

DB1403

阳 泉 市 地 方 标 准

阳泉市居家养老服务规范

第一 部分：通则

（征求意见稿）

2021 - - 发布

2021 - - 实施

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 发 布

目 次

前言	3
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 总体要求	4
5 服务项目	5
6 服务流程	6
7 服务评价与改进	7
8 档案、文件与记录管理	8
9 附录 A（资料性附录）	9
参考文献	12

前 言

DB1403/T 《居家养老服务规范》分为如下部分：

- 第一部分： 通则；
- 第二部分： 生活照料服务；
- 第三部分： 医疗护理服务；
- 第四部分： 安全防护服务。

本部分为DB1403/T 的第一部分。

本标准按照GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

本标准由阳泉市民政局提出。

本标准由阳泉市养老服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：阳泉市宜康居家养老服务中心。

本标准主要起草人：许世明、贾文倩、贾智超、张瑞娜。

阳泉市居家养老服务规范

第一部分：通则

1 范围

本标准规定了居家养老服务的总体要求、服务项目、服务流程、服务评价与改进和档案、文件与记录管理。本标准适用于服务机构为居家老年人提供的社会化服务。

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。
SB/T 10944-2012 居家养老服务规范
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南（GB/T 19012-2019/ISO 10002: 2018）

3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

3.1 居家养老服务

是指政府和社会力量依托社区，为居家的老年人提供生活照料、家政服务、康复护理和精神慰藉等方面服务的一种服务形式。

3.2 居家养老服务对象

接受居家养老服务的老年人以及家庭。

3.3 居家养老服务人员

具有合法从业资质并依法从事居家养老服务的专职或兼职人员，可分为管理人员、专业技术人员和普通服务人员。

3.4 居家养老服务机构

依法登记注册的从事居家养老服务的各类社会组织。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。

4 总体要求

4.1 服务机构

- 4.1.1 应依法登记、注册，具备与业务范围相关的资质，合法运营。
- 4.1.2 应具备与其业务范围相适应的固定的经营场所、基础设施设备。
- 4.1.3 应具备与其业务范围相适应的服务人员。
- 4.1.4 应建立健全各项规章制度。
- 4.1.5 应与服务人员签订协议。
- 4.1.6 应公开收费标准。

4.2 服务人员

4.2.1 基本要求

- 4.2.1.1 具有合法的劳动从业资格。
- 4.2.1.2 遵纪守法，遵守职业道德。
- 4.2.1.3 身体健康，持有效健康证明。

4.2.1.4 统一着装，佩戴工牌；仪容仪表端庄、大方、整洁；语言文明、清晰；尊老敬老、主动服务；对老年人富有爱心。

4.2.2 岗位技能

- 4.2.2.1 熟悉有关居家养老服务的法律法规与政策。
- 4.2.2.2 掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技能。
- 4.2.2.3 具有大专以上文化程度或一定年限的管理工作经历。
- 4.2.2.4 具备良好的组织、沟通与协调能力。
- 4.2.2.5 尊重老年人和居家养老服务人员。

4.2.3 专业技术人员

- 4.2.3.1 熟悉有关居家养老服务的法律法规和基础知识。
- 4.2.3.2 具备符合工作岗位要求的职业资格证书。
- 4.2.3.3 具备符合工作岗位要求的专业知识和技能。
- 4.2.3.4 具有高中或中专以上文化程度。

注：专业技术人员指在职、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。

4.2.4 普通服务人员

- 4.2.4.1 具有初中以上文化程度。
- 4.2.4.2 年龄在18周岁以上，55周岁以下。
- 4.2.4.3 熟悉有关居家养老服务的法律法规基础知识。
- 4.2.4.4 具备居家养老服务相适应的基本理论知识和实际操作技能。
- 4.2.4.5 具备一定的沟通能力。
- 4.2.4.6 应尊重民族习俗和宗教信仰，保护服务对象隐私和信息安全。
- 4.2.4.7 应熟练掌握工作岗位设施设备的安全使用、操作要求及卫生清洁要求。
- 4.2.4.8 应掌握一定的消防安全知识、熟练使用消防器材。
- 4.2.4.9 应掌握工作岗位的应急预案。

