

上杭县居家养老家政服务及评价规范

上杭县居家养老家政服务规范

1 范围

本文件规定了居家养老家政服务的基本要求、服务内容、服务要求、服务流程、服务评价与改进。本文件适用于上杭县行政区域内提供养老家政上门服务的服务机构。

2 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/T 43153 居家养老上门服务基本规范

3 术语和定义

GB/T 43153界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 机构要求

- 4.1.1 应依法登记注册，经营范围包含养老、家政服务相关内容，证照齐全。
- 4.1.2 应具备满足服务需要的固定经营场所、设施设备以及专业服务团队。
- 4.1.3 应建立健全服务管理、人员管理、财务管理和档案管理等制度。
- 4.1.4 宜入驻福建“福见康养”公众服务平台。

4.2 人员要求

- 4.2.1 应年满18周岁，持有健康证，无违法犯罪、失信惩戒记录，品行端正、责任心强。
- 4.2.2 应经过岗前专项培训，掌握老年人护理、家政服务等基本知识和技能。
- 4.2.3 应尊重老年人生活习惯、人格尊严与个人隐私，文明耐心服务。
- 4.2.4 应定期开展健康体检，身体不适、患有传染病及其他不宜上岗情形的，立即停岗。

4.3 安全要求

- 4.3.1 应建立健全安全管理制度，制定突发事件应急预案，并定期组织应急演练。
- 4.3.2 应严格按照服务标准开展生活照料、基础照护、健康管理等各项服务，规范、安全操作。
- 4.3.3 应注意保护老年人隐私，保护老年人的个人信息以及服务过程留存的照片、影像等信息安全。
- 4.3.4 应告知老年人及其监护人服务过程中可能发生的意外风险和相应的处置措施，宜购买第三方责任险。

