

DB3301

杭 州 市 地 方 标 准 规 范

DB3301/T 0005—2012

养老机构服务规范

2012- 12-31 发布

2013- 01-31 实施

杭州市质量技术监督局 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则编写。

本标准由杭州市民政局提出并归口。

本标准主要起草单位：杭州市民政局、杭州市标准化学会。

本标准主要起草人：余岱、陈建明、许燕君、陈国民、陈娜、潜宇婧、鲍柏焕。

本标准为首次发布。

养老机构服务规范

1 范围

本标准规定了养老机构服务的术语和定义、基本条件、人员配备、日常管理、护理等级等基本要求。

本标准适用于杭州各区、县（市）级以上民政部门批准设置的养老服务机构的和服务和管理。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

MZ 008-2001 老年人社会福利机构基本规范

JGJ 122 老年人建筑设计规范

民政部第19号令 社会福利机构管理暂行办法

养老护理员国家职业要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

养老机构

为老年人提供生活起居、康复训练、医疗保健、文化娱乐等综合性服务机构，包括老年社会福利院、养老院、福利中心、敬老院、托老所、老年公寓等。

3.2

老年人

年满60周岁及以上的人称老年人。

3.3

住养老人

指自愿签订入住协议后，入住养老机构接受服务的老年人。

3.4

养老护理员

对老年人生活进行照料、护理的服务人员。

3.5

社工

社工是社会工作者的简称，是指遵循助人自助的价值理念，利用个案、社区、行政等专业方法，以帮助机构和他人发挥自身潜能，协调社会关系、促进社会公正为职业的社会服务人员。

4 基本要求

- 4.1 应按国家有关规定进行民办非企业登记，并取得民政部门核发的《社会福利（养老）机构设置批准书》。
- 4.2 养老机构的建设应符合 JGJ 122 的规定的要求。
- 4.3 应遵守《老年人权益保护法》、符合[民政部第 19 号令]《社会福利机构管理暂行办法》和 MZ 008-2001 的要求。

5 基本服务要求

5.1 卫生服务

- 5.1.1 每天清洁居室卫生,每周应进行大扫除一次。室内物品摆放整齐有序。桌面、门窗、地面及墙壁清洁无积灰,定期消毒。
- 5.1.2 每天开窗通风一次以上,保持室内外空气流通,无异味。
- 5.1.3 保持老人服装得体、干净。

5.2 膳食服务

膳食服务应符合以下要求:

- a) 建有老人食堂,食堂应取得卫生部门颁发的《食品卫生许可证》;
- b) 炊事员和食堂服务人员应有卫生部门颁发的健康证。每年进行身体健康检查,严格执行食品卫生法规;
- c) 每周有食谱,一周食谱不重样,荤素、干稀搭配合理;注意饭菜的保温;一日三餐适时开饭;
- d) 根据老年人的需要,制作软食、流质及特殊饮食,尊重少数民族习惯,根据需要分灶供应;
- e) 定期召开座谈会,征求服务对象的意见,满意率应达到 80 %以上;
- f) 饮食符合卫生要求,严防食物中毒。每天对荤、素食品进行留样,并保留 24 小时;
- g) 老人的餐具、杯具要清洗干净,严格消毒;
- h) 老人和职工用餐帐目分开,独立核算,按月公布帐目。

5.3 生活照顾服务

- 5.3.1 督促老人按时起床、休息、参加院内组织的各项群体性活动。
- 5.3.2 服务人员 24 小时值班,巡视居室,及时处理突发的异常情况,并做好交接班工作。
- 5.3.3 提供传呼电话及邮递信件等服务,协助老人与家人的沟通。
- 5.3.4 与老人及家属有协议的情况下,按照协议提供代购物品、代办储蓄、贵重物品存放保管等服务。
- 5.3.5 应配备配备供老人临时使用的拐杖、轮椅车或其它辅助器具。

