

DB 4104

平 顶 山 市 地 方 标 准

DB 4104/T XXXX—2025

老年人短期托养服务规范

（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
5 受理	2
5.1 登记	2
5.2 评估	2
6 签订协议	2
6.1 制定方案	2
6.2 确定协议	2
7 实施服务	2
7.1 融入服务	2
7.2 生活照料服务	2
7.3 饮食照料	3
7.4 医疗保健	3
7.5 安全保护	3
7.6 心理关爱	3
7.7 文化娱乐	3
7.8 外出安全	3
7.9 法律援助	3
7.10 紧急救助	3
7.11 物品保管	3
7.12 其它服务	3
8 档案管理	3
9 评价与改进	4
9.1 评价	4
9.2 改进	4
参考文献	5

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：

老年人短期托养服务规范

1 范围

本文件规定了老年人短期托养服务的基本要求、受理、签订协议、实施服务、档案管理、评价与改进。

本文件适用于平顶山市域内养老机构提供的老年人短期托养服务。

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 35796 养老机构服务质量基本规范
- GB 38600 养老机构服务安全基本规范
- MZ/T 216 养老机构服务安全风险评估指南
- MZ/T 236 养老机构委托服务规范
- 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

短期托养

为老年人提供（30 d~90 d）的养老服务。

3.2

受托机构

接受老年人或相关第三方委托，为老年人提供短期托养服务的养老机构。

3.3

相关第三方

为老年人提供给你资金担保，监护或委托代理责任的个人或组织。

4 基本要求

4.1 养老机构应建立短期托养服务管理制度，在内部显著位置公布短期托养服务相关信息，至少包括管理部门、服务人员、服务项目、收费标准、投诉途径等。如为收费项目，服务人员应在提供服务前与老年人或相关第三方说明收费内容及金额。

4.2 养老机构应制定服务安全风险预防机制，按照 GB 38600、MZ/T 216 的要求及时识别托养服务过程中的风险。

4.3 服务人员应按照 DB41/T 2671 的要求接受岗前培训，熟练掌握托养服务流程、内容及要求。

4.4 提供托养服务前，服务需求和服务内容应经老年人或相关第三方确认。对于服务流程复杂、服务内容较多、安全风险较大、具有个性化的托养服务，应签订服务协议。

4.5 对于有服务安全风险评估需要的老年人，服务人员应依据评估情况采取相应安全防范措施，制定应急预案。

4.6 养老机构应根据制定的服务方案及协议，开展相应服务。

5 受理

5.1 登记

受托机构接受服务对象或相关第三方申请后，工作人员应详细登记服务对象基本信息、健康史、功能活动（如沟通能力、自理能力、辅助器具使用情况等）、生活起居（如饮食、吸烟、饮酒、睡眠、运动、社会交往等），充分了解服务对象的服务需求和隐私保护需求，解答相关问题。

5.2 评估

托养机构应根据服务对象的近三个月内体检报告或专业医疗机构诊断证明进行风险评估，确定服务对象的托养适宜性，评估结果应告知服务对象或相关第三方。

6 签订协议

6.1 制定方案

根据服务对象身体状况及需求，确定服务内容、服务方式、服务流程、服务设施、服务人员、服务要求及其他事项等，制定服务方案。

6.2 确定协议

6.2.1 应与服务对象或相关第三方签订具有法律效力、权责明晰的托养服务协议，短期托养协议宜一个月签订一次。

6.2.2 协议应明确托养服务的内容、标准、方式、时间、收费、退费、民事责任和投诉处理程度等必要事项并显著提示。

6.2.3 协议应包括风险告知书、显著提示服务对象或相关第三方。

7 实施服务

7.1 融入服务

7.1.1 向新入住服务对象开展环境导向服务和咨询服务。

7.1.2 协助服务对象适应角色转变，尽快融入机构生活。

7.2 生活照料服务

7.2.1 为服务对象提供基本的饮食、睡眠、衣物清洗及代购代办等服务，符合 MZ/T 236 的要求规定。

7.2.2 协助服务对象洗澡、如厕、处理便溺，为服务对象理发、修剪指甲等。

7.2.3 为服务对象送来的洗涤衣物进行登记、分类、消毒、洗涤、熨烫和返还。

7.2.4 宜配备相应的洗涤设施、设备与用具。

7.3 饮食照料

- 7.3.1 为服务对象配制菜谱，制作适宜的饭菜，应尊重少数民族生活习惯和风俗。
- 7.3.2 协助服务对象完成正常饮食和饮水。
- 7.3.3 为服务对象提供订餐、送餐服务。

