

农村区域性养老服务中心建设与运行规范

Standard construction and operation of regional street service centers for the aged in rural areas

2021 - 06 - 15 发布

2021 - 07 - 15 实施

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 总则	1
5 建设要求	2
6 服务功能	2
6.1 特困人员集中供养	2
6.2 社会老年人托养	2
6.3 配餐送餐	2
6.4 居家上门	2
6.5 老年人关爱	2
6.6 咨询指导	3
6.7 养老护理技能培训	3
6.8 医养结合服务	3
6.9 连锁托管运营	3
7 机构与人员	3
7.1 机构	3
7.2 人员	3
8 运行管理	3
8.1 服务管理	4
8.2 安全管理	4
8.3 人力资源管理	4
8.4 财务管理	4
9 监督与评价	4
9.1 监督检查	4
9.2 服务评价	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。

本文件由山东省民政厅提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：山东省标准化研究院、荣成市民政局。

本文件主要起草人：韩春梅、司纪雷、王惠、赵红红、宋坤、王振宇、毕俊娜、董子宇。

农村区域性养老服务中心建设与运行规范

1 范围

本文件规定了农村区域性养老服务中心的总则、建设要求、服务功能、机构与人员、运行管理以及监督与评价等内容。

本文件适用于山东省农村区域性养老服务中心的建设与运行管理。

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/T10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB/T 15565 图形符号 术语

GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB/T 33168 社区老年人日间照料中心服务基本

GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范

GB/T 37276—2018 养老机构等级划分与评定

GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范

SB/T 10944 居家养老服务规范

建标 184—2017 特困人员供养服务设施（敬老院）建设标准

DB37/T 3778—2020 养老机构突发事件应急处置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农村区域性养老服务中心 rural regional service center for the aged

依托县级、乡镇特困人员供养设施（敬老院）建设，在保障农村特困老年人集中供养需求基础上，重点为辖区内有需求的高龄、失能老年人开展服务，具备机构照料、上门服务、配餐送餐、对下指导等功能的综合性养老服务机构。

4 总则

4.1 优化特困人员供养设施（敬老院）发展布局，逐步从“一镇一院”“镇办镇管”“公办公营”向“县级和区域敬老院”“县办县管”“委托运营”转型。

4.2 可通过公建民营、民办公助的方式，引导专业的养老服务组织运营区域性养老服务中心，并在此基础上发挥辐射作用，连锁化运营农村幸福院等养老服务设施。

4.3 对特困人员实现集中供养的基础上，鼓励向区域内有需求的老年人提供养老服务，并向农村留守空巢老年人提供探访、关爱服务。

5 建设要求

- 5.1 农村区域性养老服务中心建筑及建筑设施应符合建标 184—2017 中第 5 章的要求。
- 5.2 农村区域性养老服务中心环境与设施设备配备要求应符合 GB/T 37276—2018 中二星级及以上标准。
- 5.3 农村区域性养老服务中心标志标识要求如下：
- 在中心外部醒目位置悬挂“农村区域性养老服务中心”的标识，且标识统一；
 - 在不同楼房、不同功能用房的醒目位置设置便于识别记忆的标识；
 - 公共区域应设有明显标志，设置要求应符合 GB/T 15565 的相关规定；
 - 无障碍设施标识应符合 GB/T 10001.9 的规定，保持清晰和完整。

6 服务功能

6.1 特困人员集中供养

- 6.1.1 按照 GB/T 35796—2017 中第 5 章的要求为集中供养老年人提供出入院、生活照料、膳食、清洁卫生、洗涤、医疗护理、文化娱乐、心理/精神支持、临终关怀等服务。
- 6.1.2 为集中供养老年人发放服装、被褥等日常生活用品和零用钱。

6.2 社会老年人托养

- 6.2.1 依据服务合同为社会上有需求的高龄、失能老年人，提供机构托养服务。
- 6.2.2 有条件的农村区域性养老服务中心宜为经济困难失能老年人、计划生育特殊家庭老年人提供无偿或低收费托养服务。
- 6.2.3 老年人托养服务内容与要求应符合 GB/T 35796 的相关规定。

