



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

居家养老上门服务规范

Specification of at-home care service for the elderly

征求意见稿

2022.5

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 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 总体要求 1

5 服务内容 2

6 服务流程 3

7 服务评价与改进 4

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。

本文件由中华人民共和国民政部提出提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会(SAC/TC 315)归口。

本文件起草单位：北京市民政局、北京市老龄产业协会……

本文件主要起草人：

居家养老上门服务规范

1 范围

本文件规定了居家养老上门服务的总体要求、服务内容、服务流程和服务评价与改进。
本文件适用于服务机构为居家老年人提供的上门服务。

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 17242 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家养老上门服务 at-home care service for the elderly

服务机构为老年人在其住所提供入户服务的活动。

4 总体要求

4.1 服务机构

- 4.1.1 应依法登记注册，并具有固定的办公场所。
- 4.1.2 应具有与其服务内容相适应的管理人员、专业技术人员和服务人员。
- 4.1.3 应建立健全居家养老上门服务的各项制度和应急预案。
- 4.1.4 应公开服务项目、收费标准和投诉监督电话，公开信息应真实、完整、有效。
- 4.1.5 应与接受服务的老年人或监护人签订具有法律效应的服务协议。
- 4.1.6 应对服务人员开展岗前、岗中培训及安全培训，签订安全责任书，并建立员工档案。
- 4.1.7 应配备满足提供居家上门服务所需的相关设施设备及用品。

4.2 服务人员

- 4.2.1 应熟悉有关居家养老服务的法律法规和基础知识。
- 4.2.2 应具备与服务相适应的服务技能。
- 4.2.3 专业技术人员应具有相关资格证书或职业证书，具备专业知识和技能。
- 4.2.4 应身体健康，无传染性疾病，并提供身体健康证明。

- 4.2.5 应参加养老服务相关理论与操作技能培训，培训合格后上岗。
- 4.2.6 应掌握与老年人沟通的技巧、安全保护及应急处置方法。
- 4.2.7 应尊重老年人的民族、文化及信仰，保护老年人隐私和信息安全。

5 服务内容

5.1 生活照料服务

生活照料服务应主要包括以下内容：

- a) 清洁照料，包括个人卫生、衣物与布草洗涤、用具和居室的清洁；
- b) 起居照料，包括穿脱衣、更换床位；
- c) 饮食照料，包括喂水、喂饭、鼻饲；
- d) 排泄照料，包括协助排便、人工取便、更换一次性纸尿裤、更换尿袋；
- e) 体位转移照料，包括床上体位转移、床与轮椅转移、平车搬运。

5.2 餐饮服务

餐饮服务应主要包括以下内容：

- a) 上门送餐；
- b) 上门做餐。

5.3 巡视探访服务

巡视探访服务应主要包括以下内容：

- a) 需求调查，包括调查老年人的身体状况、精神状态、居住环境、服务需求；
- b) 服务资源链接。

5.4 健康管理服务

健康管理服务应主要包括以下内容：

- a) 健康信息采集；
- b) 健康风险评估，包括健康状态评估、疾病风险评估；
- c) 健康干预，包括运动干预、饮食干预；
- d) 用药提醒；
- e) 建立健康档案，包括个人基本信息、健康体检、健康管理记录和其他医疗卫生服务记录。

5.5 委托代办服务

委托代办服务应主要包括以下内容：

- a) 陪同就医；
- b) 设施维修；
- c) 代购代办代缴，包括代采购日常生活用品、代领有价证、券及物品、代办处理信函、文件收发、代缴纳公共事业费用。

5.6 法律服务

法律服务应主要包括以下内容：

- a) 法律咨询；
- b) 代写法律文书；
- c) 与遗嘱相关的法律服务；
- d) 代为寻找委托律师。

5.7 紧急救助服务

紧急救助服务应主要包括以下内容：

- a) 家庭呼救；
- b) 紧急情况处理；
- c) 入户服务过程中突发事件处理。

5.8 康复服务

康复服务应主要包括以下内容：

- a) 康复护理，包括压力损伤、尿路感染、肺炎、深静脉血栓的防范、饮食指导；
- b) 康复训练，包括运动功能训练、生活能力训练、认知功能训练；
- c) 辅助器具配置；
- d) 康复知识普及。

5.9 精神慰藉服务

精神慰藉服务应主要包括以下内容：

- a) 陪同聊天；
- b) 情绪疏导；
- c) 心理慰藉。

5.10 环境改造服务

环境改造服务应主要包括以下内容：

- a) 适老化改造，包括功能性改造、适用性改造、安全性改造、舒适性改造；
- b) 智能设备的配置与安装，包括提供语音控制、智能恒温器、智能家电、照明控制、智能门铃的配置与安装。

6 服务流程

6.1 咨询与服务资源链接

- 6.1.1 服务机构应接受老年人或监护人对居家养老服务内容的咨询，了解老年人及其监护人的基本需求，记录老年人的基本情况，介绍本机构提供的居家服务内容、服务方式、服务价格、售后服务政策。
- 6.1.2 对本机构无法提供的专业化服务应提供有针对性的咨询转介，介绍和链接服务资源。

6.2 评估与服务方案制定

- 6.2.1 服务人员应了解老年人的服务需求，根据老年人的身、心功能、自理能力、环境和服务风险进行初次评估。
- 6.2.2 服务人员应根据评估结果，与老年人及其监护人共同制定服务方案。

6.2.3 服务方案包括服务内容、服务时间、服务频次。

6.3 服务准备与预约上门

6.3.1 服务人员应按提供的服务项目准备服务用具及用品。

6.3.2 服务人员应提前与老年人或监护人进行电话预约，告知老年人或监护人到达时间、服务内容和注意事项。

6.3.3 服务人员应按确定的时间到达，到达后应先敲门，征得老年人或监护人同意后方可进入。

6.3.4 服务人员入室前应穿戴鞋套，主动问候老年人并出示身份证明。

6.4 服务实施

6.4.1 服务人员应在服务前告知老年人服务内容，提示服务过程中可能出现的风险和注意事项，征得同意后开展服务。

6.4.2 服务人员应按照服务方案和操作规范，结合老人的身体状况和居室环境状况，准确提供服务。

6.4.3 使用服务工具应征得老年人或监护人的许可，同时检查完好性，按照操作规程使用，并做好记录。

6.4.4 服务过程中，服务人员应观察老年人的身体和情绪变化，老年人出现异常时，应停止操作并采取相应措施。

6.4.5 服务完成后，服务人员应征询老年人或监护人的意见，确认签字后离开服务现场，作好记录。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 服务机构应设置服务质量检查部门，配备专兼职的服务质量检查人员，制定服务质量检查方案、程序和要求，建立服务回访和评价机制，对服务现场和服务记录进行检查和抽查，做到每次上门服务必有回访。

7.1.2 服务机构应建立服务质量投诉机制，对服务质量投诉的处理程序可参照 GB/T 17242 的规定执行。

7.1.3 服务机构应建立老年人及监护人满意度评价机制，采用多种形式听取老年人及其监护人对居家上门服务的建议或意见，服务满意度测评每年不少于 1 次。

7.2 服务改进

7.2.1 服务机构应定期对服务效果进行总结、分析，对出现的服务质量问题进行分析并提出整改措施，根据老年人和监护人意见适时修改或重新制定服务方案。

7.2.2 服务机构应跟踪整改措施的落实，评价整改效果，并再次检查持续改进服务质量。