|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | 01.140.20 |

|  |
| --- |
| 3401 |

合肥市地方标准

DB 3401/T XXXX—XXXX

居家养老物业服务规范

Specification for property services of home care

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

合肥市市场监督管理局  发布

目次

[前言 III](#_Toc928)

[1 范围 1](#_Toc19985)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc3638)

[3 术语和定义 1](#_Toc2256)

[4 基本要求 2](#_Toc119)

[4.1 居家养老物业服务机构 2](#_Toc19307)

[4.2 服务人员 2](#_Toc18998)

[4.3 设施设备要求 2](#_Toc18833)

[4.4 服务管理制度 3](#_Toc18495)

[4.5 安全管理 3](#_Toc17961)

[5 服务流程 4](#_Toc19964)

[5.1 接待 4](#_Toc9089)

[5.2 评估 4](#_Toc18151)

[5.3 制定服务计划 4](#_Toc28676)

[5.4 服务协议签订 4](#_Toc32050)

[5.5 服务实施 4](#_Toc13511)

[5.6 资料归档 5](#_Toc18082)

[6 服务内容及要求 5](#_Toc9587)

[6.1 生活照料 5](#_Toc20807)

[6.2 助餐服务 5](#_Toc9377)

[6.3 助洁服务 6](#_Toc22269)

[6.4 助购服务 6](#_Toc26590)

[6.5 助行 6](#_Toc30160)

[6.6 安全援助服务 6](#_Toc8425)

[6.7 巡视探访服务 6](#_Toc7362)

[6.8 呼叫服务 7](#_Toc32248)

[6.9 健康保健 7](#_Toc14213)

[6.10 关爱服务 7](#_Toc8448)

[6.11 文化娱乐服务 7](#_Toc22812)

[6.12 适老化改造 8](#_Toc28239)

[6.13 环境改造服务 8](#_Toc25740)

[6.14 维护维修服务 8](#_Toc21765)

[6.15 资源链接服务 9](#_Toc27645)

[6.16 其他代办 9](#_Toc2082)

[7 服务评价与改进 9](#_Toc507)

[7.1 评价 9](#_Toc5450)

[7.2 持续改进 9](#_Toc21949)

1. 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。

本文件由合肥市民政局提出并归口。

本文件起草单位：安徽省鹏徽市场管理服务集团有限公司、中保恒杰保安服务集团有限公司、安徽快来堡餐饮管理有限公司、安徽同建物业管理有限责任公司、安徽长生物业管理有限公司、安徽创源智慧后勤服务集团有限公司。

本文件主要起草人：王灿、汪周胜、郑晓娟、蒋爱兵、姚艳红、方秋萍、毛军、孙奎、周顺林、徐红、王金鑫、方以舟、陈佳佳、王丹、唐长勇、张玉生。

居家养老物业服务规范

* 1. 范围

本文件界定了居家养老服务的术语和定义，规定了居家养老服务的基本要求、服务流程、服务内容及要求、服务评价与改进组成。

本文件适用于物业参与居家养老服务。

* 1. 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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 25894 疏散平面图 设计原则与要求

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600-201 养老机构服务安全基本规范

GB 50642 无障碍设施施工验收及维护规范

GB 50763 无障碍设计规范

MZ/T 032-2012 养老机构安全管理

DB34/T 3256 物业服务职业规范

DB34/T 3748 居家适老化改造指南

DB34/T 3959-2021 物业服务第三方评价技术标准

DB34/T 4418 家政保洁服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。



居家养老物业服务 Home Care Property Services

依托物业服务，由业主和物业服务人签订居家养老服务合同，物业服务人通过日间照料和上门服务等形式，为满足有生活照料需求的老年人在居家生活中的各种需求，提供全方位的安全舒适、便利的居家养老服务。

* 1. 基本要求
     1. 居家养老物业服务机构

应依法设立、具有独立法人资格.

物业服务人或第三方服务商在为居家老年人提供养老服务时须应具备相应资质和能力确保服务质量和安全，为老年人提供优质、专业服务.

