

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 494—2024

养老机构服务质量控制规范

Control rule of service quality for senior care organization

2024-08-28 发布

2024-10-01 实施

目 次

前言	II
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	2
4.1 资质要求	2
4.2 服务人员要求	2
4.3 环境和设施设备要求	3
4.4 运营管理要求	3
5 服务内容和质量要求	4
5.1 出入院服务	4
5.2 膳食服务	5
5.3 清洁卫生服务	5
5.4 洗涤服务	6
5.5 生活照料服务	6
5.6 老年护理服务	7
5.7 医疗保健服务	8
5.8 委托服务	8
5.9 安全保护服务	9
5.10 文化娱乐活动	9
5.11 心理关爱服务	10
5.12 咨询服务	10
5.13 教育服务	10
5.14 安宁服务	11
5.15 居家上门服务	11
6 服务评价与改进	12
6.1 评价内容	12
6.2 评价方式	12
6.3 持续改进	12
附录 A (资料性) 纠正预防措施报告表	14

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市民政局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市民政局、深圳市社会福利服务指导中心、深业健康产业投资运营（深圳）有限公司。

本文件主要起草人：吴远翔、钟汉、罗思颖、胡月明、倪赤丹、吴沛如、王谦、马恕凤、张帅一、徐美平、吴琳缤、王建设、王丽丽、李晨、李丽丽、肖娇玲、刘军侠、王艳、胡雨湘、成海霞、潘乐。

养老机构服务质量控制规范

1 范围

本文件规定了养老机构服务的基本要求、服务内容和服务质量要求、服务评价与改进等内容。本文件适用于深圳市行政区域内养老机构的运行和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 安全色
GB 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范
GB 38600 养老机构服务安全基本规范
GB/T 42195 老年人能力评估规范
GB 50763—2012 无障碍设计规范
GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
GB 55036 建筑设计防火规范
JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准
MZ/T 032—2012 养老机构安全管理
MZ/T 133 养老机构顾客满意度测评
MZ/T 171 养老机构生活照料服务规范
MZ/T 188 养老机构接待服务基本规范
MZ/T 189 养老机构洗涤服务规范
MZ/T 190 养老机构服务礼仪规范
WS/T 556 老年人膳食指导
SZDB/Z 242 居家养老服务与绩效评估规范
SZDB/Z 256 餐饮业食品安全管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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、街道办事处、老年人原单位等。

[来源：GB/T 35796—2017，定义3.4]

4 基本要求

4.1 资质要求

4.1.1 养老机构应向民政部门依法做好登记备案。

4.1.2 养老机构提供餐饮服务的，应符合食品安全要求，并符合以下要求：

- 《食品经营许可证》合法有效，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致；
- 餐饮服务食品安全监督量化等级应为B级或以上，相关标识应公示在醒目位置。
- 从供餐单位订餐的，供餐单位应具备集体用餐配送资质，养老机构按要求对订购的食品进行查验。

4.1.3 养老机构内设医疗机构的，应具有医疗机构执业许可证；无内设医疗机构且提供医养结合服务的，应与医疗机构签署医养结合协议。

4.1.4 养老机构提供其他须经许可的服务，具有相应资质。

4.2 服务人员要求

4.2.1 基本要求

4.2.1.1 服务人员应恪守职业道德，遵纪守法，尊老敬老，富有爱心。

4.2.1.2 服务人员应熟悉养老服务程序和规范要求，工作中应遵守以下服务行为要求：

- 仪容仪表端庄大方、着装整洁统一、规范佩戴工牌；
- 提倡使用普通话，礼貌用语，语调语速适中，语言简洁、准确生动；
- 主动服务，耐心解答，符合相应岗位的服务礼仪规范。

4.2.1.3 服务应遵循以人为本、公平公正、安全便捷原则，为老年人及家属提供多样化、个性化服务。

4.2.2 人员配备要求

4.2.2.1 岗位及人员设置

养老机构应根据规模大小和功能定位科学设置岗位和人员，岗位和人员宜包括：

- 管理岗位，为承担领导职责或管理任务的工作岗位，包括院长、副院长、内设部门负责人等人员；
- 专业技术岗位，为承担专业技术工作职责、具有相应专业技术水平和能力要求的工作岗位，包括医生、护士、康复师、社会工作者、健康管理师、营养师、心理咨询师等人员；
- 工勤技能岗位，为承担技能操作和维护、后勤保障、服务等职责的工作岗位，包括养老护理员、厨师、保洁员、安全管理员、特种设备管理员、会计、出纳等人员。

