

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 292—2022

养老服务专员工作服务规范

The work service specification for elderly service worker

2022-12-20 发布

2023-01-01 实施

深圳市市场监督管理局 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 人员要求	3
6 工作点要求	3
7 服务内容	5
8 服务流程与方法	7
9 服务要求	8
10 服务保障	9
附录 A（规范性） 养老服务专员设点配员申请表	11
附录 B（资料性） 服务对象信息登记与需求调查表	13
参考文献	19

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。

本文件由深圳市民政局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市民政局、深圳市福田区民政局、深圳市社会福利协会。

本文件主要起草人：钟汉、唐玉宏、罗思颖、马恕凤、苟智双、钟宇、赵兵伟、李丽丽、高扬、张伟、于琴琴、杨小惠。

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工作的基本要求、人员要求、工作点要求、服务内容、服务流程与方法、服务要求和服务保障。

本文件适用于深圳市养老服务专员开展服务工作。

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。

MZ/T 064 老年社会工作服务指南

MZ/T 071 社区社会工作服务指南

MZ/T 094 社会工作方法 个案工作

MZ/T 095 社会工作方法 小组工作

DB44/T 2231 老年人照顾需求等级评定规范

DB4403/T 212 老年社会工作服务指南

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 **elderly service worker**

根据服务对象基本情况，运用专业方法，链接政府、社会提供的养老服务资源，为老年人提供信息登记、需求调查、巡查访视、政策宣传、咨询服务等服务的工作人员。

3.2

工作点 **work place**

养老服务专员（3.1）开展服务工作的主要场所，同时也是具备特定服务功能的协调运转单位。

注：按功能层级分为街道工作点、社区工作点、机构工作点三种类型。

3.3

服务网络 **service network**

由街道工作点、社区工作点、机构工作点构成，为老年人提供服务的有机整体。

3.4

功能节点 **functional node**

在服务网络中既相互联系又呈现出功能差异的具体工作点。

4 基本要求

4.1 设立目标

设立养老服务专员的主要目标，内容包括：

- 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；
- 为群众提供养老政策咨询、办事指南、服务推介等服务；
- 为有需求的老年人链接服务资源，形成养老服务建议清单；
- 引导社会对养老服务的合理预期，增强老年人的获得感、幸福感、安全感。

4.2 设立原则

养老服务专员设立应坚持以人为本、需求导向、均衡布点、精准匹配、政府主导、社会参与的工作原则，打造专业化队伍、供给便捷化服务、满足多样化需求，建设人人有责、人人尽责、人人享有的养老服务共同体。

4.3 配置方式

4.3.1 养老服务专员与常住老年人的配置比例原则上不低于1:1000。

4.3.2 养老服务专员包括专职养老服务专员和兼职养老服务专员两种类型。

4.3.3 专职养老服务专员按以下要求配置：

——由区民政部门、街道办事处根据工作需要以购买服务的方式专职配置；

——采购供应方应至少具备下列条件：

- 依法登记设立的企业或社会组织；
- 业务范围有“养老服务”或“社会工作服务”字样；
- 具有履行合同所必需的专业技术条件和能力；
- 管理规范，财务会计制度健全；
- 参加采购活动前3年内未被列入异常名录、失信被执行人、联合惩戒黑名单，未有行政处罚、违法犯罪记录。

4.3.4 购买服务的经费标准和采购流程可参照政府购买社会工作岗位服务的经费标准和流程执行。

4.3.5 兼职养老服务专员由区民政部门、街道办事处整合现有的社区工作力量或养老服务力量，以“动员-申请-审核-备案”的方式配置，具体流程见本文件6.3.3。

注1：社区工作力量包括：社区居民委员会、社区党群服务中心、社区健康服务中心、社区物业服务企业等组织。

注2：养老服务力量包括：长者服务中心、长者服务站、长者服务点、社区老年人日间照料中心、社区老年人托养中心、社区居家养老服务中心等养老服务机构。

4.4 优化整合

4.4.1 区民政部门、街道办事处在推动养老服务专员布点配员工作时应注重优化整合，增强融合意识，综合利用好现有的服务设施和资源，提高资源利用效率，正确处理好养老服务专员与其他服务力量之间的关系，加强协调联动，使服务对象切实受益。

