|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.20 |
| CCS | 01 |

|  |
| --- |
| 43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—XXXX

特困人员供养服务机构(敬老院)运营管理基本规范

Basic standards for the operation and management of service institutions (Elderly People’s Home in Rural Areas) providing support for the extremely needy

（本草案完成时间：2022年9月）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc114730233)

[1 范围 1](#_Toc114730234)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc114730235)

[3 术语和定义 1](#_Toc114730236)

[4 基本要求 1](#_Toc114730237)

[5 服务内容和要求 2](#_Toc114730238)

[6 运营管理 3](#_Toc114730239)

[7 安全管理 4](#_Toc114730240)

[8 服务评价与改进 4](#_Toc114730241)

1. 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。

本文件由湖南省民政厅提出。

本文件由湖南省养老服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

特困人员供养服务机构(敬老院)运营管理基本规范

* 1. 范围

本文件规定了特困人员供养服务机构（敬老院）服务的基本要求、服务内容和要求、运营管理、安全管理、服务评价与改进。

本文件适用于向特困人员提供集中服务的敬老院。

* 1. 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 35796-2017 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

MZ/T 032-2012 养老机构安全管理

MZ/T 039 老年人能力评估

MZ/T 168 养老机构老年人健康档案管理规范

MZ/T 187 养老机构岗位设置及人员配置规范

建标 184-2017 特困人员供养服务设施（敬老院）建设标准

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

特困人员 Strands personnel

无劳动能力、无生活来源、无法定赡养抚养扶养义务人或者其法定义务人无履行义务能力的老年人、残疾人及未满16周岁的未成年人。

供养服务机构（敬老院）service institutions for providing support for the extremely needy (Elderly People＇s Home in Rural Areas)

为特困人员提供住宿、生活照料、膳食、文化娱乐和精神慰藉、医疗康复、安宁和丧葬服务的综合性服务机构。简称“敬老院”。

相关第三方 relevant third party

为特困人员提供监护或委托带来责任的组织或个人，如村（居）委会、亲属。

* 1. 基本要求
     1. 运营资质

敬老院应依法办理事业单位法人登记，并实施养老机构备案。

敬老院应依法取得消防合格或备案手续。

提供餐饮服务的敬老院，应持有食品经营许可证。

敬老院的内设医疗机构，应持有医疗机构执业许可证或医疗备案证明。

提供其他应依法许可服务的敬老院，应持有相应许可证明。

外包服务应与有资质的外包服务机构签订协议。

* + 1. 场所、设施设备和生活用品

敬老院环境及设施设备应符合建标 184-2017和GB/T 35796-2017中6.3的规定。

敬老院应根据特困人员生活特点，合理划分生活、生产、娱乐、康复等区域，有条件的供养服务机构宜具备开展农副业生产所必需的场地和设施。

敬老院应设置无障碍设施、呼叫装置、可视监控系统。

敬老院应配置基本生活设施，配备必要的膳食制作、医疗保健、文体娱乐、 温度调节、安全防护等设施设备。

敬老院应提供符合基本居住条件的居室，配置床、桌、椅、衣柜等必要的家具和设备，提供四季服装、被褥等必需的生活用品。

* 1. 服务内容和要求
     1. 出入院服务

出入院服务主要包括入院评估、入院手续办理、出院手续办理。

应按照MZ/T 039或相应国家、行业、地方标准的要求，对特困人员进行入院评估。

应根据评估结果确定护理等级，制定照护计划。

应与相关第三方签订入院服务合同，采集基本信息，办理入院手续，并为入院特困人员建立个人档案。

根据特困人员或相关第三方申请，办理转院、出（退）院手续。特困人员出院应上报当地乡镇人民政府（街道办事处）。

* + 1. 生活照料服务

生活照料服务应包括特困人员个人生活照料、洗涤、清洁卫生服务。

个人生活照料包括个人卫生服务、排泄照料服务、生活器具服务、饮食照料服务、题为转移及位置转移服务。

应根据特困人员的生活自理能力，对自理、部分自理、完全不能自理对象分级照护。

1. 对生活自理特困人员，鼓励自行料理生活起居，清洗本人衣物，保持个人卫生和居室整洁；提供提醒用餐、就寝、夜间巡视服务。
2. 对部分自理特困人员，提供协助用餐、协助生活起居、协助个人卫生、协助衣服清洁、协助居室清洁服务。
3. 对完全不能自理特困人员，提供用餐、生活起居、体位转移、排泄、个人卫生、衣物清洁、居室清洁服务。

应定期清洁特困人员被褥、窗帘等织物。

居室和公共区域应保持干净、整齐，空气清新无异味，无霉变，地面无积水。

应定期对公共区域及公用设备进行清洁和消毒。

* + 1. 膳食服务

膳食服务应包括特困人员集体用餐和个人用餐服务。

提供的餐食应营养均衡，符合特困人员生理特点、身体状况、地域特点和宗教信仰、民族习惯。

食品采购、储存、加工和制作应符合GB/T 35796-2017的要求。

应建立食品留样备查制度，留样品种齐全，每种样品不少于125克，并在留样盒上标注品名、时间、采样人，将留样盒放置于0℃～4℃冰箱内，储存时间不少于48小时，并做好留样记录。