5 服务内容

5.1 生活照料服务

5.1.1 助餐

助餐服务主要包括上门做饭和上门送餐服务等。

5.1.2 助浴

助浴服务主要为上门助浴，助浴方式包括但不限于淋浴、盆浴、擦浴。

5.1.3 助洁

助洁服务包括个人清洁服务和家务整理服务。

——个人清洁服务主要包括协助老年人洗头、洗脸、口腔清洁、剃须、理发、修剪指（趾）甲等。

——家务整理服务主要包括居室清洁、衣物洗涤、整理老年人卧床等。

5.1.4 助行

助行服务主要包括陪同老年人外出和代取药品等。

5.1.5 助急

助急服务主要包括为老年人提供突发事件协助处置等服务。

5.1.6 助医

助医服务主要包括陪同老年人就诊、检查、治疗，协助服务对象预约挂号、取药、服药、收集和送检标本、办理出入院手续等。

5.1.7 助购

助购服务主要包括陪同老年人就近购物和代购物品服务等。

5.2 基础护理服务

5.2.1 用药照护

用药照护主要包括协助喂药、涂擦、贴敷药品，用药提醒及用药后观察等。

5.2.2 排泄护理

排泄护理主要包括对老年人进行排尿护理、排便护理等。

5.2.3 起居护理

起居护理主要包括协助老年人穿脱衣、翻身、扣背排痰等。

5.2.4 压疮护理

压疮护理服务包括主要压疮预防以及压疮发生时的损伤护理等。

5.3 康复服务

5.3.1 康复指导

康复指导主要包括对老年人及其监护人进行居家康复方法的指导和示范等。

5.3.2 康复训练

康复训练主要包括为老年人提供包括运动功能训练、生活能力训练、认知功能训练等训练指导。

5.3.3 辅具租赁

辅具租赁主要包括为老年人提供包括沐浴椅、电动轮椅、护理床等辅助器具租赁服务，并开展相应器具使用指导等。

5.4 健康管理服务

5.4.1 健康监测

健康监测主要包括为老年人提供包括体温、脉搏、呼吸、血压、血糖等常规生理指数监测服务等。

5.4.2 健康咨询

健康咨询主要包括根据老年人的身体状况提供健康生活方式指导、就医指导、慢性病管理建议等。

5.4.3 中医理疗

中医理疗服务主要包括为老年人提供推拿、艾灸、刮痧、拔罐等。

5.5 精神慰藉服务

精神慰藉服务主要包括上门探访了解老年人的健康状况、精神状况、安全情况、居住环境、服务需求等基本情况，并为老年人提供心理疏导等服务。

6 服务要求

6.1 生活照料服务

6.1.1 助餐服务要求

6.1.1.1 上门做饭服务应符合以下要求：

- 烹饪前,检查烹饪设施设备功能、食材新鲜程度；
- 烹饪时,结合闽西地区的客家饮食习惯及老年人的偏好烹饪,食物宜清淡、软烂、少油、少盐,宜多用炖、煮、蒸、烩、焖等烹饪方式,少用煎、炸、熏、烤等方式；
- 对有咀嚼障碍或吞咽功能障碍的老年人,可选择软食、半流质或糊状食物,液体食物适当增稠；
- 烹饪完成后,按照老年人用餐习惯摆放餐食和餐(饮)具,并对厨房用具清洗、归位,打包处理厨余垃圾。

