

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T XXXXX—XXXX

乡镇（街道）区域养老服务中心服务规范

Specification for service of the township(street) regional elderly care service center

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中华人民共和国民政部 发布

乡镇（街道）区域养老服务中心服务规范

1 范围

本文件规定了乡镇（街道）区域养老服务中心的基本要求、服务内容及要求、运营保障和服务质量评价。

本文件适用于乡镇（街道）区域养老服务中心（以下简称“中心”）的运营服务。

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 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号第9部分：无障碍设施符号
- 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/T 42195 老年人能力评估规范
- GB/T 43153 居家养老上门服务基本规范
- 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 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- 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 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
- MZ/T ××× 老年人探访关爱服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡镇（街道）区域养老服务中心 township(street) regional elderly care service center

在乡镇或街道范围内建设运营的，具备全日托养、日间照料、上门服务，以及养老服务业务指导、区域资源调度等多功能的综合性养老服务机构，是乡镇（街道）级的枢纽型养老服务综合体。

4 基本要求

4.1 选址布局

4.1.1 新建中心的选址应综合考虑所在乡镇（街道）老年人口分布状况、服务需求、服务半径等因素，优先选择老年人口密集、交通便利、临近医疗卫生机构等公共服务设施的位置。

4.1.2 宜充分利用乡镇（街道）敬老院、优质民办养老机构等，因地制宜改（扩）建中心。

4.2 布局

- 4.2.1 中心的建筑设计应符合 JGJ 450 的相关要求，面积不宜少于 1000m²。
- 4.2.2 应根据中心服务功能和老年人使用需求合理布局分区，包括但不限于：集中照护区、康复医疗区、日间照料区、膳食服务区、综合服务区。
- 4.2.3 集中照护区应在相对独立、安静的区域设置全日托养老年人起居用房及相关生活配套设施。床位数量应根据辖区常住老年人数量合理设置且不少于 10 张，其中，护理型床位占比不宜少于 80%。
- 4.2.4 康复医疗区宜内设医务室、护理站等医疗卫生机构。不具备条件的中心可与附近的医疗卫生机构建立签约合作服务。
- 4.2.5 日间照料区应与集中照料区的老人起居区域相对分开，可与集中照护的公共活动用房结合设置。
- 4.2.6 膳食服务区一般由制餐区、配餐区、堂食大厅等部分组成，可结合街道老年食堂、社区助餐点设置。
- 4.2.7 综合服务区主要包括前台、值班室、洗衣房等服务用房，以及康复辅助器具租售展示、适老化展示推介、老年用品体验售卖等功能区。

4.3 环境及设施设备

- 4.3.1 乡镇和街道区域养老服务中心的环境及设施设备应分别达到 GB/T 37276-2018 中三级和二级标准。
- 4.3.2 场所内部及室外场地应按照 GB 50763 的要求进行无障碍设计。消防设施设备配置应符合 GB 50016、GB 50116 和 GB 50140 的要求。
- 4.3.3 公共信息标识应具有明确性和显著性，易于老年人识别并符合 GB/T 10001.1 的要求，养老服务标识应符合 MZ/T 131 的要求，无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9 的要求。
- 4.3.4 宜配置可联动所在地区智慧养老平台的管理系统，提供紧急呼叫救援、安全防护、资源管理调度等功能。

4.4 运营机构

- 4.4.1 运营机构应依法登记注册和备案，并具备相关服务资质。
- 4.4.2 提供膳食服务应取得餐饮服务许可证。
- 4.4.3 内设医疗卫生机构应取得医疗机构执业许可。
- 4.4.4 应制定保障老年人权益和防范欺老诈骗、虐待老人的措施，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 从业人员

