

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 11

北京市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

老年人家居环境适老化改造服务规范

Service specification of home furnishing for aging fitness adaptation

(征求意见稿)

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

5 服务内容 2

6 服务流程 3

7 服务评价与改进 4

附录 A（规范性）家居环境适老化改造推荐内容及要求 6

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并归口。

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：

老年人家居环境适老化改造服务规范

1 范围

本文件规定了老年人家居环境适老化改造服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进。本文件适用于老年人家居环境适老化改造服务的实施和管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家居环境适老化改造 home furnishing for aging fitness adaptation

为满足老年人居家生活照料、起居行走、康复护理等需求，通过环境改造、设施配备、老年用品配置等方式，改善居家生活照护条件，增强居家生活环境、设施、设备安全性、便捷性和舒适性的活动过程。

4 基本要求

4.1 服务组织

4.1.1 应依法登记注册，具有相关业务资质与经营许可，具有与适老化改造服务中评估、改造等业务相匹配的服务能力及资质。

4.1.2 应具有合法稳定的经营场所，具备与服务内容相匹配的办公环境及设施设备。

4.1.3 应具备与服务内容相适应的专业服务团队，并对服务人员进行系统性的岗位技能培训和纪律教育。

4.1.4 应制定适老化改造服务相关管理制度和操作规程，包括但不限于：服务规程及培训制度、安全管理制度、员工行为规范等。

4.1.5 应明确项目服务过程中相关信息记录和留存的要求，包括但不限于以下内容：

- a) 应记录和留存项目的立项、评估、协议、实施、操作指导、交付、回访等服务过程中的相关文字、图纸、图片、影音等信息资料；
- b) 宜采用“一户一档”的信息资料管理方式。

4.2 服务人员

4.2.1 应具备相应岗位的资质，经系统培训后上岗。

4.2.2 应具备与服务内容相适应的专业知识和工作技能，熟练掌握相关的服务流程、操作规范、服务

安全措施及应急预案。

4.2.3 与老年人直接接触的服务人员宜持有有效健康合格证明。

4.2.4 应保护服务对象的隐私和信息安全。

4.2.5 应尊重老年人生活习惯，注意举止文明及用语规范。

4.3 服务设备与用品

4.3.1 所使用的材料、老年用品、康复辅助器具等应符合国家现行标准的相关规定。

4.3.2 应配备与评估、设计、改造、安装等服务环节相适应的设备及用品，且满足服务的功能性及安全性要求。

4.3.3 上门服务时宜配备适用于信息记录的影像及声音采集设备。

4.3.4 应配备保持居家环境卫生的防护及清洁用品。

4.4 安全管理

4.4.1 应制定安全管理制度、安全操作手册及突发事件应急管理方案。

4.4.2 上门服务、电话联系、网上沟通时，应主动提供身份核实信息。

4.4.3 应告知老年人或其监护人相关安全注意事项。

4.4.4 现场如遇到突发事件，应启动应急预案，并及时安抚老年人，通知其监护人。

5 服务内容

5.1 评估

5.1.1 基本信息及身体状况

5.1.1.1 应收集或查验老年人的基本信息和已有的身体状况评估信息，包括身高、体重、年龄、疾病史、残疾证明、老年人能力评估报告，以及跌倒、坠床、走失等意外事件发生情况。

