

宁波市江北区民政局文件

北区民政〔2023〕52号

宁波市江北区民政局关于 印发《江北区居家养老服务 一体化运营和服务工作指南》的通知

各街道、慈城镇：

《江北区居家养老服务一体化运营和服务工作指南》已经区民政局审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

宁波市江北区民政局

2023年12月22日

江北区居家养老服务 一体化运营和服务工作指南 (试行)

为贯彻党中央积极应对人口老龄化战略，落实《浙江省人民政府办公厅关于加快建设基本养老服务体系的实施意见》（浙政办发〔2022〕71号）和《浙江省人民政府办公厅关于浙江省公共服务“七优享”工程实施方案（2023-2027年）的通知》（浙政办发〔2023〕14号）及《宁波市公共服务“七优享”工程工作专班办公室关于印发宁波市公共服务“七优享”工程“老有康养”专项实施方案（2023-2027年）的通知》（甬七优享办〔2023〕5号），根据《宁波市居家养老服务条例》、浙江省民政厅《关于开展示范型居家养老服务中心建设的通知》（浙民福〔2018〕57号）《乡镇居家养老服务中心建设与运营规范》（DB33/T 2566—2023）及《宁波市人民政府办公厅关于加快建设基本养老服务体系的实施意见》（甬政办发〔2023〕60号），扎实推进我区居家养老工作高质量发展，特制定本指南。

一、基本总则

（一）本指南明确了街道（镇）居家养老服务中心、社区（村）居家养老服务站运营管理与服务工作要求，适用于辖区内居家养老服务中心和站点。

(二)本指南所指的街道(镇)居家养老服务中心、社区(村)居家养老服务站一体化运营旨在引导居家养老服务向规范化、专业化发展。

(三)本指南主要为社会服务机构和企业从事居家养老服务提供发展方向和工作引导,激发各类社会主体共同参与居家养老服务高质量发展。

(四)本文件倡导康养、医疗、教育、文化、社区管理的深度融合,形成居家养老服务高效、协同的建设和服务体系,促进居家养老服务高质量发展。

(五)本指南所指的街道(镇)居家养老服务中心可以是符合要求街道级区域性居家养老中心、示范性居家养老服务中心等。

二、基本原则

本指南坚持高质量发展为导向、坚持一体化运营为抓手、坚持规范化服务为重点,加快推进居家社区养老服务相融合,统一规范建设标准、服务内容、服务标准、服务质量、考核标准、服务监管,推进街道(镇)居家养老服务中心、社区(村)居家养老服务站和居家养老服务补助项目一体化运营。到2025年,达到居家养老服务环境融合、运营机构融合、服务队伍融合、服务资源融合,逐步实现全区划分2-5个片区,分区域连锁运行,提升我区居家养老服务便捷均衡、规范化标准化发展,提高我区老年人的获得感、幸福感和安全感。

三、一体化建设运营

为推进居家养老服务一体化运营，街道（镇）应建有标准化的街道（镇）居家养老服务中心，原则将社区（村）居家养老服务站纳入标准化建设运营范围，构建“街道（镇）居家养老服务中心+社区（村）居家养老服务站+智能服务终端”幸福养老模式。

（一）街道（镇）居家养老服务中心。街道（镇）居家养老服务中心应有固定场所和相应设施设备，具备生活照料、康复护理、托养、家庭支持、社会工作和心理疏导、康复辅助器具租赁等服务功能，为居住在街道（镇）辖区内老年人提供相应的居家养老服务。

1. **选址及场所。**选址应单独建筑或建筑低层，有独立通道和出口，有较高的可识别性，以就近解决老年人的基本养老服务需求为原则，新建的街道（镇）居家养老服务中心建筑面积不少于1000平方米，有条件的，建筑面积可在2000平方米以上。

