

# DB62

甘 肃 省 地 方 标 准

DB 62/ XXXXX—XXXX

## 机构养老服务管理规范

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

甘肃省质量技术监督局 发布

## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
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 .....	3
5 服务内容与质量要求 .....	4
6 管理要求 .....	9
7 养老服务合同 .....	10
8 评价与改进 .....	10
参考文献 .....	13

## 前 言

本规范依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本规范由甘肃省民政厅提出并归口。

本规范起草单位：甘肃省民政厅。

本规范起草人：蔡仲爱、王进才、杨彦波、白松亮。

## 引 言

为促进全省养老机构管理服务规范化、标准化，提高机构养老服务质量，保障老年人合法权益，特制订本标准。

# 机构养老服务管理规范

## 1 范围

本规范规定了机构养老服务的术语和定义、基本要求，服务内容与质量要求、管理要求、养老服务合同和评价与改进。

本规范适用于甘肃省行政区域内为老年人提供生活照料、膳食供应、康复护理、医疗保健等机构养老服务。

## 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 14934-1994 食（饮）具消毒卫生标准

GB/T 50340-2003 老年人居住建筑设计标准

GB/T 10001.9—2008 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 15565.2—2008 图形符号 术语 第2部分：标志及导向系统

JGJ 122 老年人建筑设计规范

MZ/T 039-2013 老年人能力评估

《甘肃省养老服务评估暂行办法》甘民发〔2015〕90号

《甘肃省老年人入住公办养老机构评估暂行办法》甘民发〔2015〕91号

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**老年人**

60周岁及以上的人。

### 3.2

**自理老人**

生活行为基本可以独立进行，自己可以照顾自己的老年人。

### 3.3

**介助老人**

生活行为需要依赖他人和扶助设施帮助的老年人，主要指半失能老年人。

### 3.4

**介护老人**

生活行为需依赖他人护理的老年人，主要指失智和失能老年人。

### 3.5

**养老机构**

为老年人提供生活照料、膳食供应、康复护理、医疗保健等综合性服务的服务机构，包括社会福利院、社会福利服务中心、老年公寓、养护院、养（敬）老院等。

### 3.6

#### 生活照料服务

向老年人个人提供饮食、起居、清洁、卫生照护的活动。

### 3.7

#### 老年护理服务

通过护理干预，对老年人提供连续、综合的健康及医疗照护的活动。

### 3.8

#### 心理/精神支持服务

通过语言、文字等媒介，使老年人的认识、情感和态度有所变化，增强适应性，保持和增进身心健康的活动。

### 3.9

#### 安全保护服务

根据老年人的需求，在医护人员的指导下，采取适当的安全防护措施的活动。

### 3.10

#### 环境卫生服务

对老年人提供保持居室及外部环境的清洁卫生照顾的活动。

### 3.11

#### 休闲娱乐服务

向老年人开展各种类型、有益于身心健康的文化体育娱乐的活动。

### 3.12

#### 协助医疗护理服务

协助医疗、护理人员，完成职责范围内的医疗护理的活动。

### 3.13

#### 医疗保健服务

对老年人提供预防、保健、康复、医疗等方面综合性卫生照料的的活动。

### 3.14

#### 膳食服务

根据营养学、卫生学要求，向老年人提供均衡饮食的活动。

### 3.15

#### 洗衣服务

对老年人提供衣物送洗、送回的活动。

### 3.16

#### 陪同就医服务

陪同老年人到医院就医的活动。

### 3.17

#### 送餐服务

将餐饮送到老年人房间的活动。

### 3.18

#### 教育服务

有计划的对老年人开展各类形式、有教育作用的活动。

### 3.19

### 安宁服务

帮助临终的老年人减少死亡前的痛苦以及死亡后对家属精神上支持的活动。

## 3.20

### 相关第三方

为老年人提供资金担保、监护或委托代理责任的人或组织。

## 4 基本要求

### 4.1 机构要求

- 4.1.1 机构应取得《养老机构设立许可证》，具有独立法人的资质。
- 4.1.2 应具有相对独立、固定、专用的场所。
- 4.1.3 养老机构建筑及设施的设计与设置应符合 GB/T 50340—2003 相关要求。
- 4.1.4 人力资源配置应满足养老服务的需要。