4.4.2 注重鼓励物业服务企业参与布点配员工作。充分发挥物业服务企业常驻社区、贴近居民、响应快速等优势，区民政部门、街道办事处应积极推动、宣传引导、提供支持。

4.4.3 正确处理与其他服务力量之间的关系。明确街道“双百社工”、社区党群服务中心社会工作服务项目中的养老服务社工应提供养老服务专员服务，区民政部门、街道办事处应按照本规范规定的方式和流程让街道“双百社工”、社区党群服务中心社会工作服务项目中的养老服务社工分别担任街道工作点、社区工作点的养老服务专员。

5 人员要求

5.1 基本条件

5.1.1 专职养老服务专员应符合下列条件：

- 具有大专以上学历；
- 具有社会工作者、健康管理师、心理咨询师、老年人能力评估师、养老护理员等养老服务或社会工作领域相关职业资质；
- 掌握提供服务所需要的法律、法规、政策、标准。

5.1.2 兼职养老服务专员宜符合下列条件：

- 具有大专以上学历；
- 具有社会工作者、健康管理师、心理咨询师、老年人能力评估师、养老护理员等养老服务或社会工作领域相关职业资质；
- 掌握提供服务所需要的法律、法规、政策、标准。

5.1.3 养老服务专员不应具有下列情形之一：

- 无民事行为能力或限制民事行为能力的；
- 受过刑事处罚，或犯罪情节轻微人民检察院依法作出不起诉决定或人民法院免于刑事处罚的；
- 因吸毒、赌博、斗殴等行为受到过治安管理行政处罚的；
- 参加邪教组织、从事非法宗教活动、组织封建迷信活动的；
- 被人民法院依法纳入失信被执行人名单的。

5.2 实践能力

5.2.1 养老服务专员首次上岗应接受岗前培训，并通过评价考核。

5.2.2 养老服务专员应了解服务对象的特点和需求，具有养老服务相关工作经验。

5.2.3 养老服务专员应具备良好的沟通能力、协调能力、组织能力、策划能力等。

5.2.4 养老服务专员应掌握工作各阶段的特点及任务，及时有效处理活动中产生的问题。

5.3 职业道德

5.3.1 养老服务专员应认同并践行养老服务价值观，遵守养老服务专业伦理要求。

5.3.2 养老服务专员应对服务对象秉承尊重、接纳、个别化、保密和不批判的工作原则。

5.3.3 养老服务专员不应对服务对象抱有偏见和歧视。

5.3.4 养老服务专员在提供服务过程中，应耐心、细致、热情，不应搪塞、敷衍、推诿。

5.3.5 养老服务专员介绍养老服务资源时，应做到客观、公正，不应违背服务对象意愿，不应因人情、利益关系进行选择性的推介。

6 工作点要求

6.1 概述

6.1.1 工作点既是养老服务专员工作服务的主要场所，又是养老服务专员服务网络中的功能节点。

6.1.2 工作点建设应考虑辖区常住老年人分布情况、服务需求、服务半径等因素，实现均衡布点，方便老年人快捷通达。

6.1.3 工作点应配置有必要的桌椅、茶水、电话、电脑等工作用品，具备互联网办公条件。

6.1.4 通过工作点的设置与运营，打造“街道-社区-机构”三级联动的养老服务专员服务网络：

- 街道工作点：按照养老服务专员人数最低不少于 1 人的标准全面覆盖；
- 社区工作点：按照养老服务专员与常住老年人的配置比例梯次覆盖；
- 机构工作点：按照长者服务中心等养老服务工作机构的建设情况跟进覆盖。

6.2 服务网络

6.2.1 街道工作点是养老服务专员服务网络中的行政型功能节点，履行下列职能：

- 负责统筹、协调、指导辖区内社区工作点和机构工作点工作开展；
- 受理辖区内社区工作点和机构工作点投诉和意见反馈；
- 为辖区内社区工作点和机构工作点提供行政性、教育性、支持性工作支撑；
- 设置并运营养老服务专员热线；
- 其他相关职能。

