ICS 03.080.99
CCS A 20
备案号：96987-2024

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 237—2024

老年人探访关爱服务规范

Specification for visiting and caring services of older adults

2024-12-26 发布　　2025-02-01 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　基本要求 1
5　服务内容及方法要求 2
5.1　服务内容要求 2
5.2　服务方法要求 2
6　服务评价与改进 3
6.1　服务评价 3
6.2　服务改进 3
附录 A（资料性）　老年人首次探访关爱服务记录表 4
A.1　探访对象基本情况 4
A.2　家庭基本情况 4
A.3　家庭生活条件 4
A.4　已享受帮扶情况 5
A.5　探访关爱需求 5
附录 B（资料性）　老年人探访关爱服务记录表 6
参考文献 7

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：四川省民政厅、北京大学护理学院、成都市民政局、资阳市民政局、惠州学院政法学院、北京中医药大学、沧州医学高等专科学校、郑州大学护理与健康学院、四川大学华西医院、成都市养老服务业协会。

本文件主要起草人：马江、黄禹洲、谢红、陈磊、张军、高丽平、李长根、高军、彭娟、陶宏、曾平、周巍、王黎、曹迎凤、陈静、马晓雯、武笑楚、徐骏。

老年人探访关爱服务规范

1 范围

本文件规定了老年人探访关爱服务的基本要求、服务内容及方法要求、服务评价与改进。

本文件适用于探访关爱服务组织或个人对居家老年人提供探访关爱服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

探访关爱 visiting and caring

通过定期上门入户、电话视频、远程监测等方式，了解掌握老年人居家生活情况，支持赡养人、扶养人履行赡养、扶养义务，并根据实际需要提供政策宣传讲解、需求转介和必要救援等服务的活动。

4 基本要求

4.1 应全面掌握探访关爱老年人的基本信息、老年人或者其家庭成员对探访关爱服务的意愿。

4.2 应尊重民族习俗和宗教信仰，保护老年人个人隐私和信息安全。

4.3 应了解探访关爱老年人居家安全风险与服务需求，提供针对性关爱服务。

4.4 应根据老年人状况合理确定服务频次，每月探访关爱不应少于1次。在极端恶劣天气、传统节日等特殊时间节点，宜适当增加探访频度。

4.5 首次探访应采取入户探访方式，至少2人参加。与探访关爱老年人签订知情同意书或服务协议。后续可根据探访对象的实际情况，采取包括但不限于电话视频、远程监测等探访方式。入户服务时，在保护老年人隐私并知情同意的情况下，可使用入户拍照等服务信息采集方式。

4.6 应做好探访关爱服务应急处置。探访关爱服务过程中发现紧急问题，应第一时间协助拨打紧急求助电话，帮助联系其家庭成员或者其他紧急联系人，事后做好处置情况记录和归档。

4.7 开展探访关爱服务时，宜宣传普及居家养老知识、健康知识、安全知识和应急自救知识。

4.8 有关部门发布自然灾害等突发事件预警时，探访关爱服务人员根据实际情况配合应急救援力量做好老年人救助或转移安置。

4.9 传染病暴发、流行时，探访关爱服务人员应做好个人防护，发现老年人出现异常，应按照有关要求及时协助处置，并通过电话、视频等方式增加探访频次，及时了解老年人状况，提供必要帮助。

4.10 探访关爱服务组织应配备相关服务人员，包括但不限于：

——养老服务人员；

——社会工作者；

——城市管理网格员；

——家庭医生；

——物业管理服务人员。

4.11 服务人员要求包括但不限于：

——应身体健康，取得健康合格证明后上岗；

——应具备一定养老服务相关工作经验；
——应定期参加探访关爱服务业务培训，掌握居住安全性和服务需求相关政策要求，了解周边风险应对资源情况，掌握应急预案，具备与老年人良好沟通的能力；
——应按规定佩戴证件、标牌，举止文明，仪容仪表整洁，仪态大方，用语规范文明，服务周到热情。

4.12　服务组织应提供安全保障和必要的探访关爱服务相关物品，为服务人员购买意外保险。

5　服务内容及方法要求

5.1　服务内容要求

5.1.1　开展探访关爱服务，应了解老年人的实际情况，内容包括：
——健康状况：表达能力、行动能力、反应能力、疾病状况等；
——精神状态：情绪状态、思维状态、压力状态等；
——卫生状况：个人卫生、家庭卫生、周边卫生等；
——环境安全：居住环境风险、燃气安全隐患、水暖安全隐患、用电安全隐患等；
——经济情况：生活困难、相关社会保障待遇等；
——社会支持：家庭成员履行赡养扶养义务情况、与老年人分开居住的家庭成员看望或者问候老年人情况、邻里关系等；
——服务需求：生活照料、长期照护、康复护理、精神慰藉、居家适老化改造、委托代办、陪同出行、陪同就医等需求；
——应急需求：包括汛期时，家庭电路、防汛安全评估；供暖季时，家庭室内温度、取暖安全隐患评估等。

