

株洲市养老协会服务业协会

株养协【2020】05号

关于团体标准《养老机构服务质量规范》的 发布通知

各协会成员、会员单位：

经株洲市养老服务业协会主导制定，株洲市民政局和株洲市市场监督管理局审核通过，现将团体标准《养老机构服务质量规范》进行公示并发布，供阅知。

附件：团体标准《养老机构服务质量规范》

株洲市养老服务业协会

2020年5月30日

株洲市养老服务业协会团体标准

T/ZZYX 001—2020

养老机构服务质量规范

Standards of Service Quality for Elderly Care Institutions

2020 - 05 - 30 发布

2020 - 05 - 30 实施

株洲市养老服务业协会

发布

目 次

前 言.....	III
引 言.....	IV
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
3.1 养老机构.....	1
3.2 老年人.....	2
3.3 养老服务.....	3
4 养老机构基本要求.....	4
4.1 功能定位.....	4
4.2 人员要求.....	5
4.3 管理制度.....	5
4.4 基本设施设备.....	5
4.5 安全设施设备.....	6
5 养老服务机构服务.....	6
5.1 个人生活照料服务.....	6
5.2 护理服务.....	6
5.3 基础护理.....	6
5.4 心理/精神支持服务.....	6
5.5 康复指导.....	7
5.6 机构内感染控制.....	7
5.7 安宁服务.....	7
5.8 安全保护服务.....	7
5.9 环境卫生服务.....	7
5.10 休闲娱乐服务.....	7
5.11 协助医疗护理服务.....	7
5.12 医疗保健服务.....	8
5.13 膳食服务.....	8
5.14 洗衣服务.....	8
5.15 物业管理维修服务.....	8
6 养老服务合同评审.....	8
6.1 基本原则.....	8
6.2 养老服务合同评审要求.....	8
7 服务质量的评价与改进.....	9

7.1 自我评价.....	9
7.2 业务主管部门评议.....	10
7.3 社会监督评议.....	10
7.4 服务质量改进.....	10
附录 A（规范性附录） 养老机构服务质量管理细则及自我评价表.....	12
附录 B（参考性附录） 养老机构服务合同范本.....	19
参 考 文 献.....	37

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由株洲市养老服务业协会提出并归口。

本标准主要起草单位：株洲市养老服务业协会、湖南佳满健康产业集团、株洲市三湘福星园老年公寓、株洲市康复医院、株洲市盛康托养中心、株洲市三三一医院、株洲市石峰区人民医院、海福祥养老护理连锁、醴陵市福田医养中心、株洲市神农爱慕养老中心、湖南中医药高等专科学校、株洲市瑞康护养院、攸县颐宁园老年公寓等。

本标准主要起草人：张家满、袁子谷、梁海云、曹建辉、刘军锋、梁余全、刘光忠、陈健、彭俊敏、王长征、刘润生、晏姣、袁法成、骆丹青。

本标准于2020年首次发布。

引 言

为贯彻落实株洲市政府《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》（株政办发[2018]6号）精神，提高养老机构的服务管理水平，规范全市养老机构的服务与管理工作，使养老服务标准化、专业化，根据湖南省和株洲市相关政府文件的有关规定，结合株洲市养老机构的现状制定本标准。本标准涵盖了养老机构所涉及的基本服务内容，不同类型、不同规模、不同条件的养老机构可根据自身情况选定服务项目，所选项目均应执行本标准。

养老机构服务质量规范

1 范围

本标准规定了养老机构的基本要求、服务要求、合同评审及服务质量的评价与改进。
本标准适用于株洲市养老服务业协会内，经民政、市场监管部门批准注册的各类养老机构。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准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标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB 3096-2008	声环境质量标准
GB 14934	食（饮）具消毒卫生标准
GB/T 10001.9-2008	标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB/T 15565.2-2008	图形符号 术语 第2部分：标志及导向系统
GB/T 18883-2002	室内空气质量标准
GB/T 35796-2017	养老机构服务质量基本规范
JGJ 122-1999	老年人建筑设计规范
MZ 008-2001	老年人社会福利机构基本规范
MZ/T 032-2012	养老机构安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

养老机构 **Eldercare Service institutions**

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

3.1.1

老年公寓 **Hostels for the Elderly**

专供老年人集中居住，符合老年体能心态特征的公寓式老年住宅，具备生活起居、餐饮、清洁卫生、文化娱乐、医疗保健等附属服务设施。

3.1.2

托老所 **Nursery for the Elderly**

为短期接待老年人托管服务的社区养老服务场所，设有生活起居、文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项服务设施，分为日托、全托、临时托等。

3.1.3

养老院或老年人院 Homes for the Aged

专为接待自理老年人或综合接待自理老年人、介助老年人、介护老年人安度晚年而设置的社会养老机构，设有生活起居、餐饮、文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项服务设施。

3.1.4

敬老院 Homes for the Elderly in the Rural Areas

在农村乡（镇）、村设置的供养“三无”（无劳动能力；无生活来源；无法定赡养人和扶养义务人，或虽有法定赡养人和扶养义务人，但其法定赡养人、扶养义务人无劳动能力和生活来源）“五保”（保吃、保穿、保住、保医、保葬）老年人和接待社会上的老年人安度晚年的养老机构。

3.1.5

老年社会福利院 Social Welfare Institution for the Aged

由国家出资举办、管理的综合供养“三无”老年人、重点保障困难老年人安度晚年而设置的社会养老机构。

3.1.6

老年护理院或养护院 Nursing Home for the Elderly

为需要护理服务的老年人提供以生活照料、疾病康复护理为主的机构。

3.2

老年人 The Elderly

60周岁及以上的人口。

3.2.1

生活自理的老年人 The Self-care Elderly

通过日常生活活动能力测试，独立活动能力良好，无需他人帮助的老年人。

3.2.2

生活半自理的老年人（介助） The Device-aided Elderly

通过日常生活活动能力测试，具有部分独立活动能力，日常生活行为依赖扶手、拐杖等设施帮助或他人指导的老年人。

3.2.3

生活完全不能自理的老年人（介护） The Nursing-cared Elderly

通过日常生活活动能力测试，没有任何独立活动能力，日常生活行为依赖他人护理的老年人。

3.3

养老服务 **Elderly service**

满足老年人物质生活和精神生活的基本需求，为其提供的必要的生活服务。

3.3.1

个人生活照料服务 **Personal Care Service**

协助或照顾老年人饮食、起居、清洁、卫生等日常生活的活动。

3.3.2

居家生活照料服务 **Home Care Service**

为在家居住的老年人提供日常生活照料的过程。主要包括：膳食服务、洗衣服务、物业管理维修服务、陪同就医服务、咨询服务、通讯服务、送餐服务、教育服务、购物服务、代办服务、交通服务等。

3.3.3

老年护理服务 **Aged Nursing Service**

通过护理干预，为老年人提供连续、综合的健康及医疗照护的活动。

3.3.4

安宁服务 **Hospice Service**

为临终老年人及相关第三方提供特别服务，支持及心理慰藉的活动，以及应相关第三方要求，协助办理相关后事的活动。

3.3.5

心理支持服务 **Psychological Support Services**

通过语言、文字等媒介，使老年人的认识、情感和态度有所变化，更好地适应环境，保持和增进身心健康的过程。

3.3.6

安全保护服务 **Safety Services**

根据老年人的需求，在医护人员的指导下，采取适当的安全防护措施，防止老年人意外伤害的活动。

3.3.7

环境卫生服务 **Environmental Hygiene Services**

为老年人提供保持居室及外部环境的清洁卫生照顾的过程。

3.3.8

休闲娱乐服务 **Leisure and Entertainment Services**

为老年人开展各种类型、有益于身心健康的文化体育娱乐活动。

3.3.9

协助医疗护理服务 Assisted Medical Care Services

协助医疗、护理人员，完成职责范围内的简单的医疗护理工作

3.3.10

洗涤服务 Washing Service

对老年人提供衣服及床上纺织用品送洗、送回的过程。

3.3.11

陪同就医服务 Accompanying Medical Services

陪同老年人到医疗机构就医的活动。

3.3.12

订餐送餐服务 Ordering and Delivery Service

为老年人预定餐饮并将其送到老年人就餐地点的活动。

3.3.13

委托服务 Delegate Service

接受老年人委托，帮助其解决日常生活需求的过程。

3.3.14

健康状况评估服务 Health Assessment Service

为申请养老服务需求的老年人提供健康状况的系统评价和健康等级的划分。

3.3.15

相关第三方 Relevant Third Party

为老年人提供资金担保、监护或委托代理责任的个人或组织，如亲属、村（居）委会、老年人原单位等。

4 养老机构基本要求

4.1 功能定位

养老机构都应设有生活起居、餐饮膳食、文化娱乐、清洁卫生、康复训练、医疗保健等服务设施并开展相应服务。各养老机构可以根据自身情况和服务对象的需要，在功能上有所侧重，选择合适的服务方式。