5.1.1.2 结合已有信息，通过问询、查看等方式确定老年人的身体状况，包括活动能力、自理能力、健康情况等。

5.1.2 家庭状况

5.1.2.1 通过问询、查看等方式收集老年人家庭状况信息，包括家庭成员及数量、居住方式等家庭结构信息，有无照护者、照护内容、照护时间等照护情况。

5.1.3 建筑与家居环境

5.1.3.1 通过问询等方式收集建筑建成年代、位置、楼层、结构、户型、面积等信息。

5.1.3.2 通过问询、查看等方式评估玄关、起居室（厅）、餐厅、卧室、厨房、卫生间、书房、阳台等空间的使用情况及改造施工条件等。

5.1.3.3 已开展过适老化改造的家庭，应对其已改造内容及目前使用情况进行评估，包括但不限于改造项目及具体内容、改造时间、使用情况、适宜性等。

5.1.4 老年用品及康复辅助器具

已配置老年用品及康复辅助器具的家庭，应对目前使用情况进行评估，包括但不限于名称、规格、配置时间、使用情况、适配性等。

5.1.5 改造意愿

通过询问的方式了解老年人及家庭成员的主观意愿、实际需求、生活习惯、兴趣爱好、宗教信仰、改造预算等，确定老年人及家庭成员的改造意愿。

5.2 方案

5.2.1 改造方案中应明确改造项目及内容、改造实施计划、改造费用明细、家庭配合事项、设备设施使用培训等。

5.2.2 应根据老年人的身体情况、家庭状况、建筑与家居环境情况、老年用品及康复辅助器具配置情况、改造意愿等合理制定。

5.2.3 应重视并支持老年人尚有功能的发挥，通过适老化改造补偿因生理机能变化或疾病导致的能力损伤，尽可能支持其独立开展生活活动。

5.2.4 应重视老年人日常活动的安全性，尽可能消除潜在安全隐患，预防风险发生。

5.2.5 应通过适老化改造提升老年人居家环境的舒适性和健康性，不应降低原有环境的声、光、热、空气等环境舒适度水平。

5.2.6 应考虑老年人当前及未来较长一段时期的使用需求。

5.2.7 应根据改造预算优先满足老年人最迫切的改造需求。

5.2.8 宜在改造方案中列出需要再次进行评估和改造的情况，以及无特殊情况下现有改造方案的预估适用时间。

5.2.9 宜在方案制定过程中普及改造内容对老年人功能支持的作用。

5.2.10 应保证建筑结构、用水用电等国家相关规定。

5.3 改造

改造项目及要求应符合附录 A 的规定。

6 服务流程

6.1 接待咨询

6.1.1 应提供现场、电话、网络平台等咨询渠道。

6.1.2 应提供有效的服务项目资料，提供相应咨询服务。

6.2 服务受理

6.2.1 应采集老年人的基本信息，了解其适老化改造需求和期望。

6.2.2 应告知能够提供的服务项目及收费标准。

6.3 需求评估

6.3.1 受理后，应在 5 个工作日内与老年人或其监护人预约，明确上门评估的时间和内容，并提醒老年人或其监护人相关注意事项。

6.3.2 评估实施应符合 5.1 的规定。

6.3.3 评估完成后，应形成评估报告，评估报告的内容宜包括但不限于老年人基本信息、评估结果、适老化改造建议及改造前的居家环境影像资料。

6.3.4 评估报告应提供给老年人或其监护人。

6.3.5 宜积极向老年人或其监护人普及适老化改造的相关知识和内容。

6.4 方案制定

- 6.4.1 应在需求评估基础上，制定改造方案。
- 6.4.2 方案制定应符合 5.2 的规定。
- 6.4.3 改造方案应与老年人或其监护人沟通，双方确认签字。

6.5 协议订立

- 6.5.1 方案确认后，双方签订服务协议。
- 6.5.2 协议内容包括但不限于服务目标、服务内容及方案、服务时间、进度安排、服务收费明细、交付标准、双方联系人、双方权利义务、风险责任分担、协议变更和终止情形、争议解决方式等，同时还应对影响服务质量的其他关键要素进行约定。
- 6.5.3 改造方案发生变更时，应经双方同意增补或重新签订服务协议。

6.6 改造实施

- 6.6.1 应至少提前 1 个工作日与老年人或其监护人预约，明确上门改造时间、改造项目和内容，并提醒老年人或其监护人相关注意事项。
- 6.6.2 改造实施前应做好施工场地准备工作。
- 6.6.3 应与老年人或其监护人确认实施的改造项目和内容、流程。
- 6.6.4 应按服务协议约定的内容，按照 5.3 实施改造。
- 6.6.5 应文明施工。
- 6.6.6 宜通过拍照、录像等方式对改造过程进行记录。

6.7 操作指导

- 6.7.1 应提供老年用品及康复辅助器具的使用手册，并指导老年人或其监护人正确使用。
- 6.7.2 应提供操作使用的咨询方式。

6.8 服务交付

- 6.8.1 操作指导后，进行服务交付，双方共同确认服务内容符合协议要求后，进行签字确认。
- 6.8.2 服务交付过程中出现不合格情况时，应限期整改并再次组织服务交付。

