

ICS 01.040.03

A 00

备案号:

DB42

湖北省地方标准

DB 42/T 1246—2017

养老机构服务质量规范

Specification for service quality of senior care organization

(报批稿)

地方标准信息服务平台

2017 - 03 - 20 发布

2017 - 06 - 01 实施

湖北省质量技术监督局

发布

目 次

前言	III
引言	V
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
5 服务内容与要求	3
6 监督与改进	12

地方标准信息服务平台

地方标准信息服务平台

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则编写。

本标准由湖北省民政厅提出。

本标准由湖北省民政厅归口管理。

本标准主要起草单位：宜昌市社会福利院、宜昌市信息与标准化所、湖北省养老机构协会。

本标准主要起草人：刘辉、熊长英、何官静、杨志军、关红安、曹义隼、梁高芳、张文胜、厉燕妮、钟梅、吴玫、吴冬云。

地方标准信息服务平台

地方标准信息服务平台

引 言

人口快速老龄化，养老服务供给市场化改革势不可挡，养老产业转型升级、养老产业链拓展延伸、养老新业态创新创造成为国家新型产业战略之一，公益化、商业化的社会养老机构不断涌现，养老机构服务质量成为促进和评估区域养老事业发展的关键节点。

为了加快湖北省社会养老事业发展，切实贯彻落实提升、保持和创新湖北省养老行业及机构的服务质量，制订本标准。

地方标准信息服务平台

养老机构服务质量规范

1 范围

本标准规定了养老机构的术语和定义、基本要求、服务内容与要求及监督与改进。
本标准适用于湖北省内各养老机构。

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 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
GB 15982 医院消毒卫生标准
GB/T 17242 投诉处理指南
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
GB/T 29353-2012 养老机构基本规范
MZ 008 老年人社会福利机构基本规范
WS/T 367 医疗机构消毒技术规范
JGJ 122 老年人建筑设计规范

3 术语和定义

GB/T 29353、MZ 008、JGJ 122确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

养老评估服务 pension evaluation service

为确定老人的服务需求类型、照料护理等级，并确认养老护理、养老服务补贴领取资格，由专业人员或者第三方机构依据相关标准和政策，对老人身体、生理、心理、精神、经济条件、生活状况、家庭状况等进行的综合分析评价工作。

3.2

生活照料服务 life care service

为老人提供饮食、起居、清洁、卫生照护。

3.3

护理服务 nursing service

通过护理干预为老人提供连续、综合的健康及医疗照护。

3.4

医疗保健服务 health care service

为老人提供预防、保健、康复、医疗方面综合性卫生服务。

3.5

心理/精神支持服务 mental/spiritual support service

通过语言、文字等媒介,使老人的认识、情感和态度有所变化,增强适应性,保持和增进身心健康的服务。

3.6

能力训练服务 ability training service

包括步态训练服务(对装假肢后的肢残老人进行行走姿势矫正)、听力语言训练服务(对聋哑老人利用语言治疗和矫正训练设备进行听力训练、语言训练)、肢体训练服务(对肢残老人利用运动疗法、作业疗法进行肢体训练)、智力训练服务(对智力障碍老人通过日常生活能力训练、手工作业训练进行智力训练)、技能训练服务(对老人开展各种形式的技能训练,为其生活自理创造条件)。

3.7

居家生活照料服务 home life care service

为居家的老人提供日常生活照料。

3.8

临终关怀服务 hospice service

帮助临终的老人减少死亡前的痛苦以及死亡后对家属精神上支持。

4 基本要求

4.1 机构

养老机构应依法取得许可并注册登记。设有医疗机构或委托医疗机构提供服务的,医疗机构应依法取得许可。

4.2 人员

4.2.1 养老机构管理人员、养老护理员、膳食服务人员应经行业培训合格并持证上岗。设有医疗机构的,医生、药剂师、护士、医疗技术人员应取得相应资质并持证上岗。为使各类工作人员具备与岗位要求相适应的知识和技能,养老机构应定期组织培训并建立档案。

4.2.2 行政管理人员不宜超过养老机构职工人数的 10%,医生、药剂师、护士、医疗技术人员不宜低于养老机构职工人数的 15%并保持合理结构。宜配备具有相应资质和满足服务要求的社会工作者、康复师、营养师、心理咨询师,登记志愿者不宜低于养老机构入住老人总数的 20%。

