

桂林市民政局文件

市民发〔2020〕31号

桂林市民政局关于印发居家和社区养老 服务中心验收标准和服务评价标准的通知

各县（市、区）民政局，各养老机构、居家养老服务机构：

为进一步推动我市居家和社区养老服务改革试点工作，建立统一、规范的建设和服务体系，根据工作要求，现将《桂林市居家和社区养老服务中心建设验收标准（试行）》《桂林市居家和社区养老服务评价标准（试行）》印发给你们，请遵照执行。



桂林市居家和社区养老服务中心建设验收标准

(试行)

第一章 总则

第一条 为规范全市居家和社区养老服务中心建设(以下简称“中心”),促进我市居家和社区养老服务规范化、标准化发展,根据国家有关规范和要求以及老年人实际需要,制定本标准。

第二条 本标准适用于2020年1月及以后利用现有场地改造建设的居家和社区养老服务机构,鼓励和支持2020年以前建设的服务机构按照此标准改造。新建的老年人日间照料中心应按照《社区老年人日间照料中心建设标准》(建标143-2010)建设。

第三条 本标准参照《社区老年人日间照料中心建设标准》(建标143-2010)、《民政部等十三部委关于加快推进养老服务业放管服改革的通知》(民发〔2017〕25号)、《桂林市民政局桂林市财政局关于印发桂林市居家和社区养老服务改革试点四份配套文件的通知》(北民发〔2020〕8号)有关要求制定。同时要符合消防安全、卫生防疫等有关部门的规定。

第二章 位置与环境

第四条 中心建设应以社区为单位,原则上每个城市社区应建设一所中心,选址应在人口密度大、老年人口多的社区,老年人口相对较少的社区可以与附近社区合并建设。

第五条 中心要建在方便老年人出行、生活的地段，方便利用周边的生活、医疗等公共服务设施。

第六条 中心建筑要安排在一、二楼等建筑的低层，但不得安排在建筑的地下层、半地下层和夹层，安排在建筑的二层（含二层）以上应设置无障碍电梯或无障碍坡道（无障碍坡道的建筑面积不计入社区养老服务设施总建筑面积）；房屋层高不低于 2.8 米，通风采光良好。

第七条 中心出入口为无障碍出入口，并应采用缓步台阶，并设有轮椅坡道。

第三章 内部分区

第八条 建筑面积 100—200（含）平方米的居家养老服务中心应设置办公室（培训室）、心理疏导室、多功能活动室、卫生间等功能用房。

第九条 建筑面积 200 平方米以上的社区养老服务中心和日间照料中心应设置社区养老服务中心（站）和日间照料中心应设置老年人生活服务用房（包括但不限于休息室、沐浴室、餐厅、理发室等生活服务方面功能室），老年人保健康复用房（包括但不限于医疗保健室、康复训练室、理疗室、心理疏导室等健康和医疗等方面功能室），老年人娱乐用房（包括但不限于多功能活动室、健身室、网络室、室内外运动室、棋牌室、书画室、阅览室等文娱活动方面功能室）和辅助用房（包括但不限于办公室、厨房、洗衣房、卫生间、杂物间、能力评估室、业务咨询室等养老

服务相关功能室), 使用面积可按照 35:20:15:30 比例配置, 至少应设置休息室、沐浴室、餐厅、医疗保健室、心理疏导室、阅览室、多功能活动室、卫生间、办公室等功能用房, 并有一定的室外活动场地。中心可根据社区老年人生活特点和要求, 适当调整各功能用房的面积比例, 在保证服务功能不变的前提下, 部分功能室可合并, 例如卫生间和沐浴室可合并使用, 但功能室的面积不得重复计算。

第十条 各功能室要求

(一) 休息室: 休息室应安静、通风, 有调节温湿度的设备, 建筑面积 200—300(含)平方米的中心应在休息室设置 3 张及以上日托床位, 建筑面积 300 平方米以上的中心

