

居家社区养老服务机构基本要求

Home and community-based elderly care service specifications

地方标准信息服务平台

2023-05-11 发布

2023-06-11 实施

目 次

| | |
|--------------------------|----|
| 前言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 服务对象 | 1 |
| 5 管理要求 | 2 |
| 6 人员要求 | 2 |
| 7 环境与设施设备要求 | 2 |
| 7.1 总体要求 | 2 |
| 8 服务要求 | 3 |
| 8.1 服务内容 | 3 |
| 8.2 服务规范 | 4 |
| 8.3 服务安全 | 4 |
| 9 评价与改进 | 4 |
| 9.1 评价 | 4 |
| 9.2 持续改进 | 4 |
| 附录 A（资料性） 机构照护服务清单 | 5 |
| 附录 B（资料性） 居家上门服务清单 | 7 |
| 附录 C（资料性） 常见风险应急措施 | 9 |

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。

本文件由内蒙古自治区民政厅提出并归口。

本文件起草单位：蕾娜范(呼和浩特)养老服务有限公司、包头市便民为老服务协会、包头市民政局、呼和浩特市民政局、内蒙古自治区标准化研究院、内蒙古自治区市场监管局综合保障中心、内蒙古自治区市场监督管理审评查验中心、内蒙古自治区住房和城乡建设厅。

本文件主要起草人：李圩、付月英、张国锋、樊涛、张铎、苗湛坤、习娟、戴钦。

地方标准信息服务平台

居家社区养老服务机构基本要求

1 范围

本文件规定了居家社区养老服务机构的对象、管理要求、人员要求、环境与设施设备要求、服务及质量要求等内容。

本文件适用于居家社区养老服务机构。

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 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB 50037 建筑防火通用规范
JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准
MZ/T 187 养老机构岗位设置及人员配备规范
DB15/T 3019 居家社区养老服务人员基本要求
DB15/T 3020 居家社区养老服务质量日常监测评价规范
DB15/T 3021 居家社区养老呼叫助急服务规范
DB15/T 3022 居家社区养老助餐配餐服务规范
DB15/T 3023 居家社区养老助浴服务规范
DB15/T 3024 居家社区养老助洁服务规范
DB15/T 3025 居家社区养老助医服务规范
DB15/T 3026 居家社区养老助行服务规范
DB15/T 3027 居家社区养老代办转介服务规范
DB15/T 3028 居家社区养老娱乐休闲服务规范
DB15/T 3029 居家社区养老社会工作服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家社区养老服务机构 home-based community elderly care service institution

依法登记注册或备案，能够独立承担法律责任，为社区老年人提供一类或多类居家社区养老服务的企业和社会组织，包括居家社区养老服务中心（站点）、社区嵌入式养老机构等。

4 服务对象

年满60周岁及以上，有养老服务需求的人。

5 管理要求

- 5.1 服务机构应具有固定的服务场所和服务资质。
- 5.2 服务机构应按要求在当地民政部门登记备案。
- 5.3 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员。
- 5.4 应制定居家社区养老服务的规章制度和 workflows。
- 5.5 应使用统一的居家社区养老服务标识。

6 人员要求

- 6.1 应符合 DB15/T 3019 规定。
- 6.2 服务人员配置应符合 MZ/T 187 要求。

7 环境与设施设备要求

7.1 总体要求

- 7.1.1 应符合 JGJ 450、GB 50037 的要求。
- 7.1.2 服务机构应位于交通便利，供电、给排水、消防、通讯等市政条件配套成型的地段。
- 7.1.3 服务机构应满足城市步行 15 min、农村步行 30 min 居家养老服务圈的要求。
- 7.1.4 居家社区综合养老服务中心(社区嵌入式微机构)运营面积不宜小于 1000 m²，居家社区养老服务站不宜低于 350 m²。开展机构照护服务的服务机构应设置养老床位，其中护理型养老床位占比不宜低于总床位的 55%。

7.1.5 公共服务区

- 7.1.5.1 具备老年人及家属接待、兼办公等功能。
- 7.1.5.2 应配置接待洽谈桌椅、服务公告栏、服务介绍材料。
- 7.1.5.3 应配置监控系统的终端设备、呼叫系统的终端设备。

