

DB3201

南京市地方标准

DB 3201/T XXXX—XXXX

养老机构规范化建设导则

点击此处添加标准英文译名

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

(本稿完成日期：2020年9月28日)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

南京市市场监督管理局 发布

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 机构资质.....	2
5 制度建设.....	2
6 场地与环境.....	5
7 设备及用品配置.....	6
8 运营管理.....	7
9 服务提供.....	9
10 质量控制.....	11
11 监督、评价与改进.....	12

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。

本文件由南京市民政局提出并归口。

本文件起草单位：南京众享社会工作服务中心。

本文件主要起草人：

养老机构规范化建设导则

1 范围

本文件规定了养老机构规范化建设的机构资质、制度建设、场地环境、设备及用品配置、运营管理、服务提供、质量控制、监督评价与改进。

本文件适用于养老机构运营、服务和管理等方面的规范化建设工作。

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 15630 消防安全标志设置要求
GB 15979 一次性使用卫生用品卫生标准
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB 24436 康复训练器械 安全通用要求
GB/T 29353 养老机构基本规范
GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范
GB/T 37276 养老机构等级划分与评定
GB 38600 养老机构服务安全基本规范
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50763 无障碍设计规范
建标 144 老年养护院建设标准
JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准
MZ/T 032 养老机构安全管理
MZ/T 131 养老服务常用图形符号及标志
WS/T 313 医务人员手卫生规范
WS/T 508 医院医用织物洗涤消毒技术规范
DB32/T 3635 养老机构入住评估服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

床均建筑面积

养老机构备案登记总建筑面积与核定床位总数的比值。

老年社会工作服务 the gerontological social work

以老年人及其家庭为对象，旨在维持和改善老年人的社会功能、提高老年人生活和生命质量的社会工作服务。

安宁疗护服务 palliative care service

运用医学、护理学、社会学、心理学等多学科理论与实践知识为临终者及其家属提供的全面照护，使临终者能够舒适、安详、有尊严、无痛苦地走完人生最后的阶段；同时使其家属身心得到保护和慰藉。

4 机构资质

4.1.1 养老机构的资质和有效执业证明应符合 GB/T 37276 中 5.1 的规定，当养老机构建筑面积在 300 m² 以上时，应同时具备消防审批部门出具的合法文书；当建筑面积在 5000 m² 以上时，应同时具备环评报告或备案证明。

4.1.2 养老机构应在相关职能部门登记备案。

5 制度建设

5.1 基本原则

5.1.1 养老机构应根据自身实际情况建立健全各项制度，制度内容科学合理，满足实际工作需要。

5.1.2 养老机构应持续检查制度执行情况，督促各项工作规范化。

5.1.3 养老机构应建立制度审核机制，确保制度内容根据行业及机构发展需要及时更新、完善。

5.2 场所与环境管理制度

5.2.1 应建立养老机构场地与环境管理制度，制度内容包括但不限于管理职责、管理内容、程序及要求。

5.2.2 应对养老机构室内外环境制定相应的管理制度，包括但不限于：

- 园林绿化管理制度；
- 户外活动场地管理制度；
- 环境卫生管理制度；
- 生活垃圾分类管理制度；
- 能源管理制度。

5.3 设施设备与用品管理制度

5.3.1 应建立养老机构设施设备与用品管理制度，制度内容包括但不限于设施设备与用品的更新、申购、出入库、使用、保养与维护、检查与维修、报废与处理。

5.3.2 应对养老机构内所有设施设备与用品制定相应的管理制度，包括但不限于：

- 消防设施设备管理制度
- 安全设施设备管理制度；
- 特种设备管理制度；
- 电器设备管理制度；
- 信息化设备管理制度；
- 车辆管理制度；
- 膳食设备管理制度；