4.2 人员要求

- 4.2.1 提供服务的人员均应按行业要求持证上岗，并掌握相应的知识和技能。各类专业技术人员应建立专业技术档案，定期参加岗位技能培训。
- 4.2.2 提供个人生活照料服务、居家生活照料服务、安全保护服务、协助医疗护理服务、送餐服务的人员，应由养老护理员担任。
- 4.2.3 提供老年护理服务的人员应由护士或养老护理员担任。养老护理员应在护士指导下进行医学性护理服务工作。
- 4.2.4 提供心理/精神支持服务的人员应由社会工作者、医护人员或高级养老护理员担任。
- 4.2.5 提供休闲娱乐服务的人员应由社会工作者、职业治疗师、康复护士、养老护理员担任。
- 4.2.6 提供医疗保健服务的人员应由医师、护士担任。
- 4.2.7 提供膳食服务的人员应由营养师、厨师和其他服务人员担任。
- 4.2.8 提供物业管理维修服务的人员应由各类专业人员（电工、水暖工、电梯工、锅炉工等）担任。
- 4.2.9 提供协助就医服务的人员应由社会工作者、养老护理员或受过培训的志愿者担任。
- 4.2.10 提供咨询服务的人员应由社会工作者及其他专业人员担任。
- 4.2.11 提供教育服务的人员应由志愿者或聘请各类专业人员担任。
- 4.2.12 提供委托服务、购物服务的人员应由社会工作者、志愿者、养老护理员或指定专人担任。
- 4.2.13 提供安宁服务的人员应由医师、护士、社会工作者、养老护理员和受过培训的志愿者担任。
- 4.2.14 提供紧急救助服务的人员应由医师、护士、社会工作者、养老护理员和受过培训的志愿者担任。
- 4.2.15 养老服务人员应尊重老年人风俗习惯、宗教信仰及生活习惯，为老年人提供优质、细微、热情、周到的服务。保护老年人及其家庭隐私。
- 4.2.16 有良好的卫生习惯，符合GB 14934中7.6个人卫生与健康要求的规定。
- 4.2.17 护理人员及其他人员的数量以能满足服务工作需要并能达到规定标准为原则。

4.3 管理制度

- 4.3.1 应制定服务流程或程序、制度和人员职责。所有服务项目均应制定服务流程或程序，流程应简洁、明了、完整，各环节接口明确、衔接紧密。制度应符合国家法律法规要求，形成体系，职责明确。
- 4.3.2 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。
- 4.3.3 应用文字或图表向老年人及相关第三方说明服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准、养员须知。说明应精练、清晰、准确。
- 4.3.4 应制定检查程序和要求。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。
- 4.3.5 应保留提供服务文件和记录。记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章应完整。
- 4.3.6 建立老年人、员工的信息管理，为老年人或相关第三方提供老年人接受服务及费用的数据查询。

4.4 基本设施设备

设施设备应符合MZ 008-2001第5章要求，提供无障碍设施应符合JGJ 122的要求；内设医疗机构应符合中华人民共和国卫计委《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）》的要求。有条件的养老机构，应积极利用互联网、物联网及其他现代通信技术构筑信息化助老平台。养老机构应对设施设备进行持续完善和及时维护、确保设施设备处于完好有效状态，满足提供服务的需要。

4.5 安全设施设备

- 4.5.1 提供安全设施包括：床档、防护垫、安全标识、安全扶手、紧急呼救系统等。
- 4.5.2 使用的约束物品包括：使用约束带、约束衣、约束手套。
- 4.5.3 制定安全预防措施：包括评估老年人不安全因素，建立健全安全防护措施，制定意外灾害、常见意外的预防方案，定期检查安全措施落实情况。具有应对突发事件的应急能力，包括紧急情况下的应急处理和转院中的急救护理。

5 养老机构服务

5.1 个人生活照料服务

- 5.1.1 应为入住的老年人提供持续性照顾，确保老年人享有舒适、清洁、安全的日常生活。
- 5.1.2 服务范围包括个人卫生清洁、衣着、修饰、饮食、如厕、口腔清洁、皮肤清洁护理、压疮预防、便溺护理。
- 5.1.3 清洁卫生服务包括洗脸、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。
- 5.1.4 衣着服务包括洗涤、更换、整理衣物，保持老年人的衣着得体、清洁、舒适，协助老年人穿衣。
- 5.1.5 修饰服务包括梳头、化妆、协助理发、剃须、剪指（趾）甲、修面。
- 5.1.6 饮食服务包括协助用膳、饮水或喂饭、鼻饲。
- 5.1.7 如厕服务包括定时提醒入厕、保持大小便通畅，使用便盆、尿壶，协助入厕排便、排尿。
- 5.1.8 口腔清洁服务包括刷牙、漱口、协助清洁口腔、假牙的处理，保持口腔无异味。
- 5.1.9 皮肤清洁服务包括清洗会阴，擦洗胸背部、腿部，沐浴（包括人工和使用工具协助洗澡）。保持皮肤清洁无异味。
- 5.1.10 压疮预防服务包括定时更换体位、翻身，减轻皮肤受压状况；清洁皮肤、会阴部，清洁平整床铺，及时更换床单，保持床单的干燥。
- 5.1.11 排泄服务包括协助大小便失禁、尿潴留或便秘、腹泻的老年人排便、排尿，实施人工排便，清洗、更换尿布。
- 5.1.12 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.1 个人生活照料服务的规定执行。

5.2 护理服务

- 5.2.1 应满足入住的老年人健康和医疗照顾的需求。
- 5.2.2 服务范围包括基础护理（含个人生活照料中涉及医务的服务）、心理/精神支持服务、康复指导、机构内感染控制、安宁服务等工作。

5.3 基础护理

- 5.3.1 基础护理包括老年人生命体征检测及照护、清洁护理、饮食护理、排泄护理等服务。
- 5.3.2 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.2 基础护理的规定执行。

5.4 心理/精神支持服务

- 5.4.1 服务包括老年人心理卫生教育、老年人心理问题评估、实施老年心理护理干预措施。
- 5.4.2 服务方法包括组织群体活动，开展心理保健讲座，开展个体访视与访谈，开展心理咨询，解决老年人因患有孤独感、焦虑、抑郁或失落感等产生的严重心理障碍。
- 5.4.3 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.3 心理/精神支持服务的规定执行。

5.5 康复指导

- 5.5.1.1 康复指导包括功能训练、步态训练、言语听力训练、肢体训练、智力训练、技能训练。
- 5.5.1.2 评估老年人的功能障碍状况，预防并发症与残疾发生，指导老年人进行床上活动、使用家庭用具等，训练老年人日常生活自理能力。坚持进行康复功能训练，指导老年人使用步行器具等各类自助器，指导老年人自我安全防护，并做好心理护理，帮助老年人面对生活、面对人生。康复活动应结合日常生活、娱乐、开展各类活动进行。
- 5.5.1.3 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.4 康复训练指导服务的规定执行。
- 5.6 机构内感染控制**
- 5.6.1.1 养老机构内感染控制包括建立机构内感染管理组织、制定完善的规章制度、定期消毒等举措。
- 5.6.1.2 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.5 机构内感染控制的规定执行。
- 5.7 安宁服务**
- 5.7.1.1 服务包括解除临终期老年人的疼痛和困难、提高临终期老年人的生活质量、做好临终期老年人的心理护理、死亡教育和家属的心理精神支持。
- 5.7.1.2 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.6 安宁服务的规定执行。
- 5.8 安全保护服务**
- 5.8.1 应以预防为主，改善老年人生活环境，采取适当的安全措施，以避免或减少对老年人的伤害。
- 5.8.2 服务范围包括提供安全设施、使用约束物品、改善老年人生活环境、采取预防措施，对老年人进行安全教育。
- 5.8.3 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.7 安全保护服务的规定执行。
- 5.9 环境卫生服务**
- 5.9.1 应为老年人提供舒适、清洁、安全的养老环境。
- 5.9.2 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.8 环境卫生服务的规定执行。
- 5.10 休闲娱乐服务**
- 5.10.1 组织老年人开展适宜的游戏及文体活动，保持老年人心情愉悦，改善生活状态。
- 5.10.2 休闲娱乐活动应根据老年人身体状况，适当利用机构外部的图书馆、博物馆、文体场馆、公园等场所和设施。
- 5.10.3 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.9 休闲娱乐服务的规定执行。
- 5.11 协助医疗护理服务**
- 5.11.1 应在医生和护士的指导下完成简单的医疗护理照顾服务。
- 5.11.2 服务范围包括观察老年人日常生活情况变化，协助老年人服药，协助生活不能自理的老年人进行肢体活动、搬运，协助老年人使用助行器具，完成标本的收集送检，协助进行并发症的预防，完成物品的清洁、消毒，协助做好院内感染的预防工作。
- 5.11.3 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.10 协助医疗护理服务的规定执行。
- 5.12 医疗保健服务**
- 5.12.1 应满足入住老年人身体健康的需求。
- 5.12.2 服务范围包括为入住的老年人提供健康管理、健康咨询、康复指导、预防保健工作。
- 5.12.3 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.11 医疗保健服务的规定执行。

