

广州市民政局文件

穗民〔2017〕517号

广州市民政局关于印发《社区居家养老服务规范》的通知

各区民政局：

为落实《广州市人民政府关于加快养老服务业综合改革的实施意见》（穗府〔2015〕27号）和《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社区居家养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2016〕16号）精神，加快养老服务行业标准化建设，促进社区居家养老服务专业化发展，现将《社区居家养老服务规范》（DBJ440100/T 288-2017，以下简称《规范》）印发给你们，请认真组织学习。市居家养老服务指导中心将根据《规范》制定全市统一的居家养老服务项目评估细则，指导各区开展服务评估工作。

附件：社区居家养老服务规范（DBJ440100/T 288-2017）



（联系人：古志彬，联系电话：83178662）

DBJ

广 州 市 地 方 技 术 规 范

DBJ440100/T 288—2017

社区居家养老服务规范

Specifications for elderly community-and-home care service

2017-11-14 发布

2017-12-01 实施

广州市质量技术监督局 发布

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 工作原则	3
5 服务设施建设与配置要求	3
5.1 选址与规划布局	3
5.2 服务设施要求	4
5.3 功能区配置要求	5
6 服务机构要求	8
6.1 基本要求	8
6.2 运营管理	8
6.3 财务管理	9
6.4 人力资源管理	9
6.5 服务管理	9
6.6 服务执行	9
6.7 服务发展	10
7 人员要求	10
7.1 从业资格	10
7.2 岗位要求	10
7.3 人员配置	11
7.4 行为规范	11
8 服务内容和要求	11
8.1 服务形式	11
8.2 基本要求	11
8.3 生活照料	11
8.4 助餐配餐	13
8.5 康复护理	14
8.6 医疗保健	15
8.7 文化娱乐	15

8.8	精神慰藉	16
8.9	安全援助	16
8.10	老年用品服务	17
8.11	临终关怀	17
8.12	转介服务	18
8.13	临时托养	18
8.14	其它服务	18
9	服务流程	18
9.1	总则	18
9.2	咨询与接待	18
9.3	服务申请	18
9.4	制定服务方案	19
9.5	签订服务协议	19
9.6	开展服务	19
9.7	服务确认	19
9.8	服务结算	19
9.9	服务变更或终止	19
9.10	归档	20
10	服务监督和改进	20
10.1	评估判定	20
10.2	监管和投诉	20
10.3	预防措施	20
10.4	改进措施	21
10.5	信息管理与监督	21
附录 A (资料性附录)	服务机构基本设备参考清单	22
附录 B (资料性附录)	社区居家养老服务满意度调查表	26
附录 C (规范性附录)	社区居家养老服务流程图	27
附录 D (规范性附录)	广州市社区居家养老服务申请表	28

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由广州市民政局提出并归口。

本标准起草单位：广州市老年人服务中心、广州市标准化研究院、香港邻舍辅导会。

本标准主要起草人：李绍滨、官洁君、陈琳、李向东、吴文岳、陈丽旋、郑勇、古志彬、林嘉敏、蒋慧敏。

本标准为首次发布。

社区居家养老服务规范

1 范围

本标准规定了社区居家养老服务的术语和定义、工作原则、服务设施建设与配置要求、服务机构要求、人员要求、服务内容和要求、服务流程、服务监督和改进等内容。

本标准适用于广州市行政区域内社区居家养老服务机构提供的养老服务。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 17242 投诉处理指南
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50037 建筑地面设计规范(附条文说明)
GB 50189 公共建筑节能设计标准
GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
GB 50340 老年人居住建筑设计规范
GB 50437 城镇老年人设施规划规范
GB 50763 无障碍设计规范
GB 50867 养老设施建筑设计规范
CJJ 169 城镇道路路面设计规范
JGJ/T 331 建筑地面工程防滑技术规程
建标 143 社区老年人日间照料中心建设标准
卫监督发(2005)260号 餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范
粤卫办(2016)45号 广东省开展家庭病床服务工作指引

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 elderly community-and-home care service

以家庭为核心，以社区为依托，以专业化服务为主要形式，充分利用各类社区资源，为居家老年人提供或协助提供专业的生活照料、助餐配餐、康复护理、医疗保健、文化娱乐、精神慰藉、安全援助、老年用品服务、临终关怀、转介服务、临时托养、其它服务等社会化服务。

3.2

社区日间照料服务 day care service for elderly

依托社区服务资源，在社区服务场所内为失能、半失能及日常生活需要一定照料的老年人提供助餐配餐、康复护理、医疗保健和文化娱乐等日间照料形式的社区居家养老服务。

3.3

上门服务 home service

根据服务对象的需求，为其提供到户式的社会化服务。

3.4

服务对象 client of elderly home care in community

本市行政区域内居住的60周岁及以上的老年人。

3.5

社区居家养老服务机构（以下简称“服务机构”） elderly community-and-home care service agency

依法登记注册的从事居家养老服务的机构，包括各类养老机构、卫生服务机构、企业及社会组织等延伸服务部门。

3.6

养老管理员 elderly home care service manager

具备初级社会工作者及以上资质，负责承接服务申请，为本辖区享受服务资助的老年人制订服务方案、链接服务资源、跟踪及监督服务情况等具体事务的工作人员。

3.7

管理及指导单位 the management and guidance agency of elderly home care in community

对社区居家养老服务工作进行监督管理、政策指导、质量评价、资源支持等的单位，包括政府管理部门、医疗卫生等专业部门及受政府委托的社会组织等。

3.8

服务项目完成率 service project completion rate

根据服务协议内容，服务人员实际完成的服务项目数与协议签订服务项目数的百分比。

3.9

服务对象满意率 service satisfaction rate

测评达到满意的服务对象人数与参与测评的服务对象总人数的百分比。

3.10

生活照料 daily life care

为老年人提供助洁、助浴、洗涤、个人护理、协助进餐、陪伴就医和代办等的服务。

3.11

康复护理 rehabilitation nursing

以康复学与护理学为基础，对残疾、失能或半失能老年人进行训练和再训练，提高其活动能力，达到基本生活能自理、重新参加社会活动等效果的护理过程。

4 工作原则

社区居家养老服务的工作原则为：

- a) 全覆盖，适度普惠与保障基本相统一；
- b) 多层次，普遍性与个性化服务相并重；
- c) 多支撑，服务供给与服务需求相匹配；
- d) 多主体，政府主导与社会参与相结合。

5 服务设施建设与配置要求

5.1 选址与规划布局

5.1.1 总则

新建、改建的服务设施其选址及规划布局应符合广州市城市总体规划、广州市控制性详细规划以及 GB 50437 的规定；做到科学设置、因地制宜、层级合理并可持续发展。

5.1.2 选址

选址应满足以下要求：

- a) 应综合考虑地区人口密度、老年人口分布状况、服务需求、服务半径等因素；
- b) 地形平坦，老年人出入口门前平台与室外地面高差不宜大于0.35 m，应采用缓坡台阶和坡道过渡；
- c) 环境安静，声音环境宜为60 dB以下；
- d) 可获得有效日照和通风，应能获得冬至日不小于2 h的日照标准；
- e) 与高噪音、污染源的防护距离应符合有关安全卫生规定；
- f) 宜与医疗机构、社区生活配套设施等其他为老年人提供服务的设施邻近，利于资源整合与共享；
- g) 服务对象相对集中，交通便利，供电、给排水、通讯等市政条件较好。

5.1.3 规划布局

规划布局应满足以下要求：

- a) 新建服务设施全部或1/2以上的面积应设在首层，且相对独立，有方便的对外出入口；
- b) 首层安排确有困难时，可设置在其他楼层并设置电梯、无障碍坡道等无障碍设施；
- c) 楼梯应加装无障碍设施，无障碍设施的设计应符合GB 50763的要求；
- d) 对于采取场地共用的服务设施，应保持各功能区相对独立，根据实际情况作必要的分隔，避免相互影响；
- e) 为满足未来发展需求，建议其主要建筑设计时应留有扩建、改造的余地；
- f) 场地周边宜有一定的绿化面积。

5.2 服务设施要求

5.2.1 总体要求

- 5.2.1.1 服务设施应根据老年人的身心特点和安全、卫生、经济、环保的要求合理确定。
- 5.2.1.2 供电、给排水、通风、消防、通讯、照明等基础设施应符合国家安全规定，应根据网络服务和信息化管理，敷设线路，预留接口。
- 5.2.1.3 开展服务的室内场所应全面禁烟，且在明显位置设置禁烟标志。

5.2.2 场地要求

服务设施场地要求如下：

- a) 面积要求：街道（镇）级居家养老服务设施总建筑面积不少于500 m²，可依托社区其他公共服务机构或设施设置或根据功能分散设置；
- b) 无障碍要求：应设有满足老年人需求的无障碍设施，无障碍设计应符合GB 50763的相关规定；
- c) 适老化要求：
 - 养老设施建筑设计应符合GB 50867的相关规定；
 - 城镇新建、扩建和改建的专供老年人使用的居住建筑及公共建筑设计应符合GB 50340的相关规定；
 - 老年人单独逗留的空间，如卫生间、浴室等，应设有紧急呼叫装置；
 - 室内各种设施设备应无尖角凸出部分，墙、桌、椅等锋利边角应包裹防撞条；
 - 服务场地应有预防老年人跌倒的防滑垫、防滑布等相关设施；
 - 卫生间地面应易清洗、不渗水、防滑和防跌，卫生洁具宜采用浅色，门锁能双向开启，蹲式厕位应配坐便椅。