4.3 服务设施设备及信息管理

4.3.1 服务设施设备

- 4.3.1.1 应配备与业务范围相匹配的设施设备及用品。
- 4.3.1.2 应在公共服务区配置呼叫系统的终端设备。
- 4.3.1.3 应为服务对象配备可穿戴监控设备。

4.3.2 信息管理

- 4.3.2.1 应采集居家老年人的基础信息、健康信息、需求信息等。（参见附录A.1）
- 4.3.2.2 应收集服务机构持有的居家老年人的服务信息。
- 4.3.2.3 应保护服务对象的个人信息，不得泄露服务对象的个人隐私。
- 4.3.2.4 宜建立信息管理系统，信息管理系统包括但不限于信息的采集和整理、数据统计、档案管理、服务监管等功能。

5 服务项目

服务项目包括但并不限于以下内容：

5.1 生活照料服务

- 5.1.1 助洁服务；
- 5.1.2 代购代办服务；
- 5.1.3 助行服务。

5.2 医疗护理服务

- 5.2.1 康复保健服务；

5.2.2 心理慰藉服务。

5.3 安全防护服务

6 服务流程

6.1 接待

- 6.1.1 服务机构应按承诺的营业时间提供服务。
- 6.1.2 服务机构应建立接待平台，及时接受顾客咨询及预订信息。
- 6.1.3 了解顾客基本需求。
- 6.1.4 记录服务对象基本情况及服务需求。
- 6.1.5 主动介绍服务机构能够提供的服务项目及收费标准等事项。
- 6.1.6 协助顾客了解经营场所环境。
- 6.1.7 有明确意向时填写服务申请表。（参见附录A.2）。

6.2 沟通评估

- 6.2.1 应根据服务对象的服务需求对老年人的身体状况、家庭情况、居家环境等进行评估，并形成评估报告。评估报告包括但不限于以下内容：
 - a) 身体状况：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；
 - b) 家庭情况：家庭成员情况、家庭照顾情况、经济状况等；
 - c) 居家环境：居家条件、周边环境及支援服务资源等。
- 6.2.2 评估方式可分为上门评估和服务机构场所评估两种。
- 6.2.3 经评估不属于受理范围的，应告知服务对象相应的处理方法。

6.3 接单

- 6.3.1 属于受理范围但手续不全的，应告知服务对象办理所需资料，必要时可协助服务对象办理。
- 6.3.2 属于受理范围且手续齐全的，机构应在服务前与服务对象就代理事项、责任条款、服务时限与支付方式、办理流程、送达方式等进行约定。
- 6.3.3 机构应指导服务对象按照相关要求填写服务记录并收存。
- 6.3.4 由于服务对象条件限制无法采用书面形式时，可以采用口头委托，机构应在服务前进行再次确认，同时进行相应记录并收存。
- 6.3.5 机构应依据服务对象的需求匹配合适的服务人员。

6.4 服务确认

6.4.1 制定服务计划

服务机构应依据服务对象的服务需求和评估结果确定服务项目和内容，并制定服务计划。服务计划包括但不限于以下内容：

- a) 服务内容、服务方式、服务时间和服务频次；
- b) 服务流程及规范；
- c) 服务人员配置、设施设备及工具；
- d) 其他注意事项及特殊情况处理。

6.4.2 签订服务协议

- 6.4.2.1 服务机构应与服务对象签订书面服务协议，除安全防护服务外。
- 6.4.2.2 协议中应明确服务机构和服务对象的基本情况、服务方式、范围、时间、地址、服务内容、服务质量、服务费用、支付方式、双方权利义务、服务对象安全隐私保障约定、协议变更与终止的条件、违约责任等内容。