4.2.3 为自理老人提供服务的养老护理员不宜低于自理老人人数的10%，为介助老人提供服务的养老护理员不宜低于介助老人人数的17%，为介护老人提供服务的养老护理员不宜低于介护老人人数的25%。

4.3 环境和设施设备

环境和设施设备应符合GB/T 29353-2012中第7章的要求。

4.4 运行管理

4.4.1 总则

养老机构的运行管理应符合GB/T 29353-2012中第6章的要求。

4.4.2 信息管理

4.4.2.1 养老机构应明示服务范围、服务项目、入住条件、入住程序、收费标准等相关信息。

4.4.2.2 养老机构宜利用互联网网站等方式为社会和老人提供信息服务。

4.4.3 服务提供

4.4.3.1 养老机构应制定护理技术操作规范，指导服务项目的实施，技术操作规范的内容应包含但不限于：操作步骤、关键控制点及要求、必要的设施设备、时限或频次、记录要求、安全保障措施要求。

4.4.3.2 养老机构应保留相关记录，记录应及时、准确、真实、完整。

4.4.3.3 养老机构应定期对服务的实施情况进行检查并开展满意度调查，建立投诉渠道和处理程序，持续改进服务。

4.4.4 服务合同管理

4.4.4.1 服务合同应规定老人和相关第三方的服务要求和应履行的义务，同时应规定养老机构服务提供的要求和应履行的义务，确保合同的可执行性。

4.4.4.2 养老机构应建立合同评审、合同确认、合同变更相关制度，并按以下要求进行：

- a) 老人和相关第三方的服务要求得到确认；
- b) 养老机构有满足老人和相关第三方服务的能力；
- c) 合同的变更在养老机构和老人及相关第三方之间得到有效沟通。

4.4.5 安全管理

4.4.5.1 应识别可能影响老人的不安全因素，建立健全安全防护措施。

4.4.5.2 应针对自然灾害和意外情况制定应急预案并定期演练。

5 服务内容与要求

5.1 养老评估服务

5.1.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 针对老人整体状况的综合分析评价，确定老人护理等级及服务需求；
- b) 评估范围包括日常生活能力、躯体健康状况、精神心理状况、社会参与能力及经济状况。

5.1.2 养老评估服务要求

5.1.2.1 养老机构应配备养老评估服务必要的设施设备，并应由经过培训并具备相应技能的人员进行评估。

5.1.2.2 应在不同阶段进行入院评估、例行评估和即时评估。

5.2 生活照料服务

5.2.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 个人清洁卫生，包括洗脸、洗手、洗头（包括床上洗头）、洗脚、按摩、拍背、协助整理个人物品、清洁平整床铺、更换床单；
- b) 穿衣，包括协助穿衣、帮助扣扣子、更换衣物、整理衣物；
- c) 修饰，包括理发、梳头、剪指（趾）甲、修面（剃须）；
- d) 饮食起居，包括协助用膳、饮水或喂饭、鼻管喂食。
- e) 入厕，包括定时提醒入厕、使用便盆、尿壶，协助入厕排便、排尿；
- f) 口腔清洁，包括刷牙、漱口、协助清洁口腔、假牙的处理；
- g) 皮肤清洁护理，包括清洗会阴、擦洗胸背部、擦洗腿部、沐浴（包括人工和使用工具协助洗澡）；
- h) 压疮预防，包括保持床单干燥、定时调整卧位（翻身）、清洁皮肤、清洁平整床铺、更换床单；
- i) 便溺护理，包括协助排便排尿、实施人工排便、清洗更换尿布。

5.2.2 生活照料服务质量要求

5.2.2.1 养老机构应配备生活照料服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 四无，无压疮、无坠床、无烫伤、无跌伤；
- b) 五关心，关心老人的饮食、卫生、安全、睡眠、排泄；
- c) 六洁，皮肤、口腔、头发、手足、指（趾）甲、会阴部清洁；
- d) 七知道，知道每位老人的姓名、个人生活照料的重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况、使用药品治疗情况、精神心理情况；
- e) 老人居室清洁、整齐、空气清新无异味；
- f) 服务完成率 100%，服务满意率 $\geq 90\%$ 。

