

顺德区社区养老服务中心运营实施手册 (优化稿)

顺德区民政和人力资源社会保障局
2020 年 11 月

目 录

前 言	4
1 范围	5
2 引用文件	5
3 术语和定义	6
4 顺德区社区养老服务中心定位及原则	7
5 顺德区社区养老服务中心建设及设施管理要求	8
5.1 选址要求	8
5.2 环境要求	9
5.3 装修要求	10
5.4 装饰要求	11
5.5 消防要求	12
5.6 设备要求	13
5.7 功能区要求	13
6 顺德区社区养老服务中心服务管理要求	15
6.1 服务人员要求	15
6.2 服务内容要求	20

6.3 服务工作指引	21
6.4 服务管理要求	30
6.5 资助费用要求	34
6.6 其他管理要求	36
7 社区养老服务中心运营机构管理指引	37
7.1 服务机构	37
7.2 规章制度	37
8 社区养老服务中心评估与改进	44
附录 A	46

前 言

《顺德区社区养老服务中心运营实施手册》（优化稿）由顺德区民政和人力资源社会保障局提出制定，广州市汉达社会工作服务中心作为编写者。在广东省德胜社区慈善基金会资助编写的《顺德区社区养老服务中心运营实施手册》基础上，依据《顺德区社区养老服务中心资助管理办法》进行修订与优化。

支持单位：顺德区民政和人力资源社会保障局

编写单位：广州市汉达社会工作服务中心

原《顺德区社区养老服务中心运营实施手册》编写信息如下：

项目支持单位：顺德区民政和人力资源社会保障局

项目资助单位：广东省德胜社区慈善基金会

项目执行单位：佛山市顺德区社会服务联合会

项目编写单位：佛山市顺德区社会服务联合会、佛山市顺德区大良顺心社工服务中心、广东壹佰健大健康科技有限公司、佛山市顺德区星宇社会工作服务中心、佛山市顺德区乐从镇颐乐居家养老服务中心、佛山市顺德区龙江镇乐天伦居家养老服务中心等

项目编写小组成员：吴子坚、蔡小琼、付红霞、黄智辉、王静、麦淑珍、蔡丽霞、何慧宜、龙秋梅、罗志明、颜笑珊、余碧芳、罗海鸣、梅玉婵

1 范围

本手册规定了顺德区社区养老服务中心的定位，以及建设要求、服务要求和运营机构管理指引及服务质量评价要求。

本手册适用于顺德地区社区养老服务中心提供服务使用。

2 引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

《广东省养老服务条例》广东省第十三届人民代表大会常务委员会公告（第 22 号）

GB 50437-2007 城镇老年人设施规划规范

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第 9 部分：无障碍设施符号

GB 14934 食品安全国家标准消毒餐（饮）具

GB 50763 无障碍设计规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB/T 33168—2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求

MZ/T 064—2016 老年社会工作服务指南

建标 143 社区老年人日间照料中心建设标准

卫监督发[2005]26号 餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范

DB44/T 1518-2015 广东省社区居家养老服务规范

DBJ440100/T 288—2017 广州市社区居家养老服务规范

佛民办〔2018〕64号 佛山市民政局关于的推广社区居家养老“大配餐”工作方案

顺保发〔2013〕115号 关于印发顺德区镇街长者综合服务中心建设实施方案的通知

3 术语和定义

下列的术语和定义适用于本手册。

3.1 顺德区社区养老服务中心

顺德区社区养老服务中心是以社区为依托，以倡导积极老龄化，创造老年人友好社区为目标，以专业化方法为主要形式，充分利用各类社区资源，为社区老年人提供或协助提供服务的场所。

3.2 社区养老服务中心服务机构

依法注册登记的从事社区养老服务活动的机构，包括各类以养老、医疗、护理、老年社会工作等为核心业务的企事业单位或社会组织。

3.3 积极老龄化

世界卫生组织将积极的老龄化界定为“尽可能增加健康、参与和保障机会的过程，以提高人们老年时的生活质量”。2002年的世界老龄大会通过了世界卫生组织提出的“积极老龄化”的行动建议，将健康、参与和保障构成应对老龄化的政策框架基础。

4 顺德区社区养老服务中心定位及原则

4.1 服务对象

顺德区社区养老服务中心的服务对象为行政区域内居住的60周岁以上的老年人。

4.2 社区服务中心服务定位

社区养老服务中心的服务应围绕倡导积极老龄化、创造老年人友好社区为核心，增加老年人健康、参与和保障的机会，以提高区内老年人的生活质量。

4.3 社区养老服务中心服务原则

4.3.1 政府主导，社会参与。坚持党委领导、政府主导、部门负责，社会力量参与的原则，促进我区养老服务健康发展。

4.3.2 以人为本，需求导向。社区养老服务中心应以老年人需求为导向，切实解决老年人在健康、参与和保障方面的实际需要。

4.3.3 精准服务，差异互补。社区养老服务中心应注重与社区内其他老年人服务的各组织、单位协作，避免服务内容的类同与重叠，注重差异互补，为老年人提供精准的服务。

4.3.4 撬动社区，整合资源。社区养老服务中心应依据社区老年人的需求，积极撬动社区各方力量的参与，整合、链接社区资源，回应需求。

4.3.5 激发动力，自主管理。社区养老服务中心应在服务中注重激发老年人对中心的自主管理意识，鼓励带动社区中的老年人参与到中心的管理和运营中，在推动我区养老服务发展过程中，促进老年人自身发挥积极的作用。

4.3.6 公益服务，底线民生。坚持公益服务的宗旨运作，按照无偿、低偿和有偿服务相结合的形式提供综合性服务。完善政策引导、政府扶持、社会参与、市场运作的运营机制。优先保障户籍“三无”、低保家庭、“三属五老”、重点优抚对象和经卫生健康部门认定的计划生育特殊老年人的养老服务。

5 顺德区社区养老服务中心建设及设施管理要求

5.1 选址要求

5.1.1 依托镇街和村（居）整合现有资源，提供闲置的物业或整合社区活动中心和星光老年人之家等原有设施进行改造，总建筑面积不少于 150 m²。

5.1.2 选址应在老年人相对集中、交通便利的区域，服务半径以 2 公里为宜。对不符合设置要求、不适宜开展为老服务的，应改建或重新选址。

5.1.3 选址周边道路通畅，能够方便救护车、消防车及轮椅等顺利通行；

5.1.4 服务点宜建在社区内方便老年人出行和生活的地段，交通便利，服务环境的声音噪音应 $\leq 60\text{dB}$ ，与高噪音、污染源的防护距离符合有关安全卫生规定；

5.2 环境要求

社区养老服务中心供电、给排水、通风、通讯、照明等基础设施应符合国家强制性标准规定。

5.2.1 应设有满足老年人需求的无障碍设施，新建项目须参照执行 GB50763 的相关规定，已有建筑尽量改造符合要求，具体的相关建设内容有以下几个方面：

5.2.1.1 在建筑低层部分建设，相对独立，二层以上宜设置电梯或无障碍坡道。

5.2.1.2 主要出入口室内外高差不宜过大，除设台阶外，应考虑设置轮椅推行坡道，台阶踏步宽宜为 0.38—0.40m，高宜为 0.10—0.12m；

5.2.1.3 室外坡道长度不宜大于 12m，宽度不应小于 0.90m，坡度不宜大于 1/12，坡道侧面凌空时，在扶手栏杆下端宜设高不小于 0.50m 的坡道安全挡台；