5.13 膳食服务

- 5.13.1 应根据营养学和卫生学要求、老年人需要、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食。
- 5.13.2 服务范围包括食物的采购、处理、储存、烹饪、供应过程，以及提供适宜的就餐环境和为老年人提供一日三餐及食品的卫生监控管理。
- 5.13.3 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.12 膳食服务的规定执行。

5.14 洗衣服务

- 5.14.1 应满足老年人清洁衣物的需求。
- 5.14.2 服务包括签约提供送洗及送回服务的整个服务过程。可采取协议外包形式提供服务。
- 5.14.3 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.13 洗衣服务的规定执行。

5.15 物业管理维修服务

- 5.15.1 应满足入住的老年人日常生活基本需求，为老年人提供适合老年人生活特点、安全、舒适、方便的生活环境。
- 5.15.2 服务质量要求按照本标准附录 A 表 A.14 物业管理维修服务的规定执行。

6 养老服务合同评审

6.1 基本原则

应明确老年人和监护人的服务要求及应履行的义务，确定养老机构满足服务要求的能力和老年人及监护人履行义务的能力，确保合同的可执行性。

6.2 养老服务合同评审要求

- 6.2.1 养老机构应建立合同评审程序，一般性服务合同由业务主管负责人审批，重大项目由养老机构法人审批。
- 6.2.2 养老服务合同评审包括：与服务相关要求的确定，相关要求的评审过程，有效的沟通与合同的修订。
- 6.2.3 与服务相关要求的确定包括：确定老年人要求提供的服务符合有关的法律法规，确定老年人和监护人应履行的义务。
- 6.2.4 与服务相关要求的评审过程包括：养老机构应建立内部审核程序，对所提供服务的相关要求进行评审。评审应在养老机构向老年人做出提供服务的承诺之前进行。并确保：
- a) 服务要求规定明确。
 - b) 对老年人的要求进行确认，保证合同要求前后表述一致。
 - c) 养老机构有能力满足规定的要求。
 - d) 评审结果及评审后所采取措施的记录应予保存。
 - e) 若老年人提出的要求没有形成文件，养老机构在接受老年人要求前应进行有效的沟通；包括要明确规定一定的沟通时间，以便老年人或监护人对服务信息、合同的处理（包括对其修改部分）提出意见和建议。
 - f) 合同的修订包括对合同的内容、服务的要求的修订。任何合同的修订应经过双方协商解决。修改后的合同按《合同评审程序》重新进行评审或会审。
 - g) 养老机构服务合同订立按《中华人民共和国合同法》第 9 条的规定执行。

- h) 养老机构应将合同样式交上级主管机关备案，或使用合同范本，以确认提供的服务是否符合要求。
- i) 修改后的合同经审批后，若与提供服务有关要求发生变更，养老机构应由经办部门或专人负责跟踪，确保相关文件得到及时修改，及时传达到有关部门，确保相关人员知道已变更的要求，保证合同顺利履行；当发现不能确保履行合同或超越合同规定的范围时，应立即与老年人、监护人联系协商解决。
- j) 所有的合同评审、会审修改记录均按《合同评审程序》要求做到清晰、易于识别和检索。

6.2.5 服务合同应当载明下列主要内容：

- a) 养老机构、入住老年人或相关第三方（监护人）的姓名（名称）和地址；
- b) 服务内容及服务标准；
- c) 服务收费标准及费用支付时间；
- d) 服务期限和地点；
- e) 养老机构、入住老年人和相关第三方（监护人）的权利和义务；
- f) 合同变更、解除的条件；
- g) 违约责任；
- h) 免责条款；
- i) 约定的其他事项。

7 服务质量的评价与改进

7.1 自我评价

7.1.1 基本要求

养老机构应对标准运行的有效性和效率进行评价。对评价结果进行分析研究，针对存在的问题和不合格服务项目制定纠正和预防措施。

7.1.2 评价的原则

评价活动遵照以下原则：

- a) 客观原则；
- b) 独立原则；
- c) 公正原则；
- d) 效率原则。

7.1.3 评价的依据

评价活动遵照以下依据：

- a) 法律、法规以及相关的国家、行业和地方标准；
- b) 上级业务主管部门要求及规定；
- c) 服务对象要求及评价；
- d) 本机构的经营宗旨、目标。

7.1.4 评价方法

采用计分评价与整体评价相结合的方法，根据养老服务达标情况进行考核，同时由评价小组对管理的全过程进行整体评价。具体方法主要是通过评价人员的观察、提问，听对方陈述，检查养老服务质量达标得分，比对、验证等获取客观证据的方式进行。

7.1.5 评价程序

评价活动按以下程序进行：

- a) 制定评价计划；
- b) 成立评价小组；
- c) 评价准备；
- d) 评价实施；
- e) 编写评价报告 and 不合格服务项目报告；
- f) 评价结果处置。

7.2 业务主管部门评议

7.2.1 除另有规定外，服务质量考核评价小组由以下单位组成：

- a) 民政部门；
- b) 评议机构；
- c) 其它有关专家。

7.2.2 考核评价主要依据本标准及相关管理部门有关规定进行，其考核评价资料主要包括：

- a) 本部门及贯彻相关规定的记录；
- b) 内部考核记录；
- c) 其它记录。

7.3 社会监督评议

7.3.1 机构应向社会公示各项服务内容、价格及主管单位许可或备案等信息。

7.3.2 机构应公示各项内部考核评价标准，以供老年人、相关第三方和特聘服务质量监督员评议使用。

7.3.3 机构应设立意见簿、意见箱，供老年人、相关第三方和特聘服务质量监督员对机构服务质量提出建议和投诉。意见簿、意见箱中信息应由专人负责定期收集、整理，提出处理意见并及时向负责人汇报，向服务人员公布，同时建议、投诉的处理结果及时反馈给建议人、投诉人。

7.4 服务质量改进

7.4.1 持续改进

应按照“策划-实施-检查-改进”管理模式进行，周而复始地顺序运作。应根据评价结果，对不符合标准要求的项目制定纠正和预防措施，并跟踪验证实施效果和持续改进服务工作。

7.4.2 日常改进

在服务过程中随时收集有关不合格服务信息，确定信息来源，分析原因，制定纠正和预防措施，对服务过程或管理方式进行调整，避免不合格服务再次发生。

7.4.3 信息来源

日常改进使用的信息包括：

- a) 国家及地方的方针、政策；

- b) 老年人及家属的反馈意见；
- c) 测量、检验、试验报告；各种记录、报表中反映的数据；
- d) 社会反映、调查结果；
- e) 员工的建议等。

7.4.4 数据分析

养老机构应收集存好各类服务数据，并组织人员适时分析，为持续改进工作、提高服务质量提供数据支持。

7.4.5 纠正措施

7.4.5.1 养老机构应采取措施，消除不合格服务的原因，防止不合格服务的重复出现。

7.4.5.2 养老机构应针对不合格服务采取纠正措施内容为：

- a) 确定产生不合格服务的原因；
- b) 评价采取资源的资源需求；
- c) 评审采取资源的有效性。

8.4.6 预防措施

养老机构应消除潜在不合格服务的原因，确定并记录预防措施的结果，并评价其有效性，保证各项措施切实起到预防不合格服务发生的作用。

8.4.7 投诉处理

8.4.7.1 基本要求：投诉受理部门应设立并公布投诉的电话、电子邮箱等联系方式；接收服务对象的投诉，并及时调解处理。应由相关部门处理的，应在二个工作日内转交相关部门，五个工作日内予以答复，并告知投诉者。

