|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 点击此处添加ICS号 |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 3601 |

南昌市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

居家养老志愿服务规范

Specifications of Volunteer Service for Home Endowment

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

南昌市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc82013490)

[1 范围 1](#_Toc82013491)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc82013492)

[3 术语和定义 1](#_Toc82013493)

[4 服务机构 2](#_Toc82013494)

[5 服务人员 2](#_Toc82013495)

[6 服务内容与要求 2](#_Toc82013496)

[7 服务过程及要求 3](#_Toc82013497)

[8 服务管理 4](#_Toc82013498)

[9 投诉处置 5](#_Toc82013499)

[10 服务评价与改进 5](#_Toc82013500)

[附录A（规范性） 服务评价表 6](#_Toc82013501)

[附录B（规范性） 满意度调查表 7](#_Toc82013502)

[参考文献 8](#_Toc82013503)

1. 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。

本文件由南昌市民政局提出并归口。

本文件起草单位：南昌市民政局、江西华中标准化事务所

本文件主要起草人：邹晓东、曹志宏、张纯荣、许文菲

居家养老志愿服务规范

* 1. 范围

本文件规定了居家养老志愿服务的术语定义、服务机构、服务人员、服务内容及要求、服务对接与要求、服务管理、投诉处置和服务评价与改进。

本文件适用于南昌市的居家养老志愿服务组织提供的居家养老志愿服务。

* 1. 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 17424 处理投诉指南

MZ/T 148 志愿者基本术语

MZ/T 169 养老机构社会工作服务规范

MZ/T 171 养老机构生活照料服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

居家养老志愿服务组织 home-based elderly voluntary service organization

通过组织志愿者为服务对象提供养老服务，并按一定的规则记录储存志愿者的服务时间，为志愿者提供时间币兑换、支出服务的组织（以下简称服务组织）。

居家养老志愿服务 home-based elderly volunteer service

由居家养老志愿服务组织的志愿者为居家养老服务对象提供的志愿养老服务。

志愿者 volunteer

以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

[来源：MZ/T 148 ，3.1]

服务对象 the service object

居家养老的高龄、失能（失智）、失独（计划生育特殊家庭）、残疾的老年人和重点抚优对象，或在服务组织储存有时间币的人。

* 1. 服务机构

应经民政部门批准设立，并满足以下条件：

1. 有固定的、能满足工作需要的场所；
2. 有电脑、打印机、办公桌椅等设施设备，建立了信息管理平台、有专用的手机应用APP；
3. 有专职管理人员和工作人员，有一定数量的志愿者。
   1. 服务人员
      1. 志愿者

应年满18周岁，宜在65周岁以下，身体健康、无传染性疾病。

志愿参加服务活动，具有与养老服务相关的专业知识和技能。提供医疗、康复保健、心理慰藉等服务的志愿者应具备相应的职业资质，提供生活护理服务的应经过技能培训。

通过服务组织注册，经过岗前培训，遵守服务组织的相关规定，服从管理，能履行志愿服务承诺，传播志愿服务理念，自觉维护服务组织和志愿者的形象。

* + 1. 工作人员

身体健康，无传染性疾病，有较好的沟通和表达能力。

经过岗前业务培训，熟悉服务组织的运营要求和工作流程，熟悉计算机操作和办公软件的应用，能熟练操作信息平台和APP。

* 1. 服务内容与要求
     1. 服务内容
        1. 生活照料

包括生活起居、个人卫生、饮食服务、便溺护理等服务。

* + - 1. 代办服务

包括物品代购、物品取送、事项代办等服务。

* + - 1. 护理保健

包括按摩推拿、康复训练、医疗检测、营养指导、健康咨询等服务。

* + - 1. 便民服务

包括电视机、冰箱、空调、洗衣机等各类家电维修服务。

* + - 1. 法律援助

包括意外伤害、子女赡养、遗产继承以及法律咨询等服务。

* + - 1. 社区公益

包括知识讲座、文体活动等促进服务对象身心健康和方便服务对象日常生活等各种公益性服务活动。

精神慰藉

包括心理心理咨询、心理辅导、陪聊、安宁服务等服务。

* + 1. 质量要求

生活护理服务应由取得养老护理员资质或经服务组织培训合格的志愿者提供；法律援助服务应由专业法律工作者提供；医疗、康复保健、营养和社会工作服务应由取得职业资质的志愿者提供。

