

DB 4104

平 顶 山 市 地 方 标 准

DB 4104/T XXXX—2025

居家特殊困难老年人探访关爱服务规范

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

平顶山市市场监督管理局 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 基本要求	1
4.1 服务组织	1
4.2 人员	1
4.3 制度	2
5 服务对象	2
6 服务方式	2
7 服务内容	2
7.1 探访关爱内容	2
7.2 资源链接	3
8 服务流程	3
8.1 服务流程图	3
8.2 评估	4
8.3 制定计划	4
8.4 签订协议	4
8.5 服务实施	4
8.6 服务回访	4
9 服务评价与改进	5
9.1 评价	5
9.2 改进	5
参考文献	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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由平顶山市民政局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

居家特殊困难老年人探访关爱服务规范

1 范围

本文件规定了居家特殊困难老年人探访关爱服务的基本要求、服务对象、服务方式、服务内容、服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于平顶山市域内居家特殊困难老年人探访关爱服务。

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 43153 居家养老上门服务基本规范

MZ/T 168 养老机构老年人健康档案管理规范

DB41/T 2671 养老护理员培训规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特殊困难老年人

面临难以应对的生理、心理、社会、经济等困难和风险的老年人。

注：包括失能、失智、低保以及计划生育特殊家庭等老年人。

3.2

探访关爱

通过上门入户及视频电话的服务方式为老年人提供探访关爱和资源链接的活动。

4 基本要求

4.1 服务组织

4.1.1 服务组织包括街道办事处、社区、养老机构、社区居家养老服务机构、居家和社区养老服务照料中心、志愿者队伍等。

4.1.2 应合理配备服务人员数量，应对服务人员能力、着装、标识等提出要求，方便服务对象识别。

4.1.3 应按照 DB41/T 2671 的要求定期开展服务人员业务培训和纪律教育，宜为服务人员购买开展探访关爱期间的人身意外伤害保险。

4.2 人员

4.2.1 应尊重服务对象隐私、生活习惯、宗教信仰及文化习俗，维护服务对象的人身、财产安全及人格尊严。

4.2.2 应在服务对象自愿的前提下开展服务，开展服务前应接受培训及纪律教育。提供服务时应态度和蔼、文明用语、细致周到、操作规范，并应做好服务记录。

4.2.3 应具有安全防范意识，熟练掌握应急技能，遇到突发性事件能按照应急预案的要求及时采取应对措施。

4.3 制度

4.3.1 应建立人力资源制度，明确人员管理、业务培训、监督考核。

4.3.2 应建立服务管理制度，明确服务规范、工作流程、服务质量控制、服务评价与改进、投诉处置。

4.3.3 应建立卫生防护制度，明确传染病防控、个人防护，清洁消毒。

4.3.4 应建立信息管理制度，明确信息管理、台账管理、保密管理。

4.3.5 应建立档案管理制度，明确设施、设备、人品、环境、安全、卫生、健康、资质证明、服务协议。

4.3.6 应建立安全管理制度，明确安全防控、安全应急、安全处置。

5 服务对象

服务对象包括且不限于：

- 分散供养特困老年人；
- 经济困难的空巢、留守、失能、残疾、高龄老年人；
- 计划生育特殊家庭老年人。

6 服务方式

服务方式包括但不限于：

- 上门入户；
- 视频电话；
- 远程监测。

7 服务内容

7.1 探访关爱内容

7.1.1 服务机构对居家特殊困难老年人进行上门服务时，应符合 GB/T 43153 的相关要求。

7.1.2 探访关爱内容包含但不限于：

- a) “五熟知”主要包含：
 - 1) 应熟知特殊困难老年人的健康情况，包括表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况和精神状况等；
 - 2) 应熟知特殊困难老年人的经济状况，包括衣食住行医、相关社会保障政策待遇等方面的基本情况；
 - 3) 应熟知特殊困难老年人接受赡养情况，包括与老年人分开居住的家庭成员是否经常看望或问候老年人，是否履行赡养扶养义务等；
 - 4) 应熟知特殊困难老年人的服务需求情况，包括生活照料、康复护理、精神慰藉、居家适老化改造等方面的实际需求；

- 5) 应熟知老年人家庭的日常生活安全隐患情况,包括房屋、水电气暖等设施是否存在跑、冒、滴、露、泄等情况。
- b) “三协助”主要包含:
- 1) 应协助和提醒居住环境存在安全隐患的特殊困难老年人,及时消除隐患,最大限度减少意外发生;
 - 2) 应协助有生活照料、康复护理、精神慰藉、紧急救援、居家适老化改造等服务需求的老年人,对接相关养老服务和医疗健康等服务资源;
 - 3) 应协助符合相关社会保障政策待遇的老年人,依法按程序申请,帮助其享有相应的合法权益。

