

市民政局关于印发武汉市“互联网+居家养老” 设施建设标准（试行）的通知

各区民政局（委），各功能区社会发展局（城乡工作处）：

经研究决定，现将《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行）》印发你们，请遵照执行。

武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行）

第一章 总则

第一条 为规范“互联网+居家养老”设施建设和管理，夯实养老服务阵地，保证服务落地，根据《武汉市推进“互联网+居家养老”新模式实施方案》，结合本市实际，制定本建设标准。

第二条 本标准所指“互联网+居家养老”设施是指中心辐射、社区嵌入式服务网点和统分结合平台。

第三条 社区嵌入式服务网点是为老年人就近提供家庭医生签约、日间照料、短期托管、上门护理等服务的社区养老服务设施，按照 1-3 个社区设置。

中心辐射式服务网点是为老年人就近提供集中照料、日间托护、康复护理、远程照护等服务的综合性养老服务设施，按街道设置。

统分结合平台是利用网络通信等技术，对接老年人需求与服务商的服务平台，也是各区居家养老服务决策分析、监督考核的管理平台，按区设置。

社区嵌入、中心辐射服务网点和统分结合平台通过互联网形成相辅相成的一个整体，社区嵌入、中心辐射模式网点在服务开展上应相互协同，既是相对独立的线下服务实体，又是统分结合模式平台重要的线下应答单位，是统分结合模式平台的落脚、桩基。

第四条 “互联网+居家养老”设施建设坚持因地制宜、充分挖潜、政府引导、社会参与的原则，以改扩建为主、新建为辅，避免资源浪费。设施应全部实行社会化运营。

社区嵌入或中心辐射式服务网点应统筹利用辖区内各类设施资源，优先考虑将具备一定条件的社区老年人服务中心、社区卫生服务中心进行改造升级；对确实需要新建的，原则上采取政府提供场所引入社会力量建设或者“公建民营”的方式。鼓励和支持社会力量利用自有产权的场所按照标准兴建。

统分结合模式平台应优先考虑将原有的社区居家养老服务信息系统进行提档升级，通过招标、委托、合作等多种方式，择优交由具备互联网技术和养老服务能力的社会力量组织实施；如确实需要新建的，可考虑在辖区内选择一个具备全区域覆盖能力的网络信息平台，通过政府购买服务的方式，确定本辖区统分结合模式的服务平台。

第二章 功能要求

第五条 “互联网+居家养老”的各类服务设施要有依托网络手段和智能化设备让老年人在家中享受专业照料、看护支持的服务能力，重点围绕“三助一护”（助餐、助洁、助医、远程照护）开设服务项目。

第六条 社区嵌入式服务网点要具备远程照护功能，开设不低于 5 张的“家庭养老床位”，开展以“三助一护”为主要内容的社区

照护、居家护理服务，有条件的还可以在网点内拓展面向中、轻度失能老年人的 24 小时护理服务功能。

第七条 中心辐射式服务网点是集成居家、社区、机构、社会等养老服务功能的综合体，是“三助一护”服务的主要线下应答实体，应具备机构照料、短期住养、术后康复、精神慰藉、助餐服务等功能，重点要具备为辖区老年人提供相当于机构专业水准的上门照料、护理服务的功能，有条件的还可以根据辖区老年人需求拓展其它专业化服务。

第八条 统分结合平台应充分整合链接卫生健康、家政服务等各类服务资源，特别是要将辖区内所有养老机构、社区居家养老服务中心（站）、社区卫生服务中心、中心辐射或社区嵌入式网点等养老服务设施全部纳入，签约服务。平台应具备“服务需求应答”“数据汇总分析”“评估工作管理”“服务补贴结算”“紧急救助呼转”“服务流程监管”等六个基本功能，有条件的，应与辖区政务管理平台、公共服务平台互联互通，并结合辖区老年人需求逐步在平台上增设健康管理、可视化的远程监测等功能，拓展其它专业化特色服务。

第三章 选址要求

第九条 社区嵌入式服务网点选址应充分考虑社区老年人需求状况，设在老年人口数量集中、服务需求旺盛的社区，宜在三层楼以下，面积不低于 200 平方米；设有 24 小时护理床位的，应

