

DB37

山 东 省 地 方 标 准

DB 37/T 2723—2015

城镇社区老年人日间照料中心 管理与服务规范

2015-11-27 发布

2016-01-01 实施

山东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由山东省民政厅归口。

本标准起草单位：山东省标准化研究院、山东幸福世家老龄产业投资股份有限公司、山东阳光佳苑养老产业有限公司、荣成盛泉养老服务股份有限公司、青岛市市北区12349 E家养老服务中心。

本标准主要起草人：赵红红、原静、韩春梅、宋坤、曲发川。

城镇社区老年人日间照料中心管理与服务规范

1 范围

本标准规定了城镇社区老年人日间照料中心管理要求、服务内容与要求、服务质量监督。
本标准适用于城镇社区老年人日间照料中心管理与服务。

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，仅所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 14934—1994 食（饮）具卫生消毒标准
GB 50867—2013 养老设施建筑设计规范
MZ/T 032—2012 养老机构安全管理
建标143—2010 社区老年人日间照料中心建设标准
国家职业技能标准：养老护理员（2011年修订）

3 管理要求

3.1 机构建设

机构建设包括机构规划、长期发展战略、文化建设、与就近的服务机构合作（如医疗、家政、餐饮等）等内容。

3.2 服务机构

- 3.2.1 应具备民办非企业单位法人登记证书或到行业主管部门备案。
- 3.2.2 机构建筑应符合 GB 50867—2013 的要求。
- 3.2.3 应设置相应的服务场所，并符合《社区老年人日间照料中心建设标准》相关要求。
- 3.2.4 应配备与服务内容相匹配的设备设施。
- 3.2.5 卫生条件、服务操作环境应达到服务内容相适应的要求。

3.3 制度建设

3.3.1 中心内部部门设置合理，职责分工明确，具备完善的各项日常管理规章制度，主要包括：

- 各岗位职责、工作流程及服务标准；
- 财务、合同、卫生、安全管理制度；
- 老人档案信息管理制度；
- 其他管理制度。

3.3.2 服务机构，应将重要的规章制度，公示上墙，或者做成手册、宣传页等，至少包括功能区的使用规定及制度、接收老人条件标准及相关内容，收费标准等。

3.4 财务管理

- 3.4.1 应做好资产管理，建立健全的财务管理制度。
- 3.4.2 财务档案符合法律法规的有关规定。
- 3.4.3 服务收费项目应公开、公示。
- 3.4.4 应当按照国家有关规定接受、使用捐赠物资，建立完善的捐赠接受和使用制度。

3.5 安全管理

- 3.5.1 服务机构应遵守国家法律法规的要求，建立健全的安全管理制度体系，有各类突发事件应急预案，至少包括火灾、食物中毒等。
- 3.5.2 老年人设备设施安全、食品安全、消防安全、人身安全等管理应符合 MZ/T 032—2012 第 5、6、7、9 章的规定。
- 3.5.3 加强安全防范意识，建立巡查、抽查机制，并制定相关的管理表单，严防漏电、漏水、火灾等事故的发生。

3.6 人力资源管理

- 3.6.1 应具有工作人员选拔、培训、使用、管理、奖惩等完善的人力资源管理制度。
- 3.6.2 根据接受服务老年人数量配备相应数量的专（兼）职工作人员。
- 3.6.3 各专业工作人员，应持有相关部门颁发的职业资格证书。
- 3.6.4 应建立符合各服务岗位要求的专业知识、服务技能、服务礼仪等人力资源行政管理制度。
- 3.6.5 应建立工作人员的培训管理制度，并有相关的培训记录，有条件的可与相关的培训机构建立合作机制。

3.7 服务管理

- 3.7.1 建立老年人信息档案，并建立相关的档案管理制度，至少包括信息安全、特殊案例的随访等内容。
- 3.7.2 应制定服务流程和操作规范，规定服务达到的水平和要求。
- 3.7.3 制作并保存服务文件和记录。
- 3.7.4 有持续的服务评估、优化管理制度，并有相关的记录。
- 3.7.5 公示投诉举报渠道，做好服务质量的监督、检查、评价与改进工作。

