龙岗区居家社区养老服务设施

建设与运营管理办法

（征求意见稿）

第一章 总则

第一条【目的依据】为高质量推进龙岗区居家和社区养老服务，加强社区养老服务标准化建设，规范社区养老服务设施建设与运营管理，根据《深圳经济特区养老服务条例》等有关规定，制定本办法。

第二条【适用范围】本办法适用于街道长者服务中心、社区长者服务站和小区（居民小组）长者服务点等居家社区养老服务设施的建设与运营。

第三条【基本原则】居家社区养老服务设施建设与运营管理应遵循以人为本、因地制宜、多元参与、循序渐进的原则。

第二章 职责分工

第四条【区民政局职责】区民政局负责统筹、规划、协调、指导居家社区养老服务设施建设和运营工作，并对其服务开展评估考核。

第五条【区发展改革局职责】区发展改革局负责居家社区养老服务设施项目相关审批及投资计划保障工作。

第六条【区财政局及区政府物业管理中心职责】区财政局负责居家社区养老服务设施所需各项经费预算，保障各项经费及时拨付。区政府物业管理中心依据相关规定接收物业，并委托相关职能部门管理使用，对各街道办事处购置的居家养老物业的买卖合同及不动产登记证书进行备案，并按权限对各街道办事处拟租用的居家社区养老服务设施场地事项提出意见。

第七条【区卫生健康局职责】区卫生健康局负责会同民政部门建立社区医养协作模式，基于医养结合签约机制，将医疗资源引入社区养老服务。

第八条【其他相关政府职能部门职责】市规划和自然资源局龙岗分局、区住房和建设局、市市场监督管理局龙岗分局、区城市管理和综合执法局、区审计局、区应急管理局等，按照各自职责对辖区内居家社区养老服务设施建设和运营活动依法进行监督管理。

第九条【街道办事处职责】街道办事处是居家社区养老服务设施的主管单位，负责确定居家社区养老服务设施的选址、建设、运营及维护；协调处理各级居家社区养老服务设施运营期间在辖区范围内发生的具体事宜；按属地管理的原则，联合相关部门对项目在食品药品、消防安全、卫生等方面进行监督，做好各项保障工作。

第三章 服务对象、服务内容及设施

第十条【服务对象】居家社区养老服务设施的服务对象是龙岗辖区内的60周岁及以上居民。优先保障龙岗区户籍特困、高龄、失能以及经认定有特殊贡献或计划生育特殊家庭老年人。

第十一条【服务内容】居家社区养老服务设施的服务内容包括但不限于以下三种类型：

（一）托养服务：含出入院服务、生活照料服务、康复护理服务、医疗保健服务、心理/精神慰藉服务、文化娱乐服务、安宁服务、委托服务、教育服务等服务项目。

（二）日间照料服务：含接送服务、生活照料服务、长者助餐服务、康复护理服务、医疗保健服务、心理/精神慰藉服务、文化娱乐服务、社区互助服务、社区救援服务、转介服务等服务项目。

（三）居家上门服务：含助洁、助浴、助急、助行、助医、助餐、转介等服务项目。

第十二条【服务设施】居家社区养老服务设施包括：

（一）街道长者服务中心。由运营机构依法办理养老机构备案，为辖区老年人提供托养服务、日间照料服务、居家上门服务的社区嵌入式养老机构。

（二）社区长者服务站。为辖区老年人提供日间照料服务、居家上门服务的普惠性康养型居家社区养老服务设施。

（三）小区（居民小组）长者服务点。为辖区老年人提供健康休闲服务、居家上门服务的康乐型居家社区养老服务设施。

第四章 场地建设标准及要求

第十三条【建设场地来源】居家社区养老服务设施建设场地通过以下方式产生配备：

（一）政府物业；

（二）社会力量无偿提供的物业；

（三）特殊情况下可购置、租赁的其他物业。

第十四条【街道长者服务中心建设标准】街道长者服务中心建设标准为：

（一）执行养老机构建筑规范和技术标准，按照《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ450-2018）、《养老机构服务安全基本规范》（GB38600-2019）、《养老机构等级划分与评定》(GB∕T37276-2018)等进行规划建设设计、布局室内功能。

