

DB 1501

呼和浩特市地方标准

DB 1501/T XXXX—XXXX

农村养老服务中心服务规范

Specification for service of rural elderly care service center

(征求意见稿)

(2024.9.20)

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

呼和浩特市市场监督管理局 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 选址布局 2

 4.2 环境及设施设备 2

 4.3 运营机构 2

 4.4 从业人员 3

 4.5 标识要求 3

5 服务内容及要求 3

 5.1 全日托养 3

 5.2 日间照料 3

 5.3 居家上门 4

 5.4 家庭支持服务 4

 5.5 区域协调 4

6 服务评价与改进 4

附录 A（资料性） 服务台账清单 5

参考文献8

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。

本文件由呼和浩特市市场监督管理局提出。

本文件由呼和浩特市民政局归口。

本文件起草单位：民政部社会福利中心、呼和浩特市民政局、呼和浩特市养老服务中心、内蒙古自治区养老服务 and 未成年人保护中心、江苏省质量和标准化研究院、呼和浩特市泽惠养老产业发展中心、内蒙古怡生养老服务有限公司、内蒙古月德养老服务有限责任公司、呼和浩特市亿昇园养老服务有限公司。

本文件主要起草人：甄炳亮、王拓涵、陈曦、张国富、葛晓燕、高军、李乐、李星震、冯宇、樊涛、王建国、李重阳、樊泗、刘晓倩、纳日斯、苗佳田、雅茹、陈凯悦、葛艳芳。

农村养老服务中心服务规范

1 范围

本文件规定了农村养老服务中心的基本要求、服务内容及要求和服务评价与改进。

本文件适用于呼和浩特市旗(区、县)区域养老服务综合体、乡镇区域养老服务中心的服务管理，村级养老服务中心(站)也可参考。

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 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 31654 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 33168 社区老年人日间照料中心服务基本要求

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

GB/T 42195 老年人能力评估规范

GB/T 43153 居家养老上门服务规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50116 火灾自动报警系统设计规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

JGJ 484 养老服务智能化系统技术标准

MZ/T 168 养老机构老年人健康档案管理规范

MZ/T 187 养老机构岗位设置及人员配备规范

MZ/T 216 养老机构服务安全风险评估指南

建标 184 特困人员供养服务设施(敬老院)建设标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农村养老服务中心 rural elderly care service center

在为特困人员提供集中供养服务的基础上，为周边老年人提供全日托养、日间照料、居家上门、家庭支持、区域协调等服务的农村综合性养老服务机构。

4 基本要求

4.1 选址布局

4.1.1 选址应综合考虑所在地区老年人口分布状况、服务需求、服务半径等因素，优先选择老年人口密集、交通便利、临近医疗机构等公共服务设施的位置。

4.1.2 宜依托现有特困人员供养服务设施（农村敬老院等）、党群服务中心、卫生院、社会工作站、幸福院等资源建设，因地制宜改（扩）建中心。

4.1.3 周边及内部道路应实行人车分流，满足消防通道、疏散安全等需要，远离污染源、噪声源及危险品生产、储运等区域。

4.1.4 建设布局应符合 JGJ 450、建标 184 的相关要求。

4.2 环境及设施设备

4.2.1 功能定位在旗(区、县)区域养老服务综合体的建筑面积不应低于 1500 m²，功能定位在乡镇区域养老服务中心及以上的建筑面积不应低于 500 m²，护理型床位比例不宜低于 60%。