### 4.2 人员资质要求

- 4.2.1 机构管理者应具有高中及以上文化程度，具有五年以上的相关工作经验，并经行业培训合格，获得相关资质证书。所有提供服务的人员均应按行业要求持证上岗，并掌握相应的知识和技能。各类专业技术人员应建立专业技术档案，定期参加继续教育。
- 4.2.2 提供个人生活照料服务、安全保护服务、协助医疗护理服务、送餐服务的人员，应由养老护理员担任。养老护理员应持有与岗位要求一致的职业资格证书。
- 4.2.3 提供老年护理服务的人员应由护士或养老护理员担任。养老护理员应在护士指导下担任老年护理服务中的基础护理工作。
- 4.2.4 提供心理/精神支持服务的人员应由社会工作者、医护人员或高级养老护理员担任。
- 4.2.5 提供休闲娱乐服务的人员应由社会工作者、职业治疗师、康复护士、养老护理员担任。
- 4.2.6 提供医疗保健服务的人员应由医师或药师担任。
- 4.2.7 提供膳食服务的人员应由持有健康证的营养师、厨师和其他服务人员担任。
- 4.2.8 提供物业管理维修服务可由各类专业人员担任（电工、水暖工、电梯工、锅炉工）。
- 4.2.9 提供咨询服务人员可由社会工作者及其他专业人员担任。
- 4.2.10 提供教育服务应由义工或聘请各类专业人员担任。
- 4.2.11 提供安宁服务的人员应由医师、护士、社会工作者、养老护理员和受过培训的义工或志愿者担任。
- 4.2.12 专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书。
- 4.2.13 机构护理人员配备比例基本达到国家标准。工作人员与正常老年人、介助和介护老年人的比例分别为 1:4 和 1:1.5。行政管理人员不超过职工人数的 10%。

### 4.3 环境与设施设备要求

#### 4.3.1 环境

- 4.3.1.1 室外环境应符合 GB/T 50340—2003 第 3 章的要求。
- 4.3.1.2 应按 GB/T 15565.2—2008 中标志及其应用要求设置相应场所标识图案，无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9—2008 的要求。
- 4.3.1.3 居室应符合 GB/T 50340—2003 中第 4 章的要求。

### 4.3.2 设施设备

4.3.2.1 配套服务设施配置应符合 GB/T 50340—2003 中 4.1.5 的要求。

4.3.2.2 公共区域应设置餐厅、卫生间、浴室、活动场所，并满足：

- a) 餐厅布局合理，桌椅应完备、干净整洁；
- b) 卫生间应设置坐式蹲位、残疾人蹲位，具有安全防护设施，通风良好、无异味；
- c) 浴室应有安全防护措施，洗浴用水水温应可调节，温度适宜；
- d) 活动场所应设置固定的健身设施、设备，应设置固定座椅，设施、设备应符合老年人的体能心态特征；
- e) 室内活动场所应光线充足，配有文化娱乐用品；
- f) 应设置公共洗涤场所，配备洗涤用具；
- g) 应配备老年人常用的康复器具。