应设置 5 张及以上日托床位。日托床位可以用护理床、按摩床、躺椅、按摩椅等多种形式为老年人提供休息服务。每张床位的使用面积应不少于 5 平方米。

(二) 沐浴室: 沐浴室应为失能、半失能老年人提供必要的冷热水洗浴设施、安全辅助设施、衣物储存设施等, 地板要做防滑处理。

(三) 餐厅: 餐厅应干净、整洁, 为老人提供就餐用的适老化桌椅, 餐具清洗消毒设备, 从业人员应取得健康证。

(四) 医疗保健室: 医疗保健室应配备必要的康复理疗设备, 开设康复按摩、理疗等服务。如设立医疗机构, 需符合医疗机构基本标准并取得医疗机构执业许可。

(五) 心理疏导室：心理疏导室应安静、舒适，有调节温湿度的设备，配备便于交流的沙发、座椅等。

(六) 阅览室：阅览室应安静、整洁，配备适合阅读的桌椅和照明设备，提供适合老年人阅读的书籍、报纸、杂志及电子阅览设备等。

(七) 多功能活动室：多功能活动室可根据面积合理利用空间，整合多种功能，为老年人提供文化娱乐、讲座、培训和就餐等多项服务。应配备音响、电视（投影）、座椅等设施设备。

(八) 卫生间：卫生间应进行适老化改造，设置无障碍通道、坐便及辅助设施，地板应进行防滑处理。

(九) 办公室：办公室应配备电脑、打印机（复印机）档案柜等办公室设备。

第十一条 中心内各功能区应布置合理，清洁整齐，配备现代化、适老化的设施设备。鼓励中心根据老年人的兴趣爱好和需求，设置书法室、棋牌室、室内运动室等功能区。

第四章 装修与安全

第十二条 装修装饰要针对老年人身体和居住特点，突出“无障碍”要求，不得设门槛，以方便轮椅出入；楼梯要尽量平缓、防滑，楼梯间和走廊墙壁要安装连续扶手；室内家具和设备无明显尖角和凸出部分。

第十三条 建筑装饰装修工程所用材料符合国家有关建筑装饰装修材料有害物质限量标准的规定；设有通风设备和通风通

道，确保老年人居住和活动空间空气清洁；房间和走廊地面要铺设无缝塑胶地板；沐浴室和卫生间地面须铺设防滑地砖，配备安全扶手。要保证水、电、温湿度调节等设施设备齐全。

第十四条 各功能区内应设安全疏散指示标识，老年人活动空间内的墙面凸出和空间障碍物，应设置醒目的警示标识。

第五章 其它方面要求

第十五条 中心统一使用规范化名称和 LOGO，“桂林市 XX 社区养老服务中心”或“桂林市 XX 居家养老服务中心”。中心外立面颜色、标牌颜色、字体及尺寸、引导标识等要按照附件 1 的标准设置。

第十六条 各项管理制度需上墙，包括日常管理制度、服务对象评价、投诉制度；各类人员职责分工、开放时间、服务项目、内容及收费标准、安全管理、事故防范应急预案等。

第六章 验收

第十七条 中心按照本标准建成后应向服务设施所在地县区民政部门申请验收，或向签定服务协议的市、县区民政部门申请验收。市、县区民政部门应在接到申请后 10 个工作日内成立验收组，应邀请同级财政部门相关负责同志加入验收组。验收评分表详见附件 2。

第七章 附则

第十八条 各县区和各中心可结合实际，在本标准基础上进行完善细化，完善细化后的标准应报市民政局备案。

第十九条 本建设验收标准自下发之日开始实施。

第二十条 本标准由桂林市民政局负责解释。

桂林市居家和社区养老服务评价标准

(试行)

第一章 总则

提供居家和社区养老服务遵循三个主要原则，即：以人为本原则、公平公正原则以及安全便捷原则。

第一条 以人为本原则以人为本原则是指整合社区养老服务资源，从老年人的实际需求出发，结合每个老年人不同的实际情况，提供贴合老年人需求的多样化、个性化、有针对性的社区居家养老服务。