4.2.2.2 管理岗位

4.2.2.2.1 养老机构应配备专职院长或副院长。院长或副院长应具有大专及以上学历，具有养老服务专业知识，定期参加相关培训。

4.2.2.2.2 养老机构宜内设部门负责人。部门负责人应具有相关资质及专业知识技能。

4.2.2.3 专业技术岗位

- 4.2.2.3.1 专业技术岗位人员的配备数量应满足专业技术服务工作开展的需求，配备要求如下：
- 内设医疗机构的养老机构宜配备医师、药师、护士、技师、康复师等专业技术岗位人员，人员配备比例应符合医疗机构设置的有关要求；
 - 宜配备专职或兼职健康管理师、营养师；
 - 应每 200 名老年人（不足 200 名的按 200 名计算）配备 1 名社会工作者。
- 4.2.2.3.2 医生、护士应持有资格证书和执业资格证书，并在其所在的医疗机构进行合法执业注册。
- 4.2.2.3.3 内设医疗机构的养老机构，医生、护士主执业地点注册应在该养老机构的医疗机构内。
- 4.2.2.3.4 康复师、社会工作者、营养师和健康管理师应取得相应的职业资格证书。
- 4.2.2.3.5 其他专业技术人员应持有与岗位相适应的有效专业资格证书或执业证书，定期参加岗位技能培训和继续教育。
- 4.2.2.4 工勤技能岗位
- 4.2.2.4.1 养老护理员在正式上岗前应参加岗前培训，培训内容包括职业道德、标准规范、政策和岗位技能等，培训合格后方可上岗。应按照 GB/T 42195 对老年人能力等级评估的结果配备养老护理员，配备比例应不低于表 1 中下限值的要求。

表 1 养老护理员配备比例表

能力完好老年人	轻度失能和中度失能老年人	重度失能和完全失能老年人
1:15-1:20	1:8-1:12	1:3-1:5

- 4.2.2.4.2 养老机构应督促养老护理员积极参加职业技能等级认定。
- 4.2.2.4.3 膳食服务人员应持与岗位相应的职业资格证和有效健康证明。
- 4.2.2.4.4 洗涤服务人员应持有效健康证明并经过培训合格。
- 4.2.2.4.5 特种设备管理人员、物业管理维修服务人员应具备相应上岗资质。
- 4.3 环境和设施设备要求
- 4.3.1 养老机构设施应符合 JGJ 450、GB 55036 的要求，老年人居室宜设立独立卫生间。应设置无障碍出入口、安全扶手、无障碍卫生间、防滑地面等无障碍设施，无障碍设施应符合 GB 55019 和 GB 50763—2012 中 8.5 的规定。
- 4.3.2 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的要求，安全标志应符合 GB 2893、GB 2894 和 GB 13495.1 的要求。
- 4.3.3 老年人生活及活动区域应禁止吸烟，相应场所设置禁烟标志。
- 4.3.4 应设置生活垃圾、医疗废物专门存放区域，并分类存放、分类管理。
- 4.3.5 老年人居室、卫生间（含公共卫生间）、洗浴空间应设置紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备。养老机构各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所应安装视频监控设施。
- 4.3.6 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。
- 4.4 运营管理要求
- 4.4.1 服务管理
- 4.4.1.1 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、培训管理制度、护理记录管理制度和评价与改进制度。

- 4.4.1.2 应在养老机构内醒目位置公布服务管理信息，包括证照、服务管理部门、人员资质、主要服务项目、收费标准等。
- 4.4.1.3 养老机构内应确保无重大责任事故发生。
- 4.4.1.4 应建立并落实老年人个人信息和监控内容保密制度，未经老年人及相关第三方同意，不得泄露老年人及相关第三方信息。
- 4.4.1.5 应建立交接班制度、巡查制度和一二三级查房制度。

