

深圳市南山区人民政府办公室文件

深南府办规〔2018〕8号

深圳市南山区人民政府办公室关于印发《南山区养老服务业发展三年行动计划（2018-2020）》等文件的通知

各街道办、区直各单位：

南山区“1+4”养老服务体系文件已经区政府同意，“1”指《南山区养老服务业发展三年行动计划（2018-2020）》，“4”指《南山区长者助餐服务办法》《南山区智慧养老工作方案（试行）》《南山区养老服务机构医养结合实施细则》《南山区养老服务标准化管理实施细则》等四个文件，现印发给你们，请认真贯彻执行。实施中遇到的问题，请径向区民政局反映。

(此页无正文)

深圳市南山区人民政府办公室

2018年12月28日

南山区养老服务业发展三年行动计划 (2018-2020年)

为推动养老服务业快速健康发展，建立健全社会养老服务体系，根据《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》（国发〔2017〕13号）、《深圳市养老服务业发展“十三五”规划》（深民〔2016〕116号）及《深圳市南山区国民经济和社会发展规划第十三个五年规划纲要》等文件要求，结合南山实际情况，特制定本计划。

一、发展现状

（一）发展基础

“十三五”以来，我区大力推进养老服务事业发展，养老服务政策不断完善，陆续出台《南山区社区养老设施建设运营管理办法》（深南府办规〔2017〕3号）《南山区医养结合试点工作方案》（深南卫计发〔2017〕300号）等文件，养老基础设施建设稳步推进，社区居家养老服务水平不断提升，机构养老发展取得新突破，初步建立起以居家为基础、社区为依托、机构为补充的社会养老服务体系。

（二）发展形势

“十三五”后半期，是全面建成高水平小康社会的决胜阶段，是我区建设“世界级创新型滨海中心城区”的关键时期，我区养老服务业发展既迎来重大历史机遇，又面临诸多挑战。

截至 2017 年底，我区户籍老年人口总量 4.99 万，且以年均 16%¹ 的增长率持续攀升，快步迈向老龄化社会。另外，与老年人日益增长的养老服务需求相比，养老服务事业面临政策制度仍不健全、规划与用地指标制约突出、医养融合难度较大、养老服务配套设施不足等问题，亟待加快养老服务业发展规划和布局，全面提升养老服务水平。

（三）有利条件

区委区政府高度重视老龄事业发展，《深圳市南山区国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》对养老服务业发展提出了“积极发展养老事业，加快南山区综合智能养老服务平台、社区老年人日间照料中心、社区老年人食堂等养老服务设施建设，完善居家养老、社区养老服务体系”的明确要求。南山区经济社会持续健康发展，社会保障服务能力不断增强，科技创新成果加快推广应用，社会力量参与养老事业发展积极性持续提高，也为我区养老服务业发展创造了有利条件。

二、总体要求

（一）指导思想

全面贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以构建与全面建成小康社会相适应、与经济社会发展相协调的养老服务体系为思路，坚持党委领导、政府主导、社会参与、全民行动相结合，以区社会福利中心为

¹ 根据南山区 2014 年至 2017 年户籍老年人口数据测算而得。

基地，向社区延伸，构建“基地+社区”的以点带面、点面结合的多层次南山养老服务体系，不断满足我区日益增长的养老服务需求，全面推动养老服务事业快速发展，实现老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐。

（二）基本原则

以人为本，增进福祉。坚持以人为本，把优化养老服务、增进老年人福祉作为推进和发展养老服务业的出发点和落脚点，切实维护老年人合法权益，充分发挥老年人在社会经济发展中的积极作用，提高老年人的社会参与度。坚持需求导向，从基本需求到个性化需求，从生活需求到情感需求，从传统需求到信息化需求，增加服务内容、提升服务水平，为老年人提供专业化、精准化和个性化的服务。

突出重点，统筹集约。强化政府托底保障功能，重点推进解决基本养老服务体系建设和医养融合等方面存在的问题，重点保障高龄、失能、失独、空巢和经济困难等老年人的服务需求。统筹推进家庭养老、社区养老和机构养老的协同发展，统筹物质养老与精神养老协调发展，统筹推进养老服务事业与养老服务产业的同步发展。

改革创新、激发活力。坚持政府主导、市场驱动、社会参与，深化简政放权、放管结合、优化服务，推动养老工作创新。积极营造开放、公平的发展环境，支持服务创新，激发市场活力。形成政府、企业、社会组织、家庭和个人共同促进养老服

务业发展的良好格局。

（三）发展目标

从2018年起，打造居家、社区、机构养老有机结合的标准化、规范化、开放式智慧养老服务体系，力争实现一年有突破、两年有发展、三年大变样，到2020年，养老服务政策更加完善、服务设施更加完备、服务流程更加规范、服务人才初具规模、养老产业不断壮大、科技助老更加有力。

表1 2018-2020养老服务业发展主要指标

类别	指标	目标值
机构养老	每千名户籍老年人拥有养老床位数（张）	40 ²
	社会力量兴办或者运营的养老机构床位数占比	55% ³
社区居家养老	65周岁以上老年人家庭医生签约服务覆盖率	80% ⁴
养老服务人才队伍	养老机构院长培训上岗率	100% ⁵
	养老护理员培训率	100%

三、主要任务

（一）全力推动“均衡+优质”的社区居家养老服务

构建区、街道、社区、小区、家庭养老服务体系。设立区级长者服务运行中心、街道长者服务中心、社区长者服务站、小区长者服务点，完善服务网络，建立有人员、有场地、有经费、有制度的标准化居家养老服务体系。

² 依据《深圳市养老服务业发展“十三五”规划》的指标要求；

³ 依据《广东省养老服务体系建设“十三五”规划》的指标要求；

⁴ 依据《南山区医养结合试点工作方案》的指标要求；

⁵ 依据《深圳市养老服务业发展“十三五”规划》的指标要求。

促进社区养老服务设施均衡布局。建成规模适度、布局合理、功能完善、覆盖面广、满足多层次需求的养老设施空间格局；合理布局社区长者助餐设施，提供长者助餐配餐服务；优化社区老年人日间照料中心和托养中心服务功能，提升为老服务水平；发展嵌入式养老设施，提供家门口的养老服务；推进适老化环境建设，实施扶手工程、电梯改装等为老辅助设施建设；推动社区星光老年之家转型升级，优化社区党群服务中心助老服务功能。

丰富社区居家养老服务内容。提供日间托养、喘息服务、助餐、助浴、助洁、助行、代缴代购、应急救助等生活照料服务；家庭护理、健康体检、保健指导、医疗康复、紧急援助、临终关怀等健康护理服务；关怀访视、心理咨询、法律咨询、情绪疏导等精神慰藉服务；文化娱乐、体育健身、知识讲座等老年人身心健康服务。

（二）大力发展“专业+标准”的机构养老服务

提升公办养老机构运营水平。优化公办养老机构托底保障功能，优先保障失能、半失能等困难老年人服务需求，稳步提升辖区内“三无老人”集中供养率；构建“基地+社区”的以点带面、点面结合的多层次养老服务格局；推动社会力量参与公办养老机构运营与管理，提升养老服务效益。

推动民办养老机构发展。发挥市场资源配置作用，支持社会力量举办规模化、连锁化养老服务机构；促进已有民办养老

机构改善设施条件，力争护理型床位占比不低于 80%；提高服务水平，拓展服务范围，提升民办养老机构专业化水平。

建立机构养老运营与服务标准。促进养老机构完善法人治理结构，提升运营管理水平；明确服务项目、服务内容、服务价格和服务流程，推动机构养老规范化运作；完善服务标准，推动养老机构服务标准化建设。

（三）全面推进“融通+覆盖”的医养结合体系

养老机构增设医疗服务功能。支持养老机构通过内设医务室或护理站、开办医养融合型机构或与外部医疗机构合作的方式，为老年人提供健康咨询、医生巡诊、双向转诊等医养服务。

引导医疗机构开展养老服务。支持公立医疗卫生机构建设养老服务设施，为老年人提供医疗卫生、康复护理等服务；鼓励民办医疗卫生机构设立康复、护理床位和增设老年养护、临终关怀病床。

推进医养服务延伸发展。推动养老家庭医生签约服务，推动家庭病床建设，为失能、半失能老年人提供服务；推动社区健康服务中心与社区老年人日间照料中心签订医养融合协议；建立养老机构和医疗机构双向转诊转养机制。

（四）加快打造“互联网+”的智慧健康养老模式

建设智慧养老信息平台。依托智慧南山建设，运用大数据、云计算、物联网、人工智能等先进技术和创新手段，推动为老服务信息化、智慧化发展，建立全区统一的综合为老服务平台；推进老年人健康管理、紧急救援、精神慰藉、服务预约等服务，

拓展远程提醒和控制、自动报警和处置、动态监测和记录等功能。

促进科技助老产业发展。引入和培育一批高新技术、科技助老企业在南山落地；丰富和发展可穿戴设备、便携式健康监测设备、自助式健康检测设备、智能养老监护设备、家庭服务机器人等健康管理类养老服务产品供给。

（五）聚力构建“友好+有力”的养老服务支撑环境

弘扬敬老养老助老的社会风尚。营造友好便利的老年生活环境，推进孝亲敬老文化建设，搭建线上线下相结合的互助养老平台，把敬老养老助老纳入社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设，纳入文明单位、文明校园、文明家庭考评；鼓励企业事业单位、社会组织和个人以捐赠、捐助、志愿服务等方式支持助老服务。

促进养老服务人才队伍建设。推进养老服务人才专业化、职业化发展，引导养老机构建立健全养老服务人才引进培养、登记注册、考核评价机制，打造一支规模适度、结构合理、素质优良、尊老敬业的养老服务人才队伍。

四、重点工程

（一）养老服务政策体系完善工程

1. 完善养老服务政策体系

根据国家、省、市养老服务业政策要求，结合南山区实际，建立健全养老服务政策体系，完善社区居家养老和机构养老扶

持政策，出台相关制度文件规范长者助餐服务和互助养老，建立养老人才激励政策，制定适老化设施建设和改造支持政策。

2. 建立养老服务需求评估制度

根据市养老服务需求评估制度建设要求，建立健全本区养老服务评估需求制度。开展养老服务需求评估，根据老年人生理、精神、经济条件、生活状况等方面的综合评价结果，科学确定老年人个体养老需求，匹配相应的养老服务项目。建立基本养老服务第三方评估机制，提升养老服务质量。

（二）养老服务设施筑基工程

3. 加大养老服务设施建设

加快养老床位建设，全区每年新增养老床位不少于 200 张，力争社会力量兴办或者运营的养老机构床位占比不少于 55%，将各街道办事处新增床位数纳入绩效考核。大力推进社区嵌入式、小规模、专业化养老设施建设，鼓励嵌入式养老设施规模化、连锁化和品牌化经营，构建 15 分钟为老服务圈。充分挖掘存量物业资源，推动宾馆、酒店、办公用房、厂房、社区闲置物业等资源通过转型、置换、租赁等方式，整合改造成养老服务设施。

4. 实施社区长者助餐服务

按照政府引导、市场参与、个人自愿的原则，引导社会力量参与长者助餐服务，构建餐饮企业配送餐与社区助餐点就餐相结合的社会化助餐模式。建立健全政府、社会、个人责任共担机制，重点保障“三无”、低保等特殊老年人群的就餐需求。

5. 推动社区居家适老化改造

推进街道、社区为老服务配套设施建设，为老年人提供一站式便捷服务，建立政府支持、社会参与、家庭自助相结合的适老化改造机制。实施街道、社区公共服务设施及养老场所无障碍改造，鼓励和支持居家养老无障碍设施改造，指导推进老旧小区住宅区坡道、扶手等公共服务设施无障碍改造。

（三）养老服务医养融合工程

6. 促进医疗机构与养老机构融合发展

支持养老机构开展医疗服务，鼓励医疗机构与养老机构融合发展，健全医疗机构与养老机构合作机制，着力引导医疗卫生服务机构为养老机构老年人提供医疗保健服务，协同做好老年人疾病预防、慢病管理和康复护理。

7. 促进社区居家养老医养结合

推动医养结合示范点规划建设，实现各街道全覆盖。推进社区健康服务中心为老年人提供健康宣教、健康体检、慢病管理、家庭医生签约等服务，65周岁以上老年人家庭医生签约服务覆盖率不低于80%。推行家庭病床居家养老模式，对符合家庭病床建床条件的患者，符合条件的医疗机构可以在其家中设立家庭病床并依法提供医疗卫生服务。

（四）养老服务标准化工程

8. 制定机构、社区养老服务标准

参照国家、省、市有关标准，从项目建设、设施设备、制

度建设及服务规范等方面，分类制定养老服务南山标准，提供清晰的管理指引。

9. 制定居家养老服务标准

编制居家养老服务基本规范，从项目要求、人员要求、服务要求、制度要求等方面进行监督与规范，为居家养老服务设施提供清晰的指引，满足社区老年人居家养老的个性化需求。

（五）养老服务人才队伍建设工程

10. 建立“千百十”养老服务人才队伍

培育十名“养老专业人才”、百名“养老技能人才”、千名“养老服务队伍”，打造结构合理、梯次分明、素质优良的人才队伍。重点培育老年服务管理、医疗保健、护理康复、营养调配、心理咨询等专业人才。确保养老机构院长培训上岗率和养老护理员培训率均达到100%。

11. 实施养老服务从业人员登记管理

推进养老服务从业人员信息库建设，对养老服务从业人员进行统一登记管理，将从业人员登记管理信息纳入综合为老服务平台。推动成立行业自律组织，建立行业协会，开展从业人员诚信建设，建立从业人员不诚信行为惩罚机制。

（六）养老服务品牌创新工程

12. 推进社区互助养老模式

以社区为单位，采取“党委领导、政府支持、社会参与、老人互助”方式，在社区设立互助养老时间银行，建立助老服务队。整合社区内养老服务资源，鼓励各街道以社区党建为引

领，将社区党群服务中心、社区星光老年之家、社区健康服务中心、社区老年人协会等分散的养老服务资源进行功能性整合。将社区高龄独居老年人巡访事项纳入互助服务重点内容，发挥社区内低龄健康老年人力量，实现老年人之间互助。

（七）智慧养老促进工程

13. 建设区、街道、社区三级综合为老服务平台

发挥互联网聚集优势，构建“1+1+X”的南山智慧养老服务体系，建设南山智慧养老信息化的1个平台（综合为老服务平台）、1张网（区、街道、社区三级养老服务管理网络）和X个功能应用系统。建立集老年基础信息和养老服务资源信息于一体，服务、指导和管理功能兼备，区、街道和社区三级互通、数据共享、覆盖全区的综合为老服务平台，并与市智慧养老服务管理平台对接、共享。