（二）总建筑面积原则上不少于1000平方米，托养床位原则上不少于30张。应设置托养生活、日间照料、公共餐饮、健康管理、文娱活动、办公后勤等功能区域。在满足使用功能和相互不干扰前提下，可合并设置各类区域。

第十五条【社区长者服务站建设标准】社区长者服务站建设标准为：

（一）按照《社区老年人日间照料中心建设标准》（建标143-2010）、《社区老年人日间照料中心设施设备配置》（GB/T33169-2016）、《民政部住房城乡建设部关于印发〈社区老年人日间照料中心标准设计样图〉的通知》（民函〔2015〕116号）等标准规范的要求建设。

（二）新建社区长者服务站总建筑面积原则上不少于750平方米，应设置日间照料、公共餐饮、健康管理、文娱活动、办公后勤等功能区域。

第十六条【小区（居民小组）长者服务点建设标准】小区（居民小组）长者服务点设置在住宅小区或居民小组内，总建筑面积原则上不少于100平方米，可与小区物业管理中心融合设置。需设置健康管理、文娱活动、居家上门服务等功能区域。

第十七条【其他建设标准】居家社区养老服务设施的建设需要符合无障碍设计、标识设置、消防安全、食品卫生安全等相关标准。

（一）无障碍建设标准：居家社区养老服务设施内供老年人使用的场地及用房均须进行无障碍设计，满足轮椅进入的要求，符合《无障碍设计规范》（GB 50763-2012）的规定。

（二）标识设置标准：居家社区养老服务设施标识设置应符合《养老服务常用图形符号及标志》（MZ/T 131-2019）的规定，统一使用规定的名称与标识。

（三）消防安全建设标准：居家社区养老服务设施的建筑设计、平面布置、防火分隔、人员安全疏散、消防设施配置等应符合现行国家标准《建筑设计防火规范》（GB50016-2014）（2018年版）有关规定，其建筑耐火等级原则上不应低于二级。

（四）食品卫生安全标准：街道长者服务中心应提供供餐、就餐、送餐服务；社区长者服务站和小区（居民小组）长者服务点应设置助餐点，提供助餐配餐服务。其供餐、就餐、送餐、助餐应符合《中华人民共和国食品安全法》的规定及标准。

第十八条【设计方案审核】居家社区养老服务设施场地建设设计方案应报区民政局按相关建设标准审定后，由街道办事处组织实施，经审定确认后不得擅自变更。如项目开展过程中确需进行变更的，应在不降低标准的原则下，将设计方案重新备案。建设完成后由街道办事处验收并报区民政局备案。

第五章 运营管理

第十九条【运营机构确定方式】居家社区养老服务设施由街道办事处组织运营与管理。运营机构运营方式与遴选方案应符合《深圳经济特区政府采购条例实施细则》相关规定，报区民政局审定后，由街道办事处组织实施。区民政局对运营与管理过程应给予指导。

第二十条【运营机构资质要求】运营机构需满足以下条件：

（一）合法登记：运营机构应为依法登记注册的具有从事养老服务资格的企事业单位和社会组织。

（二）诚信守法：运营机构无不良记录及违规违法记录。

（三）相关运营经验：运营机构应具备相关养老服务运营经验，并在开始运营的三个月内向民政部门备案。

第二十一条【医养结合要求】运营机构开展医疗卫生服务的，应当符合《医疗机构管理条例》《医疗机构管理条例实施细则》等法规规章，符合养老机构内设医务室、护理站等设置标准。内设医疗机构的，需取得《医疗机构执业许可证》。

第二十二条【信息公示要求】运营机构应公示服务项目、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息。公示信息内容应真实、准确、完整，及时更新，便于老年人了解、获取。

第二十三条【收费定价原则】居家社区养老服务设施开设的服务项目应体现普惠公益原则，适当开展收费项目。市场化服务收费由运营机构根据市场自主定价，经区民政局审定后，报价格主管部门备案。

第二十四条【风险防范机制】运营机构要建立风险防范机制，购买相关综合责任保险，并与服务对象签订相关服务协议、知情同意书，主动出示安全须知，鼓励老年人购买意外伤害保险，降低运营风险。

