

ICS 03.080

A 12

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 20—2019

养老机构管理规范

Specification of management for senior care organization

2019-05-23 发布

2019-07-01 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 原则.....	1
5 资质与命名管理.....	2
6 人员管理.....	2
7 环境管理.....	3
8 设施设备管理.....	3
9 服务管理.....	4
10 安全管理.....	4
11 信息管理.....	5
12 质量管理.....	6
参考文献.....	7

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提出并归口。

本标准主要起草单位：广州市民政局社会福利处、广州市华南医养融合研究院、广州市老人院。

本标准主要起草人：陈忠文、沙吉祥、闫生宏、刘联琦、常广财、谢嘉裕、钟梓莹、赖成光。

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、原则、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。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- DBJ440100/T 65—2010。

引 言

随着广州市人口老龄化形势日益加剧，养老需求呈现多元化、个性化、精细化的特点，迫切要求我市养老机构加快高质量发展的步伐。本次修订将有助于规范养老机构的管理和服务工作，推动养老机构高质量发展，因此有必要对DBJ440100/T 65—2010进行修订。

本规范的性质是养老机构管理标准。养老机构管理是通过遵循上位法律法规和标准文件要求，对养老机构中的人力资源、环境、设施设备等资源要素进行优化配置，对服务过程进行有效管控，以确保机构安全运行和服务质量持续提升，最终达至满足服务对象及相关方要求的系列活动。

本规范的修订紧紧围绕我市养老机构发展现状和不断变化的管理需求，坚持问题导向和适度的前瞻性，充分考虑了不同性质和市场定位、不同规模和组织结构、不同运营模式养老机构管理上存在的差异性，梳理了上位标准文件中刚性的要求，并依据先进的理念提出了操作性强的管理要求，奠定了宣贯实施本规范的坚实基础。

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、原则、资质与命名管理、人员管理、环境管理、设施设备管理、服务管理、安全管理、信息管理、质量管理等内容。

本标准适用于本市行政区域内依法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 3096-2008 声环境质量标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 15565.2 图形符号 术语 第2部分：标志及导向系统

GB 16297 大气污染物综合排放标准

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 50016 建筑设计防火规范

GB 50034 建筑照明设计规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB/T 50763 无障碍设计规范

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

DBJ 440100/T 58 特种设备安全使用管理基本要求及评价

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

依法登记的为老年人提供集中居住和照料服务的机构。

4 原则

4.1 人本化

坚持以需求为导向，以人性为中心，以激励为主要方式，建立和谐的人际关系，积极开发人力资源，培育和发挥团队精神，持续提升老年人的获得感、幸福感、安全感和养老机构的整体绩效和能力。

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，考虑机构差异性，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，不断培育专业精神和创新意识，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 资质与命名管理

5.1 资质

5.1.1 养老机构的设立应当符合国家有关规定，依法办理登记和备案手续。

5.1.2 养老机构登记后即可开展服务活动，应当向民政部门备案，真实、准确、完整地提供备案信息，填写备案书和承诺书。

5.1.3 养老机构登记事项变更的，应当及时办理备案变更手续。

5.2 命名

5.2.1 养老机构名称应与登记管理机关登记的名称一致。

5.2.2 养老机构名称宜包含“养老院”、“老人院”、“老年公寓”、“老人公寓”、“护老院”、“养护院”、“敬老院”、“托老所”、“养老服务”等体现业务特征的字眼。

6 人员管理

6.1 基本要求

6.1.1 应配备与服务 and 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。

6.1.2 机构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%。

6.1.3 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并通过考核。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。

6.1.4 养老护理人员数(含护士、护理员)与自理对象人数比例达到 1:10，与轻度及中度失能对象人数比例达到 1:5，与重度失能对象人数比例达到 1:3。

6.1.5 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。

6.2 管理要求

- 6.2.1 应当加强对工作人员的职业道德教育和规范。养老机构及其工作人员应当尊重入住老年人的人格尊严，不得歧视、侮辱、虐待、遗弃老年人。
- 6.2.2 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。
- 6.2.3 应建立人员管理相关制度、标准并有效实施。
- 6.2.4 应建立完善人才培养机制，定期开展政策法规、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。
- 6.2.5 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。
- 6.2.6 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。

7 环境管理

7.1 基本要求

- 7.1.1 建筑及设施的设计与设置，应符合 JGJ 450、GB/T 50763 的相关规定。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。
- 7.1.2 公共区域应设有明显标志，应按 GB/T 15565.2 中标志及其应用要求设置相应场所标识图案，无障碍设施符号应符合 GB/T 10001.9 的规定，标志应保持清晰和完整。
- 7.1.3 室内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。
- 7.1.4 室内采光应符合 JGJ 450 中 5.2.1 的规定。室内灯光照度宜柔和，应符合 GB 50034 的规定。
- 7.1.5 室温应符合 GB/T 35796 中 4.3.3 的规定。
- 7.1.6 室内噪声应符合 GB 3096-2008 中 0 类标准。
- 7.1.7 废水、废气、废渣和有毒有害物质应符合 GB 8978、GB 16297 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。

