

# DB13

## 河北省地方标准

DB 13/T 1838—2013

### 居家养老服务质量规范

地方标准信息服务平台

2013 - 12 - 24 发布

2014 - 01 - 15 实施

河北省质量技术监督局 发布



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由廊坊市质量技术监督局提出。

本标准主要起草单位：廊坊市广阳区万众和社区居家养老服务中心、廊坊市质量技术监督局广阳区分局。

本标准主要起草人：丁扬、李美华、胡丽霞、赵建华。

地方标准信息服务平台



# 居家养老服务质量规范

## 1 范围

本标准规定了居家养老服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务质量、服务管理、客户关系管理和持续改进。

本标准适用于河北省辖区居家养老服务机构（以下简称服务机构）。

## 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。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务

《社区老年人日间照料中心建设标准》（建标 143-2010）

## 3 术语和定义

GB/T 20647.8确定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 居家养老服务

为居家老年人上门提供生活照料、家政服务、康复护理和精神慰藉等，并利用社区居家养老服务中心和居家养老服务实体，为老年人提供健身、娱乐、用餐、洗衣、日托服务的一种服务模式。

## 4 基本要求

### 4.1 总则

4.1.1 应具有合法的经营资质，营业执照等均要明示。

4.1.2 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务员。

4.1.3 应具有与其业务范围相适应的固定的经营场所和基础设施，并保持整洁的环境卫生条件。设施建设应达到《社区老年人日间照料中心建设标准》的要求。

4.1.4 公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 的规定。

4.1.5 应对各项服务实行明码标价，做到标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。

### 4.2 服务人员

#### 4.2.1 基本要求

服务人员应具备下列基本要求:

- a) 具备合法的劳动从业资格;
- b) 信守职业道德, 遵纪守法, 熟悉居家养老服务程序和规范要求;
- c) 具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力;
- d) 具有相应的职业资格证书。

#### 4.2.2 岗位技能

##### 4.2.2.1 管理人员

管理人员应符合下列要求:

- a) 了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规和规定;
- b) 掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术;
- c) 具有大专以上文化程度或一定年限的管理工作经历;
- d) 具备良好的沟通、协调能力;
- e) 尊重客户和居家养老服务员;
- f) 严格履行服务承诺。

##### 4.2.2.2 居家养老服务员

居家养老服务员应符合下列要求:

- a) 具备与服务内容相适应的岗位技能;
- b) 年龄在 18 岁以上、55 岁以下, 初中以上文化程度;
- c) 无精神病史和各类传染病。

#### 4.2.3 行为规范

服务人员的行为规范应符合下列要求:

- a) 仪容仪表端庄、大方、整洁;
- b) 统一着装、佩戴工号牌;
- c) 提倡使用普通话, 语调语速适当, 语言简洁、准确、生动;
- d) 主动服务, 符合相应岗位的服务礼仪规范;
- e) 尊老敬老, 富有爱心, 宽容, 忍让。

### 5 服务内容

#### 5.1 总则

5.1.1 根据生活自理程度的不同, 居家养老服务对象分为能自理和不能自理两种, 并据此确定居家养老服务的内容。

5.1.2 对 60 周岁以上的老人提供托老服务, 托老服务包括以下两种形式:

- a) 日托服务: 早上八点半由中心接或家人送到中心, 下午五点半由中心送或家人接回家。在这期间由中心助老服务员照顾老人的生活;
- b) 全托服务: 居住在居家养老服务中心, 由中心助老服务员全天照顾老人的起居生活。

#### 5.2 基本生活服务

基本生活服务应包括如下内容:

- a) 助餐：集中就餐、送餐上门、配餐、上门做餐；
- b) 助洁：上门打扫、洗衣、理发、剪甲；
- c) 助急：家电维修、下水道疏通；
- d) 助行：代购商品、代缴公用事业费、陪同散步、陪同购物；
- e) 助浴：上门助浴、擦浴、外陪助浴、洗头；
- f) 助医：代配药、陪医就诊、康复指导、测量血压、心理慰藉。

