

重庆市九龙坡区民政局文件

九龙坡民政〔2018〕186号

重庆市九龙坡区民政局 关于印发《九龙坡区社区养老服务设施建设及 运营管理办法》等配套文件的通知

各镇人民政府、街道办事处：

为贯彻落实市委办公厅、市政府办公厅《关于实施一批民生实事的通知》（渝委办法〔2017〕56号）要求，为规范社区养老服务中心（站）建设、运营管理，大力发展社区养老、居家养老服务，满足社区老年人养老服务需求，根据《重庆市社区养老服务“千百工程”实施方案》《重庆市民政局〈关于印发重庆市社区养老服务“千百工程”建设规范〉等“千百工程”配套文件的通知》（渝

民发〔2018〕13号)等文件要求,现将《重庆市九龙坡区社区养老服务设施建设及运营管理办法》等配套文件印发你们,请遵照执行。

附件:

- 1.九龙坡区社区养老服务设施建设及运营管理办法
- 2.九龙坡区社区养老服务中心(站)运营管理评估考核实施细则
- 3.九龙坡区居家和社区养老服务清单制度
- 4.社区老年人日间照料中心设施设备配置(GB/T 33169 2016)
- 5.《重庆市社区养老服务“千百工程”建设规范》等“千百工程”配套文件的通知
- 6.《社区老年人日间照料中心服务基本要求》(GB/T 33168 2016)
- 7.《重庆市社区养老服务规范》(DB50/T76-2017)

重庆市九龙坡区民政局

2018年6月11日

附件 1

九龙坡区社区养老服务设施建设及运营 管理办法

第一章 总则

第一条 为加强和规范我区社区养老服务设施的建设及运营管理,发挥长效功能,满足社区老年人养老服务需求,根据《重庆市人民政府办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》(渝府办发〔2017〕162号)和《重庆市民政局关于印发〈重庆市社区养老服务“千百工程”建设规范〉等“千百工程”配套文件的通知》(渝民发〔2018〕13号)等制定本办法。

第二条 社区养老服务设施是指在镇街或社区(村)建立,为社区(村)老年人提供集中活动的场所,搭建居家养老服务网络和提供日间托老、全天托养等养老服务的平台,包括政府投入建设城乡社区养老服务中心(站)和社会力量兴办的社区养老服务中心(站)。

第三条 本办法适用于我区城乡社区养老服务中心(站)和市级社区养老服务中心。社区养老服务站是指原则上以社区为基本服务单元,以承担政府基本公共养老服务为主,以市场化服务

为补充，为辖区内老年人提供健康档案、数据采集、信息资讯、评估评价以及居家老人日常照护等服务的公共服务设施；社区养老服务中心（含市级示范点）是指以区域链块为服务单元，以市场需求为主导，为辖区内老年人提供居家服务、康复护理、医疗保健、精神慰藉、文化娱乐等养老服务的区域性综合体。

第四条 社区养老服务中心（站）的建设和运营管理应遵循以下原则：

（一）以人为本原则。以尊重和关爱老年人为理念，从老年人实际需求出发，为老年人提供方便、快捷、有质量、个性化的服务。让老年人感受到“养老就在身边”的便捷、优质、周到的养老服务，实现“新时代、新养老、新生活”的美好愿望。

（二）因地制宜原则。立足镇街和社区（村）实际，通过新建小区配置，协调、整合、改造现有的社区公共服务和福利设施场地或采取购买置换、租赁、转换等方式，分区分级规划建设一批社区养老服务设施。原则上，每个镇街至少设置1个社区养老服务中心，根据社区布局和服务半径合理设置社区养老服务站，并按照1个社区养老服务中心覆盖3—4个社区养老服务站的建设方式，逐步推进社区养老服务设施建设。

（三）公平公正原则。强化政府公共服务职能，建立基本公共养老服务清单，健全适度普惠制度，能够为所有老年人提供基础服务，促进养老服务产品多样化，满足老年人多层次、多元化、

社会化养老服务。

（四）社会运作原则。推行市场化运作，采取政策扶持与市场参与相结合的方式，引导社会组织或者社会企业等社会服务机构积极参与社区居家养老服务，确保社区养老服务中心（站）健康可持续运行。

（五）安全营运原则。以老年人的生命财产安全为底线，以消防安全、食品安全、运营安全为重点，以构建管理体系和责任机制为基础，在安全中促发展，在发展中保安全。

第五条 社区养老服务设施的主要服务对象是九龙坡辖区内需求的老年人，60岁以上分散供养特困失能老人、低保失能老人、计划生育特别扶助对象失能老人、100周岁老人、重点优抚对象和低保中1、2级残疾人（精神残疾除外）。

第二章 设施建设

第七条 政府建设的社区养老服务中心（站）由镇街申报、实施建设，社会力量兴建的社区养老服务中心（站）由镇街初审，并对建设项目实施跟踪督导；区民政局统筹规划、指导并审核和组织验收，报市民政局备案；市级示范社区养老服务中心由区民政局申报审核和组织实施，监理公司出具工程建设质量监理报告，并经第三方评估验收后，报市民政局备案。

第八条 社区养老服务中心（站）的建设必须遵循国家相关法律法规，应符合我区总体规划，按照养老服务设施布局规划，

综合考虑社会经济发展水平，因地制宜，合理确定建设规模和类别。设施建设应充分利用社区其他公共服务和福利设施，实行资源整合与共享，统一规划，合理布局。设施建设统一标识标牌、统一功能风格、统一文化氛围。

