

ICS 03.080
A 12

DB12

天津市地方标准

DB12/T 489—2013

居家养老 入户服务规范

Home-based care for the elderly Door to door 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 入户服务规范

1 范围

本标准规定了居家养老入户服务术语和定义、服务机构要求、人员要求、服务内容及要求、服务监督与质量改进。

本标准适用于全市各类服务机构提供的居家养老入户服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

入户服务 Door to door service

以入户服务方式为居住在家有需求的老年人提供日常生活照护社会化服务。

3 服务机构要求

3.1 服务机构资质

3.1.1 应依法注册登记，具备相关资质证书，合法运营。

3.1.2 应公开服务项目中包含的服务流程、服务操作规范。

3.1.3 应具备服务应急预案。

3.1.4 应有与其服务范围相适应的管理人员和服务人员。

3.2 服务机构管理制度

3.2.1 应公开服务项目和收费标准以及服务监管制度。

3.2.2 确定服务对象并根据服务内容与服务对象或其家属签订服务协议，见附录 A。

3.2.3 每年至少进行一次自查，并公示检查结果。

4 人员要求

4.1 服务人员

4.1.1 须提供有效的健康证明资料。

4.1.2 接受专业知识和技能的培训，持有相应的职业资格证书。

4.1.3 遵纪守法，恪守职业道德，具有尊老爱老的服务意识。

4.1.4 仪容仪表端庄、大方、整洁。统一着装，佩戴工牌。

4.1.5 提供服务时应语言文明、态度热情，细致周到、操作规范。

4.2 管理人员

- 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。
- 4.2.2 应熟悉相关的法律法规与政策。
- 4.2.3 应有良好的组织、沟通与协调能力。
- 4.2.4 定期参加相关的岗位管理培训。

5 服务内容及要求

5.1 生活照护服务

5.1.1 服务内容

生活照护服务内容一般应包括：

- a) 饮食服务。包括入户膳食加工和助餐；
- b) 起居服务。包括协助老年人穿衣、如厕、整理床单位；
- c) 清洁服务。包括个人卫生清洁、居室卫生和衣物清洁；
- d) 助行服务。包括协助行走不便老年人户外适当活动。

5.1.2 服务要求

5.1.2.1 饮食服务

饮食服务要求一般应包括：

- a) 符合相关食品卫生规定；
- b) 饭菜无焦糊，符合老年人饮食需求；
- c) 助餐服务应符合老年护理相关规定。餐后卫生清理及时。

5.1.2.2 起居服务

起居服务要求应包括：

- a) 协助老年人生活起居方法得当，无不适现象；
- b) 生活起居物品整理合理、有序；
- c) 提供身体护理服务，应遵守相关技能要求，做到减轻痛苦。

5.1.2.3 清洁服务

清洁服务要求应包括：

- a) 协助老年人完成身体清洁，方法得当，无不适；
- b) 定期清洗、翻晒、更换床单和衣物，无脏污；
- c) 定时打扫室内卫生，做到清洁、干净，无异味。

5.1.2.4 助行服务

助行服务要求应包括：

- a) 助行服务应符合约定时间和约定区域;
- b) 助行服务应做到安全出行、健康防护;
- c) 使用助行器具应事前检查、规范操作。

5.2 助医保健服务

5.2.1 服务内容

根据要求，助医保健服务一般包括如下内容：

- a) 预防保健服务;
- b) 医疗协助服务;
- c) 康复护理服务。

5.2.2 服务要求

5.2.2.1 预防保健服务

预防保健服务要求应包括：

- a) 根据老年人需要协助医疗人员制定预防方案;
- b) 社区医疗卫生机构发放老年病预防保健资料;
- c) 及时将老年人健康状况向社区卫生医疗机构、专业医生、服务对象及监护人定期反馈。