（八）孝亲敬老文化建设工程

14. 营造孝亲敬老社会氛围

倡导现代养老观念，引导家庭成员尊重、关心和照料老年人，履行法定赡养义务。营造孝亲敬老社会环境，每个街道打造一个为老服务示范点，树立养老服务先进典型，加大对“孝亲敬老之星”及为老服务示范单位的宣传力度，弘扬孝亲敬老的传统美德。

15. 打造养老教育服务品牌

鼓励依托街道、养老机构等开办老年大学，区文体、教育

等职能部门通过整合、新建、开放等措施增加老年人活动场所，鼓励支持社会力量建设老年人教育文体设施，为老年人参加学习教育、心理辅导、文化娱乐创造条件，打造养老教育服务品牌。

（九）养老服务阳光监管工程

16. 建立智慧化监督管理机制

运用互联网和信息化手段，依托综合为老服务平台，加大事中事后监管力度，构建行业自律、社会监督、政府监管相结合的综合智慧监管体系。建立行业诚信体系和失信联合惩戒机制，建立养老行业“黑名单”制度，健全以信用为核心的新型市场监管机制。

17. 建立多元化监督员制度

加强行业主管部门监管队伍建设，成立由区职能部门、各街道办、社区组成的综合监督队伍。加强社会监督队伍建设，构建由“两代表一委员”、专家学者、志愿者、老年人及家属等参与的监督队伍。

五. 保障措施

（一）加强组织领导，完善工作机制

区老龄工作委员会要发挥指导和协调作用，建立区、街道、社区上下联动，各相关部门左右协调的工作机制，整合社会各方面力量和资源，形成养老服务业发展的合力，有序推进各项任务落实到位。各职能部门、街道办事处要从全面建成小康社会的高度，充分认识加强养老服务体系建设的意义，

进一步增强责任意识和主动性，主动对接本行动计划提出的各项工作任务，结合自身实际，制定实施方案，抓好督促检查。

（二）加大资金投入，拓宽资金渠道

区财政要将养老服务业保障经费列入年度预算，建立与社会经济发展水平、养老服务工作目标相适应的资金投入机制。建立健全养老服务资金支持机制，加大对养老服务供给方的财政支持力度，通过政府资助、购买服务等方式支持社会力量进入养老服务领域。鼓励各类创投机构和融资担保机构在养老领域开展业务。鼓励利用上市融资、公益创投、PPP等方式，广泛吸引社会资本投资养老服务业，探索设立养老产业引导基金，构建养老服务业多元投入和培育机制。

（三）完善考核机制，强化监管评估

建立完善的考核机制，加强绩效考核，确保责任到位和任务落实，并建立定期通报制度，确保各项任务的有序进行。引入专业评估机制，充分发挥养老、社保、社会服务领域的专家作用，加强规划实施过程中的效果评估。加强实施监管，健全养老服务的监管机制，指导监督各类养老服务机构完善管理规范、提高服务质量，加强社会监管，发动服务对象、社会群体对服务质量进行监管。

（四）加强宣传动员，营造良好氛围

加强养老服务工作的新闻宣传和舆论引导，营造良好社会氛围，调动社会力量参与的积极性。通过社区宣传、新闻媒体、

文艺作品等大力弘扬中华民族的传统美德，广泛宣传敬老、养老、爱老、助老、孝老传统美德和养老服务先进典型，强化社会积极应对人口老龄化思想准备，形成敬老、为老、助老的良好社会氛围。

附件

任务分工表

序号	重点工程	具体项目	完成时限	牵头单位	配合单位
1	(一)养老服务政策体系完善工程	完善养老服务政策体系	2019年12月31日	区民政局、区卫生和计生局	区发展改革局、区司法局、区财政局、区人力资源局、各街道办事处
2		建立养老需求评估制度	2020年12月31日	区民政局、区卫生和计生局	各街道办事处
3	(二)养老服务设施筑基工程	加大养老服务设施建设	2019年12月31日	各街道办事处	区发展改革局、区民政局、区财政局、区住房城乡建设局、区城市更新局、区物业办、市公安消防支队南山区大队、市规划国土委南山管理局
4		实施社区长者助餐服务	2019年12月31日	各街道办事处	区民政局、区财政局、市市场和质量监管委南山局
5		推动社区居家适老化改造	2019年12月31日	各街道办事处	区发展改革局、区民政局、区财政局、区住房城乡建设局、市公安消防支队南山区大队
6	(三)养老服务医养融合工程	促进医疗机构与养老机构融合发展	2019年12月31日	区卫生和计生局	区民政局、各街道办事处

7		促进社区居家养老医养结合	2019年12月31日	区卫生和计生局	区民政局、区财政局、各街道办事处
8	(四)养老服务标准化工程	建设机构、社区养老服务标准	2019年12月31日	区民政局、区卫生和计生局	各街道办事处
9		建设居家养老服务标准	2020年6月30日	区民政局、区卫生和计生局	各街道办事处
10	(五)养老服务人才队伍建设工程	建立“千百十”养老服务人才队伍	2019年12月31日	区民政局	区委宣传部(区文体局)、区教育局、区财政局、区人力资源和社会保障局、市市场和质量管理委员会南山局、市社保局南山分局、各街道办事处
11		实施养老服务从业人员登记管理	2019年12月31日	区民政局、区卫生和计生局	区人力资源和社会保障局、区数字政府局、各街道办事处
12	(六)养老服务品牌创新工程	推进社区互助养老模式	2018年12月31日	各街道办事处	区民政局、区财政局
13	(七)智慧养老促进工程	建设区、街道、社区三级综合为老服务平台	2019年12月31日	区民政局	区数字政府局、区财政局、市公安消防支队南山区大队、市社保局南山分局、各街道办事处
14	(八)孝亲敬老文化建设工程	营造孝亲敬老社会环境	2020年12月31日	区委宣传部(区文体局)、区文产办	区民政局、区总工会、团区委、区妇联、各街道办事处

15		打造养老教育服务品牌	2019年12月31日	各街道办事处	区委宣传部（区文体局）、区教育局、区民政局、区总工会
16	(九)养老服务阳光监管工程	建立智慧化监督管理机制	2020年12月31日	区民政局	区数字政府局、区司法局、区卫生和计生局、市公安消防支队南山区大队、市市场监管委南山局、各街道办事处
17		建立多元化监督员制度	2020年6月30日	区民政局	区人大办、区政协办、区人力资源和社会保障局、区卫生和计生局、市公安消防支队南山区大队、市市场监管委南山局、各街道办事处

南山区长者助餐服务办法

第一章 总则

第一条 为规范南山区长者助餐工作，扩大长者助餐服务供给，保障长者安全、方便、健康用餐，构建保基本、广覆盖、可持续的长者助餐服务体系，根据《国务院办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》(国办发〔2016〕91号)和《南山区养老服务业发展三年行动计划(2018-2020)》等文件的要求，结合南山区实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于南山区范围内的各类长者助餐配餐服务。有条件的街道办事处、社区可根据辖区内长者的实际情况，依据本办法开展各类长者助餐服务。

第三条 长者助餐服务应当遵循“政府搭台、社会参与、个人自愿”的原则，坚持政府支持和监督、市场化运营、社会化服务，以可持续发展为方向。

第四条 本办法所称长者助餐服务，是指由政府通过公开招标选定的长者配餐服务单位提供午餐餐食，依托辖区星光老年之家、社区党群服务中心设立助餐点，为居住在南山区60周岁以上长者提供集中就餐、订餐外送盒饭等服务。

长者配餐服务单位，是指获得餐饮服务食品安全量化等级B级以上资质，经政府公开招标选定的为南山区60周岁以上长者提供食品加工、集体配餐、餐食配送等服务的集体用餐配送供

应商。

助餐点，是指依托星光老年之家、社区党群服务中心设立，为居住在南山区 60 周岁以上长者提供集中就餐、订餐外送盒饭等服务的场所。

助餐点服务单位，是指经所在地街道办事处选定、负责助餐点运作管理的服务单位。

第五条 助餐服务对象为南山区辖区内居住的 60 周岁以上长者，分为以下三类：

（一）第一类助餐对象：南山户籍年龄在 60 周岁以上“三无”（无劳动能力、无生活来源、无法定赡养人）、低保家庭及低保边缘家庭、“三属五老”（烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、老地下党员、老游击队员、老接头户、老交通员、老苏区干部）、经卫计部门认定的计划生育家庭中失去独生子女或者独生子女三级以上残疾的长者；

（二）第二类助餐对象：南山户籍年龄在 60 周岁以上长者；

（三）第三类助餐对象：除第一、第二类助餐对象外，年龄在 60 周岁以上的辖区长者。

第六条 长者助餐服务时间原则上为周一至周五（节假日除外）的午餐时间。具体服务时间由各助餐点以实际情况确认，并在助餐点的显著位置予以公示。

第二章 职责分工

第七条 区民政局负责组织开展全区长者助餐服务的发展规划、制度建设、综合协调、业务指导及考核监督工作；会同市市场和质量监管委南山局以公开招标方式，遴选获得餐饮服务食品安全量化等级 B 级以上资质的集体用餐配送单位作为全区长者配餐服务预选供应商，建立区长者配餐服务单位预选供应商资格库（以下简称“区配餐预选供应商资格库”）。

第八条 市市场和质量监管委南山局依职责负责长者配餐服务单位日常监管，督促食品经营单位排查、消除食品安全隐患，加强食品从业人员培训，预防食品安全事故的发生；配合区民政局建立区配餐预选供应商资格库和开展考核监督工作。

第九条 区财政局负责长者助餐资助等经费的保障工作，将相关经费纳入区民政局及各街道办事处预算中予以保障。

第十条 区数字政府局配合区民政局开展智慧养老平台建设，推进长者助餐工作智慧化提升，实现订餐、送餐、就餐和结算全程信息化监管。

第十一条 区住建、卫计、环水、城管、安监、消防、规划国土等部门，按照各自职责分工对长者配餐服务单位、助餐点服务单位的运营依法予以监督管理。

第十二条 街道办事处负责在区配餐预选供应商资格库中遴选长者配餐服务单位；负责组织、协调辖区内助餐点的设置、运作；负责选定助餐点服务单位；负责对长者配餐服务单位、助餐点服务单位的服务进行监督管理；负责辖区长者助餐项目

的政府资助审批和发放工作。

第十三条 街道办事处应当引导和鼓励社会力量参与长者助餐服务，建立全职、兼职和志愿者相结合的助餐队伍，鼓励社区党员、驻区企事业单位、社会热心人士等参与助餐志愿服务，为高龄病残、行动不便等长者提供配送到户的服务。

第三章 设置条件与标准

第十四条 各街道办事处可依托星光老年之家、社区党群服务中心提供场地设立助餐点，为辖区内长者就近提供集中就餐、送餐服务。设置助餐点需符合以下条件：

（一）居住人口集中，交通便利，供电、给排水、通讯等市政条件较好；

（二）临近医疗、为老服务等社区公共服务设施；

（三）环境安静，与高噪声、污染源的防护距离符合有关安全卫生规定。

第十五条 助餐点设置的标准

（一）助餐点的服务机构不得制作餐食，由长者配餐服务单位配送外卖盒饭。

（二）配备满足长者助餐服务需求的餐食保温、外送、用餐设备。

（三）助餐点的就餐场地原则上不少于 20 平方米。

（四）助餐点就餐场地与餐位设置与就餐人数相适应，采光良好，环境整洁。

（五）助餐点应配置符合长者特点的无障碍设施。宜设在建筑首层，位于二层以上的，应设置垂直电梯或无障碍坡道。

（六）助餐点的设施设备应符合长者安全需要。餐桌椅高度应适中，餐桌应有圆角，应采用有靠背的椅子，保证桌椅坚实牢固。地面应采用防滑材料铺设。

（七）其他法律法规规章的要求。

第四章 运营规范

第十六条 街道办事处应将遴选的长者配餐服务单位、助餐点服务单位向区民政局备案；发生变更的应当及时更新信息。

第十七条 街道办事处应当按照统一标识要求，为助餐点挂牌，标识“南山区长者助餐服务资助项目”。

第十八条 长者配餐服务单位应根据长者需求提供餐食，根据市场情况自行确定餐食标准、餐食价格等。

第十九条 长者配餐服务单位提供餐食配送，送餐车应装有具备保温功能的送餐箱，保证餐品送达时温度适宜食用。出品菜品须加贴封条，并备注出品时间、配送时间、建议食用时间，封条上宜用长者容易辨认的字体字号。餐食食物宜用符合国家标准食品级器具予以封装，出品至助餐点宜在 2 小时内用餐完毕。

第二十条 助餐点服务单位应当严格执行《中华人民共和国食品安全法》等相关规定，从事直接接触入口食品工作的管理、服务人员每年必须予以健康体检，取得健康证后方可上岗。

助餐点服务单位应当与长者配餐服务单位对食物同时留样。每个品种留样量不少于 125 克，在冷藏条件下保存 48 小时。若发生疑似或认定为食品安全事故的，参与长者助餐服务的各单位应当配合政府相关部门的调查，并依法妥善处置所涉及的不安全食物。

第二十一条 助餐点服务单位应当在助餐点显著位置公示助餐方式、餐食标准、餐食价格、送餐费用、食品安全管理制度、食品安全承诺书、配送流程、资助方式、长者配餐服务单位的《食品经营许可证》、助餐点服务单位的服务人员《健康证》、举报电话等。

第五章 政府资助

第二十二条 长者助餐资助分为长者就餐资助和助餐点服务运作资助两项。

第二十三条 助餐点的设备由街道办事处根据实际需要统一添置。

第二十四条 长者就餐资助标准分为：

（一）第一类助餐对象，按 10 元/餐/人的标准予以资助。

(二) 第二类助餐对象，按 5 元/餐/人的标准予以资助。

(三) 第三类助餐对象，根据自愿原则，可享受助餐服务，政府不予资助。

鼓励和支持长者配餐服务单位向长者提供个性化的就餐服务，餐食费用超出政府资助标准的，超出部分由长者个人承担；餐食费用低于政府资助标准的，按实际费用资助。

长者就餐资助按照长者实际就餐情况由长者配餐服务单位与街道办事处结算。

第二十五条 街道办事处对助餐点服务单位，可每年给予 4 万元的运作资助。

第二十六条 长者就餐资助和助餐点服务运作资助两项经费由街道办事处从民生微实事专项经费中列支。

第六章 监督检查

第二十七条 区民政局会同市市场和质量监管委南山局将全区长者配餐服务单位纳入阳光智慧餐饮工程，推进“互联网+明厨亮灶”视频监控全面布点。

第二十八条 街道办事处应定期对辖区内助餐点服务单位开展食品安全、消防安全监督检查。

街道办事处应组织、协调“两代表一委员”对辖区内长者助餐服务予以监督。

第七章 附则

第二十九条 社区长者食堂（即社区老年人食堂）应获得餐饮服务食品安全量化等级 B 级以上资质。

区民政局会同市市场监管委南山局将全区社区长者食堂纳入阳光智慧餐饮工程，推进“互联网+明厨亮灶”视频监控全面布点。

第三十条 本办法规定与《南山区社区养老设施建设运营管理办法》相关规定存在不同和冲突的，以本办法规定为准；本办法未规定的，以《南山区社区养老设施建设运营管理办法》规定为准。