第九条 社区养老服务中心（站）的选址应满足但不限于以下条件：服务对象相对集中，交通便利，供电、给排水、通信等市政条件较好；工程地质条件稳定、日照充足、通风良好，远离污染源、噪声源及危险品生产、储运等区域；临近社区便民服务中心、社区卫生服务中心以及医疗机构等公共服务设施；社区养老服务中心（站）可与社区其他公共服务设施合并设置，市级示范社区养老服务中心的功能区相对独立完整。

第十条 社区养老服务中心（站）的区域道路宜实行人车分流，保障行人安全，应满足消防通道、疏散安全等需要，保证救护车辆能直接到达所需停靠的建筑物出入口。

第十一条 社区养老服务中心（站）原则上应选择建筑物平街楼层，相对独立，并有独立出入口。三层及以上楼层设有老年人长期照护或短期托养的服务设施应设置无障碍电梯或通道。

第十二条 社区养老服务中心（站）的功能设置应根据本辖区（社区）内老年人需求和各项服务功能的特点，进行合理布局；有条件的，应配备符合老年人实际需求的室外活动场所，且宜选择在向阳、避风、安全的地方。

第十三条 市级示范社区养老服务中心建筑面积原则上不低于 1200 m²，托养护理区日间照料、短期或长期托养床位一般不超过 50 张。区级社区养老服务中心建筑面积原则上不低于 750 m²，托养护理区日间照料、短期或长期托养床位一般不超过 30 张。社区养老服务站建筑面积原则上不低于 200 m²，托养护理区日间照料床位一般不超过 10 张。

第十四条 社区养老服务中心（站）的建筑设计应符合老年人建筑、城市道路、建筑物无障碍设计和公共建筑节能等规范、标准的要求和规定，服务设施的建筑外观应做到色调温馨、简洁大方、自然和谐、外观标识字体醒目清晰，室外活动场所宜设置适合老年人的健身器材等设施。

第十五条 社区养老服务中心（站）的室内地面应耐磨、防滑、平整，便于清洗。卫生间应安装帮扶扶手，厕所门应设置透光窗和双向开启锁具，便于老年人使用及应急救护需要。服务设施应按照适老、实用的原则配置相应的功能设备，各功能场所应设置通风设施，室内宜配备房间空气温度调节设施。

第十六条 社区养老服务中心（站）的建筑材料及装修、装饰材料应符合安全卫生、环境保护等现行国家标准和有关的行业标准，消防设施的配置应符合建筑设计防火规范的有关规定，耐火等级不应低于二级；建筑抗震设防标准应按重点设防类进行设计；供电设施应符合设备和照明用电负荷的要求；给排水设施应

符合国家卫生标准，其生活用房应具有热水供应系统。

第十七条 社区养老服务中心（站）应配置空调、电视等基础设备；应根据老年人群体特征和服务对象需求，配备舒适、牢固、安全、色彩温馨的适老化设施设备；依据设置医疗服务的要求，配备适宜老年人康复理疗的医疗器材及其他助医器材。依据各功能区功能设置，配置文化娱乐、健康管理、托养服务、通信安全、视频监控等设施设备。市级示范社区养老服务中心应在相应活动场所及护理区、卫生间等处安装应急呼叫系统。

第十八条 市级示范和区级社区养老服务中心原则上应设置服务接待区、生活照料区、托养护理区、健康管理区、文化教育区、人文关怀区、休闲娱乐区和运营管理区八个服务功能区。社区养老服务站至少设置 4 项服务功能区（其中包括休闲娱乐区、文化教育区、健康管理区）。并根据本社区老年人需求设置相应的服务功能区，农村养老服务设施（农村幸福院）参照社区养老服务站标准执行。

（一）服务接待区：设置服务台、品牌形象展示墙，应具有服务咨询、形象展示、服务项目及收费公示等功能；

（二）生活照料区：应具有助急、助餐、助洁、助行、助浴、家政服务 etc 居家生活服务功能；拓展金融、适老产品租赁等服务功能；

（三）托养护理区：应具有短期照料、托养介护、上门护理

等服务功能；有条件和需求的，应设置养老服务床位；

（四）健康管理区：应具有健康数据与档案、健康指导、康复理疗、保健养生、送药助医、安宁疗护等服务功能；

（五）文化教育区：应具有音乐、舞蹈、书画、艺术、老年大学教学等服务功能；有条件的，应设置养老、孝老、敬老文化展示区域，鼓励设置具有地方特色的文化教育、娱乐创新项目；拓展护理技能、老幼互动等教育培训功能；

（六）人文关怀区：应具有心理咨询、精神慰藉、老年陪伴、纠纷调解、法律援助等服务功能；

（七）休闲娱乐区：应具有棋牌娱乐、旅游健身、手工艺创、视听鉴赏、休闲聊天等服务功能；

（八）运营管理区：应设置日常办公用房，搭建信息数据平台，按要求配置消防安全设施设备。

第十九条 凡经批准设立的社区养老服务中心（站）应统一使用“千百工程”形象标识，社区养老服务站名称的基本格式为“XX镇街XX社区养老服务站”，区级社区养老服务中心名称的基本格式为“XX镇街XX社区养老服务中心”，市级示范社区养老服务中心名称的基本格式为“家@家XX（地名）养老服务中心”。

第三章 运营管理

第二十条 政府建设的社区养老服务中心（站）可委托社区

居委会运营，并鼓励公建民营、民建公助的方式运营。

第二十一条 社区养老服务中心（站）应制定社区居家养老服务的规章制度和 workflows。主动、详实地向老年人介绍服务项目、服务内容及收费标准等，并在显著位置予以公示。

