

养老服务标准体系建设指南

Construction guide for standard system of elderly care service

2020 - 09 - 30 发布

2020 - 11 - 01 实施

天津市市场监督管理委员会 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由天津市民政局提出并归口。

本标准起草单位：天津市南开区养老中心、天津市标准化研究院、天津市养老机构协会、天津市养老院、天津市和平区南营门街鹤寿养老院、天津津旅泊泰投资发展有限公司、天津市蓟州区安康老年公寓、天津椿萱茂越华养老服务有限公司。

本标准主要起草人：辛庆正、常冠山、李雪军、左勇、孙兆元、王丽、金晔、何媛、张美萍、席军、杨玲、文波波、李丽、果植昌、石莉、赵美焕、朱津津、曹喜军、王雨、张颖。

养老服务标准体系建设指南

1 范围

本标准规定了养老服务标准体系（以下简称“体系”）的基本要求、标准体系框架、标准体系编写、评价与改进。

本标准适用于养老服务标准体系建设。

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/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

3 基本要求

3.1 标准体系结构应科学合理、层次分明。

3.2 标准体系结构应在 GB/T 24421.2 系列标准基础上，结合区域养老服务实际情况进行删减和扩充。

3.3 体系内的标准应符合国家相关法律法规、政策文件，与国家标准、行业标准和地方标准协调一致，或直接采用，着重考虑安全、环境和卫生方面的要求。

3.4 体系内的标准应贯彻养老服务确定的各项服务方针、目标。

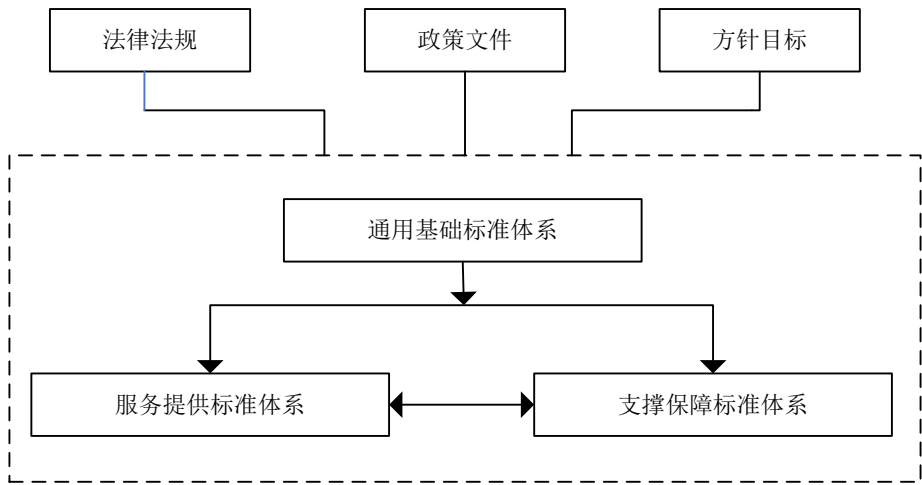
3.5 体系内的标准应符合养老服务业的特点，充分考虑服务对象和社会的需求，再结合养老服务与管理的需要制定。

