

民政部公告

第577号

民政部关于发布《家庭养老床位服务基本规范》 等4项推荐性行业标准的公告

《家庭养老床位服务基本规范》、《养老机构文娱服务安全规范》、《养老机构委托服务规范》和《老年人探访关爱服务规范》等4项推荐性行业标准已经民政部批准，现予以发布，自2025年2月1日起实施。

序号	标准号	标准名称
1	MZ/T 234—2024	家庭养老床位服务基本规范
2	MZ/T 235—2024	养老机构文娱服务安全规范
3	MZ/T 236—2024	养老机构委托服务规范
4	MZ/T 237—2024	老年人探访关爱服务规范

民政部

2024年12月26日

ICS 03.080.01

CCS A 16

备案号: 96984-2024

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 234—2024

家庭养老床位服务基本规范

Basic specification for home-based elderly care bed services

2024-12-26 发布

2025-02-01 实施

中华人民共和国民政部 发布

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 服务机构	1
5 服务人员	1
6 服务对象	2
7 服务内容	2
7.1 适老化改造	2
7.2 智能化配置	2
7.3 上门照护服务	2
8 服务要求	2
9 服务流程	2
9.1 接受咨询	3
9.2 受理申请	3
9.3 开展评估	3
9.4 制订方案	3
9.5 签订协议	3
9.6 服务实施	3
9.7 服务终止	3
10 服务评价与改进	3
附录 A（资料性） 家庭养老床位配置项目参考清单	5
参考文献	6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件起草单位：重庆市民政局、江苏省民政厅、南京市民政局、江苏民生职业培训学校、江苏省质量和标准化研究院、重庆恩谷信息科技有限公司、上海恩谷信息科技有限公司、上海南湖职业技术学院、重庆市现代智慧民政科学研究院。

本文件主要起草人：刘珺、何妮、刘大伟、林莉、倪伟、周新华、杨靖、夏凡林、徐志广、陈健、余法、梁明哲、樊斐、董阳子、翁静骞、邹清权。

家庭养老床位服务基本规范

1 范围

本文件规定了家庭养老床位的服务机构、服务人员、服务对象、服务内容、服务要求、服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于为居家失能老年人设置家庭养老床位及提供与之相关的服务。

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/T 42195 老年人能力评估规范

MZ/T 218 老年人居家环境适老化改造通用要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家庭养老床位 home-based elderly care bed

面向居家养老的失能老年人，依托符合条件的养老服务机构，为其提供居家适老化改造、智能化配置、上门照护服务，让老年人在家就能享受连续、稳定、专业照护服务的养老服务形式。

3.2

相关第三方 relevant third party

老年人配偶、监护人以及为老年人提供资金担保或委托代理的个人或组织。

4 服务机构

4.1 应依法登记设立或备案，具备失能老年人照护能力的养老服务企事业单位、组织（统称为养老服务机构）。

4.2 应组建与老年人服务需求及服务内容相适配的专业服务团队。

4.3 应建有服务信息管理系统，具备对老年人日常需求及时响应及异常情况应急处置的能力。家庭养老床位服务信息宜与当地养老服务信息平台进行数据对接和信息共享。

4.4 应向社会公布服务热线、服务流程、服务内容、服务方式、收费标准、服务监督方式等信息，公布信息应真实、完整、有效。

4.5 应针对家庭养老床位服务可能存在的各类潜在安全风险，制定突发事件应急预案，并通过定期演练不断完善预案。

4.6 应保护服务对象及相关第三方隐私，未经服务对象或相关第三方同意，不得泄露服务对象及相关第三方信息。

4.7 应做好服务对象档案管理，档案内容包括但不限于服务合同、服务对象身份证或户口本复印件、评估报告、体检报告、病史记录、服务记录。

5 服务人员

5.1 应符合从业要求，上岗前应进行专项培训考核。

5.2 应遵守职业道德，熟悉本岗位服务程序、操作技能规范、风险防范措施等要求。

5.3 应了解老年人情况，包括基本信息、健康信息、照护内容、生活习惯、兴趣爱好等。

5.4 应在上门服务时佩戴有照片、姓名、岗位及机构名称等内容的工作牌，不佩戴尖锐饰品，不留长指甲。

5.5 应在与老年人沟通时态度温和、亲切，用语规范、用词准确、表达清楚、音量适中，符合老年人听力特点。

6 服务对象

依据GB/T 42195，被评定为轻度及以上失能等级的老年人，其中，被评定为中度及以上失能等级的老年人宜有相对固定的家庭照护者。

7 服务内容

7.1 适老化改造

7.1.1 养老服务机构应根据老年人能力评估情况，通过施工改造、设施配备、辅具配置等方式，改善老年人居家生活环境。适老化改造应符合 MZ/T 218 的要求。

7.1.2 改造内容包括但不限于对老年人居家地面、卧室、如厕洗浴设备、物理环境等进行改造，并可根据老年人身体状况配备助行、助餐、助穿、如厕、助浴等辅助器具。附录表 A.1 给出了适老化改造参考清单。

7.2 智能化配置

7.2.1 养老服务机构应根据老年人能力评估情况，为其居家安装配备基础智能设备，并可根据其需求安装配备个性化的智能设备。

7.2.2 智能设备包括但不限于网络连接、紧急呼叫、探测报警、智能感应、活动监测等设备，具备实时监测老年人生命体征和活动情况、开展远程健康咨询和指导等功能。附录表 A.2 给出了智能化配置参考清单。

7.3 上门照护服务

7.3.1 养老服务机构应根据老年人能力评估情况，上门为老年人提供与其照护需求、经济状况、个人意愿等相匹配的基础生活照护服务及其他个性化服务。

——基础生活照护服务，内容包括但不限于清洁照护、饮食照护、环境清洁等生活照护服务，体征观测、用药指导、护理协助、感染防控、安宁服务等基础照护服务；

——其他个性化服务，内容包括但不限于康复服务、心理支持服务、文化娱乐服务、委托代办服务。

7.3.2 养老服务机构宜通过为老年人及其家庭照护者提供照护技能培训指导，为老年人居家养老提供支持。

7.3.3 老年人有疾病诊疗服务需求的，养老服务机构可协助转介至有诊疗能力的医疗卫生机构。

8 服务要求

8.1 每天进行远程查房，掌握老年人生理状况和活动情况，并做好记录。

8.2 通过智能监测设备对老年人日常活动进行安全监测，遇有紧急情况自动报警提示。

8.3 接收到老年人呼救信息或发现紧急情况时，能快速确认相关状况和诉求，直接提供或联系相关救援。

8.4 根据老年人需求，结合其身体机能及精神状况，规范安全提供服务，服务过程中密切关注老年人状况，详细记录服务情况，并及时向老年人及相关第三方反馈。

8.5 对于需要家庭照护者陪伴的老年人，应在上门服务时要求家庭照护者在场，若家庭照护者因特殊情况不在场的，应在保护老年人隐私的前提下，对服务过程进行音视频记录。

8.6 定期评估老年人身体机能及精神状况，适时调整照护计划。

9 服务流程

9.1 接受咨询

9.1.1 养老服务机构应通过咨询热线、咨询窗口,向老年人及相关第三方提供家庭养老床位服务咨询,宜通过信息化手段提供更加方便快捷的咨询途径和方法。

9.1.2 养老服务机构宜对咨询的客户进行记录备案,并视情开展需求跟踪。

9.2 受理申请

受理老年人或相关第三方提出的家庭养老床位服务申请。

9.3 开展评估

9.3.1 养老服务机构对提出申请的老年人按照 GB/T 42195 要求进行能力评估,形成评估报告,并签字确认。

9.3.2 养老服务机构对经评估不符合家庭养老床位设置条件的老年人,可根据其需求提供或转介其他形式的养老服务。

9.4 制订方案

养老服务机构对符合家庭养老床位设置条件的老年人,结合老年人能力评估、居家环境条件等情况,经与老年人或相关第三方协商一致,制订包括适老化改造、智能化配置和上门照护服务的整体服务方案。