第二十二条 社区养老服务站重点提供基本公共养老服务项目；市级示范社区养老服务中心提供综合性养老服务项目，满足老年人多样化、多层次养老服务需求。

第二十三条 社区养老服务中心（站）应按功能设置，配备相应数量的管理服务人员。原则上社区养老服务中心不少于 5 人，社区养老服务站不少于 2 人。

（一）管理服务人员应身体健康、着装整洁、语言文明、态度热情，细致周到；

（二）管理服务人员应具备相关专业知识和技能，应做到操作熟练、服务规范；

（三）管理服务人员应遵守相关规章制度，具备敬老、爱老品质，恪守职业道德，保护老年人隐私。

第二十四条 社区养老服务中心（站）负责人须与所在镇街、社区、管理服务人员、服务对象签订安全责任书，强化安全工作监管责任和主体责任。

（一）制定安全工作制度，加强安全培训和防火、防盗、食品、药品以及入住等重点部位和环节的安全检查，及时消除安全

隐患；

(二)建立健全值班巡查、节假日值班和重大事项报告制度。制定安全应急预案，开展安全教育和日常隐患排查，每年至少开展一次安全应急演练；

(三)按不低于国家二级防火标准配备消防安全设施设备，危险地段设置警示牌，安装防护设施，并定期检验、维修，确保消防设施器材完好。设置安全疏散标志，保证疏散通道、安全出口畅通；

(四)所使用的电器、燃气用具等应符合国家标准和行业标准；

(五)对可能发生坠床、坠椅事故的服务对象，采取有效的安全保护措施；

(六)社区养老服务设施应建立意外突发事件处置应急预案，在服务过程中如发生意外突发情况，应启动应急程序。

第二十五条 信息公示(包括执业证照、服务项目、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺和投诉方式)，属于免费的公共服务项目的，也应一同公示。

(一)信息内容应真实、准确、完整，便于老年人了解、获取；

(二)信息内容应及时更新。

第二十六条 档案管理(包括机构档案和服务档案)。

(一) 机构档案应包括项目的立项建设情况、中心(站)基础信息、运营管理制度、财务管理等资料;

(二) 服务档案应包括老年人信息、服务协议、服务项目、服务记录等资料;

(三) 档案应建立保管、使用及保密制度,并动态管理;

(四) 社区养老服务站应建立数字化档案,市级示范养老服务中心应开展智慧档案管理。

第二十七条 服务提供过程中如发现下列情况之一的可以终止服务。

(一) 接受服务的老年人患有传染性疾病的;

(二) 接受服务的老年人患有精神病且病情不稳定的;

(三) 违反服务约定的;

(四) 其他不适宜服务的。

第四章 服务效能评价

第十六条 评价主体,包括机构自我评价、服务对象评价和第三方评价。

第十七条 评价指标,包括服务对象满意度、家属(监护人)满意度、服务时间准确率、服务项目完成率、服务质量合格率和有效投诉结案率。

第十八条 评价方法,包括意见征询(上门、电话、信件、网络)、实地察看和检查考核。

第十九条 服务质量改进。社区养老服务中心（站）应根据评价过程中发现的问题与建议，及时整改，不断提高服务质量。

第五章 监督与管理

第二十条 区民政局负责指导全区城乡社区养老服务中心（站）建设、运营、管理和审核、验收等工作，并实施监督和检查。镇街负责本辖区内社区养老服务中心（站）建设规划、建设审核申报、实施监督及日常运营监督和检查。建设、运营主体（单位）负责建设实施、日常运营管理。

第二十一条 社区养老服务中心（站）不得擅自改变其养老服务功能和用途，社会力量自建或租赁的社区养老服务中心（站）须与所在镇街签订五年以上的社区养老服务协议，并严格执行协议相关规定；对运营效果较差或者出现重大安全事故的社区养老服务中心（站），由区民政局和镇街负责督促整改，如整改不到位的，责令退出，并收回相应补助资金。

第六章 附则

第二十二条 社区养老服务中心（站）服务标准参照《重庆市社区养老服务规范》（DB50/T76-2017）执行，并执行国家《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T 33168 2016）服务标准。

第二十八条 本办法由重庆市九龙坡区民政局负责解释。

第二十五条 本办法自公布之日起执行，原《重庆市九龙坡

区人民政府办公室关于印发《重庆市九龙坡区社区居家养老服务实施办法（试行）》的通知》（九龙坡府办发〔2014〕211号）同时废止。

附件：

- 1.九龙坡区社区养老服务设施建设项目申请表
- 2.九龙坡区社区养老服务设施建设项目验收表
- 3.九龙坡区社区养老服务设施建设项目补贴申请表

附件 1

九龙坡区社区养老服务设施建设项目申请表

项目名称					
详细地址			所在小区有无社区养老服务设施		
建设、运营 单位 (机构)	单位性质	<input type="checkbox"/> 社区居委会 <input type="checkbox"/> 养老机构 <input type="checkbox"/> 公益性组织 <input type="checkbox"/> 其他		联系电话	
房屋来源			所在楼层	建筑面积	
计划建设 时间	从 年 月 日 -- 年 月 日				
无障碍改 造情况			电梯配备		
消防安全 设施设备 情况					
管理人员 数量			服务人员数量		

