

# 海南省民政厅文件

琼民发〔2019〕5号

## 海南省民政厅关于印发海南省 社区居家养老服务规范（试行）的通知

各市、县、自治县民政局，洋浦社会发展局：

《海南省社区居家养老服务规范（试行）》已经厅长办公会议讨论通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

海南省民政厅

2019年6月19日

（此件主动公开）

# 海南省社区居家养老服务规范 (试行)

## 第一章 总 则

第一条 根据海南省人民政府办公厅《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》(琼府办〔2017〕144号)等文件精神,为加强社区居家养老服务质量管理,加快推进我省社区居家养老服务标准化建设,促进社区居家养老服务有序、健康、可持续发展,制定本规范。

第二条 以政府为指导、社会为支撑、居家为基础、社区为依托的形式,引入专业化组织,积极开展居家养老服务工作,为老年人提供生活照料、文化娱乐、精神慰藉、信息咨询等服务。

鼓励养老机构提供社区居家养老服务。

第三条 为年满60周岁以上的老年人提供社区居家养老有(低)偿服务。各市县可结合当地社会经济发展实际制定服务补贴办法。

第四条 市县民政部门为本行政区域内居家养老服务工作的主管部门,负责居家养老服务指导、监督和管理工作的。

## 第二章 服务内容和要求

## 第五条 生活照料

### （一）起居照护

1. 为老年人提供洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指（趾）甲等个人卫生清洁服务和协助进食、如厕、移动、更换衣物等生活起居护理服务；

2. 服务场所应符合无障碍、防滑、卫生的要求，避免老年人发生磕碰或摔倒，房间采光和通风通气良好；

3. 梳洗、起床、就寝、穿脱衣服、饮食、如厕等应协助到位，方法得当，防坠地、防呛噎、无异味；照护用具应保持清洁。

### （二）助餐服务

1. 助餐主要分为集中用餐和上门送（做）餐，集中用餐点应配置符合老年人特点的无障碍设施；

2. 提供老年餐服务的机构应取得餐饮服务许可证，膳食制作及代购食品应符合国家食品安全法律法规的规定和食品行业标准；

3. 炊、餐具应保持清洁并按规定进行消毒处理，不能使用化学消毒剂；

4. 尊重老年人的饮食习惯，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理；

5. 餐食每餐每样实行 48 小时“留样制”，并建立留样台账；

6. 送餐时核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

### （三）助洁服务

1. 助洁主要包括清洁客厅、卧室、厨房、卫生间等；

2. 助洁用具及时清洗，清洁无异味；

3. 门框、家具、墙壁无灰尘；地面洁净，窗玻璃目视无水痕、无手印、无污渍；厨房洁净，抽油烟机外表无油污，必要的器具进行定期消毒，并做记录；卫生间洁具洁净光亮，地面无死角，无异味。

#### （四）助浴服务

1. 助浴前安全措施应到位，注意防寒保暖，室温一般保持在24—26℃，水温一般保持在40℃左右；

2. 助浴时取舒适、稳固的座位，肢体处于功能体位，助浴后老人身上无异味、无污垢；

3. 助浴过程中应防跌倒、防烫伤，注意观察老人身体情况，如遇身体不适，应停止服务并采取相应防护措施；

4. 外出助浴应选择安全、卫生、有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老机构，并提前征得老年人的同意。

#### （五）洗涤服务

1. 洗涤主要分为集中送洗和上门洗涤，洗涤衣物应分类并洗涤干净、晾晒平整，贵重衣物不在本洗涤服务范围之内；

2. 洗涤前应检查被洗衣物性状，并告知老年人或家属；

3. 集中送洗应选择有资质的洗衣机构或有洗涤设施的养老机构，并签订服务协议；集中送洗衣物时应做到标识清楚、核对准确、按时送还。

#### （六）助医服务

1. 协助监护人陪送老年人到医院就医或代为取药，并及时向

老年人家属或其他监护人反馈就医情况；

2. 代为取药应是诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病，并遵照医嘱在就医的医疗机构和正规的药店购取，应做到当面清点钱款和药物；