7.2 资源链接

7.2.1 对探访关爱工作中发现以及服务对象反映的情况进行梳理分析,根据服务对象实际情况,做好服务转介和对接,提供政策咨询、关爱服务。

7.2.2 对居家环境存在安全隐患和有适老化及无障碍改造需求的,宜协助提升居家生活安全水平,最大限度减少意外事件发生。

7.2.3 对有生活照料、康复护理、精神慰藉等方面服务需求的,帮助链接养老服务和健康支撑资源。

7.2.4 在服务对象知情并同意的情况下,宜提供相适应的居家养老增值服务。

8 服务流程

8.1 服务流程图

居家特殊困难老年人探访关爱服务流程见图1。

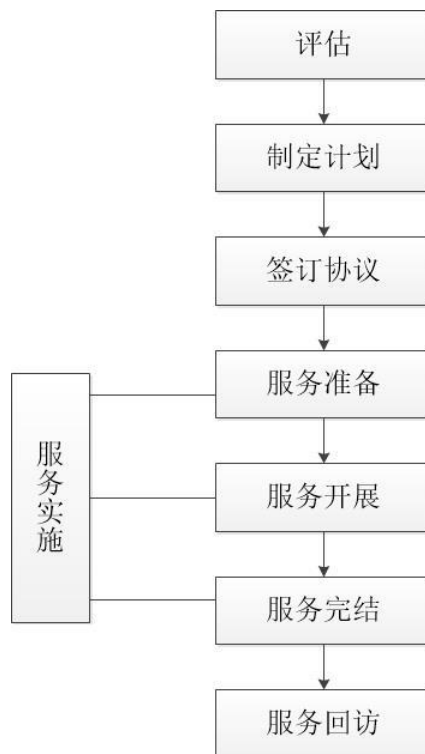


图1 探访关爱流程图

8.2 评估

- 8.2.1 应针对服务对象的服务需求进行评估。
- 8.2.2 评估结果应经服务对象或相关第三方认可，评估结果应作为提供服务的依据。

8.3 制定计划

- 8.3.1 应根据评估结果确定服务项目和内容，并制定服务计划。
- 8.3.2 服务计划包括但不限于：
 - 服务内容、服务方式、服务时间和服务频次；
 - 服务流程及规范；
 - 服务人员配置；
 - 其他注意事项及特殊情况处理。

8.4 签订协议

- 8.4.1 服务组织应与服务对象或相关第三方签订书面协议。
- 8.4.2 协议中明确服务方式、范围、时间、地点、服务项目、服务费用、支付方式、权利义务、协议变更与终止的条件、违约责任等。

8.5 服务实施

8.5.1 服务准备

- 8.5.1.1 服务组织应对服务对象的基本情况有所了解。
- 8.5.1.2 服务组织应梳理服务对象数据，制定探访关爱工作计划和方案，指派服务人员。
- 8.5.1.3 服务人员采取上门探访服务方式的，应提前向服务对象说明探访关爱事宜，征求其同意，并与服务对象预约探访关爱时间。

8.5.2 服务开展

- 8.5.2.1 服务人员应按服务计划和服务规范提供服务。
- 8.5.2.2 服务开展时应做好自我介绍，文明用语，应统一标识、着工装、佩工作牌。
- 8.5.2.3 应耐心了解老年人生活状况及服务需求，耐心做好记录并反馈。对于能当场处理的事情应及时处理，对于需要服务资源的应帮助对接。
- 8.5.2.4 对服务过程中发现的问题以及服务对象的服务诉求，应及时向相关第三方报告。
- 8.5.2.5 服务过程中出现的紧急问题，及时联系相关第三方，协助拨打紧急求助电话，事后做好处置情况记录并归档。
- 8.5.2.6 服务对象的服务需求发生变化时应重新进行评估。

8.5.3 服务完结

- 8.5.4 服务结束后，应进行服务质量自我检查，发现问题及时纠正，对未达到质量要求的，应做好质量改进和服务补救工作。
- 8.5.5 应请服务对象及相关第三方对服务完成情况进行确认。
- 8.5.6 应按照 MZ/T 168 的规定对服务情况进行记录、汇总和处理。

8.6 服务回访

服务完成后72 h内对服务对象及和相关第三方进行回访，开展服务满意度调查，做好回访记录。

9 服务评价与改进

9.1 评价

- 9.1.1.1 应通过日常检查、周期性检查等内部服务评价方式，收集服务质量信息，对服务进行评价。
- 9.1.1.2 宜采用服务满意度调查、第三方评价、社会监督、意见反馈等外部评价方式收集服务质量信息，了解服务质量。

9.2 改进

- 9.2.1.1 建立不合格服务管理制度，对出现的不合格服务进行纠正。不合格服务的情形包括但不限于：
 - 服务态度不端正；
 - 服务提供不及时；
 - 服务内容不全面；
 - 服务质量不过关；
 - 服务对象或相关第三方提出的不满意内容等。
- 9.2.1.2 应采取措施，消除或降低不合格服务给服务对象或相关第三方造成的不良影响。
- 9.2.1.3 应分析不合格服务的产生原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。
- 9.2.1.4 应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续提升服务质量。

参 考 文 献

- [1] 《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》
 - [2] 《中共中央办公厅、国务院办公厅关于推进基本养老服务体系建设的意见》
 - [3] 《民政部 财政部关于做好经济困难失能老年人等群体集中照护服务工作的通知》
 - [4] 《平顶山市养老服务高质量发展三年行动计划（2025-2027年）》
 - [5] GB/T 33169—2016 社区老年人日间照料中心设施设备配置
 - [6] GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范
 - [7] MZ/T 032—2012 养老机构安全管理
 - [8] MZ/T 171—2012 养老机构生活照料操作规范
 - [9] DB41/T 1298-2016 社区居家养老服务规范
 - [10] DB14/T 3244—2025 特殊困难老年人探访关爱服务规范
 - [11] DB2312/T 084—2023 居家老人探访关爱服务规范
-