

泰安市居家和社区养老服务条例

(2024年8月29日泰安市第十八届人民代表大会常务委员会第十九次会议通过 2024年9月26日山东省第十四届人民代表大会常务委员会第十一次会议批准)

目 录

第一章	总 则
第二章	组织实施
第三章	规划建设
第四章	服务供给
第五章	保障措施
第六章	法律责任
第七章	附 则

第一章 总 则

第一条 为了积极应对人口老龄化，规范居家和社区养老服务，满足老年人多样化、多层次养老服务需求，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》、《山东省养老服务条例》等法律法规，

结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内的居家和社区养老服务及其监督管理工作，适用本条例。

本条例所称居家和社区养老服务，是指以家庭为基础、城乡社区为依托、社会保障制度为支撑，由政府基本公共服务、企业事业单位和社会组织专业化服务、基层群众性自治组织互助服务和志愿者公益服务共同组成的养老服务。

主要包括以下内容：

（一）助餐、助浴、助洁、助行、代购代缴、短期托养、日间照料等基础生活服务；

（二）健康体检、健康教育、慢性病防护、上门巡诊、助医诊疗等医疗保健服务；

（三）康复训练、家庭病床、辅具适配、家庭陪护等康复护理服务；

（四）生活陪伴、关怀访视、心理咨询、情绪疏导等精神慰藉服务；

（五）文化娱乐、体育健身、休闲养生、特长培训等文体活动服务；

（六）法律咨询、法律援助、人民调解、公证服务、普法宣传等法律保障服务；

（七）安全指导、紧急救援、家庭监护等安全防范服务；

（八）节日庆典、适老改造、智慧家居、安宁疗护等特殊需

求服务。

第三条 居家和社区养老服务应当遵循政府主导、家庭尽责、社会参与、保障基本、市场运作、适度普惠的原则，坚持以人民为中心，做到与经济社会发展水平相适应，构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系。

第四条 全社会应当弘扬中华民族养老、敬老、孝老、助老的传统美德，践行社会主义核心价值观，加强养老服务的公益宣传，增强为老服务理念，树立尊重、关心、帮助老年人的社会风尚。

第二章 组织实施

第五条 市、县（市、区）人民政府应当做好下列居家和社区养老服务工作：

（一）纳入国民经济和社会发展规划，制定专项规划，统筹组织实施；

（二）按标准配置养老服务设施；

（三）建立工作协调机制，研究解决工作中遇到的重大问题；

（四）建立完善相关的社会保障制度和投入保障机制；

（五）纳入政府购买服务指导性目录并公开。

第六条 乡镇人民政府、街道办事处负责组织落实辖区内居家和社区养老服务，应当做好下列工作：

- (一) 制定本辖区年度工作计划并组织实施;
- (二) 指导社区居民委员会、村民委员会开展养老服务;
- (三) 指导督促养老服务组织、基层医疗卫生机构、志愿服务组织、企业事业单位以及其他社会组织依法开展养老服务;
- (四) 运营、管理、维护养老服务设施;
- (五) 配合有关部门单位完善养老服务网络, 协助做好监督管理工作。

第七条 民政部门是居家和社区养老服务工作的主管部门, 负责统筹推进、督促指导和监督管理, 并应当做好下列工作:

- (一) 建立健全养老服务体系, 制定居家和社区养老服务行业的相关标准、制度并组织实施;
- (二) 指导协调老年人权益保障工作, 推动落实老年人优待政策;
- (三) 承担老年人福利和特殊困难老年人救助工作, 制定养老服务补贴和优惠政策并组织实施;
- (四) 健全完善养老服务质量评估、组织等级评定等制度, 将养老服务情况纳入社会诚信建设体系;
- (五) 指导养老服务人才队伍建设, 组织开展养老服务活动;
- (六) 会同有关部门单位建立健全养老服务协同监管机制, 完善事中事后监管措施。

第八条 卫生健康部门应当做好下列工作:

- (一) 按照常住人口数量统筹医疗资源, 建立健全基层医疗

卫生服务网络；

（二）完善家庭医生签约服务制度，加强家庭医生团队建设，逐步扩大重点人群签约服务覆盖面；

（三）推动医疗卫生与养老服务融合发展；

（四）指导督促基层医疗卫生机构为老年人提供基本医疗卫生服务。

第九条 医疗保障部门应当做好下列工作：

（一）完善基本医疗保险报销制度；

（二）将家庭病床、家庭巡诊等医疗费用逐步纳入基本医疗保险保障范围；

（三）将符合条件的养老机构设置的医疗卫生机构，按照规定纳入基本医疗保险定点范围；

（四）组织推行长期护理保险制度，完善定点管理措施，并逐步扩大保障范围。

第十条 人力资源社会保障部门应当做好下列工作：

（一）将养老服务人员技能培训纳入城乡就业培训体系，开展职业技能培训；

（二）组织开展养老护理员等从业人员职业技能等级认定工作，纳入人才统计范围；

（三）扩大养老保险覆盖面，逐步实现基本养老保险法定人员全覆盖，按时足额发放相关待遇；

（四）对养老服务组织落实劳动合同、劳动报酬、社会保险、

劳动用工等进行监督检查。

第十一条 发展改革、教育、公安、司法、财政、自然资源和规划、住房城乡建设、农业农村、文化和旅游、应急、市场监管、大数据、消防救援等部门单位，应当按照各自职责做好居家和社区养老服务相关工作。

工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会、红十字会等单位应当发挥各自优势，协同做好养老服务工作。

第十二条 居民委员会、村民委员会应当协助做好下列工作：

（一）登记老年人基本信息，调查老年人服务需求，建立老年人基本信息档案，宣传养老服务政策，提供养老服务信息；

（二）运营、管理和维护养老服务设施，保障正常使用需要；

（三）定期组织巡访高龄、失能、留守、空巢、独居、重病、计划生育特殊家庭等老年人，协调解决有关养老问题；

（四）组织开展互助养老、志愿服务、文化娱乐、体育健身等活动。

第十三条 老年人的子女以及其他依法负有赡养、扶养义务的人，应当履行对老年人经济供养、生活照料和精神慰藉等义务，照顾老年人的特殊需要，不得忽视、冷落老年人。

倡导家庭成员与老年人共同生活或者就近居住。分开居住的，应当经常看望、问候老年人。

用人单位应当按照有关规定保障赡养人探亲休假和请假照护老年人的权利。

第十四条 鼓励和支持社会力量提供居家和社区养老服务，建立开放、竞争、公平、有序的养老服务市场，发挥社会力量在居家和社区养老服务中的作用。

发挥邻里互助、亲友相助传统，帮助高龄、失能、独居、空巢、留守、重病、计划生育特殊家庭等老年人。

第三章 规划建设

第十五条 市、县（市）人民政府制定国土空间规划时，应当按照人均用地不少于零点二平方米的标准，分区分级规划设置养老服务设施。在制定年度土地利用计划时，应当保障养老服务设施用地。

市、县（市）民政部门应当会同自然资源和规划、住房城乡建设等部门，根据国土空间总体规划、经济社会发展水平、人口老龄化发展趋势和养老服务需求等情况，编制养老服务设施建设专项规划，报本级人民政府批准实施。

第十六条 新建城镇居住区按照每一百户不低于二十平方米、已建成的城镇居住区按照每一百户不低于十五平方米的标准配置社区养老服务设施。单处社区养老服务设施面积不少于三百五十平方米；多个占地面积较小的居住区，可以统筹配置社区养老服务设施；较小、独立地块，无法统一规划配置的，应当征求民政部门意见。

已建成的城镇居住区未配套建设或者建设的配套社区养老服务设施不符合规定要求的，县（市、区）人民政府应当通过新建、改建、购置、置换、租赁等方式配置，并交由民政部门统一管理使用。

民政部门应当将城镇居住区配置的社区养老服务设施，通过公开竞争等方式无偿或者低偿委托养老服务组织运营。

第十七条 县（市、区）人民政府应当以乡镇、街道为单位，根据老年人口数量和分布、养老服务需求等情况，至少集中配置一处区域性综合养老服务设施。

具备条件的闲置办公用房、学校、宾馆、医院、疗养院、厂房、商业设施等，可以改造为养老服务设施，有关部门单位应当简化程序，及时办理相关手续，并加强监督管理。

第十八条 各级人民政府应当完善落实优惠扶持措施，支持农村集体经济组织、村民委员会、社会力量建设农村幸福院、老年助餐点等养老服务设施，因地制宜为农村老年人提供互助养老、日间照料、托养居住、配餐送餐等多样化养老服务。