7.1.6 文化娱乐区

- 7.1.6.1 具备老年人文化娱乐活动、老年教育等功能。
- 7.1.6.2 应配置适合老年人的影音、书画、阅读、益智类游戏用具、手工制作用品用具。

7.1.7 生活照护区

- 7.1.7.1 具备老年人起居功能，应配置供老年人休息的普通床位和护理床位。
- 7.1.7.2 应配置老年人起居所需的基本生活用具，应急呼叫装置。

7.1.8 助餐区

- 7.1.8.1 具备配餐、老年人就餐等功能。
- 7.1.8.2 应配置老年人就餐位，宜设置轮椅就餐位、饮水供应装置、餐具、餐巾纸、垃圾桶。

7.1.9 健康服务区

- 7.1.9.1 具备老年人健康检测、健康指导、健康宣教等功能。
- 7.1.9.2 应配置体温计、血压计、身高与体重测量器具、急救装置。
- 7.1.10 心理疏导室
 - 7.1.10.1 具备老年人心理支持等功能。
 - 7.1.10.2 应配置柔色桌椅、茶几、沙发、心理宣泄工具。
- 7.1.11 公共卫生间
 - 7.1.11.1 具备老年人个人卫生，大、小便处理等功能。
 - 7.1.11.2 应配置坐便器，宜配置便盆、便壶，通风换气设备。
 - 7.1.11.3 门锁能双向开启，不用门闩，宜提供使用状态显示。
- 7.1.12 公共浴室
 - 7.1.12.1 具备老年人洗浴等功能。
 - 7.1.12.2 应配置淋浴器、恒温设备和沐浴椅（凳）、置物柜、座椅（凳）。
- 7.1.13 康复保健区
 - 7.1.13.1 具备老年人日常生活能力训练和常用康复辅具展示等功能。
 - 7.1.13.2 应配置认知卡片、游戏拼图、益智等认知功能康复训练器具、日常生活类康复训练用具。
- 7.1.14 理发区
 - 7.1.14.1 具备老年人理发等功能。
 - 7.1.14.2 应配置理发、剃须器具、梳妆镜、理发座椅、清洁用品用具。
- 7.1.15 洗衣区
 - 7.1.15.1 具备衣物洗涤等功能。
 - 7.1.15.2 应配置洗涤烘干设备、熨烫设备、清洁消毒洗涤用品。
- 7.1.16 信息管理
 - 7.1.16.1 应采集居家老年人的基础信息、健康信息、需求信息等。
 - 7.1.16.2 应收集服务组织持有的居家老年人的服务信息。
 - 7.1.16.3 应建立老年人档案，档案应包括但不限于服务对象基础信息、健康信息、需求信息和服务信息。
 - 7.1.16.4 应保护服务对象的个人信息，不应泄露服务对象的个人隐私。
 - 7.1.16.5 宜建立智慧信息管理系统，智慧信息管理系统包括但不限于信息的采集和整理、数据统计、档案管理、服务监管等功能。

8 服务要求

8.1 服务内容

- 机构照护服务参见附录 A；
- 居家上门服务参见附录 B；

——其他在机构以及家庭环境以外提供的养老服务。

8.2 服务规范

- 8.2.1 开展助餐配餐服务应符合 DB15/T 3022。
- 8.2.2 开展助浴服务应符合 DB15/T 3023。
- 8.2.3 开展助洁服务应符合 DB15/T 3024。
- 8.2.4 开展助行服务应符合 DB15/T 3026。
- 8.2.5 开展助急服务应符合 DB15/T 3021。
- 8.2.6 开展助医服务应符合 DB15/T 3025。
- 8.2.7 开展代办转介服务应符合 DB15/T 3027。
- 8.2.8 开展娱乐休闲服务应符合 DB15/T 3028。
- 8.2.9 开展老年社会工作服务应符合 DB15/T 3029。