第三十一条 本办法自印发之日起施行，由南山区民政局负责解释。

南山区智慧养老工作方案（试行）

“十三五”后半期，是全面建成高水平小康社会的决胜阶段，是南山建设“世界级创新型滨海中心城区”的关键时期，我区养老服务事业发展既迎来重大历史机遇，又面临诸多挑战。特别是人口老龄化进入快速发展阶段，生态环境和生活方式不断变化，养老资源供给不足，信息技术应用水平较低，难以满足老年人对健康养老日益增长的需求。为加快推进南山智慧养老服务体系建设，利用互联网、大数据、智慧硬件等新一代信息技术产品，实现个人、家庭、社区、机构与养老资源的有效对接和优化配置，推动养老服务智慧化升级，提升养老服务质量效率水平，特制定本方案。

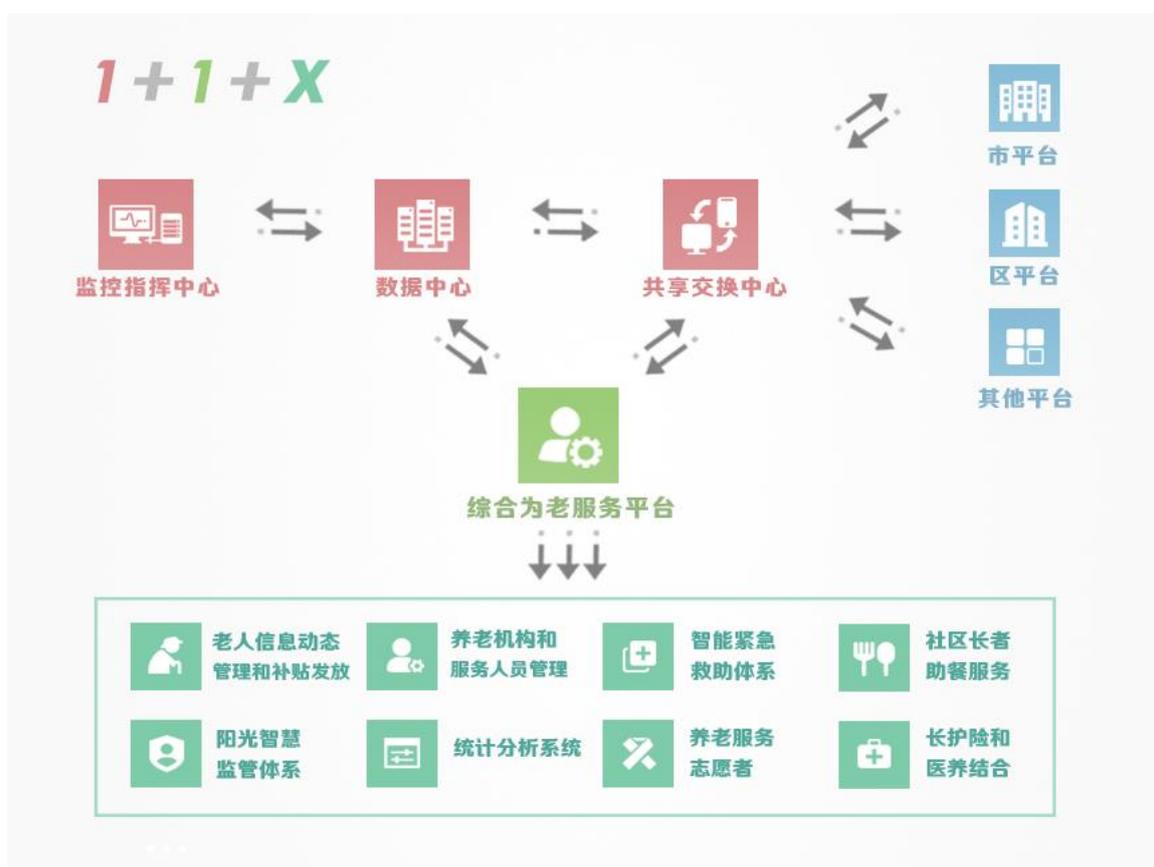
一、总体思路

基于《南山区养老服务业发展三年行动计划(2018-2020)》文件精神，结合管理痛点及养老服务需求，通过“互联网+科技”的方式，依托互联网云平台，围绕老年人及家属需求，建立智慧养老服务平台，形成集多渠道入口、专业评估、合理分派、精细化服务、全面监管为一体的智慧养老服务闭环，为精准施策、提升服务质量及老年人满意度保驾护航，形成智慧养老服务“南山模式”。

二、工作目标及任务

（一）工作目标

依托智慧南山建设，运用大数据、云计算、物联网、人工智能等先进技术和创新手段，推动为老服务信息化、智慧化发展，建设1个平台（全区统一的综合为老服务平台），构建1张网（区、街道、社区三级养老服务管理网络），开发X个功能应用系统，结合南山区实际，构建“1+1+X”的南山智慧养老服务体系。

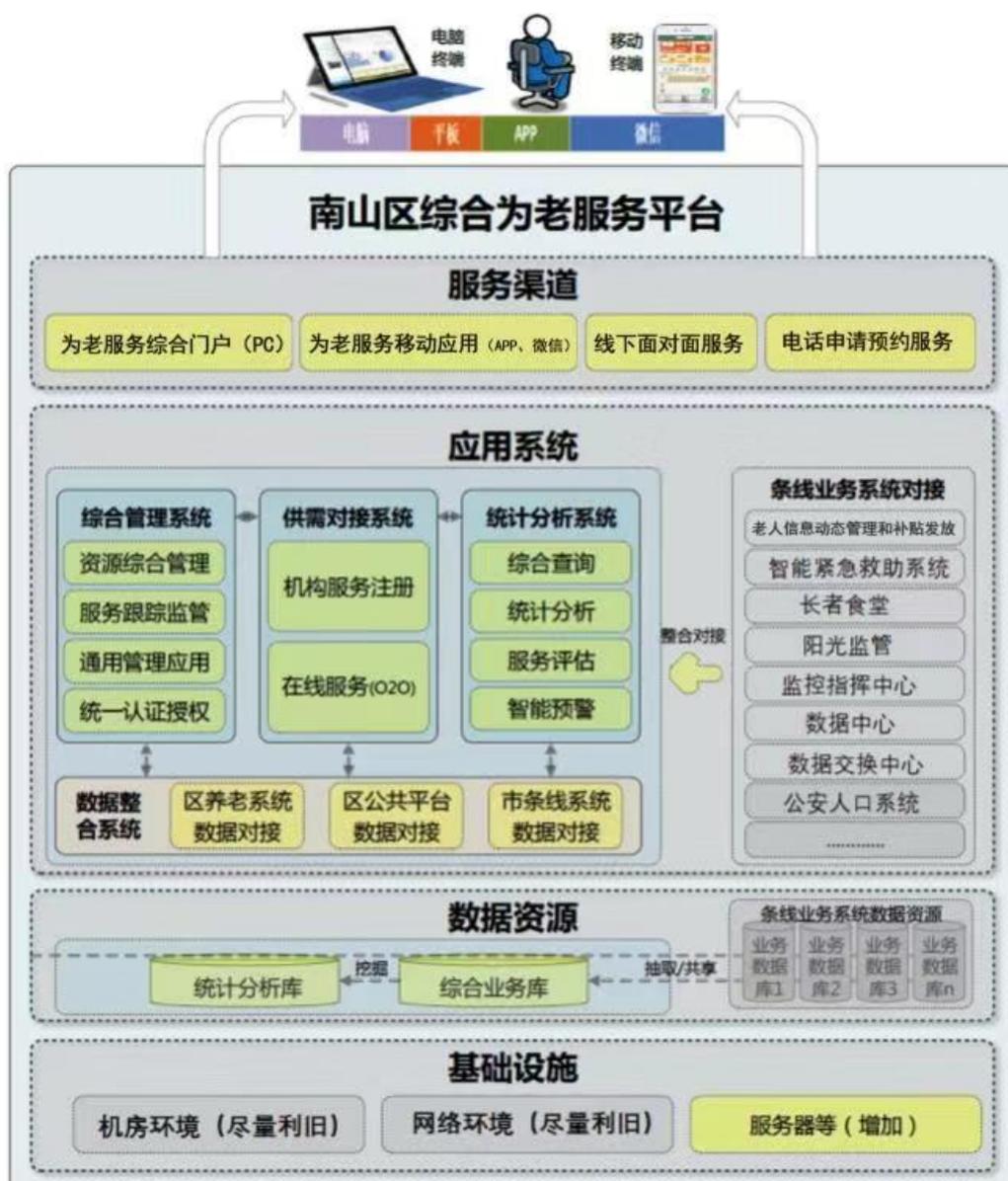


（二）具体任务

1. 建设全区统一的综合为老服务平台

建设集老年基础信息和养老服务资源信息于一体，服务、指导和管理功能兼备，区、街道和社区三级互通、数据共享、覆盖全区的综合为老服务平台，将老年人、养老服务机构、养

老从业人员等信息录入平台，整合为老服务数据资源，对接各业务系统中在线服务内容接口，提供快速查询和数据统计等功能，实现统一的数据存储标准、统一的数据元标准、统一的数据管理规范，促进资源对接与共享。



2. 构建区、街道、社区三级养老服务管理网络

区级管理整体把控全区老年人基本情况、养老服务状况等，实时监控老年人享受服务情况；街道管理作为业务的直接实施方，具备老年人分布、老年福利发放、老年人健康、老年人安全、老年服务详情、服务人员回访等数据更新以及数据的修改等权限；社区管理作为基层服务方，实时跟踪老年人居住情况、养老服务需求动态等。三级养老服务管理网络有效做到统一登录、业务对接、数据整合，打通养老服务相关业务，实现供需无缝集成，提升养老服务管理信息化水平。

3. 开发为老服务功能应用系统

坚持因地制宜、因人施策的原则，开发老年人福利发放、智能紧急救助医疗、长者助餐服务、福彩公益金“幸福老人计划”资助、养老机构管理等 X 个功能应用系统，并根据实际需要逐步开发完善，实现养老服务全体系智慧管理。

（1）老年人福利发放系统

根据老年人信息，在后台自动生成福利发放报表（含总人数、总金额、本月新增、本月取消、老年人清单等），通过街道办事处、社区线上审核，一键操作，完成福利发放工作。老年人可通过养老服务热线或养老服务平台自动查询福利到账情况，同时还可查询消费记录，包括现金、居家养老服务等。

（2）智能紧急医疗救助系统

搭建打通老年人和 120 医疗救助、“线上+线下+智能设备”

的紧急医疗救助系统，确保老年人发生意外时能主动或被动触发紧急救助系统，线下救助团队能及时进行抢救。

（3）长者助餐服务系统

根据“政府搭台、社会参与、个人自愿”的原则，坚持政府引导和监督、市场化运营、社会化服务，构建餐饮企业配餐、助餐点就餐、上门送餐、互联网订餐相结合的社会化助餐模式。利用智慧化手段，增加线上订餐、配送跟踪、电子结算等功能。

（4）福彩公益金“幸福老人计划”项目资助服务系统

搭建方便老年社会组织与申报主体部门互动的福彩公益金“幸福老人计划”项目资助服务系统，包括资助申报、事前事中事后老年社会组织活动评估、资助及奖励情况公示等，做到项目资助公开规范。

（5）养老机构管理系统

加大事中事后监管力度，运用互联网和信息化手段，实现“过程化”监管目标，实时管控养老机构的服务能力和服务成效，构建行业自律、社会监督、政府监管相结合的综合智慧监管体系。建立养老行业“黑名单”和诚信体系失信联合惩戒机制。提升养老机构运营效率，确保政府过程化监管的实施落地。

三、实施步骤

（一）第一阶段（2018年12月-2019年3月）：明确系统建设方案，明确智慧养老需求，完成系统整体架构设计，建设综合为老服务平台，构建三级服务管理网络，开发为老服务功能应用系统，搭建“1+1+X”智慧养老体系。

(二) 第二阶段(2019年4月-2019年6月): 启动试点、宣传推广。在1-2个街道启动试点工作。为各街道、社区和养老服务供应商工作人员分类开展培训, 切实掌握平台的操作方式。由区民政局、各街道办、社区录入养老相关数据, 完善数据库。同时, 做好智慧养老平台的宣传推广工作, 促进老年人及家属对智慧养老平台的认识及了解。

(三) 第三阶段(2019年7月): 评估试点、优化推广。对第一阶段的试点工作进行功能完善和结果评估, 对全业务流程优化提升后在全区内进行推广。根据实际需要, 不断完善智慧养老平台的应用功能。

四、职责分工

区民政局负责统筹协调智慧养老功能需求优化设计、系统开发维护、人员培训、平台管理等工作。

区数字政府局配合区民政局开展智慧养老平台建设, 包括开发系统、网络建设、信息数据安全保障等具体事项。

区发展改革局负责智慧养老平台建设的立项工作, 以保障项目顺利开展。

区财政局负责智慧养老平台建设、人员培训等经费保障工作, 将相关经费纳入区民政局及各街道办事处预算中予以保障。

区卫生和计生局配合区民政局开展智慧养老平台建设, 提供老人健康信息、社区健康服务中心、医疗服务资源等信息。

南山公安分局配合区民政局、数字政府局开展智慧养老平

台建设，负责提供老年人人口信息及实时更新等工作。

各街道办事处和社区负责组织人员做好数据录入、宣传发动、服务功能应用日常管理等工作。

五、工作要求

（一）加强组织领导

区民政局作为牵头单位，要发挥统筹协调作用，做到区、街道、社区上下联动，各相关部门左右协调。各职能部门、街道办事处要加强对智慧养老服务体系建设的认识，进一步增强责任意识和主动性，共同促进南山智慧养老服务体系建设。

（二）加强宣传发动

通过多种形式、多种手段，加强对智慧养老平台的新闻宣传和舆论引导，促进养老服务机构、老年社会组织、老年人及其家属等对平台的了解及运用，切实实现数据库及养老服务管理网络为民服务、便民服务。

（三）保障数据安全

各职能部门、街道办事处要高度重视公民信息保护，严禁工作人员泄露数据库、三级养老服务管理网络中的公民信息。

智慧养老作为智慧民政的重要组成部分，有利于联动各级部门开展养老服务工作，优化养老服务流程，加强养老服务监管，解决养老服务痛点，做到养老服务工作的规范化、标准化、透明化，促进我区养老服务工作迈上新台阶。