宜对社区居家养老服务设施布点和综合利用.

应内设居家养老服务部门建设专业化养老服务队伍，符合业务量需求和专业需求的专兼职管理人员和服务人员.

应与服务对象或其监护人签订服务合同（协议），明确约定服务组织、服务人员和服务对象三方的责任和义务.

住宅小区居家养老服务应具有以下有效运营条件：

1. 房产证明或租赁合同；
2. 设施所在建筑物符合相关安全规范，如有效期内的消防、电气设备安全检测报告等；
3. 业主委员会与物业服务人签订的有关协议；没有成立业主委员会的小区，由社区与物业服务人签订有关协议；
4. 小区成立业主委员会后，协议自行终止，由业主委员会选择续签协议或者更换服务商。
   * 1. 服务人员

物业服务人开展居家养老服务时，应配备与提供的居家养老服务项目相适用的管理人员和服务人员。服务人员符合DB34/T 3256的要求.

持有效身份证件、健康证明、具有符合岗位要求的文化程序和职业资格证书。

具有良好的职业道德，无不良记录，有保护老年人隐私的意识。

应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。

服务应主动热情、礼貌、规范，注意用语文明、不得使用服务忌语，尊重老年人的生活习惯、宗教信仰。

专业技术人员应具备与岗位相适应的专业技术职务任职资格或职业资格。

居家养老服务从业人员应经培训合格后上岗，且具备相应的知识和技能，掌握与老年人沟通的技巧、 安全保护及应急处置方法。

应对提供服务人员定期开展岗中培训及安全培训演练等。

* + 1. 设施设备要求

物业服务人提供的居家养老服务站，建筑面积不宜小于150平方米。

供老年人使用的房间不应设置在地下室及半地下室，可按程序设置在符合条件的架空层等公共空间，二层及二层以上社区养老服务设施建筑应设无障碍电梯。

符合房屋消防安全标准。

建筑装饰装修工程所用材料应符合国家有关建筑装饰装修材料有害物质限量标准的规定，品种规格和质量应符合设计要求和国家现行标准规定，室内装修卫生、环保。

服务空间配置应符合服务需求。

服务用房分为生活用房、公共活动用房和办公用房三类，可依据服务需要设置休息室、 公共卫生间、公共餐厅(备餐间)、活动空间、办公室(值班室)等功能区。在满足使用功能的前提下，生活用房、公共活动用房和办公用房可合并使用。

老年人休息室、卫生间、活动空间应设置紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备；

服务空间主要出入口、走廊、日间照料室、卫生间设施等应进行无障碍设计，并应符合GB 50763的规定；

服务空间应在各出入口、楼道、活动空间、值班室、配餐空间等公共场所安装视频监 控设施。

服务场所标识的设置和使用应符合GB 2894、GB/T10001.1、GB/T 10001.9的相关要求，消防安全标志的设置应符合GB 15630的相关要求，疏散平面图应符合GB/T 25894的相关要求。生活垃圾分类标志的设计和设置应符合GB/T 19095中的规定。

