

济南市民政局

济民函〔2022〕36号

济南市民政局 关于印发济南市社区式日间照顾机构 工作指引（试行）的通知

各区县民政局：

为全面提升社区养老服务设施规范运营能力，满足老年人多层次、多样化养老服务需求，在前期广泛征求意见的基础上，市民政局编制了《济南市社区式日间照顾机构工作指引（试行）》（以下简称《工作指引》），对社区日间照料服务场所、服务机构的人员配置、服务内容、运营保障等方面进行规范。

社区日间照料设施提升工作已纳入社区日间照料设施示范评选、等级评定及年度重点民政工作综合评估，各区县要高度重视，按照《工作指引》要求，制定提升方案，完善措施标准，

积极探索可复制、可推广、可借鉴的社区日间照料设施提升模式，进一步提高社区养老设施专业化服务水平。



济南市社区式日间照顾机构工作指引（试行）

社区式日间照顾机构是指在社区内围绕老年人生活照料、康复护理、精神慰藉等基本需求，嵌入相应的功能性设施、适配性服务和情感性支持，让处于深度老龄化的社区具备持续照料能力，让老年人在熟悉的环境中、在亲情的陪伴下原居安养。其服务模式涵盖：社区关怀服务站（关怀照护据点）、日间托老、日间照料中心、喘息临托、居家照顾等。本文件针对社区式日间照顾机构服务场所、服务机构及人员、服务内容、运营保障、服务质量评价、监督管理等规范建议，适用于社区式日间照顾机构的建设及运营管理。

一、服务场所

（一）环境要求

1. 建筑设计及室内环境应符合《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ450-2018）的要求。

2. 公共区域标识应符合《养老服务常用图形符号及标志》（MZ/T131-2019）的要求。

（二）设施设备要求

1. 公共设施应与服务功能相匹配，无障碍设施应符合《无障碍设计规范》（GB50763-2012）的要求。

2. 消防设施配置应符合《建筑设计消防规范》

(GB50016-2018) 、 《火灾自动报警系统设计规范》
(GB50116-2013)、《建筑灭火器配置设计规范》(GB50140-2010)
的要求。

3. 供电、给排水、采暖通风、通讯、温湿度等基础设施配置应符合《老年人照料设施建筑设计标准》(JGJ450-2018)的要求。

4. 应配置高清视频监控设备，监控范围应覆盖公共区域，并有醒目标识。

5. 休息区、公共卫生间、公共助浴间应设紧急呼叫装置。

6. 饮用水供应充足，并符合饮用水水质标准。

7. 应配置可联动所在地区智慧养老平台的管理系统，至少提供紧急呼叫救援、安全防护、资源管理调度等功能。

8. 配备厨房者需符合食品安全及相关要求。

9. 公共厕所符合长者数量及性别比例洗手台、小便斗及马桶，且高度设备符合适老化需求。

10. 上下车空间需考虑遮雨防风。

11. 交通接送工具需符合无障碍考量。

(三) 定位设置

1. 200 平以下为社区关怀服务站。

2. 300-500 平为日间托老中心。

3. 500 平以上为日间照顾中心。

(四) 功能设置

1. 社区关怀服务站

基本要求/配备:

社区关怀据点: (1) 配置通讯设备。(2) 配置老年人使用的基础生活用品, 基础辅具如轮椅、助行器等。(3) 配置送餐车送餐箱等。(4) 配置医疗箱。(5) 链接老人需要的各种资源。

多元活动室: (1) 配置多功能活动室, 具备休闲、交谊、用餐、训练及活动使用, 在满足使用功能和相互不干扰前提下, 可合并设置。(2) 多功能活动室应合理配备音响、影视器材、长者体适能活动器材、文体活动设备等用品。

拓展功能: 应根据周边老年人形态及使用需求进行功能定位, 以及根据各项功能的设施要求进行合理布局 and 综合设置。具体可分为:

辅具中心: (1) 配置轮椅、助行器、学步辅具、护理床、氧气制造机、抽痰设备等常用的照顾辅具, 依照需求可采日租、月租、年租等方式。(2) 依据个别需求提供资源链接。