2. **设施建筑布局。**应设置于低层建筑或建筑物底层，不应设置在地下室及半地下室，设置二层以上功能用房的应安装电梯或自动升降设备，电梯应为无障碍电梯。

3. **照护床位设置。**应设有固定床位不少于20张，服务人群应覆盖街道（镇）辖区内所有居家老年人，重点照护高龄、失能、术后康复老年人。

4. **标识标牌清晰。**命名为：乐养江北·××街道（镇）居家

养老服务中心，标识标牌应设置于醒目位置、易识别，老年人使用的交通空间也应清晰、明确、易于识别，且有规范、系统的提示标识，线路组织应便捷、连贯。

5. 服务功能设置。应满足老年人在生活照料、康复保健、精神文化等方面的基本需求，合理设置功能用房，可统筹使用。

5.1 生活服务用房。有食堂和餐厅、洗浴和洗涤、接待和卫生间等设施。

5.2 托养服务用房。有护理照料区，单人间居室使用面积不应小于 10 m²；双人间居室使用面积不应小于 16 m²；休息室使用面积不应小于 4 m²/人。

5.3 康复护理服务用房。有康复训练区，应设置上下肢训练辅助器具、综合性康复训练辅助器具等设施。

5.4 家庭支持用房。设置护理技能培训和讲座空间，应配置多媒体教学设备、家庭护理培训的实物道具设备，并合理开展照护培训。

5.5 康复辅助器具租赁服务用房。设置康复辅助器具租售区，展示实物包括助行类、助洁类、居家康复训练类等辅助器具、康复器材，提供展示、租售、体验、宣教等服务。

5.6 社会工作、心理疏导服务用房。社会工作、心理疏导场所可与其他场所共用，满足社会公益组织办公场地需求，并配置色调柔和桌椅、心理沙盘、心理宣泄工具等设备。

5.7 文化活动用房。文化活动用房应设置不同活动功能区

域，丰富老年人文化活动。可设有手工艺品、图书绘画、棋牌娱乐、音乐认知训练、健身体验等用房，有志愿服务者队伍活动区域。

5.8 老年大学用房。应设立老年大学，开设健康宣教、艺术培训等课程，为老年人提供优质便捷、形式丰富的老年教育服务。

6. 运营管理。居家养老服务中心（站）宜与市县级康养联合体、医疗机构、康复机构、养老机构、社会组织等机构联动，整合资源，形成区域性服务能力。

6.1 街道（镇）居家养老服务中心应为自有产权场地或租赁场地。自有产权的提供不动产登记证或其他房屋合法证明，用房租赁的提供出租方的不动产登记证以及具有法律效力的租赁协议。

6.2 承接一体化运营的单位应依法登记，有《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》并备案。

6.3 街道（镇）居家养老服务中心由所在街道（镇）负责管理，实行品牌化、连锁化一体化运营，培育一批具有影响力和竞争力的居家养老服务品牌。

6.4 街道（镇）居家养老服务中心应委托街道（镇）与一体化运营单位通过签订协议等方式，明确双方的责任、权利与义务，以及风险承担与纠纷解决等事项。

6.5 街道（镇）居家养老服务中心应符合消防安全相关规

范，并设置符合标准要求的安全防护设施设备。

6.6 街道（镇）居家养老服务中心内设食堂或签约餐饮提供机构的，应有食品经营许可证；餐饮服务人员持有健康证。

6.7 与街道（镇）居家养老服务中心签约的合作医疗机构，有医疗机构执业许可证。

6.8 街道（镇）居家养老服务中心使用的特种设备有合格证和使用登记证。提供其他许可的服务，具有相应资质。

6.9 街道（镇）居家养老服务中心收费服务项目应符合相关部门规定，普惠性定价、明码标价。服务项目、服务承诺、收费标准等公告。

7. 智能服务终端。街道（镇）居家养老服务中心应配置智能服务终端，构建智慧助餐、健康支持和无感监测场景，让基本养老公共服务触手可及。

8. 服务人员配置

街道（镇）居家养老服务中心从业人员应具有符合工作岗位要求的文化程度，遵纪守法，尊老敬老，富有爱心。

8.1 服务人员不少于 7 人，含负责人 1 名，其中持有职业资格证书养老护理员不少于 3 人。

8.2 服务人员应具备符合工作岗位要求的文化程度及语言表达能力，定期进行岗位技能培训，持证上岗。

8.3 街道（镇）有文体娱乐、活动宣传、健康宣讲等专业的为老服务志愿服务者队伍，每支志愿者队伍人数不少于 50 人。

（二）社区（村）居家养老服务站

1. **选址及场所。**选址应保持相对独立，具有固定场所和相应服务设施，有较高的可识别性，社区（村）居家养老服务站用房总建筑面积 A 级不少于 100 m²，AA 级不少于 150 m²，AAA 级应在 300 m² 以上。