- 4.5.1 应根据中心的规模大小、功能定位，以及辐射服务区域内老年人的数量合理配备人员。养老护理员的配比应达到 MZ/T 187 的要求。可链接外部服务资源协同开展专业服务。
- 4.5.2 医生、护士、康复治疗师、社会工作者等专业服务人员应符合行业要求并具备相关资质。养老护理员应经专业养老护理培训合格后方能上岗。工勤人员应具备相关工作经验，岗前考核合格。一线员工及餐饮服务人员应持有健康证或体检证明。
- 4.5.3 宜建立与服务相适应的医疗康复、社会工作、法律、心理服务等志愿者专家库。

5 服务内容及要求

5.1 全日托养服务

- 5.1.1 中心应在满足区域内特困人员集中供养需求的前提下，向社会开放空余床位提供全日托养服务，包括长期托养和临时托养。

注：临时托养是指为入住中心老年人提供至少24小时不间断照料的服务，如为失能老人家庭提供的喘息服务。

- 5.1.2 中心应按 GB/T 42195 的要求为入住老年人开展能力评估，根据评估结果制定相应的照护计划，并与老年人及其家属或监护人签订托养协议。
- 5.1.3 中心应根据托养协议的相关要求，为老年人提供养老服务包括但不限于：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。服务质量应符合 GB/T 35796 要求，宜达到 GB/T 37276-2018 中三级标准。

5.1.4 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。

5.2 日间照料服务

5.2.1 中心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。

5.2.2 应按 GB/T 33168 的要求提供日间照料服务，服务内容包括但不限于：

- a) 就餐服务；
- b) 精神/心理支持服务；
- c) 文化娱乐服务；
- d) 个人照护服务；
- e) 保健康复服务；
- f) 委托代办服务。

5.2.3 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。

5.2.4 应尊重老年人选择，根据老年人身体状态及需求，协助老年人选取服务项目，并按照服务内容，安排适宜的工作人员开展服务。

5.3 居家上门服务

5.3.1 中心应通过组建专业团队或联系社会专业服务机构、服务资源和社区志愿者，整合资源为周边老年人提供居家上门服务，服务内容和要求应符合 GB/T 43153 的相关规定。

5.3.2 宜设置方便老年人操作使用的居家养老服务信息平台。

5.3.3 中心应制定居家上门服务清单，清单内容宜包括助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急服务。宜根据老年人需求，提供家庭养老照护床位、探访等个性化定制服务。

5.3.4 每项服务项目应明确具体服务内容、要求、时长和收费标准。

5.3.5 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。

5.3.6 探访关爱服务应符合 MZ/T xxx（老年人探访关爱服务规范）的相关要求，主要针对分散供养特困人员以及城市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、社区干部、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。

5.4 家庭支持服务

中心宜为老年人及其家属提供康复辅助器具租赁、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) 提供失能老年人生活照护及护理培训；
- d) 展示适老化产品和家庭适老化改造服务方案；
- e) 提供可租赁使用的老年人康复辅助器具；
- f) 提供心理支持。

5.5 业务指导

中心应为辖区内的社区养老服务设施提供人员培训、资源链接、服务指导等。

5.6 资源管理

5.6.1 宜建立健全辐射区域内老年人基本情况的信息库，推动信息数据共享，承担辖区养老信息管理维护功能。

5.6.2 宜建立智慧管理系统，收集分析老年人服务需求，链接周边为老服务资源，统筹调度本

区域内养老服务资源，为养老服务供需双方提供对接。

6 运营保障

6.1 制度建设

中心应建立健全管理制度并有效实施，制度包括但不限于：

- 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、设备检查维修、库房管理、捐赠物资管理、膳食管理、环境管理、车辆管理等。

6.2 信息公开

6.2.1 应在醒目位置公布服务管理信息，包括但不限于：服务资质、主要服务项目、服务方式、收费标准和服务监督方式。

6.2.2 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。

6.3 安全管理

6.3.1 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。

6.3.2 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。

6.3.3 各类服务应明确应急处置流程。为入住中心提供全日托养的老年人服务还应符合 GB 38600 的要求，防护事项包括但不限于：防噎食、防食品药品误食、防压疮、防烫伤、防坠床、防跌倒、防他伤和自伤、防走失、防文娱活动意外。

