

鞍山市民政局文件

鞍民发〔2018〕70号

关于印发《鞍山市养老机构服务管理规范（试行）》的通知

各县（市）区民政局、各开发区社会事业局：

为进一步提高鞍山市养老服务机构的服务质量，促进规范化管理，推进标准化建设，现将《鞍山市养老机构服务管理规范（试行）》印发给你们，请遵照执行。



鞍山市养老机构服务管理规范（试行）

根据《老年人社会福利机构基本规范》(MZ008-2001)、《养老机构基本规范》(GB/T29353-2012)、《养老设施建筑设计规范》(GB 50867-2013)和《鞍山市养老机构管理细则》(鞍民发〔2017〕52号)等有关规范及文件内容,结合我市实际情况编制本规范。

1. 范围

本规范规定了养老机构服务的术语和定义、基本条件、基本要求、日常管理、服务项目、服务流程、服务评价与改进。

本规范适用于鞍山市范围内经民政部门许可设立的养老服务机构的服务和管理。

2. 术语和定义

2.1 养老机构

是指为老年人提供住养、生活护理等综合性服务的机构。

2.2 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。

2.3 生活照料服务

协助或照顾老年人饮食、起居、清洁、卫生等日常生活的活动。

2.4 医疗护理服务

为老年人提供从疾病预防、保健、康复、照护等活动。

2.5 临终关怀服务

为临终老年人及相关第三方提供的特别服务支持及慰藉活动，以及应相关第三方要求，协助办理相关后事的活动。

2.6 相关第三方

为住养老人提供资金保障的监护人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。

3. 基本条件

3.1 符合消防、卫生防疫、食品安全等要求，依据《鞍山市养老机构设立许可实施细则》许可设立的，符合《老年人社会福利机构基本规范》《养老机构基本规范》《养老设施建筑设计规范》的养老机构；

3.2 有固定的服务场所和针对服务对象应具有的生活设施及室外活动场地；

3.3 有与服务内容和规模相适应的开办经费；

3.4 有完善的章程，机构名称应符合登记管理机关的规定和要求；

3.5 有与开展服务项目相适应的管理和服务人员，并按规定比例配备养老护理人员、工作人员；

3.6 持有民政部门核发的《养老机构设立许可证》；

3.7 遵守国家法律法规，尊重、关心、爱护住养老人，严禁虐待、歧视老人及损害老人身心健康的行为，切实保障

住养老人的合法权益。

3.8 养老机构内设医疗机构的，应持有医疗机构执业许可证。提供其他依法许可的养老机构，应持有相应的许可证明。

4. 基本要求

4.1 人员要求及配备

4.1.1 护理员与住养老人的比例为：养老护理员与自理老年人配比不低于 1: 20，养老护理员与半护理老年人配比不低于 1: 10，养老护理员与全护理老年人配比不低于 1: 5。

4.1.2 行政管理人员占职工总数 10% 以下。

4.1.3 主要领导应接受养老护理等专业知识培训。

4.1.4 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或专业技能培训证书。护理员应当接受岗前培训。

4.1.5 提供医疗护理服务的养老机构，要配备医生、护理等专业技术人员，并持有相应专业的资格证书或执业证书。

4.1.6 养老护理员应做好日常生活照料服务记录并定期归案，服务记录至少保存 3 年。

4.2 环境与设施设备要求

4.2.1 室内空气质量应符合 GB/T 18883 的有关规定。建筑中游离甲醛、苯、氨、氡等空气污染物浓度应符合 GB 50325 中的有关规定。

4.2.2 养老机构提供生活照料服务的场所隔声性能应满

足 GB 50118 的相关要求。

4.2.3 自理、半失能住养老人房间不超过 4 张床位，失能住养老人房间不超过 6 张床位，床位平均使用面积不低于 6m²。单人间面积 9-12 平方米；双人间 12-18 平方米；多人间面积 18 平方米以上。

