

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XX—2020

养老服务专员工作服务规范

The work service specification for elderly care service specialist

2021-XX-XX 发布

2021-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发 布

目 次

前 言.....I

1 范围.....1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义.....1

4 服务宗旨与基本原则..... 2

5 组织管理.....2

6 工作内容.....3

7 工作要求.....6

8 工作保障.....6

附录 A （资料性）服务对象信息登记表..... 8

附录 B （资料性）养老服务专员服务活动记录表.....9

参考文献.....11

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。

本文件由深圳市福田区民政局提出，深圳市民政局归口。

本文件起草单位：福田区民政局、深圳市社会福利协会。

本文件主要起草人：王岳辉、吕凡、钟宇、赵兵伟、高扬、张伟、于琴、侯滔、董明洁。

养老服务专员工作服务规范

1 范围

本文件规定了养老服务专员服务的宗旨与原则、组织管理、工作内容、档案管理、工作要求、工作保障。

本文件适用于深圳市福田区养老服务专员服务工作的开展的要求，亦可作为评估依据。

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 35796—2017 养老机构服务质量基本规范
GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范
MZ/T 032—2012 养老机构安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老服务专员

秉持尊老爱老价值观，以老年科学知识为基础，运用科学的专业方法与技能，为长者在老年阶段提供各种资源和服务，解决生活保障、协助生理机能康复、提供心理支持以及促进老年人与社会环境相互适应的职业活动。主要服务内容包括社区老年人信息登记、需求调查、巡访、政策宣传等相关工作。

[来源：深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告 221 号，第五十条，有修改]

3.2

养老服务提供方

为长者或养老服务设施提供养老资源或服务的组织，包括在市场监督管理局登记成立的养老服务类企业和在民政部门登记（备案）的养老服务类民办非企业机构。

3.3

信息登记

在工作过程中利用信息工具收集长者有关服务活动的信息，包括姓名、性别、年龄等基本信息，作息、出行等行为信息，对事物认可与否及看法等态度信息。

3.4

需求调查

应用社会调查分析的方法,对长者在生活照料、护理、医疗等方面的需求进行调查和信息收集,开展需求统计分析,为满足长者不同的需求和提高服务质量的建议。

3.5

巡查访视

针对养老服务过程中的特定事项或行为开展巡查和访问,如对社区、居家安养的长者开展消防、安全巡查及慰问、探视等。

3.6

养老顾问

为养老服务机构、长者及社会公众提供养老咨询服务。服务内容包括政策倡导;养老培训;教育咨询;有效链接政府、社会提供的养老服务资源;根据服务对象基本情况,运用专业方法引导和挖掘长者真实需求,精准匹配养老服务设施;提供咨询建议或科学制定解决方案等。

4 服务宗旨与基本原则

4.1 服务宗旨

积极应对人口老龄化,促进养老服务供需信息对称,为市民提供养老政策咨询、办事指南、服务推介等内容,推动养老服务资源优化分配,为有需要的老年人形成养老服务建议清单,链接服务资源,以满足老年人多层次、多样化的养老服务需求,助力构建高水平、可持续的养老服务体系,实现老有颐养,打造民生幸福标杆。

4.2 基本原则

养老服务专员应遵守以人为本、合法合理、共同参与、独立自主、诚实守信的工作原则。

5 组织管理

5.1 工作点配置

养老服务专员的组织管理应符合以下要求:

- 按照一社区一名养老服务专员的比例进行配置,宜根据辖区内老年人需求、服务半径等因素,充分利用社区居家服务指导中心等机构设立养老服务专员工作点;
- 养老服务专员工作点应配有必要的桌椅、茶水、电脑等用品,以及具备互联网办公条件;
- 养老服务专员工作点应在醒目处悬挂或张贴统一的标识,并在场所的醒目位置使用指示牌、引导牌等进行指引;
- 养老服务专员需确保在工作时段内提供相关养老服务。

5.2 服务提供机构

提供养老服务专员服务的机构应符合以下要求:

- 注册登记满1年,宜有养老服务资质与经验;
- 完善的内部管理制度,包括但不限于人员岗位职责、质量控制制度、风险控制制度;

- 3年内未有重大违法记录；
- 承诺在服务期限内严格按照合同约定提供高质量服务；
- 其他符合法律法规或招标采购的要求。

5.3 养老服务专员

养老服务专员资质符合以下要求：

- 具备大专以上学历，所学专业宜为养老服务管理、社会学、社会工作等专业；
- 至少具有1年以上养老领域工作经验；
- 熟悉国家及地方有关养老服务的法律、法规、政策、标准的要求；
- 掌握社会调查方法的基本知识与技能；
- 自觉遵守养老行业的伦理道德、行为规范。

