

DB 3203

徐 州 市 地 方 标 准

DB 3203/T 1032—2023

日间照料岗位服务规范

Specification for day-care position and service

2023 - 09 - 15 发布

2023 - 10 - 01 实施

徐州市市场监督管理局 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 岗位服务要求 1

 4.1 基本要求 1

 4.2 岗位职责 2

 4.3 服务要求 4

5 行为规范 5

 5.1 仪容仪表 5

 5.2 岗位纪律 5

 5.3 行为要求 5

 5.4 待人接物 5

6 服务评价与改进 6

 6.1 服务评价 6

 6.2 投诉处理 6

 6.3 服务改进 6

附录 A（资料性） 岗位职责说明书 8

附录 B（资料性） 投诉处理意见表 9

参考文献 10

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。

本文件由邳州市民政局提出，徐州市民政局归口。

本文件起草单位：邳州市民政局、中国检验认证集团江苏有限公司徐州分公司。

本文件主要起草人：吴荣飞、刘伟、陈召乾、张艳丽、王丹卿、郑浩、张硕。

日间照料岗位服务规范

1 范围

本文件规定了日间照料服务机构的岗位职责、服务要求、行为规范，描述了对应的证实方法。

本文件适用于日间照料服务机构（以下简称“服务机构”）开展相关养老服务活动的实施与管理。

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 14934 食品安全国家标准 消毒餐(饮)具

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

DB32/T 3633 社区老年人日间照料“五助”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

日间照料 day-care

为生活自理老年人、半自理老年人提供膳食供应、个人照料、保健康复、精神文化、休闲娱乐、教育咨询等日间服务。

4 岗位服务要求

4.1 基本要求

4.1.1 服务机构

4.1.1.1 应依法登记备案，经营范围符合国家有关规定，取得食监、消防、卫生等相关许可。

4.1.1.2 应按照国家有关法律法规及相关要求制定适合服务机构的规章制度，实行标准化服务与管理。

4.1.1.3 应建立以岗位责任制为中心的各项规章制度及考核、奖励办法。

4.1.1.4 应对服务收费实行明码标价，实施公开承诺服务。

4.1.1.5 应制定食物中毒、火灾和触电事故、老年人急诊和意外事故(如猝死、噎食、跌倒、烫伤、走失、坠床等)等应急处置预案，并定期对应急预案进行培训和演练。

4.1.1.6 宜建立质量、环境、职业健康安全管理体系。

4.1.1.7 应搭建客服接待平台，如热线电话、网络咨询平台、接待受理厅等，及时接待客户的咨询。

4.1.1.8 服务机构应为日间照料工作人员建立岗位职责说明书和明确的岗位职责，岗位职责说明书内容、样式参见附录 A，岗位职责具体内容按 4.2 的规定，具体应用时，可以根据实际情况进行裁剪。

4.1.2 工作人员

4.1.2.1 应热爱老龄事业、遵章守法、爱岗敬业、恪守职业道德。

4.1.2.2 应具有合法从业资质，并依法依规从事相关养老服务。

4.1.2.3 应具有有效的体检健康证明。

4.1.2.4 应进行岗前培训，并考核合格后方可上岗。

4.1.2.5 应具有相应岗位的工作技能、从业经历，掌握相关业务知识，熟悉相关法律法规和政策。

4.2 岗位职责

4.2.1 管理人员

管理人员的岗位职责具体包含但不限于下列内容：

- 负责科学规划服务机构整体投入，管理服务机构日常工作，制定服务机构年度工作计划；
- 负责建立入住老年人基本信息数据库，保证数据真实有效；
- 负责同社会机构（村（居）委会、民政、卫健、老年人原单位等社会机构）、政府监管机构建立有效的沟通机制，并做好日常沟通协调工作；
- 负责统筹服务机构宣传文化舆论管理工作，建立和完善对内外宣传报道网络，组织对外宣传报道；
- 负责组织制定并实施养老服务专业相关教育和培训工作；
- 负责组织制定并实施养老机构规章制度及突发事件应急预案；
- 负责老年人的安全管理工作，符合 GB 38600 相关规定；
- 负责做好服务评价、投诉处理、服务改进等服务质量管理工作。

4.2.2 专业技术人员

4.2.2.1 照料护理人员

照料护理人员的岗位职责具体包含但不限于下列内容：

- 应根据老年人不同身体状况，对老年人进行护理，按照规定要求对老年人执行照料护理；
- 负责按 DB32/T 3633 要求照料老年人的日常生活；
- 负责定期同老年人进行沟通交流，熟悉老年人的生理和心理情况，了解老年人的诉求；
- 负责按规定填写相关服务记录，如发现老年人有异常情况，应及时上报并采取救助措施；
- 负责协助老年人洗澡以及老年人衣服的清洁卫生工作。

