

DB62

甘 肃 省 地 方 标 准

DB XX/ XXXXX—XXXX

社区养老服务管理规范

Regulations of community-based aged care service

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

甘肃省质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
5 设施要求	2
6 服务内容和要求	3
7 服务管理	5
8 服务质量评估	6
参考文献	8

前 言

本规范根据GB/T 1.1-2009给出的规则进行起草。
本规范由甘肃省民政厅提出并归口。
本规范起草单位：甘肃省民政厅。
本规范起草人：蔡仲爱、王进才、赵文春、丁军洲。

引 言

为引导社区养老服务专业化、规范化发展，结合老年人提供多层次、多样化的社区照料服务，让老年人在熟悉的环境和人际交融中生活，提升社区养老服务质量，特制订本规范。

社区养老服务管理规范

1 范围

本规范规定了社区养老服务的术语和定义、基本原则、设施要求、服务内容和要求、服务管理、服务质量评估等要求。

本规范适用于甘肃省行政区域内为社区内日常生活需要一定照料的老年人提供短期生活照料、保健康复、休闲娱乐、精神慰藉、膳食供应等社区养老服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

建标 143-2010 社区老年人日间照料中心建设标准

3 术语和定义

建标 143-2010界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年人

60周岁及以上的人。

3.2

自理老人

生活行为基本可以独立进行，自己可以照顾自己的老年人。

3.3

介助老人

生活行为需要依赖他人和扶助设施帮助的老年人，主要指半失能老年人。

3.4

介护老人

生活行为需依赖他人护理的老年人，主要指失智和失能老年人。

3.5

空巢老人

没有子女照顾、单居或夫妻双居的老年人。主要分为三种情况：一是无儿无女无老伴的孤寡老年人；二是有子女但与其分开单住的老年人；三是与子女不在同一城市居住的老年人。

3.6

特困老人

生活在当地贫困线以下的老年人。主要包括年满60周岁及以上的“三无”（无劳动能力，无生活来源，无赡养人和抚养人、或者其赡养人和抚养人确无赡养和抚养能力）老人，一、二级重度残疾老人和70岁以上享受低保待遇的空巢、独居老人。

3.7

社区养老服务

老年人居住在自己家里或自己长期生活的社区里，在得到家人照顾的同时，由社区相关组织为老年人提供或协助提供日间照料、康复保健、文化娱乐、精神慰藉、短期托管、法律援助和慈善救助等养老服务，是相对于机构养老、居家养老的一种养老服务形式。

3.8

社区老年人日间照料中心

为社区内日常生活需要一定照料特别是空巢和介助、介护的老年人提供生活照料、保健康复、休闲娱乐、精神慰藉、膳食供应等日间照料服务的养老服务场所。主要包括托老所、养老设施中的日间照料中心和社区中其他用于老年人日间照料服务的公共服务设施。

3.9

社区养老服务对象

直接接受社区养老服务的健康或病情稳定的、无传染性疾病的60周岁及以上的人。

3.10

社区养老管理机构

市、县民政局、街道办事处（乡镇人民政府）、社区（村）。

3.11

社区养老服务组织

经依法登记注册或备案，从事社区养老服务的组织、实施和管理的公益性实体，主要包括社区老年人日间照料中心等。

3.12

社区养老从业人员

具有合法劳动从业资格并依法从事社区养老管理、服务的专职或兼职人员。

4 基本原则

4.1 以人为本。从老年人实际需求出发，为老年人提供方便、快捷，高质量、人性化的服务。根据少数民族风俗，应配备适合少数民族老年人的活动和餐饮设施，尊重少数民族老年人的饮食习惯。

4.2 公平公正。确保公共福利资源公平使用、合理分配，不因老年人个体状况差异而产生服务歧视。

4.3 因地制宜。与本地经济社会发展水平相适应，与社区人文环境和老年人需求相适应，循序渐进，稳步推开。

4.4 依托社区。在社区层面普遍建立社区养老服务组织和服务队伍，整合社会资源，共同营造老年人社区养老服务的社会环境。

4.5 社会参与。引导社会力量参与社区养老服务，制定扶持政策措施，积极培育养老服务企业和机构。

4.6 安全便捷。保护老年人及服务人员的安全，提供就近、便捷、优质的服务。

5 设施要求

5.1 社区老年人日间照料中心应设有日间休息室、休闲娱乐室、图书阅览室、保健康复室、心理疏导室，根据需要设置网络室和配餐室。建筑面积城市一般不少于200平方米、农村不少于120平方米。床位数城市不低于25张、农村不低于10张，设置上应选择躺椅、简易床等符合当地实际和老年人特点的产品。