7.2 管理要求

- 7.2.1 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律法规及相关标准要求。
- 7.2.2 建设或改造时，应充分考虑老年人全生命周期需求，着重无障碍、适老化要素的综合规划和设计。
- 7.2.3 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。
- 7.2.4 应根据老年人的生理、心理特征，在老年人居室、活动场所及公共空间实施安全防护措施。
- 7.2.5 功能布局和环境氛围应具有社区功能和居家体验，同时应充分考虑老年人的特殊状况，体现对机构老年人和员工的人文关怀。

8 设施设备管理

8.1 基本要求

- 8.1.1 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、信息等设施设备。
- 8.1.2 设施设备应符合 MZ/T 032 中第 5 章的规定。

- 8.1.3 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。
- 8.1.4 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。建筑消防设施设备应符合 GB 50016、GB 50222 的规定。
- 8.1.5 特种设备的管理应符合 DBJ 440100/T 58 的规定。宜配置老年人紧急转运车或救护车。
- 8.1.6 宜配置信息化、智能化设施设备，利用互联网、物联网技术提供便捷、高效的服务管理。
- 8.1.7 有条件的养老机构可内设医疗机构，应根据机构执业许可范围内的诊疗项目配置医疗设备。

8.2 管理要求

- 8.2.1 应根据老年人需求和科技发展水平，制定设施设备配备需求综合规划，满足业务发展。
- 8.2.2 应根据业务发展进行适老化改造，符合使用要求，满足老年人需求。
- 8.2.3 应建立设施设备台帐，对设施设备的购置、安装、验收、使用、维保、变更、报废进行全面管控。
- 8.2.4 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、维保。
- 8.2.5 应定期对设施设备进行日常维保，保证功能完好。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。
- 8.2.6 应按照使用说明进行合理使用，并做好设备运行记录。
- 8.2.7 设施设备各管理环节应实行归口管理，分级负责，责任到人。

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 的规定。
- 9.1.2 应根据机构实际和评估结果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：出入院服务、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 应制定符合国家法律法规要求的服务制度、标准，明确服务人员职责。
- 9.2.2 应当遵守法律、法规，参照使用国家统一制定的养老机构服务合同示范文本与入住老年人或者其代理人订立养老服务合同，并按照有关强制性标准和服务合同为入住老年人提供集中住宿、生活照料、文体娱乐、康复护理、精神慰藉等服务。
- 9.2.3 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。
- 9.2.4 应向老年人及相关方说明服务范围、要求、内容、收费标准、须知等。
- 9.2.5 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、结果。
- 9.2.6 应及时、准确、真实、客观地保留服务提供过程、结果的记录文件。

10 安全管理

10.1 基本要求

- 10.1.1 应符合 MZ/T032 的规定，依法履行消防安全、食品安全、医疗安全等职责，建立安全管理相关制度、标准及应急预案并有效实施，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 应定期开展安全风险的排查、记录、整改、报告各环节工作。
- 10.1.4 应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。
- 10.2.2 应建立健全安全管理组织架构，确定各级安全管理责任人，实行 24 小时值班，落实安全责任制。
- 10.2.3 应建立安全监测、预警机制。定期组织安全教育、培训及应急演练工作。
- 10.2.4 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。
- 10.2.5 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。
- 10.2.6 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。
- 10.2.7 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。
- 10.2.8 应依据机构实际建立并实施采购验收、加工、烹饪、配餐、留样等制度。
- 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 有条件的养老机构应建立内部信息管理系统，并和上级部门互通信息。
- 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。
- 11.1.5 信息的发布应以事实为依据，充分考虑对社会的影响程度，发挥正面舆情导向作用。
- 11.1.6 应注重老年人的隐私保护，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 应定期将收集的信息、档案作为有效资料与历史依据进行整理归档。
- 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 应严格履行借阅登记手续，确保文件借出后不丢失、不泄密、完整归还。

11.2.6 销毁文件必须在指定地点进行，指派专人监销，保障文件销完毁尽，并保存销毁记录。

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 应制定质量管理方案，明确责任、目标和路径，确保方案达到预期成效。

12.1.3 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。

12.1.4 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，并定期开展质量管理评价和改进。

12.1.5 有外包服务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 应以需求为导向，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制度、人员职责和工作程序。

12.2.1.4 质量控制制度、标准应明确、完整，各环节衔接紧密，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、标准进行宣贯落实，明确实施的范围、人员、进度和要求。

12.2.2.2 根据策划的要求，利用资源，控制过程，确保过程的有效性和效率，实现策划的要求。

12.2.3 检查

12.2.3.1 执行质量管理监督检查内容和要求，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 应对质量管理体系、标准的实施情况进行评价。对评估效果、问题、不合格项进行根因分析。

12.2.4 改进

12.2.4.1 对临时性、突发性、创新性活动进行改进，使实施活动与发展方向和业务需要保持一致。

12.2.4.2 落实持续改善机制，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。

参 考 文 献

- [1] 《广东省养老机构规范化建设指引》
 - [2] 《广东省养老机构质量评价技术规范》
 - [3] GB/T 19580-2012 《卓越绩效评价准则》
-