5.2.1.4 轮椅通行的走道、房间最好不要设置门坎，走道上

不要设置有障碍物；

5.2.2 服务场地应有防止老年人跌倒的扶手、防滑垫、防滑布等相关设施；在老年人通行走廊、楼梯、坡道两侧应设置扶手，扶手的高度离地面为 0.80—0.90m；在卫生间、洗浴间应设置扶手；

5.2.3 公共外门净宽不应小于 1.2m，活动场室、通道、卫生间门净宽不应小于 1m；服务用房门及老年人用房门净宽不应小于 90cm，走道净宽不应小于 180cm。

5.2.4 公共活动用房应有良好的天然采光与自然通风条件，东西向开窗时应采取有效的遮阳措施；

5.3 装修要求

5.3.1 建设内部装修设计防火应符合 GB 50222 的规定；

5.3.2 装修材料须符合环保要求，避免使用化纤、易碎、散发有毒气味的装饰材料；

5.3.3 室内地面材料应考虑注意防滑，并避免选用强烈凹凸花纹的地面材料，地面材料及颜色应尽量统一，避免视觉上产生高差；

5.3.4 室内避免合适反光性强的材料，如墙地面和桌面的用材，以减少眩光对老年人眼睛的刺激。

5.3.5 考虑到网络服务和信息化管理需求，需附线路，预留接口。

5.3.6 应在每个功能空间、洗手间等区域配置紧急呼叫装置

5.3.7 灯光照明要求

- 5.3.7.1 中心供电设施应符合设备和照明用电负荷的要求，宜配置应急电源设备；
- 5.3.7.2 充分利用自然通风与自然采光；室内宜采用高效能的暖色调灯具，并注意其寿命及易更换性；
- 5.3.7.3 室内灯具的布置应注意使用方便，电源开关位置明显，应采用大面板的电源开关，以方便老年人日常的使用；
- 5.3.7.4 除考虑一般照明以外，宜考虑设置局部照明，尤其是厨房操作台和水池上方等较易忽略的地方。

5.4 装饰要求

- 5.4.1 内外部装饰设置须符合《顺德区社区养老服务中心品牌手册》的要求。
- 5.4.2 社区养老服务中心根据相关指引统一悬挂“佛山市顺德区 x x 镇（街） x x 村（居委会）社区养老服务中心”的标牌标识，由区民政和人力资源社会保障局制作派发。
- 5.4.3 中心应统一在显著位置公示开放时间，每个工作日开放时间不得少于 8 小时。
- 5.4.4 室内装修形式总体上宜简洁，避免过多装饰造成积灰，材料选择时还应注意其易清洁性；
- 5.4.5 日常服务考虑有推车经过的通道、门及墙面等应装饰有防撞措施；
- 5.4.6 中心应做到信息公开，在公共空间的显著位置公开中心服务内容、时间等信息，在各功能区上墙各项管理制度。
- 5.4.7 指示标识要求

5.4.7.1 公共信息标志应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的相关规定，宜文字与图标相结合，标识统一，便于老年人辨认。

5.4.7.2 服务中心大厅或接待处位置应设置平面导示图，标注各主要场所的位置。

5.4.7.3 楼层和电梯间应有明显的楼层数标识。在台阶、坡道、转弯等处应设置注意标识。

5.4.7.4 服务设施、设备等需要标示相关的注意使用标识，热水器等设备应有明显的安全使用标识。

5.4.7.5 雨天或地面湿滑情况下，应有明显的注意防滑标识。

5.5 消防要求

5.5.1 消防符合 GB 50016 的要求，建筑防火等级原则上不应低于二级。

5.5.2 设施、场地的消防安全标志设置应符合 GB 15630、GB 13595.1 的相关规定。

5.5.3 应采用有防焰标识的设备设施，如窗帘、地毯及隔帘等使用防焰材质。

5.5.4 应配备消防安全设备与器材，如应急电源设备或应急照明器材、消防自动报警系统、独立烟感报警器、消防过虑式自救呼吸器、防火毛毯等，定期检修并有记录。

5.5.5 应建立消防管理制度，定期接受消防机关检查，并有消防检查记录内容。

5.5.6 场地有明确的逃生路线标识，标识清晰，易于辨认。

5.5.7 楼梯门、防火门、安全疏散通道及紧急出入口设有指示标志及应急疏散标识，保持畅通，无障碍物。

5.6 设备要求

5.6.1 可根据实际情况合理配置设施设备，应考虑老年人实际情况。

5.6.2 应配置监控系统，监控范围应覆盖公共区域，在醒目位置设置视频监控标志。

5.6.3 宜设有个人物品存放空间或储物柜，制定个人物品储存管理办法。

5.6.4 应配置冷热饮用供水设备，定期保养检查并有记录。

5.6.5 室内应配置温度控制（取暖、降温）和通风换气等设备。

5.6.6 应配备应急使用的轮椅、拐杖、急救箱等。

5.6.7 室内宜配备广播系统或扩音设备，如扩音喇叭。

5.6.8 场所内若有沙发，沙发高度和软硬度应适合起身，应配置有扶手、有靠背的椅子。

5.6.9 应在服务机构公共区域的显著位置设立意见箱。

5.7 功能区要求

社区养老服务中心功能区的分区布置，应遵循布局合理、管理方便、减少能耗、注重“一室多用”的原则；在满足功能需要的同时，适度预留空间以满足未来发展需求。

依据社区养老服务中心服务定位，功能区划分为接待区、

办公区及服务区。

5.7.1 接待区

5.7.1.1 接待区应设置在明显位置，应为固定且相对独立的场所。

5.7.1.2 应配有宣传资料、纸笔，宜配备放大镜及台灯等。

5.7.1.3 采用柜台式接待方式的，应设置低位服务窗口，方便坐轮椅老年人。可在接待区设置供老年人使用的座椅，便于咨询和查阅服务资料。

5.7.1.4 服务接待区应设置信息公开栏，公开服务时间、服务内容、服务人员信息，告知服务对象权益，并于明显位置提供服务监督或服务投诉的举报途径。

5.7.2 办公区

5.7.2.1 应配置工作人员必备的办公设置及网络设备，包括办公桌椅、电话、档案柜、文件柜、办公电脑、打印机、复印机；宜配置照相机、传真机、扫描仪等设备；

5.7.2.2 宜配备监控系统的终端设备。

5.7.3 服务区

服务区划分应依据社区老年人需求进行规划，满足中心服务目标要求。依据“一室多用”原则，服务区规划时应至少能够满足面谈功能、休息功能、文娱活动功能及教育学习功能，如中心依据服务需求满足老年人康复保健、配餐就餐及医疗等相关的各类型服务，应对空间做出划分设置。