6.3 配餐送餐

- 6.3.1 为入住老年人、托养老年人以及区域内有需求的老年人提供集中用餐、分餐和上门送餐等服务。
- 6.3.2 有条件的农村区域性养老服务中心可以采取中心中央配餐的模式，为村级老年人食堂，提供集中配餐服务。
- 6.3.3 配餐送餐服务内容与要求应符合 GB 14934、GB/T 27306、GB/T 33168 的相关规定。

6.4 居家上门

- 6.4.1 鼓励具备条件的农村区域性养老服务中心，为独居、空巢、留守、失能、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人，提供低偿的居家托养服务。
- 6.4.2 鼓励具备条件的农村区域性养老服务中心，为有需求的社会老年人，上门开展助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医等服务。
- 6.4.3 居家上门服务内容与要求应符合 SB/T 10944 的相关规定。

6.5 老年人关爱

- 有条件的农村区域性养老服务中心可为分散供养特困老年人、留守空巢老年人提供如下关爱服务：
- 定期到家中问候，根据实际情况提供基础的生活照料服务；
 - 定期开展文化娱乐活动，丰富其精神文化生活；

——了解老年人的需求，帮其解决实际问题。

6.6 咨询指导

6.6.1 为区域内有需求的老年人、居家养老服务中心以及日间照料服务中心等提供养老咨询和指导服务。

6.6.2 依据相关部门和单位委托，开展老年人基础信息采集、老年人能力评估等工作。

6.7 养老护理技能培训

6.7.1 有条件的农村区域性养老服务中心，宜定期对区域内照顾重度失能老年人家庭成员提供养老护理技能培训。

6.7.2 养老护理技能培训内容包括但不限于：老年人的相关法律法规及优惠政策、老年人照护基础知识及急救常识、重度失能老年人生活照护及护理协助技能、心理支持等。

6.7.3 养老护理技能培训可采取集中培训、上门实战指导以及线上咨询等方式开展。

6.8 医养结合服务

6.8.1 农村区域性养老服务中心可采取内设卫生室、与医疗机构签约合作等方式，为老年人提供咨询、生活照料、健康管理、健康教育、疾病诊疗、康复及护理、心理/精神支持服务、安宁服务等医养结合服务。

6.8.2 医养结合服务内容与流程可参照 DB37/T 4086 的相关要求执行。

6.9 连锁托管运营

以农村区域性养老服务中心为核心，将区域内的农村幸福院、老年人食堂、居家、日间照料等养老设施连锁化托管运营。

7 机构与人员

7.1 机构

机构资质要求如下：

- 应具有《事业单位法人证书》或《营业执照》或《民办非企业单位登记证书》；
- 应依法取得消防验收合格证明或消防备案证明；
- 内设餐饮服务机构应依法持有食品经营许可证；
- 内设医疗机构的应持有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明；
- 提供其他依法许可服务的应持有相关许可证明；
- 外包服务应与有资质的外包服务机构签订协议。

7.2 人员

7.2.1 中心管理者全面负责机构的运行与管理等工作，监督和检查服务质量及各项规章制度执行情况。

7.2.2 根据中心的规模及辐射服务区域内老年人的数量配备服务人员，养老服务人员的配备可参照 DB37/T 3092 的相关要求。

7.2.3 中心人员管理符合 GB/T 35796—2017 中 6.2 的要求。

8 运行管理

8.1 服务管理

8.1.1 应建立基本管理制度，包括但不限于服务管理制度、安全管理制度、财务管理制度、人力资源管理制度、行政办公制度、医疗卫生管理制度以及投诉建议受理制度、评价与改进制度等。

8.1.2 应在中心内醒目位置公布服务管理信息，包括但不限于：服务资质、服务管理部门设置、服务管理专业技术人员资质、主要服务项目、收费标准。

8.1.3 应定期评估老年人身体和精神状况，并建立入住档案和健康档案。

8.1.4 防噎食、防食品药品误食、防压疮、防烫伤、防坠床、防跌倒、防他伤和自伤、防走失、防文娱活动意外等服务防护工作应符合 GB 38600—2019 第 6 章的要求。

