

ICS 03.080
A 12
备案号：54563-2017

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 762—2017

社区养老服务规范

Specifications on community elderly care service

2017 - 06 - 25 发布

2017 - 11 - 01 实施

重庆市质量技术监督局 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 服务内容与要求.....	2
4.1 基本要求.....	2
4.2 服务分类.....	2
4.3 到站服务.....	2
4.4 入户服务.....	4
5 服务质量评价与改进.....	5

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草

本标准由重庆市渝中区民政局提出。

本标准由重庆市民政局归口管理。

本标准起草单位：重庆市渝中区民政局、重庆市渝中区养老服务业促进会。

本标准主要起草人：江文波、王福敏、曹泽沛、曾姝、陈红、熊成钢、秦永华、钟兰英、颜乐惠、张娟、王君福、白椿霞、马健、杨畅。

社区养老服务规范

1 范围

本标准规定了社区养老服务的术语和定义、服务分类、服务内容与要求、服务质量评价与改进。本标准适用于以社区养老服务中心（站）为依托，为社区老年人提供的到站服务和入户服务。

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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
国家职业技能标准：养老护理员

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区养老服务 *community elderly care service*

以社区养老服务中心（站）等为依托，整合社会资源，为社区老年人提供日间托管、生活照料、康复护理和精神慰藉等服务。

3.2

社区养老服务中心（站） *community elderly care service center (station)*

在街道或社区建立，为社区老年人提供集中活动场所，搭建居家养老服务网络和提供日间照料等养老服务的平台，包括政府投入建设的社区养老服务中心（站），以及社会力量兴办的社区养老服务中心（站）。

3.3

社区养老服务人员 *attendants of community elderly care service*

为社区老年人提供日间托管、生活照料等到站养老服务和入户养老服务的人员，包括社区养老服务机构配备的服务人员和签约协议单位的服务人员。

3.4

服务对象 *the service recipients*

居住在社区的60周岁及以上老年人。

3.5

自理老年人 the self-care elderly

日常生活行为完全自理，不依赖他人护理的老年人。

3.6

介助老年人 the device-aided elderly

日常生活行为依赖扶手、拐杖、轮椅和升降装置等设施设备帮助的老年人。

3.7

介护老年人 the nursing-cared elderly

日常生活行为依赖他人护理的老年人。

4 服务内容与要求**4.1 基本要求**

4.1.1 应具有与其服务内容相适应的社区养老服务场所和设施设备。社区养老服务中心(站)建设应根据实际需要,合理设置老年人的生活服务、保健康复、娱乐及辅助用房等设施设备。

4.1.2 应配备与其服务内容相适应的管理和服务人员并予以公示。

4.1.3 应规范服务项目并予以公示。

4.1.4 应根据服务需求确定服务时间并予以公示。

4.1.5 为有需求的老年人提供日间托管服务或入户服务时,应对服务对象进行评估,并与接受服务的老年人或其家属(其他监护人)签订服务协议。

4.1.6 应运用现代信息与通讯技术,建立社区养老服务管理信息平台,整合服务资源,及时对接老年人服务需求,提供节日关怀、生日问候等服务。

4.1.7 应开展涉老法律法规宣传,帮助老年人获得法律服务和法律援助,必要时转介有法律从业资质的律师或律师事务所提供咨询服务。

4.1.8 应制定应急安全预案,可帮助有需要的老年人安装呼叫终端,对于遇到危险、急病及其它意外事件需要紧急救助的老年人,工作人员应立即通知家属并转介至市公共救助服务热线(110、120、119等),协助开展救援。

4.2 服务分类

4.2.1 社区养老服务按照服务场所及方式分为到站服务和入户服务两类。

4.2.2 到站服务是指老年人到社区养老服务中心(站)等服务场所获得的养老服务,主要包括:日间托管、集中助餐、理发、衣物洗涤、文化娱乐、疾病预防和康复、精神慰藉、代办服务以及老年人辅助设备租赁等其他助老服务。

