ICS ××

A ×

**DB××**

许 昌 市 地 方 标 准

DB××/T ××—2021

居家和社区养老服务——日托服务规范

（征求意见稿）

2021 - ×× - ×× 发布 2021 -×× - ×× 实施

许昌市市场监督管理局 发 布

目 次

[前言 II](#_Toc31357438)

[1 范围 1](#_Toc31357440)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc31357441)

[3 术语和定义 1](#_Toc31357442)

[4 总则 1](#_Toc31357448)

[5 基本服务 2](#_Toc31357449)

[5.1 就餐 2](#_Toc31357450)

[5.2 午间休息 2](#_Toc31357450)

[5.3 康复护理 2](#_Toc31357451)

[5.4 精神慰藉 2](#_Toc31357452)

[5.5 文化娱乐 2](#_Toc31357453)

[5.6 法律咨询 2](#_Toc31357454)

[6 服务合同 3](#_Toc31357455)

[7 服务质量评价 3](#_Toc31357456)

[7.1 评价主体 3](#_Toc31357457)

[7.2 评价指标 3](#_Toc31357458)

[7.3 评价方法 3](#_Toc31357459)

[7.4 评价结果追踪 3](#_Toc31357460)

[8 服务质量监督 3](#_Toc31357461)

[8.1 服务监督 3](#_Toc31357462)

[8.2 反馈和改进 3](#_Toc31357463)

附录A (资料性附录) 老年人基本信息登记表 [4](#_Toc31357463)

附录B (资料性附录) 日间照料中心服务申请表 [5](#_Toc31357463)

附录C (资料性附录) 日间照料中心每日老年人出入登记表 [6](#_Toc31357463)

附录D (资料性附录) 老年人当日状况记录表 [7](#_Toc31357463)

前 言

本文件按照GB/T1.1-2009给出的规划起草。

本文件由许昌市民政局提出并归口。

本文件主要起草单位：许昌市民政局、河南中丹乐龄养老服务有限公司。

本文件主要起草人：王伟芳、宋祺、欧翔宇、罗椅民、张金华

本文件参加起草人：姚桂英、张红霞、周小琰、张伟宏、陈晓玲

# 居家和社区养老服务——日托服务规范

# 1 范围

本文件规定了日托服务的术语和定义、总则、基本服务、服务合同、服务质量评价与监督。

本文件适用于许昌市居家和社区养老服务中的日托服务。

# 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 14934 食(饮)具消毒卫生标准

GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范

GB/T33168-2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求

建标143-2010 社区老年人日间照料中心建设标准

# 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

## 3.1

半自理老年人

具有一定的自我生活能力，需要借助辅具或他人的帮助完成日常行为的老年人。

## 3.2

## 日间照料中心

为社区内自理老年人、半自理老年人提供膳食供应、个人照顾、精神文化、休闲娱乐等日间托养服务的机构。

## 3.3

## 日托服务

依托日间照料中心，为社区内的老年人进行日间照料、休闲娱乐等服务的一种居家养老服务形式。

# 4 总则

4.1 社区老年人日间照料中心服务设施建设应符合建标143及许民文[2017]195号的要求。

4.2 应定期检查并记录设施设备的安全性，满足安全有效使用的需求。

4.3 建立相关管理制度，包括但不限于日常服务管理制度、安全管理制度、人员管理制度等。

4.4 安全规范应符合GB 38600-2019的要求。如有异常，需做好应急处理并及时记录。

4.5 建立服务档案, 包括但不限于老年人基本信息登记表、社区老年人日间照料中心服务申请表、社区老年人日间照料中心每日老年人出入登记表、老年人当日状况记录表等，详见附录A-D。