4.3.2.3 居室和卫生间应配置紧急呼叫设备。

## 5 服务内容与质量要求

### 5.1 服务内容

#### 5.1.1 个人生活照料服务

5.1.1.1 提供个人生活照料服务为入住的老年人提供持续性照顾，以确保老年人享有舒适、清洁、安全的日常生活。

5.1.1.2 服务范围包括老年人个人清洁卫生、穿衣、修饰、饮食、如厕、口腔清洁、皮肤清洁护理、压疮预防、便溺护理。

5.1.1.3 个人清洁卫生包括：洗脸、洗手、洗头（包括床上洗头）、洗脚、按摩、拍背、协助整理个人物品、清洁平整床铺、更换床单。

5.1.1.4 穿衣包括：协助穿衣、帮助扣扣子、更换衣物、整理衣物。

5.1.1.5 修饰包括：梳头、化妆、协助化妆、剪指甲、修面。

5.1.1.6 饮食起居包括：协助用餐、饮水或喂饭、鼻管喂食。

5.1.1.7 如厕包括：定时提醒如厕、使用便盆、尿壶，协助入厕排便、排尿。

5.1.1.8 口腔清洁包括：刷牙、漱口、协助清洁口腔、假牙的处理。

5.1.1.9 皮肤清洁护理包括：清洗会阴，擦洗胸背部、腿部，沐浴（包括人工和使用工具协助洗澡）。

5.1.1.10 压疮预防包括：保持床单的干燥，定时更换卧位、翻身，减轻皮肤受压状况，清洁皮肤、会阴部，清洁平整床铺，更换床单。

5.1.1.11 便溺护理包括：协助大小便失禁、尿潴留或便秘、腹泻的老年人排便、排尿，实施人工排便、清洗、更换尿布。

#### 5.1.2 老年护理服务

5.1.2.1 提供老年护理服务满足入住机构的老年人健康和医疗照护需求。

5.1.2.2 老年护理服务管理应根据养老服务机构的性质、入住老年人整体评估结果，对其实行分类管理，根据老年人健康问题，开展护理服务，采取护理措施，实现护理目标。

5.1.2.3 服务范围包括：基础护理、老年专科疾病护理、老年心理护理、老年康复指导、老年期健康教育、健康咨询、护理技术操作、院内感染控制等工作。

5.1.2.4 基础护理包括：老年人的清洁护理、饮食护理、排泄护理。



- 5.1.2.5 老年专科护理包括：老年专科疾病护理及技术操作。
- 5.1.2.6 老年心理护理包括：老年人心理卫生教育、老年人心理问题评估、实施老年心理护理干预措施。
- 5.1.2.7 老年康复指导包括：老年人健康管理、老年健康生活方式指导、老年人自我防护、老年人慢性病的防治。传授老年期自我护理技术、老年病并发症康复预防和指导如何使用康复治疗技术。
- 5.1.2.8 老年期健康教育包括：传播老年期健康知识、矫正不良健康行为。
- 5.1.2.9 健康咨询包括：老年病的预防、康复，老年期的营养、心理卫生和社会活动等咨询服务。
- 5.1.2.10 院内感染控制包括：采取预防性措施、监测及控制传染病的暴发流行。
- 5.1.2.11 护理技术操作包括：基础护理技术操作、老年专科护理技术操作、急救技术操作。

### 5.1.3 心理/精神支持服务

- 5.1.3.1 提供心理/精神支持服务应满足老年期特殊心理需求。
- 5.1.3.2 服务范围包括沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预和社会交往。
- 5.1.3.3 应适时与老年人进行交流，掌握老年人心理或精神变化。

### 5.1.4 安全保护服务

- 5.1.4.1 提供安全保护服务以预防为主，采取适当的安全措施。
- 5.1.4.2 服务范围包括：提供安全设施、使用约束物品、改善老年人生活环境、采取预防措施。
- 5.1.4.3 提供安全设施包括：提供床挡、防护垫、安全标识、安全扶手、紧急呼救系统。
- 5.1.4.4 采取安全预防措施包括：评估老年人不安全的因素，制定意外灾害、常见意外的预防方案，定期检查安全程序落实情况。

### 5.1.5 环境卫生服务

- 5.1.5.1 提供环境卫生服务，为老年人营造舒适、清洁、安全的养老环境。
- 5.1.5.2 服务范围包括老年人居室、公共区域的清洁卫生。

### 5.1.6 休闲娱乐服务

- 5.1.6.1 提供休闲娱乐服务应满足老年人休闲娱乐需求。
- 5.1.6.2 服务范围包括开展各种休闲娱乐活动。如棋、牌、器械、书法、绘画、唱歌、戏曲、趣味活动、体育运动，以及参观游览。