第二条 公平公正原则公平公正原则是指在服务内容个性化的基础上，不因老年人身体、经济、文化背景、宗教信仰等个体差异而产生服务歧视，做到一视同仁，确保公共服务资源的公平分配，合理使用。

第三条 安全便捷原则安全便捷原则是指在社区内部建立养老服务设施，建设养老服务队伍，能够就近就便向社区老年人提供有效服务，同时保护老年人及服务人员的安全。

第二章 服务对象

第四条 社区居家养老服务主要有上门服务和日间照料服务等服务形式。服务对象为本市年满60周岁，有照料需求并符合条件的老年人。

第三章 服务主要内容

第五条 生活护理

1.服务内容

(1) 个人卫生护理 个人卫生包括洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等护理项目。

(2) 生活起居护理 生活起居包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理等护理项目。

2.服务要求

(1) 个人卫生护理

①洗发

——控制水温至 40℃ ~ 45℃，防止水流入眼睛及耳朵；

——用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤头皮；

——洗净后吹干头发，防止受凉。

②梳头

——由发根到发梢梳理，动作轻柔；

——宜选择圆钝的梳子；

——鼓励老年人每天多梳头，起到改善头部血液循环等作用。

③口腔清洁

——老年人戴有活动性义齿的，先取下义齿后再进行口腔清洁；

——操作时擦拭手法正确，擦拭用具切忌伤及口腔黏膜及牙龈；

——擦拭时棉球（或纱布）不应过湿，防止引起呛咳。

④洗脸

——水温适宜，擦洗动作轻柔；

——颜面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，眼部无分泌物；

——眼角、耳道及耳廓等褶皱较多部位重点擦拭；

——洗脸后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

⑤剃胡须

——保持颜面部无长须；

——剃须用具保持清洁；

——涂剃须膏或用温热毛巾敷脸，软化胡须；

——动作轻柔，防止刮伤皮肤；

——剃完后用温水擦拭干净，适当涂抹润肤霜；

——定期消毒、更换剃须刀片，避免细菌滋生。

⑥修剪指（趾）甲

——保持无长指（趾）甲；

——动作轻柔，防止皮肤破损；

——修剪后指（趾）甲边缘用锉刀轻磨。

⑦洗手、洗脚

——洗手、洗脚用具分开，即时清洗；

——将手（脚）放入调节好水温的脸盆或水桶中充分浸泡；

——用适量肥皂或洗手液细致擦洗，去除手（脚）部污垢和死皮，动作轻柔；

——洗后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

⑧沐浴

——水温控制在 $40^{\circ}\text{C} \sim 50^{\circ}\text{C}$ ，室温 $(24 \pm 2)^{\circ}\text{C}$ ，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理；

——沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立；

——沐浴前水温调节适宜，先开冷水，再开热水；

——沐浴时取舒适、稳固的座位，肢体处于功能体位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁；

——沐浴过程中应有家属或监护人在场，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风。

(2) 生活起居护理

①协助进食

——用餐前老年人和服务人员须洗手；

——对有咀嚼和吞咽功能障碍的老年人，要将食物切碎、搅拌；

——喂食时服务人员位于老年人侧面，由下方将食物送入口中；

——每次喂饭前应先协助老人进汤或水；

——协助进食时让老年人有充分时间咀嚼吞服，防止呛噎；

——进食完毕后用清水漱口。

②协助排泄及如厕

——对有能控制便意的老年人适时提醒如厕，对行动不便的老年人扶助如厕及协助使用便器；

——对失禁的老年人及时更换尿布，保持皮肤清洁干燥，无污迹；

——对排泄异常的老年人观察二便的性状、颜色、排量及频次，作记录；

——便器使用后即时倾倒，污染尿片即时置于污物桶内，防止污染环境；

——保护老年人隐私。

③协助移动

——器具性能良好，轮椅刹闸稳固，轮椅刹闸后定点放置；

——将轮椅靠近老年人身体健侧，轮椅与床或椅子呈 30° - 40° ，固定轮椅，将老年人稳妥地移到轮椅或椅子上，叮嘱老年人扶好轮椅扶手；

——动作轻柔，为坐轮椅的老年人固定好安全保护带。

④更换衣物

——了解老年人的肢体功能，注意更换的顺序；

——保持肢体在功能位范围内活动，防止牵拉受损，防跌倒、坠地；

——根据老年人意愿及时更换衣物；

——保护老年人隐私。

⑤卧位护理

- 根据不同的身体状况及护理要求调整老年人体位；
- 翻身后适当按摩受压部位；
- 保持姿势稳定，并在受压部位垫海绵垫、气垫或垫衬枕头等；
- 翻完身后整理床单位，各肢体关节保持功能位；
- 保护老年人隐私。

第六条 助餐服务

1.服务内容

(1) 集中用餐 集中用餐是指老年人到社区养老服务中心助餐点集中就餐。

(2) 上门送餐 上门送餐是指由助餐点或供餐单位派遣专人使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

2.服务要求

(1) 集中用餐

①助餐点的设置符合《中华人民共和国食品卫生法》的相关规定。

②配置符合老年人特点的无障碍设施，配备满足老年人助餐服务需求的膳食设备（保温设备、消毒设备、必要的炊事用具和餐桌椅等）。

③在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒一次（不得使用化学消毒剂）。

④助餐员须经体检合格取得健康合格证后才能从事膳食服务

工作，每年定期体格检查一次，有记录；注意个人卫生，勤洗手、勤理发、勤剪指甲，保持工作服清洁。

⑤尊重老年人的饮食习惯，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。

⑥给予老年人充分的用餐时间，服务过程细致、周到、亲切；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

（2）送餐上门

①使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

②提前一周为老年人预定膳食，并作记录。

③送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温。

④送餐时核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

第七条 助浴服务

1.服务内容

（1）上门助浴 上门助浴是指由服务人员上门协助老年人沐浴。

（2）社区日照中心助浴 社区日照中心助浴是指到社区养老服务中心或日间照料中心协助老年人沐浴。

2.服务要求

（1）助浴前检查设备的安全性，并在助浴前进行安全提示；

（2）沐浴室地面应采取防滑措施，并及时清理积水；

（3）根据老年人身体状态确定助浴次数，时间以 15~30 分

钟为宜，防跌防烫伤。根据四季气候状况和老年人居住条件注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风。

(4) 水温控制在 $40^{\circ}\text{C} \sim 50^{\circ}\text{C}$ ，室温 $(24 \pm 2)^{\circ}\text{C}$ ，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理。

