

广 州 市 地 方 标 准

DBJ440100/T XXX—XXXX

养老机构管理规范
(征求意见稿)

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

广州市质量技术监督局 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 总则..... 2

5 资质管理..... 2

6 环境管理..... 3

7 设施设备管理..... 3

8 人员管理..... 4

9 服务管理..... 4

10 安全管理..... 5

11 信息管理..... 6

12 质量管理..... 6

参考文献..... 8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由广州市民政局、广州市质量技术监督局提出。

本标准主要起草单位： 。

本标准主要起草人： 。

本标准替代 DBJ440100/T 65—2010《养老机构服务管理规范》，本标准与 DBJ440100/T 65—2010 相比主要变化如下：

- 更改标准名称为《养老机构管理规范》；
- 调整了标准编制结构；
- 修改了前言、范围和要求、机构名称和证书、人力资源配置、服务、基本设施、制度建设；
- 增加了规范性文件、总则、环境管理、安全管理、信息管理、质量管理。
- 引用了最新的规范性文件。

养老机构管理规范

1 范围

本标准规定了养老机构管理的术语和定义、总则、许可管理、环境管理、设施设备管理、人员管理、服务管理、安全管理、信息管理、质量管理等内容。
本规范适用于本市行政区域内依法办理许可登记的各类养老机构。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准
GB 50034 建筑照明设计规范
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 18883 室内空气质量标准
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 50763《无障碍设计规范》
JGJ450 老年人照料设施建筑设计标准
MZ 008 老年人社会福利机构基本规范
MZ/T 032 养老机构安全管理
DB 4427 大气污染物排放限值
DB 4437 广州市污水排放标准
DBJ 440100/T 58 特种设备安全使用管理基本要求及评价
DB11/T 148 养老服务机构服务质量规范
中华人民共和国消防法
中华人民共和国档案法
养老机构管理办法
养老机构医务室基本标准（试行）
养老机构护理站基本标准（试行）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构 senior care organization

依照《养老机构设立许可办法》设立并依法办理登记的为老年人提供集中居住和照料服务的机构。

3.2

顾客 customer

养老机构内部或外部接受服务的组织或个人。

3.3**相关方 interested party**

与养老机构的业绩或成就有利益关系的个人或团体。

3.4**基本要求 basic demand**

是要起到既有防错防弊，又能促进养老服务运营管理效果所必须满足的最根本的规范和准则。

3.5**管理要求 management demand**

是规定管理活动的内容、程序和方法，是管理人员的行为规范和准则。

4 总则**4.1 人本化**

以需求为导向、以顾客为关注焦点、以顾客满意为目标追求，持续提升老年人的获得感、幸福感、安全感，保障顾客合法权益。

4.2 科学化

建立全面协调、系统有效且可以控制的管理方式和运营秩序，实行基于事实的科学决策、民主决策，推动全员参与，注重管理的持续改进，有效防范养老机构运营风险。

4.3 专业化

突出养老行业特点和机构的差异性，合理设置管理架构，善用外部专业力量，由专门的职能机构和专业的人员进行管理，不断培育创新意识和专业精神，推动养老机构整体质量提升。

4.4 高效化

优化管理流程，合理配置管理资源，提升管理效能，与相关方建立合作共享、互利共赢的关系，创造良好的经济效益和社会效益。

5 资质管理

5.1 养老机构应当依法取得运营资质，须符合建设、消防、环境保护和卫生防疫管理规定。

5.2 经营性养老机构应当依法进行工商登记，公益性养老机构应当依法进行民办非企业单位或社会服务机构登记。

5.3 养老机构变更名称、法定代表人、主要负责人及服务范围的，应当到法定机关办理变更手续。养老机构变更住所的，应当重新取得运营资质。

5.4 养老机构应当按照法定经营范围开展服务活动。

5.5 养老机构因分立、合并、改建、扩建等原因暂停服务的，或者因解散等原因终止服务的，应当向法定机构提出申请，并提交老年人安置方案，经批准后实施。未经批准，不得擅自暂停或者终止服务。依法终止服务的养老机构应当按照规定进行清算。

6 环境管理

6.1 基本要求

6.1.1 建筑及设施的设计与设置，应符合 现行行业标准 JGJ450《老年人照料设施建筑设计标准》、国家标准 GB/T 50763《无障碍设计规范》相关规定。各类老年人照料设施建筑的基本用房设置应满足照料服务和运营模式的要求。