4.2.4 室内温度夏季宜保持在 24℃ ~ 28℃，冬季宜保持在 18℃ ~ 22℃。

4.2.5 住养老人居室及公共活动区域应配备相关的设施设备和物品。

4.2.6 要设置无障碍通道，走廊、楼梯、卫生间及公共区域要安装扶手，有条件的养老机构可以安装医用电梯。

4.2.7 养老机构要设置接待室、吸烟室、隔离室、公共卫生间等必要用房，并根据住养老人生活能力情况应设置活动室、娱乐室、餐厅等附属设施。

5. 管理

5.1 日常管理

5.1.1 提供《养老机构设立许可证》《民办非企业执照》，并悬挂在醒目处。

5.1.2 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。

5.1.3 制定养老机构财务管理、日常管理、传染病防治、老人护理、食品安全、膳食管理、安全管理等相关制度。

5.1.4 制定所有服务项目的服务流程图，并提供相关人员查阅。

5.1.5 工作人员在工作时间内须分类统一着装、佩证上岗。

5.1.6 预防安全事故，确保院内安全。全年无重大责任事故。

5.1.7 若发现住养老人走失或非正常死亡等责任事故和重大医疗事故的，必须在 24 小时内上报业务主管部门。

5.1.8 建立每日、每周、每月巡查制度，落实率达 90% 以上。

5.1.9 建立住养老人外出回院登记制度。落实率达 100%。

5.1.10 会计、出纳不得 1 人兼任，记账符合财务、审计等规定要求。

5.2 业务管理

5.2.1 建立入院评估、入院手续办理、出院手续办理等相关制度和流程。

5.2.2 养老机构应与住养老人及其家属签订服务合同（入院协议书）。

5.2.3 加强对住养老人物质生活、文化娱乐、保健康复、医疗卫生等工作的组织管理，建立有序的生活、娱乐、康复、医疗秩序。

5.2.4 组织住养老人遵守院纪、院规，团结友爱。

5.2.5 民办营利性养老机构，服务收费项目和标准由经

营者自主确定。民办非营利性养老机构，服务收费标准由经营者合理确定。政府运营的养老机构，实行政府定价或政府指导价。收费标准应当公开和便于查阅。

5.2.6 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。

5.2.7 保持院内“一洁五无”。即：卫生清洁，无异味、无痰迹、无垃圾、无蚊蝇滋生地、无乱堆乱晒物品。

5.2.8 有条件的养老机构应积极开展以居家养老形式的日托服务和上门服务。

5.2.9 建立完整的住养老人档案资料，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、住养老人照片及联系人等与住养老人有关的资料。

5.3 后勤保障

5.3.1 保持院容院貌整洁、室内外环境干净舒适，绿化布置合理。

5.3.2 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。

5.3.3 养老机构自有车辆应进行集中管理。

5.3.4 捐款捐物要有明细账，除低值易耗品外，作为固定资产记账，帐实要相符。

6. 服务

6.1 服务合同

养老机构应当与住养老人及其家属签订服务合同。服务

合同应参照《养老机构服务合同》(示范文本)GF-2016-2001制定,服务合同必须包含下列条款。

(1) 养老机构、住养老人(限制行为能力或无民事行为能力)的住养老人应包含监护人)、住养老人的子女、亲属、付款义务人、联系人等当事人的姓名(名称)、居民身份证号、家庭地址、联系电话等。

(2) 服务内容和方式。

(3) 入住时服务收费标准及费用支付方式。

(4) 服务期限。

(5) 养老机构、住养老人(监护人)、住养老人子女、亲属、付款义务人等当事人的权利和义务。

(6) 合同变更及解除。

(7) 违约责任。

(8) 当事人双方约定的其他事项。

6.2 基本服务

6.2.1 供应开水,提供洗澡用水和膳食,电话,邮递信件。与老人及家属有协议的情况下,可为住养老人提供代购物品,代办储蓄、贵重物品存放保管等服务。

6.2.2 提供设有电视机、报纸杂志、书刊的老年人阅览娱乐服务项目。

6.2.3 督促住养老人按时起床、休息、参加院内组织的各项群体性活动。

6.2.4 保持老人服装得体、干净。

6.2.5 酌情开窗通风，保持室内外空气流通，无异味。

6.2.6 有条件的养老机构可配备供老人临时使用的拐杖、轮椅车或其它辅助器具。

6.2.7 服务人员 24 小时值班，巡视居室，发现异常，及时处理。并做好交接班工作。

6.2.8 实行程序化个案护理。视情况调整护理方案。

6.3 膳食服务

6.3.1 建有老人食堂，有卫生部门颁发的《食品卫生许可证》。

6.3.2 炊事员持证上岗，每年进行身体健康检查，严格执行食品卫生法规。

6.3.3 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。

6.3.4 根据老人需要，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。

6.3.5 每日留样品种齐全，荤菜 50g、荤素菜 100g、主食 50g，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 小时，