3.6 体系内标准的表述应准确、严谨、简明、易懂、可操作，术语、符号应统一。

3.7 根据标准体系的实施效果，实时地进行评价和改进。

4 标准体系框架

标准体系框架主要由通用基础标准体系、服务提供标准体系及支撑保障标准体系三部分组成，三者之间的相互联系及所依据的外部因素如图1所示。



注：虚线内的为标准体系框架的边界范围。

图1 标准体系结构图

5 标准体系编写

5.1 通用基础标准体系

5.1.1 通用基础标准体系结构层次

通用基础标准，是指养老服务范围内，包括普遍使用、具有广泛指导意义的标准，涉及标准化导则、术语与缩略语、符号与标志、分类、评估、数据、量和单位及测量等，见图 2。

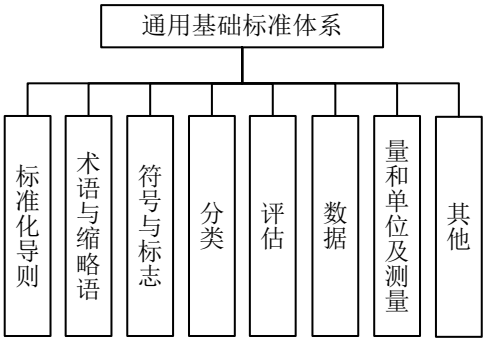


图2 通用基础标准体系结构图

5.1.2 标准化导则

- 5.1.2.1 规定养老服务标准化管理的职责、内容、工作范围、要求等。
- 5.1.2.2 规定养老服务标准体系文件的编写、审查、管理规则，修订、实施、监督和检查规则等。
- 5.1.2.3 梳理支撑本养老服务标准化管理工作及标准编制工作相关的基础性国家标准，可直接采用或进行转化。

5.1.3 术语与缩略语

- 5.1.3.1 适用于养老服务的术语和缩略语应符合相关的国家标准、行业标准和地方标准。

- 5.1.3.2 用于组织内部信息沟通的术语和定义标准，其内容应包括中文名称、解释和说明的内容。
- 5.1.3.3 养老服务常用的缩略语应制定成缩略语标准，其内容包括缩略语和解释。

5.1.4 符号与标志

- 5.1.4.1 适用于养老服务的符号与标志应符合相关的国家标准、行业标准、地方标准。
- 5.1.4.2 针对养老服务制定的对符号与标志的样式、颜色、字体、结构及其含义和使用管理的规范性文件，适用于形象设计专用和管理使用的特殊意义的符号。规范性文件包括：设计规范、使用管理规范、设计色彩图样等。

5.1.5 分类

养老服务的分类、等级、相应的配套设施、人员、管理及所对应的服务级别。

5.1.6 评估

对养老服务水平的评估，包括工作组织、评价实施、结果公示及改进意见。

5.1.7 数据

包括对社会养老数据的采集流程及分类运用，便于根据老年人的整体状况确定养老服务标准体系的改进。

5.1.8 量和单位及测量

- 5.1.8.1 包括养老服务运行和管理活动中采用的量和单位，规定测量方法，对测量过程、测量数据进行处理和表示的相关国家标准、行业标准、地方标准和企业标准。如：《XX 满意度调查测量规范》。
- 5.1.8.2 养老服务涉及的测量项目，包括但不限于：血压、体重、体温、满意度、服务指标（服务完成率、完好率、院内感染发生率）等。

5.2 服务提供标准体系

5.2.1 服务提供标准体系结构层次

服务提供标准，是指涉及养老服务的具体内容及事项。根据老年人的不同服务需求，服务提供标准包括生活照料、膳食服务、精神慰藉、健康管理、医疗护理、安宁服务、社会工作、休闲娱乐、文化教育、权益保障等，见图3。

