



中华人民共和国国家标准

GB/T 43153—2023

居家养老上门服务基本规范

Basic specification for at-home care services of the elderly

2023-09-07 发布

2023-09-07 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
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
4.1 服务组织	1
4.2 服务人员	2
4.3 服务要求	2
5 服务内容	2
5.1 生活照料服务	2
5.2 基础照护服务	2
5.3 健康管理服务	3
5.4 探访关爱服务	3
5.5 精神慰藉服务	3
5.6 委托代办服务	3
5.7 家庭生活环境适老化改造服务	3
6 服务流程及要求	3
6.1 咨询接待	3
6.2 老年人能力评估	4
6.3 签订服务协议	4
6.4 服务准备	4
6.5 服务实施	4
7 服务评价与改进	4
参考文献	5

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：北京市民政局、北京市老龄产业协会、厦门智宇信息技术有限公司、天颐中服老龄产业服务(北京)有限公司、北京东亚新华投资集团有限公司、山东盛泉养老服务集团有限公司、北京中景康医疗科技有限公司、泰康之家(北京)投资有限公司、六安市叶集区益佳老年服务中心、合肥市蜀山区佰家伴居家养老服务中心、济宁市兖州区睦邻社会工作服务中心、北京寸草春晖养老服务管理有限公司、北京首开寸草养老服务有限公司、乐惠居(苏州)健康产业有限公司、广东省老龄产业协会、光大养老健康产业发展有限公司、河南好佳老年服务中心。

本文件主要起草人：周玉、尚振坤、臧美华、汪凯、田阳、辛亮、陶瑩、易小媛、王永和、张惠丰、邱龔模、蔡毅、尹杰、祖杨、王小龙、郝永静、牛锋、丁厚俊、彭婷婷、王雷。

居家养老上门服务基本规范

1 范围

本文件规定了居家养老上门服务的总体要求、服务内容、服务流程及要求、服务评价与改进。
本文件适用于居家养老上门服务组织为居家老年人提供上门服务及其管理。

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家养老上门服务 at-home care service of the elderly

为居家老年人提供的与身体机能维护、心理健康支持、日常生活协助、环境改善相关的服务活动。

4 总体要求

4.1 服务组织

4.1.1 应登记注册或备案,具备与提供服务相适应的资质与能力。

4.1.2 应建立服务管理制度,包括但不限于:

- a) 安全管理制度;
- b) 合同管理制度;
- c) 财务管理制度;
- d) 档案管理制度。

4.1.3 应配备与服务内容相适应的服务人员。

4.1.4 应公开服务热线、服务内容、服务方式、收费标准、支付方式和服务监督方式,公开信息应真实、完整、有效。

4.1.5 应对服务人员开展岗前培训,并定期开展岗中培训,培训内容包括但不限于:

- a) 居家养老服务的法律法规与基础知识;
- b) 与老年人沟通的技巧与方法;
- c) 养老服务相关理论与操作规范;
- d) 服务安全保护及应急处置方法。

4.1.6 宜为服务人员和服务对象购买与服务质量安全相适应的保险产品。

4.1.7 应根据服务场所和服务对象特点制定突发事件应急预案,定期进行安全应急演练,不断完善预