6.4.3 支付

- 6.4.3.1 服务对象按要求对办理事项提交相关证件资料，服务人员应审查资料无差错并记录签收。
- 6.4.3.2 服务对象根据服务机构提供的收费单据和约定需支付费用进行支付。

6.5 服务实施

- 6.5.1 服务机构应根据服务协议确定的服务内容安排服务人员。

- 6.5.2 服务人员应事先检查服务设备、工具及用品的安全性和完好性。
- 6.5.3 服务人员应按预约时间提供服务。
- 6.5.4 服务人员应按服务计划和服务规范提供服务，及时向服务对象提供真实、准确、完整的服务情况以及服务对象要求的其他信息，维护服务对象的合法权益，并接受服务对象的监督。
- 6.5.5 服务人员应与服务对象保持良好沟通，熟悉并尊重服务对象的生活习惯，提高服务质量。服务过程中应观察服务对象的状况，视情况停止服务，采取相应有效措施。
- 6.5.6 当服务对象的实际情况或服务需求发生较大变化时，应终止协议，重新进行评估，制定服务计划。
- 6.5.7 服务过程中，服务人员应进行服务质量的自我检查，发现问题及时纠正，对未达到质量要求的应做好质量改进和服务补救工作。
- 6.5.8 服务人员应做好服务过程中的相关记录。
- 6.5.9 服务完成后，服务人员应清洁现场。
- 6.5.10 服务完成后，服务人员应请服务对象或监护人对服务完成情况进行书面确认签字。（参见附录 A.3）
- 6.5.11 管理人员应定期对提供的服务进行监督检查，对未达到质量要求的，应做好质量改进和服务补救工作。
- 6.5.12 服务机构应在协议期满前一个月内，与服务对象和服务人员沟通协商，确认结束服务或续签服务协议。

7 服务评价与改进

7.1 评价

7.1.1 评价主体

评价主体包括但不限于：

- a) 服务机构自我评价；
- b) 服务对象评价；
- c) 第三方评价。

7.1.2 评价依据

评价应遵循的依据包括但不限于：

- a) 国家相关法律法规；
- b) 相关的国家、行业和地方标准；
- c) 服务机构的经营宗旨、目标、各项管理制度、服务规范。

7.1.3 评价指标

评价指标要求包括但不限于：

- a) 与服务对象协议签约率应达 100%；
- b) 老年人档案、服务档案建档率应达 100%；
- c) 服务对象及家属/监护人满意度 $\geq 85\%$ ；
- d) 服务时间准确率和服务项目完成率应达 100%；
- e) 服务记录合格率应 $\geq 90\%$ ；
- f) 有个人的服务预案，内容应至少包含计划、工作流程、服务规范等；
- g) 定期进行检查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）；
- h) 有效投诉结案率 100%。

7.1.4 评价方法

评价方法包括但不限于：

- a) 以上门、网络等形式进行意见征询；
- b) 实地察看；
- c) 检查考核。

7.1.5 评价程序

评价程序包括但不限于：

- a) 制定评价计划；

- b) 成立评价小组;
- c) 评价准备;
- d) 评价实施;
- e) 编写评价报告 and 不合格报告;
- f) 评价结果处置。

7.2 持续改进

7.2.1 服务机构应根据评价结果，对不符合标准要求的项目制定纠正或预防措施，并跟踪实施和及时改进，不断提高服务质量。

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，避免不合格再发生。

7.3 监督与投诉

服务机构应主动接受社会监督，对外公布监督和投诉电话、投诉方法、投诉流程，建立服务质量投诉及纠纷处理、反馈机制，按照GB/T 19012的要求处理投诉事件。

8 档案、文件与记录管理

8.1 档案管理

8.1.1 服务机构应建立健全档案管理制度，并实施动态管理。

8.1.2 服务机构宜建立数字化档案，形成网络化信息管理。

8.1.3 服务机构应将服务及管理过程中形成的文件、记录、协议等及时汇总、分类和归档。

8.1.4 服务机构应建立服务对象信息档案，逐步积累服务对象的资料，并注意做好资料的保密工作。

8.2 文件管理

对文件进行分类归档管理，文件分类清晰，职责明确。

8.3 记录管理

对记录进行分类归档管理，字迹清晰，记录完善，管理有序。

9 记录(见附录 A)