4.4.2 服务合同管理

- 4.4.2.1 养老机构应建立合同管理相关制度，应与入住老年人或相关第三方签订养老服务合同，依法明确双方的权利和义务。
- 4.4.2.2 养老机构应按服务合同履行服务内容，如有需求可签订补充协议。
- 4.4.2.3 外包服务应与有资质的外包服务机构签订协议。用工形式为劳务派遣的，应与有资质的劳务派遣机构签订协议。

4.4.3 安全管理

- 4.4.3.1 应按照 MZ/T 032—2012 中第 4 章的要求建立安全管理体系。
- 4.4.3.2 服务安全管理应符合 GB 38600、GB/T 35796—2017 中 6.4 的要求。
- 4.4.3.3 新员工上岗前、员工换岗或离岗 6 个月以上及岗位采用新技术或使用新设备的，均应接受岗前安全教育与培训。
- 4.4.3.4 每半年应至少开展 1 次针对老年人的应急安全宣传教育和 1 次针对全体员工的消防安全培训。

5 服务内容和质量要求

5.1 出入院服务

5.1.1 服务内容

服务内容包括入住接待、入院评估、入院手续办理、出院手续办理等。

5.1.2 服务质量要求

- 5.1.2.1 出入院服务由接待人员、护士、社工、养老护理员等人员提供。
- 5.1.2.2 入住接待应符合 MZ/T 188 和 MZ/T 190 的要求。
- 5.1.2.3 应建立老年人入住管理办法或制度，明确入住流程。
- 5.1.2.4 应按 GB/T 42195 的要求建立并实施老年入院评估制度。
- 5.1.2.5 应根据评估结论和老年人服务需求制定服务计划，内容包括确定照护等级、生活照护、风险防范、康复、心理/精神支持、认知照护、委托服务、膳食服务等。
- 5.1.2.6 应与入住老年人或相关第三方签订养老服务合同，合同内容宜包括合同各方基本信息、服务内容、服务地点及设施、收费标准及费用支付方式、合同期限及期满的处理、合同各方权力及义务、合同的变更和解除、违约责任、通知与送达和争议解决方式等。
- 5.1.2.7 应采集老年人及相关第三方基本信息，建立老年人入住档案和健康档案，健康档案管理应符合 MZ/T 168 的要求。
- 5.1.2.8 宜建立评估室，评估室包含评估必备的工具，评估规范、流程应上墙公示。
- 5.1.2.9 应制定老年人退出服务的管理办法或制度，明确退住流程。

5.1.2.10 老年人出院或服务终止时，养老机构应通知相关第三方，协助老年人和相关第三方办理出院手续，并进行物品和财务交接，交接无误后书面签字确认。

5.2 膳食服务

5.2.1 服务内容

服务内容包括为老年人提供集体用餐和个人用餐服务，协助老年人清理自带的个人卫生和过期食物等。

5.2.2 服务质量要求

5.2.2.1 膳食服务由厨师、面点师、专职或兼职营养师、养老护理员、护士提供。

5.2.2.2 应配备膳食服务必要的设施设备，膳食场所内外环境卫生整洁。

5.2.2.3 专职或兼职营养师应按照 WS/T 556 的要求，为老年人合理搭配饮食，满足以下要求：

- 应结合老年人生理特点、健康状况、地域特点、民族和宗教习惯制定食谱，食谱应满足老年人的营养需求；
- 应根据老年人健康、风险状况和评估结果，为老年人提供流食、半流食、低糖、低盐、低嘌呤等特殊膳食；
- 食谱应每周更新一次，且一周内不重复，向老年人公布并存档。临时调整时，应提前 1 天告知；
- 餐食与食谱相符率达 95%及以上。

5.2.2.4 膳食服务过程中应满足以下要求：

- 膳食服务人员身着洁净的工作服、佩戴口罩和工作帽，保持个人清洁；
- 老年人集体用餐时，应配备相应服务人员予以协助；
- 执行营养治疗医嘱为老年人提供治疗餐，应做好相关服务记录；
- 设食品安全员，负责每日餐饮服务监督，食品过程控制、风险等安全管理应符合 SZDB/Z 256 的要求；
- 食物中毒发生率为 0。

5.2.2.5 应建立食品留样备查制度，留样品种齐全，每个品种不少于 125 g，留样容器外应记录食品名称、时间、餐别、采样人，放置于（0~4）℃条件下的专用冷藏设备存放 48 h，并留样记录。

