

南京市民政局 文件 南京市财政局

宁民养老〔2021〕20号

关于印发《南京市社区居家养老服务 管理规定（试行）》的通知

各区民政局、财政局，江北新区卫生健康和民政局、财政局：

为进一步推进全市社区居家养老服务高质量发展，根据国家和省、市相关法律法规和政策规定，特制定《南京市社区居家养老服务管理规定（试行）》。现印发给你们，请遵照执行。



南京市社区居家养老服务管理规定（试行）

为深入贯彻党的十九届五中全会精神，推进我市社区居家养老服务高质量发展，根据国家和省、市相关法律法规和政策规定，现制定我市社区居家养老服务管理规定如下：

一、服务体系

建设全领域覆盖、全功能服务、全方位监管的社区居家养老服务体系，打造“家门口的养老服务”。

（一）区级。依托现有养老服务资源建设 1 个区级养老服务设施。尚未建成的区应于 2021 年前完成建设。

（二）街镇。每个街镇依托现有四级以上社区居家养老服务中心建成 1 个街镇养老综合服务中心，具备全托、日托、上门服务等功能，并可对区域内各社区居家养老服务中心进行指导调度。至少建有 1 个社区居家养老综合护理中心，至少建有 1 个老年中心厨房（综合中心、护理中心、中心厨房可合并建设）。尚未建成的街镇应于 2022 年前完成建设。

（三）社区。每个社区至少建有 1 个社区居家养老服务中心，至少建有 1 个社区银发助餐点（可合并建设）。面积较大的社区，应建有多个老年人服务站点，服务半径以 1 公里左右为宜（或以自然村为单位）。主城区于 2021 年实现全覆盖；郊区根据区域内老年人的服务需求和居住密集度，应于 2022 年前完善社区居

家养老服务网络。

二、建设标准

民政部门、街镇应结合辖区特点，统筹资源布局，不断完善社区居家养老服务“15分钟服务圈”。

功能定位。区级养老服务设施应侧重于对辖区内养老服务的资源整合、质量提升、综合监管功能；街镇养老服务设施应侧重于社区居家养老综合服务功能和监督管理功能；社区养老服务设施应侧重于基本养老服务供给功能。

运营主体。在政府引导下，鼓励培育或引进专业养老服务机构开展服务。社会力量运营的养老服务机构，应在民政或市场监督管理行政主管部门注册，同一区范围内开展连锁服务的可只注册一个具有法人资质的机构，其他连锁组织可实行报备制，各区可根据实际确定。

基础设施。社区居家养老服务设施应选择在建筑物底层（若设在二层及以上的须有电梯）且相对独立，禁止使用地下层；应当配有与服务功能相适应的无障碍及照明、防滑、紧急呼叫、卫生消毒等安全防护设施。

运行机制。养老服务机构应配备与服务项目相适应的设施设备、场所和开展服务相适应的管理人员、专业技术人员和服务人员；具备良好的风险管控能力，应购买养老服务机构综合保险。

制度建设。应建立规范的工作服务流程、服务管理制度、服务质量跟踪回访制度等。社区居家养老服务设施应建立信息公示

制度，制定服务细则，明确服务项目、收费标准、工作流程、服务承诺、投诉电话等，并在醒目位置公示，接受相关行政主管部门、服务对象和社会公众监督。

（一）区级养老服务设施

应兼具区虚拟养老院相关功能，名称一般为“××区养老服务指导中心”。

1、主要职能。一是资源整合，全面梳理全区范围的老年人状况、服务设施及运营状况，并进行资源整合和针对性布局指导，为辖区内老年人提供全方位、多层次的养老服务；二是综合监管，对各街镇综合养老服务以及全区养老服务实施综合监管；三是专业支撑，依托区养老服务设施，为本区所有社区居家养老设施提供服务指导、人员培训等专业支撑；四是产品供给，开展老年人康复辅助器具配置、租赁、回收等试点工作。各级养老服务设施名称均应包含“养老服务”字样。

2、基础设施。有相对独立的办公场所，设立呼叫服务、接待咨询、数据管理、服务指挥、质量监控等功能室。

3、服务项目。至少提供6个服务项目，其中，管理指导方面3个（资源整合、综合监管、专业支撑）；示范性服务方面3个（数据对接、银发顾问、时间银行）。

4、人员配备。至少有3名大专以上学历专职工作人员。

（二）街镇养老综合服务设施

可与街镇居家养老综合护理中心、老年中心厨房、日间照料

中心及其归属管辖社区的社区居家养老服务设施合并建设，名称一般为“××街道（镇）养老综合服务中心”。

1、主要职能。一是完善网络，协助街镇民政部门梳理辖区服务资源，完善辖区内社区居家养老服务网络；二是综合服务，为老年人提供专业性、综合性养老服务；三是调度指导，为辖区内社区居家养老服务设施提供支持性服务，促进服务与需求信息对接，并对辖区内社区居家养老服务设施的服务以及全街镇养老服务实施指导和监督；四是基本保障，建立完善政府购买服务对象老人的基本保障服务体系，指导或承担辖区内重点空巢、独居老人的巡访探视工作。

