

CCHC (持续照料社区) 居家养老模式服务管理标准1.0

The Standard 1.0 of Service & Management of
Continuing Care Home-based Community (CCHC)

上海市楼宇科技研究会 编 著
海 阳 集 团

徐 超 钱平雷 主 编



上海科学技术文献出版社
Shanghai Scientific and Technical Literature Press

CCHC（持续照料社区） 居家养老模式服务管理标准1.0

The Standard 1.0 of Service & Management of
Continuing Care Home-based Community (CCHC)

上海市楼宇科技研究会 编 著
海 阳 集 团
徐 超 钱平雷 主 编



上海科学技术文献出版社
Shanghai Scientific and Technological Literature Press

图书在版编目 (CIP) 数据

CCHC (持续照料社区) 居家养老模式服务管理标准 1.0/
徐超等主编. —上海: 上海科学技术文献出版社, 2017
ISBN 978-7-5439-7492-0

I. ① C… II. ①徐… III. ①养老—社区服务—标准—
中国 IV. ① D669.6-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 168104 号

责任编辑: 张 树 李 莺

封面设计: 许 菲

CCHC (持续照料社区) 居家养老模式服务管理标准 1.0

上海市楼宇科技研究会 海阳集团 编著 徐 超 钱平雷 主编

出版发行: 上海科学技术文献出版社

地 址: 上海市长乐路 746 号

邮政编码: 200040

经 销: 全国新华书店

印 刷: 常熟市人民印刷有限公司

开 本: 720×1000 1/16

印 张: 41

字 数: 541 000

版 次: 2017 年 8 月第 1 版 2017 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5439-7492-0

定 价: 128.00 元

<http://www.sstlp.com>

《CCHC（持续照料社区）居家养老模式服务管理标准 1.0》

编写组织和编写者

《CCHC（持续照料社区）居家养老模式服务管理标准 1.0》编委会

名誉主任委员：郑惠强

主任委员：徐超

副主任委员：张永岳 刘道桐 胡昊 戴晓波 毛正峻 钱平雷

委员：宋心昌 张家春 徐和芬 郭际冬 张星玲 王轲

刘迪玲 黄国毅 陈隽玮 许良 卢奇 王畅

林永健 朱琼

《CCHC（持续照料社区）居家养老模式服务管理标准 1.0》编写组

主编：徐超 钱平雷

副主编：汪建平 徐和芬 朱琼

编写者：（按姓氏笔画为序）

王玉良 王畅 孙德初 朱琼 李夏燕 汪建平 汪颖

张星玲 张家春 陈彩娣 陈俊 杨木旺 周怡 倪英浩

郭际冬 钱平雷 徐和芬 梁迪

本标准适应于海阳集团运营业务主导的 CCHC（持续照料社区）
居家养老体系具体规范的制定

《CCHC（持续照料社区）居家养老模式服务管理标准1.0》

序言

郑惠强

（上海市人大常委会副主任、上海市楼宇科技研究会理事长）

由上海市楼宇科技研究会与海阳集团共同编写的《CCHC（持续照料社区）居家养老模式服务管理标准 1.0》经过大半年的时间，终于完成了。这是两个单位一段时间以来对于社会关注度很高的养老问题的研究和实践的一次很好的总结和理论上的提升。

我国已经进入老龄化社会，这对于我国经济社会发展的影响是巨大的。据民政部公布的数据，截至 2015 年年底，我国 60 岁及以上老年人口已达到 2.22 亿人，占总人口的 16.1%，而且城乡家庭空巢率持续增高。近年来，各级政府高度重视养老问题。目前，“9073”格局是目前政府推行的一种养老模式。但随着家庭结构逐渐小型化，家庭照护功能日益弱化，生活不能自理的老人人数增加，仍存在着服务总量供给不足、社会参与度不高等问题。如果能为包括占 90% 家庭自我照顾与占 7% 社区居家养老在内的 97% 广义的居家养老（下称居家养老），构建一个比较完善的保障支撑系统，就意味着解决了养老问题中最大的短板。

中央深改组审议通过、国务院办公厅于 2016 年 12 月下发的《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》强调，近年来我国养老服务业快速发展，产业规模不断扩大，服务体系逐步完善，但仍面临供给结构