4.2.2 整体环境应按照 GB 50763 的要求进行无障碍设计。

4.2.3 设餐厅（食堂）的应符合 GB 31654 的相关要求。

4.2.4 电气、消防安全设施设备配置应符合 GB 50016、GB 50116 和 GB 50140 的要求，并定期检验、维修，确保消防设施器材完好。

4.2.5 出入口、居室、卫生间、浴室、公共活动区域等老人经常活动的场所应配备紧急呼叫设备。

4.2.6 出入口、餐厅、活动区域、走廊等公共区域应安装视频监控。

4.2.7 宜结合实际情况开辟种植、园艺区域并配备种植、园艺工具，供老年人开展种植、园艺活动。

4.3 运营机构

4.3.1 应在醒目位置公布相关信息，包括但不限于：规章制度、组织架构、服务项目、服务内容、专业技术人员资质、收费标准、投诉方式。

4.3.2 应建立健全管理规章制度并有效实施，制度包括但不限于：

- 员工管理制度，包括员工招聘、考勤、薪酬管理、岗位职责、岗位培训等；
- 服务管理制度，包括老年人能力评估、咨询接待、服务交接班、日常巡查、服务质量考核、探视管理、外包服务、投诉处理等；
- 财务管理制度，包括支付管理、会计档案管理、资产管理、价格管理等；
- 安全管理制度，包括安全责任、安全宣传及培训、安全检查、院感防控等；
- 后勤管理制度，包括物资采购和管理、设备检维修、库房管理、捐赠物资管理、膳食管理、环境管理、车辆管理等；
- 台账管理制度，包括出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、委托服务、康复服务、教育服务、居家上门服务、服务管理、安全管理、考核评价管理等台账，可参照附录 A。

4.3.3 应建立完善的设施设备（含特种设备）安全、食品安全、消防安全、人身安全、财产安全、信息安全和突发公共事件应急管理等安全管理体系，制定各项应急预案并定期演练。

4.3.4 服务安全应符合 GB 38600 的相关要求，宜参照 MZ/T 216 开展服务安全风险评估并明确应急处置流程。服务安全风险包括但不限于：自伤和他伤、压疮、跌倒、坠床、噎食、误食、走失、烫伤、食物中毒。

4.3.5 应根据服务需求，为接受服务的老年人开展能力状况、家庭情况、居家环境等评估工作,并根据评估结果制定相应的服务计划（方案）。老年人能力评估应按照 GB/T 42195 开展。

4.3.6 应为老年人建立服务档案，内容包括但不限于：老年人基础信息、健康信息、服务申请表、服

务合同、服务记录、服务确认单。

4.4 从业人员

4.4.1 应根据规模大小和功能定位，按 MZ/T 187 的要求合理设置岗位，明确岗位职责。

4.4.2 宜配备具有相关资质的医生、护士、康复师、社会工作者等相关专业技术人员。

4.4.3 养老护理员等照护服务从业人员应接受岗前培训，经考试合格后上岗，在岗期间接受定期培训。培训内容包括但不限于：

- 老年服务职业道德与法律法规；
- 老年人常见病护理要点；
- 老年人生理及心理特点；
- 养老护理具体知识与技能；
- 常见服务风险与应急处理。

4.4.4 应至少配备一名专（兼）职安全管理人员。

4.4.5 一线工作人员及餐饮服务人员应持有健康证或体检证明。

4.4.6 宜建立与服务相适应的医疗、康复、社会工作、法律、心理咨询等志愿者队伍。

4.5 标识要求

4.5.1 公共区域标识应具有明确性和显著性，便于老年人识别，符合 GB/T 10001.9 的要求。

4.5.1 内部应设置完整、清晰、简明的标识系统，包括但不限于：

- 设置明确的导向标识，注明楼层、功能区、房间号等信息；
- 涉及人身安全的场所和设施设置易于识别的警示标志，如配电房、消防控制室；
- 设置必要的安全提示标识和应急疏散标识。

示例 1：安全提示标识如小心地滑、小心台阶、禁止吸烟、小心烫伤、当心触电等。

示例 2：应急疏散标识如安全出口等。

4.5.2 外部应使用统一标识，名称可使用 XX 旗(区、县)XXXX 区域养老服务综合体、XX 乡镇 XXXX 区域养老服务中心。

5 服务内容及要求

5.1 全日托养

5.1.1 服务项目应包括出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、委托服务，宜包括医疗护理服务、康复服务。服务质量应符合 GB/T 35796 的要求。

