

ICS 03.080.30
A 12
备案号:39319—2013

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10944—2012

居家养老服务规范

Old-age home service specifications

2013-01-23 发布

2013-09-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

中华人民共和国国内贸易
行 业 标 准

居家养老服务规范

SB/T 10944—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.gb168.cn

服务热线: 010-51780168

010-68522006

2013年8月第一版

*

书号: 155066·2-25900

版权专有 侵权必究

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由黑龙江省商务厅、哈尔滨邦尼老年服务股份有限公司提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：哈尔滨邦尼老年服务股份有限公司。

本标准主要起草人：杨若、徐震、李庆娟、张荣辉、李亮、李明春、陈守峰、李银辉、岳蓬勃、刘建东、张林杨、乔雪、张静、尤莉、孙婷。

引 言

为适应现代养老发展需求,全面推进居家养老服务工作,提升老年人的生活质量,实现居家养老服务规范化管理,促进全国居家养老服务有序、健康、可持续发展,制定本标准。

制定本标准的主要目的在于形成居家养老服务业发展的制度环境,提高居家养老服务员的综合素质,指导居家养老服务机构采用标准化管理,提升市场竞争力。

居家养老服务规范

1 范围

本标准规定了居家养老服务的术语和定义、服务内容、基本要求、服务管理、客户关系管理等。
本标准适用于全国范围内提供居家养老有偿服务的服务机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
GB/T 17242 投诉处理指南
GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
GB/T 19001—2008 质量管理体系 要求
GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 24620 所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家养老服务 old-age home service

依据法律及合同要求,为消费者提供生活照料、助餐服务、助浴服务、助洗服务、助行服务、代办服务、医疗保健服务、精神慰藉服务、文化体育服务、安全守护服务、法律援助服务和慈善救助服务等居家养老服务的通称。

3.2

居家养老服务客户 old-age home service clients

有偿雇佣或聘请居家养老服务员为服务对象提供居家养老服务的组织、家庭或个人(以下简称客户)。

3.3

居家养老服务对象 old-age home service recipients

直接接受居家养老服务的健康或病情稳定的、无传染性疾病的 60 周岁以上的老年人(以下简称服务对象)。

3.4

居家养老服务员 old-age home attendants

依法取得职业资格,并专职或兼职提供居家养老服务的人员(以下简称服务员)。

注:根据服务员为客户提供服务的时间长短,分为钟点工(2 小时以上 5 小时以内)、白班(8 小时)和全日制(24 小时)三种。

3.5

居家养老服务机构 old-age home service institutions

具有合法经营资质,专业从事居家养老服务的组织。