8.1.5 应及时、准确、完整地记录服务过程，记录人员签字确认，并保护老年人及相关第三方信息。

8.1.6 服务评价与改进要求如下：

- 应有专门的部门或人员定期检查服务质量，并做好记录；
- 应开展每年不少于一次的服务满意测评，并形成分析报告；
- 应定期听取服务对象的建议和意见，采取设置意见箱、网上收集等方式收集投诉信息，并及时对投诉进行核实、处理和反馈，做好投诉处理记录并保存；
- 通过对服务满意度调查、内外部评价、投诉处理等相关信息的收集和分析，采取必要的纠正措施和预防措施；
- 应对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续改进服务质量。

8.2 安全管理

8.2.1 应符合 GB/T 35796—2017 中 6.4.1 以及 GB 38600—2019 中的相关要求，建立包括安全责任制、安全教育制度、安全操作规范或规程、安全检查制度、事故处理与报告制度、突发事件应急预案、考核与奖惩等制度的安全管理体系，并健全各项安全管理制度。

8.2.2 应按照 DB37/T 3778 的要求，制定突发事件应急处置举措。

8.2.3 应定期开展安全教育培训及应急预案演练活动。

8.3 人力资源管理

8.3.1 应有清晰的组织架构，明确员工岗位及岗位职责。

8.3.2 应有明确的人力资源管理制度（如招聘、培训、督导、考核、激励、解聘、晋升、申诉等）。

8.3.3 应与员工签订劳动合同，为员工购买人身意外保险。

8.3.4 应制定员工人身安全意外的应急处理制度，并定期为工作人员进行应急预演培训。

8.4 财务管理

8.4.1 中心应设立专户管理，加强财务管理。

8.4.2 应对供养资金、管理经费、医疗基金、丧葬基金、各类物资及生产经营收入等建立专账。

8.4.3 应加强农村特困人员基本生活、护理等供养资金和机构建设资金管理，不得侵吞挪用。

8.4.4 应制定中心的社会捐赠款物的管理要求，见《中华人民共和国公益事业捐赠法》和《救灾捐赠管理暂行办法》等相关法律的规定。

8.4.5 账目应定期公开，接受服务对象和社会有关方面的监督。

9 监督与评价

9.1 监督检查

- 9.1.1 行业主管部门指导中心制定并完善各项规章制度，并监督实施，发现问题及时督促整改。
- 9.1.2 应执行中心年度报告制度，将年度运行情况向行业主管部门汇报。
- 9.1.3 应接受行业主管部门和相关部门的监督检查，并接受社会监督。

9.2 服务评价

9.2.1 行业主管部门可借助第三方开展服务评价：

- 通过日常抽查、周期性检查、年度报告、服务满意度调查等方式，收集服务质量信息，开展服务质量评价；
- 服务质量评价内容包括但不限于服务机构的场所建设、人员配备、设施设备配备、机构运行管理、服务提供、资金使用等方面。

9.2.2 对出现的不合格或不当服务及时反馈给中心，督促其尽快整改。

9.2.3 将第三方评价结果作为中心考核的依据。

参 考 文 献

- [1] DB37/T 3092 养老机构服务人员配备及技能要求
 - [2] DB37/T 4086 机构医养结合服务规范
 - [3] 《中华人民共和国公益事业捐赠法》（中华人民共和国主席令第19号）
 - [4] 《救灾捐赠管理暂行办法》（中华人民共和国民政部令第22号）
 - [5] 《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）
 - [6] 《国务院关于进一步健全特困人员救助供养制度的意见》（国发〔2016〕14号）
 - [7] 《民政部关于进一步扩大养老服务供给 促进养老服务消费的实施意见》（民发〔2019〕88号）
 - [8] 《山东省人民政府办公厅关于印发山东省养老服务业转型升级实施方案的通知》（鲁政办字〔2016〕22号）
 - [9] 《山东省人民政府关于印发“十三五”山东省老龄事业发展和养老体系建设规划的通知》（鲁政发〔2017〕21号）
 - [10] 《山东省人民政府办公厅关于推进养老服务发展的实施意见》（鲁政办发〔2019〕31号）
 - [11] 《山东省养老服务条例》（2020年3月26日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过）
-