4.2.2.2 医务人员

医务人员的岗位职责具体包含但不限于下列内容：

- 全面负责服务机构老年人的医疗保健工作；
- 负责入住老年人的身体健康评估、健康档案建立；
- 负责按照相关要求对老年人进行定期体检，并将体检结果及时告知老年人及家属；
- 负责定时巡视老年人，全面了解每位老年人的身体、精神状况；
- 负责对存在健康隐患的老年人，及时与家属沟通并做好记录，指导照料护理人员做好疾病预防、健康防护工作；
- 负责指导、督促照料护理人员做好卧床老年人的皮肤护理，预防压力性损伤的发生；

- 负责了解老年人生活、思想状况，宣教保健知识，进行心理交流；
- 负责定期组织老年人开展各项保健、娱乐活动、康复训练工作。

4.2.2.3 社会工作者

社会工作者的岗位职责具体包含但不限于下列内容：

- 负责管理老年人的身心健康，组织老年人的康复活动，丰富服务内涵，及时记录；
- 负责组织老年人日常活动，为老年人提供互帮互助、谈心交流、精神慰藉等服务；
- 负责协调联合社区、机构资源，组织各类文艺活动，如跳舞、歌唱、书法、绘画等；
- 负责开展老年人课堂，通过专题讲座、咨询指导、公开课等形式，解决老年群体共同关注的问题；
- 负责为老年人协助提供照料护理、送餐等服务。

4.2.2.4 营养配餐人员

营养配餐人员的岗位职责具体包含但不限于下列内容：

- 负责按照医务工作者的要求和老年人的饮食习惯，制定适合老年人的健康营养食谱；
- 负责定期随访老年人，重点老年人每周不少于1次，按要求对老年人营养状况进行监测和评价；
- 负责对老年人做好膳食营养健康宣教活动，普及健康饮食的知识；
- 负责检查、督促膳食工作人员对各类膳食的制作质量，并在开餐前进行尝检、留样；
- 负责检查、验收膳食工作人员烹饪质量和治疗饮食的符合率并且统计每天的就餐率。

4.2.3 服务工勤人员

4.2.3.1 膳食工作人员

膳食工作人员的岗位职责具体包含但不限于下列内容：

- 制作和提供的膳食应保证安全、卫生，符合 GB 31654 相关规定；
- 负责食材的准备、烹饪，严格按照操作规范和工艺要求进行烹饪；
- 负责掌握分批就餐供应时间，保证老年人按时就餐；
- 烹饪结束后，负责锅台、灶面、地面及有关区域整洁干净、卫生，炊事用具按规定消毒、摆放整齐，符合 GB 14934 相关规定；
- 负责厨房的用电、用火、用气安全管理工作，严格遵守电气设施、燃气设施的使用规程。

4.2.3.2 消防安全人员

消防安全人员的岗位职责具体包含但不限于下列内容：

- 贯彻执行消防安全法规，掌握服务机构的消防安全情况，确保符合消防安全相关规定；
- 负责开展防火检查、巡查，督促整改火灾隐患，负责用火、用电安全管理，纠正违章行为；
- 负责按照相关规定要求定期组织开展消防安全培训、消防应急演练；
- 负责对消防监控设备、灭火设备、器材的管理，及时维护保养，使之处于良好的运行使用状况。

4.2.3.3 保洁人员

保洁人员的岗位职责具体包含但不限于下列内容：

- 负责对公共场所走廊、楼梯、窗台等保洁区域的清扫，保持干净整洁；

- 负责对各室的床、床头桌、衣柜、窗台清扫，保持室内清洁整齐无异味；
- 负责对各室的床单、被罩、枕套更换清洗，保持清洁整齐无异味。

4.2.3.4 安保人员

安保人员的岗位职责具体包含但不限于下列内容：

- 负责指导来访人员完成来访基本流程；
- 负责来访者车辆进出及时进行登记并主动开门，指引车辆停放指定区域；
- 非本单位人员来访时，微笑礼貌询问，并引导进入机构内；
- 机构内老年人出门时，主动询问，并要求出示请假条或出门证；
- 负责巡视检查工作，确保机构内安全工作。

4.3 服务要求

4.3.1 膳食供应

- 4.3.1.1 应根据老年人需要提供喂食、就餐服务，保证老年人能够按时就餐。
- 4.3.1.2 应由营养配餐人员根据老年人身体状况制定适合老年人的健康营养食谱，提供普食、软食、流食以及其他特殊饮食。
- 4.3.1.3 应制定每周营养食谱，并在公告栏公开展示。
- 4.3.1.4 应严格执行食品卫生法规，餐具的清洁消毒符合 GB 14934 要求，保障食品安全卫生。

