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



南昌市地方标准

DB XX XXXXX—XXXX

  居家养老服务设施建设管理规范

（征求意见稿）

-  -  发布

-  -  实施

      发布

目次

[前 言 II](#_Toc15157)

[1 范围 1](#_Toc17210)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc14783)

[3 术语和定义 1](#_Toc18659)

[4 建设要求 2](#_Toc10257)

[5 服务要求 6](#_Toc30372)

[6 布局要求 6](#_Toc20677)

[7 机构要求 6](#_Toc4679)

[8 投诉处理 8](#_Toc14791)

[9 服务评价和改进 8](#_Toc11298)

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。

本文件由南昌市民政局提出。

本文件由南昌市民政局归口。

本文件起草单位：南昌市民政局、江西华中标准化事务所

本文件主要起草人：张纯荣、许文菲

居家养老服务设施建设管理规范

1. 范围

本标准规定了居家养老服务设施的术语和定义、建设要求、布局要求、设置要求、管理要求、服务评价与改进等内容。

本标准适用于南昌市居家养老服务设施的建设和管理。

1. 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 50016 建筑设计防火规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

GB 50763 无障碍设计规范

GB 50140 建筑灭火器设计规范

GB 50222 建筑内部防火设计规范

GB 38600养老机构安全基本规范

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 17242 投诉处理指南

**GB/T 33169 社区老年人日间照料中心设施设备设置**

GB/T 35796服务质量基本规范

SB/T 10944 居家养老服务规范

JB 143 社区老年人日间照料中心建设标准

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 131 养老服务常用图形符合及标志

MZ/T 133 养老机构满意度测评

DB36 T807 养老机构消防安全管理规范

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

老年人

指年满60周岁及以上的人。

居家养老服务

依据法律及合同要求，为居家养老服务对象提供生活照料、助餐服务、助浴服务、助洗服务、助行服务、代办服务、医疗保健服务、精神慰藉服务、文化体育服务、安全守护服务、法律援助服务和慈善救助服务等服务的通称。

居家养老服务设施

以家庭为核心,以社区和行政村为依托,为居家服务对象提供居家养老服务的服务场所。（以下简称服务设施）

居家养老服务设施包括居家养老服务中心、居家养老服务站、邻里中心、农村颐养之家、日间照料中心。

居家养老服务对象

接受居家养老服务的健康和无传染性疾病，具有自理能力的和接受替代性服务的半失能以及失能的老年人。

居家养老服务机构

具有合法经营资质，专业从事居家养老服务的组织。

包括各级政府部门、街道、社区、行政村为服务设施法人的公立组织、民营服务机构、第三方服务机构。

民营服务机构

取得合法经营资质，自投资建设经营服务设施的组织，或专门提供居家养老服务的组织。

第三方服务机构

取得合法经营资质，具有提供部分居家养老服务能力的组织。

替代性服务

对家里无人照料的失能、半失能老人，由居家养老服务机构替代老年人亲属提供的部分居家养老服务。

1. 建设要求
   1. 选址要求

服务设施应选择在社区和行政村范围内人口相对集中的位置。

服务设施宜选择在相对独立的建筑物的低楼层部分，并有独立出入口。

服务设施应远离污染源、噪声源及易燃、易爆、危险品生产和储运的区域。

农村服务设施应选择在地质稳定、不受洪涝灾害威胁的位置。

* 1. 建筑要求

新建设施的建筑结构宜采用混凝土框架结构，抗震设计应按照重点设防类建筑进行设计。

建筑面积应能满足布局要求，按照下列要求建设：

1. 新建城区和新建城市居住区，应当按照每百户20㎡以上的标准要求专门配建居家养老服务设施，单处用房面积不得少于200㎡，与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用。
2. 老城区和已建成城市居住区，应当按照每百户15㎡以上的标准要求专门配建居家养老服务设施，单处用房面积不得少于150㎡。
3. 农村社区应当按照每百名老年人100㎡以上的标准配建居家养老服务设施。单处用房面积不得少于150㎡。