5.2.2.6 应建立膳食服务质量沟通机制，定期征求老年人对膳食服务的意见和建议。

5.3 清洁卫生服务

5.3.1 服务内容

服务内容包括公共区域、老年人居室及老年人卫生间的清洁等。

5.3.2 服务质量要求

5.3.2.1 清洁卫生服务由经过培训的保洁人员或养老机构其他工作人员提供，或由外包保洁公司提供。采取服务外包的方式时，应对服务质量进行监控。

5.3.2.2 应由专人每周检查清洁卫生情况，并做好检查记录。

5.3.2.3 公共区域的清洁卫生服务应满足以下要求：

- 地面无积水、无水渍、无污垢、无积存垃圾；
- 墙面、窗户、天花板、灯具、标牌等，无污垢、无破损、无蜘蛛网等；
- 整洁、无异味。

5.3.2.4 老年人居室的清洁卫生服务应满足以下要求：

- 整洁、无异味；
- 地面干燥、无水渍、无污渍及渣屑；
- 床边、桌边、桌面及柜面物品表面无灰尘、无污渍；
- 窗帘、门帘等物品无尘土、无污渍。

5.3.2.5 老年人卫生间的清洁卫生服务应满足以下要求：

- 无异味；
- 地面、洗手盆台面、墙壁墙角清洁干燥、无水渍、无污渍及渣屑；
- 便器内外清洁无便迹、无污垢。

5.3.2.6 清洁设备、用具应分区使用、独立消毒。

5.3.2.7 清洁卫生服务时，应在显著位置设置安全提示。

5.3.2.8 定期对各场所和各类物品进行消毒，并做好消毒记录。

5.4 洗涤服务

5.4.1 服务内容

服务内容包括清洁衣物、被褥等织物收集、分类、清点、消毒、清洗、干燥和整理并送回等。

5.4.2 服务质量要求

5.4.2.1 洗涤服务由专职洗涤服务人员或养老机构其他工作人员提供，或由外包洗涤公司提供，符合 MZ/T 189 要求。采取服务外包的方式时，应对服务质量进行监控。

5.4.2.2 应根据老年人能力评估情况、老年人或相关第三方的具体需求提供洗涤服务。

5.4.2.3 养老机构应配备洗涤服务必要的设备设施及固定场所，定期对设备进行消毒，保持洗涤场所环境整洁。

5.4.2.4 洗涤服务的制度和流程宜上墙。

5.4.2.5 洗涤服务质量要求如下：

- 老年人个人衣物与被褥应分类、清洗；
- 应对被污染的织物单独收集、清洗消毒；
- 老年人床上用品每月至少清洗 2 次，衣物每周至少清洗 1 次；织物随脏随换，及时处理清洗；
- 指定地点收集被污染织物，避免在老年人居住区域清点；
- 公共洗涤织物应先冲洗，宜浸泡 30 分钟以上，消毒后再清洗；
- 应检查洗涤后的织物是否清洁干净、完好无损，并进行清点核对；
- 洗涤物品干燥后应保持清洁、折叠整齐、准确无误返还老年人。

5.5 生活照料服务

5.5.1 服务内容

5.5.1.1 服务内容包括但不限于：

- 起居照料，包括协助穿（脱）衣、睡眠照顾、更换床上用品等；
- 饮食照料，包括协助进食、饮水或喂饭、鼻饲等；
- 排泄照料，包括定时提醒如厕、提供便器、协助排便与排尿，实施人工排便，清洗与更换尿布等；
- 修饰照料，包括洗头、洗脸、理发、梳头、化妆、修剪指（趾）甲、剃须等；

- 口腔清洁照料，包括刷牙、漱口、清洁口腔、装卸与清理假牙等；
- 皮肤清洁卫生照料，包括清洗会阴、擦洗身体、沐浴和使用护肤用品等；
- 体位转移照料，包括床上体位转换、轮椅使用、平车和担架使用等；
- 压疮预防照料，包括定时更换卧位、翻身，减轻皮肤受压状况等。

