

DB 1402

大同市地方标准

DB 1402/T XXXX—2024

农村“颐养之家”服务指南

(征求意见稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

大同市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务基础	1
4.1 组织建设	1
4.2 设备建设	1
4.3 管理制度	2
4.4 人员培训	2
5 服务对象	2
6 服务模式	2
6.1 集中供养	2
6.2 日间照料	3
6.3 定期巡访	3
6.4 结对帮扶	3
6.5 邻里照护	4
6.6 社会养老	4
7 服务内容	4
7.1 助救	4
7.2 助餐	4
7.3 助医	4
7.4 助洁	4
7.5 助购	5
7.6 助娱	5
8 评价与改进	5
8.1 评价方式	5
8.2 评价内容	5
8.3 改进	5
附录 A（规范性） XXXX 镇（乡）特困人员清单	6
附录 B（规范性） XXXX 镇（乡）集中供养老年人清单	7

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。

本文件由大同市民政局提出、组织实施和监督检查。

本文件由大同市养老服务标准化技术委员会（DTS/TC 03）归口。

本文件起草单位：大同市民政局、大同市养老服务中心、大同市家怡养老院、大同市热橙养老服务有限公司、夕阳红老年公寓、天镇县康宁医院、西坪中心敬老院、麦斯达夫（大同）标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：王东升、宿权、范俊、池玉宝、张伟、高宇、马淑芳、张杰、张满禄、冯熙睿、曹刚、武冶娇、张曼、王钊柱。

农村“颐养之家”服务指南

1 范围

本文件规定了农村“颐养之家”服务的**服务基础、服务对象、服务模式、服务内容**及**评价与改进**。本文件适用于大同市农村“颐养之家”机构的服务。

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 42195 老年人能力评估规范
DB14/T 1330 养老机构服务规范
DB14/T 1897 养老机构服务评价

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 服务基础

4.1 组织建设

4.1.1 市县两级成立农村“颐养之家”领导小组，各乡镇成立专班，由村“两委”负责落实运营管理具体工作。

4.1.2 领导小组主要职责包括但不限于：

- a) 领导、总监督、组织“颐养之家”总体工作；
- b) 与外部沟通交流，获取有利政策支持；
- c) 负责对外形象的维护。

4.1.3 乡镇专班主要职责包括但不限于：

- a) 评估建立必要性、可行性；
- b) 调配服务人员；
- c) 组织服务培训；
- d) 监督组织服务提供；
- e) 谋划各村“颐养之家”具体建设工作。如：资源整合。

4.1.4 村“两委”应：

- a) 设立联络员，负责与老年人、合作机构等进行联络；
- b) 与卫生院或其他医疗部门联合，形成医疗服务组织，主要为所服务的老年人提供医疗服务。

4.2 设备建设

4.2.1 房间宜配备电视、应急呼叫系统、扶手、室内厕所等设备，同时保证 24 h 热水供应。

- 4.2.2 浴室、洗衣房全天开放。
- 4.2.3 所有设施设备应进行适老化改造。

4.3 管理制度

- 4.3.1 建立服务培训工作制度与服务监督制度，保障服务质量。
- 4.3.2 建立医养结合服务协同制度，提供高效医疗服务。
- 4.3.3 建立颐养服务对象档案专柜，一人一档管理制度，涵盖服务对象基本信息、健康档案、入住协议书、服务巡访记录、医疗服务记录、结对关爱帮扶、邻里照护等七大项内容。
- 4.3.4 建立养老机构信息库，为有意愿的老年人提供可靠、性价比高、适配度高的养老机构。
- 4.3.5 建立服务人员资源库，将全镇（乡）的村级党员、先进模范、星级文明户纳入。
- 4.3.6 建立“颐养之家”信息服务平台，应包含：
 - a) 老年人档案模块、服务人员档案模块、运行模块；
 - b) 与房间内部的应急呼叫系统互通，收到消息后，系统匹配照护人员，并自动发送消息通知；
 - c) 收集服务人员的工作留痕记录；
 - d) 应自动检测老年人身体状况，发生变动时，及时将消息发送至工作人员以及老年人的相关第三方。

4.4 人员培训

- 4.4.1 培训对象。提供服务的工作人员，包括：
 - a) 村两委干部、驻村干部、第一书记；
 - b) 镇医疗部门医生；
 - c) 养老护理人员；
 - d) 村级党员、先进模范、星级文明户。
- 4.4.2 培训方式。每月开展一次专项培训工作，均以实操的形式进行培训。
- 4.4.3 培训内容。应根据服务对象的不同，选取针对性的培训内容：
 - a) 针对 4.5.1 中的 a) 与 d) 应：
 - 1) 服务前，邀请护理人员实操培训基础护理；
 - 2) 服务时，应每月一次进行实操培训。
 - b) 针对 4.5.1 中的 c) 应在有执业证书后，每月一次开展能力提升培训；
 - c) 针对 4.5.1 中的 b) 应每月开展一次针对老年病科的预防、治疗、康复等相关知识以及传染病预防的培训。
- 4.4.4 考核方式。每次培训后，以试卷+规范实操的形式进行考核。