4.3.2 清洁卫生

- 4.3.2.1 应为老年人整理更换床铺、翻晒被褥，清洗衣物和床上用品，按时整理房间，每日开窗通风换气，保证房间内部干净整洁无异味。
- 4.3.2.2 应每日清洁和消毒擦拭老年人的居住房间，做到干净整洁，地面无纸屑无灰尘，室内无异味，空气清新。
- 4.3.2.3 集中送取送洗衣物时，应做到标识清楚、核对准确、防止交叉错乱。
- 4.3.2.4 应协助或督促老年人做好个人卫生，包括为老年人修饰仪容仪表，做好身体、头发、口腔清洁。
- 4.3.2.5 在协助老年人进行个人卫生清洁时，应注意四季气候特征，保暖防寒，防暑降温。
- 4.3.2.6 在协助老年人洗澡的过程中，工作人员应做好安全防护措施。
- 4.3.2.7 老年人个人卫生清洁应做到冬季每周至少 1 次，春秋季节每周至少 3 次，夏季每天 1 次。
- 4.3.2.8 老年人的生活用品应做到专人专用，使用后应严格消毒。

4.3.3 医疗保健

- 4.3.3.1 医务人员应取得相应的职业资格证书，掌握医疗保健基本方法与技巧。
- 4.3.3.2 应协助老年人完成医嘱用药、就医指导等。
- 4.3.3.3 应定期组织老年人开展健康体检，每年不少于 1 次。
- 4.3.3.4 应组织老年人每月进行健康教育知识普及，对常见病、多发病的自我防预进行学习。
- 4.3.3.5 应根据老年人的不同需要制定针对性的预防方案，预防方案应简明扼要，内容通俗易懂，便于老年人学习掌握基本知识，进行基础性防预。
- 4.3.3.6 应为老年人解答健康问题并提供咨询服务。

4.3.4 康复护理

4.3.4.1 应定期组织老年进行适当户外锻炼、散步、慢跑、做操等康复护理活动。

4.3.4.2 康复护理活动应根据需要配备相应的康复辅助器材。

4.3.4.3 应协助老年人根据医嘱进行康复训练，进行肢体活动，使用康复辅助器材。

4.3.4.4 康复护理过程应关注老年人身体适应程度，保证安全，防止意外损伤。

4.3.5 文体娱乐

4.3.5.1 应协助老年人开展各类有益于身心健康的文体娱乐活动。主要包括：书法绘画、戏曲歌唱、阅读书籍、棋牌类以及适宜的运动健身等活动。

4.3.5.2 举行文体娱乐活动时，应配备2名人以上的社会工作者，且应有相应照料护理人员在场。

4.3.5.3 文体娱乐活动应每月提前安排计划，做到每周至少有1次活动，活动内容与主题应多样化。

4.3.6 学习教育

4.3.6.1 应为老年人开展学习活动，组织老年人根据兴趣爱好开展各类学习活动。

4.3.6.2 学习教育活动应预先了解老年人的兴趣爱好，根据自愿参与的原则，满足老年人的学习需要和期望。

4.3.6.3 学习教育活动应每周至少举行1次，学习内容应根据老年人的身体状况进行合理的安排与调整。

5 行为规范

5.1 仪容仪表

仪容仪表应符合如下规定：

- a) 头发整洁干净，发型简洁大方、端庄得体；
- b) 面部清洁，女性不着浓妆，以淡妆为宜；
- c) 身体无异味、无纹身；
- d) 穿着符合岗位要求的工作服装，保持干净整洁。

5.2 岗位纪律

岗位纪律应符合如下规定：

- a) 遵守相关法律法规、服务机构的相关规章制度；
- b) 严格遵守服务机构上、下班的时间规定，不得迟到、早退和中途串岗；
- c) 服从上级工作安排；
- d) 保守服务机构机密，不得以任何方式泄露所接触、知悉的商业秘密。

5.3 行为要求

行为要求应符合如下规定：

- a) 遵守相关专业技能操作规范；
- b) 树立全心全意为老年人服务的观念，保持热情、周到、耐心、细致的服务态度；
- a) 及时为老年人提供服务，满足老年人的合理需求；
- b) 参加相关专业培训，接受监督评价，提升专业知识，提高专业技能和综合素质；
- c) 遵守职业道德规范和社会伦理要求，保护老年人隐私。

5.4 待人接物

待人接物应符合如下规定：

- a) 礼貌用语：态度要诚恳、亲切，声音大小要适宜，语调要平和沉稳，尊重他人，如日常使用的“请”“谢谢”“对不起”等，第二人称中的“您”字等；
- b) 谈话礼仪：谈话时，要保持正视对方、仔细倾听，不应有东张西望、心不在焉、傲慢无理等不礼貌的情况；
- c) 电话礼仪：接听电话时，在铃响三声之内接听；接通电话后，首先要确认对方身份，了解其来电的目的；倾听，注意理解；挂电话要有礼貌，一般由对方提出挂电话后再挂断；最后说谢谢和再见；注意声音清晰、吐字清脆；
- d) 接待客人：保持热情、礼貌的态度；诚恳地进行自我介绍，然后礼貌地询问客人身份，并与其握手致意，必要时可与客人礼貌地交换名片；同时为客人做好引导工作。

