

社区嵌入式养老服务规范

Specification for embedded community elderly care service

2020 - 09 - 30 发布

2020 - 11 - 01 实施

天津市市场监督管理委员会 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由天津市民政局提出并归口。

本标准起草单位：天津市南开区养老中心、天津市标准化研究院、天津市养老机构协会、天津市南开区鹤童老年福利协会、天津市田立禾养老服务有限公司。

本标准主要起草人：左勇、李雪军、辛庆正、何媛、赵美焕、王丽、金晔、方嘉珂、马丹、周群、彭云娇、张颖、郑劼、朱津津、石莉、胡麟、曹喜军、王雨、果植昌。

社区嵌入式养老服务规范

1 范围

本标准规定了社区嵌入式养老服务规范的基本要求、服务内容及要求、安全要求、人员要求、管理要求、服务质量控制、质量评价与改进等要求。

本标准适用于社区嵌入式养老服务。

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。

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 29353 养老机构基本规范

GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 032 养老机构安全管理

DB12/T 489 居家养老 入户服务规范

DB12/T 526-2019 养老机构服务质量规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区嵌入式养老 *embedded community elderly care*

以社区为载体，以资源嵌入、功能嵌入和多元的运作方式嵌入为理念，在社区内嵌入相应的功能性设施、适配性服务和情感性支持，整合周边养老服务资源，为老年人就近养老提供专业化、个性化、便利化的养老服务模式，让处于老龄化的社区具备持续照料能力，让老年人在熟悉的环境中、在亲情的陪伴下原居安养。

3.2

运营机构 *operation organization*

取得合法经营资质，并依法建设、管理、运营社区嵌入式养老单元的独立法人机构。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 运营机构应具有合法的经营资质。

4.1.2 运营机构应协调配置满足管理和和服务所需要的工作人员，确保其满足开展养老服务的要求。

4.1.3 运营机构应建立管理支持系统、督导机制和监督机制，负责建设、运营、人员培训、监督改进等工作。

4.1.4 各社区嵌入式养老单元原则上为指定区域内的老年人服务。

4.1.5 各社区嵌入式养老单元应具有相对独立、固定、专用的场所，整合社区医疗、服务等资源，参与社区养老服务。

4.2 提供服务各类机构资质

各类服务机构资质应符合DB12/T 526-2019中4.1的规定。

4.3 环境与设施设备要求

环境与设施设备要求应符合GB/T 29353的规定。

4.4 建筑环境要求

建筑环境要求应符合JGJ 450的规定。

4.5 面积、床位数

社区嵌入式养老单元建筑面积不宜超过1000 m²，且床位数不宜超过30 张。

5 服务内容及要求

5.1 内部服务

5.1.1 满足社区老年人日间照料中心的各项养老服务，日间照护服务内容见附录 A。

5.1.2 入住老年人的养老服务等级应按照自理老人、介助老人、介护老人标准进行评定定级，各护理等级提供的服务内容参见附录 B。

5.2 对外服务

5.2.1 对外服务要求应符合 DB12/T 489 的规定。

5.2.2 配合社区进行电话回访、送餐服务等其他养老服务。

6 安全要求

应符合MZ/T 032的规定。

7 人员要求

7.1 人员基本要求

7.1.1 信守职业道德，遵纪守法，熟悉养老服务程序和规范要求。

7.1.2 具有与工作相适合的文化水平及健康状况证明。

7.1.3 具有相应的上岗合格证明。

7.1.4 具备合法的劳动从业资格。

7.1.5 满足运营机构的心理测评与评估要求。

7.2 人员配置要求

- 7.2.1 各社区嵌入式养老单元应配备保障运行的管理人员、养老护理员、社会工作者,可根据需要配备医生、护师、护士、心理咨询师、康复师、营养师、厨师等工作人员。
- 7.2.2 管理人员、养老护理员应为专职人员。
- 7.2.3 社会工作者、医生、护师、护士、心理咨询师、康复师、营养师、厨师等工作人员可为兼职人员。
- 7.2.4 日间各社区嵌入式养老单元宜配置社会工作者 1~2 人。
- 7.2.5 各社区嵌入式养老单元应按照实际入住老年人人数配备养老护理员。各类型老年人群体应配置的养老护理员比例,见表 1。

表1 养老护理员分时段配置比例表

时间段	自理老人	介助老人	介护老人
7: 00-19: 00	1: 20	1: 10	1: 8
19: 00-7: 00	1: 30	1: 18	1: 10
注:表中为最低配置比			

7.3 人员资质要求

- 7.3.1 管理者应具有以下条件:
- 任职前经过岗前培训,并接受继续教育;
 - 有二年以上的从业管理经验。
- 7.3.2 养老护理员应持有相应职业技能等级证书。
- 7.3.3 按照卫健部门的相关要求可配备具有资质的医护人员。
- 7.3.4 社会工作者、心理咨询师、营养师、厨师等岗位应持有国家认可的资格证书。

