

DB 1501

呼和浩特市地方标准

DB 1501/T XXXX—XXXX

养老服务机构旅居养老服务指南

Guidelines for sojourn elderly care service of senior care organization

（征求意见稿）

（2024.9.20）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

呼和浩特市市场监督管理局 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 服务原则 1

 4.1 安全优先 1

 4.2 价值导向 2

 4.3 健康服务 2

 4.4 关爱体验 2

 4.5 信息保密 2

5 服务机构 2

6 服务流程 2

 6.1 咨询 2

 6.2 设计产品 2

 6.3 评估 2

 6.4 签订协议 3

 6.5 接待与入住 3

 6.6 服务提供 3

 6.7 退住与反馈 3

7 服务内容 3

 7.1 生活照料 3

 7.2 健康管理 3

 7.3 康复疗养 3

 7.4 休闲养生 4

 7.5 文化旅游 4

 7.6 社交康乐 4

 7.7 旅居资源链接 4

8 服务保障 4

 8.1 服务风险控制 4

 8.2 服务质量管理 5

 8.3 服务资料及档案管理 5

 8.4 服务评价与改进 5

附录 A（资料性） 养老服务机构旅居养老服务协议范本 6

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。

本文件由呼和浩特市市场监督管理局提出。

本文件由呼和浩特市民政局归口。

本文件起草单位：民政部社会福利中心、呼和浩特市民政局、呼和浩特市养老服务中心、内蒙古自治区养老服务 and 未成年人保护中心、呼和浩特市泽惠养老产业发展中心、北京健康养老集团有限公司、广东省养老服务业商会、阜阳红叶林养老服务有限公司。

本文件主要起草人：甄炳亮、王拓涵、陈曦、张国富、葛晓燕、高军、李乐、李星震、冯宇、樊涛、王建国、李重阳、樊泗、李朋蕊、许晓玲、冯文希、佟雷雷、纳日斯、苗佳田、雅茹、陈凯悦、葛艳芳。

养老服务机构旅居养老服务指南

1 范围

本文件提出了养老服务机构旅居养老服务的服务原则、服务机构、服务流程、服务内容及服务保障等方面建议。

本文件适用于养老服务机构提供的旅居养老服务。

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/T 35560 老年旅游服务规范景区

GB/T 42195 老年人能力评估规范

LB/T 051 国家康养旅游示范基地

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老服务机构 senior care organization

为老年人提供生活照料、膳食、康复、文娱、心理及社会支持等综合性服务的各类组织，旨在满足老年人在身体、心理和社会方面的需求。

注：包括养老机构、市级养老服务示范中心、旗(区、县)区域养老服务综合体、街道（乡镇）区域养老服务中心等。

3.2

旅居养老 sojourn elderly care

由养老服务机构为在异地旅居养老服务场所内居住5天（含）以上的老年人提供的生活照料、健康管理、康复疗养、休闲养生、文化旅游、社交康乐等服务。

3.3

旅居养老服务场所 sojourn elderly care places

受养老服务机构委托，为有旅居养老服务需求的老年人提供服务的实体。

示例：为老年人提供旅游、居住和各类适合旅居养老的综合性特色服务的养老机构、疗养院、康养小镇、特色小镇或养老度假小镇等。

4 服务原则

4.1 安全优先

在旅居养老服务全程主动防范老年人常见意外伤害事件等服务安全风险,保障老年人的合法权益与安全。

4.2 价值导向

以康养体系服务和旅居生活方式为核心,倡导“康养、社交、度假、文娱”新时代旅居理念,倡导积极老龄观、健康老龄化,旨在通过多层次多样化的旅居养老服务发挥老年人自身价值,满足老年人高品质健康养老需求。