5.4 文化娱乐服务

- 5.4.1 提供电视机、报纸杂志、书刊等老年人文化娱乐设备,建立各类兴趣小组,至少每周一次组织老人开展有益于身心健康的娱乐活动。
- 5.4.2 每年至少组织一次~二次大型的为老人送温暖、送欢乐活动,基本满足老人社会交往和社会情感的需要。

5.5 医疗保健服务

- 5.5.1 100张床位以内的养老机构应设立医务室，医务室可自行申请设立或与其他有资质的医疗机构合作。
- 5.5.2 100张床位以上的养老机构应设立医院，医院可自行申请设立或与其他有资质的医疗机构合作。
- 5.5.3 医务室和医院均应取得《医疗机构执业许可证》，并将《医疗机构执业许可证》悬挂于醒目处。
- 5.5.4 建立完整的入院老人档案资料，包括入院协议书、申请书、健康检查资料、身份证、户口簿复印件、老人照片及联系人等与老人有关的资料。
- 5.5.5 老人入住养老机构时应作健康体检，及时建立个人健康档案；每年应进行一次体检，有特殊疾病应按相关规定进行特别建档。
- 5.5.6 因病入住养老机构的老人，医务室或医疗服务机构应按卫生部门的相关规定建立病历；老人在医疗服务机构门诊就医的，应在门诊病历中作详细记载。
- 5.5.7 医护人员应每周至少一次~二次义务查房，按照方便老人就医的原则进行护理或治疗。
- 5.5.8 养老机构应定期开展健康教育，有计划地普及健康知识与防病知识。

5.6 精神心理服务

- 5.6.1 制定有针对性的“入住适应计划”，帮助新入住老人顺利渡过入住初期。
- 5.6.2 建立老人与老人、老人与工作人员之间相互交流的氛围，让每位能开口说话的老人每天开口说话半小时以上，及时掌握每个老人的情绪变化，保持老人最佳的心理状态。至少每年组织一次大型活动，消除老人的心理障碍。
- 5.6.3 工作人员应定期与老人进行沟通，帮助老人建立新的社会关系，基本满足老人社会交往和社会情感的需要。
- 5.6.4 对普遍性精神心理问题和极端的个人精神心理问题，研究制定解决办法。

5.7 康复服务

- 5.7.1 有康复条件的专业医疗机构，可根据入住老人的实际情况，进行康复评定，制定康复计划，按计划开展康复指导和康复训练，并定期进行康复评估。
- 5.7.2 养老机构应定期开展健康教育，有计划地普及健康知识与防病知识。

6 护理的分级

6.1 分级概述

住养老年人的基本服务要求应满足本标准第5章要求，应根据住养老年人的生活自理能力和护理要求等进行护理分级。护理分级共分：三级护理、二级护理、一级护理、特级护理共四级。

6.2 三级护理

对生活自理能力、认知功能正常的住养老年人提供的护理。

6.3 二级护理

为以下任何一种情况提供的护理为二级护理：

- a) 生活自理能力轻度依赖；
- b) 老人及其家属要求提高护理等级，在生活服务方面要求给予二级护理照顾的。

6.4 一级护理

为以下任何一种情况提供的护理为一级护理：

- a) 生活自理能力中度依赖；
- b) 年龄在 90 岁以上；
- c) 老人及其家属要求提高护理等级，在生活服务方面要求给予一级护理照顾的。

6.5 特级护理

为以下任何一种情况提供的护理为特级护理：

- a) 生活自理能力重度依赖；
- b) 认知功能障碍或脑退化症；
- c) 患严重疾病，须特殊照顾者；
- d) 老人及其家属要求提高护理等级，在生活服务方面要求给予特级护理照顾的；
- e) 特级护理可按住养老年人的身体状况和需求，再细分若干个等级。