8 管理要求

- 8.1 运营机构与社区共同建立社区服务管理制度。
- 8.2 运营机构应统一社区嵌入式养老单元的管理要求。
- 8.3 应制定内部文件管理制度、档案管理制度。
- 8.4 应制定老年人服务合同管理制度,细化、明确相关内容。
- 8.5 应制定各类人员的聘用、培训和管理制度,建立各类人员职业健康制度、岗位资质审核制度、绩效考核制度。
- 8.6 应建立管理组织架构,设置工作岗位,明确工作标准。
- 8.7 应制定设施、设备及用品的购置、检测、安装、使用、维保、停用及报废等管理制度。
- 8.8 应建立如配餐、医疗服务等外包服务质量和监督机制。
- 8.9 应建立安全管理机制,制定相关应急预案。
- 8.10 根据服务内容,建立老年人综合能力评估、入住档案和健康档案管理、入户服务、配餐服务、客户回访与投诉等管理制度。
- 8.11 应制定以下规范:
- 服务规范,明确服务内容及质量要求;
 - 服务提供规范,明确提供服务的时间、地点、内容、环节、程序等;
 - 服务质量控制规范,根据质量控制指标,明确不合格服务的预防措施,制定服务质量的评价及

改进办法。

9 服务质量控制

9.1 沟通交流机制

运营机构和所属社区嵌入式养老单元应建立内部各环节之间及对外部相关方沟通交流机制。

9.2 客户回访

运营机构或各社区嵌入式养老单元应及时对客户进行关于投诉处理、服务质量等方面的回访，并对回访情况进行记录和存档。

9.3 客户投诉管理

运营机构或各社区嵌入式养老单元应依据GB/T 17242的要求处理顾客的投诉。

10 质量评价与改进

应按照GB/T 35796-2017中第7章的要求。

附 录 A
(资料性附录)
日间照护服务内容

迎接入托： 开窗通风，协助老人洗手，签到，测体温、血压、脉搏，推轮椅到活动室。
日间护理： 接老人到休息室、活动室，为老人倒水、协助排泄，部分老人口腔护理。
专项服务： 剃须、剪指甲、理发、洗浴、修脚、会诊、心理咨询。
康复活动： 集体康复操、开展各项个案康复活动。
康乐活动： 室内活动、手工、看电视、读书、读报、唱歌、茶道、棋牌等。
午餐服务： 协助登厕、协助老人到餐厅用餐、洗手、带餐巾、送餐、协助用餐
午休： 整理座椅、被子。协助老人休息（洗漱、穿脱衣、排泄）收拾毛巾、杯子等
心理护理： 了解老人思想动态，与老人谈心。
清洁卫生： 整理活动室、打扫休息室卫生、清洁便器和卫生间等区域卫生。
出车接送老年人。

图A.1 日间照护服务内容图

附 录 B
(资料性附录)
各护理等级服务内容一览表

表C.1 各护理等级服务内容一览表

服务项目		自理老人	介助老人	介护老人
		服务内容	服务内容	服务内容
出入院服务	入院评估	建立老年人入院评估制度,做好入院评估工作	建立老年人入院评估制度,做好入院评估工作	建立老年人入院评估制度,做好入院评估工作
	入院手续办理	提供办理入院手续服务	提供办理入院手续服务	提供办理入院手续服务
	出院手续办理	提供办理出院手续服务	提供办理出院手续服务	提供办理出院手续服务
生活照料服务	开水供应	24小时供应饮用水,送开水到老年人房间	24小时供应饮用开水,送开水到老年人房间,供应茶水到老年人床边	24小时供应饮用开水,送开水到老年人房间,按需供应茶水到老年人床边
	生活助理	为老年人提供房间电器教学与维修工作,一次性提供的物品及人为损坏的固定资产等维修(材料费自理),按需提供	按需提供老年人房间家具、电器维修工作	按需提供老年人房间家具、电器维修工作
	个人卫生服务	提醒老年人做好个人卫生,包括:洗脸、漱口、洗手、洗头、洗澡、洗脚、修剪指/趾甲、剃须、理发等	按需为老年人做好个人卫生准备工作,包括:洗脸、漱口、洗手、洗头、洗澡、洗脚;协助修剪指/趾甲、剃须;理发、修剪灰指甲所需费用自理	按需帮助老年人洗脸、漱口、洗手、洗头、洗澡、洗脚、修剪指/趾甲、剃须,保持仪容整洁;理发、修剪灰指甲所需费用自理
	穿脱衣物	/	协助肢体功能障碍的老年人穿、脱衣物,保持老年人衣裤整洁	帮助肢体功能障碍的老年人穿、脱衣物,保持老年人衣裤整洁
	洗浴服务	提醒老年人洗澡	为老年人做好洗澡前各项准备工作(调好水温、准备换洗衣物、毛巾等),督促老年人洗澡/擦身,保持皮肤清洁	帮助老年人洗澡/擦身,保持皮肤清洁、干燥
	皮肤管理	/	/	对卧床且不能自主翻身的老年人,建立翻身记录卡并按时翻身,保持受压处皮肤清洁、干燥,预防压疮发生(高危压疮除外)