6.2.2 社区工作点是养老服务专员服务网络中直接面向群众提供服务的服务型功能节点，履行下列职能：

- 面向群众提供第 7 章中的服务内容；
- 落实街道工作点的工作安排和指导意见；
- 结合实际工作，制作本社区的养老服务项目手册；
- 其他相关职能。

6.2.3 机构工作点是养老服务专员服务网络中直接面向群众提供服务的专业型功能节点，履行下列职能：

- 面向群众提供第 7 章中的服务内容；
- 承接社区工作点转介的有具体养老服务需要的服务个案；
- 为有具体养老服务需要的老年人开展照料需求评估，提供照料服务建议；
- 为有具体养老服务需要的老年人提供场景体验；
- 落实街道工作点的工作安排和指导意见；
- 其他相关职能。

6.3 设置方式

6.3.1 工作点场地来源包括：

- 利用现有的街道办公场所、行政服务大厅、办事窗口、社区党群服务中心等场地设施条件独立设置或融合设置养老服务专员工作点；
- 利用现有的养老机构、街道长者服务中心、社区长者服务站、社区老年人日间照料中心、小区长者服务点等场地设施条件独立设置或融合设置养老服务专员工作点。

6.3.2 工作点设置的产生方式包括：

- 选址设置：设置养老服务专员工作点应发挥政府主导作用，区民政部门、街道办事处根据工作需要由政府持有或使用的相关公共服务场地设施进行选址考察，征求相关方意见或履行相应手续后可作出设置决定；
- 申请设置：设置养老服务专员工作点应调动社会力量的积极性，对社会持有或使用的相关服务场地设施，以“动员-申请-审核-备案”的方式申请设置。

6.3.3 申请设置工作点、配置兼职养老服务专员应遵循下列“动员-申请-审核-备案”流程：

- 动员：区民政部门、街道办事处应组织开展相关工作动员，发布受理“设点配员”申请的通知或公告；
- 申请：相关单位以自愿为原则提出“设点配员”申请，向所在街道办事处提交《养老服务专员设点配员申请表》，《养老服务专员设点配员申请表》应符合附录 A 的规定；

- 审核：街道办事处对申请材料进行审查后提出审核意见报区民政部门备案；
- 备案：区民政部门收到备案材料后 15 个工作日内未提书面反对意见视为同意审核意见、视为同意备案。备案有效期为 2 年，期满后自动失效，再次开展工作需重新提出申请进行审核备案。

6.4 标志标识

6.4.1 市民政部门可根据工作需要制定发布全市统一的养老服务专员标志标识系统。

6.4.2 养老服务专员标志标识系统宜包括下列基本要素：

- 有“养老服务专员”字样；
- 象征图案；
- 标语口号；
- 标准色彩；
- 专用字体；
- 体现养老服务专员理念内涵的其他要素。

6.4.3 养老服务专员标志标识的设计和应用应充分考虑老年人的辨识需要。

6.4.4 养老服务专员标志标识的设计要求、设置安装、管理维护可参照 MZ/T 131-2019 的要求。

6.4.5 养老服务专员标志标识可应用于办公事务用品、外部建筑环境、内部建筑环境、服装服饰、媒体广告、交通工具、出版物、印刷品等使用场景。

6.4.6 工作点在醒目处悬挂或张贴统一的养老服务专员工作点标志标识，并在场所的醒目位置使用指示牌、引导牌等进行指引。

6.4.7 工作点宜制作养老服务专员便民信息牌，载明工作点位置、联系方式、服务简介等内容，在服务范围内的社区宣传栏、建筑物、住宅楼栋进行悬挂或张贴，方便群众知晓联系。

7 服务内容

7.1 信息登记

养老服务专员应做好老年人信息登记工作，信息登记见附录B。主要内容包括但不限于：

- 基本信息：姓名、性别、住址、赡养人等；
- 生活信息：饮食习惯、兴趣爱好、居住情况等；
- 生理信息：行动能力、既往病史等；
- 心理与社会状况：社会联系、心理状况、性格特征、人际关系等；
- 价值观与态度：对社会、生活、自己、他人的看法等。

