

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 11

北京市地方标准

DB 11/T XXXX—XXXX

养老服务志愿者服务管理规范

Management specification for elderly care service volunteer service

(征求意见稿)

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

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 基本要求.....	1
4.1 养老服务机构.....	1
4.2 志愿者.....	1
4.3 志愿服务组织.....	2
5 服务管理.....	2
5.1 需求评估.....	2
5.2 招募.....	2
5.3 对接.....	2
5.4 岗前培训.....	2
5.5 服务过程管理.....	3
5.6 安全管理与应急处置.....	3
5.7 信息记录.....	3
5.8 投诉处理.....	3
5.9 激励机制.....	3
5.10 退出机制.....	4
6 评价与改进.....	4
附录 A.....	5
附录 B.....	6
参 考 文 献.....	7

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。

本文件由北京市民政局提出。

本文件由北京市民政局归口。

本文件由北京市民政局组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本标准首次发布。

养老服务机构志愿者服务管理规范

1 范围

本文件规定了养老服务机构志愿服务的术语和定义、基本要求、服务管理、评价与改进。
本文件适用于北京市养老服务机构内志愿服务的管理。

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/T 17242 投诉处理指南

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

养老志愿服务 Volunteer Service

志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿到养老服务机构为老年人提供的公益服务活动。

3.2

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。

4 基本要求

4.1 养老服务机构

- 4.1.1 养老服务机构主要包括养老机构 and 社区养老服务驿站。
- 4.1.2 应有固定的、能满足养老志愿服务活动开展所需的场所。
- 4.1.3 应为养老志愿服务提供必要的工作条件。
- 4.1.4 应有对接养老志愿服务的专、兼职工作人员。
- 4.1.5 应协助志愿服务组织开展养老志愿服务。
- 4.1.6 应对养老志愿服务活动进行跟踪、评价，提出改进建议。
- 4.1.7 应对养老志愿服务开展满意度调查。

4.2 志愿者

- 4.2.1 应依法注册登记。

- 4.2.2 应身体健康，无传染性疾病。
- 4.2.3 年龄未满 18 周岁的未成年人应获得其监护人同意且有成年人陪同方可参加志愿服务活动。
- 4.2.4 应具有与养老志愿服务活动相适应的知识或技能。
- 4.2.5 应遵守养老服务机构的相关规定。
- 4.2.6 应履行志愿服务承诺，传播志愿服务理念。
- 4.2.7 应尊重服务对象的隐私、生活习惯、宗教信仰和人格尊严，不得泄露服务对象的个人信息。
- 4.2.8 提供服务时应热情、亲切、举止文明、礼貌。
- 4.2.9 提供专业化服务的志愿者应具有相关职业资格证书，具备专业知识和技能。

4.3 志愿服务组织

- 4.3.1 应依法登记注册或备案。
- 4.3.2 应提示志愿者不许私自拍照录像。
- 4.3.3 未经养老服务机构许可，服务过程中涉及隐私、侵权的照片、视频、文字等资料不许公开发表传播。

5 服务管理

5.1 需求评估

- 5.1.1 养老服务机构应根据自身需要进行志愿服务项目需求评估。
- 5.1.2 服务机构应在需求评估前了解老年人及其监护人的基本需求，了解老年人的基本情况，结合机构自身服务内容、服务方式、服务政策等进行需求评估。
- 5.1.3 志愿服务项目宜包括文化娱乐、精神慰藉、健康指导、教育培训、清洁服务、法律咨询等。

5.2 招募

- 5.2.1 养老服务机构应通过现场张贴、媒体发布等方式公布志愿服务需求信息，信息内容应包括：志愿服务项目名称、项目任务、项目时间、所需志愿者人数、服务技能、服务地点、服务时长、联系信息等。
- 5.2.2 鼓励使用互联网等现代信息服务平台工具发布服务需求信息。
- 5.2.3 养老服务机构应对主动联系机构的志愿者其进行基本信息登记，同时应告知志愿服务项目要求。

5.3 对接

- 5.3.1 养老服务机构应根据志愿服务项目需求对志愿服务组织、志愿者进行基本条件、身体能力、知识技能、年龄要求等方面审核。
- 5.3.2 养老服务机构应对不符合志愿服务项目需求的志愿服务组织、志愿者在招募结束后 5 天内进行告知，并说明理由。应对符合志愿服务项目需求的志愿服务组织、志愿者进行岗前培训后方可开展志愿服务。
- 5.3.3 志愿者可根据自身服务能力选择志愿服务项目。
- 5.3.4 志愿者对无法参加或不满意的志愿服务项目，应在 24 小时内告知养老服务机构，养老服务机构应为志愿者调整服务项目或按照志愿者退出机制办理退出。
- 5.3.5 养老服务机构宜采用线上、线下方式开展对接活动。

5.4 岗前培训

- 5.4.1 养老服务机构应举办志愿服务岗前培训。
- 5.4.2 培训内容包括服务行为规范、服务内容和要求、应急和突发事件处置、安全防护等。
- 5.4.3 每场志愿服务活动开展前应做服务安全培训，服务安全培训应包括可能发生的服务安全说明、针对可能发生服务安全问题的现场处置原则和程序、发生安全意外的处置程序、自我保护要点等内容。