6.3.6 食品加工使用的原料应选用新鲜、无变质、无毒、无害食品。

6.3.7 加工用的工具、容器、设备应清洗、消毒，分类存放。

6.3.8 加工后的储存应做到成品与半成品分开、生熟分

开、食物与药物分开、食物与天然冰分开。

6.3.9 应对餐具进行一洗、二刷、三冲、四消毒，并放置在指定位置。

6.3.10 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，需提前告知。

6.3.11 定期召开由职工和住养老人组成的伙食意见座谈会，听取意见。老人满意率达到80%以上。

6.3.12 老人和职工用餐帐目分开，独立核算，按月公布帐目。

6.3.13 养老机构内有失能人员时，应提供送餐服务，配备送餐工具或专用保温送餐车，根据当日菜谱为老年人订餐，将餐饮及时送到老年人居住区域。

6.4 清洁卫生服务

6.4.1 公共区域和住养老人居家室应整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味。

6.4.2 应每日清扫住养老人居室，整理住养老人物品及生活用品；定期更换床上用品及窗帘等，被污染的及时更换；定期清洁住养老人居室内电器、家具、玻璃等；定期清洗消毒卫浴设备。

6.4.3 应定期对公共区域及设施设备进行清洁和消毒。

6.4.4 被污染的物品，应单独清洗和消毒。

6.4.5 卫生间、厨房、居室及其他区域的设备、用具应区别使用及消毒。

6.4.6 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。

6.5 洗涤服务

6.5.1 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。

6.5.2 应按照国家不同织物确定收集时间，定期清洗。

6.5.3 住养老人的人人衣物与被褥应分类清洗。

6.5.4 被污染的织物，应单独收集、清洗、消毒。

6.5.5 应有指定地点收集被污染织物，避免在住养老人居住区域清点。

6.5.6 应检查清洗后的织物是否清洗干净、完好无损。

6.6 生活照料服务

6.6.1 养老护理员应了解所服务的住养老人基本信息，包括姓名、个人生活照料重点、个人爱好、精神心理情况。

6.6.2 应协助住养老人个人饮食起居、清洁卫生、排泄转移、防止跌倒、烫伤等，保持住养老人皮肤、口腔、头发、手足指（趾）甲、会阴部清洁，外表整洁，无长指（趾）甲，保持住养老人床辅整洁。

6.6.3 应提供 24 小时的照料服务，并记录每天住养老人的照护情况及做好交接班记录。

6.6.4 养老护理员应定时巡查住养老人居室，观察住养老人身心状况，发现特殊情况及时报告并协助处理。

6.6.5 生活照料应包括防止跌倒

6.7 精神心理服务

6.7.1 建立老人与老人、老人与工作人员之间相互交流的氛围，力争让每位能开口说话的老人每天开口说话半小时以上，工作人员定期与老人谈心，及时掌握每个老人的情绪变化，对普遍性问题和极端的个人问题，集体研究解决办法，保持老人最佳的心理状态。

6.7.2 每周组织老人开展一次有益于身心健康的各种娱乐活动和各类兴趣小组，丰富老人精神文化生活。

6.7.3 每年至少组织一到二次大型的为老人送温暖、送欢乐活动，消除老人的心理障碍。帮助老人建立新的社会关系，努力营造大家庭氛围，基本满足老人社会交往和社会情感的需要。

6.7.4 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。

6.8 医疗护理服务

6.8.1 应为住养老人提供常见病、多发病的诊疗在医疗机构中开辟绿色通道。

6.8.2 应为住养老人提供健康指导、预防保健、康复护理等服务。

6.8.3 建立院内感染控制措施和应急预案。

6.8.4 应对有需要的住养老人提供护理服务，包括翻身、叩背、插拔流食管理、更换尿管等服务。

6.8.5 应指导住养老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、拐杖等。

6.8.6 住养老人突发疾病时，启动突发事件应急预案，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，并协助做好住养老人转诊转院工作。