5.2.2.2 医疗协助服务

医疗协助服务要求应包括：

- a) 协助相关部门建立和完善老人健康档案;
- b) 协助医疗护理要遵照医嘱，做到准时、专业、细致、温馨;
- c) 陪同老年人就诊须注意安全和健康防护。

5.2.2.3 康复护理服务

康复护理服务要求应包括：

- a) 督促老年人遵照医嘱，正确、安全地使用康复保健仪器;
- b) 提供保健性康复协助训练要做到科学、安全、适度、健康。

5.3 精神关爱服务

5.3.1 服务内容

服务内容应包括心理疏导。

5.3.2 服务要求

- 5.3.2.1 应事先了解个案约谈资料，并做到准时入户。
- 5.3.2.2 掌握老年人心理特点和基本沟通技巧。

5.3.2.3 能够观察老年人的情绪变化，应以舒缓心情、排遣孤独为原则。

5.3.2.4 约谈过程中应与老年人保持良性互动。

5.3.2.5 通过心理干预手段调整老年人心理状态。

5.3.2.6 尊重并保护老年人隐私。

5.4 代办服务

5.4.1 服务内容

代办服务内容应包括：

a) 代办事项；

b) 应急服务。

5.4.2 服务要求

5.4.2.1 代办事项应符合服务范畴和相关制度规定。

5.4.2.2 代办事项回复结果要及时、准确、完整。

5.4.2.3 应急服务应属于服务协议签订范围，救助及时，方法得当。

6 服务监督与质量改进

6.1 服务监督

6.1.1 服务监督内容

服务监督内容应包括：

a) 服务机构服务质量监督；

b) 服务机构应急预案监督；

c) 服务机构服务投诉监督。

6.1.2 服务监督要求

6.1.2.1 服务质量监督渠道畅通，信息做到主动、公开、明确，便于老人获取，并及时更新。

6.1.2.2 服务档案符合相关规定，档案管理科学规范。

6.1.2.3 入户服务评定反馈及时，服务纠纷处理得当。

6.1.2.4 严格遵守《居家养老服务协议书》签订工作的要求，《居家养老服务协议书》见附录 A。

6.1.2.5 居家养老入户服务应急预案定期更新,启动及时,保证有效。

6.2 质量改进

6.2.1 质量改进内容

质量改进内容应包括：

a) 质量改进措施；

b) 质量改进效果;