生活照料服务要求应遵守MZ/T 171的规定；社会工作应遵守MZ/T 169的规定；医疗和康复保健服务应遵守卫生健康相关的行业标准的规定。

志愿者应遵守信用，按照约定履行义务、承兑服务诺言，不应擅自更改服务内容、降低服务质量或单独决定终止服务活动。遇到特殊情况不能按时提供服务应提前与服务组织以及服务对象联系，协商解决办法。

志愿者应当尊重志愿服务对象的隐私、生活习惯、宗教信仰和人格尊严，不应侵害志愿服务对象个人隐私，不泄露服务对象的个人信息。

志愿者应热情、亲切、举止文明、礼貌，与服务对象建立良好的合作关系，与服务对象及其家属保持良好的沟通，获得服务对象的信任和支持。

志愿者应遵守服务纪律，认真完成任务，为服务对象提供安全、规范、文明、耐心和细致的服务，服务期间不得进行与服务内容无关的活动。

服务组织、志愿者不应向服务对象收取或者变相收取报酬，向服务对象及其家属推销、兜售商品。

志愿者提供文体娱乐服务时，应注意服务对象的安全；代办服务如涉及钱财的应做到钱款当面点清，票据无误；家电维修应按照安全操作规程作业，确保服务对象和自身的安全。

* 1. 服务过程及要求
     1. 申请注册

各级服务组织应向老年人宣传志愿者和服务对象的注册条件和注册流程、服务项目和要求、“时间币”的使用等内容，招募志愿者。

社区服务组织负责受理老年人申请注册为服务对象，受理时应耐心细致的指导老年人填写申请资料进行注册登记。申请资料应有老年人家庭住址、联系电话、身体状况、服务需求等信息。

* + 1. 审核登记

社区服务组织应对辖区内申请注册的老年人的资料进行审核，并上门进行现场调查核实，不符合条件的应说明原因，符合条件的进行登记，录入信息管理平台。

社区服务组织应通过集中或者一对一的方式对服务对象进行培训，让服务对象熟知服务需求发布方式和操作流程。

* + 1. 需求发布

服务对象到服务组织登记服务需求，工作人员应询问其服务时间、服务项目、对志愿者的技能要求等信息，并及时录入信息平台和APP。

服务对象需要通过APP发布服务需求的，工作人员应耐心细致的指导其完成。

手机AAP应发布服务项目、志愿者和服务对象、待接单等信息。

* + 1. 服务承接

社区服务组织现场或APP上收到服务对象的服务需求后，应及时按照就近原则选择符合条件的志愿者，如果本社区无符合条件的志愿者，可向上级服务组织申请调配，上级服务组织根据服务需求和距离就近安排志愿者提供服务。

社区服务组织与志愿者联系，待志愿者确定能够提供服务，再与服务对象及其家属联系，告知志愿者的住址，性别、年龄、技能等信息，让服务对象确定是否接受。

* + 1. 签订协议

服务对象和志愿者双方确定接受长期的志愿服务关系后，社区服务组织应与服务对象、服务对象家属、志愿者签订四方协议，明确各自的权利和义务、职责等内容，一次性的志愿服务可不签订服务协议。

