

养老机构服务质量规范

Specification of service quality for senior care organization

2019 - 11 - 13 发布

2019 - 12 - 15 实施

天津市市场监督管理委员会 发布

前 言

本标准代替DB12/T 526-2014《养老机构服务规范》，本标准与DB12/T 526-2014相比，除编辑型修改外主要技术变化如下：

- 更改标准名称为《养老机构服务质量规范》；
- 调整了标准撰写结构；
- 修改了前言、范围、要求和服务质量检查与改进；
- 删减了 8.12 其它服务（托老、教育、咨询）；
- 增加了 5.1 出入院服务的服务内容及其质量控制；
- 引用了最新的规范性文件。

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由天津市民政局提出并归口。

本标准起草单位：天津市养老院、天津市民政局、天津市财经大学、天津市产品质量监督检测技术研究院、天津市康怡养老事业发展服务中心。

本标准主要起草人：孙兆元、兰莉、回金凯、刘金升、华斌、王进、李燕、乔雪梅、杨宇、刘婷、郝霞、关雪、陈梦婷、刘淑贞。

本标准所代替的标准历次版本发布情况为：

- DB12/T 526-2014。

养老机构服务质量规范

1 范围

本标准规定了养老机构的基本要求、服务内容与质量控制和服务评价与改进。
本标准适用于天津市各类养老机构。

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，仅所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/T 2893.1-2013 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则

GB 2894-2008 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1-2012 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

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 14934 食（饮）具消毒卫生标准

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

GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范

GB 50016-2014 建筑设计防火规范

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准

WS/T 367-2012 医疗机构消毒技术规范

卫生部令第71号 餐饮服务食品安全监督管理办法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

3.1

自理老年人 independent elderly

经日常生活活动能力测试认定，独立活动能力良好，无需他人帮助的老年人。

3.2

部分失能老年人 partially disabled elderly

经日常生活活动能力测试认定，失去部分独立活动能力，需要部分、具体帮助或指导的老年人。

3.3

失能老年人 disabled elderly

经日常生活活动能力测试认定，失去独立活动能力，需要完全帮助或指导的老年人。

3.4

评估服务 nursing assessment service

为科学确定老年人服务需求类型、照料护理等级等，由专业人员依据相关标准，对老年人生理、心理、精神和生活状况等进行的综合分析评价工作。

3.5

老年护理服务 nursing /long-term care services for the elderly

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。

3.6

安全保护服务 security services

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。

3.7

医疗保健服务 medical care services

对老年人提供预防、保健、康复、医疗等方面综合性服务的活动。

3.8

安宁服务 hospice services

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。

3.9

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人或组织，如亲属、村（居）委会、老年人原所在单位等。

4 基本要求

4.1 机构资质要求

4.1.1 养老机构应依法做好登记和备案管理。

4.1.2 提供餐饮服务的养老机构，应持有食品经营许可证。

4.1.3 养老机构的内设医疗机构，应持有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案。

4.1.4 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。

4.1.5 外包服务应与有资质的外包服务机构签订协议。

4.2 环境及设施设备要求

4.2.1 老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 6m²，单人居室使用面积不低于 10m²，双人居室使用面积不低于 16m²。

4.2.2 室外环境应符合 JGJ 450-2018 中第 4 部分的要求。

4.2.3 标志及其应用要求设置应符合 GB/T 15565.2、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB/T 2893.1-2013、GB 2894-2008 中的要求。

4.2.4 居室应符合 JGJ 450-2018 中第 5、6 部分的要求。

4.2.5 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。

4.2.6 配套服务设施设备应符合 JGJ 450-2018 中第 5 部分的要求。

4.2.7 居室、浴室和卫生间应配置紧急呼叫设备。

4.2.8 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 50016-2014 规定。

4.2.9 应依据 JGJ 450-2018 的规定，配备能提供安全保护服务必要的设施、设备及用具，包括提供床挡、防护垫、安全标识、安全扶手、紧急呼救系统。使用约束物品包括：使用约束带、约束衣、约束手套。

4.2.10 设有医疗机构的，医疗设施设备应按相应医疗机构级别标准进行配置。

4.3 人员要求

4.3.1 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。

4.3.2 养老护理员配置应满足服务需求，经职业技能培训后上岗。

4.3.3 护士应持有护士执业资格证。

4.3.4 医生应持有相应的执业资格证书。

4.3.5 餐饮人员应持有健康合格证。

4.3.6 特种设备管理人员应具备相应上岗资质。

4.3.7 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。

4.3.8 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。

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

4.3.10 应定期参加培训，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。

4.4 管理要求

4.4.1 服务管理要求

4.4.1.1 应建立基本管理制度，包括但不限于行政管理制度、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。

