

# DB 1402

## 大同市地方标准

DB1402/T XXXX—2024

### 农村居家养老服务规范

(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

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
4.1	目标明确	1
4.2	动态优化	1
4.3	均等服务	1
5	服务对象	1
6	服务内容	2
6.1	助洁服务	2
6.2	助餐服务	2
6.3	助行服务	3
6.4	助医服务	3
6.5	代办服务	3
6.6	精神慰藉服务	3
6.7	助乐服务	3
7	服务流程	4
8	工作保障	4
8.1	机构保障	4
8.2	人员保障	4
8.3	管理保障	5
9	评价及改进	6

## 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。

# 农村居家养老服务规范

## 1 范围

本文件规定了农村居家养老服务规范的基本原则、服务对象、服务内容、服务流程、工作保障和评价及改进。

本文件适用于大同市农村居家养老服务工作。

## 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 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

MZ/T 171 养老机构生活照料操作规范

WS/T 802 中国健康老年人标准

DB14/T 1906 社区老年人健康档案技术要求

DB14/T 2806 家庭养老服务评价指南

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 基本原则

### 4.1 目标明确

各级负责人应以解决农村老年人养老的工作任务为宗旨开展工作。

### 4.2 动态优化

结合居家养老服务业的发展形势需求，适时进行完善服务，完善管理制度。

### 4.3 均等服务

对服务对象不应以照料难度较高而减少服务次数。

## 5 服务对象

以高龄、失智、失能（伤残）、失独、空巢、留守、计划生育特殊家庭老年人、分散供养特困人员等特殊老年人等为重点，开展老年人服务需求评估，确定老年人类别，提供相关服务。

- a) A类老年人：主要包括分散供养特困老年人、年满70周岁的生活不能自理且身边无子女照顾的低保老人、经济困难老年人计划生育特殊家庭老年人、困难优抚对象、伤残军人以及百岁老人等符合政府兜底保障条件的老年人；

- b) B类老年人：主要包括生活不能自理的“空巢”老人（指子女不在本辖区居住生活的老年人）、未享受低保、特困等救助的80岁以上高龄“空巢”老年人和有一定经济来源但生活仍很困难的老年人；
- c) C类老年人：有一定经济能力、需要上门照料等服务的老年人，以自费的形式购买服务。

## 6 服务内容

### 6.1 助洁服务

6.1.1 助洁服务应包括对老年人个人卫生的清洁、老年人居住环境的清洁以及老年人衣物的清洁。

6.1.2 老年人个人卫生清洁服务应包括：

- a) 面部清洁：
  - 1) 应根据老年人生活习惯使用皂液或特殊工具对其面部进行清洁，保持老年人面部清洁干爽舒适；
  - 2) 面部清洁包括：面部皮肤清洁、眼睛排泄物处理清洁、鼻子毛发、鼻子排泄物处理清洁以及嘴唇周围毛发的清洁处理；
  - 3) 老年人在进食或活动时，注意观察老年人面部卫生，及时使用纸巾、湿巾和棉手帕进行清洁；
  - 4) 具体操作应按照 MZ/T 171 执行。
- b) 牙齿清洁：
  - 1) 应使用牙膏等清洁产品对老年人自身牙齿、假牙等辅助咀嚼的工具进行清洁，保持无异物、无异味；
  - 2) 应至少一天两天且进食完后进行漱口；
  - 3) 具体操作应按照 MZ/T 171 执行。
- c) 头发清洁：
  - 1) 应根据身体情况，选择合适的清洗姿势；
  - 2) 应根据老年人敏感情况、习惯，使用合适的洗发乳进行清洗，手法温柔；
  - 3) 头发清洗频率应根据老年人发质、身体情况确定；
  - 4) 具体操作应按照 MZ/T 171 执行。
- d) 身体清洁：
  - 1) 根据老年人身体情况，选择合适的时间、合适的方式以及合适的频率进行清洗。包括洗浴、擦浴；
  - 2) 身体清洁服务包括：身体各部位皮肤、指甲清洁及修剪、毛发清洁；
  - 3) 具体操作应按照 MZ/T 171 执行。