5.7.3.1 面谈功能区应为独立且具备隐私性的空间，面积不小于 6 m²，应配置沙发、桌椅，具备较好的隔音效果。

5.7.3.2 休息功能区应远离电梯井道、有噪声振动的设备机房等贴邻位置。功能区内应具备能满足老年人暂休的床或椅，摆放有序，避免磕碰、摔倒风险，配置暂休所需的基本生活用具等。

5.7.3.3 文娱活动功能区应配置适合老年人特点的娱乐性、社交性、益智性设施设备，配置足够的桌椅，可配置多媒体或音像播放设备，如电视机、音乐播放器、投影仪等。

5.7.3.4 教育学习功能区作为开展文化教育的场所，应提供适宜老年人阅读的报刊书籍，每年对报刊书籍适量更新，并相应配置助视仪或放大镜等。应独立或综合设置多功能教室、多媒体教室等教学场所；可配置供老年人使用的电脑、上网设备。

5.7.3.5 其他如康复保健、医疗协助及助餐配餐等服务在功能区设置上应严格遵循与该项服务相关的国家、省市各类管理条例的要求。康复保健区可依据老年人生理特点配置康复训练器材及康复辅助器具，对设备定期进行维护检修及更换。助餐配餐区应设置独立的空间，确保卫生安全，达到垃圾分类相关要求。医疗协助区配置身体指数测量器具，配置医疗急救箱等。

6 顺德区社区养老服务中心服务管理要求

6.1 服务人员要求

6.1.1 素质要求

1. 社区养老服务中心服务人员应遵纪守法、坚守职业道德。身体健康，具备定期体检证明。
2. 认同养老服务价值理念，能主动、积极为老年人谋福祉；
3. 社区养老服务中心服务人员具备良好的行为规范，着装统一、佩戴工牌，服务过程使用文明用语，尊重老年人的习惯。
4. 社区养老服务中心人员应熟悉老年人特征，尊重老年人习惯，具备服务意识。

6.1.2 基本要求

1. 社区养老服务中心人员应依据岗位设置要求，持证上岗。
2. 应掌握相应的业务知识和岗位技能，并能熟练运用。
3. 应熟知养老服务政策，保障老年人和员工的合法权益。
4. 有良好的组织、沟通与协调能力以及对养老服务的洞察力；
5. 熟悉服务程序和规范要求，服务过程中保护老年人的个人隐私和信息安全；
6. 服务人员应定期接受服务培训，提升服务技能，每年度参与提升老年人服务质量相关的培训不少于 24 小时。
7. 服务人员应学习掌握必要的医学及急救知识。
8. 中心须对其提供的服务定期进行评估，收集服务对象反馈，提升服务质量。

6.1.3 岗位要求

社区养老服务中心须根据中心工作要求设置相应的岗位，并制定岗位职责和权限，对每个岗位建立服务流程与技术规范。

1. 管理岗位

对中心开展进行整体的统筹管理，对中心的运营、服务的策略、执行、沟通、协调等进行管理，保障中心服务的实施。

- ✓ 根据社区内老年人服务需求制定中心服务实施方案，并根据社区养老项目工作方案，组织开展社区的养老服务工作；
- ✓ 对服务申请进行审核、对服务进度和质量进行把控，对服务结果进行监督与评估。
- ✓ 做好相关的宣传工作，有效开展、整合、利用社区内为老服务资源；
- ✓ 根据沟通机制，做好机构内部人员沟通，服务对象投诉处理，并做好与业务主管单位的定期信息交互与有效沟通；
- ✓ 完成机构及配合辖区社区党组织、居委会交办的其他工作事项。

2. 服务岗位

- ✓ 根据社区的实际情况，评估社区老年人的服务需求，制定社区养老服务的社会工作服务计划；
- ✓ 开展并总结服务内容及效果，以及时调整工作中存在的问题与不足，不断提升和改善服务质量。
- ✓ 贯彻执行本中心沟通机制，加强中心内部与外部的日常沟通和重大事件的沟通，定期与业务主管单位、村居委进行沟通，及时对工作与服务作出调整与跟进；

3. 其他岗位

社区养老服务中心依据服务需求专职/兼职聘请需要专业技术资质的人员提供服务时，应针对其岗位制定岗位职责，规范权利义务。

1) 康复治疗岗位

- ✓ 负责对老年人进行康复评定、制定康复治疗方案，对其进行功能恢复等相关治疗，按时撰写康复治疗记录、康复治疗小结及每季度的康复评估记录；
- ✓ 认真执行中心的各项规章制度，积极开展康复工作，并注意观察老年人病情、治疗效果及反应，如有反应及时处理，并及时与临床医师（或康复医师）讨论治疗方案，提出建议，指导护士（或护理员）对病人的康复护理；
- ✓ 及时把老年人在治疗过程中的问题向部门及护理员反馈，认真做好相关沟通工作。

2) 医疗协助岗位

- ✓ 为社区老年人提供健康教育、用药指导、防压疮指导、物理体检、测量血糖等各种护理工作；
- ✓ 为社区老年人开展医疗、护理评估与计划、咨询指导、健康服务等公共卫生方面的工作，帮助老人做好慢性病危险因素的认识、并发症的风险预测、个体化健康管理方案的制定等基本医疗方面提供面对面的、个别化的非药物干预指导服务；
- ✓ 定期更新老年人健康管理档案信息，跟进社区老年人的身体健康状况，进行高血压、糖尿病等检测，对突发心脑血管

管疾病实施紧急救援和转诊服务；

- ✓ 链接整合社区医疗资源，帮助逐步落实社区老年人生活信息和医疗信息共享利用，为老年人提供远程健康管理、健康指导等服务，做到急症早发现、早救治；
- ✓ 跟进社区护理员的工作开展，对社区护理员的工作开展提供专业指导及支持等。

6.1.4 配置要求

1. 各中心应综合考虑社区老年人人口数、分布区域及中心场室面积等因素，适当增加配置服务人员。
2. 社区养老服务中心服务人员数量不低于 2 人，包括 1 名专任技术人员及 1 名专任/兼任助理人员。其中总建筑面积 600 平方米以上，最高配置人员不超过 4 人。总建筑面积 300 至 600 平方米，最高配置人员不超过 3 人。总建筑面积 300 平方米以下，须达到最低配置人数。以上仅限于区本级资助经费要求，不包括镇、村（居）等其他资金配置的人员。每增加 1 名服务人员，一对一服务覆盖人数须以 50 人为单位相应增加。
3. 专任技术人员和助理人员应具备老年人服务相关的知识、经验。其中专任技术人员中须至少一位为社会工作及相关专业毕业或具备社会工作资质证书。
4. 中心提供康复、理疗、医疗等相关的特定服务，须以专任/兼任/劳务方式聘请符合资质或相关规定的人员实施。

6.2 服务内容要求

顺德区社区养老服务中心服务内容将围绕倡导积极老龄化，创造老年人友好社区为核心。社区养老服务中心所设计的服务内容须能够增加老年人健康、参与和保障的机会，以提高区内老年人的生活质量。

6.2.1 健康

是指提高老年人生活质量，减少或延缓其因衰老带来的疾病与安全风险，以延长老年人社会参与的时间。健康不仅仅局限于生理层面，同样包含老年人心理层面的健康预防、维护及促进发展。

