

江苏省民政厅文件

苏民养老〔2021〕21号

关于印发《江苏省家庭养老照护床位 建设和服务基本规范》的通知

各市、县（市、区）民政局：

为持续巩固家庭养老服务基础性地位，引导专业化照料护理服务向家庭辐射延伸，缓解护理型养老床位结构性矛盾，更好满足老年人就近就便享受养老服务的需求，促进居家社区机构养老服务融合发展，根据《民政部关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》（民发〔2019〕88号）、《省政府关于进一步推进养老服务高质量发展的实施意见》（苏政发〔2019〕85号）等文件精神，省民政厅制定了《江苏省家庭养

老照护床位建设和服务基本规范》。现印发给你们，请认真对照执行。



江苏省家庭养老照护床位 建设和服务基本规范

家庭养老照护床位是依托有资质的养老服务机构，将专业照护服务延伸至老年人家中，使老年人居家享受类似机构照护服务的养老模式。养老服务机构包括养老机构和居家社区养老服务组织等。《江苏省家庭养老照护床位建设和服务基本规范》（以下简称“规范”）适用于家庭养老照护床位的建设和服务，具体包括床位设置、机构管理、服务人员、服务对象、服务流程、服务内容、服务要求以及监督管理等。

一、床位设置

机构准入条件：

1. 应依法登记并具备相应服务资质，有两年以上运营经验且两年内未纳入社会失信名单、未发生重大安全事故或群体信访事件。
2. 应具有与业务范围相适应的固定服务场所，宜选在老年人口相对集中、交通便利的社区。
3. 应设置相应的管理部门并明确家庭养老照护床位工作的专（兼）职负责人。
4. 应内设医疗机构，或与基层卫生医疗机构签订医疗合作

协议，能够为家庭养老照护床位服务对象提供基本医疗服务，具备24小时上门服务能力。

5. 配置满足家庭养老照护服务需要的设施设备,包括但不限于：轮椅、助行器、坐便器等基础服务设备；医药箱、血压计、血糖仪、体温计、具有无线（蓝牙）传输功能的血压、体温、脉搏等参数的体检设备、雾化器、制氧机、医用充气气垫等。宜根据服务需要配备无障碍汽车、爬楼机、护理床、洗浴床等。

二、机构管理

（一）制度建设

1. 建立服务管理制度，规范服务流程、服务要求、服务质量跟踪回访等。

2. 建立财务管理制度，明确各类开支项目，凭证、账簿符合财务管理规定，政府补贴、慈善捐赠资金专款专用，有详细使用记录。

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

4. 建立档案管理制度，由专人及时汇总、分类和归档服务及管理过程中形成的合同、记录、安全风险告知书等资料，并做好老年人资料的保密工作。

5. 建立信息公示制度，在醒目位置公示服务项目、收费标

准、工作流程、服务承诺、投诉电话和投诉处理程序。

（二）信息化建设

1. 应具有支撑信息平台运行的安全可靠的信息基础设施，包括服务器、数据库、网络等。

2. 计算机设备应保证交换信息和数据的安全，应配备防火墙并采取相应安全技术措施。

3. 信息化系统应能提供全天24小时电话、网络受理服务，服务接通率不低于90%。

4. 应遵循统一的业务、技术、数据标准，具备接入所在区养老服务信息平台的功能，实现与业务主管部门系统之间的数据交互、业务协作。

（三）风险防控

1. 床位建设数量应与机构管理服务能力相匹配。宜将家庭养老照护床位纳入机构综合责任险保障范围。

2. 应为老年人制定风险预案，服务前做好服务安全预案与事项告知，服务时应有家庭照料者在场。

3. 应制定突发事件应急预案，并定期组织演练。

4. 应制定突发公共卫生事件防控方案，通过公告、电话、微信等多种方式向老年人及家属开展科普宣教。发生公共卫生事件时，应依据公共卫生事件等级动态调整家庭养老照护床位服务要求，并及时报告卫生防疫及业务主管部门。