* + 1. 提供服务

应与服务对象或及家属提前沟通服务的相关事宜。准时为服务对象提供服务。

提供服务前应与服务对象确定时间，服务时穿戴服务标识，携带好必备的服务工具，还应按照疫情防控要求佩戴口罩。

提供第一次上门服务时，服务组织工作人员可陪同志愿者上门，协助志愿者与服务对象及其家属建立联系。

每次到达服务地点后应使用手机APP进行定位，上传其位置信息。

每次服务时应使用手机等设备进行实时录音和拍照。

应爱护服务对象家居物品和卫生环境，未经同意不得随意使用服务对象家里的与服务无关的物品。

服务过程中服务对象如发生意外伤害、突发疾病等情况，志愿者应立即与服务对象家属或相关第三方以及服务组织联系，并采取紧急就医等应急措施应对。

* + 1. 服务评价

服务结束后，志愿者应请服务对象选择填写纸质服务评价表（见附录A）或在手机APP上点击服务评价对服务进行评价，服务对象需要指导的，应指导其填写。

* 1. 服务管理

服务组织应建立并执行包含但不限于以下制度：

1. 岗前培训：志愿者和工作人员行为规范和技能培训；
2. 人员管理：志愿者注册登记、评价、考核、激励、复议和退出管理制度，工作人员的日常管理制度；
3. 设施设备管理：信息管理平台、手机APP的日常管理；
4. 服务时间管理：服务时间储存、转换、兑换、继承和变更；
5. 信息管理：志愿者服务记录、评价和考核记录、投诉记录，服务对象和志愿者的个人信息管理；
6. 资金管理：服务组织的资金的管理和使用；
7. 服务监督：服务组织运营、服务、管理情况的监督检查；
8. 服务评价：志愿者星级评价标准；
9. 疫情防控管理：常态化疫情防控管理。

各级服务组织应定期或随机登陆信息平台，动态跟踪监督运营、服务情况。

服务组织应在信息平台和手机APP上实名公示实志愿者服务内容、服务情况，及时记录志愿者的服务时长、时间币、服务评价等情况，并录入信息平台和手机APP，还应对工作人员和志愿者开展评价考核，志愿者星级评价结果应公示。

服务组织宜为志愿者购买人身意外保险。

* 1. 投诉处置

应公开电话、信箱、电子邮箱、意见箱等投诉渠道。

收到投诉后，应及时处理，并向服务对象和志愿者进行调查核实。调查情况应及时向投诉人、志愿者反馈。

投诉处置应符合GB/T 17242的规定。

* 1. 服务评价与改进

志愿者结束服务后，应请服务对象填写《志愿者服务反馈单》（详见附录A）并带回给服务组织存档，志愿者对评价结果有异议的，可向服务组织申请复议。

服务对象需要在手机APP上评价，工作人员或志愿者应进行指导。

社区服务组织应对辖区内的服务对象进行电话或者上门回访，征求服务对象或其家属对志愿者服务的评价意见，其他服务组织应随机抽样开展回访。回访应填写《志愿者服务反馈单》，回访意见应反馈给志愿者。

各级服务组织应开展满意度调查（见附B），并根据调查情况进行持续改进。

2. （规范性）  
   服务评价表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 |  | | | |
| 志愿者姓名 |  | 联系电话 |  | |
| 服务对象姓名 |  | 联系电话 |  | |
| 服务起止时间 |  | | 是否完成 |  |
| 复议满意度（由服务对象填写） | | | | |
|  | 非常满意 | 满意 | 基本满意 | 不满意 |
| 服务时间的准确率 |  |  |  |  |
| 服务质量 |  |  |  |  |
| 服务态度 |  |  |  |  |
| 服务对象签名 |  | | | |

1. （规范性）  
   满意度调查表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 时间 |  | | 编号 |  |
| 项 目 | 满 意 | 较满意 | 一 般 | 不满意 |
| 志愿服务活动组织开展情况 |  |  |  |  |
| 志愿服务项目实施效果 |  |  |  |  |
| 志愿者服务质量 |  |  |  |  |
| 工作人员服务态度 |  |  |  |  |
| 对志愿者组织或个人的服务工作的意见和建议 |  | | | |
| 注：请在认为合适的项目栏里打“√”。如有意见和建议写不下，可另附页。 | | | | |

参考文献

[1] 《志愿者服务条例》中华人民共和国国务院令第685号

