

《养老服务专员工作服务规范》解读

为全面落实《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》《深圳经济特区养老服务条例》《深圳市构建高水平“1336”养老服务体系实施方案（2020-2025年）》的文件精神，规范深圳市养老服务专员制度，让老年人更方便、更快捷地获得优质服务，促进养老服务供需信息精准有效对接，增强老年人及其家庭的获得感、幸福感、安全感。近日，深圳市市场监督管理局批准发布了 DB4403/T 292—2022《养老服务专员工作服务规范》（以下简称《规范》）将于2023年1月1日起正式实施。通过研究和制定养老服务专员工作服务规范地方标准，切实保障养老服务专员工作推进进度和建设效果，推动全市养老服务专员工作内容的标准化、规范化，实现养老服务资源优化配置，提升全市养老服务管理水平和工作效率。

问：为什么要制定《规范》？

答：截至“十三五”末，全市养老床位数达13140张，社区老年人日间照料中心112家，长者饭堂及助餐点263家、居家养老定点服务机构66家；机构托养、社区助餐、嵌入式服务、医养结合、精神慰藉等养老服务品种多，类型丰富；与此同时，各项养老政策和制度举措日益完善，居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系初步形成，深圳养老服务已迈进从“量的发展”到“质的提升”全新阶段。面对养老服务新模式、新设施的不断涌现，老年人对身边的养老服务资源不了解、不熟悉以及供需信息不对称等问题也日渐凸显，成为深圳养老服务实现再次跨越的新挑战。

2019年《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》中明确提出“建立养老服务专员制度，按照常住老年人的一定比例设置养老服务专员，实现养老服务供需无障碍对接”。2021年出台的《深圳经济特区养老服务条例》中第五十条明确规定：“建立养老服务专员制度。区人民政府应当通过购买服务方式配置养老服务专员，主要负责社区老年人信息登记、需求调查、巡访、政策宣传等相关工作。养老服务专员调查、登记老年人基本信息时，应当保护老年人个人隐私和其他合法权益”。《深圳市构建高水平“1336”养老服务体系实施方案（2020-2025年）》提出“坚持精准化供给，设立社区养老专员，促进养老服务需求与资源精准对接”等。

为全面落实文件精神，规范深圳市养老服务专员制度，让老年人更方便、更快捷地获得优质服务，促进养老服务供需信息精准有效对接，增强老年人及其家庭的获得感、幸福感、安全感，制定本标准。标准由深圳市福田区民政局提出，由深圳市民政局归口，深圳市社会福利协会协助起草。

问：《规范》主要有哪些内容？

答：《规范》共十章，包括：范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、人员要求、工作点要求、服务内容、服务流程与方法、服务要求、服务保障。

确立设立养老服务专员的主要目标和工作原则，明确了养老服务专员配置比例、配置方式及以购买服务方式配置养老服务专员的，采购供应方应具备的条件；明确了养老服务专员开展工作的任职条件、实践能力、职业道德的要求；明确了养老服务专员开展工作的服务网络、场地来源及其配置要求；规定了养老服务专员的服务内容包括：养老服务专员服务内容包括：信息登记、需求调查、巡查访视、政策宣传、咨询服

务、资源链接、制定养老服务清单、协助突发应急处置；明确了养老服务专员开展工作的服务流程和服务方法；明确了养老服务专员工作任务指标、服务质量要求；明确了教育培训、服务评价、服务改进的要求等内容。

问：《规范》的适用范围有哪些？

答：标准适用于深圳市养老服务专员开展服务工作。

问：《规范》实施意义？

答：《规范》的制定和出台具有针对性、实用性和新颖性。

一是针对性。通过养老服务专员开展信息登记、需求调查等工作，并运用专业方法引导和挖掘老年人真实需求，有效链接政府、社会提供的养老服务资源，专门为老年人提供咨询建议或科学制定个性服务计划，畅通养老服务信息，促进养老服务供需信息精准有效对接，打通养老服务供需对接“最后100米”，推动养老服务资源优化配置，打造幸福养老“深圳标准”。

二是实用性。《规范》阐述了提升养老服务专员素质的路径，明确了养老服务专员的使用与组织管理、工作内容、工作要求及工作保障机制，指出了养老服务专员制度发展和能力建设的目标，增强实践中的可操作性，使养老服务专员工作有据可依，并在质量、管理、要求上得到良好保障，以适应新时代养老服务与管理及未来发展的需要。

三是新颖性。《规范》的出台是前所未有的，在深圳养老服务体系建设经验的基础上，创新养老服务体制机制，进一步充实养老服务体系。养老服务专员按常住老年人的比例配置，以街道、社区和机构为单位开展定点服务，并整合现有的社区党群服务中心工作力量或其他养老服务工作力量以明确工作职责的方式融合配置。内容注重从养老服务供应与

需求两方面，突出贴近养老需求的社会实际，为有需求的老年人及其家庭链接服务资源，寻找合适的服务载体，并形成养老服务建议清单，引导社会对养老服务的合理预期，为构建高水平养老服务体系 and 打造“老有颐养”幸福标杆城市奠定基础。