

农村助老员工作指南

Guidlines for the work of rural helpages

地方标准信息服务平台

2022 - 12 - 29 发布

2023 - 01 - 29 实施

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。

本文件由安徽省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：宣城禾康智慧养老产业有限公司、安徽省民政厅、淮北禾康养老服务有限公司、宣城市民政局、江苏禾康养老产业（集团）有限公司、安徽千米信息科技有限公司、合肥斯坦德尔德标准化管理有限公司。

本文件主要起草人：陈帅南、俞燕、郑国栋、张毅、姚春平、石广山、刘璐。

地方标准信息服务平台

农村助老员工作指南

1 范围

本文件给出了农村助老员的术语和定义，明确了农村助老员的服务内容、服务实施、服务监督和服务管理。

本文件适用于农村助老员开展服务工作。

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。

MZ/T 032 养老机构安全管理

DB34/T 2474 养老机构人员培训管理规范

DB34/T 4191 居家老年人巡视探访服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农村助老员 rural helpages

为在农村居住的有需要的老年人提供巡视探访、助行、助餐、助医、协助生活照料等服务的人员。

4 助老员

4.1 基本要求

- 4.1.1 遵守国家相关法律法规、行业职业道德规范。
- 4.1.2 身体健康，无精神病史，持有效健康证明。
- 4.1.3 尊重老年人的民族、文化和信仰，保护老年人隐私。
- 4.1.4 认同养老服务行业，对养老服务行业有一定的认同感和归属感。

4.2 使用

- 4.2.1 基层组织聘用的助老员应按决策程序公开公示。
- 4.2.2 第三方聘用的助老员可采用面试等方式录用。
- 4.2.3 应签订协议明确权利和义务。

4.3 培训

- 4.3.1 宜采取岗前培训与定期培训相结合的方式，岗前培训不少于 5 学时。
- 4.3.2 培训宜参照 DB34/T 2474 进行。
- 4.3.3 培训包括但不限于以下内容：

- 相关的法律法规；
- 安全培训；
- 心理培训；
- 服务技能培训。

4.3.4 鼓励助老员参与养老护理员、社工、康复等考试并取得资格证书。

4.4 退出

4.4.1 各级政府部门、用人单位发现助老员服务存在问题的，且连续三次拒不整改的坚决予以解除协议。

4.4.2 有下列侵害老年人权益，采取欺瞒等手段获取不正当利益的，应立即解除协议并视情况上报有关部门进一步追究相关责任：

- 发生殴打、辱骂老年人等欺老骗老虐老行为、泄露老年人隐私信息以及其他违背公序良俗、违背孝老敬老的行为；
- 以任何形式开展赌博、宗教迷信、色情等违法违规活动；
- 发布虚假违法保健食品广告的行为，以及对保健食品保健功能的虚假宣传行为；
- 以各种方式欺诈销售保健食品，或为其他经营主体推销活动提供支持；
- 假借介绍保险产品名义，向老年人推销基金、信托、第三方理财、P2P 网络借贷、股权投资、债权投资等非保险金融产品，以“保本高收益”引诱老年人出资购买等行为；
- 承诺还本付息，以办理“贵宾卡”“会员卡”“预付卡”等名义，向老年人收取高额会员费、保证金或者为会员卡充值，非法吸收公众资金；
- 违规倒卖、出租、出售、转让经营权；
- 提供虚假服务信息、冒领老年人补贴；
- 无正当理由连续 1 个月以上不开展服务；
- 从事与老年人服务无关的行为。

5 服务内容

5.1 巡视探访

5.1.1 助老员可通过上门入户、电话视频、远程监测等方式，了解包括但不限于以下情况：

- 老年人的表达能力、行动能力、反应能力、疾病、精神等健康情况；
- 老年人是否存在衣食住行医等方面的困难；
- 是否享受相关社会政策待遇等经济方面的情况；
- 与老年人分开居住的家庭成员是否履行赡养抚养义务；
- 老年人家庭房屋和水电气暖设施设备是否存在安全隐患等安全方面的情况；
- 老年人是否有生活照料、康复护理等服务需求情况。

5.1.2 探访频次应根据老年人需要合理制定，每周电话回访不少于 1 次，每月主动上门探访不少于 3 次。

5.1.3 传统节庆、发生极端恶劣天气等特殊时间，应适当增加探访频次。

5.1.4 可参照 DB34/T 4191 的要求提供探访服务。

5.2 助老服务

5.2.1 助医

- 5.2.1.1 陪同老年人到医院就医或代为取药，并及时向老年人的相关第三方反馈就医情况。
- 5.2.1.2 遵照医嘱，协助生活不能自理的老年人服用药品，注意药品正确、计量准确、给药时间准确、给药途径准确。

5.2.2 助餐

5.2.2.1 上门协助做饭

- 5.2.2.1.1 尊重老年人的饮食习惯及民族信仰，注意营养，合理配餐。
- 5.2.2.1.2 根据老年人口味合理制作饭食。
- 5.2.2.1.3 炊、餐具应清洁卫生。

5.2.2.2 上门送餐

- 5.2.2.2.1 根据老年人要求准确配餐。
- 5.2.2.2.2 送餐应及时、保温。
- 5.2.2.2.3 餐具保持清洁卫生。

5.2.3 助行

- 5.2.3.1 宜在老年人居住地周边区域开展。
- 5.2.3.2 使用助行器具，应事先检查其性能的安全性，并按助行器具的使用说明进行操作。
- 5.2.3.3 服务过程中应评估和把握老年人的运动量，并注意途中安全。