4 服务内容与要求

4.1 膳食供应

- 4.1.1 应为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食，达到营养学、卫生学要求，符合老年人的生活、疾病特点，不违背老年人的民族、宗教习惯。
- 4.1.2 就餐环境、食品质量、食品来源等应符合适老化设计和相应的要求，并建立相关记录。
- 4.1.3 应有专门的辅助进食人员，为老年人提供进食辅助服务。
- 4.1.4 应提供适宜的就餐环境和为老年人提供膳食及食品的卫生监控管理。
- 4.1.5 餐具应符合 GB 14934—1994 要求，就餐完毕应及时清理，并保证就餐环境清洁卫生。
- 4.1.6 应征求老年人对餐饮的意见和要求，不断改进膳食供应服务质量。

4.2 生活照料

4.2.1 饮食照料服务

- 4.2.1.1 应根据老年人生活习惯及身体特征，合理安排进食时间、频次和进食量。
- 4.2.1.2 每日定期分次提醒并协助老年人饮水。
- 4.2.1.3 应对老年人的进食情况进行记录，对于呛水、噎食等特殊情况，及时采取相应措施。

4.2.2 协助排泄

- 4.2.2.1 应根据老年人的生活排泄习惯、季节、疾病等特点，定时提醒老年人如厕。
- 4.2.2.2 对排泄量、排泄时间、排泄难易程度、有无突发情况进行详细记录。
- 4.2.2.3 对于有便秘等排泄困难的老年人，应有相关的辅助及改善措施。
- 4.2.2.4 协助排泄应符合《国家职业技能标准：养老护理员（2011年修订）》排泄照料技能要求相关规定。
- 4.2.2.5 应有厕前准备、厕后清洁及污物处理相关要求和记录。

4.2.3 口腔清洁

- 4.2.3.1 应在每次饭前、饭后协助老年人漱口，并有相应的工具。
- 4.2.3.2 口腔清洁工具应符合卫生管理规定。
- 4.2.3.3 对于牙龈出血、口腔炎症等特殊情况，采取相应的措施，并建立相关记录。
- 4.2.3.4 假牙的佩戴、清洗应符合《国家职业技能标准：养老护理员（2011年修订）》清洁照料技能要求相关规定。

4.2.4 穿衣服务

- 4.2.4.1 应为老年人提供穿着建议、协助穿衣、更换衣物等服务。
- 4.2.4.2 应有季节交替、天气冷暖变化，穿衣提醒服务。
- 4.2.4.3 应对穿脱衣过程中发生的特殊情况进行记录。
- 4.2.4.4 穿脱衣应符合《国家职业技能标准：养老护理员（2011年修订）》清洁照料技能要求相关规定。

4.2.5 休憩服务

- 4.2.5.1 应为老年人提供午间休息服务，合理安排床位（休息位）。
- 4.2.5.2 应调整休息场所的温度、光线、音量等，使其适合老年人休息。
- 4.2.5.3 应观察老年人的呼吸及睡眠质量，并进行记录，建立特殊情况汇报机制。
- 4.2.5.4 老年人休息期间，应注意老年人身体情况，发现异常及时采取措施。

4.3 保健康复

4.3.1 保健

- 4.3.1.1 应为老年人建立健康档案、了解老年人健康状况。
- 4.3.1.2 对有慢性病、中风后遗症等健康隐患的老年人，提供健康管理服务，特殊情况及时通知监护人，并采取相应措施。
- 4.3.1.3 应针对老年人常见疾病、慢性疾病、突发疾病、意外事故等内容开展预防、保护、急救等健康教育。
- 4.3.1.4 应根据老年人的保健需要和健身器材的功能，指导老年人正确使用各类健身器材，可以视条

