

旅居养老服务规范

Service specification for sojourn and eldercares

地方标准信息服务平台

2023-12-12 发布

2024-02-01 实施

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。

本文件由广西壮族自治区民政厅提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：广西壮族自治区民政厅、广西长寿产业发展促进会、中国老年学和老年医学学会。

本文件主要起草人：叶乐阳、范周、李明德、姚远、何莽、林辰、席剑涛、钟栢娜、陈首春、陈科吉、马东跃、彭菲、陈晓东、李想、杨勇、王倩、罗懿德。

地方标准信息服务平台

旅居养老服务规范

1 范围

本文件界定了旅居养老服务的术语和定义,规定了旅居养老服务的基本要求、设施要求、服务内容、服务运营管理、服务人员管理,以及服务评价与改进。

本文件适用于广西壮族自治区行政区域内开展旅居养老服务。

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 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 35560 老年旅游服务规范 景区

GB 50437 城镇老年人设施规划规范

GB 50763 无障碍设计规范

GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

LB/T 051 国家康养旅游示范基地

LB/T 052 旅行社老年旅游服务规范

MZ/T 190 养老机构服务礼仪规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅居养老群体 sojourn and eldercare tourists
生活自理或基本自理,且有旅居养老需求的老年人。

3.2

旅居养老服务 sojourn and eldercare service
为旅居养老群体提供的系列活动。

3.3

旅居养老机构 sojourn and eldercare service agency
为旅居养老群体提供服务的机构。

4 基本要求

4.1 机构应具备营业资质,具备旅居养老服务相关的服务管理能力,包括但不限于安全管理制度与应急预案、服务规范、岗位工作规范等。

- 4.2 机构应具备旅居养老群体所需的交通、餐饮、住宿等方面的服务能力。
- 4.3 机构具备或能推介、对接所需的旅游观光、文化休闲、健康疗养等方面的服务能力。
- 4.4 机构的基础设施的设计及建设应符合 GB 50437、GB 50763 的要求。
- 4.5 周边资源与环境符合 LB/T 051 要求，满足旅居养老群体个性化居住需求。

5 设施要求

5.1 交通设施

- 5.1.1 外部交通可进入性良好，有直达公路、旅游专线或水路交通，交通便利。
- 5.1.2 内部交通布局完整，能满足医疗救护、消防应急救援的车辆通达，宜配备电瓶车等交通工具。
- 5.1.3 满足停车需求，设置机动车和非机动车停车场。机动车位设有团体车位、老年人专用车位，宜建设带有充电功能停车位。
- 5.1.4 应设有交通指示标志和停车指引导示牌。

5.2 环境设施

- 5.2.1 公共绿地无裸露地面，选择无刺激性气味、无飞絮等特点的植被。
- 5.2.2 室外活动场地道路平缓，有防风、防滑处理。
- 5.2.3 室外活动场地配置休息设施、遮阳措施，宜设置花廊、亭、榭等休闲设施。

5.3 安全设施

- 5.3.1 内设治安室，有监控、报警等救助系统。
- 5.3.2 可结合绿地与活动场地设置临时应急避难场所。

5.4 医疗设施

- 5.4.1 周边 15 km 内宜有二级以上医院。
- 5.4.2 宜设立医务室，具备基础医疗设施和日常急救药品。

5.5 公共服务设施

- 5.5.1 商业设施较完善，有小型商超、便利店，周边 15 km 内有购物中心或特色商业街、商业综合体。
- 5.5.2 公共厕所数量充足，做到卫生、干净、无味。
- 5.5.3 主要公共区域应设置无障碍设施，应符合 GB 55019 的规定。
- 5.5.4 标识服务系统完善，有区域导览图、服务说明标牌、安全提示牌等，字体应适当放大，便于老年人观看，宜设置语音信息提示装置。

5.6 旅居养老服务设施

- 5.6.1 住房与用餐场所符合 JGJ 450、RISN-TG035、LB/T 052 等规定。
- 5.6.2 至少设立 2 项健康疗养场所，包括但不限于：健身房、温泉水疗池、游泳池、球类运动室、瑜伽室、按摩保健室、心理疏导室、中医养生室等健康疗养场所。
- 5.6.3 至少设立 2 项文娱休闲场所，包括但不限于：棋牌室、阅览室、讲座室、书画室、手工制作活动室、小型电影院、老年大学、培训场所等文娱休闲场所。

6 服务内容

6.1 生活照料服务

- 6.1.1 提供迎送接待和分送行李服务，包括预订、咨询、结账、物品寄存等。
- 6.1.2 房间 24h 提供冷热水、冷暖气、视听、通讯、网络、紧急呼救等服务。
- 6.1.3 房间提供起居照料、清洁洗涤等服务。
- 6.1.4 提供集中用餐服务和个性用餐服务（如点餐、送餐、代加工等），结合老年人的生理特点、身体状况制定营养食谱。
- 6.1.5 饮食安全与卫生须符合 GB 31654 相关要求。
- 6.1.6 应支持老年人使用符合其能力和习惯的服务方式，保留并完善现场服务、现金支付等方式。