各护理等级服务内容一览表（续）

服务项目		自理老人	介助老人	介护老人
		服务内容	服务内容	服务内容
生活照料服务	二便管理	/	按需协助行走不便的老年人如厕，为使用尿壶、便器的老年人及时倾倒、清洗尿壶、便器，并定期消毒	按需为大小便失禁的老年人做到及时更换尿片、尿袋，及时清洗会阴部，保持会阴部皮肤清洁，无异味
	查房巡视	工作人员 24 小时值班，按时巡视老年人，及时了解老年人的身心变化	工作人员 24 小时值班，按时巡视老年人，及时了解老年人的身心变化	工作人员 24 小时值班，按时巡视和观察老年人情况，及时记录老年人的身心变化
膳食服务	食谱制定	按照老年人生活习惯制定食谱，做到营养均衡；每周对食谱内容进行调整，向老年人公布并存档，临时调整时提前告知	按照老年人生活习惯制定食谱，做到营养均衡；每周对食谱内容进行调整，向老年人公布并存档，临时调整时提前告知	按照老年人生活习惯制定食谱，做到营养均衡；每周对食谱内容进行调整，向老年人公布并存档，临时调整时提前告知
	用餐服务	提醒老年人按时到餐厅用餐	老年人的饭菜供应到床边，按需帮助老年人做好餐前准备工作，清洗消毒餐具	老年人的饭菜、茶水供应到床边，根据老年人需求打碎食物，按时喂饭，按需喂水，及时清洗餐具，按需提供
清洁卫生服务	清洁消毒服务	清扫房间、倾倒垃圾，视情况开窗通风	清扫房间、倾倒垃圾，视情况开窗通风	清扫房间、倾倒垃圾，视情况开窗通风
		洗衣机定期消毒	洗衣机定期消毒	洗衣机定期消毒
		清洗窗帘、空调过滤网	清洗窗帘、空调过滤网	清洗窗帘、空调过滤网
	洗涤服务	为老年人更换并清洗床上用品（床单、被套、枕套）	为老年人更换并清洗床上用品（床单、被套、枕套），帮助老年人整理床单位，按需为老年人更换并洗涤衣物、晾晒、收叠衣物	按需为老年人更换并清洗床上用品（床单、被套、枕套），帮助老年人整理床单位、被褥、气垫床，保持床单位清洁、平整、干燥，按需为老年人更换并洗涤衣物、晾晒、收叠衣物
文化娱乐服务	文化娱乐服务	开展适合老年人生理、心理特点的文化娱乐活动，视天气及老年人身体情况组织老年人参加娱乐、健身活动	开展适合老年人生理、心理特点的文化娱乐活动，视天气及老年人身体情况组织老年人参加娱乐、健身活动	开展适合老年人生理、心理特点的文化娱乐活动，视天气及老年人身体情况组织老年人参加娱乐、健身活动
	社交服务	组织为老年人送温暖、送欢乐的活动	组织为老年人送温暖、送欢乐的活动	组织为老年人送温暖、送欢乐的活动

各护理等级服务内容一览表（续）

服务项目		自理老人	介助老人	介护老人
		服务内容	服务内容	服务内容
心理/ 精神支持服务	心理/精神支持服务	根据老年人心理状况，为老年人提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预服务	根据老年人心理状况，为老年人提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预服务	根据老年人心理状况，为老年人提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预服务
	专业护理服务	/	/	按需做好临床专业护理，如：口腔护理、压疮护理、造瘘口护理、会阴护理、伤口护理、鼻饲护理等；按需做好胃管、导尿管、各类引流管的护理
医疗护理服务	辅助器具服务	指导老年人使用康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器	指导老年人使用康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器	指导老年人使用康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器
	健康教育服务	为老年人提供常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健服务	为老年人提供常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健服务	为老年人提供常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健服务
	送医服务	老年人突发疾病或病情发生变化时及时通知家属送医，按需协助做好老年人转诊转院工作	老年人突发疾病或病情发生变化时及时通知家属送医，按需协助做好老年人转诊转院工作	老年人突发疾病或病情发生变化时及时通知家属送医，按需协助做好老年人转诊转院工作
	服药服务	按照代发药物协议要求督促老年人服药，按需提供	按照代发药物协议要求督促老年人服药，按需提供	按照代发药物协议要求按时给老年人喂药，必要时碾碎药物喂服或鼻饲服药，按需提供
	健康记录	建立健康档案并记录，测量生命体征，要时随时测量并记录	建立健康档案并记录，测量生命体征，必要时随时测量并记录，观察老年人病情变化	建立健康档案并记录，测量生命体征，必要时随时测量并记录，观察老年人病情变化，按需准确记录出入水量
	安宁服务	提供临终关怀、哀伤辅导和后事指导服务	提供临终关怀、哀伤辅导和后事指导服务	提供临终关怀、哀伤辅导和后事指导服务
委托服务	为有需要的老人提供临时性的帮助服务，如取药、购物等委托服务	为有需要的老人提供临时性的帮助服务，如取药、购物等委托服务	为有需要的老人提供临时性的帮助服务，如取药、购物等委托服务	