4.4.1.2 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。

4.4.1.3 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。

4.4.1.4 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。

4.4.1.5 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。

4.4.1.6 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。

4.4.1.7 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。

4.4.1.8 应设立投诉受理部门，公开投诉电话和负责人电话。

4.4.2 安全管理要求

应符合 GB/T 35796-2017 中 6.4 安全管理的要求。

5 服务内容与质量控制

5.1 出入院服务

5.1.1 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 质量控制

- 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 评估服务

5.2.1 服务内容

包括提供针对老年人整体状况的综合分析评价，确定老年人护理等级及服务需求。

5.2.2 质量控制

- 5.2.2.1 评估范围包括日常生活活动、精神状态、感知觉与沟通、社会参与等。
- 5.2.2.2 应有提供评估服务的场地和设备。
- 5.2.2.3 应由经过培训的专业人员进行评估。
- 5.2.2.4 应在不同阶段进行入院评估、定期评估和即时评估，有评估记录。

5.3 生活照料服务

5.3.1 服务内容

- 5.3.1.1 根据老年人的具体需要提供包括但不限于：饮食、起居、清洁卫生、排泄、体位转移、压疮预防服务。
- 5.3.1.2 为自理老年人提供以下服务：
 - a) 每日定时清扫房间、整理老年人个人物品及生活用品、清洗消毒卫浴设备。
 - b) 定期更换、清洗、晾晒床上用品。
 - c) 提醒和指导老年人做好洗漱、沐浴等个人清洁卫生。
 - d) 提醒和指导老年人剪指（趾）甲，理发剃须。
 - e) 每日送开水到楼层或房间。
 - f) 组织老年人参加各种康复娱乐活动。
 - g) 观察老年人身心状况，发现异常及时处理并通知相关第三方。
- 5.3.1.3 为部分失能老年人提供以下服务：
 - a) 每日定时清扫房间、整理老年人个人物品及生活用品、清洗消毒卫浴设备。
 - b) 及时整理床铺，定期晾晒被褥。
 - c) 及时更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品。
 - d) 协助老年人做好洗漱、沐浴等个人清洁卫生。
 - e) 协助老年人剪指（趾）甲，理发剃须。
 - f) 协助老年人如厕。

- g) 每日送开水、打洗漱用水。
- h) 每日订餐、送餐到楼层。
- i) 每周为老年人测量血压一次。
- j) 组织老年人参加各种康复娱乐活动。
- k) 观察老年人身心状况，发现异常及时处理并通知相关第三方。

5.3.1.4 为失能老年人提供以下服务：

- a) 每日定时清扫房间、整理老年人个人物品及生活用品、清洗消毒卫浴设备。
- b) 及时整理床铺，定期晾晒被褥。
- c) 及时更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品。
- d) 为老年人穿（脱）衣、洗漱、沐浴（擦浴）、剪指（趾）甲、理发剃须、清洁会阴部。
- e) 帮助老年人用餐、饮水。
- f) 帮助老年人如厕，清洗便器。
- g) 帮助老年人按时服药。
- h) 每周为老年人测量血压一次。
- i) 组织老年人参加各种康复娱乐活动。
- j) 观察老年人身心状况，发现异常及时处理并通知相关第三方。

5.3.2 质量控制

5.3.2.1 通过评估制定个人生活照料计划，按需服务。

5.3.2.2 应提供 24 小时服务，记录服务过程，做好交接班。

5.3.2.3 对老年人应做到：

- a) 六洁：皮肤、口腔、头发、手足、指（趾）甲、会阴部清洁。
- b) 五关心：关心老人的饮食、卫生、安全、睡眠、排泄。
- c) 十知道：知道每位老年人姓名、年龄、饮食、职业、护理要点、爱好、疾病、家庭、治疗、心理。
- d) 老年人居室做到室内清洁、整齐，空气新鲜、无异味。
- e) 压疮发生率Ⅱ、Ⅲ度为 0，Ⅰ度低于 5%。

5.3.2.4 每日自查、每周重点检查、每月进行效果评估。

5.4 膳食服务

5.4.1 服务内容

5.4.1.1 根据老年人身体状况及需求、地域特点、民族习惯、宗教信仰制定菜谱，提供营养均衡饮食，包括但不限于：为老年人提供集体用餐和个人用餐服务。

5.4.1.2 按照《餐饮服务食品安全监督管理办法》的相关要求提供膳食服务。

5.4.1.3 各类饮食应满足食品卫生要求，并具有应有的色、形、味特点。

5.4.1.4 采用适宜老年人的制作方法，严格遵循操作流程进行制作，最大限度保存各种营养成分。

5.4.1.5 应依据 GB 14934 中的规定进行餐具消毒。

5.4.1.6 按照卫生部门相关要求要求进行食品留样。

5.4.2 质量控制

5.4.2.1 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。

5.4.2.2 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。

- 5.4.2.3 老年人集体用餐时，应配备相应服务人员予以协助。
- 5.4.2.4 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）。
- 5.4.2.5 应做好食品储存、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。
- 5.4.2.6 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100g，并在专用盒上标注品种采样人，并将留样盒放置于0℃~4℃冰箱内，储存时间不少于48小时，并留样记录。
- 5.4.2.7 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。
- 5.4.2.8 食物中毒率为0。