中央厨房配餐: (1) 应设置面点区域, 主要用来加工米、面、饼类主食。(2) 厨房主操作间, 主要用来制作汤类、热菜类。(3) 设置粗加工区, 主要用于蔬果、肉类的初步加工, 包含清洗和切配。(4) 消洗间, 主要用于餐具和厨具的清洗消毒及暂存。(5) 售餐区, 主要用于出餐前准备及餐食分配。(6) 废弃物垃圾存放区。(7) 食材存放区。(8) 有餐品配送者需

有配餐区。（9）空间规划需符合洁污区分。

社区康复中心：（1）有固定的康复训练场地，应相对独立，面积不小于 30 平。（2）康复区及训练场地应设在老人及残疾人便于出入的地方，通行区域无障碍设计，地面防滑。（3）配备必要的中小型康复器材。（4）按需设置物理训练室（PT）、作业训练室（OT）、语言训练室（ST）等。

心理咨询室：（1）面积不小于 10 平方米。（2）应配置良好的隔间设施、暖色桌椅、沙发以及咨商辅导所需工具。（3）配置影音设备。

居家服务站：（1）应设有居家管理服务系统、紧急呼叫设备等。（2）办公培训区域。（3）存放护理设备区域。

2. 日间托老中心：应涵盖社区关怀服务站功能，还应具备以下功能。

基本要求/配备：

休息区：（1）每一单元应设休息设备：每 10-15 人为一照顾单元；同时段最高服务人数不得超过 60 人；每人平均使用面积为 7 平以上。（2）应设沐浴器、恒温设备和沐浴椅（凳）、防滑垫、排气扇等卫浴设施，至少设一扇门；属于多人使用的卫浴设施应有适当的隔间或门帘；地板有防滑措施，并配置扶手及紧急呼叫系统；乘坐轮椅者可使用；有适当照明。（3）卫生间应与老年人休息区同层，宜邻近设置，光线明亮，具备通风换气条件；应设无障碍厕位，便器旁应安装扶手。

多功能活动区：（1）应设有公共就餐区域。（2）应设有康复设备。（3）应设有公共活动空间，有良好的自然采光与通风条件。（4）应合理配备音响、影视器材等用品。（5）在满足使用功能和相互不干扰前提下，多功能活动可合并设置。

心理咨询室：（1）面积不小于10平方米。（2）应配置良好的隔间设施、暖色桌椅、沙发以及咨商辅导所需工具。（3）配置影音设备。

配餐区：（1）应配备基本炊具及符合长者需求餐具，必要的卫生防疫和消防防火装置。（2）利用就近餐饮服务资源开展配餐、送餐服务的，可不设置厨房。

办公区：应设有办公空间及档案柜。

工作区：（1）可作为职工用房、洗衣房、污物间、清扫间等。（2）洗衣房应配置洗涤设备和烘干设备；由社会配套提供洗衣服务的，可不设置洗衣房。（3）污物间、清扫间应与生活用房等保持相对距离，清洁工具与污物箱应分类摆放，避免污染。

其它区域：视服务使用者需要，设适当且独立空间，并提供个别化服务。

拓展功能：多元活动中心、助浴点、居家服务站、周边产品销售点。

3. 日间照顾中心

基本要求/配备：

生活区：（1）应选择相对安静的区域，分区配置喘息床位、日间床位；每一单元应设休息设备，每 10-15 人为一照顾单元；达到 30 人的使用区域应有固定隔间及独立空间。（2）应设寝室：同一长者当月最高入住天数不多于 15 天；住宿者平均每人使用面积达 10 平以上，每一寝室至多设 2 床，喘息床位不得多于 10 张；每一寝室与走廊、客厅相通并与其它寝室明确区隔，不得以屏风、拉帘等隔开。（3）应设公共助浴间：设沐浴器、恒温设备和沐浴椅（凳）、防滑垫、排气扇等卫浴设施，至少设一扇门；属于多人使用的卫浴设施应有适当的隔间或门帘；地板有防滑措施，并配置扶手及紧急呼叫系统；乘坐轮椅者可使用；有适当照明。（4）卫生间应与老年人休息区同层，宜邻近设置，光线明亮，具备通风换气条件；应设无障碍厕位，便器旁应安装扶手。

多功能活动区：（1）应设有公共就餐区域，公共餐厅应配置可移动、牢固、无障碍的桌椅，为护理员留有分餐、助餐空间，其餐桌坐轮椅长辈可使用。（2）每一单元应设有至少一处公共活动空间，具备休闲、交谊、用餐、训练及活动使用。