9.5 签订协议

9.5.1 养老服务机构应与老年人或相关第三方签订服务协议,结合服务方案约定服务项目内容、服务时间频次、服务期限、服务收费、双方权利义务、争议解决方式等。其中,收费标准应符合当地养老服务收费管理规定,首次签订协议的时间不宜低于6个月。

9.5.2 养老服务机构宜根据对老年人服务风险评估的情况,在签订的服务协议中明确潜在的安全风险、责任认定及分担机制,也可制作风险告知书,将服务中的潜在安全风险告知老年人和相关第三方。

9.6 服务实施

9.6.1 养老服务机构应根据服务协议制定改造清单,为老年人家庭实施适老化改造、智能化配置,确保其家庭与服务机构通过信息系统实现互联互通,具备及时响应和开展照护服务的条件。

9.6.2 养老服务机构应根据老年人评估情况制定详细的上门照护计划,照护计划内容包括但不限于:

- 服务内容、服务方式、服务时间频次;
- 服务流程和规范;
- 服务人员配置、所需设施设备及工具;
- 服务风险的防范及处置。

9.6.3 养老服务机构应根据上门照护计划,选派专业人员组成服务团队,明确团队人员职责分工,按照服务协议约定的内容、频次、时间等为老年人提供服务。

9.6.4 养老服务机构应做好老年人服务档案的制作和管理,每次服务都要及时、准确、完整地记录服务过程,并由记录人员签字。

9.7 服务终止

9.7.1 需要终止家庭养老床位服务的,由老年人或相关第三方提出,养老服务机构应协助老年人及相关第三方办理终止服务手续。因服务对象身体条件、居住场所变化等原因导致养老服务机构无法继续按照协议提供服务的,养老服务机构也可提出终止服务,并协商做好协议解除事宜。

9.7.2 养老服务机构应与终止服务的老年人或相关第三方做好费用结算,并办理租赁的可移动设施设备权属移交事宜。

10 服务评价与改进

10.1 养老服务机构应建立家庭养老床位服务评价机制,主要包括以下内容:

- 评价标准,如服务可靠性、响应性、安全性、有效性等;
- 评价内容,如服务内容、服务质量、环境设施设备等;

——评价方式，如问卷、电话、服务回访、满意度调查等。

10.2 养老服务机构在提供家庭养老床位服务期间，应加强与老年人及相关第三方沟通，听取意见建议，并结合服务评价结果及时改进服务。

10.3 养老服务机构应通过设立意见箱、投诉电话等方式，畅通服务对象的投诉渠道，建立投诉反馈机制。

附录 A
(资料性)
家庭养老床位配置项目参考清单

家庭养老床位配置项目适老化改造参考清单见表A. 1。

表A. 1 家庭养老床位配置项目参考清单（适老化改造）

序号	类别	项目名称	具体内容
1	地面改造	防滑处理	在卫生间、厨房、卧室等区域，铺设防滑砖、防滑地胶或者防滑涂层
2		高差处理	铺设水泥坡道或者加设橡胶等材质的可移动式坡道
3	门改造	门槛移除	移除门槛，便利老年人进出
4		房门拓宽	对卫生间、厨房等空间较窄的门洞进行拓宽，改善通过性，方便轮椅进出
5		下压式门把手改造	可用单手手掌或者手指轻松操作，增加摩擦力和稳定性，方便老年人开门
6	卧室改造	安装床边护栏（抓杆）	辅助老年人起身、上下床，防止翻身滚下床
7		配置护理床	帮助失能老年人完成起身、侧翻、上下床、吃饭等动作，辅助喂食、处理排泄物等
8		配置防压疮垫	避免长期乘坐轮椅或卧床的老年人发生严重压疮，包括防压疮坐垫、靠垫或床垫等
9	如厕洗浴设备改造	安装扶手	在如厕区或者洗浴区安装扶手，包括一字形扶手、U形扶手、L形扶手、135° 扶手、T形扶手或者助力扶手等
10		配置淋浴椅	辅助老年人洗澡用，避免老年人滑倒
11	物理环境改造	灯源改造	安装自动感应灯，辅助老年人起夜使用
12		电源插座及开关改造	根据情况进行高/低位、大面板、夜间指示改造，方便老年人使用
13		安装防撞护角/防撞条、提示标识	在家具尖角或墙角安装防撞护角或者防撞条，必要时粘贴警示条

家庭养老床位配置项目智能化配置参考清单见表A. 2。

表A. 2 家庭养老床位配置项目参考清单（智能化配置）

序号	类别	项目名称	具体内容
1	网络连接设备	WIFI路由器	保证相关智能设备数据的传送和服务响应
2		无线网卡	
3	紧急呼叫设备	紧急呼叫器	安装在床头、卫生间等关键位置，老年人出现危急情况便于一键呼叫
4	生命体征监测设备	智能腕表、床垫、枕头等	动态监测和记录老年人呼吸、心率等参数，实施体动感应、离床感应，发现异常自动提醒
5	安全监控装置	烟雾报警器	安装在居家应急响应位置，用于监测老年人居室环境，发生险情时及时报警
6		可燃气体泄漏报警器	
7		溢水报警器	
8	视频或语音通话设备	智能监控摄像头	双向实时视频或语音通话，及时准确掌握老人在家实时情况
9	智能感应设备	门磁感应器	安装在门或窗等位置，实时监测门窗开闭状态，触发及时报警
10		红外探测器	安装在卧室、客厅等老年人频繁活动区域，探测老年人活动情况
11	智能护理及辅助设备	护理床	通过系统远程操控或现场操作，为老年人提供翻身、抬腿、起身等基本操作
12		智能药箱	辅助提醒需要服药的老年人定时服药

参 考 文 献

- [1] 民政部办公厅 财政部办公厅关于开展2024年居家和社区基本养老服务提升行动项目申报和组织实施工作的通知，民办函（2024）26号.
- [2] 《养老护理员国家职业技能标准（2019年版）》
-

ICS 03.080.99
CCS A 16
备案号: 96985-2024

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 235—2024

养老机构文娱服务安全规范

Specification for cultural and entertainment service safety of senior care organization

