

# 团体标准

T/GDSGDSIA 04-2024, T/FSSADA 05-2024

## 养老机构出入院管理规范

Admission and discharge management for senior care organization

2024-08-01 发布

2024-08-01 实施

广东省老龄产业协会 发布  
佛山市顺德区老年事业促进会



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由佛山市顺德区市场监督管理局提出。

本文件由广东省老龄产业协会和佛山市顺德区老年事业促进会归口。

本文件起草单位：广东广意医疗养生科技有限公司、佛山市顺德康孝园养老服务有限公司、佛山市顺德区乐善家园养老服务有限公司、佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所、广东省老龄产业协会、佛山市顺德区老年事业促进会、香港品质保证局、香港景泰寓护理安老院、香港天龙苑护老院、安安护理院有限公司、天晴护理院有限公司、稳健（综合护理）敬老院、香港安老咨询委员会、澳门街坊会联合总会、澳门幸福安老院有限公司、庆楠护老院（深水埗）有限公司、佛山市顺德区北滘镇余荫院、佛山市顺德区容桂颐和居养老院、广州中远海运健康管理有限公司、保利（广州）健康产业投资有限公司、佛山市顺德区乐从镇敬老院、佛山市顺德区容桂街道冯派普敬老院、佛山市顺德区伦教街道敬老院、佛山市顺德区均安镇敬老院、佛山市顺德区均安社区卫生服务中心、佛山市顺德区伦教敬老院、佛山市佛山标准和卓越绩效管理促进会、广东省中山市质量技术监督标准与编码所、佛山市三水区白坭镇敬老院、广州中远海运健康管理有限公司、保利（广州）健康产业投资有限公司、广东岭南养老院、佛山市南海区文华颐养公寓、佛山市南海区春晖康养有限公司、佛山市南海区养老服务业协会、佛山市南海区畅享荟养老有限公司、佛山市南海区桃苑福利中心、佛山市南海区九江桃苑颐养院、佛山市南海区桃苑康复医院。

本文件主要起草人：区淑莲、黎明谊、陈亚利、关晓君、谭素贞、卢炳合、洪颖岚、龙建、叶英华、张文迪、陈少仪、张建韬、黄巧文、陈冠霖、冯慧莹、陈文英、贺明、王力力、欧阳惠敏、李凤娣、欧阳爱冰、朱悦夫、金登峰、苏惠娟、欧阳雁鸾、万雨龙、吴美兰、梁淑芬、杨洁、刘奕、吴淑仪、余梅芳。

# 养老机构出入院管理规范

## 1 范围

本文件规定了养老机构出入院管理规范的术语和定义、基本要求、入院管理要求、出院管理要求、档案和记录管理、评价与改进。

本文件适用于各养老机构出入院管理服务工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 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 38600-2019 养老机构服务安全基本规范
- GB/T 42195 老年人能力评估规范
- MZ/T 133 养老机构顾客满意度测评

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**相关第三方 relevant third party**

长者配偶、监护人以及为长者提供资金担保或委托代理的个人或组织。

[来源：GB 38600-2019，3.1，修改]

## 4 基本要求

### 4.1 养老机构要求

- 4.1.1 养老机构应依法登记注册，依法经营。
- 4.1.2 养老机构应具备与所提供服务内容相匹配的场所、设施和人力资源，满足养老服务的需要。
- 4.1.3 养老机构应遵循跨境养老服务公平公正、信息公开、透明的原则开展服务。
- 4.1.4 养老机构应尊重跨境长者的地域、文化差异，保护长者在境内的合法权益。
- 4.1.5 养老机构应建立服务管理制度并有效实施，养老机构提供的服务应符合 GB/T 29353 的要求，服务质量应符合 GB/T 35796 的要求。