厨房或配餐区：（1）应配备基本炊具及餐具，必要的卫生防疫和消防防火装置。（2）利用就近餐饮服务资源开展配餐、送餐服务的，可不设置厨房。

康复区：应配备适合老年人的运动康复设备和作业康复设备。

心理咨询室：（1）面积不小于 10 平方米。（2）应配置良

好的隔间设施、暖色桌椅、沙发以及咨商辅导所需工具。（3）配置影音设备。

办公区域：应设有办公空间及长辈档案放置设施，并视业务需要设会议室、咨询室或其它与服务相关的必要设施。

护理站：（1）生命体测量设备。（2）相关办公桌以及文件储存设备。（3）有服药服务者需有储药环境。

工作区：（1）可作为职工用房、洗衣房、污物间、清扫间等。（2）洗衣房应配置洗涤设备和烘干设备；由社会配套提供洗衣服务的，可不设置洗衣房。（3）污物间、清扫间应与生活用房等保持相对距离，清洁工具与污物箱应分类摆放，避免污染。

其它区域：（1）可根据业务需要设置医疗服务设施。（2）视服务使用者需要，设适当且独立空间，并提供个别化服务。

拓展功能：多元活动中心、辅具中心、周边产品售卖点、心理咨询室、居家服务站。

另外，开展居家照顾服务的机构应设有人员办公、会议、个案咨询及照护记录及设施存放空间，若提供居家医疗及护理服务需设有符合医疗设备及卫耗存储放设备及空间。

（五）基础设备

1.多功能空间	茶几	椅子	视听设备	日常生活训练设备
	收纳设备	休息躺椅		
2.生活设备	吸尘设备	静电托把	冷暖空调设备	洗衣干衣机
	加湿设备	晒衣设备	推车	垃圾桶

3.无障碍厕所	马桶 (智能马桶为佳)	正面扶手	L型 (非凹槽式扶手)	小便斗 及扶手
	洗手台及 洗手台扶手	紧急 呼叫铃		
4.无障碍浴室 (合并助浴服务者)	洗澡椅	扶手	保暖设备	止滑垫
	置物架	吹风机	紧急呼叫铃	截水沟
5.安全设备	监视系统(禁止监视寝 室及卫浴)	可上锁资料 柜	可上锁药柜(提供服 药管理者)	紧急呼叫 系统
	门禁管制系统(视照护 个案需求)			
6.医护设备	血压机	血糖机	血氧机	AED
	急救物品(三角巾、固定板、绷带、纱布、基础外伤处理用物)			
	急救箱及急救设备(胶带、纱布、压舌板、口呼吸道一组、鼻呼吸道一组、 弹纱或弹绷、清洁手套、冲洗用生理食盐水、苏醒球等)			
7.厨房	厨台	抽油烟 设备	烹饪设备	保温或加热设备
	餐具	锅具	流理台 (需分槽)	碗盘消毒 设备
	收纳设备	冰箱冰柜	采检冰柜(食物存样 用)	
8.寝室 (喘息临托需设)	床(可调节高低)	床具组	空调设备	衣柜
	床头柜	紧急呼叫 系统	床旁椅	床旁便盆(视需 要)

二、服务机构及人员

(一) 机构要求

1. 由依法登记注册并具有两年以上养老机构或连锁居家社区养老服务运营经验的企业或民办非企业单位运营，且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. 设置医疗卫生机构的，应取得医疗机构执业许可证。

3. 配备满足服务和运营需要的服务和管理人员。

4. 如与街道办事处签订合作服务协议，应明确权责义务，首次协议期宜为1年。

（二）人员要求

1. 应置符合资格的业务负责人一人，综合管理业务，除本标准另有规定外，应为专任。

2. 机构业务负责人，应具备下列资格之一：

（1）主管级护理人员，且具有 2 年以上长者照顾服务相关工作经验。

（2）社会工作者，并具有 3 年以上长者照顾服务相关工作经验。

（3）专科以上学校医事人员相关科、系、所毕业，或社会工作、公共卫生、医务管理、老人照顾或长期照顾相关科、系、所、学位毕业：具 3 年以上长者照顾服务相关工作经验。