3. 遵照医嘱，协助生活不能自理的老年人服用药品，注意药品种类、剂量、给药时间、给药途径准确，不得擅自给老年人服用任何药品；

4. 注意观察和记录老年人用药后的身体状况，如出现特殊反应需及时就医并告知家属，保证老年人安全后才可离开。

#### （七）助行服务

1. 助行服务主要分为陪同户外散步和陪同外出，注意把握老年人的运动量和途中安全；

2. 助行服务宜在社区居家养老服务机构室外活动场地或老年人住宅小区及周边区域内进行；

3. 使用助行器具时应事先检查其性能的安全性，并按助行器具的使用说明进行操作。

#### （八）助急服务

1. 指老年人出现突发疾病、意外人身伤害等紧急情况时的急救救助服务；

2. 危及老年人生命的急救救助服务，应立即拨打公共救助服务热线（110、120、119），并与救助中心和受助对象保持实时联系；

3. 其他不含涉及老年人生命的日常生活中的救急服务，由社区居家养老服务机构直接提供或转介服务。

### （九）代办服务

1. 代办服务包括代购生活必需品或陪同购物，代领各种物品，代缴水费、电费、燃气费、电话费等日常费用；
2. 应准确记录代购、代领、代缴事项的品种（单价、总价），钱物相符，做到当面对账并签字。

### （十）康复辅助

1. 康复辅助应依托有资质的医疗机构或在专业人员指导下进行，并符合老年人的生理、心理特点；
2. 康复辅助应根据需要配备相应的康复器具，康复辅助过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤；
3. 对卧床老年人及其卧具应保持清洁、干燥；对长期卧床和坐轮椅的老年人，应定时更换体位，注意动作轻柔，避免造成老年人身体不适；因病情不能更换体位者，应先上报并在医护人员的指导下积极处理，并做好详细记录。

## 第六条 文化娱乐

（一）组织开展各类有益于老年人身体和精神健康的文化体育娱乐活动，如书法、绘画、摄影、棋牌、音乐、舞蹈、手工制作、益智游戏及健身运动等；

（二）娱乐设施设备、报刊、图书应完整无尘，设施设备应定期消毒；

（三）文娱室通气设备良好，空调运转正常，房间温度适宜，安全设施齐全。

## 第七条 精神慰藉

（一）精神慰藉服务的人员应由社会工作者、心理咨询师或医护人员担任，提供心理咨询、抚慰、健康教育等服务，帮助老年人缓解或消除不良的情绪反应及孤独，尊重和保护老年人的隐私；

（二）根据老年人需求与其交谈，及时掌握老年人的心理变化，对极端的个人问题应给予适度干预；

（三）应制定精神慰藉服务危机处理程序，及时发现心理问题，按程序处理问题；

（四）必要时可转介服务，由具有资质的组织提供专业的服务。

#### 第八条 信息咨询

（一）为老年人提供生理、心理、营养等方面的咨询服务，应有专业资质的临床经验医生、心理咨询师或营养师实施；

（二）通过服务热线为老年人提供便捷的养老信息咨询服务；

（三）老年人的法律咨询服务应转介有法律从业资质的律师或律师事务所提供。

### 第三章 服务管理

#### 第九条 机构和人员要求

##### （一）机构要求

1. 提供居家养老服务场所和设施设备，符合消防安全、食品卫生和无障碍设施建设要求，依法登记注册，并向当地民政部门进行备案；

2. 建立社区居家养老服务规章制度，包括但不限于安全管理

制度、生活照料制度、后勤保障制度、质量监督制度、档案管理制度、合同管理制度等；

3. 制订突发事件应急预案，包括但不限于老年人意外伤害应急预案、老年人突发疾病应急预案、火灾应急预案等，并定期组织演练。

## （二）人员要求

### 1. 管理人员

掌握有关社区居家养老服务的法律、法规和文件规定，具有企业管理、项目经营的专业技能，并且有中专以上文化程度及 1 年以上的管理经验。

### 2. 服务人员

服务人员需接受相关专业知识和技能培训，持相应的职业资格证书上岗；具有初中及以上文化程度；年龄为 18 周岁以上，无精神病史和各类传染病。鼓励志愿者开展助老志愿服务。