第二十五条【运营要求】运营机构应以相关法律法规、政策及规章制度为依据，以运营合同为基础，规范运营。

（一）运营团队配置：运营机构需按照运营合同的要求和规定，结合服务对象的需求，配备满足规定的运营团队。明确人员的职责、权限、工作内容、工作流程及要求。

（二）服务数量及质量：运营机构按照运营合同，制定服务进度计划，并定期开展服务质量监测。

（三）老年人隐私保护：运营机构应当注重保护老年人的隐私权，与所属工作人员签订服务对象隐私保密协议，妥善保管服务对象个人信息，防止个人隐私的泄露。外部机构或个人借阅老年人档案及相关资料时，需取得老年人或监护人的授权同意，且签订保密协议书。

第二十六条【服务终止安置】运营机构因自身原因暂停、终止服务的，应当于暂停或者终止服务60日前，向居家社区养老服务设施所在街道办事处提交提交老年人安置方案并书面告知相关情况，方案中应当明确服务老年人的数量、安置计划及实施日期等事项，经书面同意后方可实施。

街道办事处应当自接到安置方案之日起20日内完成审核工作，将相关情况报送区民政局，并督促运营机构实施安置方案，及时为其妥善安置老年人提供协助。若服务终止，街道办事处应在终止之日前确定新的运营机构，确保服务的可持续性。

第六章 资助标准与经费保障

第二十七条【资助类别】对居家社区养老服务设施给予分类资助：

（一）由政府投资建设，具备开业运营所必须的基础设施设备，委托社会力量运营管理的，可申请运营资助。

（二）政府投资建设，需要社会力量出资进行必要的基础设施建设、改造或必要设施设备添置后，才具备开业运营条件的，街道长者服务中心可申请新增床位资助和运营资助;社区长者服务站和小区（居民小组）长者服务点可申请建设资助和运营资助。

（三）社会力量投资建设运营的居家社区养老服务设施，在选址阶段经街道办事处、区民政局审核同意后，纳入我区社区养老服务设施总体规划的，街道长者服务中心可申请新增床位资助、租金资助及运营资助；社区长者服务站和小区（居民小组）长者服务点可申请建设资助、租金资助及运营资助。

长者食堂用餐标准按照深圳市民政局、深圳市市场监督管理局、深圳市财政局《关于加快推进长者助餐服务的工作方案》补贴标准执行。

第二十八条【新增床位资助】新增床位资助：对符合第二十七条第（二）（三）款规定的且已投入运营的街道长者服务中心，依照《深圳市民办养老机构资助办法》规定，符合申请新增床位资助条件的，按民办养老机构标准给予资助。

第二十九条【建设资助】建设资助：对符合第二十七条第（二）（三）款规定的且已投入运营的社区长者服务站与小区长者服务点，根据建筑面积按800元/平方米的标准给予一次性建设资助，资助金额不超过实际建设出资额，建筑面积测算限定为用于“长者服务”的面积。建设资助可用于基础工程建设和设备购置。

第三十条【租金资助】租金资助：对符合第二十七条第（三）款规定的且已投入运营的居家社区养老服务设施，根据场地建筑面积按市场租赁指导价40%的标准给予租金资助，，建筑面积测算限定为用于“长者服务”的面积，资助金额不超过实际租金。

第三十一条【运营资助】运营资助：对符合第二十七条规定的且已投入运营的居家社区养老服务设施给予年度运营资助。资助全额标准按街道长者服务中心30万元、社区长者服务站15万元、小区长者服务点5万元给予资助。

区民政局在每年第一季度委托第三方评估机构对所有居家社区养老服务设施上一年度服务质量进行评价。年度评价考核结果为优秀的以全额标准资助；良好的以全额标准的80%资助；合格的以全额标准的60%资助，资助金额按实际运营月份折算。不合格的不予资助。

第三十二条【经费来源】居家社区养老服务设施新增床位资助、建设资助、租金资助、运营资助，以及街道办根据实际需求租赁的社区养老服务设施场地费用等各项经费由各街道办事处纳入年度部门预算并组织实施。

第三十三条【申请流程】按照一次性资助和长期性资助制定不同的申请流程。

（一）一次性资助流程

由建设单位按照要求提出申请，报街道办事处核实通过后，提交区民政审核。经审核通过并向社会公示无异议后，按照资助标准安排资助事宜。

（二）长期性资助申请流程

由区民政委托第三方评估机构对设施运营情况进行考核，第三方评估机构出具考核报告，并由区民政向社会公示。评估合格且通过公示的，则按照本办法安排资助事宜。

第三十四条【资助资金管理】运营机构须加强对政府资助资金的管理，建立独立的财务核算制度，实行专款专用，不得挤占、挪用。运营机构需每年度向街道办事处提供财务报表，每年12月向社会公示财务情况。

