

西安市老龄工作委员会办公室

西安市民政局文件

市老龄办发〔2015〕32号

西安市老龄工作委员会办公室

西安市民政局关于印发西安市社区

居家养老服务实施办法的通知

各区县老龄办、民政局：

为贯彻落实《西安市人民政府关于加快发展养老服务业实施意见》（市政发〔2015〕23号）精神，推进全市社区居家养老服务工作，进一步规范社区居家养老服务管理，市老龄办、市民政局共同制定了《西安市社区居家养老服务实施办法》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

市老龄办

市民政局

2015年9月18日

西安市社区居家养老服务实施办法

第一章 总则

第一条 为推进全市社区居家养老服务工作，进一步规范社区居家养老服务管理，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》、《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）、《陕西省人民政府关于加快发展养老服务业的意见》（陕政发〔2014〕21号）、《西安市人民政府关于加快发展养老服务业实施意见》（市政发〔2015〕23号）等法律法规和文件规定，结合本市当前实际，制定本办法。

第二条 本办法所称社区居家养老服务是指政府和社会力量依托社区，在家庭依法承担赡养抚养义务和政府的基本公共服务的基础上，以居家生活的老年人需求为导向，企业和社会组织为主体，社区为纽带，企业的市场化服务、社会组织的公益性和互助合作服务为支撑，为居家的老年人提供生活照料、家政服务、康复护理和精神慰藉等方面服务的一种服务形式。

第三条 社区居家养老服务对象为在本市居住的60周岁及以上老年人。

第四条 市和区、县人民政府应当加强对居家养老服务体系建设工作的领导。市和区、县人民政府应当履行下列职责：

（一）将居家养老服务体系建设纳入本辖区经济社会发展规划及老龄事业规划，制定居家养老服务专项规划和年度计划；

- (二)建立社区居家养老服务工作执行、指导和监督工作机制;
- (三)按照服务全覆盖的原则，统筹规划建设社区居家养老服务设施；
- (四)制定引导社会力量参与居家养老服务的产业政策和措施；
- (五)建立居家养老服务信息网络，完善与老年人多样性需求相匹配的社会化服务供给机制；
- (六)建设示范性居家养老服务组织；
- (七)建立居家养老服务评估机制。

各级民政、老龄工作机构应当负责组织、协调、指导、督促有关部门落实推进居家养老服务工作。

- 第五条 乡镇人民政府、街道办事处应当履行下列职责：
- (一)组织、指导社区养老服务设施的建设、运营和管理；
 - (二)引导支持社会力量建设、运营和管理社区居家养老服务设施，推动社区居家养老服务设施市场化运营；
 - (三)指导社区和居家养老服务组织以社区养老服务设施为载体，汇集老年人居家养老服务需求，整合社会养老服务资源，建立和完善社会化服务供给机制；
 - (四)引导社会组织和家政、物业等企业，兴办或者运营老年餐桌、社区日间照料、家政服务等形式多样的养老服务项目，为居家生活的老年人提供“助餐、助浴、助洁、助急、助医”等方便可及、价格合理的养老服务；

第六条 乡镇人民政府、街道办事处应支持和指导居民委员

会依托社区养老服务平合，组织开展以下活动：

（一）建立老年人社会需求和服务项目登记制度，了解社区老年人生活状况，发布老年人需求信息，接受服务信息反馈；

（二）组织联络服务组织、服务人员和志愿者为老年人提供居家养老服务；

（三）组织本社区居民参加社区养老服务志愿活动；

（四）对社区养老服务设施的使用、运行进行监督，对服务企业和社会组织提供的为老服务进行监督；

（五）提供基本公共服务。

第二章 服务组织

第七条 社区居家养老服务组织主要是指居家养老服务中心、日间照料中心、居家养老综合服务站、居家养老服务站、老年餐桌、基层医疗卫生机构和为居家生活的老年人提供各类服务的其它社会服务组织。