5.4 服务对象

养老服务专员的工作对象包括以下：

- 直接服务对象，包括机构养老服务对象、社区养老服务对象、居家养老服务对象等；
- 间接服务对象主要包括以下两类：
 - 养老服务人员，包括养老护理员、社工、看护员、保姆等；
 - 养老服务机构，包括全日照料机构、日间照料机构、长者服务点、长者饭堂等。

6 工作内容

6.1 信息登记

信息登记主要包括但不限于：

- 基本信息，应包括姓名、性别、住址、赡养人等；
- 生活信息，应包括饮食习惯、兴趣爱好、居住情况等；
- 生理信息，应包括行动能力、既往病史等；
- 心理信息，应包括社会联系、心理状况、性格特征、人际关系等；
- 价值观，包括对社会、生活、自己、他人的看法等。

信息登记表可参考附录A。

6.2 需求调查

需求调查主要包括但不限于：

- a) 按照以下来源确定调查需求：
 - 1) 政策或主管部门行政需求；
 - 2) 服务中出现的问题或现象；
 - 3) 长者或亲属申请；
 - 4) 其他情况的需求调查。
- b) 围绕需求进行调查设计：
 - 1) 以需求调查的性质确定调查方法，包括定量调查研究和定性调查研究方法；
 - 2) 确定信息收集方式，包括问卷调查法、实地观察法、访问调查法、集体访谈法、文献调查法等，具体方法操作可参考有关社会调查方法书籍；
 - 3) 准备数据收集工具，包括问卷、录音机、照相录像机、笔记本等。
- c) 资料收集：

- 1) 组织信息收集人员进行培训, 确保信息准确真实;
 - 2) 在实施中收集需求信息。
- d) 统计数据处理与分析:
- 1) 收集信息的整理与录入;
 - 2) 利用SPSS、EXCEL、SAS等工具进行数据分析处理;
 - 3) 记录分析结果, 进行对比分析。
- e) 调查分析报告:
- 1) 撰写调查分析报告;
 - 2) 提出相关养老服务意见或建议。

6.3 养老顾问

养老顾问服务主要内容包括但不限于:

- 政策倡导: 对出台的各类法律、法规、政策、标准规范进行实践与总结经验, 如养老服务补贴、护理保险等养老基本公共服务以及老年人享受各类福利政策的指导和办事指南;
- 养老培训: 组织养老机构、长者、社区及志愿者开展护理知识讲座和技能培训, 促进优质养老服务的供给;
- 社区教育: 组织开展老年人思想道德、科学文化、养生保健、心理健康、法律法规、代际沟通、生命尊严等方面教育, 推动社会形成尊老敬老的社会氛围;
- 服务联动: 与专业养老机构信息和业务联通, 开展技术交流、人员培训、资源共享和服务对象转介等方面的合作, 促进居家、社区、机构养老融合发展;
- 咨询服务: 通过电话热线、网络、面对面等方式提供养老服务咨询, 及时向委托方转达有关情况;
- 服务推广: 通过发放养老服务手册、巡回宣传等途径推广智慧养老服务、医养结合、居家适老化改造、家庭养老床位、老年辅具用品推介等服务;
- 标准化服务推广: 结合MZ/T 032—2012、GB/T 35796—2017、GB 38600—2019等相关标准化管理与服务要求, 促进机构养老、居家养老、社区养老标准化、规范化运营。
- 安全防范: 针对长者容易遭受各类诈骗、突发疾病、火灾、食品安全等进行重点宣传。

6.4 巡查访视

巡查访视主要内容包括但不限于:

- 定期巡访社区内的独居、高龄、困难等老年人, 了解其需求、进行政策宣传、提供资源对接等服务;
- 对社区内的全托或日托机构的老年人进行访问, 了解获得服务情况, 确保长者得到优质的服务;
- 走访社区内的养老服务设施、社康中心、党群服务中心等, 了解有关老年人的服务供给情况, 做好服务资源信息收集工作;
- 巡查社区公共场所的设施设备、出行交通适老化与无障碍情况、消防、安全情况, 保障老年人的生活环境处于安全、适老化状态。

6.5 协调指导

协调指导主要内容包括但不限于:

- 协助长者匹配养老服务资源和设施;
- 协调长者与家庭成员、亲属、邻里、朋友之间的人际关系;