不尽合理、市场潜力未充分释放、服务质量有待提高等问题。随着人口老龄化程度不断加深和人民生活水平逐步提高，老年群体多层次、多样化的服务需求持续增长，对扩大养老服务有效供给提出了更高要求。《意见》要求，进一步降低准入门槛，营造公平竞争环境，积极引导社会资本进入养老服务业，推动公办养老机构改革，充分激发各类市场主体活力。并提出，要补齐短板，将养老资源向居家社区服务倾斜，向农村倾斜，向失能、半失能老年人倾斜。进一步扩大护理型服务资源，大力培育发展小型化、连锁化、专业化服务机构。

最近出版的《上海现代服务业发展报告》也指出：“加快发展健康养老服务业，必须坚持政府引导、市场运作、深化改革、保障基本、协调发展的总体思路，积极吸收借鉴国际经验，积极探索创新，加快形成多样化，多元化，多业态的养老服务业发展格局。其中政府要支持和引导行业协会等社会组织发挥更大的作用。”该报告还强调：“从长远看，通过整合健康养老服务科技的优质资源，实行健康养老集中供养的社会化养老模式，是解决历史遗留问题的有效途径，健康养老服务科技资源整合的重点包括与健康养老服务业有关联合启动‘1+5’健康养老服务工程，即搭建信息平台+实施医养模式+建设示范基地+构建产业联盟+制定服务标准+培养专业人才，这一全新健康养老新战略。”

根据市场的需求、政策的指引，作为上海市楼宇科技研究会的团体会员和国内领先的养老服务综合供应商、在居家养老领域具有丰富经验积累的海阳集团今年以来探索推出“持续照料社区”（Continuing Care Home-based Community，缩写为CCHC）的养老模式。它是指“在党的领导下，以坚持政府主导和社会参与，以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为依靠，所形成的一种带有社会性的养老方式。各方所形成的合力，共同为居住在家的老年人提供以解决日常生活困难为主要目的的社会化服务事业。”服务内容主要包括生活照料、医疗服务以及精神关爱服务。CCHC居家养老模式的核

心是12个字：小机构、大社区、全天候、零距离。具体的模型是：三级网络、四级平台，即市、区（县）、街道（社区）三级网络；市、区（县）、街道（社区）、居委四级平台。

上海市楼宇科技研究会具有多学科集成研究的优势，在研究智慧楼宇标准方面具有一定的优势。前几年，该会根据养老发展的形势，认为居家养老是能够解决大多数老人问题的发展方向，并且已经在对居家养老作了理论上的准备，研究了“居家养老保障支撑体系”等一系列问题，并取得成果。与海阳集团的CCHC体系有许多不谋而合的共识，成为我们共同合作编写《CCHC（持续照料社区）居家养老模式服务管理标准1.0》（下称《标准1.0》）的基础。

《标准1.0》中，在市一级，实质是由各种政策和政府职能所形成的虚拟平台；在区一级，由政府、社团、企业的各种资源进行组合，共同建设一个满足居家养老服务和产品的混合实体——××区（县）CCHC居家养老综合服务总部；在社区、街道、乡镇一级，建立诸如“××街道社区CCHC居家养老综合服务中心”的综合养老服务基地，作为CCHC体系为老人服务和进行管理的载体。中心可以像当地医院一般，建设或者改造具有“智慧楼宇”标准的建筑作为经营用房。最具有特色的特征之一，就是在社区（乡镇）的最基层——居委会（村）一级设立诸如“驿站”作为CCHC居家养老模式最前沿的派出机构，其中包含有驻在员、巡视员等若干由中心派出的工作人员，使对居家养老的老年人所需的各种服务做到了家，旨在解决广大老人及其家属的后顾之忧。

据了解，CCHC居家养老模式目前已在包括上海、北京、江苏、浙江、安徽、重庆、四川等7个省市落地并取得一定成效，得到了中央和多地主要领导的重视和肯定。

为了使《标准1.0》进一步得到检验和落实，以造福更多老人，如下工作



需要进一步推进：

一、由于在《标准 1.0》的编写过程中，除了海阳集团自身的实践积累外，也用诸如智慧楼宇等先进科技理论和成果及时地对其加以充实。因此它代表了上海在居家养老方面的先进水平，值得推广，它也使海阳集团有了一套比较完整的专门人才的操作标准体系，还对已有的居家养老服务基地该如何达到应有的水平，提供了一个对照的标尺。因此，将《标准 1.0》付诸实践是当下的首要任务。