符合国家和省规定要求的，可以使用农村集体建设用地建设养老服务设施。

第十九条 养老服务设施应当符合国家、省规定的建设标准和技术规范，满足无障碍环境、消防安全、环境保护、卫生防疫、日照标准等要求。

社区养老服务设施一般应当设置在建筑物低层，不得设置在

地下室、半地下室和夹层。二层以上的社区养老服务设施应当设置电梯等无障碍设施。

第二十条 鼓励支持城镇老旧小区既有多层住宅加装电梯或者楼梯扶手等其他无障碍设施，为老年人提供便利。

县（市、区）人民政府及其有关部门应当采取措施、创造条件，并发挥社区基层组织作用，推动既有多层住宅加装电梯或者楼梯扶手等其他无障碍设施。

房屋所有权人应当弘扬中华民族与邻为善、守望相助等传统美德，加强沟通协商，依法配合既有多层住宅加装电梯或者楼梯扶手等其他无障碍设施。

第二十一条 推进老年人家庭无障碍设施建设和适老化改造，开展适老化产品安装、康复辅助器具配备和使用指导、智慧养老相关硬件和软件安装使用等服务。

第二十二条 未经法定程序，任何组织和个人不得擅自改变养老服务设施建设用地用途或者依法规划建设、配置的养老服务设施使用性质。

经依法批准改变使用性质或者拆除的，应当按照不低于原有规模和标准就近重建或者置换；重建或者置换的养老服务设施交付使用前，应当采取过渡性措施，满足老年人养老服务需求。

第四章 服务供给

第二十三条 市、县（市、区）人民政府应当向老年人提供下列基本公共服务：

（一）为六十五周岁以上老年人提供能力综合评估，每年提供一次免费健康管理服务，建立健康档案；

（二）推进落实八十周岁以上老年人高龄津贴制度；

（三）对分散供养的特困老年人、符合条件的经济困难老年人给予适当生活补贴和护理补贴；

（四）对纳入分散供养特困人员范围的高龄、失能、残疾老年人家庭实施适老化改造，有条件的县（市、区）可以扩大到城乡低保对象中的高龄、失能、留守、空巢、残疾和计划生育特殊家庭老年人；

（五）为符合条件的经济困难失能老年人提供适当的免费居家养老服务，优先安排入住公办养老机构；

（六）老年人就医时，在就诊、化验、检查、交费、取药、住院等方面优先；

（七）国家、省和市规定的其他服务。

市、县（市、区）人民政府应当根据经济社会发展水平，逐步增加基本公共服务内容，扩大服务对象范围，提高服务标准。

第二十四条 市、县（市、区）人民政府应当支持养老服务组织连锁化、规模化、品牌化发展，引进培育发展优质养老服务组织，发展多层次高品质养老服务新业态，打造泰山特色养老服务品牌。

鼓励养老服务与物业、家政等融合发展，支持物业、家政企业拓展服务领域，提供多样化养老服务。支持单位和个人利用居住区附近相关场所与设施，开展嵌入式养老服务。支持设立家庭养老床位，由养老服务组织以及其他组织提供上门服务，建立家庭养老床位与机构养老床位相衔接的服务机制。

第二十五条 县（市、区）人民政府应当构建覆盖城乡、布局合理、共建共享的老年助餐服务网络，完善老年食堂、老年餐桌、老年助餐点等助餐服务设施配置，加大扶持力度，落实就餐补贴，规范服务供给，推动老年助餐服务持续稳定发展。

民政部门应当会同市场监管部门建立老年助餐服务质量评价和监督体系，推动实施区域内老年人就餐服务一体化共享。

第二十六条 卫生健康部门应当指导并督促基层医疗卫生机构为老年人提供下列服务：

（一）建立个人健康档案，开展健康管理、慢性病管理、健康咨询等基本公共卫生服务；

（二）开展传染病预防、常见病和多发病的诊疗、合理用药指导、优先就诊、预约转诊等服务；

（三）开展家庭医生签约服务，为签约老年人提供慢性病长期处方服务，为失能、高龄、残疾、计划生育特殊家庭等确有需要的老年人提供家庭病床、家庭巡诊等医疗卫生服务；

（四）根据需要与养老服务组织签约合作，在符合条件的养老服务组织内提供医疗服务；

（五）合理利用医养资源，科学配置病床与养老床位数量，提高康复、护理床位占比，根据服务需求增设老年安宁疗护床位。

鼓励医疗卫生机构上门为老年人提供康复、护理等服务。

第二十七条 推动医疗卫生机构与养老机构融合发展，为居家和社区养老提供专业化服务。支持养老机构在内部设立医疗卫生机构或者设置卫生设施，按规定聘用医护人员。支持医疗卫生机构设立养老机构、设置老年病专科和门诊。利用率较低的医院可以转型为提供养老、康复、护理等服务的医养结合机构。

