

ICS 03.080.99

A 16

DB44

广东省地方标准

DB44/T 2200—2019

农村特困人员供养服务机构运营规范

Operation specification of support institutions for rural destitute residents

2019 - 10 - 31 发布

2020 - 01 - 31 实施

广东省市场监督管理局

发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总则.....	2
5 建设要求.....	2
6 运营管理.....	3
7 服务管理.....	5
8 服务评价与改进.....	8
附录 A（规范性附录） 农村特困人员生活自理能力评估表.....	9

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由广东省民政厅提出并归口。

本标准起草单位：广东省民政厅、广东省标准化研究院、第一养老护理服务（深圳）有限公司

本标准主要起草人：张东霞、王丽娟、王娟、何燕、黄诗琳、胡葳、陆延宁、杨明、徐福华。

农村特困人员供养服务机构运营规范

1 范围

本标准规定了农村特困人员供养服务机构的总则、建设要求、运营管理、服务管理和评价与改进。

本标准适用于利用国有资产举办的，面向农村特困人员提供集中供养服务的运营机构。

村（居）民委员会、企事业单位、社会组织、个人兴办的以农村特困人员为主要服务对象的机构，可参照本标准运营。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 032-2012 养老机构安全管理

MZ/T 039 老年人能力评估

DB44/T 1984 养老机构服务规范 临终关怀

中华人民共和国卫生部《消毒技术规范》（2002年版）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农村特困人员 rural destitute residents

农村老年人、残疾人以及未满16周岁的未成年人，同时具备以下条件的，应当依法纳入特困人员救助供养范围：无劳动能力、无生活来源、无法定赡养抚养扶养义务人或者其法定义务人无履行义务能力。

3.2

供养服务机构 support institution for destitute residents

为农村特困人员提供住宿、生活照料、膳食、康复护理、医疗保健、精神慰藉、文化娱乐等的综合性服务机构。

3.2.1

区域性供养服务机构 regional support institution

县区级民政部门或者乡镇兴办的,床位规模较大的且面向若干乡镇农村特困人员提供集中供养服务的中枢性供养机构。

3.2.2

一般性供养服务机构 general support institution

乡镇兴办的,床位规模较少且主要服务于本乡镇农村特困人员的供养机构。

4 总则

4.1 供养服务机构应履行托底保障的机构职能,优先为半失能以上的农村特困人员提供集中供养服务,并在满足农村特困人员集中供养需求的前提下,为社会失能、失智、高龄老人提供养老服务。

4.2 供养服务机构应确保国有资产保值增值,要做到产权清晰,保持土地、设施设备 etc 国有资产性质不变,运营方不得以国有资产进行抵押、贷款,防止资产流失。

4.3 供养服务机构应加强运营管理,积极为农村特困人员和社会老人提供多样化、多方位、多层次的供养服务,切实维护服务对象的权益。

5 建设要求

5.1 建设规模

5.1.1 供养服务机构的建设规模应根据当地农村特困人员数量及集中供养需求确定。鼓励和支持建设能够满足若干乡镇农村特困人员集中供养需求的区域性供养服务机构。

5.1.2 区域性供养服务机构应辐射 2 个乡镇以上,粤东西北地区的区域性供养服务机构建设规模应不少于 200 张床位,珠三角地区的区域性供养服务机构建设规模应不少于 300 张床位。

5.1.3 一般性供养服务机构应提供不少于 40 张床位,新建的一般性供养服务机构应提供不少于 60 张床位。

5.1.4 护理型床位应占机构总床位数的 30%以上。

5.2 基建要求

5.2.1 选址与规范布局

选址与规范布局应符合如下要求:

- a) 应在交通便利,医疗卫生、文化、体育等公共服务设施齐全的地方选址,远离各类有毒有害污染源,与高噪音、高污染源的防护距离符合有关卫生防护距离规定,并避开气象灾害、地质灾害等自然灾害易发区;
- b) 供养服务机构的建筑面积不宜小于 30 平方米/床,室外活动场所面积不宜小于 3-4 平方米/人,居室、生活用房和活动用房应相对集中。

5.2.2 建设和设施设备

供养服务机构应根据农村特困人员生活特点,合理划分生活、生产及娱乐康复等区域,配置基本生活设施和无障碍设施,配备必要的膳食制作、医疗保健、文体娱乐、降温供暖、安全防护等设备。供养服务机构建筑和设施应符合如下要求:

- a) 设计应符合 JGJ 450 的要求。

- b) 应在供养服务机构门口醒目位置悬挂机构名称。供养服务机构中不同的楼房、不同的功能用房应有不同的标识，设置在醒目位置，便于识别、记忆；
- c) 供养服务机构内应全部实现通路、通电、通水、通讯，并配备必要的应急设施设备；
- d) 供养服务机构应根据农村特困人员生活自理能力特点提供居室。自理农村特困人员宜以单人间为主，生活不能自理农村特困人员宜以单人间或双人间为主；
- e) 供养服务机构居室、卫生间、浴室、走廊、楼梯等设施应符合无障碍设施规范要求。出入口处的平台与建筑室外地坪高度差应采用缓步台阶和坡道过渡，坡道坡度不宜大于 1/12；
- f) 建筑为二层及二层以上时，生活用房至少设置一部可容纳担架的电梯。
- g) 农村特困人员居室应有自然通风和天然采光，配有必要的降温供暖设备，配备床、桌、椅、柜等必需生活用品；
- h) 供养服务机构每间农村特困人员居室宜设置独立卫生间。楼房每层宜设置公共卫生间。卫生间地面应防滑、防渗漏、易清洗；
- i) 应设置浴室，根据农村特困人员特点配备淋浴、防滑设施，应确保每天供应热水；
- j) 应分设厨房、餐厅，配备数量适宜的厨具、餐具、餐桌椅、食品保温、保鲜、消毒、清洗等必要设备；
- k) 区域性供养服务机构应设置医务室，应配备必要的急救设备；
- l) 应配置活动室，配备必要的文体娱乐设施和适合服务对象使用的健身器材；
- m) 供养服务机构应在使用燃气设备的区域设置燃气泄漏报警装置；
- n) 供养服务机构的电气线路应全部套管，并应设置漏电保护装置。

6 运营管理

6.1 运营资质

- 6.1.1 应具有法人资格。
- 6.1.2 应依法取得消防验收合格手续。
- 6.1.3 为 50 人以上提供餐饮服务的供养服务机构应依法持有食品经营许可证。
- 6.1.4 内设医疗机构的应持有医疗机构执业许可证。
- 6.1.5 提供其他依法许可服务的应持有相关许可证明。
- 6.1.6 外包服务应与有资质的外包服务机构签订协议。

6.2 制度建设

供养服务机构应完善机构内部管理制度，制度包括但不限于：

- a) 财务管理制度；
- b) 工作人员管理制度；
- c) 服务对象管理制度；
- d) 培训制度；
- e) 服务管理制度；
- f) 安全管理制度；
- g) 医疗卫生管理制度；
- h) 投诉建议受理制度。

6.3 财务管理

- 6.3.1 供养服务机构应设立专户管理，加强财务管理。
- 6.3.2 应对供养资金、管理经费、医疗基金、丧葬基金、各类物资及生产经营收入等建立专账。
- 6.3.3 账目要定期公开，接受农村特困人员和社会有关方面的监督。
- 6.3.4 应加强农村特困人员基本生活、护理等供养资金和机构建设资金管理，不得侵吞挪用。

6.4 人员管理

6.4.1 机构负责人应符合以下要求：

- a) 应实行法人代表负责制；
- b) 公办公营供养服务机构法人代表应全面负责机构工作，公办民营供养服务机构应由社会运营方法人代表全面负责机构工作，工作职责主要包括制定、组织、实施管理目标和管理制度，确保机构健康、安全运营；
- c) 区域性供养服务机构的管理负责人应具有大专以上学历，接受过养老管理训练，管理团队中宜至少有 1 名具有中级以上卫生技术职称专业技术人员。

6.4.2 工作人员应符合以下要求：

- a) 数量和资质要求：
 - 1) 供养服务机构的工作人员可以通过政府购买服务等方式解决；
 - 2) 区域性供养服务机构应设置社会工作专业岗位，配备专职社会工作者。一般性供养服务机构宜配置专职或兼职社会工作者；
 - 3) 供养服务机构工作人员总数与服务对象的比例不宜低于 1/10，其中，护理工作人员数与入住服务对象比例宜为：与自理服务对象 1/10，与半失能服务对象 1/6，与失能服务对象 1/3；
 - 4) 供养服务机构应当根据实际合理设定岗位，明确人员资质和岗位职责。
- c) 教育和培训要求：
 - 1) 工作人员上岗前应经过必要的培训，包括但不限于职业道德培训、安全教育和基本生活照料技能培训；
 - 2) 应对在岗工作人员定期开展培训，培训内容包括但不限于政策法规、服务技能、应急处置、安全风险防控。
- d) 人员考核。应建立工作人员考核评定办法，定期对工作人员进行考核。