功能区设置、规模					
功能区一	服务接待区	是否		面积 (m ²)	
功能区二	生活照料区	是否		面积 (m ²)	
功能区三	托养护理区	是否		面积 (m ²)	
功能区四	健康管理区	是否		面积 (m ²)	
功能区五	文化教育区	是否		面积 (m ²)	
功能区六	人文关怀区	是否		面积 (m ²)	
功能区七	休闲娱乐区	是否		面积 (m ²)	
功能区八	运营管理区	是否		面积 (m ²)	
				总计 (m ²)	
部门意见		申报单位 (企业) 盖章 年 月 日	镇街 盖章 年 月 日	区民政部门 盖章 年 月 日	

注： 1.此表一式三份。社区养老服务建设单位、镇街、区民政局各留存一份。2.社区养老服务站至少设置 4 项服务功能区（其中至少包括休闲娱乐区、文化教育区、健康管理区）。3.填表栏中有□选项的，请在□内打√。

九龙坡区社区养老服务设施建设项目验收表

项目名称：

详细地址：

序号	检查项目	检查内容与依据	评价			备注
			合格	基本合格	不合格	
1	社会化运营	是否社会化运营，运营单位（企业）是否具有养老服务资质				
2	建筑面积	社区养老服务中心总面积不低于 750 m ² ；社区养老服务站总面积不低于 200 m ²				
4	设施无障碍化	地面平整、防滑				
		台阶不高于 13 公分				
		上下台阶处有坡道				
		室内墙上有扶手				
		活动设备质量安全				
5	消防安全设施	设备				
6	环境卫生	通风采光良好，卫生干净整洁，无卫生死角，卫生间无异味				
7	服务功能区设置	服务接待区	设置服务台、品牌形象展示墙，应具有服务咨询、形象展示、服务项目及收费公示等功能			
		生活照料区	具有助急、助餐、助洁、助行、助浴、家政服务等服务功能；拓展金融、适老产品租赁等服务功能			
		托养护理区	具有短期照料、托养介护、上门护理等服务功能；有条件和需求的，应设置养老服务床位			
		健康管理区	具有健康数据与档案、健康指导、康复理疗、保健养生、送药助医、安宁疗护等服务功能			
		文化教育区	具有音乐、舞蹈、书画、艺术、老年大学教学等服务功能；有条件的，应设置养老、孝老、敬老文化展示区域，鼓励设置具有地方特色的文化教育、娱乐创新项目；拓展护理技能、老幼互动等教育培训功能			

	人文关怀区	具有心理咨询、精神慰藉、老年陪伴、纠纷调解、法律援助等服务功能				
	休闲娱乐区	具有棋牌娱乐、旅游健身、手工艺创、视听鉴赏、闲聊聊天等服务功能				
	运营服务区	设置日常办公用房，搭建信息数据平台，按要求配置消防安全设施设备				
8	规章制度	运营管理机构要制定详细的服务细则、管理制度				
		要将服务细则、管理制度张贴于明显的地方				
综合评价		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 基本合格 <input type="checkbox"/> 不合格				
		 区民政局 盖章 年 月 日				

注：1.此表一式三份。社区养老服务建设单位、镇街、区民政局各留存一份。

九龙坡区社区养老服务设施建设 项目补贴申请表

申请单位：

时间： 年 月 日

社区养老服务设施名称			
申请单位（公章）		负责人	
地址		邮政编码	
联系电话		电子邮箱	
建设性质	<input type="checkbox"/> 公建 <input type="checkbox"/> 社会兴建	覆盖服务老年人数	
运营模式	<input type="checkbox"/> 公建公营 <input type="checkbox"/> 民办公助	开户银行	
账户名		账号	
建筑面积（平方米）		质量安全	<input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标
服务功能区设置	<input type="checkbox"/> 达标 <input type="checkbox"/> 不达标	建设补贴金额（万元）	
申请单位（机构）： (盖章) 年 月 日	镇街意见： (盖章) 年 月 日	区民政局： (盖章) 年 月 日	

注：1.此表一式三份。社区养老服务设施建设单位、镇街、区民政局各留存一份。2.填表栏中有□选项的，请在□内打√。

九龙坡区社区养老服务中心（站）运营管理评估考核实施细则

为规范社区养老服务中心（站）运营管理，大力发展社区养老、居家养老服务，满足社区老年人养老服务需求，按照国家《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T 33168 2016）和《重庆市社区养老服务规范》（DB50/T76-2017）等相关规定，特制定我区社区养老服务中心（站）运营管理评估考核实施细则，请遵照执行。

一、评估对象

全区所有已建成并正式运营的社区养老服务中心（站）。

二、评估内容

社区养老服务中心（站）运营管理评估考核应以《重庆市九龙坡区社区养老服务中心（站）运营管理办法》的基本内容为依据，分项考核：

（一）一个服务场地（10分）

社区养老服务中心（站）建设符合国家《社区老年人日间照料中心建设标准》《重庆市社区养老服务“千百工程”实施方案》《重庆市民政局<关于印发重庆市社区养老服务“千百工程”建设规范>等“千百工程”配套文件的通知》（渝民发〔2018〕13号）的要求，社区养老服务中心内设“八大服务功能区”，社区养老服

务站内设“四项以上服务功能区”，开展全托服务的有符合要求的住宿、服务用房。

（二）一批设施设备（10分）

社区养老服务中心（站）应配备老人日间照料休息床、短期或长期托养床位、空调、电视，适宜老人的健身康复器材，基本炊具及用餐设备，棋牌、书画等文化娱乐工具，一定数量的藏书和报刊杂志，水、电、气、网络、通讯等设施设备齐全。