4.6 应尊重老年人的民族习俗、宗教信仰和生活习惯。

4.7 应保护老年人隐私，对老年人的信息严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。

# 5 基本服务

5.1 就餐

5.1.1 社区老年人日间照料中心应根据服务对象的需求提供多种形式的就餐服务，保证服务对象按时就餐。

5.1.2 餐具应符合GB 14934要求,餐具、餐巾纸应放置在老年人易于取用的位置。

5.1.3 饮食供应由专业营养师根据老年人健康、营养需求制定每周食谱，并提前公开展示。

5.1.4 应在老年人就餐完毕后及时打扫与清理，保证环境整洁、卫生。

## 5.2 午间休息

5.2.1 为有需求的老年人提供午间休息服务。服务场所符合无障碍、安全、卫生环保等要求。

5.2.2 休息位应摆放有序，避免老年人发生磕碰或摔倒。

5.2.3 房间温度应在18 ℃～28 ℃ 为宜，并根据气候及时提供午休所需棉被、毛毯等。

5.2.4 保持休息区采光和通风良好，注意遮阳，防眩光。

5.2.5 建立护理服务人员定时或不定时巡视制度，观察老年人休息情况，及时处理突发事件。

## 5.3 康复护理

5.3.1 康复护理包括但不限于按摩、肌力训练、中医保健等内容。

5.3.2 应由专业康复师为老年人提供康复知识指导和咨询服务。

5.3.4 康复护理宜由取得执业资格的专业人员指导或协助下，根据老年人身心特点开展。

## 5.4 精神慰藉

5.4.1 精神慰藉服务包括沟通、情绪疏导、排遣孤独、心理咨询与抚慰。

5.4.2 开展心理健康教育服务。

5.4.3 精神慰藉服务宜由心理咨询师、社会工作者等专业人员提供。

## 5.5 文化娱乐

5.5.1 服务内容应包括阅读、书画、上网、棋牌、健身、游戏、手工制作等内容。

5.5.2 服务形式宜包括个体活动和定期或不定期开展群体性文体娱乐活动。

5.5.3 根据老年人需求特点，宜组织专业人员给予适当指导和帮助。

5.6 法律咨询

5.6.1 为老年人提供法律咨询、法律援助服务，维护老年人赡养、财产、婚姻等合法权益。

5.6.2 组织老年人进行相关法律知识讲座，了解相关法律知识和内容。

5.6.3 法律咨询服务应由法律工作者提供。

# 6 服务合同

6.1 日间照料中心应与接受服务的老年人及其监护人签订服务合同，约定双方的权利和义务。

6.2 服务合同应采用书面形式。

# 7 服务质量评价

## 7.1 评价主体

7.1.1 日间照料中心自我评价。

7.1.2 服务对象或家属、监护人评价。

7.1.3 第三方评价。

## 7.2 评价指标

7.2.1 国家相关法律法规以及相关的国家、行业和地方标准。

7.2.2 老年人的满意度。

## 7.3 评价方法

7.3.1 意见征询（上门、电话、信件、网络等）。

7.3.2 实地调查。

7.3.3 检查考核。

## 7.4 评价结果追踪

根据定期或不定期的评价结果，组织从业人员对不合格项进行分析，提出改进和预防措施。对改进过程的有效性进行跟踪评价和反馈。

# 8 服务质量监督

## 8.1 服务监督

8.1.1 自觉接受政府主管部门、行业和社会监督，对外公布投诉联系方式。

8.1.2 定期或不定期的对从业人员的服务质量进行检查，发现服务质量有问题的，督促其及时改正，并对其改正过程和结果进行跟踪监督。

## 8.2 反馈和改进

8.2.1 对服务质量监督检查反馈的意见和建议由专人进行登记、整理并建立档案。

8.2.2 对反馈意见和建议应及时采取纠正或改进措施。

8.2.3 对老年人反馈的意见应给予及时答复。

**附 录 A**

**(资料性附录)**

**老年人基本信息登记表**

表 A.1给出了老年人基本信息登记表的内容。

**表 A.1 老年人基本信息登记表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务编号： | |  | | | | | 填表时间： | | | 年 月 日 | |
| 姓名 | |  | | | | | 性别 | | | □男 □女 | |
| 出生日期 | | 年 月 日 | | | | | 民族 | | | □汉族 □少数民族 | |
| 身份证号 | |  | | | | | 社保卡号 | | |  | |
| 文化程度 | | □文盲 □小学 □初中 □高中/技校/中专 □大学专科及以上 □不详 | | | | | | | | | |