相对独立、环境安静、供电供水和给排水等条件较好，符合消防、环保等规定要求，面积应不少于 300 平方米。

第十条 中心辐射式服务网点选址应在街道居民中心位置，靠近医院、学校、幼儿园等公共服务设施，建筑相对独立，为低层独立式建筑或建筑物底层，面积应不低于 800 平方米；四层以上应设有电梯，有独立出入口，附近无污染源，符合环保、消防、卫生防疫等规定要求。

第十一条 各区“互联网+居家养老”统分结合平台选址应充分考虑本辖区老年人特点，设在网络通讯设施完善、交通便利、周边养老资源设施较多的地点。

第四章 建筑要求

第十二条 社区嵌入式服务网点应综合设置接待区、多功能活动区、康复训练区、远程照护功能区及配餐用餐区，网点内的“五区”可结合设置分时使用，有条件的可在网点内按照与“家庭养老床位”3:1 的比例设置 24 小时护理服务床位。

接待区宜设在网点内较明显位置，并配有适合老年人的沙发、座椅等，为老年人提供服务项目介绍、预留服务登记等服务。

多功能活动区按照网点内老年人集中活动的需求设置，合理配备相应的设施设备，可与康复训练区综合设置。

康复训练区应配置适合老年人术后康复训练、功能锻炼的康复设备和指导专业人员。

远程照护功能区应设有与开展远程监测、上门照护服务等相适应的设施设备，能实现“统分结合平台、中心辐射服务网点和社区嵌入服务网点”的互联互通。

上门服务承接区可与远程照护功能区结合设置，按需求为上门服务人员、志愿服务者服务开展配齐必要的设施。

配餐用餐区可与多功能活动区或康复训练区结合设置，分时使用，配置如微波炉、消毒柜、餐桌等设施设备。

设置床位的，参照中心辐射模式服务网点的床位要求，并设置相配套的卫生间、洗衣间等功能区。

第十三条 中心辐射式服务网点的建筑设计应符合《养老设施建筑设计规范》（GB50867-2013），应采用辨识度高、色彩丰富、照明充足、环境安静、无障碍、无尖角等适老化设计，应设有起居室、浴室、卫生间、洗衣房、厨房、用餐区、康复锻炼区、日间照料区、远程服务管理区等，有条件的场所宜设置室外活动场所，网点内服务场地应进行智能化改造和智能设备安装等。

床位规模原则上按照 10-49 张设置，床均建筑面积不低于 25 平方米，居室单床使用面积不低于 6 平方米。宜按双人间设置床位，如开展认知症老人护理服务的，应以单人间设置为主，设置多人间的应在床与床之间设有软帘分隔，保护老年人隐私。

助浴室可与洗衣房、无障碍卫生间综合设置。助浴室内应设更衣室，设有沐浴间、沐浴坐凳、L 型扶手、安全抓杆等和为高龄、失能老年人提供助浴服务的专用设备（如助浴床、助浴盆等）。

助浴室内要配齐必要的取暖设施，做好地面防滑处理。

卫生间应至少有一间为无障碍卫生间，门锁双面开启、尺寸适当增大，方便轮椅进出和护理员协助老年人如厕。

洗衣房应满足布置洗衣机、洗涤池、污洗池的要求，洁、污分区，配齐消毒用品和设备。

厨房按照老人需求设置，宜作为社区“幸福食堂”统筹利用。

康复锻炼区应配置如楼梯训练器、行走辅助器、训练床、按摩椅等老年人康复器材，并有相对应的康复指导专业人员，不宜设置如跑步机、划船器等运动器械。

日间照料区宜采用开敞、通透的空间形式，应根据老年人活动需要配齐如手工、棋牌等设施设备，组织开展的活动宜轻松平缓，避免影响网点内入住老年人的休息，可与餐厅、休息室等结合设置。

远程服务管理区应相对独立，有齐备的网络、通信、电脑等设施设备，能实现“统分结合平台、中心辐射服务网点、社区嵌入服务网点”互联互通，具有远程监测、上门服务的能力。

有条件的中心辐射式服务网点还应单独划出场所，用于引入、培育能提供“三助一护”服务项目的社会力量，拓展服务功能。

第十四条 统分结合模式平台应达到“三有”（即有综合调度室、呼叫应答室和服务培育室），宜在同一个地点建设布局，也可分散设置，但综合调度和呼叫应答应尽量设在同一地点。

