

DB3212

泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1007-2019

居家养老服务中心服务 总则

Home Care Service Center for the aged General



2019-12-20 发布

2019-12-23 实施

泰州市市场监督管理局 发布

前 言

本标准编写时严格执行了 GB/T 1.1-2009 给出的规定起草。

本标准由泰兴市市场监督管理局提出。

本标准由泰州市民政局归口。

本标准起草单位：泰兴市民政局、泰兴市市场监督管理局、泰兴市九久乐老年人服务中心。

本标准主要起草人：唐晓伟、孔德亮、黄备战、钱振兴、卢云杰、徐珍女、沈石玉、黄国平。

居家养老服务中心服务 总则

1 范围

本标准规定了居家养老服务中心服务的术语和定义、基本设施要求、基本服务要求、基本管理要求及服务评估、评价与改进。

本标准适用于泰州市行政区域内，为老年人提供服务的居家养老服务中心。

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，仅所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/T 10001.1 公共信息图形符号 通用符合

GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB/T 29353-2012 养老机构基本规范

GB 50763 无障碍设计规范

DB3212/T 2056-2018 养老机构文化服务规范

泰民发〔2016〕118号《泰州市标准化社区居家养老服务中心指导手册》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

老年人

年满60周岁及以上的人称为老年人。

3.2

自理老人

日常生活行为完全自理，不依赖他人帮助的老年人。

3.3

介助老人

日常生活行为需要部分帮助或需要介助扶手、拐杖、轮椅、升降设施等器具的老年人。

3.4

介护老人

日常生活行为依赖他人护理的老人。

3.5

居家养老服务

由政府主导，以家庭为基础、村居（社区）为依托、社会服务组织为载体、专业化服务为手段，为居家老年人提供以解决日常基本生活需求为主要内容的一种社会化服务形式。服务内容包
括不限于生活照料、家政服务、康复护理、精神慰藉等。

3.6

居家养老服务组织（企业）

从事居家养老服务的各类提供者。

3.7

居家养老服务对象

具有居家养老服务需求的年满 60 周岁及以上的老人。

4 服务组织

- 4.1 应依法成立，能够独立承担民事责任的法人。
- 4.2 应机油良好的信誉，具有健全的各种规章制度。
- 4.3 应具有固定的办公场地及稳定的专业队伍和运营管理能力。
- 4.4 应与委托方签订协议，明确各方权利和义务，签约率 100%。

5 服务提供条件**5.1 服务人员**

- 5.1.1 应具备真实的身份证明并无不良记录，身体健康。
- 5.1.2 应熟悉常规业务技能。需要相应职业技能鉴定或资质，应取得相应的证书。
- 5.1.3 应接受服务组织岗前、岗中培训并达到培训要求。
- 5.1.4 应与服务组织签订劳动合同。

5.2 服务设施

- 5.2.1 居家养老服务中心应有与其服务范围相适应的固定场所，建设标准应符合泰民发〔2016〕118 号《泰州市标准化社区居家养老服务中心指导手册》的要求。
- 5.2.2 居家养老服务设施用房的配建，原则上就近解决老年人的基本需求，主要包括生活服务、保健康复、文化娱乐及辅助用房等功能用房。
- 5.2.3 老年人生活服务用房可包括休息室、卫生间、理发室和餐厅(含配餐间)。日间照料床位按男女配置，厨房设备齐全，可供 20 人以上集中用餐的场地及桌椅设备；同时符合 GB/T 27306 及 GB 14934 的相关要求。
- 5.2.4 老年保健康复用房可包括保健室、康复训练室和心理疏导室（可与村居卫生室资源共享）；
- 5.2.5 老年文化娱乐用房可包括阅览室(含书画室)、网络室和多功能活动室，配有电视机、棋牌

及适合老年人阅读的报刊、图书等；

5.2.6 辅助用房可包括办公室、厨房、洗衣房、公共卫生间和其他用房(含库房等)。

5.2.7 居家养老服务设施用房应集中成套布置，空间组织应符合使用功能要求，并方便类似功能间灵活转换的需求。

5.2.8 公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 的规定。消防设施标志应符合 GB 15630 的要求。所有活动区域应按 GB 50763 中的要求设置无障碍设施。