2024-12-26 发布

2025-02-01 实施

中华人民共和国民政部 发布

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 基本要求	1
4.1 一般规定	1
4.2 人员要求	1
4.3 环境与设备用品要求	1
5 风险识别	2
5.1 老年人	2
5.2 环境与设备物品	2
5.3 其他	2
6 服务防护	2
6.1 安全告知	2
6.2 安全检查	2
6.3 观察及巡查	3
6.4 安全提醒	4
6.5 应急处置	4
7 评价与改进	4
附录 A（资料性） 文娱活动方案示例	5
附录 B（资料性） 文娱活动突发疾病处置流程	7
参考文献	8

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件主要起草单位：重庆市民政局、重庆市第一社会福利院、重庆市一福养老发展中心、广州市老人院、北京久久春晖养老服务有限公司。

本文件主要起草人：谭皖、杨胜普、彭友谊、田方利、倪伟、刘利、蒋冀、赵培庄、范丽华、钟雪、曾静、周灿、陈十、彭藜、李凤月、赖佳、陈畅、江渝、邓世献、钟莲香、梁好青、王更正。

养老机构文娱服务安全规范

1 范围

本文件规定了养老机构开展文娱服务的基本要求、风险识别、服务防护、评价与改进。
本文件适用于养老机构组织开展文娱服务的安全保障。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB 38600 养老机构服务安全基本规范
GB/T 42195 老年人能力评估规范
GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文娱服务 cultural and entertainment services

为满足老年人精神文化需求，养老机构提供或组织的文化教育、文艺活动、体育健身、休闲娱乐、外出活动、志愿活动、传统节日及纪念日庆祝、集体生日庆祝等适宜老年人的活动。

4 基本要求

4.1 一般规定

- 4.1.1 为老年人提供文娱服务，应遵循安全、自愿、适宜的原则。
- 4.1.2 应建立文娱服务基本安全制度及应急预案机制。文娱服务安全防护应符合 GB 38600 的规定。
- 4.1.3 应结合老年人身心特点、民族风俗习惯、地域文化、兴趣爱好、服务人员配置、设施设备、天气等实际情况，提供安全、健康、适老、文明的文娱服务。
- 4.1.4 应制定文娱活动方案，活动方案可参照附录 A，内容应包含安全预防措施、相关人员活动职责及应急处置流程。老年人如在文娱活动中发生意外，应立即报告并处理。附录 B 给出了突发疾病的处置流程示例。
- 4.1.5 在养老机构外提供文娱服务，宜与老年人或监护人签订知情同意书，购买相关保险。
- 4.1.6 养老机构应对有必要保存的文娱活动档案资料存档。

4.2 人员要求

- 4.2.1 应根据文娱活动类型、人数以及老年人的身体状况按需配备服务人员，服务人员宜包括养老护理员、社会工作者、医生、护士、安保人员、志愿者等。
- 4.2.2 服务人员应通过安全培训，掌握相应的安全知识和技能，培训内容包括应急处置、沟通技巧、必要的护理和急救操作技能等。

4.3 环境与设备用品要求

- 4.3.1 文娱场所环境应整洁、通风。
- 4.3.2 文娱场所应符合消防安全要求。

- 4.3.3 文娱场所的出入口、地面、通道、设施等无障碍设计应符合 GB 50763 的相关要求，应设置轮椅、助行器等设备的放置区域。
- 4.3.4 文娱场所宜安装紧急呼叫装置。
- 4.3.5 文娱场所的图形标识应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的相关规定。
- 4.3.6 文娱场所应光线充足、均匀，灯具无明显眩光。
- 4.3.7 认知症老年人活动区域宜通过颜色、形状等易于识别的设计元素进行区分。
- 4.3.8 应定期对文娱场所设施设备进行检查，确保完好无损。
- 4.3.9 根据文娱活动需要配备安全适宜的物料及应急物品，如食品、道具、工具、急救药品、急救箱（包）、担架、饮用水等。

5 风险识别

5.1 老年人

应识别老年人参与文娱活动的风险因素，识别内容包括但不限于：

- 活动类型与老年人能力等级（能力等级应按 GB/T 42195 相关要求确定）、身心状况的适宜程度；
- 老年人对不同类型文娱活动的参与度、配合度；
- 参与活动的老年人之间的人际关系。

5.2 环境与设备物品

应识别环境与设备物品的风险因素，识别内容包括但不限于：

- 出入口、地面存在凹凸不平、湿滑、有障碍物等情况；
- 墙壁、家具暴露边角未进行防护处理；
- 通道宽度不足、有障碍物等情况；
- 未设置安全警示标识、导向标识；
- 未设置安全扶手、无障碍坡道及紧急呼叫装置；
- 设备不适用、有损坏、数量不足、存在安全隐患等情况；
- 活动道具/工具尖锐、有破损；
- 食品/药品存在过期、变质情况，或无检验合格证明。

5.3 其他

其他应识别的风险内容包括但不限于：

- 活动开展无计划、策划，工作人员职责任务不明确；
- 未提前对工作人员开展安全教育及培训；
- 未充分考虑天气因素；
- 在养老机构外开展活动时，未安排适当服务人员全程陪同、未对交通工具进行安全检查。

6 服务防护

6.1 安全告知

开展活动前应告知老年人相关注意事项，包括但不限于：

- 活动时间、地点、内容；
- 天气状况提示；
- 适合活动的着装；
- 建议携带的随身物品。

6.2 安全检查

6.2.1 应检查老年人参与文娱活动的着装，如不适宜应告知其安全风险并劝导更换。检查内容包括但不限于衣裤是否过长、过短、过紧，是否穿着不适合活动的鞋。

6.2.2 应对场所、设备物品进行检查并确认，包括但不限于：

- 活动场所大小与活动参与人数适宜；
- 出入口及地面平整、防滑，无障碍物；
- 墙壁、家具边角经过防护处理；
- 通道、消防设施、安全标识、安全扶手等无异常；
- 紧急呼叫装置完好有效可响应；
- 活动设备物品完好无损且方便老年人操作；
- 急救设施设备完好有效。

6.2.3 开展养老机构内户外活动或组织外出游览、参观等活动，应提前对路线、场地进行规划、考察，查询天气状况，如使用交通工具应进行安全检查。

6.3 观察及巡查

6.3.1 开展文娱活动，应有充足的服务人员在场，并安排人员负责现场安全巡查；外出活动时应配备至少一名医护人员全程陪同。

6.3.2 文娱活动过程中，服务人员应加强对老年人的观察，包括但不限于面色、表情、步态、肢体行为、情绪、健康等方面的动态变化。

6.3.3 文娱活动过程中，老年人行走、排队或久坐起身时，为防止老年人跌倒，观察及巡查事项包括但不限于：

- 活动设备、物品对老年人产生阻碍，应调整活动设备、物品摆放位置，不可移动的应协助老年人改变行进路线；
- 地面沾染活动物料，出现水迹、油迹或易使人滑倒的污渍、垃圾等，应立即清除或围挡；
- 发现老年人出现站立不稳，应引导老年人休息；
- 老年人久坐后起身前应注意提醒，必要时协助老年人起身。

