



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

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 m²,单人居室使用面积不低于 10 m²。

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。
