db5226

ICS 03.080.30

CCS A 12

黔东南州地方标准

发 布

黔东南州市场监督管理局

202X—XX—XX实施

202X—XX—XX发布

养老机构旅居养老服务规范

（征求意见稿）

DB5226/T XXX-202X

目次

[前言 I](#_Toc108164045)

[引言 II](#_Toc108164046)

[1 范围 1](#_Toc108164047)

[2 规范性引用文件 2](#_Toc108164048)

[3 术语和定义 2](#_Toc108164049)

[4 基本要求 2](#_Toc108164050)

[5 设施要求 2](#_Toc5080)

[6 服务内容 3](#_Toc5080)

[7 服务运营管理 4](#_Toc108164051)

[8 服务人员管理 4](#_Toc5080)

[9 服务评价与改进 4](#_Toc5080)

前 言

本文件按照GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

**请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。**

本文件由黔东南州民政局提出并归口。

本文件起草单位：黔东南州民政局、贵州省养老服务行业协会、黔东南州食品药品检验检测中心、黔东南州老龄工作和养老服务中心、各县市民政局、黔东南州幸福里养老服务责任有限公司、三穗县中医医院、黔东南伍心养老服务有限公司、贵州云上旅居康养管理有限公司。

本文件主要起草人：徐秀文、文周琴、张廷辉、李江湖、李金芝、李佳欣、蔡斌、潘玉芝、莫子配。

养老机构旅居养老服务规范

1 范围

本文件规定了养老机构旅居养老服务的术语和定义，规定了养老机构旅居养老服务基本要求、设施要求、服务内容、服务运营管理、服务人员管理，以及服务评价与改进。

本文件适用于养老机构接待异地养老机构的老年人开展旅居养老服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 29353 养老机构基本规范

GB/T 35560 老年旅游服务规范 景区

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

LB/T 052 旅行社老年旅游服务规范

MZ/T 190 养老机构服务礼仪规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅居 Wellness tourism

指在外居住，外出旅游暂时的居住地或流动的居住地。

3.2

旅居养老 Wellness Retirement Abroad

是一种新兴的养老模式，融合了旅游与养老的概念，为老年人提供了一种不同于传统居家或机构养老的生活方式。

3.3

养老机构旅居养老 Retirement Community Travel Program

指养老机构组织老年人到常住地以外的养老机构生活，并提供全日制生活照料服务的养老度假生活模式。

4 基本要求

4.1 机构应具备营业资质，为老年人提供全日制集中住宿和照料护理等服务且床位数在10张以上，包括但不限于安全管理制度与应急预案、服务规范、岗位工作规范等的养老机构。