6.1.1.2 上门送餐应及时、准确,保证送餐器具清洁、保温。

6.1.2 助浴服务要求

6.1.2.1 助浴时应有老年人家属或其他相关第三方陪同。

6.1.2.2 助浴前应对老年人身体状况进行评估,测量血压、体温,确认适宜洗浴后方可进行。

6.1.2.3 助浴过程中应控制水温适宜,注意防滑、防跌倒,时刻观察老年人身体状况,出现异常时及时采取相应措施。

6.1.2.4 助浴后及时协助老年人擦干身体、穿衣,快速清理服务现场并对助浴器具进行清洁消毒。

6.1.3 助洁服务要求

6.1.3.1 个人清洁服务应满足以下要求：

- 开展服务时动作轻柔,注意保暖和隐私保护；
- 保持老年人胡须短、指(趾)甲短,做到口腔、皮肤、手足、头发等部位清洁。

6.1.3.2 居室清洁应满足以下要求：

- 室内保持干净整洁,物品摆放安全合理；
- 卫生间、厨房、卧室及其他区域的清洁设备、用具区别使用并消毒；
- 清洁服务后将垃圾投放至指定地点。

6.1.3.3 衣物洗涤应满足以下要求：

- 个人衣物与被褥分类收集、清洗,污、洁衣物分开放置；
- 被污染的织物,单独清洗、消毒；
- 洗涤后及时晾晒或烘干。

6.1.4 助行服务要求

陪同外出应提前规划路线,备好必要物品(如出行器具、急救药物、水等),出行时根据老年人需要选择搀扶、使用助行器具等方式帮助老年人行动。

6.1.5 助急服务要求

6.1.5.1 在服务过程中出现紧急情况(如跌倒、呼吸困难、疼痛等),服务人员应立即通知老年人家属或其他监护人,并协助拨打急救电话。

6.1.5.2 平台服务人员收到老年人紧急呼叫后,应立即拨打公共救助服务热线,通过定位服务告知急救中心老年人具体位置,同时通知家属或其他监护人。

6.1.6 助医服务要求

6.1.6.1 应提前了解老年人的就医需求，如就诊医院、时间、科室等信息，就医过程中保护好老年人安全，协助老年人进行检查、缴费、取药等。

6.1.6.2 代为取药时，应严格根据处方要求，仔细核对药品信息，当面交接并向老年人或其监护人说明药品的用法、用量。

6.1.7 助购服务要求

6.1.7.1 陪同购物宜在老年人住宅小区及周边区域内，外出期间注意安全。

6.1.7.2 代办各种手续、代缴各种费用、代买生活用品等日常生活事务时，应按照老年人要求及时办理，服务前后应当面清点钱物、证件、单据等并妥善保管。

6.2 基础护理服务要求

6.2.1 用药照护服务要求

6.2.1.1 应严格依据医嘱、处方用药。

6.2.1.2 服药前应核对老人身份、药品名称、服用剂量、服用时间药品有效期等，协助用药后应观察老年人的反应。

6.2.1.3 协助口服喂药时，应用温水送服，并确认老年人已咽下，并观察用药后反应。

6.2.1.4 外用药（贴膏、外用涂擦）仅做协助敷贴、涂抹辅助，不做创面清创处置。

6.2.2 排泄护理服务要求

6.2.2.1 服务前评估老年人日常排泄状况。

6.2.2.2 对有能力控制便意的老年人适时提醒如厕，对行动不便的老年人协助如厕及协助使用便器。

6.2.2.3 对大小便失禁的老年人及时更换尿布等清洁用品，保持皮肤清洁干燥。

6.2.2.4 对排泄异常的老年人观察二便的性状、颜色、排便量及频次，作好记录，对便秘严重的老年人必要时给予人工取便。

6.2.3 压疮护理服务要求

6.2.3.1 定时为卧床老年人翻身，保持皮肤和床单的清洁、干燥。

6.2.3.2 协助老年人进行床椅转移，根据情况为使用轮椅或卧床的老年人变换体位，预防压力损伤。

6.2.3.3 为老年人提供压疮预防及护理的健康指导。

6.3 康复服务要求

6.3.1 康复训练服务要求

6.3.1.1 应由康复医师或康复治疗师为老年人制定康复训练指导方案及进行康复训练。

6.3.1.2 康复训练过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤和意外发生。

6.3.1.3 应做好康复服务记录。

6.3.2 辅具租赁服务要求

6.3.2.1 应按要求定期检查、维护助行器、轮椅、护理床等辅助器具。

6.3.2.2 租赁时应当面确定辅助器具情况并进行使用指导和注意事项提醒。

6.4 健康管理服务要求

6.4.1 健康监测服务要求

6.4.1.1 应为老年人建立健康档案，记录每次开展健康监测服务时的监测数据，定期记录健康状况变化。

6.4.1.2 根据监测结果为服务对象提供安全风险防控、疾病预防、营养膳食、康复保健等知识的咨询服务。

6.4.2 中医理疗服务要求

- 6.4.2.1 服务前应对服务对象进行健康状况评估，排查基础病、皮肤状况、禁忌症状，结合服务对象身体情况制定个性化理疗方案。
- 6.4.2.2 服务人员具备相应专业资质，严格执行操作流程，把控力度、温度、时长，防范烫伤、皮肤损伤等风险，做好工具清洁消毒，避免交叉感染。
- 6.4.2.3 服务时宜有老年人家属或其他监护人在场，服务全程密切观察并询问老年人，出现头晕、疼痛、皮肤异常等不适立即停止操作。
- 6.4.2.4 服务完成后应告知注意事项，宜同步提供起居、膳食等中医养生指导。

6.5 精神慰藉服务要求

- 6.5.1 应定期上门探访老年人，了解老年人身体状况、情绪状况、居家环境安全、生活需求等，及时向老年人家属或其他监护人反馈。
- 6.5.2 在与老年人交谈时，应尊重老年人，态度诚恳、耐心倾听。

7 服务流程

7.1 服务流程图

应按照图1所示流程开展服务。

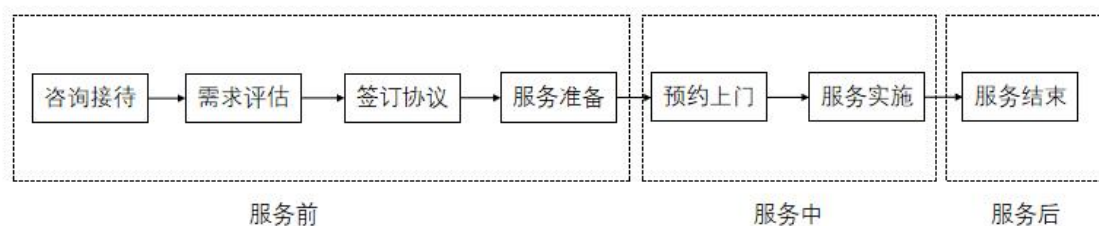


图1 服务流程图

7.2 咨询接待

服务机构受理老年人或其监护人的服务咨询，了解老年人的基础信息、基本需求等，并告知可提供的服务项目、服务内容、服务方式、服务流程、收费标准及售后服务等信息。

7.3 需求评估

- 7.3.1 对老年人的服务需求进行整体评估，重点了解其生活自理能力、健康状况、心理状态、家庭支持情况等。
- 7.3.2 基于评估结果，制定符合老年人需要的服务方案。