5.2.3 装修设计要求

- 5.2.3.1 建设内部装修设计防火应符合GB 50222的规定。
- 5.2.3.2 各类为老年人服务的居住建筑设计应符合GB 50340的相关规定。
- 5.2.3.3 新建、扩建和改建的公共建筑节能设计应符合GB 50189的相关规定。
- 5.2.3.4 室外建筑地面设计应符合CJJ 169的相关规定，室内建筑地面设计应符合GB 50037的相关规定。室内地面应有防滑设计，并符合JGJ/T 331的相关规定。
- 5.2.3.5 坡道、台阶、扶手的设置应符合GB 50763和GB 50340的相关要求。
- 5.2.3.6 公共信息标志应符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.9的相关规定，宜文字、图标相结合，便于老年人辨认场室。
- 5.2.3.7 建筑设计应做到色调温馨、简洁大方、自然和谐、统一标识；功能室宜使用大色块或主题色设计，便于老年人根据色块记住空间位置。
- 5.2.3.8 室内装修应符合无障碍、卫生、环保和温馨的要求。
- 5.2.3.9 室内通道墙面阳角宜做成圆角或切角，下部宜作0.35 m高的防撞板。
- 5.2.3.10 尊重老年人，保护隐私，对有可能暴露老年人隐私的服务应有遮挡、防护措施。
- 5.2.3.11 电源开关应选宽版防漏电式按键开关，高度宜离地面1.00 m～1.20 m，室内应选用安全型插座，插孔距地面高度宜为0.60 m～0.80 m。

5.2.4 消防要求

- 5.2.4.1 消防应符合GB 50016的要求，建筑防火等级不应低于二级。
- 5.2.4.2 设施、场地的消防安全标志设置应符合GB 15630、GB 13495.1的相关规定。

- 5.2.4.3 应采用有防焰标识的设备设施，如窗帘、地毯及隔帘等使用防焰材质。
- 5.2.4.4 应配备消防安全设备与器材，如应急电源设备或应急照明器材、消防自动报警系统、独立烟感报警器、消防过滤式自救呼吸器、防火毯等，定期检修并有记录。
- 5.2.4.5 应建立消防管理制度，定期接受消防机关检查，有第三方机构出具的消防安全检测报告。
- 5.2.4.6 场地应有明确的逃生路线标识，标识清晰，易于辨认。
- 5.2.4.7 楼梯间、防火门、安全疏散通道及紧急出入口设有指示标志及应急疏散标识，保持畅通，无阻碍物。
- 5.2.4.8 每年应至少开展两次针对服务对象及工作人员的消防安全学习、教育、演习活动。

5.2.5 设备配置要求

- 5.2.5.1 应配置冷热饮用供水设备，定期保养检查并有记录。
- 5.2.5.2 室内应配置温度控制（取暖、降温）和通风换气等设备。
- 5.2.5.3 应配置监控系统，监控范围应覆盖公共区域，在醒目位置设置视频监控标志。
- 5.2.5.4 应为工作人员提供必备的办公设施及网络设备。
- 5.2.5.5 应设有个人物品存放空间或储物柜，制定个人物品储存管理办法。
- 5.2.5.6 应配备应急使用的轮椅、拐杖、吸痰器、急救箱以及吸氧设备。
- 5.2.5.7 室内宜配备广播系统或扩音设备，如扩音喇叭。
- 5.2.5.8 场所内若有沙发，沙发高度和软硬度应适合起身，应配置有扶手、有靠背的椅子。
- 5.2.5.9 提供日间照料、临时托养服务的机构，应配置洗澡、如厕专用椅或凳。
- 5.2.5.10 应在服务机构公共区域的显著位置设立意见箱。
- 5.2.5.11 服务机构可根据实际情况合理配置设施设备，基本设备可参考附录A。

5.3 功能区配置要求

5.3.1 配置原则

服务机构应根据不同功能配置相应功能区域。

5.3.2 办公区

办公区设施配置要求如下：

- a) 应配置办公桌椅、电话、档案柜、文件柜、计算机、打印机、复印机；宜配置照相机、摄像机、传真机、扫描仪等设备；
- b) 应配备监控系统的终端设备；
- c) 应配备紧急呼叫系统的终端设备；
- d) 应有行政管理制度及组织架构图，并悬挂在办公区的明显位置。

5.3.3 服务接待区

服务接待区设施配置要求如下：

- a) 应设置在服务机构明显位置，应为固定且相对独立的场所，配备有办公桌椅、供老年人坐的座椅等；
- b) 应配有宣传资料、纸笔，宜配备放大镜以及台灯等，宣传资料应明确服务对象、申请条件、收费标准、服务内容、服务时间等内容；
- c) 采用柜台式咨询接待方式的，应设置低位服务窗口，方便坐轮椅老年人。

5.3.4 面谈区

面谈区设施配置要求如下：

- a) 应为独立且具有隐私性的不少于6 m²的房间，供工作人员与服务对象进行面谈、提供咨询与辅导服务时使用；
- b) 配置沙发、桌椅等基本设施；
- c) 环境布置应温馨和谐，有较好的隔音效果。

5.3.5 助餐配餐区

5.3.5.1 就餐区

就餐区设施配置要求如下：

- a) 就餐场所面积应满足日常服务需要，就餐人均面积不少于0.20 m²；
- b) 应留有可供轮椅出入的空间，宜设置轮椅就餐位；
- c) 应使用可移动的、牢固的桌椅，为工作人员留有分餐和助餐空间；
- d) 配备热水供应、餐单公告栏、时钟、餐巾纸、餐具存放、洗刷和洗手区等设施；
- e) 就餐区域应有防蚊蝇设施，必要时在出入口处设置防尘设施；
- f) 应设有剩菜剩饭收集区，应配备带盖的专用容器存放餐厨垃圾等废弃物，容器应具有防渗漏、防破裂和易清洗等特性；
- g) 采用柜台式售饭方式的，应设置低位服务窗口。

5.3.5.2 配餐区

配餐区设施配置要求如下：

- a) 设置食品分装（包装）、待配送食品贮存、餐用具与工用具清洗消毒等加工操作场所，均设在室内，且独立隔间；
- b) 应配有分餐专用工具及清洗、消毒、储存设备设施；
- c) 应根据待配送食品的品种、数量、配送方式，配备相应的食品分装（包装）设备。

5.3.5.3 制餐区

制餐区设施配置要求如下：

- a) 供餐人数在100人以下的服务机构，其食品处理区面积不小于30 m²，100人以上每增加1人增加0.30 m²，1000人以上超过部分每增加1人增加0.20 m²；
- b) 食品加工经营场所和设备设施应当符合《食品安全法》、《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》等国家和地方相关规定；
- c) 设置与食品供应方式和品种相适应的粗加工、切配、烹饪、餐用具清洗消毒、备餐等加工操作场所；
- d) 配备能正常运转的餐具和工用具的清洗、消毒、保洁设备设施，其大小和数量能满足需要；
- e) 接触食品的设备、工具、容器、包装材料等应符合食品安全标准或要求。

5.3.6 老年人休息区

5.3.6.1 分类

老年人休息区根据老年人需要应可提供午休功能、过夜功能、常住功能，宜分为午休室、过夜室、常住室。

5.3.6.2 设施配置

5.3.6.2.1 基本设施配置如下：

- a) 若设有午休室，午休室应配备适合老年人午休的床或椅，主要为自理老年人提供服务；
- b) 若设有过夜室，过夜室应配备固定卧床，满足30 d以内的过夜需要，主要为临时托养或半失能老年人提供服务；
- c) 若设有常住室，常住室应配备专业护理床，需在养老护理员的指导下使用，主要为失能老年人提供短期托管服务。

5.3.6.2.2 设施配置要求如下：

- a) 根据场地规模大小和老年人需求配置休息位，人均休息位使用面积不小于4 m²；
- b) 休息位的设置应关注老年人对隐私的需求，根据实际情况设置隔间；
- c) 配置老年人休息所需的基本生活用具，如毛毯、痰盂、废纸篓；公用毛毯应每周进行清洗、消毒；
- d) 卧姿休息位旁应配置紧急呼叫装置；
- e) 休息区不应与电梯井道、有噪声振动的设备机房等贴邻布置。

5.3.7 康复护理区

康复护理区设施配置要求如下：

- a) 应根据老年人生理特点，在康复治疗师的专业指导下配置康复训练器材，如肩梯、平行杠、手功能组合训练箱、下肢训练站立架和肌力训练器械等，配置器材应有专业依据；
- b) 应配置康复辅助器具；
- c) 康复训练器材和康复辅助器具应在明显位置设置使用说明。