6 服务项目内容

6.1 基本服务内容

6.1.1 自理老人集中到居家养老服务中心接受服务，包括不限于理发、下棋、打牌、读书、看报、健身、娱乐、健康监测、助餐服务、日间照料等；

6.1.2 介助老人在工作人员与家属的配合下可到中心接受服务，包括不限于理发、下棋、打牌、读书、看报、健身、娱乐、健康监测、助餐服务、日间照料等；

6.1.3 每周应对本村(居)五保老人、空巢独居老人、政府购买服务对象走访 2 次，并做好走访记录。

6.1.4 每周对本村(居)介护老人进行 2 次以上的上门探视服务。

6.2 拓展服务项目内容

6.2.1 自理老人拓展服务包括不限于泡脚、泡澡、书画、垂钓、唱歌、旅游、健康讲堂、兴趣竞赛等；

6.2.2 介助老人拓展服务在工作人员与家属的配合下，包括不限于书画、垂钓、唱歌、旅游、健康讲堂、兴趣竞赛等；

6.2.3 介护老人的服务在与家属确认服务内容(协议)后开展上门服务，包括不限于日间照料、助洁服务、助餐服务、助浴服务、助洗服务、助行服务、助购服务、助急服务、助医服务、文体服务、精神慰藉、家政服务等等。

6.2.4 合理利用互联网大数据开设智慧养老服务平台，运用智能设备专业定制服务项目(包括家庭养老服务)满足不同老人的个性需求，让老人、家属、中心及监管部门通过智能数据平台共享信息。

7 服务提供过程

7.1 服务对象确认

7.1.1 服务对象确认应包括

- a) 预约与接待；
- b) 填写服务申请表；
- c) 查看现场；
- d) 进行评估等。

7.2 服务项目核定

- 7.2.1 应根据老年人的身体状况、服务要求、支付能力的评估结果和服务组织的服务提供能力
- 7.2.2 应根据核定的居家养老服务内容制定服务方案。

7.3 服务协议签订与终止

- 7.3.1 应根据核定的服务内容、方式、范围，时间、地址、服务质量、服务范围、支付方式、双方权利义务与接收服务的老年人或其家属（或监护人）签订服务协议。
- 7.3.2 服务协议应采用书面形式，提供一次性或计时服务的可采用任务平等形式。

7.4 服务实施

- 7.4.1 应根据签订服务协议制定服务计划。
- 7.4.2 应根据签订的服务协议安排服务人员，提供协议内容的相应服务。
- 7.4.3 服务实施过程中，管理人员应对服务质量进行检查，并适时与协议签订人交流沟通。
- 7.4.5 服务完成后，服务人员应请服务对象对服务质量进行验收，并到服务派出组织备案。
- 7.4.6 工作结束后，服务组织应对服务对象进行回访，检查工作质量。

7.5 入户服务

入户服务应包括但不限于以下内容：

- a) 服务人员工作时间应统一着装、佩戴胸卡，凭派工单上门服务，接到服务任务后按时间要求到达。
- b) 服务人员开门后主动出示派工单，亮出胸卡并向老年人问好。征得老年人或监护入允许进门。
- c) 服务人员请老年人或监护人确认本次服务内容
- d) 服务前宜了解老年人的身体健康情况。服务过程中，随时关注老年人的身体、精神情况，防止发生意外。若出现身体状态不好的时候，应根据情况停止服务。

8 服务中心环境营造

- 8.1 居家养老服务中在醒目位置悬挂中心登记名称。
- 8.2 服务事项公示，包括服务组织简介、服务人员身份公示、服务项目、收费标准、服务流程、服务承诺、管理制度、咨询电话、投诉监督电话、服务功能区平面示意图、消防疏散路线图等。
- 8.3 居家养老服务中心每年应制定工作计划和活动方案，并予以公示。
- 8.4 制作墙面宣传报，配备一定数量的宣传材料。
- 8.5 服务环境应明确维护人员、维护频次、维护效果等。
- 8.6 应建立老年人口信息数据库、日常管理、服务活动记录等台账资料。
- 8.7 中心每日开放时间不少于6小时，根据季节不同及时调整开门、关门时间，并上墙公布。有条件的可以适度开放晚间服务。

9 质量监督与投诉

9.1 评价对象

9.1.1 服务组织。

9.1.2 服务人员。

9.2 评价方式

9.2.1 服务组织内部评价。

9.2.2 服务对象满意度评价。

9.2.3 第三方评估机构评价。

9.3 评价方法

9.3.1 应按客观、独立、公证、效率的原则进行。

9.3.2 应按法律法规以及相关的国家、行业和地方标准进行。

9.3.3 应制定评价计划，或成立评价小组，做好评价准备，实施质量评价。

9.4 评估周期

每年至少进行 1 次评估。

9.5 质量监督与投诉

9.5.1 居家养老服务组织应主动接受社会监督，改进服务质量。

9.5.2 应对外公布监督、投诉电话，建立投诉渠道。

9.5.3 应建立服务质量投诉及纠纷处理、反馈机制。

9.5.4 接到投诉时，应认真、详细记录服务对象提出的问题和意见，按照相关规定进行处理和反馈。

9.5.5 出现重大服务质量投诉时，服务组织应及时与有关部门联系，并及时回复服务对象。

9.5.6 依据 GB/T 19012-2008 的要求处理投诉事件。