6.8.7 应根据住养老人入院评估结果，应签订相应的服务药品管理服务协议，提供服药管理服务时，工作人员应核对处方和药品，按照医嘱规定进行药品发放和服用。

6.8.8 应组织住养老人开展健康身检，每年不少于1次。

6.8.9 住养老人Ⅱ度及以上压疮在院新发生率应低于5%。

6.8.10 养老机构内设医疗机构的，应做到：

(1) 按照内设医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动。

(2) 观察住养老人生命体征、病情变化、体重变化。

(3) 开展医疗巡视，发现住养老人出现病情变化，应做出相应处理。

(4) 对住养老人常见慢性病进行监测及健康指导。

(5) 进行住养老人保健和传染病的预防，定期开展卫生知识宣传教育工作。

6.8.11 分级护理标准与内容

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。

分级服务标准根据老人的生活自理能力和认知能力予以评估后确定，根据评估分值分别对应三级护理、二级护理、一级护理和特级护理。

对拟入院老人实行入院评估制度，评估主要对老人的生活自理能力和认知功能进行评估。评估总分为 60 分。

生活自理能力评估（50 分）包括定时上厕所、行走、洗澡、穿衣、梳头、刷牙、进食、听觉、视力、服药、洗衣、语言能力、购物、打电话、处理自己钱财、使用公交、精神状态等 17 个具体评估事项，每个评估事项根据老人的自理能力对应不同的分数，自己完全可以做到的得 0 分、有些困难的得 0-5 分、需要帮助的得 5-25 分、自己完全不能做的得 25-50 分四个评估等级（详见附件）。

6.8.11.1 分级护理标准

6.8.11.1.1 三级护理标准

生活自理能力正常，认知功能正常。

6.8.11.1.2 二级护理标准

生活自理能力有些困难或需要帮助或认知功能轻度缺失，或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殊照顾者。

6.8.11.1.3 一级护理标准

生活自理能力自己完全不能做到或认知功能缺失，或年龄在 90 周岁以上者；或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殊照顾者。

6.8.11.1.4 特级护理标准

生活自理能力全部依靠护理人员；或认知功能重度缺失；或患严重疾病，须特殊照顾者；或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殊照顾者。

特护可以根据护理情况再划分护理等级。

6.8.11.2 分级护理内容

6.8.11.2.1 三级护理内容

(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。

(2) 督促老人定期剪指(趾)甲，理发剃须，更换衣裤。

(3) 安排老人洗澡，每周一至二次。夏季气候炎热时，每日洗澡，并督促老人每日擦席。

(4) 为老人整理床铺、翻晒被褥。

(5) 每月清洗床上用品(床单，枕套，枕巾，被套)一次，保持床位清洁。

(6) 鼓励老人到食堂用餐。

(7) 组织老人参加院内的各种康复活动。

6.8.11.2.2 二级护理内容

(1) 早晨帮助老人漱口、洗脸、洗手、梳头。晚上督促、帮助老人洗脸、洗手、洗脚、洗会阴部。

(2) 督促老人定期剪指(趾)甲，理发剃须。

(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。

(4) 为老人整理床铺、翻晒被褥。

(5) 每半个月清洗床上用品(床单，枕套，枕巾，被套)一次，保持床单清洁。必要时及时更换。

(6) 每周洗涤内衣一次，每周洗涤外衣一次。

(7) 鼓励并帮助老人到食堂用餐。

(8) 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。

(9) 组织老人参加院内的各种康复活动。

6.8.11.2.3 一级护理内容

(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。

(2) 帮助老人洗头，剪指（趾）甲，理发剃须。

(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。

(4) 为老人整理床铺、翻晒被褥。

(5) 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。

(6) 每周洗涤内衣一次，每周洗涤外衣一次。必要时及时更换。

(7) 搀扶行走不便的老人上厕所，防止摔伤。

(8) 视天气情况，每天带老人到户外活动或接受光照 1-2 小时。

(9) 按时送餐或督促老人准时用餐。

(10) 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。

(11) 对易发生坠床、坐椅意外的老人，应提供床栏、座椅加绳等保护器具，确保安全。

(12) 为老人开展针对性个体康复活动。

6.8.11.2.4 特级护理内容

(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。

(2) 经常为老人洗头，剪指（趾）甲，理发剃须。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 为老人整理床铺、翻晒被褥。