### 5.3 日间照料服务

对60周岁以上的老人提供以下日间照料服务：

- a) 设绿色网吧、阅览室：提供报刊、杂志、图书阅览及网上资讯浏览；
- b) 设健身室：提供台球、腰部按摩机等适合老人强身健体的器材；
- c) 设娱乐室：提供棋牌等娱乐设施；
- d) 设休闲室：提供老人自由聊天、品茶、休息等设施；
- e) 设就餐室：提供配餐就餐服务；
- f) 设咨询室：提供心理咨询、法律咨询、健康咨询等服务；
- g) 设医疗室：提供免费量血压等服务；
- h) 设理疗室：提供足疗机、理疗器材、按摩椅等理疗器材；
- i) 开设老年人兴趣班：开展电脑、绘画、书法、手工、舞蹈等培训；
- j) 设老年作品的展示、陈列室（或专栏）。

## 6 服务质量

### 6.1 日间照料服务

日间照料服务应符合下列规定：

- a) 掌握老年人的生理特点，能够协助老人完成口腔清洁、修剪指（趾）甲、洗头、洗澡、更换衣物等个人卫生的清理；
- b) 掌握衣物洗烫的一般方法，能够帮助老人洗烫衣物并妥善保管；
- c) 掌握居室清洁的程序和方法，能够正确进行地面清扫、厨房、卫生间的清洁及家用电器、室内玻璃的清洁；
- d) 掌握一般家庭餐制作的知識，能够制作适宜的饭菜；
- e) 能够帮助老人采购日用品和常用药物；
- f) 能够观察老人的心理、生理变化，与其进行必要的沟通交流；
- g) 了解护理老人的安全常识和意外事故的预防与处理知识。

### 6.2 技术护理

技术护理应符合下列规定：

- a) 能够根据医生的要求协助老人正确服药；
- b) 掌握一般测量和观察方法，能够正确使用血压计、体温计；
- c) 了解消毒、灭菌的一般知识，能进行天然的消毒和简单隔离，能使用常用的消毒剂对居室、用品进行消毒。

## 7 服务管理

## 7.1 服务机构

- 7.1.1 应建立与其业务相对应的组织机构，明确各部门和岗位的工作职责和权限。
- 7.1.2 应建立良好的沟通渠道、明确沟通的方式和时机。
- 7.1.3 应为每一个岗位建立服务流程和技术规范，并在工作中贯彻落实。
- 7.1.4 应建立与居家养老服务员、客户、其它相关方及内部各管理层级之间沟通交流的平台。
- 7.1.5 应建立科学、合理的服务质量管理体系，对服务资源、服务过程、服务监督与改进进行管理。

## 7.2 服务资源

### 7.2.1 人力资源

- 7.2.1.1 服务机构应确保居家养老服务员具有与其岗位相适应的意识和能力。
- 7.2.1.2 服务机构应根据岗位需要和评价结果，及时组织对居家养老服务员进行培训，对培训的效果进行评价。
- 7.2.1.3 服务机构应在居家养老服务员、客户、服务机构三方没有异议的情况下签订服务协议，明确各自的责任和义务。
- 7.2.1.4 服务机构应建立严格的居家养老服务员上岗程序。
- 7.2.1.5 服务机构应建立并实施居家养老服务员评价程序，确定其级别。

