

南京市高淳区民政局 南京市高淳区财政局 文件

高政民〔2021〕60号

高财社〔2021〕131号

关于印发《南京市高淳区社区居家养老服务管理办法（试行）》的通知

各镇街民政办、财政所：

为进一步推进全区社区居家养老服务高质量发展，根据国家和省、市、区相关法律法规和政策规定，依据南京市民政局、南京市财政局《关于印发〈南京市社区居家养老服务管理规定〉（试行）的通知》（宁民养老〔2021〕20号），结合高淳实际，经研究制定《南京市高淳区社区居家养老服务管理办法（试行）》。现印发给你们，请遵照执行。

南京市高淳区民政局

南京市高淳区财政局

2021年5月18日

抄报：市民政局、区委办、区政府办

南京市高淳区社区居家养老服务管理办法（试行）

为深入贯彻党的十九届五中全会精神，推进我区社区居家养老服务高质量发展，根据国家和省、市相关法律法规和政策规定，依据《南京市社区居家养老服务管理规定（试行）》（宁民养老〔2021〕20号），结合高淳区实际，现制定我区社区居家养老服务管理办法如下：

一、服务体系

建设全领域覆盖、全功能服务、全方位监管的社区居家养老服务体系，打造“家门口的养老服务”。

（一）镇街。每个镇街依托现有四级以上社区居家养老服务中心建成1个镇街养老综合服务中心，具备全托、日托、上门服务等功能，并可对区域内各社区居家养老服务中心进行指导调度。建有1个社区居家养老综合护理中心，建有1个老年中心厨房，建有1个老年人“银发顾问”分中心（综合中心、护理中心、中心厨房、“银发顾问”分中心可合并建设）。尚未建成的镇街应于2022年前完成建设。

（二）建制村（城市社区）。每个建制村（城市社区）建有不少于1个社区居家养老服务中心（站点），建有不少于1个社区银发助餐点，建有不少于1个“银发顾问”工作站（居家养老服务中心、助餐点、“银发顾问”站点可合并建设）。面积较大的编制村（居），应建有多个老年人服务站点，服务半径以1公里左右为宜。尚未建成的建制村（城市社区）应于2021年6月底完成建设。

（三）自然村（居住小区）。每个自然村应建有1个老年人服务站点、1个农村互助养老“睦邻点”（可合并建设）。有条件的居住小区根据需要设置1个老年人服务站点。

（四）明确区、镇街、建制村（城市社区）三级银发顾问组织职责及“银发顾问”服务内容。

1、区银发顾问中心

依托区级养老服务设施设立银发顾问中心。其职责如下：

（1）制订银发顾问工作规范及标准，编制银发顾问工作手册，负责银发顾问队伍建设及管理。

（2）对银发顾问进行培训并提供政策咨询与指导。

（3）负责对银发顾问的服务记录进行抽查和汇总，组织银发顾问的绩效评估。

（4）公布银发顾问周/月度工作计划。

2、银发顾问镇街分中心

依托镇街级居家养老服务设施设立银发顾问镇街分中心。其职责如下：

（1）协调属地内养老服务资源，并负责协助安排各社区银发顾问。

（2）传达银发顾问中心安排的工作任务和指导意见。

（3）每月汇报属地内银发顾问站点的工作情况。

（4）推荐和招募银发顾问工作人员。

（5）负责对辖区银发顾问进行日常管理和考核。

3、银发顾问社区站点

依托村（居）级居家养老服务设施或村（居）委会设置银发

顾问服务站点。其职责如下：

（1）统筹协调本社区银发顾问工作，具体负责组织落实银发顾问以及老年人的对接和日常管理。

（2）积极配合银发顾问的工作开展，并对顾问的日常工作进行统计和评估。

（3）负责对辖区银发顾问进行日常管理和考核。

“银发顾问”服务内容：

（1）政策解读。为老年人提供养老政策咨询、办事指南、服务推介等。

（2）资源介绍。为老年人推荐、链接适合的养老服务资源。

（3）方案设计。根据居家老人实际，为他们提供个性化的养老方案设计。

（4）技术指导。为居家老人家庭提供适老化改造设计，并为家属提供康复护理培训，推动形成孝老敬老的良好家庭氛围。

（5）其它服务。为老年人参与社会提供支持和培训，组织老年人参与各类文化娱乐活动。

二、建设标准

各镇街应结合辖区特点，统筹资源布局，不断完善社区居家养老服务“15 分钟服务圈”。

功能定位。镇街养老服务设施应侧重于社区居家养老综合服务功能和监督管理功能；社区养老服务设施应侧重于基本养老服务供给功能；自然村（居住小区）养老服务设施应侧重于末端互助养老服务拓展功能。

运营主体。在政府引导下，鼓励培育或引进专业养老服务机构开展服务。社会力量运营的养老服务机构，应在民政或市场监督管理行政主管部门注册。

基础设施。社区居家养老服务设施应选择在建筑物底层（若设在二层及以上的须有电梯）且相对独立，禁止使用地下层；应当配有与服务功能相适应的无障碍及照明、防滑、紧急呼叫、卫生消毒等安全防护设施。

运行机制。养老服务机构应配备与服务项目相适应的设施设备、场所和开展服务相适应的管理人员、专业技术人员和服务人员；具备良好的风险管控能力，应购买养老服务机构综合保险。

制度建设。应建立规范的工作服务流程、服务管理制度、服务质量跟踪回访制度等。社区居家养老服务设施应建立信息公示制度，制定服务细则，明确服务项目、收费标准、工作流程、服务承诺、投诉电话等，并在醒目位置公示，接受相关行政主管部门、服务对象和社会公众监督。