南山区养老服务机构医养结合实施细则

为推动养老服务机构规范实施医养结合工作，推进全区医养结合事业深度融合发展，达到进一步满足人民群众对健康养老需求目标，根据《关于推进医疗卫生与养老服务相结合的指导意见》（国办发〔2015〕84号）、《广东省人民政府办公厅关于促进医疗卫生与养老服务相结合的实施意见》（粤府办〔2016〕78号）、《广东省民政厅关于养老机构星级评定的管理办法（试行）》（粤民规字〔2018〕3号）、《市卫生计生委、市民政局、市人力资源社会保障局关于印发深圳市医养结合试点工作方案的通知》（深卫计发〔2017〕17号），结合南山区实际情况，特制定本实施细则。

一、总则

（一）适用范围

本实施细则适用于南山区行政区域内的养老机构和社区居家服务机构（统称养老服务机构）开展医养结合服务工作。

（二）引用文件

本实施细则引用文件主要包括以下文件：《医养融合服务规范》（SZDB/Z 231-2017）《标准化工作导则》（GB/T 1.1-2009）《养老机构基本规范》（GB/T 29353-2012）《无障碍设计规范》（GB 50763-2012）《养老设施建筑设计规范》（GB 50867-2013）《老年人建筑设计规范》（JGJ 122-1999）《老年人能力评估》

(MZ/T 039-2013)《居家养老服务规范》(SB/T 10944-2012)。

(三) 基本原则

坚持保障基本。把保障老年人基本健康养老服务放在首位，对有需求的失能、半失能老年人，以养老机构为依托，做好康复护理服务，着力保障特殊困难老年人的健康养老服务需求。

坚持协调发展。对多数老年人，以社区和居家养老为主，通过医养有机融合，确保人人享有基本健康养老服务。推动普遍性服务和个性化服务协同发展，满足多层次、多样化的健康养老服务需求。

(四) 服务融合模式

本实施细则医养结合服务模式主要是指养老机构增设医疗服务功能和社区-居家养老服务机构与医疗卫生机构相结合两种模式。

1. 养老机构增设医疗服务功能模式

主要包括自建医疗机构和与外部医疗机构合作两种方式。其中，自建医疗机构是指养老机构根据相关准入标准，开设经卫生部门批准的医疗科室或医养融合型机构，养老床位数量为100张以下的养老机构可内设医务室或护理站，养老床位数量达到100张以上的养老机构可申请开办医养融合型机构；对于不具备自建条件但医疗服务需求较为突出的养老机构，可与符合要求的外部医疗机构签订合作协议，委托外部医疗机构提供健康咨询、医生巡诊、双向转诊等医疗服务。

2. 社区-居家养老服务机构与医疗卫生机构相结合模式

通过社区-居家养老服务机构与医疗卫生机构的资源对接与共享，与老年人家庭建立签约服务关系，为本社区或周边社区的老年人提供生活照料、家庭病床、心理咨询、健康管理等连续性医疗保健服务和养老护理服务。

二、养老机构增设医疗服务功能模式

（一）基本配备要求

1. 人员配备

（1）养老机构内设医务室或护理站

养老机构内设医务室的人员配备要求。①至少有 1 名取得执业医师资格，经注册后在医疗、保健机构中执业满 5 年，身体健康的临床类别执业医师或中医类别执业医师。执业医师人数 ≥ 2 人的，至少应含有 1 名中医类别执业医师。②至少有 1 名注册护士。养老机构床位达到 100 张以上时，每增加 100 张床位，至少增加 1 名注册护士。护理员按需配备。③其他药学、医技人员按需配备。

养老机构内设护理站的人员配备要求。①至少有 2 名具有护士以上职称的注册护士，其中有 1 名具有主管护师以上职称。养老机构床位达到 100 张以上时，每增加 100 张床位，至少增加 1 名注册护士。②至少有 1 名康复治疗人员。③按工作需求配备护理员，注册护士与护理员之比为 1:2.5。

（2）养老机构开办医养融合型机构

养老机构开办医养融合型机构的人员配置要求。①应至少

配备 1 名具有副主任医师以上专业技术职务的专职医师，并至少有 3 名具有 5 年以上工作经验的专职医师，专职医师应以老年病专业及全科医学专业为主；每增加 10 张医疗床位，至少增加一名专职或兼职医师；②应至少配备 3 名老年病护理专业的护师，其中中级职称至少 1 名；③养老护理员与自理老人的比例不宜低于 1:10，与介助老人的比例不宜低于 1:6，与介护老人的比例不宜低于 1:3；④应配备与所开展业务相应的其他卫生技术人员，包括药师、检验技师、营养师、康复医师、针灸按摩技师、心理咨询师、社工等；⑤若开办医养融合型康复医院，还应至少配备 1 名具有副高职称以上的康复医师；⑥若开办医养融合型老年病医院，还应至少配备 1 名副高职称以上的老年病科专科医师；⑦若开办医养融合型中医医院，还应至少配备 3 名中医师，中医药人员占医药人员总数的比例不低于 60%；⑧若开办医养融合型临终关怀医院，还应至少配备 1 名具有 2 年以上临终关怀工作经验的医师；⑨若开办医养融合型护理院，还应至少配备 1 名以上高级老年护理专业的护师，并适当提高养老护理人员配比比例。

（3）养老机构委托外部医疗机构

养老机构委托外部医疗机构的人员配置应满足提供养老护理服务和医疗保健服务的需求，医疗机构和养老机构应分别符合《深圳市医疗机构设置规范》和《广东省养老机构规范化建设指引》中的要求。

2. 场地配置

(1) 养老机构内设医务室或护理站

养老机构内设医务室的场地配备要求。①整体设计应满足无障碍设计要求。②建筑面积不少于 40 平方米。③至少设有诊室、治疗室、处置室。④每室独立且符合卫生学布局及流程。其中，治疗室、处置室的使用面积均不少于 10 平方米；如设观察室，其使用面积不少于 15 平方米；如设康复室，应增加相应建筑面积(增加的建筑面积不少于 50 平方米)。⑤应当设医疗废物存放点，与治疗区域隔开。

养老机构内设护理站的场地配备要求。①整体设计应当满足无障碍设计要求。②建筑面积不少于 30 平方米。③至少设有治疗室、处置室。每室独立且符合卫生学布局及流程。④应当设医疗废物存放点，与治疗区域隔开。

(2) 养老机构开办医养融合型机构

养老机构开办医养融合型机构的场地配置要求。①开展服务用房应为独立楼房；②每床净使用面积应不少于 6 平方米，每床间距应不少于 1 米；每间房以 2-4 人为宜；③每间房应设置衣物储藏空间和无障碍卫生间；④各诊室独立设置，使用面积应各不少于 10 平方米；⑤若开办医养融合型康复医院，还应配置康复治疗室，使用面积应不少于 200 平方米；⑥若开办医养融合型临终关怀医院，还应配置临终关怀室，使用面积应不少于 30 平方米；⑦应设有室内、室外活动区域；⑧院内绿化率应至少达到 35%。

(3) 养老机构委托外部医疗机构

养老机构委托外部医疗机构的场地配置应满足提供养老护理服务和医疗保健服务的需求，医疗机构和养老机构应分别符合《深圳市医疗机构设置规范》和《广东省养老机构规范化建设指引》中的要求。

3. 设施配置

(1) 养老机构内设医务室或护理站

养老机构内设医务室的设备配备要求。①基本设备：诊桌、诊椅、诊床、诊察凳、方盘、纱布罐、听诊器、血压计、体温表、注射器、身高体重计、视力卡、视力灯箱、压舌板、药品柜、空气消毒机、高压灭菌设备、处置台、器械柜、便携式心电图机、血糖测定仪、雾化吸入器、出诊箱、轮椅、输液椅、候诊椅、医用冰箱、污物桶。设置康复室的，至少配备与康复需求相适应的运动治疗、物理治疗和作业治疗设备。开展中医药服务的，还应当配备脉枕、针灸器具、火罐、电针仪、艾灸仪等等。②急救设备：心电监护仪、心脏氧源(氧气瓶/制氧机)、供氧设备、吸痰器、开口器、牙垫、口腔通气道、简易呼吸器。③健康教育及其他设备：健康教育宣传栏、健康教育影像设备、能连接互联网的计算机及打印设备、电话等通讯设备，健康档案管理等有关设备。④有与工作需要相应的其他设备。

养老机构内设护理站的设备配备要求。①诊桌、诊椅、诊察凳、方盘、纱布罐、听诊器、火罐、刮痧板、血压计、体温表、身高体重计、血糖测定仪、体外除颤设备、治疗车、药品

柜、空气消毒机、高压灭菌设备、处置台、轮椅、输液椅、医用冰箱、污物桶。②有必要的健康教育、办公和通讯联络设备，有诊疗护理记录及文件保存条件。③有与工作需要相应的其他设备。

（2）养老机构开办医养融合型机构

养老机构开办医养融合型机构的设施设备要求。①基本设备：治疗车、护理车、病历车、药品柜、供氧装置、电动吸引器或吸痰装置、空气消毒机、体重秤（轮椅称）、体温表、洗衣机、灌肠器、高压灭菌设备、电冰箱、转运平车等；②急救设备：心脏除颤仪、心电监护仪、气管插管设备、呼吸机、供氧设备、抢救车；③照护设备：翻身枕、老年坐椅、洗澡凳、冲凉推车、冲凉床、防压疮气垫床、床围栏、海绵防护垫；④功能测评设备：关节功能评定装置、肌力计、血压计、心电图机、X光机、眼底镜、血糖测定仪、脉搏血氧仪；⑤康复设备：与收治对象康复需求相适应的康复治疗设备；⑥检验设备：血球计数仪、尿液分析仪、生化分析仪、分光光度计、显微镜；⑦若开办医养融合型康复医院，还应分别配备针对运动治疗、物理治疗、作业治疗、认知语言治疗和传统康复治疗的康复治疗设备；⑧若开办医养融合型中医医院，还应配备煎药设备，包括煎药机、包装机、储药器等；⑨信息化设备：自动化办公设备；⑩健康教育设备：健康教育宣传栏、健康教育影像设备和健康档案管理有关设备。

（3）养老机构委托外部医疗机构

养老机构委托外部医疗机构的设施设备应满足提供养老护理服务和医疗保健服务的需求，医疗机构和养老机构应分别符合《深圳市医疗机构设置规范》和《广东省养老机构规范化建设指引》中的要求。

（二）主要功能

1. 养老机构内设医务室或护理站主要功能

（1）健康教育

制作和发放健康教育宣传资料，如健康教育折页、健康教育处方和健康手册等；在健康教育室或老年人活动室设置健康教育宣传栏；在健康教育室或老年人活动室循环播放健康教育音像材料。

（2）健康管理

为服务范围内的老年人建立电子健康档案，采集老年人生活习惯、病史、常见健康指标等方面的数据；提供周期性体检，评估老年人健康状况，更新老年人健康档案信息内容。

（3）疾病诊治

疾病治疗服务。为老年人提供一般常见病、多发病诊疗和慢性病治疗服务；根据老年人护理级别定时巡视并有记录，监护患病老年人情况；协助老年人用药，以免误服、漏服；确定定点协作医院，建立双向转诊机制。

疾病预防服务。为老年人开展年度体检，并针对老年人实际需求提供个性化体检；定期定时消毒医疗用物和公共场所；

适当采取预防性措施，监测及控制传染病的爆发流行。

急救服务。为老年人提供急症救护服务，可为需紧急抢救的危重老年人开通绿色通道；针对无能力处理的急危重症疾病，遵循就近转诊原则，立即呼叫 120 或电话通知上级医院派救护车接老年人到医院抢救，并通知其家属。在救护车到达之前，现场医护人员根据老年人病情进行必要的处理措施，如心肺复苏、清理呼吸道和面罩给氧。

（4）康复护理

老年康复服务。指导和协助老年人正确使用拐杖、步行器、支架、轮椅等助行器具；评估老年人功能障碍情况，预防并发症和残疾的发生。

老年护理服务。针对老年人身体机能实际情况提供个性化的分级护理计划；提供排泄护理、卧位护理、营养护理和皮肤护理。

（5）生活照料

卫生照料服务。协助老年人口腔清洁、洗脸、洗脚、洗澡、洗头、梳头、修剪指（趾）甲；提醒老年人如厕，协助大小便失禁、尿潴留或便秘、腹泻的老年人排便、排尿；为有需要的老年人清洗皮肤、会阴部；清洗和消毒生活用品。

日常起居照料服务。为老年人的居室通风，调节居室温度、湿度、亮度；保持老年人的居室整洁干净，打扫室内卫生；整理老年人的衣物、床上用品，定期更换床单与被褥；协助有需

要的老年人穿脱衣服，保持老年人的衣着得体、清洁、舒适；协助老年人翻身，更换体位，预防压疮。

助餐服务。协助老年人用餐，清理餐后垃圾，清洗、消毒餐具；遵医嘱配餐。

助浴服务。协助老年人淋浴、盆浴；协助老年人熨烫衣服；协助老年人进行足浴、药浴；协助老年人外出洗浴。

（6）其他功能

休闲娱乐服务。为老年人读书读报，陪老年人聊天；组织老年人开展适宜的游戏、文体、旅游等休闲娱乐活动。

陪同与代办服务。陪同有需要的老年人就诊；为有需要的老年人代为配药；为老年人代购物品、陪同购物等；帮助老年人解决信笺、文书书写或领取物品、交纳费用的困难。

2. 养老机构开办医养融合型机构主要功能

（1）健康教育

健康知识普及服务。制作和发放健康教育宣传资料，如健康教育折页、健康教育处方和健康手册等；在健康教育室或老年人活动室设置健康教育宣传栏；在健康教育室或老年人活动室循环播放健康教育音像材料；定期举办老年人健康知识讲座，引导老年人学习健康知识，掌握预防疾病的措施及必要的健康技能。

健康咨询服务。在各种卫生宣传日、健康主题日、节假日，开展特定主题的老年人健康咨询活动，由医务相关专业人士为老年人开展疾病预防、康复护理、老年期营养、心理健康指导

等方面的信息咨询。

（2）健康管理

健康档案管理服务。为服务范围内的老年人建立电子健康档案，采集老年人生活习惯、病史、常见健康指标等方面的数据；提供周期性体检，评估老年人健康状况，更新老年人健康档案信息内容；全科医生或护士可提供上门体检。

健康跟踪计划。通过健康档案信息与健康体检数据所采集的相关信息，制定健康跟踪计划；通过多种方式监测计划的执行状况，掌握老年人的健康状况，定期督导、复查和评估。

（3）疾病诊治

疾病治疗服务。为老年人提供一般常见病、多发病诊疗和慢性病治疗服务；根据老年人护理级别定时巡视并有记录，监护患病老年人情况；协助老年人用药，以免误服、漏服；确定定点协作医院，建立双向转诊机制。

