

DB 1501

呼和浩特市地方标准

DB 1501/T XXXX—XXXX

居家社区养老服务中心服务规范

Specification for service of home-based community 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 2

 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 康复辅助器具租赁 4

 5.4 老年助餐 4

 5.5 老年助医 4

 5.6 老年助洁 4

 5.7 老年助浴 5

 5.8 委托代办 5

 5.9 文化教育 5

 5.10 区域协调 5

6 服务评价与改进 5

参考文献 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。

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及未成年人保护中心、呼和浩特市泽惠养老产业发展中心、内蒙古怡乐养老服务有限公司、蕾娜范(呼和浩特)养老服务有限公司、西安建筑科技大学、苏州市社会福利总院。

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

居家社区养老服务中心服务规范

1 范围

本文件规定了居家社区养老服务中心的基本要求、服务内容及要求、服务评价与改进等内容。

本文件适用于呼和浩特市市级养老服务示范中心、旗(区、县)区域养老服务综合体、街道养老服务中心、社区养老服务中心(站)的服务管理。

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 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 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 50437 城镇老年人设施规划规范

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 175.1 康复辅助器具租赁 第1部分:服务规范

MZ/T 175.2 康复辅助器具租赁 第2部分:清洗消毒规范

MZ/T 187 养老机构岗位设置及人员配备规范

MZ/T 207 老年人助浴服务规范

MZ/T 216 养老机构服务安全风险评估指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家社区养老服务中心 Home-based community elderly care service center

提供老年人全日托养、日间照料、康复辅助器具租赁、助餐、助医、助洁、助浴、委托代办、文化教育等服务和养老服务业务指导、区域资源调度的城市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辖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、临近医疗卫生机构等公共服务设施的位置。

4.1.2 宜依托社区便民服务中心、党群服务中心、社区卫生服务中心（站）、社会工作站等建设资源，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 选址布局应符合 GB 50437、JGJ 450 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 1500m²，功能定位在街道养老服务中心的建筑面积不应低于 1000m²，功能定位在社区养老服务中心(站)的建筑面积不应低于 350m²，护理型床位比例不应低于 60%。

4.2.2 建筑设计应考虑网络服务和信息化管理需要，敷设线路，预留接口。

4.2.3 整体环境应按照 GB 50763 的要求进行无障碍设计。

4.2.4 应设置服务接待、生活照料、就餐膳食、康养护理、文化教育、人文关怀、休闲娱乐、综合管理等功能区。老年人居室宜与康养护理、休闲娱乐等用房做必要的分隔，餐厅与卫生间、垃圾站等污染源的距离不宜小于 15 米，且不宜设在污染源的下风侧。

4.2.5 设餐厅（食堂）的应符合 GB 31654 的相关要求。

4.2.6 二层及二层以上的多层建筑应设有防跌落措施。

4.2.7 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。

4.2.8 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。

4.2.9 出入口、餐厅、活动区域、走廊等公共区域应安装视频监控。

4.2.10 宜设置养老服务信息平台等智能系统，系统配置参考 JGJ 484，并配置毫米波感知设备、智能床垫、智能监控、红外定位等智能设备。

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、服务流程、服务承诺、专业技术人员资质、收费标准、投诉方式。

4.3.2 应建立健全规章制度并有效实施，包括但不限于：安全管理制度、生活照料制度、后勤保障制度、质量监督制度、合同管理制度。

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安全管理体系，制定各项应急预案并每半年应开展一次安全应急演练。

4.3.4 服务安全应符合 GB 38600 的相关要求，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。人员配备应与服务规模相适应，街道养老服务中心至少配备 5 人的专职人员，社区养老服务中心(站)至少配备 2 人的专职人员。

4.4.2 宜配备具有相关资质的医生、护士、康复治疗师、营养师、健康管理师、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。每季度至少开展一次安全教育，参训率 90%以上。

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。

4.5.2 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。

4.5.3 外部应使用统一标识，名称可为市级 XXXX 养老服务示范中心、XX 旗(区、县)XXXX 区域养老服务综合体、XX 街道 XXXX 养老服务中心、XX 社区 XXXX 养老服务中心(站)。

5 服务内容及要求

5.1 全日托养

5.1.1 服务项目应包括但不限于：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。服务质量应符合 GB/T 35796 的要求。