### 4.2 人员要求

- 4.2.1 机构负责人应具有五年以上的相关工作经验，并经过行业培训合格，获得相关资质证书。
- 4.2.2 专业技术人员应具有相关资格证书或职业证书，具备相应专业知识和技能。
- 4.2.3 服务人员应持有有效的健康证明，无传染病及传染病史，取得健康合格证明后才能上岗，并保留健康档案。
- 4.2.4 服务人员每年应进行 1 次健康体检，患传染性疾病的工作人员应停止为长者提供服务。
- 4.2.5 服务人员应按要求参加跨境养老服务培训，考核结果合格，熟悉所提供服务的要求。
- 4.2.6 服务人员应对长者有耐心、爱心，热情沟通。保护长者隐私。

- 4.2.7 服务人员应遵守职业道德规范，坚守高尚道德情操，有主动服务意识，热爱养老服务事业。
- 4.2.8 服务人员应熟悉并尊重跨境养老长者的地域文化、风俗习惯、饮食生活、语言、兴趣爱好以及其它的个性化差异，保护长者在境内的合法权益。

## 5 入院管理

### 5.1 咨询登记

- 5.1.1 长者或相关第三方可通过电话、网络或直接到养老机构咨询、参观，选择意向房间及床位。
- 5.1.2 接待人员应热情、耐心、细致、如实解答长者及相关第三方的咨询，填写接待咨询记录。

### 5.2 体检

入院前，养老机构应发放体检通知单，长者应提供最近3个月内医院出具的体检报告，体检内容包括但不限于以下内容：

- 精神健康状况；
- 胸部影像学；
- 感染四项（乙肝、丙肝、艾滋病、梅毒）；
- 心电图；
- 肝肾功能；
- 养老机构要求的其他体检项目。

### 5.3 入院评估

- 5.3.1 养老机构应建立长者入院评估制度，按 GB/T 42195 对长者进行能力评估，并依据评估结果确定照料护理等级。
- 5.3.2 养老机构应在七日内将结果告知长者或相关第三方。
- 5.3.3 长者入院评估结果应经长者或相关第三方认可，并作为提供相应服务的依据。

### 5.4 签署服务合同

- 5.4.1 长者确认入住后，养老机构应与长者或相关第三方签署服务合同，服务合同内容包括但不限于：权利义务、服务内容、服务标准、收费标准、合同的变更和解除。
- 5.4.2 养老机构应在签订《养老机构服务合同》时制定长者入住适应计划，并根据长者实际状态签订风险告知书，告知长者或相关第三方，取得长者或相关第三方配合。
- 5.4.3 养老机构工作人员应协助长者或相关第三方完成以下资料填写：
- 入住登记表（参见附录 A）；
  - 健康状况自我陈诉书；
  - 护理等级确认书；
  - 养老机构服务合同；
  - 服务项目等级护理表；
  - 风险告知书（见附录 B）；
  - 房间设备物品表；
  - 委托代理书；
  - 长者外出协议书；
  - 收费明细表；
  - 其它相关知情同意书。

### 5.5 财物保管

- 5.5.1 长者入住养老机构时，不宜随身携带大量现金及贵重物品。
- 5.5.2 养老机构应安排专人妥善保管长者财物，宜设置专门的区域和设备，实行编号管理。

## 5.6 入住安排

- 5.6.1 养老机构在办理长者入住手续时，应将长者面临的健康安全风险及养老机构采取的必要防范措施提前以书面的形式告知长者及相关第三方，长者及相关第三方应在入院告知单上签字。
- 5.6.2 养老机构应与长者及相关第三方对有关事项进行约定，内容包括但不限于：  
——长者需要养老机构管理的药物及医疗设备；  
——长者需要养老机构保管的贵重物品；  
——其他需要约定的事项（如饮食、语言、自理长者入住期间需要外出等）。
- 5.6.3 入住前，养老机构应协助长者办理入境手续，并确认长者所预住房间的物资配置是否完备，是否满足长者的差异化需求。
- 5.6.4 入住当天，养老机构可根据需要安排车辆和人员迎接。
- 5.6.5 入住后由相关工作人员及时开展相应的长者能力评估，制订照护/适应计划，并协助办理医疗保障保险服务。
- 5.6.6 养老机构工作人员严格执行照护/适应计划，为跨境养老长者积极创设条件，促进长者的融入，必要时根据长者的情况和需求科学的做出调整。

