

西安市民政局文件

市民发〔2022〕47号

西安市民政局 关于印发《西安市街道综合养老服务中心 建设和运营实施办法（试行）》的通知

各区县、开发区民政部门：

为规范街道综合养老服务中心项目建设和运营管理，根据《西安市推进养老服务高质量发展行动方案》（市政办发〔2021〕47号），市民政局制定了《西安市街道综合养老服务中心建设和运营实施办法（试行）》，现印发你们，请认真贯彻执行。



西安市街道综合养老服务中心建设和运营实施办法

(试行)

第一章 总 则

第一条 目的和依据 为进一步规范街道综合养老服务中心管理，有效满足老年人就近就便养老需求，切实提高街道辖区养老服务水平，根据《国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划的通知》（国发〔2021〕35号）、《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）、《陕西省人民政府办公厅关于推进养老服务发展的实施意见》（陕政办发〔2019〕36号）和《西安市推进养老服务高质量发展行动方案》（市政办发〔2021〕47号）等文件精神，结合我市实际，制定本实施办法。

第二条 概念界定 本办法所指街道综合养老服务中心，是在城市建成区内规划和建设运营的为辖区老年人提供全托、日托、护理照料、上门服务、膳食供应、康复护理、文化娱乐、医疗保健、辅具租赁、信息管理等多多样化服务的综合性养老机构。

第三条 基本原则 街道综合养老服务中心建设运营应遵循以下原则：

街道全覆盖原则。按照“一街道一中心”的布局要求，原则上每个街道办事处辖区应设置至少一所面向本辖区老年人的综合性养老服务设施，为老年人提供方便、快捷、高质量、个性化的服务。

适度普惠原则。突出公益属性，以发展方便可及、价格合理、质量可靠的普惠型养老服务为重点，兼顾特困人员、计划生育特殊家庭老年人、做出特殊贡献的老年人、低保、低保边缘家庭（低收入家庭）及经济困难的孤寡、失能（含失智）、残疾、高龄老年人等重点服务保障对象的养老服务需求，打造广大中低收入家庭“家门口的养老院”。

因地制宜原则。各区县（开发区）应结合辖区实际，以方便提供养老服务出发，合理规划布局，采取盘活存量资源等措施，做好养老设施建设和运营。

第二章 设施建设

第四条 建设原则 街道综合养老服务中心建设必须遵循环境保护、消防安全、食品安全等领域法律法规及相关要求，符合西安市养老服务设施布局规划。由区县（开发区）指导，街道负责建设，可以采取公建民营、民办公助等不同方式建设，设施配置及功能设置要充分考虑运营服务需求。

第五条 选址要求 选址应满足以下条件：

(一) 服务对象相对集中,交通便利,供电、给排水、道路、通讯、网络和采暖通风等建筑设备条件较好,符合消防安全法律法规要求;

(二) 临近社区卫生中心、医院等公共服务设施;

(三) 环境安静,与高噪声、污染源的防护距离符合有关安全卫生规定;

(四) 设置在建筑低层部分,相对独立,并有独立的出入口,不应设置在地下室、半地下室,设立在第二层以上的,应至少配备1部医用电梯或无障碍坡道。

第六条 设施来源 各区县(开发区)应加强前期需求调查、运营评估和可行性评估,充分利用国企转型用房、物业用房、医院转型用房、疗养机构、培训中心等闲置社会资源,做到布局合理、规模适度、设施实用、就近便利。

第七条 设施配置 遵循国家和陕西省现行有关标准,服务设施应符合以下基本配置要求:

(一) 各种设施设备应无尖角、锐边、毛刺。

(二) 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提示标志。

(三) 在场所内配备报警装置和必要的应急救援设备、设施。

(四) 坡道、台阶、扶手等各类直接为老年人服务的设施设置应符合《无障碍设计规范》GB50763-2012的规定。

(五) 临水和临空的活动场所、踏步及坡道等设施,应设置安

全护栏、扶手及照明设施。

(六) 室外活动场地应平整防滑、排水畅通，坡度不应大于 2.5%。

第八条 功能区设置 原则上每个街道综合养老服务中心建筑面积不小于 1500 平方米，设置七大基础功能区，可根据老年人实际需要，合理增减功能区域。在建筑物的明显部位要有街道综合养老服务中心的名称，内部公共功能区域应设明显标志。

(一) 托养护理区：应至少设置养老床位 30 张，护理型床位不少于 70%。每间居室应按照每床不小于 6 m² 确定使用面积，护理型床位的多人间居室床位数不应大于 6 张，非护理型床位的多人居室床位数不应大于 4 张。提供全托、日托照料服务的护理型床位区域应独立设置。配套设置护理站、药存、清洁间、污物间、卫生间、洗浴等空间。老年人托养住房室内通道和床（椅）距应满足轮椅进出及日常照料需要。