5.5.2 服务质量要求

- 5.5.2.1 生活照料服务由养老护理员提供，并符合 MZ/T 171 的要求。
- 5.5.2.2 宜针对不同护理级别的老年人进行分区照护。
- 5.5.2.3 应提供 24 h 服务，并 100% 落实照护计划和治疗护理方案等服务项目及相关要求，及时记录服务过程及交接班情况。
- 5.5.2.4 应建立昼夜巡查制度，完全失能老年人和重度失能老年人巡视频次 2 h 内不低于 1 次，中度失能老年人 24 h 内不低于 6 次，轻度失能老年人 24 h 内不低于 5 次，能力完好老年人 24 h 内不低于 2 次（夜间至少巡视 1 次），巡视有记录。
- 5.5.2.5 应在老年人床头或便于查看的位置设置床头卡，床头卡信息应与服务计划内容相符。
- 5.5.2.6 应为老年人配备责任护理（服务）人员，责任护理人员应掌控服务对象的一般资料。
- 5.5.2.7 生活照料服务应达到以下要求：
 - 六洁：皮肤、口腔、头发、手足、指（趾）甲、会阴部清洁；
 - 六关心：关心老年人的饮食、卫生、安全、睡眠、排泄、精神状况；
 - 十知道：知道每位老年人姓名、年龄、饮食、职业、服务要点、爱好、疾病、家庭、治疗、心理；
 - 老年人居室做到室内清洁、整齐，空气新鲜、无异物。
- 5.5.2.8 紧急呼叫装置功能完好，呼叫后服务人员 2 分钟内到达现场。

5.6 老年护理服务

5.6.1 服务内容

服务内容包括综合评估、慢病管理、老年常见病症护理、老年康复护理、护士技术操作、健康指导、院内感染控制、养老护理员管理和技术指导等。

5.6.2 服务质量要求

- 5.6.2.1 老年护理服务由养老护理员、护士提供。
- 5.6.2.2 应根据老年人能力评估情况制定护理服务计划，并根据服务计划提供相应的护理服务。
- 5.6.2.3 老年人转院返回养老机构时，应对其皮肤脱水状况进行评估并记录。
- 5.6.2.4 应配备护理服务必要的设施设备。
- 5.6.2.5 老年护理服务质量要求如下：
 - 护理服务计划完成率 100%；
 - 非带入式压疮发生率 II、III 度为 0；
 - 基础护理合格率 $\geq 95\%$ ；
 - 常见物品消毒合格率 100%；
 - 养老机构内感染发生率 $\leq 15\%$ ；
 - 服务记录合格率 $\geq 90\%$ ；
 - 护士技术操作合格率 $\geq 95\%$ ；
 - 严重护理缺陷发生率为零。

5.6.2.6 应建立院感控制相关制度，成立工作组织，宜配置院感管理专职或兼职人员，落实院感预防、控制、检查、报告和处置等工作。

5.6.2.7 应根据老年人生命体征、病情变化、特殊心理变化、重要的社会家庭变化、服务范围及时调整护理服务计划，且客观如实记录。

5.7 医疗保健服务

5.7.1 服务内容

服务内容包括为常见病多发病诊疗、健康管理、预防保健、康复指导、药事管理、风险管理、转诊转院等。

5.7.2 服务质量要求

5.7.2.1 医疗保健服务由医护人员、康复师等人员提供，或由建立合作关系的医疗机构提供。内设医疗机构的，应按照内设医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗服务。

5.7.2.2 应建立医嘱执行、查对管理、常见疾病护理、管道护理、药事管理、风险管理和转诊转院管理等相关制度或规范，并落实执行。

5.7.2.3 养老机构应制定老年人健康管理、预防保健和康复服务计划，并满足以下要求：

- 应组织老年人开展健康体检，每年不少于1次；
- 定期开展医疗巡诊，如发现老年人病情变化，应及时处理并记录；
- 应对老年人常见的慢性疾病进行监测及健康指导；
- 应开展老年人传染病的预防工作，定期开展卫生知识宣教工作；
- 宜开展老年人中医理疗康复服务；
- 应指导老年人使用养老机构提供的康复辅助器具，包括轮椅、助行器等；
- 宜联系医疗机构每年上门为老年人接种流感、肺炎等疫苗。

5.7.2.4 应对老年人自备的处方药品执行统一登记、保管及发放管理，并与老年人或相关第三方签订药品委托管理协议，准确核对发放药品。

5.7.2.5 应制定急救管理相关制度和操作规程。常备急救设备、急救物品、药品，满足院内急救需求。

5.7.2.6 老年人突发疾病时，应及时与相关第三方联系，养老机构内部人员应做好院前医疗急救，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。

