

# T/SESIA

## 沈阳市养老服务产业协会团体标准

T/SESIA 002—2018

---

### 养老服务机构服务质量规范

2018-09-28 发布

2018-10-28 实施

沈阳市养老服务产业协会 发布

## 前 言

本标准按照GB/T1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》的规定编写。

本标准由沈阳市养老服务产业协会提出并归口。

本标准起草单位：沈阳市养老服务产业协会。

本标准主要起草人：张葛、魏雪莱、李坚、杨爽、张月、刘琳、孟思文。

本标准于2018年10月首次发布。

# 养老服务机构服务质量规范

## 1 范围

本标准规定了沈阳市养老服务机构服务质量的基本要求，服务内容与质量控制、养老服务合同评审和评价与改进。

本标准适用于沈阳地区养老服务机构。

## 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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB 50340 老年人居住建筑设计规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

### 3.1

老年公寓 apartment for the elderly

实行家庭式的生活方式，符合老人体能心态特征的公寓式老年住宅。

### 3.2

养老院（敬老院、老年社会福利院） home for the elderly

为老人提供以日常生活照料为主及多种综合性服务的机构。

### 3.3

护养院 nursing home

为老人提供日常生活照料和护理的服务性机构。

### 3.4

老年人 elderly

60及60岁以上的老人。

### 3.5

生活自理的老人 independent elderly of activities daily living (ADL)

通过日常生活活动能力测试，独立活动能力良好，无需他人帮助的老人。

### 3.6

生活半自理的老人 semi-independent elderly

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人。

### 3.7

生活完全不能自理的老人 fully-dependent elderly

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人。

## 3.8

个人生活照料服务 daily living care services

向老人个人提供饮食、起居、清洁、卫生照护的过程。

## 3.9

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

通过护理干预,对老人提供连续、综合的健康及医疗照护的活动。

## 3.10

心理/精神支持服务 psychological support services

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

## 3.11

安全保护服务 security services

根据老人的需求,在医护人员的指导下,采取适当的安全防护措施的活动。

## 3.12

环境卫生服务 environmental hygiene services

对老人提供保持居室及外部环境的清洁卫生照顾的过程。

## 3.13

休闲娱乐服务 recreational services

向老人开展各种类型、有益于身心健康的文化体育娱乐的活动。

## 3.14

协助医疗护理服务 assistant medical and nursing services

协助医疗、护理人员,完成职责范围内的医疗护理的活动。

## 3.15

医疗保健服务 medical care services

对老人提供预防、保健、康复、医疗等方面综合性卫生照料的过程。

## 3.16

居家生活照料服务 home life care services

对居家的老人提供日常生活照料的过程。

## 3.17

膳食服务 catering services

根据营养学、卫生学要求,向老人提供均衡饮食的过程。

## 3.18

洗衣服务 laundry services

对老人提供衣物送洗、送回的过程。

## 3.19

物业管理维修服务 property management services

提供水、电、取暖、降温、排污、房屋和设备的维修、保养，保障生活设施完好的结果。

## 3.20

**陪同就医服务** companion medical treatment services

陪同老人到医院就医的活动。

## 3.21

**咨询服务** advisory services

是由专业人员向服务对象提供顾问服务，帮助其确定和分析相关的问题，推荐解决这些问题的解决方案，必要时为这些解决方案的实施提供帮助。

## 3.22

**通讯服务** communications services

提供通讯设备，协助老人与家人和社会联系的过程。

## 3.23

**送餐服务** room services

将餐饮送到老人房间的活动。

## 3.24

**教育服务** education services

有计划的对老人开展各类形式、有教育作用的活动。

## 3.25

**购物服务** shopping services

根据老年人需求，协助或帮助老人购买生活用品。

## 3.26

**委托服务** trustee services

接受老人委托，帮助解决生活不便，满足其日常生活需求的过程。

## 3.27

**交通服务** transportation services

对老人提供交通的便利的过程。

## 3.28

**安宁服务** hospice services

帮助临终的老人减少死亡前的痛苦以及死亡后对家属精神上支持的过程。

## 3.29

**相关第三方** the third guarantor

为老人提供资金担保、监护或委托代理责任的人或组织。

## 4 基本要求

## 4.1 设施设备

应符合 GB 50340 的规定，对设施设备进行维护、确保其处于完好状态，满足提供服务要求。

## 4.2 人员资质

- 4.2.1 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、居家生活照料服务、购物服务、安全保护服务、协助医疗护理服务、送餐服务人员，应由养老护理员担任。
- 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应由各类专业人员担任（电工、水暖工、电梯工、锅炉工）。
- 4.2.9 提供陪同就医服务的人员应由社会工作者、养老护理员或受过培训的义工担任。
- 4.2.10 提供咨询服务人员应由社会工作者、各类专业人员担任。
- 4.2.11 提供教育服务应由义工或聘请各类专业人员担任。
- 4.2.12 提供委托服务应由社会工作者、义工、养老护理员或指定专人担任。
- 4.2.13 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担任。