8.4.7.2 投诉受理部门主要包括：

- a) 政府相关部门；
- b) 行业组织；
- c) 养老机构。

8.4.7.3 不规范服务的处理宜采用：

- a) 向老年人赔礼道歉；
- b) 在双方协商的时间内进行纠正和协商处理，或重新提供规范服务；
- c) 按有关法律法规进行纠正处理。

附 录 A
(规范性附录)
养老机构服务质量管理细则及自我评价表

表 A.1 个人生活照料服务

个人生活照料服务要求	不同护理需求的老年人		
	自理老年人	介助老年人	介护老年人
知道并记录备案每位老年人基本信息、社会关系、个人生活照料的重点需求、个人爱好以及健康情况、服用药物、性格特点、精神状态、随身财物保管等情况。	1	1	1
每天清洁居室卫生，室内物品摆放整齐有序，桌面、门窗、地面及墙壁清洁无积灰。室内应无害虫，空气无异味。	1	1	1
保持老年人服装干净得体，并定期换洗，春、秋、冬季每周至少一次，夏季经常换洗。	1	1	1
老年人整理床铺应保持整洁，被褥晾晒适时，保持干爽无污渍。	1	1	1
每半月换洗一次被罩、床单、枕巾（必要时随时换洗），保持床铺清洁，无污渍和异味。	1	1	1
夏季每周至少洗澡两次，其他季节每周至少一次。根据老年人身体状况和意愿，选择合适的水温、频次、洗澡方式和器械。	1	1	1
服务人员24小时值班，实程序化个案服务，根据老年人身体状况适时调整服务方案。	1	1	1
定期督促老年人洗头、理发、剃须、修剪指（趾）甲，保持老年人须发整洁，无长指（趾）甲，指甲无污垢。	1	×	×
毛巾、洗漱盆应经常清洗，便器每周消毒1次。	×	1	1
搀扶行走不便的老年人上厕所排便，防止摔伤。	×	1	1
Ⅱ°压疮发生率为零，Ⅰ°压疮发生率低于5%(除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。	×	1	1
定期协助或为老年人洗头、理发、剃须、修剪指（趾）甲。	×	1	1
为老年人起床穿衣、睡前脱衣，衣着舒适。	×	×	1
送饭到居室，喂水喂饭及时、科学、无事故。	×	×	1
老年人排便及时，无因不能排便引发的不适和疾病。	×	×	1
配备临时使用的轮椅车和其他辅助器具。	×	×	1
合理安排老年人到户外活动。	×	×	1
总分（符合得1分，不符合得0分）	8	11	16
机构得分			

表 A.2 基础护理

基础护理要求		满分	机构得分
基础护理	应根据需求配置必要的护理设备。	1	
	机构提出老年护理服务建议，老年人或相关第三方提出服务需求，按需服务。	1	
	护士对老年人异常生命体征、病情变化、特殊心理变化、重要的社会家庭变化、服务范围调整的记录应根据服务对象特点，客观如实记录。记录时间应当具体到分钟。	1	
	应正确执行医嘱，对各种治疗严格执行查对制度和无菌技术要求。	1	
	开展健康教育指导和慢性病管理应有计划、有措施、有记录。	1	
	护士应检查指导养老护理员工作，每周检查并记录。	1	
护理服务 基础质量目标	落实护理措施100%。	1	
	基础护理合格率 $\geq 90\%$ 。	1	
	II° 压疮发生率0（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）。	1	
	常规物品消毒合格率100%。	1	
	记录合格率 $\geq 90\%$ 。	1	
	护士技术操作合格率 $\geq 90\%$ 。	1	
	严重护理缺陷0。	1	
总分（符合得1分，不符合得0分）		13	

表 A.3 心理/精神支持服务

心理/精神支持服务要求	满分	机构得分
有提供心理/精神支持服务的场地和设备。	1	
应对需要心理/精神支持服务的老年人定期进行评估，有记录，有防范措施。	1	
应制定心理/精神支持服务危机处理程序，通过评估，及时发现心理问题，有处理措施并有记录。	1	
应注意保护老年人的隐私。	1	
提供服务完成率100%。	1	
总分（符合得1分，不符合得0分）	5	

表 A.4 康复训练指导服务

康复训练指导服务要求		满分	机构得分
功能训练	有供残障老年人康复和功能补偿的辅助器具。	1	
	老年人满意率 $\geq 90\%$ 。	1	
步态训练	有供行动障碍老年人康复和功能补偿的辅助器具。	1	
	老年人满意率 $\geq 90\%$ 。	1	

表 A.4 (续) 康复训练指导服务

康复训练指导服务要求		满分	机构得分
言语听力训练	有供语言及听力障碍的老年人康复和训练的设施设备。	1	
	老年人满意率 $\geq 90\%$ 。	1	
肢体训练	有供肢体障碍的老年人康复肢体训练的辅助器具。	1	
	肢体训练参训率达到90%以上。	1	
智力训练	有供失智老年人康复训练的设施设备。	1	
	参训率达到90%以上。	1	
技能训练	有精神障碍老年人康复和技能训练的辅助器具。	1	
	康复参训率达到90%以上，康复有效率达到85%以上。	1	
	康复项目不得少于8个，每个项目必须有专职人员指导精神障碍老年人康复。	1	
各项康复训练均应有计划，并有训练记录。		1	
总分（符合得1分，不符合得0分）		14	

表 A.5 机构内感染控制

机构内感染控制要求	满分	机构得分
建立机构内感染管理组织。	1	
制定完善传染病发生、蔓延的规章制度和具体措施。	1	
机构内保持清洁，对身体表面、空气、器材、餐具、被服、卫生间等处定期消毒。	1	
患有传染病的老年人应及时隔离。	1	
入院探望老年人的人员应采取防污染、感染措施。	1	
落实各种管理措施，定期做感染检测评估，应做到及时，准确。	1	
技术操作合格率 $\geq 85\%$ 。	1	
机构感染发生率 $\leq 15\%$	1	
总分（符合得1分，不符合得0分）	8	

表 A.6 安宁服务

安宁服务要求	满分	机构得分
促进血液循环，改善呼吸功能。	1	
让老年人感到舒适，预防并发症。	1	
增进食欲，维持营养，减轻疼痛。	1	
做好心理护理。	1	
做好尸体护理，维护老年人尊严。	1	
做好死者家属的安抚工作。	1	
总分（符合得1分，不符合得0分）	6	

表 A.7 安全保护服务

安全保护服务要求	满分	机构得分
提供床档、防护垫、安全标识、安全扶手、紧急呼救系统，按 JGJ 122-1999第5章、MZ 008-2001第5章的规定执行。	1	

表 A.7 (续) 安全保护服务

安全保护服务要求	满分	机构得分
使用约束带、约束衣、约束手套。只有在防止老年人可能伤害自己或伤害他人，防止老年人跌倒、坠床，防止老年人除去输液管、鼻饲管、尿袋、尿布、衣服和其他危险因素情况下，才能使用约束物品。使用约束物品前应得到执业医师或注册护士及监护人的书面认可，保留提供服务的文件或记录。	1	
评估老年人不安全的因素，制定意外灾害、常见意外的预防方案，包括与所在社区、有关机构建立抢险救灾的合作机制。定期检查安全程序落实情况，定期组织避险、救护的训练和演练。配备必要的救灾食品、饮水和药物。	1	
应制定提供安全保护服务的流程或程序。用文字或图片向老年人及监护人说明须知，争取他们的协助。	1	
养老机构应制定安全保护服务的检查程序，在实施保护性服务的同时，检查确认安全保护服务的及时、准确、有效和无医源性损伤并记录。	1	
总分（符合得1分，不符合得0分）	5	

表 A.8 环境卫生服务

环境卫生服务要求	满分	机构得分
老年人居室、公共区域的清洁卫生。如保持居室空气清新、温湿度适宜，物品摆放有序，居室清洁无尘。	1	
地面防滑，空间足够，适合轮椅出入，保持轮椅行走通畅无障碍等。	1	
养老机构应制定实施环境卫生服务的检查程序和要求，保证服务质量。	1	
总分（符合得1分，不符合得0分）	3	

表 A.9 休闲娱乐服务

休闲娱乐服务要求	满分	机构得分
有必要的设施设备和场地。	1	
提供的服务项目应符合老年人的生理、心理特点。	1	
配备必要的休闲娱乐设施，配备标准应按MZ 008-2001的第3章、第5章规定执行。	1	
提供服务完成率100%。	1	
老年人满意率≥80%。	1	
总分（符合得1分，不符合得0分）	5	

表 A.10 协助医疗护理服务

协助医疗护理服务要求	满分	机构得分
观察老年人生命体征、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。	1	
在医护人员的指导下，协助生活不能自理的老年人正确服用药品。	1	
协助生活不能自理的老年人采取适当舒适的体位、协助进行肢体被动运动。	1	
协助老年人使用拐杖、步行器、支架、轮椅等助行器具。	1	
标本的收集送检包括：协助采集、留取标本和送检标本。	1	
协助老年人转移至床头、床边，协助下床，协助坐轮椅，利用移位板，徒手搬运，器具搬运。	1	

表 A. 10（续）协助医疗护理服务

协助医疗护理服务要求	满分	机构得分
协助预防各系统的并发症。	1	
协助老年人做好个人物品和环境的清洁、消毒及污物的处理。	1	
养老机构应具备协助医疗护理服务必要的服务设备。（助行器、轮椅、平车、大小便器、标本收集器皿、其它辅助器具）。	1	
总分（符合得1分，不符合得0分）	9	

