



团 体 标 准

T/CASWSS 007—2023

代替 T/CASWSS 009—2019

社区老年中医健康管理服务中心管理规范

Management specification for community elderly traditional Chinese
medicine health management service center

2023-05-06 发布

2023-05-06 实施

中国社会福利与养老服务协会 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 组织管理	1
5 人员管理	2
5.1 人员配置	2
5.2 培训与考核	2
6 服务管理	2
6.1 服务分类管理	2
6.2 服务流程管理	3
7 运营管理	3
8 质量与安全管理	3
9 质量评价	3
10 文化建设管理	4
参考文献	5

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—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。

本文件代替 T/CASWSS 009—2019《社区老年中医健康驿站管理规范》，与 T/CASWSS 009—2019 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了“范围”(见第 1 章,2019 年版的第 1 章)；
- 增加了“术语和定义”(见第 3 章)；
- 增加了“组织管理”(见第 4 章)；
- 更改了“人员管理”(见第 5 章,2019 年版的第 5 章)；
- 更改了“服务管理”(见第 6 章,2019 年版的第 3 章、第 4 章)；
- 更改了“运营管理”(见第 7 章,2019 年版的第 7 章)；
- 更改了“质量与安全管理”(见第 8 章,2019 年版的第 6 章、第 8 章)；
- 删除了“信息化管理”(见 2019 年版的第 9 章)；
- 删除了“征信管理”(见 2019 年版的第 10 章)；
- 删除了“管理评价”(见 2019 年版的第 11 章)。

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。

本文件由中国社会福利与养老服务协会提出。

本文件由中国社会福利与养老服务协会团体标准技术委员会归口。

本文件起草单位：中国社会福利与养老服务协会、湖南省中医药研究院、贵州护理职业技术学院、湖南省中西医结合医院(湖南省中医药研究院附属医院)、湖南省中医药管理局、湖南中医药大学、湖南省直中医医院、湖南康乃馨养老产业投资置业有限公司、湘潭市第六人民医院、湖南中医药高等专科学校、湖南善孝堂健康科技有限公司、万谦养老运营管理股份有限公司、北京鹰之眼智能健康科技有限公司、陕西千金药局医药集团有限公司、西安长安康复医院。

本文件主要起草人：陈燕、江智霞、朱海利、黄静、唐卫红、朱翊、刘晴偲、唐森、谷城锋、肖东霞、谭美花、蒋维、郭丽辉、吴橙香、贺小祥、黄涓、崔德琪、柳银平、徐岷利、边森森、卢笛、康瑶、刘杰、徐清玲。

本文件主要审查人：冯晓丽、肖成龙、郭清、葛金文、杨谦、孟凡莉、蔡铁如、卜献春、胡学军、吴春维、卢先、韩华、姜小玲、魏兵、魏一民。

引 言

为贯彻落实国务院印发的《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》、国家中医药管理局发布的《关于促进中医健康养老服务发展的实施意见》等相关文件精神,中国社会福利与养老服务协会指导湖南省中医药研究院相关专家研发了“社区老年中医健康管理服务中心系列标准”,本文件为系列标准之一,具有以下特点:

前瞻性:本文件是贯彻实施国务院办公厅关于印发《“十四五”中医药发展规划》中提出的“推动养老机构开展中医特色老年健康管理服务”以及国家卫生健康委等 15 部门联合印发《“十四五”健康老龄化规划》中提出的“提升老年人中医药健康管理水平”工作部署的落地实践,对社区老年中医健康管理服务机构的规范性管理具有较强的指导作用。

规范性:本文件明确了社区老年中医健康管理服务中心管理标准,强调了质量管理的内容,是考核评价社区老年中医健康管理服务中心质量管理的技术依据。

实用性:本文件在制定时确定了社区老年中医健康管理服务中心组织管理、人员管理、服务管理、运营管理、质量与安全、文化建设管理等方面的重点内容,为社区老年中医健康管理服务中心职业化、系统化、规范化管理提供了技术支撑。

本文件是国内首个社区老年中医健康管理服务中心管理规范的国家级团体标准,为中医药健康社区建设奠定了坚实的基础,丰富了中医药健康社区的内涵,有利于为广大老年人提供方便、优质、快捷的健康服务。

社区老年中医健康管理服务中心管理规范

1 范围

本文件规定了社区老年中医健康管理服务中心的组织管理、人员管理、服务管理、运营管理、质量与安全管理 and 文化建设管理。

本文件适用于社区老年中医健康管理服务中心，也适用于其他社区中医养生保健服务机构。

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 31654—2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 33000—2016 企业安全生产标准化基本规范

GB 55036—2023 消防设施通用规范

T/CASWSS 005—2023 社区老年中医健康管理服务中心人员配置规范

会计基础工作规范（中华人民共和国财政部）

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 组织管理

4.1 应根据规模大小、功能定位和老年人需求，建立与中心管理相适应的组织架构，设置工作岗位，明确工作职责。

4.2 应建立健全中心相关管理制度并有效实施，管理制度包括但不限于：

- 行政管理制度；
- 人力资源管理制度；
- 财务管理制度；
- 后勤保障管理制度；
- 服务管理制度；
- 安全与应急管理制度；
- 运营管理负面清单制度；
- 固定资产管理制度；
- 采购管理制度；
- 档案管理制度；
- 志愿者管理制度；
- 满意度调查制度；