### 5.1.7 协助医疗护理服务

- 5.1.7.1 提供协助医疗护理服务，协助医师、护士完成简单的医疗护理照顾服务。
- 5.1.7.2 服务范围包括：观察老年人日常生活情况变化；协助老年人服药、协助生活不能自理的老年人进行肢体活动；协助老年人使用助行器具；协助进行并发症的预防；完成物品的清洁、消毒，协助做好院内感染的预防工作。
- 5.1.7.3 观察老年人的日常生活情况变化包括：观察老年人生命体征、常见老年疾病症状变化，一般心理反应和社会家庭变化情况。
- 5.1.7.4 协助老年人服药应在医护人员指导下，协助生活不能自理的老年人正确服用药品。
- 5.1.7.5 协助生活不能自理的老年人进行肢体活动包括：协助老年人采取适当舒适的体位、协助进行肢体被动运动。
- 5.1.7.6 协助老年人使用助行器具包括：协助老年人使用拐杖、步行器、支架、轮椅。
- 5.1.7.7 搬运包括：协助老年人转移至床头、床边，协助下床，协助坐轮椅。

5.1.7.8 协助进行并发症的预防包括：协助预防各系统的并发症。

5.1.7.9 协助做好院内感染的预防工作包括：老年人个人物品和环境的清洁、消毒及污物的处理。

### 5.1.8 医疗保健服务

5.1.8.1 医疗保健服务应满足入住老年人基本医疗需求。

5.1.8.2 服务范围包括为入住的老年人提供健康管理、健康咨询、康复指导、预防保健工作。

5.1.8.3 健康管理包括：为老年人建立健康档案，提供老年专科医疗保健，维持或改善老年人身心状态，减轻病痛，做好老年人常见病、多发病、慢性非传染性疾病的诊断、治疗、预防和院前急救工作和转院工作，为临终老年人提供医疗服务。

### 5.1.9 膳食服务

5.1.9.1 提供膳食服务应根据营养学、卫生学要求、老年人生活、地域特点制定菜谱，为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食。

