

佳民规〔2017〕3号

佳木斯市民政局关于印发《佳木斯市养老机构管理服务标准（试行）》的通知

各县（市）区民政局：

为推进全市养老机构规范化管理，提高机构管理服务水平，市民政局制定了《佳木斯市养老机构管理服务标准（试行）》，现印发你们，请遵照执行。

佳木斯市民政局

2017年10月11日

佳木斯市养老机构管理服务标准（试行）

第一章 总 则

第一条 为加强养老机构管理，提升养老机构服务水平，根据民政部《养老机构设立许可办法》、《养老机构管理办法》、《老年人社会福利机构基本规范》，制定本标准。

第二条 本标准适用于养老机构的管理服务工作。本标准所指养老机构是指为老年人提供集中居住和照料服务的机构，包括政府办各类老年福利机构和社会办养老机构。

第三条 养老机构应遵守国家法律、法规，尊重、关心服务对象，禁止歧视、虐待和损害服务对象身心健康的行为，切实保障其合法权益。

第二章 设施、服务规范

第四条 基本服务设施要求。

（一）养老机构建筑设计、基本服务设施配置应符合《老年人建筑设计规范》、《老年人居住建筑设计标准》、《无障碍设计规范》、《老年人社会福利机构基本规范》、《养老机构安全管理》和其他相关法规要求。

第五条 养老机构应设置监控设备和监控室，做到重点公共区域监控全覆盖。

第六条 养老机构应在老年人公共活动区域、卧室、卫生间等处安装紧急呼叫装置。

第七条 养老机构应配备、维护必要的消防灭火器材和消防设施。

第八条 养老机构应在每个楼层设置护理站或护理值班室，保证老年人居住区 24 小时有人值守。

第九条 养老机构宜配置院内广播和电话录音设备。

第十条 开展医疗服务的养老机构应配置医疗服务与急救设施设备，其他机构应配备必要的急救包扎、转运等设备。

第十一条 养老服务机构应对设施设备定期检查维护，确保设施设备处于完好状态，满足提供服务的要求。

第十二条 基本人力资源配置与要求。养老机构人员配备应按照《养老机构管理办法》的规定执行。

第十三条 养老机构服务人员工作时间应：衣着整洁，佩戴胸牌，持牌上岗；勤剪指甲、勤洗手、勤换衣，做好个人卫生；服务老年人面带笑容，文明礼貌用语；不穿响底鞋、不大声喧哗、不串岗离岗；不歧视、虐待老年人，不与老年人发生争执；不索要、私拿老年人钱物，不收受老年人及亲属红包，不食用老年人食品；严格按照服务规范做好为老年人服务工作。

第十四条 服务机构布置

（一）基本服务环境布置。室外环境布置应分别划定室外休闲活动健身区、机动车与非机动车停放区，严禁车辆

乱停乱放，保证室外道路通畅。

（二）室外道路布置。应设路灯、指示牌和道路标识；室外宜设置休闲座椅、宣传栏；室外可能存在安全隐患的位置、设施应设有安全警示标识；室外应绿化、美化。

（三）主入口大厅布置。除投资额在 30 万元以下或者建筑面积在 300 平方米以下的养老机构外，其他养老机构应在醒目处悬挂公安消防部门出具的本机构建设工程消防设计审核、消防验收合格意见，或者消防备案凭证、养老机构设立许可证和养老机构登记证书等资质证书；应在醒目处悬挂/张贴介绍本机构基本情况以及服务项目、入住须知、收费标准和投诉监督等资讯展板；应在醒目位置悬挂本机构整体平面图；应设置来访接待前台并配置所需接待服务设备；酌情张贴/悬挂/摆放装饰字画、照片、花木或其他饰品。

（四）楼层住区走廊布置。应在每个楼层主入口处悬挂/张贴楼层房间分布图或指示标识；房间应设置门牌，居室门旁应设居住老年人和责任护理员姓名等信息牌，若为公共用房应设有房间标牌；楼层走廊可酌情张贴/悬挂装饰字画、照片、温馨话语或布置宣传、老年人活动专栏；每个层楼走廊宜设置交流空间，放置一定数量的座椅、茶几；有条件的养老机构可在不影响老年人行走安全的情况下摆放一些花木植物。