表 A. 11 医疗保健服务

医疗保健服务要求	满分	机构得分
医疗保健服务应由取得执业许可证的内设医疗机构或委托其他医疗机构开展。	1	
配置医疗设备应符合医疗机构执业许可范围。	1	
通过评估为老年人提供服务，服务前应得到老年人或相关第三方确认，并定期与老年人或相关第三方沟通。	1	
及时完成本机构内老年人慢性病、常见病的管理和院前抢救。	1	
每年至少为入住老年人体检1次，包括入院体检和年度的健康检查，项目至少包括肝功、澳抗、胸透、血常规、和物理检查，并有记录。	1	
应在老年人入住后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 $\geq 80\%$ 。	1	
根据老年人情况定时巡视并有记录，及时处理老年人的健康问题，落实率 $\geq 90\%$ 。	1	
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《医院药剂管理办法》第4、5、6章的规定。	1	
医疗用物定人保管、定时核对消毒、定点放置、定量供应。毒麻药品贵重仪器专人管理，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 $\geq 90\%$ 。	1	
不设医疗机构的养老机构，应确定定点联系医院，并建立应急救助通道。	1	
老年人满意率 $\geq 80\%$ 。	1	
总分（符合得1分，不符合得0分）	11	

表 A. 12 膳食服务

膳食服务要求		满分	机构得分
设备	养老机构提供膳食服务应配备的必要设施设备，按 MZ 008-2001第3章、第5章的规定执行。	1	
传染病预防	炊事人员每年进行身体健康检查一次，持证上岗。传染病人不应从事膳食工作。	1	
食品要求	“三不”：采购员不买腐烂变质的原料、库房保管员不收腐烂变质的原料、厨师不用腐烂变质的原料加工成品。	1	
	“四隔离”：成品（食物）存放实行生与熟隔离，成品与半成品隔离，食品与杂物、药品隔离，食品与天然冰隔离。	1	

表 A. 12 (续) 膳食服务

膳食服务要求		满分	机构得分
食品要求	“四过关”：餐具保持清洁、定期消毒，做到一洗、二刷、三冲、四消毒。	1	
	“五无”：提供的食品应做到无毒、无致病菌、无寄生虫、无腐败变质、无杂质。	1	
环境	保持食堂内外环境卫生整洁，做到“四定”：定人、定物、定时间、定质量，划片分工包干负责，消灭苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫及孳生条件。	1	
饮食	每周制定食谱，公布上墙。伙食应根据营养需要配餐，一日三餐按时开饭。应根据老年人牙齿和吞咽功能以及饮食习惯，选择食物性质（流质、半流质、软食和普食）；应根据老年人疾病治疗要求，按医嘱选择食物种类。营造良好的饮食环境。	1	
满意率	食物中毒率0%，老年人满意率≥80%。	1	
人员资质	提供膳食服务的厨师应由取得厨师职业资格证书的人员担任。	1	
法律法规	养老机构提供食品的卫生、加工食品设备的卫生、食品卫生管理应按《中华人民共和国食品安全法》第2章、第4章、第6章执行。	1	
	养老机构提供膳食服务的要求按MZ 008-2001第3章、第5章的规定执行。	1	
服务合作	委托本机构以外专业餐饮机构提供膳食服务的，须签订合同，规定营养、食材、卫生、质量以及特殊要求，并明确责任。	1	
总分（符合得1分，不符合得0分）		13	

表 A. 13 洗衣服务

洗衣服务要求	满分	机构得分
养老机构提供洗衣服务配备设施设备的要求按MZ 008-2001第3章、第5章执行。	1	
养老机构提供洗衣服务，完成衣物的分类、清洁、消毒、洗涤、整理过程按《消毒管理办法》要求执行。	1	
提供洗衣服务时，老年人的衣物应标识清楚，做到准确无误、清洁、折叠后送还给老年人。	1	
养老机构应制定洗衣服务（机洗或手洗）流程或程序。	1	
应配备必要的设施设备（洗衣机等）和场地。	1	
提供服务完成率100%。	1	
老年人满意率≥80%。	1	
总分（符合得1分，不符合得0分）	7	

表 A. 14 物业管理维修服务

物业管理维修服务要求	满分	机构得分
配备必要的水、电、供暖、降温、消防及安全设施。	1	
各项服务设施应保持完好、有效、安全。	1	
供暖和降温应符合国家有关规定，符合老年人特殊需要。	1	
自身不能提供物业管理维修服务的，应与物业管理部门建立服务合同，采取协议外包形式提供服务。	1	
总分（符合得1分，不符合得0分）	4	

附录 B
(参考性附录)

《养老机构服务合同》

中华人民共和国民政部
国家工商行政管理总局

制定

2016年11月

说 明

1. 本合同文本为示范文本，由中华人民共和国民政部、中华人民共和国国家工商行政管理总局共同制定。各地可在有关法律法规、规定的范围内，结合实际情况调整合同相应内容。

2. 养老机构应当就合同重大事项对老年人及其家属或其他付款人、保证人、联系人等尽到提示义务。老年人及其家属或其他付款人、保证人、联系人等应当审慎签订合同，在签订本合同前，要仔细阅读合同条款，特别是审阅其中具有选择性、补充性、修改性的内容，注意防范潜在的风险。

3. 本合同文本“□”中选择内容、空格部位填写内容及其他需要删除或添加的内容，双方当事人应当协商确定。“□”中选择内容，以划√方式选定；对于实际情况未发生或双方当事人不作约定时，应当在空格部位打×，以示删除。

4. 在签订本合同时，当事人应根据老年人的民事行为能力、付款义务人、保证人、联系人的不同情况，将“专用条款”增加或替用至“通用条款”中。

5. 养老机构、老年人及其家属或其他付款人、保证人、联系人等可以针对本合同文本中没有约定或者约定不明确的内容，根据养老服务的具体情况在相关条款后的空白行中进行补充约定，也可以另行签订补充协议。

6. 当事人可以根据实际情况决定本合同原件的份数，并在签订合同时认真核对，以确保各份合同内容一致；在任何情况下，当事人都应当至少持有一份合同原件。

目 录

- 第一条 服务地点及服务设施
- 第二条 服务内容
- 第三条 收费标准及费用的支付
- 第四条 合同期限及合同期满的处理
- 第五条 甲方的权利、义务
- 第六条 乙方及乙方监护人的权利、义务
- 第七条 丙方的权利、义务
- 第八条 陈述与保证
- 第九条 合同的变更和解除
- 第十条 特别约定
- 第十一条 违约责任
- 第十二条 纠纷的解决方式及管辖
- 第十三条 通知与送达
- 第十四条 当事人协商一致的其他内容
- 第十五条 合同生效及附件

通用条款

鉴于：

1. 甲方是依法成立的养老机构，能够提供个人生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等养老服务；
2. 乙方或乙方监护人经实地考察甲方，自愿入住甲方（养老机构名称）_____，接受甲方提供的专业养老服务，并向甲方支付相应费用；
3. 乙方或乙方监护人授权丙方作为乙方在紧急情况下的代理人、联系人，代为处理乙方或乙方监护人在本合同项下的相关事务，丙方同意接受乙方或乙方监护人授权。

为了营造温馨、舒适、安全的生活环境，满足老年人“老有所养、老有所乐”的需要，切实保障老年人的合法权益，同时明确各自的权利义务，甲、乙、丙三方依据《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国老年人权益保障法》《养老机构管理办法》等法律规范，本着诚实信用的原则，经过友好协商，就甲方向乙方提供养老服务事宜，自愿达成以下合同条款，供各方遵照履行。

第一条 服务地点及服务设施

- 1.1 甲方提供养老服务的地点为：_____（写明养老机构的具体门牌号）。
- 1.2 乙方或乙方监护人选择入住的房间类型为（在以下几种情况中选择一种）：
①单间 ②双人间 ③三人间 ④多人间（四人以上，含四人）⑤其他_____。
- 1.3 乙方或乙方监护人选择的具体房间为：_____。

乙方或乙方监护人基于正当理由要求调整房间的，甲方在条件许可的范围内应尽量满足。涉及房间变化，需要相应调整费用的，还应由各方协商一致书面确认后同时调整，如各方不能达成一致书面确认，则仍依本合同约定房间履行。

- 1.4 甲方提供的服务设施除了住宿的房屋，还包括房间内设施及公共设施，具体明细见本合同附件《设施设备清单》。

第二条 服务内容

- 2.1 根据乙方提供的《体检报告》（见本合同附件）及甲方对乙方进行护理等级的评价，经甲方与乙方或乙方监护人、丙方商定，甲方向乙方提供的护理等级和服务项目详见本合同附件《护理等级与服务项目》。
- 2.2 在本合同履行过程中，乙方或乙方监护人如果选择《护理等级与服务项目》以外的其他服务项目，经甲、乙（乙方监护人）、丙三方协商一致后另行签署书面补充协议确定。
- 2.3 甲方向乙方提供的服务应当符合国家强制性标准，并积极适用行业或地方标准。

第三条 收费标准及费用的支付

3.1 养老服务费用

3.1.1 甲方提供的各种服务项目的收费标准和收费依据应以_____方式进行公示，并作为本合同附件。

3.1.2 根据本合同第一条、第二条乙方所选择的房间及服务项目，乙方入住甲方的养老服务为每月元，其中包括_____。

3.1.3 乙方接受甲方除本合同约定外的其他项目服务的，应根据甲方公示的收费标准或者补充合同的约定交纳费用。甲方每月向乙方或乙方监护人、丙方提供《个人费用明细表》，乙方或乙方监护人、丙方应签字确认。乙方或乙方监护人、丙方如有异议，可在收到《个人费用明细表》后7日内书面提出，甲方应做出书面说明。对于双方无争议费用金额应按照本合同约定时间支付，乙方或乙方监护人、丙方不得以异议费用拒绝支付其他费用，否则按本合同第9.2.2条约定处理。