支持发展中医药特色的医养结合机构，将中医诊疗、中医治未病、中医药保健康复融入健康养老，开展老年人养生、医疗、护理、康复服务。

支持有相关专业特长的医师和其他专业人员在养老机构开展疾病预防、营养、中医调理养生等健康服务。

养老服务组织聘用的医护人员，在职称评定、进修培训、继续教育等方面与医疗机构同类专业技术人员享受同等待遇。

第二十八条 支持对居家照顾失能失智老年人的赡养人、扶养人或者雇佣人员，提供护理培训。

鼓励、支持金融和商业保险机构开发与长期护理相衔接的金融和保险产品。

第二十九条 鼓励志愿服务组织、志愿者为老年人提供基础生活、精神慰藉、特殊需求等相关服务。探索建立志愿服务记录制度和激励机制。

鼓励支持养老服务组织通过选聘心理咨询师、设置心理咨询室等方式，为老年人提供心理健康知识教育培训以及心理咨询、精神疏导等服务。

第三十条 各级人民政府应当统筹利用办公用房、公园、广场、文体场馆等资源，设置适宜老年人的教育、文化、娱乐、健身、交流场所，搭建老年文体活动平台，组织开展适合老年人的群众性文体活动，丰富老年人精神文化生活。

公共文化体育设施应当向老年人免费或者优惠开放，为老年人开展活动提供便利。

鼓励新闻媒体开设老年频道或者专题、专栏等，传播适合老年人的健身、康养、维权等知识。

鼓励建立老年人全民健身志愿服务队伍，指导和帮助老年人科学开展各类体育健身项目。

第三十一条 市、县（市、区）人民政府应当组织公安、司法、民政等部门加强老年人权益保障普法宣传，依托基层群众性自治组织、人民调解组织以及相关社会组织，做好涉老矛盾纠纷预警、排查、化解等法律服务工作，并对养老服务领域非法集资、诈骗等违法行为进行监测、分析和风险提示，依法予以查处，维护老年人合法权益。

法律援助机构为经济困难符合法定条件的老年人提供法律援助服务时，可以通过信息共享查询或者申请人进行个人诚信承诺等方式核查其经济状况。

鼓励律师事务所、公证机构、基层法律服务所和其他法律服务机构为经济困难的老年人提供免费或者优惠服务。

第三十二条 应急管理、民政、卫生健康、市场监管等部门应当按照各自职责做好居家和社区养老服务安全监督管理工作，强化居家和社区养老的安全和应急保障。

居家和社区养老服务组织应当依法履行安全生产主体责任，制定应急预案，建立健全消防、安全值守、设施设备、食品药品、卫生防疫等管理制度，定期开展检查，及时消除安全隐患。

第三十三条 县（市、区）人民政府民政部门应当依托基层群众性自治组织以及社区网格化体系，做好辖区内老年人基本信息摸排调查工作，及时了解老年人生活状况和家庭赡养义务落实情况，建立健全特殊老年人巡访制度，定期组织巡访独居、空巢、留守、计划生育特殊家庭的老年人，开展生活照料、精神慰藉、安全防护、权益维护等服务，及时发现、防范和化解意外风险，制定并落实老年人应急救援措施。

第三十四条 养老服务组织应当按照规定标准提供养老服务，在服务场所的显著位置公示服务项目、服务内容、收费标准、投诉渠道等信息。

养老服务组织应当与接受服务的老年人或者其代理人订立服务协议，明确服务内容、权利义务、违约责任等事项，建立服务档案。

养老服务组织应当在其服务场所的公共活动区域安装视频

监控设施，并保持连续运行。经老年人或者其监护人同意，可以为其居室内安装视频监控设施。

养老服务组织及其工作人员应当维护老年人尊严、保护老年人隐私，不得侵害老年人人身和财产权益。

第五章 保障措施

第三十五条 市、县（市、区）人民政府应当设立养老服务专项资金，并根据经济发展水平和老年人服务需求逐步增加对养老服务的投入。市、县（市、区）人民政府留成的福利彩票公益金，按照国家和省规定的比例用于支持发展养老服务。

