

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

DB43

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—2023

## 居家养老上门服务规范

Specifications of door-to-door home-based care service for the elderly

(征求意见稿)

(本稿完成日期: )

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

湖南省市场监督管理局 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 总体要求.....	2
5 服务内容及要求.....	4
6 服务流程.....	9
7 服务评价与改进.....	11
附录A（资料性）居家养老上门服务申请表.....	12
参考文献.....	13

## 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。

本文件起草单位：

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、服务内容及要求、服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于提供居家养老上门服务的组织。

## 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 38600 养老机构服务安全基本规范

GB/T 42195 老年人能力评估规范

GB/T 17242 投诉处理指南

MZ/T 171 养老机构生活照料服务规范

DB43/T 2445 居家适老化改造基本规范

## 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

为居家老年人提供的与日常身体机能维护、心理健康支持、环境改善相关的服务活动。

### 3.2

**居家养老上门服务组织** at-home care service organization

依法成立，为老年人提供居家养老服务的企事业单位和社会组织。

## 4 总体要求

### 4.1 服务组织

4.1.1 应依法登记注册，并具有固定的办公场所。

4.1.2 应配备与服务内容相适应的服务管理人员、服务提供人员和专业技术人员。

4.1.3 服务组织应依据具体情况提供以下一项或几项服务内容：

- a) 生活照料服务；
- b) 老年助餐服务；
- c) 清洁卫生服务；
- d) 洗涤服务；
- e) 医疗护理服务；
- f) 心理/精神支持服务；
- g) 委托代办服务；
- h) 安全巡视服务；
- i) 健康管理服务；
- j) 康复辅助服务；
- k) 居家适老化改造服务。

4.1.4 应配备居家养老上门服务所需的相关设施设备及用品。

4.1.5 应建立居家养老上门服务的基本管理制度，包括但不限于行政管理制度、人力资源管理制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤保障管理制度、评价与改进制度。

4.1.6 提供居家养老上门服务的组织宜投保相关保险，提高风险保障程度。

### 4.2 服务人员

#### 4.2.1 基本要求

4.2.1.1 应与服务人员签订劳动合同或劳务合同。

4.2.1.2 服务人员应守法诚信，具有良好的职业道德。

4.2.1.3 服务人员应举止文明，用语规范，仪容仪表整洁大方。

#### 4.2.2 服务管理人员要求

4.2.2.1 应熟悉有关居家养老服务的法律法规及基础知识。

4.2.2.2 应具有全日制高中或中专以上学历，三年及以上相关管理经验，具备良好的沟通协调

能力。

#### 4.2.3 服务提供人员要求

4.2.3.1 应身体健康，无传染性疾病，取得有效健康合格证明后上岗。

4.2.3.2 应掌握与老年人沟通的技巧、服务安全保护及应急处置方法。

4.2.3.3 应尊重老年人的民族、文化及信仰，保护老年人隐私。

4.2.3.4 应参加养老服务理论知识及操作技能培训，经考核合格后上岗。

4.2.3.5 为生活不能自理的老年人提供生活照料服务的人员，宜取得养老护理员职业技能等级证书。

#### 4.2.4 专业技术人员要求

4.2.4.1 护士应持有护士执业资格证；医生应持有相应的执业资格证书；其他专业技术技能人员应持有与其岗位相适应的执业证书、职业技能等级证书或职业资格证书，具备专业知识和技能。

4.2.4.2 老年人能力评估人员应持有老年人能力评估师职业技能等级证书或在医师、护士指导下提供服务。

4.2.4.3 健康管理服务人员应持有健康管理师职业资格证书或在医师指导下提供服务。

4.2.4.4 康复训练服务人员应持有康复治疗师资格证书或在康复医师、康复治疗师指导下提供服务。

4.2.4.5 辅具适配服务人员应持有辅具适配相关资格证书或在康复医师、康复治疗师指导下提供服务。

4.2.4.6 心理/精神支持服务人员应持有社会工作者或心理咨询相关资格证书或在精神科医师指导下提供服务。

4.2.4.7 提供特殊膳食的服务人员应持有公共营养师职业资格证书或遵医嘱执行。

#### 4.3 服务管理

4.3.1 应建立与服务内容相适应的操作流程及服务规范。

4.3.2 应与具备资质的服务提供商签订协议。服务提供商应满足以下要求：

- a) 依法取得营业执照或事业单位登记证书或民办非企业单位登记证书；
- b) 医疗服务提供商应取得医疗机构执业许可证；
- c) 餐饮服务提供商应取得食品经营许可证；
- d) 无重大安全风险隐患，并在三年内未发生责任事故。