6.1.3 老年人居住环境清洁服务应包括：床单元清洁、家具清洁、地面清洁。应按照 MZ/T 171 中相应的章节进行执行。

### 6.2 助餐服务

6.2.1 助餐服务中包括了饮食的制作、送餐、喂餐以及餐后清洗、消毒等服务内容。

6.2.2 饮食应按照 MZ/T 186 中的要求准备制作，同时应注意老年人饮食习惯及喜好。

6.2.3 与有送餐需求的老年人进行沟通，确定时间、地点、频率。

6.2.4 喂食时，应观察老年人咀嚼速度，及时给予水等辅助下咽。具体步骤应按照 MT/T 171 中的要求进行实施。

### 6.3 助行服务

6.3.1 应定期陪同老年人室外散步，注意室外空气质量变化以及老年人身体状况。

6.3.2 老年人有外出会友的需求时，工作人员应首先与监护人进行交流沟通，经同意后，陪同老年人外出。

6.3.3 老年人因其他事宜确需外出的，工作人员应陪同老年人外出办理。

### 6.4 助医服务

与农村医疗服务机构联合，执行家庭医生工作制度，其中服务应包括：

- a) 基本医疗服务。常见病以及多发病的中西医诊治、合理用药、就医指导等；
- b) 健康管理服务。对老年人开展健康状况评估，在评估的基础上制定健康管理计划，包括健康管理周期、健康指导内容、健康管理计划成效评估等，并在管理周期内依照计划开展健康指导服务等；
- c) 健康教育与咨询服务。根据健康需求、季节特点、疾病流行情况等，通过门诊服务、出诊服务、网络互动平台等途径，采取面对面、社交软件、电信等方式提供个性化健康教育和健康咨询等；
- d) 优先预约服务。通过互联网信息平台预约、现场预约、社交软件预约等方式，对老年人进行优先诊治；
- e) 出诊服务。针对老年人提供上门出诊服务，家庭医生应在老年人居住场所提供治疗、康复、护理、安宁疗护以及健康指导等服务；
- f) 药品配送与用药指导服务。应针对有实际需求的老年人配送医嘱内的药品，并根据实际情况进行用药指导；
- g) 中医药“治未病”服务。根据老年人身体状况提供中医健康教育、健康评估、健康干预服务。

### 6.5 代办服务

6.5.1 老年人若有代办需求，应及时填写《代办服务单》，代办事项包括：

- a) 为老年人带领证、券以及物品；
- b) 为老年人代购物品以及缴纳费用；
- c) 为老年人代收代寄邮件、信函、文件及物品等。

6.5.2 办理过程中，应保留证明材料。通过影像、发票等方式进行留痕，第一时间将证明材料发送至相关第三方。

### 6.6 精神慰藉服务

根据老年人需求为其提供心理咨询抚慰和心理健康教育等精神关爱服务。提供该项服务时，应注意：

- a) 以上门探访为主要形式，辅以定期电话沟通，每次约 30 min，了解老年人的兴趣爱好、性格心理特点；
- b) 尊重老年人的隐私，对老年人的相关信息严格保密，不应泄露、出售或者非法向他人提供满足老年人特殊心理需求，提供心理咨询和抚慰，通过心理疏导解开老年人心理问题、困惑，排遣孤独；
- c) 通过心理健康教育服务，开阔老年人视野，满足老年人咨询需求。

### 6.7 助乐服务

6.7.1 根据老年人自身兴趣爱好，为其提供相应的文化娱乐项目。

6.7.2 对相同兴趣爱好的应组织开展娱乐活动，相互交流沟通。

6.7.3 每年应开展2次及2次以上的文化娱乐或体育健身活动。

## 7 服务流程

7.1 服务申请。由老年人或相关第三方通过网络、电话、现场等方式选择服务内容，填写《居家养老服务申请表》。

7.2 服务评估。对老年人身体状况（依据 WS/T 802 进行评估）、家庭环境、居室情况等信息进行评估，并制定个性化服务方案。

7.3 服务定制。对老年人能力（生活活动、精神状态、感知觉与沟通、社会参与）和家庭状况进行评估，根据老年人提出的服务需求，制定服务方案，包括确定服务方式、流程和规程。

7.4 服务提供。结合老年人实际情况按时、按质、按量提供服务。

7.5 资料留存。做好每次服务内容和前后对比影像资料的记录，及时上传至信息平台。

7.6 服务评估。每周对服务工作进行跟踪评估，每月进行一次服务对象满意度调查，纳入绩效考核。

7.7 服务终止。服务期满或因其他原因终止服务时，服务人员应主动与老年人以及相关第三方、服务机构或接任服务人员做好交接工作，并征求老年人相关第三方意见。交接记录及服务对象意见应及时提交服务机构。