(二) 生活照料区：应设置休息室、沐浴间（含理发室）和餐厅（含配餐间）等用房或空间。老年人集中使用的餐厅座位数应按不低于所服务床位的 40% 配置，每座使用面积不应小于 2.5 平方米。

(三) 休闲娱乐区：应设置老年人活动场所或多功能活动室，配备相应娱乐活动设备，宜设置在建筑首层，地面应平整，同时应避免对托养护理区产生干扰。

(四) 文化教育区：应设置老年教育室、阅览室、书画室等

空间，定期在醒目处张贴老年教育课程表。

（五）健康管理区：应包括医务室和康复训练室（或室外活动场所），配有老年人健身康复器材和常用药品。医务室使用面积不应小于 10 平方米，平面空间形式应满足开展基本医疗服务与救治的需求。

（六）人文关怀区：应设置心理疏导室，心理慰藉服务应由心理咨询师、社会工作者等专业人员提供。

（七）运营管理区：应设置接待、办公、员工休息和公共卫生间、储藏等用房或空间。

第九条 统一名称 街道综合养老服务中心应统一名称设置，基本格式为“XX 街道综合养老服务中心”。

第三章 运营和服务

第十条 参照管理 街道综合养老服务中心登记备案、监督检查、法律责任等参照《养老机构管理办法》（民政部令第 66 号）规定执行。

第十一条 运营资质 街道综合养老服务中心原则上应由具备专业养老服务能力的企业、社会服务机构、医疗机构等承担日常运营。运营方须具有专业养老服务团队、养老服务行业从业经验，近 3 年内无违法违规、失信记录。

鼓励社会信誉好、专业水平强的养老服务机构连锁化、规模

化运营街道综合养老服务中心。支持街道综合养老服务中心采取“中心带站点”的模式运营街道所辖社区养老服务站，鼓励街道综合养老服务中心将专业化服务延伸至社区和老年人家庭，拓展服务功能、扩大辐射范围。

第十二条 优先保障 政府投资兴办的街道综合养老服务中心要优先保障辖区经济困难的空巢、留守、失能、残疾、高龄老年人、计划生育特殊家庭老年人及做出特殊贡献的老年人等人群的养老服务需求。

第十三条 运营协议 采取公建民营、民办公助的街道综合养老服务中心，街道办作为委托方应与运营方签订运营合同或协议。明确委托运营设施的基本情况、合同范围、服务事项、服务质量承诺、双方投入资产、合作期限、权利义务、费用缴纳、设施运营与移交、变更终止、违约责任等，并附相关资产明细表。

第十四条 服务供给 街道综合养老服务中心需按照《养老机构服务质量基本规范》，提供以下服务：

（一）托养照护服务：为辐射区域失能、部分失能、失智、高龄以及其他需要长期入住养老机构的老年人提供机构养老服务，为需要临时短期托养老年人就近提供全托服务。

（二）生活照料服务：适应辐射区域老年人的居家服务需求，提供日托、助餐、助行、助浴、助洁、精神慰藉、心理咨询、法律援助等基本服务。

（三）康复保健服务：可内设医疗设施或与辖区内医疗机构、

社区卫生服务站等医疗资源建立医疗签约服务协议，建立老年人健康档案信息，提供辅具出租、术后康复护理、慢性病诊疗、健康管理、疾病防治、心理卫生等服务。

（四）文体娱乐服务：为老年人提供有益身心健康知识讲座、学习培训、歌舞健身、书法绘画、图书阅览、上网辅导等服务。

（五）信息管理服务：建立健全辐射区域内老年人基本情况信息库，与市、区（县）两级信息数据共享，承担区域性养老信息管理与服务功能，收集分析老年人服务需求，链接周边为老服务资源，实现服务需求与供给的精准对接。

（六）技能实训服务：向老年人家属、家政服务人员或社区居民开展生活照料和护理技能实训，为社区居民开展为老服务专业知识的传授和宣传。

（七）其他基础服务：根据老年人实际需求，提供运营家庭养老床位、居家探访、老年人能力评估、适老化改造等多样化服务。

第十五条 人员配备 街道综合养老服务中心应当配备与服务 and 运营相适应的工作人员，并依法与其签订聘用合同或者劳动合同。专业技术人员应具有相关专业资质，持有卫健部门、人社部门颁发的专业、执业资格证书；按自理老年人 1:15—1:20、中度失能老年人 1:8—1:12、重度失能老年人 1:3—1:5 的比例配备护理人员，养老护理员宜持有职业培训证书或等级鉴定证书；工勤

