期协助卧床老人翻身、活动肢体关节等；

7.4.2 配合医护人员帮助特殊老人进行各项肢体保健、康复活动，协助老年人正确使用康复、保健仪器，并保证安全。

7.5 医疗保健服务

7.5.1 医疗协助服务：应遵照医嘱及时提醒和监督老年人按时服药、陪同就医或根据老年人的需要与医生保持密切联系；协助开展医疗辅助性工作，应能正确测量血压、体温、脉搏和呼吸等。

7.5.2 上门医疗服务：有条件的应提供家庭病床、换药、理疗、刮痧、针灸等上门医疗服务。

7.5.3 保健服务：根据老年人身体状况及实际需求制定有针对性的预防疾病方案，帮助老年人掌握预防老年病的基本知识及基础性的防治技术。

7.5.4 健康咨询服务：通过电话、网络、讲座等方式为老年人提供康复护理、营养、活动及心理健康等咨询服务。

7.6 精神慰藉服务

7.6.1 精神支持服务：通过探访、电话等形式与服务对象进行谈心、交流，耐心倾听，了解其精神需求。

7.6.2 心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，观察老年人的情绪变化并通过有效的专业手法和技巧及时调整老年人的不良心理状态。

7.6.3 开展精神慰藉服务过程中应尊重并保护老年人隐私。

7.7 文化娱乐服务

7.7.1 文化教育服务：提供适宜老年人阅读的报刊书籍，开办老年课堂，提供书法、绘画、音乐、锻炼、计算机等适宜的文化活动和技能辅导。

7.7.2 娱乐休闲服务：设有老年人活动室或文体休闲场所，配置文体娱乐器材，定期开展老年人健身、娱乐活动，相关设施设备应按时维修或保养，保证老年人安全使用。

7.7.3 室外休闲活动：经评价老年人的身体状况，根据需要和老年人的意愿，协助老年人到户外活动，应携带好必备物品、药品，保证安全。

7.8 安全援助服务

- 7.8.1 紧急呼援：使用紧急呼援装置（呼叫器、求助铃等）与 120、110、119 等联动，随时接受老年人紧急呼救。收到服务对象求救信号后及时采取相应措施，并立即通知其家属、监护人或第一联络人。
- 7.8.2 定位搜寻：使用有定位功能的移动通讯工具迅速准确定位老年人所处位置。
- 7.8.3 定期探访：对有需求的独居等老年人定期上门探望，定期电话询问。

7.9 转介服务

利用社会资源，依托现代科技手段建立信息服务平台，为老年人提供转介服务。如转介家政、餐饮、助浴、理发、代办、接送、咨询、陪伴、维修、洗涤、无障碍设施改造、辅具配置、入住养老机构等服务。

7.10 法律援助服务

利用社会资源为老年人提供法律咨询、维护权益服务。

7.11 临终关怀服务

根据老年人或亲属要求对有需求的老人开展临终关怀服务，应根据老年人病情及时联系、通知亲属；对已故老年人进行身体和室内环境清洁、整理及消毒，协助亲属整理遗物及联系相关方处理后事。

7.12 其他服务

服务机构可与服务对象按协议约定的服务内容开展工作，但服务内容应在服务人员掌握的技能范围之内。

8 服务流程

8.1 接待

服务机构应建立有热线电话、传真、网上登记、现场业务受理等设施设备的接待平台，接收老年人及家人的咨询和预订信息，做好记录并给予反馈。

8.2 提出申请

- 8.2.1 由老年人或其合法监护人向服务机构提交“居家养老服务申请表”（可参考附录 B）。
- 8.2.2 服务机构根据本机构的服务项目及老年人的服务需求审核申请表，按 8.3 进行评估。属于各类补贴对象，服务机构应向管理及指导单位申报审批。居家养老服务申请流程可参考附录 C。

8.3 评估

8.3.1 评估内容

- 8.3.1.1 服务机构应评估申请服务对象的身体状况、家庭情况、居家环境等。
- 8.3.1.2 身体状况评估包括：日常生活能力、精神认知能力、感知觉与沟通能力、社会适应与活动能力等。
- 8.3.1.3 家庭情况评估包括：家庭成员情况、家庭照顾情况、经济状况等。
- 8.3.1.4 居家环境评估包括：居家条件、周边环境及支援服务资源等。