6.9 跟踪回访

- 6.9.1 交付后，应在 1 个月内进行不少于 1 次的跟踪回访。
- 6.9.2 跟踪回访包括但不限于以下内容：
 - a) 老年人居家生活照护环境的改善情况，以及居家生活设施设备安全性、便捷性和舒适性的提升情况；
 - b) 老年用品及康复辅助器具的质量、功能及适应性等；
 - c) 老年人的身体状况变化情况；
 - d) 服务态度及满意度。
- 6.9.3 宜根据老年人身体状况变化，适时提出再次评估、改造的建议。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

- 7.1.1 服务评价包括第三方机构开展的服务评价和服务组织自行开展的服务评价。
- 7.1.2 服务组织应建立服务评价管理机制。
- 7.1.3 服务组织应积极配合第三方机构，按要求提供自评报告。

7.2 服务改进

- 7.2.1 服务组织应根据服务评价结果，制定整改措施，并持续改进，以不断提高服务水平。
- 7.2.2 服务组织宜建立长效改进机制，不断提高服务质量。

附录 A

(规范性)

家居环境适老化改造推荐项目及要

序号	类别	项目名称	具体内容及要求
1	(一) 地面改造	防滑处理	在室内地面和楼梯踏步面,起居室(厅)、卫生间、厨房等区域地面,铺设防滑地砖、地胶,或对地砖表面材料进行处理,提高安全性。
2		高差处理	1) 消除地面高差,包括户门内外地面高度差、室内与阳台地面高度差等; 2) 铺设水泥坡道或者加设橡胶等材质的可移动式坡道,保证地面平滑、无高差障碍,方便轮椅进出。
3		平整硬化	对地面进行平整硬化,方便轮椅通过,降低风险。
4		安装扶手	在高差变化处安装扶手,辅助老年人通过。
5	(二) 门改造	门槛移除	移除门槛,保证老年人进门无障碍,方便轮椅进出。
6		内向平开门改为外向平开门或推拉门	1) 方便开启,增加通行宽度和辅助操作空间。 2) 宜采用能向外开启的门或推拉门,当老年人在室内发生意外时,能够顺利打开门进行施救。
7		房门拓宽	对卫生间、厨房等空间较窄的门洞进行拓宽,改善通过性,方便轮椅、救护担架进出。
8		下压式门把手改造	可用单手掌或者手指轻松操作,增加摩擦力和稳定性,方便老年人开门。
9		安装闪光振动门铃	宜安装声光门铃,给听力或视力障碍老年人以声光提示。
10	(三) 玄关门厅改造	玄关通道	玄关通道应满足突发状况时的救助通行需求,布置家具时应在此基础上根据空间大小进行尺寸选择和功能布局。
11		起身扶手	换鞋凳旁宜设置扶手,帮助老年人站立起身。
12		置物架	可在入户门旁设置置物架,方便老年人开门时放置物品。
13		穿衣镜	玄关可设置全身穿衣镜,方便老年人整理着装,也能起到提醒携带相关物品的作用,镜前应保证一定的光线。
14		助行器及轮椅停放区	使用轮椅的家庭,在门口附近设置助行器或轮椅停放区。
15	(四) 卧室改造	位置选择	老年人卧室宜选择南向,邻近卫生间,有良好的通风、采光和隔音,保证睡眠质量。
16		配置适老床或护理床	1) 床具应选择适合老年人的居家适老床或护理床。床架要稳固、耐用、环保。床不宜过高,以坐立时和膝盖齐平或略高为宜。 2) 护理床能帮助失能老年人完成起身、侧翻、上下床、吃饭等动作,辅助喂食、处理排泄物等。
17		安装床边护栏(抓杆)	辅助老年人起身、上下床,防止翻身滚下床,保证老年人睡眠和活动安全。

