|  |
| --- |
|  |

DB41

河南省地方标准

DB 41/T      —2013

|  |
| --- |
|   |

养老服务机构服务质量规范

|  |
| --- |
|  |
|       |

1. XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

河南省质量技术监督局   发布

* + - * 1. 目  次

[前言 IV](#_Toc350182903)

[1　范围 1](#_Toc350182904)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc350182905)

[3　术语和定义 1](#_Toc350182906)

[4　各类养老服务机构的服务范围 3](#_Toc350182945)

[4.1　老年公寓（养老院）服务范围 3](#_Toc350182946)

[4.2　社区托老所（站）服务范围 3](#_Toc350182947)

[4.3　农村敬老院服务范围 3](#_Toc350182948)

[4.4　老年护理院服务范围 4](#_Toc350182949)

[5　要求 4](#_Toc350182950)

[5.1　基本要求 4](#_Toc350182951)

[5.2　个人生活照料服务 4](#_Toc350182952)

[5.3　老年护理服务 5](#_Toc350182953)

[5.4　心理/精神支持服务 6](#_Toc350182954)

[5.5　安全保护服务 6](#_Toc350182955)

[5.6　环境卫生服务 6](#_Toc350182956)

[5.7　休闲娱乐服务 7](#_Toc350182957)

[5.8　协助医疗护理服务 7](#_Toc350182958)

[5.9　医疗保健服务 7](#_Toc350182959)

[5.10　居家生活照料服务 8](#_Toc350182960)

[5.11　膳食服务 8](#_Toc350182961)

[5.12　洗衣服务 9](#_Toc350182962)

[5.13　物业管理维修服务 9](#_Toc350182963)

[5.14　陪同就医服务 10](#_Toc350182964)

[5.15　咨询服务 10](#_Toc350182965)

[5.16　通讯服务 10](#_Toc350182966)

[5.17　送餐服务 10](#_Toc350182967)

[5.18　教育服务 10](#_Toc350182968)

[5.19　购物服务 10](#_Toc350182969)

[5.20　代办服务 11](#_Toc350182970)

[5.21　交通服务 11](#_Toc350182971)

[6　养老服务合同评审 11](#_Toc350182972)

[7　养老服务机构服务质量评定与改进 12](#_Toc350182973)

[7.1　服务质量的评定 12](#_Toc350182974)

[7.1.1　自评 12](#_Toc350182975)

[7.1.1.1　一般要求 12](#_Toc350182976)

[7.1.1.2　方法方式 12](#_Toc350182977)

[7.1.1.3　评价程序 12](#_Toc350182978)

[7.1.2　服务对象评定 12](#_Toc350182979)

[7.2　不合格服务的改进 13](#_Toc350182980)

[7.2.1　持续改进 13](#_Toc350182981)

[7.2.2　纠正措施 13](#_Toc350182982)

[7.3　预防措施 13](#_Toc350182983)

前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由河南省民政厅提出并归口。

本标准主要起草单位：河南省老龄产业协会、河南省标准研究院。

本标准主要起草人：

* + - * 1. 养老服务机构服务质量规范
			1. 范围

本标准规定了养老服务机构有关的术语和定义、各类养老服务机构的服务范围、要求、养老服务合同评审及养老服务机构服务质量评定与改进。

本标准适用于河南省行政区域内，经河南省县级以上民政部门批准注册的各类不同等级、不同规模、不同性质的养老服务机构。

* + - 1. 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。

JGJ 122-1999 老年人建筑设计规范

MZ 008-2001 老年人社会福利机构基本规范

《中华人民共和国食品安全法》中华人民共和国主席令（2009年）第9号

《中华人民共和国合同法》中华人民共和国主席令（1999年）第15号

《医疗机构管理条例》 国务院令（1994年）第149号

《医药卫生档案管理暂行办法》卫生部令（1991年）第10号

《中华人民共和国护士管理办法》 卫生部令（1994年）第31号

《医院药剂管理办法》卫生部文件卫药字(1989年)第10号

* + - 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* 1.