居家养老服务中心：是指在区县及以上建立的，以现代信息技术为支撑，依靠专业服务人员，为居家老年人提供日常照料、商务服务、健康管理、精神慰藉等养老服务的组织。

日间照料中心：是指在街道及以下建立的，为需要照顾的老年人提供膳食供应、日常照料、保健康复、文体娱乐、短期寄养等日间托养服务的组织。

居家养老综合服务站：是指服务一定区域，联系 1 个或多个居家养老服务站，为老年人提供膳食供应、日常照料、文体娱乐

活动等养老服务的组织。

居家养老服务站：是指在社区建立的，在基本公共服务基础上，承担社区老年人信息统计建档，接受并发布老年人服务需求信息，组织联络服务组织、服务人员和志愿者为老年人提供居家养老服务等工作的组织。

老年餐桌：是指独立为老年人提供餐饮服务的组织。按其服务形式分为：餐厅型老年餐桌和配送型老年餐桌。

基层医疗卫生机构：主要是指社区卫生服务中心（站）。为老年人提供上门服务、家庭病床服务等，并免费为老年人提供老年保健、慢性病健康管理、健康教育等多种医疗卫生服务。

其它社会服务组织：主要是指为社区老年人提供生活或精神方面居家养老服务的企业或社会组织，如家政企业、物业公司、志愿养老服务组织等。

第八条 社区居家养老服务组织要有与工作相适应的场地和设施设备，应做到名称规范、制度完善、队伍健全。

第九条 社区居家养老服务组织应建立健全行政、服务、财务、档案和信息管理等方面规章制度，明确服务内容、服务标准、服务价格、服务流程和工作职责，并向业务主管部门备案。

第三章 设施建设

第十条 社区居家养老服务设施是指居家养老服务组织为老年人提供养老服务的场所。

第十一条 社区居家养老服务设施应当按照国家、省、市有

关规范和标准，依据老年人服务需求，分区分级配置建设。

在新建居住区配套建设的社区养老服务设施，应当与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用。

老旧小区没有养老设施或者现有设施不能满足需要的，应当通过购置、置换、租赁等方式配套建设。

区县至少建设 1 家居家养老服务站；街道至少建设 1 家日间照料中心；社区至少建设 1 个居家养老服务站；综合养老服务站、老年餐桌应根据老年人服务需求，按照服务全覆盖原则，予以合理布局，统筹规划建设。

基层医疗卫生机构的设立按卫生部门相关规划执行。

第十二条 社区居家养老服务设施应按照服务类别设立服务功能区、服务项目和服务方式。

（一）居家养老服务中心

应设有信息中心、相对独立的日间托老、餐饮、文体、阅读、康复训练、心理咨询、法律服务等功能区。提供全面的文化娱乐、助餐送餐、康复训练、日间托老、心理咨询、法律服务、上门生活照料护理等服务。

（二）日间照料中心

日间照料中心的建设标准、服务功能和服务方式等按照民政部《社区老年人日间照料中心建设标准》有关规定执行。

（三）居家养老综合服务站

应设置独立的服务受理区，餐饮、日间托老服务区，文体、

阅读等娱乐多功能区。提供文化娱乐、助餐送餐、日间托老和上门生活照料等服务。

（四）居家养老服务站

应依托社区公共服务设施设立服务受理区。提供老年人信息收集，接受和发布老年人服务需求信息，组织联络服务组织、服务人员和志愿者为老服务等服务。

（五）老年餐桌

1、餐厅型老年餐桌应配有相对独立的厨房和餐厅。厨房应配备必要的炊具、用具、食品分类存放设备和燃气安全报警装置；餐厅应配备必要的餐桌、座椅、洗手池、公告栏、消毒和防蝇设备等。设备配备和食品管理加工符合国家食品安全卫生管理相关规定。

2、配送型老年餐桌应具有与配送餐业务相适合的食品加工场所和配送设备。加工场所和配送设备要符合国家食品安全卫生管理相关规定。

（六）社区卫生服务中心（站）的建设按卫生部门相关建设标准执行。

第四章 服务内容及要求

第十三条 社区居家养老服务内容主要包括生活照料、医疗护理、精神慰藉、紧急救援、健康服务、法律服务、文化娱乐等。

（一）助餐

1、助餐主要分为集中用餐、上门送餐及上门做餐。提供老

年人助餐服务应符合国家食品安全法律法规和食品行业标准。

2、提供老年人集中用餐服务，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。

3、为老年人提供送餐服务，应及时、准确、安全，饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生，使用符合保温、保鲜要求的设备及运输工具。