## 8 工作保障

### 8.1 机构保障

8.1.1 各镇（乡）建立居家养老服务领导小组，负责掌握全镇（乡）各村的总体情况，组织领导各村负责人开展农村居家养老服务。

8.1.2 各村村委会组成本村居家养老服务小组，负责联合村内养老机构、卫生院等提供服务，并对本村的老年人进行摸排，对符合服务对象的老年人进行评估，并负责监督服务。

8.1.3 提供服务的养老机构应：

- a) 具有合法的经营资质；
- b) 具有与其业务范围相适应的经营场所、设施设备、居家养老服务信息化平台等；
- c) 具有与其业务范围相适应的居家养老服务从业人员队伍和服务能力；
- d) 具有经营管理所需要的各项规章制度；
- e) 明示所提供服务的收费标准、服务流程、服务要求等；
- f) 有能力制定食物中毒、噎食、意外伤害、突发疾病、传染病防控、信息安全等事件应急预案。

### 8.2 人员保障

8.2.1 提供居家养老服务的工作人员应满足：

- a) 初中以上文化程度；
- b) 年龄在18周岁~55周岁；
- c) 具备有关服务的法律法规基础知识；
- d) 无传染性疾病以及精神病史。

8.2.2 提供服务的人员包括但不限于：

- a) 养老院护理员；
- b) 卫生所护士；

c) 本村内符合条件的闲置劳动力。

### 8.3 管理保障

#### 8.3.1 制度管理

8.3.1.1 领导小组应建立相应的全镇（乡）居家养老服务工作制度。

8.3.1.2 工作小组应建立护理员居家养老服务派单工作制度。

8.3.1.3 工作小组应依据全镇居家养老服务工作制度建立本村的监督检查制度。

8.3.1.4 各机构应建立内部评估制度、服务制定制度、监督检查制度、反馈制度。

#### 8.3.2 培训管理

8.3.2.1 领导小组应建立健全培训管理制度。制度中应：

a) 培训管理制度中应明确培训方式、培训内容、考核方式，培训监督工作；

b) 培训方式。应包括实操、讲课；

c) 培训内容。应以居家养老服务领域现行国家标准、行业标准、地方标准为主，以养老护理员所需要掌握的养老护理基础知识、养老护理技能知识、职业道德与法律法规知识、老年人生活照料、老年人护理、老年人康复训练等为辅；

d) 考核工作。每次培训均应设置考核，服务内容以实操考核为主，服务要求以及服务流程以卷面考核为主；

e) 监督工作。领导小组应以季度为单位检查培训工作的开展，通过随机提问、现场资料、听取汇报等方式，对培训工作进行监督检查。

8.3.2.2 工作小组按照制度落实每月组织护理工作培训。

#### 8.3.3 档案管理

8.3.3.1 工作小组应建立派单档案制度。

8.3.3.2 各机构应按照 DB14/T 1906 的要求归档老年人健康档案。

8.3.3.3 在护理员入职后，工作小组应对护理员基本信息、个人能力等信息整理存档，并保存纸质版及电子版。

#### 8.3.4 记录管理

8.3.4.1 工作小组将护理员入职以来的培训记录、服务记录（包括服务清单、服务现场图等）整理归档，一人一册。

8.3.4.2 护理员应对老年人的身体变化进行记录，一人一册。

#### 8.3.5 平台管理

8.3.5.1 建立居家养老服务的线上运行平台，其平台应包括信息整合、应急救护、智慧健康。

8.3.5.2 信息整合功能。应将老年人信息、服务人员信息、服务信息、培训信息、运营管理信息放入次平台中。

8.3.5.3 应急救护功能。应包括实时定位以及自动报警功能，通过按动紧急按钮，报警信号传到控制中心，同时发送至护理人员、老年人相关第三方。开展紧急救援。

8.3.5.4 智慧健康功能。应利用血压计、血氧仪等健康设备由护理人员上传至系统，系统自动形成老年人健康档案。若有异常，上传至医疗机构，实现挂号预约、远程会诊等。

## 9 评价及改进

9.1 应以 DB14/T 2806 中的评价对服务进行评价。

9.2 服务组织应根据评价结果，对不符合标准要求的项目制定纠正或改进措施，并跟踪实施，不断提高服务质量。

9.3 在服务过程中随时收集不规范行为或投诉，及时分析原因，制定纠正措施，对过程或管理进行调整规范。

9.4 应主动接受社会监督，对外公布监督和投诉电话、投诉方法、投诉流程，建立服务质量投诉及纠纷处理、反馈机制，按照 GB/T 19012 的要求处理投诉事件。

---