- 护理设备管理制度；
- 医疗设备管理制度；
- 备品备件管理制度。

5.4 党务管理制度

5.4.1 应建立养老机构党务管理制度，制度内容包括但不限于管理职责、管理内容、程序及要求。

5.4.2 应对养老机构党组织建设制定相关制度，包括但不限于：

- “三会一课”制度；
- 组织生活制度；
- 民主评议制度；
- 谈心谈话制度。

5.5 行政办公管理制度

5.5.1 应建立养老机构行政办公管理制度，制度内容包括但不限于管理职责、管理内容、程序及要求。

5.5.2 应对养老机构行政办公事务制定相应的管理制度，包括但不限于：

- 院务管理制度；
- 印章管理制度；
- 行政办公审批制度；
- 业务流程管理制度；
- 公务接待管理制度；
- 合同管理制度。

5.6 人力资源管理制度

5.6.1 应建立养老机构岗位设置及人员配置制度，制定各类人员的工作手册，明确岗位职责和工作标准。

5.6.2 应建立养老机构人力资源管理制度，包括但不限于：

- 人员职业健康管理制度；
- 人员聘用管理制度；
- 人员培训管理制度；
- 人员考勤管理制度；
- 人员绩效考核和激励制度。

5.7 服务及服务管理制度

5.7.1 应建立养老机构服务管理制度，包括但不限于：

- 值班及交接班管理制度；
- 社工及志愿者服务管理制度；
- 外包服务管理制度；
- 服务质量管理制度；
- 服务投诉及纠纷处置制度；
- 信息公开制度。

5.7.2 应根据养老机构提供的服务项目建立相应的服务制度（参见表1），各项服务制度的内容包括但不限于：

- 服务计划；

- 服务内容和方式；
- 岗位职责和人员配置；
- 设施设备及工具；
- 服务时间和频次；
- 服务流程及要求；
- 工作记录；
- 质量控制与改进；
- 其他注意事项及特殊情况处理。

表 1 养老机构服务制度

服务制度	一级制度	二级制度
	出入院服务制度	老年人能力评估制度、老年人入住评估制度、出入院手续办理制度、出入探视请销假制度等
生活照料服务制度	饮食照料制度、排泄照料制度、清洁卫生照料制度、自理老人生活照料服务制度、半失能老人生活照料服务制度、失能老人生活照料服务制度等	
膳食服务制度	食品采购制度、膳食配送制度、食品留样备查制度等	
清洁卫生服务制度	保洁服务制度等	
洗涤服务制度	织物洗涤制度、织物消毒制度等	
文化娱乐服务制度	活动策划制度等	
医疗护理服务制度	护理安全管理制度、护理质量管理制度、抢救工作制度、病房管理制度、病房消毒隔离制度、护理查房制度、护理会诊制度、分级护理制度、患者身份识别制度、患者健康教育制度、查对制度、给药制度、护理交接班制度、护理差错事故报告制度、防范患者跌倒坠床管理制度、防范患者坠床、跌倒的预案及处理流程、压疮的预防制度、压疮预防管理制度、急危重症老年病人抢救制度、转诊/转院制度、消毒隔离制度、院内感染控制制度、医疗固体废物处理制度等	
老年社会工作服务制度	评估制度、督导制度、风险管理、志愿者服务管理制度、服务质量管理制度、投诉与争执处置制度等	
康复服务制度	康复功能评定制度、康复方案调整制度等	
心理/精神支持服务	危机预警报告制度等	
安宁疗护服务制度	服务管理制度、疼痛评估制度、家属沟通制度等	
居家上门服务制度	家庭环境评估制度等	

5.8 财务管理制度

5.8.1 养老机构应根据机构性质选择执行事业单位财务规则、企业会计准则或民办非企业会计准则。

5.8.2 应建立养老机构财务管理制度，包括但不限于：

- 内控管理制度；
- 预决算管理制度；
- 收入与支出管理制度；
- 财务审计管理制度；
- 资产管理制度；
- 采购管理制度；
- 财务核算管理制度；

- 政府补贴资金管理制度；
- 捐赠资金管理制度。

5.9 安全与应急管理制度

5.9.1 应建立养老机构安全管理制度，制度内容包括但不限于年度安全管理工作计划、安全培训、安全操作、安全检查、事故处理与报告。

5.9.2 应建立养老机构应急管理制度，制度内容包括但不限于突发事件类型、组织机构、职责分工、处置原则、上报流程、处理流程、工作要求、应急演练。

5.9.3 应对养老机构的安全与应急制定相应的管理制度，包括但不限于：

- 消防安全管理制度；
- 设施设备安全管理制度；
- 治安保卫管理制度；
- 膳食安全管理制度；
- 老年人服务安全管理制度；
- 公共卫生事件安全管理制度；
- 老年人人身安全管理制度；
- 老年人财产安全管理制度；
- 新媒体内容发布及审批管理制度；
- 网络舆情管理制度；
- 应急预案演练制度。