4.2具备旅居老年人所需的交通、食宿、医疗、安全、娱乐、旅游等方面的服务能力。

4.3机构具备或能推荐、对接所需的旅游观光、文化休闲、健康疗养等方面的服务能力。

4.4 建筑及设施的设计与设置应符合GB/T 29353的规定。

5 设施要求

5.1 交通设施

5.1.1 外部交通可进入性良好，有直达公路、旅游专线或水路交通，交通便利。

5.1.2 内部交通布局完整，能满足医疗救护、消防应急救援的车辆通达，宜配备电瓶车等交通工具。

5.1.3 满足停车需求，设置机动车和非机动车停车场。机动车位设有团体车位、老年人专用车位，宜

建设带有充电功能停车位。

5.1.4 应设有交通指示标志和停车指引导示牌。

5.2 环境设施

5.2.1 公共绿地无裸露地面，选择无刺激性气味、无飞絮等特点的植被。

5.2.2 室外活动场地道路平缓，有防风、防滑处理。

5.2.3 室外活动场地配置休息设施、遮阳措施，宜设置花廊、亭、榭等休闲设施。

5.3 安全设施

5.3.1 内设治安室，有监控、报警等救助系统。

5.3.2 可结合绿地与活动场地设置临时应急避难场所。

5.4 医疗设施

5.4.1 周边 15 km 内宜有二级以上医院。

5.4.2 宜设立医务室，具备基础医疗设施和日常急救药品。

5.5 公共服务设施

5.5.1 商业设施较完善，有小型商超、便利店，周边 15 km 内有购物中心或特色商业街。

5.5.2 公共厕所数量充足，做到卫生、干净、无味。

5.5.3 主要公共区域应设置无障碍设施，应符合 GB 55019 的规定。

5.5.4 标识服务系统完善，有区域导览图、服务说明标牌、安全提示牌等，字体应适当放大，便于老

年人观看，宜设置语音信息提示装置。

5.6 旅居养老服务设施

5.6.1 住房与用餐场所符合 JGJ 450、LB/T 052 等规定。

5.6.2 至少设立 2 项健康疗养场所，包括但不限于：健身房、温泉水疗池、游泳池、球类运动室、瑜

伽室、按摩保健室、心理疏导室、中医养生室等健康疗养场所。

5.6.3 至少设立 2 项文娱休闲场所，包括但不限于：棋牌室、阅览室、讲座室、书画室、手工制作活

动室、小型电影院、老年大学、培训场所等文娱休闲场所。

6 服务内容

6.1生活基本服务

6.1.1 提供短程接送和咨询服务。

6.1.2 协助或照顾老年人的日常生活照料，包括饮食、起居、清洁、卫生、护理等日常生活的活动。

6.1.3 结合老年人身体状况、生理特点制定个性化需求，如点餐、送餐、代加工等。

6.2健康管理服务

6.2.1 健康饮食，合理搭配，均衡营养，制定每周食谱。

6.2.2 提供医疗咨询和陪同就医服务。

6.2.3 健康监测，建立健康档案，制定健康服务。

6.2.4 宜提供智能马桶、智能手环、多功能护理轮椅等智能化产品和服务。

6.3文旅休闲服务

6.3.1 应开展本地特色文化体验，包括但不限于历史、传统习俗、风土人情、文学艺术等，并制定多套体验方案。

6.3.2 应提供整洁、明亮的休闲娱乐场所，可开展棋牌、健身、影视、参观游览等活动。

6.3.3 为有购物需求的旅居老年人提供特色商品推荐服务，正确引导消费,不得强制购物。

6.3.4 明确文化娱乐项目的服务收费以及优惠方式，保障老年人基本权益。

6.4医疗保障服务

6.4.1 医疗保障服务是为老年人提供预防、保健、康复、医疗等方面的活动，可由养老机构内设医疗机构或者委托第三方医疗机构来提供医疗保障，以及应对老年人的疾病处理。

6.4.2 配备随行医护，常规应急药品。

6.5特色康养服务

6.5.1 利用黔东南州中医药资源及苗药、瑶浴特色优势，提供中医药膳、中医理疗、中医养生知识宣讲等养生养老服务。

6.5.2 利用黔东南州苗族银饰制作和侗族大歌等中国非物质文化遗产优势，开展老年研学、非遗技艺体验服务等活动，体验民族风情和少数民族文化。

6.5.3 利用黔东南州“歌舞之州、百节之乡、民间文化艺术之乡、苗族侗族文化遗产保留核心地、民族文化生态博物馆”等民族优势， 应提供节庆娱乐、长桌宴、高山流水敬酒礼仪、苗侗美食等。

6.5.4 应提供民族服装、苗侗蜡染、刺绣体验等服务。

7服务运营管理

7.1 健全管理制度，包括行政办公制度、人力资源制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制

度、后勤管理制度、评价与改进制度等。

7.2 财务、人事和其他档案的保管期限，应按照国家有关规定执行。

7.3 不泄露旅居养老群体信息。

7.4 在旅居活动过程中为旅居养老群体提供基本保险服务。根据特色活动需求建议或协助旅居养老群

体购买相应保险。

7.5 应购买机构责任险。

7.6 应有突发事件应急预案，每年至少开展 1 次综合应急预案演练，档案记录完整。

8 服务人员管理

8.1 服务人员应符合 MZ/T 190 要求，明确服务人员岗位职责，确保服务流程规范。

8.2 服务人员应按照行业要求持证上岗，并掌握相应的知识和技能。

8.3 服务人员要求遵纪守法，尊重服务对象隐私，维护服务对象权益，尊重民族宗教习俗，尊重地域

文化特点，服务热情文明，细致耐心。

8.4 服务人员应掌握相应的知识和技能，专业技术技能人员应持与岗位相适应的专业资格证书、执业

证书或经过技能培训后上岗。膳食服务从业人员须持有效健康证明。

8.5 定期开展或参加服务理念、服务技能、法律法规等方面的培训。

9 评价与改进

9.1评价

设置意见箱，听取旅居老年人和第三方的建议和意见；组织开展满意度测评，向旅居老年人和第三方发放满意度调查问卷；邀请有专业资质的机构对服务质量进行评价。

9.2改进

根据评价和满意度回访记录进行整改，提升养老机构的服务质量和水平。

**——-——————————**