二、着手举办“2017 上海国际居家养老展览会暨 CCHC 研讨会暨展览会”。一方面扩大我国目前养老服务工作取得一系列成绩的影响力，另一方面也广泛吸收国内外的先进经验，以完善和充实 CCHC 模式，为打造成成熟完整的产业链积累更多资源基础。会展可展示 CCHC 模式的理念及其《标准 1.0》，按照《标准 1.0》要求，用最先进的居家服务技能和养老设备组成一个个板块，系统地凸显 CCHC 的理念和实践，致力于打造一个有尊严、可持续、安心、舒适的居家养老交流平台。同时，还将邀请加拿大、美国和日本、韩国、澳大利亚、中国香港地区等地的科技团体、养老专家和企业参加，扩大影响，以利交流。

三、编写诠释 CCHC 模式的理念及其《标准 1.0》的科普书籍。除了在会展期间作为展出内容的“剧本”外，还可作为会议资料向观众分发，也通过政府和社会组织渠道向全社会宣传。正如展览会主题“居家养老问题，这里有一种答案”，使党和各级政府与老百姓在养老问题上，最大限度地找到最大公约数，寻找破解问题的有效办法。这也是打造 CCHC 推广的社会基础的重要材料。

四、以《标准 1.0》和会展为基础，构建产业联盟。联合具有影响力的企业和研究单位，以编制《CCHC 体系材料、设备和设施目录》和《适老性住宅建设、改造和管理标准》为抓手，整合相关国内外企业单位、金融机构等，

向综合性的养老服务产业集团方向努力。

开展这些工作，其目的是配合党和政府的养老方针，激发健康养老服务市场主体活力，让市场在资源配置中起到作用，向全社会最为关注的养老问题得到正能量方向的答案，作出贡献。

但是，要圆满完成目标，仅仅依靠海阳集团和上海市楼宇科技研究会，显然是一件心有余而力不足的事情，需要主动接受党和政府及其部门的领导和指导，需要依靠各种社会组织的帮助。目前，上海市科协、上海市老科技工作者协会等科技社团已有意向，帮助和支持 CCHC 活动推广。我们还希望能够获得其他对老龄化问题有丰富经验的社会组织的全力支持，把这一与百姓利益最密切相关的居家养老问题，在上海乃至全国范围内，能够得到比较妥善的解决。

借此机会，我特别要感谢我会副理事长兼秘书长钱平雷和海阳集团董事长、我会老年用房及其设施专业委员会主任委员徐超二位同志，作为《标准 1.0》的主编，带领我会其他专家和海阳集团员工为编写《标准 1.0》付出了辛苦的劳动，他们甚至放弃春节休息时间，夜以继日地工作。作为上海市楼宇科技研究会的理事长，我谨向编写《标准 1.0》的所有参与者表示亲切的慰问和诚挚的感谢。

是为序。

目 录

第一部分 导论 编号 CCHC1-1	001
第二部分 CCHC 居家养老模式体系的体制和构造 编号 CCHC1-2	025
CCHC 居家养老模式体系体制和构造（模型） 编号 CCHC1-2-1	027
CCHC 居家养老模式体系虚实结合的服务网络、平台和场所 编号 CCHC1-2-2	030
CCHC 居家养老模式体系运营商与当地党组织、政府、民间自治组织、 志愿者组织各自的职责和义务 编号 CCHC1-2-3	035
第三部分 CCHC 居家养老模式的行政管理体系制度 编号 CCHC1-3	041
CCHC 居家养老模式的行政管理体系标准 编号 CCHC1-3-1	043
海阳集团与 CCHC 体系相关的行政领导机关及其部门的关系 编号 CCHC1-3-2	045
CCHC 体系的各级运行机构行政部门的设置、职能 编号 CCHC1-3-3	048
CCHC 体系的各级运行机构行政办公室管理标准 编号 CCHC1-3-4	057
CCHC 体系的人事劳资管理制度 编号 CCHC1-3-5	062
CCHC 体系的培训管理制度 编号 CCHC1-3-6	075
CCHC 体系的考勤管理制度 编号 CCHC1-3-7	086
CCHC 体系的考核奖惩管理制度 编号 CCHC1-3-8	093
CCHC 体系的档案管理制度 编号 CCHC1-3-9	098