养老服务机构

是指为老年人提供养护、康复等综合性服务的机构，包括老年公寓、托老所、老年社会福利院、养老院、敬老院、老年护理院。

* 1.

老年公寓

实行家庭式的生活方式，符合老年人体能心态特征的公寓式老年住宅。

* 1.

社区托老所（站）

为老年人提供日间照料的机构。

* 1.

养老院

又叫老年社会福利院，为老年人提供以日常生活照料为主及多种综合性服务的机构。

* 1.

敬老院

以街道、乡（镇）“三无”“五保老年人”入住为主，同时为社会老年人提供托养服务的机构。

* 1.

老年护理院

为需要护理服务的老年人提供以生活照料为主的机构。

* 1.

老年人

根据世界卫生组织的定义，老年人是指60及60岁以上的人。

* 1.

生活自理的老年人

通过日常生活活动能力测试，独立活动能力良好，无需他人帮助的老年人。

* 1.

生活半自理的老年人

通过日常生活活动能力测试，具有部分独立活动能力，需要部分、具体的帮助或指导的老年人。

* 1.

生活完全不能自理的老年人

通过日常生活活动能力测试，没有任何独立活动能力，全部日常生活皆需要他人代其操持的老年人。

* 1.

个人生活照料服务

为老年人个人提供饮食、起居、清洁、卫生服务。

* 1.

老年护理服务

通过护理干预，为老年人提供连续、综合的健康及医疗照护。

* 1.

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，更好地适应环境，保持和增进身心健康。

* 1.

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。

* 1.

协助医疗护理服务

协助医疗、护理人员，完成职责范围内的简单的医疗护理工作。

* 1.

物业管理维修服务

提供水、电、取暖、降温、排污、房屋和设备的维修、保养，保障生活设施完好。

* 1.

陪同就医服务

协助监护人陪送老人到医院就医。

* 1.

教育服务

有计划的对老年人开展各种形式、有教育作用的活动。

* 1.

代办服务

代读、代写、帮助处理老年人的各种文书资料，受老年人委托代领各种物品。

* 1. 康复护理服务

是以康复的整体医疗计划为依据，以最大限度恢复功能、减轻障碍为目标，采取功能训练及运动疗法等措施，帮助残疾者提高自理能力所提供的护理服务。

* 1. 临终关怀服务

是一种“特殊服务”，即对临终病人及其家属所提供的一种全面照顾，包括医疗、心理、伦理和社会等各方面，目的在于使临终病人的生存质量得到提高，能够在舒适和安宁中走完人生的最后旅程，并使家属得到慰藉和居丧照护。

* + - 1. 各类养老服务机构的服务范围
	1. 老年公寓（养老院）服务范围

个人生活照料服务、心理/精神支持服务、安全保护服务、环境卫生服务、休闲娱乐服务、协助医疗护理服务、临终关怀服务、居家生活照料服务、膳食服务、洗衣服务、物业管理维修服务、陪同就医服务、咨询服务、通讯服务、送餐服务、教育服务、购物服务、代办服务、交通服务。

* 1. 社区托老所（站）服务范围

个人生活照料服务、居家生活照料服务、心理/精神支持服务、安全保护服务、环境卫生服务、休闲娱乐服务、膳食服务、陪同就医服务、通讯服务、送餐服务、交通服务。

* 1. 农村敬老院服务范围

个人照料服务、老年护理服务、心理/精神支持服务、安全保护服务、环境卫生服务、休闲娱乐服务、协助医疗护理服务、医疗保健服务、膳食服务、洗衣服务、物业管理维修服务、购物服务。

* 1. 老年护理院服务范围

个人生活照料服务、心理/精神支持服务、安全保护服务、环境卫生服务、协助医疗护理服务、医疗保健服务、康复护理服务、膳食服务、洗衣服务、物业管理维修服务、陪同就医服务、咨询服务、通讯服务、送餐服务、交通服务、临终关怀服务。