4、为老年人提供做餐服务，应保持良好的个人卫生，按照食品加工规范操作，加工适合老年人身体健康需要的食物产品。

（二）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，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。

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。

（三）助洁

1、助洁主要包括整洁居室（客厅、卧室、厨房、卫生间）、物具清洁和洗涤服务。

2、墙壁：无尘土、开关盒等表面洁净。

- 3、门窗及框：触摸光滑、有光泽，门窗沿上无尘土。
- 4、地面：木地板洁净，瓷砖无尘土有光泽。
- 5、玻璃：目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净。
- 6、厨房：无明显污渍、不锈钢灶具光亮洁净、地面无死角、无遗漏。
- 7、卫生间：洁具洁净光亮、地面无死角、无遗漏、无异味。
- 8、清洁灶具：应及时清洗，保持洁净，必要的进行定期消毒处理。

（四）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。
- 4、协助老年人采取适当舒适的体位，协助进行肢体被动运动。
- 5、协助老年人转移至床头、床边，协助下床，协助坐轮椅，利用移位板，徒手搬运、器具搬运，协助老年人使用拐杖、步行器、支架、轮椅。

（五）助急

- 1、危及老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。

（六）精神慰藉

1、根据老年人需求与其交谈，及时掌握老年人心理的变化，对普遍性问题和极端的个人问题应给予适度干预，满足老年人心理需要，促进老年人心理健康。

2、精神慰藉服务应注意保护老年人的隐私权。

3、精神慰藉服务的人员应由有资质的社会工作师、医护人员或高级养老护理员担任。

4、必要时可提供相关信息或转介由有资质的服务组织提供。

（七）服务预约

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。承接服务的各类服务组织必须有良好的管理规范、服务标准、服务记录等。

（八）健康、法律咨询

生理、心理、营养健康咨询应由专业资质和临床经验的医生、心理咨询师、营养师提供。

法律咨询由法律从业资质的律师或律师事务所提供。

（九）文化娱乐

1、协助老年人开展各种类型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。

（十）代办服务（代购、代领、代缴）

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、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。

第五章 扶持措施

第十四条 对新建和改扩建且包括老年餐桌服务在内的社区居家养老服务组织，依据对其基础设施、服务功能等因素的评估，一次性给予不超过 10 万元建设补助。

第十五条 对已运营的社区居家养老服务组织，每年依据对其规模、服务量等因素的评估考核，给予 1—7 万元的运营补助。

第十六条 对农村“五保”对象中的失能老人给予每月 300 元护理补贴；对城乡低保对象、城镇“三无”对象、优抚对象中的失能老人、低收入失能老人给予每月 200 元护理补贴。护理补贴通过发放现金和政府购买服务相结合的方式提供。

第六章 监督管理

第十七条 建立社区居家养老评估制度。社区居家养老服务组织的建设、运营补助和生活困难老年人护理补贴，须经各级老龄办组织相关部门的有关人员或聘请评估机构，按享受条件独立评估，符合条件方可发放。

第十八条 居家养老服务组织应当与服务对象签订服务协议，明确服务内容、服务时间、权利义务以及纠纷解决办法等，对由其转介的服务质量和后果负责，并定期对服务对象的满意度进行抽查，不断提高服务质量和服务对象的满意度。

第十九条 从事居家养老服务的服务组织，1年内受到服务对象5次以上投诉或媒体曝光批评，经查证属实的，3年内不得享受运营补助和承担政府购买居家养老服务项目。

第二十条 居家养老服务人员应当持证上岗，服务时佩戴本服务组织的统一标识。

居家养老服务人员1年内受到服务对象5次及以上投诉或媒体曝光批评，经查证属实的，取消其养老护理员资格。

第二十一条 各级老龄办应当建立居家养老服务信息管理系统，实时监管养老服务组织的服务工作开展情况，加强绩效考核，建立奖惩机制，定期对社区居家养老服务、经费补贴等进行检查，受理有关投诉，依法查处违法违规行为，确保社区居家养老服务健康发展。

第二十二条 本办法自2016年1月1日起施行。