5.2 社区老年人日间照料中心日间休息室应配备基本的生活用品。

- 5.3 社区老年人日间照料中心休闲娱乐室应提供电视、音响、乐器、棋牌等用品。
- 5.4 社区老年人日间照料中心图书阅览室提供一定数量适合老年人阅读的图书、报刊，有条件的应配备电脑，并开通互联网。
- 5.5 社区老年人日间照料中心保健康复室应配置适合老年人使用的健身、康复类器械或康复训练用具、用品。
- 5.6 社区老年人日间照料中心心理疏导室应提供心理咨询和情绪疏导服务所需的座椅等物品。
- 5.7 社区老年人日间照料中心配餐室应达到食品卫生要求，持有《餐饮服务卫生许可证》等相关证件；炊事员持证上岗，每年进行体检。
- 5.8 社区老年人日间照料中心建筑外观应色调温馨、简洁大方、自然和谐、统一标识；室内应符合无障碍、卫生环保的要求；活动区域内应有有利于老年人身心健康的书画和语言提示。
- 5.9 社区老年人日间照料中心应在显著位置悬挂有本中心名称和资助者标识。
- 5.10 社区老年人日间照料中心应建立入住老人档案，包括申请书、健康检查资料、入住协议书、身份证和户口簿复印件、照片等有关资料。

6 服务内容和要求

6.1 短期生活照料

6.1.1 基本内容

短期生活照料基本内容包括：

- a) 衣食起居服务；
- b) 医疗保健服务；
- c) 文体娱乐服务。

6.1.2 服务要求

- 6.1.2.1 社区集中服务养老设施应具有供电、给排水、采暖通风、消防等设施。
- 6.1.2.2 配备绿化和室外活动设施。
- 6.1.2.3 应有较为完善的老年人生活起居、文化娱乐、康复训练、医疗保健等功能性用房。
- 6.1.2.4 服务收费标准要考虑老年人的经济承受能力。

6.2 就餐配送

6.2.1 基本内容

就餐配送基本内容包括：

- a) 配餐服务；
- b) 送餐服务；
- c) 助餐服务；
- d) 集中用餐服务。

6.2.2 服务要求

- 6.2.2.1 餐饮烹饪制作应符合国家食品安全卫生相关标准。
- 6.2.2.2 提供膳食服务应根据营养学、卫生学要求，按照老人生活、地域特点、民族、宗教习惯等制定菜谱，为老人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食。

6.2.2.3 集中就餐场所保持整洁卫生、方便老人就餐；需要送餐的，应按要求及时送达，送餐用具应清洁、卫生、保温、防止污染；需要帮助进餐时，助餐方式应符合老人实际生理状况，助餐用具卫生、进餐速度适当。

6.3 保健康复

6.3.1 基本内容

保健康复基本内容包括：

- a) 健康咨询；
- b) 预防保健；
- c) 辅助康复训练。

6.3.2 服务要求

- 6.3.2.1 康复服务应具有相应场地，康复器材器械和用品用具应符合国家相关规范和安全标准。
- 6.3.2.2 根据医嘱，为有需要的老人制定康复计划，并由从事康复治疗的专业人员进行康复训练。
- 6.3.2.3 根据老人康复需要，指导老人正确使用适合其康复的器材器械和用品用具。
- 6.3.2.4 应根据老人需求，为老人提供老年病预防、营养及养生、康复护理、预防保健等方面的知识解答。
- 6.3.2.5 根据老人生理特点，有针对性地制定预防保健方案，便于老人进行各种基础性的疾病预防。
- 6.3.2.6 定期组织老人进行自我保健训练，帮助老人开展量血压、测血糖等医疗辅助性工作。
- 6.3.2.7 对于行动不便的老人，应按照相应的护理操作规程，进行护理服务。

6.4 心理慰藉

6.4.1 基本内容

心理慰藉基本内容包括：

- a) 聊天服务；
- b) 助行服务；
- c) 读书读报服务。

6.4.2 服务要求

- 6.4.2.1 心理慰藉服务应根据老人的情感需求，与老人进行充分的交流沟通，使老人心情愉悦。
- 6.4.2.2 耐心与老人交谈,每次与老人进行交谈和情感沟通的时间不少于 15 分钟，并做好谈话记录。
- 6.4.2.3 服务人员与老人交流沟通时，应随时观察老人的情绪变化，对不良情绪及时进行疏导，保持老人的自信状态。
- 6.4.2.4 陪同老年人就近户外散步，确保安全。
- 6.4.2.5 按照老年人兴趣爱好，摘选书籍、报纸上适合文章、片段摘读。