* + 1. 服务管理制度

宜建立居家养老服务质量管理体系，确立服务质量方针和目标。

应建立养老服务人员管理制度、养老服务财务管理制度、养老服务档案和信息管理制度、老年人个人信息保密制度、服务质量监管制度。

宜建立信息管理系统和养老服务智慧化平台。

应建立员工档案。

物业服务人及服务人员应保护服务对象个人隐私信息，不应向他人泄露服务对象相关信息。

* + 1. 安全管理

应建立评估及服务风险防控制度，服务安全应符合GB 38600的相关要求，服务质量应符合GB/T 35796的相关要求。

服务安全

1. 应按照 MZ/T 032中的规定建立安全管理体系，建立健全各项安全管理制度。制定风险防控措施、保障服务安全，老人常见风险应急措施等；
2. 突发事件应急管理应符合 MZ/T 032中的要求明确应急管理部门及其责任,制定应急预案以及应急处置方案。
3. 应购买场地责任险或养老机构责任险等第三方责任险；
4. 针对老年人照护等级及个人生理心理特点制定个性化护理防护措施及安全防护产品；
5. 宜安排医护人员24 h值班，及时提供紧急救护服务；
6. 应根据当地疾控部门要求制定突发公共卫生事件防控方案和应急预案；
7. 应建立应急物资储备管理制度；
8. 突发传染病、不明原因的群体性疾病、重大食物和职业中毒事件应及时上报卫生防疫和行业主管部门；
9. 应建立保障老年人权益和防范欺老、虐老的措施；
10. 不应向老年人推销保健品、不应向老年人开展非法集资活动；
11. 不因老年人个体状况差异而产生服务歧视。

应定期对设施设备进行维护和保养,设置专人负责管理,定期进行检查,并经有资质的检验机构检验合格后使用。

消防安全设施,器材,每年至少进行 1次全面检测，确保完好有效。

应每半年至少开展1 次消防演练和应急预案演练，每季度至少开展1次安全教育培训，每月至少组织 1次防火检查。白天防火巡查、夜间防火巡查每日各不少于2 次。

* 1. 服务流程
     1. 接待

应按承诺的时间、地点提供服务。

应根据老年人的服务诉求匹配相应服务。

向老年人及其家属等详细介绍服务项目、服务流程、收费标准等事项。

应协助老年人了解服务场所环境。

填写服务申请表或签署服务协议/合同。

* + 1. 评估

评估方式主要包括上门评估和服务场所评估。

应根据需求对老年人身体状况、家庭情况、居家环境等开展评估。

评估队伍宜由机构管理人员、服务人员、社工、护士等人员共同构成。

* + 1. 制定服务计划

应依据服务对象的评估结果、服务需求、身体状况变化，确定并调整服务项目和内容，制定并调整服务计划。

* + 1. 服务协议签订

应与服务对象签订书面服务协议。

协议中应明确服务企业和服务对象的基本情况、服务方式、服务内容、时间、地址、服务质量、 服务费用、支付方式、双方权利义务，合同变更与终止的条件、违约责任等内容。

服务协议签约率应达到100%。

* + 1. 服务实施

服务企业应根据服务合同确定的服务内容安排服务人员。

上门服务时，服务人员应出示派工单，亮出胸卡，征得服务对象或监护人允许后按服务协议开展服务。

服务前应了解服务对象身体状况，必要时对服务对象的血压、脉搏等生命体征进行测量并做好记录。

服务人员在服务过程中不应重复使用一次性用品，可重复使用的应符合清洁消毒要求。

服务过程中，服务人员应进行服务质量的自我检查，发现问题及时纠正，对未达到质量要求的，应做好质量改进和服务补救工作，做好服务过程中的相关记录。

服务完成后，服务人员应清洁现场并请服务对象或监护人对服务完成情况进行确认签字。

管理人员应定期对提供的服务进行监督检查，对未达到质量要求的，应做好质量改进和服务补救工作。如有重大影响，应对服务提供者做出相应的处理。

居家养老物业服务应提供基本的养老服务，并按照服务对象提供适宜的服务。

* + 1. 资料归档

服务企业应将服务对象的相关资料进行归档。

应按提供的服务方式、服务项目、服务对象、居家区域等分类存放服务对象的档案，便于管理。

* 1. 服务内容及要求
     1. 生活照料

生活照料服务包括但不限于：协助或照顾有需要的老人、失能、半失能老年人的饮食、起居、清洁卫生、入厕及体位转移等日常生活的活动。

老年人需要使用保护性约束用具时，应提前告知家属，并签署知情同意书。示例：约束带、 约束手套、约束椅。

提供生活照料服务前，服务人员应准备服务用品，检查一次性卫生护理用品包装的完整性及有效期限，并按七步洗手法清洁双手。

服务过程中，养老服务人员应与老年人保持有效沟通，了解老年人身体及精神状况，选择适宜的操作方法，动作应规范，不应有拖、拉、拽等现象。接触被老年人血液、体液、分泌物、排泄物等污染的物品前，应戴手套。服务完成后清洁双手，对服务用具进行清洗或消毒。

