|  |
| --- |
|  XX |

示范性街道综合养老服务中心运营管理

规范

（征求意见稿）

Operation and management specifications for comprehensive elderly service center

 in the demonstration street

|  |  |
| --- | --- |
| ICS | XXXX |
| CCS | XXXX |

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

湖南省地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

目 次

前 言 Ⅲ

1 范围 4

2 规范性引用文件 4

3 术语和定义 4

4 基本要求 4

 4.1基本原则 4

 4.2 安全与风险控制 5

5 服务场所要求 5

 5.1 场所基本要求 5

 5.2 场所数量、面积及床位要求 5

 5.3 用房设置要求 5

 5.4 人员要求 5

6 服务内容 6

 6.1 专业照护服务 3

 6.2 医疗护理服务 6

 6.3 膳食供应服务 6

 6.4 精神文化服务 6

 6.5 健康教育服务 6

 6.6 委托代办服务 7

 6.7 居家安全服务 7

 6.8 家庭支持服务 7

 6.9 指导下级服务 7

7 运营要求 7

 7.1 组织架构 7

 7.2 运营主体要求 8

 7.3 运营过程管理 8

 7.4 档案管理 8

8 监督评价与服务改进 8

 8.1 日常监督 8

 8.2 服务评价 8

 8.3 服务改进 8

参考文献 9

**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并归口。

本文件起草单位：长沙民政职业技术学院、湖南康乃馨养老产业投资置业有限公司。

本文件主要起草人：李敏、李浩平、李斌、黄岩松、谭美花、周俊、彭芳、刘军。

#

# 示范性街道综合养老服务中心运营管理规范

 （征求意见稿）

1 范围

本文件规定了示范性街道综合养老服务中心运营管理的术语和定义、基本要求、服务场所要求、服务内容、运营要求、监督评价与服务改进等内容。

本文件适用于街道综合养老服务中心运营管理。

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，其最新版本适用于本文件。

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

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

MZ/T 032 养老机构安全管理

MZ/T 131-2019 养老服务常用图形符号及标志

 3 术语和定义

 下列术语和定义适用于本文件。

3.1

示范性街道综合养老服务中心 **Comprehensive Service Center For Elderly In Demonstration Street**

是一种可复制推广的管理典范模式，经民政部门备案，在街道范围内，具备全日托养、日间照料、上门服务和区域业务指导等综合性养老服务机构。

4 基本要求

4.1 基本原则

4.1.1 养老服务中心应合法、合规提供服务。

4.1.2 养老服务中心应具备相应的资质。

4.2 安全与风险控制

4.2.1 服务安全管理应符合 GB 38600 的要求。

4.2.2 服务中心安全管理应符合 MZ/T 032 的要求。

4.2.3 应根据 GB 38600的相关要求建立安全管理体系，建立健全各项安全管理制度。安全管理制度包括但不限于：安全责任制度、安全教育制度、食品安全管理制度、消防安全管理制度、设施设备安全管理制度、人身财产安全管理制度、突发事件应急处理预案等。

4.2.4 服务中心发生意外或可能引发意外的过失行为后，应按要求逐级上报。

4.2.5 发生公共卫生事件时，应及时向中心属地疾病预防控制机构报告。

4.2.6 每月至少组织1次防火检查；每季度至少开展1次安全教育培训；每半年至少开展1次消防演练和应急预案演练。

5 服务场所要求

5.1 场所基本要求

5.1.1 养老服务中心选址及布局应符合所在城市的总体规划。

5.1.2 服务场所的适老化和无障碍设计应符合GB 50763和JGJ 450的相关规定。

5.1.3 场所消防设施配置应符合GB 50016、GB 50116和GB 50140的相关规定。

5.1.4 应在场所外部显著位置悬挂统一的街道综合养老服务中心标识牌，标识应符合MZ/T 131-2019的相关规定。

5.1.5 应配置高清视频监控设备,监控范围应覆盖公共区域,并有醒目标识。

5.1.6 应配置可联动所在地区智慧养老平台的管理系统,至少提供紧急呼叫救援、安全防护、资源管理调度等功能。

5.2 场所数量、面积及床位要求

5.2.1 每个街道设置养老服务中心不宜少于1处。

5.2.2 养老服务中心使用面积不宜少于1000㎡。

5.2.3 护理型养老床位不宜少于20张。

5.3 用房设置要求

5.3.1 应根据老年人的特点和各项设施的功能要求进行合理布局和综合设置。

5.3.2 用房设置包括但不限于：生活用房、医疗保健用房、公共活动用房、服务用房。

5.3.3 每类用房的具体设置应符合JGJ450的规定。

5.4 人员要求

5.4.1 数量要求：应根据床位数量和服务需求配备服务人员，人员配备数量可参照 DB43/T 1612—2019 的相关要求。

5.4.2 资质要求：医生、护士、康复治疗师、养老护理员、社会工作者等团队人员应符合行业要求并具备相关资质。工勤人员应持有所从事工种的国家职业资格证书。一线员工及餐饮人员应持有健康证。