（三）一支服务队伍（10分）

社区养老服务中心（站）应保证有不少于2名养老服务专（兼）职人员，应有服务合同。

（四）一套老人资料（20分）

对辖区内老人基本信息、健康档案进行分类建档：重点是60岁以上分散供养特困失能老人、低保失能老人、计划生育特别扶助对象失能老人、100周岁及以上老人、重点优抚对象和低保中1、2级残疾人（精神残疾除外）和有需求的65岁以上老人。

（五）一套综合文娱活动项目（20分）

常态化开展老年课堂、健康讲座、健康体检、健身康复、健康指导、康复理疗、保健养生、音乐、舞蹈、书画、艺术、老年大学教学、老年陪伴、纠纷调解、法律援助、棋牌娱乐、健身、手工艺创、视听鉴赏等服务，每次活动文字记录和图片资料完善。

（六）一套服务内容（30分）

1.开展日间照料服务。按时开放，充分发挥社区养老服务中心（站）作用，为辖区老人提供日间照料服务；

2.开展面向全体老人的集体活动。逢重大节假日举办面向辖区全体老人的集体活动，全年举办集体活动次数不少于4次；每次活动文字记录和图片资料完善；

3.开展针对重点老人的上门服务。建立重点老人定期关爱制度，对重点老人做到每月上门巡访，记录齐全，文字图片资料完善；

4.开展具有特色的自选拓展服务。每年开展生活照料服务（代购代缴代办、配餐送餐、家庭保洁、家电维修、生活护理等）、中医健康养老特色服务项目（健康讲座、疾病防治、康复护理等）、温情关怀服务（心理咨询疏导、精神慰藉、休闲聊天心理等）自选拓展服务10次以上，每次活动文字记录和图片资料完善。

三、评估方式

社区养老服务设施运营评估考核方式按照社区自查打分，镇街初审，区民政局审查资料的方式开展，评定结果将作为运营补助发放的依据。

（一）社区养老服务中心（站）自查

结合本社区养老服务中心（站）运营工作实际，对照本实施细则的内容进行自查，并填报自查评分表（见附件2）。

（二）镇街初审

各镇街对社区养老服务中心（站）自查评分表和文字记录和图片等印证资料进行初审。

（三）资料审查

区民政局对社区养老服务中心（站）进行现场实地查看和资料审查，根据审查情况评定各社区养老服务中心（站）运营状况，并最终评定考评分数。

四、补贴标准

（一）考评满分为 100 分。考评分数 60 分以下的，为运营情况不合格，不给予本年度运营补贴；

（二）本年度发生安全责任事故不给予运营补贴；

（三）社区养老服务站考评分数 60 分以上（含 60 分）不足 80 分的，给予 3 万元的运营补贴，考评分数 80 分以上（含 80 分），给予 10 万元的运营补贴；

（四）建设面积 750—1200 m² 以上的社区养老服务中心考评分数 60 分以上（含 60 分）不足 80 分的，给予 8 万元的运营补贴，考评分数 80 分以上（含 80 分），给予 10 万元的运营补贴；

（五）建设面积 1200 m² 以上的社区养老服务中心考评分数 60 分以上（含 60 分）不足 80 分的，给予 13 万元的运营补贴，考评分数 80 分以上（含 80 分），给予 15 万元的运营补贴。

附件：

- 1.九龙坡区社区养老服务中心（站）年度考核评分表
- 2.九龙坡区老人评议社区养老服务中心（站）服务记录表
- 3.九龙坡区社区养老服务中心（站）运行补贴申请表

附件 1

九龙坡区社区养老服务中心（站） 年度考核评分表

社区养老服务中心（站）名称：

时间： 年 月 日

项目	分值	评分标准	中心（站）自评得分	镇街初审得分	区民政局审核得分
一个服务场地	10	按照社区养老服务中心（站）服务功能区设置要求独立建设的得 10 分，依托社区便民服务中心建设得 5 分，服务功能区缺一项扣 5 分。			
一批设施设备	10	服务功能区设施设备齐全得 10 分，缺一项扣 1 分。			
一支服务队伍	10	社区养老服务中心有不少于 5 名养老服务专（兼）职人员，社区养老服务站有不少于 2 名养老服务专（兼）职人员。			
一套老人资料	20	社区老年人口在 1000 人以下、65 岁以上老年人基本信息、健康档案建档率 90%；社区老年人口在 1000 人以上、基本信息建档率 80%；“6+N”特定老年人 100%。			
一套综合文娱活动项目	20	常态化开展老年课堂、健康讲座、健康体检、健身康复、健康指导、康复理疗、保健养生、音乐、舞蹈、书画、艺术、老年大学教学、老年陪伴、纠纷调解、法律援助、棋牌娱乐、健身、手工艺创、视听鉴赏等服务。老年人满意率 90%（含）以上。			
一套服务内容	5	开展日间照料服务。			
	10	开展面向全体老人的集体活动。			
	5	开展针对重点老人的上门服务。			
	10	开展自选拓展服务每月不少于 1 次。			
合计	100				
申请单位（机构）： （盖章） 年 月 日		镇街意见 （盖章） 年 月 日		区民政局意见： （盖章） 年 月 日	

注：1.此表一式三份。社区养老服务中心（站）运营单位、镇街、区民政局各留存一份。

附件 2

九龙坡区老人评议社区养老服务中心（站） 服务记录表

对象姓名		性别		年龄	
家庭住址				联系电话	
所在社区				评议时间	
评议服 务内容					
问题					
工作意 见及 建议					
备注				评议人（签名）：	

附件 3

九龙坡区社区养老服务中心（站）运行 补贴申请表

申请社区养老服务 中心（站）名称				
负责人		联系电话		
地址		邮政编码		
性质		<input type="checkbox"/> 公建	<input type="checkbox"/> 社会兴建	社区老年人数
建筑面积（平方米）				
运行模式		<input type="checkbox"/> 公建公营	<input type="checkbox"/> 公建 民营	<input type="checkbox"/> 民办公助
开户银行				
账户名			账号	
运营补贴 全额标准 ()万元	安全责任事故一票否决(-100)		审核评定得分	申请运营补助金额 (元)
申请单位（机构）： (盖章) 年 月 日	镇街意见 (盖章) 年 月 日		区民政局意见： (盖章) 年 月 日	

注：1.此表一式三份。社区养老服务设施建设单位、镇街、区民政局各留存一份。2.