中心可采用个案工作、小组工作、关怀探视、知识传递及多元形式活动等工作手法，为老年人提供围绕健康、安全相关的知识学习、健康咨询、身体训练/康复、权益保障、心理慰藉及其他相关的服务。如老年人居家安全风险、老年人防骗、老年人疾病、老年人强制社会化退出、老年人政策、老年人身体保健、老年人不良情绪及其他老年人在生活、社交情境下的各类需求。

6.2.2 参与

是指老年人根据自己的能力、需要和喜好，不断参与社会、经济、文化、精神和公共事务。

中心可采用个案工作、小组工作知识传递及多元形式活动等工作手法，开展激发老年人兴趣、提高老年人参与及获取资源的能力，推动老年人通过各种方式参与到家庭、社区和社会发展中的相关服务，促使老年人利用自身积累的知识、

技能和经验继续为家庭、社区和社会作出贡献。如老年人兴趣开发、社区事务参与、社区社会组织培育、老年人志愿者等相关服务，拓展以老年人为核心的社区志愿者服务队伍。

6.2.3 保障

是指在老年人不能照顾自己的情况下，支持家庭和社区通过各种途径和努力使其获得照料，包括老年人短暂缺失自我照顾能力及长期失能的情况。

中心可采用引入医疗资源、社区服务中心及社区内的社会资源，满足老年人及老年人照顾者在生活照料、康复医疗、照顾压力缓解及其他方面的各类需求，必要时对有需要的老年人给予转介服务。

6.2.4 其他

中心可依据顺德地区特色，组织开展符合老年人特征及需要、有益于老年人发展的文化娱乐、社区节庆活动及基于本土特色开展的老年人服务。

6.2.5 收费服务

中心可收取部分费用，用以满足个别老年人个性化需求所提供的服务。

6.3 服务工作指引

社区养老服务中心在提供专业服务时，应充分考虑到长者的需求，以提供适当的专业服务为目标。本运营手册整理了十项服务工作相关的内容，社会养老服务中心提供服务时可参照如下工作指引开展。服务时应不局限于工作内容、不

拘泥于服务形式，应以老年人实际需要为准，以满足老年人需求为目标。

针对身心状态一般及以上，具有良好家庭照顾水平的长者，可采用综合性、社区性的工作手法，开展预防性、发展性为主的服务。

针对身心状态较弱、缺乏家庭照顾的长者，可采用上门入户、医疗护理、身心康复、膳食照顾等方面的工作手法，开展补救性为主的服务。

社区养老服务中心应优先选择社区刚需（如高龄、失能、失智等）老年人提供服务，为其解决实际困难。

6.3.1 生活照料服务类

为老年人提供日托、购物、配餐、送餐、家政服务等一般照料性和陪护性服务。其中：

1. 助餐配餐服务

应符合食品安全法律法规的规定，并满足以下要求：

- ✓ 甄选有资质的第三方提供助餐配餐服务，符合国家、省、市及地区强制性标准要求；
- ✓ 第三方配餐机构应具备《食品经营许可证》，服务人员应持有效健康证；《食品经营许可证》应合法有效，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致。如社区养老服务中心承接机构自主供餐，须达到与第三方配餐机构一样的标准。
- ✓ 中心可采取集中用餐或送餐上门的方式为老年人提供助餐服务，并逐个签订服务协议；

1) 集中用餐

集中用餐应满足以下要求：

- ✓ 保证集中用餐场所清洁卫生、光线充足、空气流通；
- ✓ 就餐区应配置适合老年人特点的无障碍设施，餐后卫生应及时处理；
- ✓ 助餐点实行“六公示”制度，即食品经营许可证、健康证、收费价格以及对老年人的优惠、食品安全管理制度、食品安全承诺书、举报电话上墙公示；
- ✓ 在醒目处公示用餐时间、服务须知、餐单给予老年人固定而合理的用餐时间；避免随意更改就餐时间等；提前一周公示食谱，及时挂出当天膳食告示牌；
- ✓ 及时清洁餐桌和就餐环境；餐具应每餐消毒，并符合GB 1493 的要求；
- ✓ 就餐期间应安排工作人员到现场值班和巡视；定期收集老年人意见，反馈提升膳食服务水平；
- ✓ 至少每月检查餐桌、餐椅及餐厅内相关设备的使用情况，及时进行维修完善。

2) 上门送餐

- ✓ 老年人或家属提出送餐服务，需要沟通确认送餐时间、地点、联系电话和其他要求，填写送餐服务记录；
- ✓ 沟通了解老年人的用餐习惯及用餐需求，如高龄老年人、失能失智老年人，建议详细了解老年人的具体膳食情况及用餐能力，以制订适合老年人个别需要的食物；

- ✓ 设专人管理送餐服务，送餐服务人员应经过老年人膳食服务、入户服务等知识培训，如服务范围涉及协助进餐或喂食，应进行专门的培训；
- ✓ 分餐、送餐应及时、准确、饮食应保温，保鲜、密闭、防止细菌滋生；
- ✓ 配送单位应当提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，送餐运输工具应保持清洁卫生，密封保温；
- ✓ 分配送食品的容器（或包装）标注相关信息，如生产日期、保持期、保存条件、食用方法等；
- ✓ 送餐时应核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收。

2. 日间休息服务

根据社区养老服务中心的实际能力情况，并结合社区老年人的生活需求，在具备相应的条件情况下，宜为社区老年人提供日间休息服务。

1) 日间休息

- ✓ 根据社区的实际情况，宜为有需求的老年人提供日间休息服务，并为其合理安排休息区域；
- ✓ 休息区域宜配置休息所需的床铺/躺椅、用品，如毛毯、枕头等；用品干净整洁，定时清洗消毒，随脏随换，并根据气候适时更换；
- ✓ 休息区域配置温度调节设备，房间温度适宜；
- ✓ 休息区域内通风良好，环境安静，窗户设有遮光窗帘、防眩光；室内干净整洁、无异味、无杂物、无灰尘、

无虫害等；

2) 生活照顾

社区养老服务中心可根据场地条件，依据社区老年人的生活需求提供其他的生活照料服务，宜包括协助如厕、助浴等。提供如厕服务的，应达到相应的要求如下：

- ✓ 卫生间的设置适合无障碍的使用要求；
- ✓ 卫生间的地面无水渍、定时清洁、保持干净整洁；
- ✓ 卫生间内容宜设置有卫生纸等如厕用品，位置易于老年人使用。

6.3.2 医疗、保健和康复服务类

为老年人提供康复保健、医疗协助、疾病预防、健康教育、健康咨询、体育健身等服务。其中：

1. 康复保健

中心开展与康复保健有关的服务应注重以下要求：

- 1) 聘请符合资质的专业技术人员专职或兼职开展康复保健服务。
- 2) 建立康复保健服务管理制度、服务流程、服务操作规范、服务考核检查制度等；、
- 3) 开展服务前，应由专业人员评估服务对象的身体状况，并先征得老年人或其家属知情同意，制定老年人服务协议、康复计划，老年人或其家属签订服务协议书面文件后方可提供服务，紧急的护理介入服务需告知老年人或其家属服务内容及收费事项，同意后提供服务；

