

江苏省民政厅文件

苏民养老〔2021〕22号

关于印发《江苏省城市街道综合性养老服务中心建设及运营规范》的通知

各市、县（市、区）民政局：

为贯彻落实省政府和民政部关于大力推进综合功能社区养老服务机构建设的工作部署，进一步优化完善全省社区养老服务设施布点布局，明确城市街道综合性养老服务机构功能定位，不断提升社区养老服务标准化、规范化发展水平，根据《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）、《省政府关于进一步推进养老服务高质量发展的实施意见》（苏政发〔2019〕85号）等文件精神，省民

政厅制定了《江苏省城市街道综合性养老服务中心建设及运营规范》。现印发给你们，请认真对照执行。



2021年6月30日

江苏省城市街道综合性养老服务中心 建设及运营规范

综合性养老服务中心是指经民政部门备案且具备全托、日托、上门服务以及业务指导等综合功能的养老服务机构。本文件规定了城市街道综合性养老服务中心（以下简称“服务中心”）的服务场所、服务机构及人员、服务内容、运营保障、服务质量评价的要求。适用于城市街道综合性养老服务中心的建设及运营。

一、服务场所

（一）环境要求：

1. 建筑设计及室内环境应符合 JGJ 450 的要求。
2. 公共区域标识应符合 MZ/T 131 的要求。

（二）设施设备要求：

1. 公共设施应与服务功能相匹配，无障碍设施应符合 GB 50763 的要求。
2. 消防设施配置应符合 GB 50016、GB 50116、GB 50140 的要求。
3. 供电、给排水、采暖通风、通讯等基础设施配置应符合 JGJ 450 的要求。
4. 应配置高清视频监控设备，监控范围应覆盖公共区域，

并有醒目标识。

5. 休息区、公共卫生间、公共助浴间应设紧急呼叫装置。

6. 应配置可联动所在地区智慧养老平台的管理系统，至少提供紧急呼叫救援、安全防护、资源管理调度等功能。

（三）面积要求：每个街道应设置服务中心不少于 1 处，每处建筑面积不宜少于 1000 m²。

（四）用房设置要求

1. 基本要求：应根据老年人的使用特点和各项设施的功能要求进行合理布局 and 综合设置。具体可分为生活用房、医疗保健用房、公共活动用房、服务用房。每类用房的具体设置应符合 JGJ 450 的规定。

2. 生活用房：

（1）生活用房主要包括老年人休息室、公共卫生间、公共助浴间、公共餐厅、理发室。

（2）老年人休息室应选择相对安静的区域，分区配置全托床位、日间照料床位。其中，护理型养老床位不宜少于 15 张；辖区常住人口 3 万人以上的城市街道，护理型床位不宜少于 20 张。

（3）公共卫生间应与老年人经常使用的公共活动用房同层，宜邻近设置，光线明亮，具备通风换气条件。公用卫生间应设无障碍厕位，便器旁应安装扶手。

(4) 公共助浴间应配置沐浴器、恒温设备和沐浴椅(凳)、防滑垫、排气扇等。

(5) 公共餐厅应配置可移动、牢固的桌椅,为护理员留有分餐、助餐空间。采用柜台式售饭方式的,应设置低位服务窗口。

(6) 理发室应配置理发和剃须器具、梳妆镜、理发座椅等。

3. 医疗保健用房:

(1) 医疗保健用房主要包括医务室、护理站、康复室、心理疏导室。

(2) 宜设置医务室、护理站等医疗机构,或与其他基层卫生医疗机构签订医疗合作协议。

(3) 康复室应配备适合老年人的运动康复器械和作业康复器械。

(4) 心理疏导室应配置良好的隔间设施、暖色桌椅、沙发以及心理沙盘、心理宣泄工具。

4. 公共活动用房:

(1) 公共活动用房主要包括多功能活动室、棋牌室、阅览室、书画室,在满足使用功能和相互不干扰前提下,可合并设置。

(2) 宜设置在建筑物首层,有良好的自然采光与通风条件。

(3) 多功能活动室应合理配备音响、影视器材等用品。

(4) 棋牌室应配备桌椅、棋牌等用品。

(5) 阅览室应配备书架、阅览桌、坐椅,有一定数量的藏

书和报刊，有条件的宜配备开通网络功能的电脑。

（6）书画室应提供书法、绘画所需的书案、字帖等用品。

5. 服务用房：

（1）服务用房主要包括值班室、厨房(备餐间)、职工用房、洗衣房、污物间、清扫间。

（2）值班室可与咨询接待、入住登记合并使用，位置应明显易找并设置醒目标识。

（3）厨房（配餐间）应配备基本炊具及餐具，必要的卫生防疫和消防防火装置。利用就近餐饮服务资源开展配餐、送餐服务的，可不设置厨房。

（4）职工用房宜包括职工休息室、卫生间、沐浴间、夜间值班室。

（5）洗衣房应配置洗涤设备和烘干设备。由社会配套提供洗衣服务的，可不设置洗衣房。

（6）污物间、清扫间应与生活用房等保持相对距离，清洁工具与污物箱应分类摆放，避免污染。

二、服务机构及人员

（一）机构要求

1. 由依法登记注册并具有两年以上养老机构或连锁居家社区养老服务运营经验的企业或民办非企业单位运营，且未纳入社会失信名单、未发生重大安全事故或群体信访事件。

2. 设置医疗卫生机构的，应取得医疗机构执业许可证。
3. 配备满足服务和运营需要的服务和管理人员。
4. 如与街道办事处签订合作服务协议，应明确权责义务，首次协议期宜为 3 年。