件提供足浴、按摩椅按摩等保健服务。

4.3.2 康复

4.3.2.1 应根据老年人肢体康复需要和健身器材的功能，为老年人制定康复训练计划，并指导老年人进行康复训练。

4.3.2.2 对于康复训练中特殊情况，进行记录，并采取相应措施。

4.3.2.3 应有康复训练计划的评估及优化措施。

4.3.2.4 康复训练应符合《国家职业技能标准：养老护理员（2011年修订）》康复护理技能要求相关规定。

4.4 文化娱乐服务

4.4.1 应根据老年人的身心特点与需求，有针对性地开展文化娱乐服务活动，如读书、读报、唱歌、观看影视等。

4.4.2 文化娱乐服务活动应有计划，组织实施有记录。

4.5 接送服务

4.5.1 应提供老年人往返于日间照料中心的接送服务，并有交接记录。

4.5.2 所使用的交通工具应具有安全性，驾驶员应具有符合国家要求的相应的驾驶资格。

4.5.3 车辆接送服务应配备相应的随车陪护员，以照顾老年人，保证安全接送。

4.5.4 由第三方提供接送服务的，应选择有合法资质的、并签订合同。

4.6 入户服务

4.6.1 助餐服务

4.6.1.1 应根据需要提供上门送餐、协助进食、入户餐饮制作等服务内容。

4.6.1.2 应符合国家食品安全法律法规的规定。

4.6.1.3 应尊重老年人的饮食生活习惯，注意营养、合理配餐。

4.6.1.4 应配置符合老年人特点的无障碍设施和进餐工具。

4.6.1.5 送餐运输工具应保持清洁卫生，餐具做到每餐消毒。

4.6.1.6 协助进食应符合《国家职业技能标准：养老护理员（2011年修订）》饮食照料技能要求相关规定。

4.6.2 助浴服务

4.6.2.1 应根据需要提供上门擦拭、上门洗浴和外出助浴等服务内容。

4.6.2.2 助浴服务应做到服务对象信息严格保密，服务内容充分告知，安全提示充分有效。

4.6.2.3 助浴过程中应注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采取相应应急措施，并做好相关记录。

4.6.2.4 外出助浴应选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老服务机构，并有相关的记录。

4.6.2.5 助浴及穿脱衣要符合《国家职业技能标准：养老护理员（2011年修订）》清洁照料技能要求相关规定。

4.6.3 助行服务

4.6.3.1 提供陪同外出、接送服务等。

- 4.6.3.2 应根据老年人需要，设置出行计划及详细路线。
- 4.6.3.3 应有服务交接记录，对于特殊情况应及时记录并反馈。
- 4.6.3.4 使用助行器具时，应符合《国家职业技能标准：养老护理员（2011年修订）》安全保护技能要求相关规定。

4.6.4 助医服务

- 4.6.4.1 应提供陪同就诊、指导服药、基础检测、代为取药等服务内容，其中基础检测包含血压、心率、体温、血糖等体征测量，并配备专用的检测仪器。
- 4.6.4.2 陪同就诊应提前告知老年人就诊的相关信息，提醒老年人做好准备，注意途中安全，及时向老年人或其监护人反馈就诊情况。
- 4.6.4.3 指导服药应按照医嘱，督促、协助老年人按时用药，注意观察老年人用药后的反应，并建立详细的药物服用记录。
- 4.6.4.4 代为取药宜到老年人居住地所在区域范围内的医疗机构，并做到当面清点钱款和药物等。

4.6.5 助急服务

- 4.6.5.1 提供水电维修、紧急救援等助急服务。
- 4.6.5.2 合作机构要具有相关资质和较高的服务品质。
- 4.6.5.3 应建立合作机构的遴选机制，以提高服务质量。

5 服务质量监督

5.1 服务质量监督检查

应有专门的部门或人员定期检查服务质量，发现问题及时整改。

5.2 服务投诉处理

- 5.2.1 应公示投诉举报渠道。
- 5.2.2 应有专门的部门或人员负责投诉处理。
- 5.2.3 及时对投诉信息进行核实、处理和反馈。
- 5.2.4 定期汇总和分析，并采取必要的措施防止类似问题再发生。
- 5.2.5 做好投诉处理记录并保存。

5.3 服务质量评价与改进

- 5.3.1 应开展服务满意度测评工作，及时了解老年人及担保人对中心服务的满意程度。
- 5.3.2 每季度至少1次由中心负责人主持进行服务质量评价。
- 5.3.3 每年至少1次由外部机构进行机构综合评价。
- 5.3.4 通过对服务满意度测评、内外部评价、投诉处理等相关信息的收集和分析，采取必要的纠正措施和预防措施。
- 5.3.5 应对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续改进服务质量。