5.10 信息化管理制度

5.10.1 应建立养老机构信息化管理制度，制度内容包括但不限于管理职责、管理内容、程序及要求。

5.10.2 应对养老机构信息化建设制定相应的管理制度，包括但不限于：

- 计算机及网络管理制度；
- 信息系统软件管理制度；
- 信息交互及接口管理制度；
- 信息化数据格式管理制度；
- 网站及平台管理制度；
- 信息保密制度；
- 信息安全管理。

5.11 档案管理制度

5.11.1 应建立养老机构档案管理制度，制度内容包括但不限于档案的分类归档、移交、保管、借阅、使用、销毁、保密。

5.11.2 应对养老机构的各类资料、档案制定相应的管理制度，包括但不限于：

- 设施设备及用品档案管理制度；
- 人员人事档案管理制度；
- 老年人基本信息档案管理制度；
- 老年人入住档案管理制度；
- 老年人健康档案管理制度；
- 工作台账管理制度。

6 场地与环境

6.1 建筑设计

6.1.1 养老机构的改建和扩建应符合 JGJ 450 中的规定，为失能老年人提供服务的老年养护院应符合建标 144 中的规定，场地和基本用房设置应满足养老机构照料服务和运营管理的需要。

6.1.2 养老机构的无障碍设计应符合 GB 50763 中的规定，防火设计应符合 GB 50016 中的规定。

6.1.3 养老机构建筑的空间布局和尺度应考虑安全性和舒适性，区分老年人私人空间和集体社交空间，保护老年人隐私。其中，养老机构的床均建筑面积不宜小于 25m²，老年人用房的门净宽度不宜小于 0.9m。

6.1.4 养老机构建筑的细部设计宜充分考虑老年人生理和心理特点，主要包括以下方面：

- 不同年龄段的生理机能，例如在视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉、身体平衡、肌肉耐力、认知、反应、记忆等方面的变化特点；
- 不同年龄段及特殊病症的情感需求；
- 在自理、半失能、失能阶段的需求；

6.1.5 养老机构内老年人居住建筑的室内装修应环保无害，在色彩、风格等方面宜具有家庭化氛围，使老年人获得安全感和归属感。

6.1.6 养老机构内失智老年人居住及活动区域宜相对独立，设计装修宜采用以下方法：

- 居室入口处设计易于老年人识别、记忆的图形或放置老年人熟悉的物品，帮助老年人找到自己的居室；
- 通过照片、墙画等实物或模型，模拟老年人入住前家庭环境或老年人生活年代背景的布置，营造老年人熟悉的生活环境；
- 空间设计融合自然元素，帮助老年人感受昼夜交替、四季变化、鸟语花香等自然环境。

6.2 环境、卫生

6.2.1 养老机构的整体环境应保持干净、整洁，无异味，无杂物和废弃物堆放。

6.2.2 养老机构内应设置生活垃圾分类设施，生活垃圾应分类投放至相应的收集容器或收集点。

6.2.3 养老机构公共空间宜采用自然通风，室内空气质量应符合 GB/T 18883 中的规定。

6.2.4 养老机构老年人居室及活动用房使用空调或暖气设施时宜根据实际情况调节温湿度，室内相对湿度宜保持在 50%~60%，环境温度夏季宜保持在 24℃~28℃，冬季宜保持在 18℃~22℃。

6.2.5 养老机构老年人居室及活动用房应光线充足、明亮，音响、电视等媒体的播放音量宜控制在老年人可以接受的范围。

6.3 图形符号及标志

6.3.1 养老机构内应设置通行、应急、安全警示和服务等公共信息图形标志并符合 MZ/T 131 中的规定。消防安全标志设置符合 GB 15630 中的规定，生活垃圾分类标志符合 GB/T 19095 中的规定。

