南京市社区居家养老服务组织评定标准

本标准以中华人民共和国民政部《社区老年人日间照料建设标准》、江苏省老龄工作委员会办公室《关于印发<社区居家养老服务中心（站）评估指标体系>的通知》（苏老龄办[2009]12 号）为基本依据，参照《南京市老年人社会福利机构等级评定办法》（2008 年 10 月版），结合南京市老年人实际情况制定本标准。

本标准适用于南京市社区居家养老服务组织的评定。社区居家养老服务组织所指：南京市居家养老服务中心，城市小型托老所、农村“老年关爱之家”，虚拟养老院等四类服务组织。

本标准规定了居家养老服务中心等级评定标准，城市小型托老所、农村“老年关爱之家”评定标准，虚拟养老院评定标准。

一、南京市居家养老服务中心等级评定标准

居家养老服务中心是指为居家老年人提供各种综合性服务的社区服务场所，并设有日间照料、文化娱乐、医疗保健、康复训练等多项或单项服务和开展上门服务项目的社会组织或企业。

为促进居家养老服务中心持续、有序和更高标准的发展，规定了等级评定标准，把评定标准分为五个等级，即：“A、AA、AAA、AAAA、AAAAA”级，我市建设的最低等级为 AA 级，“AAAAA”级为最高等级，并为每个等级从机构资质、基础设施、服务功能、服务成效、人员配备、管理制度等六个方面进行了具体规定。

（一）机构资质

居家养老服务中心须进行民非或工商注册。

（二）基础设施

居家养老服务中心应有相对独立的服务与办公场所。AA 级：面积在 100 ㎡左右；AAA 级：服务场所面积在 120 ㎡以上，且环境布置要符合老年人生理特征，有与功能相配套的设施；AAAA 级：面积在 400 ㎡以上，有相对独立的老年人休息房和日间照料室，有餐厅、多功能活动室、图书阅览室等，并配有相应设施；AAAAA 级：在 AAAA 的基础上，服务用房面积在 600 ㎡以上。

（三）服务功能

AA 级：须提供上门家政和生活照料服务；AAA 级：在“AA”基础上拓展上门照护、康

复护理、配餐送餐、文体活动、日间托老、心理关爱、法律咨询服务，托老简易床位 5 张以上；AAAA 级：在“AAA”基础上规定日间照料有相对独立休息室、托老简易床位 10 张以上、信息服务平台和数据库、老年人精神关爱服务项目；AAAAA 级：在“AAAA”基础上规定有覆盖全区的虚拟养老服务、承担本区居家养老服务创新、研究及试点工作。

（四）服务成效

AA 级：享受经常服务的老年人月均人数 50 人以上，测评满意率达 80%，且无火灾、食物中毒等安全责任事故；AAA 级：在“AA”基础上服务老年人月均人数 100 人以上，满意率达 90%，无重大事件投诉；AAAA 级：在“AAA”基础上服务老年人月均人数 300 人以上，满意率达 95%；AAAAA 级：在“AAAA”基础上服务老年人月均人数 1000 人以上，满意率达 98%；

（五）人员配备

AA 级：至少有 1 名专职管理人员，有与服务规模相当的专（兼）职服务人员；AAA 级：在“AA”基础上至少有 2 名大专以上专业服务人员或 1-2 名中级技术职称专业服务人员，服务人员持证上岗率 85%以上；AAAA 级：在“AAA”基础上至少有 1 名中级技术职称专业管理人员，具有社工、护理、保健多种专业服务人员，服务人员持证上岗率 90%以上；AAAAA 级：在“AAAA”基础上至少有 1 名高级技术职称专业管理人员， 服务人员持证上岗率 95%以上。

（六）管理制度

AA 级：有服务流程、服务项目、收费标准、服务记录和质量控制制度，有人员培训和奖惩制度，有财务制度，有服务的安全和风险规避制度，建立服务档案；AAA 级：在“AA”基础上与员工有劳务合同，与服务对象有服务协议，推行意外保险，实行服务诚信管理、监控和评估制度；AAAA 级：在“AAA”基础上实行技术等级服务、等级收费；AAAAA 级：标准同“AAAA”。

二、南京市城市小型托老所、农村“老年关爱之家”评定标准

城市小型托老所是指城市社区内有 10 张以上床位，为短期接待老年人托管服务的社区养老服务场所，设有生活起居、文化娱乐、医疗康复等服务设施，可提供老年人日托、全托、

临时寄养服务的社会组织。

农村“老年关爱之家”是指从农村养老实际出发，利用基础条件较好的闲置土地、厂房、学校和住宅等资源，通过政府、集体、社会或个人出资建立的10张床位以上的，依托社区为农村高龄、空巢、独居、失能、半失能老年人在生活上提供集中居住、生活照料、文化娱乐等服务的小型农村社区托老机构。

本标准从机构设置、基础设施、功能设置、服务队伍、管理制度、服务成效等六个方面规定了基本标准。

（一）机构设置

必须进行民非或工商注册。

（二）基础设施

城市小型托老所须有相对独立的服务场所，具有老年人长期住宿的配套生活设施，床位10张以上，使用面积在180㎡以上， 每房配备老年人生活必需用品，生活场所必须具备无障碍设计要求，符合卫生、消防要求。

农村“老年关爱之家” 须有相对独立的服务场所，具有老年人长期住宿的配套生活设施，床位10张以上，使用面积在400㎡以上，做到“三有”、“五通”，每房配备老年人生活必需用品，生活场所必须具备无障碍设计要求，符合卫生、消防要求。

（三）功能设置

规定具有生活照料、配餐助餐、康复保健、文体娱乐、精神关爱等功能。

（四）服务队伍

城市小型托老所至少有1名专职管理人员，且取得养老护理员职业资格证书；护理员按与老年人1:8配备，且男女比例协调；护理员持证上岗率达到90%。

农村“老年关爱之家”至少有1名专职管理人员，且取得养老护理员职业资格证书；提供专业化服务人员持证上岗率达到100%；专（兼）职服务人员与老年人比例不低于1：10。

（五）管理制度

有人员岗位职责、服务流程、服务项目、收费标准、服务记录和质量控制制度；有人员培训和奖惩制度；有财务制度；有服务的安全和风险规避机制；有老年人档案；与服务对象签订协议。

（六）服务成效

无火灾、溺水、食物中毒、走失和非正常死亡等安全责任事故发生；每年开展一次满意度测评，服务对象和群众对服务效果、服务质量满意率达85%以上。

三、虚拟养老院评定标准

虚拟养老院，是以信息化平台为支撑，通过网络和通信设备，促进落地服务，让老年人在家、在社区，就能够享受到各种居家养老服务。

本标准从机构设置、基础设施、功能设置、内设部门、人员配置、管理制度、服务成效等七个方面进行规定。

（一） 机构设置

须进行民非或工商注册；依托现有的专业养老机构或社会组织的人员和设备，利用信息化平台提供以居家养老为主要业务范围的各种服务；必须正式挂牌服务。

（二） 基础设施

规定有相对独立的办公场所，建筑面积在600 ㎡以上；设立呼叫服务中心、接待咨询中心、数据管理中心、服务指挥中心、质量监控中心等功能室；配备与服务规模相适应的呼叫坐席（15 秒内话务员接通率不低于 90%）；配备通讯网络系统硬件（宽带终端设备）；存放虚拟养老院数据的服务器；语音交换机；建立信息平台系统软件和呼叫系统软件；台式刷卡器或手持刷卡器；健康检测仪。

（三） 功能设置

规定了老年人、服务组织信息采集、录入、评估，动态管理；居家养老落地服务；紧急救援和救助；老年人意外监控；主动关怀；对服务的监督和管理等功能。

（四） 人员配置

至少有一名大专以上专职管理人员，与坐席规模相配套的话务员，专、兼职服务人员与老年人的人数比例不低于1:10配备，服务人员接受专业培训不少于10小时，90%持证上岗。

（五）管理制度

规定具有服务流程；服务项目及收费标准；服务记录；质量控制制度；财务管理制度；服务安全和风险规避制度；人员招聘、培训、考核、奖惩和辞退制度；加盟组织准入、退出机制、考评制度。

（六）服务成效

规定接受经常性服务的老年人月均2000人左右；服务对象和群众对服务效率、态度、质量、效果等测评满意率达85%以上。