8.3 服务安全

- 8.3.1 服务机构应制定服务安全预案及应急措施，保障服务安全，老人常见风险应急措施参考见附录 C。
- 8.3.2 服务机构应购买场地责任险或养老机构责任险等第三方责任险。
- 8.3.3 针对老年人照护等级及个人生理心理特点制定个性化护理防护措施及安全防护产品。
- 8.3.4 医养结合类服务机构应安排医护人员 24 h 值班，及时提供紧急救护服务。
- 8.3.5 服务机构应根据当地疾控部门要求制定突发公共卫生事件防控方案和应急预案。
- 8.3.6 服务机构应建立应急物资储备管理制度。
- 8.3.7 突发传染病、不明原因的群体性疾病、重大食物和职业中毒事件应及时上报卫生防疫和行业主管部门。
- 8.3.8 服务机构应建立保障老年人权益和防范欺老、虐老的措施。
- 8.3.9 服务机构不应向老年人推销保健品、不应向老年人开展非法集资活动；
- 8.3.10 服务机构不因老年人个体状况差异而产生服务歧视。

9 评价与改进

9.1 评价

服务质量的评价工作按照 DB15/T 3020 执行。

9.2 持续改进

- 9.2.1 服务组织应根据评价结果，对不符合标准要求的项目制定纠正或改进措施，并跟踪实施，不断提高服务质量。
- 9.2.2 在服务过程中随时收集不规范行为或投诉，及时分析原因，制定纠正措施，对过程或管理进行调整规范。
- 9.2.3 应主动接受社会监督，对外公布监督和投诉电话、投诉方法、投诉流程，建立服务质量投诉及纠纷处理、反馈机制，按照 GB/T 19012 的要求处理投诉事件。

附 录 A
(资料性)
机构照护服务清单

机构照护服务清单见A. 1。

表A.1 机构照护服务清单

| 服务内容 | 服务项目 | 照护1级 | 照护2级 | 照护3级 | 照护4级 | 照护5级 | |
|--------|--------------|--|-------------------------------------|---|--|---|---|
| 出入院服务 | 入院评估 | 建立评估制度，制定评估流程，指定评估人员，实施入院前评估工作 | | | | | |
| | 入院手续办理 | 提供入院手续办理服务 | | | | | |
| | 出院手续办理 | 提供出院手续办理服务 | | | | | |
| 生活照料服务 | 穿衣 | 鼓励老人自主进行穿衣、洗头、洗脸、理发、梳头、化妆、修剪指甲、剃须等动作，必要时提醒或指导。 | 根据老人实际情况提醒或指导穿衣 | | 根据老人实际情况协助穿衣 穿搭合适的衣服 | | |
| | 修饰 | | 根据老人实际情况提醒或指导洗头、洗脸、理发、梳头、化妆、修剪指甲、剃须 | | 每日至少两次协助洗脸、梳头，按需修剪指甲、剃须、洗头洗澡、理发 | | |
| | 口腔清洁 | | 根据老人实际情况指导或协助刷牙、漱口、清洁口腔、装卸与清理假牙 | | 每日至少两次协助老人刷牙、漱口、清洁口腔、装卸与清理假牙 | | |
| | 饮食照料 | | 根据老人实际情况指导或协助老人进食进水 | | 协助老人进食进水，包括喂饭或管饲。 | | |
| | 排泄护理 | | 根据老人实际情况提醒和指导入厕 | 根据老人实际情况提供合适的便器、协助排便与排尿，必要时实施人工排便，按需清洗与更换尿布等 | | | |
| | 皮肤清洁护理 | | 根据老人实际情况提醒和指导会阴清洗和清洁用品的使用 | 每日至少一次清洗会阴、擦洗身体、为老人搭配合适的沐浴和护肤用品 | | | |
| | 压疮预防 | | 根据老人实际情况提醒或指导更换卧位、翻身，减轻皮肤受压状况 | 根据老人实际情况指导或协助老人更换卧位、翻身，每日至少一次检查或清洁会阴部、皮肤褶皱处 | 根据老人实际情况指导或协助老人更换卧位、翻身，每日至少两次清洁会阴部、皮肤褶皱处，保持表面干燥 | 根据老人实际情况指导或协助老人更换卧位、翻身，每日至少两次清洁会阴部、皮肤褶皱处，保持表面干燥 | 根据老人实际情况指导或协助老人更换卧位、翻身，每日至少两次清洁会阴部、皮肤褶皱处，保持表面干燥 |
| 膳食服务 | 供应普食、流食、特制膳食 | 提供适老化就餐环境、适老化餐具、营养膳食，根据老人情况提醒或指导老人在公共餐厅就餐 | | 提供适老化就餐环境、适老化餐具、特制膳食，根据老人情况指导或协助老人在餐厅就餐或将餐食送至居住区域进食 | | | |
| 清洁卫生服务 | 环境清洁 居室清洁 | 每日至少一次地面清洁和消毒，每日至少一次倾倒垃圾，视情况开窗通风、保持地面干净无明显杂物、无积水、无障碍物、台面墙面无易掉落物品 | | | 每日至少一次地面清洁和消毒，视情况开窗通风、按要求及时处理生活和医疗垃圾，保持地面干净无明显杂物、无积水、无障碍物、台面墙面无易掉落物品 | | |