应密切关注老年人的状况，发现异常立即停止操作，及时报告并采取相应的措施。和需求，制定个性化的生活照料方案，确保老年人的生活质量。

生活照料服务记录应定期归档，保存时间不应少于3年。

* + 1. 助餐服务

助餐服务包括但不限于：基本膳食服务，营养配餐，订餐、送餐、集中就餐和入户助餐等。

应制定助餐服务管理制度、操作流程、质量标准、卫生要求、安防措施等。

应给订餐老年人提供合理的用餐建议，注意营养搭配，符合老年人的饮食特点。

尊重少数民族习惯，特别是针对低糖、低盐、流质、鼻饲要求的老人制定个性化的应用食谱方案。

应明确订餐品种、数量、质量、时间、特殊要求、价格及结算方式。

协助订餐时，应了解老年人的用餐需求、送餐地址、用餐时间、人数、口味，核对订单内容，告知老年人或其监护人预计送餐时间；

取餐送餐应做到如下要求

1. 送餐工具应清洁卫生、保温，餐具应每餐消毒，确保送餐工具安全审查无任何安全隐患。
2. 送餐服务应明确食品包装、途中安全、时限等要求；
3. 送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温；
4. 送餐时核对服务对象姓名、菜品及数量，确定无误后履行确认手续；
5. 取餐送餐时，确认食品包装密封标签完好，核对订单内容与配送地址，并将餐品直接交付老年人或其监护人手中，与老年人或其监护人确认，并提示老年人用餐注意事项。

集中就餐时，留样、餐具消毒符合 GB 31654 相关要求

入户助餐宜帮助老人采购食材、烹饪、清洗餐具等，为不方便自行就食的老人提供喂食服务；

* + 1. 助洁服务

清洁服务包括但不限于：室内环境和家具电器、老年辅助器具、衣物、生活垃圾清理等内容。

入户服务应为老年人提供服务所需的工具和设备(如吸尘器、抹布、玻璃清洗器具等)。

清洁服务应符合下列要求:

1. 清洁前，检查家具电器、辅助器具、衣物、床上用品现状，如有破损，拍照记录；
2. 清洁中，按照操作要求执行；
3. 清洁后，将家具电器、辅助器具、衣物、床上用品放置原位；

服务后应及时对清洁工具、设备、洗涤设备等进行清洁、消毒。

* + 1. 助购服务

助购服务包括但不限于：为老人代购物品或陪同购物。

根据老年人需求，协助或帮助老人购买日常生活用品。

代购物品应严格按照委托计划执行，应遵循“需要购物、愿意购物”的原则，避免次数过多。

陪同购物时，应讲明停留时间及注意事项。

如商店出售假冒伪劣和质次价高的商品，应有义务帮助老年人维护合法权益。

* + 1. 助行

应为有需求的老年人提供或协助助行服务。

助行服务应注意途中安全，观察老年人身体状况，发现不适，及时处置。

使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作。

清洁质量应符合DB34/T 4418的要求。

* + 1. 安全援助服务

设有紧急呼援装置(呼叫器、求助铃等)，与 120、110、119 等联动，随时接受老年人紧急呼救。收到服务对象求救信号后及时采取相应措施，并立即通知其家属或监护人或第一联络人。