疾病预防服务。为老年人开展年度体检，并针对老年人实际需求提供个性化体检；定期定时消毒医疗用物和公共场所；适当采取预防性措施，监测及控制传染病的爆发流行。

急救服务。为老年人提供急症救护服务，可为需紧急抢救的危重老年人开通绿色通道；针对无能力处理的急危重症疾病，遵循就近转诊原则，立即呼叫 120 或电话通知上级医院派救护车接老年人到医院抢救，并通知其家属。在救护车到达之前，现场医护人员根据老年人病情进行必要的处理措施，如心肺复苏、

清理呼吸道、面罩给氧等。

（4）康复护理

老年康复服务。指导和协助老年人正确使用拐杖、步行器、支架、轮椅等助行器具；评估老年人功能障碍情况，预防并发症和残疾的发生；为有需要的老年人提供包括功能训练、步态训练、言语听力训练、肢体训练、智力训练、技能训练等方面的康复指导；提供运动治疗、物理治疗、作业治疗、认知语言治疗和传统康复治疗等多种康复治疗。

老年护理服务。针对老年人身体机能实际情况提供个性化的分级护理计划；提供排泄护理、卧位护理、营养护理和皮肤护理；提供管道护理。

（5）生活照料

卫生照料服务。协助老年人口腔清洁、洗脸、洗脚、洗澡、洗头、梳头、修剪指（趾）甲；提醒老年人如厕，协助大小便失禁、尿潴留或便秘、腹泻的老年人排便、排尿；为有需要的老年人清洗皮肤、会阴部；清洗和消毒生活用品。

日常起居照料服务。为老年人的居室通风，调节居室温度、湿度、亮度；保持老年人的居室整洁干净，打扫室内卫生；整理老年人的衣物、床上用品，定期更换床单与被褥；协助有需要的老年人穿脱衣服，保持老年人的衣着得体、清洁、舒适；协助老年人翻身，更换体位，预防压疮。

助餐服务。协助老年人用餐，清理餐后垃圾，清洗、消毒餐具；遵医嘱配餐或由营养师为老年人配置菜谱；协助鼻饲老

年人进食。

助浴服务。协助老年人淋浴、盆浴；协助老年人熨烫衣服；协助老年人进行足浴、药浴；协助老年人外出洗浴。

（6）其他功能

休闲娱乐服务。为老年人读书读报，陪老年人聊天；组织老年人开展适宜的游戏、文体、旅游等休闲娱乐活动。

陪同与代办服务。陪同有需要的老年人就诊；为有需要的老年人代为配药；为老年人代购物品、陪同购物等；帮助老年人解决信笺、文书书写或领取物品、交纳费用的困难。

3. 养老机构委托外部医疗机构主要功能

养老机构委托外部医疗机构的，养老机构服务项目和内容应符合养老机构的基本规范的要求，医疗机构应提供疾病诊治、康复护理等服务，并遵照相关国家法规和行业规范执行。

三、社区-居家服务机构与医疗服务相结合模式

（一）基本配备

1. 人员配备

主要包括以下四个方面：①提供社区-居家医养融合服务的机构应建立以全科医师为骨干的服务团队，服务范围内每 2000 名老年人至少配备 1 名全科医师、1 名全科护士和 1 名公共卫生执业医师；②注册护士与医师按 1:1 比例的标准配置，并至少有 1 名中级以上任职资格的注册护士；③可聘请具有二级及以上医疗机构工作经验的专科医师和护士（含符合条件的退休医

护人员), 从事相应专业的诊疗技术服务; ④养老护理员按需配备。

2. 场地配置

主要包括以下三个方面: ①应设有固定的办公场所, 布局合理, 功能分区明确, 能有效通风采光; ②应设置生活照料、康复护理、娱乐活动及辅助功能等区域。

3. 设施配置

主要包括以下六个方面: ①上门护理设备: 洗澡专用椅凳、轮椅、按摩床(椅); ②上门诊疗设备: 便携式血压计、体温表、听诊器、眼底镜、便携式血糖仪、便携式心电图机、便携式脉氧仪、专科体格检查器械等; ③康复设备: 平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、肱四头肌训练器、训练垫; ④辅助设备: 自动化办公设备、健康档案柜、服务记录表单; ⑤安防设备: 呼叫器、监控设备、定位设备; ⑥其他设备: 急救箱、影音播放设备、出诊车、老年人接送车、物品采购车等, 有条件的可配置远程诊疗设备。

(二) 主要功能

1. 健康教育

制作和发放健康教育宣传资料, 如健康教育折页、健康教育处方和健康手册等; 在健康教育室或老年人活动室设置健康教育宣传栏; 在健康教育室或老年人活动室循环播放健康教育音像材料。

2. 健康管理

为服务范围内的老年人建立电子健康档案，采集老年人生活习惯、病史、常见健康指标等方面的数据；提供周期性体检，评估老年人健康状况，更新老年人健康档案信息内容。全科医生或护士可提供上门体检。

3. 家庭病床

为有需求的常住老年人提供上门签约和老年人能力评估服务；利用社区适宜技术进行医学健康照护，包括全科医疗、社区护理以及中医中药服务。在条件允许并在采取了严格安全防范措施的前提下，可开展换药、压疮护理、导尿、吸氧、留置鼻胃管、康复指导、护理指导、针灸、推拿等服务；开展常规检查，检查项目有血常规、尿常规、粪常规三大常规项目，以及心电图、测血糖、抽血化验等；全科医师查房及家庭病床巡查，开展重点人群专案管理。

4. 康复护理

指导和协助老年人正确使用拐杖、步行器、支架、轮椅等助行器具；评估老年人功能障碍情况，预防并发症和残疾的发生；提供排泄护理、卧位护理、营养护理和皮肤护理。

5. 其他功能

社区-居家养老服务机构与医疗卫生机构结合的其他养老服务项目和内容应符合居家养老服务规范的要求。

四、服务保障

（一）信息公开

养老服务机构应公开与机构相关的服务信息，公开的形式应便于老年人、老年人家属及相关人员查询和获取。同时，信息内容包括但不限于以下内容：执业证照、地理位置、床位信息、基本设施设备概况、入住条件、服务项目与内容、收费方式与标准、服务流程、服务投诉途径等。

（二）安全管理

养老服务机构在开展医养融合服务时，应遵守法律法规的要求，建立健全各机构的安全管理制度；严格执行政府相关职能部门发布的医疗护理安全、消防安全、食品安全、设施设备安全、人身财产安全等相关规定，确保机构安全。

（三）应急预案

建立突发传染病应急处置、老年人突发事件应急处置等各类危机处理预案。同时，建立医疗项目和护理项目应急预案，其中医疗项目应急预案应包括具体诊治、急救方法、操作流程图以及应急后处置方式，必要时启动转诊工作；护理项目应急预案应包括具体护理、急救方法、操作流程图以及应急后处置方式，必要时启动转诊工作。

五、附则

（一）核心概念解释

1. 介助老人

部分生活行为需依赖他人或扶助设施帮助的老年人，主要指半失能老年人。

2. 介护老人

生活行为需依赖他人护理的老年人，主要指失智和失能老年人。

3. 医养融合服务

为老年人提供生活照料、家庭病床等连续性医疗保健服务和养老护理服务。

4. 社区-居家医养融合服务

主要以社区日托形式或上门服务形式，为本社区或周边社区的老年人提供生活照料、家庭病床等连续性医疗保健服务和养老护理服务。

（二）其他说明

本实施细则第二节中的“老年护理服务”概念引用自《医养融合服务规范》（SZDB/Z 231-2017）6.3.1.4.2。

本实施细则自2019年1月1日起施行。

南山区养老服务标准化管理实施细则

1. 总则

1.1 为全面贯彻落实习近平总书记关于做好养老服务工作的重要指示精神，认真执行国家、省和市有关养老服务工作的法律、法规和政策，以“满足老年人养老需求”为出发点和落脚点，整合国内养老服务标准化的相关规定，按照“重点突破、标准先行、整体实施、评估推动”的工作思路，全力打造养老服务“南山标准”，为“宜老南山”更好更快发展提供有力支撑，特制定本实施细则。

1.2 本实施细则规定了养老机构、社区老年人日间照料中心、长者助餐服务单位的基本要求、建设要求、设施设备要求、人员要求、服务要求、制度建设要求。

1.3 本实施细则适用于南山区养老机构、社区老年人日间照料中心、社区长者食堂、长者配餐服务单位、助餐点。

1.4 养老机构、社区老年人日间照料中心、社区长者食堂、长者配餐服务单位、助餐点除应当符合本实施细则外，国家、省和市有特别规定的，应当符合特别规定的要求。

2. 规范性引用文件

2.1 法律法规及规章

2.1.1 中华人民共和国标准化法(中华人民共和国主席令第十一号)

2.1.2 中华人民共和国老年人权益保障法(中华人民共和国主席令第 72 号)

2.1.3 中华人民共和国残疾人保障法(中华人民共和国主席令第 3 号)

2.1.4 养老机构管理办法 (民政部令第 49 号)

2.2 国家、部门政策文件

2.2.1 国务院关于加快发展养老服务业的若干意见 (国发〔2013〕 35 号)

2.2.2 民政部、国家标准委、商务部、质检总局、全国老龄办关于加强养老服务标准化工作的指导意见 (民发〔2014〕 17 号)

2.2.3 国务院关于印发深化标准化工作改革方案的通知(国发〔2015〕 13 号)

2.2.4 民政部、国家标准委关于加快推进民政标准化工作的意见 (民发〔2015〕 238 号)

2.2.5 民政部、公安部、国家卫生计生委、质检总局、国家标准委、全国老龄办关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知 (民发〔2017〕 51 号)

2.3 相关规范性文件及标准

2.3.1 养老机构基本规范 (GB/T 29353-2012)

2.3.2 养老机构服务质量基本规范 (GB/T35796-2017)

2.3.3 老年人照料设施建筑设计标准 (JGJ 450-2018)

- 2.3.4 老年人社会福利机构基本规范 (MZ 008-2001)
- 2.3.5 老年养护院建设标准 (建标 144-2010)
- 2.3.6 养老机构安全管理 (MZ/T 032-2012)
- 2.3.7 社区老年人日间照料中心服务基本要求 (GB/T 33168-2016)
- 2.3.8 社区老年人日间照料中心设施设备配置 (GB/T 33169-2016)
- 2.3.9 社区老年人日间照料中心建设标准(建标 143-2010)
- 2.3.10 广东省养老机构规范化建设指引
- 2.3.11 深圳市民办养老机构资助办法(深民规[2018]2号)
- 2.3.12 南山区社区养老设施建设运营管理辦法 (深南府办规[2017]3号)
- 2.3.13 南山区医养结合试点工作方案 (深南卫计发[2017]300号)
- 2.3.14 南山区长者助餐服务办法
- 2.4 参照相关规范性文件及标准
 - 2.4.1 湖北省养老机构食堂食品安全管理规范 (试行)
 - 2.4.2 北京市养老服务机构服务质量规范(DB11/T148-2008)

3. 术语和定义

3.1 养老机构: 为老年人提供生活照料、膳食、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。包括老年社会福利院(公办养老机构)、民办养老机构、盈利性养老机构等。

3.1.1 老年社会福利院：由国家出资举办、管理的综合接待“三无”老年人、自理老年人、介助老年人、介护老年人安度晚年而设置的社会养老服务机构，设有生活起居、文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项服务设施。

3.1.2 民办养老机构是指依法取得《养老机构设立许可证》，由企业、社会组织、个人利用非财政资金举办，为老年人提供集中居住和生活照料等服务，并依照民办非企业单位登记管理规定登记的养老机构。

3.1.3 老年人：60周岁及以上的长者。

自理老年人：日常生活行为完全自理，不依赖他人护理的老年人。

介助老年人：日常生活行为依赖扶手、拐杖、轮椅和升降等辅助器具帮助的老年人。

介护老年人：日常生活行为依赖他人专门护理的老年人。

3.1.4 服务术语

老年人护理服务：通过护理干预提供饮食、起居、清洁、卫生照护的过程。

心理/精神支持服务：通过语言、文字媒介，使老年人的认识、情感和态度有所变化，增强适应性，保持和增进身心健康的过程。

休闲娱乐服务：向老年人开展各种类型、有益于身心健康的文化体育娱乐的活动。

协助医疗护理服务：协助医疗、护理人员，完成职责范围的医疗护理的活动。

医疗保健服务：对老年人提供预防、保健、康复、医疗等方面综合性卫生照料的过程。

咨询服务：是由专业人员向服务对象提供顾问服务，帮助其确定和分析相关的问题，推荐解决这些问题的解决方案，必要时为这些方案的实施提供帮助。

膳食服务：根据营养学、卫生学要求，向老年人提供的均衡饮食的过程。

洗衣服务：对老年人提供衣物送洗、送回的过程。

特种设备：涉及生命安全、危险性较大的锅炉、压力容器(含气瓶)、压力管道、电梯等。

职业健康安全：影响工作场所内员工、临时工作人员、合同方人员、访问者和其他人员健康和安全的条件和因素。

紧急送医通道：可以通至救护车停靠的建筑出入口或室外场地的连续、无阻碍的路径。

3.2 社区老年人日间照料中心，是指为社区内自理老年人、半失能老年人提供膳食供应、个人照料、保健康复、精神文化、休闲娱乐、教育咨询等日间服务的社区养老设施。

日托老年人：到社区老年人日间照料中心接受照料和服务的老年人。

医疗保健室：为日托老年人提供简单医疗服务和健康指导的用房。

康复训练室：为日托老年人提供康复训练的用房。

网络室：供日托老年人上网及通过网络与亲人、朋友聊天的用房。

多功能活动室：供日托老年人开展娱乐、讲座等集体活动的用房。

心理疏导室：为日托老年人及老年人家庭照顾者提供心理咨询和情绪疏导服务的用房。

3.3 长者助餐服务,是指由政府通过公开招标选定的长者配餐服务单位提供午餐餐食,依托辖区星光老年之家、社区党群服务中心设立助餐点,为居住在南山区 60 周岁以上长者提供集中就餐、订餐外送盒饭等服务。

长者配餐服务单位,是指获得餐饮服务食品安全量化等级 B 级以上资质,经政府公开招标选定的为南山区 60 周岁以上长者提供食品加工、集体配餐、餐食配送等服务的集体用餐配送供应商。

