

ICS 03.080
A 12

DB12

天津市地方标准

DB12/T488—2013

居家养老 社区服务规范

Home-based care Community service specification

2013-07-01 发布

2013-10-01 实施

天津市质量技术监督局发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由天津市民政局提出。

本标准起草单位：天津市民政局、天津师范大学。

本标准起草人：程怀金、王延文、赵伟、曹阳、吴捷、张晓华。

本标准于2013年7月1日首次发布。

居家养老 社区服务规范

1 范围

本标准规定了居家养老社区服务术语和定义、社区服务基础要求、应急安全保障、服务内容及要求、服务评定。

本标准适用于全市各类服务机构提供的居家养老社区服务。

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，仅所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。

MZ 008—2001 老年人社会福利机构基本规范
建标 143—2010 社区老年人日间照料中心建设标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区服务 Community service

依靠社区服务资源，为居住在家中的老年人提供的服务。

3.2

社区老年人服务中心 Center of Service for the Elderly

为社区内老年人提供日间照料、文化娱乐、康复训练、医疗保健等综合性服务的社区服务场所。

[MZ 008—2001, 定义]

3.3

托老所 Nursery for the Elderly

为有照料需求、但家庭照料有困难的老年人提供临时或短期照料服务的机构，有日间照料或临时和不定期短期服务。

[MZ 008—2001, 定义]

4 社区服务基础要求

4.1 服务设施功能

服务设施功能要求应符合建标 143—2010要求。

4.2 社区托老所功能

社区托老所应具备如下功能：

- a) 生活起居；
- b) 文化娱乐；
- c) 康复训练；
- d) 医疗保健。

4.3 社区食堂（就餐中心）功能

社区食堂（就餐中心）应包括以下功能：

- a) 注意营养、合理配餐；
- b) 用餐环境清洁卫生，符合食品卫生相关规定；
- c) 照顾不同老年人饮食习惯，尊重少数民族的饮食习俗。

4.4 社区服务组织

4.4.1 服务组织运营

- 4.4.1.1 依法成立的组织并取得经营许可，合法运营资质。
- 4.4.1.2 服务信息发布应及时、完整、公开，方便服务对象了解。
- 4.4.1.3 运营管理具备科学的管理制度和 workflows。
- 4.4.1.4 服务人员上岗服务应规范行为和语言。
- 4.4.1.5 服务监督应定期进行，考核结果公示，改进措施明确。

4.4.2 管理人员

- 4.4.2.1 具有大专以上学历或2年以上相关领域的管理经验。
- 4.4.2.2 应有良好的组织、沟通与协调能力。
- 4.4.2.3 定期接受相关管理培训活动。
- 4.4.2.4 应熟悉相关的法律法规与政策。
- 4.4.2.5 具有与服务项目相符合的服务人员和管理人员。

4.4.3 服务人员

- 4.4.3.1 遵纪守法，有较好的为老服务意识，遵守职业道德。
- 4.4.3.2 应接受相关专业知识和技能的培训，持有行业认定的证书上岗。
- 4.4.3.3 仪容仪表端庄、整洁。统一着装，佩戴工牌。
- 4.4.3.4 提供服务的语言要文明、态度应热情。服务应达到细致周到、操作规范。

5 应急安全保障

5.1 应急安全保障内容

应急安全保障应包括如下内容：

- a) 应急安全预案；
- b) 应急安全设施；
- c) 应急安全制度。

5.2 应急安全保障要求

5.2.1 应急安全预案

- 5.2.1.1 应根据相关法律、法规和本地区实际编制应急预案，及时提供老年人参与社区活动意外伤害的相关救助，最大程度地预防和减少突发事件及其造成的损害。
- 5.2.1.2 应急预案是面对突发事件的应急管理、指挥、救援计划，应当建立在综合预防规划上。包括：完善的应急组织管理流程，强有力的应急救援保障措施，综合协调、应对自如的相互支持体系。

5.2.2 应急安全设施

- 5.2.2.1 社区老年活动区域基础建设应符合相关安全标准。
- 5.2.2.2 社区老年活动区域安装应急安全保障相关设备，提供老年人安全活动空间。

5.2.3 应急安全制度

- 5.2.3.1 应做到经常性安全检查，预防为主，杜绝或减少老年人活动中心的安全隐患。
- 5.2.3.2 统一领导、依法规范、快速反应。
- 5.2.3.3 加强应急演练，切实掌握应急救助的实用技能。