6.5 安全管理

- 6.5.1 应符合 GB/T 35796-2017 中 6.4.1 的要求。
- 6.5.2 供养服务机构应明确安全岗位职责和安全责任人。
- 6.5.3 应符合 MZ/T 032-2012 中 5.1 和第 7 章的要求，制定消防安全制度、灭火和应急疏散预案；落实每日防火巡查、每月组织防火检查、每季度开展 1 次安全教育培训、每半年开展 1 次消防演练和各类应急预案演练；按规定配齐消防设施和器材，并每年进行 1 次全面检测和定期组织维修保养确保其完好有效。
- 6.5.4 应符合 MZ/T 032-2012 中第 6 章的要求，采取有效的食品安全管理措施。成品与半成品分开、生熟分开；厨房供应的每餐食物应留样备查，留样食品应按品种分别盛于清洁消毒后的密封专用容器内，在 0℃-4℃的条件下存放 48 小时以上，每个品种留样不少于 200g；符合 GB 14934 的有关要求；膳食服务提供者健康证持有率应达到 100%。
- 6.5.5 应符合 MZ/T 032-2012 中第 9 章的要求，建立人身安全管理制度，包括但不限于 24 小时值班制度、出入登记制度和请销假制度等。

6.5.6 应依照卫生部门的规定，建立相应的医疗护理安全管理制度，对护理和照料、医疗等领域进行监控。建立供养服务机构内部感染控制工作小组，制定并实施机构内感染控制预防、控制、报告和处置等相关制度。感染控制技术应符合《消毒技术规范》的规定。

6.5.7 应符合 MZ/T 032-2012 中第 11 章的要求，建立各类信息、档案资料保管制度，避免信息泄露。信息包括机构内部形成和采集的文字信息（包括健康档案、管理工作档案等）、图片信息、影像信息等。

6.5.8 应符合 GB/T 35796-2017 中第 6.4.2 条突发事件应急管理要求，切实考虑失能、认知障碍农村特困人员的特点，建立应急管理体系，健全各类应急管理制度，明确应急管理部门及其责任，制定应急预案，应急预案内容包括：突发事件类型；组织机构；职责分工；处置原则；处理流程；工作要求。突发事件类型包括但不限于食物中毒、公共卫生事件、台风等自然灾害；农村特困人员自伤、跌倒、坠床、噎食、窒息、误吸、走失、烫伤等突发事件。

7 服务管理

7.1 能力评估

7.1.1 应对农村特困人员是否具备自主吃饭、穿衣、上下床、如厕、室内行走、洗澡等 6 项生活自理能力进行评估，必要时参照 MZ/T 039 执行。6 项都能自主完成的，认定为具备生活自理能力；有 1 至 3 项不能自主完成的，认定为部分丧失生活自理能力（半失能）；有 4 至 6 项不能自主完成的，认定为完全丧失生活自理能力（失能），参见附录 A。

7.1.2 应规范评估流程和方法，评估活动每年至少一次。如服务对象身体状况发生变化，可由本人、监护人或委托人向相关部门报告，相关部门应及时组织重新评估。

7.1.3 特困人员生活自理能力评估结果有争议时，应邀请有专业资质的第三方评估机构进行评估。

7.2 出入院服务

7.2.1 供养服务机构应与服务对象或其监护人签订服务合同，明确具体的服务项目、服务内容和 service 标准。

7.2.2 应根据服务协议和服务对象自理能力，实施分级分类服务。

7.2.3 应建立服务对象档案。服务对象档案应包括服务合同、申请书、健康检查资料、身份证复印件、户口簿复印件、照片、法定监护人身份证复印件、农村特困人员救助供养证等，并长期保存。