序号	类别	项目名称	具体内容及要求
18		配置适老床垫或防压疮垫	为失能老年人配置防压疮垫,以避免长期乘坐轮椅或卧床的老年人发生严重压疮,包括防压疮坐垫、靠垫或床垫等。
19		便捷呼叫及电器控制	1) 床头设置紧急呼救装置,利于老年人紧急情况呼救。 2) 床头设置双控开关或遥控开关,方便老年人灵活控制灯具。
20	(五) 如厕洗浴 设备改造	安装扶手	宜在如厕区及洗浴区安装扶手,辅助老年人起身、站立、转身、坐下,包括一字形扶手、U形扶手、L形扶手、135°扶手、T形扶手或转角扶手等。
21		蹲便器改坐便器	减轻蹲姿造成的腿部压力,避免老年人如厕时摔倒,方便乘轮椅老年人使用。
22		水龙头改造	采用拔杆式或感应水龙头,方便老年人开关水阀。宜选择安全性高的恒温龙头,避免老年人烫伤。
23		盥洗台	盥洗台宜考虑乘坐轮椅或坐姿老年人的操作方式,设置适宜的高度及容膝空间。
24		浴缸/淋浴房改造	拆除浴缸/淋浴房,更换为浴帘、浴杆,增加淋浴空间,方便照护人员辅助老年人洗浴。
25		配置淋浴椅	宜配置淋浴椅,以避免老年人在淋浴时站立不稳、地滑、体力不支等因素导致滑倒,提高安全性。
26		安全便利	1) 手纸架不应设置于坐便器后方,宜采用两卷式手纸架,且手纸架宜具有置物、收纳功能,以便于老年人取放物品。 2) 淋浴器宜采用可上下滑动的杆件,以便于老年人根据需要进行高度调整。 3) 坐便器附近宜设置紧急呼救装置,以便于老年人在身体不适、跌倒等紧急情况时进行呼救。 4) 热水供应系统宜有防烫伤措施,冷热水管道宜有明显标识,燃气热水器等开关上宜设置容易读取、理解的安全提示标识。
27		采光照明	1) 卫生间内宜有自然采光。若无法直接对外开窗,可通过透光不透形的玻璃门间接采光。 2) 除设置一般照明外,宜设置镜前灯、夜灯等局部照明。卫生间照明灯具应具备防雾防水、智能感应与延时功能。
28	(六) 厨房设备 改造	功能布局	1) 宜按照厨房操作流程,依次布置冰箱、洗菜池、案台、灶台等,以避免因操作不畅发生危险。 2) 厨房布局宜紧凑便捷,以减少移动操作。可优先考虑U型、L型厨台布局。

序号	类别	项目名称	具体内容及要求
29		台面改造	1) 操作台、灶台、洗菜池下方留出容膝空间,方便乘坐轮椅的老年人操作。 2) 宜采取台下盆等措施避免洗菜池流水外溢而导致滑倒。 3) 针对乘坐轮椅的老年人和其他人员共用的厨房,可使用台面高度可调的操作台,当空间允许时,可在操作台前安装站姿操作作用的扶手。
30		储物柜	宜在吊柜下方设置开敞式中部柜或中部架,方便老年人取放物品。
31		安全便利	1) 宜设置燃气浓度检测报警器、自动切断阀,以免意外发生。 2) 宜采用具有自动熄火保护装置的燃气灶,以避免因老年人记忆功能衰退而造成燃气泄漏或火灾危险。
32	(七) 物理环境 改造	灯具照明	1) 灯具选择时应避免产生眩光,以避免老年人不适或眩晕。 宜在精细化操作区域增补局部照明,如在吊柜下方、灶台上方等位置增设局部光源,减少操作过程中的安全隐患。 2) 安装感应便携灯,避免直射光源、强刺激性光源,人走灯灭,辅助老年人起夜使用。
33		电源插座及开关改造	根据老年人使用需求,进行高/低位改造,避免老年人下蹲或弯腰,方便老年人插拔电源和使用开关。
34		安装防撞护角/防撞条、提示标识	在家具尖角或墙角安装防撞护角或者防撞条,避免老年人磕碰划伤,必要时粘贴防滑条、警示条等符合相关标准和老年人认知特点的提示标识。
35		适老家具配置	根据老年人具体需求可配置适老家具,比如换鞋凳、适老椅、适老沙发等。
36		隔音设施	卧室墙宜满足隔声量要求。
37		通风设施	卫生间、厨房宜设置机械通风设施。
38	(八) 老年用品 配置	安全监控装置	在居家环境中安装安全监控装置,用于监测老年人动作或者居室环境,发生险情时应能及时报警。包括红外探测器、紧急呼叫器、烟雾/燃气泄漏/溢水报警器等。
39		智能化服务设备	智能水表、智能电表等。
40		智能监测设备	智能床垫等。