5.1.2　根据老年人实际情况，应制定探访关爱计划，开展关爱服务，关爱服务措施包括：
——对符合相关社会保障待遇条件的老年人，告知其申请途径、方法，并视情况给予必要协助；
——对居住环境存在安全隐患或者有适老化改造需求的老年人，告知其相关政策，协助其降低居家养老安全隐患，最大限度降低意外事件发生可能；
——对有生活照料、康复护理、精神慰藉、紧急救援等方面服务需求的老年人，帮助对接养老服务和医疗健康支撑资源。在老年人知情并同意的情况下，协助老年人选择适宜的居家养老增值服务。

5.1.3　对重点情况进行记录、汇总和处理，及时解决老年人居家养老困难或者化解安全风险。

5.1.4　宜采用信息化手段开展探访关爱服务，建立服务台账。

5.2　服务方法要求

5.2.1　服务准备

5.2.1.1　掌握探访关爱服务负责的区域及重点探访关爱老年人名单。

5.2.1.2　了解老年人基本信息，提前确定入户日期，并告知入户时间、人员及探访关爱服务内容。

5.2.1.3　准备相关资料和老年服务物品，准备个人入户探访必备用品。

5.2.2　服务实施

5.2.2.1　入户探访时应做好自我介绍并出示相关证件，在征得老年人同意后入户。电话视频探访时，应先问候老年人，然后进行自我介绍，告知工作单位和工号，最后进行探访服务。

5.2.2.2　首次探访时，介绍探访关爱的目的和相关政策，与老年人签订探访关爱知情同意书或服务协议，了解老年人身体健康状况、居住安全性、经济状况和服务需求等，填写老年人首次探访关爱服务记录表，制定探访关爱服务方案。老年人首次探访关爱服务记录表可参考附录 A。

5.2.2.3　根据探访关爱服务方案开展定期、持续性探访关爱服务，必要时可根据需要开展相关评估，修订探访关爱服务方案。

5.2.2.4　定期探访关爱服务中，可采用包括但不限于定期入户探访、电话视频、远程监测等方式，了解掌握老年人居家生活情况，督促子女等赡养人履行赡养义务，并根据情况提供政策宣传讲解、需求转介和必要救援等。

5.2.2.5　再次探访时，均应填写老年人探访关爱服务记录表并签字。老年人探访关爱服务记录表可参考附录 B。

5.2.2.6　探访关爱服务过程中，老年人如出现突发事件，应立即暂停探访关爱服务，协助进行应急处理，事后做好处置情况记录和归档。

5.2.2.7　向老年人示意探访关爱服务结束，告知后续探访关爱服务安排，更新探访关爱服务档案。

5.2.3　服务回访

探访关爱服务人员应及时向主管部门进行情况反馈，包括但不限于老年人居住环境及身体状况变化情况，以及风险干预措施实施情况。关爱服务人员持续追踪反馈后改进情况，关注老年人情绪变化，及时调整关爱服务方案。

6　服务评价与改进

6.1　服务评价

6.1.1　服务评价应包括服务组织自我评价、主管部门服务监管评价和老年人评价。

6.1.2　开展探访关爱服务的组织和个人应定期开展自我评价，并接受主管部门对服务质量和服务满意度的监督评价。评价内容包括但不限于服务方式、服务内容、服务频次、服务流程、服务档案记录更新、服务效果。

6.1.3　开展探访关爱服务的组织和个人服务结束后，应主动收集老年人即时评价。评价内容包括但不限于老年人对探访关爱服务的满意度，探访关爱服务的安全性、可及性、便利性和公平性等情况。