5.2.2.2 生活照料服务由养老护理员承担，养老护理员应定期检查工作完成情况并进行效果评估。

5.3 护理服务

5.3.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 老人社区护理，包括老人健康管理、老人健康生活方式指导、老人自我防护、老人慢性病的防治；
- b) 老人专科疾病护理，包括老人专科疾病护理及相关自我护理技术传授；

- c) 老人康复指导, 包括传授老人自我护理及康复技术、老年病并发症康复预防和指导;
- d) 老年期健康教育, 包括传播老年期健康知识、矫正不良健康行为;
- e) 为老人定期检查身体, 每年 1 次;
- f) 医护人员定期、定时护理;
- g) 健康咨询, 包括老年病的预防、康复, 老年期的营养、心理卫生和社会活动等咨询服务;
- h) 护理技术操作, 包括基础护理技术操作、老年专科护理技术操作、急救技术操作;
- i) 机构内感染控制, 包括采取预防性措施、监测及控制传染病的暴发流行。

5.3.2 护理服务质量要求

5.3.2.1 养老机构应配备护理服务必要的设施设备, 根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务, 并符合以下要求:

- a) 落实护理措施率 100 %;
- b) 基础护理合格率 ≥ 95 %;
- c) I° 褥疮发生率低于 5 %, II° 褥疮发生率为零(入院前发生严重低蛋白血症、全身高度浮肿、癌症晚期、恶液质等患者除外)。对因病情不能翻身而患褥疮的情况应有详细记录, 并尽可能提供防护措施;
- d) 机构内感染发生率 ≤ 15 %;
- e) 常规物品消毒合格率 100 %;
- f) 记录合格率 ≥ 90 %;
- g) 护士技术操作合格率 ≥ 95 %;
- h) 严重护理缺陷发生率为零。

5.3.2.2 护理服务应由内设医疗机构或委托医疗机构提供并由相应注册的护士承担。

5.3.2.3 应遵医嘱, 应执行医疗机构规定的护理常规和护理技术操作规范, 应参照医疗文书书写规范进行记录。

5.3.2.4 感染控制技术应符合 WS/T 367 的规定。

5.3.2.5 应制定开展健康教育指导和慢性病管理的计划和措施并做好实施记录。

5.4 心理与精神支持服务

5.4.1 服务内容

服务内容应包括:

- a) 服务方式, 包括访视、访谈、危机处理、咨询、公益、送温暖和社会交往;
- b) 根据老人特长、身体健康状况、社会参与意愿, 为老人提供中介服务或劳动机会;
- c) 帮助新入住老人顺利渡过入住初期;
- d) 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, 保持老人的自信状态;
- e) 经常与相关第三方联系和沟通, 寻求相关第三方的支持。卫生保健人员定期查房巡诊, 每天 1 次;
- f) 老年心理护理, 包括老人心理卫生教育、老人心理问题评估、实施老年心理护理干预措施;
- g) 组织智力健全和部分健全的老人每月进行 1 次健康教育和自我保健、自我护理知识的学习, 常见病、多发病的自我防治以及老年营养学的学习;

- h) 医护人员确保各项治疗措施的落实，每周开展两种以上康复活动；
- i) 定期评估老人精神状态，采取相应措施并记录。

5.4.2 心理与精神支持服务质量要求

5.4.2.1 养老机构应配备心理/精神支持服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 应满足老人特殊心理需求；
- b) 相关第三方对老人的知情率达到 90 %以上；
- c) 应注意保护老人的隐私权。

5.4.2.2 心理与精神支持服务应由社会工作者、医护人员、高级护理员承担。

5.5 安全保护服务

5.5.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 提供安全设施，包括提供床挡、防护垫、安全标识、安全扶手、紧急呼救系统；
- b) 使用约束物品，包括使用约束带、约束衣、约束手套；
- c) 采取安全预防措施，包括评估影响老人的不安全因素，制定针对意外灾害的预防及应急方案，定期检查安全措施落实情况。

5.5.2 安全保护质量要求

5.5.2.1 养老机构应配备安全保护服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 为防止老人自伤、伤害他人、跌倒、坠床、自行除去尿袋或鼻饲管或避免其他危险因素，应使用约束物品。使用约束物品前，应得到医师、护士和相关第三方的书面认可；
- b) 应确保服务及时、准确、有效和无医源性损伤。