4.2.3 入户服务是指服务人员到老年人居住场所为老年人提供的养老服务,主要包括:老年人宜居环境(设计)改造、上门助餐、护理保洁、陪同户外散步、陪同就诊、疾病预防和康复、精神慰藉、代办服务以及电器维修、管道疏通等其他个性化助老服务。

4.3 到站服务

4.3.1 日间托管

- 4.3.1.1 为社区内有需求的老年人提供日间托养照护服务。
- 4.3.1.2 应按照协议内容提供相应服务，服务质量符合协议要求。
- 4.3.1.3 服务对象为介助老年人的，应主动提供（或协助提供）刷牙、洗脸、洗脚、洗头、梳头、修剪指（趾）甲等个人卫生服务，保证服务对象容貌整洁。

4.3.2 集中助餐

- 4.3.2.1 餐饮烹饪制作应符合食品安全卫生相关标准并取得餐饮服务许可证，食（饮）具卫生消毒符合 GB 14934 的规定。
- 4.3.2.2 餐饮烹饪制作人员和膳食服务人员应持有健康证。
- 4.3.2.3 为老年人提供集中就餐服务的场所应公示助餐服务时间，保持就餐环境整洁卫生，提供的就餐设施设备适宜、安全，方便老年人就餐。
- 4.3.2.4 应根据营养学和卫生学要求、老年人需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，提前公示，并做好用餐老年人登记工作。
- 4.3.2.5 不具备餐饮烹制条件的，可整合餐饮服务资源，提供餐饮服务。

4.3.3 理发

- 4.3.3.1 各种理发用具准备齐全、完好，做到一人一消毒。
- 4.3.3.2 剪发、修面时应注意安全，操作规范，使用器具得当。

4.3.4 衣物洗涤

- 4.3.4.1 接到衣物时应检查衣物性状，标识清楚、核对登记并告知老年人或家属。
- 4.3.4.2 做到分类洗涤，洗净、消毒、晾晒干，按时送还。
- 4.3.4.3 贵重衣物不在本洗涤服务范围之内。

4.3.5 文化娱乐

- 4.3.5.1 文化娱乐服务包括老年课堂、书画阅览、棋牌娱乐、趣味游戏、音乐舞蹈等。
- 4.3.5.2 应每周公示活动计划，每天按计划开展有益于老年人身心健康的文化娱乐活动，每月进行活动总结。
- 4.3.5.3 应根据老年人身心健康情况、兴趣爱好、文化程度等，开展活动项目，丰富老年人的精神文化生活，寓教于乐，引导老年人保持积极健康心态。
- 4.3.5.4 应遵守安全、自愿原则，引导老年人根据身体健康状况参与适宜的活动。

4.3.6 疾病预防、康复

- 4.3.6.1 疾病预防、康复服务包括建立健康档案、健康咨询、健康讲座、预防保健、医疗协助等。
- 4.3.6.2 可依托社区卫生服务中心等建立老年人健康档案，包括老年人健康状况、病史、对药物不良反应等信息，与老年人及其家属或监护人保持沟通，及时更新老年人健康档案信息，提供相应的技术支撑和保障。
- 4.3.6.3 应为老年人提供老年病预防、营养及养生、康复护理、预防保健等健康知识讲座。
- 4.3.6.4 组织有需要的老年人开展自我保健活动。
- 4.3.6.5 协助老年人开展医疗辅助性服务，包括量血压、测血糖，指导老年人遵医嘱合理用药等。