(5) 沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立。

(6) 沐浴时取舒适的肢体功能位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁。

(7) 沐浴过程中应有家属或监护人在场。

第八条 助洁服务

1.服务内容

(1) 居室保洁 居室保洁是指服务人员上门为老年人提供居室清洁服务。

(2) 物品清洁 物品清洁是指服务人员上门为老年人提供物具清洁服务。

2.服务要求

(1) 居室保洁

①卧室、客厅整洁，地面洁净，无水渍、污渍，垃圾篓外观干净，篓内无垃圾。

②厨房洁净，抽油烟机外表无油污。

③卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味，镜面无水雾。

④窗面无印痕，洁净光亮，阳台入室台阶、扶手、栏杆无灰

尘。

⑤注意操作安全，踩梯作业时防止磨损地面、碰损室内的物品。

⑥清洁时应按照由里到外，由上至下的程序完成，完工后重新检查一次服务质量，防止疏漏。

（2）物品清洁

①整理被褥、枕头、床单等床上用品，按季节及时更换被褥且翻晒，夏季凉席每日擦一次。

②家具表面无尘，居室物品洁净、摆放有序，沙发巾、靠枕、揽枕摆放整齐。

③清洁需移动物品时，须征得老年人或家属同意后方可移动，清洁完后第一时间将物品复原位。

④清洁用具及时清洗、消毒，保持清洁。

第九条 助行服务

1.服务内容

（1）陪同散步 陪同散步是指由服务人员陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步。

（2）陪同外出 陪同外出是指由服务人员陪同老年人就近购物、探访等。

2.服务要求

（1）根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。

(2) 服务人员应掌握助行器、轮椅及其它辅助器具的正确使用方法。

(3) 告知外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合。

(4) 助行过程中注意观察老年人身体情况，发现异常情况及时处理。

(5) 服务过程中注意保护老年人安全。

第十条 助医服务

1.服务内容

(1) 陪同就诊 陪同就诊是指由服务人员陪同老年人到医院取预约号、诊疗、取药、缴费等。

(2) 代为配药 代为配药是指服务人员到医疗机构或药房为老年人代配药物。

2.服务要求

(1) 陪同就诊

①选择合适的交通工具陪同老年人就诊。

②就诊时应携带病历、就诊卡，在医疗机构挂号窗口取号，协助检查，就诊后根据医生的医嘱划价、取药，给予用药指导等。

③钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。

④注意老年人安全，保护老年人隐私，并通过交流缓解就医不良情绪。

⑤及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况。

(2) 代为取药

①仅限于临床医师诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的门诊慢性病。

②由老年人或家属写明代取药的药名及剂量、药店地址等基本信息并签字。

③钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。

④保护老年人隐私。

第十一条 代办服务

1.服务内容

(1)代购物品 代购物品是指由服务人员代替老年人采购日常生活用品。

(2)代领物品 代领物品是指由服务人员代替老年人领取养老金、邮局包裹等。

(3)代缴费用 代缴费用是指由服务人员代替老年人缴纳公共事业费用。

2.服务要求

(1)根据老年人实际需求，确认代购物品名称。

(2)代领时仔细核对养老金金额、物品的名称，发生异议当面核实。

(3)代缴公共事业费需持有水、电、燃气、电信等缴费通知单。

(4)提供完整的代购、代领、代缴完成凭证，钱款当面点清。

(5)服务过程中注意保护老年人隐私。

第十二条 康复理疗服务

1.服务内容

(1) 社区康复理疗 社区康复理疗是指借助社区养老服务中心或日间照料中心等公共服务场地设施，组织和指导老年人开展肢体功能性康复训练和慢病理疗。

