

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4456—2023

农村区域性养老服务中心建设和服务规范

Specification for the construction and service of rural regional  
elderly care service center

2023-03-23 发布

2023-04-23 实施

江苏省市场监督管理局 发布  
中国标准出版社 出版

目 次

前言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总体原则和要求 ..... 2

5 环境及设施设备 ..... 2

6 运营管理 ..... 2

7 服务内容及要求 ..... 3

8 服务质量评价 ..... 4

参考文献..... 5

## 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。

本文件由江苏省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏省民政厅、江苏省质量和标准化研究院、沐阳县铭和养老服务中心。

本文件主要起草人：沙维伟、林莉、刘蓓、叶翔宇、钱敏雷、张书、刘晓倩、张晓卫、杨仲钰。

# 农村区域性养老服务中心建设和服务规范

## 1 范围

本文件规定了农村区域性养老服务中心建设的总体原则和要求、环境及设施设备、运营管理、服务内容、要求和服务质量评价。

本文件适用于新建或由原农村敬老院改(扩)建而成的农村区域性养老服务中心(以下简称“中心”)的建设和服务。

## 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/T 33168 社区老年人日间照料中心服务基本要求  
GB/T 35796 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 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 039 老年人能力评估  
MZ/T 131 养老服务常用图形符号及标志  
MZ/T 168 养老机构老年人健康档案管理规范  
MZ/T 187 养老机构岗位设置及人员配备规范  
建标 184 特困人员供养服务设施(敬老院)建设标准  
DB32/T 3633 社区老年人日间照料“五助”服务规范

## 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 elderly care service center

在为特困人员提供集中供养服务的基础上,为周边老年人提供住养和居家上门等服务,具备综合养老服务能力的农村综合性养老服务机构。

## 4 总体原则和要求

- 4.1 中心建设应与当地经济社会发展水平相适应,科学布局、合理规划,宜充分整合利用现有特困人员供养服务设施(农村敬老院)资源,因地制宜,转型升级。
- 4.2 中心在满足特困人员集中供养需求的前提下,应向社会开放富余床位,优先满足区域内经济困难的高龄、独居、空巢、失能、残疾老年人,以及重点优抚对象、计划生育特殊家庭中的老年人服务需求。
- 4.3 中心应向周边老年人开放公共活动场所和设施,具备为周边老年人提供日间照料、居家上门、康复辅具租赁、养老护理技能培训等综合性养老服务的功能。
- 4.4 中心应制定保障老年人权益和防范欺老诈骗、虐待老人的措施,中心负责人应与属地民政部门签署防范养老服务诈骗承诺书。
- 4.5 中心的环境、设施设备、运营管理及服务质量宜达到 GB/T 37276—2018 和《江苏省养老机构等级划分与评定评分细则(第一版)》中三级及以上养老机构要求。

## 5 环境及设施设备

- 5.1 中心的服务场所建设、服务用房划分及设施配置应符合 JGJ 450 及建标 184 的要求。
- 5.2 场所内部及室外场地应按照 GB 50763 的要求进行无障碍设计。
- 5.3 室内禁设吸烟区,可合理设置室外吸烟区,位置不应靠近晾晒区或老年人活动区。
- 5.4 公共区域标识应具有明确性和显著性,易于老年人识别,符合 MZ/T 131 的要求。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。
- 5.5 消防设施设备配置应符合 GB 50016、GB 50116 和 GB 50140 的要求。
- 5.6 宜结合当地布局、整合现有资源,供老年人开展户外活动,配置休憩凳椅和康复健身器材等设施,有适当规模绿化和必要的安全防护措施。
- 5.7 宜开辟种植区并配备农作工具,供老年人开展农作活动。

## 6 运营管理

### 6.1 岗位设置及人员要求

- 6.1.1 中心应根据规模大小和功能定位,按 MZ/T 187 的要求合理设置岗位,明确岗位职责。人员配备应满足中心管理与服务要求。
- 6.1.2 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或职业技能等级认定证书。一线员工及餐饮人员应持有健康证或体检证明。
- 6.1.3 照护服务从业人员应接受专业培训,经考试合格后上岗。培训内容包括但不限于:
- a) 老年服务职业道德与法律法规;
  - b) 老年人常见病护理要点;
  - c) 老年人生理及心理特点;
  - d) 养老护理具体知识与技能;
  - e) 常见服务风险与应急处理。
- 6.1.4 应掌握与老年人的沟通技巧,服务热情周到、耐心细致、认真负责。

## 6.2 制度建设

中心应建立不限于以下制度并有效实施：

- a) 员工管理制度,包括员工招聘、考勤、薪酬管理、岗位职责、岗位培训等；
- b) 服务管理制度,包括老年人能力评估、咨询接待、服务交接班、日常巡查、服务质量考核、探视管理、外包服务、投诉处理等；
- c) 财务管理制度,包括支付管理、会计档案管理、资产管理、价格管理等；
- d) 安全管理制度,包括安全责任、安全宣传及培训、安全检查等；
- e) 院感防控制度,包括信息报告、人员进出管理、健康监测、物品交接、环境消杀、传染病防控应急预案等；
- f) 后勤管理制度,包括物资采购和管理、设备检维修、库房管理、捐赠物资管理、膳食管理、环境管理、车辆管理等。