助餐点,是指依托星光老年之家、社区党群服务中心设立,为居住在南山区 60 周岁以上长者提供集中就餐、订餐外送盒饭等服务的场所。

助餐点服务单位,是指经所在地街道办事处选定、负责助餐点运作管理的服务单位。

社区长者食堂(即社区老年人食堂)是指为 60 周岁以上老年人,特别是为行动不便、孤寡高龄、生病卧床老年人提供日

常用餐、配餐等保障的社区养老设施。

4. 养老机构管理实施细则

4.1 基本要求

4.1.1 机构具有独立法人资质，取得《养老机构设立许可证》。

4.1.2 机构具有养老服务领域经验；人力资源配置应满足养老服务的需要。

4.1.3 年度内未发生火灾、食物中毒、人员走失、人身伤害（经司法程序认定养老机构应承担责任的）等严重责任事故或重大服务纠纷。

4.1.4 未被相关单位列入联合惩戒黑名单，符合国家、省、市规定的其他要求和条件。

4.2 项目建设要求

4.2.1 选址合理

——服务对象相对集中，交通便利，供电、给排水、通讯等市政条件较好。

——邻近医疗机构等公共服务设施；道路系统应保证救护车辆能停靠在建筑的主要出入口，且应与建筑的紧急送医通道相连。

——环境安静，与高噪音、污染源及易燃、易爆、危险品生产、储运的区域的防护距离符合有关安全卫生规定。

——宜与其他为老服务设施邻近，利于资源整合和共享。

4.2.2 场地面积

——建筑具有场地使用权。具有独立、固定、专用的场所。

——建筑面积不少于 600 平方米，其中可设置独立医务室，独立医务室总面积不得低于 40 m²。

4.2.3 无障碍设计

——尽量设置在首层，且相对独立，设有独立的出入口，禁止使用地下层；设置在二层或以上的，或场地为多层的，为方便老年人出入，应当设置无障碍坡道和电梯，且至少能容纳 1 台担架。老年人使用的楼梯严禁采用弧形楼梯和螺旋楼梯。

——场地应当设置无障碍设施和防滑通道，配备应急照明器材、疏散指示标注等安全保障设施。

4.2.4 功能区划

应当设置老年人用房和管理服务用房，其中老年人用房包括生活用房、文娱与健身用房、康复与医疗用房。

——为护理型床位设置的生活用房应当按照料单元设计；为非护理型床位设置的生活用房宜按生活单元或照料单元设计。生活用房设置应当符合下列规定：

当按照料单元设计时，应当设居室、单元起居厅、就餐、备餐、护理站、药存、清洁间、污物间、卫生间、盥洗、洗浴等用房或空间，可以设老年人休息、家属探视等用房或空间；

当按生活单元设计时，应当设居室、就餐、卫生间、盥洗、洗浴、厨房或电炊操作等用房或空间；

照料单元的使用应当具有相对独立性，每个照料单元的设计床位数不应大于 60 床。失智老年人的照料单元应当单独设置，

每个照料单元的设计床位数不宜大于 20 床；

每张床位平均建筑面积、实际使用面积、各功能空间使用面积及服务设施用房设置等应符合《老年人照料设施建筑设计标准》(JGJ 450-2018)及《深圳市民办养老机构资助办法》(深民规[2018]2号)要求。

——文娱与健身用房设置应当满足老年人的相应活动需求，可以设阅览、网络、棋牌、书画、教室、健身、多功能活动等用房或空间。

——康复与医疗用房设置应当符合下列规定：

当提供康复服务时，应当设相应的康复用房或空间；

应当设医务室，可以根据所提供的医疗服务设其他医疗用房或空间。

——管理服务用房设置应当符合下列规定：

应当设值班、入住登记、办公、接待、会议、档案存放等办公管理用房或空间；

应当设厨房、洗衣房、储藏等后勤服务用房或空间；

应当设员工休息室、卫生间等用房或空间，宜设员工浴室、食堂等用房或空间。

——老年人生活用房宜与其他功能区作必要的分隔，避免相互影响。

4.2.5 硬件建设

——消防设施的配置应符合建筑设计防火规范的有关规定，其建筑防火等级不应低于二级。

——应当符合消防安全和食品卫生要求，自建餐厅的应当取得《食品经营许可证》。

——供电设施应当符合设备和照明用电负荷的要求，并配置应急电源设备。

——应当有给排水设施，并应当符合国家卫生标准；其生活服务用房应当具有热水供应系统。

——应当具有冷暖空调设施，并有通风换气装置。

——应当根据网络服务和信息化管理的需要，铺设线路，预留接口。

4.2.6 标识外观

——应当在服务场所外墙显著位置悬挂明显标识。

——外观布置应当色调温馨、简洁大方、自然和谐。

4.3 设施设备要求

4.3.1 配套服务设施配置应当符合 GB/T 50340—2003 中 4.1.5 的要求。

4.3.2 基本服务设施

——休息室不应当设置在地下室、半地下室，不应当与电梯井道、有噪声振动的设备机房等相邻布置。

——公共区域应当设置餐厅、卫生间、浴室、活动场所，并满足：

餐厅布局合理，桌椅应当完备、干净整洁；

卫生间应当设置坐式蹲位、残疾人蹲位，具有安全防护设施，通风良好、无异味；

浴室应当有安全防护措施，洗浴用水水温应当可以调节，温度适宜；

活动场所应当设置固定的健身设施、设备，应当设置固定座椅，设施、设备应当符合老年人的体能心态特征；

室内活动场所应当光线充足，配有文化娱乐用品；

室内灯光照度应当柔和，居室及通道应当设有夜灯及应急灯；

室内宜配备房间空气温度调节设施；

应当设置公共洗涤场所，配备洗涤用具。

——应当配备老年人常用的康复器具。

4.3.3 生活服务设施

——洗澡、如厕专用椅凳。

——轮椅。

——居室和卫生间应当配置紧急呼叫设备，且呼叫后确有工作人员应急响应。

4.3.4 保健康复设施

——平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、股四头肌训练器、训练垫等。

——血压计、听诊器、急救包。

——抢救床、氧气瓶、吸痰器、无菌柜、紫外线灯。

4.3.5 文体娱乐设施

- 电视机、音响等播放设备。
- 计算机及网络设备。
- 报刊、图书、棋牌等设备。

4.4 人员要求

4.4.1 应当明确养老机构工作人员岗位职责。

4.4.2 养老机构聘任人数及人员资格符合服务项目需求。应当配备专职或兼职安全管理人员，包括但不限于：消防安全管理人员、食品安全管理人员。专职工作人员应当签订劳动合同，兼职工作人员应当签订劳务合同。

4.4.3 养老机构工作人员应当掌握相应的知识和技能。养老机构负责人应当具有养老服务专业知识，定期参加相关培训；养老护理员应当经职业技能培训后上岗；护士应当持有护士执业资格证；医生应当持有相应的执业资格证书；餐饮人员应当持有健康合格证；特种设备管理人员应当具备相应上岗资质；其他专业技术技能人员应当持与岗位相适应的专业资格证书、执业证书或经过技能培训后上岗。

4.4.4 养老护理员应当符合《养老护理员国家职业标准》相关要求，机构对养老护理员的培训率达 100%。护理员与入托老年人比例宜为：与自理老年人 1:10，与半失能老年人 1:6，与重度失能老年人 1:3。

4.4.5 应当定期开展或参加培训，培训内容包括但不限于：以人

为本、爱老尊老孝老服务理念、相关政策法规及管理服务技能。

4.4.6 应当组织工作人员每年进行1次健康体检,患传染性疾病的
的工作人员应当停止为老年人提供服务。

4.5 服务内容及要求

4.5.1 生活照料服务

——生活照料服务至少应当包括:

穿衣,包括协助穿衣、更换衣物、整理衣物等;

修饰,包括洗头、洗脸、理发、梳头、化妆、修剪指甲、
剃须等;

口腔清洁,包括刷牙、漱口、清洁口腔、装卸与清理假牙
等;

饮食照料,包括协助进食、饮水或喂饭、管饲等;

排泄护理,包括定时提醒入厕、提供便器、协助排便与排
尿,实施人工排便,清洗与更换尿布等;

皮肤清洁护理,包括清洗会阴、擦洗身体、沐浴和使用护
肤用品等;

压疮预防,包括定时更换卧位、翻身,减轻皮肤受压状况,
清洁皮肤及会阴部等。

——生活照料应当由养老护理人员承担。

——应当配备生活照料服务必要的设施与设备。

——应当根据老年人的具体需要提供相应的照料服务。

4.5.2 膳食服务

——膳食服务至少应当包括食品的加工、配送，制作过程应当安全、卫生，送餐应当保温、密闭。

——膳食服务提供者应当由持有健康证并经过专业培训合格的人员承担。

——应当配备提供膳食服务必要的设施与设备。

——应当根据老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，提供均衡饮食。

4.5.3 清洁卫生服务

——应当包括环境清洁、居室清洁、床单清洁、设施设备清洁。

——应当设置专职岗位并配备相应的清洁卫生人员。

——应当配备必要的设施、设备与用具。

——环境清洁包括生活区和医疗区的环境分类管理、生活和医疗垃圾的分类处理。

——环境、居室、床单、设施设备应当整洁有序、及时清扫。

——采取服务外包的方式时，应当对服务质量进行监控。

4.5.4 洗涤服务

——洗涤服务包括织物的收集、登记、分类、消毒、洗涤、干燥、整理和返还。

——应当配备相应的洗涤服务人员。

——应当配备必要的洗涤设施、设备与用具。

——洗涤物品应当标识准确，当面验清。

——采取服务外包的方式时，应当对服务质量进行监控。

4.5.5 老年护理服务

——老年护理服务应当包括基础护理、健康管理、健康教育、心理护理、治疗护理、感染控制等。

——应当由内设医疗机构提供或委托医疗机构提供。应当由在内设医疗机构或委托医疗机构注册的护士承担。

——为老年人每年提供一次以上的健康体检，并做好记录。

——应当配备必要的设施与设备。

——应当遵医嘱，应当执行医疗机构规定的护理常规和护理技术规范。

——应当参照医疗文书书写规范进行记录。

——应当参照对老年人能力等级评估的情况提供相应的护理服务。

——院内感染控制技术要求应当符合《消毒技术规范》的规定。

4.5.6 心理/精神支持服务

——心理或精神支持服务至少应当包括沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等服务内容。

——应当由心理咨询师、社会工作者、医护人员或经过心理学相关培训的养老护理员承担。心理咨询、危机干预宜由心理咨询师、社会工作者承担。

——应当配备心理或精神支持服务必要的环境、设施与设备。

——应当适时与老年人进行交流，掌握老年人心理或精神的变化。

——应当制定心理咨询和危机干预工作程序。

——应当保护老年人的隐私。

4.5.7 文化娱乐服务

——根据老年人身心状况需求，开展文艺、美术、棋牌、健身、游艺、观看影视、参观游览等活动。

——主要由养老护理员、社会工作者组织，邀请专业人士或相关志愿者给予指导。

——应当配备文化娱乐服务必要的环境、设施与设备。

——开展活动时，机构应当提供必要的安全防护措施。

4.5.8 咨询服务

——咨询服务包括信息提供和问询解答。

——应当由各类相关服务人员承担。

——所提供的信息和解答应当真实、准确、完整。

——应当提供咨询服务必要的环境、设施与设备。

4.5.9 安全保护服务

——安全保护服务是通过医护人员的评估，为老年人采取适当的安全防护措施的活动。

——应当由专业技术人员及养老护理员承担。

——应当提供安全保护服务必要的设施、设备及用具，包括提供床档、防护垫、安全标识、安全扶手、紧急呼救系统等。

——满足以下条件之一时，应当对老年人进行身体约束或其他限制行为并记录时间、身心状况以及原因：

当发生自我伤害或伤害他人的紧急情况时；

经专业执业医师书面认可，并经相关第三方书面同意后。

——满足以下条件之一时，应当解除对老年人进行身体约束或其他限制行为并记录：

当发生自我伤害或伤害他人的紧急情况解除时；

经专业执业医师书面认可，并经相关第三方书面同意后。

安全疏散与紧急救助：

——每个服务范围的用房均不应当跨越防火分区。

——老年人用房的厅、廊、房间如设置休息座椅或休息区、布设管道设施、挂放各类物件等形成的突出物应当有防刮碰的保护措施。

——养老机构的建筑主要出入口至机动车道路之间应留有满足安全疏散需求的缓冲空间。

——全部老年人用房与救护车停靠的建筑物出入口之间的通道，应满足紧急送医需求。紧急送医通道的设置应满足担架抬行和轮椅推行的需求，且应连续、便捷、畅通。

——老年人的居室门、居室卫生间门、公用卫生间侧位门、浴室门等，均应选用内外均可开启的锁及方便老年人使用的把手，且宜设应急观察装置。

4.5.10 医疗保健服务

——医疗保健服务是为老年人提供预防、保健、康复、医疗等方面的活动。

——应当由内设医疗机构或委托医疗机构提供。

——医疗保健包括常见病和多发病、慢性非传染性疾病的诊断、

治疗、预防和院前急救工作，康复治疗 and 转院工作。

——应当由执业医师或康复师承担，符合多点执业要求。

——应当参照医疗机构设置要求配备设施与设备。

——应当运用综合康复手段，为老年人提供维护身心功能的康复服务。

——应当符合卫生行政主管部门有关诊疗科目及范围的规定。

——医疗行为应当参照临床医疗诊疗常规。

4.6 制度建设要求

4.6.1 应当建立管理组织架构，设置工作岗位，明确工作标准。

4.6.2 应当制定各类人员的聘用、培训和管理制度，建立各类人员职业健康制度、岗位资质审核制度、绩效考核制度等管理规范。

4.6.3 应当建立财务管理制度。

——按规范使用市福利彩票公益金及市区两级财政资金，养老机构不得挤占、截留、挪用养老机构专项经费和擅自改变使用性质，定期公示资金使用情况。

——运营经费应当优先用于服务人员工资，剩余部分可以用于场地租金、水电费、设备设施维修更新等日常管理支出。

——公办和民办养老机构可以参照家庭护理的市场价格，按照服务项目、服务内容和设施设备条件等制定服务收费。

4.6.4 应当制定清晰的服务流程及服务规章制度，明确服务内容

及质量要求。

——服务提供规范，明确提供服务的时间、地点、内容、环节、程序等，并公开宣传。

——制定老年人服务合同管理制度，与服务对象签订服务协议书，明确相关内容。

——应当建立老年人健康状况评估制度、入住档案和健康档案管理制度。

——在老年人入住 48 小时之内建立、填写健康档案，包括基本资料、病情病史描述、病程和检查记录，对有医疗保健和医疗护理需要的老年人，应当建立病历档案，并按《病历书写基本规范（试行）》，保留提供服务的文件、处方、医嘱和执行记录，保存按《医药卫生档案管理暂行办法》执行。

——建立每日查房制度，为服务对象及时提供服务。

——与周边居家养老服务机构建立服务转介机制。

——服务质量控制规范，根据质量控制指标，明确不合格服务的预防措施，制定服务质量的评价及改进办法。

4.6.5 应当制定场地、设施、设备及用品的购置、使用、维保、报废等管理制度。

4.6.6 应当建立外包服务质量管理和监督机制。

4.6.7 养老机构应建立健全安全管理制度，制定相关应急预案；严格执行政府相关职能部门发布的医疗护理安全、消防安全、食品安全、设施设备安全、人身财产安全等相关规定，确保机构安全。并做到：