## （三）职业道德

1. 不歧视、虐待老年人，不与老年人发生争执；

2. 不索要、私拿老年人钱物，不收受老年人及亲属红包，不食用老年人食品；

3. 对老年人相关信息严格保密，不得泄露、出售或非法向他人提供，当服务中有可能暴露老年人隐私时，应有遮挡并提供安全有效的防护措施；

4. 应尊重老年人的生活习惯和宗教信仰自由。

## （四）行为规范

1. 衣着整洁，佩戴胸牌，持牌上岗；
2. 勤剪指甲、勤洗手、勤换衣，做好个人卫生；
3. 服务老年人面带笑容，交流时语言文明礼貌，操作应细致周到、符合规范；
4. 上门服务时向服务对象出示工作证或身份证，介绍当次服务的内容和时间，服务结束后由服务对象或家属在《社区居家养老服务申请表》（附件2）服务反馈栏中填写意见、签名。

#### 第十条 机构管理

（一）应与服务对象签订服务协议，明确服务内容、服务时间、权利义务以及纠纷解决办法等；

（二）根据服务清单制定服务计划，提供足时、足量、保质的服务，并详细记录、存档；

（三）在服务场所明显位置公示执业证照、规章制度、服务指南、服务承诺、投诉方式、有（低）偿服务项目及收费标准，公开各类补助条件及补贴项目，严格按照收费标准收费；

（四）应与附近医疗机构建立医疗签约服务关系，搭建老年人就医转诊绿色通道；

（五）建立服务档案，包括但不限于《老年人基本信息登记表》（附件1）、《社区居家养老服务申请表》（附件2）；

（六）建立社区居家养老服务基础数据，完善老年人年龄、身体健康状况等基本信息，并与当地居家养老服务监管平台实现互联互通；

（七）有条件的机构应通过互联网技术和智能化设备对服务

的过程、质量等进行有效跟踪、监管，并实时记录。

## 第四章 服务评价

### 第十一条 评价原则

服务评价遵循客观、公正、效率的原则。每年至少开展一次服务评价。

### 第十二条 评价主体

民政部门每年应组织或委托第三方参照《社区居家养老服务评价表》（附件3）对居家养老服务机构进行评价。

### 第十三条 评价指标

服务评价指标包括服务场所、设施建设、制度建设、队伍建设、服务内容、服务管理、服务成效等。

### 第十四条 评价方法

- （一）意见征询（上门、电话、信件、网络、代表座谈等）；
- （二）实地察看；
- （三）检查考核。

### 第十五条 评价结果应用

社区居家养老服务机构应根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量。年度评价结果分为“满意”“比较满意”“一般”“不满意”四个等次。评价结果做为政府补贴拨付和终止服务合同的重要依据。达到“满意”等次的，以“以奖代补”形式给予激励补贴；连续两年未达到“比较满意”等次

的，可终止居家养老服务签订。

## 第五章 附 则

第十六条 本规范由省民政厅负责解释。

第十七条 本规范自2019年7月1日起施行。

## 附件 1

## 老年人基本信息登记表

服务编号:

填表人签字:

接待人签字:

填表日期:\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

姓名		性别	1 男 2 女 <input type="checkbox"/>	出生日期	年 月 日
身份证号码				民族	1 汉族 2 少数民族 <input type="checkbox"/>
社保卡号码				宗教信仰	0 无 1 有 <input type="checkbox"/>
联系电话					
文化程度	1 文盲 2 小学 3 初中 4 高中/技校/中专 5 大专 6 本科 7 硕士及以上 8 不详 <input type="checkbox"/>				
婚姻状况	1 未婚 2 已婚 3 丧偶 4 离婚 5 未说明的婚姻状况 <input type="checkbox"/>				
居住情况	1 独居 2 与配偶/伴侣居住 3 与子女居住 4 与父母居住 5 与兄弟姐妹居住 6 与其它亲属居住 7 与非亲属关系的人居住 <input type="checkbox"/>				
经济来源	1 退休金/养老金 2 子女补贴 3 亲友资助 4 其他补贴 <input type="checkbox"/>				
自理能力	1 完全自理 2 半自理 3 完全不能自理 4 其他 <input type="checkbox"/>				
医疗方式	1 城镇居民医疗保险 2 城镇职工医疗保险 3 农村合作医疗 4 自费 <input type="checkbox"/>				
慢性疾病					
家庭住址	市、县(区)	街道(乡镇)		社区(村、居)	
	具体地址				
联系人信息	联系人 1 姓名				联系人 1 与老年人关系
	联系人 1 工作单位				联系人 1 联系方式
	联系人 2 姓名				联系人 2 与老年人关系
	联系人 2 工作单位				联系人 2 联系方式
	联系人 3 姓名				联系人 3 与老年人关系
	联系人 3 工作单位				联系人 3 联系方式
紧急联系人	姓名		性别		与老年人的关系
	身份证号码				
	联系方式		工作单位		
	家庭住址				