填表栏中有□选项的，请在□内打√。

附件 3

九龙坡区居家和社区养老服务清单制度

为规范我区养老服务市场,加强居家和社区养老服务质量管理,促进我区居家和社区养老服务有序、健康、可持续发展。参照《民政部财政部关于做好第一批中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点工作的通知》(民发〔2017〕54号)关于“探索建立居家和社区基本养老服务清单制度”和制定社区居家基本养老服务项目相关的规范标准的要求,研究制定本清单制度。

一、居家和社区养老七项基本服务

(一) 政府购买服务

推行政府为“6+N”特定老年人购买养老服务模式,将户籍在九龙坡区的60岁以上分散供养特困失能老人、低保失能老人、计划生育特别扶助对象失能老人、100周岁及以上老人、重点优抚对象和低保中1、2级残疾人(精神残疾除外)的老年人纳入政府购买服务范围,保障他们享受基本养老服务。

(二) 养老机构向社区延伸服务

支持建设大规模、标准高、功能完善、服务管理规范民办养老机构增设社区居家养老服务功能或建设运营社区养老服务中心(站),向社区延伸服务,把机构内专业服务模式、服务标

准等引入社区和家庭，让居住在家的老年人也能够享受到专业化服务。

（三）基本信息服务

对辖区内老人基本信息、健康档案进行分类建档：重点是60岁以上分散供养特困失能老人、低保失能老人、计划生育特别扶助对象失能老人、100周岁及以上老人、重点优抚对象和低保中1、2级残疾人（精神残疾除外）和65岁及以上老年人。

（四）呼叫服务

运用现代信息技术手段，依靠政府支持，市场化方式，利用呼叫服务系统，为老年人提供应急呼叫、远程监测、生活服务等。

（五）助餐服务

通过政策引导，社会参与，市场化运作，组织开展多种形式的老年助餐服务，让老年人享受到安全、实惠、方便、营养的配餐。

（六）定期上门巡访服务

重点对城乡60岁以上分散供养特困失能老人、低保失能老人、计划生育特别扶助对象失能老人、100周岁及以上老人、重点优抚对象和低保中1、2级残疾人（精神残疾除外）和行动不便、空巢（独居、留守）老人开展电话查访、每月上门巡访。

二、居家养老服务内容

（一）室内清洁

1.室内卫生清洁：老人家庭环境卫生清洁和消毒，包括清洁卧室、客厅、厨房、厕所的台面、地面、桌面。

2.擦玻璃：窗户玻璃清洁，包括室内玻璃和外檐玻璃。

3.厨房清洁：清理厨房卫生，包括清洁油烟机表面污渍（不含拆洗换件）、灶台、灶具。

（二）老年人起居照料

1.老年人卫生清洁：

①上门理发：为老人提供上门理发服务，解决老人出行困难，做到老人容貌整洁和舒适。

②洗漱清洁：老人日常生活起居照料，包括为不能自理和半自理的老人提供更衣；对不能起床的老人协助漱口刷牙；为老人提供假牙清洁；洗脸洗手、梳头、洗脚、修剪指甲。

③帮助洗澡：为不能自理和半自理老人提供辅助站立洗浴服务，包括洗浴、洗头、搓澡、打肥皂、冲水。

④衣物、床上用品清洁：老年人家中有洗衣机的，在老人家中清洗；老年人家中无洗衣机的，送服务公司清洗，清洗完毕后及时送回。

2.生活服务：

①助餐：为老年人提供送餐、做饭及喂食、喂水服务。应尊重老年人的饮食生活习惯，注意营养、合理配餐。送餐运输工具应保持清洁卫生，餐具做到每餐消毒。入户服务人员应严格按照

国家卫生标准和老人喂食、喂水操作要求。

②代购物品：为老人提供代购物品、代领物品和代缴费用。代办服务范围一般为日常生活事务。代办事项路程不得超出本市，不得超出当日完成。代办服务时应当面清点钱物、证件、单据等。

③陪护看病、代为取药：对自理老人入户陪同就诊、代为取药服务。陪同就诊的情形为：常见病、慢性病复诊、辅助性检查、门诊注射、换药；代为取药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病，代为取药应做到当面清点钱款和药物等。

（三）应急服务

1.一键呼救服务：老年人通过智能穿戴设备，在发生意外时一键救助，呼叫中心立即启动三方联通的紧急救助，急救中心、服务中心、老人亲属都会收到报警。

2.定位服务：智能穿戴设备具有智能定位功能，老人家属通过手机 app 可以随时查看老人的位置，防止老人走失。

3.自动报警服务：老年人佩戴的智能穿戴设备可以自动收集血压、心率、血氧、体温、运动量等健康数据。在身体数值出现异常时，平台会自动警报，呼叫中心会联系老人及其家属及时采取健康干预措施。