7 评价与改进

7.1 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。

7.2 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、区县级及以上行业主管部门评价、具有资质的第三方单位评价。

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

7.4 应建立持续改进机制，对检查出的问题做到认真梳理、及时整改、持续提升。对采取的持续改进措施应进行跟踪评价。

《乡镇（街道）区域养老服务中心服务规范》

行业标准

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

本标准由民政部提出，全国社会福利服务标准化技术委员会归口，2023年8月民政部办公厅印发《2023年民政部标准制定计划》（民办发〔2023〕9号）批准立项，计划号为MZ2023-T-025，立项名称为《区域养老服务中心服务规范》。2024年8月，按照业务主管部门民政部养老服务司要求，修改标准名称为《乡镇（街道）区域养老服务中心服务规范》。

主要起草单位为江苏省民政厅、江苏省质量和标准化研究院、陕西省民政厅、西安建筑科技大学、四川省民政厅、惠州学院政法学院。

（二）制定背景

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视老龄事业和养老服务。党的十九届五中全会首次将积极应对人口老龄化上升为国家战略，强调构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系。党的二十大报告提出，实施养老服务提质增能工程，实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业，优化孤寡老人服务，推动实现全体老年人享有基本养老服务。《“十四五”民政事业发展规划》、《关于推进基本养老服务体系建设意见》等文件均提到，要加强区域养老服务中心建设，目标到2025年底，区域养老服务中心在乡镇（街道）的覆盖率总体达到60%。

乡镇（街道）区域养老服务中心是以乡镇（街道）

为单位的养老服务综合体，是在街道或乡镇范围内，建设运营的具备全日托养、日间照料、上门服务，以及业务指导、区域资源调度等多功能的综合性养老服务机构。按照养老事业和养老产业协同发展的思路，主要采取政府提供设施，委托市场主体运营，通过品牌化、规模化发展，构建完善普惠型养老服务供给体系，为老年人提供方便可及、价格可负担、品质有保障的养老服务。让老年人在熟悉的环境中、在亲情的陪伴下原居安养。接受乡镇（街道）区域养老服务中心养老服务的老年人，在家中可获得生活照料以及助餐、助浴、助洁、助医、助急、助行等服务，在家门口服务站点中可获得基本的生活照料、助餐、康复护理等服务，特别是能够享有就近就便的普惠型养老服务。

乡镇（街道）区域养老服务中心的养老服务具有精准性、整合性、专业性、睦邻性 4 个基本特征：

1、精准性。乡镇（街道）区域养老服务中心承担着辖区养老信息管理与服务功能。在全面摸排辖区内老年人多层次、多样化养老服务需求的基础上，聚焦失能、失智、高龄、独居等有刚性需求的老年人，为他们提供长期照护和社会支持服务。

2、整合性。乡镇（街道）区域养老服务中心承担着辖区养老资源信息统筹调度功能。通过链接和调度周边为老服务资源，强化政府、市场、社会、家庭的功能互补，有机整合各类面向老年人的服务资源，促进养老服务设施、项目、机构、组织、队伍、政策的高效利用。

3、专业性。在政府的主导和引导下，积极培育并引进从事长期照护、康复护理、智慧养老、社区支持等各类服务机构，发挥他们

各自的专业优势，为老年人提供高品质、高质量的服务。

4、睦邻性。以打造养老服务综合体为目标，在乡镇（街道）发展中加强养老服务工作，强化区域内睦邻互助和志愿服务精神，促进老年人融入社会与代际和谐，体现人文关怀和城市温度。

目前乡镇（街道）区域养老服务中心的建设尚在起步阶段，北京、江苏、陕西、山东等地取得了一定的试点经验，具体该如何推广建设、配备设施、提供服务等有待进一步探索，在全国范围内对乡镇（街道）区域养老服务中心建设及运营进行统一、规范化的管理，明确其服务职能、推进标准化建设迫在眉睫。研制行业标准《乡镇（街道）区域养老服务中心服务规范》具有十分重要的现实意义。