7.2.4 服务项目收费标准应当公开和便于查阅。

7.2.5 应以服务对象意愿为依据，及时为其办理出院服务。

7.3 生活照料服务

7.3.1 服务内容

包括但不限于：

- a) 身体清洁卫生服务包括但不限于洗头、洗脸、口腔清洁、洗澡、床上擦浴、修剪指（趾）甲、剃须；
- b) 膳食服务包括但不限于喂水、喂饭；
- c) 穿衣服务包括但不限于更换、添减衣服；
- d) 排泄服务包括但不限于协助排便、人工取便、更换尿不湿、排泄清洁；
- e) 转移服务包括但不限于床上体位转换、轮椅转换和移动辅助器应用与指导；
- f) 行走服务包括但不限于搀扶行走、行走锻炼；
- g) 其他服务包括但不限于睡眠照顾、更换床上用品和使用热水袋等。

7.3.2 服务要求

应符合如下要求：

- a) 供养服务机构应对服务对象建立护理个案计划，提供 24 小时生活照料服务并按计划 100%落实生活照料项目及其要求；
- b) 护理人员应掌握服务对象的一般资料，如姓名、年龄、疾病诊断、护理级别、饮食习惯、生活个人爱好、心理情况、家庭情况等；
- c) 服务对象应符合头发短、胡须短、指甲短和头发、面部、口鼻、手足、会阴/肛门、皮肤清洁等“三短六洁”的标准要求，服务对象应保持仪容仪表整洁、卫生、得体、无异味；
- d) 机构应对不能自主翻身及存在压疮高风险的服务对象，及时地采取相应的护理措施和预防措施，落实巡查制度，有巡查和翻身记录。其中 I °褥疮发生率低于 5%，II °褥疮发生率为零，包括定时更换卧位、翻身，减轻皮肤受压状况。对因病情不能翻身而患褥疮的情况应有详细记录，尽可能提供防护措施；
- e) 应根据服务对象身体健康状况及疾病需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，提供均衡饮食；
- f) 应每周对服务对象的食谱内容进行调整并公布存档；
- g) 应按时提供一日三餐，送餐应保温、密闭。两餐之间应提供饮水服务。

7.4 环境清洁卫生服务

7.4.1 服务内容

包括但不限于环境清洁、居室清洁、床单位清洁、设施设备清洁。

7.4.2 服务要求

应符合如下要求：

- a) 应保持公共区域清洁卫生，定期做好消毒工作；
- b) 每日应清洁居室，保持室内整齐、干净、无异味、无四害，地面无积水。

7.5 洗涤服务

7.5.1 服务内容

包括但不限于衣物、床上用品、窗帘等的消毒、洗涤、干燥、整理和返还。

7.5.2 服务要求

应符合如下要求：

- a) 洗涤物品应标识准确，应准确无误，清洁、折叠后送还给服务对象；
- b) 严格执行衣物分类清洗。被污染的织物应单独收集、清洗和消毒；
- c) 采用含氯消毒剂，消毒时间不少于 30 分钟，浓度和配置方法应符合《消毒技术规范》的规定。采用其他消毒方式，应达到相应消毒效果。

7.6 医疗护理服务

7.6.1 服务内容

包括但不限于生命体征监测、测血糖、口腔护理、氧气吸入、雾化吸入、口服给药、压疮护理、管道护理、伤口换药、便秘处理等。

7.6.2 服务要求

应符合如下要求：

- a) 应准备足够的医疗设备和物资，应有急救药箱和轮椅车等；
- b) 不设医务室的供养服务机构应与专业医疗机构签订合同。医疗机构必须具备处理服务对象的各种突发性疾病和其他紧急情况的能力，并能够承担服务对象常见病、多发病的日常诊疗任务；
- c) 农村特困人员住院时应安排相关人员进行看护。

7.7 康复护理服务

7.7.1 服务内容

包括但不限于肢体功能训练、认知障碍延缓训练、中风后遗症康复训练等康复训练。

7.7.2 服务要求

应符合如下要求：

- a) 应由专业资质人员制定个性化的康复训练计划并执行；
- b) 康复训练进行时应由工作人员全程陪同；
- c) 应对服务对象进行实时评估，及时调整康复计划。

7.8 心理/精神支持服务

7.8.1 服务内容

包括但不限于环境适应、情绪疏导、心理咨询、危机干预等。

7.8.2 服务要求

应符合如下要求：

- a) 应对新入住的服务对象制定并实施入住适应计划，以帮助服务对象熟悉机构、融入集体生活；
- b) 应每日与服务对象进行十五分钟以上的交流并记录，掌握心理或精神的变化。发现异常，应及时报告。必要时，应由社工或心理咨询师参与进行心理干预并记录效果；
- c) 应制定心理咨询、危机干预、家属或相关第三方定期探访服务对象的工作机制；
- d) 工作人员应掌握服务对象心理状况并及时采取应对措施；
- e) 倡导服务对象参与力所能及的公益活动。