5.3.8 医疗保健区

医疗保健区设施配置要求如下：

- a) 医疗保健区内设置医务室或护理站等医疗机构的，应符合医疗机构基本标准并取得医疗机构执业许可，同时遵守《执业医师法》、《医疗机构管理条例》、《护士条例》等法律法规及有关规定；
- b) 应配置身体指数测量器具，如血压计、听诊器、体重计、体温计等；
- c) 应配置医疗急救箱。

5.3.9 文娱活动区

文娱活动区设施配置要求如下：

- a) 面积原则上不少于100 m²，应配置适合老年人特点的娱乐性、社交性、益智性设施设备；
- b) 应根据服务需要，配置足够的桌及椅；
- c) 应结合服务需求，配置不少于5种康乐类或文化类用品设备；
- d) 应配置书架及不少于10种适合老年人阅读的书籍、报刊、杂志；并相应配置助视仪、放大镜等；
- e) 应配置多媒体或音像播放设备，如电视机、音乐播放器、投影仪等；
- f) 宜配置供老年人使用的电脑、上网设备。

5.3.10 老年教育区

老年教育区设施配置要求如下：

- a) 应独立或综合设置多功能教室、多媒体教室等教学场所；
- b) 应设置稳定坚固、有靠背与扶手的安全座椅，座椅颜色柔和，边角应为圆角。

5.3.11 临时托养区

临时托养区设施配置要求如下：

- a) 应设置洗漱间或洗浴间，洗漱间或洗浴间应配置淋浴器、恒温设备、浴凳或淋浴椅、防滑垫、紧急呼叫装置、排气扇和热水供应系统等；
- b) 应配置洗衣房，有洗涤、脱水、干衣和消毒等设备；
- c) 应设置无障碍卫生间，配备卫生纸、纸篓、排气扇和洗手池等；
- d) 应配备脸盆、牙膏牙刷、肥皂和毛巾等个人生活用品；
- e) 应配备拐杖、轮椅及其他辅助器具；
- f) 应配有紧急呼叫装置、温度控制（取暖、降温）和通风换气等设备，宜设置康复护理区、医疗保健区和文娱活动区；
- g) 各功能区、走廊和楼道等公共区域应安装具有存储功能的视频监控系统。监控录像资料保存期不少于3个月，特殊、重要资料应以实物方式存档。

5.3.12 日间托管区

5.3.12.1 若设有日间托管区，应符合建标 143 的相关规定。

5.3.12.2 日间托管区应基本配置以下功能区：

- a) 助餐配餐区，其设施配置应符合5.3.5的要求；
- b) 老年人休息区，其设施配置应符合5.3.6的要求；
- c) 康复护理区，其设施配置应符合5.3.7的要求；
- d) 医疗保健区，其设施配置应符合5.3.8的要求。

5.3.12.3 适宜配置以下功能区：

- a) 文娱活动区，其设施配置应符合5.3.9的要求；
- b) 临时托养区，其设施配置应符合5.3.11的要求。

6 服务机构要求

6.1 基本要求

- 6.1.1 依法登记注册，具有独立的法人资格。
- 6.1.2 应有固定的办公场所，配置办公区与服务接待区，其设施配置应符合 5.3.1 和 5.3.2 的要求。
- 6.1.3 应配置与其服务内容、服务范围相适应的固定场所，具有合法的场地使用权，应购买场所责任保险。
- 6.1.4 应配置与其服务内容、服务范围相适应的设施设备。
- 6.1.5 应配备与其服务内容相适应的管理人员、服务人员。
- 6.1.6 应建立完善的规章制度和工作流程，包括财务、人事、运营、公共安全、卫生、资产、服务等方面的管理制度及应急措施。
- 6.1.7 街（镇）服务机构宜积极拓展特色服务，提升服务覆盖率，对辖区内登记在册的政府资助服务对象的服务覆盖率宜不少于 80%。
- 6.1.8 提供医疗服务的应获得医疗卫生许可证，提供餐饮服务的应获得餐饮服务许可证。
- 6.1.9 遇有人员严重受伤或死亡、火灾等重大事故，应立即向主管部门报告。
- 6.1.10 应落实场地通风、定期消毒，并建立预防传染病的工作机制。

6.2 运营管理

- 6.2.1 应制定服务总章程，明确服务宗旨与理念、服务内容及服务手法、各方权利和义务等。
- 6.2.2 应在场所明显位置，公示机构的登记证书，并张贴组织架构、工作人员照片及职责分工、服务信息（内容、时间、收费、联系方式）、人员守则和服务标准、投诉渠道等基本信息。
- 6.2.3 服务接待区应备有宣传资料，宣传资料应定期更新。
- 6.2.4 应制定服务场地管理办法，有专人管理场地硬件。
- 6.2.5 应有明确的固定资产及消耗品物资管理制度和措施（如采购、存储、维修、销毁、补充）。
- 6.2.6 应有年度工作计划和总结制度，根据服务需求制定运营计划，明确目标群体、服务内容和数量等具体目标。
- 6.2.7 应制定与其他单位部门的沟通联络机制。

6.3 财务管理

- 6.3.1 应建立和实施有效的财务管理、财务审核、财务监督机制。
- 6.3.2 应有清晰的经费预算、费用报批、物资采购等程序，做到专款专用。
- 6.3.3 应有财务记录，详细记录经费、服务收费及补贴的使用情况。

6.4 人力资源管理

- 6.4.1 应有清晰的组织架构，明确员工职责范围和工作守则。
- 6.4.2 应有明确的人力资源管理制度（如招聘、培训、督导、考核、激励、解聘、晋升、申诉等）。
- 6.4.3 应与员工签订劳动合同，保证员工的基本福利待遇。
- 6.4.4 应为员工购买人身意外保险。
- 6.4.5 服务人员的分配应考虑交通距离、性格、性别等多方面因素，兼顾服务对象和服务人员的利益。
- 6.4.6 应制定员工的联络和沟通机制。
- 6.4.7 应制定员工人身安全意外的应急处理制度，并定期为工作人员进行应急预演培训。

6.5 服务管理

- 6.5.1 应制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度。
- 6.5.2 应制定投诉制度，公开投诉渠道信息。
- 6.5.3 应定期开展服务对象满意度调查，以电访、到户访问、座谈会等形式收集意见，并根据反映的情况及时作出改善，且清晰记录存档，满意度调查表可参考附录 B，服务机构可根据实际情况调整调查内容。
- 6.5.4 所有的服务管理执行情况应予以记录。

6.6 服务执行

- 6.6.1 应公示服务申请流程、服务项目及内容、服务收费清单等信息，供公众、服务对象及员工查阅。
- 6.6.2 应制定消防安全、食品安全、服务对象意外伤害等应急处理机制，并进行员工培训。
- 6.6.3 应定期举行员工会议，指导服务人员工作。
- 6.6.4 管理人员应监督服务人员的服务内容和服务质量，宜定期突击检查服务开展情况。
- 6.6.5 对于服务的临时暂停（如出游、住院等），应当月记录。
- 6.6.6 如更换服务员，应提前 5 个工作日通知服务对象，并做好解释工作。
- 6.6.7 应定期举办对象座谈会，收集意见与建议。
- 6.6.8 对于服务投诉、回访反馈的建议和要求，应立即解决，无法立即解决的应在 5 个工作日内给予答复。
- 6.6.9 应定期开展服务推介会，积极拓展新服务对象。

6.7 服务发展

- 6.7.1 应定期进行需求调查，了解并掌握辖区内有服务需求的老年人数据。
- 6.7.2 宜积极整合社会资源，调动服务对象的家属、亲友、邻居及志愿者参与服务。
- 6.7.3 宜积极发掘社会资源，吸引非政府资金参与开展社区为老服务。

7 人员要求

7.1 基本要求

服务机构人员应：

- a) 具有相应的劳动从业资格；
- b) 遵纪守法和遵守职业道德；
- c) 尊重、爱护老年人；
- d) 具有符合工作岗位要求的文化程度及语言表达能力；
- e) 具有健康证明；
- f) 熟悉社区居家养老服务程序和规范要求，上岗前接受不少于10学时岗前培训。

7.2 岗位要求

7.2.1 管理人员

管理人员应：

- a) 具有大专以上学历及2年以上相关工作经验；
- b) 有较强的为老服务意识；
- c) 应有良好的组织、沟通与协调能力；
- d) 熟悉涉老政策，能严格执行相关法律法规；
- e) 每年参加不少于1次的区级及以上管理培训活动。

7.2.2 专业人员

医师、营养师、心理咨询师、社工师、护士、技师、会计、厨师、电工、维修工等专业人员应具有专业技术教育背景或从业资格。专业人员应：

- a) 掌握相应的业务知识和专业技能，并能熟练运用；
- b) 有良好的沟通表达能力；
- c) 每年在岗培训不少于15学时。

7.2.3 服务人员

7.2.3.1 服务人员应：

- a) 具有养老护理员或家政服务员从业资质；
- b) 掌握相应的业务知识和岗位技能，并能熟练运用；
- c) 能读写中文、略懂方言更佳；
- d) 每年在岗培训不少于12学时。

