

DB 4110

许 昌 市 地 方 标 准

DB4110/T 58—2023

居家和社区养老服务 上门服务规范

地方标准信息服务平台

2023-05-14 发布

2023-06-18 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 基本原则	1
5 服务内容和要求	1
6 服务管理	5
7 服务质量评价与改进	5
8 服务质量监督和投诉	6

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、许昌市政务大数据中心。

本文件主要起草人：王伟芳、胡晓莉、宋祺、卢林昊、欧翔宇、罗椅民、郑五一、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 上门服务规范

1 范围

本文件规定了居家和社区养老上门服务的术语和定义、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社区养老服务中的上门服务。

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 17242 投诉处理指南

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

居家养老服务

以社区为依托、以专业化服务为依靠，借助互联网技术信息服务平台，为60周岁及以上有照护需求的居家老年人提供生活照料、家政预约、医疗保健、代办服务、餐饮递送和康复护理等居家养老服务。

3.2

上门服务

依托社区养老服务设施为社区内60周岁及以上老年人提供居家养老服务。

4 基本原则

应符合DB41/T 1298《社区居家养老服务规范》的规定。

5 服务内容和要求

5.1 生活照料

5.1.1 基本内容

上门帮助或协助老年人进行以下服务：

- a) 洗脸、洗手、洗头、洗脚等个人清洁卫生；
- b) 刷牙、漱口、清洁口腔、假牙等口腔清洁；
- c) 起床、就寝、如厕、排便、穿脱衣服、头发护理等生活起居照护；

- d) 修饰，主要包括梳头、剪指甲、修面等；
- e) 更换衣物、整理衣物、个人物品等；
- f) 定期翻晒、更换床上用品，定期开窗通风；
- g) 定时为卧床老年人翻身；
- h) 维护维修日常生活用品，了解水、电、气、取暖等设施运行情况，排除安全隐患。

5.1.2 服务要求

开展生活照料服务应达到以下标准：

- a) 容貌、指（趾）甲整洁，衣着适度，口腔无异味；
- b) 保持床铺清洁、平整，衣物、个人物品等收纳整洁，居室整洁；
- c) 日常用品完好，水、电、气、取暖等设施安全运行。

5.2 助餐

5.2.1 基本内容

为老年人开展助餐服务主要包括：

- a) 协助老年人用餐，帮助失能老人喂饭、喂水；
- b) 上门送（做）餐；
- c) 提供代为买菜、做饭服务。

5.2.2 服务要求

开展助餐服务应满足以下要求：

- a) 提前一周为用餐老人预订膳食，每周有食谱；
- b) 根据老年人个性化需求和饮食习惯、禁忌等，准备宜嚼、清淡的饮食，注意营养、合理配餐；
- c) 符合国家和本省食品安全法律法规的规定；
- d) 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。

5.3 助浴

5.3.1 基本内容

助浴分上门助浴和外出助浴。

5.3.2 服务要求

开展助浴服务应满足以下要求：

- a) 根据气候状况和老年人居住条件，上门助浴，提供必要的助浴设备；
- b) 选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老服务机构外出助浴；
- c) 助浴过程中应有家属或其他监护人在场，时刻注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，立即采取相应应急措施；
- d) 上门助浴应提前对老年人的身体健康状况和洗浴环境进行评估；
- e) 助浴前应进行安全提示和签订书面服务协议；
- f) 注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风。

5.4 助洁

5.4.1 基本内容

包括居室打扫、物品整理、洗涤服务等。

5.4.2 服务要求

开展助洁服务应满足以下要求：

- a) 保持卧室、客厅、卫生间等居室内部整洁，物具清洁，有选择地定期开窗通风；
- b) 及时清洗保洁用具，保持清洁，无异味；
- c) 上门洗涤衣物：分类洗涤衣物并做到洗净、晾晒、整理；
- d) 集中送洗衣物：选择有资质的洗衣机构或有洗涤设施的养老服务机构；
- e) 衣物洗涤前应检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属；
- f) 送取衣物时，应做到标识清楚、核对准确、按时送取；
- g) 贵重衣物不在本衣物洗涤服务范围之内。疑似患有传染病的老年人衣物应先进行消毒后清洗，消毒液浓度和浸泡时间要符合消毒隔离制度规定。