7.4 签订协议

应与服务对象或其监护人签订书面服务协议，协议应明确服务内容、服务时长、服务价格、支付方式、违约责任等事项。

7.5 服务准备

- 7.5.1 按照服务协议和服务方案，安排具备相应资质和技能的服务人员提供服务。
- 7.5.2 服务人员根据服务内容准备所需服务工具、用品和材料，并在使用前检查其性能完好、安全可靠。

7.6 预约上门

- 7.6.1 服务人员应事先与老年人或相关第三方预约，告知预计到达时间、服务内容及注意事项。
- 7.6.2 服务人员佩戴工牌、携带实名服务卡，按约定时间准时到达。
- 7.6.3 入户前主动问候老年人或相关第三方并出示身份证明，经其同意后方可入户。

7.7 服务实施

7.7.1 在服务开始前向老年人说明服务内容，提示服务过程中可能出现的潜在风险及注意事项，经其同意后方可开展服务。

7.7.2 依据服务方案和操作规程，结合老年人身体状况与居室环境，开展服务。

7.8 服务结束

7.8.1 服务结束后自查服务质量、现场环境、安全状态，清理工具、整理场地，确保服务达标、无安全隐患。

7.8.2 向老人或家属确认服务结果，核对服务时长与服务内容，由服务对象或监护人签字确认。

7.8.3 确认无误后规范整理物品、礼貌道别、有序离场。

8 服务评价

8.1 评价指标

评价指标见附录A。

8.2 服务等级划分

根据评价指标的评分结果，确定优秀、良好、一般、合格、不合格5个等级的服务质量划分。其中：

——优秀：91分～100分；

——良好：81分～90分；

——一般：71分～80分；

——合格：61分～70分；

——不合格：60分以下。

8.3 评价主体

8.3.1 机构自评

机构应组建评价小组，定期实施自我评价，宜每半年一次。评价小组可由机构负责人、管理人员、服务人员等共同组成。

8.3.2 顾客评价

机构应定期组织顾客评价，宜每半年一次。评价人员可由老年人及其家属等共同组成。

8.3.3 第三方评价

委托具有专业水平的第三方评估机构实施。评价频次宜根据实际需要定期组织。

8.4 评价程序

8.4.1 成立不少于3人的评价小组，设组长1名，实行组长负责制。

8.4.2 评价人员采用实地考察和支撑材料查阅结合的方式，根据附录A对机构进行赋分并依据等级分数区间，对机构进行等级核定。

8.4.3 评价小组将核定结果反馈至机构，机构应对评价结果进行综合分析并存档。

8.5 评价结果应用

8.5.1 宜将评价结果向社会公示。

8.5.2 评价达到优秀等级的，可作为优秀典型向社会宣传和推广。

9 动态管理和监督

行业主管部门或行业协会通过舆论监测、投诉举报分析、开展消费体验、消费教育、组织评价等方式，对机构的服务等级进行跟踪监督。发现存在以下情况的，取消获得的相关荣誉：

- 在评价过程中弄虚作假、隐瞒真实情况的；
- 因未尽到经营者法定责任导致发生安全责任事故（事件）造成较大社会不良影响的；
- 因严重侵害消费者权益行为被行政处罚或追究刑事责任的；
- 消费纠纷投诉频发且处理不及时；
- 发生重大或群体消费投诉事件影响社会稳定，造成较大社会负面影响的；
- 停止经营服务的；
- 其他情形。