- 4) 提供的康复服务应建立档案,档案应包含各项康复评估量表、康复记录表、康复训练方案等;
- 5) 老年人使用中心康复设备时,需要在专人指导下进行,
- 6) 根据老年人身体情况及康复服务需求,制定评估时间安排,对老年人接受康复服务的内容、方法和效果进行阶段性评估;
- 7) 确保设备完好和场地安全,定期对康复器材进行检查和维护,保障服务对象安全。

2. 医疗协助

中心开展与医疗协助有关的服务应注重以下要求:

- 1) 聘请符合资质的专业技术人员专职或兼职开展医疗协助服务。
- 2) 为服务对象建立服务档案,档案包括健康记录、病历记录、个人药物记录等;
- 3) 中心委托第三方医疗机构提供服务的需要签订医疗合作协议,应明确服务内容、方式、期限和双方的责任、权利、义务及其他有关事项。第三方医疗服务机构应具有医疗机构执业许可证;

3. 其他: 疾病预防、健康教育、健康咨询、体育健身

- 1) 健康咨询:通过电话、网络、讲座、上门探访等方式,为老年人提供家居环境安全评估、老年期营养、心理健康等咨询服务;
- 2) 健康教育:为老年人提供围绕老年健康相关的内容教育,包括身体健康和心理健康。

- 3) 定期为老年人正确测量血压、血糖、体温、脉搏等指标，并做好记录；
- 4) 疾病预防：根据老年人身体状况及实际需求，制定有针对性的预防疾病方案，帮助老年人掌握预防老年病的基本知识及基础性防治；
- 5) 体育健身：从延缓衰老的角度，为老年人制定相应的体育健身活动，活动应考虑到老年人的身体特征和适应能力，注重安全性。

6.3.3 文化教育类服务

1. 文化娱乐

- 1) 文化娱乐服务应结合老年人晚年生理、心理特点及社交需要，开展不同形式服务。
- 2) 文化娱乐服务可关注丰富老年人的晚年生活，激发老年人兴趣，促进老年人个人发展为目标。
- 3) 文化娱乐服务宜包括以下形式：
 - ✓ 文化阅读服务，应提供适宜老年人阅读的报刊书籍，种类应不少于5类。
 - ✓ 文体休闲服务，应根据老年人爱好有计划开展，如手工制作、音乐舞蹈、棋牌、阅读交流、健康煮食等。
 - ✓ 户外娱乐活动，应在评估老年人身体状况的基础上，根据需求和老年人意愿，协助老年人到户外活动；开展户外活动时应携带好必备物品、药品，保证安全。

2. 老年教育

为老年人再学习、再教育创造便利条件。老年教育应注

重以下要求：

- 1) 老年教育应兼顾老年人个人学习意愿与老年人生活适应性相关的内容。如向老年人传播预防个人信息安全的知识，防骗知识，防止钓鱼软件，防止信息诈骗引起财产损失；
- 2) 制定符合社区老年人特点的教学内容。
- 3) 采取丰富多样的形式实施老年教育相关内容。
- 4) 活动与教育相结合，引导老年人自主自愿学习；

6.3.4 精神慰藉

根据《老年社会工作服务指南》（MZ/T 064—2016），精神慰藉服务是指为老年人，特别是高龄、独居老年人提供关怀访视、生活陪伴、情感交流、心理咨询、健康生活指导、不良情绪干预等服务。

1. 精神慰藉服务应满足以下服务要求：

- 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) 在陪聊、谈心过程中应尊重老年人的需要，语速适中，耐心、细致，不应有意打探隐私，达到心理疏导和抚慰的效果；
- 3) 为生活方式经历重大改变的老年人（如入院、丧偶、丧子、重大疾病确认等）提供个别的心理关怀服务，以协助其适应生活方式转变；
- 4) 定期（如中国传统节日）为老年人组织关怀探视、慰

问等活动。

2. 根据实际情况综合运用个案工作、小组工作、社区工作等社会工作直接服务方法及社会工作行政、社会工作研究等间接服务方法。
3. 应由持有助理社会工作师、社会工作师等全国社会工作者职业资格证书的人员或具有社会工作、心理学等相关专业背景的专业人员提供。

6.3.5 社会参与

为老年人继续参与社会活动提供条件，如拓宽老年人的社交圈子，促进老年人与家庭成员、社区不同年龄群体间的沟通交流，推动老年人积极参与社区事务，服务社区其他老年人，承担志愿服务，培养老年人志愿者骨干及社会团体，使老年人在退出社会后能再社会化，适应社会生活。

6.3.6 社会支持

为老年人生活营造友好的社区氛围，链接社区资源，推动邻里互助，组织社会资源和社会志愿者为老年人提供为老服务，定期探望、电话问候及谈心交流等。

为老年人的照顾者提供所需要的支援性服务。

6.3.7 权益维护

按照《中华人民共和国老年人权益保障法》法律规定，关注老年人法律咨询、法律援助及维护老年人赡养、财产、婚姻等合法权益的服务。对侵害老年人合法权益者，如歧视、侮辱、虐待老年人，索取或骗取老年人金钱等行为，提供法律支持服务。

6.3.8 转介服务

应当根据老年人的问题和需求，链接相关机构将其转移到接受所需的服务。需要制定转介服务流程指引，包括但不限于服务结束条件、服务评估结果、结案建议、跟进安排、转介服务申请表、转介协议、接受服务协议等。转介服务内容可包括医疗护理、残障康复、法律援助、志愿服务、入住养老机构等，社区养老服务中心可与提供转介服务的机构签订合作协议或转介服务协议。

6.3.9 上门入户

上门入户是一种服务形式，为社区内居住在家不能或不愿出门的老年人提供如上各项服务，使得老年人居家获得需求满足。

6.3.10 其他服务

根据老年人需要开展的其他服务内容，服务内容应在服务人员掌握的技能范围之内。同时考虑社区现状，注重顺德特色，提供其他创新和个性化服务。

6.4 服务管理要求

社区养老服务中心可参照《手册》内容的服务工作指引开展各项服务。其中生活照料类服务中的助餐配餐、医疗保健和康复类服务中的康复保健、医疗协助，可以根据社区老年人需求紧迫性及服务中心能力任选其一，其他服务则为必选基础服务内容。同时鼓励社区养老服务中心根据老年人实际需要，创新服务形式和开展个性化服务。

社区养老服务中心应达到如下管理要求：

6.4.1 社区养老服务中心场室使用率达到 90%。

社区养老服务中心应以场室为阵地组织开展如上各项服务，场室利用率应达到 90%以上。其中中心服务人员组织、策划的服务应为利用率的 40%，社工协助、促进老年人自主使用场室的服务为利用率的 60%。除去法定假日后，社区养老服务中心开放日为 249 天。社区养老服务中心须年度开展服务 224 场，其中长者自组织的服务约 134 场，社工策划、组织的服务约为 90 场。也可多个场室同时开展，年度核算仅计算总数。