8.3.2 评估方式

分上门评估和在服务机构场所评估两种。

8.3.3 评估时限

应在申请人提出申请后10个工作日内完成。

8.4 编制服务方案

8.4.1 服务机构应根据服务项目编制老年人服务方案，包括服务内容、服务流程、人员配置、设施设备。属于各类补贴的无偿服务和低偿服务方案应经管理及指导单位批准。

8.4.2 服务机构可针对特定服务对象的要求编制个人服务方案，包括服务项目、服务场所、提供的方式和时间、所需的服务人员类别、配备的设备及工具和其他注意事项。

8.5 签订服务协议

服务机构应与服务对象或其合法监护人双方签订服务协议，协议包括服务项目、时限、人员、费用支付以及双方的权利和义务。

8.6 开展服务

服务人员应按照服务协议、服务方案或服务流程的要求，结合服务对象的具体情况按时、按质、按量提供相应的服务。

8.7 建立信息档案

8.7.1 资料归档

服务机构应将服务对象的“居家养老服务申请表”、“老年人基本信息登记表”（可参考附录D）、医院体检证明、评估情况资料、服务方案、服务协议、服务情况等建立档案。

8.7.2 档案管理

服务机构应按提供的服务方式（居家服务或社区日间照料）、服务项目、服务对象居家区域等分类存放服务对象的档案，便于管理。

9 信息共享与沟通

9.1 信息共享

服务机构应向管理及指导单位、社会公众提供以下信息：

- a) 公开组织机构、服务内容和有偿服务收费标准及工作人员等基本信息；
- b) 管理及指导单位对服务机构的监督检查结果；
- c) 服务质量跟踪与投诉处理结果；
- d) 管理及指导单位委托服务的无偿服务、低偿服务标准及对象。

9.2 沟通交流

9.2.1 服务机构应主动向管理及指导单位汇报工作，及时通报服务质量及特殊情况。

9.2.2 服务机构内部成员应通过召开会议、网上发布信息及布告栏或内部宣传资料等方式与社会公众沟通交流。

9.2.3 服务机构应与老年人保持通畅的沟通交流，采用的沟通方式主要有：不定期发放调查问卷、实地走访、召开座谈会及利用电话、传真、电子邮件等现代通讯设备进行交流。

9.2.4 服务机构与老年人沟通交流的主要内容有：服务内容、服务价格和支付方式、处理投诉的程序和结果、老年人需求及其满意度（可参考附录 E 进行调查）的变化等。

10 监督与投诉

10.1 服务机构应主动接受管理及指导单位、社会公众的监督，对外公布监督、投诉电话。

10.2 服务机构应依据 GB/T 17242 的要求处理投诉事件。

11 服务质量改进

11.1 管理改进

服务机构应逐步推行标准化管理，可按 GB/T 15624 实施服务工作标准化，制定技术等级服务、等级待遇和等级收费的管理制度，不断提高管理和服务效益。服务机构可根据实际情况调整服务项目的种类、收费标准及服务标准等并重新公布实施。

11.2 不合格

居家养老服务不合格的现象包括：

- a) 服务不当对老年人造成存在损害或潜在的损害；
- b) 服务对象对服务机构提供协议内的服务项目投诉或不满意，经核查属实；
- c) 管理机构监督抽查发现不符合服务协议；
- d) 服务设计缺陷或服务过程不规范；
- e) 其他经确认的不合格服务。