7 分级护理的服务要求

7.1 三级护理的服务要求

7.1.1 生活照料的要求

- 7.1.1.1 为老人整理床铺，翻晒被褥。
- 7.1.1.2 鼓励老人到食堂用餐。

7.1.2 清洁卫生的要求

- 7.1.2.1 早晨督促老人漱口、洗脸、洗手、梳头；晚上督促老人洗脸、洗手、洗脚、洗会阴部。
- 7.1.2.2 督促老人定期剪指（趾）甲，理发剃须，更换衣裤。
- 7.1.2.3 安排老人洗澡，每周一至二次；夏季气候炎热时，每日洗澡，并督促老人每日擦拭草席。
- 7.1.2.4 每月清洗床上用品（床单，枕套，枕巾，被套）一次，保持床位清洁。

7.1.3 康复保健的要求

组织老年人参加院内的各种康复活动。

7.1.4 精神慰藉的要求

- 7.1.4.1 为有劳动能力的老年人自愿参加公益活动，提供中介服务或给予劳动的机会。组织健康老人每季度参加一次公益活动。
- 7.1.4.2 每周根据老年人身体健康情况、兴趣爱好、文化程度、开展一次有益于身心健康的各种文娱、体育活动，丰富老年人的文化生活。
- 7.1.4.3 与老年人每天交谈 15 分钟以上，并作好谈话记录。

7.2 二级护理的服务要求

7.2.1 生活照料的要求

- 7.2.1.1 为老人整理床铺，翻晒被褥。
- 7.2.1.2 鼓励并帮助老人到食堂用餐。

7.2.2 清洁卫生的要求

- 7.2.2.1 早晨督促老人漱口、洗脸、洗手、梳头；晚上督促老人洗脸、洗手、洗脚、洗会阴部。
- 7.2.2.2 督促老人定期剪指（趾）甲，理发剃须，更换衣裤。
- 7.2.2.3 帮助老人洗澡或擦身，每周一至二次。夏季气候炎热时，每日洗澡或擦身，并帮助老人每日擦席。
- 7.2.2.4 每半月清洗床上用品（床单，枕套，枕巾，被套）一次，保持床位清洁。必要时及时更换。
- 7.2.2.5 每周洗涤内衣一次，每周洗涤外衣一次。
- 7.2.2.6 老人的毛巾、面盆做到经常清洗，便器用后及时倾倒并定时消毒。

7.2.3 康复保健的要求

组织老年人参加院内的各种康复活动。

7.3 一级护理的服务要求

7.3.1 生活照料的要求

- 7.3.1.1 按时送餐或督促老人按时用餐。
- 7.3.1.2 搀扶行走不便的老人走动、上厕所等，防止摔伤。
- 7.3.1.3 对易发生坠床、坐椅意外的老人，应提供床栏、座椅加绳托等保护器具，确保安全。

7.3.2 清洁卫生的要求

- 7.3.2.1 早晨帮助老人漱口、洗脸、洗手、梳头；晚上帮助老人洗脸、洗手、洗脚、洗会阴部。
- 7.3.2.2 帮助老人洗头，剪指（趾）甲，理发剃须。
- 7.3.2.3 为老人洗澡或擦身，每周一至二次。夏季气候炎热时，每日洗澡或擦身，并为老人每日擦席。
- 7.3.2.4 每半月清洗床上用品（床单，枕套，枕巾，被套）一次，必要时及时更换。被褥、气垫、被单保持清洁、平整、干燥柔软。
- 7.3.2.5 每周洗涤内衣一次，每周洗涤外衣一次。必要时及时更换。
- 7.3.2.6 为老人整理床铺、翻晒被褥。老人的毛巾、面盆做到经常清洗，便器用后及时倾倒并定时消毒。