6 服务内容及要求

6.1 照护服务

6.1.1 服务内容

照护服务内容应包括：

- a) 日间生活照护；
- b) 文娱活动；
- c) 精神交流；
- d) 安全保障。

6.1.2 服务要求

6.1.2.1 须有分区专用、固定场所和专职人员负责。

6.1.2.2 照护设施和用品应符合安全和操作规程。

6.1.2.3 照护服务应做到热情周到、专业护理。

6.2 膳食服务

6.2.1 服务内容

膳食服务内容应包括：

- a) 为老年人提供就餐服务；
- b) 为老年人提供配餐服务；
- c) 为老年人提供送餐服务。

6.2.2 服务要求

6.2.2.1 应符合国家和本市食品安全相关法律法规规定。

6.2.2.2 用餐场所无障碍。

6.2.2.3 具备必要的膳食加工配制、外送、用餐设备。

6.2.2.4 用餐环境应保持清洁卫生，餐具做到严格消毒。

6.2.2.5 公开食谱和价格，为老年人订餐、就餐提供方便。

6.2.2.6 能够提供安全、实惠、方便、营养的饭菜。

6.2.2.7 尊重老年人的饮食生活习惯，膳食搭配营养合理。

6.2.2.8 助餐服务点及送餐运输工具应标有“社区老年食堂”相关字样。

6.3 康复保健服务

6.3.1 服务内容

康复保健内容应包含：

- a) 预防保健；
- b) 医疗协助；
- c) 康复护理；
- d) 健康咨询。

6.3.2 服务要求

6.3.2.1 预防保健服务应根据老年人需求制定有针对性的预防方案，预防方案应简明扼要、通俗易懂，便于老年人掌握。

6.3.2.2 医疗协助服务应遵照医嘱及时提醒和监督老年人按时服药；协助开展医疗辅助性工作，应能正确进行体征监测。

6.3.2.3 康复护理服务应知道老年人正确执行医嘱，协助老年人正确适应康复、保健仪器。

6.3.2.4 健康咨询服务应通过社区有效服务资源、多种方式为老年人提供预防保健、康复护理及老年身心健康知识普及。

6.3.2.5 老年人健康档案建档率应达到100%。

6.4 教育服务

6.4.1 服务内容

教育服务内容应包括：

- a) 提供老年教育场所和学习环境；
- b) 提供多种形式的老年教育资源。

6.4.2 服务要求

- 6.4.2.1 发挥社区老年教育设施功能，开办社区老年教育课堂，满足老年人再学习的知识需求。
- 6.4.2.2 宜设立具有特色的老年人学习小组，满足老年人学习兴趣要求。
- 6.4.2.3 发挥社区老年学校功能，开展丰富多彩的倡导老年人积极生活的理念，推动老年科学养生。

6.5 精神关爱服务

6.5.1 服务内容

精神关爱内容应包含：

- a) 利用社区活动空间为老年人搭建经常性交流平台；
- b) 组织老年心理专业人员进行社区调研和咨询服务；
- c) 有计划地开展老年心理志愿者活动。

6.5.2 服务要求

- 6.5.2.1 利用社区活动场所，建立符合社区特色的老年人精神沟通场所。
- 6.5.2.2 开展社区老年心理健康讲坛，普及心理健康知识，做到老年心理常见问题的预防。
- 6.5.2.3 引导老年人走出家庭，积极参加社区多种主题的思想交流活动。
- 6.5.2.4 针对需要帮助的老年人，协助提供个案心理救助。

6.6 文化娱乐服务

6.6.1 服务内容

文化娱乐服务内容应包括：

- a) 为老年文娱活动提供场地；
- b) 定期开展文娱活动。

6.6.2 服务要求

- 6.6.2.1 老年文娱活动应以满足社区内老年人精神生活愉悦、健康身体为原则。
- 6.6.2.2 支持老年人组建多种老年文化组织，自我管理。
- 6.6.2.3 鼓励老年人经常性开展社区老年文体活动和文化交流，活跃老年人精神文化生活。
- 6.6.2.4 提升社区老年活动的参与率，鼓励参加各种活动。

6.7 权益维护服务

6.7.1 服务内容

权益维护内容应包含：

- a) 协助向有关部门反映问题，引起重视；
- b) 提供社区老年人相关的法律知识宣传；
- c) 协助提供老年人需要的法律帮助服务资源。

6.7.2 服务要求

- 6.7.2.1 组织社区老人法律知识讲座，帮助老人提高维权意识和了解维权途径。
- 6.7.2.2 协助相关部门维护老年人合法权益。
- 6.7.2.3 尊重并保护老年人隐私。

7 服务评定

7.1 服务评定内容

服务评定内容应包含：

- a) 服务管理满意度；
- b) 服务协议签约率；

- c) 服务对象满意度;
- d) 服务事项完成率;
- e) 服务时间准确率;
- f) 有效投诉办结率。

7.2 服务评定要求

服务评定要求应达到:

- a) 评定考核应定期;
- b) 评定体系科学化;
- c) 评定方式多样化;
- d) 评定过程应公正;
- e) 评定结果应公开;
- f) 评定材料应存档。

7.3 服务管理改进措施

服务管理改进措施应包含:

- a) 服务管理改进内容;
- b) 提供服务改进方案;
- c) 服务管理改进效果;
- d) 设置投诉渠道和举报电话。

7.4 服务管理改进要求

7.4.1 服务管理改进措施公开,做到信息畅通,接受监督。

7.4.2 启动服务评定激励机制,实现优胜劣汰。

7.4.3 服务管理改进效果满意度调查,改进效果明显,满意率达标。