建筑设计应符合JGJ 450 的规定，还应符合以下要求：

1. 建筑外观设计宜简洁大方、自然和谐、色调温馨，与老年人的审美和心理相适应；
2. 建筑室内装修设计和装修材料应符合GB 50222的规定，应选用产品质量合格且符合卫生、环保、消防要求的装修材料；
3. 设施的无障碍设计应符合GB 50763的要求；
4. 建筑防火设计应符合GB 50016的要求；
5. 卫生间、淋浴室、厨房地面应采取防滑设计。

建筑的窗户应有纱窗或其他防蚊蝇措施。

新建设施应考虑网络服务和信息化管理需要，敷设线路，预留接口。

二层及二层以上多层建筑应有防跌落设施。二层以上应设置电梯。

* 1. 功能要求

服务设施的功能设置可分化为以下区域：

1. 生活照料区：包括休息室或日间照料室、淋浴室、卫生间、理发室、洗涤室等；
2. 医疗保健区：体检室、诊疗室、保健室、心理咨询等；
3. 康复训练区：康复室、健身室；
4. 文化娱乐区：图书室、文化活动室；
5. 餐食区：用餐区、备餐区；
6. 接待区：接待咨询前台；
7. 辅助用房：办公室、厨房、儿童游乐室等。

各功能区和辅助用房的面积划分应科学、实用。各类服务设施可根据实际需要调整功能区的面积占比。

1. 各功能区和辅助用房面积设置比例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 占比 （%） |
| 1 | 生活照料功能区 | 25 |
| 2 | 医疗保健区 | 15 |
| 3 | 康复训练区 | 10 |
| 4 | 文化娱乐区 | 20 |
| 5 | 餐食区 | 15 |
| 6 | 辅助用房 | 15 |

* 1. 设施设备要求
     1. 总则

服务设施应配备包含但不限于以下设备：

1. 室内冷暖温度控制设备；
2. 视频监控和中控系统；
3. 给水排水设备；
4. 消防设备；
5. 办公设备；
6. 通信设备；
7. 各类服务设备。

服务设施的设备设置应符合GB/T 33169的规定，还应符合以下要求：

1. 各种设施设备应无尖角、锐边、毛刺。
2. 消防设备设置应符合GB50016和GB 50140的规定。
3. 视频监控的监控范围应覆盖公共区域。在醒目位置应设置视频监控提示标志。
4. 应根据所提供的服务项目配置相应的服务设备。

卫生间门锁应能双向开启，不用门闩。

社区居家养老服务中心、居家养老服务站、农村颐养之家的日间照料室应不少于6张床位，邻里中心应不少于10张床位。

* + 1. 生活照料区

休息室应配备下列但不限于下列设备：

1. 休息位:可以是椅子、沙发、躺椅等；
2. 轮椅、拐杖等助行器；
3. 电视机；
4. 饮水设备。

日间照料室应配备下列但不限于下列设备：

1. 休息床位；
2. 毛毯、枕头；
3. 紧急呼叫设备。

沐浴室应配备下列但不限于下列设备;