6.3.2 养老机构内图形符号及标志应安装牢固、无安全隐患，标志的设计可在形式、材质等方面体现机构特色，与所处环境的空间风格具有一致性和协调性，兼顾实用和美观。

6.3.3 养老机构内宜设置帮助失智老年人辨识自身所在位置和方向的标志，在图形、文字、颜色、尺寸、材质等方面宜符合老年人视觉和认知特点。

6.3.4 养老机构内宜设置各类服务应用标志，包括但不限于：

- 服务提供标志，例如照护等级、意外防护、药物过敏和膳食提供等标志；
- 服务保障标志，例如衣物清洗盛放、食品清洗和食物冷藏等标识。

7 设备及用品配置

7.1 基本原则

7.1.1 养老机构各类配套设备及用品的配置应满足老年人和工作人员的安全需求及使用需求，由专人管理，确保设备及用品的质量合规、数量充足。

7.1.2 老年人使用的设备及用品应安全、稳固，无尖角、锐角和毛刺，设计宜符合老年人人体工程学。

7.1.3 失智老年人居住及活动区域不应放置易引起误食、误用的用品。

7.2 评估设备

应配置桌椅、餐具、专业康复阶梯、衣柜、护理床、卫浴设备、冰箱、洗衣机、微波炉等满足老年人入住评估的设备。

7.3 生活起居设备

7.3.1 应配置床、床头柜、桌椅、衣柜、储物柜、床上用品等，2人及以上居室应设有隐私帘。

7.3.2 应配置坐便器、盥洗池、墙面镜、洗澡椅、固定式洗漱用品架、防滑垫等，必要时宜配置洗澡床、洗澡机等助浴设备。

7.3.3 应配置理发器具、吹风机、指甲剪等个人生活用品。

7.4 膳食设备

7.4.1 厨房应配置清洗、冷藏、烹饪、排风排烟、备餐、留样、消毒、燃气泄漏报警装置等设备，宜根据供应的菜式品种配置相应的设备。

7.4.2 餐厅应配置能够满足自理老年人使用数量的餐桌椅、餐具、洗漱池、防蝇设备等，宜配置助食辅具、保温餐车等。

7.5 安全保护设备

7.5.1 应配置可回放视频监控设备，监控范围应覆盖各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所，在厨房、配电室、仓库等区域安装1个以上监控设备。

7.5.2 应配置紧急呼叫系统。

7.5.3 老年人生活居住区域应配置门禁、窗户限位器及安全保护用品。

7.6 文化娱乐设备

7.6.1 应配置多媒体播放设备、书籍、报刊、杂志、棋牌玩具等。

7.6.2 宜配置书法、绘画、摄影、手工艺制作等符合老年人兴趣爱好的文化娱乐用品。

7.7 护理设备

7.7.1 应配置轮椅、担架、一次性使用卫生用品等，一次性使用卫生用品的包装、运输与贮存应符合GB 15979第11章的规定。

7.7.2 宜配置护理床、防压疮床垫、床边洗浴设备等。

7.8 医疗设备

7.8.1 内设医疗机构的养老机构，设备及用品配置应符合国家相关规定。

7.8.2 不设医疗机构的养老机构，应配备急救药品箱、便携式氧气瓶、血压计、听诊器、体温计等设备。

7.9 康复设备

7.9.1 有条件的养老机构宜配置日常生活训练康复设备。

7.9.2 康复训练设备应注有标志、标签、警告标记与注意事项并符合 GB 24436 第 7 章的规定。

7.10 清洁洗涤设备

7.10.1 应配置洗衣机、消毒设备以及洗涤用品，宜配置衣物烘干机。

7.10.2 应配置清洁车、清洁用具等环境卫生清洁设备，应根据养老机构规模配置污水处理设备。

7.11 办公设备

7.11.1 应配置满足养老机构日常办公管理需要的办公桌椅、文件柜、档案柜、通用办公用品、电脑、电话、打印机等。

7.11.2 宜配置复印机、扫描仪、投影仪、传真机、照相机、录音笔等。

7.11.3 宜配置老年人专用接送车辆。

7.12 智能化设备

7.12.1 应配置互联网、内部无线网络。

7.12.2 宜配置养老机构管理系统、老年人定位系统、老年人健康监测系统以及物联网传感系统等。

8 运营管理

8.1 党务管理

8.1.1 养老机构应根据党章及党内各项规章制度开展“三会一课”、民主评议党员、组织生活会、统一活动日、发展党员、党员教育培训、党员记实管理、党费收缴使用管理、党风廉政建设等党务工作。