- 及时处理或反映长者、养老服务工作人员等进行的投诉活动；
- 指导有关社会组织、义工组织开展养老志愿服务。

6.6 资源链接

资源链接服务主要内容包括但不限于：

- 直接为长者提供政策或行政管理职能部门规定的各类资源和服务，包括住房、食品等；
- 根据本文件5.2的调查需求或实际需要开展以下资源对接：
 - 助餐服务：对接社区长者食堂，提供就餐点、餐食价格、配送餐服务等信息；
 - 入住养老机构：对接养老机构信息，介绍机构信息与服务，协助适应养老机构生活；
 - 养老保险：对接保险公司，提供有关养老保险的信息与咨询，协助拟定保险方案；
 - 权益维护：对接政府相关职能部门、律师等，协助维权咨询与畅通维权渠道；
 - 医疗康复：对接社区社康中心、医院、康复机构等，提供能力评估、体检、诊疗、护理、保健、康复等服务；
 - 心理疏导与精神慰藉：对接心理咨询机构、社工机构等，提供社工、心理咨询服务；
 - 家政服务：对接义工组织、家政公司等，介绍相应服务项目内容；
 - 文体服务：对接文化机构、公共文化体育设施等，提供各类文化体育活动信息；
 - 智慧养老服务：对接智慧科技公司、智慧养老公司，提供智慧产品与智慧服务信息，并协助使用。
 - 适老化改造：为老年人链接适老化改造机构信息，协助进行安装、使用指导。
- 其他符合资源对接的服务。

6.7 紧急救助

紧急救助主要内容包括但不限于：

- 人身安全急救：立即报警或拨打消防电话，安抚危及老年人的威胁者，或及时排除危及老年人安全的环境，保障老年人生命安全，做好后续心理安抚；
- 突发性医疗救助：立即拨打医疗紧急求救电话，并呼叫周围人员协助，据情况做相应应对，如人工呼吸、AED的使用；
- 流浪老年人救助：及时提供老年人所需的食品和饮用水，协助联系家属，完成交接与后续探访了解，或联系救助站，协助提供临时安置，提供进一步后续服务；
- 其他突发性救助：首先保障老年人生命安全，及时联系相关主管部门。

6.8 社会参与

社会参与主要内容包括但不限于：

- 选举：推动老年人对各项选举活动的参与并创造参与条件；
- 社区治理：协助居民参与社区工作站、居委会、党群服务中心等会议，发表建议与意见；
- 养老服务机构管理：对养老服务机构的服务、管理等提出意见与建议；
- 社会文体活动参与：协助参与社区党群服务中心、社区工作站、社区居委会、社会公益组织等开展的各类文体活动；
- 志愿服务：培育社区老年志愿者队伍，协助开展志愿服务。

6.9 其他服务

其他服务内容包括但不限于：

- 行业研究：对养老服务政策制度、养老服务质量提升、养老服务管理等进行研究，为职能部门、养老机构、长者提供优化服务提供有益建议；
- 行政协助：协助职能部门开展各类养老服务；
- 社会工作服务：掌握社工基本工作方法，在工作中提供符合时宜的社工服务；
- 心理咨询服务：掌握心理学的基本技巧，在工作中提供符合时宜的心理咨询服务；
- 其他符合要求的工作内容。

7 工作要求

养老服务专员开展服务工作符合包括但不限于以下要求：

- 服务态度：养老服务专员应面对面听取需求并提出合理化建议，服务要耐心、细致、热情，不得搪塞、敷衍、推诿；
- 业务要求：养老服务专员应加强自身业务能力的提高，了解和熟悉本社区的养老服务资源以及相关养老服务政策；
- 服务要点：养老服务专员提供服务应着重介绍服务的享受条件、政策的规定、寻找资源的渠道，以及选择合理养老方式的建议，不得勉强老年人接受，不得因利益关系对养老服务资源进行选择性的推介；
- 服务记录：养老服务专员应做好服务记录，对服务对象开展持续跟踪服务，可参考附录 B.1 和 B.2 的要求进行记录。

8 工作保障

8.1 工作质量管理

质量管理包括以下内容：

- 管理机构建立养老服务专员质量管理体系，包括但不限于：
 - 应结合本文件明确养老服务专员的服务职责与权限；
 - 应建立养老服务专员培训指导制度；
 - 应完善各类应急管理预案、风险评估制度，设置及时报备机制。
- 建立服务活动流程机制，包括但不限于：
 - 宜有服务活动计划书，至少包含目标、服务量化指标、服务步骤、质量控制与风险应对措施；
 - 宜有服务活动经验总结，至少包括服务目标达成情况、服务满意度、后续改进计划；
 - 宜有服务活动宣传稿，至少包含文字与图片。
- 质量控制的其他措施：
 - 应严格依照本文件的服务内容和职能部门行政管理的要求开展服务；
 - 应识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制；
 - 活动过程中，对涉及生命安全、财产安全、重大社会舆论及对利益相关方造成重大影响的情况，应及时启动应急管理预案，并向相关职能部门报备。