（4）高级中等学校护理、老人照顾相关科、组毕业：具 5 年以上长照服务相关工作经验。

（5）四级以上养老护理员，且具有 5 年以上长者照顾经验。

（6）负责人需完成养老机构负责人培训课程。

相关人员要求汇总表

服务类型 专业人员	社区关怀服务站 A型（200 平以下）	日托中心 B型（300-500 平）	日间照顾中心/小 规模多机能 （500 平以上）	居家护理
护理人员	择一，至少一名专职， 每服务 100 人设一健 康管理师	1:30	1:25	有居家护理者须 可担任居家服务 督导
社工		可兼职	专任或 兼职	
照顾服务人员	依活动设计需求	轻度失能 1:8 中度失能 1:4	轻度失能 1:8 中度失能 1:4	居家服务人员
康复师	健康促进活动需求，可 兼任	可兼职	至少 1 人专职	有居家专业照护 者可兼任

服务类型 专业人员	社区关怀服务站 A型（200平以下）	日托中心 B型（300-500平）	日间照顾中心/小 规模多机能 （500平以上）	居家护理
营养师	可兼职	可兼职	收容50人以上， 需专职	可兼任
养老顾问	专任，可由护士或社工 经训练后担任	可由主责人员 担任	可由主责护士 担任	第三方担任
心理师	可兼职	专任或 兼职	专任或 兼职	可兼职
医师	特约	特约	特约	有居家医疗者须， 可兼任
体适能指导教师	健康促进活动需求，可 兼任	可兼职		
厨师	设厨房者需专任	设厨房者需专任	设厨房者需专任	

注：上述人员需具相关执业证照，且完成新进人员训练方能上岗服务。

人员训练：

1. 新进人员训练：依据工作职务角色接受相关新进教育训练，训练内容需有相关训练手册，并有记录可查。

2. 每年需接受20小时在职训练，包含照护专业技能、安全教育、法规教育、伦理教育、感控教育等。

3. 从事管路伤口及执行辅助医疗行为人员，需每年接受相关在职培训。

4. 定期参加个案讨论、家属沟通活动等。

5. 上述教育训练需有训练成效考核与追踪。

三、服务对象

1. 社区服务中心（关怀照护据点）：独居长者、特困长者、75岁以上亚健康病慢性病高龄者、或经ICOPE评估具高风险（认

知、跌倒、营养、视力、社会支持需求等)长者。

2. 日间托老: 70 岁以上经 ICOPE 评估具高风险长者, 或经老年人能力评估呈现衰落弱中长者或轻度失能未有专业照顾需求的长者。

3. 日间照顾中心: 经老年人能力评估, 轻中度失能或失智长者, 且有专业照顾需要的长者。

4. 喘息临托: 有专业照顾需要的长者, 符合照顾者支持服务方案。

5. 居家照护: 有专业照顾需要的长者。

注: 评估方式: 世界卫生组织老年人整合照护评估(ICOPE)、老年人能力评估。

四、服务内容

为使服务对象获得適切及个性化服务, 由老人能力评估师及个案管理师(或养老顾问)全面性评估服务对象及家庭照顾者, 身心状况、居家环境安全、社会资源等等。依据评估结果确立问题、设定目标、盘点资源, 拟定完整具体照顾服务计划与方案, 由服务方落实提供服务, 且需定期检视服务过程, 每半年复评服务成效。

(一) 社区关怀服务站

1. 心理慰藉服务: 透过关怀访视与电话问安, 针对特困独居长者定期电话及家庭关怀访视, 提供沟通、情绪疏导与支持, 必要时转介心理咨询专业。

2. 设有养老顾问或经理人者：提供养老服务资源介绍、老年人福利政策指导等现场政策咨询和资源供需对接服务。

3. 健康促进服务包括但不限于以下内容：（1）提供长者社会参与的环境与活动设计，例如办理社区多元活动，提升长者人际互动以及增加愉悦幸福感的社区活动。（2）设计延缓长者功能衰退活动，例如肌力训练活动、平衡力训练活动、柔软度反应力训练活动等，降低长者肌力衰退导致跌倒的几率。（3）设计并推动推迟长者失智的认知训练、手眼协调训练、定向感训练、脑部活化等活动，延缓长者失智发生机率，并降低退化的速度。

4. 健康管理服务包括但不限于以下内容：（1）提供健康生活习惯教育、健康生活运动指导、健康饮食宣教及相关活动等。（2）为慢病长者提供简单健康状况监测，设有专业人员机构提供健康指导及健康评估。