5.1.9.2 服务范围包括：食物的采购、处理、储存、烹饪、供应过程，以及提供适宜的就餐环境和为老年人提供膳食及食品的卫生监控管理。

5.1.9.3 所提供的膳食应符合民族和宗教风俗习惯。

### 5.1.10 洗衣服务

5.1.10.1 洗衣服务应满足老年人清洁衣物的需求。

5.1.10.2 服务范围包括：提供送洗及送回服务的过程。

### 5.1.11 陪同就医服务

5.1.11.1 陪同就医服务应协助相关第三方满足老年人基本医疗需求。

5.1.11.2 服务范围是协助相关第三方陪同老年人到指定的医疗机构就医。

### 5.1.12 送餐服务

5.1.12.1 送餐服务应满足老年人将饮食送到居室的服务需求。

5.1.12.2 服务范围包括使用必要的保温、保鲜设备及交通工具及时、准确、安全地将餐饮送到老年人居室。

### 5.1.13 教育服务

5.1.13.1 教育服务应满足老年人学习新知识、掌握新技能、社会交往的需求。

5.1.13.2 服务范围包括开展各类知识讲座（健康知识、时事教育、绘画技巧、音乐常识、照相技术、运动知识、电脑知识），举办各种老年学校。

### 5.1.14 安宁服务

5.1.14.1 安宁服务应满足临终老年人的生理及心理需求，减少痛苦。

5.1.14.2 服务范围包括为临终的老年人提供相应服务，减轻老年人痛苦，为家属提供精神支持。

## 5.2 质量要求

### 5.2.1 个人生活照料服务

5.2.1.1 依据 MZ/T 039-2013，通过评估制定个人生活照料计划，按需服务。

### 5.2.1.2 对老年人做到：

- a) 四无：无压疮、无坠床、无烫伤、无跌伤；
- b) 五关心：关心老年人的饮食、卫生、安全、睡眠、排泄；
- c) 六洁：皮肤、口腔、头发、手足、指（趾）甲、会阴部清洁；
- d) 七知道：知道每位老年人的姓名、个人生活照料的重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况、使用药品治疗情况、精神心理情况；
- e) 老年人居室做到室内清洁、整齐，空气新鲜、无异味。提供服务完成率 100%，II° 压疮发生率 0，老年人和家属满意率 $\geq 80\%$ 。

### 5.2.1.3 应做到每日自查、每周重点检查、每月进行效果评估。

## 5.2.2 老年护理服务

### 5.2.2.1 应根据需求配置必要的护理设备。

### 5.2.2.2 依据 MZ/T 039-2013 对老年人进行评估，根据评估结果对老年人实施分类管理，按需服务。

### 5.2.2.3 护士对老年人异常生命体征、病情变化、特殊心理变化、重要的社会家庭变化、服务范围调整的记录应根据服务对象特点，客观如实记录。记录时间应当具体到分钟。

### 5.2.2.4 应正确执行医嘱，对各种治疗严格执行查对制度和无菌技术要求。

### 5.2.2.5 开展健康教育指导和慢性病管理应有计划、有措施、有记录。

### 5.2.2.6 应达到以下 8 项护理服务基础质量目标：落实护理措施 100%、基础护理合格率 $\geq 90\%$ 、II° 压疮发生率 0、院内感染发生率 $\leq 15\%$ 、常规物品消毒合格率 100%、记录合格率 $\geq 90\%$ 、护士技术操作合格率 $\geq 90\%$ 、严重护理缺陷 0。

### 5.2.2.7 护士应检查指导养老护理员工作，每周检查并记录。

## 5.2.3 心理/精神支持服务

### 5.2.3.1 有提供心理/精神支持服务的场地和设备。

### 5.2.3.2 应对需要心理/精神支持服务的老年人定期进行评估，有记录，有防范措施。

### 5.2.3.3 应制定心理/精神支持服务危机处理程序，通过评估，及时发现心理问题，有处理措施并有记录。

### 5.2.3.4 应保护老年人的隐私权。

### 5.2.3.5 提供服务完成率 100%。

## 5.2.4 安全保护服务

### 5.2.4.1 应依据 JGJ 122 的规定，提供安全保护服务设施、设备。

### 5.2.4.2 依据 MZ/T 039-2013 的规定，经评估后为老年人提供安全保护服务。

### 5.2.4.3 应在防止老年人自伤、伤害他人、跌倒、坠床、自行除去尿袋或鼻饲管、尿布、衣服等以及其他危险因素时使用约束物品。使用约束物品前应得到医师、护士和相关第三方的书面认可。

### 5.2.4.4 应确保服务及时、准确、有效和无医源性损伤。

## 5.2.5 环境卫生服务

### 5.2.5.1 有提供环境卫生服务的设备。

### 5.2.5.2 应做到：卫生清洁、无痰迹、无垃圾、无臭虫、无蚊蝇滋生地、无乱堆乱晒物品、无异味、无臭气、人员无蓬头垢面现象、物品摆放整齐。

### 5.2.5.3 环境安静、安全、清洁，绿化面积达到 40%。公共区域有明显标志，方便识别。

## 5.2.6 休闲娱乐服务

5.2.6.1 有必要的设施设备和场地，有基本的文化、娱乐、康复设施。文化室提供一定数量的图书、报刊、电脑；娱乐室提供电视、音响、乐器、棋牌等设备；健身室配置健身器械设备；康复治疗室配置开展康复治疗使用的基本器械；室外配置娱乐、健身设施，配备的设施用品必须符合服务对象需求。

