

# DB3212

## 泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1068—2021

---

### 居家养老上门服务规范

2021-10-29 发布

2021-10-29 实施

---

泰州市市场监督管理局 发布

## 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。

本文件由泰州市民政局提出并归口。

本文件起草单位：泰州市民政局。

本文件主要起草人：郑永寿、史海春、陈骧。

# 居家养老上门服务规范

## 1 范围

本文件规定了居家养老上门服务的服务对象、补贴标准、申请程序、服务内容、服务采购、资金管理和服务监管等。

本文件适用于泰州市区居家养老上门服务管理工作。

## 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 26396 洗涤用品安全技术规范  
SB/T 10944-2012 居家养老服务规范  
DB3212/T 1002 老年人助浴点服务规范

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 服务对象

4.1 政府补贴对象为具有泰州市区户籍、居住在市区范围内、符合下列条件之一的 60 周岁及以上的失能半失能老年人或 70 周岁及以上的自理老年人：

- a) 特困人员；
- b) 城乡低保对象；
- c) 重点优抚对象；
- d) 计划生育扶助对象。

4.2 政府普惠对象为具有泰州市区户籍、居住在市区范围内、80 周岁及以上的老年人。

4.3 有下列情形之一的不享受居家养老上门服务政策：

- a) 入住养老机构；
- b) 已经享受经济困难失能老人养老服务券政策待遇。

## 5 补贴标准

5.1 政府补贴对象包括自理老人享受每人每月 100 元居家养老上门服务，半失能老人享受每人每月 250 元居家养老上门服务，失能老人享受每人每月 500 元居家养老上门服务。

5.2 政府普惠对象包括 80 周岁及以上老人应享受每人每年 360 元居家养老上门服务。

注：每年度不少于 12 次上门服务。

5.3 政府购买居家养老上门服务应通过政府购买第三方服务的方式为符合条件的老年人提供上门服务，不得以现金形式发放。

5.4 同时符合政府补贴对象和政府普惠对象两类条件的人员，应按照就高不就低原则，不重复享受补贴。

5.5 自理、半失能和失能老人评定标准按照《泰州市老年人能力评估标准（试行）》执行。

## 6 申请程序

## 6.1 申请受理

6.1.1 应由本人或委托代理人，向户籍所在地村（居）提出申请，并提供户口簿、居民身份证、相关证明材料。

6.1.2 村（居）初审后应将相关材料报乡镇人民政府（街道办事处）。

## 6.2 复核申请

乡镇人民政府（街道办事处）对村（居）上报材料进行复审，对老年人能力状况进行初步调查，报区民政部门审批。

## 6.3 评估审批

区民政部门对乡镇人民政府（街道办事处）的复核情况进行审查，同时委托第三方评估组织进行老年人能力评估，并根据评估结果进行审批。

## 7 服务内容

### 7.1 补贴服务项目

#### 7.1.1 生活照料

上门服务人员对老年人提供生活照料服务内容应符合 SB/T 10944-2012 第 5 章要求。

#### 7.1.2 助餐服务

基本内容涉及协助进食、上门送（做）餐，餐食应符合《中华人民共和国食品安全法》，《食品安全法实施条例》，《餐饮服务食品安全监督管理办法》，《餐饮服务食品安全操作》等食品安全法律法规，所提供的餐食应尊重老年人的饮食习惯，送餐运输工具应保持清洁卫生，餐具做到每餐消毒。

#### 7.1.3 助浴服务

助浴服务分为上门助浴、外出助浴，上门助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风，外出助浴应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，往返途中确保安全，助浴服务内容应满足 DB3212/T 1002 的要求。

#### 7.1.4 助洁服务

上门服务人员对老年人提供服务后应达到卧室、厨房、卫生间等居室内整洁，用于生活护理的个人用具应保持清洁，上门服务人员应定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁、平整。

#### 7.1.5 洗涤服务

洗涤前服务人员应检查被洗衣物的材质等情况并告知老年人或家属，集中送洗应选择有资质的洗衣机构或有洗涤设施的养老服务机构，集中送洗送取衣物时，应做到标识清楚、核对准确，防止交叉感染。洗涤完成后应将衣物整理平整，贵重衣物不在服务范围之内，洗涤用品使用满足 GB/T 26396 要求。

#### 7.1.6 助行服务

助行服务宜在老年人住宅小区及周边区域内提供，服务人员在提供助行服务时应注意途中安全，使用助行器时应按助行器具的使用说明进行操作，陪同服务对象户外散步、陪同外出，

#### 7.1.7 代办服务

代办服务包括代购物品、代领物品、代缴费用、代办证件、代邮物品，一般为日常生活事务，提供服务时应当面清点钱物、证件、单据等。

#### 7.1.8 康复辅助

康复辅助应在专业人员指导下进行，符合老年人的生理心理特点，服务过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤，康复辅助应根据需要配备相应的康复器具，个体康复一般提供被动运动的肢体功能性康复训练，辅助运动的肢体功能性康复训练，保健性康复。