### 7.2.2 设施设备

服务机构和客户应确定、提供并维护居家养老服务所需的基础设施和设备。

### 7.2.3 服务环境

服务机构应通过自身努力，不断影响和优化工作环境，注重环境保护。居家养老服务员在服务过程中，应遵守相关的法律、法规，注重环境保护。

### 7.2.4 信息资源

服务机构应建立收集信息资源的渠道，并对获取的信息进行汇总、分析。服务机构对提供信息的客户或相关方，应及时给予反馈。

## 7.3 服务过程

### 7.3.1 服务方案

服务机构应针对客户的特定要求编制居家养老服务方案。服务方案应包括：居家养老服务的具体内容、服务方式、服务流程、需要的设施设备及工具和其他注意事项。

### 7.3.2 服务流程

#### 7.3.2.1 接待

服务机构应建立接待平台，接收客户的咨询及预订信息。接待平台收到客户的预定信息时，应做好记录，并给予反馈。接待平台包括下述业务：

- a) 热线电话；
- b) 受理大厅；
- c) 传真；
- d) 网上登记。



### 7.3.2.2 签订服务协议

居家养老服务员、客户、服务机构三方对服务内容、时限、人员、费用以及服务对象的身体状况等特殊情况均没有异议的情况下应签订服务协议。

### 7.3.2.3 服务提供

7.3.2.3.1 居家养老服务员在首次与客户面谈、进入客户家庭或客户要求时，应主动向客户展示自己的身份证件、职业资格证件、健康证明等。

7.3.2.3.2 居家养老服务员应按照服务协议、服务方案或服务流程的要求，结合客户的具体情况及时提供相应的服务。

### 7.3.2.4 服务关闭

服务期满或因其他原因结束服务时，居家养老服务员应主动与客户、服务机构或接任服务员做好交接工作并征求客户意见，交接记录及客户意见应及时交回服务机构。

### 7.3.2.5 特殊情况处理

服务机构应对服务过程可能出现的特殊情况的处理与客户达成一致。出现特殊情况时，居家养老服务员应按照规定的处理方式进行处理，并在第一时间通知服务机构和客户或其合法监护人。

## 7.4 文件、记录及档案管理

服务机构应按照GB/T 19001中的相关要求实施文件、记录及档案管理。

## 7.5 安全与应急预案

服务机构和客户应确保居家养老服务员在工作过程的人身和财产安全。必要时，应配备必要的劳动保护用品。通过签署居家养老服务协议，明确约定三方的责任和义务。服务机构应建立安全应急预案，并应定期对应急预案进行演练。安全应急预案涉及的范围可包括：客户突发疾病、客户被盗、火灾、爆炸、居家养老服务员受到伤害等。

## 8 客户关系管理

### 8.1 客户满意度

8.1.1 服务机构应制定客户满意度管理规范，定期进行客户满意度调查。

8.1.2 服务机构依据客户满意度调查结果制定整改措施，不断改进服务质量。

### 8.2 客户回访

服务机构应定期或不定期对客户进行回访。

### 8.3 客户投诉管理

服务机构应按照GB/T 17242的规定处理顾客的投诉。

## 9 持续改进

9.1.1 服务机构应建立对居家养老服务过程的监督与考核制度，规定监督的频次、方式、人员以及考核方法。

9.1.2 服务机构应在与居家养老服务员签订服务协议前，向居家养老服务员讲解服务监督与考核制度并取得共识。

9.1.3 服务机构应及时对居家养老服务员的服務过程实施监督，并应保持监督形成的记录。监督的形式包括以下几种：

- a) 电话回访；
- b) 管理者走访；
- c) 暗访；
- d) 社会监督。

9.1.4 服务机构应建立不合格服务管理制度，对出现的不合格服务进行纠正。服务机构应采取措施，消除或降低不合格服务给客户造成的不良影响。服务机构应分析不合格服务的产生原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。不合格服务的情况包括以下几类：

- a) 服务态度不端正；
- b) 服务提供不及时；
- c) 服务内容不全面；
- d) 客户认为其他不满意的情况。

9.1.5 服务机构应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。信息可包括以下几类：

- a) 居家养老服务员的信息；
- b) 客户信息；
- c) 不合格服务信息；
- d) 服务质量与价格信息。

地方标准信息服务平台