2. **场所设施布局。**应设置于低层建筑，不应设置在地下室及半地下室，设置二层以上功能用房的应安装电梯或自动升降设备，电梯应为无障碍电梯，用房功能标识清晰。

3. **标识清晰明确。**命名为：乐养江北·××社区（村）居家养老服务站，标识应设置于醒目位置、易识别，且有规范、系统的提示标识。

4. **服务功能设置。**应满足老年人在生活照料、康复保健、精神文化等方面的基本需求出发，合理设置功能用房或区域。

4.1 **休息躺椅床位。**应设置供老年人休息的躺椅或床位，有条件的配备 10 张以上，窗户应采用明窗，具有良好的采光和通风条件，配备窗帘与防寒降暑设施。

4.2 **送餐就餐用房。**有可供 10 人以上老年人集中就餐场所，有条件的，应提供 20 人以上老年人集中就餐场所。配备相应的器具和餐具，并有消毒柜和食品冷冻、冷藏等设备。

4.3 **文化活动用房。**设置手工艺品区、图书和绘画区、棋牌娱乐区等，有志愿服务者队伍活动区域。

4.4 **生活服务用房。**有老年人接待和卫生间等设施，有条

件的可供老年人洗浴和洗涤。

4.5 家庭支持用房。有开展培训教室和讲座场所，并配置桌椅、讲课设施设备。

4.6 康复租赁用房。有康复辅助器具租赁区，包含助行类（轮椅、助行器）和助洁类、护理类等辅助器租赁服务。

4.7 老年大学用房。开设健康宣传、艺术培训等老年大学课程，为老年人提供优质便捷、形式丰富的老年教育服务。

5. 运营管理。社区（村）居家养老服务站与街道（镇）居家养老服务中心一体化联动运营，形成区域性居家养老服务。

5.1 社区（村）居家养老服务站应是自有产权场地或租赁场地。自有产权的提供不动产登记证或其他房屋合法证明，用房租赁的提供出租方的不动产登记证以及具有法律效力的租赁协议。

5.2 鼓励社区（村）居家养老服务站依法登记，有《营业执照》或《民办非企业单位登记证书》并备案。

5.3 社区（村）居家养老服务站由街道（镇）一体化运营，探索培育具有辖区特色的养老服务品牌。

5.4 社区（村）居家养老服务站一体化运营，应与承接运营的单位通过签订协议等方式，明确双方的责任、权利与义务，以及风险承担与纠纷解决等事项。

5.5 社区（村）居家养老服务站应符合消防安全相关规范，并设置符合标准要求的安全防护设施设备。

5.6 社区（村）居家养老服务站内设食堂或签约餐饮提供机构的，有食品经营许可证；餐饮服务人员持有健康证。

5.7 与社区（村）居家养老服务站签约的合作医疗机构，有医疗机构执业许可证。

5.8 社区（村）居家养老服务站使用的特种设备有合格证和使用登记证。提供其他许可的服务，具有相应资质。

5.9 社区（村）居家养老服务站收费服务项目应符合相关部门规定，普惠性定价、明码标价。服务项目、服务承诺、收费标准等应对外公告。

6. 智能数字化。社区（村）居家养老服务站宜配置智能服务终端，构建智慧助餐、健康支持和无感监测场景，并与街道（镇）居家养老服务中心智能服务终端互联互通。

7. 服务人员配置

社区（村）居家养老服务站从业人员应具有符合工作岗位要求的文化程度，遵纪守法，尊老敬老，富有爱心。

7.1 应设有站点负责人，负责该站点的管理和为老服务的开展。根据辖区实际情况，可对临近站点整合，统筹管理，一个管理人员负责的站点一般不超过5个。

7.2 服务人员应具备符合工作岗位要求的文化程度及语言表达能力，定期进行岗位技能培训，持证上岗。

7.3 配备养老护理员的应持有职业资格证书。餐饮服务人员应持有健康证。

7.4 社区（村）建有为老服务志愿服务者队伍，志愿者队伍人数不少于 20 人。

四、一体化运营制度

为规范居家养老服务一体化运营，建立健全街道（镇）居家养老服务中心和社区（村）居家养老服务站的各项规章制度，包括服务管理、财务管理、人事管理、安全管理、消防管理、食品安全、突发事件应急预案、档案管理、信息公开等制度。