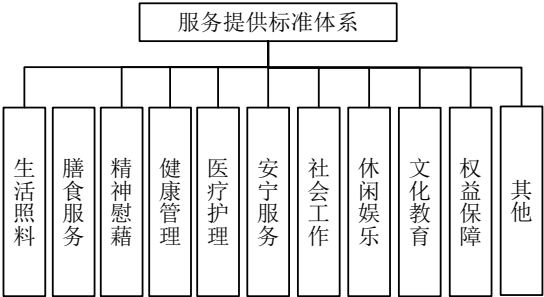


图3 服务提供标准体系结构图

5.2.2 服务提供内容与要求

- 5.2.2.1 服务规范应从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性等六个方面对服务的内容提出定量或定性的要求。
- 5.2.2.2 服务规范应规定服务提供的流程、方法，可按如下环节或者要素编制：
- a) 服务的准备应符合以人为本、方便、经济、人性化的要求。包括如下内容：
 - 1) 环境安全、卫生、舒适的要求；
 - 2) 设备、设施的类型、数量、功能和舒适程度的要求；
 - 3) 人员的数量和技能，仪表、举止、语言文明性的要求；
 - 4) 供方的资质等级、承包能力、可信度的要求。
 - b) 服务的过程应规定提供服务的方法和手段。包括如下内容：
 - 1) 服务流程和环节划分的方法和要求，各环节的工作内容、操作规范和输入输出要求；
 - 2) 服务提供过程各个阶段的划分可采用流程图表示；
 - 3) 服务的沟通与确认要求；
 - 4) 服务组织、实施要求；
 - 5) 服务提供信息的跟踪、反馈、分析、处理要求。
 - c) 服务的质量控制，应包括识别、分析服务质量控制点，对服务的过程和结果加以控制而制定的标准，包括但不限于：
 - 1) 人员、设施设备等要素的控制；
 - 2) 服务提供过程的检查方法；
 - 3) 服务结果的评价与改进；
 - 4) 服务记录的管理。

5.3 支撑保障标准体系

5.3.1 支撑保障标准体系结构层次

支撑保障标准，是指养老服务业组织为支撑养老服务有效提供而制定的规范性文件，包括服务提供者标准、管理标准、信息化标准、建筑/设施设备与用品标准、环境/安全与卫生标准等，见图4。

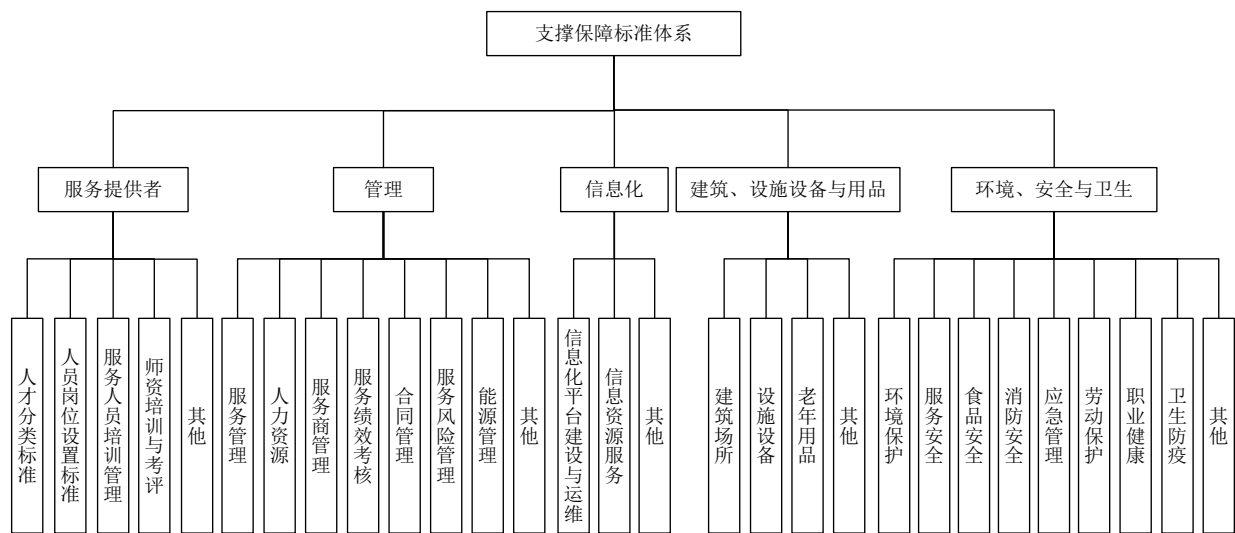


图4 支撑保障标准体系结构图

5.3.2 支撑保障标准体系的内容与要求

5.3.2.1 服务提供者

5.3.2.1.1 人才分类标准：根据养老服务行业的职业技能等级及实际工作需要，对所有人才进行分类的标准，包括管理、职称、职业技能、学历、年龄、工作年限等方面的要求。