8.1.2 养老机构应做好党务工作的各项记录及相关档案管理。

8.2 行政办公管理

8.2.1 养老机构应功能界定清晰、市场定位明确，具有中长期发展规划。

8.2.2 养老机构应建立管理组织架构，层级清晰、部门职能明确。

8.2.3 养老机构应成立老年人或老年人家属参与的管理委员会，定期就管理与服务问题征求老年人和家属意见。

8.3 人力资源管理

8.3.1 养老机构应配备与养老机构服务和运营相适应的管理人员和专业技术人员，按照照料护理等级配备相应的养老护理人员，人员配置及专业技术人员资质应符合 GB/T 29353 中 5.1 和 GB/T 35796 中 6.2 的规定。

8.3.2 养老机构宜利用社会资源外聘社会工作者或志愿者。

8.3.3 养老机构应定期开展不同人员或岗位的教育培训，培训内容包括职业道德教育、相关政策法规、专业技能等。

8.4 服务管理

- 8.4.1 应由院长或至少一名负责人分管养老机构的服务管理工作。
- 8.4.2 应在养老机构接待空间的显著位置公布服务管理信息，包括服务管理部门、人员资质、相关证照、服务项目、收费标准等。
- 8.4.3 养老机构委托第三方服务时应签订外包合同，对外包服务定期开展单位资质审核及服务能力评估。

8.5 财务管理

- 8.5.1 养老机构应加强对各类财务原始凭证的管理，确保原始凭证和财务工作台账真实、完整。
- 8.5.2 养老机构应定期清查养老机构财产，确保专款专用，资金正常运行。
- 8.5.3 养老机构应定期盘点、核算养老机构固定资产，实行年审。
- 8.5.4 养老机构内宜实行会计电算化管理，有医疗资质并获得医保定点资格的养老机构应加强对医保、社保结算系统的管理。

8.6 安全与应急管理

- 8.6.1 养老机构应成立安全工作领导小组，各部门、各层级应签订安全责任书，安全责任人予以公示。
- 8.6.2 养老机构的服务安全管理应符合 GB 38600 中的规定，安全与应急管理应符合 MZ/T 032 中的规定。
- 8.6.3 养老机构应有传染病预防和处理措施，内设医疗机构的养老机构应加强医疗护理安全管理和院感管理。
- 8.6.4 应定期对养老机构进行全面的危险源及隐患识别，做相应的风险评价，及时消除安全隐患。
- 8.6.5 养老机构应每半年评估和完善应急预案，修订后的应急预案应及时上报主管部门备案。
- 8.6.6 养老机构应根据政府安全管理职能部门的要求，定期开展安全检查、安全教育和应急演练。

8.7 信息化管理

- 8.7.1 养老机构宜建立包含行政办公管理系统、人力资源管理系统、服务管理系统、财务管理系统、安全管理系统等功能信息化管理平台。
- 8.7.2 养老机构宜建立智能化服务系统，对老年人服务申请做到快速响应、处理和跟踪，定期统计和分析服务数据。
- 8.7.3 养老机构应定期对计算机及网络系统更新、维护，提高运行安全性，避免发生遭遇黑客攻击、系统瘫痪等突发情况，确保网络系统运行良好。
- 8.7.4 养老机构视频监控系统覆盖养老机构内所有出入口、就餐空间和活动场所和其他公共区域，应保留至少 90 天以内的监控录像。
- 8.7.5 养老机构应做好老年人服务信息保密工作。

8.8 档案管理

- 8.8.1 应明确养老机构各类档案的保存期限，老年人档案保存期限不少于协议期满后五年，定期全面检查、清点档案，检查档案的有效性和完整性。
- 8.8.2 养老机构宜提高档案信息化程度，实现与无纸化办公、电子化医疗记录等对接。

9 服务提供

9.1 基本原则

- 9.1.1 养老机构的所有工作人员应在工作时间段穿着工作服、佩戴工牌上岗，在服务前向老年人表明自己的身份，交代服务意图。
- 9.1.2 服务人员应注重服务礼仪，使用礼貌用语，对待老年人态度和蔼，宜与老年人建立情感交流，让老年人感受到尊重、关心与爱护。
- 9.1.3 服务人员宜通过查阅老年人信息档案、与老年人增进交流等方式了解老年人的生活文化背景，掌握老年人的服务需求，在服务过程中应密切观察老年人的反应与态度，及时对服务做出相应的调整。
- 9.1.4 养老机构宜为特殊需求老年人提供个性化服务。

