

ICS 03.080.99
CCS A 20



中华人民共和国国家标准

GB/T 43153—2023

居家养老上门服务基本规范

Basic specification for at-home care services of the elderly

2023-09-07 发布

2023-09-07 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	III
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
4.1 服务组织	1
4.2 服务人员	2
4.3 服务要求	2
5 服务内容	2
5.1 生活照料服务	2
5.2 基础照护服务	2
5.3 健康管理服务	3
5.4 探访关爱服务	3
5.5 精神慰藉服务	3
5.6 委托代办服务	3
5.7 家庭生活环境适老化改造服务	3
6 服务流程及要求	3
6.1 咨询接待	3
6.2 老年人能力评估	4
6.3 签订服务协议	4
6.4 服务准备	4
6.5 服务实施	4
7 服务评价与改进	4
参考文献	5

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。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

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、厦门智宇信息技术有限公司、天颐中服老龄产业服务(北京)有限公司、北京东亚新华投资集团有限公司、山东盛泉养老服务集团有限公司、北京中景康医疗科技有限公司、泰康之家(北京)投资有限公司、六安市叶集区益佳老年服务中心、合肥市蜀山区佰家伴居家养老服务中心、济宁市兖州区睦邻社会工作服务中心、北京寸草春晖养老服务管理有限公司、北京首开寸草养老服务有限公司、乐惠居(苏州)健康产业有限公司、广东省老龄产业协会、光大养老健康产业发展有限公司、河南好佳老年服务中心。

本文件主要起草人：周玉、尚振坤、臧美华、汪凯、田阳、辛亮、陶莹、易小媛、王永和、张惠丰、邱夔模、蔡毅、尹杰、祖杨、王小龙、郝永静、牛锋、丁厚俊、彭婷婷、王雷。

居家养老上门服务基本规范

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、服务流程及要求、服务评价与改进。
本文件适用于居家养老上门服务组织为居家老年人提供上门服务及其管理。

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 42195 老年人能力评估规范

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 of the elderly

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

4 总体要求

4.1 服务组织

4.1.1 应登记注册或备案，具备与提供服务相适应的资质与能力。

4.1.2 应建立服务管理制度，包括但不限于：

- a) 安全管理制度；
- b) 合同管理制度；
- c) 财务管理制度；
- d) 档案管理制度。

4.1.3 应配备与服务内容相适应的服务人员。

4.1.4 应公开服务热线、服务内容、服务方式、收费标准、支付方式和服务监督方式，公开信息应真实、完整、有效。

4.1.5 应对服务人员开展岗前培训，并定期开展岗中培训，培训内容包括但不限于：

- a) 居家养老服务的法律法规与基础知识；
- b) 与老年人沟通的技巧与方法；
- c) 养老服务相关理论与操作规范；
- d) 服务安全保护及应急处置方法。

4.1.6 宜为服务人员和服务对象购买与服务质量安全相适应的保险产品。

4.1.7 应根据服务场所和服务对象特点制定突发事件应急预案，定期进行安全应急演练，不断完善预

案,并在服务前履行风险告知义务。

4.2 服务人员

- 4.2.1 身体健康,取得健康合格证明后上岗。
- 4.2.2 应熟悉有关居家养老服务的法律法规和基础知识。
- 4.2.3 应具备与老年人良好沟通的能力。
- 4.2.4 应掌握基本的安全保护知识与应急处置方法。
- 4.2.5 应尊重老年人的民族风俗、生活习惯和宗教信仰,保护老年人隐私。
- 4.2.6 评估人员和制定服务方案的人员应接受过相关业务培训。
- 4.2.7 养老护理员、老年社会工作者等提供专业化居家养老上门服务的人员应取得相关资质或达到相应职业标准要求。

4.3 服务要求

- 4.3.1 应根据老年人能力评估及具体需求情况提供以下一项或多项服务内容:
 - a) 生活照料服务;
 - b) 基础照护服务;
 - c) 健康管理服务;
 - d) 探访关爱服务;
 - e) 精神慰藉服务;
 - f) 委托代办服务;
 - g) 家庭生活环境适老化改造服务;
 - h) 其他个性化服务。
- 4.3.2 应配备服务所需的相关设施设备用品。
- 4.3.3 排泄护理、康复护理等服务中的专业器具应由经过培训或有资质的专业人员使用,使用前应进行检查,保证器具性能完好和使用安全。
- 4.3.4 在开展助浴、基础照护、心理慰藉、家庭生活环境适老化改造等服务前,应开展相关专业评估。

5 服务内容

5.1 生活照料服务

生活照料服务宜包括但不限于以下主要内容:

- a) 助餐服务,包括协助订餐、上门送餐、上门烹饪等;
- b) 助浴服务,包括上门助浴、协助前往老年人助浴点进行身体清洁等;
- c) 助洁服务,包括洗漱、理发、剃须、剪指(趾)甲等身体助洁,居家清洁、衣物洗涤、物品整理等普通助洁;
- d) 助行服务,包括协助行走、陪同外出等;
- e) 助医服务,包括陪同就医、治疗陪伴等;
- f) 助急服务,包括紧急呼叫受理、紧急转介等。

