

# DB 4110

## 许 昌 市 地 方 标 准

DB4110/T 61—2023

### 居家和社区养老服务 人才队伍建设和管理规范

地方标准信息服务平台

2023-05-10 发布

2023-05-30 实施

## 目 录

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 人才队伍培养 .....	1
5 人才使用 .....	3
6 人才评估 .....	3
7 人才激励 .....	4

地方标准信息服务平台

## 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。

本文件由许昌市民政局提出并归口。

本文件起草单位：许昌市民政局、河南中丹乐龄养老服务有限公司、许昌市产品质量检验检测与研究中心、许昌市建安区质量技术监督检验检测中心。

本文件主要起草人：王伟芳、胡晓莉、宋祺、卢林昊、康艳、欧翔宇、芦冰、罗椅民、张金华、姚桂英、张红霞、周小琰、张伟宏、陈晓玲。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

# 居家和社区养老服务 人才队伍建设和管理规范

## 1 范围

本文件规定了居家和社区养老上门服务人才队伍建设和管理的术语和定义、基本原则、服务内容和要求、服务管理、服务质量评价、服务质量监督和投诉。

本文件适用于许昌市居家和社区养老服务人才队伍建设和管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 29353 养老机构基本规范

DB41/T 1298 社区居家养老服务规范

## 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

以家庭养老为核心，社区服务为依托，专业化服务为依靠，充分利用社区居家养老服务设施资源。为居家老年人提供或协助生活照料、助餐配餐、医疗保健、精神慰藉、文化娱乐、紧急救助等服务。

### 3.2

#### 社区居家养老服务人才

运用专业化的服务模式，为社区老年人提供生活照料、医疗保健、文化娱乐活动等服务的专、兼职从业人员。目前社区养老服务人才主要包括养老服务管理人员、养老服务专业技术人员以及养老护理技能人员（护理员）。

### 3.3

#### 日间照料中心（托老所）

以社区为单位，就近为居家老年人提供以日常生活照料为主的综合性服务的场所，也称社区居家养老服务中心。

## 4 人才队伍培养

### 4.1 职业道德要求

4.1.1 遵守社会公德。

4.1.2 具有爱心且责任心强。

4.1.3 尊重老年人的生活习惯、宗教信仰。

4.1.4 保护老年人的个人隐私。

4.1.5 严格履行服务承诺。

4.1.6 坚持正确舆论导向，树立养老服务行业形象。

## 4.2 人员配备

人员配备应符合 GB/T 29353 标准的要求。

社区居家养老从业人员主要由养老服务管理人员、养老服务专业技术人员以及护理员组成。

## 4.3 人员要求

### 4.3.1 管理人员应符合以下要求：

- a) 掌握相关法律、法规，具备制定内部规章制度的能力；
- b) 有一定的社会学、心理学、法学、管理学、老年人护理等基础知识；
- c) 有较强的与老年人、护理员、志愿者以及第三方服务机构等沟通的能力；
- d) 能熟练操作计算机，满足工作要求。

### 4.3.2 专业技术人员应符合以下要求：

- a) 根据不同专业分别具备医疗保健、康复护理、营养调配、心理咨询、能力评估、服务规划等知识；
- b) 掌握老年人护理的基本知识；
- c) 有较强的人际沟通能力；
- d) 熟悉老年人的生理、心理特点；
- e) 具有专业特长，能够运用专业知识为老年人服务。

### 4.3.3 护理员应符合以下要求：

应具备《养老护理员国家职业技能标准》（2019年版）中相应职业技能等级所要求的技能水平。

## 4.4 培养基地

4.4.1 宜将行业特色的高等学校、专科学校和培训机构，以及日间照料中心、社区居家养老服务中心等机构作为专业人才培养基地。

4.4.2 宜高等院校、中等职业学校和技工院校等作为教育培养基地。

4.4.3 宜将条件较好的养老机构作为高等院校和职业学校的实习实训基地。

## 4.5 培养方式

4.5.1 分类培养居家和社区养老服务管理人员、专业技术人员和护理员。

4.5.2 有组织地进行继续教育、职业技能培训、专项技能培训。

4.5.3 整合高等院校、中等职业学校等相关教育培训资源，加快培养养老专业人才。

4.5.4 以助学、奖学、委托培养等多种方式吸引各类毕业生从事居家和社区养老服务工作。

## 4.6 培养内容

### 4.6.1 管理人员应具备下列职业技能：

- a) 国家、省市制定的养老服务政策、法律、法规、文件、标准化等方面的培训；
- b) 老年服务与管理、健康服务与管理等专业知识培养；
- c) 养老服务机构管理运营业务流程及服务机构标准化管理培训；
- d) 养老服务机构运营管理模式及风险控制培训；
- e) 定期组织开展和参加养老服务、市场营销、安全管理等方面的培训。