c) 服务满意度反馈。

6.3 质量改进要求

6.3.1.1 定期征求服务对象意见，确定整体质量改进计划，形成管理制度。

6.3.1.2 被投诉服务个案改进措施及时到位，服务评定反馈应达标。

6.3.1.3 质量改进保障有力，服务满意度提升，效果明显。

附 录 A
(资料性附录)
居家养老服务合同

合同编号：

甲方（委托方）：

乙方（受托方）：

签订日期：

填 写 说 明

1、合同当事人订立合同前，须认真协商各项条款。合同一经签字或盖章即生效（当事人另有约定的除外），任何条款的变更须经相关方协商一致后，签字或盖章确认。

2、本合同委托方须为接受服务的本人或其近亲属。

3、合同应当用钢笔、毛笔、签字笔及打印填写，空格部分若为空白句，应用“/”划掉。涂改之处，须经合同当事人签字或盖章确认。

4、合同发生重大变更、解除及合同文本遗失的，应及时以书面形式确认。

5、在对应项前“□”内打“√”，未列明的填入“其它”项中。

6、本合同不得翻印。

为规范居家养老上门服务行为，保护甲、乙双方的合法权益，提高社会化养老服务水平，经过协商，甲、乙双方就居家养老上门服务有关事项签订协议如下：

第一条 服务内容

甲乙双方经协商一致同意，由乙方为甲方提供下项服务：（在□内划√）

生活照护服务

饮食服务：_____

起居服务：_____

清洁服务：_____

助行服务：_____

助医保健服务

预防保健服务：_____

医疗协助服务：_____

康复护理服务：_____

精神关爱服务

代办服务

代办事项：_____

应急服务：_____

其他：_____。

具体服务内容和标准参见《天津市居家养老上门服务规范》；

具体工作时间为_____。

第二条 服务地址

服务场所地址：_____。

第三条 服务期限

服务期限为：_____年（月/日），自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

第四条 服务费用

4.1 甲方按□月/□周/□次向乙方支付服务费用，协议费用包括乙方服务人员的服务费及为提供服务而支出的下列费用，除此之外的其他费用，由乙方自行承担：

- 交通费；
- 住宿费；
- 餐饮费；
- 其他费用；

4.2 付款方式：_____。

4.3 付款时间：_____。

第五条 甲方的权利和义务

5.1 甲方的权利：

(1) 甲方有权要求乙方对服务人员的基本情况进行说明，有权选择最终的服务人员并要求乙方提供如下证明：

- 服务人员的身份证明；
- 经_____医院/体检机构出具的近期健康报告/证明；
- 服务人员的家政服务员职业资格等级证书；
- 其他：_____。

(2) 甲方有权拒绝乙方在服务场所内从事与家庭服务无关的活动，具体要求事项由甲方与乙方另行约定。

(3) 甲方有权以合法的方式追究因乙方故意或重大责任过失而给甲方造成损失的经济责任和法律责任。但不得采取搜身、扣押钱物、身份证及其他有效证件，以及殴打、威逼、限制人身自由等非法方式进行处理。

(4) 乙方有下列情形之一的，甲方有权要求乙方更换服务人员（①至⑦中任一项）或解除合同（⑧或⑨或⑩）。

- ① 乙方服务人员有违法行为的；
- ② 乙方服务人员患有传染性疾病的；
- ③ 乙方未经甲方同意，以第三人代为提供服务的；
- ④ 乙方服务人员存在刁难、虐待甲方成员等严重影响甲方正常生活行为的；
- ⑤ 乙方服务人员给甲方造成较大财产损失的；
- ⑥ 乙方服务人员工作严重消极懈怠或主观故意提供不合格服务的；
- ⑦ 乙方服务人员主动要求离职的；
- ⑧ 乙方更换_____名同级别的家庭服务员仍不能达到甲方要求的；
- ⑨ 空岗_____日乙方未介绍替换服务人员到岗工作的；
- ⑩ 其他：_____。

5.2 甲方的义务：

(1) 甲方应在签订合同时出示有效的身份证件，如实填写家庭住址、居住条件、联系电话、服务内容和对服务人员的具体要求（年龄，性别，籍贯等），以及与服务人员健康有关的家庭情况（如家中是否有恶性传染性病人、精神病人等）。

(2) 甲方应按照合同约定向乙方支付服务费用。

(3) 合同期内，甲方如对乙方的服务项目或服务类别要求改变的，提前_____日书面通知乙方并征得乙方同意，同时应适当调整服务费用。

(4) 甲方应尊重乙方服务人员的人格尊严和劳动，提供安全的劳动条件和服务环境。如因甲方故意或过失给乙方造成人身财产严重后果的，由甲方承担全部责任。

(5) 甲方应对初次上岗的乙方服务人员具体说明家庭服务要求和进行相应的指导。甲方应安全妥善保管家中的现金和贵重物品，如怀疑乙方服务人员有违法行为的，须经公安部门查证处理，甲方不得以

此为由对乙方服务人员采取搜身、扣押钱物、身份证及其他有效证件，以及殴打、威逼、限制人身自由等非法方式进行处理。

(6) 合同到期甲方如与乙方续约，应提前 15 日书面通知乙方，并与乙方协商续签合同事宜。

第六条 乙方的权利和义务

6.1 乙方的权利：

(1) 乙方有权依据本合同约定向甲方收取服务费用。如甲方拖欠服务费用超过 7 日，经乙方催告仍不支付的，乙方有权解除合同，并要求甲方按照本合同约定承担违约责任。

(2) 乙方服务人员有权要求甲方对其贵重易碎、易损物品在清洁卫生时进行必要的安全保护措施，并在征得甲方同意后方可细心谨慎进行清洁工作。

(3) 乙方有权与有侵权行为或严重违反合同约定的甲方解除合同。

(4) 乙方服务人员有权拒绝从事与合同内容不符的工作，有权拒绝为第三方服务，有权拒绝在非约定地址服务。

6.2 乙方的义务：

(1) 乙方应按照约定的服务内容、服务时间和服务方式接受甲方老人及家属的工作安排，安排服务人员准时上岗，不得无故缺勤；遇到特殊情况不能及时履行服务时，应提前通知服务对象并说明原因。