三、服务人员

1. 医生、护士、康复治疗师、社会工作者等团队人员应具备相应资质，且持有健康证。

2. 养老护理员应取得职业技能等级认定证书，且持有健康证。

3. 服务人员应掌握与老年人沟通技巧，热情周到、耐心细致、认真负责。不应使用蔑视语、烦躁语、无称呼语等不礼貌用语。

4. 上门服务人员应着装统一，在指定位置佩戴工牌，工牌应有养老机构标志、所在部门、员工姓名等信息，字体字号易于老年人识别。

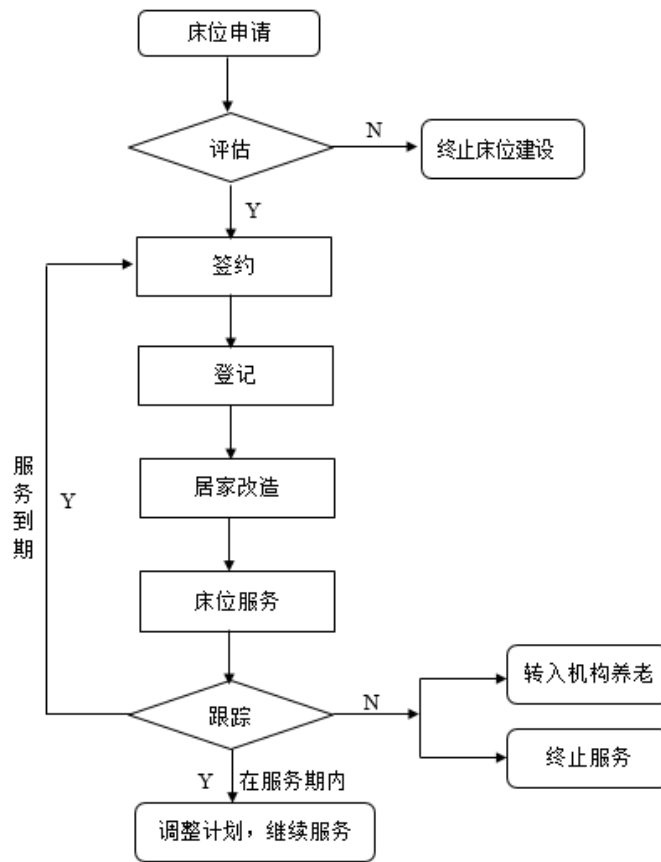
四、服务对象

1. 申请家庭养老照护床位的老年人应符合当地市级民政部门的相关规定，宜优先保障高龄、失能、残疾、计划生育特别扶助家庭老年人的服务需求。能力完好老年人以及重度失能需要专业机构持续照料的老年人不宜申请家庭养老照护床位。

2. 老年人应同意在其家中进行适老化改造并配置适当智能化设备，家居环境能确保上门服务人员安全、有效开展工作。

五、服务流程

家庭养老照护床位服务流程见图1。



标引序号说明：

Y——符合家庭养老照护床位设置条件；

N——不符合家庭养老照护床位设置条件。

图1 家庭养老照护床位服务流程图

（一）申请

符合条件的老年人根据民政部门公布的服务机构名单，向机构提出设立家庭养老照护床位的申请。

（二）评估

1. 机构应安排专业人员上门评估，有条件的地区可联合医疗机构共同评估。

2. 评估内容包括但不限于：依据 MZ/T 039 的要求，评估确定老年人护理等级；家庭照护现状；居家环境(安全性及舒适性)；康复辅助器具需求；居家环境特殊安全需求。

3. 评估结果应经老年人或其委托代理人签字确认，机构根据确认后的评估结果制定家庭养老照护床位服务计划与方案。

(三) 签约

1. 机构应与老年人或其委托代理人确认服务计划和方案后，签订服务协议，首次协议期限不低于 6 个月。服务协议模版详见附件 1。服务协议应至少约定以下内容：服务内容及时长；服务收费；服务期限；双方权利义务；违约与争议的解决方案。