7.2 需求调查

养老服务专员通过上门访问、电话访问、问卷访谈等方式开展老年人养老服务需求调查，收集需求信息，做好相关记录，撰写老年人需求调查报告，提出与养老服务相关的意见或建议，需求调查见附录 B。需求调查主要内容包括但不限于：

- 老年人照顾需求：按照 DB44/T 2231 等相关方法进行需求评估，初步了解老年人的照护需求级别；
- 老年人家庭床位建设、适老化改造、长者助餐服务等需求；
- 老年人养老意愿、社区活动、个性化服务、政策服务等需求。

7.3 巡查访视

养老服务专员应做好巡查访视工作，主要内容包括但不限于：

——定期走访服务对象，了解其需求，做好巡访相关记录，提供资源链接、转介等服务。服务对象包括：

- 特困、低保及低保边缘家庭、重点优抚对象的老年人；
- 计划生育失独、残独、独居、80岁以上高龄的老年人；
- 其他服务对象。

——走访养老服务设施、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。

7.4 政策宣传

养老服务专员应做好政策宣传工作，主要内容包括但不限于：

——通过组织社区活动、培训、巡回宣介等方式，向老年人宣传与养老服务相关的法律法规和社会政策。如，老年人可享受的各类福利政策、办事指南等政策内容；

——充分利用微信公众号、自媒体等网络媒介，宣传养老服务政策、规范、标准等内容，协助有需要的老年人精准获得相关养老服务资源；

——宣传推介养老服务相关的手册、海报等内容。

7.5 咨询服务

养老服务专员应通过电话热线、网络、现场等方式做好咨询服务工作，主要内容包括但不限于：

——为老年人提供养老服务、老年优待、数字政务等政策信息咨询服务；

——为老年人提供公交地铁、公共事业缴费、水电维修等日常生活便民信息咨询服务；

——对相关专业人士为老年人提供法律咨询、健康咨询、消费咨询、心理咨询等服务提供便利。

7.6 资源链接

资源链接服务主要内容包括但不限于：

——协助老年人获取政策规定的各类资源和服务；

——根据老年人实际需要进行资源链接：

- 入住养老机构：链接相关养老机构、社区居家养老机构等；
- 助餐服务：链接社区长者食堂、长者助餐点等；
- 权益维护：链接政府相关职能部门、律师、法律援助等；
- 医疗康复：链接社区社康中心、医院、康复机构等；
- 心理疏导与精神慰藉：链接心理咨询机构、社工机构等；
- 居家养老：链接居家养老机构等；
- 文体服务：链接文化机构、公共文化体育设施等；
- 适老化改造：链接适老化改造服务提供机构等。

——其他符合资源链接的服务。

7.7 制定养老服务清单

制定养老服务清单的工作内容包括但不限于：

——结合老年人养老需求和不同老年人特点，为老年人提供养老服务建议，制定个性化的养老服务建议清单；

——结合实际工作情况，归纳总结社区老年人特点和养老需求，协助社区工作点制定本社区的养老服务项目手册。

7.8 协助突发应急处置

协助突发应急处置的工作内容包括但不限于：

- 协助做好辖区老年人意外伤害、自然灾害等突发事件的应急处置工作。如，老年人发生走失、噎食、烫伤、跌倒等事件时，协同相关部门或老年人做好应急处置工作；
- 协助辖区传染病疫情应急处置工作。如，老年人感染传染病时，协助相关部门做好应急处置工作。

8 服务流程与方法

8.1 服务流程

8.1.1 接触预估

养老服务专员在接触预估过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- 收集老年人资料；
- 了解老年人的问题和需要；
- 评估老年人的问题解决是否在养老服务专员的能力范围和工作点能力范围内；
- 与老年人或主要照顾者建立专业关系；
- 优先评估老年人面临的风险，如健康、受虐、抑郁、自杀等；
- 根据实际情况，协调进行跨专业、综合性评估，包括老年人的问题、需求和资源状况等；
- 与老年人共同决定解决问题的优先次序。

