

ICS 03.080  
CCS A 12

# DB36

## 江西省地方标准

DB36/T 1639-2022

### 社区居家养老服务规范

Specifications for elderly home care services in community

2022-09-26 发布

2022-09-26 实施

江西省市场监督管理局 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 服务内容和要求 .....	1
5 服务场所和设施设备 .....	5
6 服务机构和人员 .....	5
7 服务管理 .....	6
8 服务质量监督 .....	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。

本文件由江西省民政厅提出并归口。

本文件主要起草单位：江西易照护养老服务有限公司。

本文件主要起草人：甄富春、任新华、蔡迎春、汪筱英、余行。

# 社区居家养老服务规范

## 1 范围

本文件规定了社区居家养老服务的术语和定义、服务内容和要求、服务场所和设施设备、服务机构和人员、服务管理和服务质量监督等内容。

本文件适用于本省范围内的社区嵌入式养老服务机构、日间照料中心、老年助餐点等提供社区居家养老服务的机构。

## 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。凡是注明日期的引用文件，仅所注明日期的版本适用于本文件；凡是未注明日期的，则其最新版本（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1部分：通用符号
- MZ/T 131-2019 养老服务常用图形符号及标志
- MZ/T 186-2021 养老机构膳食服务基本规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准
- 建标 143 社区老年人日间照料中心建设标准
- GB 50763-2012 无障碍设计规范
- MZ/T 039-2013 老年人能力评估
- MZ/T 133-2019 养老机构顾客满意度测评

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**社区居家养老服务机构** Elderly Home Care Agency in Community