2、基础设施。建筑面积在 1000 m² 以上；符合消防安全管理规定；有 5 张以上全托床位，以及 10 张以上日间照料床位（可为沙发床、躺椅、折叠床，并配备相应的被褥等床上用品，符合老年人使用实际且满足老年人日间休息、照料、全托等功能）。

3、服务项目。至少开展 10 个服务项目：专业照护（全托照料、短期托养、日间照料、家庭养老床位、喘息服务），生活照料（助餐、助浴、助洁、助急等），医养康养（护理中心服务、健康管理），智能服务，精神文化服务，银发顾问，时间银行，安全服务。

4、人员配备。至少有 2 名大专以上学历专职工作人员。

5、专业支撑。具备下列服务项目的培训能力：（1）助餐、助浴、助行、助洁、助购、助医、助急等生活照料服务；（2）

健康管理、家庭护理等健康服务；（3）关爱探访、生活陪伴、临终关怀等精神慰藉服务；（4）安全监测、紧急救援等安全服务；（5）文体娱乐、教育培训等文化服务。

（三）社区居家养老服务设施

根据服务规模、服务项目等因素，划分一级、二级、三级、四级、五级共五个等级。名称一般为“××社区（村）居家养老（综合）服务中心”，三级（含三级）以下不得使用“综合”名称。小区（自然村）级设施名称一般为“××社区××小区（自然村）居家养老服务站”。与街镇养老综合服务设施合并建设的，名称一般为“××街道（镇）养老综合服务中心”，并加挂“社区（村）居家养老服务中心”。

1、**资质条件。**一级、二级、三级、四级、五级使用面积分别应达到 100 m²、150 m²、200 m²、500 m²、700 m²，其中三级以上设施，可在社区（村）范围内分址设置（最多 2 处），设施总面积应达到对应等级面积标准。四级、五级应内设与本中心同一法人的护理站或其他医疗机构，已与街镇社区卫生机构合作设立的可维持现状。

2、**基础设施。**养老服务设施应当配备必要的刷卡设备；三级以上应配置具有无线（蓝牙）传输血压、体温、脉搏等参数功能的体检设备、视频监控设备（接入市养老服务信息平台）；三级以上应不少于 5 张日间照料床位（可为沙发床、躺椅、折叠床，配备相应的被褥等床上用品，并应符合老年人使用实际且满足老

年人日间休息、照料、全托等功能)。

3、服务项目。共9类29个服务项目：专业照护(全托照料、短期托养、日间照料、家庭养老床位、喘息服务)，生活照料服务(助餐、助浴、助行、助洁、助购、助医、助急、家政预约、代缴代购、信息查询等)，健康服务(健康管理、家庭护理等)，精神慰藉服务(关爱探访、生活陪伴、临终关怀等)，智能服务，安全服务(安全监测、紧急救援、适老化改造等)，文化服务(文体娱乐、教育培训等)，银发顾问，老年人康复辅具等适老产品的租赁、回收服务。运营主体可自行开办服务项目，也可与相关组织机构签订协议委托提供服务，但应做好并负责风险管控，并承担全部责任。

一级社区居家养老服务设施至少提供助餐、文化娱乐等服务，累计不少于3个服务项目；

二级社区居家养老服务设施至少提供助餐、银发顾问、文化娱乐等服务，累计不少于5个服务项目；

三级社区居家养老服务设施至少提供助餐、日间照料、助医、银发顾问、文化娱乐、教育培训、时间银行等服务，累计不少于10个服务项目；

四级社区居家养老服务设施至少提供全托(日托)服务、助餐、助医、助浴、银发顾问、健康管理、文化娱乐、教育培训、时间银行等服务，累计不少于15个服务项目；

五级社区居家养老服务设施至少提供全托(日托)服务、助

餐、助医、助浴、银发顾问、健康管理、文化娱乐、教育培训、时间银行、老年人康复辅具等适老产品的租赁、回收服务，累计不少于 20 个服务项目。

其中，四级、五级社区居家养老服务设施应配置具有无线(蓝牙)传输血压、体温、脉搏、呼吸、血糖等参数功能的体检设备，兼为老年人提供健康服务。

4、人员配备。一级、二级至少配备 1 名专(兼)职工作人员；三级至少配备专职工作人员 1 名；四级至少配备专职工作人员 2 名；五级至少配备专职工作人员 3 名。

