

社区居家养老生活照料服务规范

Service specification for community-home based life care of the elderly

2021 - 05 - 07 发布

2021 - 08 - 07 实施

目 次

前言	III
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 管理要求	2
6 服务内容及要求	2
7 服务流程	5
8 评价与持续改进	7
附录 A (资料性) 社区居家养老生活照料服务反馈表	8

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。

本文件由湖南省民政厅提出。

本文件由湖南省养老服务标准化技术委员会归口。

本文件主要起草单位：中南大学、湖南省民政厅、中南大学湘雅医院、岳阳职业技术学院、湖南未名健康管理有限公司、湖南有心养老产业发展中心。

本文件主要起草人：冯辉、李鄂辉、尚云峰、王曙红、李永胜、赵一楠、石小兰、李国平、唐莹、唐四元、杨云霞、陈荟菁、廖露露

社区居家养老生活照料服务规范

1 范围

本文件规定了社区居家养老生活照料服务的基本要求、管理要求、服务内容及要求、服务流程、评价与持续改进。

本文件适用于各种依托社区养老服务资源，提供社区居家养老生活照料服务的机构。

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 37276—2018 养老机构等级划分与评定
JGJ 450—2018 老年人照料设施建筑设计标准
WS/T 484—2015 老年人健康管理技术规范
DB43/T 1309—2017 老年人能力筛查评估

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区居家养老服务机构 elderly home care agency in community

依法登记注册的从事社区居家养老服务活动的机构，包括各类养老机构，卫生服务机构，社团及社区公益组织等延伸服务机构。

3.2

社区居家养老生活照料服务 elderly life care in community

依托社区养老服务资源，为有养老生活照料服务需求的社区居家老年人提供或协助提供膳食、清洁卫生、协助排泄及如厕、活动照护、睡眠照护及其他照护等服务。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 服务机构应具备相关经营和服务资质，包括但不限于满足 GB/T 37276—2018 5.1—5.2 中资质要求。

4.1.2 服务机构应具有与其业务范围相适应的固定场所，服务场所及设施应符合 JGJ 450—2018 的规定。

4.2 人员要求

- 4.2.1 服务人员应信守职业道德。
- 4.2.2 服务人员应持有有效健康证明，每年健康体检一次。
- 4.2.3 服务人员应经专业培训合格后上岗，具有相应的服务能力。
- 4.2.4 服务人员应每年在岗培训不少于 20 个学时。
- 4.2.5 服务人员宜购买相应保险。
- 4.2.6 提供居家上门服务的人员，宜有陪同人员或到达老年人居住处和服务完成后及时向机构报告。

5 管理要求

- 5.1 为老年人提供社区居家养老生活照料服务，应遵循安全、适宜、保密的原则。
- 5.2 社区居家养老服务机构应建立与其管理相适应的组织架构，设置工作岗位，明确工作要求、工作职责、工作流程、服务规范等。
- 5.3 社区居家养老服务机构应建立与其服务相适应的管理制度，包括但不限于：服务管理、档案管理、安全与应急管理、监督管理，签订服务协议，合理制定服务计划。
- 5.4 社区居家养老服务机构应公示服务指南和生活照料服务收费标准。
- 5.5 社区居家养老服务机构应建立老年人健康服务档案，设专人管理，实行一人一档，服务人员应做好各项服务记录，及时归档，记录及归档要求应符合 WS/T 484—2015 的规定。
- 5.6 社区居家养老服务机构应设立服务质量控制责任部门或专（兼）职工作人员，对服务提供过程进行质量控制，并达到如下要求：a) 服务提供完成率达 100%；b) 服务满意率达 80% 及以上。
- 5.7 提供服务的人员和机构应遵循诚信原则，做到信息保密，无不良记录。

6 服务内容及要求

6.1 服务内容

服务内容应包括但不限于：协助进食/水、助餐、头面部清洁梳理、口腔清洁、洗发、手足部清洁、助浴、会阴清洁、修剪指/趾甲、压疮预防、协助更衣、整理床单位、助洁、洗涤、消毒隔离、协助如厕及排泄、协助床上移动、借助器具移动、文娱活动、睡眠照护、代办、助急。

6.2 服务要求

6.2.1 协助进食/水

- 6.2.1.1 协助进食/水服务内容应包括但不限于：协助经口进食、经鼻胃管进食、喂水。
- 6.2.1.2 协助老年人充分咀嚼、吞服，防止呛噎。
- 6.2.1.3 对长期鼻饲老年人应每日进行口腔护理。
- 6.2.1.4 根据老年人病情情况记录饮食、饮水量。