4.3.3 应公开服务项目、服务内容、服务时长、收费标准和投诉监督电话，公开信息应真实、完整、有效。

4.3.4 应与接受服务的老年人或相关第三方签订具有法律效力的服务合同。

4.3.5 应为老年人建立居家养老上门服务档案，包括但不限于服务合同、服务方案、老

年人身份证及户口本复印件、相关第三方身份证及户口本复印件、病史记录、体检报告、评估报告及服务记录。档案的保管期限应符合国家相关法律法规的要求。

4.3.6 应为服务人员和服务对象购买个人意外保险。

4.3.7 应定期对服务人员开展岗前、岗中培训及安全教育培训，培训内容包括但不限于：居家养老服务的法律法规及基础知识，与老年人沟通的技巧及方法，养老服务理论知识及操作技能，服务安全保护及应急处置方法。

4.3.8 应按照 GB 38600 第 5 章的要求做好安全风险评估，按照第 6 章的要求做好服务防护，按照 7.1 的要求制定应急预案，并每年至少演练 1 次。

4.3.9 应在服务提供前做好各项服务安全风险告知及应急预案，服务后应及时、准确、完整的记录服务过程，并由老年人或相关第三方、记录人员签字确认。

4.3.10 应保护老年人及相关第三方信息，未经老年人及相关第三方同意，不应泄露老年人及相关第三方信息。

4.3.11 应建立服务质量投诉机制，对服务质量投诉的处理程序应参照 GB/T 17242 的规定执行。

## 5 服务内容及要求

### 5.1 生活照料服务

#### 5.1.1 服务内容

生活照料服务宜包括以下主要内容：

- a) 出行照料，包括协助上下楼、陪同出行、陪同散步；
- b) 饮食照料，包括喂水、喂饭、鼻饲；
- c) 起居照料，包括协助穿（脱）衣、睡眠照料、如厕、更换床上用品；
- d) 个人卫生照料，包括洗头、洗澡、洗脸、洗手、刷牙、漱口、口腔清洁、梳头、剃须、理发、修剪指（趾）甲、床上擦浴、会阴护理；
- e) 排泄照料，包括协助排便、人工取便、更换一次性纸尿裤或尿袋；
- f) 体位转移照料，包括床上体位转移、床与轮椅转移。

#### 5.1.2 服务要求

生活照料服务要求包括但不限于：

a) 养老护理员应了解所服务老年人的基本信息，包括但不限于：姓名、个人生活照料重点、个人爱好、心理精神状况；

b) 养老护理员应按要求上门服务，观察老年人身心状况，发现特殊情况及时报告并协助处理；

c) 防止跌倒、烫伤；

d) 保持皮肤、口腔、头发、手足指（趾）甲、会阴部清洁、外表清洁，无长指（趾）

甲，保持老年人床单位整洁；

e) 生活照料服务的服务前准备、服务步骤及服务要求应符合 MZ/T 171 的规定。

## 5.2 老年助餐服务

### 5.2.1 服务内容

老年助餐服务宜包括以下主要内容：

- a) 协助订餐、上门送餐；
- b) 上门做餐。

### 5.2.2 服务要求

老年助餐服务要求包括但不限于：

- a) 应尊重老年人宗教信仰、民族习惯，结合老年人生理特点、身体状况、生活习惯制定食谱，做到营养均衡；
- b) 食品加工与制作应符合食品监督管理要求，符合食品安全相关规定；
- c) 加工后的储存应做到成品与半成品分开、生熟分开；
- d) 每餐应对餐（饮）具、送餐工具清洗消毒，每日处理餐厨垃圾；
- e) 提供服务应及时、准确。

## 5.3 清洁卫生服务

### 5.3.1 服务内容

清洁卫生服务宜包括以下主要内容：

- a) 居室清洁，包括卧室、起居厅、厨房、卫生间、浴室等室内卫生打扫；
- b) 设施设备清洁，包括电器、家具、玻璃、康复辅具等清洁。

### 5.3.2 服务要求

清洁卫生服务要求包括但不限于：

- a) 室内应清扫整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味；
- b) 定期清洁室内电器、家具、玻璃等；
- c) 定期清洗消毒卫浴设备；
- d) 被污染的物品，应单独清洁、消毒；
- e) 卫生间、厨房、居室及其他区域的清洁设备、用具应区别使用及消毒；
- f) 提供清洁服务前及清洁过程中，应在显著位置设置安全提示标识。