6.1.2 公共区域应设有明显标志，图形符号与标志的使用和设置应符合 GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》和 GB 2894《安全标志及其使用导则》的要求，标志应保持清晰和完整。

6.1.3 室内空气质量应符合 GB/T 18883《室内空气质量标准》的规定。

6.1.4 室内采光应符合现行行业标准 JGJ450《老年人照料设施建筑设计标准》中 5.2.1 的规定。室内灯光照度宜柔和，符合 GB 50034《建筑照明设计规范》的规定。

6.1.5 室温应符合 GB/T 35796《养老机构服务质量基本规范》4.3.3 的规定。

6.1.6 废水、废气、废渣和有毒有害物质应符合 DB 4437《广州市污水排放标准》、DB 4427《大气污染物排放限值》等有关限量和处理标准。养老机构应设有垃圾专门存放区域，并分类管理。

6.2 管理要求

6.2.1 应建立环境管理相关制度标准并有效实施，确保机构环境符合法规及相关标准要求。

6.2.2 建设或改造时，应充分考虑老年人全生命周期需求，做好综合规划和无障碍、适老化设计。

6.2.3 应对老年人居室、活动场所及公共空间的环境进行有效管理，营造清洁、舒适的生活和工作环境。

6.2.4 应根据老年人的生理、心理特征，加强老年人居室、活动场所及公共空间的安全防护。

6.2.5 功能布局和环境氛围宜具有社区功能和居家体验，体现对机构老年人和员工的人文关怀。

7 设施设备管理

7.1 基本要求

7.1.1 应根据机构实际和服务类型配置足够的生活服务、医疗康复、护理服务、社交活动等设施设备。

7.1.2 设施设备应符合 MZ/T032《养老机构安全管理标准》第5章的规定。

7.1.3 应配置与医疗康复、护理服务需求相适应的设施设备。设有医务室、护理站的应分别符合《养老机构医务室基本标准（试行）》和《养老机构护理站基本标准（试行）》的规定。有条件的养老机构可内设医疗机构，应符合医疗卫生部门相关管理规定。

7.1.4 宜设置播报系统、监控系统、消防系统、微型消防站、报警装置等安全应急设施设备。建筑防火设施设备应符合现行国家标准 GB50016《建筑设计防火规范》的规定。

7.1.5 特种设备的管理应符合 DBJ 440100/T 58《特种设备安全使用管理基本要求及评价》的规定。宜配置转运车或救护车。

7.1.6 宜配置信息化、智能化设施设备，利用互联网技术提供便捷、高效的服务管理。

7.1.7 配置医疗设备应符合医疗机构执业许可范围。

7.2 管理要求

- 7.2.1 应根据老人需求和科技发展水平,做好设施设备配备需求综合规划,满足业务发展。
- 7.2.2 应分类建立设施设备的操作规程并有效实施,操作规程包括但不限于使用、运行、维修、保养。
- 7.2.3 设施设备各管理环节应实行归口管理,分级负责,责任到人。
- 7.2.4 应定期对设施进行日常维护保养,维持良好状态。且应根据业务发展进行适老化改造,符合使用要求,满足老人需求。
- 7.2.5 设备使用前应进行安装调试和性能评估,保证设备安全使用且满足老人需求。
- 7.2.6 设备使用前应对工作人员进行培训,按使用说明进行合理使用。对使用特种设备、医疗设备等专业设备的工作人员应进行专业培训,持证上岗。
- 7.2.7 应建立设施设备台帐,定期做好维护保养和监督检查,对于特种设备、医疗设施设备应由具有资质的工作人员进行维护和保养。
- 7.2.8 设备出现故障或老化,发现人员应及时上报和维护,确保设施设备性能良好,安全运行。