8.1.2 服务设计

养老服务专员在服务设计过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- 邀请老年人及其家庭参与服务计划制定；
- 根据具体、可衡量、可达成、可评估、有时限的 SMART 原则，设定服务计划的目的和目标；
- 制定介入策略、行动步骤及进度安排；
- 拟定预期存在的困难、风险及其应对策略和预案；
- 明确养老服务专员、老年人和照顾者各自的任务和角色；
- 制定过程评估和成效评估计划及指标；
- 拟定服务所需的人力、经费、设备设施等资源保障。

8.1.3 服务实施

养老服务专员在服务实施过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- 促使老年人、家庭及相关人员学会运用现有资源；
- 对老年人与环境产生的冲突进行调解；
- 运用各种能够影响老年人改变的力量帮助老年人实现积极的改变；
- 采用优势视角，鼓励和协助老年人发挥潜能；
- 注意发掘和运用老年人所在社区或机构的资源；
- 协调和链接各种老年人服务的资源和系统；
- 促进老年人所处的环境的改善；
- 促进老年人政策的改善。

8.1.4 成效评估

养老服务专员在成效评估过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- 根据服务计划中制定的过程评估和成效评估计划开展评估；
- 采取多种方式收集和分析与服务相关的资料，包括客观资料、主观感受与评价等；
- 撰写评估报告。

8.1.5 服务结案

养老服务专员在服务结案过程中应完成的主要工作包括但不限于：

- 根据服务效果和具体情况确定能否结案；
- 巩固老年人及所处环境已有的改变；
- 增强老年人独立解决问题的能力 and 信心；
- 避免或妥善处理因结案产生的负面情绪；
- 结案后提供跟进服务。

8.2 服务方法

8.2.1 概述

养老服务专员可根据实际情况综合运用个案工作、小组工作、社区工作等养老服务或老年社会工作中的通用服务方法，也可根据老年人的问题和需求差异、所在区域的政策和文化差异积极探索本土化的服务方法和策略。

8.2.2 通用服务方法

8.2.2.1 老年个案工作法

养老服务专员通过个案工作，按照MZ/T 094中的要求，以个别化的方式，为老年人提供有针对性的支持和服务。

8.2.2.2 老年小组工作法

养老服务专员以小组为介质，按照MZ/T 095中的要求，通过小组形式为老年人提供人文、康乐及教育等服务。

8.2.2.3 老年社区工作法

养老服务专员通过分析评估老年人基本需求，有计划地组织老年人参与社区活动，提供老年人的社区融入服务。

8.2.2.4 行政及研究法

养老服务专员应收集和分析与老年人及其环境相关的信息，总结推广养老服务实践经验，提出可持续发展的思考和建议；同时，应通过政策倡导等方式保障老年人合法权益，为老年人争取社会资源，促进社会资源合理分配，使养老服务政策、制度能更加符合老年人需要。

8.2.3 其他服务方法

应按照MZ/T 064、MZ/T 071和DB4403/T 212的相关服务方法开展服务。

9 服务要求

9.1 指标要求

养老服务专员考核指标的设置至少包含信息登记、需求调查、巡查访视、政策宣传、咨询服务、资源链接等维度，年度工作指标考核可参考以下内容，采购方可根据实际需求增减指标：

- 信息登记：覆盖配置比例对应的常住老年人的 60%以上；
- 需求调查：覆盖配置比例对应的常住老年人的 60%以上；
- 巡查访视：定期开展特困老年人、残独、独居老年人、重点优抚对象老年人、计划生育失独家庭老年人、低保家庭老年人、低保边缘家庭老年人、80 岁以上的高龄老年人的巡查访视；
- 政策宣传：每年开展不少于 4 场政策宣传活动；
- 咨询服务：做到有问必答，服务对象满意度达到 90%以上；
- 资源链接：覆盖配置比例对应的有链接需求的常住老年人的 60%以上；
- 制定养老服务清单：根据工作需要制定养老服务项目手册并保持及时更新；
- 其他：根据需要视情况开展。

9.2 质量要求

服务质量主要包括以下内容：

- 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工作指标；
 - 应完善各类应急管理预案、风险评估制度，建立及时报备机制。
- 建立服务活动流程机制，包括但不限于：
 - 应有服务活动计划书，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；
 - 应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；
 - 应有服务活动宣传稿，至少包含文字与图片。
- 建立服务过程控制措施，包括但不限于：
 - 应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；
 - 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。