8.2 培训与指导

区民政主管部门应对养老服务专员开展培训指导培训，以提升服务能力，内容包括但不限于：

- 培训内容：
 - 岗前入职培训；

- 专业知识，沟通、技能培训；
- 行政能力培训；
- 其他支持类培训，如消防安全、急救知识等。

——指导内容：

- 行政性指导，如文书、公共关系维护、行政程序等；
- 教育性指导，政策分析、理论和技术指导等；
- 支持性指导，专业价值引导、个人情绪支持及工作条件支持等。

8.3 评估与工作改进

8.3.1 评估

区民政部门可委托第三方机构对养老服务专员服务进行专业评估，包容包括：

- 合同约定服务内容完成情况；
- 服务方的行政管理；
- 服务方的教育培训；
- 服务对象满意度；
- 服务绩效与产出。

注：具体指标可据第6章的服务内容和第7章的档案管理进行设计。

8.3.2 服务改进

服务改进包括但不限于以下内容：

- 建立信息畅通渠道，定期听取长者及相关第三方的意见与建议，通过意见箱、网上收集等方式收集信息，并及时回应与反馈；
- 宜定期或不定期开展管理与服务自我评估总结活动，每年开展不少于1次服务满意度测评，采取有效措施改进工作，提高服务质量；
- 其他有助于质量提升的措施。

8.4 档案管理

养老服务专员应做好档案管理工作，要求包括但不限于：

- 信息登记档案按照一人一档进行存档，并定期或不定期进行信息更新；
- 服务档案资料按照同类型服务进行归类存档；
- 档案归档程序完善，服务人员、指导人员、存档人员完善确认手续；
- 档案储存至少使用纸质档或电子档一种形式，宜有两种储存形式；
- 档案存档时效按照相关规定进行。

8.5 监督管理

监督管理包括以下各层面：

- 行政主管部门及相关职能部门：对合法性、必要性、可行性以及拟任负责人的资格审查；
- 第三方评估机构：据服务合同开展履约评价，强化合同约束力；
- 长者及亲属：对养老服务专员的服务及效果进行监督；
- 社会公众：对开展服务方、养老服务专员的财务情况、服务合法合规性等进行监督。在监督管理过程中的问题由相关职能部门按照相关法律、法规及政策要求进行处理。

附 录 A
(资料性)
服务对象信息登记表

表A. 1给出了服务对象信息登记表的样式与信息。

表 A. 1 服务对象信息登记表

基础信息			
姓 名		性 别	
民 族		出生日期	
年 龄		身份证号	
婚姻状况		居住情况	
文化程度		退休前工作	
经济来源		家庭住址	
保险情况		医疗方式	
接受服务		子女情况	
联系人 1		联系方式	
联系人 2		联系方式	
生活信息			
饮食习惯		出行方式	
休息时间		起床时间	
兴趣爱好		运动情况	
生理信息			
自理能力		能力评估等级	
既往病史		残疾状况	
心理与社会状况			
社会参与		性格特征	
邻里关系		人际关系	
价值观与态度			
对生活的看法		对老年阶段的看法	
对他人的看法		对环境变化的看法	
时间管理		对养老服务的期望	

附 录 B
(资料性)
养老服务专员服务活动记录表

表B.1给出了养老服务专员服务记录表（单个对象）的样式与信息。

B.1 养老服务专员服务活动记录表（单个对象）

基础信息			
服务机构		服务专员	
服务对象		年 龄	
联系方式		家庭住址	
服务时间		服务地点	
主要服务内容概述			
（包括但不限于服务对象问题或需求描述、服务方法、服务过程、服务内容、服务效果。）			
服务心得体会			
（包括但不限于既定目标达成情况、经验收获、服务不足、后续改进措施。）			
指导员签字		服务专员签字	
签字日期		签字日期	

表 B.2 给出了养老服务专员服务记录表（团体活动）的样式与信息。

表 B.2 养老服务专员服务活动记录表（团体活动）

基础信息			
服务机构		服务专员	
服务主题		参与人数	
服务时间		服务地点	
主要服务内容概述			
<p>（包括但不限于问题或需求描述、服务方法、服务过程、服务内容、服务效果。）</p>			
服务心得体会			
<p>（包括但不限于既定目标达成情况、经验收获、服务不足、后续改进措施。）</p>			
指导员签字		服务专员签字	
签字日期		签字日期	

参 考 文 献

- [1] 养老机构管理办法 （中华人民共和国民政部令第66号）
 - [2] 国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见 （国办发〔2019〕5号）
 - [3] 深圳经济特区养老服务条例 （深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告第二二一号）
 - [4] 深圳市人民代表大会常务委员会关于构建高水平养老服务体系的决定 （深圳市第六届人民代表大会常务委员会公告第一六九号）
 - [5] 民政部 市场监管总局关于强化养老服务领域食品安全管理的意见 （民发〔2021〕73号）
-