6.3.4 文娱活动过程中，老年人可能接触到热水、加热食物时，为防止老年人烫伤，观察及巡查事项包括但不限于：

- 热水、加热食物放置在与老年人有一定距离的平稳位置，热水和加热食物温度宜控制在 40℃ 及以下；
- 老年人接近热水、加热食物时，应有工作人员协助。

6.3.5 文娱活动过程中，老年人需进食时，为防止老年人噎食或出现误食，观察及巡查事项包括但不限于：

- 活动中需要的食品/药品存在污染、变质等情况，应立即妥善处理，可准备其他食品作为备选；
- 活动现场有老年人或相关第三方带入不适合老年人食用的食品，应及时与老年人或相关第三方沟通后处理；
- 活动现场应统一清点和发放安排好的食物，老年人应在工作人员的视线范围内进食。

6.3.6 文娱活动过程中，老年人在与他人互动交流时，为防止老年人出现他伤和自伤，观察及巡查事项包括但不限于：

- 安排人员关注老年人的情绪及行为，主动与老年人交谈，发现异常采取适当方式询问老年人，及时作出调整，必要时进行劝离；
- 如使用活动道具/工具，应安排专人清点，并全程关注老年人在活动中的使用情况。

6.3.7 文娱活动前后，老年人往返活动现场或活动中途离场，为防止老年人走失，观察及巡查事项包括但不限于：

- 应在活动前中后清点老年人人数，核对老年人名单，发现异常立即安排人员寻找；
- 如路途较复杂或岔路较多，应在去往活动现场的必经之路和岔路等处设置明显的引导指示标识，或安排人员指引；
- 充分考虑走失风险系数较高的老年人，对于患有（疑似）认知症、坐轮椅的老年人应有工作人员接送。

6.3.8 文娱活动过程中应加强秩序维护，防止出现老年人拥挤、推搡等情况，观察及巡查事项包括但不限于：

- 现场活动秩序出现问题，立即提醒老年人注意安全，安排工作人员为老年人进行引导；
- 在游戏互动、领取礼品等环节出现混乱，应立即安抚老年人，必要时调整活动安排。

6.3.9 文娱服务结束后，应安排老年人有序离场，并跟踪观察老年人的身心状况至少半小时。

6.4 安全提醒

应对老年人进行安全提醒，包括但不限于：

- 合理调整参与活动时间；
- 避免剧烈运动；
- 活动用品（食品）使用说明和注意事项；
- 跌倒、烫伤、走失、食品误食、噎食等方面的风险防护。

6.5 应急处置

6.5.1 文娱活动中发生老年人身心异常、突发疾病或其他突发事件，应立即评估老年人身心状况是否适宜继续参加活动，判断突发事件发生的紧急程度、发展态势和可能造成的危害程度。

6.5.2 评估后，应立即中止不适宜老年人的活动，并采取检查生命体征、就地休息、安抚、用药、送医、劝离等相应措施。

6.5.3 如发生其他突发事件，应根据事件情况按应急预案要求进行处置。

6.5.4 应根据应急预案要求执行报告程序，并做好相关记录。

7 评价与改进

7.1 关注、识别文娱服务安全风险，定期评价文娱服务安全风险识别、风险分析、风险控制的技术方法，分析存在的安全隐患，制定防范措施，为养老机构防范文娱服务安全风险提供保障。

7.2 听取老年人及相关第三方对文娱服务安全工作的意见建议，分析意见建议的科学性和可行性，采纳科学可行的意见建议。

7.3 对文娱活动过程中的突发事件进行回顾总结，修订、完善应急预案，改进、优化应急处置措施。

附录 A (资料性) 文娱活动方案示例

本附录给出了文娱活动方案的示例，具体内容如下：

XX活动方案

一、活动主题

.....

二、活动目的

.....

三、活动时间

.....

四、活动地点

.....

五、活动安排

.....

六、人员分工

1. 成立活动应急安全小组，由活动主办部门负责人担任组长，组员包含医生、护士、养老护理员、社会工作者、疏散引导员及机动人员。

2. 根据活动规模配备医生X名，携带急救工具和药品驻守活动现场，设置临时医疗救护区域，根据需要配备轮椅、便携担架等转运工具，及时响应老年人的就医需求。（注：大型活动，应就近停放救护车。）

3. 养老护理员X名，活动前后，协助老年人出行，安全往返于居室和活动区域；活动时，就近分布于老年人身边，随时观察老年人的身心状况，并及时协助老年人参与活动。

4. 社会工作者X名，活动前，评估老年人参与活动的适宜性，检查活动道具、设备的安全性，发布活动通知并告知注意事项；活动时，维护活动秩序、跟进活动流程、做好矛盾调解，关注老年人的身心状况。

5. 疏散引导员X名，活动前，检查活动场地、主要通道、出入口、防火门等应急疏散设施的安全性；活动时，驻守主要通道，负责引导出入秩序、疏散人流，避免拥堵、踩踏和跌倒事件。

6. 机动人员X名，活动前，协助活动组织方和应急安全小组做好准备工作；活动时，巡视现场，随时关注老年人的身心状况，根据应急安全小组工作需要及时补位，提供活动现场的其他临时性服务工作。

七、经费预算

.....

八、应急预案

(一) 天气恶劣

1. 提前根据天气预报预判天气的风险等级。

2. 视情况变更至安全活动场地或取消活动。

3. 提前告知老年人活动安排并做好沟通解释工作。

4. 提前准备雨具、轮椅、拐杖等备用出行设备。

5. 提前做好地面防滑、防水、防跌倒处理。

6. 缩小活动参与范围，并组织服务人员与老年人结伴出行、往返。

7. 活动期间做好天气提示和安全提醒，必要时可终止活动。

8. 活动结束后，入户或电话确认老年人安全返回房间。

(二) 突发疾病

1. 活动现场人员随时观察老年人的身心状况。

2. 发现意外应立即联系医护人员急救，并将事件报告应急安全小组和行政总值班人员。

3. 医护人员对老年人生命体征进行初步检查。

4. 若老年人病情可控，应在采取适当措施后，送往就近医院进一步观察，并有当班护理员陪伴照护；若老年人病情紧急，应组织专业医护人员就地进行抢救，并立即拨打急救电话，不少于两名服务人员陪同救治。

5. 通知老年人家属，告知事发缘由及处理过程，给予心理支持。

6. 根据老年人的治疗情况，持续与老年人家属保持联系。

7. 参与人员、应急安全小组及相关负责人共同对事发经过进行梳理、调查、取证，并做好工作记录。

8. 应急安全小组和相关负责人向养老机构院长汇报事件情况，按事件紧急重大程度，必要时向上级主管部门汇报。

9. 应急安全小组应对事件进行分析、总结。

（三）其他

.....