5.4.3 培训要求：照护服务从业人员应接受专项培训,经考试合格后上岗。培训内容包括但不限于：老年服务职业道德与法律法规，人际沟通与服务礼仪，老年人常见疾病护理要点，老年人生理及心理特点，照护服务知识与技能，常见服务风险与应急处理。

6 服务内容

6.1 专业照护服务

专业照护服务包括但不限于以下内容：

a) 日间照料服务：为社区内有需求的老年人提供日间托养，有条件可开展接送等附加服务。

b) 全托服务：为老年人提供集中居住和照料护理服务。

 c) 上门照料服务：为有特殊服务需求的老年人提供上门照料服务，包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理，以及洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等内容。

6.2 医疗护理服务

医疗护理服务包括但不限于以下内容：

1. 健康管理：为老年人提供健康状况评估、辅助检查和健康指导等服务。
2. 医疗服务：根据需要提供治疗、护理、康复等医疗服务。
3. 辅具适配与指导：配备适合老年人需要的康复辅助器具,并指导老年人及家属使用。
4. 康复治疗与训练：对老年人进行所需的康复治疗、训练及指导。

e) 辅具租赁：提供卧床、助行等康复辅具租赁服务,根据老年人需求灵活采用租赁方式。

6.3 膳食供应服务

膳食供应服务包括但不限于以下内容：

1. 集中供餐：在公共餐厅为老年人提供符合其身体特点、荤素搭配、营养丰富、合理均衡的餐食。

b) 上门送餐：使用符合保温、保鲜要求的设备及运输工具,安排专人及时将餐食送至老年人居住处。

6.4 精神文化服务

精神文化服务包括但不限于以下内容：

1. 心理慰藉：为无子女、认知和情感障碍等需要关心的老年人提供沟通交流、情绪疏导、心理咨询、危机干预、温情陪伴等服务。
2. 娱乐活动：开展有益于老年人身心健康的文化娱乐活动,内容包括书法、绘画、棋牌、体操以及健身运动等。

6.5 健康教育服务

健康教育服务包括但不限于以下内容:

1. 健康教育：通过老年大学课堂、专家讲座等形式，提供保健养生、常见疾病预防、安全教育、智能设备使用等教育服务。
2. 养老顾问：为老年人提供养老服务资源介绍、老年人福利政策指导、法律服务咨询等咨询服务和相关符合规范的资源供需对接服务。

6.6 委托代办服务

委托代办服务包括但不限于以下内容：

1. 代购买生活用品，应准确记录物品种类、数量,核实无误后签字。
2. 代挂号、代买药。
3. 代领物品：为老年人代领物品、相关证件及资料等,应准确记录物品种类、数量,核实无误后签字。

d) 代缴费用：为老年人代缴水电费、燃气费、医保费等,应当面清点钱物,核实无误后签字。

6.7 居家安全服务

居家安全服务包括但不限于以下内容：

1. 设施环境安全管理：评估老年人居家安全隐患，提供加强安全建议，根据需求进行适老化改造服务。
2. 服务安全管理：为居家老年人提供专业化上门养老服务，整合联系社区资源,响应老年人通过互联网、物联网等网络手段或电话等电子设备终端提出的养老服务需求,服务过程进行监督管理。
3. 安全防护服务：依托智慧养老平台及物联网等技术设备,为居家老年人提供电子围栏、烟雾报警、跌倒报警等安全技防服务。

6.8 家庭支持服务

家庭支持服务包括但不限于以下内容：

a) 照护者支持服务:对有需求的老年人的家庭照料者开展支持服务，提供照护技能培训指导、家庭照护知识教育、心理支持、陪伴协助就医等支持服务。

b) 短期照护服务:通过政府购买服务、个人付费等方式,组织专业人员,到老年人家中或将老年人接到服务中心进行短期照护, 减轻老年人家庭成员的长期照护负担和精神压力。