8 人员管理

8.1 基本要求

- 8.1.1 应配备与服务和运营相适应的工作人员,并依法与其签订聘用合同或者劳动合同。
- 8.1.2 管理者应具有大专及以上学历,具有五年以上的相关工作经验,并经行业培训合格,获得相关资质证书。行政管理人员配置合理,职工人数在 50 名以上(含 50 名)的,行政管理人员不超过职工总数的 10%;职工人数在 50 名以下的,不超过 15%。
 - 8.1.3 宜配备持有执业资格证书或专业水平证书的医生、护士、社会工作者、营养师、康复师、心理咨询师等专业服务人员。养老护理人员应接受专业技能培训。各类专业技术人员应建立专业技术档案,定期参加继续教育。
 - 8.1.4 养老护理人员数(含护士、护理员和陪护人员)与入住的自理服务对象人数比例达到 1:10,与介助服务对象人数比例达到 1:5,与介护服务对象人数比例达到 1:3。
- 8.1.5 应配备有资质的专职或兼职安全管理人员,包括但不限于:消防安全管理人员、食品安全管理人员。

8.2 管理要求

- 8.2.1 应根据机构发展需要,制定养老人才队伍建设规划,建立完善人才引进机制,为机构的发展提供充足的养老人才。
- 8.2.2 应建立人员管理相关制度标准并有效实施。
- 8.2.3 应建立完善人才培养机制,定期开展职业道德、政策法规、专业技能等教育培训,全面提高养老机构服务人员的业务水平和综合素质。
- 8.2.4 应帮助员工制定职业生涯规划,搭建职业生涯发展平台,树立正确的选人用人导向,畅通养老人才晋升渠道,实现员工与养老机构共同发展。
- 8.2.5 应建立完善绩效考核和人才激励机制,突出业绩表现和顾客评价,落实上级有关人才待遇政策及就业补贴和岗位补贴,充分调动人才的主动性、积极性和创造性。

9 服务管理

9.1 基本要求

- 9.1.1 提供的服务应符合 GB/T 29353《养老机构基本规范》等有关国家、行业标准的规定。

9.1.2 应根据机构实际和服务类型提供满足老年人日常生活需求的服务，服务内容包括但不限于：入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗与护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务。

9.2 管理要求

9.2.1 应制定各服务流程或程序、制度，明确服务人员职责。各环节服务制度应符合国家法律法规要求，衔接紧密。

9.2.2 应制定服务技术操作规范，并按规范要求提供服务。规范应包括但不限于：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。

9.2.3 应向老人及相关方说明服务范围、要求、内容、收费标准、须知等。

9.2.4 应制定服务检查程序和要求，定期开展督查，形成动态考核机制。检查程序应包括但不限于：组织者、检查时间、依据、内容、方式。

9.2.5 应保留服务提供过程、服务提供结果的文件和记录。记录应及时、准确、真实、完整。

10 安全管理

10.1 基本要求

10.1.1 应落实 MZ/T032《养老机构安全管理》的规定，依法履行消防安全、食品安全等职责，建立安全管理相关制度标准并有效实施，及时防范风险，高效处置安全事故。

10.1.2 养老机构宜购买机构责任保险，应加强员工的职业防护，降低机构运营风险。

10.1.3 应做好安全风险的排查、记录、整改、报告等各环节工作。

10.1.4 应按照《中华人民共和国消防法》的规定建立消防安全定期检查、自查自纠及第三方评估制度。对日常消防安全管理进行安全评价，并实施有效监控。

10.1.5 应遵守国家食品安全相关法律法规和食品安全标准的要求。

10.2 管理要求

10.2.1 应建立健全安全管理组织架构，确定各级安全管理责任人，应实行 24 小时值班，落实安全责任制。

10.2.2 应建立安全监测、预警机制。配置消防和应急设施、器材，保障疏散通道、安全出口畅通，并设置符合国家规定的指示标志和设施，开展日常防火检查，保持消防安全设施设备处于正常状态，及时发现安全隐患并整改。