## 5.4 洗涤服务

### 5.4.1 服务内容

洗涤服务宜包括以下主要内容：

- a) 老年人衣物的清洗、消毒；
- b) 床上用品、被褥等织物的清洗、消毒。

#### 5.4.2 服务要求

洗涤服务要求包括但不限于：

- a) 告知老年人或相关第三方贵重衣物或不能水洗的衣物不在洗涤范围；
- b) 老年人个人衣物与被褥应分类收集、清洗，污、洁衣物应分开放置；
- c) 被污染的织物，应单独清洗、消毒；
- d) 应检查洗涤后的织物是否清洗干净、完好无损并晾晒；
- e) 定期清洗消毒洗涤设备，保持洗涤环境整洁。

### 5.5 医疗护理服务

#### 5.5.1 服务内容

医疗护理服务宜包括以下主要内容：

- a) 常见病多发病诊疗；
- b) 健康指导；
- c) 预防保健；
- d) 康复护理。

#### 5.5.2 服务要求

医疗护理服务要求包括但不限于：

- a) 应对有需要的老年人提供护理服务，包括但不限于：翻身、叩背、生命体征测量、导尿管护理；
- b) 指导老年人使用康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器；
- c) 老年人突发疾病时，应及时与相关第三方联系，不能处置的，应立即拨打 120；
- d) 提供服药服务时，应核对处方和药品，按照医疗卫生相关部门的规定提供服药服务。

### 5.6 心理/精神支持服务

#### 5.6.1 服务内容

心理/精神支持服务宜包括以下主要内容：

- a) 情感沟通；
- b) 情绪疏导；
- c) 心理支持；

- d) 心理健康教育；
- e) 危机干预。

### 5.6.2 服务要求

心理/精神支持服务要求包括但不限于：

- a) 应为有需要的老年人提供心理/精神支持服务，包括但不限于：为老年人读报，陪同打牌、下棋，排解老年人孤独情绪；
- b) 应采取适当的语言与非语言技巧与老年人沟通，包括与老年人谈心、倾听老年人诉说等；
- c) 应选择适宜的时间和环境，采取个性化的疏导方式，可通过音乐疗法等方式对老年人进行精神慰藉服务；
- d) 心理健康教育及危机干预应由具有心理学、教育学、社会工作等相关专业知识的人员完成。

## 5.7 委托代办服务

### 5.7.1 服务内容

委托代办服务宜包括以下主要内容：

- a) 代购日常生活用品；
- b) 代缴水、电、暖气、通讯费等日常费用；
- c) 代取送信函、文件和物品；
- d) 代订车票、预约车辆；
- e) 代为家政预约、挂号取药；
- f) 代为联系法律援助、救济救助。

### 5.7.2 服务要求

委托代办服务要求包括但不限于：

- a) 应为有需要的老年人提供委托代办服务；
- b) 代购物品时应与老年人或相关第三方确认物品种类、规格、价格、颜色等事宜，同意后方可购买；
- c) 涉及到物品、钱财和票据等服务应与老年人或相关第三方当面交接、当面清点、当面确认后签字；
- d) 老年人对委托代办事项有疑问时，应耐心解释清楚。

## 5.8 安全巡视服务

### 5.8.1 服务内容

安全巡视服务宜包括以下主要内容：

- a) 接受与协助老年人电话呼叫和紧急求助；
- b) 上门巡视探访。

### 5.8.2 服务要求

安全巡视服务要求包括但不限于：

- a) 应及时为紧急求助的老年人提供服务；
- b) 应按照上门巡视探访的频次要求提供服务，服务应及时。

## 5.9 健康管理服务

### 5.9.1 服务内容

健康管理服务宜包括以下主要内容：

- a) 信息采集；
- b) 健康咨询；
- c) 健康教育；
- d) 助医。

### 5.9.2 服务要求

健康管理服务要求包括但不限于：

- a) 应建立老年人健康档案，档案内容包括老年人的健康体检信息、既往史、现病史、用药史、日常病情观察记录等信息；
- b) 应为老年人提供安全风险防控、疾病预防、营养膳食、康复保健的知识教育等健康咨询服务；
- c) 应为老年人制定健康教育年度计划，组织多种形式的健康教育培训与指导；
- d) 应为老年人测量体温、脉搏、呼吸、血压、血糖、血氧饱和度，陪同就医，代取药，用药指导及不良反应观察等助医服务，并做好记录。