（一）建立规范服务制度，制订工作服务流程、服务操作程序、服务质量跟踪、服务后回访制度等。

（二）建立财务管理制度，明确各类开支项目，凭证、账簿符合财务规定，援助资金专款专用，有详细使用记录。

（三）建立人事管理制度，规范员工招录、培训、考核、奖惩、辞退等管理制度，完善服务人员上岗程序和岗位工作职责。

（四）建立安全管理制度，定期组织员工开展安全培训，制定各类“突发事件处置预案”并定期组织演练。

（五）执行消防管理制度，建立并落实消防安全责任制和岗位消防安全责任制，明确岗位消防安全职责。

（六）建立食品安全制度，落实食品安全责任制和原料采购、查验、贮存及餐具饮具清洗消毒、食品留样和工作人员健康证等制度，定期开展食品安全自查。

（七）建立老年人探访、服务回访等制度，定期开展服务对象满意度、家属/监护人满意度、服务时间准确率、服务项目完

成率和有效投诉结案率调查，听取老年人意见和建议并能及时研究采纳，改进养老服务工作。

（八）建立服务档案管理制度。根据《中华人民共和国档案法》、《企业档案工作规范》等法律法规，根据中心和站点实际，建立档案管理制度，提高档案管理水平，有效地保护及利用档案。

应设置有单独档案存放地点，并落实专人管理，有年度工作计划与总结，及时汇总、分类和归档服务对象、服务项目、服务人员等相关合同、协议、文件、记录等资料，档案资料齐全。服务协议期满，档案无条件移交给属地街道，档案的保管期限为服务协议期满后五年。

（九）建立信息公示制度，承接一体化运营的单位应将服务项目、收费标准、工作流程、服务承诺、投诉电话和投诉处理程序悬挂在醒目位置，设服务电话和其他信息沟通途径，实施公开服务承诺。

（十）建立服务质量评价制度，运营主体要建立服务项目、服务流程、服务承诺、服务质量等自我评价，街道（镇）定期进行评价，区民政局委托第三方进行监管。

（十一）建立老年人需求评估制度，针对老年人生活自理能力、认知能力、情感行为、疾病状况及居家养老服务的老年需求开展评估，并制定老年人居家照料服务方案。针对服务目标、服务质量、成本效益进行评估，实现居家养老服务提质增效。

(十二) 建立志愿者队伍管理制度，发展由社工、党员、学生、退休人员等组成的志愿者队伍，健全志愿者队伍管理和服制度。

(十三) 建立突发公共卫生事件防控预案，建立信息上报制度，定期对公共区域消毒，落实场所通风措施。

五、一体化服务内容

(一) 规范开展居家养老上门服务，鼓励拓展服务项目。

按照江北区居家养老服务补助清单，开展上门服务（服务内容和标准见附件 1）。

(二) 明确中心、站点服务项目，做好常态化管理。

街道（镇）居家养老服务中心和社区（村）居家养老服务站范围内所有服务内容和收费标准相一致、相统一（见附件 2），同时鼓励按规定适当拓展服务和项目。

1. 街道（镇）居家养老服务中心。

1.1 全年开放时间不少于 350 天，全天开放时间不少于 8 小时，每周服务接待人数不少于 150 人次；

1.2 开展托养服务，包括但不限于日托服务、全托服务；

1.3 开展助浴服务，包括但不限于为老年人提供洗浴、擦浴、洗头的帮助或协助；

1.4 开展助餐服务，包括但不限于为老年人提供助餐点集中就餐，或者由供餐服务机构派遣专人将膳食送到老年人家中；

1.5 开展康复辅助器具租赁服务，包括但不限于：康复辅助

器具展示、体验、宣教、租赁、出售；

1.5 开展家庭支持服务，包括但不限于：照护技能培训、常用知识普及、心理知识辅导；

1.7 开展社会工作、心理疏导服务，包括但不限于：文化活动、心理慰藉、政策咨询、个案辅导、链接资源；

1.8 开展理疗服务，包括但不限于对有需求的老年人实施穴位按摩、刮痧、艾灸、拔罐（真空罐）、穴位贴敷等理疗服务；

1.9 开展文体娱乐服务，包括但不限于为老年人提供适合老年人生理、心理特点的文艺、棋牌、手工、健身、参观浏览等，开展节日和特殊纪念等活动；

1.10 开展志愿队伍培育服务，包括但不限于建立志愿服务人力资源库，激励志愿者个人或者团队参与居家养老服务活动，鼓励老年人之间的互助服务，培育老年人志愿服务队伍；