2. 机构提供服务协议约定范围以外的增值服务时，应提前告知服务内容和收费标准，经双方协商确认后以补充协议方式予以确认。

3. 机构应将服务过程中潜在意外风险明确告知老年人或其委托代理人，并由其签字确认。

(四) 登记

机构应按照日常收住老年人的流程，为签约老年人办理家庭养老照护床位登记手续，建立老年人服务档案及健康档案。

(五) 居家改造

1. 机构应依据评估结果，以“一户一案”为原则，依据老年人个性化需求制定改造方案。

2. 改造前应征得老年人或其委托代理人同意，签订改造知情同意书，至少明确以下事项：改造内容；改造用途；改造费用承担方。适老化改造内容可参考附件2《适老化改造项目》。其中，无障碍设施改造应符合GB 50763的要求。智能化设备的配置可参考附件3《基本智能设备配置项目》。设备均应能实现远程监控，数据实时反馈至家属手机APP以及机构后台信息系统。

3. 改造工程结束后应组织工程验收，并记录存档。

六、床位服务

（一）服务内容

1. 平台信息化服务

平台信息化服务包括但不限于以下内容：

（1）通过平台对老年人24小时监护，每天早、晚通过平台查房两次，接受老年人24小时咨询；

（2）通过智能设备监测老年人生命体征及活动情况，为有需求的老年人提供紧急救援、远程响应；

（3）通过智能系统提醒并确认老年人按时服药；

（4）通过智能监测仪对老年人活动进行监测、摔倒自动报警。

2. 生活照料服务

生活照料服务包括但不限于以下内容：清洁卫生照料；起居照料；饮食照料；排泄照料；体位转移照料。

3. 康复保健服务

康复保健服务包括但不限于以下内容：预防保健；认知感官训练；肢体康复功能训练；生活自理能力训练；吞咽功能训练；康复咨询及指引；康复辅助器具适配与使用指导。

4. 医疗护理服务

医疗护理服务包括但不限于以下内容：建立健康档案；常规生理指数监测，包括体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等；常见病多发病护理、用药照护。

5. 心理/精神支持服务

心理/精神支持服务包括但不限于以下内容：情绪疏导；心理支持；危机干预。

6. 家庭照料者指导服务

为家庭照料者提供专业技能指导服务包括但不限于：日常护理安全；护理操作技巧；急救处理知识。

（二） 服务要求

1. 机构应根据服务计划及服务协议，制定每月具体服务内容和频次，并安排具备相应资质的人员按时为老年人提供服务。

2. 每日上门服务频次不少于 1 次，月累计时间不少于 30 小时。

3. 服务质量应符合 GB/T 35796 的要求。

4. 服务过程应在指定信息系统中做好记录。

5. 跟踪：

(1) 机构应定期监测服务质量，评估老年人身体机能，及时更新健康档案与服务档案，并根据老年人身体状况的变化及时调整服务计划，服务期满后应重新签约。

(2) 跟踪监测过程中对不再适合家庭养老照护床位服务的老年人，经双方协商一致后可终止服务或协助其转入养老机构。

(三) 服务监督管理

1. 机构应建立投诉反馈机制，畅通投诉渠道。

2. 机构应建立定期评价改进机制，对上门服务团队和服务质量定期督导，也可请第三方对老年人或其委托代理人定期开展满意度调查。

3. 机构应对评价过程中发现的问题与建议及时改进，不断提高服务质量。

4. 各级民政部门应建立家庭养老照护床位服务质量监管及奖惩机制。当机构发生以下情形时予以警告、惩罚直至退出：发生服务安全较大事故或受到行政处罚或移交司法处罚；发生虐老、欺老行为，造成恶劣影响；运营主体发生变更导致服务质量严重下滑；存在伪造有关档案资料等弄虚作假行为；存在法律、法规、规章规定的其他违法行为。

附件 1

家庭养老照护床位服务协议

甲方（服务对象）：_____

身 份 证 号 码：_____

家 庭（服务）地址：_____

电 话：_____

乙方（服务机构）：_____

机 构 负 责 人：_____

机 构 地 址：_____

电 话：_____

根据_____甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上，就提供家庭养老照护床位服务的相关事宜协商订立本协议。