表A.1 机构照护服务清单（续）

| 服务内容 | 服务项目 | 照护1级 | 照护2级 | 照护3级 | 照护4级 | 照护5级 |
|----------|--------|--|---|--|--------------------------------|------------------|
| 清洁卫生服务 | 床单位清洁 | 每日至少一次提醒或指导老人使用床刷进行床上清扫，床单污染时及时更换 | | 每日至少一次指导或协助老人使用床刷进行床上清扫，床单污染时及时更换 | 每日至少一次协助老人使用床刷进行床上清扫，床单污染时及时更换 | |
| | 设施设备清洁 | 每日至少1次对房间内设施设备消毒，非移动性设施设备每日定时定专人消毒，可移动性公用设施设备做到即用即消毒 | | | | 每日至少2次对房间内设施设备消毒 |
| 洗涤服务 | 衣物清洗 | 根据老人实际情况指导或协助老年人更换并清洗床上用品、指导或协助老年人更换并洗涤衣物、协助老人晾晒和收叠衣物 | | 协助老年人更换并清洗床上用品（床单、被套、枕套）、更换并洗涤个人衣物、晾晒和收叠衣物 | | |
| 健康护理服务 | 医疗护理 | 根据老人实际情况提供生命体征监测、冷疗和热疗、吸氧、无创辅助通气、雾化吸入、吸痰、机械辅助排痰、气管切开护理、鼻饲、留置胃管护理、口服给药、用药指导、标本采集、导尿、留置尿管护理、灌肠肛管排气、失禁护理、创口护理、血糖监测、胰岛素皮下注射、静脉留置针护理、CVC维护、PICC维护、输液管护理、药物管理、直肠给药、压力性损伤/伤口护理留置引流管护理、失智症专业护理（医疗护理服务项目需经依法批准后开展，非医养结合性养老服务机构可委托第三方符合相关资质机构提供服务） | | | | |
| | 健康管理 | 至少每三个月一次对老人进行身体健康评估及评估后教育 | | | | |
| | | 根据老人实际情况为老人提供安全防护及指导（包括跌倒、坠床、烫伤、噎食、误吸、窒息、走失等防护及指导）、压力性损伤预防及指导、协助选择使用辅助器具 | 根据老人实际情况为老人提供安全防护、压力性损伤预防协助选择、使用辅助器具、按需提供坐起训练、站立训练、行走训练、平衡训练、肢体训练、呼吸功能训练、失禁功能训练、认知训练、语言训练 | | | |
| | 信息管理 | 建立档案管理制度，包括但不限于老年人入住档案和老年人健康档案。入住档案包括入住申请表、养老服务合同、体检报告、入住评估结果、老年人身份证复印件、户籍卡复印件、紧急联系人/担保人的身份证复印件及联系方式等。健康档案至少包括个人基本健康信息、体检报告、病史、既往史、照护记录、出入院服务记录等。 | | | | |
| 精神慰藉 | 精神慰藉 | 每三个月至少一次对老人机能与心理健康进行评估，根据评估记录制定心理健康指导方案，每月至少一次建立家庭亲情互动，每周至少一次指导或协助老人参与集体康乐活动 | | | | |
| 文娱健康教育服务 | 老年教育 | 为满足老年人身心发展需求，有计划的面对老年人开展适合老年人生理、心理特点的文体健康活动，开展知识、技能、思想、信息传递一系列教育活动 | | | | |
| 安宁服务 | | 提供临终关怀、哀伤辅导和后事指导服务（需经当地主管部门依法批准后由专人开展服务） | | | | |
| 委托服务 | | 为有需要的老人提供临时性的帮助服务，如代办、代购、代转、法律援助、家庭调解、专业咨询等委托服务 | | | | |