* + - 1. 要求
	1. 基本要求

养老服务机构的基本设施设备应符合JGJ 122的规定，并按MZ 008第5章执行。应对设施设备进行维护，确保其处于完好有效状态，满足提供服务的要求。

养老服务机构应制定提供各项服务的服务流程、程序、操作规范、制度和人员职责。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，职责应明确。

应用文字或图表向老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、须知等内容。说明应精练、清晰、准确。

应制定各项服务的检查程序和要求。检查程序包括但不限于：组织者、检查时间、依据、内容、方式、结果的表述与处理。

对各项服务应按规定进行文字记录并保留。记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章应完整。

* 1. 个人生活照料服务

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

个人生活照料服务包括以下内容：

1. 个人清洁卫生，包括洗脸、洗手、洗头（包括床上洗头）、洗脚、协助整理个人物品、清洁平整床铺、更换床单；
2. 穿衣，包括协助穿衣、帮助扣扣子、更换衣物、整理衣物；
3. 修饰，包括梳头、化妆、协助化妆、剪指甲、修面；
4. 饮食起居，包括协助用膳、饮水或喂饭、鼻管喂食；
5. 入厕，包括定时提醒入厕、使用便盆、尿壶，协助入厕排便、排尿；
6. 口腔清洁，包括刷牙、漱口、协助清洁口腔、假牙的处理；
7. 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)；
8. 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，清洁皮肤、会阴部，清洁平整床铺，更换床单；
9. 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。

个人生活照料服务应由取得养老护理员职业资格证书的人员担任，按MZ 008-2001的4.2.3执行。

对老年人应做到：

1. 四无：无压疮、无坠床、无烫伤、无跌伤；
2. 五关心：关心老年人的饮食、卫生、安全、睡眠、排泄；
3. 六洁：皮肤、口腔、头发、手足、指（趾）甲、会阴部清洁；
4. 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。
5. 老年人居室做到室内清洁、整齐，空气新鲜、无异味。
6. 提供服务完成率100%,压疮发生率0,老年人和监护人满意率80%。
	1. 老年护理服务

老年护理服务应满足入住机构的老年人健康和医疗照护需求。

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，根据老年人的护理问题，开展护理服务，采取护理的措施，达到护理目标。

老年护理服务范围包括以下内容：

1. 老年社区护理，包括老年人健康管理、老年人健康生活方式指导、老年人自我防护、老年人慢性病的防治；
2. 基础护理，包括老年人的清洁护理、饮食护理、排泄护理和基础护理技术；
3. 老年专科护理，包括老年专科疾病护理及技术操作；
4. 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. 老年康复指导，包括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；
6. 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；
7. 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；
8. 院内感染控制，包括采取预防性措施、监测及控制传染病的爆发流行；
9. 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；
10. 临终护理，包括解除临终期老年人的疼痛和困难、提高临终期老年人的生活质量、做好临终期老年人的心理护理、死亡教育和家属的心理精神支持。

提供老年护理服务管理、老年护理服务的人员应是中华人民共和国注册护士和取得养老护理员职业证书的养老护理员担任，养老护理员只能在注册护士指导下担任老年护理服务中的基础护理工作。

提供老年护理服务的注册护士按《中华人民共和国护士管理办法》第四章规定执行。

提供老年护理服务的养老服务机构应按《医疗机构管理条例》规定，配备必要的护理服务设备。

养老服务机构应与老年人或监护人确认需要提供老年护理服务的内容，并按MZ 008-2001中3.2执行，为老年人提供护理服务。

注册护士应按《中华人民共和国护士管理办法》第四章规定检查指导养老护理员工作，以保证生活照料服务质量。

注册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、服务范围的调整应按《医药卫生档案管理暂行办法》第4章执行。