人员应持有所从事工种的国家职业资格证书，餐饮人员应持有健康证。

第十六条 行为规范 街道综合养老服务中心的服务人员行为规范应符合下列要求：

（一）尊老敬老，尊重人格、民族、宗教信仰和个人习惯，保护个人隐私，具有良好的职业道德；

（二）遵纪守法，礼貌、热情、亲切、友好；

（三）着装规范，服装整洁，佩戴胸卡上岗；

（四）仪表端庄、精神饱满，佩戴饰品符合行业要求；

（五）语言文明、清晰。

第十七条 规章制度 按照国家有关规定建立健全安全、消防、食品、卫生、财务、档案管理等规章制度，制定服务标准和工作流程，并予以公开。

第十八条 消防安全 依法履行消防安全职责，健全消防安全管理制度，实行消防工作责任制，配置消防设施、器材并定期检测、维修，开展日常防火巡查、检查，定期组织灭火和应急疏散消防安全培训。

第十九条 食品安全 开展餐饮服务的街道综合养老服务中心，应当取得《食品经营许可证》，严格遵守相关法律、法规和食品安全标准，并依法开展食品安全自查。

第二十条 风险管控 建立风险防范机制，购买相关综合责任保险，并与入住老年人或者其代理人签订服务协议、知情同意书，

主动出示安全须知，明确服务内容和管理程序。鼓励为老年人购买意外伤害保险，降低运营风险。

第二十一条 应急管理 依法制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件应急预案，定期开展突发事件应急演练。发生突发事件应立即启动应急预案，采取防止危害扩大的必要处置措施，同时根据突发事件应对管理职责分工向有关部门和民政部门报告。

第二十二条 信息公开 街道综合养老服务中心应公示服务项目、人员资质、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息。公示信息内容应真实、准确、完整，及时更新，便于老年人了解、获取。主动、详实地向老年人介绍服务项目、服务内容及收费价格等。根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及机构的服务提供能力，定期核定服务内容。

第二十三条 档案管理 完善服务记录，建立接受服务的老年人档案。档案的保管期限不少于服务协议期满后五年。工作人员应当保护老年人的个人信息和隐私。

第二十四条 收费原则 遵守国家和地方政府价格管理有关规定，依照登记类型、经营性质、运营方式、设施设备条件、管理水平、服务质量、照料护理等级等因素合理确定服务项目的收费标准。实行公建民营模式的，应遵守《西安市养老机构公建民营管理办法》中定价的有关规定。

第二十五条 服务质量评价 区县（开发区）民政部门应会同

街道办事处制定并组织实施街道综合养老服务中心服务质量年度评价制度和服务退出制度。

第二十六条 服务终止 街道综合养老服务中心暂停服务应至少提前一周告知服务老人并在显著位置说明暂停事项；终止服务应当至少在终止服务前六十日，书面通知集中收住老年人或者其代理人，并书面告知民政部门。老年人需要安置的，应当根据服务协议约定与老年人或者其代理人协商确定安置事宜。民政部门应当为养老机构妥善安置老年人提供帮助。

第四章 监督管理

第二十七条 评定管理 街道综合养老服务中心开展社区养老服务的，应根据社区养老服务站管理的有关规定评定等级；内设养老床位开展集中托养服务的，按照《西安市养老机构星级评定实施细则》申请养老机构等级评定。

第二十八条 部门职责 民政部门负责街道综合养老服务中心建设运营的指导、监督和管理工作，及时对街道综合养老服务中心开展检查与评估，帮助建立完善管理制度，不断提升管理服务水平。街道办落实属地管辖责任，具体负责日常的管理，包括设施建设和运营监管，积极筹措建设和运营经费，按照规定使用和管理上级分配的资金和物品，为辖区老年人提供优质的养老服务。

第二十九条 督查与整改 街道综合养老服务中心落实主体责任，要不断改进和提升服务质量，提升服务水平。按照“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则，强化对运营过程的日常监管与督促整改，大力开展跨部门联合检查与执法，建立健全监管“黑名单”制度。对养老服务质量不达标的情况，联合采取专门措施，加大整治力度，确保整治到位；对存在重大风险隐患、逾期不改正的，应责令停业整顿；情节严重的，要在妥善安置老年人的前提下，依法取缔、关停、撤并。

第五章 附 则

第三十条 镇综合养老服务中心可参照本办法执行。

第三十一条 各区县、开发区可依据本办法结合实际制定实施细则。

第三十二条 本办法自印发之日起施行，有效期2年。