

# DB11

## 北京市地方标准

DB11/T XXX—XXXX

### 居家养老服务规范 第12部分：巡视探访服务

Specification of home care service for the elderly—  
part 12: inspection service

(征求意见稿)

20XX-0X-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

北京市市场监督管理局 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 总体要求.....	1
5 服务内容与要求.....	1
6 服务流程.....	2
7 服务评价与改进.....	2
附录 A （资料性） .....	4
附录 B （资料性） .....	5

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1的规定起草。

本文件是DB11/T 1598《居家养老服务规范》的第12部分。DB11/T 1598已经发布了以下部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：助餐服务；
- 第3部分：助医服务；
- 第4部分：助洁服务；
- 第5部分：助浴服务；
- 第6部分：助急服务；
- 第7部分：康复服务；
- 第8部分：呼叫服务；
- 第9部分：精神慰藉服务；
- 第10部分：信息采集与档案管理；

本文件由北京市民政局提出并归口。

本文件由北京市民政局组织实施。

本文件起草单位：北京市老龄产业协会，北京市西城区民政局。

本文件主要起草人：

# 养居家养老服务规范

## 第 12 部分：巡视探访服务

### 1 范围

本文件规定了居家养老巡视探访服务的总体要求、服务方式、服务内容与要求、服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于居家养老服务组织提供的巡视探访服务。

### 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。

DB11/T 1598.1 居家养老服务规范 第1部分：通则

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**巡视探访服务** *inspection service*

通过上门入户的方式为居家老年人提供需求调查和服务资源链接的活动。

### 4 总体要求

#### 4.1 服务组织

4.1.1 应符合 DB11/T 1598.1 的相关要求。

4.1.2 应为服务人员购买综合责任险或者人身意外伤害保险。

#### 4.2 服务提供人员

4.2.1 应符 DB11/T 1598.1 的相关要求。

4.2.2 应掌握养老服务政策。

4.2.3 应了解服务资源情况。

4.2.4 应保护老年人个人隐私。

### 5 服务内容与要求

## 5.1 需求调查

5.1.1 服务人员应通过询问、观察、感受及与老年人沟通，初步了解巡视对象的基本情况：

- a) 身体状况；
- b) 精神状态；
- c) 居室环境；
- d) 服务需求。

5.1.2 服务人员应用巡视探访服务情况调查记录表进行问卷调查，见附录 A。

## 5.2 服务资源链接

5.2.1 服务人员应根据调查结果和老年人的需求意愿，提供政策咨询、关爱服务。

5.2.2 对本机构能提供的服务，将根据老年人的意愿，组织提供服务。

5.2.3 在提供服务前，应签订服务协议，明确服务的内容、频次、价格及解决争议的途径等。

5.2.4 对本机构不能提供的服务，将根据老年人的意愿，介绍和链接服务资源。

5.2.5 服务人员结束服务后，本机构应回访老年人询问服务效果，保障服务质量。

5.2.6 本机构应认真填写巡视探访服务结束回执单，见附录 B。

## 6 服务流程

### 6.1 准备

6.1.1 了解居家老年人的基本信息。

6.1.2 提前预约告知入户时间、人员及服务内容。

6.1.3 准备相关资料和物品。

6.1.4 准备个人防护用品。

### 6.2 入户

6.2.1 入户前做好自我介绍并出示相关证件。

6.2.2 在征得老年人同意后入户。

### 6.3 服务

6.3.1 实施需求调查服务。

6.3.2 实施服务资源链接服务。

6.3.3 服务过程中老年人如出现突发事件，应立即停止服务，启动应急方案并上报。

### 6.4 结束

6.4.1 向老年人示意服务结束，告知后续服务相关事宜。

6.4.2 服务人员应填写巡视探访服务确认单。

6.4.3 应建立巡视探访服务档案。

## 7 服务评价与改进

应符合DB11/T 1598.1的相关要求。

## 附录 A

(资料性)

## 巡视探访服务情况调查表

巡视探访服务情况调查表见表A.1。

表 A.1 巡视探访服务情况调查表

巡视探访服务机构：		巡视探访时间：			
巡视探访服务信息记录表					
探访人员姓名		性别		身份证号	
探访对象姓名		性别		出生年月	
籍贯		民族		身份证号	
现居住地址	区            路/（村）            号            室				
身体状况（正常√，非正常×表示）					
<input type="checkbox"/> 表达能力 <input type="checkbox"/> 行为能力 <input type="checkbox"/> 疾病状况（            ）					
精神状态（正常√，非正常×表示）					
<input type="checkbox"/> 情绪状态 <input type="checkbox"/> 思维状态 <input type="checkbox"/> 压力状态 <input type="checkbox"/> 其他					
居室环境（正常√，非正常×表示）					
<input type="checkbox"/> 燃气安全 <input type="checkbox"/> 水暖安全 <input type="checkbox"/> 用电安全 <input type="checkbox"/> 适老化					
<input type="checkbox"/> 个人卫生 <input type="checkbox"/> 家庭卫生 <input type="checkbox"/> 其他					
本机构可提供服务					
服务链接需求					
服务人员签字	年    月    日				

## 附录 B

(资料性)

## 巡视探访服务确认单

巡视探访服务确认单见表B.1。

表B.1 巡视探访服务确认单

姓名		性别		身份证号	
与被访者关系		联系电话			
现居住地址	区 路/（村） 号 室				
服务效果	<input type="checkbox"/> 身体状况 <input type="checkbox"/> 精神状态 <input type="checkbox"/> 居室环境 <input type="checkbox"/> 服务需求 （满足√，不满足×表示）				
本机构可提供服务项目					
链接的服务项目					
其它个性化需求					
被访者或监护人签字			服务人员签字		
年 月 日					