(四) 街镇老年中心厨房、社区银发助餐点建设标准

街镇老年中心厨房(以下简称“中心厨房”)和社区银发助餐点(以下简称“助餐点”)既可独立设置，也可依托社区居家养老服务中心、养老机构、市场餐饮企业设置。

1、资质条件。(1)中心厨房。应达到下列标准之一：一是经区级民政部门审核批准，领取市场监管行政主管部门颁发的《食品经营许可证》，面积一般在 150 m²以上(指专门用于制作餐食的必要场所面积)，具备每餐制作 150 份以上餐食能力，日常配送的助餐点不少于 3 个；二是达到市场监管行政主管部门规定的中央厨房标准，日常配送的助餐点不少于 3 个。(2)助餐点。经区级民政部门审核批准，领取市场监管行政主管部门颁发的《食品经营许可证》，面积一般在 50 m²以上，至少可同时容纳 10 人就餐。

2、基础设施。中心厨房应按照市场监管行政主管部门关于明厨亮灶的标准，配置相应设施、设备。助餐点应配置餐食保温、消毒、留样冰箱、空调等设施设备，外送餐食应当张贴食品生产时间和有效期标签。有助老卡监管、视频监控等服务监管设施。

3、服务范围。中心厨房优先向本街镇所辖的社区配送，也可以向邻近的其他街镇或社区配送。助餐点优先为老年人服务，在此基础上可向社区居民提供服务。

其他社区居家养老服务设施具备助餐点和中心厨房功能，参照上述要求执行。

三、等级评定

1、分级分类评定。一级、二级社区居家养老中心由区级民政部门组织评定，报市民政局备案；三级（含三级）以上社区居家养老服务中心由区级民政部门初评后，报至市民政局，由市民政局组织评定。

2、严格动态管理。社区居家养老服务中心等级评定工作坚持自愿申请、分级评定、客观公正、动态管理的原则，每年评定1次，持续运营一年以上并符合评定标准的社区居家养老服务中心可申请等级评定，评定结果有效期为3年。获得评定等级一年后，达到更高等级标准的，可向区级民政部门提出等级晋升申请，在等级有效期内且仅有一次晋升机会，且应该逐级晋升。未通过晋升评定的，保留原先等级。

四、奖补办法

（一）社区居家养老服务中心奖补

一级、二级社区居家养老服务中心和区级养老服务指导中心的补贴标准由区级民政部门会同财政部门制定。三级以上社区居家养老服务中心奖补标准如下：

1、**基础补贴**。三级、四级、五级社区居家养老服务中心年度服务老年人达到 50、100、150 名老人的，每年给予 5 万元、10 万元、15 万元补贴。

人数认定：月服务至少 3 次、3 个服务项目，当月认定为 0.1 人，同一人当年每月均享受上述服务的，最多认定为 1 人。政府购买居家上门服务规定时间内的服务，不得计入服务人数。

2、**绩效奖励**。三级、四级、五级社区居家养老服务中心由区级民政部门根据绩效考核情况给予绩效奖励，标准分别不超过 6 万元、12 万元、20 万元。

绩效奖励具体操作办法，由各区级民政部门会同财政部门，按照服务人数、服务内容、服务质量等制定，要体现激励导向，鼓励先进，体现差异，不搞平均主义。

在行政村内设置的居家养老服务中心基础补贴和绩效奖励标准，可在上述标准的基础上上浮 20%。

街镇养老综合服务中心补贴标准参照相应级别的社区居家养老服务中心补贴标准执行。

社区居家养老综合护理中心建设补贴参照（宁民福〔2017〕97 号）文件执行，其他补贴参照同等级的社区居家养老中心执

行。

（二）其他奖补

1、对助餐点的奖补。（1）基础补贴：助餐点面积达到 50 m²、70 m²、100 m²，持续运营的每年给予 2 万元、3 万元、5 万元运营补贴；（2）绩效奖励：按照为老年人提供餐食的数量计算，标准为每人每次 2 元。上述两项奖补每年最多不超过 15 万元。

社区居家养老服务中心内设的助餐点，不享受此项补贴。

2、对中心厨房的奖补。（1）基础补贴：经区级民政部门审定的中心厨房，当年每月配送达到 3-5 个、6-8 个、9 个以上助餐点的，每年给予 5 万元、8 万元、10 万元补贴；（2）绩效奖励：为老年人提供餐食的，每人每次给予 2 元补贴。上述两项奖补，每年最多不超过 25 万元。