1.11 开办老年大学，开设内容丰富、形式多样的课程，为老年人提供优质便捷的老年教育服务。

1.12 转介服务，包括但不限于整合对接稳定的社会资源，对老年人提出的不属于服务机构经营范围的服务需求，在征得老年人同意后，转介给其他能够给予及时必要帮助的服务机构或者其他社会工作者。

2. 社区（村）居家养老站

2.1 全年开放时间不少于 250 天，全天开放时间不少于 6 小时，每周服务接待人数不少于 50 人次。

2.2 开展助餐服务，包括但不限于为老年人提供助餐场所；

2.3 开展文体娱乐服务，包括但不限于为老年人提供适合老年人生理、心理特点的文艺、棋牌、手工、健身、参观浏览等，开展节日和特殊纪念等活动。活动次数每年不少于4次；

2.4 开展康复辅助器具租赁服务，包括但不限于康复辅助器具展示、租赁；

2.5 开展医疗服务，应与医疗卫生机构签订医养合作协议，开展各类活动，包括但不限于每年开展不少于一次的医疗义诊活动。

2.6 有条件的开办老年大学，为老年人提供优质便捷的老年教育服务。

六、一体化运营监督

（一）统一招标。由街道（镇）作为居家养老一体化运营采购方，根据相关流程拟定、发布招标文件，选取服务承接商并及时签订购买服务协议。

（二）统一备案。招标确认一体化运营机构协议签订后，需报送区民政局备案。

（三）统一运营。街道（镇）原则上由一家服务商承接开展一体化运营，居家养老服务补助项目必须由一家服务商承接，不得进行分片服务。

（五）统一监管。

1. 监管主体。招标单位作为监管主体，区民政局落实行业指

导和监管职责。

2. 监督形式。每月召集街道（镇）、一体化运营单位召开居家养老服务补助项目工作例会，通报各街道（镇）居家养老服务情况。适时委托第三方进行绩效评估或审计，开展各种形式的明察暗访。

3. 平台监管。规范运营智慧养老服务与监管平台，通过智能服务终端和场所码，街道（镇）居家养老服务中心、社区（村）居家养老服务站将场所运营情况及时共享至智慧养老服务与监管平台，计划、总结、活动运营情况实时可见。

4. “一码通”。使用老年人助餐长者码，老人就餐需求有登记，助餐有记录，餐食品质有反馈。

（六）统一考核。各街道（镇）对本辖区内居家养老服务中心、站点及居家养老服务补助项目一体化运营工作开展考核。到2025年，以考核为依据，通过公开招标等方式，逐步实现全区划分2-5个片区，择优确定专业机构分区域连锁运行。

1、考核依据。运营服务期间，招标单位应根据合同约定对一体化运营单位开展考核。站点建设和运营服务应符合本指南所提到的相关文件要求，同时满足本指南考核要求（详见附件3、附件4）。

2、考核形式。总体打分与考核必达项目清单结合，附件3为考核打分依据，主要针对一体化运营单位各项运营情况打分，实现考核指标量化；附件4为考核必达项目清单，每一项为中心

(站)必须开展的服务内容或必须达到的服务品质。其中 1-3, 一项或一项以上未达标的, 扣除对应站点的全年运营经费; 4-5, 一项或一项以上符合的, 全年考核评定为不合格。

3、考核等级。年度考核等级分为四个等级, 分别为优秀、良好、合格和不合格。优秀是指考核分数 ≥ 90 分; 良好是指考核分数 ≥ 75 分; 合格是指考核分数 ≥ 60 分; 未达到 60 分的, 则评定为不合格。考核优秀的单位, 每年由区民政局发放书面证明。

4、考核结果。年度考核分值为季度考核分数的平均值。考核优秀的, 费用按合同金额全额结算; 考核等级为良好且分数 ≥ 85 、 ≥ 80 、 ≥ 75 的, 分别按照合同金额的 90%、85%、80% 结算; 考核等级为合格且分数 ≥ 70 、 ≥ 65 、 ≥ 60 的, 分别按照合同金额的 70%、65%、60% 结算, 考核等级为不合格的, 资金支付不高于合同金额 50% 且同步解除合同, 相关责任由一体化运营单位承担。

(七) 资金使用。街道(镇)居家养老中心及社区(村)居家养老服务站运营补贴按《江北区居家养老服务补助资金使用管理办法》有关规定进行补助。街道(镇)每季度对一体化运营单位开展考核, 并根据考核情况拨付资金, 同时将考核情况报区民政局备案。