## 5.10 康复辅助服务

### 5.10.1 服务内容

康复辅助服务宜包括以下主要内容：

- a) 康复训练指导，包括运动功能训练、生活能力训练、认知功能训练；
- b) 辅助器具配置，包括辅助器具适配和使用训练指导。

### 5.10.2 服务要求

康复辅助服务要求包括但不限于：

- a) 应由康复医师或康复治疗师为老年人制定康复训练指导方案；
- b) 提供康复辅助服务的人员应在康复医师或康复治疗师的指导下开展工作，或经

培训合格后上岗；

- c) 应为老年人做好康复辅助服务记录。

## 5.11 居家适老化改造服务

### 5.11.1 服务内容

居家适老化改造服务宜包括以下主要内容：

- a) 居室改造，包括门、起居厅、餐厅、厨房、阳台、露台、老年人居室、洗浴如厕空间、室内走道、扶手和照明的改造；
- b) 智能化改造，包括智能遥控、远程控制、安防报警、智能门锁等的配置与安装。

### 5.11.2 服务要求

居家适老化改造服务要求包括但不限于：

- a) 居家适老化改造要求应符合 DB43/T 2445 的规定；
- b) 应做好居家适老化改造服务过程资料的整理与归档。

## 6 服务流程

### 6.1 咨询接待

6.1.1 服务组织应接受老年人或相关第三方对居家养老上门服务的咨询，了解老年人及其相关第三方的基本需求，记录老年人的基本情况，介绍本服务组织提供的服务项目、服务内容、服务流程、收费标准、售后服务等。

6.1.2 应热情周到，耐心倾听老年人的服务诉求。

6.1.3 有明确意向时填写《居家养老上门服务申请表》，参见附录 A。

6.1.4 服务组织无法提供某项服务时，可为老年人或相关第三方提供咨询转介，介绍或链接服务资源。

### 6.2 评估

6.2.1 服务组织应了解老年人或相关第三方的服务需求，按照 GB/T 42195 的要求对老年人进行能力评估，并对老年人居住环境及服务过程中的潜在风险进行评估。

6.2.2 应形成评估报告，并经老年人或相关第三方确认。

### 6.3 制定服务方案

6.3.1 服务人员应根据老年人需求和综合评估结果，与老年人及其相关第三方共同制定服务方案。

6.3.2 服务方案包括但不限于服务目标、服务内容、服务方式、服务流程、服务时长、服务频次、服务人员配置、设施设备及工具、注意事项及特殊情况处理。

### 6.4 签订服务合同

6.4.1 服务组织应根据综合评估结果及服务方案，与老年人及其相关第三方签订服务合同。

6.4.2 服务合同包括但不限于老年人及其相关第三方的基本信息、服务项目、服务内容、服务时长、服务频次、服务质量、服务安全、服务费用、支付方式、法律责任，涉及专业化服务的应在服务方案中明确服务流程。

6.4.3 合同签约率应达到 100%。

## 6.5 服务准备

6.5.1 服务组织应根据服务合同确定的服务内容安排服务人员。

6.5.2 服务人员应着工装，佩戴工作牌，着装整洁，做好个人卫生。

6.5.3 服务人员应按照服务合同中明确的服务项目、服务内容及服务方案的要求，准备服务所需要的用具和用品，并检查其安全性和完好性。

## 6.6 预约与上门

6.6.1 服务人员应提前与老年人或相关第三方进行电话预约，告知老年人或相关第三方到达时间、服务内容和注意事项。

6.6.2 服务人员应按照预约时间到达，入室前应先敲门，主动问候老年人并出示身份证明，征得老年人或相关第三方同意，穿戴鞋套后方可进入。

## 6.7 服务实施

6.7.1 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潜在风险和注意事项，征得同意后开展服务。

6.7.2 服务人员应按照服务方案 and 操作规程，结合老年人的身体状况和居室环境，准确提供服务。

6.7.3 使用服务工具应征得老年人或相关第三方的许可，同时检查其性能完好性，按照操作规程使用，并做好记录。

6.7.4 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，应立即停止操作并按照掌握的应急处置方法采取相应措施。

6.7.5 服务完成后，服务人员应清洁现场，征询老年人或相关第三方的意见，通过签字、按手印、录音等方式完成服务验收后离开服务现场，并做好记录。

6.7.6 提供助浴服务时，宜有相关第三方在场。

## 6.8 服务回访

6.8.1 服务组织应安排专人负责回访，每天服务完成后，通过检查或抽查相关服务记录、电话回访等方式，对老年人或相关第三方进行回访。

6.8.2 服务组织应对回访中发现的问题，根据老年人或相关第三方的意见适时修改或重新制定服务方案。

## 6.9 资料归档

6.9.1 服务组织应安排专人负责服务资料的归档，包括但不限于服务档案、服务过程记录、过程监督记录、服务前后对比图、服务回访记录。

6.9.2 服务组织应对老年人服务资料按照一人一档的要求进行归档整理。可通过扫描、拍照等方式将纸质资料转为电子档案，便于保存。

6.9.3 归档资料由服务提供商负责保存，保存期限应符合国家相关法律法规的要求。

## 7 服务评价与改进

### 7.1 服务评价

7.1.1 服务组织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，制定服务质量检查标准、程序和要求。