4.3 健康服务

倡导健康理念,普及健康知识,优化健康服务,帮助老年人增强健康意识和健康素养,提高老年人健康水平,满足老年人健康需求。

4.4 关爱体验

以老年人为本,维护老年人的知情权和自主选择权,提供具有归属感、亲切感的旅居体验,提升老年人获得感、幸福感、安全感。

4.5 信息保密

以事实宣传、明确旅居养老过程中老年人的消费权益,保障客户信息的安全和隐私保护。

5 服务机构

5.1 提供与老年人身心健康需求特点相适应的旅居养老服务场所,功能齐全、设施完善,包括居住区域、医疗康复区域、社交康乐区域、餐饮服务区域等。

5.2 宜建立旅居养老服务场所遴选制度,定期开展服务评价,动态调整旅居养老服务场所合作名录。

5.3 配置监控系统、健康检测设备、基础医疗设施、紧急抢救设备等设施设备。

5.4 配备与旅居养老服务内容相适应的专业服务团队,包括医生、护士、养老护理员、社工、管家等。服务人员具备相关专业知识和工作技能,熟练掌握服务流程、服务安全措施及应急预案,并定期接受岗位技能培训。

5.5 宜为老年人购买责任险、意外险等保险。

6 服务流程

6.1 咨询

6.1.1 提供信息查询、住宿预订、旅游信息介绍等相关咨询,咨询渠道包括但不限于现场、电话、网络平台。

6.1.2 咨询过程中告知老年人能够提供的服务内容及收费标准,并对其服务需求进行分析。

6.2 设计产品

为老年人设计旅居养老产品,包括但不限于交通路线、交通工具、行程安排、服务场所。

6.3 评估

6.3.1 为老年人开展评估,并根据老年人评估结果和老年人实际意愿为其设计个性化服务方案。评估

内容包括老年人能力评估、健康评估、服务安全评估等。

6.3.2 宜参照 GB/T 42195 开展老年人能力评估，包括自理能力、基础运动能力、精神状态、感知觉与社会参与，并保存评估记录，评估结果告知老年人及其亲属。

6.3.3 宜开展老年人健康体检并进行健康评估，并保存评估记录，评估结果告知老年人及其亲属。

6.3.4 宜开展老年人服务安全评估，包括食品药品误食、烫伤、走失、跌倒、他伤和自伤、文娱活动意外方面的风险，并保存评估记录，评估结果告知老年人及其亲属。

6.4 签订协议

与老年人签订旅居养老服务协议，并做好基本信息登记。协议内容包括但不限于姓名、联系方式、服务内容、服务期限、服务费用，协议范本可参考附录A。

6.5 接待与入住

6.5.1 提供迎送接待、交通协助、分送行李、物品寄存等服务，与老年人及时确认信息，通知行程时间及安排和注意事项。

6.5.2 使用相关信息系统为老年人办理实名登记入住。

6.5.3 宜支持老年人使用符合其能力和习惯的费用支付方式，如现金支付。

6.6 服务提供

提供生活照料、健康管理、康复疗养、休闲养生、文化旅游、社交康乐、旅居资源链接等相关服务。

6.7 退住与反馈

6.7.1 提供结账、退住等服务。

6.7.2 宜听取老年人或家属意见建议，方式包括但不限于意见箱、线上问卷。

7 服务内容

7.1 生活照料

7.1.1 老年人居室内宜 24 小时提供冷热水、冷暖气、视听、通讯、网络、紧急呼叫等服务。

7.1.2 宜提供协助穿(脱)衣、更换床上用品等起居照料服务。

7.1.3 宜提供集中用餐服务和个性用餐服务（如点餐、送餐、代加工等），提前落实用餐场地、人数、时间等信息，结合旅居养老服务场所所在地美食及老年人的生理特点、身体状况制定营养食谱，特殊膳食要求逐一核实并确认。

