

DB330624

绍兴市新昌县地方技术性规范

DB330624/T XX—2025

农村互助养老服务规范

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

绍兴市新昌县市场监督管理局 发布

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。

本文件由绍兴市新昌县羽林街道办事处提出。

本文件由绍兴市新昌县市场监督管理局归口。

本文件起草单位：绍兴市新昌县羽林街道办事处、新昌县社会养老服务中心、新昌县天乐养老院、新昌县康元养老院、新昌县夕阳红养老院、新昌章家山养老服务有限公司、新昌县颐和养老服务有限公司新旺分公司。

本文件主要起草人：石磊、王春兰、杨伟伟、赵美英、贾楠、程玉娥、顾大正。

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术语和定义、基本要求、服务组织与人员、服务场所、安全应急、服务内容与要求、服务质量控制。

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。

GB 50867 养老设施建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

互助养老

在村级（社区）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（社区）高龄、独居、空巢或有需求的其他老年人提供生活照料、医疗护理、文化娱乐、精神慰藉等服务的活动。

4 基本要求

- 4.1 农村互助养老遵循村级主导、政府支持、多方参与、自愿加入、互帮互助、志愿服务的原则。
- 4.2 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。
- 4.3 应规范互助养老服务工作，维护老年人合法权益。

5 服务组织与人员

5.1 服务组织

- 5.1.1 由所在村级（社区）组织负责日常协调，推举热心公益、有威望的个人、社会团体或养老服务组织参与运营管理。
- 5.1.2 应建立日常管理服务制度、安全管理制度、人员管理制度、财务管理制度等相关管理制度。
- 5.1.3 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。
- 5.1.4 应设置财务公开栏，定期公布社会捐赠、经费使用、物资账目等信息。

5.1.5 应建立服务对象的信息档案并存档，内容包括但不限于：基础信息、健康信息、需求信息、评估信息和服务信息。

5.1.6 保障服务对象隐私，对相关信息严格保密，不应泄露、出售或者非法向他人提供。

5.2 人员要求

5.2.1 负责人

5.2.1.1 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。

5.2.1.2 负责人应具备一定的文化水平和专业知识，并经村级（社区）组织认可。

5.2.1.3 负责人宜由热心公益事业的低龄健康老年人、老党员、社区骨干或志愿者等担任。

5.2.2 服务人员

5.2.2.1 应根据服务对象人数、需求配备专、兼职服务人员。

5.2.2.2 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；提供助餐服务的人员应持有健康证。

5.2.2.3 应鼓励农村（社区）党员和志愿者等提供互助养老服务设施清洁、卫生、健康咨询、健康教育等志愿服务。

5.2.2.4 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，实现自我管理、自我服务，降低运营成本。

5.2.3 培训考核

5.2.3.1 村级（社区）组织应针对负责人开展岗位培训并实施定期考核。

5.2.3.2 服务人员应接受岗前培训，掌握基本的养老服务技能。通过集中培训、在线培训等方式，支持人员的专业提升。

6 服务场所

6.1 应具有相对独立、固定、专用的服务场所，保证服务活动环境的安全、整洁、卫生。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 应设置卫生间、休闲室、康复室、健身室、就餐区等基本功能室，可一区多用，可换用、兼用。

6.3 宜充分整合利用农村（社区）现有养老服务设施，或闲置校舍、村部等设施，并配备适老化家具，实施无障碍设施改造。

6.4 适老化改造应符合 GB 50867 安全措施相关要求，确保交通空间通行无障碍；助老设施设备配置坚持以人为本、安全便携、配置合理原则。

6.5 服务场所内标识应醒目，便于老年人识别。

6.6 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 安全应急

7.1 应配备灭火器等消防灭火装置，并定期进行维护。

7.2 应定期检查设施设备的安全性，及时进行维修和更换。具备条件的可配置简易消防喷淋、感烟报警装置、微型消防站等。

7.3 应有处置自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件及其他有必要制定的预案，每年至少进行一次演练。