一、服务内容

乙方安排专业人员进入甲方指定的家庭场所，为甲方提供家庭养老照护床位服务，服务内容

包括：

平台信息化服务

生活照料服务

康复保健服务

医疗护理服务

心理/精神支持服务 家庭照料者指导服务

其他服务内容：_____

二、服务人员

乙方选派的服务人员需为本机构直接管理的工作人员。

三、服务期限

_____年_____月_____日至_____年_____月_____日。

四、服务费用

1、乙方根据甲方的家庭养老照护床位服务需求，确认服务内容_____项。

2、合计_____元/月；双休日或国家法定假日的费用按照_____。

3、支付期限：按_____月 / _____季度向乙方支付，具体时间为_____。

4、支付方式：现金 转账 电子支付 社保卡结算。

5、其他情况_____。

五、双方权利义务

（一）甲方权利

- 1、甲方有权要求乙方提供指定服务人员的健康证明、资质证明等材料。
- 2、甲方有权对乙方的服务进行投诉反馈，有权拒绝乙方服务人员在服务场所内从事与照护服务无关且影响甲方正常生活秩序的活动。
- 3、甲方有权向乙方追究因乙方人员故意或重大过失给甲方造成的损失。

（二）甲方义务

- 1、甲方应在签订合同时主动提供有效身份证件，如实告知本人基本情况、身体情况以及固定家庭照护人员情况。以上内容变更应及时通知乙方。
- 2、甲方应按照合同约定向乙方支付服务费用。
- 3、甲方应尊重乙方服务人员，提供安全的照护条件和环境，不得歧视、虐待或性骚扰乙方照护人员。
- 4、甲方有义务配合乙方对乙方服务人员进行管理和工作指导，并妥善保管家中财物。
- 5、甲方如需续约，需提前一周与乙方联系续签合同。

（三）乙方权利

- 1、乙方有权按照合同约定定期向甲方收取服务费用及有关费用。
- 2、乙方有权向甲方询问、了解服务人员反映情况的真实性。
- 3、有下列情形之一的，乙方有权临时停止服务或解除服务协议：
 - （1）甲方或其家庭成员中有恶性传染病人没有如实告知；
 - （2）甲方或其家庭成员对乙方服务人员实施严重刁难、谩骂、侮辱、诽谤等严重侵害其人格尊严行为，或对乙方服务人员实施人身伤害等损害其生命健康权行为；
 - （3）甲方未按时支付服务费用；
 - （4）甲方要求增加超出服务协议内容的服务项目；
 - （5）甲方无正当理由频繁要求更换服务人员；
 - （6）其他情况_____。

（四）乙方义务

- 1、乙方应根据甲方的评估结果和服务需求安排体检合格且有专业资质的服务人员。

- 2、乙方应指导服务人员按照甲方服务需求按时提供各项服务。
- 3、乙方应为服务人员购买意外保险。
- 4、乙方负责服务人员的岗前培训、教育和管理、考核工作，并实行跟踪管理，对于甲方的投诉及时处理答复。

六、免责条款

(一) 老年人身体各器官功能趋于衰退，并可能伴有不同程度的慢性疾病，难免存在自身机体状况及疾病发展的不可预测性。乙方为甲方提供服务过程中，有可能会发生未能及时发现事故、有效处置和履行告知等造成意外严重后果，乙方如非故意则不承担赔偿责任，甲方应予以认可并承担由此可能产生的所有后果。

(二) 乙方不认可任何乙方服务人员私自收费及私下服务的行为，若出现上述情形，甲方应当及时告知乙方。任何甲方与乙方服务人员私下达成的服务协议以及收费，乙方对此不承担责任，由此可能产生的所有后果由甲方自行承担。

七、违约与争议解决

(一) 任何一方违反协议约定，另一方均有权要求其赔偿因违约造成的损失（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、保全担保费、鉴定费、差旅费、调查取证费）。

