ICS 03.080.01
CCS A 16

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 234—2024

家庭养老床位服务基本规范

Basic specification for home-based elderly care bed services

行业标准信息服务平台

2024－12－26 发布　　2025－2－1 实施

中华人民共和国民政部　　发布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　服务机构 1
5　服务人员 1
6　服务对象 2
7　服务内容 2
7.1　适老化改造 2
7.2　智能化配置 2
7.3　上门照护服务 2
8　服务要求 2
9　服务流程 3
9.1　接受咨询 3
9.2　受理申请 3
9.3　开展评估 3
9.4　制订方案 3
9.5　签订协议 3
9.6　服务实施 3
9.7　服务终止 4
10　服务评价与改进 4
附录 A（资料性）　家庭养老床位配置项目参考清单 5
参考文献 7

行业标准信息服务平台

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这些专利的责任。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件起草单位：重庆市民政局、江苏省民政厅、南京市民政局、江苏民生职业培训学校、江苏省质量和标准化研究院、重庆恩谷信息科技有限公司、上海恩谷信息科技有限公司、上海南湖职业技术学院、重庆市现代智慧民政科学研究院。

本文件主要起草人：刘珺、何妮、刘大伟、林莉、倪伟、周新华、杨靖、夏凡林、徐志广、陈健、余法、梁明哲、樊斐、董阳子、翁静骞、邹清权。

行业标准信息服务平台

家庭养老床位服务基本规范

1 范围

本文件规定了家庭养老床位的服务机构、服务人员、服务对象、服务内容、服务要求、服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于为居家失能老年人设置家庭养老床位及提供与之相关的服务。

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 42195 老年人能力评估规范

MZ/T 218 老年人居家环境适老化改造通用要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家庭养老床位 home-based elderly care bed

面向居家养老的失能老年人，依托符合条件的养老服务机构，为其提供居家适老化改造、智能化配置、上门照护服务，让老年人在家就能享受连续、稳定、专业照护服务的养老服务形式。

3.2

相关第三方 relevant third party

老年人配偶、监护人以及为老年人提供资金担保或委托代理的个人或组织。

4 服务机构

4.1 应依法登记设立或备案，具备失能老年人照护能力的养老服务企事业单位、组织（统称为养老服务机构）。

4.2 应组建与老年人服务需求及服务内容相适配的专业服务团队。

4.3 应建有服务信息管理系统，具备对老年人日常需求及时响应及异常情况应急处置的能力。家庭养老床位服务信息宜与当地养老服务信息平台进行数据对接和信息共享。

4.4 应向社会公布服务热线、服务流程、服务内容、服务方式、收费标准、服务监督方式等信息，公布信息应真实、完整、有效。

4.5 应针对家庭养老床位服务可能存在的各类潜在安全风险，制定突发事件应急预案，并通过定期演练不断完善预案。

4.6 应保护服务对象及相关第三方隐私，未经服务对象或相关第三方同意，不得泄露服务对象及相关第三方信息。

4.7 应做好服务对象档案管理，档案内容包括但不限于服务合同、服务对象身份证或户口本复印件、评估报告、体检报告、病史记录、服务记录。

5 服务人员

5.1 应符合从业要求，上岗前应进行专项培训考核。

5.2 应遵守职业道德，熟悉本岗位服务程序、操作技能规范、风险防范措施等要求。

5.3 应了解老年人情况，包括基本信息、健康信息、照护内容、生活习惯、兴趣爱好等。

5.4 应在上门服务时佩戴有照片、姓名、岗位及机构名称等内容的工作牌，不佩戴尖锐饰品，不留长指甲。

5.5 应在与老年人沟通时态度温和、亲切，用语规范、用词准确、表达清楚、音量适中，符合老年人听力特点。

6 服务对象

依据GB/T 42195，被评定为轻度及以上失能等级的老年人，其中，被评定为中度及以上失能等级的老年人宜有相对固定的家庭照护者。

7 服务内容

7.1 适老化改造

7.1.1 养老服务机构应根据老年人能力评估情况，通过施工改造、设施配备、辅具配置等方式，改善老年人居家生活环境。适老化改造应符合 MZ/T 218 的要求。

7.1.2 改造内容包括但不限于对老年人居家地面、卧室、如厕洗浴设备、物理环境等进行改造，并可根据老年人身体状况配备助行、助餐、助穿、如厕、助浴等辅助器具。附录表 A.1 给出了适老化改造参考清单。