附录 B
(资料性)
居家上门服务清单

居家上门服务清单见B.1。

表B.1 居家上门养老服务清单

| | 类别 | 项目名称 | 具体内容 |
|----|------|----------|---|
| 1 | 生活服务 | 紧急送医 | 独居老年人，日间及夜间紧急呼救送医。 |
| 2 | | 洗发/理发 | 根据老年人照护需求，选择舒适体位，帮助老年人清洗头发，修剪头发。 |
| 3 | | 头面部清洁、梳理 | 让老年人选择舒适体位，帮助其清洁面部和梳头，为男性老年人剃须。 |
| 4 | | 手、足部护理 | 根据老年人照护需求、生活自理能力以及个人卫生习惯，选择适宜的方法给予清洗手和足部，选择合适的工具对指/趾甲适时进行护理。 |
| 5 | | 助浴 | 根据老年人照护需求选择适宜的洗浴方式，洗浴方式有淋浴、坐浴、擦浴等。 |
| 6 | | 膳食供应 | 根据老年人照护需求提供营养配餐、集中用餐、上门制餐、送餐上门等膳食供应服务。 |
| 7 | | 口腔清洁 | 根据老年人的生活自理能力，鼓励并协助有自理能力或上肢功能良好的半自理老年人采用漱口、自行刷牙的方法清洁口腔；对不能自理老年人采用棉棒擦拭、棉球擦拭清洁口腔。 |
| 8 | | 助洁 | 根据老年人的照护需求提供的居室清洁、物品清洁、洁具疏通等清洁服务。 |
| 9 | | 排泄护理 | 根据老年人照护需求，协助如厕困难及便秘老人床上、床旁、卫生间排便。为大小便失禁的老年人进行二便后皮肤清洁及护理。 |
| 10 | 基础照护 | 安全服务 | 根据老年人的照护需求，做好坠床、跌倒、烫伤、误吸、误食、错服药物等意外的防护。同时对老年人或其家属进行安全方面的指导。必要时指导老年人或其家属选择合适的安全保护用具，安全保护用具包括保护手套、保护带（腕带、腰带）、保护床栏、护理垫、保护座椅、保护衣等。智慧居家养老安全防护产品的指导和使用； |
| 11 | | 协助移动 | 根据老年人的照护需求、肢体活动能力、年龄、体重、有无约束、伤口、引流管、骨折和牵引等，协助移动或行走。 |
| 12 | | 压疮预防 | 对卧床老年人易发生压疮部位采取气垫减压、护具使用等方法预防压疮的发生。为老年人提供心理支持及压疮护理的健康指导。 |
| 13 | | 管道护理 | 对留置尿管、胃管的老年人做好日常管道冲洗，保持管道通畅，定期更换。 |
| 14 | | 造瘘口护理 | 为直肠、结肠或回肠肛门改道造瘘术后患者提供人工肛门便袋护理，包括肛门便袋的使用、局部皮肤的护理等内容。 |

表B.1 居家上门养老服务清单（续）

| | 类别 | 项目名称 | 具体内容 |
|----|------|-------|---|
| 15 | 康复服务 | 陪同外出 | 陪同老年人户外出行。 |
| 16 | | 辅具租赁 | 可租赁手电动护理床、轮椅、洗澡椅、便携坐便器、移位机、上楼机等。 |
| 17 | | 辅用具协助 | 指导并协助老年人使用轮椅、助行器、行走楼梯等老年人生活辅助用具。 |
| 18 | | 能力指导 | 指导老年人进食方法、个人卫生、穿脱衣裤鞋袜、床椅转移等日常生活自理能力，提高生活质量。为关节活动障碍的老年人进行被动运动，促进肢体功能的恢复。 |
| 19 | | 认知锻炼 | 对有可能恢复自理能力的老年人进行日常康复指导，鼓励老年人参加社交活动，加强精神安慰。按医嘱协助失能失智老年人开展专业康复锻炼和认知锻炼。 |
| 20 | 心理支持 | 精神慰藉 | 根据老年人的照护需求，提供心理疏导、陪伴、娱乐休闲等支持服务。 |
| 21 | | 临终关怀 | 根据老年人及老人家属的照护需求，提供心理安慰和心理疏导，加强亲人间交流和情绪纾解，缓解压力，引导正确面对疾病和死亡，使老年人有尊严、体面离去。 |

