ICS 03.080.99
A 20

中华人民共和国国家标准

GB/T 35796—2017

养老机构服务质量基本规范

Basic specification of service quality for senior care organization

2017-12-29 发布　　2017-12-29 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会　发布

手机鉴别防伪网址13720082315
网址www.cnfw315.com
电话4006982315
刮涂层 查真伪

目　次

前言 …… Ⅰ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　基本要求 …… 1
5　服务项目与质量要求 …… 2
6　管理要求 …… 5
7　服务评价与改进 …… 6

前　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由民政部提出。

本标准由全国社会福利服务标准化技术委员会(SAC/TC 315)归口。

本标准起草单位:民政部社会福利和慈善事业促进司、民政部社会救助司、民政部社会福利中心、北京市第一社会福利院、北京市民政局、北京大学护理学院、江苏省苏州市社会福利总院、安徽省质量和标准化研究院、湖北省武汉市江汉区社会福利院、湖北省武汉市标准化研究院。

本标准主要起草人:李邦华、刘勇、常华、雷洋、谢红、彭嘉琳、张陆、熊承刚、孙文平、强鹏、王习宇、曾伟、戴继勇、张文秋。

养老机构服务质量基本规范

1 范围

本标准规定了养老机构服务的基本要求、服务项目与质量要求、管理要求、服务评价与改进。

本标准适用于养老机构的服务质量管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

MZ/T 032—2012 养老机构安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

生活照料服务 daily living care service

协助或照顾老年人饮食、起居、清洁、卫生等日常生活的活动。

3.2

医疗护理服务 medical nursing service

为老年人提供疾病预防、保健、康复、照护的活动。

3.3

安宁服务 hospice service

为临终老年人及相关第三方提供特别服务支持及心理慰藉的活动，以及应相关第三方要求，协助办理相关后事的活动。

3.4

相关第三方 relevant third party

为老年人提供资金担保，监护或委托代理责任的个人或组织，如亲属、村(居)委会、老年人原单位等。

4 基本要求

4.1 养老机构应持有养老机构设立许可证。

4.2 提供餐饮服务的养老机构，应持有食品经营许可证。

4.3 养老机构的内设医疗机构，应持有医疗机构执业许可证。

4.4 提供其他应依法许可的服务的养老机构，应持有相应许可证明。

4.5 外包服务应与有资质的外包服务机构签订协议。

5 服务项目与质量要求

5.1 出入院服务

5.1.1 服务内容

出入院服务内容包括但不限于：入院评估、入院手续办理、出院手续办理。

5.1.2 服务要求

5.1.2.1 应建立老年人入院评估制度，评估内容包括但不限于：老年人生理心理状况、服务需求。

5.1.2.2 老年人入院评估结果应经老年人或相关第三方认可，并作为提供相应服务的依据。

5.1.2.3 应采集相关第三方基本信息。

5.1.2.4 老年人确认入住后，养老机构应与老年人和相关第三方签署服务合同，服务合同内容包括但不限于：权利义务、服务内容、服务标准、收费标准、合同的变更和解除。

5.1.2.5 特困人员入住应按规定办理接收手续。

5.1.2.6 协助老年人及相关第三方办理入院手续。

5.1.2.7 老年人终止服务、出院，养老机构应通知相关第三方，协助老年人及相关第三方办理出院手续。

5.2 生活照料服务

5.2.1 服务内容

生活照料服务内容包括但不限于：协助老年人个人饮食、起居、清洁卫生、排泄、体位转移。

5.2.2 服务要求

5.2.2.1 应提供 24 h 服务，记录交接班情况。

5.2.2.2 养老护理员应了解所服务老年人的基本信息，包括但不限于：姓名、个人生活照料重点、个人爱好、精神心理情况。

5.2.2.3 养老护理员应定时巡查老年人居室，观察老年人身心状况，发现特殊情况及时报告并协助处理。

5.2.2.4 生活照料服务的要求包括但不限于：

a) 防止跌倒、烫伤；

b) 保持皮肤、口腔、头发、手足指(趾)甲、会阴部清洁，外表整洁，无长指(趾)甲；保持老年人床铺整洁。

5.3 膳食服务

5.3.1 服务内容

膳食服务内容包括但不限于：为老年人提供集体用餐和个人用餐服务。

5.3.2 服务要求

5.3.2.1 应尊重老年人宗教信仰、民族习惯，结合老年人生理特点、身体状况、生活习惯制定食谱，做到营养均衡。

5.3.2.2 食品加工与制作应符合食品监督管理要求，符合食品安全相关规定。

5.3.2.3 加工后的储存应做到成品与半成品分开、生熟分开。

5.3.2.4 每周应对食谱内容进行调整，向老年人公布并存档。临时调整时，应提前告知。

5.3.2.5 应建立食品留样备查制度，每日留样品种齐全，每种样品不少于 100 g，并在专用盒上标注品名、时间、餐别、采样人，并将留样盒放置于 0 ℃～4 ℃冰箱内，储存时间不少于 48 h，并留样记录。