5.5.2.2 安全保护服务应由养老护理员承担。

5.6 环境卫生服务

5.6.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 老人居室清洁卫生；
- b) 公共区域清洁卫生。

5.6.2 环境卫生服务质量要求

5.6.2.1 养老机构应配备环境卫生服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 应做到无积存垃圾、无卫生死角、无纸屑、无灰尘，物品摆放整齐；
- b) 环境安静、安全、清洁，室外活动场所绿化率达到 60 %，标识标志设置合理；
- c) 做好休养区和院内公共场所的消毒灭菌工作。

5.6.2.2 环境卫生服务由清洁工和养老护理员承担。

5.7 文化娱乐咨询服务

5.7.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 文化活动，包括各类知识讲座，如健康知识、新闻时事、绘画技巧、音乐常识、照相技术、运动知识、电脑知识等，举办各种老年学校；
- b) 娱乐活动，包括棋、牌、书法、绘画、器械、唱歌、戏曲、趣味活动、参观游览等；
- c) 咨询活动，包括法律、心理、医疗、护理、康复、教育、服务等方面信息咨询。

5.7.2 文化娱乐咨询服务质量要求

5.7.2.1 养老机构应配备文化娱乐咨询服务必要的场地和设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 提供的服务项目应符合老人的生理、心理特点；
- b) 应满足老人学习新知识、掌握新技能、参与社会交往的需求；
- c) 应对文化娱乐咨询服务制定方案，并对服务进行评估；
- d) 服务完成率 100%，服务满意率 $\geq 90\%$ 。

5.7.2.2 文化娱乐咨询服务由社会工作者、专业人员、志愿者、康复护士和养老护理员承担。

5.8 协助医疗护理服务

5.8.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 观察老人的日常生活变化情况，包括观察老人生命体征、常见老年疾病症状变化、一般心理反应和社会家庭变化情况；
- b) 协助老人服药，协助介助老人和介护老人在医护人员的指导下正确服用药品；
- c) 协助介助老人和介护老人进行肢体活动，包括协助老人采取适当舒适的体位、协助进行肢体被动运动；
- d) 协助老人使用助行器具，包括协助老人使用拐杖、步行器、支架、轮椅；
- e) 标本的收集送检，包括协助采集、留取标本和送检标本；
- f) 搬运，包括协助老人转移至床头、床边，协助下床，协助坐轮椅，器具搬运；
- g) 协助进行并发症的预防；
- h) 协助做好院内感染的预防工作，包括老人个人物品和环境的清洁、消毒及污物的处理。

5.8.2 协助医疗护理服务质量要求

5.8.2.1 养老机构应配备协助医疗护理服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 协助老人服药应注意药品正确、剂量准确、给药时间准确、给药途径正确，不得擅自给老人服用任何药品；
- b) 养老机构内感染的预防工作应符合 GB 14934、GB 15982 的规定；
- c) 应做到及时、准确、技术操作合格。

5.8.2.2 协助医疗护理服务由养老护理员承担。

5.9 医疗保健服务

5.9.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 提供健康管理、社区保健、健康咨询、康复指导、预防保健工作；
- b) 为老人建立健康档案；
- c) 提供老年专科医疗保健；
- d) 维持或改善老年人身心状态，减轻病痛；
- e) 做好老人常见病、多发病、慢性非传染性疾病的诊断、治疗、预防、院前急救工作和转院工作；
- f) 为临终老人提供医疗服务；
- g) 陪同就医，协助相关第三方陪同老人到指定的医疗机构就医。