（五）老年人餐厅布置。餐厅整体布局以方便老年人安

全用餐和服务人员提供服务为度；老年人餐桌相对固定，每个餐位的桌面左（右）下角应统一标明老年人姓名和饮食要求；应在餐厅醒目位置悬挂本机构《食品卫生许可证》和安全用餐温馨提示用语；应在餐厅醒目位置张贴厨房餐厅工作人员照片、健康证及姓名、岗位等信息栏；应在餐厅服务窗口张贴一周食谱；酌情在餐厅适当位置张贴老年人均衡营养、合理膳食知识宣传栏。

（六）老年人公共活动室布置。活动室设施设备布置应以保证老年人活动安全和方便老年人参加活动为度；每个活动室应张贴该活动室管理制度和温馨提示；康复健身器材前的墙面应张贴该器材功能、使用须知和安全提示。

第三章 管 理

第十五条 行政管理

（一）养老机构应当取得民政部门许可并依法在相关部门登记。养老机构变更、撤销须经当地民政部门批准，相关手续完备。应将《养老机构设立许可证书》和机构法人登记证书悬挂在养老机构内醒目处。

（二）制定养老机构工作流程、规章制度及岗位职责。

（三）制定工作人员选拔、培训、使用、管理、奖惩的相关制度，做到人力资源合理配置。

（四）健全考评机制，定期开展服务质量综合考评。推进奖优罚劣，优化管理服务，服务对象满意率达到 90%以上。

（五）严格执行有关人事、财务、外事、捐赠、安全等方面相关规定。

（六）定期组织职工开展职业道德和服务技能方面的培训和考核，鼓励参加继续教育学习。

（七）工作人员应分类统一着装，佩证上岗。

第十六条 业务管理

（一）建立依法服务制度，养老机构应与接受服务的老人或者其代理人签订服务协议，明确双方法律责任及义务。

（二）设立公示栏，公示养老机构入住条件及程序、服务项目及内容、收费方式及标准、服务对象应遵循的规章制度。

（三）服务对象档案实行一人一档，主要包括：老人基本信息登记表、身份证复印件、老人近期照片、服务需求评估报告、服务合同、家属联系方式、体检报告、物品登记表等。档案应长期保存并注意保密。

（四）建立入院评估机制，根据老人的生活自理能力及服务需求评估情况，实行分级护理和分类管理。

（五）老人外出实行请销假制度。自理老人可自行书面请假外出，养老机构为老人佩戴写有姓名和联系方式的卡片；失能、半失能老人外出应由工作人员或亲属陪护。

（六）建立巡视查房制度，及时、准确掌握服务对象的具体情况，发现问题及时报告和处理。

（七）注重对老人的饮食生活、康复训练、医疗保健、

文化娱乐、精神慰藉等方面的组织管理。

(八) 可通过评先奖优、让老人参与机构管理等方式引导老人遵守机构的规章制度。

第十七条 安全管理

(一) 强化安全管理责任，依法履行消防安全职责，健全消防安全管理制度，实行消防工作责任制，养老机构负责人、管理服务人员和入住老人应分层级签订安全责任书，明确安全监管责任和主体责任。

(二) 制定 24 小时值班巡查、节假日值班和安全事项报告制度，制定安全应急管理预案，每年至少组织二次安全应急演练。

(三) 定期开展安全教育和隐患排查，对照《养老机构安全管理》(MZ/T 032-2012) 和本单位安全制度，重点加强对消防、电器、燃气、食品、药品、标志标识、物资财产等的检查，完善预防措施，配齐安全设施设备，消除安全隐患。