1. 冷、热水设备；
2. 紧急呼叫设备；
3. 扶手；
4. 淋浴座椅；
5. 通风设备。

卫生间应配备包含下列但不限于下列设备：

1. 配备扶手的座便器（蹲式厕位应配坐便椅。）；
2. 紧急呼叫装置；
3. 清洁设施；
4. 排气扇；
5. 卫生纸；
6. 废纸篓。

理发室应配备镜子、理发凳、清洁用品用具。

洗涤室应配备洗涤、脱水设备，可配备烘干、晾晒设备。

* + 1. 医疗保健区

体检室可配备下列但不限于下列设备：

1. 身高、体重测量设备；
2. 血压、血糖、心率、体温等常规测量设备；
3. 智能体检设备。

保健室应配备保健床，可配备各类理疗保健设备。

诊疗室应配备桌椅、诊疗床、输液等设备。

心理咨询室应配备桌椅等设备，宜配备可调光系统、心理沙盘、心理宣泄工具等。

* + 1. 康复训练区

康复训练区应配备运动、肌力训练等设备，可配备健身器材。

* + 1. 文化娱乐区

阅览室应有适合老年人阅读的书籍、报刊、杂志和桌椅，可配置电脑。

文化活动室应配有扑克、象棋、棋牌等娱乐设备和桌椅，可提供书画、剪纸、手工等用具。

* + 1. 餐食区

餐厅应配备下列但不限于下列设备：

1. 餐桌、餐椅、餐具；
2. 饮水供应装置；
3. 菜品公告栏；
4. 餐巾纸、垃圾篓；
5. 防虫蝇用品；
6. 剩饭剩菜收集桶；
7. 消毒橱柜。

备餐区应配备操作台、防虫蝇设备、洗涤池、装熟菜容器。

* + 1. 接待区

接待区应配备咨询台、服务设施和服务机构和服务项目以及收费标准等介绍材料、纸和笔、桌凳，可配备放大镜、物品寄存柜。

* + 1. 辅助用房

办公室应配备下列但不限于下列设备：

1. 电脑、打印（复印）机；
2. 办公桌椅；
3. 医药箱；
4. 文件柜；
5. 电话；
6. 监控终端；
7. 呼叫终端（配备了呼叫设备 的设施）。

厨房应配备下列但不限于下列设备：

1. 灶具；
2. 操作台；
3. 水池；
4. 冰箱；
5. 装菜容器；
6. 防虫蝇设备和用品；
7. 排风排烟设备。
   1. 标志标牌

服务设施内应设置醒目、规范的标志标牌。

标志用公共信息图形符号应符合MZ/T 131的要求。有关安全的标志和使用图形符号应符合GB 2894的要求。消防安全标志设置应符合GB 13495.1的规定。

标志标牌发生破损应定期维护更换。

* 1. 交通要求

服务设施出行的道路宜能通行救护车，或救护出口靠近道路能通行救护车。

服务设施宜配备交通接送车。

* 1. 环境要求

服务设施室内、外应保持环境干净、整洁、卫生。室内应通自然风或有通风设备。

服务设施有室外场所的宜进行适当的绿化，并配备适用的安全防护措施，可配备健身器材。

* 1. 文化要求

服务设施的设计、装修、布置时宜制作适当的能体现养老文化的装饰、图案、文字、图画。

1. 服务要求

居家养老服务机构应根据服务设施的功能布局提供相应的居家养老服务，宜同时提供替代性服务。

居家养老服务要求应符合GB/T33168、GB/T 35796 和GB 38600的要求。

1. 布局要求

服务设施的布局应符合建标JB 143的要求。

人口8000人以上的社区服务设施服务半径不应超过500m，步行时间不应超过10min。人口8000人以下的社区至少设置1处服务设施。

人口3000人以上的行政村服务设施半径不超过1500m，步行时间不超过20min。3000人以下的行政村至少设置1处服务设施。

服务设施可以和老年活动中心、卫生服务中心、文体活动中心、老年大学、党群服务中心（便民服务中心）等设施综合或临近设置。

1. 机构要求
   1. 资质要求

居家养老服务机构应依法成立，并取得相应资质和证书。

居家养老服务机构提供餐饮服务的应取得食品经营许可证。

居家养老服务机构使用的特种设备的应具有特种设备使用登记证。

居家养老服务机构应取得消防安全许可合格证明。

为老年人统一配送餐食的第三方服务机构应有营业执照和食品经营许可证。