5.5 清洁卫生服务

5.5.1 服务内容

- 5.5.1.1 包括但不限于：公共区域及老年人居室内的清洁。
- 5.5.1.2 采取服务外包的方式时，对服务质量进行监控。

5.5.2 质量控制

- 5.5.2.1 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。
- 5.5.2.2 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，被污染的用品及时更换；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。
- 5.5.2.3 应定期对公共区域及设施设备进行清洁和消毒。
- 5.5.2.4 被污染的物品，应单独清洁、消毒。
- 5.5.2.5 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。
- 5.5.2.6 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。

5.6 洗涤服务

5.6.1 服务内容

- 5.6.1.1 根据老年人清洗需要，提供清洁衣物、被褥等织物收集、分类、清点、清洗和消毒并送回的服务。
- 5.6.1.2 可采取协议外包形式提供服务。

5.6.2 质量控制

- 5.6.2.1 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。
- 5.6.2.2 老年人个人衣物与被褥应分类清洗。
- 5.6.2.3 被污染的织物，应单独收集、清洗消毒。
- 5.6.2.4 指定地点收集被污染织物，避免在老年人居住区域清点。
- 5.6.2.5 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。

5.7 老年护理服务

5.7.1 服务内容

- 5.7.1.1 包括基础护理、健康管理、健康教育、心理护理、治疗护理、感染控制等。
- 5.7.1.2 遵照医嘱，执行医疗机构规定的护理常规和护理技术操作规范。
- 5.7.1.3 参照医疗文书书写规范进行记录。
- 5.7.1.4 参照老年人能力等级评估的情况提供相应的护理服务。
- 5.7.1.5 院内感染控制技术应符合 WS/T 367-2012 的规定。

5.7.2 质量控制

- 5.7.2.1 对老年人进行评估，根据评估结果对老人实施分类管理，按需服务。
- 5.7.2.2 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。
- 5.7.2.3 开展健康教育指导应有计划、有措施、有记录。
- 5.7.2.4 落实护理措施应达到 100%，基础护理合格率应 $\geq 90\%$ 。
- 5.7.2.5 护士应检查指导养老护理员工作。

5.8 心理/精神支持服务

5.8.1 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 质量控制

- 5.8.2.1 有提供心理/精神支持服务的场地和设备。
- 5.8.2.2 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。
- 5.8.2.3 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。
- 5.8.2.4 对老年人可能出现的情绪危机或心理危机及时发现、及时预警、及时干预。
- 5.8.2.5 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。
- 5.8.2.6 应注意保护老年人的隐私权。

5.9 文化娱乐服务

5.9.1 服务内容

开展适合老年人身心特点的文化娱乐活动，包括但不限于：文化、体育、娱乐、节日及纪念日庆贺活动。

5.9.2 质量控制

- 5.9.2.1 有必要的设施设备和场地。
- 5.9.2.2 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。
- 5.9.2.3 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。

5.10 安全保护服务

5.10.1 服务内容

- 5.10.1.1 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。
- 5.10.1.2 采取安全预防措施包括：评估老年人不安全的因素，制定常见意外伤害的预防措施，定期检查安全程序落实情况。
- 5.10.1.3 应对老年人的行为活动给予安全指导。

5.10.2 质量控制

- 5.10.2.1 根据评估结果为老年人提供安全保护服务。
- 5.10.2.2 应在防止老年人自伤、伤害他人、跌倒、坠床、自行拔管等以及其他危险因素时经医护人员界定使用约束物品，并与相关第三方签署知情同意书，按操作规范执行。
- 5.10.2.3 应确保服务及时、准确、有效和无医源性损伤。

5.11 医疗保健服务

5.11.1 服务内容

- 5.11.1.1 包括但不限于为老年人提供常见病多发病诊疗、健康管理、预防保健、康复指导。
- 5.11.1.2 可由内设医疗机构或建立协作关系的医疗机构提供。

5.11.2 质量控制

- 5.11.2.1 应满足入住老年人基本医疗需求，养老机构内设医疗机构应按照内设医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动。
- 5.11.2.2 为入住老年人建立健康档案，提供医疗保健服务，并定期记录。
老年人突发疾病时，应及时与相关第三方联系，做好院前急救，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。
- 5.11.2.3 应组织老年人开展健康体检，每年不少于1次。
- 5.11.2.4 定期开展医疗巡诊，发现老年人出现病情变化，做出相应处理并记录。
- 5.11.2.5 开展对老年人常见的慢性疾病进行监测及健康指导，有记录。
- 5.11.2.6 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。

5.12 安宁服务

5.12.1 服务内容

包括但不限于：临终关怀、哀伤辅导和后事指导。

5.12.2 质量控制

- 5.12.2.1 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。
- 5.12.2.2 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 质量评价与改进

应符合GB/T 35796-2017中第7章的要求。