

# 沈阳市民政局文件

沈民〔2018〕156号

---

## 市民政局关于印发沈阳市区域性居家养老服务中心设施设计和服务标准（试行）的通知

各区、县（市）民政局：

为规范区域性居家养老服务中心的建设和服务管理，现将《沈阳市区域性居家养老服务中心设施设计和服务标准（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。



# 沈阳市区域性居家养老服务中心 设施设计和服务标准（试行）

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范区域性居家养老服务中心建设和服务管理，根据《沈阳市居家养老服务体系建设实施方案（2018-2020年）》，结合我市实际，制定本标准。

**第二条** 区域性居家养老服务中心是充分利用社区资源，就近为有需求的居家老年人提供生活照料、陪伴护理、心理慰藉、社会交流等服务，由具有相应资质的企业或社会组织运营的为老服务机构。

**第三条** 区域性居家养老服务中心建设模式分为：

1. 单体机构。在一址或独立建筑内规划建设区域性居家养老服务中心。

2. 一址多点。因建筑空间所限、难以充分提供居家和社区养老服务和充足活动空间的，可采取“主体设施+外设功能区”发展模式，统筹利用毗邻其他资源。

**第四条** 区域性居家养老服务中心的建筑、附属设施设备、服务项目和运行管理应符合国家现行的建筑设施、安全、消防、卫生、环境保护、劳动合同等相关法律、法规及标准的规定和要求。

区域性居家养老服务中心应具备以下条件：

1. 企业法人营业执照或民办非企业单位登记证书。
2. 房屋归属证明及第三方机构出具的房屋安全检测报告。
3. 第三方机构出具的消防安全检测报告。
4. 由政府无偿提供房产的，需有与街道（乡镇）签订的双方协议。
5. 服务记录台账。
6. 设置医疗卫生机构的，需有医疗机构执业许可证。

**第五条** 区域性居家养老服务中心应综合考虑地区人口密度、老年人口分布状况、服务需求、服务半径等因素进行规划设置。每个中心服务范围应覆盖周边 1-2 个社区老年人。

## 第二章 设施设计标准

**第六条** 区域性居家养老服务中心的建筑面积不得低于 600 平方米，采用“一址多点”模式建设的，主体设施建筑面积不得低于 400 平方米，外设功能区不得多于 2 处。选址及建筑设计应符合《沈阳市社区居家养老服务设施配建规范》。

**第七条** 区域性居家养老服务中心根据服务功能可划分为照料护理区、医疗保健区、公共活动区、生活服务区，各功能区用房应满足老年人需求。其中：

1. 照料护理用房不应与电梯井道、有噪声振动的设备机房等邻近设置。根据服务中心规模和老年人需求设置床（椅）位，且

平均使用面积每张达到 5 平方米。老年人使用的床和家具应符合老年期生理功能需求。

2. 公用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，并宜光线明亮，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。

3. 公共餐厅应使用可移动的、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。

4. 厨房应设置在相对独立的区域，布局合理，温度适宜，应有供餐车停放空间和消毒空间，有排风、排烟、排污、消防设施和适当的防潮、消声、隔声、通风、除尘措施，符合卫生、环保和消防要求。墙面使用瓷砖，地面使用防滑材料，配有各种厨房用具，清洗、消毒、储存设备设施。

5. 公共活动用房应有良好的天然采光与自然通风条件，配备电视、音响、健身器材、休闲棋牌类用品、书籍报刊等。

6. 医疗保健用房如设置医务室、护理站等医疗机构，需符合医疗机构基本标准并取得医疗机构执业许可。

**第八条** 公共空间应沿墙安装安全扶手，并宜保持连续。老年人居住用房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临空突出物，应采用醒目的色彩或采取图案区分的方式作出警示标识。

**第九条** 区域性居家养老服务中心应配备必要消防设施；应设置紧急呼叫装置和监控系统；供电设施应符合设备和照明用电

负荷的要求；应有给排水设施，并应符合国家卫生标准；应具有热水供应系统，并配置洗涤等设施；应具有采暖设施、空调设备，并有通风换气装置。

### 第三章 服务管理标准

**第十条** 区域性居家养老服务中心应根据服务对象数量及服务项目配备必要的管理人员、服务人员，鼓励为老服务志愿者参与服务。

**第十一条** 区域性居家养老服务中心应建立工作人员公示制度。相关专业技术人员、养老护理员及其他服务人员应具有相关资质，并经过相关培训，餐饮人员应持有健康证。

**第十二条** 区域性居家养老服务中心人员行为举止应符合下列要求：

1. 尊老敬老，尊重人格、民族、宗教信仰和个人习惯，保护个人隐私，具有良好的职业道德。
2. 遵纪守法，礼貌、热情、亲切、友好。
3. 着装规范，服装整洁，佩戴胸卡上岗。
4. 仪表端庄、精神饱满，佩戴饰品符合行业要求。
5. 语言文明、吐字清晰。

**第十三条** 区域性居家养老服务中心需设置照料护理、助餐、助洁、助浴、助医、助行、文化娱乐、心理慰藉、代办等服务项目。

#### **第十四条 照料护理**

1. 利用服务中心现有设施和资源，为社区内失能失智或有需求的高龄老年人提供长期托养、日间照料，实施专业照护。

2. 提供生活照料服务，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。

#### **第十五条 助餐服务**

1. 助餐主要分为集中用餐和上门送餐。

2. 符合国家食品安全法律法规的规定和食品行业标准。

3. 提供助餐服务应按照营养、卫生的要求，根据老年人需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。