5.2.6.2 提供的服务项目应符合老年人的生理、心理特点。组织老年人经常开展音乐、舞蹈、书法、手工制作、棋牌、健身和旅游等各类文体活动，丰富服务对象的精神文化生活。

5.2.6.3 提供服务完成率 100%，老年人满意率 $\geq 80\%$ 。

## 5.2.7 协助医疗护理服务

5.2.7.1 有必要的服务设备（助行器、轮椅、平车、大小便器、标本收集器皿、其它辅助器具）。

5.2.7.2 协助老年人服药应注意药品正确、剂量准确、给药时间准确、给药途径正确，不应擅自给老年人服用任何药品。

5.2.7.3 院内感染的预防工作应符合《消毒技术规范》、《医院消毒卫生标准》的规定。

5.2.7.4 应做到及时，准确，技术操作合格率 $\geq 85\%$ ，提供服务完成率 100%，老年人满意率 $\geq 80\%$ 。

## 5.2.8 医疗保健服务

5.2.8.1 应由取得执业许可证的内设医疗机构或委托其他医疗机构开展。

5.2.8.2 配置医疗设备应符合医疗机构执业许可范围。

5.2.8.3 通过评估为老年人提供服务，服务前应得到老年人或相关第三方确认，并定期与老年人或相关第三方沟通。

5.2.8.4 及时完成本机构内老年人慢性病、常见病的管理和院前抢救。

5.2.8.5 每年至少为入住老年人体检 1 次，并保存记录 2 年。

5.2.8.6 应在老年人入住后 48h 内为其建立健康档案，并定期记录。记录应及时准确，签章完整，合格率 $\geq 80\%$ 。

5.2.8.7 根据老年人情况定时巡视并有记录，及时处理老年人的健康问题，落实率 $\geq 90\%$ 。

5.2.8.8 药品的安全使用、验收、储存等管理工作由药剂师或医师负责，并符合《医院药剂管理办法》（1989 年版）第四、五、六章的规定。

5.2.8.9 医疗用物定人保管、定时核对消毒、定点放置、定量供应。毒麻药品贵重仪器专人管理，定期检查；药品做到内用药和外用药分类放置、标签清楚、账卡物相符、定时清点登记，处方合格率 $\geq 90\%$ 。

5.2.8.10 健康档案保留 10 年以上，处方保留 5 年以上。

5.2.8.11 老年人满意率 $\geq 80\%$ 。

## 5.2.9 膳食服务

5.2.9.1 从业人员应每半年体检 1 次，有记录，按 GB 14934—1994 中个人卫生与健康要求的规定，注意个人卫生。

5.2.9.2 有传染性疾病的工作人员不应从事膳食工作。

5.2.9.3 设备数量应满足老年人基本生活需求（冰箱、冰柜、保温设备、消毒设备、必要的炊事用具和餐桌椅）。

5.2.9.4 应搞好食品储存、运输、加工、制作的环节管理，做到“三不”、“四隔离”、“四过关”、“五无”：

- a) “三不”：采购员不买腐烂变质的原料、库房保管员不收腐烂变质的原料、厨师不用腐烂变质的原料加工成品；

- b) “四隔离”：成品（食物）存放实行生与熟隔离、成品与半成品隔离、食品与杂物、药品隔离、食品与天然冰隔离；
- c) “四过关”：餐具保持清洁、定期消毒，做到一洗、二刷、三冲、四消毒；
- d) “五无”：提供的食品应做到无毒、无致病菌、无寄生虫、无腐败变质、无杂质。

5.2.9.5 保持食堂内外环境卫生整洁，做到“四定”：定人、定物、定时间、定质量，划片分工包干负责，消灭苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫及孳生条件。

5.2.9.6 食物中毒率 0，老年人满意率 $\geq 80\%$ 。

#### 5.2.10 洗衣服务

5.2.10.1 应配备必要的设施设备（洗衣机等）和场地，设有专门的洗涤间。根据人数配置大（中）型洗衣机和家用双缸洗衣机等洗涤设备，设有室内、室外晾晒的场地，有专人负责清洗与管理。