(2) 个体康复 个体康复是指由专业康复治疗（士）师或经过培训的服务人员上门为有康复需求的老年人提供被动运动、辅助运动的肢体功能性康复训练，以及保健性康复。

2.服务要求

(1) 根据需求配备相应的康复理疗器具。

(2) 项目设置需符合老年人的生理心理特点，康复理疗有计划。

(3) 个体康复由专业人员或在专业人员指导下按计划实施。

(4) 告知老年人康复训练和理疗的目的及安全注意事项，量力而为。

(5) 康复理疗过程中注意观察老年人的身体情况，并予以记录、评估。

(6) 康复过程中注意防跌、防过度，保护老年人安全。

第十三条 精神慰藉服务

1.服务内容

(1) 谈心交流 谈心交流是指服务人员采取倾听、对话的方式，对老年人进行心理上的关爱，舒缓心情，排遣孤独感。

(2) 读书读报 读书读报是指服务人员采取读书读报（网络查阅）的方式，帮助老年人了解时事、激发兴趣、促进身心健康。

2.服务要求

(1) 谈心交流

①以老年人感兴趣的话题为切入点，引导老年人倾诉。

②多倾听，少表达，与老年人建立良好的信任关系，找出症结，给予解决。

③消除不良的情绪反应及孤独，帮助老年人维持家庭和子女的和睦关系。

④帮助老年人逐步适应老年生活，养成乐观的生活态度。

⑤注意保护老年人隐私。

(2) 读书读报

①了解老年人的阅读爱好，选择老年人感兴趣的书报。

②语速慢、声音亮，尽可能用老年人习惯的方言阅读。

③帮助老年人多了解时事，加强和社会的有效相处。

④帮助老年人多掌握健康养身知识，培养良好的兴趣爱好。

第十四条 洗涤服务

1.服务内容

(1) 集中送洗 集中送洗是指专业洗涤机构为老年人提供衣物等物品清洗。

(2) 上门清洗 上门清洗是指由服务人员上门为老年人清洗衣物。

2.服务要求

(1) 集中送洗

- ①选择有资质的专业洗涤机构为老年人提供服务。
- ②告知老年人或家属贵重衣物不在洗涤范围。
- ③送取衣物时，应做到标识清楚、核对正确、按时送还。
- ④疑似传染性衣物送取时要用专用污（洁）衣袋。

(2) 上门清洗

- ①清洗被褥。
- ②分类收集衣物、被褥、尿布，污、洁衣物分开放置。
- ③洗涤时根据衣物的质地和颜色分类洗涤，并做到洗净、晾晒。
- ④告知老年人或家属贵重衣物或不能水洗的衣物不在洗涤范围。
- ⑤疑似传染性衣物先消毒后清洗，消毒液浓度及消毒方式、浸泡时间应符合消毒隔离要求。

第十五条 午间休息服务

1.服务内容

为有需求的老年人提供在社区养老服务中心或日间照料中心午间休息的服务，并为其合理安排休息位。

2.服务要求

- (1) 休息位应摆放有序，避免老年人发生磕碰或摔倒。
- (2) 提供午间休息服务时，应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。

第十六条 教育咨询服务

1.服务内容

教育咨询服务是在社区养老服务中心或日间照料中心为老人提供包括老年营养、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。

2.服务要求

- (1) 教育咨询服务宜由各领域的专业人员提供;
- (2) 开展教育咨询服务应选择有安全性并配备桌椅、投影、电脑等设施的场地。

第十七条 休闲娱乐服务

1.服务内容

休闲娱乐服务是在社区养老服务中心或日间照料中心为老人提供包括阅览、书画、棋牌、观影、网络、手工室内运动等。

2.服务要求

- (1) 提供休闲娱乐活动场所和必需的活动器材、设备、耗材等;
- (2) 服务人员要告知休闲娱乐器材、设备的使用要求和操作方法,引导服务对象开展活动。

第四章 服务管理

第十八条 服务机构和人员要求

1.服务机构

(1) 配备与服务项目相符的设施设备和场所，并依法予以登记注册。

(2) 建立社区居家养老服务规章制度，包括：

- 行政管理制度；
- 生活照料制度；
- 后勤保障制度；
- 质量监督制度等。

(3) 制定社区居家养老服务管理标准，包括：

- 环境标准；
- 设施设备及用品标准；
- 安全与应急标准；
- 职业健康标准；
- 合同管理标准等。

(4) 配备与服务项目相符合的工作人员：

- 管理人员（机构负责人、业务主管等）；
- 专技人员（社工、康复师、心理咨询师、营养师、医生、护士、会计、出纳等）；
- 工勤人员（护理员、保洁工、洗衣工、驾驶员、厨工、门卫等）；