5.9.2 医疗保健服务质量要求

5.9.2.1 养老机构应配备医疗保健服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 应由取得执业许可证的内设医疗机构或委托其他有资质的医疗机构提供；
- b) 配置医疗设备应符合医疗机构执业许可范围；
- c) 为老人服务前应得到老人或相关第三方确认，并定期与老人或相关第三方沟通；
- d) 及时完成机构内老人慢性病、常见病的管理和院前抢救；
- e) 每年至少为入住老人体检1次，体检项目可根据老人的身体状况确定，并有记录；
- f) 应在老人入住后48小时内为其建立健康档案，并定期记录。记录应及时准确，签章完整，合格率 $\geq 90\%$ ；
- g) 根据老人情况定时巡视并有记录，及时处理老人的健康问题，落实率 $\geq 90\%$ ；
- h) 药品的安全使用、验收、储存等管理工作由药剂师或医师负责，并符合原卫生部《医院药剂管理办法》中第四、五、六章的规定；
- i) 医疗用品定人保管、定时核对消毒、定点放置、定量供应。毒麻药品及贵重仪器专人管理，定期检查。药品做到内用药和外用药分类放置、标签清楚、账卡物相符、定时清点登记，处方合格率 $\geq 90\%$ ；
- j) 健康档案保留15年，处方保留15年；
- k) 应制定应急措施；
- l) 陪同就医提供率100%；
- m) 服务满意率 $\geq 90\%$ 。

5.9.2.2 医疗保健服务由医生承担，陪同就医由医生或养老护理员承担。

5.10 能力训练服务

5.10.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 利用助行架、拐杖等辅助器具，对截肢的残疾人，在装肢前进行增大肌力和活动范围的功能训练；
- b) 利用助行器、视频训练等方式，对装肢后的残疾人进行矫正行走姿势的步态训练；

- c) 利用传统疗法（如针灸）、物理疗法（各种理疗设备）对聋哑人进行康复治疗；
- d) 利用语言治疗和矫正训练设备进行听力训练、语言训练；
- e) 利用运动疗法、作业疗法，对肢残者进行肢体训练；
- f) 对智力残疾人员通过日常生活能力训练、手工作业训练进行智力训练的过程；
- g) 按照康复计划和个人康复方案实施康复治疗 and 康复训练，并及时进行康复评估；
- h) 有针对性地举办各种形式的技能训练，为康复期精神病人就业及参加生产劳动创造条件。

5.10.2 能力训练服务质量要求

5.10.2.1 养老机构应配备能力训练服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 应实施一对一服务，并做好训练记录；
- b) 参训率达到 90 % 以上；
- c) 康复有效率达到 85 % 以上；
- d) 康复项目不得少于 8 个，每个项目必须有专职人员指导；
- e) 服务满意率 ≥ 90 %。

5.10.2.2 能力训练服务由康复护士或社会工作者承担。

5.11 居家生活照料服务

5.11.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 指导家务管理、协助维持家庭生活、帮助老人进行日常生活照料；
- b) 组织健康老人每季度参加 1 次公益活动；
- c) 根据老人身体健康状况、兴趣爱好、文化程度，每周至少开展 1 次有益于身心健康的文体活动。

5.11.2 居家生活照料服务质量要求

5.11.2.1 养老机构应配备居家照料服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 老人在居住的环境中得到有效健康照料，老人和家庭自我照顾能力得到有效提高；
- b) 制订服务计划，按计划提供服务；
- c) 服务完成率 100 %，服务满意率 ≥ 90 %。

5.11.2.2 居家照料服务由养老护理员承担。

5.12 膳食服务

5.12.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 食品加工、配送；
- b) 送餐服务；
- c) 协助老人清理自带的卫生和不卫生及过期食物。

5.12.2 膳食服务质量要求

5.12.2.1 养老机构应配备膳食服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 应符合营养学、卫生学要求，同时应根据老人身体状况、地域区别、民族、宗教习惯及需求制定菜谱，提供均衡饮食；
- b) 服务场所、从业人员、食品加工和提供过程应符合 GB 14881、GB 14934、GB/T 27306 及相关法律法规要求；
- c) 应制定膳食服务相关岗位职责，提供适宜的就餐场所，保持膳食服务场所内外环境卫生整洁；
- d) 建立膳食服务质量沟通机制，征求老人对膳食服务的意见和建议；
- e) 食品卫生监控管理；
- f) 送餐服务完成率 100%，送餐服务满意率 \geq 90%；
- g) 膳食服务满意率 \geq 80%，无食物中毒情况发生。

5.12.2.2 膳食服务由营养师、厨师、养老护理员承担。

5.13 洗涤服务

5.13.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 洗涤物品的收集、登记、分类；
- b) 洗涤物品的消毒、洗涤、干燥、整理；
- c) 洗涤物品的返还。