5.2.10.2 衣物的分类、清洗、消毒、洗涤、运输过程应符合《消毒技术规范》第三部分规定。

5.2.10.3 老年人衣物应标识清楚，做到清洁、折叠整齐，准确无误送还老年人。

5.2.10.4 衣物清洗按规定执行。

5.2.10.5 提供服务完成率 100%，老年人满意率 $\geq 80\%$ 。

#### 5.2.11 设施配备

配备必要水、电、供暖、消防及安全设施设备。

#### 5.2.12 陪同就医服务

5.2.12.1 应根据老年人疾病情况，制订应急措施。

5.2.12.2 提供服务完成率 100%，老年人满意率 $\geq 80\%$ 。

#### 5.2.13 送餐服务

有必要的保温、保鲜设备及交通工具。提供服务完成率100%，老年人满意率 $\geq 80\%$ 。

#### 5.2.14 教育服务

5.2.14.1 有必要的设施设备（教材、教学设备）和场地。

5.2.14.2 按照老年人需要制订服务计划并实施，服务完成率 100%，老年人满意率 $\geq 80\%$ 。

5.2.14.3 举办老年学校应经过相关主管部门批准，有教学安排、教师名单、学员花名册、教学和评估教学的记录。

#### 5.2.15 安宁服务

应具备相应环境，有必要的设施设备。提供服务完成率100%，相关第三方满意率 $\geq 80\%$ 。

### 6 管理要求

6.1 应制定服务流程或程序、制度和人员职责。所有服务项目均应制定服务流程或程序，流程应简洁、明了、完整，各环节接口明确、衔接紧密。制度应符合国家法律法规要求，形成体系，职责明确。

6.2 应制定服务技术操作规范，并按规范要求提供服务。规范应包括但不限于：操作步骤及要求、必要的设施设备、时限或频次、记录要求、安全保障措施要求。

6.3 应制定老年人服务合同管理制度，明确相关内容。用文字或图表向老年人及相关第三方说明服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准、须知。说明应精练、清晰、准确。

- 6.4 应制定检查程序和要求。检查程序应包括但不限于：组织者、检查时间、依据、内容、方式、结果的表述与处理。
- 6.5 应保留提供服务文件和记录。记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章应完整。
- 6.6 应制定各类人员的聘用、培训和管理制度，建立各类人员职业健康制度、岗位资质审核制度、绩效考核制度。应建立管理组织架构，设置工作岗位，明确工作标准。应建立财务管理制度。
- 6.7 应建立安全管理机制，制定相关应急预案。
- 6.8 应根据《甘肃省养老服务评估暂行办法》，并参照《甘肃省老年人入住公办养老机构评估暂行办法》建立老年人健康状况评估制度、入住档案和健康档案管理制度。
- 6.9 应制定服务规范，明确服务内容及质量要求。应制定服务提供规范，明确提供服务的时间、地点、内容、环节、程序等。应制定服务质量控制规范，根据质量控制指标，明确不合格服务的预防措施，制定服务质量的评价及改进办法。

## 7 养老服务合同

- 7.1 养老服务合同应明确老年人和相关第三方的服务要求及应履行的义务，确定养老服务机构提供服务的能力和老年人及相关第三方履行义务的能力，确保合同的可执行性。
- 7.2 服务要求的确定包括：为入住老年人要求提供服务项目的确定、与提供的服务有关的法律法规要求的确定、老年人和相关第三方应履行义务的确定。
- 7.3 服务合同应当载明下列主要内容：
- a) 养老服务机构、入住老年人或相关第三方的姓名（名称）和地址；
  - b) 服务内容及质量标准；
  - c) 服务收费标准及费用支付时间；
  - d) 服务期限和地点；
  - e) 养老服务机构、入住老年人和相关第三方的权利和义务；
  - f) 合同变更、解除与终止的条件；
  - g) 违约责任；
  - h) 约定的其他事项。