依法登记注册并在民政部门备案的从事社区居家养老服务活动的企业事业单位和社会组织。

### 3.2

**社区养老服务** Elderly Care Services in Community

依托社区养老服务机构，为老年人提供的助餐、日间照料、短期托养等服务及其他支持性服务。

### 3.3

**居家养老服务** Elderly Home Care Services

通过上门、远程支持等方式，为老年人在其住所内提供的生活照料、精神慰藉、紧急救援等服务及其他支持性服务。

## 4 服务内容和要求

## 4.1 生活照料

### 4.1.1 服务内容

协助老年人做好个人卫生护理和日常起居生活照料。

### 4.1.2 服务要求

4.1.2.1 个人卫生护理应达到容貌整洁、衣着舒适干净、头发清洁整齐、指（趾）甲修剪适度、口腔护理干净、全身无异味。

4.1.2.2 及时清洗，定期翻晒、更换床上用品，床单位整理到位。

4.1.2.3 定时协助卧床老年人翻身，避免压疮发生；翻身和移动时，应避免拖、拉、推等动作，防止老年性骨折发生。

4.1.2.4 用于生活照料的个人用具应保持清洁。

4.1.2.5 帮助或协助老年人维护维修日常生活用品。

4.1.2.6 检查水、电、气、空调等设施，检查门窗等，排除安全隐患。

## 4.2 助餐服务

### 4.2.1 服务内容

提供集中用餐、协助自取用餐、上门送（助）餐等服务。

### 4.2.2 服务要求

4.2.2.1 助餐服务应符合MZ/T 186-2021养老机构膳食服务基本规范。

4.2.2.2 餐食加工应符合食品安全相关法律法规，取得食品经营许可证。

4.2.2.3 餐食加工及配餐、送餐人员应持健康证上岗，并按相关规定接受食品安全培训，按照服务标准流程操作。

4.2.2.4 餐食应尊重老年人的饮食习惯，做到荤素搭配、营养均衡。

4.2.2.5 宜根据老年人咀嚼、吞咽及消化功能的不同，为老年人提供普通膳食、软食、半流质膳食、流质膳食等基本膳食，特殊情况遵医嘱配餐。

4.2.2.6 社区老年食堂和老年助餐点应符合无障碍设计要求，配置可移动且牢固稳定的座椅，餐桌应便于轮椅老年人使用。

4.2.2.7 送餐运输工具应保证清洁卫生，餐具做到每餐清洗并消毒。

4.2.2.8 食品应按规范留样，每餐每个品种留样不少于125g，在0℃~4℃的冷藏条件下保存48h以上，并做好留样记录。

## 4.3 助浴服务

### 4.3.1 服务内容

提供上门助浴或机构助浴。

### 4.3.2 服务要求

4.3.2.1 上门助浴应提前对老年人的身体健康状况及家中的洗浴环境进行评估，根据评估结果，安排合适的助浴方式，并进行安全提示和签订服务协议。

4.3.2.2 助浴时应有家属或其他监护人等相关第三方在场。若相关第三方无法到场，需提前签订授权书和免责协议。

4.3.2.3 助浴时应检查助浴环境和助浴设备情况，注意防寒保暖、防暑降温，保持室内通风。

4.3.2.4 助浴时应随时注意观察老年人的身体状况，如遇老年人身体不适，应立即停止沐浴，协助老年人及相关第三方采取相应的应急措施。

4.3.2.5 机构内助浴参照以上条款要求执行。同时要求家属接送老年人往返社区居家养老服务机构。特殊情况下需要机构接送老年人的，需要与监护人签订授权书及免责协议。

#### 4.4 助洁服务

##### 4.4.1 服务内容

提供居室和物品清洁、洗涤服务等。

##### 4.4.2 服务要求

4.4.2.1 保持客厅、卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁。

4.4.2.2 地面洁净，无水渍、污渍；卧室整洁，被褥、枕头、床单等床上用品整理到位；厨房洁净，抽油烟机外表无油污；卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味；家具、窗台等无灰尘。

4.4.2.3 清洁用具应及时清洗、消毒。

4.4.2.4 洗涤服务包括集中送洗和上门洗涤，洗涤前应检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属。

4.4.2.5 集中送洗应选择有资质的洗涤服务商或有洗涤条件的养老服务机构，送取衣物时，应做到标识清楚、核对准确、按时送还。

4.4.2.6 上门洗涤应分类洗涤衣物并做到洗净、晾晒或消毒。

#### 4.5 助行服务

##### 4.5.1 服务内容

包括陪同户外散步、陪同外出、提供必要的可售或可租的辅助器具等。

##### 4.5.2 服务要求

4.5.2.1 助行服务一般在老年人所在小区及附近区域，如需远离老年人住宅小区及周边区域，护理员应告知监护人，并签订合约及免责协议，同时保护老年人和护理员的安全与权益。

4.5.2.2 助行服务应注意途中安全，如遇气候、疫情等特殊情况，按相关规定执行。

4.5.2.3 使用助行器具时应事先检查其安全性能，并按助行器具的使用说明规范操作。

#### 4.6 助医服务

##### 4.6.1 服务内容

包括就医用药指导、陪同就诊、代为取（配）药、协助医疗护理。

##### 4.6.2 服务要求

4.6.2.1 根据老年人的就医需求提供就医信息咨询，有必要的协助老年人线上挂号。

4.6.2.2 遵医嘱为老年人提供用药指导或管理。不得擅自给老年人服用任何药物。

4.6.2.3 陪同就诊包括：常见病及慢性病复诊、辅助检查、门诊注射、换药等。

4.6.2.4 陪同就诊人员应经过专业培训，具备一定的护理常识。

4.6.2.5 陪同就诊应注意安全，选择合适的助行器。及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况。

4.6.2.6 代为取（配）药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病和慢性病。

4.6.2.7 代为取（配）药应遵照医嘱，在就诊医疗机构和正规药店购取，应做到当面清点钱款和药物等。

4.6.2.8 根据老年人的需要提供翻身叩背、排痰、压疮预防及护理、留置尿管护理、造瘘术后护理、皮肤外用涂擦、二便人工护理等服务，以及协助医生提供输液陪护等服务。