提供的老年护理服务范围符合养老服务机构性质和入住老年人需求，对老年人实施分类管理，按需服务，个案管理。

对入住老年人，特别是对生活不能自理或半自理的老年人，有明确的护理目标、定期修改护理计划，落实护理措施；有护理评估记录，内容包括老年人入住时、入住中有无危险因素。

正确执行医嘱，对各种治疗严格执行三查七对和无菌技术要求。

观察老年人的各种反应，有定期记录，记录要求准确无误、符合行业要求。

完成健康教育指导和慢性病管理要求，包括服药指导、不健康行为矫正、普及卫生知识，有计划、有时间安排、有落实办法、有实施记录。

达到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90%,压疮发生率0（入院前发生、严重低蛋白血症、全身高度浮肿，癌症恶液质晚期等不可避免者例外，但应有记录）、院内感染发生率15%,常规物品消毒合格率100%,记录合格率90%,护士技术操作合格率90%,严重护理缺陷0。

对养老护理员工作有每周定期检查计划、记录和每月培训指导计划、记录。

每位注册护士有技术档案和继续教育学分册、每年参加继续教育学分不少于25分，做到按期注册。

* 1. 心理/精神支持服务

养老服务机构提供心理/精神支持服务应能满足老年期特殊心理需求。

心理/精神支持服务包括访视、访谈、危机处理、咨询活动。

养老服务机构提供心理/精神支持服务应注意保护老年人的隐私权，提供必要的服务场所和设备。

养老服务机构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，按程序处理问题。

养老服务机构提供心理/精神支持服务按MZ 008-2001第3章执行。

提供心理/精神支持服务的人员由社会工作者、医护人员或高级护理员担任。

对需要心理/精神支持服务的老年人定期进行评估有量表有记录，有防范措施。

提供服务完成率100%。

* 1. 安全保护服务

提供安全保护服务以预防为主，采取适当的安全措施，避免或减少对老年人的伤害。

提供安全保护服务包括：

1. 提供安全设施，包括提供床档、防护垫、安全标识、安全扶手、紧急呼救系统，按JGJ 122-1999第5章、MZ 008-2001第5章执行；
2. 使用约束物品，包括使用约束带、约束衣、约束手套；
3. 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、常见意外的防制方案，定期检查安全程序落实情况。

安全保护服务应由取得养老护理职业资格证书的人员担任。

应做到服务提供及时、准确、有效、无医源性创伤。

养老服务机构应具备提供安全保护服务必要的服务设施设备，按JGJ 122-1999第4章、第5章执行。

只有在防止老年人可能伤害自已或伤害他人，防止老年人跌倒、坠床，防止老年人除去尿袋、鼻饲管、尿布、衣服和其他危险因素情况下，才能使用约束物品。

使用约束物品前应得到执业医师或注册护士及监护人的书面认可，保留提供服务的文件或记录。

养老服务机构应制定安全保护服务的检查程序，在实施保护性服务的同时，检查确认安全保护服务的及时、准确、有效和无医源性损伤并记录。

* 1. 环境卫生服务

环境卫生服务为老年人提供舒适、清洁、安全的养老环境。

环境卫生服务包括老年人居室、室外环境的清洁卫生。

养老服务机构应有提供环境卫生服务的设备。

环境卫生应做到：无积存垃圾、无卫生死角、无纸屑、无灰尘、物品摆放整齐。

* 1. 休闲娱乐服务

养老服务机构提供休闲娱乐服务以满足老年人休闲娱乐需求。

养老服务机构提供休闲娱乐服务包括各种休闲娱乐活动，如棋、牌、器械、体育运动、书法、绘画、唱歌、戏曲、趣味活动以及参观游览。

养老服务机构提供休闲娱乐服务，配备必要的休闲娱乐设施设备应按MZ 008-2001的第3章、第5章规定执行。

提供的休闲娱乐服务项目应符合老年人的生理、心理特点。

* 1. 协助医疗护理服务

提供协助医疗护理服务是在医生和护士的指导下完成简单的医疗护理照顾服务。

协助医疗护理服务包括：

1. 观察老年人的日常生活情况变化，包括观察老年人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；
2. 应在医护人员指导下协助老年人正确服药；
3. 协助生活不能自理的老年人进行肢体活动；
4. 协助老年人使用助行器如拐杖、步行器、支架、轮椅；
5. 标本的收集送检；
6. 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，利用移位板，徒手搬运、器具搬运；
7. 协助医护人员预防老年人常见并发症；
8. 做好院内感染的预防工作如老年人个人物品和环境的清洁、消毒及污物的处理。