CCHC 体系的信息管理制度	编号 CCHC1-3-10	111
CCHC 体系的公共关系管理制度	编号 CCHC1-3-11	118
CCHC 体系的财务制度	编号 CCHC1-3-12	134
CCHC 体系的财务盘点制度	编号 CCHC1-3-12-1	139
CCHC 体系的低值易耗品管理制度	编号 CCHC1-3-12-2	145
CCHC 体系的发票管理制度	编号 CCHC1-3-12-3	148
CCHC 体系的费用支出管理制度	编号 CCHC1-3-12-4	152
CCHC 体系的固定资产管理制度	编号 CCHC1-3-12-5	166
CCHC 体系的会计档案管理制度	编号 CCHC1-3-12-6	175
CCHC 体系的全面预算管理制度	编号 CCHC1-3-12-7	180
CCHC 体系的银行票据管理制度	编号 CCHC1-3-12-8	187
CCHC 体系的应收账款管理制度	编号 CCHC1-3-12-9	191
CCHC 体系的货币资金管理制度	编号 CCHC1-3-13	194
CCHC 体系的资金计划管理制度	编号 CCHC1-3-13-1	201
CCHC 体系的暂借款管理制度	编号 CCHC1-3-13-2	207
CCHC 体系的采购仓储管理制度	编号 CCHC1-3-14	210
CCHC 体系的合同管理制度	编号 CCHC1-3-15	220
CCHC 体系的设备设施管理制度	编号 CCHC1-3-16	224
CCHC 体系的安全管理制度	编号 CCHC1-3-17	250
CCHC 体系的突发事件管理制度	编号 CCHC1-3-18-1	256
CCHC 体系的突发事件处理方法	编号 CCHC1-3-18-2	262
第四部分 CCHC 居家养老模式体系的服务管理标准	编号 CCHC1-4	283
CCHC 居家养老模式体系的医疗服务的服务标准	编号 CCHC1-4-1	285
CCHC 体系的慢性病管理服务标准	编号 CCHC1-4-1-1	288
CCHC 体系的康复辅助服务标准	编号 CCHC1-4-1-2	290

CCHC 居家养老模式体系的医疗服务的操作标准 编号 CCHC1-4-2	292
CCHC 体系的慢性病管理操作标准 编号 CCHC1-4-2-1	300
CCHC 体系的康复辅助操作标准 编号 CCHC1-4-2-2	303
CCHC 居家养老模式体系的助浴服务的操作标准 编号 CCHC1-4-3	306
CCHC 体系的协助沐浴服务的基本要求 编号 CCHC1-4-3-1	309
CCHC 体系的擦浴服务的基本要求 编号 CCHC1-4-3-2	311
CCHC 体系的协助洗头服务的基本要求 编号 CCHC1-4-3-3	313
CCHC 居家养老模式体系的助浴服务的操作标准 编号 CCHC1-4-4	315
CCHC 体系的协助沐浴服务操作的基本要求 编号 CCHC1-4-4-1	319
CCHC 体系的擦浴服务操作的基本要求 编号 CCHC1-4-4-2	323
CCHC 体系的协助洗头服务操作的基本要求 编号 CCHC1-4-4-3	328
CCHC 居家养老模式体系的餐饮服务的服务标准 编号 CCHC1-4-5	331
CCHC 体系的餐饮服务的基本要求 编号 CCHC1-4-5-1	336
CCHC 居家养老模式体系的餐饮服务的操作标准 编号 CCHC1-4-6	338
CCHC 体系的餐饮服务操作的基本要求 编号 CCHC1-4-6-1	342
CCHC 居家养老模式体系的生活照料服务的操作标准 编号 CCHC1-4-7-1	344
CCHC 居家养老模式体系的生活照料服务的操作标准 编号 CCHC1-4-7-2	348
CCHC 居家养老模式体系的一般服务的操作标准 编号 CCHC1-4-8	366
CCHC 体系的一般服务的基本要求 编号 CCHC1-4-8-1	369
CCHC 居家养老模式体系的一般服务的操作标准 编号 CCHC1-4-9	373
CCHC 体系的一般服务操作的基本要求 编号 CCHC1-4-9-1	377
CCHC 居家养老模式体系的精神心理慰藉管理服务的服务标准 编号 CCHC1-4-10	385
CCHC 体系的组织老人集中心理慰藉活动的服务要求 编号 CCHC1-4-10-1	387
CCHC 体系的不能参加集中活动老人的心理慰藉服务要求 编号 CCHC1-4-10-2	389