5.7.2.7 服务过程中应及时、准确记录老年人医疗保健服务情况，并纳入健康档案。

5.8 委托服务

5.8.1 服务内容

服务内容包括代管、代领、代买、代办、代缴、陪同出行及其他委托服务。

5.8.2 服务质量要求

5.8.2.1 委托服务由养老护理员、社会工作者、志愿者等人员提供。代管物品人员应为养老机构指定的专人。

5.8.2.2 应配备委托服务必要的设备设施，并根据老年人的需求提供服务，及时做好记录，满足以下要求：

- 接受委托时，应准确记录委托事项、委托内容、完成时限等方面的信息，当面验清确认，必要时签字或签章；

——陪同出行时，应密切关注老年人身体情况，防止意外发生。

5.9 安全保护服务

5.9.1 服务内容

服务内容包括但不限于：

- 提供安全设施，包括提供床挡、防护垫、安全标识、安全扶手、紧急呼叫系统等；
- 使用约束物品，包括使用约束带、约束衣、约束手套等；
- 采取安全预防措施，包括评估影响老年人的不安全的因素，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等；
- 对老年人的行为活动给予安全指导，改善老年人生活环境。

5.9.2 服务质量要求

- 5.9.2.1 安全保护服务由养老护理员、护士等人员提供。
- 5.9.2.2 应配备安全保护服务必要的设施设备。
- 5.9.2.3 应开展老年人服务风险评估，根据评估结果为老年人提供安全保障服务。
- 5.9.2.4 在防止老年人自伤、伤害他人、坠床、跌倒、自行拔管等以及其他危险因素时，应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。
- 5.9.2.5 应确保服务及时、准确、有效和无医源性损伤。
- 5.9.2.6 养老护理员使用安全设施设备时，应按技术规范执行。

5.10 文化娱乐活动

5.10.1 服务内容

服务内容包括精神文化、休闲娱乐、生日庆祝、节日庆祝、健身运动、健康养生、外出郊游等。

5.10.2 服务质量要求

- 5.10.2.1 文化娱乐活动由社会工作者、养老护理员等人员提供。
- 5.10.2.2 应配备必要的文化娱乐活动场地和设施设备。宜根据不同能力等级的老年人需求设立活动功能分区，包括阅览室、书画室、手工室、棋牌室、理疗室、台球室、乒乓球室、园艺区等。
- 5.10.2.3 应建立活动安全管理制度，制定活动安全应急预案；活动器材及活动场所应张贴安全注意事项或警示标志。
- 5.10.2.4 文娱活动策划和设计满足以下要求：
 - 应针对不同能力等级的老年人开展不同类型的活动，活动类型和内容宜丰富多样；
 - 应每日至少开展2次适宜老年人的活动；每年应开展不少于6次节日活动，能力完好老年人、轻度失能老年人、中度失能老年人宜不少于1次外出活动；
 - 活动计划应提前1周张贴告知老年人，并提供活动时间、地点、内容等服务须知；
 - 应制定具体的活动计划，活动计划执行率达90%及以上。
- 5.10.2.5 活动开展前，应评估老年人的身体情况，开展适宜的活动。
- 5.10.2.6 活动开展中，应密切关注老年人身体情况，保障老年人安全地参与活动。
- 5.10.2.7 应对活动进行反馈建议收集，并对不足之处采取有效措施。
- 5.10.2.8 应对活动进行记录并存档管理。
- 5.10.2.9 宜通过信息系统平台对活动全流程进行信息管理。

5.11 心理关爱服务

5.11.1 服务内容

服务内容包括为老年人及家属提供环境适应、情感沟通、心理健康教育、社会交往、情绪疏导、心理咨询、危机干预、临终心理慰藉等。

5.11.2 服务质量要求

- 5.11.2.1 心理关爱服务由社会工作者、养老护理员、护士、心理咨询师等提供。
- 5.11.2.2 应配备必要的场地和设施设备，宜设置心理咨询室。
- 5.11.2.3 宜建立完善的心里关爱服务管理制度、操作流程和应急处理程序，服务人员熟练掌握服务流程。
- 5.11.2.4 养老护理员应每天对老年人进行情绪观察和记录，及时掌握老年人心理状况，发现异常及时报告，必要时转介给社会工作者、心理咨询师等专业人员跟进。
- 5.11.2.5 应对有心理问题倾向的老年人开展及时评估和干预，做好风险防范，并保存沟通记录，必要时采取危机干预措施，并告知相关第三方。
- 5.11.2.6 宜建立定期探访制度。
- 5.11.2.7 应定期开展老年人及工作人员的心理健康评估和心理健康教育。