5. 休闲娱乐包括但不限于以下内容：提供文康文体等活动空间与设备，例如棋牌、舞蹈、书画、文旅等陶冶身心之活动。

6. 助餐服务包括但不限于以下内容：

（1）集中供餐：在公共餐厅为老年人提供符合其身体特点、荤素搭配、营养丰富、合理均衡的餐食。（2）上门送餐：使用符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，安排专人及时将餐食送至老年人居住处。

7. 辅具服务：提供轮椅、助行器、学步辅具、护理床、氧气

制造机、抽痰设备等照顾辅具租赁服务，依照需求可采日租、月租、年租等方式。

8. 交通接送服务: 针对行动不便长者提供因应照护需求的必要交通辅助。

9. 居家安全环境服务包括但不限于: 针对提出服务申请长者，进行居家安全环境评估，并提出改善计划，包含居家环境动线、适老化设备、防跌点改造等。

10. 其他生活支援服务包括但不限于:

提供生活需求服务支援，例如: 长者生活物品、饮食营养支援、居家安全用品等。辅具适配: 例如助听器、餐具、穿衣辅助设备等。

(二) 日间托老服务包括但不限于以下内容:

1. 日常生活照料服务: 提供高风险长者日常生活服务及照顾，包含饮食安排、活动安全维护、口腔卫生维护与指导等。

2. 开展高风险长者健康维护活动设计，降低长者生活中风险发生率。如: 高龄体适能、防跌操、吞咽训练等。

3. 健康维护服务: 除关怀据点健康管理服务内容外，针对高风险长者进行疾病管理，管理内容如简单健康监测、药物卫教、饮食设计及指导、运动设计、血糖血压血脂监测结果关怀与照护提醒。

4. 心理赋能: 透过老化教育、各类活动设计，长者支持团体、提升长者心理能量，降低老化心理抑郁、不安、孤独感。

5. 乐龄中心：办理各类乐龄活动，提升社会参与、促进身心安适。

6. 多元活动中心：提升长者学习意愿与动机，如：电脑、摄影、语文、烹饪、棋艺、书法等学习班级。

7. 家庭支持服务：照护者技能培训：对失能失智老年人的家庭照料者开展照料技能培训服务。

（三）日间照顾中心

1. 生活照护服务包括但不限于：提供长者饮食服务，必要时辅助进食、辅助如厕、协助移动、口腔健康维护、协助穿脱衣物等。

2. 专业照护服务包括但不限于：专业照护评估、服药管理、健康评估、管路护理、足部护理、传染病预防管理、疾病管理、辅具安全评估、营养需求维护、失智评估与照护、失能评估与照护。

3. 康复训练服务包括但不限于：依据长者失能及失智情形设计康复活动，涵盖肢体训练、肌力提升、平衡感训练、手眼协调训练、生活自我照顾能力训练、认知训练、辅具操作训练等复能活动。

4. 助浴服务：针对特殊需求长者在环境设备许可下，提供安全助浴，并透过助浴服务训练长者自我照顾能力。

5. 喘息服务：备有寝室设计者，提供短期照料“喘息服务”，通过政府购买服务、个人付费等方式，组织专业人员到老年人

家中或将老年人接到服务中心进行短期照护，减轻老年人家庭成员的长期照护负担和精神压力。

6. 家属及照顾者支持服务：举办家属座谈会、照顾者支持团体、照护讲座等，提升照顾者及家属身心能量。

（四）居家照护服务

1. 基本身体清洁：依长者的身体清洁需要完成以下项目：梳头修面、穿脱衣服、床上擦澡、床上洗头、排泄物清理（含当次更换尿片、倒尿袋等）。

2. 基本日常照顾：依长者的需要进行基本日常生活协助，例如：协助翻身、移位、上下床、坐下/离座、刷牙洗脸、穿脱衣服、如厕、更换尿片或卫生棉、倒尿桶、清洗便桶、造瘘袋清理、清洗脸及/或手、刮胡子、修剪指（趾）甲、协助用药、服药、整理床（及更换床单）、会阴冲洗（无使用身体清洁）等。

3. 测量生命征象：内容包括：长者因疾病需要须进行之监测，（1）测量被照顾者之血压、体温、脉搏及呼吸。（2）记录及异常时转知家属及照顾管理师。

4. 协助进食或管灌喂食，内容包括：（1）进食环境（含长者安置）准备、加热饭菜、餐具准备、协助喂食（或灌食）、观察进食的量及反应，提供受照顾者及家属有关协助进食或管灌喂食的咨询和讨论，以及善后等。（2）对于个案或家庭照顾者给予指导、鼓励或参与式照顾，以维持或提升个案自我照顾潜能。