7.2 智能化配置

7.2.1 养老服务机构应根据老年人能力评估情况，为其居家安装配备基础智能设备，并可根据其需求安装配备个性化的智能设备。

7.2.2 智能设备包括但不限于网络连接、紧急呼叫、探测报警、智能感应、活动监测等设备，具备实时监测老年人生命体征和活动情况、开展远程健康咨询和指导等功能。附录表 A.2 给出了智能化配置参考清单。

7.3 上门照护服务

7.3.1 养老服务机构应根据老年人能力评估情况，上门为老年人提供与其照护需求、经济状况、个人意愿等相匹配的基础生活照护服务及其他个性化服务。

——基础生活照护服务，内容包括但不限于清洁照护、饮食照护、环境清洁等生活照护服务，体征观测、用药指导、护理协助、感染防控、安宁服务等基础照护服务；

——其他个性化服务，内容包括但不限于康复服务、心理支持服务、文化娱乐服务、委托代办服务。

7.3.2 养老服务机构宜通过为老年人及其家庭照护者提供照护技能培训指导，为老年人居家养老提供支持。

7.3.3 老年人有疾病诊疗服务需求的，养老服务机构可协助转介至有诊疗能力的医疗卫生机构。

8 服务要求

8.1 每天进行远程查房，掌握老年人生理状况和活动情况，并做好记录。

8.2 通过智能监测设备对老年人日常活动进行安全监测，遇有紧急情况自动报警提示。

8.3 接收到老年人呼救信息或发现紧急情况时，能快速确认相关状况和诉求，直接提供或联系相关救援。

8.4 根据老年人需求，结合其身体机能及精神状况，规范安全提供服务，服务过程中密切关注老年人状况，详细记录服务情况，并及时向老年人及相关第三方反馈。

8.5 对于需要家庭照护者陪伴的老年人，应在上门服务时要求家庭照护者在场，若家庭照护者因特殊情况不在场的，应在保护老年人隐私的前提下，对服务过程进行音视频记录。

8.6 定期评估老年人身体机能及精神状况，适时调整照护计划。

9 服务流程

9.1 接受咨询

9.1.1 养老服务机构应通过咨询热线、咨询窗口，向老年人及相关第三方提供家庭养老床位服务咨询，宜通过信息化手段提供更加方便快捷的咨询途径和方法。

9.1.2 养老服务机构宜对咨询的客户进行记录备案，并视情开展需求跟踪。

9.2 受理申请

受理老年人或相关第三方提出的家庭养老床位服务申请。

9.3 开展评估

9.3.1 养老服务机构对提出申请的老年人按照 GB/T 42195 要求进行能力评估，形成评估报告，并签字确认。

9.3.2 养老服务机构对经评估不符合家庭养老床位设置条件的老年人，可根据其需求提供或转介其他形式的养老服务。

9.4 制订方案

养老服务机构对符合家庭养老床位设置条件的老年人，结合老年人能力评估、居家环境条件等情况，经与老年人或相关第三方协商一致，制订包括适老化改造、智能化配置和上门照护服务的整体服务方案。

9.5 签订协议

9.5.1 养老服务机构应与老年人或相关第三方签订服务协议，结合服务方案约定服务项目内容、服务时间频次、服务期限、服务收费、双方权利义务、争议解决方式等。其中，收费标准应符合当地养老服务收费管理规定，首次签订协议的时间不宜低于 6 个月。

9.5.2 养老服务机构宜根据对老年人服务风险评估的情况，在签订的服务协议中明确潜在的安全风险、责任认定及分担机制，也可制作风险告知书，将服务中的潜在安全风险告知老年人和相关第三方。

9.6 服务实施

9.6.1 养老服务机构应根据服务协议制定改造清单，为老年人家庭实施适老化改造、智能化配置，确保其家庭与服务机构通过信息系统实现互联互通，具备及时响应和开展照护服务的条件。

9.6.2 养老服务机构应根据老年人评估情况制定详细的上门照护计划，照护计划内容包括但不限于：

——服务内容、服务方式、服务时间频次；

——服务流程和规范；

——服务人员配置、所需设施设备及工具；

——服务风险的防范及处置。

9.6.3 养老服务机构应根据上门照护计划，选派专业人员组成服务团队，明确团队人员职责分工，按照服务协议约定的内容、频次、时间等为老年人提供服务。

9.6.4 养老服务机构应做好老年人服务档案的制作和管理，每次服务都要及时、准确、完整地记录服务过程，并由记录人员签字。

9.7 服务终止

9.7.1 需要终止家庭养老床位服务的，由老年人或相关第三方提出，养老服务机构应协助老年人及相关第三方办理终止服务手续。因服务对象身体条件、居住场所变化等原因导致养老服务机构无法继续按照协议提供服务的，养老服务机构也可提出终止服务，并协商做好协议解除事宜。