7.9 文化休闲娱乐服务

7.9.1 服务内容

包括但不限于书画、棋牌、健身、园艺、手工、观影、文艺表演、节日和特殊纪念等。

7.9.2 服务要求

应符合如下要求：

- a) 应每日组织开展 1 项以上适合服务对象生理、心理特点的文化娱乐活动；
- b) 服务过程中，应密切关注服务对象的身体健康，保障服务对象安全地进行活动。

7.10 安宁服务

7.10.1 服务内容

包括但不限于临终关怀、哀伤辅导和后事指导。

7.10.2 服务要求

应符合如下要求：

- a) 应尊重服务对象宗教信仰、民族习惯和个人意愿，帮助服务对象安详、有尊严地度过生命终期；
- b) 应按照 DB44/T 1984 的要求提供临终关怀，健全临终关怀制度；
- c) 应在农村特困人员去世后做好告知工作和丧葬事宜。

7.11 农村特困人员的居家照护服务

7.11.1 服务内容

包括但不限于定期探望、生活照料、膳食服务和康复指导等。

7.11.2 服务要求

应符合如下要求：

- a) 应为有需要的且签订协议的分散供养农村特困人员提供居家服务，其中每月至少提供一次实质性上门探望服务；
- b) 应开放设施和服务资源，向有需要的且签订协议的分散供养农村特困人员提供生活照料、膳食服务、康复指导等服务。

8 服务评价与改进

8.1 应建立服务质量检查制度及服务质量缺陷管理制度，宜采取日常检查、定期检查、不定期检查、专项检查等方式进行内部评价，并且做好记录。每年开展不少于一次的自我检查，并形成检查报告。

8.2 应每年开展不少于一次的服务满意测评，向服务对象或相关第三方发放满意调查问卷，并形成分析报告。

8.3 应定期听取服务对象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，并及时处理。

8.4 应开展农村特困人员资金使用情况绩效评价工作，提高资金使用效率。

8.5 区域性供养服务机构宜对一般性供养服务机构进行业务指导，应确保每月至少一次。

8.6 应接受相关部门开展定期或不定期的巡查，配合开展农村特困人员资金使用情况绩效评价、服务对象满意测评等常规性评价工作。

8.7 发现问题时，进行沟通交流，分析原因，制定整改措施，持续改进相关内容。

附 录 A
(规范性附录)
农村特困人员生活自理能力评估表

姓名		性别		年龄		身份证号	
户籍地址			居住地址			联系电话	
基本生活情况	<input type="checkbox"/> 集中供养 <input type="checkbox"/> 分散供养						
	有监护人的：监护人姓名_____，与特困人员关系_____ 有亲属照顾的：亲属姓名_____，与特困人员关系_____						
健康状况	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 一般疾病：_____ <input type="checkbox"/> 一般疾病：_____						
残疾情况	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 一级 <input type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/> 三级 <input type="checkbox"/> 四级		残疾类型	<input type="checkbox"/> 肢体 <input type="checkbox"/> 智力 <input type="checkbox"/> 精神 <input type="checkbox"/> 视力 <input type="checkbox"/> 听力 <input type="checkbox"/> 语言			
自理状况	吃 饭： <input type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 否 穿衣： <input type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 否 上 下 床： <input type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 否 如厕： <input type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 否 室内行走： <input type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 否 洗澡： <input type="checkbox"/> 能 <input type="checkbox"/> 否						
老年人能力评估情况	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 能力完好 <input type="checkbox"/> 轻度失能 <input type="checkbox"/> 中度失能 <input type="checkbox"/> 重度失能						
评估意见	<input type="checkbox"/> 失能（4-6 项为否或重度失能） <input type="checkbox"/> 半失能（1-3 项为否或轻度、中度失能） <input type="checkbox"/> 全自理（0 项为否或能力完好） 其他说明：_____						

广东省地方标准
农村特困人员供养服务机构运营规范
DB44/T 2200—2019

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1304 室
邮政编码：510220
网址：www.bz360.org
电话：020-84250337