6.2　服务改进

探访关爱服务组织或个人应根据服务评价结果，分析原因，对存在问题和不合理的制度要求制定整改方案，跟踪实施，及时改进，不断提高服务质量。

附 录 A
（资料性）
老年人首次探访关爱服务记录表

A.1 探访老年人基本情况

探访老年人基本情况所需填写的内容示例见表A.1。

表 A.1 探访对象基本情况

A.1.1 被探访人姓名	
A.1.2 被探访人联系电话	
A.1.3 被探访人居住地址	_____省（区、市）_____市（地、州、盟）_____县（市、区、旗）_____乡镇（街道）_____村（居）
A.1.4 是否居住在户籍所在地	□否 □是
A.1.5 是否残疾	□否 □是，残疾人证号_____
A.1.5 是否独居	□否 □是
A.1.6 是否空巢	□否 □是
A.1.7 是否留守	□否 □是
A.1.8 是否失能	□否 □是
A.1.9 是否计划生育特殊家庭	□否 □是
A.1.10 紧急联系人姓名	
A.1.11 紧急联系人与探访对象关系	□夫妻 □子女 □其他_____
A.1.12 紧急联系人电话	

A.2 家庭基本情况

探访老年人家庭基本情况所需填写的内容示例见表A.2。

表 A.2 家庭基本情况

序号	姓名	性别	身份证号码	与户主关系	健康状况	是否为低保对象	是否为特困对象	是否经常探望
1	（户主）							
2								
3								
4								
5								
6								

A.3 家庭生活条件

探访老年人家庭生活条件所需填写的内容示例见表A.3。

表 A.3 家庭生活条件

A.3.1 饮水安全	□否，_____ □是
A.3.2 燃气、水暖、电气安全	□否，_____ □是
A.3.3 主要住房安全	□否，_____ □是

A.3.4 家庭每月收入（单位：元）	
A.3.5 家庭每月领取养老保险、社会救助和社会福利补贴等情况	
A.3.6 家庭每月支出（单位：元）	

A.4 已享受帮扶情况

探访老年人已享受帮扶情况所需填写的内容示例见表A.4。

表 A.4 已享受帮扶情况

A.4.1 帮扶单位（组织）	□党政机关 □乡镇（街道）、村（居）民委员会 □企业 □社会组织 □专业社会工作者 □志愿者 □其他，_____
A.4.2 帮扶责任人	姓名_____ 联系电话_____
A.4.3 帮扶措施	

A.5 探访关爱需求

探访老年人的探访关爱需求情况所需填写的内容示例见表A.5。

表 A.5 探访关爱需求

A.5.1 探访方式及时间	首次探访时间	_____年_____月_____日
	是否入户探访	□否 □是
A.5.2 家庭状况	家庭人口	_____人
A.5.3 健康状况	表达能力	□较好 □一般 □较差
	行动能力	□较好 □一般 □较差
	疾病状况	□无 □有 疾病名称：_____
A.5.4 精神状态	情绪状态	□较好 □一般 □较差
	思维状态	□较好 □一般 □较差
	压力状态	□较好 □一般 □较差
A.5.5 安全情况	燃气安全	□无安全隐患 □安全隐患 _____
	水暖安全	□无安全隐患 □安全隐患 _____
	用电安全	□无安全隐患 □安全隐患 _____
A.5.6 卫生状况	个人卫生	□较好 □一般 □较差
	家庭卫生	□较好 □一般 □较差
A.5.7 居住环境	室内环境	□较好 □一般 □较差
A.5.8 老年人服务需求		
A.5.9 实施关爱服务建议		
探访人员（签字）_____ 被探访人（签字）_____ 信息录入人（签字）_____		

附 录 B
（资料性）
老年人探访关爱服务记录表

探访关爱情况所需填写的内容示例见表B.1。

表 B.1 探访关爱情况

B.1.1 方式及时间	次　　数	第_____次开展探访关爱服务
	时　　间	_____年_____月_____日
	方　　式	□电话问候　□入户探访　□其他_____
B.1.2 家庭状况	家庭人口	□无变化　□增加___人　□减少___人
B.1.3 健康状况	表达能力	□较好　□一般　□较差
	行动能力	□较好　□一般　□较差
	疾病状况	□无　□有，疾病名称
B.1.4 精神状态	情绪状态	□较好　□一般　□较差
B.1.5 安全情况	燃气安全	□无安全隐患　□有安全隐患 _____
	水暖安全	□无安全隐患　□有安全隐患 _____
	用电安全	□无安全隐患　□有安全隐患 _____
B.1.6 卫生状况	个人卫生	□较好　□一般　□较差
	家庭卫生	□较好　□一般　□较差
B.1.7 居住环境	室内环境	□较好　□一般　□较差
B.1.8 服务情况		
B.1.9 老年人服务满意度评价	□满意　□不满意 _____ 改进建议：_____	
探访人员（签字）_____被探访人（签字）_____信息录入人（签字）_____		

参 考 文 献

[1] 关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见（民发〔2022〕73号）