区级养老服务设施、街镇养老综合服务中心设置中心厨房的，可同时享受社区居家养老服务中心奖补和中心厨房奖补。中心厨房内设助餐点的，不得同时享受助餐点相关奖补。

3、对就餐老人的补助。政府养老扶助对象，补贴标准为早餐 1 元，午餐、晚餐各 2 元；为政府扶助对象中的失能老年人上门送餐的，给予送餐补贴，标准为每餐 3 元。

非政府养老扶助对象的 75 周岁及以上老年人，补贴标准为早餐 0.5 元，午餐、晚餐各 1 元。

4、对助浴老人的补助。60 周岁及以上老人：5 元/周/人；政府扶助对象：自理老人 10 元/周/人、半失能老人 15 元/周/人、

失能老人 20 元/周/人。上述补贴经费拨付给助浴机构，在提供服务时对符合条件的老年人按照补贴标准实行价格优惠。同一老人同时符合上述补贴条件的，就高补贴。

5、对社区居家养老服务中心购买“养老服务机构综合保险”的补助。每个中心(站)按照 1000 元/年核算，政府补贴 40%。其他类型的社区居家养老服务设施，按照此办法执行。

鼓励各级居家养老服务中心运营主体承接政府购买服务和公益创投养老服务项目，提供市场化生活照料、医疗服务及精神关爱服务等养老服务项目，并应依规公开服务内容及收费标准。

五、经费拨付

加强资金保障。市级财政按照《关于印发〈南京市养老服务体系补助专项资金管理暂行办法〉的通知》(宁民养老〔2020〕116号)规定，按因素法对各区予以补助。各区应统筹各类专项资金、福彩公益金等，做好养老服务资金保障。

加快支出进度。各区应按规定及时拨付至相关养老服务组织。对基础补贴，达到文件规定要求的，原则上每年拨付 2 次(上、下半年各 1 次)；对绩效奖励，各区应建立动态考核机制，并根据考核结果及时拨付。对街镇、社区级养老服务设施补贴，应及时通报街镇、社区(村)。

加强绩效管理。各区应严格绩效考核，根据评价结果给予财政补助。因不可抗力导致无法正常提供服务、难以达到绩效考核标准的，可视情况由市民政局会同市财政局适当调整财政补助。

六、监督管理

（一）监管机制

1、市养老服务质量指导中心定期对区养老服务指导中心的服务情况进行抽查评估，并对全市老年人服务清单进行抽查；必要时依托市民政局委托的第三方评估机构开展上门核查。

2、区级民政部门应对各街镇养老综合服务中心服务情况进行考评，并对全区老年人服务清单进行抽查；必要时，可委托第三方评估机构上门核查。

3、街镇民政部门对每个社区居家养老服务中心的老年人服务清单进行核查；必要时，应上门核查。

各级考评结果，应每月上传至市、区养老信息平台。

（二）技术监管。站点服务主要采取助老卡（市民卡）刷卡或人脸识别监管，上门服务主要采取人脸识别、手机定位或二维码扫码监管。各区可以根据自身实际，采取其他技术严密的监管手段。因系统故障等客观原因，无法或不能及时使用信息平台实时记录服务的，可记录手工台账，并经街镇、区级民政部门审核后纳入市养老服务信息平台。

（三）社会监管。社区居家养老服务中心要定期公示为老服务情况，将所有养老服务清单推送至接受服务的老年人（或其亲属、监护人）的“我的南京”APP个人账户，老年人（或其亲属、监护人）对服务记录有异议的，可反馈给市、区养老服务信息平台进行核查。

（四）信用管理。经综合监管查证养老服务不实的，由市养老服务平台记入不实服务数据库，并向养老服务市场主体和从业人员提出警告，年内警告超过3次的，按照《省民政厅、省发展改革委关于印发〈江苏省养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理实施办法（试行）〉的通知》（苏民规〔2020〕1号）相关规定执行。

（五）退出机制。建立动态管理机制，经查证有下列情形之一且情节严重的，市民政部门将降低或取消相关服务组织已取得的三级及以上等级，一级、二级服务组织的等级由区级民政部门降低或取消，并按照相关规定严肃处理：

- 1、不具备相应等级标准的；
- 2、站点保留老年人助老卡或二维码的；
- 3、以各种方式记录虚假服务，并以此作为政府补贴依据的；
- 4、本站点或联合其他单位向老年人推销、销售保健品的；
- 5、本站点或联合其他单位诈骗老人钱财的；
- 6、使用本机构自行发行卡让老人充值的；
- 7、本站点的上级单位（或母公司）开展涉嫌诈骗或非法集资活动的；
- 8、本站点所供服务连续两年达不到基础补贴标准的；
- 9、有其他严重违背公益性养老服务方向的，或违法违纪行为的；
- 10、违反法律法规政策规定的其他情形的。