5 服务对象

有县区户籍或县区常住五年以上，60周岁及以上的分散供养的特困人员、低保及低保边缘户、防返贫监测户、无生活自理能力且子女无法照料或无赡养能力的老年人和70周岁以上空巢、失独、独居老人。

6 服务模式

6.1 集中供养

- 6.1.1 服务人群：主要为被民政部门认定为特困人员的老年人，以及尚未被认定为特困但无经济来源、

无劳动能力、无人照护 60 周岁以上的老年人。

6.1.2 服务流程：

- a) 筛选梳理。对本区域的特困人员进行梳理调研，同时筛选出确需照顾的老年人，并形成《XXXX 镇（乡）特困老年人清单》（见附录 A）；
- b) 调研走访。针对清单中的老年人进行走访调研，了解需求，并征求老年人意愿，是否愿意入住集中供养机构，有意愿的形成《XXXX 镇（乡）集中供养老年人清单》（见附录 B），无意愿的将为定期寻访、结对帮扶、邻里照护模式形成人员花名册；
- c) 签定服务。在老年人服务需求的基础上与老年人或者监护人沟通提供服务的内容，并于老年人或监护人沟通，签定服务协议；
- d) 提供服务。按照协议提供服务。其中基础服务应包括：生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、委托服务、医疗服务；
- e) 服务评价。相关部门或机构宜定期对照护质量进行跟踪，进行老年人/监护人服务满意度调查，宜按照本文件第 8 章内容进行评价。

6.2 日间照料

6.2.1 服务人群：行动方便、子女日间不便于照顾的老年人。

6.2.2 服务流程：

- a) 评估调研。依据 GB/T 42195 中的内容对来访老年人进行身体评估，并形成评估报告，留存；
- b) 签定服务。根据评估结果与老年人或监护人确定照护时间，最终签定服务合同；
- c) 7 日跟进。签订服务后，宜对老年人 7 日跟进服务，对老年人适应情况（包括环境适应、人际关系适应）等方面进行跟进，及时掌握老年人状况，若存在不适应的情况及时与监护人进行沟通交流，处理后续；
- d) 提供服务。在无异常后，建档入册形成服务档案，在老年人在日间照料中心或村颐养服务站时，应有护理人员进行登记，并记录相关行为。此模式提供的基础服务除生活照料服务、膳食服务、进餐提醒服务、基础清洁服务、文娱活动服务外，还应具有医疗照护服务；
- e) 服务评价。宜按照本文件第 8 章内容进行评价。

6.3 定期巡访

6.3.1 服务人群：定期电话问候、上门探访空巢、独居老年人。

6.3.2 提供服务者：村两委干部、驻村干部、第一书记、镇医疗部门医生。

6.3.3 服务流程：

- a) 制定计划：提供服务工作人员应制定巡防计划，计划中应包括巡防频率、巡防对象、巡防形式、巡防服务等；
- b) 走访调查：落实巡防计划，对服务人群进行调研走访，提供送餐、保洁等基础服务，同时了解需求，若存在现场无法提供的服务，应记录，并形成《巡防需求清单》；
- c) 补充服务：在现场巡防后，宜对所需提供的医疗服务、救治服务进行协调人员，保时保质的提供；
- d) 服务评价：宜按照本文件第 8 章内容进行评价。

6.4 结对帮扶

6.4.1 服务人群：全镇（乡）老年人。

6.4.2 筹备流程：

- a) 协调工作。联系市县规模较大、条件较好的养老服务机构和医疗卫生机构提供服务；

- b) 提供服务：服务站应与机构进行联系，制定服务计划，包括服务内容、频率等，专业服务包括体检、理发、照相、娱乐、心理咨询等关爱服务。

6.5 邻里照护

- 6.5.1 服务人群：全镇（乡）老年人。
- 6.5.2 服务提供者：村级党员、先进模范、星级文明户。
- 6.5.3 工作流程：
 - a) 调动热情：对服务提供者宣传志愿服务活动、结对照护活动，并与服务提供者沟通提供服务的意愿；
 - b) 服务培训：市县规模较大、条件较好的养老服务机构和医疗卫生机构定期培训服务提供者，使其拥有能力为老年人提供服务，通过服务增加养老积分；
 - c) 提供服务：向分派的老年人提供基础照料服务；
 - d) 服务评价：宜按照本文件第 8 章内容进行评价，评价结果将对直接影响养老积分。

6.6 社会养老

- 6.6.1 服务人群：对年龄较大、有入注意愿的非特困人员。
- 6.6.2 服务流程：
 - a) 走访调研：对全镇（乡）的老年人进行逐一走访调研，筛选出服务人群，了解需求，形成需求档案；
 - b) 匹配机构：根据需求档案，挑选现有合作的养老机构，为老年人推荐；
 - c) 日常监督：宜定期进行监督养老机构的服务质量，对其评价；
 - d) 服务评价：宜按照本文件第 8 章内容进行评价。