7.1.2 宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。每年开展自我检查、内部考核与评价不少于 1 次，并形成检查与评价报告。

7.1.3 服务组织应建立老年人及其相关第三方满意度评价机制，采用设置意见箱、问卷调查、访谈、电话、微信等多种形式听取老年人及其相关第三方对服务的建议或意见，对收到的投诉和意见及时进行回应和反馈。

7.1.4 服务满意度测评每季度不少于 1 次，并形成分析报告。

7.1.5 服务评价的内容包括但不限于服务项目、服务质量、服务时长、服务频次、服务人员、服务满意度、服务记录和归档情况。

### 7.2 服务改进

7.2.1 服务组织应定期对服务效果进行总结，对出现的服务质量问题进行分析并提出整改措施。

7.2.2 服务组织应跟踪整改措施的落实，评价整改效果，并做到持续改进服务质量。

附录 A  
(资料性)  
居家养老上门服务申请表

姓名		性别		民族		籍贯		1 寸免冠照片				
政治面貌		文化程度		婚姻状况		出生年月						
职业		医保		身份证号码								
原工作单位						户籍所在地						
现居住地址(详细)						爱好及特长						
紧急联系人姓名及联系电话						与申请人关系						
身体状况	家族史					食物、药物过敏史						
	高血压	脑梗塞	冠心病	糖尿病	慢性支气管炎	慢性消化道疾病	帕金森	中风后遗症	骨折后遗症	老年性痴呆	其他:	
心理状况	乐观、开朗、热心、淡定、抑郁、忧伤、内向、自闭、孤独、狂躁、焦虑、自残、其他_____请选择合适的填写:											
社会关系	联络次序	姓名	与申请人关系	身份证号码		工作单位/住址		联系电话				
	①											
	②											
自理能力	<input type="checkbox"/> 能力完好 <input type="checkbox"/> 轻度失能 <input type="checkbox"/> 中度失能 <input type="checkbox"/> 重度失能 <input type="checkbox"/> 完全失能											
申请时间												
服务需求	<input type="checkbox"/> 生活照料服务 <input type="checkbox"/> 老年助餐服务 <input type="checkbox"/> 清洁卫生服务 <input type="checkbox"/> 洗涤服务 <input type="checkbox"/> 医疗护理服务 <input type="checkbox"/> 心理/精神支持服务 <input type="checkbox"/> 委托代办服务 <input type="checkbox"/> 安全巡视服务 <input type="checkbox"/> 健康管理服务 <input type="checkbox"/> 康复辅助服务 <input type="checkbox"/> 居家适老化改造服务											
相关承诺	1. 本人同意将申请表提供给相关机构作服务约定和服务安排之用。 2. 本人承诺上述表格中填写的内容完全属实, 若有虚假之处, 愿意承担由此造成的一切后果。  <p style="text-align: right;">申请人/相关第三方签名(按手印):</p> <p style="text-align: right;">日期:    年    月    日</p>											

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
  - [2] GB/T 37276-2018 养老机构等级划分与评定及其实施指南（2023版）
  - [3] GB 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
  - [4] DB43/T 1614-2019 养老机构老年人精神慰藉服务规范
  - [5] 公共场所卫生管理条例实施细则，卫生部，2011.
  - [6] 中华人民共和国老年人权益保障法，全国人民代表大会常务委员会，2018.
  - [7] 中共中央 国务院印发《国家积极应对人口老龄化中长期规划》，2019.
  - [8] 国务院关于印发《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》的通知（国发〔2021〕35号）
  - [9] 中共中央办公厅，国务院办公厅，印发《关于推进基本养老服务体系建设建设的意见》.
  - [10] 国务院办公厅，关于推进养老服务发展的意见：国办发〔2019〕5号[A].（2019-03-29）
  - [11] 民政部，关于开展《2023年居家和社区基本养老服务提升行动项目申报和组织实施工作的通知》（民办函〔2023〕31号）
  - [12] 湖南省民政厅，湖南省发展和改革委员会，湖南省财政厅，湖南省住房和城乡建设厅，湖南省残疾人联合会，关于印发《2022年“老年人服务保障”重点民生实事项目实施方案》的通知：湘民发〔2022〕17号[A].（2022-04-18）
-