8 服务内容与要求

8.1 生活照料

8.1.1 助餐服务

- 8.1.1.1 因地制宜设置老年食堂等助餐点，为有需求的老年人提供用餐服务。
- 8.1.1.2 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。
- 8.1.1.3 为有需求的老年人提供上门协助做饭服务。
- 8.1.1.4 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。
- 8.1.1.5 应在老年人就餐完毕后及时打扫就餐区、清理餐具，保证环境整洁、卫生。

8.1.2 助洁服务

- 8.1.2.1 为老年人提供洗头、理发、口腔护理、剃须、修剪指（趾）甲等个人卫生清洁服务。
- 8.1.2.2 为有需求的老年人提供居家清洁、衣物洗涤等服务。

8.1.3 助行服务

- 8.1.3.1 为有需求的老年人提供陪同户外散步、陪同外出等服务。
- 8.1.3.2 为行动不便的老年人提供辅助行走的设备和服，以确保其行动安全。

8.2 医疗护理

- 8.2.1 为老年人提供身体健康检查、疾病筛查、健康评估等服务，及时发现潜在的健康问题。
- 8.2.2 为老年人提供防跌倒、疾病预防、膳食营养、康复保健、康复辅具的使用等咨询指导，帮助其维持良好的健康状态。
- 8.2.3 应组织卫生室医务人员为身体不适、行动不便的老年人提供上门诊疗服务，做好服务记录。
- 8.2.4 当老年人身体出现异常情况时，应及时告知紧急联系人并联系相关医疗卫生机构，并如实记录。
- 8.2.5 为有需求的老年人提供陪同到医院就医或代为取药服务。
- 8.2.6 协助生活不能自理的老年人服用药品。

8.3 文体娱乐

- 8.3.1 应为老年人文体娱乐活动提供必要的活动场所和设施设备。
- 8.3.2 为老年人搭建社交平台，提供阅览、棋牌、书法、戏曲、舞蹈、手工制作等服务。
- 8.3.3 依据老年人的兴趣与爱好，可适时举办歌唱比赛、趣味性游戏等竞赛与联谊活动。
- 8.3.4 开展集体活动时，应安排专门的工作人员或志愿者负责参加活动的老年人安全及突发事件处置。

8.4 精神慰藉

- 8.4.1 为老年人提供谈话交流、情绪疏导和心理慰藉等服务，缓解其孤独感。
- 8.4.2 根据老年人需要，开展心理健康教育指导或个案辅导等。
- 8.4.3 定期为老年人提供探访关爱服务，了解其生活状况和需求。

8.5 应急救援

- 8.5.1 应落实探视巡访制度，主动公布紧急联系人和联系电话。
- 8.5.2 应提供必要的应急援助和安全保障，做好日常监控、防滑防摔、防火防热防寒、食品卫生等安全管理工作。
- 8.5.3 应每天清点签订了服务协议老年人人数。
- 8.5.4 应建立安全应急预案，并依托村级（社区）组织组建应急保障队伍。

8.6 其他服务

8.6.1 基层自治

充分发挥老年人在农村（社区）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。

8.6.2 教育咨询

开设时事政治、医疗保健、音乐、舞蹈、书法、绘画等相关课程，为老年人提供教育服务。

8.6.3 代办服务

为有需求的老年人提供代缴水费、电费、燃气费、电话费等日常费用和代购生活必需品、代领各种物品等服务。

8.6.4 支持性服务

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 服务质量控制

- 9.1 街道和村级（社区）组织应安排专业养老服务组织对农村（社区）互助养老服务情况进行指导。
- 9.2 村级（社区）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。
- 9.3 应建立服务评价机制，通过自我评价、服务对象满意度调查、第三方评价等形式评价互助养老服务质量。
- 9.4 对评价中出现的不合格、不满意项应制定改进方案，采取改进措施，持续改进互助养老服务质量。