为老年人提供医疗保健、心理/精神支持、安宁服务、生活照料、安全看护、助急等单项或多项服务的第三方服务机构或个人应具备相应的资质。

提供服务的民营服务机构宜取得养老服务认证证书或质量管理体系认证证书。

* 1. 人员要求

从业人员应身体健康、无传染性疾病。

从业人员应具备良好的职业道德和素养，具备良好的沟通能力。

每个服务设施应至少配备1名以上行政管理人员，行政管理人员应有高中或中专及以上文化程度，熟悉国家法律法规，具有一定管理经验和从业经验。

从事居家养老服务的从业人员应经过业务培训或取得相应的资质，还应符合以下要求：

1. 从事替代性服务的养老护理员应经过养老护理员培训机构组织的职业技能培训，或取得相关职业技能资格证书。
2. 医护人员应取得医师、护理资格证书。
3. 厨师和后勤人员应熟悉老年人饮食的特点，具备一定的老年人膳食营养知识。

每个服务设施应至少配备2名及以上专职或兼职医护人员，1名及以上养老护理人员，4名及以上专职或兼职的工作人员。

参与居家养老服务的志愿者应熟悉和熟练掌握老年人护理的基本知识和技能。

* 1. 管理要求
     1. 设施管理

服务设施的管理权限应按照行政区域划分，以社区、行政村管理为主，乡镇和街道的服务设施可直接管理。

服务设施的运营可是服务机构可是设施管理者自营公立服务组织、也可是民营服务机构，但是宜以民营服务机构运营为主，第三方服务机构可补充提供服务。民营服务机构、第三方服务机构提供服务的，公立服务组织应采取政府或部门购买服务方式引进。民营服务机构和第三方服务机构合作的，应签订合作协议，并约定权利和义务。

由民营服务机构和第三方服务机构提供服务的，服务设施的公立服务组织应加强监督管理。

服务设施每天开放时间应不少于8 小时。居家养老服务机构应张贴公告公示开放具体时间。

* + 1. 管理制度

居家养老服务机构应建立岗位职责、人力资源、行政管理、财务管理、设施设备管理、信息管理、安全管理及应急预案等制度。

居家养老服务机构应执行管理制度，并进行记录。

* + 1. 人员管理

居家养老服务机构应制定业务培训计划，对管理和护理人员定期进行业务培训。

居家养老服务机构应与从业人员签订人事合同或合作协议，并进行业绩考核和评估。

居家养老服务机构每年应组织从业人员进行健康体检，要求兼职从业人员提供健康证明。

* + 1. 信息管理

居家养老服务机构宜建立服务对象的档案，档案应包括：服务对象的姓名、性别、年龄、身份证、户口簿复印件、老人照片及联系人等与老人有关的资料。

各种档案、台账和记录应分类整理保存。服务对象的资料应保密，不应随意泄露。

* + 1. 安全管理

居家养老服务机构应每年组织食品、消防等安全知识培训，按照应急预案的要求进行安全应急演练，对演练结果进行评估和改进。

消防安全管理应执行DB36/T 807的规定。

* + 1. 服务管理

服务指南、服务承诺、服务流程、有偿服务收费标准等与服务对象相关的制度应上墙公示。

居家养老服务机构应向服务对象进行服务需求调查，并根据服务对象的需求及时调整或更新服务项目。

对于替代性服务、特需服务及有偿服务等应与服务对象签订协议书。协议书内容应包括：服务对象及委托人信息、服务的内容、服务收费标准及费用支付方式、服务期限等。

1. 投诉处理

居家养老服务机构应接受服务对象的投诉，并根据GB/T 17242的要求处理服务对象的投诉。

1. 服务评价和改进

居家养老服务服务机构应开展服务满意度测评，测评应符合MZ/T 133的规定。

居家养老服务机构应进行服务自我评价或委托第三方进行评价，对评价结果应进行分析、研究，并不断持续改进。

参考文献

1. 《南昌市居家服务条例》
2. 《关于印发南昌市“1+5+X”社区邻里中心建设各子方案的通知》洪邻字[2019]1号

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_