5.2 基础照护服务

基础照护服务宜包括但不限于以下主要内容:

- a) 生活照护,包括协助穿(脱)衣、饮食照护、睡眠照护等;
- b) 排泄护理,包括排尿护理、排便护理、排气护理等;

- c) 护理协助,包括为老年人进行保暖和物理降温,协助和指导翻身、拍背、褥疮预防等;
- d) 用药照护,包括用药提醒、用药指导及不良反应观察等;
- e) 康复护理,包括康复评估、计划制定、康复训练指导、康复辅助器具使用等。

5.3 健康管理服务

健康管理服务宜包括但不限于以下主要内容:

- a) 信息采集,包括老年人体检信息、既往疾病史等健康信息采集,建立老年人健康档案;
- b) 健康监测,包括对老年人的体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等进行常规生理指数监测;
- c) 健康咨询,包括为老年人提供防跌倒、疾病预防、膳食营养、康复保健等的指导;
- d) 健康干预,包括制定服务方案,为老年人的生活起居、慢病调理等提供干预服务。

5.4 探访关爱服务

探访关爱服务宜包括但不限于以下主要内容:

- a) 上门探访,包括了解掌握老年人的健康状况、精神状况、安全情况、卫生状况、居住环境、服务需求等;
- b) 应急处置,包括接受与协助老年人的电话呼叫、紧急求助等。

5.5 精神慰藉服务

精神慰藉服务宜包括但不限于以下主要内容:

- a) 陪伴支持,定期协助有意愿的老年人外出活动或前往服务机构参加集体活动等;
- b) 情绪疏导,与老年人进行谈心、交流,耐心倾听老年人的诉说;
- c) 心理慰藉,通过心理健康教育、心理干预手段调整老年人心理状态。

5.6 委托代办服务

委托代办服务宜包括但不限于以下主要内容:

- a) 代购,包括购买日常生活用品、订车票、预约车辆等;
- b) 代办,包括取送信函、文件和物品,申请法律援助、救助服务等;
- c) 代缴,包括缴纳水、电、气、通讯费等日常费用。

5.7 家庭生活环境适老化改造服务

家庭生活环境适老化改造服务宜包括但不限于以下主要内容:

- a) 环境评估,包括评估老年人家庭生活环境和改造需求,依据评估结果确定改造方案;
- b) 基础改造,包括防滑、防摔、防走失等物理环境改造及相关设备与用品配置;
- c) 专项改造,包括为满足不同老年人和不同居住环境要求的物理环境改造,以及健康监测、安防报警、远程控制等智能家居产品的配置安装和使用指导。

6 服务流程及要求

6.1 咨询接待

6.1.1 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,介绍本组织提供的服务内容、服务方式、服务价格、后续服务等。

6.1.2 无法提供某项服务时,服务组织可为老年人或监护人转介其他形式的养老服务。

6.2 老年人能力评估

初步了解老年人或监护人的服务需求后,应按照 GB/T 42195 对老年人进行能力评估。

6.3 签订服务协议

6.3.1 根据老年人需求和评估结果,与老年人及其监护人共同协商制定服务方案,服务方案包括服务目标、服务内容、服务时间、服务频次、服务人员,涉及专业化服务的应在服务方案中明确服务流程。

6.3.2 根据评估结果与服务方案,与老年人或其监护人签订服务协议,服务协议包括服务双方基本信息、服务项目、服务时间频次、服务期限、服务收费、服务中止情形、双方权利义务、风险责任分担、争议解决方式等。

6.4 服务准备

6.4.1 服务前与老年人或监护人进行预约,告知老年人或监护人到达时间、服务内容和注意事项。

6.4.2 服务人员应着装整齐,有明确工作标识,主动问候老年人并出示身份证明。

6.4.3 按预约时间到达,征得老年人或监护人同意后入户。

6.5 服务实施

6.5.1 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。

6.5.2 按照服务方案,结合老年人的身体状况和居室环境状况提供服务。

6.5.3 服务过程中,服务人员应观察老年人的身体和情绪变化,一旦出现异常情况,应停止操作并按照掌握的应急处置办法采取相应措施。

6.5.4 服务结束,服务人员应征询老年人或监护人的意见,通过签字、录音等方式完成服务验收后离开服务现场,并做好记录。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价包括服务组织自我评价、服务对象评价和第三方评价。

7.2 评价内容包括服务协议和服务方案的签订情况、服务满意度、服务履行情况、服务记录等。

7.3 服务组织应对评价结果和服务中的问题进行分析,提出整改措施,及时改进并反馈服务对象或第三方,不断提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] 民政部 中央政法委 中央文明办 教育部 财政部 住房城乡建设部 农业农村部 卫生健康委 中国残联 全国老龄办关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见[J].中华人民共和国国务院公报,2022(33):49-52.
- [2] “十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划[J].中国民政,2022,No.721(04):48-49.
-