5.13.2 洗涤服务质量要求

5.13.2.1 养老机构应配备洗涤服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 洗涤物品的分类、清洗、消毒、运输过程应符合 WS/T 367 的相关要求。
- b) 老人衣物应标识准确，当面验清；
- c) 洗涤物品干燥后应保持清洁、折叠整齐，准确无误返还老人；
- d) 服务完成率 100%，服务满意率 \geq 90%。

5.13.2.2 洗涤服务由养老护理员和洗涤服务人员承担，当洗涤服务采取外包方式时，应对服务质量进行监控。

5.14 物业管理服务

5.14.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 水、电设施设备的维修保养；
- b) 取暖、降温设施设备的维修保养；
- c) 排污设施设备的维修保养；
- d) 消防设施设备的维护保养；
- e) 通讯设施设备的维修保养。

5.14.2 物业管理服务质量要求

5.14.2.1 养老机构应配备物业管理服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 应满足老人日常生活基本需求，提供适合老人生活特点、安全、舒适、方便的生活环境；
- b) 特种设备的维护保养应符合《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备安全监察条例》等法律法规和相关标准的要求；
- c) 设备完好率 $\geq 90\%$ 。

5.14.2.2 物业管理服务由各类有资质的专业人员承担。

5.15 通讯和交通服务

5.15.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 通讯服务，提供通讯手段协助联系相关人员；
- b) 交通服务，提供交通工具为老人提供出行服务。

5.15.2 通讯和交通服务质量要求

5.15.2.1 养老机构应配备通讯和交通服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 供老人使用的电话每个服务区域不少于 1 部；
- b) 养老机构应指定专人协助通讯交往困难的老人；
- c) 应定期检查通讯设备，通讯设施当日修复率 $\geq 95\%$ ；
- d) 交通服务应满足老人出行的交通需求；
- e) 交通服务应快捷、方便、安全；
- f) 交通服务完成率 100%，车辆完好率 $\geq 90\%$ 。

5.15.2.2 通讯和交通服务由养老护理员和专业人员承担。

5.16 购物服务

5.16.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 为老人代购物品；
- b) 陪同购物。

5.16.2 购物服务质量要求

5.16.2.1 养老机构应配备购物服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 应按照约定购物，准确记录购买的品种、数量，当面清点钱物，并核实、签字（签章）；
- b) 陪同购物时应注意老人安全，防止意外发生；
- c) 服务完成率 100%，服务满意率 $\geq 90\%$ 。

5.16.2.2 购物服务由养老护理员承担。

5.17 委托服务

5.17.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 接受委托为老人书写文书、代领物品、交纳费用等；
- b) 接受老人委托为老人代读、代写书信；
- c) 接受委托帮助处理老人的各种文件。

5.17.2 委托服务质量要求

5.17.2.1 养老机构应配备委托服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 保护老人隐私，不向他人透露老人私人信息；
- b) 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，当面验清确认并签字或签章；
- c) 服务完成率 100%，服务满意率 $\geq 90\%$ 。

5.17.2.2 委托服务由社会工作者、志愿者和养老护理员承担。

5.18 临终关怀服务

5.18.1 服务内容

服务内容应包括：

- a) 通过医疗护理减轻临终老人的生理和心理痛苦；
- b) 为家属提供精神支持。

5.18.2 临终关怀服务质量要求

5.18.2.1 养老机构应配备临终关怀服务必要的设施设备，根据老人评估情况、老人或相关第三方的具体需求提供服务，并符合以下要求：

- a) 服务完成率 100 %；
- b) 相关第三方满意率 $\geq 80\%$ 。

5.18.2.2 临终关怀服务由医师、护士、社会工作者、养老护理员和受过训练的志愿者承担。

6 监督与改进

6.1 养老机构应建立对养老服务过程的监督与考核制度，监督的形式包括：

- a) 电话访问；
- b) 走访；
- c) 暗访；
- d) 社会监督。

6.2 养老机构应建立顾客投诉处理机制，投诉的处理应符合 GB/T 17242 相关要求。

- 6.3 养老机构应采取措施，分析产生不合格服务的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况，消除或降低不合格服务造成的不良影响。
- 6.4 养老机构应建立满意度调查机制并定期实施，根据满意度调查结果，制定整改措施，不断改进服务质量。
- 6.5 养老机构应建立信息收集与分析机制，定期对服务体系进行评价并持续改进服务质量。
-

地方标准信息服务平台