7 服务内容

7.1 助救

- 7.1.1 老年人疾病突发时，应提供助急设备，包括氧气泵。
- 7.1.2 应提供应急建议、开展应急救助操作，并进行住院指导。
- 7.1.3 发生紧急情况时，应采取 110 报警、火警呼救、联络家属等应急救援服务。

7.2 助餐

- 7.2.1 协助老年人用餐，清理餐后垃圾，清洗、消毒餐具。
- 7.2.2 为老年人配制菜谱、创作营养餐。
- 7.2.3 为老年人订餐、送餐。

7.3 助医

- 7.3.1 为老年人提供测血压、体温，提醒服务对象吃药。
- 7.3.2 为老年人提供预防保健、康复护理及老年人营养、心理健康等知识。

7.4 助洁

- 7.4.1 协助老年人淋浴、盆浴、擦洗身子。
- 7.4.2 协助老年人进行足浴、药浴。

- 7.4.3 协助老年人外出洗浴。
- 7.4.4 为老年人清洗、熨烫衣服。
- 7.4.5 为老年人定期清洗、更换床单、被褥。
- 7.4.6 为老年人提供衣物的集中取送洗服务。

7.5 助购

- 7.5.1 为老年人代领有价证、券（如工资卡、折、现金等）和物品。
- 7.5.2 为老年人代购物品和代理交纳各种费用。
- 7.5.3 为老年人代办处理信函、文件的收、发事务。

7.6 助娱

- 7.6.1 陪同老年人参与书画、象棋、摄影等文化休闲活动。
- 7.6.2 陪同老年人参与室外体育健身、娱乐休闲活动。

8 评价与改进

8.1 评价方式

- 8.1.1 内部评价。通过工作人员的自我评价以及上级的评价，得出最终内部工作绩效得分。
- 8.1.2 外部评价：
 - a) 领导人员宜按照 DB14/T 1897 对机构进行评价；
 - b) 通过服务的老年人填写满意度评价表，得出最终外部评价分数。

8.2 评价内容

- 8.2.1 内部评价内容包括但不限于：
 - a) 服务人员的言谈举止；
 - b) 服务人员的服务质量；
 - c) 服务人员的应变能力。
- 8.2.2 外部评价内容包括但不限于：
 - a) DB14/T 1897 中的内容；
 - b) 满意度评价表。

8.3 改进

通过评价形成评价报告，并在两个月内进行整改，整改后进行第二次进行评价，不断改进。

附录 A
(规范性)
XXXX 镇(乡)特困人员清单

_____镇(乡)特困人员清单

_____村

序号	姓名	年龄(岁)	生活自理能力	经济来源及收入	劳动能力	是否有监护人	是否认证为特困人员	备注
			<input type="checkbox"/> 自主吃饭 <input type="checkbox"/> 自主穿衣 <input type="checkbox"/> 自主上下床 <input type="checkbox"/> 自主如厕 <input type="checkbox"/> 室内自主行走 <input type="checkbox"/> 自主洗澡 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____ (此处写明月均收入)	<input type="checkbox"/> 完全丧失 <input type="checkbox"/> 部分丧失 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
			<input type="checkbox"/> 自主吃饭 <input type="checkbox"/> 自主穿衣 <input type="checkbox"/> 自主上下床 <input type="checkbox"/> 自主如厕 <input type="checkbox"/> 室内自主行走 <input type="checkbox"/> 自主洗澡 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____ (此处写明月均收入)	<input type="checkbox"/> 完全丧失 <input type="checkbox"/> 部分丧失 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

附录 B

(规范性)

XXXX 镇（乡）集中供养老年人清单

_____镇（乡）集中供养老年人清单

_____村

序号	姓名	年龄（岁）	需求	法定监护人		对应《特困人员清单》序号	注意事项	序号	
				姓名	联系方式				
			<input type="checkbox"/> 生活照料服务 <input type="checkbox"/> 清洁卫生服务 <input type="checkbox"/> 康复服务 <input type="checkbox"/> 休闲娱乐 <input type="checkbox"/> 医疗服务	<input type="checkbox"/> 膳食服务 <input type="checkbox"/> 委托服务 <input type="checkbox"/> 心理慰藉 <input type="checkbox"/> 陪同就医 <input type="checkbox"/> 其他服务					
			<input type="checkbox"/> 生活照料服务 <input type="checkbox"/> 清洁卫生服务 <input type="checkbox"/> 康复服务 <input type="checkbox"/> 休闲娱乐 <input type="checkbox"/> 医疗服务	<input type="checkbox"/> 膳食服务 <input type="checkbox"/> 委托服务 <input type="checkbox"/> 心理慰藉 <input type="checkbox"/> 陪同就医 <input type="checkbox"/> 其他服务					