6.5 文化娱乐

6.5.1 服务内容

文化娱乐服务内容包括：

- a) 文艺活动；
- b) 各类讲座；

c) 图书、上网服务。

6.5.2 服务要求

6.5.2.1 依托社区、老年大学排练文艺节目，利用节假日开展老年人喜闻乐见的文艺活动。

6.5.2.2 定期举办时事政治、保健养生等知识讲座。

6.5.2.3 图书室、网络室确保为老年人正常开放。

6.6 法律援助

6.6.1 服务内容

法律援助服务内容包括：

a) 法律咨询；

b) 法律援助。

6.6.2 服务要求

6.6.2.1 免费为老年人提供法律咨询。

6.6.2.2 为贫困老年人实行低偿、无偿法律援助。

6.7 其他志愿服务

6.7.1 服务内容

其他志愿服务内容包括：

a) 邻里互助；

b) 爱心慈善；

c) 应急救助。

6.7.2 服务要求

6.7.2.1 组建社区志愿队伍为空巢、特困老年人提供志愿服务。

6.7.2.2 定期不定期开展互助服务活动，确保互助活动常态化、制度化。

6.7.2.3 规范社区慈善超市运营，引导社会各界爱心人士开展慈善募捐、慈善救助。

6.7.2.4 对特困老年人家庭开展救助活动。

7 服务管理

7.1 社区养老管理机构职责

7.1.1 市、县民政局

负责制定社区养老服务政策；根据社区老年人日间照料中心产权归属，指导做好资产登记和监管工作；确定服务对象和补贴标准，做好指导协调工作；负责对街道、社区、服务实体运作和安全服务进行监督和检查。

7.1.2 街道办事处（乡镇人民政府）

负责社区养老服务工作的组织实施，协助县级民政局对社区和服务实体工作进行监督和检查。

7.1.3 社区（村）

具体开展社区养老服务，负责老年人的信息数据收集，协助街道（乡镇）对服务实体的服务质量进行跟踪和监督。

7.2 社区养老服务组织和从业人员要求

7.2.1 社区养老服务组织

7.2.1.1 应遵循国家的相关法律法规，完善内部人员管理制度。

7.2.1.2 具有与服务项目相符合的服务人员和管理人员。

7.2.1.3 配备与服务项目相符合的相关设备和场所。

7.2.1.4 应制定社区养老服务的规章制度和 workflows。

7.2.2 从业服务人员

7.2.2.1 具有良好的职业道德，富有爱心，身体健康，具有从事社区养老服务的知识和技能。

7.2.2.2 持有效健康证明。

7.2.2.3 每年在岗培训不少于 10 学时。

7.2.2.4 应遵守社区养老服务职业道德，保护老年人隐私。

7.2.2.5 仪容仪表端庄、大方、整洁，统一着装、佩证上岗。

7.2.2.6 语言文明、态度热情，服务周到、操作规范。

7.3 信息公开

7.3.1 制定消防、防汛、防震、食物中毒、传染病等突发事件应急预案。

7.3.2 公开服务项目、收费标准、服务内容、工作流程、服务承诺、投诉方式。

7.3.3 制定管理服务、生活照料、卫生安全、档案信息、评比考核、监督评估和老年人自律公约等规章制度，并做到制度上墙，能严格遵照执行。

7.3.4 信息内容应真实、准确、完整，便于老年人了解、获取。公示信息应及时更新。

8 服务质量评估

8.1 服务质量评价主体

主要包括自我评价、服务对象评价、第三方评价。

8.2 评价指标

8.2.1 指服务对象满意度，家属/监护人满意度，服务时间准确率，服务项目完成率，有效投诉结案率等。

8.2.2 服务要求包括：

- a) 为老年人提供的服务完成率达 100%，老年人或监护人满意率 \geq 80%；
- b) 从业人员与服务对象建立平等、团结、互助、友爱、和谐的人际关系；
- c) 制定并落实养老服务人员招录、培训、考核、奖惩、辞退等制度；
- d) 检查考核社区养老服务程序，包括服务内容、服务记录、服务监督、服务评价等；

- e) 社区养老从业人员的服务接受服务对象和服务机构的监督，对有服务纠纷或质量投诉的，由服务机构依照有关规定进行调解和处理。对调处结果不满意的，可依照有关法律法规的规定进行申诉。

8.3 评价方法

评价方法包括：

- a) 意见征询(上门、电话、信件、网络)；
- b) 实地察看；
- c) 检查考核。

8.4 服务质量改进

- 8.4.1 社区养老服务组织应根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量。
- 8.4.2 及时公布社区养老服务项目的种类、收费标准及服务标准。
- 8.4.3 社区养老服务组织应逐步推行标准化管理，不断提高管理和服务效益。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国老年人权益保障法》 中华人民共和国主席令第72号
 - [2] 《关于加强养老服务标准化工作的指导意见》 民发〔2014〕17号
 - [3] 《甘肃省人民政府办公厅关于加快推进全省社区老年人日间照料中心建设的通知》 甘政办发〔2012〕189号
 - [4] 《甘肃省示范社区老年人日间照料中心标准（试行）》 甘民发〔2013〕163号
 - [5] 《甘肃省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》 甘政发〔2014〕50号
 - [6] 《甘肃省民政厅甘肃省老龄办关于进一步规范社区老年人日间照料中心建设管理工作的通知》 甘民发〔2015〕23号
 - [7] GB 14934-1994 食（饮）具消毒卫生标准
 - [8] GB/T 50340-2003 老年人居住建筑设计标准
 - [9] GJBT-1304-14J819 社区老年人日间照料中心标准设计样图
 - [10] JGJ 122 老年人建筑设计规范
-