

ICS 03.080

CCS A 12

DB 1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB 1405/T 017—2021

居家和社区养老机构基本条件

2021 - 12 - 24 发布

2022 - 03 - 24 实施

晋城市市场监督管理局 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	1
5 人员要求	2
6 管理要求	2
7 环境要求	3

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。

本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由晋城市民政局提出并监督实施。

本文件由晋城市民政标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：晋城市民政局、麦斯达夫标准化事务所。

本文件主要起草人：刘学胜、王雪娥、王燕妮、郑波、李亚鸽。

居家和社区养老机构基本条件

1 范围

本文件规定了居家和社区养老机构的基本要求、人员要求、管理要求和环境要求。
本文件适用于晋城市从事居家和社区养老的服务机构和相关的管理部门。

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 3096	声环境质量标准
GB 15630	消防安全标志设置要求
GB/T 18883	室内空气质量标准
GB/T 19012	质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 老年人 the aged

指60周岁及以上的老年人。

3.2 居家和社区养老服务 home and community elderly care services

为居家的老年人，或者依托社区养老机构的老年人提供生活照料、康复保健、文化娱乐、精神关爱、安全守护，日间照料、长短期托养、家庭照护床位，以及助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急等一种或若干种服务的社会养老服务。

3.3 居家和社区养老机构 home and community elderly care institutions

依法登记注册的从事居家和社区养老服务的各类机构。

3.4 居家和社区养老服务人员 home and community elderly service personnel

具有合法从业资质并依法从事居家和社区养老服务的专职或兼职人员。

4 基本要求

- 4.1 居家和社区养老机构应进行民非或工商注册，具有独立法人资质，具有开展养老、医疗、助餐等服务或上门服务能力。
- 4.2 人力资源配置应满足养老服务的需求，具备与其服务范围相适应的管理人员和服务人员。
- 4.3 应具有与其业务范围相适应的经营场所、基础设施和设备。
- 4.4 对服务项目明码标价并在显著位置公示，实施公开承诺服务。

5 人员要求

- 5.1 机构管理者应具有高中及以上文化程度，具有相关工作经验，并经行业培训合格，获得相关资质证书，每年至少参与1次管理培训活动。
- 5.2 专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书，并具有与其岗位相适应的专业能力，每年至少参加1次在岗培训活动。
- 5.3 养老护理员应经过培训，具备与其岗位相适应的专业能力，经考核合格后上岗，每年至少参加1次在岗培训活动。
- 5.4 居家和社区养老机构宜配备社会工作者、康复师、营养师等。
- 5.5 所提供生活照料、膳食、医疗护理的工作人员均持有健康证明。
- 5.6 居家和社区养老服务人员提供服务时，应遵守养老服务的职业道德，保护老年人的隐私。
- 5.7 居家和社区养老服务人员应服饰整洁、态度热情、语言文明、细致周到、操作规范。

6 管理要求

6.1 制度建设

- 6.1.1 应建立服务合同管理制度，明确相关内容。
- 6.1.2 应有居家养老服务人员招录、培训、考核、奖惩、辞退等制度。
- 6.1.3 应有服务回访制度，并以适当方式将信息反馈给服务机构。
- 6.1.4 建立包含服务计划、服务记录、服务监督与考核等内容的质量监督体系，逐步实施服务信息化管理。
- 6.1.5 应有档案管理制度，应建立服务人员档案。
- 6.1.6 应有财务制度，各类开支项目清楚，凭证、账簿符合财务规定。社会救助、慈善捐赠应设立专账，有详细使用记录。
- 6.1.7 应制定设施、设备及用品的购置、使用、维护、报废等管理制度。
- 6.1.8 应有防范服务风险的制度和措施，制定安全应急处理预案。

6.2 服务流程

6.2.1 居家和社区养老机构应通过有效途径接收服务信息咨询与反馈。

6.2.2 根据服务需求编制居家和社区养老服务方案，确定服务内容、服务方式、服务流程、服务设施及其他事项等。

6.2.3 签订服务协议，并按照服务协议提供相应服务。

6.2.4 在服务结束或遇到特殊情况时，服务人员应以口头或书面等形式及时向服务机构反馈服务的相关情况。

6.3 信息公开与沟通

6.3.1 公开组织机构、服务内容及工作人员等基本信息。

6.3.2 应通过一定方式与老年人保持通畅的沟通交流。

6.3.3 与老年人沟通交流的主要内容有：服务内容、服务价格和支付方式、处理投诉的程序和结果、老年人需求及其满意度的变化等。

6.4 文件与档案管理

6.4.1 应及时汇总、分类和归档服务及管理过程中形成的各类文书及资料，包括服务对象照护评估表、服务对象服务合同、服务对象服务计划、服务对象服务记录、机构内部行政管理档案、机构内部人事管理档案、机构内部财务管理档案等。

6.4.2 组织机构、工作人员及老年人等信息的登记应真实、完整并及时更新。

6.4.3 档案保管应完整，不遗失。

6.4.4 档案由专人管理，建立档案保存和保密机制。

6.5 监督与投诉

6.5.1 居家和社区养老机构应建立服务质量跟踪与投诉制度，主动接受社会监督，对外公布监督、投诉电话。

6.5.2 应依据 GB/T 19012 的要求处理投诉事件。

7 环境要求

7.1 居家和社区养老机构应地处出行便利的区域。

7.2 应配置与其服务范围相适应的固定服务场所及设施，满足老年人在交流学习、休闲娱乐、应急帮扶、健康管理、康复理疗、医疗保健等方面的基本需求，做到规模适度、功能完善、安全卫生、运行经济。

7.3 应有供电、给排水、采暖通风、消防和通讯等基础设施。

7.4 服务场所应有防滑、防跌及安全辅助设施。

- 7.5 室内装修应符合无障碍、卫生、环保的要求。
 - 7.6 公共活动场所配置适宜的照明设备。
 - 7.7 公共区域设有明显标识，符合老年人生理特征，位置明显，信息精准、图文清晰。
 - 7.8 工作环境整洁、卫生，消防设施符合 GB 15630 的要求。
 - 7.9 室内空气应符合 GB/T 18883 的要求。
 - 7.10 室内噪声应符合 GB 3096 中 0 类标准。
-