各区应结合本区实际制定本区社区居家养老服务具体办法，并于 2021 年 4 月 15 日前报市民政局备案。

本规定自发文之日起执行，相关的建设和奖补办法以本规定为准，未尽事宜由市民政局负责解释。

- 附件：1.区养老服务指导中心服务要求
2.南京市社区居家养老服务主要服务项目服务标准
3.南京市社区居家养老服务中心评定标准

附件 1:

区养老服务指导中心服务要求

序号	服务项目	服务内容	服务档次					综合评定
			主要指标	优	良	中	差	
1	资源整合	与相关具有养老服务功能的服务组织签订服务协议，对于无法签订协议的服务资源应收集其服务电话，虚拟养老院应当对转介的服务进行跟踪、回访。	整合的服务资源数量（以签合同且优惠价在9折以上的为准）	50个以上	31-49个	11-30个	10个以下	1.优：4个“优”以上，无“差”，或全部在“良”以上；2.良：4个“良”以上，无“差”，或全部在“中”以上；3.中：4个“中”以上；4.差：其他情形。
2	服务监管	每月对本区每个街镇养老综合服务中心（老年人日间照料中心）及一级到五级社区居家养老服务中心的服务绩效进行考评，并于每月上旬将考评结果报送至市养老服务信息平台，考评结果须经区级民政部门职能科室和分管领导确认。	每月服务绩效评估按时、准确报送。	按时报送率100%，且评估准确率95%以上。（按时报送率由信息系统自动计算，评估准确率由市养老信息平台对信息系统中的街镇级服务中心服务清单进行随机电话抽查）	按时报送率达80%，且评估准确率90%以上。（计算规则同前）	按时报送率达70%，且评估准确率80%以上。（计算规则同前）	按时报送率不到70%，或评估准确率不到80%。（计算规则同前）	
3	专业支撑	有下列培训项目及配套的场所、设施、设备、师资：1.助餐、助浴、助行、助洁、助购、助医、助急等生活照料服务；2.健康管理、家庭护理等健康服务；3.关爱探访、生活陪伴、临终关怀等精神慰藉服务；4.安全监测、紧急救援、适老化改造等安全服务；5.文体娱乐、教育培训等文化服务。上述师资可兼职。	区级民政部门通过政府购买服务，组织专业技能培训，每班次10人以上。	年开展不低于50班次	年开展40-50班次	年开展30-40班次	年开展不到30班次	

序号	服务项目	服务内容	服务档次					综合评定
			主要指标	优	良	中	差	
4	数据对接	与市养老服务信息平台进行数据对接，并根据工作进展与本区卫健、人社、公安等部门对接。	与市养老信息平台数据对接完成情况	完成 100%（由市信息平台评价）	完成 80%（由市信息平台评价）	完成 50%（由市信息平台评价）	完成低于 50%（由市信息平台评价）	
5	时间银行服务	把养老志愿服务与时间银行相结合，不断推广养老时间银行做法，做好相关服务的登记、统计工作。	本区时间银行在同类型区排名	1、注册志愿者数量/区人口总数；2、派单量/注册志愿者数量；3、服务匹配成功率/派单量；全市第一名者得满分，其他按照同类型区考核第一名的比例得分。上述每项各占总分值的 20%。同类型区前 2 名	同类型区第 3 名（考核规则同前）	同类型区第 4-5 名（考核规则同前）	同类型区第 6 名（考核规则同前）	
6	线上服务	各区虚拟养老院应开设话务坐席，面向本区老年人提供转介服务。定期发布和更新养老服务组织信息，为老年人提供政策咨询、信息查询等线上服务。	日均呼入、呼出话务量	50 个以上，且老人满意率在 85% 以上。	49-20 个，且老人满意率在 85% 以上。	19-10 个，且老人满意率在 85% 以上。	10 个以下，且老人满意率在 85% 以上。	

附件 2:

南京市社区居家养老服务主要服务项目服务标准

序号	服务项目	服务标准	是否须有医嘱	人员资质	配套设备
1	助餐	1.助餐主要分为集中用餐、上门送餐及上门做餐。2.符合国家食品安全法律法规的规定和食品行业标准。3.提供膳食服务应根据营养学、卫生学要求、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。4.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。	否	膳食服务人员应持有健康证。	有餐食保温、消毒等基础设施。
2	助浴	1.助浴主要分为上门助浴和外出助浴。2.助浴前应进行安全提示，为老人提供血压、血糖、脉搏、体温等检测服务，安全措施到位后，助浴协助到位。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.上门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等问题。5.外出助浴应选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老服务机构，签订服务协议。6.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。	否	提供助浴服务的养老护理员须取得初级以上证书，并经过不少于 8 课时的助浴服务培训。	1.有与集中助浴、上门助浴功能相配套的设施、设备。2.淋浴、池浴均有完善的无障碍设施。3.洗浴室必须干、湿区分开（可用地垫隔离干、湿区）。4.电路符合电工标准，煤气燃气热水器符合安全规定。5.有更衣室、休息室。
3	助行	1.助行服务包括陪同户外散步、陪同外出。2.助行服务应符合约定时间和约定区域，一般在老年人住宅小区及周边区域内。3.应做到安全出行、健康防护。4.使用助行器具应事前检查、规范操作。	否	通过上岗培训，并考核合格。	/
4	助洁	助洁主要包括帮老人洗衣服和被褥以及打扫家庭卫生。打扫家庭卫生标准为：1.整洁居室（客厅、卧室），干净无尘土；厨房灶具清洁，干净无尘土，无异味，必要时进行消毒处理；卫生间洁具无尘土，地面无死角、无异味。2.墙壁：无尘土、开关盒等表面洁净。3.门：门沿上无尘土。4.玻璃：目视无水痕、无手印、无污渍。	否	通过上岗培训，并考核合格。	/