3.1.4 乙方或乙方监护人支付养老服务的时间为_____，支付方式为_____。

3.1.5 甲方在收到款项后应向付款人开具等额收费凭证。

3.2 押金（合同中有押金约定的适用本条，无押金约定的不适用本条）

3.2.1 本合同签署生效后____日内，乙方或乙方监护人应向甲方支付押金，押金金额为：_____。该押金可用于抵扣欠付的养老服务费用、违约金、赔偿金以及出现突发情况救治时需支付给医院的押金及相关费用等。

3.2.2 合同期限内因3.2.1情形出现押金不足时，乙方或乙方监护人应在接到甲方通知之日起____日内补足。

3.2.3 押金不计利息 押金计利息 计息标准为：_____。

3.2.4 甲方不得将押金挪作它用，在合同到期或合同提前终止、解除时，扣除应结清的相关费用后应于返还乙方或乙方监护人。

第四条 合同期限及合同期满的处理

4.1 经协商，确定本合同期限为____年（月），自____年__月__日起，至____年__月__日（该日为合同到期日）止。

4.2 合同期满前30日，乙方或乙方监护人可申请续签合同，也可由丙方代为申请续签。

4.3 续签的养老服务合同内容应当由甲方、乙方或乙方监护人、丙方协商确定。

4.4 如果乙方或乙方监护人未在合同期限届满前30日提出续签合同，或者乙方或乙方监护人虽在合同

期限届满前 30 日提出续签合同申请，但各方未就合同续签达成一致，乙方应于合同到期日搬离甲方，办理离院手续并结清所有费用。

第五条 甲方的权利、义务

5.1 甲方的权利

5.1.1 按照本合同约定收取相关费用。

5.1.2 制订、修改养老机构的管理制度并按照公示的管理制度对乙方进行管理。

5.1.3 为了乙方的健康和 safety，在乙方出现紧急情况时，有权在通知乙方监护人或丙方的同时，采取必要的处置措施，包括但不限于转送医疗机构，由此产生的费用由乙方或乙方监护人或丙方承担。

5.1.4 有权依照本合同约定及法律规定解除合同。

5.2 甲方的义务

5.2.1 按合同约定向乙方提供符合服务质量标准的养老服务。

5.2.2 按合同约定提供各项服务设施，确保服务场所、设施符合国家强制性标准，并积极适用行业或地方标准。

5.2.3 保证从事医疗、康复、社会工作等服务的专业技术人员持有关部门颁发的专业技术等级证书上岗，保证养老护理人员接受专业技能培训，能够满足岗位职责要求。

5.2.4 在提供服务过程中，尊重乙方，尽力合理地保障乙方的人格尊严和人身、财产安全。

5.2.5 当乙方发生紧急情况时及时通知乙方监护人、丙方或者其他紧急情况联系人；在乙方突发危重疾病时，及时通知乙方监护人、丙方或者其他紧急情况联系人并转送医疗机构救治；发现老年人为疑似传染病病人或者精神障碍患者时，依照传染病防治、精神卫生等相关法律法规的规定处理。

5.2.6 为乙方组织定期体检，建立个人档案。保存乙方的入住登记表、体检报告等健康资料以及日常经费开支情况等个人信息，建立各类信息资料档案的保管和使用制度，除向乙方、乙方监护人、丙方和其他有权部门（公安局、检察院、法院、养老服务行业主管机关因办案、监督、检查需要）提供查阅、允许复制外，不得对外透露。

5.2.7 允许乙方监护人、丙方及经乙方许可的亲属和其他人员探视乙方并提供方便，但不得影响甲方对于乙方正常服务或管理，否则甲方有权拒绝。

5.2.8 在解散清算前，依法妥善安置乙方。

5.2.9 接受乙方、乙方监护人、丙方的合理建议和监督。

第六条 乙方及乙方监护人的权利、义务

6.1 乙方的权利

6.1.1 按照约定的服务项目获得甲方提供的符合服务标准的养老服务。

6.1.2 对甲方的服务有批评建议的权利。

6.1.3 对自身的健康状况、费用支出、入院记录等有知情权，有权查阅、复印甲方为其建立的个人档案。

6.1.4 有权了解提供服务的人员是否经过专业培训，是否具备相应资质，有权要求甲方更换未经专业培训或不具备相应资质或提供服务不合格的人员。

6.1.5 享有隐私权，人格尊严和人身、财产安全不受非法侵害。

6.1.6 在突发急病的情况下有权获得及时、必要的医疗帮助。

6.2 乙方监护人的权利

6.2.1 对甲方的服务有批评建议的权利。

6.2.2 对乙方的健康状况、费用支出、入院记录等有知情权，有权查阅、复印甲方为乙方建立的个人档案。

6.2.3 有权了解提供服务的人员是否经过专业培训，是否具备相应资质，有权要求甲方更换未经专业培训或不具备相应资质或提供服务不合格的人员。

6.2.4 对乙方有探视权，但不得影响甲方对于乙方正常服务或管理。

6.2.5 遇紧急情况，包括但不限于乙方走失、身体健康状况出现紧急情况时，有权及时从甲方得到相关信息。

6.3 乙方的义务

6.3.1 如实告知甲方本人的健康状况、药品使用情况等信息，并如实填写《健康状况自我陈述书》。

6.3.2 配合甲方做好持续评估，确认照护等级；配合甲方定期参加体检。

6.3.3 配合甲方管理，并遵守甲方的管理制度，爱护甲方提供的各项服务设施。

6.3.4 与其他入住老年人和谐相处。

6.3.5 在接收甲方提供的养老服务期间，因疾病出现诊疗情形，应在治疗期间遵守医嘱，配合治疗。

6.3.6 按照约定自行或与丙方共同支付养老服务费及相关费用。

6.3.7 入住期间损坏甲方设施设备的，应当按照《设施设备清单》上标明的价格赔偿甲方损失。

6.3.8 配合甲方提供的符合合同约定、法律规定的养老服务。

6.4 乙方监护人的义务

6.4.1 入住前要如实向甲方反映乙方的情况，如脾气秉性、家庭成员、既往病史、健康状况和药品使用情况等，协助乙方如实填写《健康状况自我陈述书》。

- 6.4.2 劝导乙方入住后要自觉遵守养老机构的规章制度，接受管理，爱护甲方提供的各项服务设施。
- 6.4.3 劝导乙方与其他入住老年人和谐相处。
- 6.4.4 劝导乙方在接收甲方提供的养老服务期间，因疾病出现诊疗情形，应在治疗期间遵守医嘱，配合治疗。
- 6.4.5 按照约定自行或与丙方共同支付养老服务费及相关费用。
- 6.4.6 经常与乙方沟通，保持联络，满足乙方的精神需求。
- 6.4.7 及时协助甲方处理乙方出现的紧急情况。
- 6.4.8 家庭及单位地址、联系方式变更时，应及时通知甲方。
- 6.4.9 对乙方造成甲方或第三方人身和财产损失承担赔偿责任。
- 6.4.10 乙方在养老机构去世的，应及时进行善后处理并支付相关费用。

第七条 丙方的权利、义务

7.1 丙方的权利

- 7.1.1 对乙方的身体健康状况、享受服务情况等知情权。
- 7.1.2 有权查阅、复制乙方在甲方的档案资料。
- 7.1.3 遇本合同约定的紧急情况，有权及时从甲方得到相关信息。
- 7.1.4 对乙方有探视权，但不得影响甲方对于乙方正常服务或管理。
- 7.1.5 在本合同约定的紧急情况下有权代理乙方处理相关事宜。

7.2 丙方的义务

- 7.2.1 经常与乙方沟通，保持联络，满足乙方的精神需求。
- 7.2.2 家庭或者单位地址、联系方式变更时，应及时通知甲方。
- 7.2.3 及时协助甲方处理乙方出现的紧急情况。

第八条 陈述与保证

8.1 甲方保证为依照法律、行政法规设立并依法登记的养老机构，具有提供本合同约定的养老服务的资格和能力。

8.2 乙方或乙方监护人保证乙方不属于患有精神病、甲类或乙类传染性疾病等不符合入住养老机构疾病的老年人。

8.3 乙方或乙方监护人、丙方保证向甲方提供乙方在本协议签署前一个月内在甲方所在地二级甲等以上医院进行体检的《体检报告》（体检项目包括：精神健康状况、传染性疾病及养老机构要求的其他体检项目