七、本指南自 2024 年 1 月 1 日起试行, 遇上级文件调整, 相关内容适时调整。

- 附件：1. 江北区居家养老服务补助项目及标准
2. 江北区居家养老中心（站）服务项目及收费标准
3. 江北区居家养老服务一体化运营考核标准
4. 江北区居家养老服务一体化运营考核必达项目清单

附件 1

江北区居家养老服务补助项目及标准

类别	序号	项目名称	项目内容	工时
生活照料	1	起居照料	清洁面部、口腔、手部、梳头、穿衣和如厕。	1 小时/次
	2	洗头	选择舒适体位清洗并吹干头发。	0.5 小时/次
	3	理发	头发的修剪、清洗等，不包含焗油、染发等	上门 0.5 小时/次 集中 0.25 小时/次
	4	指/趾甲修剪	对指/趾甲进行修剪。	0.5 小时/次
	5	洗脚	足部清洗。	0.5 小时/次
	6	助浴	擦浴、淋浴并更换衣物。	2 小时/次
	7	喂食	帮助进食/水	0.5 小时/次
	8	送餐	将餐饮送到指定地点（餐费另计）	0.25 小时/次
	9	制作老年餐	为老年人制作“二菜一汤”套餐	1 小时/次
	10	衣物清洁	老年人衣服、被褥等衣物的清洗	1 小时/次
	11	室内清洁	老年人居室的地面、桌椅、餐具、床和衣物等的清洁、整理。	1 小时/次
	12	擦玻璃	老年人居室的玻璃清洗	按实际服务时间结算
	13	擦油烟机	油烟机清洗	1 小时/次
	14	失禁清理	为大小便失禁的老年人提供皮肤的清洁服务。	0.5 小时/次
	15	助行	陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步或陪同老年人就近购物、探访等。	1 小时/次（超过 1 小时，按每小时 10 元计）
	16	日间托养	养老服务机构提供日间的助餐、助洁、生活照料，康复锻炼和文体娱乐活动等服务（含午餐）。	2 小时/全天

类别	序号	项目名称	项目内容	工时
	17	代缴费	代老年人现场缴纳水、电、燃（煤）气、数字电视、通讯等公共事业收费（如网上办理免费）	0.5 小时/项
	18	代购物品	帮助代购生活日用品等。	0.5 小时/次
健康 护理	19	陪医	协助家属陪同老年人看病就医。	1 小时/次（超过 1 小时，按每小时 10 元计）
	20	生活自理能力训练	帮助肢体活动障碍的老年人日常生活自理能力训练。	1 小时/次
	21	压疮预防护理	定时翻身、气垫减压等方法，预防压疮的发生，提供心理支持及压疮护理的健康指导。	1 小时/次
	22	鼻饲管护理	留置鼻饲管更换、清理、消毒。	1 小时/次
	23	导尿管护理	留置导尿管更换、清理、消毒。	0.5 小时/次
	24	人工肛门便袋护理	留置的人工肛门便袋更换清理、消毒。	0.5 小时/次
	25	人工取便	取直肠内的粪便。	0.5 小时/次
	26	失智症老人的非药物干预和支持	采用沟通交流和音乐治疗、艺术治疗以及游戏活动等作业治疗的方法对失智症老人进行非药物干预和支持。	1 小时/次（超过 1 小时，按每小时 10 元计）
	27	紧急援助服务	帮助老年人紧急联络家属或送医救治。	1 小时/次
精神 慰藉	28	探视	上门看望、问询老年人，及时了解老人身体情况	3 小时/月（按每日 1 小时，每次 10 分钟计）
	29	陪聊	陪同老年人聊天，排遣孤寂情绪。	1 小时/次（超过 1 小时，按每小时 10 元计）
	30	心理咨询与疏导	一对一心理咨询与疏导服务，解决情绪、情感、家庭问题。	1 小时/次（超过 1 小时，按每小时 20 元计）

