

DB 4110

许 昌 市 地 方 标 准

DB4110/T 60—2023

居家和社区养老服务 日托服务规范

地方标准信息服务平台

2023-05-14 发布

2023-06-18 实施

目 录

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 基本服务	2
6 服务合同	2
7 服务质量与评价改进	3
8 服务质量监督	3

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由许昌市民政局提出并归口。

本文件起草单位：许昌市民政局、河南中丹乐龄养老服务有限公司、许昌市产品质量检验检测与研究中心、许昌市建安区质量技术监督检验检测中心。

本文件主要起草人：王伟芳、胡晓莉、宋祺、卢林昊、康艳、欧翔宇、芦冰、张金华、姚桂英、张红霞、周小琰、张伟宏、陈晓玲。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

居家和社区养老服务 日托服务规范

1 范围

本文件规定了居家和社区养老服务日托服务的术语和定义、总则、基本服务、服务合同、服务质量评价与监督。

本文件适用于许昌市居家和社区养老服务中的日托服务。

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 14934 食(饮)具消毒卫生标准
- GB 38600 养老机构服务安全基本规范
- 建标 143 社区老年人日间照料中心建设标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

半自理老年人

具有一定的自我生活能力，需要借助辅具或他人的帮助完成日常行为的老年人。

3.2

日间照料中心

为社区内自理老年人、半自理老年人提供膳食供应、个人照顾、精神文化、休闲娱乐等日间托养服务的场所。

3.3

日托服务

依托日间照料中心，为社区内及周边的老年人进行日间照料、休闲娱乐等服务的一种居家养老服务形式。

4 总则

- 4.1 社区老年人日间照料中心服务设施建设应符合建标 143 及许民文[2018]70 号的要求。
- 4.2 应定期检查并记录设施设备的安全性，满足安全有效使用的需求。
- 4.3 建立相关管理制度，包括但不限于日常服务管理制度、安全管理制度、人员管理制度等；制定老年人意外伤害的预防方案并督促落实。
- 4.4 安全规范应符合 GB 38600 的要求。如有异常，需做好应急处理并及时记录。
- 4.5 建立服务档案，包括但不限于老年人基本信息登记表、社区老年人日间照料中心服务申请表、社

区老年人日间照料中心每日老年人出入登记表、老年人当日状况记录表等。

4.6 应尊重老年人的民族习俗、宗教信仰和生活习惯。

4.7 应保护老年人隐私，对老年人的信息严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。

5 基本服务

5.1 就餐

5.1.1 社区老年人日间照料中心应根据服务对象的需求提供多种形式的就餐服务，应根据营养学、卫生学要求，尊重老年人民族、宗教习惯，结合老年人生活、地域特点，为有就餐需求的老年人提供午间膳食加工、配置、集中用餐等服务。

5.1.2 餐具应符合 GB 14934 要求，餐具、餐巾纸应放置在老年人易于取用的位置。

5.1.3 饮食供应应由专业营养师根据老年人健康、营养需求制定每周食谱，并提前公开展示。

5.1.4 应在老年人就餐完毕后及时打扫与清理，保证环境整洁、卫生。

5.2 午间休息

5.2.1 为有需求的老年人提供午间休息服务。服务场所符合无障碍、安全、卫生环保等要求。

5.2.2 休息位应摆放有序，避免老年人发生磕碰或摔倒。

5.2.3 房间温度应适宜老年人休息，并根据气候及时提供午休所需棉被、毛毯等。

5.2.4 保持休息区采光和通风良好，注意遮阳，防眩光。

5.2.5 建立护理服务人员定时或不定时巡视制度，观察老年人休息情况，及时处理突发事件。

5.3 康复护理

5.3.1 康复护理包括但不限于按摩、肌力训练、中医保健等内容。

5.3.2 应由专业康复师为老年人提供康复知识指导和咨询服务，确保老年人用药安全。

5.3.4 康复护理宜由取得执业资格的专业人员指导或协助下，根据老年人身心特点开展。

5.4 精神慰藉

5.4.1 精神慰藉服务包括沟通、情绪疏导、排遣孤独、心理咨询与抚慰。

5.4.2 开展心理健康教育服务。

5.4.3 精神慰藉服务宜由心理咨询师、社会工作者等专业人员提供。

5.5 文化娱乐

5.5.1 服务内容应包括阅读、书画、上网、棋牌、健身、游戏、手工制作等内容。

5.5.2 服务形式宜包括个体活动和定期或不定期开展群体性文体娱乐活动。

5.5.3 根据老年人需求特点，宜组织专业人员给予适当指导和帮助。

5.6 法律咨询

5.6.1 为老年人提供法律咨询、法律援助服务，维护老年人赡养、财产、婚姻等合法权益。

5.6.2 组织老年人进行相关法律知识讲座，了解相关法律知识和内容。

5.6.3 法律咨询应由法律工作者提供。

6 服务合同

6.1 日间照料中心应与接受服务的老年人及其监护人签订服务合同，约定双方的权利和义务。

6.2 服务合同应采用书面形式。

7 服务质量评价与改进

7.1 评价主体

分为日间照料中心运营方自我评价，服务对象或家属、监护人评价，第三方评价。

7.2 评价指标

包括国家相关法律法规以及相关的国家、行业和地方标准，老年人的满意度。

7.3 评价方法

意见征询（上门、电话、信件、网络等）、实地调查、检查考核。

7.4 改进

根据定期或不定期的评价结果，组织从业人员对不合格项进行分析，提出改进和预防措施。对改进过程的有效性进行跟踪评价和反馈。

8 服务质量监督

8.1 服务监督

8.1.1 自觉接受政府主管部门、行业和社会监督，对外公布投诉联系方式。

8.1.2 定期或不定期对从业人员的服务质量进行检查，发现服务质量有问题的，责令其限期整改，并对其整改过程和结果进行跟踪监督。

8.2 反馈和改进

8.2.1 对服务质量监督检查反馈的意见和建议由专人进行登记、整理并建立档案。

8.2.2 对反馈意见和建议应及时采取纠正或改进措施。

8.2.3 对老年人反馈的意见应给予及时答复。

地方标准信息服务平台