7.1.4 宜提供身体清洁、衣物清洁、居室清洁等清洁卫生照料服务。

7.2 健康管理

7.2.1 宜建立老年人健康档案，并对档案进行分析，提供个性化健康服务计划。

7.2.2 宜提供血氧仪、智能手环、多功能护理轮椅等产品和服务。

7.2.3 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、康复训练指导等服务。

7.2.4 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。

7.3 康复疗养

7.3.1 宜配备适宜老年人身心特点的康复疗养设施设备，包括但不限于物理治疗器材、运动治疗器材、

康复辅助器具。

7.3.2 宜结合旅居养老服务场所所在地当地特色提供康养服务。

示例：森林康养、温泉康养、中医药康养、运动康养、乡村康养等。

7.4 休闲养生

7.4.1 宜配备适宜老年人身心特点的休闲娱乐设施及养生保健设施。

7.4.2 宜设计休闲养生项目，为老年人提供休闲养生体验，使其减压放松、保持身心健康。

7.5 文化旅游

7.5.1 宜结合老年人意愿为老年人设计地方古迹、风土人情、传统习俗、文学艺术等文化旅游计划。

7.5.2 宜参照 GB/T 35560、LB/T 052 要求，根据旅居养老服务场所特点，开发设计旅居养老服务场所所在地的文化旅游服务项目，并在其周边开展相应活动，以休闲观光、文化体验为宜，如具有风土人情的特色研修班等。