（四）辅助护理

1.康复按摩：入户为身体条件允许的老年人提供按摩服务。身体有疾病的老人需经专业评估后才能进行服务。

2.辅助锻炼：搀扶、保护、帮助功能康复锻炼。

3.陪同外出：陪同不能自理或半自理老人户外通风及适当活动；陪同自理老人外出散步或者购物。助行服务一般在老年人住宅小区及周边区域内，不能擅自走远。应携带老人常用药，谨防摔倒，注意途中安全和对老人的保暖及防晒，应按助行器具的使用说明进行操作，保证出行安全。

（五）其他服务

1.家庭设施维修服务：上门为老年人提供家庭设施维修、换件服务。包括家用电器、家具、厨卫管道及其他设施的维修。零配件、材料需自备或另行购买。

2.精神慰藉：陪同老人谈心、聊天，为老人读书、读报等心理关怀服务。

三、社区养老服务中心（站）服务内容

（一）基本服务

1.生活照料服务：社区养老服务中心（站）内设就餐区域和老年厨房，开展多种形式的老年助餐服务，让老年人享受到安全、实惠、方便、营养的配餐。可开展助急、助餐、助洁、助行、助浴等家政服务；

2.托养护理服务：社区养老服务中心（站）内设有日间照料、

短期或长期托养床位，可以为空巢、独居或日间需要照顾的轻度失能老人或子女临时不在身边、家中无人照料、陪护的老年人提供日托、短托和长期托养的托养服务，提供膳食供应、个人照顾、保健康复、休闲娱乐等服务；

3.健康管理服务：为辖区为“6+N”特定老年人和65岁及以上老年人建立基本信息、健康档案、健康指导、康复理疗、保健养生、送药助医、安宁疗护等服务；

4.综合文娱服务：常态化开展老年课堂、健康讲座、健康体检、健身康复、健康指导、康复理疗、保健养生、音乐、舞蹈、书画、艺术、老年大学教学、心理咨询、精神慰藉、老年陪伴、纠纷调解、法律援助、棋牌娱乐、旅游健身、手工艺创、视听鉴赏、休闲聊天等服务。

（二）拓展服务项目

1.志愿者服务：以社区养老服务中心（站）为阵地，组织多种形式的志愿者服务队伍，更好地为老年人帮扶解困；

2.生活日用品便利店：选择社会组织（企业）、社区便民服务社、社区周边各类超市等开展服务，提供售价略低于市场价格的生活必需品。同时，可以开展代交水、电、气、暖、通信费、代收（发）邮件、快递等业务；

4.家政服务：通过社会组织（企业）或志愿者提供服务，老年人可通过呼叫（网络）平台或与社区养老服务中心（站）沟通

联络，选择入户上门的家政服务；

3.特色服务：社区养老服务中心（站）可以根据本社区老年人的服务需求，开展中医健康养老特色服务项目，将中医“治未病”理念、中医药养生保健、中医药康复医疗融入健康养老全过程，发挥中医药在老年疾病预防、康复、养生等方面的作用，提升老年人身心健康和生活质量。

四、社会组织（企业）引入、管理制度

从事居家和社区养老服务的社会组织（企业）要向镇街、区民政局提出申请，并提供相关资质材料。经镇街、区民政局审核后，社区养老服务中心（站）所在的镇街与社会组织（企业）签订运营服务协议，约定服务内容和标准等项目。

社会组织（企业）应以社区养老服务中心（站）为依托，为社区和居家老年人提供各项服务。应按照《社区老年人日间照料中心设施设备配置》（GB/T 33169 2016）《重庆市民政局〈关于印发重庆市社区养老服务“千百工程”建设规范〉等“千百工程”配套文件的通知》（渝民发〔2018〕13号）提升改造社区养老服务中心（站）设备设施，并应在运营场地公示以下信息：执业证照、服务项目、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式。

社会组织（企业）所聘请的工作人员及服务人员在上岗前应经过系统的培训并取得合格证书，进行体检并取得相关的健康证

明，并遵守养老服务职业道德规范，确保向老人及家属提供安全可靠的服务。

五、开展养老服务的原则及标准

（一）居家和社区养老服务内容，应根据本地区老年人最紧迫、最直接、最现实的需求进行设计。根据不同社区老年人的需求，因地制宜地制定发展规划和服务内容。

（二）社会组织（企业）要根据老年人的需求情况和自身服务能力，制定不同的服务清单老人自主选择服务项目，并随着服务需求发展，逐步增加服务内容。要制定标准化管理制度和业务流程，服务项目收费标准应参照《九龙坡区养老服务项目清单》的价格确定（附件2）。

（三）规范服务流程，与服务对象签订的服务协议，保证服务质量，维护老年人合法权益。

（四）服务人员开展服务时，应佩戴统一服务标志，标明本人姓名、所属社会组织（企业）的名称、监督电话和本人照片等信息资料。要敬老爱老，态度和蔼，尊重老年人的隐私权、名誉权和所有权。

六、养老服务监管

（一）监督、走访

1.由各镇街业务科室、社区工作人员或志愿者担任居家和社区养老服务监督检查员。

2.居家和社区养老服务监督检查员定期对各自镇街、社区养老中心（站）和服务单位开展服务情况进行监督，入户走访被服务老人了解服务满意情况，并填写《九龙坡区居家和社区养老服务监督、走访记录表》（附件3），对不符合服务规范或老年人不满意的情况要及时上报镇街或区民政局。

