

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4683—2024

农村互助养老服务规范

Specification for mutual assistance services of the elderly in rural areas

地方标准信息服务平台

2024-02-05 发布

2024-03-05 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求与原则	1
5 服务组织及人员	1
6 服务场所及设施设备	2
7 服务管理	2
8 服务内容及要求	2
9 监督管理	3
10 服务质量评价	3

地方标准信息服务平台

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省民政厅提出并组织实施。

本文件由江苏省养老服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：丰县民政局、徐州市民政局、南京市高淳区民政局、江苏省民政厅、江苏省质量和标准化研究院、丰县市场监督管理局。

本文件主要起草人：刘新涛、仇静文、赵晓阳、管旭琳、黄蓉、杨雨晨、胡珊、张书、尹学乐、王文亚、周凌云、刘小良、王子骏、王艳。

地方标准信息服务平台

农村互助养老服务规范

1 范围

本文件规定了农村互助养老服务的总体要求、服务组织及人员、服务场所及设施设备、服务管理、服务内容及要求、监督管理、服务质量评价。

本文件适用于农村互助养老服务。

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。

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农村互助养老 rural mutual assistance for the elderly

在村级组织下,通过低龄助高龄、健康助失能等互助的方式,为辖区内农村留守老人、空巢老人、独居老人或有需求的其他老年人提供生活照料、健康指导、精神慰藉、自治自助等服务的活动。

4 总体要求与原则

4.1 农村互助养老遵循自主参与、自我管理、志愿服务的原则。

4.2 农村互助养老应与当地经济社会发展水平相适应,科学布局、合理规划。宜充分整合利用农村现有养老服务设施,或闲置校舍、村部等设施,因地制宜,转型升级。

4.3 宜支持引导社会服务机构、慈善组织、志愿服务组织等为老年人提供多样化的服务。

4.4 应制定保障老年人权益和防范欺老诈骗的管理办法。

5 服务组织及人员

5.1 人员配备应满足日常管理与服务的需求,应至少设1名负责人。负责人应具备一定的文化水平和专业知识,并经村级组织认可。负责人宜由热心公益事业的低龄健康老人、老党员、社区骨干或志愿者等担任。具备条件的,可由具有相关管理经验的个人或具有法人资质的企业、社会组织负责运营。

5.2 宜根据需求配备专、兼职服务人员。服务人员上岗前应进行培训,掌握基本的养老服务技能。

5.3 提供养老护理、康复保健、心理慰藉等专业服务的人员应具备相应的职业资格或职业技能;提供餐饮服务的人员应持有健康证。

5.4 应鼓励农村党员和志愿者等提供志愿服务,鼓励参加互助养老的老年人根据自身特点、身体状况,

承担力所能及的工作。

6 服务场所及设施设备

- 6.1 服务场所宜设立在居民相对集中,周边生活、医疗配套设施较齐全的区域。
- 6.2 服务场所应相对独立、固定,室内应采光充足、通风良好、温度适宜。
- 6.3 坡道、扶手应按照 JGJ 450 的要求进行无障碍设计。无障碍卫生间应设置紧急呼叫装置。
- 6.4 应根据服务内容配备相应的设施设备。
- 6.5 应配备灭火器等消防灭火装置,并定期进行维护。
- 6.6 服务场所内标识应醒目,便于老年人识别。
- 6.7 应在服务场所公共活动空间、出入口等重点位置安装摄像头并实时监控。

7 服务管理

- 7.1 应建立管理制度,包括但不限于:
 - 内部管理制度;
 - 经费管理制度;
 - 安全管理制度。
- 7.2 应根据服务内容,在醒目位置公开相应的服务资质、服务内容、收费标准等信息。
- 7.3 应定期公布社会捐赠、经费使用、物资账目等信息。

8 服务内容及要求

8.1 生活照料

- 8.1.1 为有需求的老年人提供助餐服务。具备条件的,宜为距离较远或行动不方便的老年人提供送餐服务。宜根据老年人生理特点、身体状况等因素制定营养食谱并提前公布。
- 8.1.2 为老年人提供日间休息、理发、剃须、剪指(趾)甲、衣物洗涤等服务。
- 8.1.3 为有需求的老年人提供居家上门服务。

8.2 健康指导

- 8.2.1 为老年人提供防跌倒、疾病预防、膳食营养、康复保健等咨询指导。
- 8.2.2 为老年人提供体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等常规生理指数监测服务。
- 8.2.3 可依托周边邻近村卫生站(室),为老年人提供健康管理等服务。

8.3 精神慰藉

- 8.3.1 为老年人搭建社交平台,提供阅览、绘画、书法、唱歌、戏剧、棋牌、手工制作等服务。根据老年人兴趣爱好,适时组织歌咏比赛、趣味游戏等评比、联谊活动。
- 8.3.2 为老年人提供谈话交流、情绪疏导和心理慰藉等服务。
- 8.3.3 根据老年人需要,开展心理健康教育指导或个案辅导等。
- 8.3.4 定期为农村空巢、独居等重点特殊困难老年人提供探访关爱服务。

8.4 自治自助

充分发挥老年人在村中的威望及影响力,调解邻里矛盾,协助镇街、村居开展基层民主治理活动。

8.5 支持性服务

8.5.1 为老年人及其家属提供支持性服务,服务内容包括但不限于:

- a) 养老福利相关法律法规及政策解读;
- b) 养老规划和咨询服务;
- c) 法律咨询;
- d) 反欺诈防诈骗等安全教育;
- e) 养老辅具适配、租赁。

8.5.2 应定期收集老年人服务需求,掌握老年人的基本情况,及时提供援助或转介服务。

9 监督管理

9.1 镇(街道)和行政村应安排专业养老服务组织对农村互助养老服务情况进行指导。

9.2 村级组织应安排专人负责联络沟通,定期实地走访,及时帮助解决实际问题。

10 服务质量评价

10.1 应畅通投诉渠道,投诉应由专人负责并及时处理。

10.2 服务质量评价可选用以下一种或者几种评价方式:自我评价、服务对象评价、主管部门评价、具有资质的第三方单位评价。

10.3 评价指标包含服务量、服务对象满意度、服务项目完成度、有效投诉结案率等。

地方标准信息服务平台