5.3.2.1.2 人员岗位设置标准：包括养老服务的岗位设置及相应要求。

5.3.2.1.3 服务人员培训管理：岗位培训的管理及具体实施。

5.3.2.1.4 师资培训与考评：师资队伍的培训及考核要求。

5.3.2.2 管理

5.3.2.2.1 服务管理：包括对服务的质量、绩效进行评定，评定实施的方法途径、考评规则及奖惩制度。对于养老服务要有整体的评估要求、改进措施及期限要求。

5.3.2.2.2 人力资源：包括人力资源规划、配备、培训、绩效、薪酬和劳动关系等。

5.3.2.2.3 服务商管理：包括对各类产品或服务供应商的最低要求，确定最终供应商的流程。

5.3.2.2.4 服务绩效考核：包括服务绩效考核的组织、流程、评价、改进等要求。

5.3.2.2.5 合同管理：合同的分类与管理要求；合同的评估要求，如需求评估、能力评估、经济性与合法性评估；合同签订、授权或委托的权限和程序要求；合同实施管理要求。

5.3.2.2.6 服务风险管理：包括对服务过程的风险因素、风险事故、风险损失等的控制。

5.3.2.2.7 能源管理：包括用能和节能工作收集、制定的标准。

5.3.2.3 信息化

5.3.2.3.1 信息化平台建设及运维：包括所有与养老服务有关的信息化平台的系统要求、集成要求、功能要求、运维要求等。

5.3.2.3.2 信息资源服务：信息的采集、存储及处理管理；信息分类与控制要求，适用范围和有效性管理；信息发放、回收、借阅、销毁的要求；信息的评审与更新批准要求；信息的识别和检索；信息使用的追溯要求；信息安全管理。

5.3.2.4 建筑、设施设备与用品

5.3.2.4.1 建筑场所：对养老场所的选址要求，包括地理位置、交通情况、医疗情况、环境卫生等，对建筑设计的要求，包括建筑材料、空间布局、功能性老年设施安装等。

5.3.2.4.2 设施设备及老年用品：

- a) 采购标准，包括但不限于：
 - 1) 设施、设备及用品的需求评估及采购计划管理；
 - 2) 进货验收的质量检验项目与检验方法；
 - 3) 设施、设备及用品的供方管理，审批程序、购置程序管理。
- b) 储运标准，包括但不限于：
 - 1) 设施、设备及用品的储运方式、方法、条件等标准；
 - 2) 设施、设备及用品入、出库管理、盘点查库管理标准；
 - 3) 易腐、易燃、易爆物品和有毒、有害、放射性物品的储运管理标准。
- c) 安装调试标准，包括但不限于：
 - 1) 安装验收技术条件，对安装完工后的试运行技术要求和方法的规定；
 - 2) 验收程序、抽样及试验方法；
 - 3) 安装、交付管理要求。
- d) 使用与维护保养标准，包括但不限于：

- 1) 设施、设备使用中的操作、运行要求;
- 2) 设施、设备维护保养技术要求;
- 3) 设施、设备维护保养管理要求,包括设施、设备维护保养计划,日常管理,自检和巡回检查管理。
- e) 停用改造与报废标准,包括但不限于:
 - 1) 设施、设备失效评判标准;
 - 2) 设施、设备停用改造管理要求;
 - 3) 设施、设备报废评判与处置管理标准。

5.3.2.5 环境、安全与卫生

5.3.2.5.1 环境保护:老年人居室、公共活动区域的温度、湿度、光线、照度、空气质量、卫生、清洁度、噪声、场地面积等基本条件的要求;经营和管理活动中废弃物处置与管理标准;日常环境卫生维护管理标准;用能节能管理规范;用能设备经济运行及评价标准。