11.3 预防措施

服务机构应定期或不定期查阅服务对象的反馈意见、服务过程记录等相关信息，预防不合格服务的发生。

11.4 纠正措施

服务机构应建立不合格服务纠正制度，分析不合格服务的产生原因，制定改进措施使之得到纠正。

11.5 持续改进

服务机构可参照 GB/T 19001 要求，建立质量管理体系，持续改进服务机构管理体系，不断提高服务质量，完善服务工作。

附录 A
(资料性附录)
文明服务语言和行为

A.1 一般要求

A.1.1 服务语言

为老年人服务时一般应使用普通话进行信息交流；当与老年人沟通困难时，或根据老年人要求使用其它适宜的语言（地方方言）。

A.1.2 称谓得当

可根据老年人的年龄、性别等，使用恰当的人性化、个性化称谓。

A.1.3 行为规范

服务人员服务举止应符合老年人的生理特点，不得有蔑视、粗暴行为。

A.1.4 表情与态度

服务人员工作中应亲切和蔼；交谈时目光应注视对方，语调适中，及时回应对方；应具有自控力，避免不良情绪外露。

A.2 礼貌用语

A.2.1 常用基本礼貌用语：“您好、对不起、还有什么可以帮您的吗？”等。

A.2.2 在服务中，不允许出现不文明语言和禁忌语，如：嘿，老头儿，不知道，我有点累了，这个事你自己做吧，等等。

附 录 B
(资料性附录)
居家养老服务申请表

编号：

填表时间：

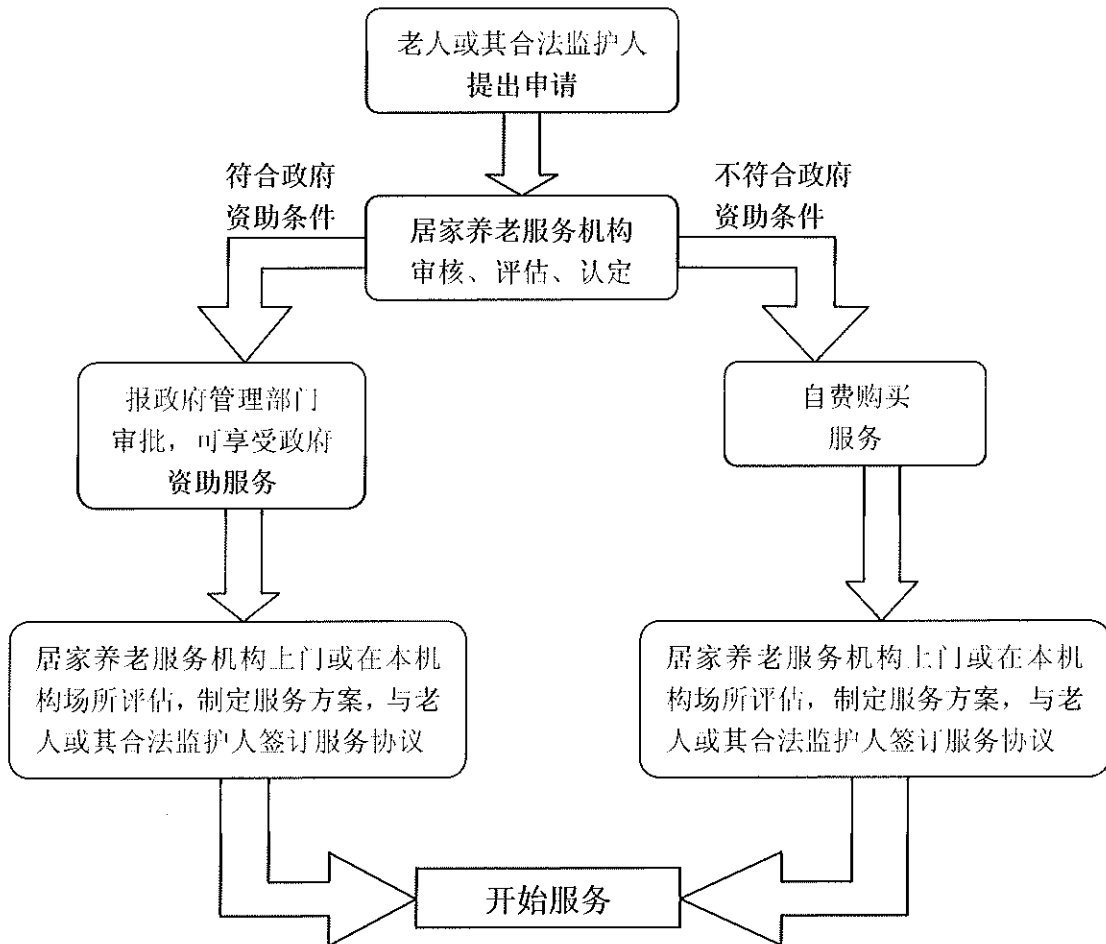
年

月

日

服务对象	姓名		性别	
	年龄		民族	
	身份证号码		联系方式	
	家庭住址		所在街道社区	
	身体状况			
代理人	姓名		性别	
	年龄		与服务对象关系	
	身份证号码		联系方式	
	家庭住址			
<p>申请服务内容：</p> <p><input type="checkbox"/> 家务服务</p> <p><input type="checkbox"/> 生活照料</p> <p><input type="checkbox"/> 饮食服务</p> <p><input type="checkbox"/> 康复护理</p> <p><input type="checkbox"/> 医疗协助</p> <p><input type="checkbox"/> 文化娱乐</p> <p><input type="checkbox"/> 其他：</p> <p style="text-align: right;">申请人签字：_____</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>				
<p>备注：1. 申请服务的老年人或代理人须真实地填写登记表；</p> <p>2. 申请服务内容在□处打√，□其他（应在服务机构能力范围）；</p> <p>3. 达成服务意愿后应签订服务协议。</p>				

附录 C
(资料性附录)
居家养老服务申请流程



附 录 D
(资料性附录)
老年人基本信息登记表

编号：_____ 填表时间：_____ 年 _____ 月 _____ 日

姓名		性别		近 照
出生日期		民族		
身份证号码		户口所在地		
家庭住址		联系电话		
人员类别	<input type="checkbox"/> 离退休人员 <input type="checkbox"/> 城市三无 <input type="checkbox"/> 低保老人 <input type="checkbox"/> 转退军人 <input type="checkbox"/> 其他			