5.1.2 应按 MZ/T 168 的要求为全日托养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。

5.2 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 康复辅助器具租赁

5.3.1 供租赁使用的康复辅助器具应属于民政部发布的《中国康复辅助器具目录（2023 版）》产品，包括但不限于矫形器和假肢、个人移动辅助器具、个人生活自理和防护辅助器具、家庭和其他场所的家具和适配件、沟通和信息辅助器具、个人医疗辅助器具、技能训练辅助器具、操作物品和器具的辅助器具、环境改善和评估的辅助器具、家务辅助器具、就业和职业训练辅助器具、休闲娱乐辅助器具。

5.3.2 应对租赁康复辅助器具需求的老年人的基本日常生活能力以及生活环境进行评估，并根据评估结果，向老年人及其亲属提供康复辅助器具适配建议。

5.3.3 应结合适配建议、老年人及其亲属意愿，按照 MZ/T 175.1 的要求为其提供康复辅助器具租赁服务。

5.3.4 完成康复辅助器具租赁服务后，应及时收回康复辅助器具，并按照 MZ/T 175.2 的要求进行清洁消毒。

5.4 老年助餐

5.4.1 宜建有老年餐厅或依托中央厨房或周边饭店、餐厅，为社区及居家老年人提供订餐、集体用餐、配餐、送餐等服务。

5.4.2 餐饮烹饪制作应符合食品安全卫生相关标准并取得餐饮服务许可证。

5.4.3 宜结合老年人需求、生理特点、生理状况、地域特点、民族、宗教习惯等方面制定食谱，做到粗细搭配、营养均衡、种类丰富。

5.4.4 老年人餐食每餐每样应实行留样制，在专用留样冰箱中每餐每样不少于 125g，保留 48 小时，并建立留样台账。

5.5 老年助医

5.5.1 宜为有服务需求的机构内老年人提供按摩理疗、预防保健、健康管理、医疗护理、药物管理、协助医疗、常见病多发病诊疗、感染控制、肢体康复训练、康复器材租赁、康复咨询等服务。

5.5.2 宜为有服务需求的居家老年人提供按摩理疗、肢体康复训练、预防保健、健康管理、药物管理、康复咨询、康复器材指导使用等上门服务。

5.5.3 宜定期开展健康宣教、保健知识讲座。

5.6 老年助洁

5.6.1 宜为有服务需求的居家老年人提供居室清洁服务，包括卧室、起居厅、厨房、卫生间、浴室等室内地面清扫和擦拭室内墙壁、门窗、玻璃、家具及家用电器表面等。

5.6.2 宜为有服务需求的居家老年人提供设施设备清洁，包括康复辅助器具、家用医疗设备等专业设施设备清洁等。

5.6.3 宜为有服务需求的居家老年人提供身体清洁服务，包括洗头、洗脸、洗手、刷牙、漱口、口腔擦拭、剃须、剪指（趾）甲等。

5.6.4 宜为有服务需求的居家老年人提供衣服洗涤服务，包括老年人衣物、被褥等织物清洗和消毒服务等。

5.7 老年助浴

5.7.1 应按照 MZ/T 207 的相关要求为有服务需求的居家老年人提供入户助浴服务，包括坐位洗浴、卧位洗浴、床上擦浴等。

5.7.2 在服务过程中，应进行相应的安全提示，发生意外情况时，按照应急处置预案及时处理。

5.8 委托代办

宜为有服务需求的老年人提供委托代办服务，包括代管物品、代购物品、代领物品、代寄物品、代送物品、代缴费用、陪同出行、协助交通、代对接专业法律组织等。

5.9 文化教育

宜为有需求的老年人开发提供利用各种教育资源开展的以学习活动为核心的一系列服务活动，包括参观研学、读书沙龙、书法沙龙、古诗词鉴赏等。

5.10 区域协调

5.10.1 宜为辖区内的其他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。

5.10.2 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。

5.10.3 宜建立健全辐射辖区内老年人基本情况的信息库，推动信息数据共享，承担辖区养老信息管理维护功能。

5.10.4 宜建立智慧管理系统，收集分析老年人服务需求，链接周边为老服务资源，如适老化改造、法律援助、遗嘱公证等，统筹调度本辖区内养老服务资源，为养老服务供需双方提供对接。

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。

参 考 文 献

- [1] 内蒙古自治区居家社区养老服务机构等级评定办法（试行）.
-