附录 B
(资料性)
文娱活动突发疾病处置流程

老年人在文娱活动中突发疾病情况处置流程见图B.1。

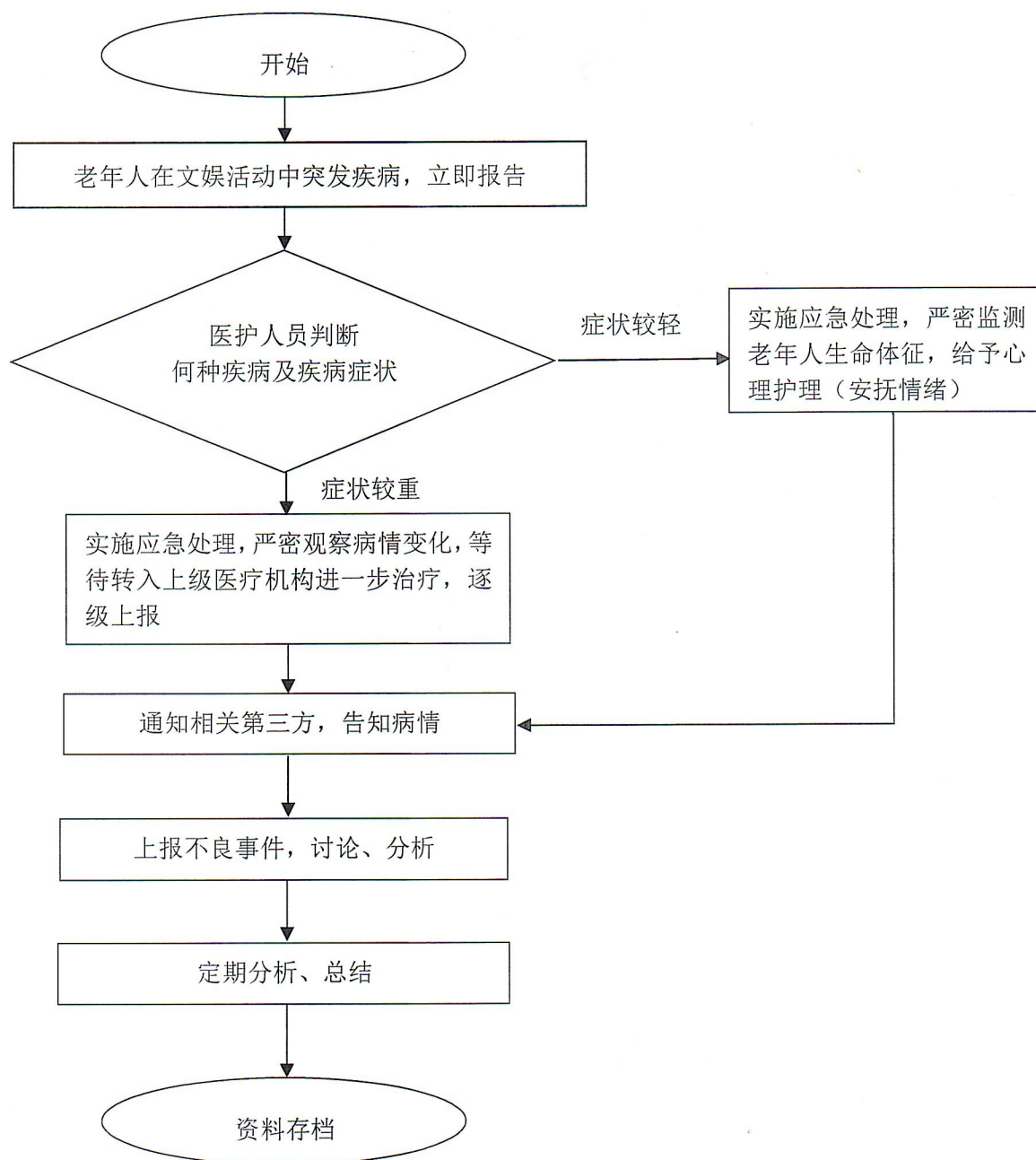


图 B.1 文娱活动突发疾病处置流程图

参 考 文 献

- [1] GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范
 - [2] 中华人民共和国老年人权益保障法. 全国人民代表大会常务委员会. 2018.
 - [3] 老年人活动策划与组织[M]. 北京:海洋出版社, 2017.
 - [4] 老年人活动策划与组织[M]. 北京:北京师范大学出版社, 2021.
 - [5] 老年活动策划与组织(第三版)[M]. 南京:南京大学出版社, 2022.
-

ICS 03.080.99

CCS A 12

备案号: 96986-2024

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 236—2024

养老机构委托服务规范

Specification for delegated services of senior care organization

2024-12-26 发布

2025-02-01 实施

中华人民共和国民政部 发布

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 总体要求 1

5 服务流程 2

6 服务内容和要求 2

 6.1 代管物品 2

 6.2 代购物品 2

 6.3 代领物品 2

 6.4 代缴费用 3

 6.5 陪同出行 3

 6.6 其他委托 3

7 服务评价与改进 3

附录 A（资料性） 委托代管物品服务记录表 5

附录 B（资料性） 委托代购物品服务记录表 6

附录 C（资料性） 委托代领物品服务记录表 7

附录 D（资料性） 委托代缴费用服务记录表 8

附录 E（资料性） 陪同出行服务记录表 9

附录 F（资料性） 其他委托事项服务记录表 10

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件起草单位：江苏省质量和标准化研究院、江苏省民政厅、苏州市健康养老产业发展集团有限公司、常州市福利院、盐城市盐都区民政局、南通市阳光养老产业集团有限公司、湖南康乐年华养老产业集团有限公司、国投沪康（上海）养老服务有限公司、江苏省养老服务指导中心（江苏省老年公寓管理中心）、苏州德颐善金仓养老产业有限公司、徐州汇乐集养老服务有限公司、徐州九如城乐康养老服务有限公司。

本文件主要起草人：张书、王加倩、陈曦、管旭琳、叶翔宇、王威、尹建芳、沈荣、方逸、李乐、王萼、刘宇涵、王峦迹、董小燕、袁治、孟庆娟、夏瑞雪、李小莉、孙陈、司桂明、王明丽、吴玉霞。

养老机构委托服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构委托服务的总体要求、服务流程、服务内容和要求以及服务评价与改进。
本文件适用于养老机构为入住老年人提供的各类委托服务。

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/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

相关第三方 relevant third party

老年人配偶、监护人或为老年人提供资金担保或委托代理的个人或组织。

[来源：GB 38600-2019, 3.1, 有修改]

3.2

委托服务 delegated services

养老机构为入住老年人提供的代管物品、代购物品、代领物品、代缴费用、陪同出行等服务。

4 总体要求

4.1 养老机构应建立委托服务管理制度，在内部显著位置公布委托服务相关信息，至少包括管理部门、服务人员、服务项目、收费标准、投诉途径等。如为收费项目，服务人员应在提供服务前与老年人或相关第三方说明收费内容及金额。

4.2 养老机构应制定服务安全风险预防机制，按照 GB 38600 的要求及时识别委托服务过程中的风险。

4.3 服务人员应接受岗前培训，熟练掌握委托服务流程、内容及要求。

4.4 提供委托服务前，服务需求和服务内容应经老年人或相关第三方确认。对于服务流程复杂、服务内容较多、安全风险较大、具有个性化的委托服务，应签订服务协议。

4.5 对于有服务安全风险评估需要的老年人，服务人员应依据评估情况采取相应安全防范措施，制定应急预案。

4.6 对接合作供应商提供服务时，供应商应具备相关资质。

4.7 应制定老年人个人信息保密制度，服务人员在提供委托服务过程中获得的有关老年人及老年人家庭等信息，应严格保密，不应外泄。

4.8 应留存委托服务的相关信息资料。

5 服务流程

委托服务流程主要包括接收申请、确认服务内容和要求、签订协议、提供服务、服务反馈、记录存档：

- a) 养老机构接收老年人或相关第三方提出的委托事项申请；
- b) 服务人员确认服务内容和要求，判断申请事项是否符合委托条件，符合条件的，接受申请；不符合条件的，拒绝申请并向老年人或相关第三方解释原因；
- c) 根据服务需要，视情况签订服务协议；
- d) 由服务人员或对接合作供应商提供委托服务；
- e) 服务人员反馈服务结果，并由老年人或相关第三方签字（按手印）确认；
- f) 服务人员填写相关记录表并按要求存档。