### 7.1.9 精神慰藉

精神慰藉应以舒缓心情、排遣孤独为原则，预先了解老年人兴趣爱好等情况，交流过程中与老年人保持良性互动。

### 7.1.10 助医服务

助医服务包括陪同就诊、代为配药，陪同就诊的情形为常见病、慢性病复诊、辅助性检查、门诊注射、换药等，陪同就诊时应注意途中安全，及时向老人家属或其他监护人反馈就诊情况，代为配药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病，代为配药一般到老年人居住地所在区域范围内的医疗机构，并应做到当面清点钱款和药物等。

## 7.2 普惠服务项目

### 7.2.1 头部护理套餐

头部护理套餐包括理发、修面、修剪指甲，服务后，服务对象头发应修剪整洁，发型得体大方，面部干净清爽，修剪指甲，去除指甲污垢。

### 7.2.2 足部护理套餐

足部护理套餐泡脚、修脚、修脚指甲，服务人员应做好足部养护，修脚、修剪指甲，去除指甲污垢。

### 7.2.3 保洁整理套餐

保洁整理套餐包括居室卫生清洁、家居用品、衣物整理，服务后应达到居室内整洁，物具清洁，日常生活用品、衣物、床上用品整理摆放整齐，保持床铺清洁、平整。

### 7.2.4 精神关爱套餐

包括谈心交流、读书读报、安全提醒，服务人员可通过上门聊天的方式帮助服务对象排除孤独感和寂寞感，查看老人的精神状况，包括但不限于与老人聊天解闷、读老年人喜爱的报纸书籍、代老人写书信或通过电子设备，协助老人与子女远程通话等，服务人员应提醒老人注意用电、用气、防火安全，防止金融诈骗。

## 8 服务采购

### 8.1 服务主体条件

8.1.1 政府购买居家养老上门服务应由具备条件的养老服务组织或机构等服务主体提供。

8.1.2 服务主体应符合以下条件之一：

- a) 经民政部门注册登记、具有法人资格、可直接提供养老服务或运营的社会组织；
- b) 经工商部门注册登记、具有法人资格、可直接提供养老服务或运营的企业和机构。

### 8.2 招标采购方式

8.2.1 各区应按照政府采购的管理要求依法采购，符合条件的服务主体均有资格参与投标，中标服务主体数量由各区视实际情况确定。

8.2.2 宜鼓励具备条件的养老机构和已经中标承接社区居家养老服务中心运营的社会组织，参与政府购买居家养老上门服务项目招标采购。

8.2.3 政府采购的评价标准应由区民政部门根据提供政府购买居家养老上门服务主体的具体情况确定。

8.2.4 区民政部门应向社会公布中标服务主体名录，服务主体应尽量提高覆盖面，提高服务的便捷性。

8.2.5 政府购买居家养老上门服务内容应实行明码标价，实施公开承诺服务，根据服务对象需求，上门为居家老年人提供服务。

8.2.6 区民政部门应根据实际情况，将中标服务主体的服务项目最高限价向社会公布。

## 9 资金管理

- 9.1 政府购买居家养老上门服务资金以虚拟货币形式发放，存入信息平台个人账户中，用于购买居家养老上门服务。
- 9.2 政府购买服务资金应仅用于老人购买养老上门服务，不得提取现金，老人未消费完毕的费用每年度末清零。区民政部门按照实际消费额度与服务组织进行结算。
- 9.3 政府购买居家养老上门服务所需财政补助资金列入市、区财政预算，应由市级和各区按照市、区财政分享比例承担。
- 9.4 各区与养老服务组织结算时间和方法应由各区自行确定，可预付部分经费作为启动资金。

## 10 服务监管

### 10.1 线上回访

- 10.1.1 养老服务信息平台及时跟踪回访完成服务工单，每日回访量不宜少于 100 单，全年回访量不宜少于 35000 单，回访被服务对象不得重复。
- 10.1.2 所有回访结果应在工单上记载备查，建立综合报表制度，实现回访结果的统计、汇总、查询等功能。
- 10.1.3 对于服务时长不足等不符合服务规范的工单，均以作废单处理，应通知服务提供组织（单位）重新提供服务。
- 10.1.4 对于异常工单或投诉工单，应及时跟踪了解情况，告知服务组织积极处理，并反馈结果，情况严重的及时报告民政部门。

### 10.2 区级考核

各区应建立居家养老上门服务考核评价制度，通过随机抽查、明查暗访和座谈会等形式，听取社区干部、老人及老人家属的意见，对养老服务组织（单位）服务能力、运营状况、管理水平、服务满意度监管。

### 10.3 实地评估

民政部门应委托第三方社会组织实地抽查走访政府购买居家养老上门服务对象，对服务内容、真实性、满意度等进行督查，确保服务工作无遗漏、无盲区、无误差，杜绝服务走过场，真正让居家养老服务惠及老人。