表A.1 《服务对象信息登记表》

表A.2 《服务申请表》

表A.3 《服务记录表》

附录 A

(资料性附录)

表A.1 服务对象信息登记表

姓名		性别		民族		出生日期	
身份证号				住址			
所在社区	社区负责人			社区联系电话			
本人电话		住宅电话			其他联系方式	子女 邻居	
是否同子女居住在一起		是		否		注明: _____	
个人爱好		婚姻状况			文化程度		
职业		工作单位					
身体状况							
吸烟状况	1. 无 2. 有: 时间_____			饮酒状况	1. 无 2. 有: 时间_____		
主要用药							
就诊情况							
医疗费用支付方式	1. 城镇职工基本医疗保险 2. 城镇居民基本医疗保险 3. 新型农村合作医疗 4. 贫困救助 5. 商业医疗保险 6. 全工费 7. 全自费 8. 其他_____						
药物过敏	1. 无2. 青霉素3. 磺胺4. 链霉素5. 其他_____			职业病史	无 有: 注明_____		
疾病既往史							
有过手术否	1. 无2. 有: 时间_____ 名称_____		有过外伤否	1. 无2. 有: 时间_____ 名称_____			
有无家族史	1. 无 2. 有 名称: _____	有无遗传史	1. 无 2. 有 名称: _____	有无残疾	1. 无 2. 有 部位: _____		
配偶情况	姓名		性别		年龄		
	身体状况				联系方式		
个人需求					入会日期		
备注							

本人签字:

年 月 日

基本情况	姓名		性别		民族		出生日期	
	身份证号			住址				
	所在社区			社区负责人		社区联系电话		
	紧急联系人姓名		与老年人关系	<input type="checkbox"/> 配偶 <input type="checkbox"/> 子女 <input type="checkbox"/> 兄弟姐妹 <input type="checkbox"/> 邻居 <input type="checkbox"/> 其他			联系电话	
	家庭状况	<input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> 与家庭成员共同居住 (<input type="checkbox"/> 夫妻 <input type="checkbox"/> 其他)						
	文化程度	<input type="checkbox"/> 小学及以下 <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 高中(专) <input type="checkbox"/> 大学(专) <input type="checkbox"/> 大学以上						
	低保证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无			残疾人证	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无		
	风险问题	<input type="checkbox"/> 骨质疏松 <input type="checkbox"/> 心脑血管疾病 <input type="checkbox"/> 其他						
	生活自理程度	<input type="checkbox"/> 完全自理 <input type="checkbox"/> 部分自理 <input type="checkbox"/> 不能自理						
	养老服务需求	服务范围	生活帮助: <input type="checkbox"/> 助洁服务 <input type="checkbox"/> 代购代办服务 <input type="checkbox"/> 助行服务 健康管理: <input type="checkbox"/> 保健康复服务 <input type="checkbox"/> 相谈服务。					
服务内容 ¹								
结算情况	<input type="checkbox"/> 已结算 <input type="checkbox"/> 现场结算							
备注								
填写日期:		年	月	日	填报人:		受理单位:	

表A.2 服务申请表

¹ 填写具体服务内容及详细情况

表A.3 服务记录表

服务单位：

姓名		性别		电话		住址	
服务需求							
派单时间	完成时间		次数		金额		
			服务时间				
服务态度	优良	满意	一般	差	备注		

服务对象签字：

服务人员签字：

参 考 文 献

- [1] 关于推进养老服务发展的实施意见（晋政办发〔2020〕32号）
 - [2] 关于开展老年人照顾服务工作的实施意见（晋政办发〔2018〕92号）
 - [3] 民政部关于尽快制定居家养老服务标准的提案答复的函 民函〔2017〕846号
-