1. 场室指的是社区养老服务中心所设置的服务区，办公区、接待区不在计算范围内。场室利用率的计算方式为场室利用率=全年开展服务的场次/全年开放天数。
2. 具备详细的场室使用记录，包含使用时间、使用用途、使用人，如老年人自主组织、使用场室，须填写使用人的姓名、联系方式等。
3. 中心服务人员组织、策划的服务应侧重以切实解决、改善、提升或缓解老年人需求，促进老年人改变/发展为目标。
4. 有效的场室使用为老年人在中心场室内持续活动 45 分钟以上，如老年人曲艺团定时在活动室练习或老年人在图书阅览室阅览均可统计为 1 场次的场室使用。随机参观场室等不计为有效使用率；中心设置有堂食配餐，不计入场室有效使用率。
5. 鼓励中心采用各类办公系统或指纹、面部识别等技术手段

(如钉钉等), 对中心人流进行统计, 并定期导出数据, 存档备查。

6.4.2 每年为 50 位社区老年人及其家庭提供一对一服务。

1. 社区服务中心可参照《手册》中的服务工作指引针对有需要的老年人及其家庭提供一对一服务。服务对象选择时, 应优先保障高龄、失智、失能长者及户籍“三无”、低保家庭、“三属五老”、重点优抚对象和经卫生健康部门认定的计划生育特殊老年人的刚性需求。
2. 一对一服务, 第一个“一”为社区养老服务中心, 包含中心的服务人员、动员到的社会资源等。第二个“一”为社区老年人, 包含老年人及其家庭成员、老年人的照顾者。
3. 一对一服务分为深度服务和基础服务, 其中深度服务至少 10 人, 基础服务至少 40 人, 并至少 10 个人通过上门入户提供服务。深度服务指须至少提供服务 5 次(含 5 次)以上, 累计至少 40 个小时以上(含服务策划、沟通、实施及记录等), 基础服务须至少提供服务 3 次(含 3 次)以上, 累计至少 15 个小时以上(含服务策划、沟通、实施及记录等)。
4. 每个获得服务的老年人及其家庭的需求应获得高质量的解决、改善或提升。应建立老年人个人档案, 记录老年人基本信息、联系方式及服务提供的记录。
5. 一对一服务暂不计入场室使用率。
6. 每增加 1 名专职服务人员, 一对一服务覆盖人数须以 50 人为单位相应增加。
7. 首年申请社区养老服务中心的运营机构, 专业服务覆盖人

数可适当降低，降低幅度不超过 10%。

6.4.3 每年度一对一服务覆盖人数更新率达到 10%。

1. 服务中心覆盖的老年人应不断扩展，每年度服务人员一对一服务覆盖人数应在上年度应服务覆盖人数基础上更新 10%。
2. 首年申请社区养老服务中心的运营机构，不计算服务更新率。

6.4.4 每年度服务对象综合满意度达 80 分以上。

1. 中心每年度针对所服务的老年人开展服务满意度调查，调查人数中，一对一服务人数满意度调查占比应不低于 20%。
2. 服务满意度调查应至少包含服务场所、服务态度、服务效果等方面的内容。
3. 服务场所、服务态度及服务效果等各项内容，满意度调查均须达到 80 分以上。

6.4.5 服务注重安全保障。

1. 中心所提供的涉及康复保健、医疗协助等需要专业技术人员提供的服务时，需由符合资质的专业人员开展，保障老年人安全。
2. 中心场室内的专业器具使用须专业技术人员在场指导下进行。
3. 注重中心及服务对象的安全及应急事件处理，建立相应机制，包括《传染病控制措施及应急预案》，传染病包括：新冠、甲流、风疹、流脑、麻疹、流感等传染性疾病。
4. 定期对服务场地、设备器材进行消毒清洁，确保服务区域

卫生，定期组织场室安全、消防检查，确保场室安全性，组织中心人员学习掌握老年人危急救援知识。

5. 应与首次接受服务的长者明确未来接受服务过程的权利、义务、双方责任及免责内容等，可以安全须知等形式签订。

6.4.6 其他服务管理要求

1. 中心在需要时应依据老年人需求对服务进行转介，实施转介服务时，需依据转介服务流程指引，签订转介协议，并定期跟踪转介服务的进展。
2. 注重痕迹及档案的记录，对服务过程进行及时记录及归档。制定档案制度并落实，确保档案的安全性。
3. 注重服务质量监督与管理，定期对开展的服务进行总结与调整。
4. 注重服务沟通与协作，定期向管理及指导单位汇报中心工作。
5. 注重信息公开透明，在固定、显著位置公示服务时间、服务内容，收费服务应公开收费标准、收费情况等，并定期更新。链接外部资源的收费服务，中心有责任确保资源的安全性，并对此承担责任。

6.5 资助费用要求

6.5.1 资助总体要求

社区养老服务中心服务费用的使用与管理必须严格执行国家、地方有关财经税务法规、政策制度，遵循会计准则，做到专款专用，确保资金用于既定用途，并自觉主动接受监

督与评估。

社区养老服务中心鼓励积极链接多方资源满足社区内老年人的需求。

6.5.2 资助经费范围

1. 社区养老服务中心人员配置资助服务经费，其中最低配置人员 2 人，资助服务经费最高为 20 万/年，每个社区养老服务中心资助服务经费最高不超过 30 万元。分别包含人员费用、服务费用及行政管理费用。
2. 资助经费中，人员费用与服务费用合计最高可达 90%，其中人员费用最高不超过总经费的 70%。行政管理费用最高为 10%。

服务实施经费不包含如下费用：

1. 持续运营场地所需要的费用，如场租、水电、网络电信、保险、保洁/保安、设备设置维护、更换及折旧等。
2. 与配餐助餐相关的费用，鼓励中心链接社会资源回应有需要的老年人。

6.5.3 经费设置要求

1. 预算设置条目须与服务方案中的服务内容对应。
2. 预算设置须明细化，每项预算均须写明物品名称、单价、单位及数量。
3. 服务费用中，可包含需要持有特定执业或从业资格的人员提供服务的补贴、志愿者补贴等。志愿者补贴费用最高 50 元/日/人，可以餐费或交通费名义支出。如文化娱乐类、生日会等活动须支出茶点类，标准不超过 10 元/人。

长者教育/文化娱乐的教具等可重复性使用物品的，需在每年度申请预算单独列出。

4. 行政管理费用最高为总服务经费的 10%，可包含服务过程中产生的办公、文具、建档及通讯费等费用，以及承接机构作用于本中心的间接人员及管理所产生的费用。行政管理费用不得一笔过提取。
5. 宣传费用需在服务费用中单独列支，不得在其他活动中设置预算摊分，宣传品制作应控制在总资助费用的 2% 以下。

6.5.4 经费支出要求

除以上要求外，其他资助经费支出管理参照《顺德区社会治理“众创共善”计划项目财务管理指引》执行。

6.6 其他管理要求

6.6.1 中心链接社会资源满足老年人就餐需求时，须甄选具有资质的供餐机构，与其签订协议，并定期针对供餐机构的相关资质、管理规范、助餐流程等进行监察与评估，以确保老年人就餐安全。如出现就餐危机事件，中心承担相应责任。

6.6.2 中心设置集中堂食就餐时，应确保就餐环境的清洁卫生，就餐设备定期维护，餐具应每餐消毒，符合 GB1493 的要求。上门送餐时，除确保膳食卫生外，需制定个人送餐计划，满足需上门送餐老年人的用餐需求。