5.12 咨询服务

5.12.1 服务内容

服务内容包括为老年人提供日常服务咨询、政策咨询、心理健康咨询、医疗服务咨询、法律法规咨询等服务。

5.12.2 服务质量要求

- 5.12.2.1 咨询服务由具有相关专业知识的的工作人员或志愿者提供。
- 5.12.2.2 应设置专门的咨询服务处，宜设有低位服务设施，由专门的接待人员为老年人及家属提供咨询服务。
- 5.12.2.3 应对咨询者提出的问题及时回复，如遇当场无法解答的问题，应于 24 h 内答复；如遇到超出服务或能力范围的咨询内容应及时提供转介服务。
- 5.12.2.4 应对有需要的老年人提供持续跟进服务，必要时转为个案服务。
- 5.12.2.5 应对咨询服务过程进行记录，并存档。
- 5.12.2.6 应对咨询者个人信息严格保密，过程中如遇异常情绪变化，应暂停咨询服务，并采取有效措施。

5.13 教育服务

5.13.1 服务内容

教育服务包括健康、安全、生命教育、科学文化、思想道德、政策法规、消费理财、闲暇生活、代际沟通、新知识与新技能、信息传递等方面的持续学习活动。

5.13.2 服务质量要求

- 5.13.2.1 教育服务由社会工作者或志愿者提供。
- 5.13.2.2 应配备必要的场地和设施设备。

5.13.2.3 宜联动老年大学开展老年教育，并有系统的教学课程安排。有条件的，可内设老年大学。

5.13.2.4 应根据老年人服务需求和身心发展特点，制订教育服务计划并实施，满足以下要求：

- 设立老年大学的，教育课程应有教学计划、教案教材、教师名单、学员花名册；
- 宜通过线上线下相结合的方式开展服务；
- 组织开展老年人教育服务应提前告知；
- 宜每季度至少举办1次老年人教育课堂或讲座；
- 宜鼓励和支持老年人以自助互助形式组织开展各类学习交流活动；
- 服务过程中，应密切关注老年人的身体情况；
- 应及时记录老年人教育服务过程，并存档。

5.13.2.5 应建立老年人教育服务评价机制。可采取自评、满意度调查、第三方评价等方式进行评价。

5.14 安宁服务

5.14.1 服务内容

安宁服务包括为老年人及家庭提供生命教育、疼痛缓解、生前预嘱、临终关怀、哀伤辅导、善后服务等。

5.14.2 服务质量要求

5.14.2.1 安宁服务由医师、护士、社会工作者、营养师、心理治疗师、养老护理员、志愿者等提供。

5.14.2.2 宜配置必要的服务场所和设施设备。

5.14.2.3 宜制定安宁服务的管理制度及服务规程。

5.14.2.4 应根据老年人的需求，充分尊重老年人及亲属的意愿，运用专业知识和技能提供安宁服务，并满足以下要求：

- 应以尊重生命、尊重隐私、维护尊严、善终善别为服务原则；
- 宜根据老年人活动能力和视觉需求，布置安宁服务区域的设施和物品，设置紧急呼叫系统和安全防护措施，必要时配置急救设备；
- 宜对疼痛进行疼痛评估，实施疼痛管理和控制，对紧急症状进行处理、支持护理；
- 宜为亲属提供事后哀伤辅导，帮助亲属缓解压力；
- 应根据亲属需要协助提供善后服务，包括殡葬事宜、终末消毒等。