3.出现问题的社区养老服务中心（站）或服务单位要限期整改，以为老年人提供优质服务为准则，严格规范服务流程和服务标准。各镇街、区民政局要履行督导职责，指导社区养老服务中心（站）或服务单位进行整改，对限期整改后仍不能合格的予以解除委托服务处理。

（二）投诉管理

1.社区养老服务中心（站）或服务单位应设立并公开服务咨询电话或服务监督电话，随时受理来自各方面对居家和社区养老服务的投诉和意见。

2.社区养老服务中心（站）或服务单位应做好投诉者的解释、安抚工作，并在自接到投诉起3个工作日内给予投诉者妥善答复或处理。

3.镇街和社区居委会要起到督导作用，经常了解投诉案件的办理情况，确保老人满意。

附件：

- 1.九龙坡区居家和社区养老服务项目清单
- 2.九龙坡区老人评议社区养老服务中心（站）服务记录表

附件 1

重庆市九龙坡区居家和社区养老服务项目清单

居家服务项目

服务项目	服务内容	服务范围	参考价格	服务说明
居室清洁	室内卫生清洁	清洁卧室、客厅、厨、厕，台面、地面、桌面、室内玻璃	20 元/小时	不含厨房油烟机、外檐玻璃
	擦玻璃	外檐玻璃	按平米/楼层	10 元/3 楼以下，15 元/4-7 楼，8 楼以上 20 元
	擦油烟机	清洁油烟机表面油污、清洁灶台、灶具	50 元/台	不含拆洗换件
起居照料	理发、剪发	理发、剪发	10 元/次	卧床不能自理，加收 5 元（不染发、不烫发）
	帮助剪指甲	手指甲、脚趾甲全剪为一次	5 元/次	热水泡脚加收 5 元
	帮助修脚	解除脚部疲劳，缓解脚部疾病	20 元/次	脚部有伤口及其它病的不能服务，怕引起其它疾病
	帮助洗澡	能独自站立的残疾人洗浴、搓澡、打肥皂、冲水、	15 元/次	限家庭卫生间有洗浴条件的
		不能独自站立的残疾人洗浴、搓澡打肥皂、冲水、	30 元/次	只限在家庭卫生间有洗浴条件须能设座椅
	送餐、做饭	送午、晚餐服务费	10 元/次	餐费自负，交现金
		做午、晚餐服务费	30 元/餐	二菜一汤，面食 2 斤量以下 食材自备（按月订购）
	陪护看病	陪护到医院诊所看病治疗	10 元/小时	全程陪护计时收费
	洗涤衣物 床上用品	用洗衣机在用户家里洗涤衣物服务费	5 元/小件起价 10 元/大件起	洗衣机、洗涤剂、水、电费自备
		送服务公司洗涤衣物服务费、材料费 小单衣 10 元/件	10 元/小单件 15 元/大件起价	含加收洗涤材料费
做棉被褥		40 元/标准床起价	不含拆洗费	

	代购物品	代买粮、菜、副食等生活日用品服务费	10元/次起价	每次购物不超过5种商品，2公里外另加费
应急服务	一键呼救服务	防意外，呼叫中心通知相关人员救援	免费	不包含设备费用
	实时定位服务	防走失	免费	不包含设备费用
	自动报警服务	检测身体数值，出现异常自动报警	免费	不包含设备费用
辅助护理	康复按摩	康复按摩	25元/小时	身体有疾病的需经专业按摩员评估后方能进行服务
	辅助锻炼	搀扶、保护、帮助功能康复锻炼	15元/小时	限能自理老人
	室外散步	陪同在住所附近散步	15元/小时	能搀扶、坐轮椅的
家庭设施维修	家庭设施维修、换件服务费	零配件、管件材料自备或单独购买	15元起价	零配件、材料自备或单独购买
代办社会事务		代交各种生活服务费用	20元/次起价	限煤、暖、水、电、电话等缴费项目距离不超过2公里
精神关怀抚慰		陪伴谈心、聊天、读书、读报	20元/小时起价	陪同老人谈心、聊天、读书、读报等服务
特殊助浴服务	床上洗浴服务		168元/次	为完全不能自理老人提供床上洗浴服务
	擦浴服务		90元/次	为患有褥疮等不能水洗的老人提供擦浴服务

类别	服务项目	开设项目内容	收费参考价
中心(站) 服务项目	棋牌	麻将	5元/人/场
		扑克	免费(扑克自备)
		模糊	免费
	文体活动	健身器材	免费
		舞蹈	免费
		唱歌	免费
		书画	免费
		老年健身操	免费
		太极	免费
		武术	免费
		书籍报刊阅读	免费
		上网查阅资料	免费
		上网娱乐	免费
		拳剑	免费
		观影	免费
		兴趣小组	手工艺制作
	电脑学习		免费
	微信课程		免费
	组织户外垂钓		免费组织
	花鸟虫鱼饲养		免费
	个人清洁服务	理发洗头服务	20元/次
		剪甲服务	10元/次
		洗浴服务	60元/次
	就餐服务	10元/餐	
	个性化专业康复护理收费标准	100-300元/小时	
	日间照料	500-2000元/月(含中餐、晚餐、洗涤)	
	紧急救助	免费	
各类讲座	免费		
健康体检	免费		
志愿者活动	免费		

附件 2

九龙坡区居家和社区养老服务监督、走访记录表

走访对象姓名		性别		年龄	
家庭住址				联系电话	
所在社区				走访时间	
服务内容 及 时间					
走访中发现 的 问题					
工作意见 及 建议					
备注				走访人（签名）：	

重庆市九龙坡区民政局办公室

2018年6月11日印发