5.1.2 应按 MZ/T 168 的要求为老年人建立健康档案，内容包括但不限于：老年人基本信息、健康评估、健康体检、机构内外就医情况、知情同意书及辅助检查报告单。

5.1.3 宜为老年人提供医养结合服务，通过内设医疗机构或与辖区内医疗卫生机构等医疗资源签约合作，通过医护人员定期巡诊、建立就诊绿色通道等方式，为老年人提供及时便捷的能力评估、健康管理、慢病诊疗、陪同就诊、代为取药等医疗服务。

5.1.4 在满足特困人员集中供养需求的前提下，应向社会开放富余全托床位。

5.1.5 宜根据农村老年人生活习惯，安排合适的种植、园艺活动。

5.2 日间照料

5.2.1 应具备 GB/T 33168 要求的日间照料服务功能，包括但不限于：就餐服务、临时托养服务、心理/精神支持服务、文化娱乐服务、个人照护服务、医疗健康服务、保健康复服务。

5.2.2 应拓展延伸日间照料服务项目，向周边老年人开放机构公共活动场所和设施，为有需求的老年人提供日间照料服务，有条件可开展上门接送等服务。

5.3 居家上门

5.3.1 应通过组建专业团队或与居家养老上门服务组织合作，拓展为周边老年人提供居家上门服务的功能。宜配置便于老年人操作使用的居家养老服务终端产品。

5.3.2 应按照 GB/T 43153 的相关要求制定居家上门服务清单并明确具体服务内容、要求、时长和收费标准，服务项目包括但不限于助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急服务。

5.3.3 宜按照 MZ/T XXX-XXXX（在编行业标准《老年人探访关爱服务规范》）的相关要求为有服务需求的老年人开展探访关爱服务，服务方式包括但不限于入户巡防、电话视频、远程监测。农村分散供养特困人员以及低保、高龄、独居、空巢、留守、重度失能和完全失能及计划生育特殊家庭等特殊困难老年人每月探访不应少于 1 次。

5.4 家庭支持服务

5.4.1 宜为老年人及其家属提供康复辅助器具租赁和使用指导。

5.4.2 宜向老年人及其家属普及老年人照护基础知识及急救常识。

5.4.3 宜为老年人家属开展指导失能老年人生活照护的护理技能培训。

5.5 区域协调

5.5.1 宜为辖区内的村级养老服务中心(站)、农村牧区互助养老幸福院、邻里互助点等村级养老服务设施提供政策咨询、资源链接、服务指导等支持性服务。

5.5.2 宜在辖区内开展养老服务相关法律法规及政策普及、老年人意外伤害保险、防范非法集资、抵制非法宗教渗透、安全生产、数字助老等安全宣传工作。

6 服务评价与改进

6.1.1 应及时听取老年人、相关第三方、社会的意见和建议，采取问卷调查、开通服务电话、设置意见箱、邮箱等方式收集相关信息。

6.1.2 应综合运用内部自评、服务对象评价、主管部门评价、第三方评价等，开展日常、定期、不定期、专项评价。评价指标包括但不限于年度服务人次、服务对象满意度、服务项目完成度、服务准时率、有效投诉结案率、发展规模、创新示范、表彰奖励。