6.2.2 助餐

- 6.2.2.1 助餐服务内容主要包括集中用餐、上门送餐和上门做餐。
- 6.2.2.2 尊重老年人饮食习惯，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，营养均衡。
- 6.2.2.3 送餐运输工具应保持清洁卫生，送餐提前预约，途中需保温。
- 6.2.2.4 上门做餐时应提供相应食谱，满足老年人个性化需求。

- 6.2.2.5 助餐服务点及送餐运输工具应具有统一的社区居家养老服务机构标识。
- 6.2.2.6 膳食服务由第三方机构提供的，社区居家养老服务机构应定期对第三方机构进行食品安全评估。
- 6.2.3 头面部清洁和梳理
 - 6.2.3.1 头面部清洁和梳理服务内容应包括但不限于洗脸、梳头、剃须。
 - 6.2.3.2 水温适宜，动作轻柔。
 - 6.2.3.3 保持颜面部干净，眼部无分泌物，口角、耳后、颈部无污垢。
 - 6.2.3.4 保持颜面部无长须，头发无打结。
- 6.2.4 口腔清洁
 - 6.2.4.1 戴有活动性义齿者，应取下义齿后再进行口腔清洁。
 - 6.2.4.2 擦拭手法正确，擦拭用具切忌伤及口腔黏膜及牙龈。
 - 6.2.4.3 擦拭时棉球/纱布不宜过湿，防止引起呛咳。
- 6.2.5 洗发
 - 6.2.5.1 应调节水温至老年人舒适温度，防止水流入眼睛及耳朵。
 - 6.2.5.2 用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤头皮。
 - 6.2.5.3 洗净后及时吹干头发，防止受凉。
 - 6.2.5.4 为有需要的老年人修剪头发。
- 6.2.6 手/足部清洁
 - 6.2.6.1 洗手、洗脚用具应分开。
 - 6.2.6.2 水温调节至舒适温度，充分浸泡手或足部。
 - 6.2.6.3 去除手部或足部污垢和死皮，动作轻柔。
- 6.2.7 助浴
 - 6.2.7.1 助浴服务方式主要包括上门助浴和外出助浴。
 - 6.2.7.2 助浴前应进行安全提示。
 - 6.2.7.3 助浴过程中应有相关第三方在场。
 - 6.2.7.4 助浴过程中应注意观察老年人身体状况，如遇老年人身体不适，应立即停止沐浴，协助老年人及相关第三方采取相应的应急措施。
 - 6.2.7.5 外出助浴应选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老服务机构。
- 6.2.8 会阴清洁
 - 6.2.8.1 应观察老年人有无大小便失禁、留置导尿和会阴部有无伤口等。
 - 6.2.8.2 保持会阴及肛门清洁、无异味。
- 6.2.9 修剪指/趾甲
 - 6.2.9.1 根据老年人的病情、意识、生活自理能力以及个人卫生习惯，选择合适的修剪工具。
 - 6.2.9.2 正确处理老年人灰指（趾）甲。
- 6.2.10 压疮预防

- 6.2.10.1 定时为卧床老年人翻身，保持皮肤和床单位的清洁、干燥，并做好翻身记录。
- 6.2.10.2 为老年人提供压疮预防及护理的健康指导。

6.2.11 协助更衣

- 6.2.11.1 根据老年人意愿及时更换衣物。
- 6.2.11.2 了解老年人的肢体功能，注意更换顺序。

6.2.12 整理床单位

保持床单位清洁、平整、无异味。

6.2.13 助洁

- 6.2.13.1 助洁服务内容应包括但不限于居室清洁和物品清洁。
- 6.2.13.2 地面洁净，无水渍、污渍，垃圾篓外观干净，篓内无垃圾。
- 6.2.13.3 厨房洁净，抽油烟机外表无油污。
- 6.2.13.4 卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味，镜面无水雾。
- 6.2.13.5 窗面无印痕，洁净光亮，阳台、入室台阶、扶手、栏杆无灰尘。
- 6.2.13.6 整理被褥、枕头、床单等床上用品，按季节及时更换被褥且翻晒。
- 6.2.13.7 家具表面无尘，居室物品洁净、摆放整齐有序。
- 6.2.13.8 清洁用具及时清洗、消毒。

6.2.14 洗涤

- 6.2.14.1 洗涤服务应包括但不限于集中送洗和上门清洗。
- 6.2.14.2 由第三方机构为老年人提供服务时，应选择有资质的专业洗涤机构。
- 6.2.14.3 取送衣物时，应做到标识清楚、核对正确、按时送还。
- 6.2.14.4 分类收集衣物、被褥、尿布，污、洁衣物分开放置。
- 6.2.14.5 洗涤时根据衣物的质地和颜色分类洗涤，并做到洗净、晾晒。