使用有定位功能的移动通讯工具迅速准确定位老年人所处位置。

对有需求的独居等老年人定期上门探望，定期电话询问。

* + 1. 巡视探访服务

巡视探访包括电话询问、人户巡视等多种形式。

电话回访时，发现电话无人接听或老年人有需求时，应及时上门查看。

开展居家养老巡视探访服务，应根据老年人身体和精神状况分为普遍巡访和重点巡访。

应根据巡访对象的实际情况，对老年人的健康状况、精神状态、安全情况、卫生环境、居住环境等方面进行询问、提醒和评估，并对重点情况进行记录、汇总和处理。

发现老年人有异常情况时，应及时联系相应机构，同时通知家人和监护人。

对有特约服务的老年人，应定期上门查看水、电、煤气、门窗等相关设施设备的完好情况；有异常情况时及时采取措施，通知家属、监护人和维修人员，应优先保护顾客及自身生命安全。

对有特约服务的老年人，应定时电话问询老年人的情况，发现电话无人接听或老年人有需求时，应及时上门查看。

物业得知停水预告，应协助老年人蓄积部分生活用水；停水后检查并关闭屋内水管阀门。得知停电预告，应通知并协助老年人做好停电准备。

* + 1. 呼叫服务

呼叫服务应包括但不限于：

1. 电话呼叫；
2. 一键呼叫。

呼叫服务应符合以下要求：

1. 应建立助急专用呼叫系统，配备相应设施设备；
2. 应快速确定呼救的地点、呼救人员的身份、出现的状况及诉求；
3. 根据需求，快速响应，及时提供相关服务；
4. 应根据突发的状况，立即联系相应的医疗、公安、消防等机构；
5. 协助老年人通知其监护人，接应专业救援人员及时到达救援现场。
   * 1. 健康保健

组织有需要的老年人开展自我保健活动等健康保健包括但不限于：老年慢病照护服务、健康管理、出院延续照护服务等协助医疗服务的非医疗行为。

服务人员应接受老年医学基础知识和助医服务技能培训，并通过培训考试，取得合格成绩，掌握用药照护服务等所需技能。

为老年人建立基本信息和健康信息档案，并定期进行走访、统计和检查。

协助老年人开展医疗辅助性服务，包括: 测量血压、体温，指导老年人遵循医嘱合理用药等。

为老年人提供老年病预防、营养和养生、康复护理、预防保健等健康知识讲座。

协助赡养人或监护人配送老年人就医。代办预约挂号、住院等手续；陪护检查、治疗和取药、代为配药、喂药等。

协助执行出院医嘱，进行生活能力恢复与照护服务。

助医服务使用的设备、器材、器具等的质量应符合国家相应标准。

在老年人出现突发医疗事件时，及时与120、医院或亲属联系，必要时，协助陪同急诊。

* + 1. 关爱服务

关爱服务包括但不限于：陪伴守护、关怀提醒、情绪疏导等。

服务人员应在日常交流中主动了解和掌握老年人的心理和精神状况，发现异常应及时与老年人沟通了解并告知监护人。

定期陪同空巢、独居的老年人聊天、陪读，重大节日登门拜访。

通过微信、电话等形式提醒老年人根据天气变化增减衣物、提醒按时服药。

聆听老年人的诉求，安抚情绪。

代读报纸时应语速缓和、音量适度、发音清晰，使老年人有足够时间反应和理解。

对有心里障碍的老年人及时进行心理疏导和排造。

定期为独居老人开展亲情服务，如:微信聊天、微信视频、亲属互动等。

* + 1. 文化娱乐服务

文化娱乐服务包括但不限于：开展文化娱乐、教育学习、科普知识培训活动、体育健身、社区文化活动等服务。

应与老年大学及社会志愿者合作，开展多样化的老年社区教育活动。

应对需要心理/精神支持服务的老年人定期评估，及时发现心理问题，采取科学的处理措施，并做好相关处置记录。

应定期开展文艺活动：

1. 根据社区老年人身体健康情况、兴趣爱好、文化程度，开展有益于老年人身心健康的文娱、 休闲养生活动，丰富老年人的精神文化生活；
2. 应根据老年人兴趣爱好，组织各种学习培训和兴趣、文艺活动，实现老年人互助；并以适宜的方式展示老年人的活动成果；
3. 应定期开展重阳节、中秋节、春节、集体生日会等老年人重要节日送温暖、送欢乐活动，促进老年人身心健康。