7.2.3.2 在社区居家养老服务网络难以覆盖的区域，经区居家养老服务指导中心核实同意，政府资助对象可选择委托亲友、邻居按照养老管理员制订的服务方案提供服务，由街道（镇）社区居家养老服务部、老年人（或其监护人）和服务提供者三方签订协议。服务提供者应：

- a) 对社区居家养老服务有基本认识；

- b) 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范；
- c) 定期接受市、区居家养老服务指导中心的培训；
- d) 能明白服务方案内容，按照本标准及其他相关标准提供服务。

7.3 人员配置

人员配置应符合以下要求：

- a) 保障上门服务人员与服务对象的比例不低于1:10；
- b) 养老管理员与资助对象配备比例不低于1:50；
- c) 提供康复护理服务的，应配备具有康复治疗从业资格的护理人员，护理人员与服务对象的配备比例不低于1:10；
- d) 提供医疗保健类服务的，应配备医生、护士、康复治疗师、技师等专业人员；
- e) 提供个人护理服务的，应配备有养老护理员；
- f) 应配备具有会计从业资格的人员管理财务。

7.4 行为规范

在提供服务时，行为应符合以下要求：

- a) 仪表仪容端庄、大方、整洁；
- b) 统一着装、配备工牌及相关设备工具；
- c) 文明用语，语言简洁、清晰，能与老年人进行良好沟通；
- d) 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范；
- e) 按时往返工作岗位。

8 服务内容和要求

8.1 服务形式

根据提供服务时的场所不同，分为上门服务和社区日间照料服务。

8.2 基本要求

社区居家养老服务基本要求如下：

- a) 服务机构应为各项服务制订详细具体的服务程序指引，作为实务操作的依据，并有相关服务过程记录为佐证；
- b) 服务机构应确保工作人员提供服务前接受过相关知识、技巧及内部程序指引的培训；
- c) 与服务对象签订服务协议，签约率达100%；
- d) 应为服务对象制定服务方案，服务方案应包含服务计划、服务内容、特殊约定等；
- e) 应定期对服务人员的工作进行检查，对服务对象进行回访；
- f) 服务项目完成率达100%，服务对象满意率 $\geq 80\%$ 。

8.3 生活照料

8.3.1 助洁服务

8.3.1.1 应鼓励服务对象在力所能及的范围内自己处理家务，专业人员应客观评估服务对象能力，并根据服务对象能力确定清洁的范围和频次。

8.3.1.2 助洁服务应满足以下要求：

- a) 保持居室整洁、物具清洁、物品摆放整齐、环境卫生，定期通风，保持室内空气新鲜，无异味；
- b) 清洁、整理物品应事先获取服务对象或其家属同意，并于服务对象或其家属面前清洁、整理其个人物品；
- c) 根据服务对象特殊情况整理物品（如放置常用物品于中风老年人容易拿取的位置，老年痴呆患者的物品应简洁摆放，并于存放位置加上文字或图片，方便找寻）；
- d) 保持个人护理用具清洁及卫生，摆放适宜；
- e) 配备充足及可使用的清洁工具，使用服务对象的清洁器材和耗材时，应事先获取服务对象或其家属同意；
- f) 遇呕吐物、血渍、排溺污物，应及时消毒；
- g) 处理炉灶及电器时，应检查是否妥善安装、运作正常。

8.3.2 助浴服务

8.3.2.1 助浴服务包括上门助浴和服务场所助浴。

8.3.2.2 助浴服务应满足以下要求：

- a) 助浴前应进行安全提示；
- b) 助浴过程中宜有家属或其他监护人在场；
- c) 助浴过程中应注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采取相应应急措施；
- d) 上门助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风，防受凉、防烫伤；
- e) 助浴过程中应保护老年人隐私，尊重心理需求；
- f) 助浴过程中按需使用润肤露。

8.3.3 洗涤服务

8.3.3.1 洗涤服务包括上门洗涤和集中送洗。

8.3.3.2 应明确洗涤衣物的类别、衣物交收程序、卫生处理措施等工作流程，对衣物进行分类洗涤。

8.3.3.3 洗涤服务质量应达到清洁干净、无汗渍、无污点、无异味，保持织物原来的色泽、花纹和图案。

8.3.3.4 上门洗涤服务应满足以下要求：

- a) 衣物卫生、整洁及妥善储存；
- b) 分类收集衣物、被褥和尿布，污物和洁物分开放置；
- c) 根据衣物的质地和颜色分类洗涤、晾晒；
- d) 衣物交收及记录应清晰；
- e) 定期协助清洗及晾晒床单、被罩、枕巾、浴巾、被子、蚊帐、窗帘、沙发布套等家居织物；
- f) 贵重衣物应建议服务对象选择有资质的专业洗涤机构服务。

8.3.3.5 集中送洗服务应满足以下要求：

- a) 选择有资质的专业洗涤机构为服务对象提供洗涤服务，并应事先获取服务对象或其家属同意；
- b) 送取衣物时，应与服务对象或其家属点算清楚及签收，做到标识清楚、核对正确、按时送还，洗涤费用应实报实销。

8.3.4 个人护理

个人护理应满足以下要求：

- a) 按需为服务对象提供翻身、洗发、修剪毛发、剪指（趾）甲、更换衣服鞋袜和尿片等服务，保持服务对象全身清洁、舒适无异味；

- b) 开展服务前，服务人员应彻底清洁双手，告知服务对象护理项目具体操作程序，使服务对象明白且合作；
- c) 触碰服务对象身体部位、取用服务对象个人用品时应用语言提示服务对象，并取得服务对象同意；
- d) 进行洗澡、更换衣服和尿片等服务时，应保障服务对象的尊严和隐私（如设置屏风或帘幕遮挡等）；
- e) 在服务对象能力范围内，鼓励其提高自我照顾能力。

8.3.5 协助进餐

协助进餐应满足以下要求：

- a) 开展服务前，应评估服务对象的进食能力及膳食需要；
- b) 确保进餐者及协助进餐人员均有采取合适的卫生措施；
- c) 为上肢肌肉及关节无力的服务对象提供进食辅助器材，以协助他们维持独立进食的能力；
- d) 对被评估为有吞咽困难的服务对象，应根据专业人员的喂食指导意见，为服务对象选择质地及稀稠度适合的食物；
- e) 针对不能自行进食的服务对象，应以合适方法与速度进行喂食；
- f) 针对表达困难或患老年痴呆的服务对象，应观察和详细记录其进食及饮用的份量；
- g) 应避免供应容易黏附口腔（如糯米或年糕等）、容易松散（如蛋卷或酥饼等）及质地过硬（如花生或核桃等）的食物，防止食物哽喉。

8.3.6 陪伴就医

陪伴就医应满足以下要求：

- a) 确保服务对象在就医前准备好身份证、病历、诊疗卡、医保卡等证件；
- b) 应根据服务对象的身体状况和要求规划和选择合适的往返交通路线及交通工具、助行工具；
- c) 协助服务对象与医生的问诊交流，包括向医生表达服务对象的重要状况、协助记录医生医嘱、提醒服务对象执行医嘱、将就诊情况汇报服务对象家属及上级主管；
- d) 遇紧急送医情况，应全程陪护服务对象办理挂号、入院、取药等手续，安抚服务对象情绪，且与服务对象家属保持沟通，直至家属到医院交接为止。

8.3.7 代办服务

代办服务应满足以下要求：

- a) 根据服务对象的需求，提供代购生活必需品、代领物品、代缴费用等服务（不包括处理重要个人物品或贵重财物）；
- b) 代领、代购的物品应符合服务对象要求，准确记录购买的品种，清点钱物，做到当面清点并签字；
- c) 处理财务或协助支付水电煤气等日常开销时，应与服务对象当面清点钱物、证件、单据等，做好记录；
- d) 接触涉及服务对象隐私的物品时，应保持职业操守，尊重服务对象的隐私，不向他人谈论服务对象的家庭情况或钱物情况。

8.4 助餐配餐

8.4.1 基本要求

助餐配餐服务应符合食品安全法律法规的规定，注意营养、合理配餐，并满足以下要求：

- a) 自主供餐的服务机构应办理《餐饮服务许可证》；服务人员应持有健康证，无法办理《餐饮服务许可证》的，应转介有资质的第三方提供助餐配餐服务；
- b) 分餐员应佩戴口罩及厨帽；
- c) 根据中国居民平衡膳食宝塔原则和老年人特点拟定餐单，应保持食材多样化，选择易于咀嚼的食材和烹调方式；
- d) 每周应有餐单，餐单应根据荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配及服务对象需求制定；
- e) 应根据服务对象的文化、宗教和种族特点，提供合适的食物，如全素食；
- f) 服务开展前，应对服务对象进行评估，针对特殊老年人（如糖尿病、高血脂、高血压、冠心病、肥胖症、脂肪肝、有吞咽困难等），宜在营养师或专业人员指导下提供针对性配餐；
- g) 定期收集服务对象的喜好和意见，关注其健康状况，定期改善餐单；
- h) 每次供应的食物应留样48 h；
- i) 应制定合乎卫生要求的供应、处理及储存食物指引，包括彻底清洗食物、确保冰箱温度在4℃及冷藏格在-18℃以下、分开处理生熟厨具、使用合适器皿、确保餐具卫生及处理人员的个人卫生等的各类指引；
- j) 原料采购验收、加工操作过程关键项目、卫生检查情况、人员健康状况、教育与培训情况、食品留样、投诉情况、处理结果、发现问题后采取的措施等均应予以记录，各项记录均应有执行人员和检查人员的签名。

