

ICS 03.080

CCS A 16

# 团 体 标 准

T/NMGJX 005—2023

## 社区居家养老服务规范

2023-05-01 发布

2023-05-01 实施

内蒙古自治区家政服务协会 发 布



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1给出的规则起草。

本文件由内蒙古自治区家政服务协会提出。

本文件起草单位：乌兰浩特市兴安家政服务有限公司。

本文件主要起草人：李冬梅、石华、刘晓群、薛文燕、陈辉。

全国团体标准信息平台



# 社区居家养老服务规范

## 1 范围

本文件规定了社区居家养老服务的要求、合同管理、档案管理、培训、满意度评价、投诉处理等要求。

本文件适用于内蒙古自治区区域内的社区居家养老服务。

## 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 20647.8 社区服务指南：第8部分 家政服务

T/NMGJX 001 家政服务通用要求

## 3 术语和定义

SB/T 10847-2012、GB/T 31772-2015 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 要求

### 4.1 基本要求

家政服务机构和人员基本要求应符合 T/NMGJX 001 的规定。

### 4.2 生活护理

#### 4.2.1 基本内容

- 个人卫生护理；
- 生活起居护理。

#### 4.2.2 服务要求

- 4.2.2.1 洗漱等个人卫生应协助到位，容貌整洁、衣着适度、指（趾）甲整洁、无异味。
- 4.2.2.2 饮食、如厕等应协助到位。
- 4.2.2.3 定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁、平整。
- 4.2.2.4 用于生活护理的个人用具应保持清洁。

### 4.3 助餐服务

#### 4.3.1 基本内容

- 集中用餐；
- 上门送餐。

#### 4.3.2 服务要求

- 4.3.2.1 符合国家和内蒙古自治区食品安全法律法规的规定。
- 4.3.2.2 尊重老年人的饮食生活习惯。
- 4.3.2.3 注意营养、合理配餐，每周有食谱。
- 4.3.2.4 提前一周为用餐老人预订膳食。
- 4.3.2.5 助餐服务点应配置符合老年人特点的无障碍设施。
- 4.3.2.6 送餐运输工具应保持清洁卫生，餐具做到每餐消毒。

### 4.4 助浴服务

#### 4.4.1 基本内容

- 上门助浴；
- 外出助浴。

#### 4.4.2 服务要求

- 4.4.2.1 助浴前应进行安全提示。
- 4.4.2.2 助浴过程中应有家属或其他监护人在场。
- 4.4.2.3 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。
- 4.4.2.4 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。
- 4.4.2.5 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。

### 4.5 助洁服务

#### 4.5.1 基本内容

- 居室整洁；
- 物具清洁。

#### 4.5.2 服务要求

4.5.2.1 保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁，物具清洁。

4.5.2.2 保洁用具应及时清洗，保持清洁。

#### 4.6 洗涤服务

##### 4.6.1 基本内容

- 集中送洗；
- 上门洗涤。

##### 4.6.2 服务要求

4.6.2.1 洗涤前应检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属。

4.6.2.2 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。

4.6.2.3 集中送洗送取衣物时，应做到标识清楚、核对准确、按时送还。

4.6.2.4 上门洗涤应分类洗涤衣物并做到洗净、晾晒。

4.6.2.5 贵重衣物不在本洗涤服务范围之内。

#### 4.7 助行服务

##### 4.7.1 基本内容

- 陪同户外散步；
- 陪同外出。

##### 4.7.2 服务要求

4.7.2.1 助行服务一般在老年人住宅小区及周边区域内。

4.7.2.2 助行服务应注意途中安全。

4.7.2.3 使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作。

#### 4.8 代办服务

##### 4.8.1 基本内容

- 代购物品；
- 代领物品；
- 代缴费用。

##### 4.8.2 服务要求

4.8.2.1 代办服务范围一般为日常生活事务。

4.8.2.2 代办服务时应当面清点钱物、证件、单据等。

#### 4.9 康复辅助

##### 4.9.1 基本内容

- 群体康复；
- 个体康复。

##### 4.9.2 服务要求

- 4.9.2.1 康复辅助应在专业人员指导下进行。
- 4.9.2.2 康复辅助应符合老年人的生理心理特点。
- 4.9.2.3 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。
- 4.9.2.4 康复辅助根据需要配备相应的康复器具。
- 4.9.2.5 群体康复一般借助社区卫生和养老服务等公共服务场地设施，指导和组织老年人开展肢体功能性康复训练。
- 4.9.2.6 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。

#### 4.10 伴聊服务

##### 4.10.1 基本内容

- 谈心交流；
- 读书读报。

##### 4.10.2 服务要求

- 4.10.2.1 伴聊服务应以舒缓心情、排遣孤独为原则。
- 4.10.2.2 预先了解老年人兴趣爱好等情况。
- 4.10.2.3 伴聊过程中应与老年人保持良性互动。

#### 4.11 助医服务

##### 4.11.1 基本内容

- 陪同就诊；
- 代为配药。



#### 4.11.2 服务要求

##### 4.11.2.1 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。

##### 4.11.2.2 陪同就诊应注意途中安全。

##### 4.11.2.3 及时向老人家属或其他监护人反馈就诊情况。

##### 4.11.2.4 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。

##### 4.11.2.5 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。

##### 4.11.2.6 代为配药应做到当面清点钱款和药物等。

#### 5 服务合同管理、档案管理、培训、满意度评价、投诉处理

社区居家养老服务的合同管理、档案管理、培训、满意度评价、投诉处理按照 GB/T 20647.8 执行。

---