- 严禁无关人员进入，确保服务对象人身安全。
 - 购买养老机构综合责任险、场地意外保险、人身意外保险等商业保险。
 - 制定有人身安全意外应急处理流程办法，有保安人员维持养老机构安全。
 - 与有资质的社区医疗机构建立联动机制，保证医疗安全。
- 4.6.8 养老机构应当对制定的标准运行的有效性和效率进行评价。对评价效果、问题、不合格项产生的根源进行分析研究，制定纠正和预防措施。

5. 社区老年人日间照料中心管理实施细则

5.1 基本要求

- 5.1.1 机构具有独立法人资质。
- 5.1.2 机构具有养老服务领域经验；人力资源配置应满足养老服务的需要。
- 5.1.3 年度内未发生火灾、食物中毒、人员走失、人身伤害（经司法程序认定养老机构应承担责任的）等严重责任事故或重大服务纠纷。
- 5.1.4 未被相关单位列入联合惩戒黑名单，符合国家、省、市规定的其他要求和条件。

5.2 项目建设要求

5.2.1 选址及规划布局

——社区老年人日间照料中心的选址应当符合城市规划要求，并满足以下条件：

服务对象相对集中，交通便利，供电、给排水、通讯等市政条件较好；

临近医疗机构等公共服务设施；

环境安静，与高噪音、污染源及易燃、易爆、危险品生产、储运的区域的防护距离符合有关安全卫生规定；

宜与其他为老服务设施邻近，利于资源整合和共享。

——社区老年人日间照料中心尽量设置在首层，相对独立，并有独立出入口，禁止使用地下层。二层以上的社区老年人日间照料中心应当设置电梯和无障碍坡道。无障碍坡道的建筑面积不计入本标准规定的总建筑面积内。

——社区老年人日间照料中心建设应当根据日托老年人的特点和各项设施的功能要求，进行合理布局，分区设置。

——社区老年人日间照料中心合理设置老年人的生活服务、保健康复、娱乐及辅助用房。其中：

老年人生活服务用房可以包括休息室、沐浴间(含理发室)和餐厅(含配餐间)；

老年人保健康复用房可以包括医疗保健室、康复训练室和心理疏导室；

老年人娱乐用房可以包括阅览室(含书画室)、网络室和多功能活动室；

辅助用房可以包括办公室、厨房、洗衣房、公共卫生间和其他用房（含库房等）。

——社区老年人日间照料中心老年人休息室宜与保健康复、娱乐用房和辅助用房作必要的分隔，避免干扰。

5.2.2 建设规模及面积指标

——社区老年人日间照料中心建筑具有场地使用权。

——建设规模应当以社区居住人口数量为主要依据，兼顾服务半径确定。社区老年人日间照料中心面积不得低于300平方米，设置床位不少于5张。

5.2.3 建设内容

——社区老年人日间照料中心建设内容包括房屋建筑及建筑设备、场地和基本装备。

——社区老年人日间照料中心建筑标准应当根据日托老年人的身心特点和服务流程，结合经济水平和地域条件合理确定，主要建筑的结构型式应当考虑使用的灵活性并留有扩建、改造的余地。

——社区老年人日间照料中心的建筑设备应当包括供电、给排水、采暖通风、通讯、消防和网络等设备。其中：

消防设施的配置应当符合建筑设计防火规范的有关规定，其建筑防火等级不应当低于二级；

应当设置无障碍设施和防滑通道，配备应急照明器材、疏散指示标注等安全保障措施；

供电设施应当符合设备和照明用电负荷的要求，并配置应急电源设备；

应当有给排水设施，并应当符合国家卫生标准；其生活服务用房应当具有热水供应系统，并配置洗涤、沐浴等设施；

应当具有冷暖空调设施，并有通风换气装置；

应当根据网络服务和信息化管理的需要，铺设线路，预留接口。

——社区老年人日间照料中心的场地应当包括道路、停车、绿化和室外活动等场地。

——社区老年人日间照料中心应当配备生活服务、保健康复、娱乐、安防等相关设备和必要的交通工具。

——社区老年人日间照料中心老年人休息室室内通道和床（椅）距应当满足轮椅进出及日常照料的需要。老年人休息室可以内设卫生间，其地面应当满足易清洗和防滑的要求。

——社区老年人日间照料中心老年人用房门净宽不应当小于90cm，走道净宽不应当小于180cm。

——社区老年人日间照料中心老年人用房应当保证充足的日照和良好的通风，充分利用天然采光，窗地比不应当低于1:6。

——社区老年人日间照料中心的建筑外观应当做到色调温馨、简洁大方、自然和谐、统一标识；在服务场所外墙显著位置悬挂“XX街道XX社区老年人日间照料中心”；室内装修应当符合无障碍、卫生、环保和温馨的要求，并按老年人建筑设计规范的相关规定执行。

5.3 设施设备要求

设施设备配置要求分为基本配置和适宜配置，基本配置是基础性要求，适宜配置是提倡性配置。

5.3.1 基本要求

- 各种设施设备应当无尖角、锐边、毛刺。
- 配置室内温度控制设施设备。
- 配置监控系统，监控范围应当覆盖公共区域。在醒目位置设置视频监控提示标志。
- 公共区域设紧急呼叫装置，装置距地面高度为 1.1m。
- 消防要求应当满足 GB 50016-2014 的规定。
- 坡道、台阶、扶手的设置应当符合 GB 50763-2012 和 GB/T 50340—2003 的相关要求。
- 卫生间、浴室应当符合 GB 50763-2012 中 3.9、3.10 的相关要求。
- 展示适宜老年人的常用康复辅具，宜包括：
 - 助行辅具，如拐杖、框式助行器、轮式助行器、座式助行器、四脚拐、手动轮椅车；
 - 助食辅具，如勺子、叉子、筷子、杯子、防洒碗；
 - 老花镜、放大镜、带放大镜的指甲钳、助听器、拍痰杯。
- 建筑物窗户应当有纱窗或其他防蚊蝇措施。
- 二层及二层以上多层建筑应当有防跌落措施。

5.3.2 基本配置

接待区：

- 环境整洁,有办公桌椅、供老年人坐的座椅。
- 有相关介绍材料、纸笔,宜配备放大镜、台灯。
- 配置小件物品寄存柜。

娱乐区：

- 应当有如下适合老年人特点、娱乐性、社交性、益智性的配置：

桌椅、扑克、象棋、麻将；

电视机、音像播放设备,如DVD、VCD、数字影像播放器；

有利于老年人训练智力、精细动作和力量的器械,如积木、组合玩具、握力器、计数辅具、穿珠辅具、手指灵活度训练辅具。

文化活动区：

- 配置桌椅、书架,助视、固定辅具,如助视仪、阅读器、书固定夹。
- 配置适合老年人阅读的书籍、报刊、杂志。
- 配置具有连通互联网的信息设备。
- 配置书法、绘画用品,手工制作用品用具。

休息区：

- 配置老年人午休用的休息位,休息位可以是椅子、沙发、床,应当保证老年人午休时能处于卧姿,宜采用可以折叠、伸展的沙发。

- 休息位有序摆放，避免老年人发生磕碰或摔倒。
- 配置老年人午休所需的基本生活用具，如毛毯、枕头、痰盂、废纸篓。
- 卧姿休息位旁边应当配置呼叫装置，且呼叫后确有工作人员应急反应。

就餐区：

- 就餐位数量与老年人数之比不低于 1:2。
- 如有需要，可以设轮椅就餐位。应当有如下配置：

饮水供应装置；

菜品公告栏、时钟；

餐巾纸、废纸篓；

洗漱池；

防蝇防虫用品；

剩菜剩饭收集用具。

- 社区老年人日间照料中心自建餐厅的，应当取得《食品经营许可证》；自身提供餐饮的，应当配置碗柜、消毒柜、餐具。均应当符合卫生和环保要求。

卫生间：

- 蹲式厕位应当配坐便椅。
- 门锁能双向开启，不用门闩，宜提供使用状态显示。
- 配置排气扇、干手设备、墙面镜、卫生纸固定架、洗手用品、卫生纸、废纸篓。

——应当配置呼叫装置，距地面高度为 0.4m-0.5m。

办公区：

——配置办公桌椅、电话、档案柜、文件柜、电脑、打印机。

宜配置照相机、摄像机、复印机、传真机、扫描仪。

——配备监控系统的终端设备。

——配备呼叫系统的终端设备。

——配备扩音喇叭。

——备有急救箱。

5.3.3 适宜配置

保健康复区：

——宜有如下配置：

运动器具，如跑步机、柔性踏步器、功率自行车；

肌力训练器械，如平衡训练器、哑铃；

身体指数测量器具，如体重计、体温计、血压计；

传统康复治疗器具，如按摩床、火罐。

心理疏导区：

——配置柔色桌椅、可以调光系统、心理沙盘、心理宣泄工具等。

备餐区：

——配置操作台、洗涤池，安全灶具，宜：

布局合理，整洁卫生；

有排风、排烟设备；

防滑材料满铺地面；

有防杀虫害的设施和用品；

燃气厨房宜设燃气泄漏报警装置。

浴室：

——配置淋浴器、恒温设备、浴凳或淋浴椅、防滑地垫、呼叫按钮、排气扇，宜：

有水温调节装置；

门下部宜设有固定百叶。

理发区：

——配置理发座椅，理发、剃须工具，清洁用品用具。

洗衣区：

——配置洗涤、脱水的设施设备。

交通设施：

——配置接送老年人专用的带有监控系统的车辆，配备电动轮椅车、汽车的停车位。

室外活动场地：

——室外活动场地宜有：

适当规模的绿化和必要的安全防护措施；

休憩的椅凳和适合老年人的体能训练器具；

适合老年人漫步的道路。

5.4 人员要求

5.4.1 社区老年人日间照料中心配备专人负责中心管理。

5.4.2 社区老年人日间照料中心聘任人数及人员资格符合服务项目需求，包括但不限于行政人员、财务人员以及持有专业技术证书的养老护理员、医护人员、营养师、康复师、心理咨询师、社工、厨师、安全管理员等人员，专职工作人员应当签订劳动合同，兼职工作人员应当签订劳务合同。一线员工应当具有健康证。

5.4.3 专业技术人员应当持有与其岗位相适应的专业资格证书。

5.4.4 养老护理员应当符合《养老护理员国家职业标准》相关要求，机构对养老护理员的培训率达 100%。

5.5 服务要求

5.5.1 基本服务

就餐服务：

——应当为有需求的老年人提供在日间照料中心就餐的服务，并为其合理安排就餐位。餐具应当符合 GB14934 要求，餐具、餐巾纸应当放置在老年人易于取用的位置。

——所提供饮食应当符合老年人健康、营养需求，食谱应当提前公布。

——应当在老年人就餐完毕后及时打扫就餐区、清理餐具，保证环境整洁、卫生。

精神文化、休闲娱乐服务：

——精神文化、休闲娱乐服务宜包括阅览、绘画、书法、上网、棋牌、健身、游戏、手工制作等内容。

——提供服务时，如老年人有需要，宜组织专业人员给予适当指导、帮助。

午间休息服务：

——应当为有需求的老年人提供在日间照料中心午间休息的服务，并为其合理安排休息位。

——休息位应当摆放有序，避免老年人发生磕碰或摔倒。

——提供午间休息服务时，应当根据气候提供午休所需棉被、毛毯等；保持休息区内良好通风，注意遮阳，防眩光。

协助如厕服务：

——应当为有需求的老年人提供协助如厕服务，根据老年人生活能力自理程度采取轮椅推行或搀扶的服务方式。

——应当及时打扫清理卫生间，保证干净整洁，地面无水渍。

——卫生纸应当放在老年人易于取用的位置。

5.5.2 适宜服务

个人照护服务：

——个人照护服务宜包括助浴、理发、衣物洗涤、提示或协助老年人按时服用自带药品、测量血压、血糖及体温等内容。

——助浴服务包括上门助浴和外出助浴。提供助浴服务时宜注意：

设备的安全性，助浴前进行安全提示；地面防滑，及时清理积水；

上门助浴时宜根据四季气候状况和老年人居住条件，注意

防寒保暖、防暑降温及浴室内通风；

外出助浴宜选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老机构；

助浴过程中宜有家属或其他监护人在场；

服务人员宜经过专业培训，掌握相关知识及技能。

——理发服务宜由专业人员提供。

——衣物洗涤服务宜包括洗涤、烘干、熨烫等内容。提供衣物洗涤服务时宜注意：

衣物分类洗涤；

洗涤前检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属。

——提示或协助老年人按时服用自带药品后，注意记录老年人用药时间及用药后的反应，如发现异常及时告知紧急联系人并联系相关医疗卫生机构。

——提供测量血压、血糖及体温等服务时，按照医疗卫生部门相关规定操作。

助餐服务：

——助餐服务宜包括上门送餐等内容。提供助餐服务时宜注意：

食品安全、卫生；

食品符合老年人健康饮食的特点；

上门送餐的服务人员持有健康合格证。

——提供上门送餐服务时宜及时、准确；送餐工具清洁、卫生、密闭、保温。

教育咨询服务：

——教育咨询服务宜包括老年营养、保健养生、常见疾病预防、康复、法律、安全教育等内容。宜采取老年人易于接受的形式，如知识讲座、面对面解答、表演、观看影视资料等。

——教育咨询服务宜由各领域的专业人员提供。

心理慰藉服务：

——心理慰藉服务宜包括沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等内容。

——心理慰藉服务宜由心理咨询师、社会工作者等专业人员提供。

保健康复服务：

——保健康复服务宜包括按摩、肌力训练、中医传统保健等内容。

——保健康复服务宜由专业人员提供。

其他服务：

——宜根据当地实际情况，结合老年人需求提供相应的服务。

5.6 制度建设要求

5.6.1 应当建立管理组织架构，设置工作岗位，明确工作标准。

5.6.2 应当制定各类人员的聘用、培训和管理制度，建立各类人员职业健康制度、岗位资质审核制度、绩效考核制度等管理规范。

5.6.3 应当建立财务管理制度。

——按规范使用市福利彩票公益金及市区两级财政资金，不得挤占、截留、挪用社区老年人日间照料中心专项经费和擅自改变使用性质，定期公示资金使用情况。

——运营经费应当优先用于服务人员工资，剩余部分可以用于场地租金、水电费、设备设施维修更新等日常管理支出。

——社区老年人日间照料中心可以参照家庭护理的市场价格，按照服务项目、服务内容和设施设备条件等制定服务收费。

5.6.4 应当制定清晰的服务流程及服务规章制度，明确服务内容及质量要求。

——服务提供规范，明确提供服务的时间、地点、内容、环节、程序等，并公开宣传。

——制定老年人服务合同管理制度，与服务对象签订服务协议书，明确相关内容。当老年人身体出现异常情况时，应当及时告知紧急联系人并联系相关医疗卫生机构，并如实记录。

——定期评估服务对象需求及健康状况，并制定个人照顾计划，建立服务对象健康档案。服务档案包括但不限于：

老年人基本信息登记表（详见附件1）；

社区老年人日间照料中心服务申请表（详见附件2）；

社区老年人日间照料中心每日老年人出入登记表（详见附件3）；

老年人当日状况记录表（详见附件4）。

——建立每日查房制度，为服务对象及时提供服务。

——与周边居家养老服务机构建立服务转介机制。

- 应当尊重老年人的民族习俗、宗教信仰和生活习惯。
 - 应当保护老年人隐私，对老年人相关信息严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供；“老年人基本信息登记表”应当保留至服务协议终止后三年。当服务中有可能暴露老年人隐私时，应当有遮挡并提供安全有效的防护措施。
 - 服务质量控制规范，根据质量控制指标，明确不合格服务的预防措施，制定服务质量的评价及改进办法。
- 5.6.5 应当制定场地、设施设备及用品的购置、使用、维保、报废等管理制度。应当定期检查设施设备的安全性，保证完好并能正常使用。
- 5.6.6 应当建立安全管理机制，制定相关应急预案，并做到：
- 制定老年人意外伤害应急预案、老年人突发疾病应急预案、火灾应急预案等，并定期演练。
 - 严禁无关人员进入，确保服务对象人身安全。
 - 购买养老机构综合责任险、场地意外保险、人身意外保险等商业保险。
 - 制定人身安全意外应急处理流程办法，有工作人员维持社区老年人日间照料中心安全。
 - 与有资质的社区医疗机构建立联动机制，保证医疗安全。