（一）镇街养老综合服务设施

可与镇街居家养老综合护理中心、老年中心厨房、日间照料中心、“银发顾问”分中心及其归属管辖社区的社区居家养老服务设施合并建设，名称一般为“××街道（镇）养老综合服务中心”。

1、主要职能。一是完善网络，协助镇街民政部门梳理辖区服务资源，完善辖区内社区居家养老服务网络；二是综合服务，为老年人提供专业性、综合性养老服务；三是调度指导，为辖区内社区居家养老服务设施提供支持性服务，促进服务与需求信息对接，并对辖区内社区居家养老服务设施的服务以及全镇街养老服

务实施指导和监督；四是基本保障，建立完善政府购买服务对象老人的基本保障服务体系，指导或承担辖区内重点空巢、独居老人的巡访探视工作。五是负责属地“银发顾问”站点建设与管理，结合当地实际，制定“银发顾问”服务实施方案，并建立与年度实施方案对应的服务台帐，每月汇总属地自然村（居住小区）银发站点工作开展情况，每季度组织开展一次“银发顾问”培训，加强队伍建设，并将相关情况及时报送区“银发顾问”中心。

2、基础设施。建筑面积在 1000 m² 以上；符合消防安全管理规定；有 5 张以上全托床位，以及 10 张以上日间照料床位（可为沙发床、躺椅、折叠床，并配备相应的被褥等床上用品，符合老年人使用实际且满足老年人日间休息、照料、全托等功能）。

3、服务项目。至少开展 10 个服务项目：专业照护（全托照料、短期托养、日间照料、家庭养老床位、喘息服务），生活照料（助餐、助浴、助洁、助急等），医养康养（护理中心服务、健康管理），智能服务，精神文化服务，银发顾问，时间银行，安全服务。

4、人员配备。至少有 2 名大专以上学历专职工作人员，并明确 1 名人员具体负责“银发顾问”工作。

5、专业支撑。具备下列服务项目的培训能力：（1）助餐、助浴、助行、助洁、助购、助医、助急等生活照料服务；（2）健康管理、家庭护理等健康服务；（3）关爱探访、生活陪伴、临终关怀等精神慰藉服务；（4）安全监测、紧急救援等安全服务；（5）文体娱乐、教育培训等文化服务。

（二）社区居家养老服务设施

根据服务规模、服务项目等因素，划分一级、二级、三级、四级、五级共五个等级。名称一般为“××社区（村）居家养老（综合）服务中心”，三级（含三级）以下不得使用“综合”名称。与镇街养老综合服务设施合并建设的，名称一般为“××街道（镇）养老综合服务中心”，并加挂“社区（村）居家养老服务中心”。

1、资质条件。一级、二级、三级、四级、五级使用面积分别应达到 100 m²、150 m²、200 m²、500 m²、700 m²，其中三级以上设施，可在社区（村）范围内分址设置（最多 2 处），设施总面积应达到对应等级面积标准。四级、五级应内设与本中心同一法人的护理站或其他医疗机构。

2、基础设施。养老服务设施应当配备必要的刷卡设备；一级以上的应内设“银发顾问”工作站；三级以上应配置具有无线（蓝牙）传输血压、体温、脉搏等参数功能的体检设备、视频监控设备（接入市养老服务信息平台）；三级以上应不少于 5 张日间照料床位（可为沙发床、躺椅、折叠床，配备相应的被褥等床上用品，并应符合老年人使用实际且满足老年人日间休息、照料、全托等功能）。

3、服务项目。共 9 类 29 个服务项目：专业照护（全托照料、短期托养、日间照料、家庭养老床位、喘息服务），生活照料服务（助餐、助浴、助行、助洁、助购、助医、助急、家政预约、代缴代购、信息查询等），健康服务（健康管理、家庭护理等），精神慰藉服务（关爱探访、生活陪伴、临终关怀等），智能服务，安全服务（安全监测、紧急救援、适老化改造等），文化服务（文体娱乐、教育培训等），银发顾问，老年人康复辅具等适老产品

的租赁、回收服务。运营主体可自行开办服务项目，也可与相关组织机构签订协议委托提供服务，但应做好并负责风险管控，并承担全部责任。

一级社区居家养老服务设施至少提供助餐、文化娱乐等服务，累计不少于 3 个服务项目；

二级社区居家养老服务设施至少提供助餐、银发顾问、文化娱乐等服务，累计不少于 5 个服务项目；

三级社区居家养老服务设施至少提供助餐、日间照料、助医、银发顾问、文化娱乐、教育培训、时间银行等服务，累计不少于 10 个服务项目；

四级社区居家养老服务设施至少提供全托（日托）服务、助餐、助医、助浴、银发顾问、健康管理、文化娱乐、教育培训、时间银行等服务，累计不少于 15 个服务项目；

五级社区居家养老服务设施至少提供全托（日托）服务、助餐、助医、助浴、银发顾问、健康管理、文化娱乐、教育培训、时间银行、老年人康复辅具等适老产品的租赁、回收服务，累计不少于 20 个服务项目。

其中，四级、五级社区居家养老服务设施应配置具有无线（蓝牙）传输血压、体温、脉搏、呼吸、血糖等参数功能的体检设备，兼为老年人提供健康服务。

4、人员配备。一级、二级、三级至少配备专职工作人员 1 名；四级至少配备专职工作人员 2 名；五级至少配备专职工作人员 3 名。一级以上应配备至少 1 名专（兼）职“银发顾问”。