5.5 服务过程管理

- 5.5.1 养老服务机构应了解老年人的服务需求，根据老年人的身、心功能、自理能力、环境和服务风险进行初次评估。
- 5.5.2 养老服务机构应根据评估结果，与老年人及其监护人共同制定服务方案，服务方案包括服务内容、服务时间、服务频次。
- 5.5.3 养老服务机构应按提供的服务项目准备服务用具及用品。
- 5.5.4 养老服务机构应跟踪检查志愿服务活动过程，检查内容包括志愿者穿戴、礼仪礼态、服务内容、服务时长、服务行为等。
- 5.5.5 服务过程中督促志愿者按照服务方案开展服务，不进行与服务内容无关的活动，不得单独决定终止服务。
- 5.5.6 服务过程中，如出现设备，用品等不符合安全要求等不适合继续服务的情况，志愿者应中断服务并及时联系养老服务机构。
- 5.5.7 志愿者入户提供服务的流程应符合 DB11/T 1598.1 中 6.5 服务实施的相关要求。

5.6 安全管理与应急处置

- 5.6.1 应开展志愿服务安全风险评估，制定志愿服务活动应急处置预案。
- 5.6.2 志愿者应参加志愿服务安全培训、安全演练活动。
- 5.6.3 志愿服务过程中，一旦发现安全隐患，应立即停止服务。
- 5.6.4 使用服务工具应征得老年人或监护人的许可，同时检查完好性，按照操作规程使用，并做好记录。
- 5.6.5 服务过程中，服务人员应观察老年人的身体和情绪变化，老年人出现异常时，应停止操作并采取相应措施。

5.7 信息记录

- 5.7.1 服务完成后，志愿者应征询老年人或监护人的意见，确认签字后离开服务现场，做好志愿服务活动记录，填写养老服务机构志愿服务记录表（见附录 A）。
- 5.7.2 应定期开展志愿服务满意度调查，抽选老年人填写养老服务机构志愿服务满意度调查表（见附录 B），并采用多种形式听取老年人及其监护人对居家上门服务的建议或意见，服务满意度测评每年不少于 1 次。

5.8 投诉处理

- 5.8.1 应在线上线下公开投诉电话、意见箱或电子邮箱等投诉渠道，公示投诉处理流程。
- 5.8.2 应建立服务质量投诉机制，对服务质量投诉的处理程序可参照 GB/T 17242 的规定执行。
- 5.8.3 应有专人及时处理投诉并进行反馈。

5.9 激励机制

- 5.9.1 宜定期举办优秀志愿服务项目和优秀志愿者的评选。
- 5.9.2 宜根据服务时长、服务满意度、服务质量评价、服务档案建立情况等维度评选优秀志愿者。

5.9.3 应及时确认志愿服务“时间银行”的服务储蓄行为。

5.10 退出机制

5.10.1 服务过程中有下列行为之一者，应退出服务：

身体原因不适合继续提供志愿服务的；

- a) 服务技能经培训考核后不符合志愿服务技能要求的；
- b) 服务过程中态度恶劣、行为不端的；
- c) 拒不穿戴志愿服务标识的；
- d) 服务对象要求退出的；
- e) 志愿者主动要求退出的。

5.10.2 服务评价结论为不合格者，应退出服务。

5.10.3 服务满意度未达到80%（含本数）以上者，应退出服务。

5.10.4 接到有效投诉累计超过3次（含本数）以上者，应退出服务。

5.10.5 志愿者主动提出退出服务的，应及时确认有效服务时长，办理退出手续，并在养老服务机构内进行公示。

6 评价与改进

6.1 评价方式

6.1.1 应定期听取老年人或第三方的意见和建议，采取设置意见箱、网上收集等方式收集信息。

6.1.2 应定期开展志愿服务质量检查与考核。

6.1.3 宜采取日常检查、专项抽查等方式进行内部评价。每个项目不少于1次自我检查，并形成检查报告。

6.2 评价内容

6.2.1 服务评价的内容应包括：

- a) 养老志愿服务项目；
- b) 养老志愿服务组织或志愿者；
- c) 养老志愿服务满意度；
- d) 服务记录和归档情况等。

6.2.2 服务质量评价应给出合格或不合格结论。服务质量评价结论为不合格的，应及时反馈给志愿服务提供方。

6.2.3 若志愿者对服务对象或志愿服务项目不满意而提出退出志愿服务的，可不参加志愿服务评价。

6.3 改进

6.3.1 宜通过召开工作例会、座谈会、网络会议等方式，查找问题，分析原因，总结经验，提出改进建议。

6.3.2 日常工作中发现问题，应及时上报养老服务机构，制定改进方案。

附录 A
(资料性)
养老服务机构志愿服务记录表

养老服务机构志愿服务记录表见表A.1

表 A.1 养老服务机构志愿服务记录表

编号：		填表日期： 年 月 日	
活动主题			
活动时间			
活动地点			
服务人员			
服务对象			
活动内容简介			
(附活动照片2张，并注文字说明)			
意见或建议			
备注			

附录 B
(资料性)

养老服务机构志愿服务满意度调查表

养老服务机构志愿服务满意度调查表见表B.1

表 B.1 养老服务机构志愿服务满意度调查表

调查时间： 年 月 日

项 目	满 意	较满意	一 般	不 满 意
志愿服务及时便捷性				
志愿服务人员技能专业性				
志愿服务人员态度				
志愿服务质量与结果				
对志愿服务工 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] MZ/T 148 志愿服务基本术语
 - [2] GB/T 38600 养老机构服务安全基本规范
 - [3] 《北京市志愿服务促进条例》
-