6 服务内容和要求

6.1 代管物品

6.1.1 代管物品主要包括必备的生活用品等，不宜代管数额较大的现金、贵重物品、银行卡、存折等。

6.1.2 服务人员、仓库保管员、老年人或相关第三方应同时在场核对需代管物品，服务人员填写《委托代管物品服务记录表》（格式参照附录 A）中的委托信息，准确记录物品名称、数量、商定金额等，经老年人或相关第三方确认后，将物品交由仓库保管员保管。

6.1.3 保管期间老年人可申请查看或取出代管物品，取出时应填写取出信息。取出后需要再次代管的，办理流程与首次相同。

6.1.4 若代管期间出现物品损坏、遗失等情况（不可抗力导致的后果除外），养老机构应按照记录表中双方确认的物品价值进行评估，定责定价后赔付。

6.2 代购物品

6.2.1 线下代购

6.2.1.1 服务人员确认代购物品名称、生产厂家、规格型号、颜色、数量、价格等信息后，填写《委托代购物品服务记录表》（格式参照附录 B），经老年人或相关第三方确认后进行代购。

6.2.1.2 服务人员应到正规商家购买物品，并索要发票或收据。

6.2.1.3 代购物品交付老年人后，应在老年人或相关第三方确认无误并签字（按手印）后，当面结算相应费用。

6.2.2 线上代购

6.2.2.1 服务人员确认代购物品名称、生产厂家、规格型号、颜色、数量、价格等信息并截图留存后填写《委托代购物品服务记录表》，经老年人或相关第三方确认后进行代购。

6.2.2.2 服务人员应提前告知老年人网络购物的潜在风险，并协商好退换货产生的费用承担事宜，必要时与相关第三方沟通。

6.2.2.3 服务人员代为下单后，应保存支付凭证，及时跟踪物流信息。

6.2.2.4 收到物品后，服务人员宜协助老年人拆包验视。如老年人对物品不满意，应协助老年人做好售后退换服务。

6.3 代领物品

6.3.1 外出代领时，服务人员确认代领物品名称、数量、地点、联系人等信息后，填写《委托代领物品服务记录表》（格式参照附录C），经老年人或相关第三方确认后，到指定地点领取物品。

6.3.2 养老机构内代领时，应做好相关登记，登记内容包括但不限于物品名称、数量、领取人、领取时间。

6.3.3 领取物品后，服务人员应当面交予老年人，老年人或相关第三方确认无误后签字（按手印）。如发生物品损坏等意外情况，服务人员应与老年人或相关第三方协商解决。

6.4 代缴费用

6.4.1 服务人员确认老年人姓名、代缴费类目、代缴费时间、代缴金额等信息后填写《委托代缴费服务记录表》（格式参照附录D），经老年人或相关第三方确认后代为缴费。

6.4.2 缴费成功后，相应费用应当面结算，服务人员应将发票或收据等凭条交予老年人或相关第三方，双方签字确认。

6.5 陪同出行

6.5.1 养老机构根据外出约定评估老年人陪同出行的事项内容，并与相关第三方确认后，提供陪同出行服务。

6.5.2 陪同出行人员应具备基本的应急处理能力。

6.5.3 服务人员陪同出行时，应密切关注老年人的身心状况和周围环境，防止意外发生。

6.5.4 返回养老机构后，陪同出行人员应填写《陪同出行服务记录表》（格式参照附录E）。

6.6 其他委托

6.6.1 养老机构可根据老年人或相关第三方的需要，提供用车服务，代订报纸、杂志，对接专业法律组织等其他委托服务。

6.6.2 开展服务前，应填写《其他委托事项服务记录表》（格式参照附录F），告知老年人可能产生的费用，经老年人或相关第三方确认后办理。

6.6.3 提供用车服务时，服务人员应告知老年人出行注意事项等信息，车辆可为机构自有车辆、出租车/网约车或由与机构合作的租车服务商提供。

6.6.4 代订报纸、杂志时，应确认老年人所需报纸、杂志名称、刊号、订阅期限等信息，与邮局或刊物出版部门联系订阅。

6.6.5 对接专业法律组织，协助老年人获得法律服务。协助办理遗嘱公证时，应对接公证机构协助办理；如不符合遗嘱公证的办理条件，应向老年人解释原因。

7 服务评价与改进

7.1 应建立代管物品、代购物品、代领物品、代缴费用、陪同出行、其他委托等委托服务管理制度，建立持续改进机制，定期对服务提供、服务人员及技能培训等开展质量监督与考核。

7.2 应根据 GB/T 35796—2017 第7章的要求定期开展服务评价，可选用以下一种或者几种评价方式：机构自我评价、老年人及相关第三方评价、相关专家或第三方专业机构评价。评价内容包括但不限于：

- a) 服务项目；
- b) 服务质量；
- c) 服务效率；
- d) 服务满意度；
- e) 有效投诉的处理情况。

7.3 宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式开展委托服务自我评价，并形成检查报告，针对不合格项制定改进措施，并持续跟踪检查。

7.4 应定期听取老年人及相关第三方针对委托服务的建议和意见，采取设置意见箱、发放满意度调查问卷等方式收集信息，形成分析报告。

7.5 应通过召开工作例会、座谈会等方式，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定改进措施。日常委托服务工作中发现的问题应及时上报，制定相应改进措施。

附 录 A
(资料性)
委托代管物品服务记录表

委托代管物品服务记录表见表A. 1。

表A. 1 委托代管物品服务记录表

委托人姓名		床号				申请日期	
物品名称		数量		商定金额		代管期限	
代管物品照片 资料							
委托人签字		接收人签字				保管人签字	
委托代管物品申领							
领取日期		领取人 (委托人本人或委托人指定人员)					
领出物品名称		领出数量				保管人签字	
请仔细核对您以上所取出的物品是否与您交付的物品一致，确认有无缺失、损坏等现象，如您对取出的物品无异议，请确认签名。 领取人签字： 年 月 日							

附 录 B
(资料性)
委托代购物品服务记录表

委托代购物品服务记录表见表B. 1。

表B. 1 委托代购物品服务记录表

委托人姓名			床位			申请日期	
物品名称	规格	数量	总金额	费用支付 (自付/垫资)	代购方式及地点 (线上/线下)	委托人签字	服务人员签字
收货日期	物品名称	规格	数量	费用支付情况	有无发票/收据	收货人签字	服务人员签字

票据证明等附件

附录 C
(资料性)
委托代领物品服务记录表

委托代领物品服务记录表见表C.1。

表C.1 委托代领物品服务记录表

序号	委托人		申请日期	物品名称	规格、数量	领取地点	领物联系人 姓名、电话	委托人签字	服务人员签字	完成日期	收货人签字
	姓名	床号									

附录 D
(资料性)
委托代缴费服务记录表

委托代缴费服务记录表见表D. 1。

表D. 1 委托代缴费服务记录表

序号	委托人		申请日期	缴费项目	缴纳金额	支付方式 (自付/代付)	费用支付 情况	委托人签字 (代缴前)	服务人员 签字	完成日期	委托人签字 (代缴后)
	姓名	床号									