6.2.15 消毒隔离

- 6.2.15.1 评估室内地面、物品清洁程度，选择适合的方式进行消毒。
- 6.2.15.2 疑似传染性衣物先消毒后清洗，送取时要用专用污（洁）衣袋，消毒液浓度、消毒方式及浸泡时间应符合消毒隔离的要求。
- 6.2.15.3 传染病老年人物品消毒要根据病种及污染情况延长消毒时间，并在医务人员指导下进行。

6.2.16 协助如厕及排泄

- 6.2.16.1 服务前评估老年人日常排泄状况。
- 6.2.16.2 对有能力和控制便意的老年人适时提醒如厕，对行动不便的老年人协助如厕及协助使用便器。
- 6.2.16.3 对大小便失禁的老年人及时更换尿布等清洁用品，保持皮肤清洁干燥。
- 6.2.16.4 对排泄异常的老年人观察二便的性状、颜色、排便量及频次，作好记录，对便秘严重的老年人必要时给予人工取便。

6.2.17 协助床上移动

- 6.2.17.1 根据老年人不同身体状况及护理要求调整体位。

6.2.17.2 翻身时应适当按摩受压部位。

6.2.17.3 保持姿势舒适，并在受压部位垫海绵垫、气垫或垫枕头等。

6.2.18 借助器具移动

6.2.18.1 根据老年人身体、精神状况准备辅助器具，常用的辅助器具包括：手杖、轮椅、助行器等。

6.2.18.2 使用前应确定辅助器具性能良好。

6.2.18.3 协助过程中动作轻柔，注意确保老年人安全。

6.2.19 睡眠照护

6.2.19.1 应调节好室内的温度、湿度、光线。

6.2.19.2 被褥舒适，床铺整洁。

6.2.19.3 呼叫器放于枕边，为夜间排尿排便的老年人准备好集尿器或床旁便器。

6.2.19.4 夜间打开地灯，提醒老年人要注意安全，避免跌倒。

6.2.20 代办

6.2.20.1 根据老年人的需求，提供代购、代领物品、代缴费用等服务。

6.2.20.2 代购、代领的物品应符合老年人的要求，准确记录购买的品种，清点钱物，做到当面清点并签字。

6.2.20.3 代缴费用时，应与老年人当面清点钱物、证件、单据等，做好记录并签字。

6.2.21 助急

6.2.21.1 在为老年人服务过程中，出现危及老年人生命（如跌倒、呛噎、烫伤、呼吸困难、疼痛等）紧急情况，应立即拨打 120 急救电话，并及时通知相关第三方。

6.2.21.2 当老年人按智能设备（如呼叫器、SOS 手机、腕表等）紧急呼叫按钮后，服务平台监管人员应立即拨打公共救助服务热线，通过定位服务告知急救中心老年人具体位置，同时通知相关第三方。