身体状况	<input type="checkbox"/> 自理 <input type="checkbox"/> 半自理 <input type="checkbox"/> 完全不能自理			
医疗方式	<input type="checkbox"/> 基本医疗 <input type="checkbox"/> 商业保险 <input type="checkbox"/> 自费医疗 <input type="checkbox"/> 公费医疗 <input type="checkbox"/> 其他			
经济状况	<input type="checkbox"/> 特困家庭 <input type="checkbox"/> 低保家庭 <input type="checkbox"/> 一般退休金 <input type="checkbox"/> 较高收入			
婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 丧偶 <input type="checkbox"/> 离异			
居住情况	<input type="checkbox"/> 与子女同住 <input type="checkbox"/> 与亲友同住 <input type="checkbox"/> 与配偶同住 <input type="checkbox"/> 独居			
政治面貌	<input type="checkbox"/> 中共党员 <input type="checkbox"/> 民主党派 <input type="checkbox"/> 群众			
宗教信仰	<input type="checkbox"/> 基督教 <input type="checkbox"/> 佛教 <input type="checkbox"/> 道教 <input type="checkbox"/> 伊斯兰教 <input type="checkbox"/> 其他			
原工作单位			联系人	
			联系电话	
老年人子女	姓名	关系	工作单位	联系方式
监护人或 第一联络人 信息	姓名		与老人关系	
	联系方式	固定电话		
		移动电话		
	家庭住址			
备注：				
注：每个编号由 A、B 两个表组成，代表一个家庭，其中 A 表为男性，B 表为女性。如某家庭为 05 号， 男性老人表格编号为 5A，女性老人编号为 5B。离异或丧偶可按上述要求只填写其中一张表即可。				

附录 E
(资料性附录)
社区居家养老服务满意度调查

_____街道_____社区 调查时间：_____

被调查者姓名：_____ (与服务对象关系： 本人 监护人)

序号	调查内容	非常满意	满意	基本满意	不满意
1	服务机构的管理水平				
2	服务机构提供的服务项目				
3	服务机构履行协议(合同)的能力				
4	工作人员的服务态度				
5	服务机构的设备设施				
6	服务的及时性和主动性				
7	服务技能、专业水平				
8	服务人员处理应急能力				
19	服务的语言和行为规范				
10	服务人员责任心				

注：此表调查内容由老年人或监护人填写，在相应的栏目打“√”。



广东省地方标准
社区居家养老服务规范
DB44/T 1518—2015

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1104 室
邮政编码：510220
网址：www.bz360.org
电话：020-84250337
南方医科大学广州广卫印刷厂