10 服务保障

10.1 教育培训

10.1.1 区民政部门可委托第三方机构定期开展全员培训和分层分级培训，通过集中授课、实地观摩、在线培训等方式，让养老服务专员做到应知应会，并不断更新知识技能。

10.1.2 养老服务专员应每年接受不少于 60 学时的业务培训或继续教育。内容包括但不限于：

- 服务内容；
- 政策法规；
- 沟通技能；
- 工作要求；
- 其他支持类培训，如消防安全、急救知识等。

10.2 服务评价

10.2.1 区民政部门、街道办事处应对养老服务专员的服务进行绩效评估，可委托第三方机构具体实施。

10.2.2 养老服务专员服务绩效评估每年至少开展 1 次，评估内容包括但不限于：

- 服务内容完成情况。包括信息登记、需求调查、巡访任务等内容；
- 宣传养老政策的情况。利用多种渠道，结合各类活动，广泛宣传养老政策；
- 解决实际问题的情况。弥补辖区内为老服务短板，帮助老年人解决普遍关心的问题；
- 服务对象满意度。

10.2.3 养老服务专员应按本文件第 8 章、第 9 章要求完成各项工作任务指标，且服务对象满意度达到 90%以上，绩效评估结果方可合格。

10.3 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，听取老年人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；
- 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。

附录 A

(规范性)

养老服务专员设点配员申请表

养老服务专员设点配员申请表应符合表A.1的要求。

表 A.1 养老服务专员设点配员申请表

申请单位信息			
单位名称			
统一社会信用代码		法定代表人	
单位性质		主要负责人	
单位地址			
设施面积		在岗职工	
所属街道		所属社区	
联系人		联系电话	
设点申请			
工作点类型	<input type="checkbox"/> 街道工作点 <input type="checkbox"/> 社区工作点 <input type="checkbox"/> 机构工作点		
拟配置养老服务专员数			
设点地址	_____区_____街道_____社区_____ _____(详细到门牌号)		
设点时间	从 年 月 日至 年 月 日		
设点情况	(简要概述社区老年人、养老设施、已有初步服务计划等)		

表 A.1 养老服务专员设点配员申请表（续）

拟配置养老服务专员基本信息					
姓名	性别	身份证号	联系方式	学历水平	职业资质
申请单位承诺	<p style="text-align: center;">声 明</p> <p>1、本单位保证所提供材料真实有效，如有不实或违反有关规定，愿承担相关法律责任。</p> <p>2、本单位自愿申请设置养老服务专员工作点，愿意接受工作点的组织管理和工作部署，如有工作需要，同意接受工作点委派专职养老服务专员并为其提供办公条件。</p> <p style="text-align: right;">申请单位（盖章）： 年 月 日</p>				
街道办事处 审核意见	<p style="text-align: right;">审核单位（盖章）： 年 月 日</p>				
区民政部门 备案意见	<p style="text-align: right;">备案单位（盖章）： 年 月 日</p>				
附件材料	根据本文件 5.1 基本条件提供相应证明材料，包括但不限于：拟配置养老服务专员的身份证、学历证明、职业资格证书、无犯罪记录证明等。				

附录 B

(资料性)