5.15 居家上门服务

5.15.1 服务内容

服务内容包括生活照料、助餐服务、家政服务、康复辅助、交谈服务、助行服务、心理咨询与精神慰藉、委托服务、安宁服务、居家适老化改造等。

5.15.2 服务质量要求

5.15.2.1 有条件的养老机构宜为周边社区的老年人及其家庭提供居家上门服务。

5.15.2.2 居家上门服务质量应满足 SZDB/Z 242 的要求。

5.15.2.3 应制定居家上门服务相关的管理制度，明确服务项目、服务流程、人员配置、收费标准等。

5.15.2.4 服务人员应具备服务所需的专业技能和健康证明，应经机构培训合格后上岗。

- 5.15.2.5 宜对老年人及其家庭开展服务需求评估，根据评估结果和服务需求制定服务计划。
- 5.15.2.6 应签订居家养老服务合同，内容包括服务内容、时限、人员、费用等。应严格按照合同内容、服务方案或服务流程的要求开展居家上门服务。
- 5.15.2.7 应定期对服务对象或相关第三方开展服务满意度调查，并及时反馈。
- 5.15.2.8 应建立居家服务档案，并纳入档案管理。
- 5.15.2.9 宜通过信息系统平台开展居家上门服务，并对服务全流程进行信息管理。

6 服务评价与改进

6.1 评价内容

养老机构服务评价内容包括但不限于：

- 服务项目；
- 服务质量；
- 服务人员；
- 顾客满意度；
- 客户投诉回访度；
- 工作记录和归档情况。

6.2 评价方式

6.2.1 内部评价

- 6.2.1.1 应建立对养老服务质量的定期监督与考核程序，规定监督的频次、方式、人员以及考核方法，定期开展养老机构内的服务质量检查与考核，并及时保存监督考核记录。
- 6.2.1.2 宜运用智慧化手段，以日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。
- 6.2.1.3 应定期听取老年人及相关第三方的建议和意见，采取意见箱、面谈、电话、微信、院长接待日等方式收集信息。
- 6.2.1.4 意见箱置于室内公共区域醒目位置，每周开启1次，收集并落实相关记录。
- 6.2.1.5 应建立投诉管理制度，明确投诉渠道和投诉处理流程。投诉处理应由专人负责跟进，投诉反馈不超过48h，最终处理结果反馈不超过5个工作日，并保存投诉处理过程和结果记录。
- 6.2.1.6 应每年开展不少于2次的老年人及相关第三方满意度测评，宜按MZ/T 133的要求对满意度进行现场测评，服务对象满意度 $\geq 90\%$ 。

6.2.2 外部评价

- 6.2.2.1 宜邀请相关第三方专业机构，对服务质量进行评价。
- 6.2.2.2 宜参与国家或行业的质量评价检查或评价活动。

6.3 持续改进

- 6.3.1 应统计、分析内部评价和外部评价的结果，进行服务的持续改进，包括以下内容：
 - 对不合格服务实施纠正和改进，并对改进情况进行跟踪；
 - 对服务对象进行回访，听取服务对象对处理结果或后续工作的意见或建议；
 - 分析服务行为与管理规范的符合性和有效性，适时修订服务规范。
- 6.3.2 宜通过召开专题会、工作例会、沟通会、老年人代表会等会议，进行沟通交流，对服务质量评价过程中发现的不合格服务及时分析原因，制定纠正措施。

6.3.3 应针对不合格服务采取纠正措施内容为：

- 确定产生不合格项的原因；
- 评价采取措施的资源需求；
- 评审采取措施的有效性。

6.3.4 宜消除潜在不合格服务的原因，提出预防措施。确定并记录预防措施的结果，评价其有效性，保证各项措施切实起到预防不合格服务发生的作用。

6.3.5 不合格服务的提出、纠正预防、跟踪和评价宜按附录 A 进行记录。

6.3.6 宜建立激励机制和服务质量纠纷调解机制，提高服务和管理水平。

6.3.7 养老机构发现问题应及时上报相关部门，及时制定整改措施。

附 录 A
(资料性)
纠正预防措施报告表

纠正预防措施报告表见表A.1。

表 A.1 纠正预防措施报告表

责任部门：

不合格服务出具部门：

不合格服务事实描述：		
出具人（签字）： _____ 日期： 年 月 日 责任部门确认（签字）： _____ 日期： 年 月 日		
责任部门	原因分析： _____ 制定纠正（预防）措施： _____	责任部门签字/日期： _____ 要求完成日期： _____
纠正（预防）措施完成情况：		
责任部门负责人： _____ 日期： 年 月 日		
验证情况： _____		验证人/日期： _____
效果评价： _____		评价日期： _____