5.3.2.5.2 服务安全:包括环境安全、起居安全、饮食就餐安全、活动安全、心理安全、服务风险的技术与管理标准。

5.3.2.5.3 食品安全:老年人餐饮食品采购、运输、贮存等标准,还包括食物在制作过程中的卫生安全等要求。

5.3.2.5.4 消防安全:消防设施的采购、维护、保养、更换等技术及管理要求。

5.3.2.5.5 应急管理:安全目标的设定与管理标准;养老服务安全风险要素分类及处置与管理要求;突发事件分类标准,应对预案、上报程序、检查与处置程序标准;特种设备设施安全使用与管理标准。

5.3.2.5.6 职业健康:工作场所的空气、噪声、温湿度限值标准;工作场所有害物质限量标准,如化学剂对职工的伤害;劳动防护标准应包括配备劳动防护服装和用品,定期体检和职业健康教育,随时监测和维护作业场所的环境及设施,如:放射专业人员防护等;职业危害预防和纠正措施标准,如养老护理员腰背肌的损伤、老年人心理异常造成的伤害、传染病的防护等。

5.3.2.5.7 劳动保护:针对 5.3.2.5.6 所有的风险所采取的保护措施。

5.3.2.5.8 卫生防疫:养老场所内的卫生及防疫技术及管理。

6 评价

6.1 评价的原则与依据

评价的原则与依据如下所示:

- a) 坚持以客观事实为判定依据;
- b) 坚持标准与实际相对照;
- c) 坚持独立、公正、效率;
- d) 以法律、法规以及相关的国家、行业和地方标准为依据;
- e) 以养老服务的经营方针、目标为依据。

6.2 评价方法与程序

6.2.1 自我评价

6.2.1.1 组成独立的评价小组,对建立的标准体系以及实施相关标准和开展标准化工作的全过程进行整体评价。

6.2.1.2 通过被评价方陈述和评价人员的观察、提问、检查、比对、验证等获取客观证据的方式进行。

6.2.1.3 评价活动按以下程序进行：

- a) 成立评价小组；
- b) 制定评价计划；
- c) 评价准备；
- d) 评价实施；
- e) 编写评价报告 and 不合格报告；
- f) 评价结果处置。

6.2.1.4 根据检查记录表和评分表的评价结果，对不符合标准要求的项目制定纠正和预防措施，并跟踪实施和改进。

6.2.2 社会确认

可委托社会组织、专业机构进行标准体系确认。

6.3 标准体系评价要求

标准体系应符合如下要求：

- a) 规范性：包括标准体系结构图、明细表及统计表、标准文本的评价；
- b) 完整性：包括养老服务的基本管理活动及服务提供过程评价；
- c) 协调性：标准体系内的标准文本应符合法律法规、政策规划，国家标准、行业标准和地方标准等文件的要求；标准体系内的标准文本应相互协调；
- d) 有效性：标准体系内的标准文本应为现行有效的标准，标准的制修订及管理符合相关法律法规和标准的规定；标准体系内的标准文本在执行过程中，应达到编制该标准文本预期的目的。

7 改进

7.1 日常改进

7.1.1 信息来源包括，但不限于：

- a) 国家政策和法律、法规；
- b) 老年人及家属的反馈意见；
- c) 测量、检验、试验报告；
- d) 各种记录、报表中反映的数据；
- e) 社会反映、调查；
- f) 员工的建议。

7.1.2 对数据进行分析，确定发生现有问题和潜在问题的原因，提出解决方案。

7.1.3 根据数据分析和验证结果制定纠正和预防措施。

7.2 持续改进

根据定期或不定期的自我评价或社会确认结果，对不合格项进行分析和试验，对标准体系文件进行修改或对相关人员进行岗位调整，并付诸实施，直至达到预期效果，同时对改进过程的有效性进行跟踪评价。