服务对象信息登记与需求调查表

服务对象信息登记与需求调查表样式与信息见表B.1。

表 B.1 服务对象信息登记与需求调查表

姓名		性别		出生日期	年 月 日
联系电话		民族		身份证号码	
婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 丧偶 <input type="checkbox"/> 离异			宗教信仰	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 _____
文化程度	<input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 大学 <input type="checkbox"/> 硕士 <input type="checkbox"/> 博士 <input type="checkbox"/> 不详				
户籍地址					
居住地址					
家庭成员 (赡养人)	联系人(1) _____ 与老人关系: 配偶 <input type="checkbox"/> 子女 <input type="checkbox"/> 亲属 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> _____ 居住地址: _____ 联系方式: _____ 联系人(2) _____ 与老人关系: 配偶 <input type="checkbox"/> 子女 <input type="checkbox"/> 亲属 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> _____ 居住地址: _____ 联系方式: _____				
退休前工作	<input type="checkbox"/> 政府机关单位人员 <input type="checkbox"/> 事业单位人员 <input type="checkbox"/> 企业职工 <input type="checkbox"/> 个体户 <input type="checkbox"/> 自由职业 <input type="checkbox"/> 无业 <input type="checkbox"/> 其他 _____				
居住情况	<input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> 与配偶/伴侣及子女居住 <input type="checkbox"/> 与配偶/伴侣居住 <input type="checkbox"/> 与子女居住 <input type="checkbox"/> 与父母居住 <input type="checkbox"/> 与兄弟姐妹居住 <input type="checkbox"/> 与其他亲属居住 <input type="checkbox"/> 与非亲属关系的人居住 <input type="checkbox"/> 养老机构				
身体能力 主要参数	老年人能力 状况	<input type="checkbox"/> 0级(能力完好) <input type="checkbox"/> 1级(轻度失能) <input type="checkbox"/> 2级(中度失能) <input type="checkbox"/> 3级(重度失能)			
	疾病状况	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 高血压 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 心脏病 <input type="checkbox"/> 关节炎 <input type="checkbox"/> 类风湿 <input type="checkbox"/> 精神疾病 <input type="checkbox"/> 其他 _____			
居家环境	浴室(浴椅: <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无; 扶手: <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无) 厕所(<input type="checkbox"/> 蹲便; <input type="checkbox"/> 坐便) 行走通道(障碍物: <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无; 扶手: <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无) 电梯: <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无				
饮食习惯	<input type="checkbox"/> 米饭 <input type="checkbox"/> 面食 <input type="checkbox"/> 清淡 <input type="checkbox"/> 重味 <input type="checkbox"/> 少食多餐 <input type="checkbox"/> 食物多样化 <input type="checkbox"/> 其他 _____				
兴趣爱好	<input type="checkbox"/> 体操 <input type="checkbox"/> 舞蹈 <input type="checkbox"/> 太极 <input type="checkbox"/> 琴 <input type="checkbox"/> 棋 <input type="checkbox"/> 书 <input type="checkbox"/> 画 <input type="checkbox"/> 旅游 <input type="checkbox"/> 其他 _____				
心理状况	表现: <input type="checkbox"/> 注意 <input type="checkbox"/> 疲劳 <input type="checkbox"/> 紧张 <input type="checkbox"/> 轻松 <input type="checkbox"/> 忧伤 <input type="checkbox"/> 喜悦				
	结论: <input type="checkbox"/> 状态良好 <input type="checkbox"/> 情绪疏导 <input type="checkbox"/> 矛盾调处 <input type="checkbox"/> 危机干预 <input type="checkbox"/> 其他 _____				
社会状况	性格特征: <input type="checkbox"/> 理智型 <input type="checkbox"/> 情绪型 <input type="checkbox"/> 外向型 <input type="checkbox"/> 内向型 <input type="checkbox"/> 孤独型 <input type="checkbox"/> 其他 _____				
	社会交往: <input type="checkbox"/> 喜欢聚会 <input type="checkbox"/> 爱好独处 <input type="checkbox"/> 其他 _____				