有条件的综合调度室可按小型展示厅规格单独设置，没有条

件的可与呼叫应答室整合设置。调度室内应设有高清大屏投影及相应配套控制设备，前期展示内容主要包括全区“互联网+居家养老”服务开展、服务资源分布、居家养老政务管理等，后期可逐步扩充如智能产品展示、智能服务体验等相关内容。

呼叫应答室应配有与服务规模相适应的坐席设置（原则上应不少于4套），并预留可扩容的空间，可与调度室整合设置。呼叫应答室主要负责服务需求受理、服务工单派遣、服务质量回访、服务投诉收集等。

服务培育室面积应不小于100平方米，可以划分为若干个区域。服务培育室主要用于培育扶持承接平台服务的社会组织。培育室每个分区应配齐相应的办公桌椅，有条件的还可单独设置一间小型会议室，用于平台服务商签约洽谈、培训交流等。

第五章 服务规范

第十五条 统分结合平台、中心辐射式和社区嵌入式服务网点应根据服务项目，分类、分项制定培训、管理、值守等制度。

第十六条 统分结合平台应有与开展服务项目相适应的服务人员、专业指导和技术保障人员。

统分结合平台应有24小时人员值守，其中夜间不少于2人。

设床位的服务网点，应主要为中度及轻度失能老年人或自理老年人等提供功能康复、术后恢复等短期托管服务；服务网点的护理人员与入住老年人的比例不低于1:5，夜间比例不低于1:10；

为远程照护老年人提供上门服务的人员比例不低于 1:8。

第十七条 统分结合平台、中心辐射式和社区嵌入式服务网点应广泛整合各类公共服务、辖区为老服务资源，重点围绕“家庭养老床位”设置，开展上门服务，要按照“3+1+X”的发展要求，在推动“三助一护”服务落地的基础上，逐步增设老年人个性化服务项目。

中心辐射式服务网点应充分发挥网点内厨房的作用，采取“一个厨房+N个配餐点”的方式开展助餐服务。

中心辐射式或社区嵌入式服务网点应以远程照护为主要服务项目。

第十八条 统分结合平台应与服务提供商签订服务协议，约定服务内容、标准、考核评价及违约责任等。

采取政府无偿提供建设场地或公建民营的中心辐射式或社区嵌入式服务网点，应在运营协议中体现公益性和福利性。

第六章 监 管

第十九条 统分结合平台、中心辐射式和社区嵌入式网点应按照规定建立健全消防安全、食品卫生、财务管理等规章制度。

第二十条 中心辐射式和社区嵌入式服务网点作为本市探索符合“互联网+居家养老”新模式的服务设施，实行所在地区民政部门备案登记管理。

第二十一条 “互联网+居家养老”服务设施按照属地原则，由

所在区民政局指导管理，其中对中心辐射式和社区嵌入式服务网点由辖区街道负责日常管理，可通过政府购买服务委托第三方进行监督检查，保证设施安全规范运营。

第二十二条 各区要加强对“互联网+居家养老”服务签约商的考核，建立服务诚信机制，定期对照服务协议或购买服务合同中约定的服务承诺进行评估检查，对经整改仍达不到服务约定的，两年内不纳入“互联网+居家养老”服务承接范围。

第二十三条 统分结合平台名称统一为“武汉市**区综合为老服务平台”。

中心辐射式和社区嵌入式服务网点可继续沿用社区老年人服务中心标牌、标识，也可按区统一、使用运营主体的特定标识，由各区根据辖区情况自行把握。

第二十四条 “互联网+居家养老”服务补贴将根据各类设施、服务商为老年人提供的居家服务数量、质量进行综合考量，在统分结合平台上进行结算。

第二十五条 鼓励和支持各类养老机构、为老服务企业等社会力量发挥资源优势参与“互联网+居家养老”服务设施建设，进行连锁化运营，积极探索创新服务模式。

第二十六条 各区“互联网+居家养老”服务应全部纳入统分结合平台监管，定期通报服务情况。