CCHC 居家养老模式体系的精神心理慰藉管理服务的操作标准	
编号 CCHC1-4-11	391
CCHC 体系的组织老人集中心理慰藉活动的操作要求	
编号 CCHC1-4-11-1	395
CCHC 体系的不能参加集中活动老人的心理慰藉操作要求	
编号 CCHC1-4-11-2	396
CCHC 居家养老模式体系的老人用品购物服务标准	编号 CCHC1-4-12-1 398
CCHC 居家养老模式体系的老人用品购物操作标准	编号 CCHC1-4-12-2 401
CCHC 居家养老模式体系的老人用品指导标准	编号 CCHC1-4-12-3 413
CCHC 居家养老模式体系老年活动室管理标准	编号 CCHC1-4-13-1 416
CCHC 居家养老模式体系老年活动室服务标准	编号 CCHC1-4-13-2 420
CCHC 居家养老模式体系老年活动室操作标准	编号 CCHC1-4-13-3 422
CCHC 居家养老模式体系老年活动室消防安全标准	编号 CCHC1-4-13-4 427
CCHC 居家养老模式体系老年活动室室内环境标准及操作标准	
编号 CCHC1-4-13-5	430
CCHC 居家养老模式体系驿站服务标准	编号 CCHC1-4-14-1 432
CCHC 居家养老模式体系驿站管理标准	编号 CCHC1-4-14-2 437
CCHC 居家养老模式体系小型养老院管理标准	编号 CCHC1-4-15-1 442
CCHC 居家养老模式体系小型养老院服务标准	编号 CCHC1-4-15-2 472
第五部分 CCHC 居家养老模式设施的类别及其管理标准	编号 CCHC1-5 483
CCHC 居家养老模式体系的 ×× 区养老综合服务总部智慧建筑标准	
编号 CCHC1-5-1	487
CCHC 居家养老模式体系的 ×× 区养老综合服务总部开发程序	
编号 CCHC1-5-1-1	506
CCHC 居家养老模式体系的 ×× 区养老综合服务总部物业管理	
编号 CCHC1-5-1-2	509

CCHC 居家养老模式体系的社区养老服务中心智慧建筑标准	
编号 CCHC1-5-2	518
CCHC 居家养老模式体系的社区养老服务中心开发程序	
编号 CCHC1-5-2-1	537
CCHC 居家养老模式体系的社区养老服务中心物业管理	
编号 CCHC1-5-2-2	540
CCHC 居家养老模式体系的小区驿站智慧建筑标准 编号 CCHC1-5-3	543
CCHC 居家养老模式体系的小区驿站物业管理 编号 CCHC1-5-3-1	563
CCHC 居家养老模式体系的居家适老改造智慧建筑标准 编号 CCHC1-5-4	566
CCHC 居家养老模式体系家庭监视系统指导标准 编号 CCHC1-5-4-1	587
CCHC 居家养老模式体系家庭助餐系统指导标准 编号 CCHC1-5-4-2	591
CCHC 体系的家庭助餐服务的基本要求 编号 CCHC1-5-4-2-1	594
CCHC 体系的家庭助餐的服务标准 编号 CCHC1-5-4-2-2	596
CCHC 体系的协助助餐服务操作的基本要求 编号 CCHC1-5-4-2-3	600
CCHC 居家养老模式体系家庭助浴系统指导标准 编号 CCHC1-5-4-3	602
CCHC 居家养老模式体系的附属机构（老年活动室、养老院）	
智慧建筑标准 编号 CCHC1-5-5-1	607
CCHC 居家养老模式体系的附属机构（老年活动室、养老院）开发程序	
编号 CCHC1-5-5-2	623
CCHC 居家养老模式体系的附属机构（老年活动室、养老院）物业管理	
编号 CCHC1-5-5-3	626
参考文献	635

第一部分

导 论

编号 CCHC1-1