表 B.1 服务对象信息登记与需求调查表（续）

价值观与态度	<input type="checkbox"/> 舒适的生活 <input type="checkbox"/> 成就感 <input type="checkbox"/> 和平的世界 <input type="checkbox"/> 平等 <input type="checkbox"/> 家庭保障 <input type="checkbox"/> 自由 <input type="checkbox"/> 幸福 <input type="checkbox"/> 内心平静 <input type="checkbox"/> 成熟的爱 <input type="checkbox"/> 国家安全 <input type="checkbox"/> 享乐 <input type="checkbox"/> 自尊 <input type="checkbox"/> 社会承认 <input type="checkbox"/> 真正的友谊 <input type="checkbox"/> 智慧 <input type="checkbox"/> 有抱负 <input type="checkbox"/> 心胸宽广 <input type="checkbox"/> 有才能 <input type="checkbox"/> 快活 <input type="checkbox"/> 整洁 <input type="checkbox"/> 勇敢 <input type="checkbox"/> 助人 <input type="checkbox"/> 诚实 <input type="checkbox"/> 富于想象 <input type="checkbox"/> 独立 <input type="checkbox"/> 理智 <input type="checkbox"/> 有逻辑性 <input type="checkbox"/> 钟情 <input type="checkbox"/> 顺从 <input type="checkbox"/> 有教养 <input type="checkbox"/> 负责任 <input type="checkbox"/> 自控 <input type="checkbox"/> 仁慈 <input type="checkbox"/> 其他_____
需求调查	
老年人照顾需求等级	<input type="checkbox"/> 照顾0级 <input type="checkbox"/> 照顾1级 <input type="checkbox"/> 照顾2级 <input type="checkbox"/> 照顾3级 <input type="checkbox"/> 照顾4级 <input type="checkbox"/> 照顾5级 <input type="checkbox"/> 照顾6级
养老意愿	<input type="checkbox"/> 家庭养老 <input type="checkbox"/> 社区居家养老 <input type="checkbox"/> 机构养老
家庭床位建设需求	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
适老化改造需求	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
长者助餐服务需求	<input type="checkbox"/> 早餐 <input type="checkbox"/> 中餐 <input type="checkbox"/> 晚餐 <input type="checkbox"/> 特殊营养餐
活动场所	<input type="checkbox"/> 家里 <input type="checkbox"/> 社区老年人服务中心 <input type="checkbox"/> 运动健身场所 <input type="checkbox"/> 小区广场
社区活动需求	<input type="checkbox"/> 老年大学 <input type="checkbox"/> 沙龙活动 <input type="checkbox"/> 专业知识讲座 <input type="checkbox"/> 健康体检、义诊类 <input type="checkbox"/> 趣味运动会 <input type="checkbox"/> 手工艺活动 <input type="checkbox"/> 棋牌类活动 <input type="checkbox"/> 歌舞曲艺 <input type="checkbox"/> 茶话会 <input type="checkbox"/> 户外旅游 <input type="checkbox"/> 其他_____
个性化服务	<input type="checkbox"/> 家政服务 <input type="checkbox"/> 配餐、送餐 <input type="checkbox"/> 上门洗浴 <input type="checkbox"/> 代购商品 <input type="checkbox"/> 理发 <input type="checkbox"/> 法律咨询 <input type="checkbox"/> 安装\维修\搬运等体力活 <input type="checkbox"/> 日间照料 <input type="checkbox"/> 其他
其他养老服务需求	
特殊情况描述	

表 B.1 服务对象信息登记与需求调查表（续）

服务建议	
总结	<p style="text-align: right;">调查员： 年 月 日</p>
调查确认	<p style="text-align: right;">签 名： 年 月 日</p> <p style="text-align: right;">签 名： 年 月 日</p>
<p>注1：调查对象身体能力状况、照顾需求等级仅为养老服务专员初始判断，具体等级由专业机构提供服务。</p> <p>注2：调查对象身体如有特殊情况，如失聪、失明、失能、需要辅助器具等可在“特殊情况描述”栏中说明。</p> <p>注3：调查对象有疑似精神病或传染性疾病的，由相应专业机构提供服务。</p>	

登记人：
年 月

参 考 文 献

- [1] MZ/T 131—2019 养老服务常用图形符号及标志
 - [2] DB4403/T 69—2020 社区养老服务质量评价规范
 - [3] SZDB/Z 240—2017 社区老年人日间照料服务规范
 - [4] 中华人民共和国国务院办公厅. 关于推进养老服务发展的意见: 国办发〔2019〕5号. 2019年
 - [5] 中华人民共和国民政部. 养老机构管理办法: 中华人民共和国民政部令 第66号. 2020年
 - [6] 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: 第169号. 2019年
 - [7] 深圳市第六届人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区养老服务条例: 公告第221号. 2020年
 - [8] 深圳市人民政府办公厅. 关于印发深圳市构建高水平“1336”养老服务体系实施方案(2020—2025年)的通知: 深府办函〔2020〕69号. 2020年
 - [8] 深圳市民政局. 深圳市民政事业发展“十四五”规划: 深民〔2021〕122号. 2021年
-