（三）起草过程

1、预研阶段

2019年12月，江苏省政府发布了《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），计划2021年底前，所有城市街道建有1所以上具备全托、日托、上门服务等功能综合性养老服务设施（机构）；城市社区嵌入式养老服务机构或日间照料中心覆盖率达到90%以上，对进一步推进全省养老服务高质量发展提出具体实施意见。江苏以苏州市、徐州市为试点，为全省城市区域性养老服务中心提供了先行先试的经验。在此基础上，江苏省于2021年、2023年相继制定发布了两项地方标准《城市街道综合性养老服务中心建设及运营规范》（DB32/T 4183-2021）和《农村区域性养老服务中心建设和服务规范》（DB32/T 4456-2023）。2023年，陕西省制定发布了地方标准《街道综合性养老服务中心管理规范》（DB61/T 1664-2023）。

2、立项阶段

2023年8月，民政部办公厅印发《2023年民政部标准制定计划》（民办发〔2023〕9号）批准立项。

项目任务下达后，江苏省

民政部牵头组织各起草单位联合成立了标准起草工作组，召开了标准研制启动会，制定了相应的工作方案和计划。

3、起草阶段

2023年10月，标准起草组在标准立项建议稿的基础上，开展文献调研，搜集了国内现有相关标准和文献研究内容，调整标准的主体框架和主要技术内容，修改形成工作组讨论稿（1稿）。

2023年12月，标准起草组赴西安市十里铺街道综合养老服务中心、未央宫街道综合养老服务中心、西成新区太平镇综合养老服务中心，实地调研当地乡镇（街道）区域养老服务中心的运营与服务现状，围绕乡镇（街道）区域养老服务中心的运营方式、服务职能展开深入讨论。调研后，起草组修改形成工作组讨论稿（2稿）。

2024年5月，标准起草组赴成都市高新区芳草街街道养老服务综合体，调研学习。调研结束起草组内部讨论后形成征求意见稿（1稿）。

4、征求意见阶段

2024年5月30日，在南京召开了标准征求意见讨论会，征求了北京市养老服务事务中心、山东省标准化研究院、苏州市养老服务指导中心、南通市养老服务指导中心等单位意见。会后根据专家意见修改完善标准文本形成征求意见稿（2稿）。

2024年8月，按照业务主管部门民政部养老服务司保障处意见，修改标准名称为《乡镇（街道）区域养老服务中心服务规范》。

二、行业标准编制原则、主要内容及其确定依据

（一）编制原则

本标准的编写内容和格式严格按照 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》的要求进行，并遵循“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”原则，在广泛调研的基础上，提出具有广泛适用性和指导性的要求，用于规范全国乡镇（街道）区域养老服务中心的运营服务。

（二）主要内容

本文件规定了乡镇（街道）区域养老服务中心的基本要求、服务内容及要求、运营保障和服务质量评价。适用于乡镇（街道）区域养老服务中心的运营服务。标准共计7章。

1、范围

本章给出了标准规定的要素和适用范围。

2、规范性引用文件

本章给出了标准正文所引用的需要执行的相关标准化文件。

3、术语和定义

本章给出了“乡镇（街道）区域养老服务中心”的定义。定义内容基于对其职能定位的论证分析。一是要明确所谓“区域”的范畴为街道或乡镇范围，二是明确其职能是能进行资源调度、提供综合性养老服务，三是明确其地位是乡镇（街道）级的枢纽型养老服务综合体，在社区居家养老体系中具有承上启下的作用，对上接受统筹管理、协助政府普及养老服务政策，自身能提供调动资源综合性服务，对下能为社区（村）及服务设施乃至家庭养老提供支持性服务。

4、基本要求

4.1 选址：考虑了新建中心的选址要求，并且推荐充分利用乡镇

(街道) 敬老院、优质民办机构

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/315304342200012011>