| 宗教信仰 | | □无 □有 | | | | | | | | | |
| 婚姻状况 | | □未婚 □已婚 □丧偶 □离婚 □未说明婚姻状况 | | | | | | | | | |
| 居住情况 | | □独居 □与配偶/伴侣居住 □与子女居住 □与父母居住  □与兄弟姐妹居住 □与其他亲戚居住 □与非亲属关系的人居住 | | | | | | | | | |
| 经济来源 | | □退休金/养老金 □子女补贴 □亲友资助 □其他补贴 □无 | | | | | | | | | |
| 自理能力 | | □完全自理 □半自理 | | | | | | | | | |
| 医疗方式 | | □城镇医疗保险 □农村合作医疗 □自费 | | | | | | | | | |
| 慢性疾病 | |  | | | | | | | | | |
| 家庭住址 | | 省 市 区 街道 社区 | | | | | | | | | |
| 联系人信息 | 联系人1 | 姓名 | |  | | 与老人关系 | | | | |  |
| 工作单位 | |  | | 联系方式 | | | | |  |
| 联系人2 | 姓名 | |  | | 与老人关系 | | | | |  |
| 工作单位 | |  | | 联系方式 | | | | |  |
| 联系人3 | 姓名 | |  | | 与老人关系 | | | | |  |
| 工作单位 | |  | | 联系方式 | | | | |  |
| 紧急联系人 | | 姓名 |  | | 性别 | | |  | 与老人的关系 | |  |
| 身份证号码 | |  | | | | | | | |
| 联系方式 | |  | | | | | | | |
| 家庭住址 | |  | | | | | | | |

填表人签字： 接待人签字：

填表日期： 年 月 日 填表日期： 年 月 日

**附 录 B**

**(资料性附录)**

**日间照料中心服务申请表**

表 B.1给出了日间照料中心服务申请的内容。

**表 B.1 日间照料中心服务申请表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务编号： |  | 申请人： |  |
| 服务类型 | 服务项目 | 服务内容 | 备注 |
| 基本服务 | □就餐服务 | □就餐 |  |
| □精神文化、休闲娱乐服务 | □阅览 □绘画 □书法  □上网 □棋牌 □健身  □游戏 □手工制作  □其他 |  |
| □午间休息服务 | □午休 |  |
| □协助如厕服务 | □协助如厕 |  |
| 适宜服务 | □生活照顾服务 | □助浴 口理发  □衣物洗涤  □提示或协助服药  □测量血压 □测量血糖  □测量体温 □其他 |  |
| □咨询服务 | □老年营养 □保健养生  □常见疾病预防 □康复  □法律 □安全教育  □其他 |  |
| □精神慰藉服务 | □沟通 □情绪疏导  □心理健康教育  □心理咨询 |  |
| □保健康复服务 | □按摩 □肌力训练  □中医传统保健 □其他 |  |
| □其他服务（自填） |  |  |

填表人签字： 接待人签字：

填表日期： 年 月 日 填表日期： 年 月 日

**附 录 C**

**(资料性附录)**

**日间照料中心每日老年人出入登记表**

表 C.1给出了日间照料中心每日老年人出入登记内容。

**表 C.1 日间照料中心每日老年人出入登记表**

年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 进入中心时间 | 离开中心时间 | 是否有急性传染病迹象 | 工作人员签名 | 老年人  签字 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**附 录 D**

**(资料性附录)**

**老年人当日状况记录表**

表 D.1给出了老年人当日状况记录内容。

**表 D.1 老年人当日状况记录**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 老年人  姓名 | 当日身体状况 | 当日服药情况 | 当日饮食  情况 | 当日活动情况 | 工作人员签名 | 老年人  签字 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

年 月 日