宜适当开展体育健身活动

1. 体育健身活动包括但不限于：门球、太极拳、健身操等；
2. 体育健身活动应遵循安全第一的原则，且不宜在饭后半小时及睡前半小时内开展；
3. 体育健身活动场地应满足老年人自由伸展身体的要求，地板应防滑、防水，设施设备的尖锐边角应做钝化处理。

科普讲座

1. 有针对性的对老年人进行智能设备使用技术讲座，让老年人掌握日常生活用智能设备操作技能；
2. 适时开展新科学技术知识讲座，让老年人了解我国重大科技成果，激发老年人自豪感。
   * 1. 适老化改造

适老化改造服务包括但不限于：公共空间、居家适老化改造等。

应对小区公共空间进行适老化改造，提升老年人出行、活动的便利安全性。

应在小区内开展居家适老化改造的科普宣传活动，提升适老化改造的意识，为老年人营造安全的居家生活环境。

如需居家适老化改造家庭，应对居家环境及老年人能力进行综合评估，制定个性化的适老化改造方案，选用安全经济的适老化产品。

* + 1. 环境改造服务

环境改造服务宜包括但不限于以下无障碍改造、智能设备配置与安装。

环境改造服务应符合下列要求:

1. 对门、厕所、浴室、厨房、起居室、阳台的无障碍改造进行评估，制定改造方案；
2. 对智能遥控、远程控制、安防报警、智能门锁等的配置与安装进行评估，制定安装方案；
3. 改造与安装施工前，告知老年人或其监护人上门时间、安全防护要求和注意事项；改造与安装施工中，按照改造和安装方案进行施工，改造应符合 DB34/T 3748的要求，施工验收和维护应符合 GB 50642 的要求；
4. 改造后，清扫现场，告知老年人或其监护人使用要求和注意事项，验收合格后双方签字确认。
   * 1. 维护维修服务

维护维修服务宜包括家具、电器设备及辅助用具、零部件重换等。

维护检查水、电、煤(天然)气、暖等设施。

维护维修服务应符合下列要求：

1. 接到报修时，询问发生故障或出现使用问题的状况，并约定现场检测、维修的时间和注意事项；
2. 说明维修的方式及报价，更换零部件时，征得同意后，双方签字重换；
3. 维修后，测试设备的状况和使用性能，验收确认。
   * 1. 资源链接服务

资源链接服务应包括老年人需求调查、建立服务资源清单等。

询问、登记老年人的服务需求。

收集服务资源方的资质、服务能力等相关信息。

根据老年人的需求，对接服务资源。

利用社会资源，依托现代科技手段建立信息服务平台，为老年人提供转介服务。如转介家政、餐饮、助浴、理发、代办、接送、咨询、陪伴、维修、洗涤、无障碍设施改造、辅具配置、入住养老机构等服务。

* + 1. 其他代办

应为有需求的老年人提供或协助代办服务。

代办服务范围一般为代领物品、代缴费用、代办证件、代邮物品等日常生活事务。

使用智能技术终端支付时，应充分考虑老年人支付习惯，协助老年人完成支付。

代办服务时应明确服务内容，应当面清点、交接钱物、证件、单据等。

* 1. 服务评价与改进
     1. 评价

评价主体包括但不限于：

1. 服务组织自我评价；
2. 服务对象评价；
3. 第三方评价；

应根据居家养老服务的内容，制定评价方案，确定评价指标，选定合适的评价方法，按照评价程序开展，参照DB34/T 3959-2021。

* + 1. 持续改进

定期结合服务情况进行服务满意度测评，根据测评结果，对不符合标准要求的项目制定纠正或预防措施；

应对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续改进服务质量.

在服务过程中随时收集有关不合格信息，分析不合格原因，制定纠正措施，对过程或管理进行调整，避免不合格再发生。

对收集的反馈意见和建议进行整理存档，持续改进。

客户投诉管理应符合 GB/T 17242 的要求。