(二) 本协议下发生的争议，由双方当事人协商解决或向相关部门机构申请调解解决；协商或调解解决不成的，由乙方所在地人民法院管辖。

八、通知

本合同任何一方当事人传递给对方的通知，须按本协议签字页所列的通讯地址、联系方式进行。任何一方通讯地址、联系方式如有变动，应于 7 日内以书面形式通知对方；否则，任何一方通知送达前述地址，即视为被送达方收到，由此引发的法律后果由被送达方承担。本协议约定的通知方式包括电子邮件、书面邮寄、公告等方式。

九、协议未尽事宜及生效

双方可协商解除本合同，未尽事宜双方应另行以书面形式补充。

本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力，自双方签字或盖章之日起生效。

甲方（监护人）签字：
年 月 日

乙方（服务机构）签字盖章：
年 月 日

附件 2

适老化改造项目

序号	类别	项目名称	具体内容
1	地面改造	防滑处理	在卫生间、卧室、厨房等区域铺设防滑砖或防滑地胶
2		高差处理	铺设水泥坡道或加设橡胶等材质的可移动式坡道
3	卧室改造	配置护理床	帮助失能老年人完成起身、侧翻、上下床、吃饭等动作，辅助喂食、处理排泄物等
4		安装床边护栏（抓杆）	辅助老人起身、上下床，防止翻身滚下床
5		配置防压疮垫	避免长期乘坐轮椅或卧床的老年人发生严重压疮，包括防压疮坐垫、靠垫或床垫等
6	如厕洗浴设备改造	安装扶手	在如厕区和洗浴区安装扶手，包括一字型扶手、U型扶手、L型扶手、T型扶手或助力扶手等
7		配置沐浴椅	辅助老年人洗澡用，避免滑倒
8		蹲便器改坐便器	减轻蹲姿造成的腿部压力，避免老人如厕时摔倒，方便轮椅老年人使用
9		浴缸/淋浴房改造	旧件拆除、更换，增加淋浴空间，方便照护人员辅助老年人洗浴
10	物理环境改造	安装防撞护角/防撞条、提示标识	在家具尖角或墙角安装防撞护角/防撞条，必要时粘贴警示条
11		门改造	门槛移除、平开门改为推拉门、房门拓宽、下压式门把手改造、安装闪光震动门铃
12		灯源改造	昏暗灯具更换为明亮灯源，安装感应便携灯，辅助老年人起夜
13		改造电源插座及开关	根据情况进行高/低位、大面板、夜间指示改造，方便老年人使用
14	老年用品配置	手杖	配置三脚或四脚手杖、凳拐等，辅助老年人站立和行走
15		轮椅/助行器	辅助家人、照护人员推行/帮助老年人站立行走，扩大老年人活动空间
16		放大装置	运用光学/电子原理进行影像放大，方便老年人使用
17		助听器	帮助老年人听清声音来源，增加与周围的交流，包括盒式助听器、耳内助听器、耳背助听器、骨导助听器等
18		防走失装置	配置防走失手环、防走失胸卡等，用于监测失智老年人或其他精神障碍老年人定位
19		适老家具配置	换鞋凳、适老椅、电动升降晾衣架

附件 3

基本智能设备配置项目

序号	设备名称	基本要求
1	网络连接设备	确保信号传输稳定
2	紧急呼叫设备	可安装在卧室、卫生间、淋浴间等位置，易操作
3	活动监测设备	具有跌倒报警和日间实时活动监测功能
4	视频监控设备	具有远程摄像功能，应急状态下能及时、准确掌握老年人在家情况
5	生命体征监测设备	动态监测和记录呼吸、心率等参数，发现异常自动提醒
6	智能药箱	辅助提醒需要服药的老年人定时服药
7	门磁、烟雾、燃气、溢水感应报警设备	监测居家环境安全，发生火灾、燃气泄漏、溢水情况可远程报警

江苏省民政厅办公室

2021年6月29日印发
