

居家社区养老助行服务规范

Specification of walking assistance service for home based community
elderly care service

2023-05-11 发布

2023-06-11 实施

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、内蒙古至善养老服务有限公司。

本文件主要起草人：辛晓锋、白鹤、李圩、樊涛、宝娃、赵萌萌。

居家社区养老助行服务规范

1 范围

本文件规定了居家社区养老助行服务的基本要求、服务项目与质量要求、服务评价与改进。本文件适用于可提供助行服务的居家社区养老服务机构，其他服务机构可参照执行。

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。

DB15/T 3018—2023 居家社区养老服务机构基本要求
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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

助行服务 walking assistance service

根据老年人需求,为老年人提供出行陪同及协同办理事项等服务活动。

4 基本要求

4.1 环境及设施设备要求

应符合DB15/T 3018—2023中5.2、5.6、5.7、5.8的规定。

4.2 人员要求

- 4.2.1 应符合 DB15/T 3019 的规定。
- 4.2.2 应具备基本职业道德和服务礼仪，应尊重老年人的日常习惯。
- 4.2.3 应掌握老年人身体特点、生理特点、护理特点及疾病情况。
- 4.2.4 应掌握助行服务相应的照护技能和安全防范知识。
- 4.2.5 应具备沟通交流能力和应急处置能力。

4.3 管理要求

- 4.3.1 应具备相配套的管理制度、服务规范、服务流程、管理要求、考核机制等。
- 4.3.2 每项服务应提前线上或线下预约，应做好接单、派单服务记录。

- 4.3.3 应公开服务项目及收费标准。
- 4.3.4 每项服务应做到有过程跟踪、信息反馈、结果确认。
- 4.3.5 应建立助行服务应急处置机制。

5 服务项目与质量要求

5.1 服务形式

上门服务。

5.2 服务流程

服务流程见附录A。

5.3 服务内容及要求

5.3.1 服务内容

助行指导、协助服务、帮助服务等。

5.3.2 服务要求

- 5.3.2.1 提供服务前应对老年人进行能力评估。
- 5.3.2.2 服务人员根据评估结果制定相适应的助行服务计划提供服务。
- 5.3.2.3 提供助行服务前，应检查助行设备是否完好完备。
- 5.3.2.4 服务过程中要留存相应服务佐证材料，填写《助行服务记录表》，见附录 B，必要时应携带电子记录仪。
- 5.3.2.5 应做好服务记录，完成后应有双方签字确认。

5.3.3 质量要求

居家社区服务机构应建立助行服务质量考核评定细则，评价客观合理；服务提供完成率 100%，服务满意度 $\geq 95\%$ ，服务记录合格率 100%。

5.4 安全要求

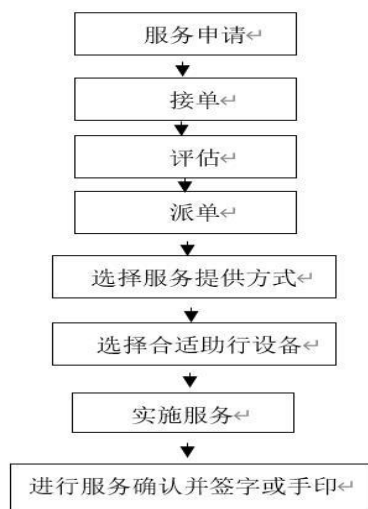
- 5.4.1 服务前应对老年人进行安全风险评估，做好服务安全隐患排查。
- 5.4.2 应定期维护维修机构提供的助行设备，建立设施设备检查和使用台账。
- 5.4.3 助行服务视线和注意力不能移开老年人，保障老年人的安全。
- 5.4.4 应定期检查服务制度、服务人员、服务流程的执行情况，应定期跟踪整改，持续改进。

6 服务评价与改进

服务质量的评价工作按照 DB15/T 3020 要求执行。

附录 A
(规范性)
助行服务流程

助行服务流程见图A.1。



图A.1 助行服务流程

附 录 B
(资料性)
助行服务记录表

助行服务记录表见表B. 1。

表B. 1 助行服务记录表

日期时间	姓名	联系电话	出行方式	服务内容	服务地点	服务人员签名	老年人或监护人确认签名