协助医疗护理服务应由取得养老护理员职业资格证书的人员担任。

养老服务机构应具备协助医疗护理服务必要的助行器、轮椅、平车、大小便器、标本收集器皿、其它辅助器具等服务设备。

协助服务及时，准确；技术操作合格率≥85%。

提供服务完成率100%,老年人满意率≥80%。

* 1. 医疗保健服务

医疗保健服务为入住的老年人提供健康管理、社区保健、健康咨询、康复指导、预防保健服务。

医疗保健服务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。

提供医疗保健服务的人员应是中华人民共和国执业医师或执业助理医师。

应制定提供医疗保健服务的流程或程序及保障医疗安全的具体措施，应有国家制定或认可的医疗技术操作规范。

养老服务机构应在老年人入住后24小时内应为其建立、填写健康档案，并按《医药卫生档案管理暂行办法》中第4章执行。老年人个人健康档案包括以问题记录和以预防为导向的周期性健康记录，由基本资料、问题目录、问题描述、病情流程表、周期性健康检查记录组成。根据老年人健康情况定期记录。

老年人的体检要求按MZ 008-2001中3.3.2执行。

设医务室的养老服务机构，药品的购买、验收、安全使用、储存等管理由药师负责，按《医院药剂管理办法》第四、五、六章执行。

设医务室的养老服务机构，执业医师或执业助理医师实施医疗保健服务应按《医药卫生档案管理暂行办法》中第4章执行，保留提供服务的医疗文件、处方及记录。

实施医疗保健服务前应得到老年人或监护人的确认，并定期与老年人或监护人沟通，以确保老年人医疗保健服务需求得到满足并有记录。

每位老年人健康档案完整，各项目书写无空项，老年人身心状态描写准确属实，健康档案合格率≥80%。

通过评估为老年人提供的医疗保健服务，能符合老年人的实际需求。

能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。

根据老年人的情况按时完成查房并有记录，及时处理老年人发生的健康问题，落实率≥90％。

每年对入住老年人进行体格检查一次，并有记录。

医疗保健服务过程记录及时、填写准确，3年内不得销毁。

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、账实物相符、定时清点登记处方合格率≥90%。

* 1. 居家生活照料服务

居家生活照料服务使老年人能在居住的环境中得到健康照料，帮助老年人和家庭提高自我照顾的能力。

居家生活照料服务包括协助维持家庭生活、帮助照料老年人进行日常生活。

居家生活照料服务应由取得养老护理员职业资格证书的人员担任。

根据不同需求对每个家庭有服务计划，按计划提供服务，提供服务完成率100%,老年人满意率≥80%。

* 1. 膳食服务

养老服务机构提供膳食服务应根据营养学、卫生学要求，按老年人生活、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食。

提供膳食服务包括食物的采购、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一日三餐及食品的卫生监控管理。

养老服务机构提供膳食服务应配备的必要设施设备，按MZ 008-2001第3章、第5章执行。

提供膳食服务的厨师应由取得厨师职业资格证书的人员担任。

养老服务机构提供膳食服务的要求按MZ 008-2001第3章、第5章执行。

严格执行《中华人民共和国食品安全法》，搞好食品的储存、运输、加工、制作的环节管理，严防食物污染。从原料到成品实行“三不”制度：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。从食堂发出的食品，必须做到洁净、无毒、无致病菌、无寄生虫、无腐败变质、无杂质。成品（食物）存放实行“四隔离”：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。