附件 2

江北区居家养老中心（站）服务项目及收费标准

类别	序号	项目名称	项目内容	收费标准 (元)
生活服务	1	助餐服务	提供老年人“二菜一汤”套餐	≤10/餐
	2	理发/洗头	头发的修剪、清洗等 (不含焗油、染发等)	≤5/次
	3	指/趾甲修剪	对指/趾甲进行修剪。	12/次
	4	洗脚	足部清洗。	12/次
	5	助浴	擦浴、淋浴并更换衣物。	50/次
	6	衣物清洁	老年人衣服、被褥等衣物的清洗	25/次
康复护理	7	义诊	组织开展义诊，每年不少于一场	免费
	8	助行	陪同老年人散步	25/时
	9	生活自理能力训练	帮助肢体活动障碍的老年人日常生活自理能力训练。	25/时
	10	失智症老人的非药物干预和支持	采用沟通交流和音乐治疗、艺术治疗以及游戏活动等作业治疗的方法对失智症老人进行非药物干预和支持。	25/时
托养服务	11	全托养	为老年人提供短期全托养服务	根据测评情况定价
	12	日间托养	养老服务机构提供日间的助餐、助洁、生活照料，康复锻炼和文体娱乐活动等服务（含午餐）。	50/天
家庭支持服务	13	讲座	开展各种常用知识讲座 (不含老年大学收费课程)	免费
	14	照护技能培训	开展家庭照护能力技能培训	免费

类别	序号	项目名称	项目内容	收费标准 (元)
	15	手工活动	开展各类手工制作	免费
	16	图书借阅	提供各类图书的阅览和租借	免费
	17	书画练习	提供书画练习场所	免费
社会工作、 心理 疏导	18	心理咨询与 疏导	一对一心理咨询与疏导服务，解决情绪、情感、家庭问题。	25/时
	19	政策咨询	老年人权益维护等方面的政策咨询	免费
	20	文化活动	开展各文化活动 (不含老年大学收费课程)	免费
康复 辅助 器具 租赁	21	器具租赁	轮椅出租	5/天
			助行器出租	5/天
其他 项目	22	拓展项目	鼓励各中心、站点拓展服务，开展老年人喜闻乐见的各种活动和服务项目。	需备案

附件 3

江北区居家养老服务一体化运营考核标准

内容	考核标准	分值	得分
环境设施 (8)	环境整洁、美观，无卫生死角。未达到的，酌情扣分。	2	
	房屋干净、卫生，物品摆放整齐、墙面干净，卫生间清洁、无异味。未达到的，每项扣 1 分。	3	
	办公室、休息室、餐厅、健康服务用房、文化娱乐用房、公共卫生间等统一标志标牌。未达到的，酌情扣分。	3	
内部管理 (10)	各项管理规章制度齐全，并上墙公布（1 分）。设有监督电话，开放时间公布，并按规定时间开门，每年开放时间，中心不少于 350 天，站点不少于 250 天。每少 5 天，扣 1 分。	5	
	台帐资料齐全，年度活动有计划，日常活动有记录。未达到相应等级标准的，不得分。	3	
	财务制度健全，运行经费使用规范，收支帐目定期公开。未达到的，不得分。被审计或者巡查通报、批评的，扣 5 分。	2	
安全卫生 (10)	重视安全保障工作，有安全事故应急预案。未达到的，不得分。	2	
	配有消防设施，防止火灾事故发生。未达到的，不得分。	3	
	重视食品安全卫生，配备必要的消毒、防腐设备，杜绝食物中毒。未达到的，不得分。被相关部门列入黑榜或者点名通报的，扣 10 分	3	
	每年为工作人员进行一次健康体检并备案。未达到的，不得分。	2	
队伍建设 (15)	聘请有管理人员不少于 7 名，其中负责人至少 1 名，未达到的，不得分。	2	
	团队稳定，平台服务人员信息真实。未经采购人同意擅自更换项目负责人，引起服务效果不理想的，扣 2 分；6 个月内人员调整人数多于 3 人（不包含项目负责人）或高于投标时 50% 的人员数量的，扣 2 分；服务人员信息未及时更新或不真实的，扣 2 分。	4	
	聘请专业养老服务人员。持证率不低于全体服务人员的 50%。少 5 个点，扣 1 分。鼓励配备养老社工，配备 1 名及以上的，加 2 分。	2	
	设有食堂的，相关人员要按规定持健康合格证上岗。未达到的，不得分。	2	
	有工作人员业务培训计划，每季度培训一次并有相关记录。未达到的，不得分。	2	