### 4.3 管理

- 4.3.1 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。
- 4.3.2 应制定服务技术操作规范，并按规范要求提供服务。规范应包含但不限于：操作步骤、关键控制点及要求、必要的设施设备、时限或频次、记录要求、安全保障措施要求。
- 4.3.3 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。说明应精练、清晰、准确。
- 4.3.4 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。
- 4.3.5 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。

## 5 服务内容与质量控制

应根据本机构的人员情况、设施设备和对象的不同，选择提供的服务项目。

### 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人提供持续性照顾，以确保老人享有舒适、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、更换床单位。
- 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：协助用膳、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：保持床单位的干燥，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，更换床单位。
- 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、入住老人整体评估结果，对其实行分类管理，根据老人健康问题，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：老年社区护理、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 老年社区护理包括：老人健康管理、老年健康生活方式指导、老人自我防护、老人慢性病的防治。
- 5.1.2.5 基础护理包括：老年人的清洁护理、饮食护理、排泄护理。
- 5.1.2.6 老年专科护理包括：老年专科疾病护理及技术操作。
- 5.1.2.7 老年心理护理包括：老人心理卫生教育、老人心理问题评估、实施老年心理护理干预措施。
- 5.1.2.8 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。
- 5.1.2.9 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。
- 5.1.2.10 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。
- 5.1.2.11 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。
- 5.1.2.12 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 服务范围包括访视、访谈、危机处理、咨询活动和社会交往。

### 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 使用约束物品包括：使用约束带、约束衣、约束手套。
- 5.1.4.5 采取安全预防措施包括：评估老人不安全的因素，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、体育运动活动、书法、绘画、唱歌、戏曲、趣味活动，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：观察老人日常生活情况变化；协助老人服药、协助生活不能自理的老人进行肢体活动；搬运；协助老人使用助行器具；完成标本的收集送检；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 观察老人的日常生活情况变化包括：观察老人生命体征、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 协助老人服药应在医护人员指导下，协助生活不能自理的老人正确服用药品。

5.1.7.5 协助生活不能自理的老人进行肢体活动包括：协助老人采取适当舒适的体位、协助进行肢体被动运动。

5.1.7.6 协助老人使用助行器具包括：协助老人使用拐杖、步行器、支架、轮椅。

5.1.7.7 标本的收集送检包括：协助采集、留取标本和送检标本。

5.1.7.8 搬运包括：协助老人转移至床头、床边，协助下床，协助坐轮椅，利用移位板，徒手搬运、器具搬运。

5.1.7.9 协助进行并发症的预防包括：协助预防各系统的并发症。

5.1.7.10 协助做好院内感染的预防工作包括：老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人基本医疗需求。

5.1.8.2 服务范围包括为入住的老人提供健康管理、社区保健、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，为临终老人提供医疗服务。

#### 5.1.9 居家生活照料服务

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

5.1.9.2 服务范围包括：指导家务的管理，协助维持家庭生活，帮助老人进行日常生活照料。

#### 5.1.10 膳食服务

5.1.10.1 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、民族、宗教习惯制定菜谱，为老人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食。

5.1.10.2 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人提供膳食及食品的卫生监控管理。

#### 5.1.11 洗衣服务

5.1.11.1 洗衣服务应满足老人清洁衣物的需求。

5.1.11.2 服务范围包括：提供送洗及送回服务的过程。

#### 5.1.12 物业管理维修服务

5.1.12.1 物业管理维修服务应满足入住的老人日常生活基本需求、为其提供适合老人生活特点、安全、舒适、方便的生活环境。

5.1.12.2 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。

#### 5.1.13 陪同就医服务

5.1.13.1 陪同就医服务应协助相关第三方满足老人基本医疗需求。

5.1.13.2 服务范围是协助相关第三方陪同老人到指定的医疗机构就医。

#### 5.1.14 咨询服务

5.1.14.1 提供咨询服务应帮助老人解答问题，获取各种信息。

5.1.14.2 服务范围包括开展法律、心理、医疗、护理、康复、教育、服务信息方面咨询。

### 5.1.15 通讯服务

- 5.1.15.1 通讯服务应满足老人与家人和社会保持紧密的联系。  
5.1.15.2 服务范围包括为老人提供通讯便利、用不同的通讯手段协助联系相关第三方。

### 5.1.16 送餐服务

- 5.1.16.1 送餐服务应满足老人将饮食送到居室的服务需求。  
5.1.16.2 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人居室。