## 社区居家养老服务申请表

申请人姓名: \_\_\_\_\_ 电话: \_\_\_\_\_ 服务编号: \_\_\_\_\_ 申请服务时间: \_\_\_\_\_ 年 月 日

服务日期		服务时长	小时 分钟	服务人员姓名		
收费情况	有（低）偿服务收费_____元					
服务项目及内容	照料服务	<input type="checkbox"/> 餐厅助餐 <input type="checkbox"/> 上门助餐 <input type="checkbox"/> 日托服务 <input type="checkbox"/> 午休服务 <input type="checkbox"/> 协助洗浴 <input type="checkbox"/> 协助如厕 <input type="checkbox"/> 理发 <input type="checkbox"/> 剃须 <input type="checkbox"/> 剪指（趾）甲 <input type="checkbox"/> 协助出行 <input type="checkbox"/> 其他_____				
	家政服务	<input type="checkbox"/> 家具清洁 <input type="checkbox"/> 家具维修 <input type="checkbox"/> 洗涤衣物洗床单被套 <input type="checkbox"/> 其他_____				
	紧急救助	<input type="checkbox"/> 紧急呼叫 <input type="checkbox"/> 紧急定位 <input type="checkbox"/> 紧急救援 <input type="checkbox"/> 其他_____				
	代办服务	<input type="checkbox"/> 代购物品 <input type="checkbox"/> 代领（寄）物品 <input type="checkbox"/> 代缴水费 <input type="checkbox"/> 代缴电费 <input type="checkbox"/> 代缴燃气费 <input type="checkbox"/> 代缴电话费 <input type="checkbox"/> 代缴网络电视费 <input type="checkbox"/> 其他_____				
	助医康复	<input type="checkbox"/> 测量体温 <input type="checkbox"/> 测量血压 <input type="checkbox"/> 测量血糖 <input type="checkbox"/> 康复护理 <input type="checkbox"/> 中医保健 <input type="checkbox"/> 肌力训练 <input type="checkbox"/> 陪同就医 <input type="checkbox"/> 代为取药 <input type="checkbox"/> 提示或协助服药 <input type="checkbox"/> 健康管理 <input type="checkbox"/> 健康咨询 <input type="checkbox"/> 其他_____				
	文化娱乐	<input type="checkbox"/> 阅览 <input type="checkbox"/> 绘画 <input type="checkbox"/> 书法 <input type="checkbox"/> 棋牌 <input type="checkbox"/> 健身 <input type="checkbox"/> 音乐 <input type="checkbox"/> 摄影 <input type="checkbox"/> 舞蹈 <input type="checkbox"/> 上网 <input type="checkbox"/> 手工制作 <input type="checkbox"/> 趣味活动 <input type="checkbox"/> 老年教育 <input type="checkbox"/> 其他_____				
	精神慰藉	<input type="checkbox"/> 探望 <input type="checkbox"/> 慰问 <input type="checkbox"/> 交流谈心 <input type="checkbox"/> 情绪疏导 <input type="checkbox"/> 心理咨询 <input type="checkbox"/> 危机干预 <input type="checkbox"/> 公益活动 <input type="checkbox"/> 其他_____				
	信息咨询	<input type="checkbox"/> 老年营养 <input type="checkbox"/> 保健养生 <input type="checkbox"/> 常见疾病预防 <input type="checkbox"/> 法律援助 <input type="checkbox"/> 安全教育 <input type="checkbox"/> 健康讲座 <input type="checkbox"/> 其他_____				
服务反馈	老年人或家属签字		服务满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意		
	回访时间		服务时间	<input type="checkbox"/> 准时 <input type="checkbox"/> 不按时	完成服务时长	小时 分钟
	回访人姓名		完成服务	<input type="checkbox"/> 完成 <input type="checkbox"/> 部分完成 <input type="checkbox"/> 未完成		
	派工单位回访情况及处理意见	<p style="text-align: center;">负责人签名: _____ 年 月 日（公章）</p>				