8.4.2 集中用餐

集中用餐应满足以下要求：

- a) 应保证集中用餐场所清洁卫生，光线充足，空气流通；
- b) 就餐区应配置符合老年人特点的无障碍设施，餐后卫生应及时清理；
- c) 在醒目处公示用餐时间、服务须知、餐单等；
- d) 餐具应每餐消毒，并符合GB 14934的要求；
- e) 应给予老年人固定而合理的用餐时间；
- f) 应合理安排就餐位，提供餐巾纸，并放置在易于老年人取用的位置。

8.4.3 上门送餐

上门送餐应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》（卫监督发〔2005〕260号）及以下要求：

- a) 配送单位应当配置相应的设备设施，提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，送餐运输工具应保持清洁卫生，密封保温；
- b) 分餐、送餐应及时、准确，饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生；
- c) 为配送食品的容器（或包装）标注相关信息，如生产日期、保质期、保存条件、食用方法等；
- d) 送餐时应核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收。

8.4.4 上门做餐

上门做餐应满足以下要求：

- a) 上门做餐应尊重老年人饮食生活习惯与禁忌；
- b) 洗、煮饭菜应干净、卫生；
- c) 应及时处理做餐后的卫生。

8.5 康复护理

康复护理应满足以下要求：

- a) 应根据需求配备相应的康复器具，常见的康复训练器材包括步行器、固定单车、手臂滑轮、平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器等；
- b) 康复训练应在专业人员指导下按计划实施；
- c) 开展服务前应由专业人员评估服务对象的身体状况并制定训练计划；
- d) 训练计划包括服务对象目前存在的功能障碍及身体情况、目标、项目与内容、训练场所、方法、时间安排等；
- e) 应告知服务对象训练的目的及安全注意事项；
- f) 确保设备完好和场地安全；
- g) 协助服务对象使用康复器材时，应注意观察老年人的身体、训练状况，及时给与协助、指导和鼓励；
- h) 应定期对器材进行检查和维修，保障服务对象安全；
- i) 对服务对象的身体情况、训练情况、效果及反馈等有文字记录。

8.6 医疗保健

医疗保健服务应满足以下要求：

- a) 应为服务对象建立健康档案，档案包括健康纪录、病历记录、个人药物纪录等，建档率达100%；
- b) 应制订医疗保健突发事件处理指引；
- c) 应根据服务对象实际情况制定有针对性的预防方案，预防方案应简明扼要、通俗易懂，便于服务对象掌握预防老年病的基本知识并进行基础性的防治；
- d) 应定期评估服务对象健康状况，如常规生理指数监测（体温、血压、体重等）；为有需要的服务对象提供医疗护理服务（如造口护理、引流导尿管等）；服务对象要定时服药的，应了解服务对象的药物处方，有条件的服务机构为服务对象提供储存药物，正确备药、派药或喂药等服务，并制定处理药物事故的工作程序或指引；
- e) 应通过电访、上门探访及其他活动形式为老年人提供预防保健、康复护理、心理健康等知识教育；
- f) 提供医疗服务的服务机构应具有《医疗机构执业许可证》，如委托第三方医疗机构提供服务的需签订医疗合作协议，医疗服务协议应明确服务内容、方式、期限和双方的责任、权利、义务及其他有关事项；
- g) 设立家庭病床应符合《广东省开展家庭病床服务工作指引》（粤卫办〔2016〕45号）的规定。

8.7 文化娱乐

8.7.1 娱乐活动

娱乐活动包括室内外的休闲文体活动，应满足以下要求：

- a) 合理安排活动时长、频率，活动场地应有活动时间安排表；
- b) 活动场所工作日每天开放6 h以上；
- c) 活动场所内的物资购买、借用等应有明确记录；
- d) 提供适合不同兴趣和能力的服务对象的活动，定期检视及收集服务对象意见；
- e) 阅览、书法、绘画、音乐、棋牌、歌舞等文化康乐活动不少于5项；
- f) 设施设备有专人维修保养，并有相应记录。

8.7.2 老年教育

老年教育应满足以下要求：

- a) 制定符合老年人特点的教学计划，教学计划包括学习需求、学习目标、教学措施、教学安排、教材使用、课程设置等；
- b) 采取适当形式展示学员的作业、习作、总结等，推荐学员有关作品、节目对外参赛，体现学员学习成效；
- c) 定期开展作品展示活动，展示学习成果；
- d) 活动与教育相结合，引导老年人自主自愿地学习。

8.8 精神慰藉

8.8.1 精神慰藉包括精神支持、情感交流、关怀访视等服务，服务形式包括陪同聊天、陪同散步等。

8.8.2 精神慰藉服务应满足以下要求：

- a) 每周电话问安不少于1次，耐心倾听，与老年人谈话每次不宜少于5 min，有谈话记录，有需要应及时提供转介服务；
- b) 服务对象生日、传统节日应电访或上门问候；
- c) 定期（如中国传统节日）组织志愿者关怀探视、慰问服务对象；
- d) 在陪聊、谈心过程中应尊重服务对象的需要，语速适中，耐心、细致，不应有意打探隐私，达到心理疏导和抚慰的效果；
- e) 为生活方式经历重大改变的服务对象（如入院、丧偶、丧子、重大疾病确诊等），提供个别的心理关顾服务，以协助其适应生活方式转变；
- f) 宜安排服务对象与家属共同参加活动。

8.9 安全援助

8.9.1 总则

安全援助包括紧急呼援、定期上门查看、定期电话查询、适老化家居改造、改善老年人家居安全环境等。

8.9.2 紧急呼援

紧急呼援服务应满足以下要求：

- a) 以签约、加盟形式成为平安通落地服务机构的，应定期安排紧急呼援服务公司人员上门维护终端通讯设备，持通讯设备使用正常、线路畅通，并有相关记录；
- b) 机构自行提供紧急呼援服务的，应保持呼援平台坐席24 h有人值班，确保紧急呼援来电5 s内接听；
- c) 话务员应语音清楚、语速适中、会普通话及粤语，语气镇定、有耐心；
- d) 话务员应定期接受急救知识、养老政策等有关培训。

8.9.3 定期上门查看、定期电话查询

定期上门查看、定期电话查询服务应满足以下要求：

- a) 协助专业人员检查服务对象家庭的水、电、煤气等设施运行情况，排除安全隐患，并有相关记录；
- b) 针对三无、五保等特殊服务对象应提供至少每天一次的电访或上门探访；其他服务对象应提供至少每三天一次的电访或上门探访；
- c) 遇台风及恶劣天气等特殊情形，应及时提醒服务对象注意安全，必要时转移服务对象到庇护所。

8.9.4 适老化家居改造

8.9.4.1 适老化家居改造应由有资质的机构或专业人员提供服务。

8.9.4.2 改造前，应对服务对象的家居环境、房屋结构进行科学、专业的评估，并制定合理的改造方案。

8.9.4.3 发现服务对象家居存在安全隐患的，应主动告知服务对象或其家属，情况较轻的，应提出局部适老化家居改造建议；情况严重的，应及时通知相关部门并协助转移服务对象到安全的场所。

8.10 老年用品服务

8.10.1 总则

老年用品服务包括用品展示与咨询、租赁、回收及捐赠服务。

8.10.2 用品展示与咨询

用品展示与咨询服务应满足以下要求：

- a) 展示的用品应清楚、如实标明产品的适用人群、规格型号、特点介绍及生产和经销商联系方式等信息；
- b) 服务机构应对所有用品登记造册，妥善保管，定期核查，做好核查记录；
- c) 老年人咨询时，工作人员应耐心讲解和教导，并至少示范2次用品的使用方法，告知其注意事项；
- d) 展示和出租的用品应符合相关产品质量标准，保证老年人使用安全。

8.10.3 租赁、回收及捐赠服务

租赁、回收及捐赠服务应满足以下要求：

- a) 租赁双方应按照合同法的规定签订租赁合同，明确双方基本信息、用品信息、租赁费用、租赁期限、违约责任等内容，保证双方的合法权益；
- b) 租赁期满的用品应统一回收、统一消毒、统一清洗，确保再次出租用品的卫生；
- c) 对于不便租借或服务点暂缺的用品，工作人员应及时联系相关用品供应商，提供转介或代购服务；
- d) 接收捐赠品或转赠捐赠品，应有捐赠、签收等文字记录；
- e) 用品租借后，工作人员应定期进行回访，了解服务对象的使用情况。