地方标准信息服务平台

附 录 C
(资料性)
常见风险应急措施

常见风险应急措施见表C.1。

表C.1 常见风险应急措施

| | |
|-------------------|---|
| 食物中毒 | <ol style="list-style-type: none"> 1、发生食物中毒应立即上报上级主管，同时查看长者意识状态，拨打120急救电话。 2、根据老人身体情况、进食时间、医生意见快速判断是否进行催吐（立即取食盐20g加温开水200ml溶化，冷却后一次喝下，如果不吐，可多喝几次，迅速促进呕吐）。如老年人无意识，应保持呼吸道通畅。如呼吸心跳停止，应紧急实施心肺复苏术。 3、封存可疑的食品及其原料备查。 |
| 呛咳噎食 | <ol style="list-style-type: none"> 1、发生噎食应立即上报上级主管，同时查看长者意识状态，协助老人咳出异物。 2、情况危急拨打120，并根据120接线员的指导帮助老年人排出异物。 3、若老年人家属不在现场，应协助通知老年人家属并观察老人生命体征情况。 |
| 跌倒摔伤 | <ol style="list-style-type: none"> 1、发现跌倒或坠床后应立即告知上级主管，同时询问长者跌倒过程，了解并查看受伤部位有无疼痛感、肿胀、发热等，监测生命体征。通知家属并协助送医。 2、头部受到撞击时，应立即拨打120急救电话并通知家属。 3、发现骨折或有可疑现象，应立即拨打120急救电话。做好外固定，避免移动患肢。 |
| 触电漏电 | <ol style="list-style-type: none"> 1、立刻脱离电源，即关闭电源；如找不到电源开关，可用绝缘的物体挑开电源线或用干燥的绝缘绳、布带套在触电者身上拖离电源。 2、触电者晕倒在浴室或潮湿的地方，救护人员需穿绝缘胶鞋带绝缘手套或站在干燥木板上保护自身安全。 3、脱离电源后，查看触电者呼吸及心跳，如呼吸心跳停止，宜实施心肺复苏术。 4、拨打120急救电话并通知上级主管或家属。 |
| 煤气 (天然气) 泄漏 | <ol style="list-style-type: none"> 1、发现泄漏时：1)立即关闭阀门，切断气源，迅速打开门窗，加强通风，严禁一切火种进入室内，不可开启或关闭任何电源开关，不可在室内拨打电话，以免产生火花，引起火灾或爆炸；2)到室外打电话找专业人员处理。 2、发现着火时，保持镇静，大声呼救，可用干粉灭火器对准起火处根部喷射，或用湿棉被、毛毯等覆盖，起火熄灭后立即用湿毛巾裹手关闭阀门。 3、火势较大应迅速拨打119火警电话，根据现场情况协助他人逃离现场。 |
| 烫伤事故 | <ol style="list-style-type: none"> 1、烫伤发生后应立即告知上级主管，查看烫伤面积及程度，轻度烫伤如伤处皮肤完整，可将伤处在冷水中浸浴或用冷水冲淋，降温至皮肤感觉稳定后安静休息，视情况就医。 2、大面积烫伤或重度烫烧伤，拨打120急救电话；烫伤或烧伤部位若有衣物，应去除衣物，或用剪刀将衣物剪开；如衣物与皮肤粘在一起，不可强行扯下衣物，交由急救人员或医生处理；等待急救人员期间，可将伤处在冷水中浸浴或用冷水冲淋。 |

表C.1 常见风险应急措施（续）

| | |
|------|--|
| 老人走失 | <ol style="list-style-type: none">1、 发生老人走失时，报告上级领导，首先要了解老年人发现不见前、后的情况，了解是否有人陪同外出。2、 发动工作人员在居住地附近寻找。3、 若老年人确实不在院内，及时通知老年人家属，询问老年人是否被家属接走，请家属协同寻找，并立即上报主管领导。4、 必要时通知当地公安机关协助寻找 |
|------|--|

地方标准信息服务平台