5.5 助行

5.5.1 基本内容

包括陪同老年人在住宅小区或周边区域进行探访、购物、散步等。

5.5.2 服务要求

开展助行服务应满足以下要求：

- a) 如应要求陪同老年人外出超出住宅小区及周边区域时，服务人员应告知老人家属或监护人，并签订书面合约，以保护老人和护理员的权益与安全；
- b) 使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作；
- c) 助行途中应注意安全。

5.6 助医

5.6.1 基本内容

为老年人开展助医服务主要包括：

- a) 陪同就诊；
- b) 代为取药；
- c) 协助医疗护理。

5.6.2 服务要求

开展助医服务应满足以下要求：

- a) 陪同就医服务人员应经过专业培训，具备一定的医药护理常识；
- b) 按照医嘱协助老人用药，不能擅自给老人服用任何药品；
- c) 及时向老年人家属或其他监护人反馈就医情况。

5.7 精神慰藉

5.7.1 基本内容

为老年人开展精神慰藉服务主要包括：

- a) 提供心理慰藉服务；
- b) 提供心理健康教育服务；
- c) 以舒缓心情、排遣孤独为原则，为老年人读书读报，陪老年人聊天；
- d) 根据老年人的心理特点和情绪变化，进行心理疏导。

5.7.2 服务要求

开展精神慰藉服务应满足以下要求：

- a) 应了解老年人的兴趣爱好、性格心理特点；
- b) 应制定精神慰藉服务危机处理预案，通过评估及时发现心理问题，按程序处理问题；
- c) 在服务过程中应尊重并保护老年人隐私。

5.8 康复护理

5.8.1 基本内容

为老年人开展康复护理服务主要包括：

- a) 在医护人员指导下，进行符合老年人生理特点的康复护理。
- b) 在医护人员指导下，协助肢体运动不便的老年人进行肢体被动活动；
- c) 协助老年人正确使用康复、保健器具。

5.8.2 服务要求

开展康复护理服务应满足以下要求：

- a) 服务过程中注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤和发生意外；
- b) 按照操作规范，动作正确标准，安全实施。

5.9 代办服务

5.9.1 基本内容

代购物品、代领物品、代缴费用、代办证件、代邮物品等。

5.9.2 服务要求

开展代办服务应满足以下要求：

- a) 代办服务范围一般为日常生活事务；
- b) 代办服务时应当面清点、交接钱物、证件、单据等。

5.10 安全守护服务

5.10.1 基本内容

为老年人安全守护服务主要包括：

- a) 为有需要的老人安装呼叫终端或 GPS 定位等设备。协助老年人穿戴智能设备，并教导其熟练掌握使用方法；
- b) 定期上门探访；
- c) 定期电话回访。

5.10.2 服务要求

开展安全守护服务应满足以下要求：

- a) 接到紧急呼叫，启动应急处理预案，立即通知相关机构，确保服务人员 15 分钟内赶到服务对象家中；
- b) 定期上门查看或演示设备，确保设备功能正常。

6 服务管理

6.1 服务合同

6.1.1 居家和社区养老服务组织应与接受服务的老年人或家属（监护人）签订服务合同，约定双方的权利和义务。

6.1.2 服务合同应采用书面形式。

6.2 服务安排

应根据服务协议制定服务计划，安排服务内容和服务人员，提供相应服务。

6.3 意外事件处理

6.3.1 应有防范服务风险的制度和措施。

6.3.2 应制定上门服务意外事件安全应急处理预案，在服务过程中如发生意外情况，立即启动应急预案。

7 服务质量评价与改进

7.1 评价主体

分为居家和社区养老服务组织自我评价，服务对象或家属、监护人评价，第三方评价。

7.2 评价依据

包括国家相关法律法规以及相关的国家、行业和地方标准，组织的服务宗旨和目标，接受服务人的满意度。

7.3 评价指标

包括服务对象或家属、监护人的满意度，各种记录、报表中反映的数据，社会反映、调查等。

7.4 评价方法

分为意见征询（上门、电话、信件、网络等）、实地调查和检查考核。

7.5 改进

根据定期或不定期的评价结果，组织养老服务中心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 服务质量监督和投诉

8.1 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 定期或不定期对养老服务中心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 投诉

8.2.1 建立服务质量投诉机制。

8.2.2 助餐服务质量投诉处理程序应参照 GB/T 17242 的规定执行。

8.2.3 定期或不定期对接受服务的老年人进行电话、入户回访。

8.3 反馈和改进

8.3.1 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、建立档案。

8.3.2 对反馈意见和建议应及时采取纠正或改进措施。对老年人反馈的意见应给予及时答复。

地方标准信息服务平台