6.2 健康管理服务

- 6.2.1 提供陪同就医服务。
- 6.2.2 宜对旅居养老群体建立健康档案，提供定制化健康服务。
- 6.2.3 宜提供智能马桶、智能手环、多功能护理轮椅等智能化产品和服务。
- 6.2.4 宜提供医疗巡诊、保健咨询、健康管理、健康体检、中医养生保健、康复理疗等服务。
- 6.2.5 宜提供养生养老、美容美体、抗衰老、用药安全等方面的知识培训、讲座或宣教服务。

6.3 安全管理服务

- 6.3.1 有自然灾害应急救援、生产安全事故应急救援、消防救援部门联防机制。
- 6.3.2 公共区域提供 24h 值班、巡查、监控、协助报警等服务。
- 6.3.3 制定旅居养老群体常见意外伤害的预防措施，并在旅居活动过程中执行。

6.4 文旅休闲服务

- 6.4.1 参照 GB/T 35560、LB/T 052 要求，提供常规或定制化周边旅游服务，以休闲观光、文化体验为宜，行程中的自费项目应提前明示，旅居养老机构应与旅居养老群体签订旅游服务合同。
- 6.4.2 提供交通接送和交通协助服务，旅居养老机构须与旅居养老群体签订用车服务合同。
- 6.4.3 为有购物需求的旅居养老群体提供特色商品推荐服务，正确引导消费，不得强制购物。
- 6.4.4 定期举办参观游览、学习座谈、文艺演出、手工制作、书画才艺展示等交流性活动。
- 6.4.5 提供广播、电视、报刊、网络等文化传播服务。
- 6.4.6 依据自身健康疗养场所、文娱休闲场所功能，开展相应服务。

6.5 特色康养服务

- 6.5.1 利用广西中医药资源及壮瑶医药特色优势，提供长寿养生食疗、中医药膳、中医理疗、中医保健、药物熏蒸、中医养生知识宣讲等养生养老服务。
- 6.5.2 利用广西森林、滨海等自然生态资源及长寿福地优势，提供休闲养生、生态疗养、避寒度假、乡村康养等服务活动。
- 6.5.3 围绕刘三姐歌谣、壮族歌圩、桂剧、壮族织锦技艺等国家级非物质文化遗产名录项目，开展老年研学、文化教育、节庆娱乐等服务活动。

7 服务运营管理

- 7.1 健全管理制度，包括行政办公制度、人力资源制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤管理制度、评价与改进制度等。
- 7.2 财务、人事和其他档案的保管期限，应按照国家有关规定执行。
- 7.3 不泄露旅居养老群体信息。
- 7.4 在旅居活动过程中为旅居养老群体提供基本保险服务。根据特色活动需求建议或协助旅居养老群体购买相应保险。
- 7.5 应购买机构责任险。
- 7.6 应有突发事件应急预案，每年至少开展 1 次综合应急预案演练，档案记录完整。

8 服务人员管理

- 8.1 服务人员应符合 MZ/T 190 要求，明确服务人员岗位职责，确保服务流程规范。
- 8.2 服务人员应按照行业要求持证上岗，并掌握相应的知识和技能。
- 8.3 服务人员要求遵纪守法，尊重服务对象隐私，维护服务对象权益，尊重民族宗教习俗，尊重地域文化特点，服务热情文明，细致耐心。
- 8.4 服务人员应掌握相应的知识和技能，专业技术技能人员应持与岗位相适应的专业资格证书、执业证书或经过技能培训后上岗。膳食服务从业人员须持有效健康证明。
- 8.5 定期开展或参加服务理念、服务技能、法律法规等方面的培训。

9 服务评价与改进

9.1 评价方式

- 9.1.1 应采取设置意见箱、网上收集等方式收集信息，并定期收集整理意见，及时对意见进行反馈。
- 9.1.2 应定期开展机构内的服务质量检查与考核。
- 9.1.3 宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。每年开展不少于 1 次的自我检查，并形成检查报告。
- 9.1.4 应每年开展不少于 1 次的服务满意度测评，向服务对象发放满意度测评问卷并形成分析报告。
- 9.1.5 宜邀请相关专家或专业机构，对服务质量进行评价。

9.2 评价内容

服务评价的内容包括但不限于：

- 服务项目；
- 服务质量；
- 服务人员；
- 服务满意度；
- 工作记录和归档情况等。

9.3 改进

根据评价结论、投诉反馈，及时改进、提高服务能力。

参 考 文 献

- [1] RISN-TG035-2018 老年人照料设施技术导则
 - [2] 国发〔2021〕35号 “十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划
 - [3] 广西壮族自治区人大常委会（十三届第81号）广西壮族自治区养老服务条例
 - [4] 桂民发〔2021〕40号广西大健康产业发展规划（2021—2025年）
 - [5] 桂政办发〔2022〕72号广西老龄事业发展“十四五”规划
-

地方标准信息服务平台