### 5.1.17 教育服务

- 5.1.17.1 教育服务应满足老人学习新知识、掌握新技能、社会交往的需求。  
5.1.17.2 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。

### 5.1.18 购物服务

- 5.1.18.1 购物服务应满足老人购物需求。  
5.1.18.2 服务范围包括为老人代购物品或陪同购物。

### 5.1.19 委托服务

- 5.1.19.1 委托服务应接受委托，满足老人书写文书或领取物品、交纳费用等需求。  
5.1.19.2 服务范围包括接受老人委托，代读、代写书信，帮助处理老人的各种文件，代领、代缴各种物品和费用。

### 5.1.20 交通服务

- 5.1.20.1 交通服务应满足老人出行的交通需求。  
5.1.20.2 服务范围包括使用交通工具接送老人。

### 5.1.21 安宁服务

- 5.1.21.1 安宁服务应满足临终老人的生理及心理需求，减少痛苦。  
5.1.21.2 服务范围包括为临终的老人提供相应服务，减少老人痛苦，为家属提供精神支持。

## 5.2 质量控制

### 5.2.1 个人生活照料服务

- 5.2.1.1 通过评估制定个人生活照料计划，按需服务。  
5.2.1.2 对老人做到：  
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，老人和家属满意率≥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 根据评估结果对老人实施分类管理，按需服务。  
5.2.2.3 护士对老人异常生命体征、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 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 应注意保护老人的隐私权。

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 GB 50340 的规定,提供安全保护服务设施、设备。

5.2.4.2 经评估后为老人提供安全保护服务。

5.2.4.3 应在防止老人自伤、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:无积存垃圾、无卫生死角、无纸屑、无灰尘、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。

5.2.6.2 提供的服务项目应符合老人的生理、心理特点。

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

5.2.8.4 及时完成本机构内老人慢性病、常见病的管理和院前抢救。

- 5.2.8.5 每年至少为入住老人体检1次, 体检项目尽量齐全, 并有记录。
- 5.2.8.6 应在老人入住后48小时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 根据老人情况定时巡视并有记录, 及时处理老人的健康问题, 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》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30年, 处方保留15年。
- 5.2.8.11 老人满意率 $\geq 80\%$ 。
- 5.2.9 居家生活照料服务**
- 5.2.9.1 根据老人居家服务需求, 制订服务计划, 按计划提供服务。
- 5.2.9.2 提供服务完成率100%, 老人满意率 $\geq 80\%$ 。
- 5.2.10 膳食服务**
- 5.2.10.1 从业人员应每半年体检1次, 有记录, 按GB 14934 中7. 个人卫生与健康要求的规定, 注意个人卫生。
- 5.2.10.2 传染病人不应从事膳食工作。
- 5.2.10.3 设备数量应满足老人基本生活需求(冰箱、冰柜、保温设备、消毒设备、必要的炊事用具和餐桌椅)。
- 5.2.10.4 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。
- 5.2.10.5 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。
- 5.2.10.6 食物中毒率0, 老人满意率 $\geq 80\%$ 。
- 5.2.11 洗衣服务**
- 5.2.11.1 应配备必要的设施设备(洗衣机等)和场地。
- 5.2.11.2 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。
- 5.2.11.3 老人衣物应标识清楚, 做到清洁、折叠整齐, 准确无误送还老人。
- 5.2.11.4 提供服务完成率100%, 老人满意率 $\geq 80\%$ 。
- 5.2.11.5 可采取协议外包形式提供服务。
- 5.2.12 物业管理维修服务**
- 5.2.12.1 配备必要水、电、供暖、降温、消防及安全设施设备。供暖不低于 $16^{\circ}\text{C}$ 、降温不高于 $28^{\circ}\text{C}$ 。
- 5.2.12.2 特种设备有检验合格证并按时年检。
- 5.2.12.3 设备完好率 $\geq 90\%$ 。
- 5.2.12.4 可采取协议外包形式提供服务。

### 5.2.13 陪同就医服务

- 5.2.13.1 应根据老人疾病情况,制订应急措施。
- 5.2.13.2 提供服务完成率100%,老年人满意率 $\geq$ 80%。

### 5.2.14 咨询服务

- 5.2.14.1 有必要的设施设备和场地。
- 5.2.14.2 提供服务完成率100%,老年人满意率 $\geq$ 80%。

### 5.2.15 通讯服务

- 5.2.15.1 应有必要的通信设备(至少有1部供老人使用的电话)。
- 5.2.15.2 老人通讯交往困难的,养老服务机构应指定专人协助。
- 5.2.15.3 定期检查通讯设备,通讯设施当日修复率 $\geq$ 90%,老人满意率 $\geq$ 80%。