等) (作为本合同附件)。

8.4 乙方或乙方监护人、丙方保证向甲方提供的乙、丙方共同签字的《健康状况自我陈述书》(作为本协议附件) 是真实的, 没有任何虚假或隐瞒。

第九条 合同的变更和解除

9.1 合同的变更

9.1.1 根据乙方健康状况的变化, 甲方可以提出变更服务方案, 并以书面形式通知乙方或乙方监护人及丙方, 经甲、乙或乙方监护人、丙三方协商一致, 签署补充协议。

乙方或乙方监护人、丙方收到甲方变更服务方案的书面通知后____日内既不确认又不提出异议, 但乙方实际接受甲方提供的相应服务的, 视为甲、乙或乙方监护人、丙三方就合同约定的服务项目的变更达成了一致, 乙方或乙方监护人有义务按照新的服务项目支付相应的服务费用。

如果根据乙方健康状况的变化, 不调整服务项目将导致乙方的健康安全无法保障的, 甲方提出变更的服务方案后, 乙方或乙方监护人既不同意, 也不接受实际服务, 甲方和乙方或乙方监护人均有权解除本合同。

9.1.2 当与甲方日常管理、服务直接相关的物价指数变动幅度超过 10%时, 甲方有权适当调整收费标准, 并将价格调整的通知在调价前 30 日内以书面形式通知乙方或乙方监护人及丙方。

乙方或乙方监护人对价格调整有异议的, 可在收到通知后 15 日内以书面形式提出解除合同; 乙方或乙方监护人虽有异议但要求继续按照原收费标准履行合同的, 甲方有权提出解除合同。

乙方或乙方监护人收到通知后 15 日内不以书面形式提出异议, 但拒绝根据调整后的价格支付相关费用的, 甲方有权解除合同并按照原收费标准收取已提供服务的费用。

9.2 合同的解除

9.2.1 除本合同另有约定外, 下列情况下, 乙方或乙方监护人可以单方解除本合同, 并无需承担违约责任:

- (1) 甲方提供的服务不符合合同约定, 经乙方或乙方监护人提出, ____日内不改正的;
- (2) 因甲方或甲方工作人员的严重过错造成乙方人身或重大财产损害的;
- (3) 乙方因疾病或其他个人原因离院的, 但乙方或乙方监护人不提出解除本合同而要求保留床位或房间的除外;

(4) 乙方首次入住____日内不适应居住环境或管理方式的;

(5) 本合同履行过程中, 乙方或乙方监护人提前 30 日书面通知甲方并结清服务费用的。

9.2.2 除本合同另有约定外, 下列情况下, 甲方可以单方解除本合同, 并无需承担违约责任:

- (1) 付款人无故拖欠各项费用超过____日, 经甲方催告后____日内仍不交纳的, 甲方有权解除合同,

书面通知乙方搬出养老机构。乙方或乙方监护人在甲方发出书面解除合同通知后___日内仍不搬出的，甲方有权提起诉讼，请求法院确认合同解除。付款人除应支付拖欠的服务费用、诉讼期间的养老服务费用以外，还应每逾期一天按逾期支付费用金额万分之_____向甲方支付违约金。

(2) 乙方严重违反甲方的规章制度，造成甲方难以履行对乙方的养老服务，或造成其他入住老人伤害或现实性伤害危险的。

(3) 乙方或乙方监护人隐瞒重要乙方健康状况、患有须隔离治疗的传染性疾病或者患有精神疾病等其他不适宜在机构内集中生活的。

(4) 发生不可抗力致甲方不能履行合同的。

(5) 甲方因丧失养老机构执业资格等原因暂停、终止服务的。甲方应当于暂停或者终止服务 60 日前向实施许可的民政部门提交老年人安置方案，经批准后方可解除养老机构服务合同。

(6) 乙方连续请假外出超过_____天（不得少于 30 天）。

第十条 特别约定

10.1 突发疾病或出现事故等紧急情况的处理

10.1.1 乙方在入住期间突发疾病或身体伤害事故，甲方应及时通知乙方监护人、丙方，及时联系 120 等医疗急救机构；如需到医疗机构急救，甲方应派人陪送至医疗机构。甲方不能及时联系上乙方监护人、丙方的，应尽早与本合同附件确定的其他联系人取得联系，通报情况。

甲方具有医疗资质的，在乙方生命垂危等紧急情况下应尽到合理诊疗义务，费用由乙方或乙方监护人、丙方承担。

10.1.2 因乙方发生紧急情况产生的费用急救费用、治疗费用、住院押金等均由乙方或乙方监护人负担。甲方因此垫付费用的，乙方或乙方监护人应及时清偿。

10.2 乙方去世的善后服务及相关费用

乙方在甲方服务期间去世的，甲方应及时与乙方监护人或丙方取得联系，乙方监护人或丙方负责善后处理并承担相关费用。无法与乙方监护人或丙方取得联系的，应及时联系殡仪馆，妥善保管遗体，发生的费用由乙方监护人或丙方承担。

10.3 甲方与乙方监护人或丙方联系中断

因乙方监护人或丙方提供的联系地址、方式不准确或不详细或变更后未及时通知甲方，或其他客观原因致使甲方无法与乙方监护人或丙方及时联系，连续达一个月则视为联系中断。甲方与乙方或乙方监护人协商后，可以重新确定联系人。

10.4 非因甲方原因造成乙方人身、财产损害的，甲方不承担责任。

10.5 乙方具有完全民事行为能力，但拒绝接收甲方提供服务，造成其自身人身、财产损害的，由乙方自行承担后果。

10.6 本合同关于乙方、乙方监护人或丙方权利义务的约定，并不免除对乙方有法定赡养义务的其他人的法定责任。

10.7 因不可抗力导致本合同无法继续履行的，受到不可抗力影响的一方应在不可抗力情形发生后及时通知合同其他相关方，本合同可依法解除，合同各方不承担解除合同的责任。乙方监护人或丙方应及时接回并妥善安置乙方。

甲方应提示乙方、乙方监护人或丙方重点注意上述特别约定内容，按照乙方、乙方监护人或丙方的要求，对上述特别约定内容进行说明，并请乙方、乙方监护人或丙方签字确认：

以上特别约定内容，在甲方提示下，乙方、乙方监护人或丙方均已认真阅读，充分知晓与了解。特此签名确认：_____。

第十一条 违约责任

11.1 因甲方及其工作人员的过错，损害乙方人身或财产权利的，由甲方承担赔偿责任。

11.2 甲方服务人员资质不合格、没有按约定提供服务或者提供的服务不合格，甲方应承担的违约责任为：_____。由此造成乙方人身或财产损失的，甲方还应承担赔偿责任。

11.3 甲方或其工作人员侵犯乙方、乙方监护人及丙方对甲方提供的养老服务的知情权的，乙方、乙方监护人和丙方有权要求甲方改正，造成损失的甲方应承担赔偿责任。

11.4 本合同因_____项解除的，甲方应向乙方或乙方监护人支付违约金_____元。

11.5 本合同因_____项解除的，乙方或乙方监护人应向甲方支付违约金_____元。

11.6 因乙方原因造成甲方或第三人人身或财产损失的，乙方、乙方监护人应承担赔偿责任。

11.7 因乙方原因造成其自身损害的，由乙方、乙方监护人自行承担全部后果和责任。

第十二条 纠纷的解决方式及管辖

与本合同有关的或者因本合同引发的纠纷应尽量协商解决，协商解决不成的，应向甲方住所地人民法院提起诉讼解决。

第十三条 通知与送达

13.1 在本合同首页中所标明的甲方、乙方、乙方监护人和丙方的地址和联系方式为各方各自有效的通讯地址和联系方式。一方变更通讯地址和联络方式应及时通知其他各方。

13.2 以下情形，视为送达，但受送达人有证据证明其因客观原因未实际接收到通知的除外：

13.2.1 以特快专递形式发送的，已经签收的，以签收日为送达日；未签收的，同城自发送之日起2日视为文件已经送达，异地5日视为送达，境外15日视为送达。

13.2.2 手机短信发送的，发出之时即视为送达。

13.2.3 电子邮件自发出进入收件方邮箱服务器视为送达。

13.2.4 传真发送自发出对方传真机接收视为送达。

13.3 因受送达人通讯地址或其他相关信息错误、不详或发生变更未及时通知其他各方造成无法送达的，由受送达人自行承担相关后果。

13.4 乙方入住甲方期间，有关本合同的履行事宜甲方应以书面或数据电文形式通知乙方或乙方监护人、丙方，由乙方或乙方监护人、丙方确认签收；乙方或乙方监护人、丙方拒签的，书面通知在第三方见证下送至收件人地址的视为已通知或已送达，数据电文进入收件人接收系统的视为已通知或已送达。

第十四条 当事人协商一致的其他内容

(约定内容可以另行附页)