5.2.4 协助生活照料

5.2.4.1 个人清洁

应为老年人提供洗发、梳头、口腔护理、洗脸、剃须、修剪指（趾）甲等个人卫生清洁服务。

5.2.4.2 居室清洁

- 5.2.4.2.1 应协助老年人保持居室整洁、物具清洁。
- 5.2.4.2.2 遇呕吐物、血渍、排溺污物，应及时清理清洁并消毒。
- 5.2.4.2.3 可根据老年人特殊情况整理物品：
 - 中风老年人应将常用物品放置于老年人容易拿取的位置；
 - 患有阿尔兹海默症的老年人的物品应简洁摆放，并于存放位置加上文字或图片，方便找寻。

5.2.4.3 助浴

- 5.2.4.3.1 上门助浴应先检查老年人家里的洗浴设备设施状况。
- 5.2.4.3.2 宜为有外出沐浴需求的老年人选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的服务机构开展助浴服务。
- 5.2.4.3.3 助浴过程中应注意以下情况：
 - 应根据天气及浴室情况，做好防寒保暖、防暑降温及浴室内通风；
 - 应有老年人相关第三方在场；
 - 应观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采取相应措施。

5.2.4.4 洗涤

- 5.2.4.4.1 应协助老年人清洗及晾晒床单、被罩、被子等家居织物。

5.2.4.4.2 老年人有送洗需求时，可选择专业洗涤机构为老年人提供洗涤，送取衣物时，应与老年人点算清楚及签收，做到标识清楚、核对正确、按时送还。

5.2.4.4.3 洗涤服务应符合以下要求：

- 分类清洗；
- 清洁干净；
- 完好无损。

5.2.4.5 生活起居

为有需要的老年人提供协助进食、排泄及如厕、移动、更换衣物等生活起居服务。

5.3 链接服务

5.3.1 为老年人代购生活必需品，代领各种物品，代缴水费、电费、燃气费、电话费等日常费用，应准确记录代购、代领、代缴事项的品种（单价、总价），做到钱物相符。

5.3.2 为老年人讲解智能手机的基本功能以及简单的操作方法。

5.3.3 协助做好炉灶、热水器、洗衣机、灯具等设备的安装、清洗和维修，并确保无安全隐患，能正常使用。

5.3.4 协调专业人士为老年人提供政策、法律、健康、消费等咨询服务。

5.3.5 为有康复训练需求的老年人链接康复服务资源。

5.3.6 协助符合条件的老人申请特困供养、低保、低保边缘、养老服务补贴等各项补助。

5.3.7 协助开展老年人的养老服务需求评估，协助符合条件的老年人申请家庭养老照护床位建设、适老化改造等。

5.4 关爱服务

5.4.1 组织开展棋牌、戏曲、手工等文体娱乐活动，鼓励老年人积极参与，并以适当的方式展示老年人活动成果。

5.4.2 充分了解老年人的兴趣爱好、性格心理，帮助老年人舒缓心情、排遣孤独。

5.4.3 与老年人谈心交流，语速适中，耐心。

5.4.4 对生活方式经历重大改变的老年人，提供特殊心理关怀服务，以协助其适应生活方式的转变。

5.4.5 对于探访中发现的需要进一步提供心理疏导、情绪抚慰、家庭关系调适等专业服务的老年人，应积极引入专业力量开展服务。

6 服务实施

6.1 应提前检查随身携带服务设备的安全性和完好性。

6.2 应佩戴证件标牌，征得老年人允许后开展服务。

6.3 单次服务时间应不少于 30 分钟。

6.4 应与老年人保持良好沟通，除观察老年人的全身状况外，还应着重观察居住环境，精神状况，做好老年人的安全教育。

6.5 服务过程中遇到突发情况时，应及时启动应急预案。

6.6 服务完成后，服务人员应请老年人对自己的服务进行确认并评价。

6.7 助老员应对服务内容、服务效果进行记录。

7 服务监督

- 7.1 应设立投诉受理部分或人员，公开投诉电话和负责人联系电话。
- 7.2 宜对助老员工作开展全过程监督，定期开展服务质量监督与考核。
- 7.3 宜采取电话回访、入户走访、定期检查、专项考评等方式对助老员工作进行考核。
- 7.4 监督考核内容包括但不限于：
 - 服务内容；
 - 服务质量；
 - 服务满意度。

8 服务管理

8.1 档案

- 8.1.1 应建立农村助老员和老年人服务档案，服务协议期满后档案保存不少于 5 年。
- 8.1.2 农村助老员档案应包括但不限于以下内容：
 - 人员基础信息，包括姓名、性别、年龄、学历、联系方式；
 - 健康信息；
 - 服务资质证明；
- 8.1.3 老年人服务档案应包括但不限于：
 - 老年人信息，包括姓名、年龄、住址、相关第三方；
 - 健康信息；
 - 需求信息；
 - 服务记录。

8.2 安全与应急

- 8.2.1 可参照 MZ/T 032 的要求建立安全管理体系，并建立健全各项安全管理制度。
- 8.2.2 安全管理制度应包括但不限于安全教育、安全检查、突发事件应急管理。
- 8.2.3 每季度开展安全教育培训不少于 1 次。
- 8.2.4 突发事件应急管理应符合 MZ/T 032 的要求，明确应急管理部门及其责任，制定应急预案。
- 8.2.5 应每半年至少开展 1 次应急预案演练。
- 8.2.6 助老员在探访过程中发现紧急问题时，应第一时间协助拨打紧急求助电话，帮助联系相关第三方，事后做好处置情况记录归档。

8.3 信息化

宜建立农村助老员服务信息管理系统或平台，包括但不限于以下功能：

- 信息的采集和整理；
- 数据统计；
- 档案管理；
- 服务监督。