## 6 出院管理

### 6.1 出院要求

#### 6.1.1 解除合同

有下列情况之一，养老机构应按《养老机构服务合同》解除合同并积极协助办理出院：

- 长者离世；
- 长者及相关第三方提出出院申请；
- 合同期满长者或相关第三方未提出续签合同。

#### 6.1.2 特殊情形出院

有下列情况之一，养老机构可解除合同出院：

- 长者出现感染性疾病；
- 长者处于精神疾病急诊期和治疗期，有严重精神行为紊乱；
- 长者出现伤人或自伤行为的；
- 其他原因不适合继续居住的。

#### 6.1.3 临时出院

长者临时外出探亲、就医、旅游等需求时，长者及相关第三方应遵守养老机构出入院管理制度，填写外出请假单，及时向养老机构提出申请。

#### 6.1.4 转运离院

- 6.1.4.1 长者出现疾病或意外时，养老机构应及时联系相关第三方，并签订《转运风险告知同意书》。
- 6.1.4.2 养老机构应协助相关第三方办理转运手续，并进行离院登记。
- 6.1.4.3 养老机构应向医疗机构提供利于疾病诊断治疗的相关信息，做好交接工作。

### 6.2 出院手续办理

- 6.2.1 养老机构应积极协助办理出院手续及离境手续。
- 6.2.2 养老机构应整理和清点长者物资，与长者或相关第三方进行物品和财务交接，并书面签字确认。
- 6.2.3 养老机构应在长者出院后1周内完成档案整理归档。

## 7 档案和记录管理

- 7.1 养老机构长者出入院档案管理应符合 MZ/T 168 相关要求。
- 7.2 养老机构可根据自身情况适当增加长者出入院档案内容。

## 8 评价与改进

- 8.1 养老机构应建立服务质量满意度测评机制，每半年进行一次测评，测评过程应符合 MZ/T 133 的要求。
- 8.2 养老机构应建立服务诉求及投诉机制和渠道，接收长者或家属的诉求，畅通投诉反馈渠道，及时处理并反馈。
- 8.3 养老机构应对测评结果及时分析评估，采取必要的纠正措施和预防措施，持续改进管理和服务质量。

附录 A  
(资料性)  
入住登记表

入住登记表见表A.1。

表 A.1 入住登记表

姓名		性别		年龄		出生年月日		照片 张贴 处
身份证号码				所属镇街		村居		
文化程度		婚姻状况		语言		政治面貌		
户籍所在地	区(市) 镇(街道) 居(村)或其他							
入住前住址								
联系电话				子女数		( )男	( )女	
特殊对象								
外出情况	<input type="checkbox"/> 在院舍规定时间内,可自行单独外出 <input type="checkbox"/> 需亲属陪同外出 <input type="checkbox"/> 不能外出							
亲属 资料	姓名	性别	与长者关系	联系电话	地址			
付款 义务 人/供 养单 位	姓名		性别		与长者关系			
	身份证号码				联系电话			
	通讯地址							
填写人					日期			
机构意见:	<p style="text-align: right;">负责人签名/日期:</p>							
能力等级	<input type="checkbox"/> 能力完好 <input type="checkbox"/> 能力轻度受损(轻度失能) <input type="checkbox"/> 能力中度受损(中度失能) <input type="checkbox"/> 能力重度受损(重度失能) <input type="checkbox"/> 能力完全丧失(完全失能)							
入住时间	年 月 日			拟入住房间				
备注								