9.2 出入院服务

- 9.2.1 养老机构应为老年人提供入住评估服务并符合 DB32/T 3635 中的规定。
- 9.2.2 对入住老年人开展的首次评估服务应由老年人或其监护人确认并签订服务合同，合同中应明确各方权利和义务，同时应提供风险告知书和知情同意书。
- 9.2.3 应为初次入住的老年人提供短期试入住服务，帮助老年人尽快适应养老机构的生活。
- 9.2.4 当老年人出院时，养老机构应与老年人或其监护人完成财物交接，及时对老年人的各类档案进行整理和归档。

9.3 生活照料服务

- 9.3.1 服务内容包括但不限于老年人个人卫生清洁、饮食照料、起居照料、排泄照料、体位转换及位置转移。
- 9.3.2 养老机构应根据老年人入住评估结果，为老年人提供不同级别的生活照料服务。
- 9.3.3 服务前应了解老年人基本信息，包括但不限于姓名、性别、年龄、服务级别、疾病情况、个人生活照料重点、膳食种类、风险防范、个人爱好、精神心理情况。
- 9.3.4 养老机构应安排 24 小时护理值班，定期巡视老年人生活区域，发现异常情况应及时处理，根据情况报医、报部门管理人员，记录交接班情况。

9.4 膳食服务

- 9.4.1 养老机构的所有食品从业人员每日上岗前应健康自检，如有身体不适或传染性疾病，应立刻暂停接触膳食工作，报部门管理人员。
- 9.4.2 养老机构应尊重老年人的饮食习惯，根据老年人的地域特点、民族、宗教习惯等提供膳食。
- 9.4.3 养老机构应根据老年人的需求或医嘱，提供普食、软食、流食或其它形式的饮食。
- 9.4.4 制定的膳食食谱（日、周、月食谱）应提前向老年人公布并存档，食谱临时调整时应提前 1 天告知。
- 9.4.5 食谱宜考虑食物的营养价值，膳食搭配营养均衡、丰富有变化。
- 9.4.6 各类膳食应在规定时间配送分发，老年人集体用餐时应配备相应的服务人员予以协助。
- 9.4.7 每餐用餐结束后，养老机构应及时对餐（饮）具、送餐工具等清洗、消毒，每日处理餐厨垃圾。
- 9.4.8 养老机构应定期收集老年人口味需求、老年人用餐反馈，改进膳食服务。

9.5 清洁卫生服务

- 9.5.1 服务内容包括但不限于老年人居室卫生清洁、公共区域卫生清洁。
- 9.5.2 养老机构应根据清洁计划开展各项清洁卫生工作，定时清洁各类场所和区域，保持环境整洁、无异味，老年人居室的地面应干燥、无水渍、无污渍。
- 9.5.3 应在清洁区域的显著位置设置安全提示标识。
- 9.5.4 服务后应及时对清洁工具和设施设备清理、消毒。

9.6 洗涤服务

- 9.6.1 服务内容包括但不限于老年人衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒。
- 9.6.2 养老机构应定期收集老年人待洗衣物和床上用品，可上门统一收集或在指定区域收集，特殊污染物应单独收集，做好各类织物的登记和数量清点工作。
- 9.6.3 老年人的衣物和床上用品应分类清洗、烘干和消毒，特殊污染物应单独处理，医用织物的洗涤应符合 WS/T 508 中的规定。
- 9.6.4 洗涤后应检查织物完好无损，确认类别、数量，整理后送还，做好记录。
- 9.6.5 养老机构应定期对洗涤设备进行清洁、消毒。

9.7 文化娱乐服务

- 9.7.1 服务内容包括但不限于开展文化教育活动、体育活动、休闲娱乐活动、节日及纪念日庆祝活动
- 等。
- 9.7.2 养老机构应定期开展适宜老年人的文化娱乐活动，让老年人保持身心愉悦，活动内容和形式宜考虑预防老年人生理、心理和社会功能的退化。
- 9.7.3 养老机构宜充分考虑不同老年人的需求，为卧床老年人提供电视、广播、阅读等床边文化娱乐活动，为失能和失智老年人提供有益于感知觉恢复的康娱活动。