## 8 评价与改进

### 8.1 自我评价

#### 8.1.1 评价原则

养老服务机构应对制定的标准运行的有效性和效率进行评价。对评价效果、问题、不合格项产生的原因进行分析研究，制定纠正和预防措施。

评价活动遵照以下原则：

- a) 客观原则；
- b) 独立原则；
- c) 公正原则；
- d) 效率原则。

#### 8.1.2 评价依据

评价活动遵照以下依据：

- a) 法律、法规以及相关的国家、行业和地方标准；
- b) 本机构的经营宗旨、目标。

### 8.1.3 评价方法

一般采用整体评价的方法，由评价小组对管理的全过程进行整体评价。具体方法主要是通过评价人员的观察、提问、听对方陈述、检查、比对、验证等获取客观证据的方式进行。

### 8.1.4 评价程序

评价活动按以下程序进行：

- a) 制定评价计划；
- b) 成立评价小组；
- c) 评价准备；
- d) 评价实施；
- e) 编写评价报告 and 不合格报告；
- f) 评价结果处置。

## 8.2 持续改进

应根据评价结果，对不符合标准要求的项目制定纠正和预防措施，并跟踪实施和改进。

## 8.3 日常改进

### 8.3.1 信息来源

在服务过程中随时收集有关不合格信息，确定信息来源，分析不合格原因，制定纠正措施，对过程或管理机构进行调整，避免不合格再发生。

日常改进使用的信息包括：

- a) 国家方针、政策；
- b) 老年人及家属的反馈意见；
- c) 测量、检验、试验报告；
- d) 各种记录、报表中反映的数据；
- e) 社会反映、调查；
- f) 员工的建议等。

### 8.3.2 数据分析

应组织人员对数据进行分析，确定现有问题和潜在问题的根源，提出处理方案。

### 8.3.3 制定纠正和预防措施

根据数据分析和验证结果制定纠正和预防措施。

### 8.3.4 改进与跟踪

通过实施纠正措施，对服务管理过程进行改进或调整，直至达到预期的效果。养老服务机构应积极组织有关人员参加纠正措施的实施过程，提高员工的持续改进意识。

## 8.4 评价后的改进

根据定期或不定期的自我评价或社会确认结果，应组织员工对不合格项进行分析和试验，提出改进和预防措施，并实施。



## 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国食品卫生法》 中华人民共和国主席令第59号
  - [2] 《中华人民共和国执业医师法》 中华人民共和国主席令第5号
  - [3] 《中华人民共和国合同法》 中华人民共和国主席令第15号
  - [4] 《中华人民共和国传染病防治法》 中华人民共和国主席令第17号
  - [5] 《卫生技术人员职务试行条例》 职改字〔1986〕第20号
  - [6] 《医疗机构管理条例》 中华人民共和国国务院令第149号
  - [7] 《医疗机构管理条例实施细则》 中华人民共和国卫生部令第35号
  - [8] 《消毒管理办法》 中华人民共和国卫生部令第27号
  - [9] 《卫生部关于印发<病历书写基本规范>的通知》 卫医政发〔2010〕11号
  - [10] 《卫生部关于印发<消毒技术规范>(2002年版)的通知》 卫法监发〔2002〕282号
  - [11] 《医院感染管理办法》 中华人民共和国卫生部令第48号
  - [12] 《护士条例》 中华人民共和国国务院令第517号
  - [13] 《养老机构设立许可办法》 中华人民共和国民政部令第48号
  - [14] 《养老机构管理办法》 中华人民共和国民政部令第49号
  - [15] 《关于加强养老服务标准化工作的指导意见》 民发〔2014〕17号
  - [16] 《甘肃省规范化标准化示范社会福利机构建设实施办法》 甘民发〔2012〕81号
  - [17] GB/T 29353-2012 养老机构基本标准
  - [18] MZ/T 032-2012 养老机构安全管理
-