## 4.7 助急服务

### 4.7.1 服务内容

提供应急救援、安全护理指导等服务。

### 4.7.2 服务要求

4.7.2.1 依托社区养老服务机构开通老年人应急救援服务热线或自动报警装置,为老年人提供应急救援或转介服务。

4.7.2.2 呼叫器、门铃、远红外感应器等安全防护器材功能应符合老年人的使用需求,质量安全应符合国家产品质量的有关要求。定期检查维修,确保正常使用。

4.7.2.3 危及老年人生命的紧急救援服务,应立即拨打公共救助服务热线(110、120、119)。

4.7.2.4 根据老年人的身体和精神状况,对其家庭照顾者进行安全护理指导培训,降低老年人发生跌倒、坠床、误吸误食、烫伤、走失等风险。

## 4.8 康复服务

### 4.8.1 服务内容

4.8.1.1 肢体康复。功能受限关节的关节活动度的维持和强化训练,弱势肌群的肌力、肌耐力训练,体位转移训练,站立和步行训练等。

4.8.1.2 康复护理。包括精神心理康复服务、临床康复护理服务等。

4.8.1.3 辅具使用和训练。如自助具、假肢、矫形器等。

4.8.1.4 对于有认知障碍的老年人,根据需求开展非药物干预措施,如作业康复任务、游戏活动、怀旧活动等。

### 4.8.2 服务要求

4.8.2.1 康复辅助应在专业人员指导下进行,符合老年人的生理和心理特点。

4.8.2.2 提供康复服务前,应对老年人进行康复功能评定,制定康复方案和计划。

4.8.2.3 康复服务过程中应注意观察老年人的身体适应情况,防止损伤和意外发生。

4.8.2.4 康复设备与器材应按要求定期检查、维护,及时更换或淘汰。康复设备应在康复治疗师或机构内负责康复的服务人员测试正常后使用。

## 4.9 助娱服务

### 4.9.1 服务内容

为老年人提供适合身心健康的文化娱乐、教育学习和体育健身等活动。

### 4.9.2 服务要求

4.9.2.1 娱乐健身设施设备应完好和安全,并定期检修更新,确保正常使用。

4.9.2.2 报刊书籍应保持完整无缺页、无污垢和灰尘,定期消毒,及时更新。

4.9.2.3 组织开展有益于老年人身体和精神健康的文化、体育、娱乐活动,如书法、绘画、摄影、棋牌、音乐、舞蹈、手工制作、益智游戏及健身运动等。

## 4.10 精神慰藉

### 4.10.1 服务内容

提供探访关爱、心理抚慰、心理咨询、心理健康教育等服务。

### 4.10.2 服务要求

- 4.10.2.1 定期开展探视巡访服务，与老年人进行交谈，帮助老年人缓解或消除不良情绪及孤独。
- 4.10.2.2 应了解老年人的兴趣爱好、性格心理特点，尊重老年人的隐私。
- 4.10.2.3 应始终保持合适的情绪和沟通方式，及时掌握老年人的心理变化，对老年人特殊的心理需求和心理问题，应提供心理帮助和适度干预。
- 4.10.2.4 必要时可转介服务，由具有资质的组织或专业人员提供服务。

#### 4.11 委托服务

##### 4.11.1 服务内容

按照老年人需要，提供代领、代缴、代购、代办等服务。

##### 4.11.2 服务要求

- 4.11.2.1 代购商品、药品等应保存好购物清单和医嘱药方等，物品种类、数量或事项记录准确，当面清点交接清楚，并由老年人或相关第三方核实、签字。
- 4.11.2.2 代缴费用及收发邮件前需和老年人及其监护人确认有关数据信息，服务完成后需保存好有关单据、照片等证据。
- 4.11.2.3 协助老年人或按照老年人需求代为网络购物、代为转账时，应经老年人或相关第三方确认，并提醒潜在风险。
- 4.11.2.4 在提供委托服务过程中获得有关老年人的相关信息，应严格保密，不得外泄。

#### 5 服务场所和设施设备

##### 5.1 基础设施

- 5.1.1 房屋建筑设施应符合JGJ 450、建标143相关建筑标准或规范的要求。
- 5.1.2 建筑及基础设施、设备等应符合 GB 50763-2012 有关要求，配置适合老年人的无障碍设施。
- 5.1.3 出入口、接待大厅、楼道、餐厅等公共场所应安装视频监控设施，并妥善保管视频监控记录。

##### 5.2 场所环境

- 5.2.1 街道综合性养老服务机构床位数不少于 40 张，社区嵌入式养老机构床位数不少于 25 张，面积不少于 750 m<sup>2</sup>；社区日间照料中心面积不少于 200 m<sup>2</sup>。
- 5.2.2 服务场所消防设施应符合 GB 50140、GB 50016 及江西省相关规范的要求。安全疏散通道出入口应设安全指示标志，并保持畅通。
- 5.2.3 公共信息图形标志应符合 GB/T 10001.1、MZ/T 131-2019的相关规定。
- 5.2.4 应有照护区、用餐、活动、休息等场所，场所应为防滑地面，配备适宜的照明设备，保证良好的采光和通风条件，设置在二层以上的，应配备无障碍电梯。