注1：发展规模指实现品牌化、连锁化、规模化运营。

注2：创新示范指承接重大工程、创新示范、试点试验等项目；承担科研项目、开展科研合作、课题研究；参与养老服务相关标准(国家、行业、地方、团体标准等)制修订工作。

6.1.3 应建立持续改进机制，通过召开工作例会、座谈会等形式，认真梳理问题、分析原因、及时整改、持续改进。

附 录 A
(资料性)
服务台账清单

服务台账清单见下表A.1。

表 A.1 服务台账清单

序号	类别	台账项目		台账应用
1	出入院服务	老年人能力评估基本信息表		用于收集和了解老年人相关信息资料
2		老年人能力评估记录		用于记录老年人身体等各方面能力状况的评估情况
3		出院手续办理记录	出院通知单	用于费用及出院事项确认
4			出院小结	用于总结老年人入住期间的照护情况，提醒第三方照护老年人的要点和注意事项
5	生活照料服务	照护记录		用于记录老年人照护服务项目执行情况，便于开展服务执行情况的监督检查
6	膳食服务	食品留样记录		用于餐食留样跟踪管理和处理反馈，也可作为餐食供应佐证
7		个性化饮食记录		用于提供记录个性化餐饮和订餐服务情况
8		餐厨垃圾处理记录		用于记录餐厨垃圾处理情况
9		虫害处理记录		用于记录虫害处理实施情况
10		采购及验收记录		用于采购及验收食品的质量监测
11		原料储存/定期盘存记录		用于原料储存/定期盘存的跟踪处理
12	清洁卫生服务	清洁卫生执行及检查记录		用于记录清洁卫生执行和检查情况
13	洗涤服务	洗涤记录		用于物品洗涤的执行反馈
14	医疗护理服务	药品管理记录	药品检查记录	用于记录药品检查情况
15			药品登记管理记录	用于记录药品交接情况
16			药品服用记录	用于记录药品服用情况
17		压疮预防记录		用于记录压疮预防的执行情况
18		康复辅助器具使用指导记录		用于记录康复辅助器具使用指导情况

序号	类别	台账项目	台账应用
19		非药物干预益智康复训练记录	用于记录非药物干预益智康复训练的执行情况

表 A.1（续） 服务台账清单

20	文化娱乐服务	文化娱乐活动策划表	用于组织策划文化娱乐服务的开展
21		文化娱乐服务记录	用于记录活动开展情况
22	心理/精神支持服务	环境适应服务记录	用于记录环境适应服务执行情况
23		情绪疏导服务记录	用于记录情绪疏导服务执行情况
24		心理支持服务记录	用于记录心理支持服务执行情况
25		危机干预服务记录	用于记录危机干预服务执行情况
26	委托服务	委托服务记录	用于记录委托服务执行情况
27	康复服务	康复计划执行记录	用于记录康复计划执行情况
28		康复评估记录	用于记录康复情况的评估和调整康复计划
29	教育服务	教育服务需求评估表	用于对老年人教育服务需求的调研分析及处理
30		教育服务记录	用于记录教育服务开展情况
31	居家上门服务	居家上门服务评估记录	用于科学制定服务计划和服务实施
32		居家上门服务记录	用于记录居家上门服务执行情况
33	服务管理	老年人基本信息汇总表	用于了解入住老年人的基本信息
34		巡查房/值班/交接班记录	用于日常管理中的巡查房/值班/交接班的突发事件处理、工作事项执行反馈等
35		培训记录	用于记录培训情况
36		设施设备消毒记录	用于记录物品消毒执行情况
37		维护/维修记录	用于记录设施设备维护/维修情况
38		来访接待记录	用于记录来访接待情况
39		物资捐赠记录	用于记录物资捐赠情况
40		志愿者管理记录	用于记录志愿者的管理情况

41		老年人请假外出记录	用于记录老年人请假外出情况
42	安全管理	隐患排查及整改记录	用于记录安全隐患的排查和整改情况
43		应急预案演练记录	用于记录和反馈应急预案演练执行情况
44		应急预案演练与评估记录	应急预案演练评估记录 用于应急预案演练的评估记录
45		安全检查记录	用于记录安全检查的执行和整改情况

表 A.1（续） 服务台账清单

46	安全管理	每日防火巡查记录	用于记录防火巡查的执行和整改情况
47		感染防控记录	用于记录感染防控的实施情况
48	考核评价管理	服务质量评估与考核记录	用于记录服务质量评估与考核情况
49		投诉处理记录	用于记录投诉处理

参 考 文 献

- [1] 内蒙古自治区苏木乡镇区域养老服务中心建设运营指引.
-