附录 A
(资料性)
服务评价指标

服务评价指标见表A.1。

表 A.1 服务评价评分表

序号	评价项目	标准分	评价标准	评价方法	实际得分	备注
1	服务条件	10				
1.1	项目类别	5	每提供1项服务，得1分，满分5分	提供所经营的服务项目清单及台账		
1.2	收费公示	3	有明确的收费标准并在经营场所公示的，得3分； 有收费标准但未在经营场所公示的，得2分； 无收费标准、服务价格不透明的，不得分	提供收费标准公示图及收费记录		
1.3	信息化建设	2	有自主建立的完善工作流程、业务管理信息化系统的，得2分；有使用公共业务管理信息化系统的，得1分； 未建立或未使用业务管理信息化系统的，不得分	提供业务管理信息化系统或内部管理系统截图		
2	服务人员	20				
2.1	管理层能力	4	学历大专以上且从事管理工作5年以上，达到50%的，得4分； 学历大专以上且从事管理工作3年以上，达到50%的，得2分； 其余不得分	提供管理层的履历表及学历证明		
2.2	服务人员能力	10	①工作年限：签约服务人员中从事家政养老服务4年及以上占比≥30%得4分；3年及以上占比≥30%得3分；2年及以上占比≥30%得2分；1年及以上占比≥30%得1分；不足不得分 ②学历：高中/中专及以上占比≥50%得2分；≥30%得1分；不足不得分 ③职业技能等级：持初级及以上职业技能等级证书占比≥60%得4分；≥50%得3分；≥40%得2分；≥30%得1分；	提供服务人员签约合同、学历证明、职业技能证书、工作年限证明/履历、服务人员花名册		

序号	评价项目	标准分	评价标准	评价方法	实际得分	备注
			不足不得分			
2.3	服务态度	3	做到着装得体, 佩戴工牌, 遵守制度、保守秘密、服务热情礼貌、尊重服务对象, 得3分; 不符合要求不得分	提供各类服务实施记录及满意度评价		
2.4	培训情况	3	每年有对全体工作人员开展培训的计划并按计划实施, 有培训记录, 合格率达到100%的, 得3分; 达到80%的, 得2分; 达到60%的, 得1分; 无培训计划, 培训人数、合格率在40%以下的, 不得分	提供全体员工的花名册、培训证明材料及培训合格证书		
3	服务过程	50	只提供部分项目的, 各项分值比例进行折算			
3.1	接待咨询服务质量	2	有完整的接待咨询服务流程和服务记录的, 得2分; 有接待咨询服务流程, 服务记录不完整的, 得1分; 无接待咨询服务流程和服务记录的, 不得分	提供接待咨询服务流程和服务记录		
3.2	上门服务质量	4	有各类上门服务流程和质量规范, 统一着装、佩戴统一标识, 老年人满意度达到95%的, 得4分; 达到90%的, 得3分; 达到85%的, 得2分; 达到80%的, 得1分; 在80%以下的, 不得分	提供各类上门服务流程和质量规范及满意度调查记录		
3.3	生活照料	16	助餐: 上门送餐及时、保温, 送餐餐具清洁卫生, 得2分; 上门做饭尊重老人饮食生活习惯, 注意营养, 合理配餐, 洗、煮饭菜干净卫生、无焦糊, 得2分	提供各类服务质量规范、实施记录及满意度评价		
			助浴: 助浴前有安全提示, 上门助浴时根据气候状况和老人居住条件, 注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风, 助浴过程中注意观察老人身体情况, 如遇老人身体不适, 协助采取相应应急措施, 得2分			
			助洁: 有效开展口唇、口角、面部、头发、手足、衣物、			