7 社区养老服务中心运营机构管理指引

7.1 服务机构

1. 服务机构需为依法登记注册，具有独立法人资格的企事业单位及社会组织，且通过每年度的年度报告公示制度（年审/年检）。
2. 有固定的办公场所，并配置办公室、办公设备等。
3. 具备与服务范围相相适应的人员。

7.2 规章制度

服务机构应具备完善的规章制度和 workflows，包括行政管理制度、财务管理制度、人事管理制度、服务管理制度、信息管理制度、应急安全管理制度等。

7.2.1 行政管理

包含办公管理、档案管理、后勤管理等。应针对各项管理内容制定相关的管理制度，制度应明确各项内容的包含范围、负责人、工作流程等。其中：

1. 办公管理
 - ✓ 可包含证照管理、印章管理、合同/协议管理及用品管理等内容。
 - ✓ 应建立符合办公管理要求的管理室/管理柜，并指定专人负责。
 - ✓ 领用、借用相关印章、证照等应具备借用流程，详细记录

使用情况、使用人、使用时间、归还时间等。

2. 档案管理

1. 可包含档案的建立、归档范围及要求、档案的存储及保管、档案移交、档案借阅、档案销毁及档案保密等内容。
2. 应建立符合档案管理要求的档案管理室(或档案管理柜),并指定专人负责。

3. 后勤管理

3. 可包含办公及服务区环境管理、卫生管理、场地管理、设备摆放及消毒管理、设施维修管理等内容。
4. 应有专人负责管理,并确保常态化实施。

7.2.2 财务管理

包含预算管理、收入管理、支出管理、资金管理、支票/票据管理、采购管理、固定资产管理、移交管理、监督管理等。

1. 应针对各项管理内容制定相关的管理制度,制度应明确各项内容的包含范围、负责人、工作流程等。
2. 依据财务各项管理制度,确保资金使用合理,有效监督,做到专款专用。
3. 如提供有偿服务,应按照服务项目和服务内容制定收费标准。且入账、支出痕迹清晰,不允许坐支(收取费用后不入账且直接支出)现金现象。
4. 应配备会计及出纳人员,且符合岗位不相容原则。

7.2.3 人事管理

包含招录及解聘管理、薪酬管理、奖惩激励管理、能力

提升管理等。应针对各项管理内容制定相关的管理制度，制度应明确各项内容的包含范围、负责人、工作流程等。

1. 应有清晰的组织架构，明确员工职责范围及工作守则；
2. 应与专职员工签订劳动合同，与兼职人员签订劳务合同或用工协议，保证工作人员的基本工作条件和福利待遇；

7.2.4 服务管理

包含服务需求管理、计划管理、进度管理、质量管理及结果管理等。应针对各项管理内容制定相关的管理制度，制度应明确各项内容的包含范围、负责人、工作流程等。

1. 服务中应制定服务计划安排，包括且不局限于年度工作、月度工作计划安排。
2. 熟悉掌握目标群体信息，如老年人数量、分布、特征等。建立服务对象档案。包括且不局限与老年人的基本信息、服务资质证明、服务受理和评估记录、服务过程记录、服务效果记录等；
3. 对整个服务流程建立痕迹管理，包括服务过程记录、服务质量监督记录及服务转介和跟踪记录，痕迹详实、真实。

7.2.5 信息管理

包括信息安全及信息公开管理等。应针对各项管理内容制定相关的管理制度，制度应明确各项内容的包含范围、负责人、工作流程等。

1. 信息安全

信息安全是指社区养老服务开展过程中的信息收集、加工和输入、传输、储存和应用过程中的信息安全保护。

- ✓ 应设有专人管理，制订信息安全管理细则，由计算机专业人员依照互联网技术服务规范对信息服务平台进行维护和管理，监测网络安全状况；
- ✓ 梳理、总结信息安全问题，定期培训员工，加强安全防范意识，并不断总结、完善信息的安全管理；
- ✓ 妥善保管老年人的资料，身份证、社保、医保以及健康信息采集后输入计算机储存，以U盘、硬盘备份，加设密码，避免放在网上或邮箱中，避免以邮件、QQ、微信等方式传输，以防信息被人盗取；不得以任何方式将老年人信息随意传输给他人；
- ✓ 不得随意将老年人的照片、身份信息传输到网页、QQ、微信等线上公开平台。

2. 信息公开

信息公开是指社区养老服务开展过程中的利益相关者对服务的知情权获得充足的保障。

- ✓ 与服务相关的信息应在场室公共场合公开告知服务对象。
- ✓ 主动向管理及指导单位汇报工作，及时反馈服务开展情况及特殊情况。
- ✓ 通过召开会议、网上在线咨询与交流、邮件、意见箱和微信公众号等方式与社会公众交流。
- ✓ 及时回应信息提供方。

7.2.6 安全管理

安全管理指保障服务对象的生命和身体安全，通过对服

务人员、服务志愿者、服务对象进行安全、自救自护教育，提升服务人员和服务对象的安全自我防护能力；同时，服务机构对服务过程制定并执行有效的管理措施、预防机制及应急措施等，保障各项服务安全顺利开展。以上内容包括但不限于食品安全、消防安全、应急管理、卫生防疫等。

1. 食品安全

提供饮食服务的服务机构，需要根据《食品安全法》、《食品安全法实施条例》、《餐饮服务许可管理办法》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律、法规、规章的规定，保障配餐服务的有效开展。

- ✓ 提供餐饮服务，须设置食品安全的第一责任人，对食品安全负法律责任；
- ✓ 应建立健全食品安全管理制度，明确食品安全责任，落实岗位责任制；
- ✓ 具有与生产经营的食品品种、数量相适应的生产经营设备或者设施，有相应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、洗涤以及处理废水、存放垃圾和废弃物的设备或者设施；
- ✓ 具有合理的设备布局和工艺流程，防止待加工食品与直接入口食品、原料与成品交叉污染，避免食品接触有毒物、不洁物；
- ✓ 餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器，使用前应当洗净、消毒，炊具、用具用后应当洗净，保持清洁；
- ✓ 贮存、运输和装卸食品的容器、工具和设备应当安全、

无害，保持清洁，防止食品污染，并符合食品安全所需的温度、湿度等特殊要求，不得将食品与有毒、有害物品一同贮存、运输；

- ✓ 直接入口的食品应当使用无毒、清洁的包装材料、餐具、饮具和容器；
- ✓ 食品生产经营人员应当保持个人卫生；制作食品时，应当将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽等；
- ✓ 使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全、无害。

2. 消防安全

- ✓ 应按照国家、行业标准配置消防设施和器材，在老年人日间照料环境或活动场地安装独立式感烟火灾探测报警器和简易喷淋装置，配置应急照明和灭火器；
- ✓ 制定年度消防工作计划，组织实施日常制定合适的灭火和应急疏散预案，明确各岗位职员负责报警、疏散、扑救等职责，并每半年至少演练一次；
- ✓ 开展日常防火检查，应每月至少组织开展一次防火检查，做好检查记录；
- ✓ 加强消防设施管理，应按照规定对服务环境的消防设施、器材进行维护保养和检测，确保完好有效；
- ✓ 应在疏散通道、安全出口、重要场所和重点部门的显著位置设置消防安全警示及提示标识，并在消防设施、器材上设置醒目标识，同时标注操作使用方法；
- ✓ 开展消防安全教育培训，每半年至少开展一次，新上岗员工必须接受消防安全培训。