严格执行国家及省规定的餐具消毒卫生标准。餐具保持清洁、定期消毒，实行“四过关”：一洗、二刷、三冲、四消毒，并不应使用化学消毒剂消毒餐具。

提供膳食服务的人员管理：必须经体检后才能从事膳食服务工作，有健康合格证，传染病人不得从事膳食工作，每半年定期体格检查一次有记录。

提供膳食服务的人员应注意个人卫生，做到“四勤”：勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、勤理发。每周换洗二次工作服，勤洗衣服及被褥。

从事膳食服务工作的人员穿戴好工作服及工作帽后方可进入操作间，穿工作服不得离岗去其他岗位。

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，争取做到消灭苍蝇、老鼠、蟑螂、其他害虫及孽生条件。

食物中毒率0,老年人满意率≥80%。

* 1. 洗衣服务

洗衣服务满足老年人清洁衣物的需求。

洗衣服务包括签约、提供送洗及送回服务的整个服务过程。

养老服务机构提供洗衣服务配备设施设备的要求按MZ 008-2001第3章、第5章执行。

养老服务机构提供洗衣服务，完成衣物的分类、标识、清洁、消毒、洗涤后送还本人。

洗衣服务由经过培训的人员担任。

洗衣场地布局合理，洁污分开，通风良好。物流由污到洁，顺行通过，不得逆行。

指定地点收集污物，不在老年人居室清点污物，做到污物专车、专线运输。运送车辆洁污分开，每日清洗消毒有记录。

衣物分类清洗，被血液、体液污染的衣物单独洗涤，先消毒、后清洗。传染病污染的衣物，封闭运输，先消毒后清洗。消毒采用含氯消毒剂时，消毒时间不少于30min，经试纸检测消毒一般物品有效氯含量≥250mg/L。消毒污染物品有效氯含量≥500mg/L。煮沸消毒时间为20～30min。洗涤剂的洗涤时间为1h。

老年人衣物有标识，洗涤物品做到无污渍、无破损，整理折叠、准确无误，有记录。

提供洗衣服务完成率100%,老年人满意率≥80%。

* 1. 物业管理维修服务

养老服务机构提供物业管理维修服务应满足入住的老年人日常生活基本需求，为老年人提供适合老年人生活特点、安全、舒适、方便的生活环境。

物业管理维修服务范围包括提供水、电、取暖、降温、排污、消防、通讯项目的维修、保养。保障生活设施完好。

养老服务机构如自身不能提供物业管理维修服务，应与社区物业管理部门建立服务合同，保障养老服务机构生活服务设施处于完好状态。

养老服务机构应按设计规模配备必要的生活服务设施设备。

养老服务机构提供物业管理维修服务按MZ 008-2001第5章执行。

电工、水暖工、电梯工、锅炉工等提供物业管理维修服务的人员应由各种具有专业资格证书的人员担任。

有根据设计规模配备必要的生活服务设施设备，包括水、电、供暖（不低于16℃）、降温（不超过28℃）、消防设备、报警，设备完好率≥90%；或有与有关部门签署物业管理服务合同。