(6) 被褥、气垫、被单保持清洁、平整、干燥、柔软、无碎屑。

(7) 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。

(8) 搀扶行走不便的老人上厕所。防止摔伤。

(9) 视天气情况，每天带老人到户外活动或接受光照 1-2 小时。

(10) 饭菜、茶水供应到床边，按时喂饭、喂水、喂药。

(11) 提供 24 小时护理值班，确保各项治疗护理措施的

落实。

(12) 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。

(13) 对痴呆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。

(14) 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。

(15) 对易发生坠床、坐椅跌落的老人，应提供床栏、座椅加绳等保护器具，确保安全。

(16) 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。

(17) 为老人开展针对性个体健身娱乐活动。

6.9 安宁服务

6.9.1 安宁服务内容包括：临终关怀和老人后事指导。

6.9.2 应尊重老人宗教信仰、民族习惯和个人意愿，帮助老年人安详、有尊严地度过最后的人生时间。

6.9.3 根据老人家属请求和需要，协助处理老人后事。

6.10 休闲娱乐服务

6.10.1 休闲娱乐服务的内容包括：文艺、美术、手工、棋牌、健身、参观游览、节日和特殊纪念等活动。

6.10.2 提供的服务项目应符合老年人的生理、心理特点。

6.10.3 宜为失能（失智）老年人提供有助于感知觉恢复的娱乐活动。

6.10.4 宜为卧床老年人提供电视、广播、阅读等文化娱乐项目。

6.10.5 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。

6.10.6 服务人员应注意使用适合老年人的语速和音量，过程中涉及到老年人的个人信息和影像资料应妥善保管。

6.11 教育服务

6.11.1 教育服务的内容包括：邀请相关专业人员举办知识讲座或学习活动。

6.11.2 知识讲座或学习活动的內容主要包括：健康知识、时事教育、绘画技巧、音乐常识、摄影技术、运动知识、电脑知识、安全知识等。

6.11.3 应提供必要的设施设备（教材、教学设备）和场地。

6.11.4 应由相关专业人员或志愿者开展此项服务，按照老年人需要制订服务计划并实施。

6.12 委托服务

6.12.1 委托服务的内容包括，但不限于：代读、代写书信、代领物品、代缴各种费用等。

6.12.2 开展服务前，应接受老年人委托。

6.12.3 应保护老年人隐私，不应向他人谈论老年人私人信息。

6.12.4 受老年人委托代领物品、代缴费用时，应准确记

录物品种类、数量，当面清点钱物，并核实、签字。

6.13 维修服务

6.13.1 维修服务的内容包括：公共区域设施设备及老年人居室内设施设备的维修和保养。

6.13.2 应定期对水、电、消防、通信、特种设备及取暖、降温、排污等设施设备进行维护和保养。

6.13.3 应及时维修或更换公共区域、老年人居室的设施设备及物品。

6.13.4 应定期对设施设备进行检查。

6.13.5 大型设备应签订维修保养合同，确保维修专业及时。

6.13.6 特种设备应有检验合格证书并按时年检。

6.13.7 服务应及时、高效，并做好记录。

7. 安全管理

7.1 建立健全各项安全管理制度，具体包括：安全管理制度、巡视制度、食品安全管理制度、突发事件应急预案等。

7.2 突发事件应急管理中应明确管理部门及其责任，制定应急预案，内容包括组织机构、职责分工、处置原则、处理流程、工作要求等。

7.3 突发事件类型包括：火灾、食物中毒、公共卫生事件、自然灾害、老人自伤、跌倒、噎食、窒息、误吸、走失、烫伤等。

7.4 养老机构发生突发事件后，应及时启动应急预案，

填写突发事件应急预案启用登记表，并逐级上报。发生生大疫情，应及时向机构所属地疾病预防控制机构报告。

7.5 应每半年至少开展或参与 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 4 次。

8. 服务评价与改进

8.1 养老机构宜采取听取老年人的建议或意见、设置意见箱等形式进行评价。

8.2 养老机构宜开展服务满意度测评，每年度向住院老年人或老年人家属发放满意度调查问卷，并撰写分析报告。

8.3 养老机构宜通过定期抽查考核形式对工作进行检查。

8.2 服务改进

8.2.1 通过召开例会、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。

8.2.2 工作人员在日常工作中发现问题，应及时上报相关部门，制定整改措施。