第三十五条【项目审计】运营机构应自觉接受街道办事处的监督检查和政府部门的审计。监管部门对违反资助资金使用规定的，限期整改；情节严重的，依法追究法律责任。

第七章 监督管理

第三十六条【日常监管】由各街道办事处汇总建立居家社区养老服务设施运营机构诚信档案，记录其设立与变更、日常监督检查、违法行为查处、综合评估结果等情况，并通过官方网站等信息服务平台予以公开，接受社会查询、监督。

第三十七条【监管方式】对居家社区养老服务设施的监管通过运营机构自查、第三方机构评估、各级行政单位检查抽查等方式，科学组织实施。

1. 运营机构自查：运营机构每半年自查1次，分别于7月15日和次年1月15日之前向所在街道办事处提交自查报告，内容包括工作总结、工作计划等。

（二）第三方机构评估：区民政局在养老服务设施运营后次年委托第三方评估机构对所有居家社区养老服务设施上一年度服务质量进行评价。重点对运营机构执行政策标准情况进行综合绩效评估和满意度评价。评价标准应符合《龙岗区居家社区养老服务质量评价规范》要求，包括对运营机构的服务基础配置、服务质量保障、财务管理等方面进行综合考评，评估结果等级分为优秀、良好、合格和不合格四个等级。

（三）各级行政单位检查抽查：各街道办事处按照职责权限，通过书面检查、实地查验等方式对运营机构进行检查和督导。区民政局联合区属相关部门不定期组织对运营机构重点工作、重点项目的实施情况进行专项检查抽查，及时纠正运营管理中的违规违法行为。

第三十八条【监管结果】评估等级为不合格的，由街道办事处限期整改；经整改仍不合格或拒不改正的，由街道办事处按照运营合同规定通知运营机构解除运营合同，并报区民政局备案。被解除运营合同的运营机构三年内不得参与龙岗区组织实施的同类服务政府采购项目。

第八章 法律责任

第三十九条【合规合法运营】运营机构必须遵守国家、省、市法律法规、规章及规范性文件的有关规定和政府采购合同的约定，并承担相关法律责任。

第四十条【禁止性行为】运营机构有下列行为之一的，由所在街道办事处依据具体项目服务合同，予以警告并责令整改；拒不整改的，暂停其享受资助资格1年，且运营机构应当将当年已享受的新增床位资助、建设资助、租金资助资金予以退回；涉嫌违法违规的，依法由相关部门追究运营机构的法律责任；构成犯罪的，依法由司法部门追究运营机构及其负责人的刑事责任。

（一）利用居家社区养老服务设施的房屋、场地、设施开展与养老服务宗旨无关的活动的；

（二）未按照居家社区养老服务设施相关文件指引开展服务的；

（三）配备人员的资格不符合运营合同规定的；

（四）在申请资助、接受考核时有弄虚作假、骗取资助行为的；

（五）有歧视、侮辱、虐待或遗弃老年人以及其他侵犯老年人合法权益行为的；

（六）擅自暂停或者终止服务的；

（七）擅自挪用政府资助资金的；

（八）年度评估不合格，且在规定期限内整改不通过或拒不改正的；

（九）违背诚实信用原则并造成严重后果的；

（十）违反法律、法规、规章制定其他规定的。

第四十一条【老年人权益保障】依照《消费者权益保护法》的有关规定，老年人享有人身财产安全权、人格尊严和风俗习惯受尊重权等。运营机构应为老年人提供安全可靠、及时周到的服务，防止老年人意外伤害。因服务不当给老年人造成损害的，运营机构需依法赔偿。

第九章 附则

第四十二条【原居家社区养老服务设施相关规定】本办法实施后，已运营的原居家社区养老服务设施（含“夕阳红”养老服务设施）需按照本办法进行转型升级，改造相关建设经费由运营机构承担，其他相关补贴参照本办法执行。

第四十三条【施行日期及有效期限】本办法自印发之日起施行，有效期三年。

第四十四条【责任解释】本办法解释权归龙岗区民政局所有。