（三）镇街老年中心厨房、社区银发助餐点建设标准

镇街老年中心厨房（以下简称“中心厨房”）和社区银发助餐点（以下简称“助餐点”）既可独立设置，也可依托社区居家养老服务中心、养老机构、市场餐饮企业设置。

1、资质条件。（1）中心厨房。应达到下列标准之一：一是经区民政局审核批准，领取市场监管行政主管部门颁发的《食品经营许可证》，面积一般在 150 m² 以上（指专门用于制作餐食的必要场所面积），具备每餐制作 150 份以上餐食能力，日常配送的助餐点不少于 3 个；二是达到市场监管行政主管部门规定的中央厨房标准，日常配送的助餐点不少于 3 个。（2）助餐点。经区民政局审核批准，领取市场监管行政主管部门颁发的《食品经营许可证》，面积一般在 50 m² 以上，至少可同时容纳 10 人就餐。

2、基础设施。中心厨房应按照市场监管行政主管部门关于明厨亮灶的标准，配置相应设施、设备。助餐点应配置餐食保温、消毒、留样冰箱、空调等设施设备，外送餐食应当张贴食品生产时间和有效期标签。有助老卡监管、视频监控等服务监管设施。

3、服务范围。中心厨房优先向本镇街所辖的社区配送，也可以向邻近的其他镇街或社区配送。助餐点优先为老年人服务，在此基础上可向社区居民提供服务。

其他社区居家养老服务设施具备助餐点和中心厨房功能，参照上述要求执行。

（四）自然村（居住小区）居家养老服务设施

自然村（居住小区）居家养老服务站点名称为“xx 街道(镇)xx 村（居）xx 自然村（居住小区）居家养老服务站”。

自然村互助养老“睦邻点”名称为“xx 街道（镇）xx 自然村互助养老睦邻点”；“睦邻点”需建立铭牌标识，以镇街为单位统一设计铭牌标识，一般由图标、名称和编号组成，悬挂墙体醒目位置，标识采用不锈钢（磨砂处理），规格为 60mmx40mm。图标结合本辖区历史文化特色和老年人服务特点进行设计；并实行编码管理，编号以区为单位，根据建成年份、镇街区划代码、序号等因素，对“睦邻点”实行编号管理，各镇街区划代码：砖墙镇 32012520101、阳江镇 32012520201、淳溪街道 32012520301、古柏街道 32012520401、漆桥街道 320125205010、固城街道 32012520601、东坝街道 32012520701、桎溪街道 32012520801，各镇街从后两位数字“01”向后编号排序。

社区居家养老服务站点和农村互助养老“睦邻点”既可独立设置，也可合并建设。农村互助养老“睦邻点”依托社区居家养老服务站点建设的，铭牌标识落款为“xx 街道（镇）xx 村（居）xx 自然村（居住小区）居家养老服务站”。

1、基本要求：农村互助养老“睦邻点”需做到“六个一”，即：一个发起组织者（由本村低龄健康老人、老党员、志愿者或非正式团体自愿发起）、一间活动室、一套管理制度、一名挂钩村（居）干部（或社区工作者）、一名专职（或兼职）银发顾问、一本服务台帐。

2、基础设施：面积不少于 40 平方米，内设老年人休憩床（不能为躺椅、折叠床）不少于 2 张，满足基本服务需求；场所相对固定，配备灭火器等相关安全器材，有基本装修，环境整洁卫生。

3、服务要求：需提供银发顾问服务，为本自然村老人提供文

化娱乐、精神关爱等服务，对有帮扶需求的老年人主动提供或转介相关服务，积极引导当地低龄健康老人、老党员、志愿者等爱心人士为本村重点空巢独居、分散供养特困人员、行动不便无人照看的困难老人、留守老人提供生活照料、精神关爱、助急助困等志愿服务，有服务台帐资料。

三、等级评定

1、分级分类评定。一级、二级社区居家养老中心由区民政局组织评定，报市民政局备案；三级（含三级）以上社区居家养老服务中心由区民政局初评后，报至市民政局，由市民政局组织评定。

每个编制村（居）申请评估三级及以上居家养老服务中心原则上不超过1个（现编制村（居）因近年村居区划调整等客观原因造成的即成事实除外，完成不动产权属变更的公共配套社区居家养老服务设施除外），其他采取分站点，不纳入三级及以上等级评定。

2、严格动态管理。社区居家养老服务中心等级评定工作坚持自愿申请、分级评定、客观公正、动态管理的原则，每年评定1次，持续运营一年以上并符合评定标准的社区居家养老服务中心可申请等级评定，评定结果有效期为3年。获得评定等级一年后，达到更高等级标准的，可向区民政局提出等级晋升申请，在等级有效期内且仅有一次晋升机会，且应该逐级晋升。未通过晋升评定的，保留原先等级。

四、奖补办法

（一）社区居家养老服务中心奖补

1、关于一级、二级社区居家养老服务中心和区级养老服务指导中心的补贴标准

根据《南京市社区居家养老服务管理规定（试行）》（宁民养老〔2021〕20号）规定：一级、二级社区居家养老服务中心和区级养老服务指导中心的补贴标准由区级民政部门会同财政部门制定。现明确如下：

（1）一级、二级社区居家养老服务中心年度服务老年人达到20、30人，每年给予3万元、4万元运营补贴。

人数认定：月服务至少3次、3个服务项目，当月认定为0.1人，同一人当年每月均享受上述服务的，最多认定为1人。政府购买居家上门服务规定时间内的服务，不得计入服务人数。

（2）区级养老服务指导中心的补贴标准根据实际运行费用及政府采购结果确定。

2、关于三级（含三级）以上社区居家养老服务中心市定奖补标准如下：

（1）基础补贴。三级、四级、五级社区居家养老服务中心在站点年度服务老年人达到50、100、150名老人的，每年给予5万元、10万元、15万元补贴。

（2）绩效奖励。根据《关于印发〈南京市社区居家养老服务管理规定（试行）〉的通知》（宁民养老〔2021〕20号）文件要求，结合我区实际，绩效奖励具体操作办法如下：

三级、四级、五级社区居家养老服务中心另外开展居家上门服务不少于50人、100人、150人（不与享受领取基础补贴服务

对象人员重复) 分别给予 6 万元、12 万元、20 万元的绩效奖励, 并于满意度挂钩, 满意度低于 70% 的取消绩效补贴。

人数认定: 月服务至少 3 次、3 个服务项目, 当月认定为 0.1 人, 同一人当年每月均享受上述服务的, 最多认定为 1 人。政府购买居家上门规定时间内的服务, 不得计入服务人数。

在行政村内设置的居家养老服务中心基础补贴和绩效奖励标准, 在上述标准的基础上上浮 20%

镇街养老综合服务中心补贴标准参照相应级别的社区居家养老服务中心补贴标准执行。

社区居家养老综合护理中心建设补贴参照 (宁民福〔2017〕97 号) 文件执行, 其他补贴参照同等级的社区居家养老中心执行。每个镇街申报社区居家养老综合护理中心原则上不超过 1 个。

3、关于晋级奖励

社区居家养老服务中心每升一个等级给予一次性奖励 3 万元。

(二) 其他奖补

1、助餐点的奖补。

(1) 基础补贴: 助餐点面积达到 50 m²、70 m²、100 m², 持续运营且服务分别不少于 10 人 200 人次、15 人 300 人次、20 人 500 人次的每年给予 2 万元、3 万元、5 万元运营补贴;

(2) 绩效奖励: 按照为老年人提供餐食的数量计算, 标准为每人 2 元。

上述两项奖补每年最多不超过 15 万元。

社区居家养老服务中心内设的助餐点, 不享受此项补贴。每个编制村 (居) 申报奖补的助餐点原则上不超过 2 个, 完成不动产

权属变更的公共配套社区居家养老服务设施除外（下同）。

2、中心厨房的奖补。

（1）基础补贴：经区民政局审定的中心厨房，当年每月配送达 3-5 个、6-8 个、9 个以上助餐点的，每年给予 5 万元、8 万元、10 万元补贴；

（2）绩效奖励：为老年人提供餐食的，每人次给予 2 元补贴。上述两项奖补，每年最多不超过 25 万元。

区级养老服务设施、镇街养老综合服务中心设置中心厨房的，可同时享受社区居家养老服务中心奖补和中心厨房奖补。中心厨房内设助餐点的，不得同时享受助餐点相关奖补。每个镇街申报奖补的中心厨房原则上不超过 1 个（下同）。

3、就餐老人的补助。政府养老扶助对象，补贴标准为早餐 1 元，午餐、晚餐各 2 元；为政府扶助对象中的失能老年人上门送餐的，给予送餐补贴，标准为每餐 3 元。

非政府养老扶助对象的 75 周岁及以上老年人，补贴标准为早餐 0.5 元，午餐、晚餐各 1 元。

4、助浴老人的补助。60 周岁及以上老人：5 元/周/人；政府扶助对象：自理老人 10 元/周/人、半失能老人 15 元/周/人、失能老人 20 元/周/人。上述补贴经费拨付给助浴机构，在提供服务时对符合条件的老年人按照补贴标准实行价格优惠。同一老人同时符合上述补贴条件的，就高补贴。

5、社区居家养老服务中心购买“养老服务机构综合保险”的补助。每个中心（站）按照 1000 元/年核算，政府补贴 40%。其他类型的社区居家养老服务设施，按照此办法执行。

鼓励各级居家养老服务中心运营主体承接政府购买服务和公益创投养老服务项目，提供市场化生活照料、医疗服务及精神关爱服务等养老服务项目，并应依规公开服务内容及收费标准。

6、农村互助养老“睦邻点”的补贴。对符合建设要求的农村互助养老“睦邻点”给予一次性建设补贴 1800 元；服务对象相对稳定，不少于 10 人（政府购买居家养老服务对象不纳入计算），服务活动经常开展的，每月给予 100 元运营补助，年终经自愿申请、村委初审、镇街复核后报区民政局评估视情给予拨付。每个自然村申报奖补的“睦邻点”原则上不超过 1 个。

7、对“银发顾问”的服务补贴。针对挂钩农村互助养老“睦邻点”的“银发顾问”（非编制人员），每月给予 50 元服务补贴，年终经自愿申请、村委初审、镇街复核后报区民政局评估视情给予拨付。

8、家庭养老床位补贴。由三级及以上居家养老服务中心（或相当于三级及以上居家养老服务中心的居家养老服务设施）开设的家庭养老床位，符合市定标准和要求的，每张床位给予不高于 3000 元的一次性建设补贴。

运营补贴：参照《南京市关于调整养老服务补贴的通知》（宁民财〔2017〕79 号）规定标准执行，服务对象已经享受政府购买居家照护服务的不得申报运营补贴。

（三）其它建设补贴

1、居家养老服务中心建设补贴。参照《南京市高淳区关于进一步加快养老服务业发展的实施意见》（高委发〔2019〕3 号）中关于“高淳区养老服务补贴实施办法（试行）”相关规定标准，

新建或改（扩）建的居家养老服务中心，经评估认定为一级、二级、三级、四级、五级的社区居家养老服务中心，分别给予2万元、3万元、6万元、8万元、10万元的一次性建设补贴；等级提升，实行差额发放。

2、镇街养老综合服务中心建设补贴。新建或改（扩）建的镇街养老综合服务中心，经评估认定，给予一次性建设补贴30万元，依托其它居家养老服务设施建设的，就高不就低只发一次，若该居家养老服务设施已领取建设补贴的，按照就高标准差额发放。

3、对中心厨房、助餐点的建设补贴。参照《南京市高淳区关于进一步加快养老服务业发展的实施意见》（高委发〔2019〕3号）中关于“高淳区养老服务补贴实施办法（试行）”相关规定标准，新建或改（扩）建的中心厨房、助餐点，经评估合格，分别给予一次性建设补贴6万元、2万元。

社区居家养老服务中心、中心厨房内设的助餐点，不享受此项建设补贴；区级养老服务设施、镇街养老综合服务中心设置中心厨房的，可同时享受社区居家养老服务中心建设补贴和中心厨房建设补贴。

五、经费渠道

1、一级、二级社区居家养老服务中心运营补贴由区财政承担；三级、四级、五级社区居家养老服务中心的基础补贴由市财政全额支付，绩效奖励资金由市、区财政各承担50%。

2、社区居家养老服务中心晋级奖励资金由区财政承担。

3、社区居家养老服务中心购买“养老服务机构综合保险”的补助经费由市、区财政各承担 20%（各 200 元），每年底前一次性拨付。

4、助餐机构（中心厨房、助餐点）基础补贴由市财政承担，绩效奖励资金由市、区财政各承担 50%。

5、给予就餐老人、助浴老人的补助经费由市财政承担。

6、农村互助养老“睦邻点”的建设补贴、运营补贴、“银发顾问”的服务补贴由区、镇街财政各承担 50%。

7、镇街养老综合服务中心、居家养老服务中心、中心厨房、助餐点、家庭养老床位建设补贴由区、镇街财政各承担 50%。

8、由区民政部门组织实施的社区居家养老服务设施等级、绩效、政府购买居家养老上门服务等项目费用从市养老服务体系资金中支付。

六、监督管理

（一）监管机制

1、区民政局将加强业务指导和培训，并对全区老年人服务情况进行抽查；必要时，委托第三方评估机构对服务真实性进行评估，或聘请审计机构进行事后审计。

2、各镇街应加强对本办法宣传，采取多种形式对辖区内所有居家养老服务组织全面开展宣传，做到应知尽知；要加强对居家养老服务组织监管，对辖区内每个社区居家养老服务设施的老年人服务清单进行核查；必要时，应上门核查。每月将考评结果及时上传至区养老信息平台。

3、各村（居）要加强宣传，充分发挥网格员作用，协助做好辖区内居家养老服务组织工作人员初次上门服务，加强对辖区内居家养老服务组织监管，核实服务情况，做到及时发现问题并向镇街民政部门反映。要加强对农村互助养老“睦邻点”的监督管理，指定1名村（居）干部专人负责，明确责任，加强日常管理，建立“党建+农村养老服务”工作机制，把农村基层党建工作与农村养老服务工作有机结合，充分发挥党建引领作用。

（二）技术监管。站点服务主要采取助老卡（市民卡）刷卡或人脸识别监管，上门服务主要采取人脸识别、手机定位或二维码扫码监管。为加强技术监管，提升绩效统计的精准性，区民政局将实施人脸识别系统安装工作，为全区目前116个编制城乡社区免费提供安装人脸识别设备，各镇街应按要求及时梳理摸排辖区内各类居家养老服务设施，并明确安装的相对固定场所，推动安装工作顺利实施。居家养老服务设施相关补贴发放的绩效考核站点服务数据，采取以人脸识别系统统计的数据为主、助老卡等系统统计数据为辅的方式进行综合比对统计评估，未及时完成人脸识别设备安装的居家养老服务设施不享受相应补贴。

（三）社会监管。社区居家养老服务中心要定期公示为老服务情况，将所有养老服务清单推送至接受服务的老年人（或其亲属、监护人）的“我的南京”APP个人账户，老年人（或其亲属、监护人）对服务记录有异议的，可反馈给市、区养老服务信息平台进行核查。

（四）信用管理。经综合监管查证养老服务不实的，由市养老服务平台记入不实服务数据库，并向养老服务市场主体和从业

人员提出警告，年内警告超过3次的，按照《省民政厅、省发展改革委关于印发〈江苏省养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理实施办法（试行）〉的通知》（苏民规〔2020〕1号）相关规定执行。

（五）退出机制。建立动态管理机制，经查证有下列情形之一的且情节严重的，市民政部门将降低或取消相关服务组织已取得的三级及以上等级，一级、二级服务组织的等级由区民政局降低或取消，并按照相关规定严肃处理：

- 1、不具备相应等级标准的；
- 2、站点保留老年人助老卡或二维码的；
- 3、以各种方式记录虚假服务，并以此作为政府补贴依据的；
- 4、本站点或联合其他单位向老年人推销、销售保健品的；
- 5、本站点或联合其他单位诈骗老人钱财的；
- 6、使用本机构自行发行卡让老人充值的；
- 7、本站点的上级单位（或母公司）开展涉嫌诈骗或非法集资活动的；
- 8、本站点所供服务连续两年达不到基础补贴标准的；
- 9、有其他严重违背公益性养老服务方向的，或违法违纪行为的；
- 10、违反法律法规政策规定的其他情形的。

（六）规范申建

对于申请新建社区居家养老服务中心、助餐点、农村互助养老“睦邻点”等村（居）级社区居家养老服务设施按照以下流程逐级审核。

1.申请。新设立社区居家养老服务中心、助餐点、农村互助养老“睦邻点”由所在村（居）民委员会提出申请并填写申请表。

2.初审。申请表报镇街民政部门初审，出具审核意见并报区民政局。

3.现场勘查。区民政局在收到镇街审核意见后，应当在7个工作日内组织至少2名工作人员进行现场勘查并拍照记录。

4.出具审核意见。结合现场勘察情况，区民政局出具同意意见后方可实施。未经区民政局审核同意的，不得设立社区居家养老服务中心、助餐点、农村互助养老“睦邻点”，且不享受相应补贴。

本办法自发文之日起执行，相关的建设和奖补办法以本办法为准，未尽事宜由区民政局负责解释。各镇街可结合实际，制定相关配套奖补措施，并报区民政局备案。

附件：1、南京市社区居家养老服务主要服务项目服务标准

2、南京市社区居家养老服务中心评定标准

3、南京市高淳区居家养老服务中心、助餐点、农村互助养老“睦邻点”建设申请表

附件 1:

南京市高淳区社区居家养老服务主要服务项目标准

序号	服务项目	服务标准	是否有医嘱	人员资质	配套设施
1	助餐	1.助餐主要分为集中用餐、上门送餐及上门做餐。2.符合国家食品安全法律法规的规定和食品行业标准。3.提供膳食服务应根据营养学、卫生学要求、老年人需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食。4.送餐应及时，饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生，提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，保证及时、准确、安全地将餐饮送达。	否	膳食服务人员应持有健康证。	有餐食保温、消毒等基础设施。
2	助浴	1.助浴主要分为上门助浴和外出助浴。2.助浴前应进行安全提示，为老人提供血压、血糖、脉搏、体温等检测服务，安全措施到位后，助浴协助到位。3.助浴过程中应注意观察老年人身体状况，如遇老年人身体不适，协助采取相应防护措施。4.上门助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风等问题。5.外出助浴应选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老服务机构，签订服务协议。6.上门助浴应与服务对象签订服务协议，并有2名工作人员在场。	否	提供助浴服务的养老服务员须取得初级以上证书，并经过不少于8课时的助浴服务培训。	1.有与集中助浴、上门助浴功能相配套的设施、设备。2.淋浴、池浴均有完善的无障碍设施。3.洗浴室必须干湿、湿区分开（可用地垫隔离干湿、湿区）。4.电路符合电工标准，煤气燃气热水器符合安全规定。5.有更衣室、休息室。
3	助行	1.助行服务包括陪同户外散步、陪同外出。2.助行服务应符合合同约定时间和约定区域，一般在老年人住宅小区及周边区域内。3.应做到安全出行、健康防护。4.使用助行器具应事前检查、规范操作。	否	通过上岗培训，并考核合格。	/

4	助洁	助洁主要包括帮老人洗衣服和被褥以及打扫家庭卫生。打扫家庭卫生标准为：1.整洁居室（客厅、卧室），干净无尘土；厨房灶具清洁，干净无尘土，无异味，必要时进行消毒处理；卫生间洁具无尘土，地面无死角、无异味。2.墙壁：无尘土、开关盒等表面洁净。3.门：门沿上无尘土。4.玻璃：目视无水痕、无手印、无污渍。	否	通过上岗培训，并考核合格。	/
序号	服务项目	服务标准	是否须有医嘱	人员资质	配套设备
5	代购	1.根据老年人需求，提供代购服务。2.服务范围包括为老年人代购生活必需品或陪同购物，服务人员应准确记录购买的品种，清点钱物，按照约定购物，做到当面清点并签字。3.提供服务时应保护老年人的隐私，不向他人谈论老年人的家庭情况或钱物情况。	否	通过培训，并考核合格。	/
6	就医	1.协助监护人陪送老年人到医院就医或代为取药。2.遵照医嘱，协助生活不能自理的老年人服用药品。3.按照监护人要求提供约定内服务，必要时可提供相关信息或转介服务。	否	通过培训，并考核合格。	/
7	助急	1.应定期对居家老年人及其家属进行应急相关知识宣教。2.定期对安装在老人家中的呼叫设备进行保养和检查，确保呼叫渠道畅通。3.制定助急预案，并根据具体情况定时更新。4.熟悉专业救援机构的电话号码，了解掌握急救呼叫器等相关设备的使用、保养方法，并对器材定期检验。使其完好率100%。5.及时了解和掌握居家老年人的健康情况，特别是失智老人和高危老人的情况，并要有上述老人的监护人的联系方式。6.接到呼叫信息后，服务人员应尽快赶到事发现场。7.居家老人档案完整，保管良好，并有保密措施，防止老人信息泄露。	否	具备一定的急救、消防、治安防范等知识，定期接受有关部门的应急知识培训	建立助急专用呼叫系统，在老人家中安装紧急呼叫设备。
8	健康管理	1.及时了解老人的健康状况，包括：饮食、运动锻炼、以往所患疾病、治疗及目前的用药和生活自理能力等情况。2.及时将老年人健康状况向社区卫生服务机构、专业医生、服务对象及其家属进行健康反馈。3.根据老年人需要协助医疗人员制定预防保健等健康管理方案，并对老人及其家属进行健康指导。4.老人健康档案信息完整，保管良好，并有保密措施。	是	医护人员或经验丰富的养老护理员	有血压计、血糖仪、体温表等健康监测设备

9	家庭护理	1.依据老年人能力评估级别、病情及心理需求为老人制定、提供个性化的家庭护理方案并落实，为老人创建一个安全舒适、有尊严、人性化的环境。2.服务内容采取打包式服务。3.针对半失能、失能老人分别提供打包服务。4.半失能老人服务包括：一日三餐、日间休息、测量血压血糖等日常体检项目、康复保健、慢病建档和管理、慢病康复治疗、看护、其他必要的服务项目；失能老人服务包括：在半失能老人服务的基础上增加协助进食、口腔护理等所有必要的护理项目。5.尊重老人的尊严和权利，护理过程中尽可能保留老人原有的生活习惯，满足其合理要求，确保老人的安全，严格按照操作规范进行护理，保护个人隐私。	否	养老护理员证书（包括上岗证）	有床头一键呼叫设备、红外人体感应探测器、语音视频通话设备、体征监测床垫、网络等设备
10	关爱探访	1.应事先了解老人资料，并做到准时入户。2.掌握老年人心理特点和基本沟通技巧。3.应及时观察老年人的情绪变化，以舒缓心情、排遣孤独为原则。4.探访过程中应与老年人保持良性互动。5.尊重并保护老年人的隐私。	否	心理咨询师、社会工作师、医护人员或经验丰富的养老护理员	/
序号	服务项目	服务标准		人员资质	配套设备
11	生活陪伴	1.根据老人的服务需求，通过上门或采取电话、网络等沟通方式对老人进行陪伴。2.上门次数每周至少一次，电话联系每日不少于一次。3.密切关注老人的情绪变化，与老人保持良性互动。	是否须有医嘱	养老护理员证书（包括上岗证）	/
12	临终关怀	1.依据老年人能力评估级别及心理需求对老人制定、提供个性化的照护方案并落实，为老人创建一个安全舒适、有尊严、有意义、有尊严、人性化的环境。2.做好生命体征的监测，为老人提供舒适的生活护理，最大限度的减轻老人痛苦；发生病情变化时，及时通知医生及家属。3.关注临终老人的心理变化，加强老人的安全措施。4.尊重临终老人的尊严和权利，护理过程中尽可能保留老人原有的生活习惯，满足其合理要求，保留个人隐私权利。5.做好临终老人家属的心理支持，与家属进行必要的沟通，取得家属的信任与配合，尽可能解答家属对临终老人护理过程中提出的疑问。6.尊重死者、尊重家属，尊重民族习惯，做好尸体料理。	是	经过临终关怀专项培训，并获取合格证书	/

13	安全监测	1.运用互联网、物联网等技术对老年人的主要生命体征和异常行为（如摔倒、走失、24小时内与外界无信息交流等情况）进行远程监测。 2.发生异常情况时应实时、主动向呼叫中心及老人监护中心发出报警信息，由呼叫中心根据危急程度提供必要的紧急援助服务。	否	通过培训，并考核合格	有与功能相配套的设施、设备：有带无线（蓝牙）传输功能智能感应设备、紧急呼叫设备（呼叫器）、助门铃、远红外感应器安全防护器材。
14	紧急救援	1.危及老年人生命的紧急救助服务，必须立即转介至市公共救助服务热线（110、120、119等），转介服务者应全程与救助中心和受助对象保持实时联系，为救助中心提供相关信息。2.呼叫器、求助门铃、远红外感应器等安全防护器材应符合国家规定，质量完好，其功能应符合老年人的特点和需求。 3.其他不含涉及老年人生命的日常生活中的紧急服务，由养老服务组织直接提供或转介服务，按老年人要求排忧解难。	否	通过培训，并考核合格	应当配有与服务功能相适应的紧急呼叫设备、求助门铃、远红外感应器等。
15	文体娱乐	1.协助老年人开展各种有益于身心健康的文化体育娱乐活动，内容包括组织书法、绘画、棋牌、唱歌、戏曲、趣味活动以及健身运动等。2.所有活动遵守安全、自愿原则，满足老年人身体和精神健康的条件和需求。3.应制定相关管理制度规范，明确活动场所的开放时段、注意事项、服务保障措施，在不同时段安排适宜的活动方式，确保不影响老年人正常休息和身体健康。4.活动场所宜由专人负责打扫清理，确保干净整洁。	否	心理咨询师、社会工作师、医护人员或经验丰富的养老护理员	有开展老年人文艺活动的基本设施及场所。
序号	服务项目	服务标准		人员资质	配套设备
16	教育培训	1.协助老年人开展各种有益于身心健康的教育培训，内容包括养生讲座、疾病预防知识宣教、沙龙、智能技术等。2.所有培训遵守安全、自愿原则，满足老年人身体和精神健康的条件和需求。	否	心理咨询师、社会工作师、医护人员或经验丰富的养老护理员	有开展老年人培训教育的基本设施及场所。
17	银发顾问	为老人提供养老相关政策的专业咨询服务。	否	服务人员应经过相关政策培训，并考核合格	/

18	信息查询	1.保证信息的真实性、有效性及准确性。2.服务平台应当定期发布和更新养老服务组织信息。	否	服务人员应 经相关政 策培训，并考 核合格	建立信息查询数据库
19	家政 预约	1.转介服务的居家养老服务组织必须负责该服务的跟踪督导。2.承接服务的家政服务组织须是经民非或工商注册、管理规范、服务记录良好的服务机构。3.尊重并保护老年人隐私，为老人提供相关家政服务。	否	通过培训，并考 核合格	/
20	代缴 代购	1.根据老年人需求，提供代购、代领物品、代缴费用等服务。2.服务范围包括为老年人代购生活必需品或陪同购物，代领各种物品，代缴水费、电费、煤气费、燃气费、电话费等日常费用，服务人员应准确记录购买的品种，清点钱物，按照约定购物，做到当面清点并签字。3.提供代办服务时应保护老年人的隐私，不向他人谈论老年人的家庭情况或钱物情况。	否	通过培训，并考 核合格	/

附件2:

南京市高淳区社区居家养老服务中心评定标准

序号	项目	一级	二级	三级	四级	五级
1	资质条件	民非或工商注册。名称一般为“××社区（村）养老（综合）服务中心”，三级（含三级）以下不得使用“综合”名称。小区（自然村）级设施名称一般为“××社区××小区（自然村）养老服务站”。与镇街养老综合服务中心建设的，名称一般为“××街道（镇）养老综合服务中心”，并加挂“社区（村）养老服务中心”。民非注册的名称一般以“中心”或“站”或“点”结尾；工商注册的名称一般以“公司”结尾。				
2	基本要求	1、每天营业不少于8小时；2、公开服务项目、内容及价格；3、向服务范围内符合政府购买养老服务条件的老年人宣传我市和本区的养老服务政策，宣传覆盖面达100%。				
3	基础设施	1、使用面积达到100 m²； 2、应选择建筑底层（设在二层及以上的须有电梯）且相对独立，并有独立的出入口，禁止使用地下层； 3、应当配有与服务功能相适应的无障碍和技防、照明、防滑、紧急呼叫、卫生消毒等安全防护设施。所要求的消防安全符合相关规定标准；4、购买养老机构综合保险；5、应当配备必要的刷卡设备，有与服务项目相匹配的设施、设备。	在一级的基础上，使用面积达到150 m²。	在二级的基础上，使用面积达到200 m²。站点装修美观、大方，无障碍设施齐全。为失能、半失能老人提供日间照料场所面积不少于总面积的60%（含餐厅、卫生间等公共面积）。有宽带网络及电脑办公设备。配置具有无线（蓝牙）传输血压、体温、脉搏等参数功能的体检设备、视频监控设备（接入市养老服务信息平台）；应不少于5张日间照料床位（可为沙发床、躺椅、折叠床，配备相应的被褥等床上用品，并应符合老年人使用实际且满足老年人日间休息、照料、全托等功能）。有市、区民政部门另行要求的视频监控设施设备。 可分址设置，同一服务中心的站点在300米范围内可以分2个站点设置（下同）。	在三级的基础上，使用面积达到500 m²。内设护理站或其他医疗机构，有健康恢复室、娱乐室、休息室、餐厅、多功能室等基本功能室。 在四级的基础上，使用面积达到700 m²。有心理咨询室。	

序号	项目	一级	二级	三级	四级	五级
4	服务项目	8 类25 个项目：专业照护（全托照料、短期照料、家庭养老床位、喘息服务），生活照料服务（助餐、助浴、助行、助洁、助购、助医、助急等），健康服务（健康管理、家庭护理等），精神慰藉服务（关爱探访、生活陪伴、临终关怀等），安全服务（智能服务、安全监测、紧急救援、适老化改造等），文化服务（文体娱乐、教育培训等），银发顾问，老年人康复辅具等适老产品的租赁服务。一级：应至少提供助餐、文化娱乐等服务，累计不少于 3 个项目；二级：至少提供助餐、银发顾问、文化娱乐等服务，累计不少于 5 个项目；三级：至少提供助餐、日间照料、银发顾问、文化娱乐、教育培训、时间银行等服务，累计不少于 10 个项目；四级：至少提供全托（日托）服务、助餐、助浴、银发顾问、健康、管理、文化、教育培训、时间银行、老年人康复辅具等适老产品的租赁服务，累计不少于 20 个项目。				
5	人员配备	至少 1 名专（兼）职管理人员。	至少 1 名专（兼）职管理人员。	至少 1 名专职服务人员。	至少 2 名专职服务人员。	至少 3 名专职服务人员。
6	专业支撑			至少对全市范围内 2 个以上居家养老服务指导或服务转介。实际为同一品牌养老组织的服务中心不纳入统计。	至少对全市范围内 5 个以上居家养老服务指导或服务转介，其中三级及以上等级的服务中心不少于 2 个。实际为同一品牌养老组织的服务中心不纳入统计。	至少对全市范围内 6 个以上居家养老服务指导或服务转介，其中三级及以上等级的服务中心不少于 3 个。实际为同一品牌养老组织的服务中心不纳入统计。
7	医养结合			与全市范围内的各种医疗机构签订紧密合作协议，能够在挂号、专科治疗等方面有效化解社区老年人就医难题。	内设与本中心同一法人的护理站或其他医疗机构，已与镇街社区卫生机构合作设立的可维持现状。	

序号	项目	一级	二级	三级	四级	五级
8	服务 监管	1、站点服务可以刷助老卡（市民卡）或进行人脸识别； 2、上门服务应使用具有实时定位功能的二维码扫码或其他经区级民政部门批准的具有实时定位功能的监管手段； 3、同一位老年人在站点接受服务，刷卡服务时间间隔不少于 20 分钟，每天不超过 5 次；同一位老年人接受上门服务，刷二维码服务时间间隔不少于 20 分钟，每天不超过 5 次。 4、因特殊情况需要记录手工台账的，须事先书面报区民政部门批准，手工台账由第三方核实时，随机抽查的样本量不少于 20 人或台账记录总人数的 10%，其中上门核实不少于 5 人或台账记录总人数的 5%。 注：站点服务是指在居家养老服务中心或中心 50 米以内接受服务，除此以外开展的服务均视为上门服务。				
9	规章制度	1、有服务流程和管理制度。2、有服务项目标准及明码标价。				

附件 3:

南京市高淳区居家养老服务中心、助餐点、农村互助养老
“睦邻点”建设申请表

申请组织名称	可为社区	场地面积	
负责人		联系方式	
拟建居家养老服务设施名称			
拟建居家养老服务设施地址	(详细到所在自然村)		
服务场所性质	由村(居)无偿提供/租赁/其它		
运营方式	委托/招标(提供相关协议)		
拟建理由	拟建的必要性、拟建设施服务范围老年人口及养老服务需求情况、该村(居)已有的居家养老服务设施等情况		
村(居)意见	(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		

备 注: 此申请表一式三份, 村(居)、镇街、民政局各留存一份。