7.5.3 宜为有购物需求的老年人提供特色商品推荐服务，正确引导消费，不得强制购物。

7.5.4 宜为老年人介绍途中风光和当日所要游览的景点，组织适当的娱乐活动活跃气氛。

7.6 社交康乐

7.6.1 宜以成团的形式组织开展旅居养老活动，提供社交场景及线上线下交流服务，安排专人引导老年人组队或组团使用休闲娱乐设施。

7.6.2 宜配备随行服务人员，依据老年人特性、爱好，设置行程中的社团组织，配置相应资源，满足除集体活动外的其他时段社交及活动需求。

7.6.3 宜为老年人提供交流、团队活动的空间，并引导老年人积极主动参与各项旅居养老活动。

7.6.4 宜定期举办参观游览、学习座谈、文艺演出、手工制作、书画才艺展示等交流性活动。

7.6.5 宜提供广播、电视、报刊、网络等文化传播服务。

7.7 旅居资源链接

7.7.1 宜结合老年人意愿和实际情况，宣传并链接所需的旅居资源。

7.7.2 宜在提供老年人异地旅居养老服务时，配备随行医护人员和服务人员。

8 服务保障

8.1 服务风险控制

8.1.1 在旅居养老活动开展前，对服务场所进行风险识别及隐患排查，降低环境风险、设备设施风险等。

8.1.2 在旅居养老活动开展前，识别服务人员提供服务的风险因素，如上岗资质、专业对口、服务意识、工作状态、人员服务比等。

8.1.3 在旅居养老活动开展前，识别老年人参与活动的风险因素，识别内容包括但不限于：

——活动类型与老年人能力等级、近期身心状况的适宜程度；

——老年人对不同类型活动的参与度、配合度；

——老年人之间人际关系的和谐程度。

8.1.4 制定自伤和他伤、压疮、跌倒、坠床、噎食、误食、走失、烫伤、食物中毒等服务安全风险应急预案并定期演练，明确应急处置流程。

8.2 服务质量管理

8.2.1 建立服务质量管理实施机构。包括服务质量的领导机构、管理机构、执行机构和监督机构，以及它们各自的职责、权利、性质和隶属关系。

8.2.2 制定服务质量管理实施规划。包括服务质量方针、服务质量的总目标、阶段性目标、具体目标，以及实施的步骤、程序、方式和方法等。

8.2.3 建立服务质量实施责任制度。包括各级领导质量责任和个人质量责任。明确每个员工的职责、分工以及权限，确保服务质量。

8.2.4 建立服务质量信息反馈制度。包括收集、整理、存储、分析、处理、反馈等环节。

8.3 服务资料及档案管理

8.3.1 建立资料管理、档案管理制度，注重在旅居养老服务全流程及服务管理方面的资料收集与管理，包括但不限于评估记录、服务记录、服务方案、协议等信息资料。

8.3.2 对收集的资料及档案进行归类管理，建立信息库，宜采用“一人一档”的信息管理方式并及时更新。

8.3.3 对资料及档案进行研究分析和综合利用，结合对照服务实施实际情况，提出措施建议。

8.3.4 对服务制定、实施、评价和改进过程中的重要事件及其结果进行记录，并予以保存。

8.4 服务评价与改进

8.4.1 开展效益评价，评价内容包括但不限于提高服务效率、降低服务成本、增强市场竞争力、提高经济效益和社会效益等方面。

8.4.2 定期针对第7章服务内容开展服务质量评价。

8.4.3 定期对参与旅居养老服务的老年人开展服务满意度测评。

8.4.4 对评价数据进行分析、处理，给出各评价单项的评价结果，汇总各单项评价结果，给出评价结论。

8.4.5 针对服务质量评价以及对服务满意度测评中的不满意项，建立改进机制。分析并明确问题原因，并根据采取预防措施的经济性、风险及影响程度，确定有必要采取的纠正措施。

附录 A

(资料性)

养老服务机构旅居养老服务协议范本

协议编号：

甲方(服务提供方)：_____联系方式：_____

乙方(服务接受方)：_____联系方式：_____

根据相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的原则基础上，就甲方为乙方提供旅居养老服务事宜，达成如下协议：

一、服务内容

1.1 甲方为乙方提供养老旅居服务，包括但不限于住宿、餐饮、清洁卫生、健康管理、康复疗养、休闲养生、文化旅游、社交康乐、旅居资源链接等服务。

1.2 甲方应根据乙方的需求提供个性化的服务方案，确保乙方在旅居期间享受到舒适、便捷、安全的生活环境。

二、服务期限

2.1 本协议服务期限为____年，自____年__月__日起至____年__月__日止。

2.2 乙方有权在服务期限内提前终止本协议，但应提前____日通知甲方，并支付相应的违约金。

三、服务费用

3.1 乙方应向甲方支付服务费用，具体金额为____元/月。

3.2 乙方应在每月的____日前支付当月的服务费用。逾期支付的，每逾期一日，乙方应支付逾期金额的____%作为滞纳金。

四、甲方的权利与义务

4.1 甲方应按照本协议约定为乙方提供旅居养老服务，确保服务质量。

4.2 甲方应保障乙方在旅居期间的人身安全和财产安全，对于非乙方自身原因造成的损失，甲方应承担相应的赔偿责任。

4.3 甲方有权根据实际情况调整服务内容和收费标准，但应提前____日通知乙方。

五、乙方的权利与义务

5.1 乙方有权享受甲方提供的旅居养老服务，并对服务质量进行监督和评价。

5.2 乙方应遵守甲方的管理制度和规定，不得损害甲方及其他服务对象的合法权益。

5.3 乙方应按照本协议约定支付服务费用，不得拖欠。

六、违约责任

6.1 甲乙双方应严格履行本协议的约定，一方违约的，应承担违约责任，向守约方支付违约金，并赔偿因此给守约方造成的损失。

6.2 甲方未能按照约定提供服务或服务质量不符合约定的，乙方有权要求甲方整改并要求甲方支付违约金。

6.3 乙方未按照约定支付服务费用的，甲方有权要求乙方支付违约金，并有权解除本协议。

七、争议解决

7.1 本协议的签订、履行、解释及争议解决均适用中华人民共和国法律。

7.2 双方在履行本协议过程中发生的争议，应通过友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

八、其他约定

8.1 本协议一式两份，甲乙双方各执一份。

8.2 本协议自甲乙双方签字(或盖章)之日起生效。

甲方(盖章): _____

乙方(签字): _____

签订日期: _____

签订日期: _____