3. 应急管理

老年人因身心功能衰退，易发生各种意外事件，如突发疾病危急状态、走失、跌倒骨折、突发昏迷、心理应急、噎住等，需争分夺秒做好应急处理工作。为有效降低和控制服务安全事故的危害，积极预防安全事故的发生，保障人身安全和财产安全，社区养老服务机构须结合服务实际情况，制定服务应急预案。

- ✓ 建立应急处理小组及相关管理体系，包括应急处理小组人员架构、工作职责、应急事件处理的上报程序、应急管理工作开展办法和相关管理措施；
- ✓ 应急管理工作设有专人管理，梳理可能发生的主要应急事件，进行分类整理，制订日常应急事件的处理预案；
- ✓ 应急预案的内容包括但不限于：食物中毒、异物卡喉、跌倒、自杀、走失、诈骗等；突发性疾病或身体不适，如中暑、中风、心绞痛、心肌梗塞、痉挛等；事故或自然灾害，如水灾、火灾、台风、寒潮等；
- ✓ 对老年人进行健康评估，根据老年人身心状况及服务中心的能力范围，对可能的应急事件做出预判，制订相应应急处置措施；
- ✓ 制订各类应急预案的处理流程，对员工进行定期培训，并向老年人及家属传授应急事件的处理方法等；
- ✓ 应根据服务的具体情况，每年至少应进行 2 次应急事件的处置演练；

- ✓ 当班员工记录事件经过及处理方式，项目主管上报并开展善后处理；
- ✓ 项目团队事后须不断分析总结，逐步修正应急预案，预防不良事件。

4. 卫生防疫

社区养老服务中心应制定应对传染性疾病预防的管理制度，应针对各项管理内容制定相关的管理制度，制度应明确各项内容的包含范围、负责人、工作流程等。具体内容可参考权威发布的《新冠疫情防控工作指南》。

8 社区养老服务中心评估与改进

8.1 评估

8.1.1 评估目的：为促进顺德区社区养老服务中心的持续改进，提高服务质量与效果，确保资金的有效使用。

8.1.2 评估范围：顺德区内获得建设及设施资助与服务资助的社区养老服务中心。

8.1.3 评估主体：顺德区民政和人力资源社会保障局委托第三方实施评估工作。

8.1.4 评估标准：服务资助评估依据《顺德区社区养老服务中心评估标准》开展，《顺德区社区养老服务中心评估标准》由顺德区民政和人力资源社会保障局制定和公布。

8.1.5 评估内容：每年至少开展一次评估工作，确认评估结果，根据评估结果及意见进行整改、持续改进。包括但不限于：

- 1) 中心运营与管理规范性
- 2) 中心人员资质与能力
- 3) 服务场室利用率及服务有效覆盖人数
- 4) 服务质量与效果
- 5) 服务相关方满意度

8.1.3 评估结果：

建设与设施验收合格后，按资助合同拨付费用，验收不合格，限期整改后拨付，整改后不合格，取消尾款拨付且不予支持服务经费的资助。

中心服务评估分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，评估结果为不合格等级的，按服务合同约定条款扣减或取消相应经费。评估结果为优秀等级的，可自动获得下年度服务经费资助。

8.2 改进

服务机构应通过服务对象满意度、自我评估、第三方评估等信息的收集与分析，提出解决措施并跟踪落实，持续改进服务质量，并对外发布。

附录 A

2021年顺德区社会治理“众创共善”计划 镇街长者服务中心、社区养老服务中心 设备采购参考清单

设备类型	内容	设备清单
消防设备	1. 采用有防焰标识的设备设施 2. 消防安全设备与器材	消防栓、灭火筒、消防自动报警系统、烟感报警器、喷淋装置
安防及建筑公用设备	1. 环境、通风，预防感染设备 2. 安全监控及终端设备 3. 应急使用设备 4. 其他服务配套	1. 消毒机、空气净化器、空调（中央式/分体式）、风扇（落地式/挂式）、吸尘机 2. 智能门禁系统（刷卡、指纹或人脸识别）、监控摄像系统（监控电脑、摄像头） 3. 轮椅、手推车、紧急呼叫装置、应急电源设备 4. 电梯
厨房设备	1. 冷热水供应设备 2. 分餐专用工具及清洗、消毒、储存设备设施 3. 食品粗加工、切配、	1. 饮水机、水机、滤水器 2. 自动加热控温台、食物保温桶、冷藏柜、电冰箱、消毒柜 3. 搅拌机、电饭煲、煮粥镬、

设备类型	内容	设备清单
	烹饪等设备	<p>电动切肉机、电焗炉、电磁炉、榨汁机</p> <p>4、煮食设施、清洗设施、配餐设施、消毒设施等（消耗品除外）</p>
康复设备及辅助用具	<p>1. 康复辅助器具</p> <p>2. 康复训练器材</p> <p>3. 康复保健器材</p> <p>4. 康乐运动器材</p> <p>5. 医疗设备</p>	<p>1. 可调校高度手杖、附有前轮的助行器、四角拐杖、助行架（可折叠）、助行器（前臂支撑）、T型手柄手杖、轮椅、穿线铜板、木插板、螺丝组合</p> <p>2. 肩梯、平行杠、作业综合训练工作台、平衡板、沙袋、下肢功率自行车、OT训练台、手功能组合训练箱、步行训练斜板、肋木、肩关节回旋训练器、滑轮吊环训练器、握力训练器、训练床、电动直立床、站立训练桌、股四头肌训练椅、姿势矫正镜</p> <p>3. 按摩椅、足疗机或穴位按摩器、血液循环器、经络</p>

设备类型	内容	设备清单
		仪、热敷理疗仪 4. 踏步机、跑步机 5. 多功能护理床或牵引床、血压计、体温计、血糖测量仪、身高体重仪
康乐、文体活动设备	1. 多媒体影音器材 2. 电脑、游戏机 3. 娱乐设备	1. DVD/CD播放机、音响设备、混音器、电视机、投影机、投影幕布（固定式挂幕/可移动式）、LED屏幕、ktv设备 2. 台式电脑、电视游戏机 3. 乒乓球桌、门球设备、曲艺社等相关设备

设备类型	内容	设备清单
办公及家具设备	1. 办公用网络设施 2. 常见办公用品 3. 日常家具设备	无线信号发射器 书架、过塑机、碎纸机、打印/复印机、台式办公电脑、笔记本电脑、数码相机、扫描仪、传真机 办公台、办公椅、文件柜、沙发、储物架、电子储物柜、电视柜、影音设备柜、陈列柜、衣柜、茶几、餐台、会议台 （需考虑家具高度和软硬度是否有扶手或靠背等安全性因素）

说明：

消耗品类，如纸张、垃圾袋、图书等；单宗清洁、保洁费、搬运费不纳入设备扶持范围。