

嘉政办发〔2024〕33号

**嘉峪关市人民政府办公室
关于印发《嘉峪关市社区养老服务
实施办法》的通知**

各街道办事处、郊区工作办公室、市政府各部门、在嘉各单位：
修订后的《嘉峪关市社区养老服务实施办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

嘉峪关市人民政府办公室

2024年4月23日

（此件公开发布）

嘉峪关市社区养老服务实施办法

第一条 为提升城乡社区养老服务整体水平，促进社区养老服务标准化规范化发展，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》《甘肃省养老服务条例》，制定本实施办法。

第二条 社区养老服务是指充分利用社区资源，通过适老化、规范化改造，由城乡社区运营管理或委托社会力量运营服务，盘活城市社区日间照料中心和农村社区老人互助幸福院等设施，完善功能，探索培育医疗康养相结合、季节性旅居养老、结伴互助养老、田园休闲养老等特色养老模式，推动社区养老服务规范化、农村养老服务集约化发展，满足老年人服务均等化、社会化、多样化需求。

第三条 支持各类养老机构发挥专业服务优势，“三社联动”参与经营管理社区养老服务设施的服务事项，鼓励行动便利的老年人就近参与日常养老服务活动。

第四条 全市老年人均可通过政府购买服务与个人自费相结合的方式，自愿参与社区各类养老服务，个人自费部分按照市场价格优惠 15—20%。

第五条 各社区依托日间照料中心建设规范的社区养老服务设施，进行适老化、标准化改造，设置功能室，主要提供政策宣讲、文体娱乐、科普教育、保健康复、精神慰藉、巡访探访、心理疏导、生活照料、爱心午餐等各类服务。

社区养老服务设施因现有设施空间限制不能配置全部功能

区的，可利用辖区内其他资源，采取“AB区”“主体功能区+辅助功能区”模式完善服务设施，A区以娱乐活动为主，B区以餐饮、医养和生活照料等为主，确保老年人有相对独立的活动空间和休息环境。

（一）宣讲教育。定期根据老年人需求开展时政解读、养生保健、疾病预防、知识科普、法律维权等宣传教育活动。

（二）文体娱乐。组织老年人开展歌咏舞蹈、琴棋书画、手工竞技等各类文体活动。

（三）保健康复。为老年人提供常见病诊治、慢性病治疗和康复期护理，在老年人突发疾病和意外伤害时进行院前救护等服务。

（四）生活照料。为辖区内老年人提供日间照料、助餐、生活护理、精神慰藉、巡访探访等服务。

（五）餐饮服务。社区养老服务设施可设置“老人幸福餐厅”或依托社区周边现有餐厅设置“老人幸福餐厅”，为符合条件的养老服务对象提供价格实惠、餐品多样、可口软糯、方便贴心的适老化就餐配餐送餐服务（每次送餐需自付配送费）。

第六条 进一步加强农村老人互助幸福院建设，提升基础设施服务水平，充分发挥老人互助幸福院供养能力，鼓励农村老年人互助养老、抱团取暖。

第七条 积极倡导社会养老机构、乡村旅馆、农家乐经营者和广大村民探索发展田园养老、旅居度假服务，引导城市老年人到农村结伴组团休闲养心、养生养老，共享田园生活。

第八条 通过公建民营、股权合作、购买服务、以奖代补等

方式，鼓励全市养老机构、医疗机构、社会组织和养老服务企业采取独立承包或合作经营形式运营社区养老服务设施。

第九条 按照“谁运营、谁负责、谁受益”原则，结合当年省市政策规定，适当给予经费支持，主要用于养老服务设施的配套完善以及老年人宣讲教育、文体娱乐、保健康复、生活照料、餐饮服务等为老服务活动。加强对使用资金的监管，以提高补助资金使用效益。

第十条 综合考虑政府投入、运营成本、养老服务对象承受能力、市场供需状况等因素，在规定的服务项目下明确服务清单和价格标准。运营方不得擅自改变服务项目和服务设施用途。

第十一条 将社区养老服务设施服务项目纳入信息平台，公布服务内容、价格、标准，服务补助和老年人自费数额等各类服务信息。整合养老服务资源，提升涉老数据、信息汇集、分析运用和支付结算能力。

第十二条 对社区养老服务设施运营方实行动态管理，原则上运营周期为两年，期满重新招标采购。建立服务组织（企业）竞争机制，每年进行一次星级评定，实行优胜劣汰。

第十三条 参与运营的服务组织（企业）根据各社区养老服务设施实际需求配备管理和服务人员，包括养老护理员、医护人员、健康照护人员及医疗护理、康复、社会工作、心理咨询等专业技术人员。服务组织（企业）、评估机构等定期开展工作人员培训。暂时没有服务组织（企业）参与运营的社区养老服务设施，配备必要的工作人员，参与日常运营服务，具体管理工作由所在社区服务中心负责。

第十四条 鼓励金融保险机构投资养老服务领域，培育推广老年人商业保险产品和服务。鼓励公益慈善组织积极参与养老服务、冠名捐建各类养老机构和设施。鼓励开展志愿助老服务，建立志愿服务和互助养老队伍，为老年人提供基本生活照料和关爱服务。

第十五条 按照《嘉峪关市居家养老服务实施办法》分类补贴标准，养老服务对象可在社区养老服务设施购买养老服务。市居家养老服务中心（以下简称“中心”）负责信息维护。

第十六条 社区养老服务设施服务流程

（一）养老服务对象通过信息平台自主选取所需服务项目，或在社区养老服务设施前台申请服务。

（二）服务平台受理服务申请后，系统自动形成工单，服务组织（企业）凭工单提供服务。如有异议，服务人员应向平台申请变更、增减服务内容或撤销工单。

（三）服务结束后，养老服务对象通过人脸动态识别（生物识别）或指纹认证确认结算，老年人在信息平台进行服务满意度评价。

（四）平台自动反馈评价信息，对评价较差的服务项目和服务组织（企业）进行电话回访。

（五）服务产生的费用由中心按月与运营方统一结算。信息平台设置单次、单日消费上限，爱心午餐当日未申请视为自动放弃，服务补助当月清零不累计结算。

第十七条 中心通过电话或实地进行回访，填写回访记录，征询老年人对服务事项的意见或建议，处理老年人与服务人员争

议。对因服务组织（企业）责任造成明确的投诉，视情节严重程度予以严肃处理。

第十八条 加强智能化管理，采取人脸动态识别（生物识别）或指纹认证对养老服务对象进行确认，实现精准管理。专人负责信息平台的运行、维护，对服务组织（企业）、服务人员、养老服务对象等进行动态管理。

第十九条 中心对服务组织（企业）的制度建设、内部管理、服务流程、服务质量等方面进行全面监督、管理和考核。

第二十条 健全养老服务对象档案管理制度，严格保管养老服务对象信息，不得向第三方透露。

第二十一条 按照服务清单、服务标准、规定办法，对服务组织（企业）、养老服务机构、社区养老服务设施的服务项目和服务质量进行评估，评估结果作为养老服务收费、政府购买服务和诚信体系建设的参考因素。加强事中事后监督管理，定期将情况向社会公布，接受社会监督。

第二十二条 建立完善食品、医疗、设备、消防等安全制度，加强部门协作配合，定期组织相关职能部门开展联合检查，及时处置涉老安全事件，督促指导服务组织（企业）、社区养老服务设施严格落实安全生产责任。

第二十三条 本办法自发布之日起实施，有效期 5 年。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

嘉峪关市人民政府办公室

2024 年 4 月 23 日印发

规范性文件登记号：JYG〔2024〕8-SZB8