(2) 乙方服务人员应自觉遵守国家的法律法规和职业道德，全心全意为甲方老人服务。在服务期间，对甲方的贵重物品和私人专用品，不得擅自翻动和使用，更不得窃为己有。如乙方服务人员出现上述行为，给甲方造成损失的，乙方应当承担赔偿责任。

(3) 乙方应对服务项目开具清单，写明服务内容、数量、金额，并由服务对象签字确认；不得向服务对象索要应付服务费用之外的任何额外财物。

(4) 乙方服务人员或服务期间未按甲方要求使用家中电器等家庭用品，给甲方造成损失的，乙方应照价赔偿。

(5) 乙方应自觉接受甲方的管理和监督，积极参与居家养老服务的各项活动；乙方服务人员或服务期间因工作疏忽或对照服务的对象服务不到位，造成甲方老人出现人身意外情况损失的，乙方应当承担赔偿责任，并承担由此产生的相应的法律责任。

(6) 乙方服务人员或服务期间，应注意防火、防盗、防触电、防煤气中毒等恶性事件发生，以保护自己及甲方及其家庭成员的人身及财产安全。如乙方服务人员或服务期间疏忽或违规操作，给甲方或自身造成严重后果的，由乙方承担全部责任。

(7) 乙方服务人员不参与甲方家庭内部事务和邻里纠纷，不向他人泄露甲方的家庭人事情况、经济状况、家庭矛盾、工作或学习的内容和地址、电话号码、住址、身份及隐私等家庭信息。

(8) 乙方服务人员或服务期间未经甲方同意，不得于任何时间、带任何人进入甲方的居住和工作、学习的地方。

(9) 乙方服务人员或服务期间应尊重甲方的生活习俗、习惯，服从甲方指导，工作认真负责。

(10) 乙方应为服务人员购买_____保险，保险费用由乙方承担。

(11) 其他：_____。

第七条 甲、乙双方的特别约定

7.1 甲、乙双方如欲提前解除合同，应经友好协商予以解决。

7.2 甲、乙双方在签订本合同时，应仔细阅读本合同各条款，如有疑问须及时咨询。

7.3 甲、乙双方在合同签订后即视为完全理解并同意接受本合同全部条款。

第八条 违约责任

8.1 甲、乙双方应遵守本合同订立的服务内容和要求，如有违反，应依据本合同约定向对方承担违约责任；

8.2 甲、乙双方的任何一方如不能继续履行合同的，须提前___日通知对方，否则，违约方应按___的标准向对方支付违约金或双方协商解决。

8.3 甲方逾期支付乙方服务费用的，每逾期 1 天按应付服务费用的 1%向乙方支付逾期付款的违约金。

8.4 甲方因乙方服务人员的自身原因(体检不合格、不满意其服务或有不良行为)对其进行辞退的，乙方应在甲方通知辞退之日起，按甲方要求在 7 天内重新推荐服务人员，否则乙方应按_____的标准向甲方支付违约金。

第九条 免责条款

因不可抗力导致本合同无法履行的，甲乙双方应在发生不可抗力事件后及时就合同继续履行的可能性进行协商。如本合同不具有继续履行的可能性，合同自动解除，各方不承担解除合同的责任。

第十条 合同争议处理

本合同发生的争议，由当事人协商解决或者向消费者协会、家庭服务业协会申请调解解决；协商或调解不成的，双方均可依法向_____方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 其他约定事项

第十二条 合同未尽事宜及生效

12.1 本合同期间自____年____月____日起至____年____月____日止；合同期满，如甲方需要乙方继续提供服务，双方可协商另行续签合同。

12.2 本合同未尽事宜，双方可经过协商一致进行解决，并可就协商事宜另行签订补充协议。补充协议作为本合同不可分割的部分，与本合同具备同等法律效力。

12.3 本合同一式二份，甲、乙双方各执一份，具有同等法律效力。

12.4 本合同自甲、乙双方签字或盖章之日起生效。

甲方或甲方代理人(签章)：

代理人与甲方关系：

甲方身份证号：

电话：

手机：

年 月 日

乙方(签章)：

授权代表：

年 月 日