(5) 使用统一的社区居家养老服务标识。

2.人员要求

(1) 遵守养老服务职业道德规范，做到：

- 尊老爱老、以人为本；
- 服务第一、爱岗敬业；
- 遵章守法、自律奉献；
- 尊重差异、保护隐私。

(2) 掌握基本养老服务礼仪，做到：

- 着装整洁、讲究卫生；
- 举止得体、细致周到；
- 态度诚恳、礼貌待人。

(3) 与服务对象直接接触的服务人员须持有效健康证明上岗，并确保一年至少进行一次健康检查。

(4) 接受相关专业知识和技能培训，持有行业认定的证书上岗。

第十九条 服务过程控制

1. 信息公示

(1) 有关于社区居家养老服务组织（机构）的简介。

(2) 有关于以下信息的公示：

- 执业证照；
- 服务项目；
- 服务对象；
- 服务时间；
- 收费标准；

- 规章制度；
- 工作流程；
- 服务承诺；
- 投诉方式等。

(3) 及时更新信息内容，保证信息内容的真实、准确、完整性。

(4) 通过社区或机构公示栏、网络等多种渠道进行公示，便于老年人了解、获取信息。

2. 内容核定

(1) 主动、详实地向老年人介绍服务项目、服务内容及收费标准等。

(2) 根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及服务机构的服务提供能力，核定服务内容。

3. 协议签订与终止

(1) 遵守老年人权益保护的法律法规，确保老年人权益不受侵犯。

(2) 与接受服务的老年人或其家属（其他监护人）签订服务协议。

(3) 核定的服务内容、收费标准等发生变化时，及时变更服务协议。

(4) 发现接受服务的老年人患有传染性疾病、精神疾病，或违反服务约定时，终止服务协议。

4.服务安排

(1) 根据服务协议制定服务计划，包括：

- 服务内容；
- 服务人员；
- 服务时间；
- 服务要求等。

(2) 根据制定的服务计划，安排服务内容、服务时间和服务人员，并提供相应服务。

(3) 服务做到时间准、项目明、安排清。

(4) 服务情况发生变化，及时完善和调整服务计划。

5.意外事件处理

(1) 坚持“预防为主、积极处置”的原则，杜绝或减少各类意外事件的发生。

(2) 制定社区居家养老服务意外事件处置应急预案，包括：

- 火灾事故应急预案；
- 食物中毒应急预案；
- 触电事故应急预案；
- 治安案件应急预案；
- 自然灾害应急预案；
- 老年人急诊应急预案；

——老年人意外事故预案（猝死、噎食、跌倒、烫伤、走失、坠床等）。

(3) 掌握意外事件处置流程，在意外事件情况发生时，紧急启动应急预案。

6. 档案管理

(1) 根据《中华人民共和国档案法》，建立健全档案管理制度，保证档案的系统性和完整性，完善档案借阅手续，达到规范化、合理化、标准化。

(2) 档案包含服务对象档案和机构内部档案，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；
- 机构内部质量安全档案；
- 机构内部基建档案等。

(3) 有条件的机构要充分利用现代技术，实现档案管理的数字化。

第五章 服务质量评价

第二十条 评价主体和程序

1. 评价主体

(1) 机构自我评价。

(2) 服务对象评价。

(3) 第三方评价。

2.评价程序

(1) 通过调查，确定服务质量评价的依据。

(2) 收集服务质量评价信息。

(3) 整理分析评价信息。

(4) 向员工、老年人、家属、购买服务方反馈评价结果。

(5) 根据评价结果确定改进重点。

(6) 定期评价并分析改进。

第二十一条 评价指标

1.硬件指标

——服务设备是否能够正常使用；

——员工着装统一、得体、整洁；

——与服务有关材料齐全。

2.可靠性指标

——在承诺时间内提供服务；

——有完整的服务工作记录。

3.响应性指标

——告知老年人提供服务的确切时间；

——为老年人提供及时的服务。

4.保证性指标

——服务人员的表现使老年人及家属满意；

——服务人员始终对老年人保持礼貌；

——服务人员能回答老年人问题。

第二十二条 评价方法

1. 上门服务的评价方法

(1) 实地走访、电话回访、信函反馈等。

(2) 投诉问询记录。

2. 服务机构的评价方法

(1) 服务机构员工和服务对象的访谈调查。

(2) 服务数据和服务记录查阅。

(3) 投诉问询记录。

3. 委托第三方明查和暗访

第六章 附则

第二十三条 各县区和各中心可结合实际，在本标准基础上进行完善细化，完善细化后的标准应报市民政局备案。

第二十四条 本标准自下发之日开始实施。

第二十五条 本标准由桂林市民政局负责解释。

附件：1. 桂林市社区养老服务设施平面设计标准

2. 验收评分表

公开方式：主动公开

桂林市民政局办公室

2020年9月23日印发