9.7.2 养老服务机构应与终止服务的老年人或相关第三方做好费用结算，并办理租赁的可移动设施设备权属移交事宜。

10 服务评价与改进

10.1 养老服务机构应建立家庭养老床位服务评价机制，主要包括以下内容：

——评价标准，如服务可靠性、响应性、安全性、有效性等；

——评价内容，如服务内容、服务质量、环境设施设备等；

——评价方式，如问卷、电话、服务回访、满意度调查等。

10.2 养老服务机构在提供家庭养老床位服务期间，应加强与老年人及相关第三方沟通，听取意见建议，并结合服务评价结果及时改进服务。

10.3 养老服务机构应通过设立意见箱、投诉电话等方式，畅通服务对象的投诉渠道，建立投诉反馈机制。

行业标准信息服务平台

附 录 A
（资料性）
家庭养老床位配置项目参考清单

家庭养老床位配置项目适老化改造参考清单见表A.1。

表 A.1 家庭养老床位配置项目参考清单（适老化改造）

序号	类别	项目名称	具体内容
1	地面改造	防滑处理	在卫生间、厨房、卧室等区域，铺设防滑砖、防滑地胶或者防滑涂层
2		高差处理	铺设水泥坡道或者加设橡胶等材质的可移动式坡道
3	门改造	门槛移除	移除门槛，便利老年人进出
4		房门拓宽	对卫生间、厨房等空间较窄的门洞进行拓宽，改善通过性，方便轮椅进出
5		下压式门把手改造	可用单手手掌或者手指轻松操作，增加摩擦力和稳定性，方便老年人开门
6	卧室改造	安装床边护栏（抓杆）	辅助老年人起身、上下床，防止翻身滚下床
7		配置护理床	帮助失能老年人完成起身、侧翻、上下床、吃饭等动作，辅助喂食、处理排泄物等
8		配置防压疮垫	避免长期乘坐轮椅或卧床的老年人发生严重压疮，包括防压疮坐垫、靠垫或床垫等
9	如厕洗浴设备改造	安装扶手	在如厕区或者洗浴区安装扶手，包括一字形扶手、U形扶手、L形扶手、135° 扶手、T形扶手或者助力扶手等
10		配置淋浴椅	辅助老年人洗澡用，避免老年人滑倒
11	物理环境改造	灯源改造	安装自动感应灯，辅助老年人起夜使用
12		电源插座及开关改造	根据情况进行高/低位、大面板、夜间指示改造，方便老年人使用
13		安装防撞护角/防撞条、提示标识	在家具尖角或墙角安装防撞护角或者防撞条，必要时粘贴警示条

家庭养老床位配置项目智能化配置参考清单见表A.2。

表 A.2 家庭养老床位配置项目参考清单（智能化配置）

序号	类别	项目名称	具体内容
1	网络连接设备	WIFI路由器	保证相关智能设备数据的传送和服务响应
2		无线网卡	
3	紧急呼叫设备	紧急呼叫器	安装在床头、卫生间等关键位置，老年人出现危急情况便于一键呼叫
4	生命体征监测设备	智能腕表、床垫、枕头等	动态监测和记录老年人呼吸、心率等参数，实施体动感应、离床感应，发现异常自动提醒
5	安全监控装置	烟雾报警器	安装在居家应急响应位置，用于监测老年人居室环境，发生险情时及时报警
6		可燃气体泄漏报警器	
7		溢水报警器	
8	视频或语音通话设备	智能监控摄像头	双向实时视频或语音通话，及时准确掌握老人在家实时情况
9	智能感应设备	门磁感应器	安装在门或窗等位置，实时监测门窗开闭状态，触发及时报警
10		红外探测器	安装在卧室、客厅等老年人频繁活动区域，探测老年人活动情况
11	智能护理及	护理床	通过系统远程操控或现场操作，为老年人提供翻身、抬腿、起身等基本操作

12	辅助设备	智能药箱	辅助提醒需要服药的老年人定时服药

行业标准信息服务平台

参 考 文 献

[1] 民政部办公厅 财政部办公厅关于开展2024年居家和社区基本养老服务提升行动项目申报和组织实施工作的通知，民办函〔2024〕26号.

[2] 《养老护理员国家职业技能标准（2019年版）》

行业标准信息服务平台