5. 餐食照顾（一般备餐）：（1）在案家备餐、备餐后用具及餐具善后工作及清洁。（2）在案家准备1日所需之管灌饮食及善后工作及清洁。

6. 协助沐浴：依长者的身体清洁需要完成以下项目：（1）协助或引导至浴间、穿脱衣服、全身淋浴、坐浴或盆浴、洗头、排泄物清理（含当次更换尿片、倒尿袋）、浴间之事前准备及事后清理。（2）洗头及排泄物清理，若个案无需求的不执行。

（3）对于个案或家庭照顾者给予指导、鼓励或参与式照顾，以维持或提升个案自我照顾潜能。

7. 协助洗头：依长者的需要完成以下全部或部分项目：协助移位或引导至浴间、穿脱衣服、洗头、弄湿或弄脏之身体部位之清洁、环境之事前准备及事后整理。

8. 协助排泄：依长者的需要完成以下全部或部分项目：协助移位或引导至浴间、支持及协助一般小便、大便，及处理汗、痰或呕吐物、观察排泄物、尿袋更换、造瘘袋清理、人工肛门造口周围的照料（含造口袋的更换和排空）、生殖器官照顾的事后检视、介绍如何大、小便控制/失禁处理。

9. 足部照护，内容包括：（1）评估趾甲及足部皮肤。（2）趾甲及其周围修剪、足部长茧处的处理、足部按摩及保养。（3）转介必要的医疗处置。（4）纪录。

10. 翻身拍背，内容包括：扣背、震颤、翻身，及相关照顾指导（依所订指引执行）。

11. 肢体关节活动，内容包括：上肢、下肢被动运动，或督促长者进行主动运动或站立练习（依所订指引执行）。

12. 协助上（下）楼梯，内容包括：协助上或下楼梯、协助轮椅搬运上或下楼梯，楼梯数为一层楼以上（含）者。范围包含长者住家内及 2 楼以上之家门口至 1 楼。（操作安全依所订指引执行）。

13. 陪同外出，内容包括：外出工具之安排、陪同外出，及注意安全，以每 30 分钟为单位。外出目的包括：购物、社交活动、办理事务、参与宗教活动、用餐、散步、上下学、定期式康复或洗肾、运动等。

14. 陪同就医，内容包括：协助挂号（含预约）、长者准备、陪同就诊、听取及转知医嘱与注意事项。

15. 代购或代领或代送服务（仅独居失能或失智长者适用），目的物品或事项包括：餐食、食材、生活用品、药品、邮寄、补助品、衣物床单送洗（或取回）及必要的办理事项（如政府机关或缴费）等。以上服务均含购物清单规划与确认、购物、购买物品的清理与归位，以及记账等事前准备至善后完整服务。上述目的物品或事项须为长者本身所需。

16. 协助执行辅助性医疗，内容包括：甘油球通便、依照药袋指示置入药盒、携带式血糖机验血糖、伤口分泌物简易照顾处理、管路清洁、口腔抽吸之任 1 项。照顾服务人员须接受特殊训练课程后方可执行。

17.安全看视，内容包括：至案家陪伴、支持（如游戏或嗜好）、看视注意安全或协助（如日常生活参与），并注意异常状况。限于失智长者或心智之残疾者。

18.家务协助（属自费项目）：居家生活空间的清理或洗涤、衣物洗涤及晾晒烘干（含至自助洗衣店洗衣）、熨烫、衣物简单缝补等家事服务。

（五）居家护理（需具备医疗资质机构及符合医疗法规人员执行）

1. 一般伤口护理。
2. 各种注射。
3. 符合个别需求的护理措施。
4. 一般身体检查。
5. 代采检体回院送检。
6. 各种依个案需求的护理指导。
7. 营养及基础复健运动指导。
8. 适当社会或医疗资源咨询。