10

6

6

6

附录 F
(资料性)
其他委托事项服务记录表

其他委托事项服务记录表见表F.1。

表F.1 其他委托事项服务记录表

序号	委托人		申请日期	委托事项	委托人签字 (代办前)	服务人员 签字	完成日期	产生费用	费用支付 情况	委托人签字 (代办后)
	姓名	床号								

ICS 03.080.99

CCS A 20

备案号: 96987-2024

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 237—2024

老年人探访关爱服务规范

Specification for visiting and caring services of older adults

2024-12-26 发布

2025-02-01 实施

中华人民共和国民政部 发布

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 基本要求 1

5 服务内容及方法要求 2

 5.1 服务内容要求 2

 5.2 服务方法要求 2

6 服务评价与改进 3

 6.1 服务评价 3

 6.2 服务改进 3

附录 A（资料性） 老年人首次探访关爱服务记录表 4

 A.1 探访对象基本情况 4

 A.2 家庭基本情况 4

 A.3 家庭生活条件 4

 A.4 已享受帮扶情况 5

 A.5 探访关爱需求 5

附录 B（资料性） 老年人探访关爱服务记录表 6

参考文献 7

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件起草单位：四川省民政厅、北京大学护理学院、成都市民政局、资阳市民政局、惠州学院政法学院、北京中医药大学、沧州医学高等专科学校、郑州大学护理与健康学院、四川大学华西医院。

本文件主要起草人：马江、黄禹洲、谢红、陈磊、张军、高丽平、李长根、高军、彭娟、陶宏、曾平、周巍、王黎、曹迎凤、陈静、马晓雯、武笑楚。

老年人探访关爱服务规范

1 范围

本文件规定了老年人探访关爱服务的基本要求、服务内容及方法要求、服务评价与改进。
本文件适用于探访关爱服务组织或个人对居家老年人提供探访关爱服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

探访关爱 visiting and caring

通过定期上门入户、电话视频、远程监测等方式，了解掌握老年人居家生活情况，支持赡养人、扶养人履行赡养、扶养义务，并根据实际需要提供政策宣传讲解、需求转介和必要救援等服务的活动。

4 基本要求

- 4.1 应全面掌握探访关爱老年人的基本信息、老年人或者其家庭成员对探访关爱服务的意愿。
- 4.2 应尊重民族习俗和宗教信仰，保护老年人个人隐私和信息安全。
- 4.3 应了解探访关爱老年人居家安全风险与服务需求，提供针对性关爱服务。
- 4.4 应根据老年人状况合理确定服务频次，每月探访关爱不应少于1次。在极端恶劣天气、传统节日等特殊时间节点，宜适当增加探访频次。
- 4.5 首次探访应采取入户探访方式，至少2人参加。与探访关爱老年人签订知情同意书或服务协议。后续可根据探访对象的实际情况，采取包括但不限于电话视频、远程监测等探访方式。入户服务时，在保护老年人隐私并知情同意的情况下，可使用入户拍照等服务信息采集方式。
- 4.6 应做好探访关爱服务应急处置。探访关爱服务过程中发现紧急问题，应第一时间协助拨打紧急求助电话，帮助联系其家庭成员或者其他紧急联系人，事后做好处置情况记录和归档。
- 4.7 开展探访关爱服务时，宜宣传普及居家养老知识、健康知识、安全知识和应急自救知识。
- 4.8 有关部门发布自然灾害等突发事件预警时，探访关爱服务人员根据实际情况配合应急救援力量做好老年人救助或转移安置。
- 4.9 传染病暴发、流行时，探访关爱服务人员应做好个人防护，发现老年人出现异常，应按照有关要求及时协助处置，并通过电话、视频等方式增加探访频次，及时了解老年人状况，提供必要帮助。
- 4.10 探访关爱服务组织应配备相关服务人员，包括但不限于：
 - 养老服务人员；
 - 社会工作者；
 - 城市管理网格员；
 - 家庭医生；
 - 物业管理服务人员。
- 4.11 服务人员要求包括但不限于：
 - 应身体健康，取得健康合格证明后上岗；
 - 应具备一定养老服务相关工作经验；
 - 应定期参加探访关爱服务业务培训，掌握居住安全性和服务需求相关政策要求，了解周边风险应对资源情况，掌握应急预案，具备与老年人良好沟通的能力；

——应按规定佩戴证件、标牌，举止文明，仪容仪表整洁，仪态大方，用语规范文明，服务周到热情。

4.12 服务组织应提供安全保障和必要的探访关爱服务相关物品，为服务人员购买意外保险。

5 服务内容及方法要求

5.1 服务内容要求

5.1.1 开展探访关爱服务，应了解老年人的实际情况，内容包括：

- 健康状况：表达能力、行动能力、反应能力、疾病状况等；
- 精神状态：情绪状态、思维状态、压力状态等；
- 卫生状况：个人卫生、家庭卫生、周边卫生等；
- 环境安全：居住环境风险、燃气安全隐患、水暖安全隐患、用电安全隐患等；
- 经济情况：生活困难、相关社会保障待遇等；
- 社会支持：家庭成员履行赡养扶养义务情况、与老年人分开居住的家庭成员看望或者问候老年人情况、邻里关系等；
- 服务需求：生活照料、长期照护、康复护理、精神慰藉、居家适老化改造、委托代办、陪同出行、陪同就医等需求；
- 应急需求：包括汛期时，家庭电路、防汛安全评估；供暖季时，家庭室内温度、取暖安全隐患评估等。

5.1.2 根据老年人实际情况，应制定探访关爱计划，开展关爱服务，关爱服务措施包括：

- 对符合相关社会保障待遇条件的老年人，告知其申请途径、方法，并视情况给予必要协助；
- 对居住环境存在安全隐患或者有适老化改造需求的老年人，告知其相关政策，协助其降低居家养老安全隐患，最大限度降低意外事件发生可能；
- 对有生活照料、康复护理、精神慰藉、紧急救援等方面服务需求的老年人，帮助对接养老服务和医疗健康支撑资源。在老年人知情并同意的情况下，协助老年人选择适宜的居家养老增值服务。

5.1.3 对重点情况进行记录、汇总和处理，及时解决老年人居家养老困难或者化解安全风险。

5.1.4 宜采用信息化手段开展探访关爱服务，建立服务台账。

5.2 服务方法要求

5.2.1 服务准备

5.2.1.1 掌握探访关爱服务负责的区域及重点探访关爱老年人名单。

5.2.1.2 了解老年人基本信息，提前确定入户日期，并告知入户时间、人员及探访关爱服务内容。

5.2.1.3 准备相关资料和老年服务物品，准备个人入户探访必备用品。

5.2.2 服务实施

5.2.2.1 入户探访时应做好自我介绍并出示相关证件，在征得老年人同意后入户。电话视频探访时，应先问候老年人，然后进行自我介绍，告知工作单位和工号，最后进行探访服务。