(四) 正在使用的电器、燃气用具、健身器材、洗浴设备、消防设施等应符合国家标准和行业标准。

(五) 加强对老人的观察评估，对可能发生坠床、坠椅、呛食、噎食、自杀、自残、猝死等情况的，采取必要安全防护措施。

第十八条 财务管理

(一) 建立规范的财务管理制度按照《民间非营利组织会计制度》记账，配备会计、出纳人员，依法记账。会计、

出纳不得 1 人兼任，财务票据规范，账据相符。

（二）公办养老机构收费标准应在主管部门备案，社会办养老机构收费实行市场定价。

（三）非营利性养老机构按规定接受财务审计，年检时须提交财务审计报告。

（四）社会捐赠的款物，要及时入账，合理使用，并向社会公示，自觉接受公众监督和财政、审计等部门的检查。

第十九条 后勤保障

（一）保持机构内清洁卫生，做到院容整洁，室内干净，绿化布置合理。

（二）及时处置空调、电视、电梯、供水、通讯、照明、排污等设施设备故障。

（三）配备适合老年人使用的健身器材和活动用品用具，在机构内安装适量公共电话。

（四）严格资产管理，建立物资出入库账目，定期清点，妥善保管。

第四章 服务管理

第二十条 服务合同

养老机构应当与接受服务的老人或其代理人签订服务协议，服务协议应当载明下列主要条款：

（一）养老机构的名称、住所、法定代表人或者主要负责人、联系方式；

（二）老人及其代理人 and 老人指定的经常联系人的姓

名、住址、身份证明、联系方式；

（三）服务内容和方式；

（四）收费标准以及费用支付方式；

（五）服务期限和地点；

（六）当事人的权利和义务；

（七）协议变更、解除与终止的条件；

（八）违约责任；

（九）意外伤害责任认定和争议解决方式；

（十）当事人协商一致的其他内容。

第二十一条 服务评估

（一）养老机构应开展服务对象能力测试，对老人服务需求和安全风险进行评估。

（二）评估分为入院前评估、试住期评估、例行评估和即时评估。

（三）建立服务对象定期评估沟通制度，对自理老人每年评估一次，对介助、介护老人每季度评估一次，并将结果书面告知服务对象或其代理人。

（四）评估可采用评估量表，可采集音视频资料作为依据。

（五）评估结果可作为确定服务内容和护理等级的依据，与服务收费相对应。

第二十二条 护理服务分级

根据老人的评估结果及服务要求，确定服务等级。服务

等级分为自理服务、介助服务、介护护理和特别护理。

（一）自理服务。针对生活行为基本能自理者，不依赖他人帮助的老年人，年龄在 80 岁以下，老年人能力评估为自理能力正常者。

（二）介助服务。针对生活行为依赖拐杖、助步器等设施和他人帮助的老年人，或年龄在 80 岁以上，老年人能力评估为轻度失能者。

（三）介护护理。针对生活行为依赖他人护理者，思维功能轻度障碍者，或年龄在 90 岁以上，老年人能力评估为中度失能者。

（四）特别护理。针对生活行为完全依赖他人护理且需要 24 小时专门护理者、思维功能中度以上障碍者、老年人能力评估为重度失能者、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。

第二十三条 护理内容

（一）自理服务

1. 每天清扫房间 1 次，做到室内应无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫，无异味。

2. 督促老人定期修剪指（趾）甲，洗头、理发剃须、更换衣裤，帮助老人检测血压。

3. 协助老人整理床铺，翻晒被褥，收捡大件物品。

4. 每周换洗床上用品（床单、被套、枕套）一次，保持床单清洁。

5. 服务人员 24 小时值班，定时巡查服务老人。
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和社工活动。

（二）介助服务

1. 每天清扫房间 1 次，做到室内应无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫，无异味。
2. 协助老人定期修剪指（趾）甲，洗头、理发剃须、更换衣裤。
3. 协助老人整理床铺，翻晒被褥，收捡大件物品。
4. 每周换洗床上用品（床单、被套、枕套）一次，保持床单清洁。
5. 为老人送餐到房间。
6. 帮助老人到机构内医院就诊拿药。
7. 帮助老人拨打电话、收发信件、接收书报。
8. 协助老人参加院内的各种康复活动和社工活动。
9. 服务人员 24 小时值班，定时巡查服务老人。

（三）介护护理

1. 每天清扫房间 1 次，做到室内应无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫。
2. 帮助老人定期修剪指（趾）甲，理发剃须。
3. 帮助老人整理床铺，翻晒被褥，收捡大件物品。
4. 帮助老人起床穿衣、睡前脱衣、更换衣裤。
5. 每天帮助老人梳头、漱口、洗脸、洗手、洗脚、保