6.9 指导下级服务

a) 对辖区内的老年人日间照料中心和其他养老服务机构进行指导，为社区内老年人提供统一的服务。

b) 指导专人负责为辖区内的老年人日间照料中心提供政策咨询、资源链接等服务，指导并为日间照料中心的老年人提供个性化养老方案定制等服务。

c) 指导根据有关要求可承担或参与辖区内老年人基本信息采集、空巢老年人探视关爱、老年人能力评估等工作。

7 运营要求

7.1 组织架构

7.1.1 养老服务中心应具备业务相关的组织架构。

7.1.2 养老服务中心应设置运营管理部门。

7.1.3 配备满足服务和运营需要的专业服务和管理人员。

7.2 运营主体要求

7.2.1 运营机构应依法登记注册和备案，依规办理手续，并具备相关服务资质。

7.2.2 具有两年以上养老机构或连锁居家社区养老服务运营经验的企业或民办非企业单位运营，且未纳入社会失信名单、未发生重大安全事故、群体信访事件或不良影响媒体事件。

7.3 运营过程管理

7.3.1 应根据服务功能设置管理岗位、专业技术岗位和工勤技能岗位等，配备满足服务和运营需要的人员，并接受岗前培训，持证上岗。

7.3.2 应与具备专业资质的服务提供方签署合作协议。

7.3.3 应在显著位置公示机构资质、服务项目、收费标准、服务承诺、服务监督电话等信息。内容应真实、准确，并做到及时更新。

7.4 档案管理

7.4.1 制定档案管理制度。

7.4.2 为老年人建立健康档案，中心建立管理档案，并规范管理。

7.4.3 老年人的服务档案管理包括服务对象信息、服务协议、服务内容、服务计划、服务记录等信息的管理。

7.4.4 中心档案管理包括运营过程中的各类纸质、电子资料的规范管理。

8 监督评价与服务改进

8.1 日常监督

8.1.1 委托运营者，委托方应定期对服务场所和设施设备的使用情况、安全管理、人员管理以及服务质量等情况进行监督检查，根据检查情况向被委托方提出整改意见。

8.1.2 行业主管部门应定期对街道综合养老服务中心的运营情况、服务质量以及财政资金使用情况进行指导和监督，并提出相应的整改意见和建议。

8.1.3 养老服务中心终止服务应当至少提前60日书面通知集中收住老年人或者其代理人，并书面告知上级主管部门。老年人需妥善安置，应当根据服务协议约定与老年人或者其代理人协商确定安置事宜。上级主管部门应为妥善安置老年人提供帮助。

8.2 服务评价

8.2.1 服务评价方式可选用以下评价方式：机构自我评价、服务对象评价、上级业务主管部门评价、具有资质的第三方企业或社会组织评价。

8.2.2 评价指标，包括但不限于：服务量、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。

8.2.3 服务质量评价否决项，包括但不限于：虐老，违法违规销售保健食品情形，违法违规开展金融交易、非法集资，提供虚假信息、瞒报领取补贴。

8.3 服务改进

8.3.1 街道综合养老服务中心运营方应采取措施，对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低此类服务给老年人造成的不良影响。

8.3.2 应根据行业主管部门的相关监管和评估意见，不断改进管理和服务，持续提升服务质量。

参考文献

[1] 《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》国发〔2021〕35号

[2] 《关于进一步推进养老服务高质量发展的十条措施》湘政办发〔2024〕41号

[3] DB43/T 1612—2019 《养老机构岗位设置及人员配备指南》

[4] DB43/T 1613—2019 《养老机构老年人文化娱乐服务规范》

[5] DB43/T 1614—2019 《养老机构老年人精神慰藉服务规范》

[6] DB43/T 1641—2019 《养老机构健康管理服务规范》

[7] DB43/T 1642—2019 《养老机构中医养生保健服务规范》

[8] DB43/T 1666—2019 《养老机构医养结合服务规范》

[9] DB43/T 1667—2019 《养老机构社会工作服务规范》

[10] DB43/T 2062—2021 《社区居家养老生活照料服务规范》

[11] DB43/T 2063—2021 《社区居家养老护理服务规范》

[12] DB37/T 4398—2021 《街道综合养老服务机构建设与运行规范》

[13] DB32/T 4183—2021 《城市街道综合性养老服务中心建设及运营规范》