8.11 临终关怀

8.11.1 临终关怀包括临终关怀咨询、转介、医疗、护理等服务。

8.11.2 临终关怀服务应满足以下要求：

- a) 根据医生、服务对象或其家属意愿，为服务对象提供临终关怀咨询服务；
- b) 协助医护人员做好服务对象的生活照料和症状管理，根据服务对象的身体状况及其意愿，选择合适的护理方法；
- c) 密切关注服务对象的情绪变化，提供相应的心理支持；
- d) 协调服务对象完成未了心愿、订立遗嘱等事务；
- e) 有条件的服务机构，为已故老年人进行身体和室内环境清洁、整理及消毒的服务，并协助亲属整理遗物及联系相关方处理后事；
- f) 为有需要的服务对象家属提供哀伤辅导服务。

8.12 转介服务

转介服务包括转介医疗、护理、康复、法律援助、社工服务、义工服务、入住养老机构等服务，转介服务应满足以下要求：

- a) 与周边社区养老服务机构建立服务转介机制；
- b) 转介的机构应能提供服务对象所需服务；
- c) 应与服务对象或其家属/监护人协商一致后方可转介，转介过程中，原服务机构应负责该服务的跟踪；
- d) 承接服务的组织或机构应具有相关资质。

8.13 临时托养

临时托养服务应满足以下要求：

- a) 临时托养服务应由有资质的养老服务机构提供；
- b) 配备有医疗、护理等专业人员，能提供医疗、护理等专业服务；
- c) 原则上，临时托养一次最长不超过7 d，且同一老人一年申请临时托养服务的次数不宜超过4次；
- a) 宜与周边社区医疗机构建立联动机制，便于及时转介。

8.14 其它服务

服务机构可与服务对象按协议约定的服务内容开展工作，服务内容应在服务人员掌握的技能范围之内。

9 服务流程

9.1 总则

社区居家养老服务流程应符合附录 C 的要求。

9.2 咨询与接待

9.2.1 根据咨询者的需求，介绍其关心的话题，现场咨询时应提供机构相关的宣传材料，有必要时带领咨询者参观机构各服务设施场所。

9.2.2 咨询与接待服务应满足以下要求：

- a) 应建立有热线电话、网站或其他服务宣传及受理的平台，便于接收老年人或其家属的咨询信息；
- b) 咨询接待过程中，应明确告知老年人政府资助申请条件、资助金额、申请流程、服务内容、收费标准等信息；
- c) 接收咨询者的咨询及其他信息，做好记录并及时给予反馈。

9.3 服务申请

9.3.1 老年人（或其监护人）向居住地街道（镇）社区居家养老服务部提出服务申请，填写并提交《广州市社区居家养老服务申请表》（见附录D）；申请政府资助服务的老年人，同时提交所需的证明材料，由街道（镇）社区居家养老服务部、区居家养老服务指导中心审批、核实。

9.3.2 街道（镇）在5个工作日内完成初核并提交区居家养老服务指导中心核实，区居家养老服务指导中心在10个工作日内完成资助资格核实和照顾需求等级评估。

9.3.3 街（镇）、区级部门完成资料审批、核实后，申请政府资助服务的老年人接受第三方评估机构对其进行的老年人照顾需求等级评估；自费的老年人以自愿为原则接受老年人照顾需求等级评估。

9.3.4 街（镇）、区级部门核实同意的，由养老管理员为资助对象制定服务方案，协商资助对象选定服务机构，跟踪服务情况；核实不同意的，由街道（镇）社区居家养老服务部通知申请对象并说明理由。

9.3.5 申请人对核实结果有异议的，可向区居家养老服务指导中心申请复核。区居家养老服务指导中心会同街道（镇）自收到复核申请之日起15个工作日内采取入户调查、邻里访问、信函索证等方式组织复核。

9.4 制定服务方案

养老管理员或服务机构根据服务对象的实际情况、服务需求制定服务方案，服务方案应包括：

- a) 服务的具体内容；
- b) 服务方式和时间、频次；
- c) 服务流程、规范；
- d) 服务过程需要的人员配置、设施设备及工具；
- e) 其他注意事项及特殊情况处理等。

9.5 签订服务协议

9.5.1 服务开展前，服务机构应与服务对象（或其监护人）签订服务协议。

9.5.2 服务协议包括服务内容、时限、服务形式、人员、收费标准及支付方式、双方权利和义务等。

9.5.3 服务机构应参考政府指导参考价设定服务项目收费标准，并在服务场所和社区公示栏张贴公布。未纳入政府指导参考价的服务项目，由服务机构自主确定收费标准，收费标准应保证相对稳定，收费标准的调整应提前15 d公示。

9.5.4 服务协议应在双方平等、知情、自愿的前提下签订。

9.6 开展服务

9.6.1 签订服务协议后，服务机构应在5个工作日内开始提供服务。

9.6.2 服务机构按照服务协议、服务方案、服务流程的要求，按时、按质、按量提供服务。

9.6.3 服务机构跟进服务进展情况并记录在案，及时更新服务对象档案。

9.6.4 服务过程中任何一方调整双方约定的服务内容时，应及时知会另一方，并签订补充协议。

9.7 服务确认

服务完成后，服务对象确认服务情况并反馈意见，服务人员在规定时间内将相关资料反馈服务机构。

9.8 服务结算

服务完成后，应根据服务确认结果进行服务结算，结算方式以服务对象与服务机构签订的服务协议为准。

9.9 服务变更或终止

9.9.1 服务变更

当服务对象的实际情况或服务需求发生较大变化而引起服务类型、服务内容发生变化时，应重新评估服务对象需求，制定个人服务方案并签订服务协议。

9.9.2 服务终止

服务过程中如发现以下情况之一的，可以终止服务协议或提供转介服务：

- a) 服务对象死亡;
- b) 服务对象患有严重的传染性疾病的;
- c) 服务对象患有精神疾病且病情不稳定的;
- d) 服务对象违反服务约定的;
- e) 由于客观原因导致双方不能履行协议的;
- f) 双方协商同意终止协议的。

符合第b)、c)类情形的由街道(镇)社区居家养老服务部通知服务对象监护人或近亲属送院治疗;无监护人或近亲属的,按相关政策规定办理。

9.10 归档

9.10.1 服务机构为服务对象建立动态档案,档案包括服务申请表、个人信息、健康状况、老年人照顾需求等级评定报告(如有)、服务方案、服务协议、服务情况及其他相关资料。

9.10.2 服务对象建档率100%,并定期更新。

9.10.3 服务机构应建立健全档案保密、管理制度,有专人负责,对服务及管理过程中的协议、文件、记录等资料及时整理、归档。档案应满足工作延续性和后期监督管理的需要。

9.10.4 宜采用信息化技术建立档案管理数据库,实现档案的网络查询服务,提高工作效率。

10 服务监督和改进

10.1 评估判定

10.1.1 服务评估包括服务机构的自我评估和第三方评估。

10.1.2 服务机构应依据广州市社区居家养老服务评估的相关要求,每年至少进行一次自评并持续改进。

10.1.3 服务机构应积极接受并配合主管部门组织的第三方评估,确认评估结果,根据评估结果及意见进行整改、持续改进。主管部门组织的第三方评估每年应不少于一次。

10.2 监管和投诉

10.2.1 服务机构应对外公布监督、投诉电话,主动接受管理及指导单位、社会公众的监督。

10.2.2 服务机构应对服务人员的服务质量进行监督。监督的形式包括:

- a) 服务对象或其家属/监护人反馈满意度调查表;
- b) 电话回访;
- c) 管理者走访;
- d) 社会监督等。

10.2.3 服务机构处理投诉时,应避免投诉方受到直接或变相的干扰,应保证服务对象在无压力的情况下投诉。

10.2.4 服务机构应依据GB/T 17242的要求处理服务对象的投诉。

10.3 预防措施

10.3.1 服务机构应制定服务对象满意度管理制度,明确服务对象满意度调查的频率、方式和内容,定期开展服务对象满意度调查,收集服务对象的反馈意见。

10.3.2 服务机构应定期查阅服务对象的反馈意见、服务过程记录等相关信息,预防不合格服务的发生。不合格服务包括但不限于:

- a) 服务人员的态度不端正;
- b) 提供的物品或设施不合格;
- c) 服务不当对老年人造成伤害,或存在潜在的损害;
- d) 管理机构监督抽查发现不符合服务协议;
- e) 服务设计缺陷或服务过程不规范。

10.3.3 服务机构应对服务过程可能出现的特殊情况的处理与服务对象达成一致;出现特殊情况时,服务人员应按照规定的处理方式进行处理,并及时通知服务机构和服务对象或其家属。

10.4 改进措施

10.4.1 服务机构应建立服务改进制度,当出现不合格服务时,分析不合格服务的产生原因,制定并采取整改措施,并跟踪整改措施的落实情况,消除或降低不合格服务给服务对象造成的不良影响。