7.4 医疗保健

- 7.4.1 根据医嘱提供配药、发药服务。
- 7.4.2 为服务对象提供健康咨询、健康指导及简单医疗服务。
- 7.4.3 宜为服务对象提供康复理疗、医疗护理协助服务。

7.5 安全保护

- 7.5.1 协助服务对象正确使用轮椅、拐杖等助行器，对其进行扶、抱、搬、移。
- 7.5.2 预防服务对象发生走失、摔伤、烫伤、自伤、互伤、噎食、触电及火灾等意外事故。
- 7.5.3 开展文化娱乐活动时，应考虑相应的安全防护措施。

7.6 心理关爱

- 7.6.1 为服务对象读书、读报，进行交流，掌握其心理变化。
- 7.6.2 宜由心理咨询师、社会工作者、医护人员定期进行心理咨询、危机干预等服务。

7.7 文化娱乐

- 7.7.1 根据服务对象身心状况需求，开展适宜的文化娱乐活动。
- 7.7.2 宜邀请专业人士、社会组织或相关志愿者给予指导和帮助。
- 7.7.3 宜配备相应的文化娱乐设施和设备。

7.8 外出安全

- 7.8.1 服务对象外出时，受托机构应登记其去向，并协助其携带写有姓名和联系方式的卡片。
- 7.8.2 服务对象在托养期间走失的，受托机构应立即向相关第三方报告，同时立即报警和寻找。

7.9 法律援助

宜利用社会资源为服务对象提供法律援助，维护其合法权益，

7.10 紧急救助

服务对象突发疾病或发生意外情况，工作人员应进行初期抢救，同时与医疗机构联系进行救助，通知相关第三方。

7.11 物品保管

协助保管服务对象随身携带的个人物品并予以登记。

7.12 其它服务

约定的其它服务按照协议执行。

8 档案管理

- 8.1 建立健全档案管理制度，保证档案的系统性和完整性，完善档案借阅手续。
- 8.2 档案应由专人管理，建立档案保存和保密机制。
- 8.3 档案保管应完整，档案保管时间应符合 GB/T 35796 的要求。

9 评价与改进

9.1 评价

- 9.1.1 应采取日常检查、定期检查、不定期检查、专项检查等方式开展服务质量评价。
- 9.1.2 应以问卷、观察、访谈等形式向老年人及相关第三方开展服务满意度调查。
- 9.1.3 宜邀请政府监管部门、相关第三方和第三方专业机构开展评价。

9.2 改进

- 9.2.1 应通过定期工作例会、座谈会等相关会议，进行沟通交流、查找问题、分析原因，及时制定针对性措施。
- 9.2.2 应针对日常工作发现的问题及时制定整改措施。
- 9.2.3 应针对第三方评价提供的服务质量评价结果进行综合分析，并制定有效措施、持续提升老年人短期托养服务能力与水平。

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] 《关于进一步促进养老服务消费 提升老年人生活品质的若干措施》（民发〔2024〕52号）
 - [3] 《养老机构管理办法》（民政部令第66号）
 - [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 29353—2012 养老机构基本规范
 - [6] MZ/T 032—2012 养老机构安全管理
 - [7] MZ/T 168—2021 养老机构老年人健康档案管理规范
 - [8] MZ/T 190—2021 养老机构服务礼仪规范
 - [9] MZ/T 215—2024 养老机构设施设备配置
 - [10] MZ/T 235—2024 养老机构文娱服务安全规范
 - [11] DB41/T 1370—2017 养老机构入住评估规范
 - [12] DB34/T 4173—2022 养老机构短期托养服务规范
-