持口腔清洁，无异味。

6. 为老人洗澡或擦身，春秋冬季每周一到二次。夏季每日为老人洗澡、擦身、清洗会阴；高温时，每日擦席。

7. 为老人整理床铺，被褥、被单、床垫、床单、气垫保持清洁、平整、干燥柔软。

8. 每周清洗床上用品（床单、被套、枕套）二次，必要时即时换洗。

9. 搀扶老人上厕所排便，防止摔伤。

10. 视天气情况，隔天带老人到户外活动或接受光照1-2小时。

11. 饭菜、茶水供应到桌边，按时喂饭、喂水、喂药。

12. 餐具和茶杯严格消毒，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。

13. 为行走不便的老人配备拐杖、轮椅车和其它辅助器具。

14. 对易发生坠床、坠椅意外的老人，应提供床栏、座椅加绳托等进行保护，确保安全。

15. 对不能翻身而患褥疮老人应有详细记录，并与家属及时沟通，尽可能提供防护措施，包括定时翻身、使用防褥疮床垫、及时换药等。

16. 为老人开展针对性个体康复服务，视情况调整护理方案。

17. 提供24小时服务值班，定时巡视老人。

（四）特别护理

除介护护理内容外，增加：

1. 提供 24 小时专门服务，实行政程序化个案护理。
2. 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，保持老人干爽清洁。
3. 仔细观察并掌握老人饮食、起居及思想情绪、精神状态等情况。
4. 对患病老人病情变化严密观察，采取针对性护理措施，并做好记录。

第二十四条 饮食服务

- （一）食堂符合食品卫生相关规定。
- （二）炊事人员持证上岗，每年进行身体健康体检。
- （三）尊重少数民族饮食习惯。
- （四）每周有食谱，做到搭配合理，营养均衡。根据老人需要制作普食、软食和特殊饮食。
- （五）法定节日和传统节日可适当加餐。
- （六）饮食符合卫生要求，餐具严格清洗消毒，严防食物中毒。每餐食品实行留样 24 小时制度。
- （七）每季度召开老人意见征求会，老人满意率达到 90% 以上。
- （八）食堂账目独立核算，按月公示，盈亏数控制在 5% 以下。

第二十五条 医疗康复服务

（一）养老机构应设医院（医务室）或与邻近医疗机构签订服务协议，并将《医疗机构执业证书》或医疗服务协议悬挂在醒目处。

（二）为老人建立身体健康档案。保健病史（无医务室的养老机构做老人院程记录）原则每月记录一次，特殊情况随时记录。对入住病区的患病老人按完整病历书写。

（三）每天组织能起床活动的老人开展群体康复，对卧床老人开展个体康复，并定时进行康复效果评估。

（四）医务人员定期查房，每周一至二次。做到护理、治疗到床头。

（五）有病立即就医，及时治疗，做到不延误。

（六）组织老人每月一次进行健康教育，常见病、多发病自我防治以及老年营养等学习。

（七）医院人员要确保各项治疗措施的落实，严防发生医疗事故。

第二十六条 社工服务

（一）建立老人社工服务基本信息档案，包括个人身体、心理情况、家庭情况、社会支持、社工介入等信息。

（二）帮助新入住老人适应机构养老，制定有针对性的入住适应性计划。

（三）根据老人需要，有针对性的开展个案服务、小组活动、社区服务，帮助老人适应环境，满足其精神慰藉需求。

(四) 注重对社会工作的宣传，在院内设立老人参加活动的宣传栏，调动老人参加活动的积极性。

第二十七条 其他服务

(一) 提供衣物洗涤、信件邮递、物品代购、贵重物品存管等服务。

(二) 提供棋牌娱乐、书法绘画、书刊阅览服务。

(三) 提供临终关怀和遗体料理服务，对老人家属进行生命教育。

第五章 人员及配备

第二十八条 养老机构应配备医疗、康复、社会工作等方面的专业人员，并具有国家承认的相关学历证书和职业资格证书。老年人护理服务人员应持证上岗。

第二十九条 养老机构负责人应具备大学专科以上学历，并接受养老机构院长资质培训。

第三十条 护理员与服务对象的配备比例宜为：

护理员与自理老人的比例不低于 1：8；

护理员与介助老人的比例不低于 1：4；

护理员与介护老人的比例不低于为 1：2。

第六章 附则

第三十一条 本标准由市民政局负责解释。各养老机构可根据此标准制定本机构的管理服务细则。

第三十二条 此标准自颁布之日起实施。