第十五条 合同生效及附件

15.1 本合同一式____份，甲、乙或乙方监护人丙方各执一份，自各方签字或盖章之日生效。

15.2 下列文件为本合同附件：

- (1) 加盖甲方公章的甲方合法注册登记文件复印件
- (2) 乙方、乙方监护人、丙方（个人）身份证及户口本复印件，丙方（单位）加盖公章的丙方合法注册登记文件复印件及联系人信息
- (3) 二级甲等以上医院出具的《体检报告》（体检时间在一个月以内）
- (4) 乙方、乙方监护人及丙方签章的乙方《健康状况自我陈述书》及《入住登记表》
- (5) 甲方出具的、经乙方、乙方监护人、丙方签章认可的《老年人能力评估报告》
- (6) 房间、设备物品表

- (7) 公共设施、设备表
- (8) 甲方服务范围表
- (9) 乙方、乙方监护人、丙方选择的《护理等级与服务项目》
- (10) 甲方提供养老服务的各种服务项目的收费标准表
- (11) 经签署的《_____养老机构入住须知》
- (12) 甲方制定并公示的规章制度：_____
- (13) 其它联系人表
- (14) 其他附件：

15.3 本合同附件系本合同组成部分，与合同具有同等法律效力。

(本文以下无正文)

甲方：（公章）

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：

乙方（签字、盖章、按手印）：

日期：

乙方监护人（签字、盖章、按手印）：

日期：

丙方（签字、盖章）：

签署日期：

签署地点：

专用条款

丙方为付款义务人的，应增加或替用以下专用条款：

3.1.4 乙方（乙方监护人）和丙方支付养老服务费的时间为_____，支付方式为_____。

3.2.1 本合同签署生效后____日内，乙方（乙方监护人）和丙方应向甲方支付押金，押金金额为：_____。该押金可用于抵扣欠付的养老服务费用、违约金、赔偿金以及出现突发情况救治时需支付给医院的押金及相关费用等。

3.2.2 合同期限内因 3.2.1 情形出现押金不足时，乙方（乙方监护人）和丙方应在接到甲方通知之日起____日内补足。

3.2.4 甲方不得将押金挪作它用，在合同到期或合同提前终止时，扣除应结清的相关费用后应于合同终止时返还乙方（乙方监护人）和丙方。

7.2.4 及时向甲方支付本合同项下的款项。

7.2.5 本合同有效期内乙方去世的，及时进行善后处理并支付全部费用。

8.5 丙方保证对本合同项下款项承担支付责任。

9.1 合同的变更

9.1.1 根据乙方健康状况的变化，甲方可以提出变更服务方案，并以书面形式通知乙方（乙方监护人）和丙方，经甲、乙方（乙方监护人）和丙方三方协商一致，签署补充协议。

乙方（乙方监护人）和丙方收到甲方变更服务方案的书面通知后____日内既不确认又不提出异议，但乙方实际接受甲方提供的相应服务的，视为甲、乙方（乙方监护人）和丙方三方就合同约定的服务项目的变更达成了一致，乙方（乙方监护人）和丙方有义务按照新的服务项目支付相应的服务费用。

如果根据乙方健康状况的变化，不调整服务项目将导致乙方的健康安全无法保障的，甲方提出变更的服务方案后，乙方（乙方监护人）和丙方既不同意，也不接受实际服务，甲方与乙方（乙方监护人）和丙方均有权解除本合同。

9.1.2 当与甲方日常管理、服务直接相关的物价指数变动幅度超过 10%时，甲方有权适当调整收费标准，并将价格调整的通知在调价前 30 日以书面形式通知乙方（乙方监护人）和丙方。

乙方（乙方监护人）和丙方对价格调整有异议的，可在收到通知后 15 日内以书面形式提出解除合同；乙方（乙方监护人）和丙方虽有异议但要求继续按照原收费标准履行合同的，甲方有权提出解除合同。

乙方（乙方监护人）和丙方收到通知后 15 日内不以书面形式提出异议，但拒绝根据调整后的价格支付相关费用的，甲方有权解除合同并按照原收费标准收取已提供服务的费用。

9.2.1 除本合同另有约定外，下列情况下，乙方（乙方监护人）和丙方可以单方解除本合同，并无需承担违约责任：

- (1) 甲方提供的服务不符合合同约定，经乙方（乙方监护人）和丙方提出，____日内不改正的；
- (2) 因甲方或甲方工作人员的严重过错造成乙方人身、财产损害的；
- (3) 乙方因疾病或其他个人原因离院的，但乙方（乙方监护人）和丙方不提出解除本合同而要求保留床位或房间的除外；
- (4) 乙方首次入住____日内不适应居住环境或管理方式的；
- (5) 本合同履行过程中，乙方（乙方监护人）和丙方提前 30 日书面通知甲方并结清服务费用的。

10.1.2 因乙方发生紧急情况产生的费用急救费用、治疗费用、住院押金等均由乙方（乙方监护人）和丙方负担。甲方因此垫付费用的，乙方（乙方监护人）和丙方应及时清偿。

11.5 本合同因_____项解除的，乙方（乙方监护人）和丙方应支付违约金_____元。

11.6 因乙方原因造成甲方或第三人人身或财产损失的，乙方（乙方监护人）和丙方应承担赔偿责任。

11.7 因乙方原因造成自身损害的，由乙方（乙方监护人）和丙方自行承担全部后果和责任。

丙方为连带责任保证人的，应增加或替用以下专用条款：

7.2.4 乙方或乙方监护人未按照本合同及时支付款项的，自应付而未付之日起___日内代乙方或乙方监护人向甲方支付。

7.2.5 本合同有效期内乙方去世的，及时进行善后处理并支付相关费用。

8.5 丙方保证系具有提供保证担保的民事行为能力之人，自愿就乙方或乙方监护人履行本合同发生的全部债务承担连带保证责任。

8.6 丙方为乙方或乙方监护人提供保证的期限为_____。

9.2.3 甲方、乙方或乙方监护人单独解除合同或者甲方、乙方或乙方监护人双方协商解除合同的，甲乙双方均应当及时通知丙方。

10.1.2 因乙方发生紧急情况产生的费用急救费用、治疗费用、住院押金等均由乙方（乙方监护人）和丙方负担。甲方因此垫付费用的，乙方（乙方监护人）和丙方应及时清偿。

10.3 甲方与乙方监护人或丙方联系中断

因乙方监护人或丙方提供的联系地址、方式不准确或不详细或变更后未及时通知甲方，或其他客观原因致使甲方无法与乙方监护人或丙方及时联系，此种情况连续达一个月则视为联系中断。甲方与乙方或乙方监护人协商后，可以重新确定联系人。联系中断不免除丙方的保证责任。

11.8 甲方有权选择起诉乙方（乙方监护人）和丙方各方或任意一方。

丙方为合同履行联系人的，应增加或替用以下专用条款：

8.5 丙方保证担任本合同履行过程的联系人，接收甲方的通知。

9.2.3 甲方、乙方或乙方监护人单独解除合同或者甲乙或乙方监护人双方协商解除合同的，甲方均应当及时通知丙方。

10.3 甲方与乙方监护人或丙方联系中断

因乙方监护人或丙方提供的联系地址、方式不准确或不详细或变更后未及时通知甲方，或其他客观原因致使甲方无法与乙方监护人或丙方及时联系，此种情况连续达一个月则视为联系中断。甲方与乙方或乙方监护人协商后，可以重新确定新的联系人担任丙方。

参 考 文 献

- GB 4789 食品卫生微生物学检验
- GB 15980 一次性使用医疗用品卫生标准
- GB 15981 消毒与灭菌效果评价方法与标准
- GB 15982 医院消毒卫生标准
- 中华人民共和国主席令第5号《中华人民共和国执业医师法》
- 中华人民共和国主席令第9号《中华人民共和国食品安全法》
- 中华人民共和国主席令第15号《中华人民共和国合同法》
- 中华人民共和国主席令第17号《中华人民共和国传染病防治法》
- 中华人民共和国国务院令第149号《医疗机构管理条例》
- 中华人民共和国卫生部、商业部卫防字第113号商卫联字第159号《食品加工、销售、饮食业卫生五·四制》
- 中华人民共和国中央职称改革领导小组职改字（1986）20号《卫生技术人员职务试行条例》
- 中华人民共和国卫生部令第10号《医药卫生档案管理暂行办法》
- 中华人民共和国卫生部令第27号《消毒管理办法》
- 中华人民共和国卫生部令第31号《中华人民共和国护士管理办法》
- 中华人民共和国卫生部令第48号《医院感染管理规范》
- 中华人民共和国民政部令第49号《养老机构管理办法》
- 湖南省《关于支持社会力量提供多层次多样化医疗服务的实施意见》湘政办发〔2018〕31号
- 湖南省《关于加快推进养老服务业放管服改革的实施意见》湘民发〔2017〕38号
- 《株洲市人民政府关于大力发展养老服务业的实施意见》株政发〔2015〕4号
- 《株洲市老龄事业发展和养老体系建设规划（2018-2020年）》株政办发〔2018〕5号
- 《株洲市人民政府办公室关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》株政办发〔2018〕6号
- 《株洲市居家和社区养老服务改革试点方案》株政办发〔2018〕7号