10.2.3 应根据消防法规的规定建立志愿消防队，定期组织机构全员开展消防业务学习和灭火技能训练，提高预防和扑救火灾的能力。

10.2.4 应做好安全工作记录，制定业务、服务、运营、法律、老年人安全等各方面的安全风险台账，定期进行安全形势分析，解决安全问题。

10.2.5 应制定安全事故应急处置程序，并在安全事故发生时配合有关监管部门和机构开展调查工作。

10.2.6 应持续做好设施设备安全、食品安全、消防安全、医疗护理安全、人身安全、财产安全、信息安全等各项安全保障工作，定期组织安全教育、培训及应急演练工作。

10.2.7 应依据机构建立并实施采购验收、加工、烹饪、配餐、留样等制度。

10.2.8 餐用具卫生标准应符合 GB14934《食（饮）具消毒卫生标准》。

10.2.9 应建立并实施食品安全信息公示制度。宜将食堂餐饮服务许可证、食堂岗位责任、食品安全管理制度、食材检验检疫合格证明等在就餐场所公示，接受就餐人员监督。

11 信息管理

11.1 基本要求

- 11.1.1 信息分类包括但不限于行政管理信息、人力及组织资源信息、财务及相关方信息、业务信息、外部信息。
- 11.1.2 档案管理应符合《中华人民共和国档案法》的规定。
- 11.1.3 应分类建立信息管理、档案管理相关制度标准并有效实施。
- 11.1.4 应注意收集各类信息，并进行筛选、分类和归档，使各类信息可识别追溯。
- 11.1.5 应对收集的信息进行统计分析，为机构发展和管理决策提供参考依据。
- 11.1.6 信息的发布应以事实为依据，充分考虑对社会影响程度，发挥正面舆情导向作用。
- 11.1.7 应严守国家保密法和保密守则，防止各类重要信息损坏、遗失或外泄。

11.2 管理要求

- 11.2.1 应设置信息管理或档案管理部门，对信息和档案的收集整理、识别追溯、统计分析、信息公开、安全管理等环节实行归口管理，分级负责，责任到人，并对管理工作实行监督和指导。
- 11.2.2 应定期对收集的信息、老人档案，将其作为有效资料与历史依据进行整理归档。制定归档、借阅和销毁制度并严格执行。
- 11.2.3 应明确信息发布程序，制定并执行信息公开制度。
- 11.2.4 应畅通信息传递渠道，确保信息在机构内部各管理层级之间、机构和相关方之间的有效沟通和充分利用。
- 11.2.5 宜通过电话、网络等不同的通讯手段协助老年人联系第三方，或响应老人的紧急求助，实现有效联动。

12 质量管理

12.1 基本要求

- 12.1.1 应以质量提升为目标，建立以质量和效益为导向的发展机制，塑造优质机构形象。
- 12.1.2 宜依据质量管理方法，结合机构实际，建立结构完整，层次清晰的质量标准和评价体系。
- 12.1.3 应制定质量管理方案，明确责任、目标和路径，确保各项制度落到实。
- 12.1.4 应建立持续改善和考核机制，确保质量标准和评价体系有效运行。
- 12.1.5 应定期开展质量管理评价和改进。有条件的机构可委托第三方评估机构进行相关认证。
- 12.1.6 应与有资质的外包服务机构或相关方签订协议，并建立监督评价机制。

12.2 管理要求

12.2.1 策划

- 12.2.1.1 应以老年人需求为中心，确定符合机构发展宗旨和战略方向的质量方针和目标。
- 12.2.1.2 应分析并确定影响机构服务质量结果的各种外部和内部因素。
- 12.2.1.3 应依据机构宗旨、战略方向和内外部影响因素制定质量控制部门人员职责、制度和工作程序。
- 12.2.1.4 质量控制制度和程序应简洁、完整，各环节接口明确、衔接紧密，符合国家和行业法律法规要求，形成质量管理的制度体系。

12.2.2 实施

12.2.2.1 应对纳入质量管理体系的制度或标准进行宣贯落实，应明确实施的范围、人员、进度和要求。

12.2.2.2 应建立质量控制机制，定期开展质量控制与考核。

12.2.3 检查

12.2.3.1 应制定质管监督检查程序和要求。检查程序应包括但不限于：组织者、检查时间及频次、依据、内容、方式、结果的表述与处理。

12.2.3.2 养老机构应对质量管理制度或标准的实施情况进行评价。对评估效果、问题、不合格项产生的根源进行分析研究。

12.2.4 改进

12.2.4.1 应制定纠正和预防措施，建立持续改善机制。

12.2.4.2 通过实施纠正措施，对服务管理过程进行改进或调整，直至达到预期质量目标。

12.2.4.3 应积极组织有关人员参加纠正措施的实施过程，提高员工的持续改进意识。

参 考 文 献

- [1] 养老机构经营管理中人文关怀研究
- [2] DB11/T 148—2008 养老机构服务质量规范
- [3] DB44/T1750-2015 养老机构服务规范
- [4] DB/2102YLFW001—2015 养老服务机构服务质量
- [5] {009-6825 (2014) 16-0016-03} 基于社区管理的老年公寓设计初探
- [6] 广东省养老机构规范化建设指引