## 6.3 信息公开

6.3.1 应在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。

6.3.2 应在醒目位置张贴防范养老服务诈骗信息,包括但不限于:防范养老服务诈骗倡议书、宣传海报、宣传标语。

## 6.4 安全管理

6.4.1 中心应按 MZ/T 032 的要求建立完善的安全管理体系,制定各项应急预案并定期演练。

6.4.2 设施设备安全、食品安全、消防安全、人身安全、财产安全、信息安全和突发公共事件应急管理应符合 MZ/T 032 的相关要求。

6.4.3 服务安全应符合 GB 38600 的要求,并明确应急处置流程。应急事件包括但不限于:自伤和他伤、压疮、跌倒、坠床、噎食、误食、走失、烫伤、食物中毒。

6.4.4 传染病预防控制应符合《江苏省养老机构传染病防控指南(试行)》的要求,并制定院感疫情应急处理流程。

## 7 服务内容及要求

### 7.1 住养服务

7.1.1 应按 MZ/T 039 的要求为老年人开展能力评估,并制定相应的照护计划。

7.1.2 服务项目和质量应符合 GB/T 35796 的要求。服务项目包括但不限于:出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务。

7.1.3 应按 MZ/T 168 的要求为住养老年人建立健康档案,内容包括但不限于:老年人基本信息、健康评估、健康体检、机构内外就医情况、知情同意书及辅助检查报告单。

7.1.4 中心应内设医疗机构开展医养结合服务,或与医疗卫生机构签约合作,通过医护人员定期巡诊、建立就诊绿色通道等方式,为老年人提供及时便捷的医疗服务。

7.1.5 宜依据农村老年人生活习惯,安排合适的务农活动。

### 7.2 日间照料服务

7.2.1 应拓展延伸日间照料服务项目,向周边老年人开放机构公共活动场所和设施,为有需求的老年

人提供日间照料服务,有条件可开展上门接送等服务。

7.2.2 应具备 GB/T 33168 要求的日间照料服务功能,服务内容包括但不限于:

- a) 就餐服务;
- b) 临时托养服务;
- c) 精神/心理支持服务;
- d) 文化娱乐服务;
- e) 个人照护服务;
- f) 保健康复服务。

7.2.3 应为日间照料老年人建立服务档案,内容包括但不限于:老年人基础信息、健康信息或评估、服务申请表、服务合同、服务记录、出入登记表。

### 7.3 居家上门服务

7.3.1 中心应通过组建专业团队或与社区居家养老服务组织合作,拓展为周边老年人提供居家上门服务的功能。宜设置方便老年人操作使用的居家养老服务信息平台。

7.3.2 中心应制定居家上门服务清单,清单内容至少包括助洁、助餐、助浴、助行、助医服务。宜根据老年人需求,提供探访等个性化定制服务。

7.3.3 每项服务项目应明确具体服务内容、要求、时长和收费标准。

7.3.4 服务流程主要包括预约、上门、返回、回访等。中心应按照“一户一档”的原则建立服务档案,档案内容包括但不限于:老年人基础信息、健康评估、服务合同、需求信息和服务信息、服务确认单。

7.3.5 助洁、助餐、助浴、助行、助医服务应符合 DB32/T 3633 的要求。

7.3.6 探访服务主要针对分散供养特困人员以及农村留守和重点空巢独居老年人,服务方式包括上门巡访、电话或视频问询。与中心签约的服务对象每周探访不少于 1 次。中心应通过探访,及时发现老年人在经济保障、健康状况、生活照料、家庭赡(扶)养、居住安全、养老需求等方面存在的问题,并通过向老年人本人建议,向其子女、村组干部、邻居或相关社会组织进行反馈等方式,帮助解决发现的问题。

### 7.4 支持性服务

中心宜为老年人及其家属提供康复辅具租赁、护理技能培训和咨询服务。服务内容包括但不限于:

- a) 宣讲老年人保护的相关法律法规及政策;
- b) 普及老年人照护基础知识及急救常识;
- c) 指导失能老年人生活照料及护理协助;
- d) 提供可租赁使用的老年人康复辅具;
- e) 提供心理支持。

## 8 服务质量评价

8.1 应公开投诉电话、网络投诉平台和负责人电话,将投诉渠道、投诉办法及处理流程告知老年人及其家属。投诉应由专人负责并及时处理。

8.2 服务质量评价可选用以下一种或者几种评价方式:中心自我评价、服务对象评价、区县级及以上主管部门评价、具有资质的第三方单位评价。

8.3 评价指标包含服务量、服务对象满意度、服务项目完成度、有效投诉结案率。

### 参 考 文 献

- [1] 江苏农村区域性养老服务中心设置指导规范(试行)(苏民养老〔2021〕40号)
  - [2] 关于推动农村养老服务高质量发展的指导意见(苏民养老〔2022〕27号)
  - [3] 江苏省养老机构传染病防控指南(试行)(苏民养老〔2021〕3号)
  - [4] 江苏省养老机构等级划分与评定评分细则(第一版)(苏民养老〔2021〕20号)
-