5.3.2.6 每餐应对餐(饮)具、送餐工具清洗消毒，每日处理餐厨垃圾。

5.3.2.7 膳食服务人员应身着洁净的工作服，佩戴口罩和工作帽，保持个人清洁。

5.3.2.8 老年人集体用餐时，应配备相应服务人员予以协助。

5.4 清洁卫生服务

5.4.1 服务内容

清洁卫生服务内容包括但不限于：公共区域及老年人居室内的清洁。

5.4.2 服务要求

5.4.2.1 公共区域和老年人居室应整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味。

5.4.2.2 应每日清扫老年人居室，整理老年人个人物品及生活用品；定期更换床上用品及窗帘等，被污染的及时更换；定期清洁老年人居室内电器、家具、玻璃等；定期清洗消毒卫浴设备。

5.4.2.3 应定期对公共区域及设施设备进行清洁和消毒。

5.4.2.4 被污染的物品，应单独清洁、消毒。

5.4.2.5 卫生间、厨房、居室及其他区域的清洁设备、用具应区别使用及消毒。

5.4.2.6 提供清洁服务前及清洁过程中，应在显著位置设置安全提示标识。

5.5 洗涤服务

5.5.1 服务内容

洗涤服务内容包括但不限于：老年人衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒。

5.5.2 服务要求

5.5.2.1 应配备洗涤设备及固定场所，定期对设备进行消毒，保持洗衣场所环境整洁。

5.5.2.2 应按照不同织物确定收集时间，定期清洗。

5.5.2.3 老年人个人衣物与被褥应分类清洗。

5.5.2.4 被污染的织物，应单独收集、清洗、消毒。

5.5.2.5 应有指定地点收集被污染织物，避免在老年人居住区域清点。

5.5.2.6 应检查洗涤后的织物是否清洗干净、完好无损，并进行清点核对。

5.6 医疗护理服务

5.6.1 服务内容

医疗护理服务内容包括但不限于：常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健、康复护理、院内感染控制。

5.6.2 服务要求

5.6.2.1 应对有需要的老年人提供护理服务，包括但不限于：翻身、叩背、尿管管理。

5.6.2.2 应指导老年人使用机构提供的康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器。

5.6.2.3 应遵医嘱使用约束用具，并与相关第三方签署知情同意书，按操作规范执行。

5.6.2.4 老年人突发疾病时，应及时与相关第三方联系，不能处置的，应立即联系医疗救护机构，并协助做好老年人转诊转院工作。

5.6.2.5 应根据老年人评估结果，签订相应的服药管理协议；提供服药管理服务时，工作人员应核对处方和药品，按照医疗卫生相关部门的规定进行药品发放。

5.6.2.6 应组织老年人开展健康体检，每年不少于1次。

5.6.2.7 老年人Ⅱ度及以上压疮在院新发生率应低于5%。

5.6.2.8 养老机构内设医疗机构，应做到：

a) 按照内设医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动；

b) 观察老年人生命体征、病情变化、体重变化；

c) 开展医疗巡视，发现老年人出现病情变化，做出相应处理；

d) 对老年人常见慢病进行监测及健康指导；

e) 进行老年人保健和传染病的预防，定期开展卫生知识宣教工作。

5.7 文化娱乐服务

5.7.1 服务内容

文化娱乐服务内容包括但不限于：文化、体育、娱乐、节日及纪念日庆贺活动。

5.7.2 服务要求

5.7.2.1 应每日组织开展1项以上适合老年人生理、心理特点的文化娱乐活动。

5.7.2.2 服务过程中，应密切关注老年人的身体情况，保障老年人安全地进行活动。

5.8 心理/精神支持服务

5.8.1 服务内容

心理/精神支持服务内容包括但不限于：环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预。

5.8.2 服务要求

5.8.2.1 应帮助入住养老机构的老年人熟悉机构环境，融入集体生活。

5.8.2.2 应了解掌握老年人心理和精神状况，发现异常及时与老年人沟通了解，并告知相关第三方。必要时请医护人员、社会工作者等专业人员协助处理或转至医疗机构。

5.8.2.3 应定期组织协调志愿者为老年人提供服务，促进老年人与外界社会接触交往；倡导老年人参与力所能及的志愿活动。

5.8.2.4 应督促相关第三方定期探访老年人，与老年人保持联系。

5.9 安宁服务

5.9.1 服务内容

安宁服务内容包括但不限于：临终关怀、哀伤辅导和后事指导。

5.9.2 服务要求

5.9.2.1 应尊重老年人宗教信仰、民族习惯和个人意愿，帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。

5.9.2.2 宜引导相关第三方接受老年人临终状况，根据需要协助处理老年人后事。

6 管理要求

6.1 服务管理要求

6.1.1 应建立基本管理制度，包括但不限于行政办公制度、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。

6.1.2 应在机构内醒目位置公布服务管理信息，包括但不限于：服务资质、服务管理部门设置、服务管理专业技术人员资质、主要服务项目、收费标准。

6.1.3 应定期评估老年人身体状况和精神状态；老年人身体状况和精神状态发生变化时，应即时评估；应根据评估结果提供相应服务。

6.1.4 应建立老年人入住档案和健康档案，包括但不限于：服务合同、老年人身份证及户口本复印件、病史记录、体检报告及评估报告。老年人健康档案保管期限应不少于老年人出院后5年。