4.3.7 精神慰藉

- 4.3.7.1 精神慰藉服务以空巢老年人为重点关爱对象。
- 4.3.7.2 精神慰藉服务包括交流谈心、代读书报、心理咨询等。
- 4.3.7.3 交流谈心服务应以舒缓心情、排遣孤独为原则，与老年人保持良性互动。
- 4.3.7.4 代读书报应选择干扰较少的环境，语速和缓，降低语调，音量适当，发音清晰，让老年人有足够时间反应和理解。
- 4.3.7.5 心理咨询时应为老年人提供安静舒适的咨询环境，了解老年人情绪的变化和原因，原则上采取一对一形式，第三者应主动回避。
- 4.3.7.6 对存在心理问题的老年人及时疏导和排遣，必要时为其联系专业心理咨询、医疗机构。
- 4.3.7.7 遵循保密原则，不泄露当事人隐私。

4.3.8 代办服务

- 4.3.8.1 代办服务主要包括为服务对象代领工资、领寄邮包、代缴各种费用和代购物品等。
- 4.3.8.2 应做到当面清点钱物、证件、单据并签字。
- 4.3.8.3 应保护老年人的隐私，不向他人谈论老年人的家庭情况或钱物情况。

4.3.9 其他

提供老年人辅助设备租赁等服务应符合本规范及相应行业标准要求。

4.4 入户服务

4.4.1 老年人宜居环境（设计）改造

- 4.4.1.1 协调开展老年人居住环境安全评估。
- 4.4.1.2 帮助特殊困难老年人群及家庭申请政府扶助和社会资助。
- 4.4.1.3 协助实行防滑措施、室内照明、安装扶手等全覆盖老年人宜居环境（设计）改造。

4.4.2 上门助餐

- 4.4.2.1 提供膳食的加工人员和服务人员应持有健康证。
- 4.4.2.2 膳食加工应适合老年人饮食习惯。
- 4.4.2.3 送餐时应按老年人要求提供服务，做到保温、保鲜、密闭、卫生，保证及时、安全送餐。
- 4.4.2.4 送餐时要注意核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收。
- 4.4.2.5 为介护老年人提供进食辅助性服务，应符合《国家职业技能标准：养老护理员》相关规定。

4.4.3 护理保洁

- 4.4.3.1 护理介护老年人，应定时翻身防止生褥疮，清洗排泄部位、便后洁身；应定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁平整；保持用于生活护理的个人用具清洁和消毒；协助老年人进行肢体活动。
- 4.4.3.2 家庭保洁应使居室整洁美观、目测无尘、空气清新无异味。家庭生活设施和物品、家具应整齐有序，玻璃干净、明亮、无污渍。空调、抽油烟机和煤气灶等应采用专业清洁技术，清洁后能安全、正常使用。

4.4.4 陪同户外散步

- 4.4.4.1 陪同户外散步服务宜在老年人住宅小区及周边区域内进行，应注意途中安全。
- 4.4.4.2 协助老年人使用轮椅等助行器具时应按使用说明进行操作，轮椅应带有制动装置。

4.4.5 陪同就诊

- 4.4.5.1 陪同就诊应佩戴工作牌，主动表明身份，注意途中安全。
- 4.4.5.2 应向老年人家属或其他监护人及时反馈就诊情况，做到当面清点钱款和药物等。

4.4.6 其他

- 4.4.6.1 开展疾病预防及康复、精神慰藉、代办服务等入户服务的，按照本标准 4.3 的服务规定执行。
- 4.4.6.2 提供电器维修、管道疏通等个性化助老服务应符合本规范及相应行业标准要求。

5 服务质量评价与改进

- 5.1 每年开展一次以上服务对象满意度调查。
 - 5.2 每年开展一次以上社区养老服务评价工作，评价可采取自我评价、服务对象评价及第三方评价的方式进行；评价指标应根据评价需求确定，宜根据服务对象及家属/监护人满意度、服务项目优质完成率及服务对象投诉处置率等确定；评价方法包括：(上门、电话、信件、网络)征询意见、实地考评、检查考核等。
 - 5.3 社区养老服务中心(站)等应根据服务对象满意度调查、服务质量评价、服务对象投诉等过程中发现的问题与建议，及时采取改进措施，不断提高服务质量。
-