

ICS 03.080.99
CCS A 12
备案号：86326-2022

DB11

北京市地方标准

DB11/T 1598.12—2021

居家养老服务规范 第 12 部分：巡视探访服务

Specification of home care service for the elderly—

Part 12: Inspection and visiting service

2021 - 12 - 28 发布

2022 - 04 - 01 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

前言.....	11
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.....	1
5 服务内容与要求.....	2
6 服务流程.....	2
7 服务评价与改进.....	3
附录 A （资料性）	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1的规定起草。

本文件是DB11/T 1598《居家养老服务规范》的第12部分。DB11/T 1598已经发布了以下部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：助餐服务；
- 第3部分：助医服务；
- 第4部分：助洁服务；
- 第5部分：助浴服务；
- 第6部分：助急服务；
- 第7部分：康复服务；
- 第8部分：呼叫服务；
- 第9部分：精神慰藉服务；
- 第10部分：信息采集与档案管理；
- 第11部分：服务满意度测评。

本文件由北京市民政局提出并归口。

本文件由北京市民政局组织实施。

本文件起草单位：北京市老龄产业协会，北京市西城区民政局。

本文件主要起草人：蔡毅、李红兵、李绍纯、董欣、臧美华、李薇、杨静、田阳、尹杰、黄启安、汪凯、梅雪云、丁立。

居家养老服务规范

第12部分：巡视探访服务

1 范围

本文件规定了居家养老巡视探访服务的总体要求、服务内容与要求、服务流程、服务评价与改进。本文件适用于养老服务组织提供的巡视探访服务。

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。

DB11/T 1598.1 居家养老服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

巡视探访服务 *Inspection and visiting service*

通过上门入户的方式为居家老年人提供需求调查和服务资源链接的活动。

3.2

基本养老服务对象 *target group of basic senior care service*

城乡特困老年人等托底保障群体；低保或低收入家庭失能、失智、高龄老年人等困境保障群体；失能、失智、重度残疾、计划生育特殊家庭老年人等重点保障群体。

4 总体要求

4.1 服务组织

4.1.1 应满足 DB11/T 1598.1 要求。

4.1.2 应配备提供服务的人员。

4.1.3 应与服务对象签订入户知情同意书或服务协议。

4.1.4 应定期对服务人员开展业务培训和纪律教育。

4.1.5 应为服务人员提供安全保障和必要的物品。

4.1.6 应重点关注基本养老服务对象，并根据其身体状况和养老服务需求提供相应的服务。

4.1.7 宜采用信息化手段开展巡视探访服务，建立巡视探访台账。

4.2 服务提供人员

- 4.2.1 应符合 DB11/T 1598.1 的相关要求。
- 4.2.2 应了解养老服务政策。
- 4.2.3 应掌握服务资源情况。
- 4.2.4 应保护老年人个人隐私。

5 服务内容与要求

5.1 需求调查

- 5.1.1 服务人员应通过询问、查看、感受及与老年人沟通的方式，对老年人的需求和期望进行记录、汇总和处理。
- 5.1.2 需求调查的内容应包括但不限于：
 - a) 身体状况，包括表达能力、行动能力、疾病状况等；
 - b) 精神状态，包括情绪状态、思维状态、压力状态等；
 - c) 居住环境，包括燃气安全、水暖安全、用电安全、适老化、个人卫生、家庭卫生、邻里关系、室外环境等；
 - d) 服务需求，包括助餐、助医、助洁、助浴、助急、康复等。
- 5.1.3 服务人员应填写需求调查记录，需求调查记录见附录 A。
- 5.1.4 需求调查过程中，老年人出现异常现象，服务人员应立即停止调查，采取应急措施并报告。

5.2 服务资源链接

- 5.2.1 服务人员应根据需求调查结果和老年人的意愿，提供政策咨询、关爱服务。
- 5.2.2 服务组织应根据需求调查结果和老年人的意愿提供服务或介绍和链接服务资源。
- 5.2.3 服务组织应掌握所链接服务资源的基本信息、服务能力、服务质量、服务安全等情况。
- 5.2.4 服务组织应与链接的服务资源方签订服务协议，协议应明确服务对象、服务内容、服务频次、服务标准、价格、解决争议的途径及监督检查等要求。

6 服务流程

6.1 准备

- 6.1.1 应了解居家老年人的基本信息。
- 6.1.2 应提前进行电话预约，告知老年人服务人员、到达时间及服务内容，提醒老年人或监护人注意事项。
- 6.1.3 应准备服务所需要的资料、物品。

6.2 入户

- 6.2.1 服务人员应着装整齐，佩戴工牌，并做好个人卫生清洁。
- 6.2.2 服务人员应主动自我介绍，问候老年人并出示工牌和相关证件，说明来意，在征得老年人或监护人同意后方可进入。

6.3 服务

- 6.3.1 调查老年人的身体状况、精神状态、居住环境和服务需求等方面的情况，了解老年人的服务需求。
- 6.3.2 服务人员应与老年人或监护人在需求调查记录上签字确认并归档。
- 6.3.3 应对需求调查结果进行分析，制定服务方案并与老年人或监护人进行确认。
- 6.3.4 应依据服务方案，选择并确定服务资源。
- 6.3.5 如果老年人对服务资源不满意，应根据老年人的需求，调整服务方案，重新链接服务资源。
- 6.3.6 服务人员应主动与老年人或监护人、服务资源做好交接工作。

6.4 监管

服务组织应对链接的服务资源，通过定期检查服务记录、电话回访等方式对服务进行监督检查，发现问题，及时整改。

6.5 结束

- 6.5.1 服务组织应在巡视探访服务完成后 72 小时内对老年人进行回访，开展满意度调查，做好回访记录。
- 6.5.2 服务组织对老年人提出的意见应及时反馈给服务资源方，对存在的服务问题督促整改。
- 6.5.3 服务资源的交接记录、老年人或监护人的意见应归档留存。

7 服务评价与改进

应符合DB11/T 1598.1的相关要求。