序号	服务项目	服务标准	是否须有医嘱	人员资质	配套设备
5	助购	1.根据老年人需求,提供助购服务。2.服务范围包括为老年人代购生活必需品或陪同购物,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。3.提供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情况。	否	通过培训,并考核合格。	/
6	助医	1.协助监护人陪送老年人到医院就医或代为取药。2.遵照医嘱,协助生活不能自理的老年人服用药品。3.按照监护人要求提供约定内服务,必要时可提供相关信息或转介服务。	否	通过培训,并考核合格。	/
7	助急	1.应定期对居家老年人及其家属进行应急相关知识宣教。2.定期对安装在老人家中的呼叫设备进行保养和检查,确保呼叫渠道畅通。3.制定助急预案,并根据具体情况定时更新。4.熟记专业救援机构的电话号码,了解掌握急救呼叫器等相关设备的使用、保养方法,并对器材定期检验。使其完好率100%。5.及时了解和掌握居家老人的健康情况,特别是失智老人和高危老人的情况,并要有上述老人的监护人的联系方式。6.接到呼叫信息后,服务人员应尽快赶到事发现场。7.居家老人档案完整,保管良好,并有保密措施,防止老人信息泄露。	否	具备一定的医疗急救、消防、治安防范等知识,定期接受有关部门的应急知识培训	建立助急专用呼叫系统,在老人家中安装紧急呼叫设备。
8	健康管理	1.及时了解老人的健康状况,包括:饮食、运动锻炼、以往所患疾病、治疗及目前的用药和生活自理能力等情况。2.及时将老年人健康状况向社区卫生医疗机构、专业医生、服务对象及监护人定期反馈。3.根据老年人需要协助医疗人员制定预防保健等健康管理方案,并对老人及其家属进行健康指导。4.老人健康档案信息完整,保管良好,并有保密措施。	是	医护人员或经验丰富的养老护理员	有血压计、血糖仪、体温表等健康监测设备
9	家庭护理	1.依据老年人能力评估级别、病情及心理需求为老人制定、提供个性化的家庭护理方案并落实,为老人创建一个安全舒适、有尊严、人性化的环境。2.服务内容采取打包式服务。3.针对半失能、失能老人分别提供打包服务。4.半失能老人服务包括:一日三餐、日间休息、测量血压血糖等日常体检项目、康复保健、慢病建档和管理、慢病康复理疗、看护、其他必要的服务项目;失能老人服务包括:在半失能老人服务的基础上增加协助进食、口腔护理等所有必要的护理项目。5.尊重老人的尊严和权利,护理过程中尽可能保留老人原有的生活习惯,满足其合理要求,确保老人的安全,严格按照操作规范进行护理,保护个人隐私。	否	养老护理员证书(包括上岗证)	有床头一键呼叫设备、红外人体感应探测器、语音视频通话设备、体征监测床垫、网络等设备
10	关爱探访	1.应事先了解老人资料,并做到准时入户。2.掌握老年人心理特点和基本沟通技巧。3.应及时观察老年人的情绪变化,以舒缓心情、排遣孤独为原则。4.探访过程中应与老年人保持良性互动。5.尊重并保护老年人隐私。	否	心理咨询师、社会工作者、医护人员或经验丰富的养老护理员	/