有实施物业管理维修服务检查程序和实施服务后的维修记录，并有改进措施，生活设施当日修复率≥90%。

对压力容器有检验合格许可证书并按时完成年检。

做到环境安静、安全、清洁、绿化，绿化面积应达到40%以上。

公共区域有明显标志，方便老年人识别。

* 1. 陪同就医服务

陪同就医服务协助监护人满足老年人基本医疗需求。

提供陪同就医服务的人员由受过培训的社会工作者、义工或养老护理员担任。

提供服务有记录，完成率100%,老年人满意率≥80%。

根据老年人疾病情况，备有应急措施。

* 1. 咨询服务

提供咨询服务帮助老年人解决各种疑难问题，获取各种信息。

咨询服务包括开展法律、心理、医疗、护理、康复、教育、服务信息方面咨询。

提供咨询服务应具备必要的场地、设施设备。

提供咨询服务人员应由社会工作者、各类专业人员担任。

* 1. 通讯服务

养老服务机构提供通讯服务满足老年人与家人和社会保持紧密的联系。

提供通讯服务范围包括为老年人和监护人提供通讯便利、用不同的通讯手段协助联系亲友或监护人。

提供通讯服务应配备通信设备按MZ 008-2001第5章规定执行。

养老服务机构协助老年人完成通讯服务的人员由社会工作者、义工、医护人员、养老护理员担任。

对入住的老年人存在通讯交往困难的，养老服务机构应指定专人协助联系亲友或监护人。

对通讯设备定期检查，通讯设施当日修复率≥90％，保证通讯畅通。

* 1. 送餐服务

送餐服务满足将饮食送到老年人房间的服务。

送餐服务范围包括为无法独立购物或准备膳食的老年人提供一日三餐的饮食。

提供送餐服务应具备必要的保温、保鲜设备及交通工具，保证及时、准确、安全地将餐饮送到老年人房间。

送餐服务人员由取得养老护理员或家政服务员职业资格证书的人员担任。

提供服务完成率100%,老年人满意率≥80%。

* 1. 教育服务

养老服务机构提供教育服务，满足老年人学习新知识、掌握新技能与社会交往。

提供教育服务的范围包括开展各类知识讲座，如健康知识、时事教育、绘画技巧、音乐常识、照相技术、运动知识、电脑知识等，举办各种老年学校。

养老服务机构提供教育服务应由义工或聘请各类专业人员担任。

提供教育服务应具备必要的场地、教材、教学设备等。

养老服务机构提供教育服务应通过评估老年人服务需求，有计划、有目的地进行。

* 1. 购物服务

养老服务机构提供购物服务，帮助老年人解决购物不便的问题，满足老年人的社会交往需求。

养老服务机构提供购物服务包括为老年人代购物品或陪同购物。

养老服务机构提供购物服务过程应准确记录购买的品种、清点钱物，按照约定要求购物，做到当面清点核实并签字。

陪同老年人购物时应随时注意老年人的安全，防止意外发生。

养老服务机构提供购物服务的人员由养老护理员或指定专人担任。

提供服务完成率100%。

* 1. 代办服务

养老服务机构提供代办服务，帮助老年人解除信笺、文书书写或领取物品、交纳费用的困难，满足老年人与社会交往的需求。

代办服务包括代读、代写书信，帮助处理老年人的各种文件，代领、代缴各种物品和费用。

提供代办服务由社会工作者、义工、养老护理员或指定专人担任。

提供代办服务过程中应保护老年人的隐私，不向他人谈论老年人的家庭情况或钱物。代领、代缴各种物品和费用时准确记录物品的种类、清点钱物，按照约定要求完成服务，做到当面清点核实并签字。

提供服务完成率100%,服务对象满意率≥80%。

* 1. 交通服务

养老服务机构提供交通服务，方便老年人及监护人交通往来。

养老服务机构提供交通服务包括定时接送老年人及监护人。

养老服务机构提供交通服务可自备车辆完成人员接送，保证服务对象得到方便、安全的交通服务。

提供交通服务的人员应由取得国家正式驾驶执照的人员担任。

自备车辆提供交通服务有定期车辆检修记录，车辆完好率≥90%。

提供服务完成率100%。

* + - 1. 养老服务合同评审

养老服务合同评审的目的是明确老年人和监护人的服务要求及应履行的义务，确定养老服务机构满足服务要求的能力和老年人及监护人履行义务的能力，确保合同的可执行性。

养老服务机构应建立合同评审程序，一般性服务合同由业务主管负责人审批，重大项目由养老服务机构法人审批。

养老服务合同评审包括与服务相关要求的确定，相关要求的评审过程，有效的沟通和合同的修订。

与服务相关要求的确定包括为入住老年人要求提供的服务有关的法律法规要求的确定、老年人和监护人应履行义务的确定。

与服务有关的要求的评审过程包括养老服务机构应建立内部审核程序，评审与所提供服务相关的要求。评审应在养老服务机构向老年人做出提供服务的承诺之前进行。并应确保：

1. 服务要求明确规定；
2. 与以前表述不一致的合同的要求予以解决，对老年人的要求进行确认；
3. 养老服务机构有能力满足规定的要求；
4. 评审结果及评审后所采取措施的记录应予保持；
5. 若老年人提供的要求没有形成文件，养老机构在接受老年人要求前应进行有效的沟通；包括要明确规定一定的沟通时间，以便老年人或监护人对服务信息、合同的处理（包括对其修改部分）提出意见和建议。