10.4.2 服务机构应通过服务对象满意度、服务监督、服务评估等信息的收集与分析,不断创新服务与管理,持续改进服务质量。

10.5 信息管理与监督

10.5.1 信息权限与安全

信息权限与安全要求如下:

- a) 信息管理:服务机构应有专人负责信息管理,各类信息经过筛选和整理后,应当采取适当的媒介分类保存;
- b) 信息权限:使用应用信息系统的服务机构,在用户角色及权限设置方面应遵循相关的用户与权限管理制度,确保信息安全;
- c) 信息安全:服务机构及相关人员应正确、合法使用各类信息,采取措施保护信息安全;设有信息保密及泄露处理机制;任何人不得擅自公开、窃取、盗用老年人信息。

10.5.2 信息共享

10.5.2.1 服务机构应向管理及指导单位、服务对象、社会公众提供以下信息:

- a) 服务机构宗旨、目标、申请条件、服务承诺、服务对象接受或终止的办法等相关信息;
- b) 服务申请、服务流程、服务条款、服务终止、服务对象权利义务等相关信息;
- c) 政府服务资助对象的资助标准、申请条件等相关信息;
- d) 管理及指导单位对服务机构的监督检查结果;
- e) 服务质量跟踪与投诉处理结果。

10.5.2.2 信息内容应真实、准确、完整,公示信息应及时更新,应便于服务对象了解、获取。

10.5.3 信息沟通

10.5.3.1 服务机构应主动向管理及指导单位汇报工作,及时反馈服务开展情况及特殊情况。

10.5.3.2 服务机构应通过召开会议、网上在线咨询与交流、邮件、意见箱和微信公众号等方式与社会公众交流。

10.5.3.3 服务机构应及时回应信息提供方。

附录 A

(资料性附录)

服务机构基本设备参考清单

表A. 1和表A. 2分别给出了社区日间照料服务机构和提供上门服务的机构的基本设备参考清单。

表A. 1 社区日间照料服务机构基本设备参考清单

功能区	基本设备	
办公区	◆ 办公桌椅 ◆ 可上锁的储物柜 ◆ 文件柜 ◆ 档案柜 ◆ 台式计算机(含上网设备) ◆ 打印机 ◆ 复印机 ◆ 扫描仪 ◆ 碎纸机 ◆ 便携式数据存储装置(如移动硬盘、U 盘) ◆ 监控系统的终端设备	◆ 传真机 ◆ 基本文具 ◆ 计算器 ◆ 文件架 ◆ 档案盒 ◆ 电话 ◆ 照相机 ◆ 摄像机 ◆ 电热水壶 ◆ 挂墙时钟 ◆ 垃圾桶 ◆ 紧急呼叫系统终端设备
服务接待区	◆ 办公桌椅 ◆ 供老年人坐的椅或凳 ◆ 雨具架 ◆ 意见箱 ◆ 告示板	◆ 饮水机 ◆ 一次性水杯 ◆ 放大镜 ◆ 服务宣传资料 ◆ 纸笔
面谈区	◆ 沙发 ◆ 桌椅	
就餐区	◆ 餐桌椅 ◆ 餐具(包括饭碗、筷子、勺子、小碟子、水杯) ◆ 电热水壶	◆ 餐巾纸 ◆ 挂墙时钟 ◆ 有盖垃圾桶 ◆ 紧急呼叫器
配餐区	◆ 电冰箱 ◆ 厨具(包括碗碟、勺子、筷子等) ◆ 清洁用品(包括洗碗布、围裙、手套、袖套、口罩等)	◆ 微波炉 ◆ 出餐用的不锈钢手推车 ◆ 挂墙时钟 ◆ 有盖垃圾桶
制餐区	按照国家和地方的食品安全相关规定执行。	
老年人休息区	◆ 单人床 ◆ 折叠床 ◆ 按摩椅 ◆ 护理床 ◆ 床垫 ◆ 被褥 ◆ 枕头	◆ 储物柜 ◆ 毛毯 ◆ 鞋架 ◆ 窗帘 ◆ 痰盂或污物袋 ◆ 垃圾桶 ◆ 紧急呼叫器

表A.1 社区日间照料服务机构基本设备参考清单（续）

功能区	基本设备	
康复护理区（所有设备应在专业人员指导下购置）	◆ 康复训练器材（如肩梯、平行杠、手功能组合训练箱、下肢训练站立架和肌力训练器械等） ◆ 安全保护器材（如护膝、护腕等）	◆ 康复辅助器具（如按摩器、艾灸盒、理疗热敷袋和红外线理疗灯等） ◆ 紧急呼叫器
医疗保健区/医务室/护理站（所有设备应在专业人员指导下购置）	◆ 医疗床 ◆ 医用屏风 ◆ 药柜 ◆ 药物用电冰箱 ◆ 消毒器 ◆ 不锈钢手推车（护理使用） ◆ 文件柜 ◆ 枕头 ◆ 床单 ◆ 被褥 ◆ 毯子 ◆ 窗帘	◆ 医疗急救用药 ◆ 医疗急救箱 ◆ 身体指数测量器具（如血压计、听诊器、体重计、体温计等） ◆ 紧急呼叫器 ◆ 防感染设备（包括口罩、手套等） ◆ 轮椅 ◆ 拐杖 ◆ 四脚助行器 ◆ 坐便椅 ◆ 挂墙时钟 ◆ 有盖垃圾桶
文娱活动区	◆ 书桌椅 ◆ 沙发椅 ◆ 电视机 ◆ 电视柜 ◆ 茶几 ◆ 书柜/书架 ◆ 杂志架 ◆ 报纸架 ◆ 台式计算机（含上网设备）	◆ 音乐播放器（如音响、音响等） ◆ 康乐类器材（包括棋牌、积木、拼图、手工等） ◆ 书法、绘画基本用品 ◆ 窗帘 ◆ 放大镜 ◆ 台灯 ◆ 挂墙时钟 ◆ 垃圾桶 ◆ 紧急呼叫器
老年教育区	◆ 书桌椅 ◆ 投影仪 ◆ 磁性白板（含白板笔、白板擦）	◆ 窗帘 ◆ 挂墙时钟 ◆ 垃圾桶 ◆ 紧急呼叫器
临时托养区	应根据实际服务需要，在专业人员指导下购置设备。	
浴室	◆ 淋浴器 ◆ 热水器 ◆ 助浴专用椅或凳 ◆ 恒温设备（如暖风机、取暖器） ◆ 排气扇 ◆ 防滑垫	◆ 洗衣机 ◆ 干衣机 ◆ 电吹风 ◆ 肥皂/沐浴露 ◆ 毛巾 ◆ 挂衣架 ◆ 紧急呼叫器

表 A.1 社区日间照料服务机构基本设备参考清单（续）

功能区	基本设备	
卫生间	◆ 排气扇 ◆ 坐便椅 ◆ 清洁工具	◆ 纸篓/垃圾桶 ◆ 卫生纸 ◆ 紧急呼叫器
其他	◆ 监控设备 ◆ 消防设备（包括灭火筒、防毒面具等） ◆ 灭蚊灯	◆ 植物/盆栽 ◆ 挂画 ◆ 雨具 ◆ 工牌
注 1：清单仅供参考，服务机构应结合实际，合理配置与服务内容、服务范围相适应的设施设备。 注 2：购置的设备应满足日常运营需要，不应应对服务质量产生负面影响。 注 3：不宜购置过多或奢华的设备，应选择配置具有较强安全性、稳定性、兼容性，且能耗低、维修便利的设备。 注 4：更换或新购设备，应考虑现有的设备是否仍可使用。		

表A.2 提供上门服务的机构基本设备参考清单

功能区/服务内容	基本设备
办公区	◆ 办公桌椅 ◆ 可上锁的储物柜 ◆ 文件柜 ◆ 档案柜 ◆ 台式计算机（含上网设备） ◆ 打印机 ◆ 复印机 ◆ 扫描仪 ◆ 碎纸机 ◆ 便携式数据存储装置（如移动硬盘、U 盘） ◆ 传真机 ◆ 基本文具 ◆ 计算器 ◆ 文件架 ◆ 档案盒 ◆ 电话 ◆ 照相机 ◆ 摄像机 ◆ 电热水壶 ◆ 挂墙时钟 ◆ 垃圾桶
服务接待区	◆ 办公桌椅 ◆ 供老年人坐的椅或凳 ◆ 雨具架 ◆ 意见箱 ◆ 告示板 ◆ 饮水机 ◆ 一次性水杯 ◆ 放大镜 ◆ 服务宣传资料 ◆ 纸笔
上门助洁服务	◆ 手套 ◆ 胶靴 ◆ 口罩 ◆ 袖套 ◆ 抹布/百洁布/钢丝球 ◆ 刮窗器 ◆ 缝纫工具 ◆ 清洁铲刀 ◆ 清洁剂 ◆ 消毒剂 ◆ 杀菌剂 ◆ 杀虫剂 ◆ 电筒 ◆ 工牌
上门康复护理服务	应在专业人员指导下购置。
上门医疗保健服务	应在专业人员指导下购置。