7.3.3 康复保健的要求

- 7.3.3.1 为老人开展针对性个体康复活动。
- 7.3.3.2 视天气情况，每天带老人到户外活动或接受光照 1 小时~2 小时。

7.4 特级护理的服务要求

7.4.1 生活照料的要求

- 7.4.1.1 为老人整理床铺、翻晒被褥。
- 7.4.1.2 搀扶行走不便的老人上厕所，防止摔伤。
- 7.4.1.3 对易发生坠床、坐椅意外的老人，应提供床栏、座椅加绳托等保护器具，确保安全。
- 7.4.1.4 为老人整理床铺、翻晒被褥。
- 7.4.1.5 口腔护理清洁无异味。皮肤护理无褥疮。对长期卧床而不能自主翻身的老人，定时翻身，变换卧位，检查皮肤受压情况，防止褥疮发生。
- 7.4.1.6 饭菜、茶水供应到床边，按时喂饭、喂水、喂药。
- 7.4.1.7 提供 24 小时护理值班，确保各项治疗护理措施的落实。

7.4.2 清洁卫生的要求

- 7.4.2.1 早晨为老人漱口、洗脸、洗手、梳头。晚上为老人洗脸、洗手、洗脚、洗会阴部。
- 7.4.2.2 经常为老人洗头，剪指（趾）甲，理发剃须。
- 7.4.2.3 做好老人大小便护理。对大小便失禁和卧床不起的老人，做到勤查看、勤换尿布、勤擦洗下身、勤更换衣被，保持老人清洁、无异味。
- 7.4.2.4 被褥、气垫、被单保持清洁、平整、干燥、柔软、无碎屑。
- 7.4.2.5 为老人洗澡或擦身，每周一至二次。夏季气候炎热时，每日洗澡或擦身，并为老人每日擦席。
- 7.4.2.6 老人的毛巾、面盆做到经常清洗，便器用后及时倾倒并定时消毒。

7.4.3 康复保健的要求

- 7.4.3.1 视天气情况，每天带老人到户外活动或接受光照 1 小时~2 小时。
- 7.4.3.2 为老人开展针对性个体康复活动。
- 7.4.3.3 对认知功能障碍或脑退化症老人根据情况定时巡视，限制活动区域，防止随意外出或发生意外。
- 7.4.3.4 对患病老人严密观察病情变化，制定针对性护理措施，并做好记录。

7.4.4 精神慰藉的要求

细心观察并掌握老人饮食、起居及思想情绪、精神状态等情况。

7.4.5 认知功能障碍或脑退化症老人的护理要求

- 7.4.5.1 尊重脑退化老人自尊与人格，与脑退化老人交谈要有爱心和耐心，说话简明易懂，语气温和。
- 7.4.5.2 加强脑退化老人安全服务，为脑退化老人制作识别卡，写上老人姓名、电话、福利院住址、联系人信息等，让老人随身携带。
- 7.4.5.2 保持房间整洁、物品摆放整齐、管理好电源和电器，为脑退化老人提供适当的安全活动范围；加强门卫管理工作，防止脑退化老人独自外出。
- 7.4.5.4 加强脑退化老人康复训练，鼓励和引导脑退化的老人做力所能及的事情，避免功能进一步退化。定期开展户外活动和康复锻炼，提高和缓解老年人缺损功能；开展记忆训练，改善脑退化老人记忆能力。
- 7.4.5.5 加强与脑退化老人家属之间的沟通联系，共同关怀脑退化老人的心理和情感需求。

8 管理要求

8.1 服务人员配备

8.1.1 养老护理员的配置要求

养老护理员应当按《养老护理员国家职业要求》接受岗前培训，经培训合格才可上岗工作。养老护理员人数应根据住养老人护理分级配置，养老护理员和住养老人应按以下比例配置：

- a) 养老护理员与三级护理老人比例范围为 1:8~1:14；
- b) 养老护理员与二级护理老人比例范围为 1:6~1:10；
- c) 养老护理员与一级护理老人比例范围为 1:4~1:8；
- d) 养老护理员与特级护理老人比例范围为 1:1~1:5。