支持国有经济加大对养老服务的投入，积极参与普惠性养老服务产业发展。鼓励支持养老服务组织拓展融资渠道，通过设立基金等方式引导社会资本投资设施建设、医疗保健等养老服务领域。鼓励公民、法人和其他组织通过投资、捐赠、捐助等方式建设养老设施，参与养老事业和养老产业发展。

鼓励有条件的居民委员会、村民委员会将经营收入、土地流转和集体经营性建设用地出租出让等集体经济收益，通过法定程序，按照一定比例用于解决养老服务需求。

第三十六条 养老服务组织按照国家和省有关规定享受税收优惠政策和行政事业性收费减免政策。

市、县（市、区）人民政府应当按照有关规定，对养老服务

组织给予相应的建设、运营补贴。

养老服务组织用水、用电、用气、用热按照居民生活类价格标准收取费用，安装、使用和维护固定电话、有线（数字）电视、宽带互联网等按照有关规定减免收费。

第三十七条 市、县（市、区）人民政府应当建立健全养老服务从业人员激励褒扬机制，增强社会荣誉感。社会各界应当尊重养老服务从业人员的人格尊严，维护其合法权益。

推行社会、集体、个人等多方力量参与的养老服务爱心助力机制，建立专业人才、社区工作者、志愿者等人员组成的多元化养老服务队伍。

鼓励和支持高等院校、职业学校和专业培训机构开设养老服务相关专业或者培训项目，建立养老服务实训基地，培养养老服务专业人才。对从事养老服务工作的高等院校、中等职业学校毕业生按照规定给予入职补贴。

鼓励在养老服务组织中开发设置社会工作者岗位或者购买社会工作服务，吸纳专业社会工作者和高等院校社会工作专业毕业生从事养老服务工作。

第三十八条 市、县（市、区）人民政府应当统筹推进社区老年教育，建立和完善教育网络，推进教育资源共享，为老年人学习、社交生活搭建平台。

支持社会力量办好老年学校，鼓励各类教育机构通过多种形式举办或者参与老年教育，方便老年人就近学习。

第三十九条 市人民政府应当建立全市统一、分级管理的智慧养老管理平台，推进养老服务数据互联互通，实现跨部门、跨区域的协同合作和信息共享。

鼓励、支持社会力量根据养老服务需要，开发和推广多功能智慧养老服务平台，推进养老服务数据有序纳入全市智慧养老管理平台，建立健全全市智慧养老服务信息网络。

第四十条 市、县（市、区）人民政府和有关部门单位应当培育养老服务产业，促进医养康养融合发展，完善扶持配套政策，依托本地气候、泰山地产名中药材、温泉浴养、山地避暑等特色资源，发展气候康养、森林康养、温泉康养、中医药康养、旅居康养等新模式新业态。

第四十一条 养老服务行业组织应当加强行业自律和诚信建设，健全完善行业服务标准，推动养老服务标准化、规范化。

第四十二条 民政、卫生健康、市场监管、医保等部门应当公布投诉电话、信箱、电子邮箱等，按照各自职责及时处理与养老服务相关的投诉、举报，并将处理情况告知投诉人、举报人。

老年人的子女以及其他依法负有赡养、扶养义务的人，拒绝履行赡养、扶养义务的，居民委员会、村民委员会或者赡养人、扶养人所在单位应当给予批评教育，并督促其履行。

第六章 法律责任

第四十三条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规已经规定法律责任的，适用其规定。

第四十四条 违反本条例规定，擅自改变依法规划建设、配置的养老服务设施使用性质的，由民政部门责令限期改正，有违法所得的，没收违法所得；逾期不改正的，处五万元以上十万元以下的罚款；情节严重的，处十万元以上三十万元以下的罚款。

第四十五条 违反本条例规定，养老服务组织未按照规定标准提供养老服务的，由民政部门责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以上三千元以下的罚款；情节严重的，处三千元以上一万元以下的罚款。

第四十六条 养老服务组织及其工作人员侵害老年人人身和财产权益的，依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十七条 各级人民政府和有关部门单位及其工作人员在养老服务管理工作中，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十八条 本条例所称养老服务设施，是指专为老年人提供生活照料、康复护理、文体娱乐、精神慰藉、短期托养、紧急

救援等服务的房屋、场地。

第四十九条 本条例自 2025 年 1 月 1 日起施行。