序号	服务项目	服务标准	是否须有医嘱	人员资质	配套设备
11	生活陪伴	1.根据老人的服务需求，通过上门或采取电话、网络等沟通方式对老人进行陪伴。2.上门次数每周至少一次，电话联系每日不少于一次。3.密切关注老人的情绪变化，与老人保持良性互动。	否	养老护理员证书（包括上岗证）	/
12	临终关怀	1.依据老年人能力评估级别及心理需求对老人制定、提供个性化的照护方案并落实，为老人创建一个安全舒适、有意义、有尊严、人性化的环境。2.做好生命体征的监测，为老人提供舒适的生活护理，最大限度的减轻老人痛苦；发生病情变化时，及时通知医生及家属。3.关注临终老人的心理变化，加强老人的安全措施。4、尊重临终老人的尊严和权利，护理过程中尽可能保留老人原有的生活习惯，满足其合理要求，保留个人隐私权利。5.做好临终老人家属的心理支持，与家属进行必要的沟通，取得家属的信任与配合，尽可能解答家属对临终老人护理过程中提出的疑问。6.尊重死者、尊重家属，尊重民族习惯，做好尸体料理。	是	经过临终关怀专项培训，并取得合格证书	/
13	安全监测	1.应运用互联网、物联网等技术对老年人的主要生命体征和异常行为（如摔倒、走失、24小时内与外界无信息交流等情况）进行远程监测。 2.发生异常情况时应实时、主动向呼叫中心及老人监护人发出报警信息，由呼叫中心根据危急程度提供必要的紧急援助服务。	否	通过培训，并考核合格	有与功能相配套的设施、设备：有带无线（蓝牙）传输功能智能感应设备、紧急呼叫设备（呼叫器）、求助门铃、远红外感应器等安全防护器材。
14	紧急救援	1.危及老年人生命的紧急救助服务，必须立即转介至市公共救助服务热线（110、120、119等），转介服务者应全程与救助中心和受助对象保持实时联系，为救助中心提供相关信息。2.呼叫器、求助门铃、远红外感应器等安全防护器材应符合国家规定，质量完好，其功能应符合老年人的特点和需求。3.其他不含涉及老年人生命的日常生活中的救急服务，由养老服务组织直接提供或转介服务，按老年人要求排忧解难。	否	通过培训，并考核合格	应当配有与服务功能相适应的紧急呼叫设备、求助门铃、远红外感应器等。
15	文体娱乐	1.协助老年人开展各种有益于身心健康的文化体育娱乐活动，内容包括组织书法、绘画、棋牌、唱歌、戏曲、趣味活动以及健身运动等。2.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。3.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。4.活动场所宜由专人定期打扫清理，确保干净整洁。	否	心理咨询师、社会工作者、医护人员或经验丰富的养老护理员	有开展老年人文娱活动的基本设施及场所。

序号	服务项目	服务标准	是否须有医嘱	人员资质	配套设备
16	教育培训	1.协助老年人开展各种有益于身心健康的教育培训，内容包括养生讲座、疾病预防知识宣教、沙龙、智能技术等。2.所有培训遵守安全、自愿原则，满足老年人身体和精神健康的条件和需求。	否	心理咨询师、社会工作者、医护人员或经验丰富的养老护理人员	有开展老年人培训教育的基本设施及场所。
17	银发顾问	为老人提供养老相关政策的专业咨询服务。	否	服务人员应经过相关政策培训，并考核合格	/
18	信息查询	1.保证信息的真实性、有效性及准确性。2.服务平台应当定期发布和更新养老服务组织信息。	否	服务人员应经过相关政策培训，并考核合格	建立信息查询数据库
19	家政预约	1.转介服务的居家养老服务组织必须负责该服务的跟踪督导。2.承接服务的家政服务组织须是经民非或工商注册、管理规范、服务记录良好的服务机构。3.尊重并保护老年人隐私。3.按照约定时间，为老人提供相关家政服务。	否	通过培训，并考核合格	/
20	代缴代购	1.根据老年人需求，提供代购、代领物品、代缴费用等服务。2.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、燃气费、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。3.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情况。	否	通过培训，并考核合格	/

附件 3:

南京市社区居家养老服务中心评定标准

序号	项目	一级	二级	三级	四级	五级	
1	资质条件	民非或工商注册。名称一般为“××社区(村)养老(综合)服务中心”，三级(含三级)以下不得使用“综合”名称。小区(自然村)级设施名称一般为“××社区××小区(自然村)养老服务站”。与街镇养老综合服务设施合并建设的，名称一般为“××街道(镇)养老综合服务中心”，并加挂“社区(村)养老服务中心”。民非注册的名称一般以“中心”或“站”或“点”结尾；工商注册的名称一般以“公司”结尾。					
2	基本要求	1、每天营业不少于 8 小时；2、公开服务项目、内容及价格；3、向服务范围内符合政府购买养老服务条件的老年人宣传我市和本区的养老服务政策，宣传覆盖面达 100%。					
3	基础 设施	<p>1、使用面积达到 100 m²；</p> <p>2、应选择建筑底层(设在二层及以上的须有电梯)且相对独立，并有独立的出入口，禁止使用地下层；</p> <p>3、应当配有与服务功能相适应的无障碍和技防、照明、防滑、紧急呼叫、卫生消毒等安全防护设施。消防安全符合相关规定所要求的消防设施配置标准；</p> <p>4、购买养老机构综合保险；</p> <p>5、应当配备必要的刷卡设备，有与服务项目相匹配的设施、设备。</p>	<p>在一级的基础上，使用面积达到 150 m²。</p>	<p>在二级的基础上，使用面积达到 200 m²。站点装修美观、大方，无障碍设施齐全。为失能、半失能老人提供日间照料场所面积不少于总面积的 60%(含餐厅、卫生间等公共面积)。有宽带网络及电脑办公设备。配置具有无线(蓝牙)传输血压、体温、脉搏等参数功能的体检设备、视频监控设备(接入市养老服务信息平台)；应不少于 5 张日间照料床位(可为沙发床、躺椅、折叠床，配备相应的被褥等床上用品，并应符合老年人使用实际且满足老年人日间休息、照料、全托等功能)。有市、区民政部门另行要求的视频监控设施设备。</p> <p>可分址设置，同一服务中心的站点在 300 米范围内可以分 2 个站点设置(下同)。</p>	<p>在三级的基础上，使用面积达到 500 m²。内设护理站或其他医疗机构，有保健康复室、娱乐室、休息室、餐厅、多功能室等基本功能室。</p>	<p>在四级的基础上，使用面积达到 700 m²。有心理咨询室。</p>	

序号	项目	一级	二级	三级	四级	五级
4	服务项目	8类25个服务项目：专业照护（全托照料、短期托养、日间照料、家庭养老床位、喘息服务），生活照料服务（助餐、助浴、助行、助洁、助购、助医、助急等），健康服务（健康管理、家庭护理等），精神慰藉服务（关爱探访、生活陪伴、临终关怀等），安全服务（智能服务、安全监测、紧急救援、适老化改造等），文化服务（文体娱乐、教育培训等），银发顾问，老年人康复辅具等适老产品的租赁服务。一级：应至少提供助餐、文化娱乐等服务，累计不少于3个服务项目；二级：至少提供助餐、银发顾问、文化娱乐等服务，累计不少于5个服务项目；三级：至少提供助餐、日间照料、助医、银发顾问、文化娱乐、教育培训、时间银行等服务，累计不少于10个服务项目；四级：至少提供全托（日托）服务、助餐、助医、助浴、银发顾问、健康管理、文化娱乐、教育培训、时间银行等服务，累计不少于15个服务项目；五级：至少提供全托（日托）服务、助餐、助医、助浴、银发顾问、健康管理、文化娱乐、教育培训、时间银行、老年人康复辅具等适老产品的租赁服务，累计不少于20个服务项目。				
5	人员配备	至少1名专（兼）职管理人员。	至少1名专（兼）职管理人员。	至少1名专职服务人员。	至少2名专职服务人员。	至少3名专职服务人员。
6	专业支撑			至少对全市范围内2个以上居家养老服务中心提供业务指导或服务转介。实际为同一品牌养老组织的服务中心不纳入统计。	至少对全市范围内5个以上居家养老服务中心提供业务指导或服务转介，其中三级及以上等级的服务中心不少于2个。实际为同一品牌养老组织的服务中心不纳入统计。	至少对全市范围内6个以上居家养老服务中心提供业务指导或服务转介，其中三级及以上等级的服务中心不少于3个。实际为同一品牌养老组织的服务中心不纳入统计。
7	医养结合			与全市范围内的各种医疗机构签订紧密合作协议，能够在挂号、专科治疗等方面有效化解社区老年人就医难问题。	内设与本中心同一法人的护理站或其他医疗机构，已与街镇社区卫生机构合作设立的可维持现状。	

序号	项目	一级	二级	三级	四级	五级
8	服务 监管	<p>1、站点服务可以刷助老卡（市民卡）或进行人脸识别；</p> <p>2、上门服务应使用具有实时定位功能的二维码扫码或其他经区级民政部门批准的具有实时定位功能的监管手段；</p> <p>3、同一位老年人在站点接受服务，刷卡服务时间间隔不少于 20 分钟，每天不超过 5 次；同一位老年人接受上门服务，刷二维码服务时间间隔不少于 20 分钟，每天不超过 5 次。</p> <p>4、因特殊情况需要记录手工台账的，须事先书面报区民政部门批准，手工台账由第三方核实时，随机抽查的样本量不少于 20 人或台账记录总人数的 10%，其中上门核实不少于 5 人或台账记录总人数的 5%。</p> <p>注：站点服务是指在居家养老服务中心或中心 50 米以内接受服务，除此以外开展的服务均视为上门服务。</p>				
9	规章 制度	<p>1、有服务流程和管理制度。2、有服务项目标准及明码标价。</p>				