附 录 B  
(资料性)  
风险告知书

尊敬的\_\_\_\_\_：

现将长者常见的安全风险，向您做如下告知：

1、患有心脑血管疾病的长者，可能发生心脑血管类疾病，如突发性心肌梗塞、脑卒中等，甚至造成死亡。

2、患有骨质疏松等疾病的长者，可能会因自身行走不稳而跌倒，或在坐立、活动时用力不均等导致软组织损伤、骨折、骨裂等意外，甚至造成死亡。

3、患有脑卒中后遗症、脑萎缩等疾病的长者，可能会出现吞咽功能障碍，发生噎食、误吸等导致窒息、死亡等意外发生。

4、长者可能因心理问题、家庭矛盾、情绪波动等原因，产生自杀/自伤行为，如坠楼、割腕、自缢等。

5、长者可能因性格孤僻、猜疑、抑郁、脾气暴躁等原因采取极端行为，包括他人产生语言、肢体冲突，采取攻击性或伤害性的行为，导致受伤、死亡等意外。

6、为避免认知症长者可能出现的各种意外情况，我院在必要时将进行保护性约束措施，但约束可能会导致长者软组织损伤、皮肤破溃等后果。

7、对于长期卧床并有营养不良、低蛋白血症或其他疾病的长者，有可能出现的压疮等。

在配合院内管理服务的同时，您还要注意自我防范，有效避免意外风险事件发生：

1、预防跌倒：

(1) 穿戴要合身、合脚，鞋底要防滑，外出或活动时不穿拖鞋。

(2) 起床要慢，坐立要稳、弯腰穿鞋要缓。

(3) 居室物品放置位置固定、安全的地方，注意观察身边的环境和障碍物，行动要慢，尤其在转身和拐弯时要特别注意。

(4) 在光线暗、光滑或不平的地面行走，以及上下台阶时，要小心谨慎。遇到雨、雪、大风等恶劣天气，尽量避免外出。

(5) 使用特殊药物或高危药品时（退烧药、降压药、降糖药、睡眠诱导剂、抗心律失常、抗惊厥、抗焦虑、利尿剂等），请听从护理人员的建议，切勿私自服用。

(6) 请遵守我院的作息时间表，配合照料护理计划的执行。如有需求（包括二便）请及时呼叫护理人员协助。

2、预防坠床

根据院内管理要求放置床挡，不私自拆卸床挡；白天活动时，一侧加床挡；夜间或睡觉时，二侧均要加床挡保护。

3、预防走失

(1) 请听从代理人和服务人员的嘱咐，不要独自外出；如需外出时，请通知家人陪同，并随身携带手机便于联系。

(2) 请做好请、销假登记，如不能按时回院，请电话告知我院。

4、预防呛咳、噎食

(1) 请根据身体状况适量饮水，保持口腔湿润。吃饭/喝水时，要坐起来，或者半卧位（上身与床的角度 $\geq 30^\circ$ ）。

(2) 进餐时注意力要集中，不要说笑吵闹，不要看电视；吃饭、喝水要慢，每口食物不宜过多，一般以汤匙的1/3食物为宜，稀稠交替，细嚼慢咽。

(3) 要吃较软、易消化的食物，避免吃干、粘性的食物。

(4) 坚持做吞咽保健操。

5、预防压疮

(1) 如果您长期卧床或者坐轮椅，请经常查看皮肤情况。如皮肤发红或者破损，请及时告知护理人员。

(2) 内衣穿着要柔软、棉质、宽松，且勤更换内衣。

(3) 床铺要保持清洁、干燥、平整；尽量多活动，不能下地活动的，可在床上进行适当的活动或在护理人员的协助下被动运动，促进血液循环。

(4) 适当加强营养，以保持良好身体状况。

因不可归责于我院的事由发生上述意外情况的，我院不承担责任。

签名并抄写：我已认真阅读并全面理解以上内容，且对上述告知内容及处理方式予以确认。

甲方签名（章）：

日期：        年        月        日

乙方、乙方相关第三方签名：

日期：        年        月        日

---