#### 6 服务机构和人员

##### 6.1 服务机构要求

- 6.1.1 服务机构应依法登记注册，合法运营。
- 6.1.2 具有与其服务内容相应的管理人员和服务人员。
- 6.1.3 具有与其服务范围相适应的固定场所、基础设施和设备。
- 6.1.4 应制定社区居家养老服务的规章制度和工作流程。

##### 6.2 人员要求

- 6.2.1 信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家社区养老服务流程和规范。
- 6.2.2 管理人员应熟练掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术，每年至少参加一次管理业务培训。
- 6.2.3 服务人员应持有健康证明，参加岗前培训，具有与服务内容相适应的岗位技能。提供服务时应服饰整洁、语言文明、态度热情、细致周到、操作规范。
- 6.2.4 志愿服务人员应身心健康，具有一定的老年人护理常识和良好的沟通技巧，尊重老年人的生活习惯，自愿为老年人提供生活照料、精神慰藉等服务。

### 6.3 监管要求

- 6.3.1 服务机构应实行明码标价，在服务场所明显位置公布其服务指南。
- 6.3.2 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），并对服务对象进行回访。
- 6.3.3 服务机构应有严格的人事管理制度、财务管理制度的和服务质量管理体系等。
- 6.3.4 服务机构应有完善的安全管理制度，应制定安全应急预案，并定期对服务人员进行培训。

## 7 服务管理

### 7.1 公开服务管理规定

在服务场所明显位置公示执业证照、规章制度、服务项目、收费标准、服务流程、服务承诺、投诉方式等内容，信息应真实准确。

### 7.2 记录来访信息并跟进

服务机构对老年人需求进行调查，热情、耐心接待来访的老年人及其家属，做好客户信息登记，分类整理并保持跟进和反馈。

### 7.3 制定服务方案

根据服务清单及老年人需求，制定服务方案，按计划提供服务并记录存档。

### 7.4 签订服务协议

应与服务对象签订服务协议，明确服务内容、服务时间、双方的责权利以及纠纷解决办法等。承接政府购买服务的服务机构，应按政府采购的相关规定执行。

### 7.5 防范服务风险

应有防范服务风险的制度和措施，制定安全应急处理预案，在服务过程中如发生紧急情况，应立即启动应急预案。

### 7.6 建立服务档案

应建立服务档案，包括但不限于老年人信息、能力评估报告、服务方案、服务协议、服务内容等。

## 8 服务质量监督

### 8.1 接受监督

- 8.1.1 服务机构应自觉接受政府主管部门、行业及有关部门和社会的监督。
- 8.1.2 服务机构应对社会公布监督联系方式，接受质询和服务质量监督。

### 8.2 投诉处理

- 8.2.1 服务机构应制定投诉处理制度和处理流程。
- 8.2.2 应设置意见箱于醒目的地方，每周至少开启一次，对所提意见给予积极反馈。
- 8.2.3 管理人员应认真接待投诉并及时处理，在巡查过程中收到投诉，现场受理。
- 8.2.4 投诉处理由专人负责，三个工作日内有初步回复，十个工作日内有处理结果。

### 8.3 满意度测评

- 8.3.1 按照 MZ/T 133-2019 的要求，每年至少组织开展一次顾客满意度测评。
- 8.3.2 通过面谈、电话或微信、信件或网络调查等形式完成调查问卷，获取顾客的反馈意见。
- 8.3.3 参与满意度测评的顾客数量在 200 位（含）以内时，应对每一位顾客进行调查；当参与测评的顾客数量大于 200 位时，可进行抽样调查，抽样样本数量不低于  $200+5\%N$ ，N 为参与测评的顾客数量。

### 8.4 质量考核

- 8.4.1 服务机构应建立服务质量考核制度，明确各个岗位的考核细则。
- 8.4.2 对服务质量每月考核一次，年末进行年度考核。

### 8.5 改进制度

- 8.5.1 对顾客满意度调查进行分析总结，形成测评报告，报告内容应包括测评范围、测评过程、测评结论、及改进建议等。
  - 8.5.2 对改进建议采取相应纠正措施，建立持续改进机制。
-