### 5.2.16 送餐服务

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

### 5.2.17 教育服务

- 5.2.17.1 有必要的设施设备(教材、教学设备)和场地。
- 5.2.17.2 按照老人需要制订服务计划并实施,服务完成率100%,老人满意率 $\geq$ 80%。
- 5.2.17.3 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。

### 5.2.18 购物服务

- 5.2.18.1 应按照约定购物,准确记录购买的品种、数量,当面清点钱物,并核实、签字。
- 5.2.18.2 陪同购物时应注意老人安全,防止意外发生。
- 5.2.18.3 提供服务完成率100%,老人满意率 $\geq$ 80%。

### 5.2.19 委托服务

- 5.2.19.1 保护老人隐私,不向他人谈论老人私人信息。
- 5.2.19.2 受老人委托代领、代缴各种物品和费用时,准确记录物品种类、数量,当面清点钱物,并核实、签字。
- 5.2.19.3 提供服务完成率100%,服务对象满意率 $\geq$ 80%。

### 5.2.20 交通服务

- 5.2.20.1 可自备车辆完成,服务快捷、方便、安全。
- 5.2.20.2 提供服务完成率100%,车辆完好率 $\geq$ 90%。

### 5.2.21 安宁服务

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

## 6 养老服务合同评审

6.1 建立合同评审程序。养老服务机构在标准制式合同基础上,额外有内容需要变更、补充或者说明时,要进行合同评审程序。

6.2 养老服务合同评审应明确老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人及相关第三方履行义务的能力,确保合同的可执行性。

6.3 养老服务合同评审范围应包括：服务要求的确定、与服务相关要求的评审过程、有效的沟通和合同的变更。

6.3.1 服务要求的确定包括：为入住老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、老人和相关第三方应履行义务的确定。

6.3.2 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人做出提供服务的承诺之前进行。并确保：

- a) 服务要求得到规定；
- b) 与以前表述不一致的合同的要求予以解决，对老人的要求进行确认；
- c) 养老服务机构有能力满足规定的要求；
- d) 评审结果及评审后所引起措施的记录应予保存；

e) 若老人提供的要求没有形成文件，养老机构在接受老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，以便老人或相关第三方对服务信息、合同的处理（包括对其修改部分）提出意见和建议。

6.3.3 合同的变更包括：对合同内容、服务要求的变更。任何合同的变更应经过双方协商解决。变更后的合同按合同评审程序重新进行评审或会审。

6.4 订立服务合同双方应当具有相应的民事权利能力和民事行为能力。当事人依法可以委托代理人订立合同。

6.5 服务合同应当载明下列主要内容：

- a) 养老服务机构、入住老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。

6.6 变更后的合同，养老服务机构应有专人负责跟踪，确保相关文件得到及时修改，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、相关第三方联系协商解决。

6.7 所有的合同评审、会审及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。

## 7 评价与改进

### 7.1 自我评价

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、不合格项产生的根源进行分析研究，制定纠正和预防措施。

#### 7.1.1 评价的原则

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。

### 7.1.2 评价的依据

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。

### 7.1.3 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。

### 7.1.4 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。

## 7.2 持续改进

应按照PDCA管理模式进行，即从策划-实施-检查-改进，周而复始地顺序运作。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。

### 7.2.1 日常改进

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。

#### 7.2.1.1 信息来源

日常改进使用的信息包括：

- a) 国家方针、政策；
- b) 老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。

#### 7.2.1.2 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。

#### 7.2.1.3 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。

#### 7.2.1.4 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。

### 7.2.2 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 1995年10月30日第八届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议通过。
- [2] 中华人民共和国执业医师法 1998年6月26日第九届全国人民代表大会常务委员会第三次会议通过。
- [3] 中华人民共和国合同法 1999年3月15日第九届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过。
- [4] 中华人民共和国传染病防治法 2004年8月28日第十届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议修订通过。
- [5] 卫生技术人员职务试行条例 1986年3月15日中央职称改革工作小组发布。
- [6] 医疗机构管理条例 1994年2月26日国务院发布。
- [7] 医院药剂管理办法 1989年3月24日卫生部发布。
- [8] 医药卫生档案管理暂行办法 1991年3月9日卫生部、国家档案局发布。
- [9] 医疗机构管理条例实施细则 1994年8月29日卫生部发布。
- [10] 消毒管理办法 2002年7月1日卫生部发布。
- [11] 中华人民共和国病历书写基本规范（试行） 2002年8月19日卫生部发布。
- [12] 消毒技术规范 2002年11月卫生部发布。
- [13] 医院感染管理办法 2006年7月6日卫生部发布。
- [14] 护士条例于2008年1月23日国务院第206次常务会议通过，自2008年5月12日起施行。