### 4.6.2 专业技术人员应具备下列职业技能：

- a) 居家和社区养老服务的基本规范常识、养老服务礼仪规范、职业安全和个人防护等知识培训；
- b) 对各类专业技术人员（医生、护士、营养师、心理咨询师和康复师等）进行养老知识的培养，内容包括对老年社会工作、老年人保健与营养、老年医学、老年服务与管理、健康服务与管理、老年心理学等；
- c) 老年人照护知识培训，包括老年人生理、心理特点，老年人饮食种类及营养需求，老年人康复保健知识，日常健康监测、基础护理、心理咨询和精神慰藉等专业知识和技能；
- d) 失能、半失能老年人家庭照护知识和技能培训；
- e) 培养与老年人沟通的技巧；
- f) 老年人安全防范及相关知识、卫生防护知识和急救知识等；

g) 消防安全基础知识和相关法律、法规知识。

#### 4.6.3 护理员

应按照《养老护理员国家职业技能标准（2019年版）》中不同职业等级要求进行技能培训。

### 5 人才使用

#### 5.1 管理人员岗位职责

- 5.1.1 制定居家和社区养老服务的各项规章制度。
- 5.1.2 制定各类经费使用计划并做好记录。
- 5.1.3 收集服务区域内居家和社区养老服务信息，开展老年人服务需求分析。
- 5.1.4 对服务区域内的老年人开展健康状况和老年人能力评估。
- 5.1.5 招募、培训和管理专业技术人员和护理员等。
- 5.1.6 建立相应的安全机制并制定严格的服务人员上岗程序(核实护理员提供的身份证明材料、职业资格证书/专业/相关专业毕业证书和健康体检证明)。
- 5.1.7 与服务人员签订《劳动合同》及有关服务协议。
- 5.1.8 为居家老年人选派服务人员。
- 5.1.9 接收老年人对服务的反馈信息并对投诉和建议进行处理。
- 5.1.10 定期回访，做好满意度调查，对服务人员的服务态度和服务质量进行考评。
- 5.1.11 定期进行消防、安全等方面的检查，并做好巡检记录。
- 5.1.12 做好居家和社区养老服务工作的宣传与咨询。

#### 5.2 专业技术人员岗位职责

- 5.2.1 相关专业技术人员（医师、康复师、营养师、护理人员、心理咨询师、社会工作者等）需持有与其岗位相适应的专业资格证书上岗，并签订劳动用工合同。
- 5.2.2 定期进行考核，并有记录。
- 5.2.2 服从管理人员的工作安排。

#### 5.3 护理员岗位职责

- 5.3.1 为保障本人合法权益，应与服务机构或服务对象签订劳动用工合同。
- 5.3.2 服从管理人员的工作安排。
- 5.3.3 服务时携带统一印制的派工单、统一胸牌、统一服装。
- 5.3.4 定期做好服务记录。
- 5.3.5 定期进行总结、交流工作，不断改进和提高服务质量。

### 6 人才评估

#### 6.1 评估主体

分为养老服务中心（站）等机构对服务人员的评估，服务对象或家属、监护人对服务人员的评估，第三方评估机构对服务人员的评价。

#### 6.2 评估指标

包括国家相关法律法规以及相关的国家、行业和地方标准，服务对象或家属、监护人对服务人员的满意度。

#### 6.3 评估方法

分为意见征询（上门、电话、信件、网络等）、实地调查、检查考核。

## 7 人才激励

### 7.1 依法保障劳动权益

- 7.1.1 机构应依法与服务人员签订《劳动合同》或《劳务协议》，并为其足额缴纳社会保险，合理确定服务人员的劳动报酬。
- 7.1.2 落实带薪休假、轮休制度。
- 7.1.3 每年为养老服务人员提供免费体检。
- 7.1.4 对于临终关怀等特殊岗位的人员，要做好精神慰藉和心理疏导，并为他们提供喘息服务。
- 7.1.5 利用现代科学技术手段，降低养老服务从业人员劳动强度。

### 7.2 提高薪酬待遇水平

- 7.2.1 根据经济社会发展状况，稳步提高养老服务从业人员薪酬水平。
- 7.2.2 完善职业技能等级与养老护理员薪酬待遇挂钩机制。

### 7.3 完善激励机制

- 7.3.1 对居家护理人员实行弹性奖励，根据护理人员提供的服务时限长短、技术含量、满意度等标准予以不同程度的绩效奖励。
- 7.3.2 对于优秀养老服务人员，优先给予深造学习机会、优先推荐奖评等。
- 7.3.3 定期举办养老服务从业人员技能竞赛，对表现突出者颁发荣誉证书，并给予相应的资金奖励。根据参赛人员资格条件，推选优秀选手参加省级竞赛以及国家级竞赛。

### 7.4 发挥新闻媒体的导向作用

- 7.4.1 充分发挥报刊、电视、广播、电子网络等各类新闻媒体的舆论导向作用，积极宣传涌现出来的先进人物、先进事迹，进一步提高社会关注度和认知度。
- 7.4.2 组织开展“最美护理员”推荐评选活动，提升养老服务人才的政治、社会地位，让社会广泛了解养老服务行业，理解并支持养老服务工作，进一步弘扬敬老助老的传统美德。

---

地方标准信息服务平台