6 服务评价与改进

6.1 服务评价

6.1.1 服务机构应按照 GB/T 35796 的规定开展服务评价。

6.1.2 评价应遵循的依据包括但不限于：

- a) 国家相关法律法规；
- b) 相关的国家、行业和地方标准；
- c) 服务机构的各项管理制度、服务规范。

6.1.3 服务评价内容应包括但不限于：

- a) 老年人和监护人满意度；
- b) 服务时间准确率；
- c) 服务项目完成率；
- d) 有效投诉结案率；
- e) 老年人服务档案建档率；
- f) 卫生、安全工作情况。

6.1.4 服务评价应包括自我评价、老年人和监护人评价、第三方专业机构评价。服务机构应通过设置意见箱、电话热线、网络评价（如微信公众号、官方网站）等多种方式接受老年人、监护人以及社会评价。

6.1.5 服务机构自我评价应每月至少 1 次，老年人和监护人评价应每季度至少 1 次，第三方评价应每年至少 1 次，服务评价结果应以适当方式公开。

6.2 投诉处理

6.2.1 服务机构应设立投诉电话、投诉信箱、网络投诉（微信、网站）等多种服务异议的传达渠道，并明确投诉处理流程和管理制度，投诉处理程序应按照 GB/T 19012 规定执行。

6.2.2 服务机构应指定专人负责处理、回复老年人和监护人的投诉，做好投诉处理记录并保存，其中投诉处理意见表参见附录 B。

6.2.3 发生服务投诉争议，服务机构可与老年人和监护人协商处理，也可请消费者协会或其它有关部门处理，必要时可诉诸法律。

6.3 服务改进

6.3.1 服务机构应按照 GB/T 35796 的规定开展服务改进。

- 6.3.2 服务机构应建立服务改进制度，应注重收集意见和建议，并有针对性地采取纠正或改进措施。
- 6.3.3 服务机构应采取有效激发全员服务积极性的方式开展表彰奖励活动。
- 6.3.4 服务机构应对服务不规范的工作人员提出警告，限期改进。
- 6.3.5 服务机构对多次被投诉的工作人员应重新培训，培训后仍不达标者不得安排上岗。

附 录 A
(资料性)
岗位职责说明书

表A. 1给出了日间照料工作人员岗位职责说明书的内容和样式。

表 A. 1 岗位职责说明书

岗位名称		所属部门	
直接上级		下级岗位	
岗位职责			
任职资格要求			
绩效考核指标			
<p>注1：任职资格是指为了保证工作目标的实现，任职者必须具备的知识、技能、能力和个性等方面的要求。它常常以胜任职位所需的学历、专业、工作经验、工作技能、能力加以表达。</p> <p>注2：绩效考核指标是指通过明确绩效考核目标的单位或者方法，对承担服务机构经营过程及结果的管理人员完成指定任务的工作业绩的价值创造的判断过程。如对非管理岗位工作人员是指对工作考核指标执行，就包括员工的品德、工作绩效、能力和态度进行综合的检查和评定，以此确定其工作业绩和潜力的管理方法。</p>			

附 录 B
(资料性)
投诉处理意见表

表B. 1给出了日间照料工作人员服务投诉处理意见表的内容和样式。

表 B. 1 投诉处理意见表

投诉人姓名		投诉时间	年 月 日
投诉人身份	<input type="checkbox"/> 老年人 <input type="checkbox"/> 监护人	联系方式	
投诉形式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 信函 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 网络 <input type="checkbox"/> 其他:		
被投诉部门		被投诉人员	
投诉内容	记录人: 年 月 日		
核实调查	调查人: 年 月 日		
调查结果	1) 投诉事项是否属实	<input type="checkbox"/> 属实 <input type="checkbox"/> 不属实	
	2) 该客户投诉频次	<input type="checkbox"/> 经常 <input type="checkbox"/> 偶尔 <input type="checkbox"/> 首次	
	3) 其他说明: _____		
	调查负责人意见: 签名: 年 月 日		
解决方案	签名: 年 月 日		
实施情况	签名: 年 月 日		
回访时间		回访人员	
回访形式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 信函 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 网络 <input type="checkbox"/> 其他		
回访意见	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 不满意原因及处理措施: _____ 改进处理措施: _____		
负责人意见	签名: 年 月 日		

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624.1 服务标准化工作指南
 - [2] GB/T 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求
 - [3] GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写
 - [4] GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
 - [5] GB/T 33168 社区老年人日间照料中心服务基本要求
-