5.2.2.2 首次探访时，介绍探访关爱的目的和相关政策，与老年人签订探访关爱知情同意书或服务协议，了解老年人身体健康状况、居住安全性、经济状况和服务需求等，填写老年人首次探访关爱服务记录表，制定探访关爱服务方案。老年人首次探访关爱服务记录表可参考附录 A。

5.2.2.3 根据探访关爱服务方案开展定期、持续性探访关爱服务，必要时可根据需要开展相关评估，修订探访关爱服务方案。

5.2.2.4 定期探访关爱服务中，可采用包括但不限于定期入户探访、电话视频、远程监测等方式，了解掌握老年人居家生活情况，督促子女等赡养人履行赡养义务，并根据情况提供政策宣传讲解、需求转介和必要救援等。

5.2.2.5 再次探访时，均应填写老年人探访关爱服务记录表并签字。老年人探访关爱服务记录表可参考附录 B。

5.2.2.6 探访关爱服务过程中，老年人如出现突发事件，应立即暂停探访关爱服务，协助进行应急处理，事后做好处置情况记录和归档。

5.2.2.7 向老年人示意探访关爱服务结束，告知后续探访关爱服务安排，更新探访关爱服务档案。

5.2.3 服务回访

探访关爱服务人员应及时向主管部门进行情况反馈，包括但不限于老年人居住环境及身体状况变化情况，以及风险干预措施实施情况。关爱服务人员持续追踪反馈后改进情况，关注老年人情绪变化，及时调整关爱服务方案。

6 服务评价与改进

6.1 服务评价

6.1.1 服务评价应包括服务组织自我评价、主管部门服务监管评价和老年人评价。

6.1.2 开展探访关爱服务的组织和个人应定期开展自我评价，并接受主管部门对服务质量和满意度的监督评价。评价内容包括但不限于服务方式、服务内容、服务频次、服务流程、服务档案记录更新、服务效果。

6.1.3 开展探访关爱服务的组织和个人服务结束后，应主动收集老年人即时评价。评价内容包括但不限于老年人对探访关爱服务的满意度，探访关爱服务的安全性、可及性、便利性和公平性等情况。

6.2 服务改进

探访关爱服务组织或个人应根据服务评价结果，分析原因，对存在问题和不合理的制度要求制定整改方案，跟踪实施，及时改进，不断提高服务质量。

附 录 A
(资料性)
老年人首次探访关爱服务记录表

A.1 探访老年人基本情况

探访老年人基本情况所需填写的内容示例见表A.1。

表A.1 探访对象基本情况

A.1.1 被探访人姓名	
A.1.2 被探访人联系电话	
A.1.3 被探访人居住地址	____省(区、市)____市(地、州、盟)____县(市、区、旗)____乡镇(街道)____村(居)
A.1.4 是否居住在户籍所在地	☐ 否 ☐ 是
A.1.5 是否残疾	☐ 否 ☐ 是, 残疾人证号_____
A.1.6 是否独居	☐ 否 ☐ 是
A.1.7 是否空巢	☐ 否 ☐ 是
A.1.8 是否留守	☐ 否 ☐ 是
A.1.9 是否失能	☐ 否 ☐ 是
A.1.10 是否计划生育特殊家庭	☐ 否 ☐ 是
A.1.11 紧急联系人姓名	
A.1.12 紧急联系人与探访对象关系	☐ 夫妻 ☐ 子女 ☐ 其他_____
A.1.13 紧急联系人电话	

A.2 家庭基本情况

探访老年人家庭基本情况所需填写的内容示例见表A.2。

表A.2 家庭基本情况

序号	姓名	性别	身份证号码	与户主关系	健康状况	是否为低保对象	是否为特困对象	是否经常探望
1	(户主)							
2								
3								
4								
5								
6								

A.3 家庭生活条件

探访老年人家庭生活条件所需填写的内容示例见表A.3。

表A.3 家庭生活条件

A.3.1 饮水安全	☐ 否, _____ ☐ 是
A.3.2 燃气、水暖、电气安全	☐ 否, _____ ☐ 是
A.3.3 主要住房安全	☐ 否, _____ ☐ 是
A.3.4 家庭每月收入(单位: 元)	
A.3.5 家庭每月领取养老保险、社会救助和社会福利补贴等情况	
A.3.6 家庭每月支出(单位: 元)	

A.4 已享受帮扶情况

探访老年人已享受帮扶情况所需填写的内容示例见表A.4。

表A.4 已享受帮扶情况

A.4.1 帮扶单位（组织）	☐ 党政机关 ☐ 乡镇（街道）、村（居）民委员会 ☐ 企业 ☐ 社会组织 ☐ 专业社会工作者 ☐ 志愿者 ☐ 其他，_____
A.4.2 帮扶责任人	姓名_____ 联系电话_____
A.4.3 帮扶措施	

A.5 探访关爱需求

探访老年人的探访关爱需求情况所需填写的内容示例见表A.5。

表A.5 探访关爱需求

A.5.1 探访方式及时间	首次探访时间	____年____月____日
	是否入户探访	☐ 否 ☐ 是
A.5.2 家庭状况	家庭人口	_____人
A.5.3 健康状况	表达能力	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
	行动能力	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
	疾病状况	☐ 无 ☐ 有 疾病名称：_____
A.5.4 精神状态	情绪状态	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
	思维状态	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
	压力状态	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
A.5.5 安全情况	燃气安全	☐ 无安全隐患 ☐ 安全隐患 _____
	水暖安全	☐ 无安全隐患 ☐ 安全隐患 _____
	用电安全	☐ 无安全隐患 ☐ 安全隐患 _____
A.5.6 卫生状况	个人卫生	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
	家庭卫生	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
A.5.7 居住环境	室内环境	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
A.5.8 老年人服务需求		
A.5.9 实施关爱服务建议		
探访人员（签字）_____ 被探访人（签字）_____ 信息录入人（签字）_____		

附录 B

(资料性)

老年人探访关爱服务记录表

探访关爱情况所需填写的内容示例见表B.1。

表B.1 探访关爱情况

B.1.1 方式及时间	次 数	第_____次开展探访关爱服务
	时 间	_____年_____月_____日
	方 式	☐ 电话问候 ☐ 入户探访 ☐ 其他_____
B.1.2 家庭状况	家庭人口	☐ 无变化 ☐ 增加____人 ☐ 减少____人
B.1.3 健康状况	表达能力	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
	行动能力	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
	疾病状况	☐ 无 ☐ 有, 疾病名称: _____
B.1.4 精神状态	情绪状态	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
B.1.5 安全情况	燃气安全	☐ 无安全隐患 ☐ 有安全隐患 _____
	水暖安全	☐ 无安全隐患 ☐ 有安全隐患 _____
	用电安全	☐ 无安全隐患 ☐ 有安全隐患 _____
B.1.6 卫生状况	个人卫生	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
	家庭卫生	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
B.1.7 居住环境	室内环境	☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差
B.1.8 服务情况		
B.1.9 老年人服务满意度评价	☐ 满意 ☐ 不满意 _____ 改进建议: _____	
探访人员(签字) _____ 被探访人(签字) _____ 信息录入人(签字) _____		

参 考 文 献

- [1] 关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见（民发〔2022〕73号）
-