附 录 B
(资料性附录)

社区居家养老服务满意度调查表

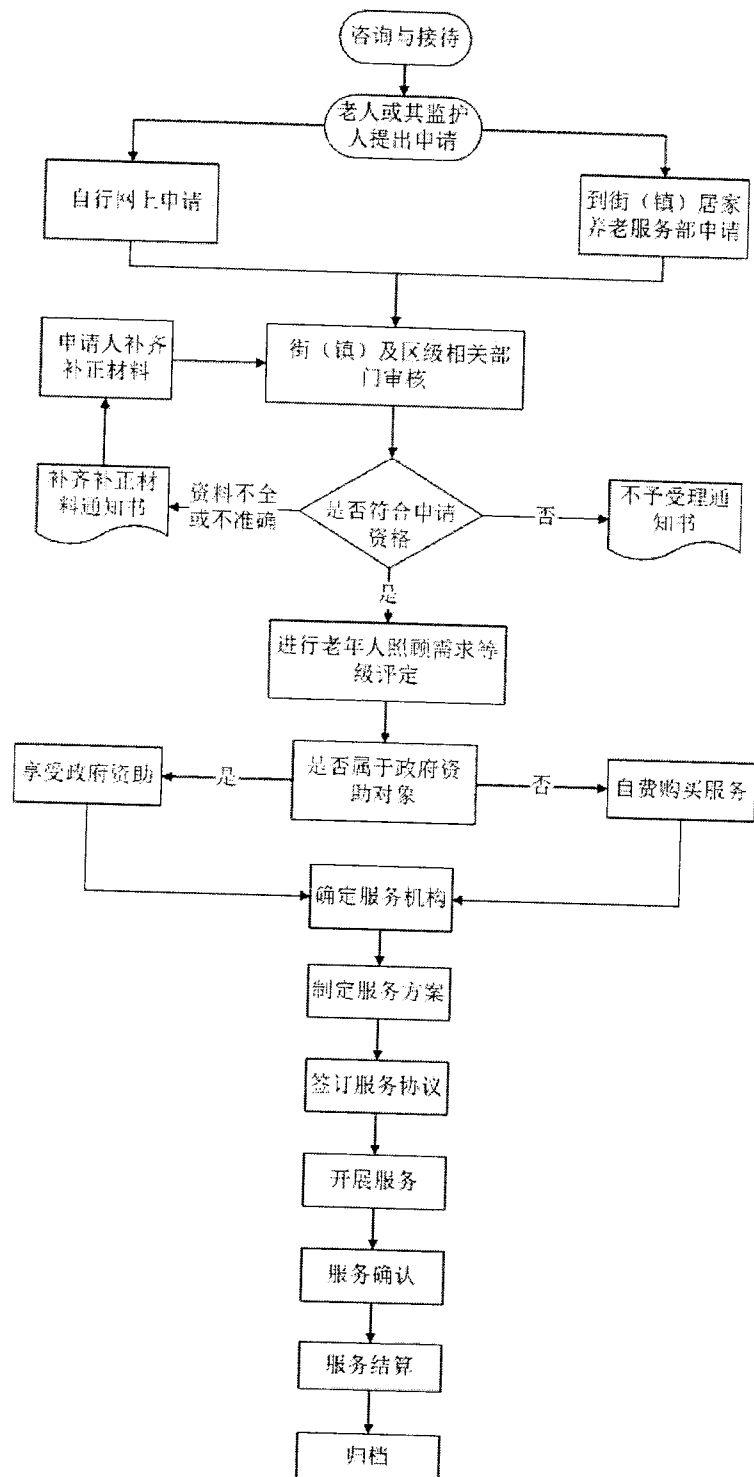
社区居家养老服务满意度调查表见表B.1。

表B.1 社区居家养老服务满意度调查表

服务机构: _____ 调查日期: ____年__月__日 被调查者姓名: _____ (与服务对象关系: ☐ 本人 ☐ 监护人) 服务人员姓名: _____						
序号	调查内容	非常 不满意	不满意	基本 满意	满意	非常 满意
1	对服务机构的管理是否满意?					
2	对服务机构提供的服务内容是否满意?					
3	对服务机构工作人员的服务态度是否满意?					
4	对服务机构提供服务的质量是否满意?					
5	对服务机构提供的服务设施是否满意?					
6	对服务机构管理员的服务能力是否满意?					
7	对服务人员处理应急问题的能力是否满意?					
8	对服务人员服务时的工作效率是否满意?					
9	对服务人员服务时的语言和行为表现是否满意?					
10	对服务人员服务时的责任心是否满意?					
其他意见:						
注 1: 此表调查内容由老年人或监护人填写, 在相应的栏目打“√” 注 2: 非常满意10分, 满意8分, 基本满意6分, 不满意4分, 非常不满意2分 注 3: 服务对象满意度调查计算方法如下: $C = \frac{\sum A}{T} \times 100\%$ 式中: C——服务对象满意度; A——各项调查内容实际得分; T——调查内容总分值。						

附录 C
(规范性附录)
社区居家养老服务流程图

社区居家养老服务流程见图C.1。



注：申请政府资助服务者需接受第三方评估，自费购买服务者可根据自愿原则选择接受老年人照顾需求等级评估。

图C.1

附 录 D
(规范性附录)

广州市社区居家养老服务申请表

广州市社区居家养老服务申请表见D.1。

表D.1 广州市社区居家养老服务申请表

申请人姓名: _____	性别: ☐ 男; ☐ 女	出生年月: _____年 ____月 ____日	月养老金: _____
身份证号码: _____			
户籍地址: _____省____市____区____街道(镇)____社区(村)_____			
现居住地: _____区____街道(镇)____社区(村)_____			
代办人姓名: _____; 与申请人关系: _____; 联系电话: _____			
本人电话: _____	本人手机: _____	社保卡办理情况: ☐ 有; ☐ 无	
紧急联系人姓名: _____; 与申请人关系: _____; 联系电话: _____			
申请服务类别: ☐ 生活照料 ☐ 助餐配餐 ☐ 康复护理 ☐ 医疗保健 ☐ 文化娱乐 ☐ 精神慰藉 ☐ 安全援助 ☐ 老年用品服务 ☐ 临终关怀 ☐ 转介服务 ☐ 临时托养 ☐ 其他(_____)			
是否政府服务资助对象:			
☐ 否 (是否需要进行照顾需求等级评估: ☐ 是 ☐ 否)			
☐ 是, 资助对象类别:			
☐ 第一类 ☐ 城镇“三无”人员、农村五保供养对象; ☐ 最低生活保障家庭、低收入困难家庭、享受抚恤补助的优抚对象, 而且失能的; ☐ 最低生活保障家庭、低收入困难家庭、享受抚恤补助的优抚对象、80周岁及以上的老年人, 而且为独居或者仅与持证重度残疾子女共同居住的; ☐ 曾获市级以上劳动模范荣誉称号中失能的; ☐ 100周岁及以上的; ☐ 计划生育特别扶助人员。			
☐ 第二类 ☐ 本人月养老金在本市最低工资标准以下(含最低工资标准), 且自愿负担一半费用的下列 失能老年人: (1) 80周岁及以上的; (2) 纯老家庭(含孤寡、独居)人员。			
☐ 区购买服务对象			
申请人确认	以上所填信息和提交证明材料真实有效, 用于申请社区居家养老服务。 本人或监护人签名: _____ 日 期: _____		

审 批 情 况
居住地街道（镇）居家养老服务部初审意见： ☐ 同意 ☐ 不同意（原因：_____） （盖章） 负责人签名：_____ 年 月 日
户籍地街道（镇）居家养老服务部初审意见： ☐ 同意 ☐ 不同意（原因：_____） （盖章） 负责人签名：_____ 年 月 日
区居家养老服务指导中心资格核实意见： 经初步核实，_____提交的资料 ☐ 符合申请条件，现委托_____进行需求等级评估。 ☐ 不符合申请条件，不予服务。 （盖章） 负责人签名：_____ 年 月 日
老年人照顾需求等级评估结果： 受区民政局委托，_____（评估机构）于_____年____月____日，以上门/到站的形式对申请人_____进行照顾需求等级评估。评估鉴定结果如下：属于_____，有效期从_____年____月____日起至_____年____月____日。 服务项目建议如下：☐生活照料 ☐助餐配餐 ☐康复护理 ☐医疗保健 ☐文化娱乐 ☐精神慰藉 ☐安全援助 ☐老年用品展示 ☐临终关怀 ☐转介服务 ☐临时托管 ☐其他（_____） （盖章） 评估机构负责人签名：_____ 年 月 日
区居家养老服务指导中心审核意见： 经核查，_____符合政府服务资助条件，老年人照顾需求等级评定结果为_____，每月给予相当于_____元的政府购买社区居家养老服务资助，有效期从_____年____月____日起至_____年____月____日。 （盖章） 负责人签名：_____ 年 月 日

公开方式：主动公开