7 服务流程

7.1 社区居家养老生活照料服务应按照图 1 所示的流程进行。

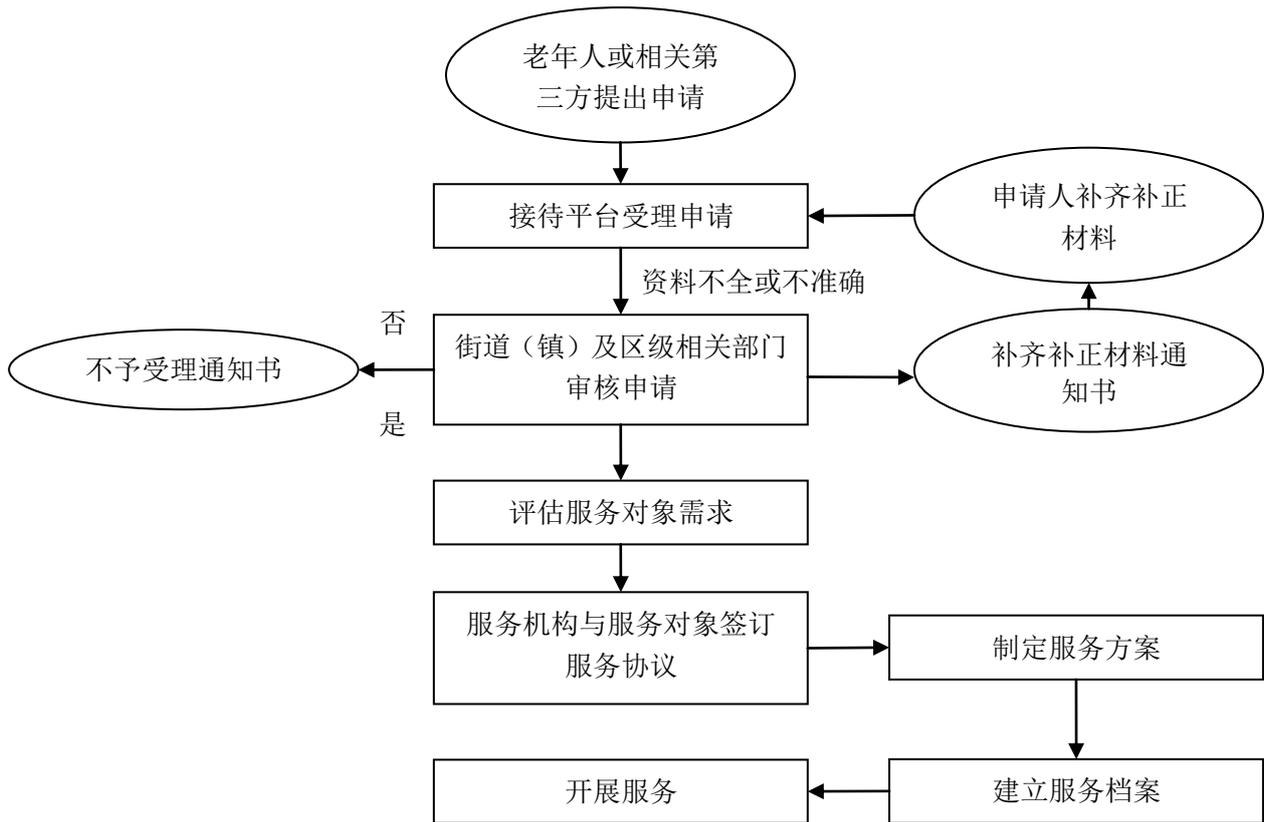


图 1 社区居家养老生活照料服务流程图

7.2 提出申请

服务申请应由老年人或相关第三方提出，并填写相关申请材料。

7.3 受理申请

社区居家养老服务机构应建立接待平台，接收服务对象或相关第三方的咨询及预订信息，接待平台可包括热线电话、业务受理大厅、传真或 APP 在线预定等。

7.4 审核申请

接待平台收到申请人的申请信息后，应由街道（镇）及区（县）级相关部门审核，对申请材料不全或不准确的，发放补齐补正材料通知书，及时通知申请人补齐补正申请材料；对不符合申请条件的人员发放不予受理通知书。申请信息及时在信息服务平台公示、更新。

7.5 评估需求

7.5.1 评估内容

7.5.1.1 基本情况评估项目包括但不限于年龄、性别、性格、兴趣爱好、文化程度、婚姻状况、经济收入、家庭情况、既往病史、用药情况。

7.5.1.2 老年人能力筛查评估应符合 DB43/T 1309—2017 的相关要求。

7.5.1.3 服务需求评估项目包括但不限于服务项目、服务时间、服务要求及其他事项。

7.5.2 评估时间及方式

7.5.2.1 社区居家养老服务机构接到申请后，在7个工作日内组织评估员对申请人进行评估，得出评估结论。

7.5.2.2 应由具备医师、护士、社会工作者、评估师等相关专业背景，经培训合格并取得相应证书的人员完成评估。

7.5.2.3 根据老年人实际情况可采用测验法、问卷调查、现场访谈、观察法等方式进行评估。

7.6 签订服务协议

7.6.1 服务机构应与接收服务的老年人或相关第三方签订服务协议。

7.6.2 当核定的服务内容、收费标准等发生变化时，应及时变更服务协议。

7.6.3 发现接受服务的老年人患有传染性疾病、精神性疾病，应及时向附近的疾病预防控制机构或医疗机构报告，如违反服务约定，应及时终止服务协议。

7.7 制定服务方案

应根据服务需求及评估结果，制定个性化社区居家养老生活照料服务方案，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。

7.8 开展服务

应根据老年人的评估结果及需求制定个性化服务方案，提供相应服务。

7.9 建立服务档案

7.9.1 服务档案应包括但不限于老年人信息、服务协议、服务内容、服务安排、服务记录、回访记录。

7.9.2 服务机构应及时汇总、归档服务及管理过程中形成的合同、协议、文件、记录等资料。

7.9.3 服务机构、工作人员及老年人等信息的登记应真实、完整，并及时更新。

8 评价与持续改进

8.1 社区居家养老生活照料服务提供机构应建立服务评价机制，为老年人提供畅通的服务反馈渠道，定期听取老年人及相关第三方对服务质量及服务效果的意见和建议。

8.2 应对收到的社区居家养老生活照料服务的投诉和建议及时回应和反馈。

8.3 应定期对社区居家养老生活照料服务质量进行自评，对存在的服务质量问题采取有效的处理措施，实现持续改进。