合同的修订包括对合同的内容、服务的要求的修订。任何合同的修订应经过双方协商解决。修改后的合同按合同评审程序重新进行评审或会审。

养老服务机构服务合同订立按《中华人民共和国合同法》第九条执行。

养老服务机构应将合同样式交上级主管部门备案，或使用合同范本，以确认提供的服务是否符合要求。

修改后的合同经审批后，若与提供服务有关要求发生变更，养老服务机构应由经办部门或专人负责跟踪，确保相关文件得到及时修改，及时传达到有关部门，确保相关人员知道已变更的要求，保证合同顺利履行；当发现不能确保履行合同或超越合同规定的范围时，应立即与老年人、监护人联系协商解决。

所有的合同评审、会审修改记录均按合同评审程序要求做到清晰、易于识别和检索。

* + - 1. 养老服务机构服务质量评定与改进
	1. 服务质量的评定
		1. 自评
			1. 一般要求

养老服务机构每半年按照本标准进行一次自评。对存在的问题及不合格项产生的根源进行分析研究，制定相应的纠正和预防措施。

* + - 1. 方法方式

自评采用整体评价的方法，由评价小组对全过程进行整体评价，评价方式主要是观察、提问、听对方陈述、检查、比对、验证等。

* + - 1. 评价程序

评价活动按以下程序进行：

1. 制定评定计划；
2. 成立评价小组；
3. 评价准备；
4. 评价实施；
5. 编写评价报告和不合格项报告；
6. 评价结果处置。
	* 1. 服务对象评定

为确保服务质量，各类养老服务机构应开展服务对象的评定活动，建立定期评定制度和措施来保证评定工作顺利开展，收集服务对象和群众对服务质量、服务方式、服务力度、服务时间等多角度的服务反馈信息来掌握服务传递的效果，促进服务各方面的持续改进。服务对象评定内容如下：

1. 定期召开住院老年人评选“最满意的工作人员”；
2. 定期召开住院老年人座谈会；
3. 填写“住院老年人满意度调查表”；
4. 设立“征求意见箱”；
5. 建立老人共同管理委员会。
	1. 不合格服务的改进
		1. 持续改进

养老服务机构重视并不断提高质量管理的有效性，以贯彻优质服务和实现服务管理、质量管理目标。

通过纠正措施的控制、策划并实施日常的改进。

通过对质量方针和目标的策划及确定，提出预期目标和总体要求；通过检查结果、信息反馈和数据分析，明确改进的目标，确定改进的方案；通过预防措施及管理评审，实施改进评价改进结果，从而促进质量管理体系的持续改进。

* + 1. 纠正措施

养老服务机构编制并保持不合格纠正措施的程序，以防止不合格服务的重复出现。

养老服务机构需采取纠正措施方面包括：

1. 导致服务对象投诉或不满意的不合格服务；
2. 服务设计缺陷或质量检查发现不合格现象；
3. 提供的物品或设施的不合格。

采取纠正措施的程序包括：

1. 提出纠正措施，描述不合格事实；
2. 调查并分析导致不合格服务的原因；
3. 确定并采取消除不合格服务的纠正措施；
4. 验证纠正措施的有效性。
	1. 预防措施

养老服务机构编制并保持预防措施的程序，以消除潜在不合格服务的原因，防止不合格服务的发生。

采取预防措施的程序包括：

1. 定期统计分析信息，包括服务对象的反馈意见、服务过程记录、安全隐患；
2. 统计分析相关信息，提出潜在的不合格服务现象；
3. 调查和分析潜在的不合格服务的原因；
4. 确定并记录消除不合格服务的预防措施；
5. 验证预防措施的有效性并提交管理部门保存。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_