## 社区居家养老服务评价表

评价指标	评价标准	分值	评分办法	评价得分
服务场所	有固定服务场所（6分）；运营正常（2分）；建筑面积达到300平方米以上（1分）；统一名称为“xxx（市县、乡镇、社区）居家养老服务中心（站）”（1分）。	10分	未提供房产证和服务用房承诺书、租赁合同及相关协议（合同）不得分；场所每天开放时间少于4个小时扣1分；面积、名称不达标不得分。	
设施建设	设有接待区、就餐区、休息区、娱乐区、阅读区、办公区、卫生间、康复保健区等，并有与功能相配套的设施、设备，符合国家相关规定要求（6分）；内部标识标牌符合老年人生理特征，位置明显、图文清晰（4分）。	10分	每有一项未达标扣0.5分；内部标识不完善扣1分。	
制度建设	有安全管理制度、生活照料制度、后勤保障制度、质量监督制度、档案管理制度、合同管理制度等（3分）；制订有突发事件应急预案，每年组织演练不少于2次（4分）；规章制度、服务项目、服务内容、服务流程、服务承诺、收费标准、投诉方式等公示于服务场所醒目处（3分）。	10分	制度缺一项扣0.5分，每项制度实施不到位扣0.5分；未建立应急预案不得分，演练记录每少1次扣0.5分；所列内容部分未上墙公示扣2分，全部未公示不得分。	
队伍建设	管理人员具有中专以上文化程度及1年以上的管理经验（4分）；服务人员需接受相关专业知识和技能培训（2分）；具有初中及以上文化程度（2分）；助餐工作人员有健康证（2分）。	10分	学历不达标扣1分；没有1年以上管理经验扣1分；每发现一例未培训、未持证扣0.5分。	

评价指标	评价标准	分值	评分办法	评价得分
服务内容	提供起居照护、助餐、助洁、助浴、洗涤、助行、助医、助急、代办、康复辅助、文化娱乐、精神慰藉、信息咨询等服务项目（15分）。	15分	开展服务内容每少一项扣0.5分。	
服务管理	服务时间不低于总时长的80%（5分）；50%以上老人或其家属对服务满意度达“比较满意”以上（5分）；服务行为、操作流程规范，技能熟练（10分）；建立服务档案，与服务对象签订服务协议，并做好服务记录及时存档（5分）；有受理投诉的电话，并进行处理和记录（5分）；按照收费标准收费，无乱收费现象（5分）。	35分	随机抽查，未遵守服务时间1次扣1分；70%以上满意度为“一般”扣3分；每发现1例不规范操作扣3分；每2人未签订服务协议扣0.5分，每2人服务档案记录不全扣0.5分；未设投诉电话扣0.5分，未及时处理老年人的投诉每次扣0.5分；每发现一次未按标准收费扣5分。	
服务成效	开展智慧养老、中医康复、送餐服务等特色项目或运营管理等方面有创新（3分）；出经验、有成果，得到县级以上经验推介刊物正面报道（3分）；无重大投诉记录，未出现安全事故（4分）。	10分	民政部门每收到一起投诉，经查实，扣1分；发生一起媒体曝光的重大投诉，扣3分；发生重大安全事故，扣4分。	
评价总得分				
<p>说明：评价指标包含但不限于以上内容；评价总分100分：90分以上为“满意”，70-89分为“比较满意”，40-69分为“一般”，39分以下为“不满意”。</p>				