序号	评价项目	标准分	评价标准	评价方法	实际得分	备注
			被褥等个人清洁，得 2 分；定期翻晒更换床上用品，按老年人习惯整理床铺，开窗通风，保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁，得 2 分 助行：陪同老年人购物、散步、外出，途中注意安全，使用助行器具时按使用说明进行操作，得 2 分 助医：陪同就诊注意途中安全，及时向老人家属或其他监护人反馈就诊情况，得 2 分 代购：按照老年人要求及时代购日常生活用品、代缴费用、代办事项等服务，得 2 分			
3.4	基础护理	10	用药照护：协助老年人口服药物或涂擦、贴敷药物等，得 2 分 起居护理：为失能、部分失能老年人提供穿脱衣服服务的，得 1 分；协助老年人床上体位转换、轮椅转移及平车搬运、行走、上下楼等位置移动，得 1 分 排泄护理：提醒如厕，协助排便，人工取便，更换一次性尿裤，清洗便器，清洁内衣裤和会阴部等，得 3 分 压疮护理：对易发生压疮的老年人采取定时翻身、气垫减压等方法预防压疮发生，按时为其提供压疮防护护理，得 3 分	提供各类服务质量规范、实施记录及满意度评价		
3.5	康复服务	6	康复指导：有效开展老年人健康管理、生活自理能力训练方面的示范及指导，得 2 分； 康复训练：有效开展老年人身体形态、关节活动、肌张力、平衡协调、步行等康复训练活动，得 2 分； 设有运动康复器械和作业康复器械。康复器械布置合理，无安全隐患，方便乘坐轮椅	提供各类服务质量规范、实施记录及满意度评价		

序号	评价项目	标准分	评价标准	评价方法	实际得分	备注
			的老年人接近和使用各类康复器械，得 2 分 辅具租赁：康复器械无安全隐患，配套说明完整详细，租赁流程明确，得 2 分			
3.6	健康管理	6	健康监测：有相应设施设备，正确测量血压血糖并规范记录的，得 2 分 中医理疗：在专业人员指导下进行，理疗过程中注意观察老人的生理心理适应情况，防止损伤，根据需要配备相应的合格理疗器具的，得 2 分 健康咨询：提供医疗、护理、康复等方面咨询，定期对老年人进行疾病相关知识的指导，包括饮食与排泄指导、皮肤清洁与衣着卫生指导、老年慢性病的康复及并发症预防、自我保健和行为促进等，得 2 分	提供各类服务质量规范、实施记录及满意度评价		
3.7	精神慰藉	6	上门探访：提供定期上门，与老年人进行谈心、交流活动，观察老人的情绪变化，尊重并保护老人隐私，得 2 分 心理疏导：有效为老年人提供情绪疏导服务。了解掌握老年人心理和精神状况，发现异常及时与老年人沟通了解；对重点老年人有防范措施及记录，得 2 分 活动支持：有效为老年人提供心理支持。定期组织老年人进行情感交流和社会交往，组织能力完好且有意愿的老年人每年参加不少于 1 次公益活动，得 2 分			
4	质量控制	20				
4.1	响应及时率	2	接到工单后，1 小时内完成响应的，得 2 分；2 小时内完成响应的，得 1 分，其余不得分	提供工单响应记录		

序号	评价项目	标准分	评价标准	评价方法	实际得分	备注
4.2	服务回访	4	有服务机构回访的规定，服务机构自身对各服务项目回访覆盖率达到100%的，得4分；达到95%的，得3分；达到90%的，得2分；达到80%的，得1分；在80%以下的，不得分	提供回访的相关规定，服务合同及回访记录		
4.3	纠纷与投诉处理	3	有纠纷与投诉处理机制，能按规定时间处理的，得3分；有纠纷与投诉处理机制，但存在延时处理或未解决的，得1分；无纠纷与投诉处理机制，造成负面影响的，不得分	提供纠纷与投诉处理机制规定及处理记录		
4.4	办结率	4	服务机构、服务员、老年人三方之间的纠纷和投诉事件的办结率达到100%的，得4分；达到95%的，得3分；达到90%的，得2分；达到85%的，得1分；在85%以下的，不得分	提供纠纷和投诉记录和处理结果记录		
4.5	续签率	3	服务续签率达到90%的，得3分；达到80%，得2分；达到70%，得1分，其余不得分	提供服务续签合同、记录		
4.6	考核评价	2	建立了各岗位考核、评价和奖惩机制，并有效实施，有相应记录的，得2分；有奖惩机制，实施不到位的，得1分；无奖惩机制的，不得分	提供考核、评价和奖惩的办法及实施记录		
4.5	持续改进	2	在考核评价中发现的问题，采取有效的整改措施，问题得到有效解决，有相应记录的，得2分；对发现的问题未做处理的，不得分	提供整改措施及整改记录		
合计	100					