4. 实行集中用餐的服务中心，应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。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。

5. 送餐应及时，饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生，提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，保证及时、准确、安全地将餐饮送达。送餐时要注意核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

6. 提供餐饮加工服务应获得食品经营许可证，助餐服务人员应身体健康，助餐服务可转介有相关资质的第三方提供。

7. 提倡通过中央厨房方式开展助餐服务。

#### **第十六条 助洁服务**

助洁主要是为社区内有需求的老年人家庭上门提供居家保洁服务，包括房间打扫、清洁灶具、清洗门窗、洗涤衣物等，也包括维修、疏通等其他家政服务。

#### **第十七条 助浴服务**

1. 助浴主要分为来中心助浴和上门助浴。

2. 助浴前应进行健康评估和安全提示，并做好相关安全措施。有条件的服务中心，可派车将老年人接到服务中心接受服务。

3. 助浴过程中应注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采取相应防护措施。

4. 助浴时应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。

5. 上门助浴应与服务对象签订服务协议，并有 2 名工作人员在场。

#### **第十八条 助医服务**

1. 协助监护人陪送老年人到医院就医或代为取药，协助生活不能自理的老年人遵照医嘱管理药品。

2. 依托卫生服务机构、护理站或专业医生、护士为老年人提供定期体检、上门巡诊、家庭病床、社区护理、健康管理等服务。

3. 定期组织专业人员举办健康知识及技能培训，加强老年健康教育，提供疾病预防、伤害预防、自救及自我保健等健康指导。

4. 设有护理站的区域性居家养老服务中心，应配备相应医务人员，为老年人提供医疗卫生服务。

5. 配备必要的康复设施设备，指导老年人开展适当的康复训练。

### **第十九条 助行服务**

1. 助行服务包括陪同有需求的老年人户外散步、陪同外出，助行服务应注意安全。

2. 使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作。

### **第二十条 文化娱乐**

1. 组织老年人开展各种类型有益于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。

2. 服务中心应制定相关管理制度规范，明确活动设施场所的开放时段、注意事项、服务保障措施，在不同时段安排适宜的活动方式，确保不影响老年人正常休息和身体健康。

3. 所有活动遵守安全、自愿原则，满足老年人身体和精神健康的条件和需求。

### **第二十一条 心理慰藉**

1. 心理慰藉主要以陪同聊天、情绪安抚等形式开展。陪同聊天以老年人感兴趣的话题为切入点，多倾听，引导老年人倾诉，



与老年人建立良好的信任关系，帮助消除不良情绪反应及孤独，满足老人情感慰藉和心灵交流需求。

2. 心理慰藉服务应注意保护服务对象的隐私权。

3. 心理慰藉服务的人员可由心理咨询师、社会工作师、医护人员或经验丰富的养老护理员担任。

## **第二十二条 代办服务**

1. 根据老年人需求，提供代购、代领物品，代缴费用等服务。范围包括为老年人代购生活必需品或陪同购物，代领各种物品，代缴水费、电费、煤气费、电话费等日常费用，服务人员应准确记录购买的品种，清点钱物，按照约定购物，做到当面清点并签字。

2. 提供代办服务时应保护老年人的隐私，不向他人谈论老年人的家庭情况或钱物等个人情况。

**第二十三条** 区域性居家养老服务中心可根据自身实际和老年人需求自行设计开发其他为老服务项目。

**第二十四条** 区域性居家养老服务中心应公示服务项目、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息。公示信息内容应真实、准确、完整，及时更新，便于老年人了解、获取。

**第二十五条** 区域性居家养老服务中心应主动、详实地向老年人介绍服务项目、服务内容及收费价格等。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。

**第二十六条** 区域性居家养老服务中心服务项目收费应遵循以下基本原则：

1. 服务中心服务项目收费价格应低于本区域市场平均价格，高于成本价格。

2. 要设定一定的公益服务项目，不收取服务对象费用。

**第二十七条** 区域性居家养老服务中心要建立风险防范机制，购买养老服务机构公众责任险，并与长期服务对象签订服务协议、知情同意书，主动出示安全须知，鼓励老年人购买意外伤害保险，降低运营风险。

**第二十八条** 区域性居家养老服务中心应制定居家养老服务意外事件处置应急预案，每年至少举办两次消防培训和演练。

**第二十九条** 区域性居家养老服务中心应建立档案管理制度。档案包括管理档案和服务档案。管理档案包括文书档案、财务档案、员工信息等资料。服务档案包括老年人信息、服务协议、服务项目、服务安排、服务记录等资料。有条件的服务中心应建立数字化档案，形成网络化信息管理。

**第三十条** 区域性居家养老服务中心应实行服务质量评价制度。

1. 评价主体为区域性居家养老服务中心自我评价、服务对象评价、街道办事处（乡镇政府）评价和区、县（市）民政部门委托的第三方社会机构评价。

2. 评价指标包含服务流量、服务对象满意度、家属/监护人满意度、服务时间准确率、服务项目完成率、有效投诉结案率。

3. 评价方法为意见征询（上门、电话、信件、网络）、实地察看、检查考核、服务信息和档案查询。

4. 区域性居家养老服务中心根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量。

#### 第四章 附 则

**第三十一条** 本标准由市民政局负责解释。

**第三十二条** 本标准自印发之日起试行。

---

沈阳市民政局办公室

2018年9月25日印发

---