* + 1. 文化娱乐和精神慰藉服务

文娱功能用房应每日开放，定期组织开展文娱、体育、健身活动。

节日、纪念日应开展庆祝等活动。

组织年轻特困人员陪伴、照顾年老特困人员，组织志愿者定期开展慰问活动。

督促相关第三方定期探访。

发现特困人员出现异常情绪，应及时陪伴沟通，并告知相关第三方。必要时请医护人员、社会工作者及时介入。

* + 1. 医疗康复服务

医疗康复服务应包括常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健、康复护理服务和院内感染控制。

设立医务室的敬老院，应为特困人员提供多发病、常见病的治疗。

没有设立医务室的敬老院，应与周边医疗机构、基层卫生院签订合作协议，定期对特困人员进行巡查，上门为特困人员提供诊疗服务，为需住院的特困人员开放住院绿色通道。

每年应组织特困人员体检。服务人员常应观察特困人员生命体征、病情变化、体重变化。

应定期举办健康讲座，组织特困人员开展合适的健康锻炼。

指导特困人员使用康复辅助器具，如健身设备、轮椅、助行器等使用方法、安全注意事项。

应建立院内感染预防和处理办法，有消毒隔离制度。

特困人员患传染病、精神障碍等疾病时，应及时送往专门的医疗机构治疗。

* + 1. 安宁和丧葬服务

应设立临终关怀室，提供安宁服务，帮助特困人员安详、有尊严地度过生命终期。

引导相关第三方接受特困人员临终状况，指导和协助相关第三方处理特困人员后事。

特困人员死亡后，通知村（居）委会，上报县（区）民政局，协助相关第三方办理特困人员销户、社会保险、丧葬补贴、财产处理等事宜。

* 1. 运营管理

敬老院应优先为部分失能及完全不能自理特困人员提供集中供养服务，并在满足特困人员集中供养需求的前提下，为社会失能、失智、高龄等特殊困难老年人提供养老服务。

敬老院的服务管理应符合GB/T 35796-2017中6.1的要求。

敬老院收到个人申请或民政部门审批手续后，应安排特困人员体检，判断是否属于本院能收住对象，精神病、传染病患者不应入院。

敬老院应执行定期评估制度，每年定期或在特困人员身体、精神状态发生变化时，开展特困人员能力评估，并根据评估结果调整服务内容和照护计划。

按照“一人一档”建立特困人员档案，并及时更新。健康档案符合MZ/T 168的规定。

敬老院应配置满足管理和特困人员照护需求的工作人员，专职院长、护理人员、厨师应配备至少各1名，人员配置应符合MZ/T 187的相关要求。

敬老院应对工作人员进行岗前培训，培训合格后上岗。定期组织工作人员学习和培训，提升服务技能。

* 1. 安全管理
     1. 总体要求

敬老院安全管理应符合GB/T 35796-2017中6.4的规定。

敬老院应明确安全岗位职责和安全责任人。

* + 1. 消防安全

敬老院消防安全管理应符合MZ/T 032-2012中5.1和第7章的规定。

敬老院应制定消防安全制度、灭火和应急疏散预案。

敬老院应落实每日防火巡查、每月组织防火检查、每季度开展 1 次安全教育培训、每半年开展 1 次消防演练和各类应急预案演练。

敬老院应按规定配齐消防设施和器材，并每年进行 1 次全面检测和定期组织维修保养确保其完好有效。

* + 1. 食品安全

敬老院食品安全管理应符合 MZ/T 032-2012 中第 6 章的规定。

敬老院应有科学有效的食品安全管理措施，成品与半成品分开、生熟分开，厨房供应的每餐食物执行食物留样备查制度。

膳食服务提供者健康证持有率应达到 100%。

* + 1. 人身安全

敬老院人身安全管理应符合 MZ/T 032-2012 中第 9 章的规定。

建立人身安全管理制度，包括但不限于 24 小时值班制度、出入登记制度和请销假制度等。

* 1. 服务评价与改进

敬老院应设立自治委员会，由工作人员和特困人员组成，行使监督权力，定期听取特困人员及相关第三方的建设和意见。

敬老院应设置投诉电话和意见箱，收集服务意见和建议。

敬老院应定期开展机构内的服务质量检查与考核。每年开展不少于一次服务满意度调查，服务未达到需求的分析原因及时纠正。

敬老院收到意见建议或投诉后，应认真听取意见，及时准确记录，调查处理并反馈相关人员。

敬老院宜邀请政府监管部门、相关专家或第三方专业机构,对服务质量进行评价。对不符合标准要求的服务制定纠正和预防措施，并跟踪实施和改进。