9.8 医疗护理服务

- 9.8.1 具有医疗资质的养老机构，医疗护理服务内容包括但不限于预防保健、健康管理、药物管理、协助医疗护理、老年人常见病多发病诊疗、院内感染控制等，并符合医疗服务的相关规定。
- 9.8.2 具有医疗资质的养老机构应按照医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动，为老年人提供相应的分级护理并告知老年人及其监护人。
- 9.8.3 服务时医务人员应做好手卫生工作并符合 WS/T 313 中的规定，避免服务中发生交叉感染。
- 9.8.4 养老机构应定期开展健康教育活动和老年人健康体检。

9.9 康复服务

- 9.9.1 服务内容包括康复咨询、康复评估、康复计划制定、康复教育指导、康复训练及护理、辅助器具配备和使用等。
- 9.9.2 应由康复医生为老年人制定相应的康复计划，由专业的康复服务人员提供服务。
- 9.9.3 服务前应准确掌握老年人的基础疾病，检查器械仪器的安全性，向老年人交代注意事项。
- 9.9.4 服务中应密切观察老年人的体征和反应，及时调整康复计划。

9.10 心理/精神支持服务

- 9.10.1 服务内容包括环境适应、情绪疏导、心理支持和危机干预等。
- 9.10.2 服务人员应在日常主动了解和掌握老年人心理和精神状况，发现异常及时与老年人沟通了解并告知其监护人。
- 9.10.3 必要时应由专业人员对老年人的心理、情绪、认知水平、行为等进行综合心理评估，根据评估结果制定心理/精神支持服务的目标、措施和计划。

9.11 安宁服务

- 9.11.1 服务内容包括临终身体疗护、心理护理、社会资源链接和善后服务等。
- 9.11.2 养老机构应根据老年人的身体状况或病情，加强查房和巡视，及时与监护人联络和沟通。

- 9.11.3 提供身体疗护服务时应由医护人员处理老年人的症状，采取舒缓疗护。
- 9.11.4 养老机构应尊重老年人宗教信仰、民族习惯和个人意愿，对安宁服务区域或老年人居室进行布置，使老年人平静、安详度过生命终期。
- 9.11.5 养老机构宜通过开展生命教育引导老年人和监护人接受临终状况。
- 9.11.6 养老机构宜根据监护人需求，协助处理老年人后事。

9.12 居家上门服务

- 9.12.1 具有居家上门服务资质或条件的养老机构，服务内容包括但不限于助餐、助浴、助医、助急、助洁等。
- 9.12.2 养老机构可直接上门为老年人提供服务或对社区老年人开放服务项目，应提供服务须知介绍。
- 9.12.3 应根据老年人服务需求，由专业人员评估老年人身体能力和家庭环境，根据评估结果确定服务项目和内容，制定服务计划。
- 9.12.4 服务完成后应由老年人或监护人确认，做好服务记录。

10 质量控制

- 10.1.1 养老机构应建立质量管理部门或成立质量控制小组，加强对质量控制的组织领导。
- 10.1.2 养老机构应建立服务质量管理体系，体系内容包括但不限于服务质量方针、质量目标、服务职责和服务权限。
- 10.1.3 养老机构应识别和分析对服务有重要影响的关键过程并加以控制，确保服务在事前、事中、事后全程可控。
- 10.1.4 养老机构的各项管理和服务应严格按照相应的制度、工作手册执行，形成工作台账。
- 10.1.5 养老机构服务和管理的目标应如下：
 - 老年人入住评估执行率达到 100%；
 - 老年人服务合同签订率达到 100%；
 - 养老机构内虐老、欺老发生率为 0；
 - 老年人 II 期及以上压疮新发生率低于 5%（入院前发生严重低蛋白血症、全身高度浮肿、癌症晚期、恶液质等老人除外）；
 - 服务对象满意率不低于 80%。

11 监督、评价与改进

- 11.1 养老机构应建立常态化监督、评价与改进机制，对养老机构实行闭环管理。
- 11.2 养老机构应明确监督者的职责和权利，定期开展内部监督工作，做好监督过程记录。
- 11.3 养老机构应建立畅通的渠道，收集有效投诉和改进意见，采取有效措施改进，并及时予以回复和反馈。
- 11.4 养老机构应定期对机构信誉、服务质量、服务态度等进行综合评价，制定细化的评估指标。
- 11.5 养老机构应定期开展机构内部自评或邀请第三方评估机构评价，应至少每年开展一次服务对象满意度测评。
- 11.6 养老机构应定期开展服务质量讲评会，评估质量改进的效果。