9. 上述行为需有符合医疗法律规范，并依据锁定操作指引，并有完整记录可查。

（六）居家医疗

1. 医师访视
2. 医疗评估
3. 诊疗服务

4. 上述行为需有符合医疗法律规范，并有完整记录可查。

五、运营保障

（一）运营要求

1. 应建立完善的机构管理制度，包括但不限于：财务制度、人力资源管理制度、服务制度、员工培训制度、考核制度、行政管理制度、档案管理制度等。

2. 档案应包括机构员工档案和长者健康档案，服务档案以及运营过程中的各类资料；服务档案包括服务对象信息、服务协议、服务内容、服务计划、服务记录等。档案同属公司组织收集的健全文档，机构内设置专门档案存放区。档案管理需符合个案保护权益。

3. 应在显著位置公示机构资质、服务项目、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息。内容应真实、准确、完整，及时更新。

4. 定期对新老员工进行培训，且不少于 20 小时，包括但不限于：内部培训、外部培训、安全培训、专业技能培训、应急处理培训、管理培训、心理培训等，健全培训评价机制。

5. 健全和完善绩效管理工作，建立以岗位绩效奖金制为主要形式的奖金激励制度，通过对员工履行岗位职责情况的评估，将其奖金分配结构与实际工作业绩紧密结合，做到奖优罚劣，激励员工工作积极性，增强企业活力，提高服务品质。

6. 健全服务质量评价体系，包括但不限于：机构自我评价、

服务对象及家属评价、街道办事处评价、区级以上业务主管部门评价、具有资质的第三方企业或社会组织评价；评价指标包含服务量、服务对象满意度、服务项目完成度、服务准时率、有效投诉结案率等；服务质量评价否决项包含但不限于以下内容：虐老；违法违规销售保健食品情形；违法违规开展金融交易、非法集资；提供虚假信息、瞒报领取补贴。

（二）安全管理

1. 应符合《养老机构服务安全基本规范》（GB38600-2019）的要求。

2. 应建立健全机构安全管理制度，包括但不限于：安全责任制度、安全教育制度、安全操作规范或流程、安全检查制度、事故处理与报告制度、突发事件应急预案、考核与奖惩制度、每年由第三方出具安全检测报告或者安全评估报告；安全管理制度应明确相关部门人员职责、权限、工作内容、工作流程及要求，应建立健全岗位操作规范。

3. 应制定养老服务意外事件处置应急预案，涵盖机构内服务及居家上门服务，包括自然灾害、事故灾害、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件应急预案，配备报警装置和必要的应急救援设备、设施，至少每半年开展1次培训和演练。

4. 应制定服务对象隐私保护措施。内容包括但不限于：肖像保护、个人信息、家庭信息、服务信息。建立机构安全管理规范及自查制度。

5. 保障设备设施安全，包括但不限于：消防安全、电气安全、燃气安全、康复设备安全、建筑安全，设置安全标识以及监控设备等。

6. 开展餐饮服务的，应当取得《食品经营许可证》，严格遵守国家食品安全相关法律法规和食品安全标准的要求。建立健全食品安全管理制度，执行原料控制、餐具饮具清洗消毒、食品留样等制度等，并依法开展食品安全自查，采取有效的管理措施，保证食品安全。食品经营人员必须每年进行健康检查，取得健康证明后方可参加工作，不得超期使用健康证明。定期组织管理人员、从业人员参加食品安全知识、职业道德和法律、法规的培训以及操作技能培训。

7. 养老机构内设的医疗机构应遵守国家医疗安全相关法律法规要求，依照卫生部门的规定，建立相应的医疗护理安全管理制度，对护理照料、医疗等重点安全问题进行监控；养老机构内设的医疗机构应接受卫生部门定期的监督检查。

8. 应对生活照料、日常管理、服务活动中涉及的有关人身安全问题进行安全评价，并实施有效监控和防范；对感染、压疮、跌倒、意外伤害、坠床等风险实时监控，加强从业人员培训，学会保护他人及自我保护。

9. 照护对象需医疗照护者，应由医师诊察，并根据长者病情需求，至少每两个月由医师再予诊察一次；有收容住宿临托者，对其服务对象应由医师诊察，并长者病情需求，至少每月由医

师再予诊察一次。上述诊察需留有相关记录备查。

六、服务质量评价

为维护长者服务成效，需设定多重评价方式：

1. 机构自定评价指标，包含管理成效、服务成效、人力评价等。
2. 服务对象评价：服务满意度、意见反馈等。
3. 外部评价：主管机关评审、第三方评审等。
4. 通过评审者符合相关资格条例。
5. 未通过评审者，予以一次辅导改善机会。