

附件 2

长春市社区居家养老服务指导标准

居家养老服务定义是指由政府主导，依托社区和社会力量，为居家的老年人提供生活照料、家政服务、康复护理、紧急救援和精神慰藉等方面服务的一种服务形式。居家养老服务机构即经合法登记为居家老人提供服务的各类机构。

一、居家养老服务机构应具备条件

1. 应具有合法的经营资质，具有相关资质证书。
2. 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员。
3. 应具有与其业务范围相适应的经营场所、基础设施和设备。
4. 对服务项目明码标价，实施公开承诺服务。

二、居家养老服务人员基本条件

1. 具有合法的劳动从业资格，经过岗前培训。
2. 信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求。
3. 具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。
4. 无精神病史和各类传染病。
5. 尊老敬老，富有爱心，宽容，忍让。

三、居家养老服务内容与要求

(一) 生活照料

生活照料的基本内容包括：个人卫生护理；生活起居护理。

服务要求：洗漱等个人卫生协助到位，容貌整洁、衣着适度、指（趾）甲整洁、无异味。

（二）助餐服务

助餐服务的基本内容包括：协助进食；集中用餐；上门送（做）餐。

服务要求：符合国家、省有关食品安全法律法规的规定；尊重老年人的饮食习惯；注意营养、合理配餐，每周有食谱；助餐服务点应配置符合老年人特点的无障碍设施；送餐运输工具应保持清洁卫生，餐具做到每餐消毒。

（三）助浴服务

助浴服务的基本内容包括：上门助浴；外出助浴。

服务要求：助浴前应进行安全提示；助浴过程中应有家属或其他监护人在场；助浴过程中应注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采取相应应急措施；上门助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风；外出助浴应选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老服务机构。

（四）助洁服务

助洁服务的基本内容包括：居室整洁；物具整洁。

服务要求：保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁，物具清洁；用于生活护理的个人用具应保持清洁；定期翻晒、

更换床上用品，保持床铺清洁、平整。

（五）洗涤服务

洗涤服务的基本内容包括：集中送洗；上门洗涤。

服务要求：洗涤前应检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属；集中送洗应选择有资质的洗衣机构或有洗涤设施的养老服务机构；集中送洗送取衣物时，应做到标识清楚、核对准确，防止交叉感染；贵重衣物不在本洗涤服务范围之内。

（六）助行服务

助行服务的基本内容包括：陪同户外散步；陪同外出。

服务要求：助行服务一般在老年人住宅小区及周边区域内；助行服务应注意途中安全；使用助行器时应按助行器具的使用说明进行操作。

（七）代办服务

代办服务的基本内容包括：代购物品；代领物品；代缴费用；代办证件；代邮物品。

服务要求：代办服务范围一般为日常生活事务；代办服务时应当当面清点钱物、证件、单据等。

（八）康复辅助

康复辅助的基本内容包括：群体康复；个体康复。

服务要求：康复辅助应在专业人员指导下进行；康复辅助应符合老年人的生理心理特点；康复辅助过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤；康复辅助根据需要配备相应的康复器具。个体康复一般提供被动运动的肢体功能

性康复训练；辅助运动的肢体功能性康复训练；保健性康复。

（九）精神慰藉

精神慰藉服务的基本内容包括：谈心交流；读书读报。

服务要求：精神慰藉应以舒缓心情、排遣孤独为原则；预先了解老年人兴趣爱好等情况；交流过程中应与老年人保持良性互动。

（十）助医服务

助医服务的基本内容包括：陪同就诊；代为配药。

服务要求：陪同就诊的情形为常见病、慢性病复诊；辅助性检查；门诊注射、换药；陪同就诊应注意途中安全；及时向老人家属或其他监护人反馈就诊情况。代为配药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病；代为配药一般到老年人居住地所在区域范围内的医疗机构；代为配药应做到当面清点钱款和药物等。

（十一）应急服务

应急服务的基本内容包括：接受紧急呼叫；定期上门查看；定期电话查询。

服务要求：对政府补贴对象做到定期上门和电话查询服务；应制定应急处理预案，接到紧急呼叫，应通知相关机构及时赶到服务对象家中；为有需要的老年人安装呼叫终端。