（二）人员要求

1. 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符合行业要求并具备相关资质。工勤人员应持有所从事工种的国家职业资格证书。一线员工及餐饮人员应持有健康证。

2. 与床位配套的照护服务从业人员应接受专项培训，经考试合格后上岗。培训内容包括但不限于：老年服务职业道德与法律法规；老年人常见病护理要点；老年人生理及心理特点；具体服务知识与技能；常见服务风险与应急处理。

3. 应掌握与老年人沟通技巧，热情周到、耐心细致、认真负责。

三、服务内容

（一）专业照护

专业照护服务包括但不限于以下内容：

1. 日间照料服务：为社区内有需求的老年人提供日间托养，有条件可开展接送等附加服务；
2. 全托服务：为老年人提供集中居住和照料护理服务；
3. 上门照料服务：为有特殊服务需求的老年人提供上门照

料服务，包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理，以及洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等内容。

（二）医疗护理

医疗护理服务包括但不限于以下内容：

1. 健康管理：为老年人提供生活方式和健康状况评估、中医体质辨识、体格检查、辅助检查和健康指导等服务；
2. 家庭护理（含家庭照护床位）：根据需要提供换药、理疗、刮痧等上门医疗服务。

（三）康复保健

康复保健服务包括但不限于以下内容：

1. 辅具适配与指导：配备适合老年人需要的基本健身器具和康复辅助器具，并指导老年人使用；
2. 康复训练：对失智老年人进行非药物干预益智康复训练；
3. 辅具租赁：提供卧床、助行等康复辅具租赁服务，可根据老年人需求灵活采用日租、月租、年租等方式。

（四）膳食供应

膳食供应服务包括但不限于以下内容：

1. 集中供餐：在公共餐厅为老年人提供符合其身体特点、荤素搭配、营养丰富、合理均衡的餐食；
2. 上门送餐：使用符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，

安排专人及时将餐食送至老年人居住处。

（五）精神文化

精神文化服务包括但不限于以下内容：

1. 心理慰藉：为无子女、认知和情感障碍等需要关心的老年人提供沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等服务；

2. 文体娱乐：开展各种有益于老年人身心健康的文化娱乐活动，内容包括书法、绘画、棋牌、唱歌、戏曲、趣味活动、益智游戏以及健身运动等。

（六）教育咨询

教育咨询服务包括但不限于以下内容：

1. 教育咨询：通过老年课堂、专家讲座等形式，提供保健养生、常见疾病预防、安全教育、智能设备使用等教育服务；

2. 养老顾问：为老年人提供养老服务资源介绍、老年人福利政策指导等现场政策咨询和资源供需对接服务；

3. 法律咨询：对老年人的法律咨询服务宜转介有法律从业资质的律师或律师事务所提供。

（七）委托代办

委托代办服务包括但不限于以下内容：

1. 代读、代写书信；

2. 代挂号、代买药；

3. 代领物品：为老年人代领物品、相关证件及资料等，应准

确记录物品种类、数量，并核实、签字；

4. 代缴费用：为老年人代缴水电费、燃气费、医保费等，应当面清点钱物，并核实、签字。

（八）居家安全

居家安全服务包括但不限于以下内容：

1. 呼叫服务：整合联系社会专业服务机构、服务资源和社区志愿者，响应老年人通过互联网、物联网等网络手段或电话、可视网络等电子设备终端提出的养老服务需求，为居家老年人提供专业化养老服务；

2. 安全防护服务：依托智慧养老平台及物联网等技术设备，为居家老年人提供电子围栏、烟雾报警、跌倒报警等安全技防服务；

3. 适老化改造服务：为老年人家庭实施居室适老化改造。

（九）家庭支持

家庭支持服务包括但不限于以下内容：

1. 照护者技能培训：对失能失智老年人的家庭照料者开展照料技能培训服务；

2. 短期照料“喘息服务”：通过政府购买服务、个人付费等方式，组织专业人员，到老年人家中或将老年人接到服务中心进行短期照护，减轻老年人家庭成员的长期照护负担和精神压力。

四、运营保障

（一）运营要求

1. 应建立完善的机构管理制度，包括但不限于：财务制度、人力资源管理制度、服务制度、行政管理制度、档案管理制度。
2. 档案应包括机构档案和服务档案。机构档案包括运营过程中的各类纸质、电子资料；服务档案包括服务对象信息、服务协议、服务内容、服务计划、服务记录等。
3. 应在显著位置公示机构资质、服务项目、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息。内容应真实、准确、完整，及时更新。

（二）安全管理

1. 应符合 GB 38600 的要求。
2. 应建立机构安全管理规范及自查制度，每年由第三方出具安全检测报告或者安全评估报告。
3. 应制定养老服务意外事件处置应急预案，涵盖机构内服务及上门服务。至少每半年开展 1 次培训和演练。
4. 应制定服务对象隐私保护措施。内容包括但不限于：肖像保护、个人信息、家庭信息、服务信息。

五、服务质量评价

1. 可选用以下一种或者几种评价方式：机构自我评价、服务对象评价、街道办事处评价、区级以上业务主管部门评价、具有资质的第三方企业或社会组织评价。

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

3. 服务质量评价否决项包含但不限于以下内容：虐老；违法违规销售保健食品情形；违法违规开展金融交易、非法集资；提供虚假信息、瞒报领取补贴。