内容	考核标准	分值	得分
	服务人员要求身体健康。年龄要求女性低于 55 周岁，男性低于 60 周岁；服务优秀者可分别放宽至女性 60 周岁、男性 65 周岁。无相关佐证材料的，酌情扣分。	1	
	服装礼仪要求：服务人员应统一着装，佩戴工号牌。未做到的，发现一次扣 0.1 分，扣完为止。	2	
服务规范 (30)	应与接受居家养老服务补助项目的老年人或其代理人签订具有法律效力的服务协议。未与服务对象签订服务协议的一人次扣 0.5 分，扣完为止。	2	
	建立老年人的需求档案，实行动态化电子化管理。不提交老年人需求电子档或提交不完全的，扣 1-3 分。	3	
	享受政府购买服务的居家养老服务对象，根据区域划分，由固定的服务人员定期上门服务。全程电子化管理，二维码全覆盖率 100%，每低 5 个百分点，扣 1 分。	5	
	服务内容应多样化，包括生活照料、家政服务、医疗保健、精神慰藉、应急救援及其他服务等。经核实发现应提供的服务而未按老人需求提供的，每人次扣 0.2 分	3	
	上门服务前要求与老人预约时间，服务中文明操作礼貌待人，服务开始结束均要向老人讲明和解释服务全过程，未做到的，每项扣 1 分	2	
	站点内为老年人提供学习、娱乐、健身、休息等照料服务，做到每周有活动，每周活动参与人次 3A 站点不少于 150 人次。2A 站点不少于 50 人次，1A 站点不少于 30 人次。每少 10 个点，扣 1 分，扣完为止。	5	
	中心应设有老年人助餐服务，日均就餐人数需达 50 人次及以上，开放时间符合要求。每少 10 个点，扣 1 分。	5	
	提供老年人健康评估、体检、康复训练等服务。重点人群建档率 100%，建档率每低 5 个点，扣 1 分。	4	
服务流程合理，服务操作规范，服务态度良好；未达到的，不得分。	1		
服务质量 (15)	建立服务评价机制，每年开展老人或亲属满意率调查、第三方回访等。要求满意率在 90%及以上。每低 5 个百分点，扣 1 分。	5	
	服务响应及时。主动预约服务，要求 1 小时内联系服务对象预约服务时间，并按约定时间进行服务。未及时处理每次扣 0.2 分。	2	

内容	考核标准	分值	得分
	网络或电话方式收到服务对象投诉或负面舆情，由线下监管团队入户进行核实，核实为有效投诉后进行相关处罚。发现一次有效投诉并及时处理减少负面影响的扣 0.5 分；未及时处理造成负面影响的一次扣 1 分；处理不当引起社会舆论的一次扣 2 分。	2	
	无虐待老人和其他违法违纪行为等事件。经核实出现一次视情节轻重程度扣 5-15 分，经有关部门认定情节特别严重的，认定为年度考核不合格。	3	
	不可出现服务时间不足、服务内容不符或以赠送物品替代服务时间及服务内容的现象。出现一项扣 1 分。	3	
服务完成 情况 (12)	每月站点服务开展 100%，未达到的，每个站点扣 0.5 分；	3	
	居家养老服务补贴项目月服务工时完成率应高于 90%，每降低 10 个百分点，扣 1 分。	4	
	居家养老服务补贴项目每月上报计划与总结，未及时上报的，每次扣 1 分	2	
	及时更新服务老人信息。每月 28 日前上报老人信息变动情况（老人及其监护人地址电话更新、去世老人、跨区变动、拒单老人），未及时上报的扣每次扣 1 分	3	
合计		100	
附加分 (5)	受市级及以上民政部门认可的服务特色与创新，一项得 2 分。本项得分最高 5 分。	5	
负面清单			
负面清单	有重大安全责任事故的，或有重大食品安全事故的，年度考核不合格。	0	
	经有关部门认定，有虐待老人等恶性事件或其他违法违纪行为，且情节特别严重的，认定为年度考核不合格。	0	

附件 4

江北区居家养老服务一体化运营考核必达项目清单

序号	考核标准	是否 达标/符合
1	居家养老服务站每月理发不少于 1 次，每次不少于半天；收费每人每次不高于 5 元。	
2	按照市区相关要求开展送餐服务，完成送餐指标，社区（村）助餐服务覆盖率达 100%。	
3	开展健康服务，每个站点举行义诊，每年不少于一次	
4	居家养老服务补贴项目季度得分低于 80 分	
5	居家养老服务补贴项目连续二个季度废单率均超过 3%	