6. 社区长者食堂、长者配餐服务单位、助餐点管理实施细则

6.1 基本要求

6.1.1 社区长者食堂的建设运营单位具有独立法人资质；社区长者食堂需获得餐饮服务食品安全量化等级 B 级以上资质。

6.1.2 长者配餐服务单位，需获得餐饮服务食品安全量化等级 B 级以上资质，且为集体用餐配送单位。

6.1.3 助餐点服务单位具有独立法人资质。

6.1.4 年度内未发生火灾、食物中毒、人身伤害（经司法程序认定养老机构应承担责任的）等严重责任事故或重大服务纠纷。

6.1.5 未被相关单位列入联合惩戒黑名单，符合国家、省、市规定的其他要求和条件。

6.2 项目建设要求

6.2.1 社区长者食堂设置标准：

——厨房操作间面积不低于 30m²，用餐场地面积不低于 70m² 规划布局，并符合《中华人民共和国城乡规划法》、《建筑设计防火规范》、《高层民用建筑设计防火规范》等相关规定。

——各功能间设置、布局能满足加工工艺和卫生要求，并按原料、半成品、成品顺序予以布局。

——生产加工环境整洁，不得与商住综合楼内居住层相邻，餐饮油烟接入商住综合楼配套建设的专用烟道，并符合《中华人民共和国大气污染防治法》、《养老设施建筑设计规范》等相关规定。

——就餐场地餐位设置与就餐人数相适应，采光良好，环境整洁，餐厅条件符合《深圳市食品经营许可实施办法》等相关规

定。

——雨污水排放符合《深圳市排水条例》等相关规定。

——运营机构应当取得《食品经营许可证》。

6.2.2 设置助餐点需符合以下条件：

——居住人口集中，交通便利，供电、给排水、通讯等市政条件较好。

——临近医疗、为老服务等社区公共服务设施。

——环境安静，与高噪声、污染源的防护距离符合有关安全卫生规定。

6.2.3 助餐点设置的标准：

——助餐点的服务机构不得制作餐食，由长者配餐服务单位配送外卖盒饭。

——配备满足长者助餐服务需求的餐食保温、外送、用餐设备。

——助餐点的就餐场地原则上不少于 20 平方米。

——助餐点就餐场地与餐位设置与就餐人数相适应，采光良好，环境整洁。

——助餐点应当配置符合长者特点的无障碍设施。宜设在建筑首层，位于二层以上的，应设置垂直电梯或无障碍坡道。

——助餐点的设施设备应当符合长者安全需要。餐桌椅高度应适中，餐桌应有圆角，应采用有靠背的椅子，保证桌椅坚实牢固。地面应采用防滑材料铺设。

——其他法律法规规章的要求。

6.2.4 助餐点应当在服务场所显著位置悬挂“南山区长者助餐资助项目”标识，采用全区统一标识。

6.3 设施设备要求

6.3.1 社区长者食堂、长者配餐服务单位应当根据实际需要配备满足老年人助餐服务需求的膳食加工配制、外送、用餐设备。

——除冷冻（藏）库外的库房、食品处理区、备餐等场所应当有机械通风、防鼠、防蝇等设施。

——原料粗加工场地应当至少分别设有动物性食品和植物性食品的清洗水池，并有明显标识。

——烹饪加工场所应当设有烹饪时放置生食品（包括配料）、熟制品的操作台或者货架，厨房的灶台和蒸饭间安装有效的排气罩。

6.3.2 社区长者食堂、助餐点的设施设备应当符合老年人安全卫生需要。

——餐桌椅高度应当适中，餐桌应当有圆角，应当采用有靠背的椅子，保证桌椅坚实牢固。地面应当采用防滑材料铺设。

——就餐场所应当设有餐具存放和洗刷、洗手等设施，就餐出入口应当有防蝇设施。

——餐具、工具清洗消毒场地应当配备专用清洗池和保洁柜；采用化学消毒的，须设置三个以上的水池，并不得与清洗蔬菜、肉类等设施设备混用。

——餐厨垃圾等废弃物存放应当配备带盖的专用容器，容器应

当具有防渗漏、防破裂、易清洗等特性。

6.4 人员要求

6.4.1 应当配有专门管理人员，持健康合格证和卫生知识培训合格证上岗。

6.4.2 应当配备专职或兼职食品安全管理人员。

6.4.3 应当严格执行《中华人民共和国食品安全法》等的相关规定，从事直接接触入口食品工作的管理、服务人员每年必须进行健康体检，持健康合格证上岗。

6.4.4 应当与专职工作人员签订劳动合同，与兼职工作人员签订劳务合同。

6.4.5 食品安全管理人员应当组织从业人员进行食品安全教育和培训。

6.5 服务内容与要求

提供集体用餐和个人用餐服务，重点保障长者午餐需求，服务时间原则上为周一至周五（节假日除外）。辖区老年人对早餐或晚餐有需求的，按照《南山区社区养老设施建设运营管理办法》的规定执行。

——食品加工与制作应当安全、卫生，符合食品监督管理要求，符合食品安全相关规定。

——加工后的储存应当做到成品与半成品分开、生熟分开。

- 提供集体用餐配送、入户送餐的设施，送餐车应当装有具备保温功能的送餐箱，保证餐品送达时温度适宜食用。
- 出品菜品须加贴封条，并备注出品时间、配送时间、建议食用时间，封条上宜用老年人容易辨认的字体字号。
- 食物宜用符合国家标准食品级器具进行封装，出品至送餐点宜在 2 小时内用餐完毕。
- 助餐服务人员应当身着洁净的工作服，佩戴口罩和工作帽，保持个人清洁。
- 老年人集体用餐时，应当配备相应服务人员予以协助。
- 应当根据老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，提供均衡饮食。
- 每周向老年人公布食谱内容并存档。临时调整时，应当提前告知。

6.6 制度建设要求

6.6.1 建立严格的安全管理制度

- 制定并落实食品安全教育管理制度和岗位责任制度，建立并落实食品安全自检自查和报告制度。采取定期与不定期相结合的方式，加强对食品安全状况的自查自纠，及时排除风险隐患。
- 健全食品安全管理档案，包括从业人员健康管理档案、培训档案及采购票证档案等。
- 建立严格的食品安全保卫措施，严禁在食品加工场所圈养

禽畜类动物，严禁非食堂工作人员随意进入食品加工操作间及食品原料存放间。每日对从业人员进行健康检查，发现患有腹泻、发热、咳嗽等有碍食品安全疾病的人员，应当将其暂时调离接触直接入口食品的岗位。

——社区长者食堂、长者配餐服务单位、助餐点服务单位对食物同时留样。每个品种留样量不少于 125 克，在冷藏条件下保存 48 小时。若发生疑似或认定为食品安全事故的，参与长者助餐服务的各单位应当配合政府相关部门的调查，并依法妥善处置所涉及的不安全食物。

——制定食品安全事故应急处置程序，并在发生食品安全事故时配合有关监管部门和机构开展调查工作。制定人身安全意外应急处理流程办法。

——按照消防部门检查要求配置消防栓、灭火器等消防器材。

6.6.2 建立食品安全信息公示制度

应在显著位置公示助餐方式、餐食标准、餐食价格、送餐费用、食品安全管理制度、食品安全承诺书、配送流程、资助方式、长者配餐服务单位的《食品经营许可证》、助餐点服务单位的服务人员《健康证》、举报电话等。

6.6.3 建立服务档案制度

——提供服务前，应当与服务对象签订服务协议，明确助餐方式、餐食价格、送餐费用、服务时间、食品安全等具体事项，服务对象无完全民事行为能力应当与其法定监护人签订服务

协议。

——长者配餐服务单位应当根据能力，为老年人提供更多营养搭配合理、口感上佳的菜品。有能力的单位考虑为社区老年人聘请公共营养师，根据老年人照顾需求评估结果制定个性化菜单。

6.6.4 应当制定财务管理制度

按照服务项目、服务内容和设施设备条件，合理制定服务收费。

6.6.5 制定食品安全管理人員和从业人員培训计划

开展上岗前及在职培训，并在相关行政主管部门指导下，定期组织食品安全知识、职业道德和法制教育培训。

7. 附则

7.1 本实施细则自 2019 年 1 月 1 日起实施。

7.2 本实施细则引用的现行国家、省、市标准如有修改的，以国家、省、市的标准为准。

7.3 用词说明

7.3.1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词，说明如下：

7.3.2 表示很严格，非这样做不可以的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

7.3.3 表示严格，在正常情况下均应当这样做的：

正面词采用“应当”，反面词采用“不应当”或“不得”；

7.3.4 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应当这样做的：正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

7.3.5 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可以”。

7.3.6 本标准中指明应当按其他有关标准执行的写法为：“应当符合……的规定”或“应当按……执行”。

7.4 概念说明

本实施细则 4.4.5 “老年护理服务”引用自《养老机构基本规范》（GB/T29353-2012）8.5。

附件 1

老年人基本信息登记表

服务编号：

填表时间： 年 月 日

姓名									
性别		1 男 2 女							
出生日期		年 月 日							
身份证号									
户籍所在地		____市____区____街道____派出所							
民族		1 汉族 2 少数民族_____							
文化程度		1 小学以下 2 小学 3 初中 4 高中/技校/中专 5 大学专科及以上 6 不详							
宗教信仰		0 无 1 有_____							
婚姻状况		1 未婚 2 已婚 3 丧偶 4 离婚 5 未说明的婚姻状况							
居住情况		1 独居 2 与配偶/伴侣居住 3 与子女居住 4 与父母居住 5 与兄弟姐妹居住 6 与其他亲属居住 7 与非亲属关系的人居住							
经济来源		1 退休金/养老金 2 子女补贴 3 亲友资助 4 其他补贴_____							
自理能力		1 完全自理 2 半自理							
慢性疾病									
家庭住址		省(直辖市)		市					
		县(区)		街道					
		社区							
		具体地址							
联系人信息	联系人 1 姓名				联系人 1 与老人关系				
	联系人 1 工作单位				联系人 1 联系方式				
	联系人 2 姓名				联系人 2 与老人关系				
	联系人 2 工作单位				联系人 2 联系方式				
	联系人 3 姓名				联系人 3 与老人关系				
	联系人 3 工作单位				联系人 3 联系方式				
紧急联系人	姓名			性别			与老人关系		
	身份证号码								
	联系方式								
	家庭住址								

填表人签字：_____

接待人签字：_____

填表日期：____年____月____日

填表日期：____年____月____日

附件 2

日间照料中心服务申请表

申请人： 服务编号： 填表时间： 年 月 日

服务类型	服务项目	服务内容	备注
基本服务	<input type="checkbox"/> 就餐服务	<input type="checkbox"/> 就餐	
	<input type="checkbox"/> 精神文化、休闲娱乐服务	<input type="checkbox"/> 阅览 <input type="checkbox"/> 绘画 <input type="checkbox"/> 书法 <input type="checkbox"/> 上网 <input type="checkbox"/> 棋牌 <input type="checkbox"/> 健身 <input type="checkbox"/> 游戏 <input type="checkbox"/> 手工制作 <input type="checkbox"/> 其他	
	<input type="checkbox"/> 午间休息服务	<input type="checkbox"/> 午休	
	<input type="checkbox"/> 协助如厕服务	<input type="checkbox"/> 协助如厕	
适宜服务	<input type="checkbox"/> 生活照顾服务	<input type="checkbox"/> 助浴 <input type="checkbox"/> 理发 <input type="checkbox"/> 衣物洗涤 <input type="checkbox"/> 提示或协助服药 <input type="checkbox"/> 测量血压 <input type="checkbox"/> 测量血糖 <input type="checkbox"/> 测量体温 <input type="checkbox"/> 其他	
	<input type="checkbox"/> 伙食服务	<input type="checkbox"/> 上门送餐 <input type="checkbox"/> 上门做饭	
	<input type="checkbox"/> 教育咨询服务	<input type="checkbox"/> 老年营养 <input type="checkbox"/> 保健养生 <input type="checkbox"/> 常见疾病预防 <input type="checkbox"/> 康复 <input type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 安全教育 <input type="checkbox"/> 其他	
	<input type="checkbox"/> 心理慰藉服务	<input type="checkbox"/> 沟通 <input type="checkbox"/> 情绪疏导 <input type="checkbox"/> 心理咨询 <input type="checkbox"/> 危机干预 <input type="checkbox"/> 其他	
	<input type="checkbox"/> 保健康复服务	<input type="checkbox"/> 按摩 <input type="checkbox"/> 肌力训练 <input type="checkbox"/> 中医传统保健 <input type="checkbox"/> 其他	
	<input type="checkbox"/> 其他服务（自填）		

附件 3

日间照料中心每日老年人出入登记表

年 月 日

序号	姓名	进入日间照料 中心时间	离开日间照料 中心时间	是否有急性 传染病迹象	工作人员 签字	老年人签字

附件 4

老年人当日状况记录表

年 月 日

老年人姓名	当日身体状况	当日服药情况	当日饮食情况	当日活动情况	工作人员签字	老年人签字

公开方式：主动公开

抄送：区委各部委办，人大机关，政协机关，纪委机关，区法院，
区检察院。

深圳市南山区人民政府办公室

2018年12月28日印发