8.1.2 专业人员的配置要求

8.1.2.1 养老机构内各专业工作人员，应当持有相关部门颁发的职业资格证书。

8.1.2.2 100 个服务对象以下应配备至少1名的社工，100 个服务对象以上应配备2 名以上的社工。

8.1.2.3 100 个服务对象以下应配备至少1名的康复师，100 个服务对象以上应配备2 名以上的康复师。

8.1.2.4 工作人员在工作时间内应分类统一着装、佩证上岗。

8.1.3 管理人员的配置要求

8.1.3.1 管理人员应控制在职工总数 15 %以下。

8.1.3.2 主要负责人应经社会工作类专业知识的培训。

8.2 日常管理要求

8.2.1 服务合同及收费管理

8.2.1.1 养老机构应与住养老人或者其家属签订服务合同（入院协议书）。服务合同应包含下列条款：

- e) 养老机构和服务委托方的姓名（名称）和地址、联系电话；
- f) 住养老人的年龄、身体状况等基本信息；
- g) 服务等级，特殊要求时注明内容；
- h) 服务收费标准及费用支付方式；
- i) 服务期限；
- j) 合同变更、解除与终止的条件；
- k) 违约责任；
- l) 养老机构和服务委托方双方约定的其他事项。

8.2.1.2 各类服务项目的收费应按照相关部门的规定执行，收费应明示，出具合法的收费凭证。

8.2.2 服务质量控制

8.2.2.1 根据住养老人的生活自理能力和护理等级规范，实行分级护理、分类管理。

8.2.2.2 应建立服务人员的工作职责、服务管理制度、服务质量跟踪回访制度、安全管理制度及应急预案等服务标准，建立工作流程及组织机构图。

8.2.2.3 服务承诺、服务流程、有偿服务收费标准等与服务对象相关的制度应上墙公示。

8.2.2.2 按照建立的制度及服务标准完成日常工作，并编写服务记录等工作台账。

8.2.2.5 应建立与服务委托方的相互沟通渠道，应定期开展服务满意度调查，满意率应在90%以上，根据满意度调查结果持续改进服务质量。

8.2.2.6 应建立服务质量的内部检查和监督机制，每周至少一次开展日常工作的监督检查，检查的内容包括：岗位职责履行情况、服务承诺及服务规范运行情况，关键服务过程控制的情况，顾客信息反馈及处理情况。

8.2.2.7 对不合格服务应进行原因分析、采取纠正预防措施。

8.2.3 服务保障

8.2.3.1 应建立安全、消防管理制度，由专人负责。

8.2.3.2 预防安全事故，确保院内安全。全年无重大责任事故。

8.2.3.3 若发现住养人员走失或非正常死亡等责任事故和重大医疗事故的，应及时上报。

8.2.4 环境管理

8.2.4.1 院内绿化布置合理，保持四季常绿。

8.2.4.2 保持院内清洁卫生，无痰迹、无垃圾、无蚊蝇滋生地、无臭气、无乱堆乱晒物品。

8.2.4.3 及时处置照明、报警、取暖、降温、通讯、生活设备、排污等设施出现的问题，保证其随时处于正常状态。

9 信息公开和制度建设

9.1 应建立服务人员的工作职责、服务管理制度、服务质量跟踪回访制度、安全管理制度及应急预案等服务标准。

9.2 服务承诺、服务流程、有偿服务收费标准等与服务对象相关的制度应上墙公示。

9.3 应具有《社会福利机构设置批准证书》和法人证书。

9.4 有介绍本院情况的简介资料，其中须说明本机构的服务宗旨、目标、对象、项目、收费、本机构处理所提意见和投诉的承诺等。

10 标志标识要求

社区居家养老服务照料中心内应设置标志用公共信息图形符号，这些图形符号应符合GB/T 10001.1的要求，有关安全的标志或标识应符合GB 2894的要求。