6.1.5 财务、人事、医疗和其他档案的保管期限，应按照国家有关规定执行。

6.1.6 应及时、准确、完整地记录服务过程，并由记录人员签字确认。工作记录保管期限应不少于3年。

6.1.7 应保护老年人及相关第三方信息，未经老年人或相关第三方同意，不应泄露老年人及相关第三方信息。

6.1.8 应设立投诉受理部门，公开投诉电话和负责人电话。

6.2 人力资源管理要求

6.2.1 应明确养老机构工作人员岗位职责。

6.2.2 养老护理员配置应满足服务需求。

6.2.3 应配备专职或兼职安全管理人员，包括但不限于：消防安全管理人员、食品安全管理人员。

6.2.4 养老机构工作人员应掌握相应的知识和技能。养老机构负责人应具有养老服务专业知识，定期参加相关培训；养老护理员应经职业技能培训后上岗；护士应持有护士执业资格证；医生应持有相应的执业资格证书；餐饮人员应持有健康合格证；特种设备管理人员应具备相应上岗资质；其他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。

6.2.5 应定期开展或参加培训，培训内容包括但不限于：以人为本、爱老尊老孝老服务理念、相关政策法规及管理服务技能。

6.2.6 应组织工作人员每年进行1次健康体检，患传染性疾病的工作人员应停止为老年人提供服务。

6.3 环境及设施设备管理要求

6.3.1 老年人居室内床位平均可使用面积不应低于6 m^2，单人居室使用面积不低于10 m^2。

6.3.2 老年人居室配置的各种设施设备应安全、稳固，若有突出尖锐的阳角应做软包处理，床头、浴室、卫生间应设呼叫装置。

6.3.3 应设置无障碍设施，包括但不限于：无障碍出入口、安全扶手、无障碍卫生间、防滑地面。无障碍设施的设计应符合GB 50763的规定。

6.3.4 应设置垃圾专门存放区域，并分类存放、分类管理。

6.3.5 老年人居室内及其他非吸烟区域应禁止吸烟，若有需要，可设立吸烟区域。

6.3.6 应符合公安消防部门相关要求，配备消防设施设备。消防灭火器的配备应符合 GB 50140 的规定。

6.3.7 应设置醒目、易懂的标志。

6.4 安全管理要求

6.4.1 应按照 MZ/T 032—2012 中第 4 章的规定建立安全管理体系，建立健全各项安全管理制度。安全管理制度应包括但不限于：安全责任制度；安全教育制度；安全操作规范或规程；安全检查制度；事故处理与报告制度；突发事件应急预案；考核与奖惩制度。

6.4.2 突发事件应急管理应符合 MZ/T 032—2012 中第 12 章的要求，明确应急管理部门及其责任，制定应急预案，应急预案内容包括但不限于：突发事件类型；组织机构；职责分工；处置原则；处理流程；工作要求。

6.4.3 突发事件类型包括但不限于：火灾；食物中毒；公共卫生事件；自然灾害；老年人自伤、跌倒、噎食、窒息、误吸、走失、烫伤。

6.4.4 养老机构发生意外或可能引发意外的过失行为后，应按要求逐级上报。发生重大疫情，应及时向机构属地疾病预防控制机构报告。

6.4.5 特种设备安全管理应符合 MZ/T 032 —2012 中 5.4 的规定，应定期对设施设备进行维护和保养，特种设施设备应设置专人负责管理，定期进行检查，并经有资质的检验机构检验合格后使用。

6.4.6 设施设备安全管理应符合 MZ/T 032—2012 中第 5 章的规定，消防安全设施、器材，每年至少进行 1 次全面检测，确保完好有效。

6.4.7 应每半年至少开展 1 次消防演练和应急预案演练；每季度至少开展 1 次安全教育培训；每月至少组织 1 次防火检查；白天防火巡查、夜间防火巡查每日各不少于 2 次。

7 服务评价与改进

7.1 评价方式

7.1.1 应定期听取老年人及相关第三方的建议和意见，采取设置意见箱、网上收集等方式收集信息。

7.1.2 应定期开展机构内的服务质量检查与考核。

7.1.3 宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。每年开展不少于 1 次的自我检查，并形成检查报告。

7.1.4 应每年开展不少于 1 次的服务满意度测评，向住院老年人或相关第三方发放满意度调查问卷，并形成分析报告。

7.1.5 宜邀请相关专家或第三方专业机构，对服务质量进行评价。

7.2 评价内容

服务评价的内容包括但不限于：

a) 服务项目；
b) 服务质量；
c) 服务人员；
d) 服务满意度；
e) 工作记录和归档情况等。

7.3 持续改进

7.3.1 通过召开工作例会、座谈会等相关会议，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定整改措施。

7.3.2 工作人员日常工作中发现问题应及时上报相关部门，及时制定整改措施。