|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |   |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—XXXX

 农村互助养老设施管理服务规范

Rural mutual-aid elderly care facilities management and service standard

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       发布

目次

[前言 II](#_Toc182322324)

[1 范围 1](#_Toc182322325)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc182322326)

[3 术语和定义 1](#_Toc182322327)

[4 基本要求 1](#_Toc182322328)

[5 服务内容及要求 2](#_Toc182322329)

[6 管理要求 3](#_Toc182322330)

[7 服务评价与改进 4](#_Toc182322331)

附录A 管理服务用表

1. 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。

本文件由湖南省民政厅提出。

本文件由湖南省养老服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

 农村互助养老设施管理服务规范

1 范围

本文件规定了农村互助养老设施的基本要求、服务内容及要求、管理要求及服务评价和改进。

本文件适用于农村互助养老设施的管理与服务。

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 14934 | 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具 |
| GB 50763 | 无障碍设计规范 |
| JGJ 450 | 老年人照料设施建筑设计标准 |

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 农村互助养老设施Rural mutual assistance facilities for the elderly

由县或乡镇统筹指导、村级组织，通过低龄助高龄、健康助失能、邻里帮扶等互助方式，为辖区内农村有需求老年人提供助餐、探访关爱等服务的公益性活动场所，包括但不限于村级邻里互助点。

4 基本要求

## 4.1场所及设施要求

4.1.1 场所应为合法建筑，宜符合《老年人照料设施建筑设计标准》要求。

4.1.2 场所应选择地质条件稳定、不受洪涝灾害，地势较平，少陡坡的位置。

4.1.3 场所应选择楼栋一楼或低层，符合无障碍设计规范，地面平整，亮度适宜。

4.1.4 场所宜选择老年人相对集中、交通方便，邻近村卫生室、村服务中心等公共服务设施的位置。

4.1.5 场所宜整合利用农村现有闲置校舍、村部、民房、农家大院等资源，因地制宜转型。

4.1.6 场所宜包括但不限于生活服务用房、娱乐用房、辅助用房等，有条件的地区可结合实际配置康复保健设施、户外活动设施等。

4.1.7 场所应配备灭火器等消防设施，并定期进行维护。

## 4.2 服务人员要求

4.2.1 人员配备应满足日常管理与服务的需求，至少设1名专兼职人员。

4.2.2 餐饮服务人员应提供健康证，其他服务人员宜提供有效的健康证明。

4.2.3 如有提供养老护理、康复训练、心理咨询等专业服务的人员，则宜具备相应的职业资格证。

4.2.4 鼓励农村党员、邻里等提供志愿服务。

4.2.5 引导农村老年协会、社会组织、志愿服务团体以及爱心人士提供志愿服务。

4.2.6 鼓励成立以低龄健康老年人、农村留守妇女为主体的农村养老互助服务队；鼓励参加互助养老的老年人，承担力所能及的工作。

5 服务内容及要求

## 5.1 助餐服务

5.1.1 因地制宜设置老年食堂、老年餐桌、邻里助餐点等，为农村留守老年人、分散供养特困人员等

提供必要的用餐服务，有条件的互助点可根据实际提供送餐服务。

5.1.2 宜为就餐的老年人合理安排餐位；保证用餐环境的清洁卫生，餐具应符合GB14934的规定。

5.1.3 宜提供中晚餐为主，有条件的互助点可按需求提供早餐服务。

5.1.4 宜结合老年人生理特点、身体状况等因素，科学合理做好膳食搭配和营养调剂。

5.1.5 食品原材料应符合国家食品安全要求。

5.1.6 应落实食品留样制度，并做好留样记录。

## 5.2助娱服务

5.2.1 宜为老年人文化娱乐活动提供必要的娱乐活动场所及设施设备。

5.2.2 服务包括但不限于唱歌、阅读、绘画、上网、棋牌、游戏等内容，支持老年人积极参与活动。

5.2.3 集体活动时，工作人员应做好老年人安全管理。

## 5.3助安服务

5.3.1 宜每日统计服务老年人数量，了解老年人安全状况。

5.3.2 宜定期为农村空巢、独居、特殊困难老年人等提供探访关爱服务，每周探访服务1次。

5.3.3 探访包括但不限于上门入户、电话视频等方式，并公布互助点紧急联系人和联系电话。

5.3.4 宜提供必要的应急援助和安全保障，做好防滑防摔、防火防寒等安全管理工作。

5.3.5 如遇恶劣天气，宜由亲属等负责接送或改为工作人员上门服务老年人。

## 5.4助医服务

5.4.1 宜协助老年人按时服用自带药品，并提供血压、体温测量等便民服务。

5.4.2 老年人出现异常情况时，应及时联系其紧急联系人和医疗卫生机构，并如实记录。

5.4.3 有条件的互助点，可为有需求的老年人提供陪医、陪诊服务。

5.4.4 宜协助村级卫生室定期为老年人提供健康监测和健康管理服务。

## 5.5其他服务

5.5.1 个人照护服务。可提供包括但不限于理发、剃须、剪指（趾）甲、衣物洗涤等。

5.5.2 代办服务。可提供包括但不限于代购、代缴等。

5.5.3 咨询服务。可提供包括但不限于常见疾病预防及康复、法律法规、心理慰籍等。

5.5.4 居家上门服务。可根据条件提供包括但不限于生活照料、心理支持、家政服务等。

6 管理要求

6.1 应配备必要的灭火装置，休息室无明火，禁止在休息区及活动区加热、加工食物。

6.2 应定期检查设施设备的安全性，及时进行维修和更换等。

6.3 应做好信息管理，对老年人相关信息严格保密，不得泄露、出售或者非法向第三方提供。

6.4 宜对工作人员、老年人开展安全宣传教育。

6.5 宜建立安全应急预案，并依托村级组织组建应急保障队伍。

6.6 宜建立相关管理制度，包括但不限于日常管理、安全管理、人员管理等制度。

6.7 宜与老年人签订服务协议并存档。

6.8 建立适宜的财务管理制度，应定期公布社会捐赠、经费使用、物资账目等信息；有条件的可设立专门账户，实行专款专用。

6.9 宜鼓励村民互帮互助，引导乡贤发挥引领作用。

6.10 营造农村养老助老良好氛围，宜将农村互助养老服务纳入文明村镇测评体系并加大考核力度。

6.11 探索建立养老志愿服务激励与评价机制，推广“积分超市”、“志愿＋信用”等模式。

7 服务评价与改进

## 7.1服务评价

7.1.1 宜建立有效的服务投诉渠道，如投诉电话、意见箱等。

7.1.2 宜采取日常检查、定期检查等方式进行内部评价；每年开展至少1次的自我检查并形成报告。

7.1.3 评价指标包括但不限于服务数量、服务对象满意度、服务项目完成度、服务设施完善度等。

## 7.2 持续改进

7.2.1 宜建立不合格服务管理制度，对出现的不合格服务进行纠正。

7.2.2 宜分析不合格服务、投诉等问题产生的原因。

7.2.3 制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。

**附录A**

A1 设施登记表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施名称 | 规格 | 单位 | 数量 | 登记人 | 登记时间 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

A2 设施检查维护表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 设施名称 | 检查维护情况 | 负责人 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

A3 持续改进表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 改进的项目 | 采取的措施 | 负责人 | 完成日期 | 检查人 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |