

吉林省民政厅文件

吉民发〔2024〕29号

吉林省民政厅关于印发《吉林省综合嵌入式社区居家养老服务指南》的通知

各市（州）民政局，长白山管委会民政局，梅河口市民政局，各县（市、区）民政局：

为深入贯彻习近平总书记关于养老服务重要指示批示，进一步加强和规范我省社区居家养老服务，切实提升全省养老服务水平 and 质量，结合工作实际，省民政厅研究制定了《吉林省综合嵌入式社区居家养老服务指南》，现印发给你们，请各地参照执行。



吉林省综合嵌入式社区居家养老服务指南

综合嵌入式社区居家养老服务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。

一、基本要求

（一）运营机构要求。运营机构应具有合法的经营资质，应配置满足管理和服务所需要的工作人员，确保其满足开展养老服务的要求；社区嵌入式养老场所原则上应临近老年人较为集聚、养老需求较为集中的城镇社区、村屯。常住老年人（60周岁及以上）占比超过30%的社区，应当建设综合嵌入式社区居家养老服务中心；临近2个社区同步建设的，距离不应小于1500米；综合嵌入式社区居家养老服务中心应具有相对独立、固定、专用的场所，整合社区医疗、服务等资源，参与社区养老服务。应为独立建筑或公共服务用房的独立空间，并设有独立出口。建筑应为低层建筑或设置于高层建筑物底层，四层以上应设有电梯，不得设置在地下室。

（二）运营机构设置要求。综合嵌入式社区居家养老服务中心建筑面积不得小于500平方米，应设置“三区一餐厅一平台”：一是托养区，床位设置不低于10张，每张托养按床位

按照不低于 25 平方米、每个日托床位按照不低于 8 平方米标准核定，其中，护理床位不应少于 60%。二是日间照料区，根据周边老年人集中活动需求，配备休息、文体活动、健身康复、医疗保健、老年学校等设施设备。三是多功能区，包括管理服务用房、护理员（志愿者）入户服务必要的设施，有条件的可内设医务室。四是老年餐厅，为老年人提供就餐或送餐服务。五是智能服务平台，体现“嵌智”功能。其中，托养区为对内封闭服务区，日间照料区、老年食堂为对外开放服务区；日间照料区与托养区应独立设置，日间照料区与多功能区可相互兼容。

（三）运营机构资质要求。运营机构应依法做好登记和备案管理；提供餐饮服务的运营机构，应持有食品经营许可证；运营机构的内设医疗机构，应持有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案；提供其他应依法许可的服务的运营机构，应持有相应许可证明；公建民营的应与有资质的服务机构签订协议。

（四）管理要求。运营机构应在县级民政部门指导下，制定各项服务、安全等制度；应制定老年人服务合同管理制度，细化、明确相关内容；应制定各类人员的聘用、培训和管理制度，建立各类人员职业健康制度、岗位资质审核制度、绩效考核制度；应建立管理组织架构，设置工作岗位，明确工作标准；应制定设施、设备及用品的购置、检测、安装、使用、维保、

停用及报废等管理制度；应建立如配餐、医疗服务等服务质量管理与监督机制；应建立安全管理机制，制定相关应急预案；根据服务内容，建立老年人综合能力评估、入住档案和健康档案管理、入户服务、配餐服务、客户回访与投诉等管理制度；应制定服务规范，明确服务内容及质量要求，明确提供服务的时间、地点、内容、环节、程序等；应制定服务质量控制规范，根据质量控制指标，明确不合格服务的预防措施，制定服务质量的评价及改进办法。

（五）服务人员要求。服务人员要信守职业道德，遵纪守法，熟悉养老服务程序和规范要求；具有与工作相适应的文化水平及健康状况证明；具有相应的上岗合格证明；具备合法的劳动从业资格；满足运营机构的心理测评与评估要求。人员配置宜包括社会工作者、医生、护师、护士、心理咨询师、康复师、营养师、厨师等。每个综合嵌入式社区居家养老服务中心应配置社会工作者 1-2 人。应按照实际入住老年人人数配备养老护理员。各类型老年人群体应配置的养老护理员比例，见下表。

养老护理员分时段配置比例表

时间段	能力完好及轻度失能	中度失能	重度失能
7: 00-19: 00	1: 15	1: 10	1: 5
19: 00-7: 00	1: 30	1: 18	1: 10
注：表中为最低配置比			

(六) 环境与交通要求。运营机构应优先在交通便利、便于子女探望和老年人出行的位置建设，宜与社区卫生服务中心等医疗服务机构邻近建设。应尽量避免快速干道及交通量较大的路口，远离污染源、噪声源及危险品生产及储运单位。

(七) 设施设备要求。公共场所设置相应场所标识图案，无障碍设施符号；室内灯光照度应柔和，居室及通道应设有夜灯及应急灯。室内宜配备房间空气温度调节设施。应设置餐厅、卫生间、浴室、活动场所；餐厅布局合理，桌椅应完备、干净整洁；卫生间应设置坐式蹲位、残疾人蹲位，具有安全防护设施，通风良好、无异味；浴室应有安全防护措施，洗浴用水水温应可调节，温度适宜；活动场所应设置固定的健身设施、设备，应设置固定座椅，设施、设备应符合老年人的体能心态特征；室内活动场所应光线充足，配有文化娱乐用品；应设置公共洗涤场所，配备洗涤用具。

二、服务内容与要求

(一) 内部服务

1. 照护服务内容参见下表。

迎接入托	开窗通风，协助老人洗手，签到，测体温、血压、脉搏，推轮椅到活动室。
日间护理	接老人到休息室、活动室，为老人倒水、协助排泄，部分老人口腔护理。
专项服务	剃须、剪指甲、理发、洗浴、修脚、会诊、心理咨询。
康复活动	集体康复操、开展各项个案康复活动。

康乐活动	室内活动、手工、看电视、读书、读报、唱歌、棋牌等。
午餐服务	协助老人到餐厅用餐、洗手、带餐巾、送餐、协助用餐。
午休	整理座椅、被子。协助休息（洗漱、穿脱衣、排泄）收拾毛巾、杯子等。
心理护理	了解老人思想动态，与老人谈心。
清洁卫生	整理活动室、打扫休息室卫生、清洁便器和卫生间等区域卫生。

2. 入住老年人应分别按照服务内容提供服务，内容参见下表。

服务项目		自理老人	介助老人	介护老人
		服务内容	服务内容	服务内容
出入院服务	入院评估	建立老年人入院评估制度，做好入院评估工作。	建立老年人入院评估制度，做好入院评估工作。	建立老年人入院评估制度，做好入院评估工作。
	入院手续办理	提供办理入院手续服务	提供办理入院手续服务	提供办理入院手续服务
	出院手续办理	提供办理出院手续服务	提供办理出院手续服务	提供办理出院手续服务
生活照料服务	开水供应	24小时供应饮用水，送开水到老年人房间	24小时供应饮用开水，送开水到老年人房间，供应茶水到老年人床边	24小时供应饮用开水，送开水到老年人房间，按需供应茶水到老年人床边
	个人卫生服务	提醒老年人做好个人卫生，包括：洗脸、漱口、洗手、洗头、洗澡、洗脚、修剪指/趾甲、剃须、理发等	按需为老年人做好个人卫生准备工作，包括：洗脸、漱口、洗手、洗头、洗澡、洗脚；协助修剪指/趾甲、剃须；理发、修剪灰指甲，所需费用自理	需帮助老年人洗脸、漱口、洗手、洗头、洗澡、洗脚、修剪指/趾甲、剃须，保持仪容整洁；理发、修剪灰指甲所需费用自理

生活照料服务	穿脱衣物	/	协助肢体功能障碍的老年人穿、脱衣物，保持老年人衣裤整洁	帮助肢体功能障碍的老年人穿、脱衣物，保持老年人衣裤整洁
	洗浴服务	提醒老年人洗澡	为老年人做好洗澡前各项准备工作（调好水温、准备换洗衣物、毛巾等），督促老年人洗澡/擦身，保持皮肤清洁	帮助老年人洗澡/擦身，保持皮肤清洁、干燥
	皮肤管理	/	/	对卧床且不能自主翻身的老年人，建立翻身记录卡并按时翻身，保持受压处皮肤清洁、干燥，预防压疮发生（高危压疮除外）
	二便管理	/	按需协助行走不便的老年人如厕，为使用尿壶、便器的老年人及时倾倒、清洗尿壶、便器，并定期消毒	按需为大小便失禁的老年人做到及时更换尿片、尿袋，及时清洗会阴部，保持会阴部皮肤清洁，无异味
	查房巡视	工作人员 24 小时值班，按时巡视老年人，及时了解老年人的身心变化	工作人员 24 小时值班，按时巡视老年人，及时了解老年人的身心变化	工作人员 24 小时值班，按时巡视和观察老年人情况，及时记录老年人的身心变化
膳食服务	食谱制定	按照老年人生活习惯制定食谱，做到营养均衡；每周对食谱内容进行调整，向老年人公布并存档，临时调整时提前告知	按照老年人生活习惯制定食谱，做到营养均衡；每周对食谱内容进行调整，向老年人公布并存档，临时调整时提前告知	按照老年人生活习惯制定食谱，做到营养均衡；每周对食谱内容进行调整，向老年人公布并存档，临时调整时提前告知

膳食服务	用餐服务	提醒老年人按时到餐厅用餐	老年人的饭菜供应到床边, 按需帮助老年人做好餐前准备工作, 清洗消毒餐具	老年人的饭菜、热水供应到床边, 根据老年人需求打碎食物, 按时喂饭, 按需喂水, 及时清洗餐具, 按需提供
清洁卫生服务	清洁消毒服务	清扫房间、倾倒垃圾, 视情况开窗通风	清扫房间、倾倒垃圾, 视情况开窗通风	清扫房间、倾倒垃圾, 视情况开窗通风
		洗衣机定期消毒	洗衣机定期消毒	洗衣机定期消毒
		清洗窗帘、空调过滤网	清洗窗帘、空调过滤网	清洗窗帘、空调过滤网
	洗涤服务	为老年人更换并清洗床上用品(床单、被套、枕套)	为老年人更换并清洗床上用品(床单、被套、枕套), 帮助老年人整理床单位, 按需为老年人更换并洗涤衣物、晾晒、收叠衣物	按需为老年人更换并清洗床上用品(床单、被套、枕套), 帮助老年人整理床单位、被褥、气垫床, 保持床单位清洁、平整、干燥, 按需为老年人更换并洗涤衣物、晾晒、收叠衣物
文化娱乐服务	文化娱乐服务	开展适合老年人生理、心理特点的文化娱乐活动, 视天气及老年人身体情况组织老年人参加娱乐、健身活动	开展适合老年人生理、心理特点的文化娱乐活动, 视天气及老年人身体情况组织老年人参加娱乐、健身活动	开展适合老年人生理、心理特点的文化娱乐活动, 视天气及老年人身体情况组织老年人参加娱乐、健身活动
	社交服务	组织为老年人送温暖、送欢乐的活动	组织为老年人送温暖、送欢乐的活动	组织为老年人送温暖、送欢乐的活动
心理精神	心理、精神支持服务	根据老年人心理状况, 为老年人提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预服务	根据老年人心理状况, 为老年人提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预服务	根据老年人心理状况, 为老年人提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预服务

医疗护理服务	专业护理服务	/	/	按需做好临床专业护理，如：口腔护理、压疮护理、造瘘口护理、会阴护理、伤口护理、鼻饲护理等；按需做好胃管、导尿管、各类引流管的护理
	辅助器具服务	指导老年人使用康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器	指导老年人使用康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器	指导老年人使用康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器
	健康教育服务	为老年人提供常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健服务	为老年人提供常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健服务	为老年人提供常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健服务
	送医服务	老年人突发疾病或病情发生变化时及时通知家属送医，按需协助做好老年人转诊转院工作	老年人突发疾病或病情发生变化时及时通知家属送医，按需协助做好老年人转诊转院工作	老年人突发疾病或病情发生变化时及时通知家属送医，按需协助做好老年人转诊转院工作
	服药服务	按照代发药物协议要求督促老年人服药，按需提供	按照代发药物协议要求督促老年人服药，按需提供	按照代发药物协议要求按时给老年人喂药，必要时碾碎药物喂服或鼻饲服药，按需提供
	健康记录	建立健康档案并记录，测量生命体征，必要时随时测量并记录	建立健康档案并记录，测量生命体征，必要时随时测量并记录，观察老年人病情变化	建立健康档案并记录，测量生命体征，必要时随时测量并记录，观察老年人病情变化，按需准确记录出入水量
安宁服务	安宁服务	提供临终关怀和后事指导服务	提供临终关怀和后事指导服务	提供临终关怀和后事指导服务
委托服务	委托服务	为有需要的老人提供临时性的帮助服务，如取药、购物等委托服务	为有需要的老人提供临时性的帮助服务，如取药、购物等委托服务	为有需要的老人提供临时性的帮助服务，如取药、购物等委托服务

三、安全要求

（一）安全管理人员要求。运营机构应按照机构总人数及服务内容配置相适应的专（兼）职安全管理人员。安全管理相关工作人员应熟悉国家和地方安全管理相关的法律法规及技术规范，并取得相关部门认可的资格证书，持证上岗，具备必要的组织协调能力和突发事件应急处置能力。

（二）安全管理制度要求。运营机构应遵守国家法律法规要求，建立健全各项安全管理制度，制度应包括但不限于：安全责任制度；安全教育制度；安全操作规范或规程；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；报告制度。安全管理制度应明确相关部门及人员的职责、权限、工作内容、工作流程及要求，应建立健全岗位操作规范。

（三）报告要求。发生意外或可能引发意外的过失行为后，应按要求逐级上报。报告程序应符合下列要求：发现设施、服务过程或服务对象存在安全隐患，工作人员应向安全管理人员报告，安全管理人员应及时组织力量采取积极的措施，消除隐患，并向上级报告；发生安全事故后，工作人员应立即向安全管理人员报告，并进行事故详细记录；安全管理人员应迅速向安全责任人报告；安全责任人应按照有关规定及时向上级主管部门和相关行政主管部门报告。发生重大疫情，应及时向机构属地疾病预防控制机构报告。

（四）“九防护”安全要求。

防噎食：确保老年人避免因食物或药物导致的噎食事故。

防食品药品误食：防止老年人误食不洁或不适合的食物和药品。

防压疮：采取措施预防和治疗老年人因长期卧床可能发生的压疮。

防烫伤：确保老年人不会因热水、热饭等导致的烫伤事故。

防坠床：采取措施防止老年人因各种原因发生的坠床事故。

防跌倒：确保老年人避免因地面湿滑、走路不稳等原因导致的跌倒事故。

防他伤和自伤：采取措施防止老年人因各种原因导致的自伤或伤害他人的事故。

防走失：确保老年人不会发生走失事故。

防文娱活动意外：在组织文化娱乐活动时，采取措施防止老年人发生意外伤害。

（五）设备设施安全要求。

消防安全：运营机构建筑在正式投入使用之前，应通过公安消防机关的消防验收。应设置火灾自动报警系统、自动灭火系统或室内外消火栓系统及防排烟设施，并按照规定配置相应的灭火器材。任何单位、个人不应损坏、挪用或者擅自拆除、

停用消防设施、器材，不应埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，不应占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。人员密集场所的门窗不应设置影响逃生和灭火救援的障碍物。消防设施、器材应定期组织检验维修，并对消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效。运营机构设置的消防安全标志牌及其照明灯具等应定期检查与维修，至少半年检查一次，发现问题应及时修整、更换或重新设置。

电气安全：运营机构应正确选用各类用电产品的规格型号、容量和保护方式（如过载保护等），不应擅自更改用电产品的结构、原有配置的电气线路以及保护装置的整定值和保护元件的规格等。选择用电产品应确认其符合产品使用说明书规定的环境要求和使用条件，并根据产品使用说明书的描述，了解使用时可能出现的危险及需采取的预防措施。电器线路、电气设备的安装应由专业人员实施，安装完成后，依法进行检测。

燃气安全：使用燃气的设备及场所应设可燃气体报警装置。运营机构不应私自拆、移、改动燃气表、灶、管道等燃气设施，不应私自安装燃气热水器、取暖器和其他燃气器具。运营机构选择使用的燃气灶、热水器和壁挂炉等燃气器具应经有资质的检验机构检验合格，并根据产品使用说明书了解产品使用时可能出现的危险及需采取的预防措施。

特种设备安全：特种设备在投入使用前或者正在使用中，

运营机构应向特种设备安全监督管理部门登记。登记标志应置于或者附着于该特种设备的显著位置。运营机构应对在用特种设备进行经常性日常维护保养，并定期自行检查。应至少每月进行 1 次自行检查，并作记录。在自行检查和进行日常维护保养时发现异常情况的，应及时处理。电梯维护单位应至少每 15 天对运营机构在用电梯进行 1 次清洁、润滑、调整 and 检查，并作记录。运营机构应指定机构对在用特种设备进行定期检验。在安全检验合格有效期届满前 3 个月应向特种设备检验检测机构提出定期检验要求。未经定期检验或者检验不合格的特种设备，不应继续使用。

健身器材安全：健身器材的安全注意事项和警示标志应设置在活动区显著位置。运营机构应定期对在用健身器材进行清洁、润滑、调整、检查并维护，并作记录。发现情况异常，应及时处理。

建筑安全：运营机构的选址及规划布局应符合相关部门要求。应有无障碍设计。运营机构应对本机构建筑设施进行定期维保。

安全标志：运营机构应对存在较大危险因素的部位和有关设备、设施设置安全标志。便于服务对象及社会公众识别。应对安全标志牌至少每半年检查一次，如发现有破损、变形、褪色等不符合要求的应及时修整或更换。安全出口、疏散走道和

楼梯口应设置灯光疏散指示标志，疏散指示标志应设在安全门顶部或疏散走道及其转角处距地面高度 1 米以下的墙面上，且疏散指示标志的间距不应大于 20 米。同时在疏散走道的地面应设置蓄光型疏散导流标志，并保证疏散导流标志视觉连续。在走廊通道墙面明显处设置疏散路线示意图。

监控设备：运营机构应设置监控设备，做到重点公共区域全覆盖。设置监控系统的运营机构应有监控系统控制室，并应有专（兼）职人员 24 小时值班；值班人员要坚守岗位，做好运行和值班记录，执行交接班制度。控制室的入口处应设置明显标志。

食品安全要求：运营机构应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，采取有效的管理措施，保证食品安全。

医疗护理安全要求：运营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。运营机构内设的医疗机构应接受卫生部门定期的监督检查。

人身安全要求：运营机构应遵守国家相关法律法规要求，建立相应的人身安全管理制度。对故意伤害、走失、交通安全等重点安全问题进行监控。运营机构应对生活照料、日常管理、

服务活动中涉及到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。

财产安全要求：运营机构应遵守国家相关法律法规要求，建立相应的财产安全管理制度。对偷窃等重点安全问题进行有效监控和防范。

信息安全要求：运营机构应建立各类信息、档案资料保管制度。应严守国家保密法和保密守则，不泄密。不外泄个人隐私。信息应包括机构内部形成和采集的文字信息（包括老年人健康档案、管理工作档案等）、图片信息、影像信息等。收集的信息应符合真实性、准确性、全面性、时效性的原则。应有专（兼）职人员负责信息管理，各类信息经过筛选和整理后，应当分类保存。重要的照片、影像等信息资料应采用适当的媒介保存。运营机构的管理、服务活动应有效地利用相关信息，作为工作的参考依据。

突发事件应急管理要求：应急处置责任人应由运营机构的安全责任人担任。运营机构的安全管理部门负责组织、协调应急处置工作，担负信息汇总上传和综合协调的职责。

应急预案：运营机构应制订应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件的应急预案，并结合本机构实际情况制订处置专项突发事件应急预案，宜包括火灾处理预案、食物中毒处置预案、传染病处置预案以及机构认为

有必要制订的其他预案。应急预案的内容应至少包括：指导思想；组织机构；职责分工；处置原则；预案等级；处置程序；工作要求（运营机构内全体工作人员应掌握应急预案内容并履行应急预案规定的岗位职责；应急预案应至少每半年进行一次演练；各类应急预案应根据实际情况变化不断补充、完善。）

安全教育与培训要求：安全教育与培训内容至少应包括：安全工作涉及的法律法规和规章；本部门或岗位的安全管理制度和操作规程或规程；设备设施、工具和劳动防护用品的使用、维护和保养知识；安全事故的防范意识、应急措施和自救互救知识；应急预案的演练；法律法规规定的其他内容。

接受教育与培训的人员要求：安全责任人、安全管理人员，每年应接受在岗安全教育与培训；新员工，上岗前应接受岗前安全教育与培训，并做好培训记录；换岗、离岗6个月以上的，以及采用新技术或者使用新设备的，均应接受岗前安全教育与培训。

四、质量评价与改进

质量评价：应定期听取老年人及相关第三方的建议和意见，采取设置意见箱，网上收集等方式收集信息。应定期开展机构内的服务质量检查与考核。宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。每年开展不少于1次的自我检查，并形成检查报告。应每年开展不少于1次的服务满

意度测评,向入住老年人或相关第三方发放满意度调查问卷,并形成分析报告。宜邀请相关专家或第三方专业机构,对服务质量进行评价。

评价内容: 服务评价的内容包括但不限于:服务项目;服务质量;服务人员;服务满意度;工作记录和归档情况等。

持续改进: 通过召开工作例会、座谈会等相关会议,进行沟通交流,查找问题,分析原因,及时制定整改措施。工作人员日常工作中发现问题应及时上报相关部门,及时制定整改措施。

吉林省民政厅办公室

2024年9月12日印发