

ICS 03.080.30  
CCS A12

# T/JCBD 15

## 吉林省品牌建设促进会团体标准

T/JCBD 15—2022

### "吉致吉品"机构养老服务

“Jizhijipin”- institutional elderly care service

2022-8-30 发布

2022-9-1 实施

吉林省品牌建设促进会 发布

## 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。

本标准由吉林省品牌建设促进会提出并归口。

本文件起草单位：吉林省颐乐康复中心、吉林省社会福利与养老服务协会、长春市养老服务行业协会、吉林省颐民养老中心、长春市标准研究院。

本文件主要起草人：刘坤、于轶群、姜卫、王宇、綦倩、李旭、王丹。

## 引　　言

“吉致吉品”机构养老服务团体标准的制定符合党中央、国务院提出的《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》，规定了机构养老服务的术语和定义、基本要求、服务内容及要求、管理要求的内容，使其具有规范性、示范性、引领性，为吉林省养老服务行业提供品牌认证依据，提高我省机构养老服务水平，提升市场竞争力，增强品牌效应等具有重要的经济和社会意义。

“吉致吉品”机构养老服务团体标准有利于进一步提升“吉致吉品”机构养老服务品牌含金量，树立“吉致吉品”机构养老服务高品质形象，填补了吉林省机构养老服务的空白。

“吉致吉品”机构养老服务团体标准是规范机构养老服务团体标准的重要依据，本文件作为“吉致吉品”标准体系服务业领域的重要组成部分之一，符合申请要求的养老机构可申请品牌认证，并使用“吉致吉品”品牌标识，让更多的人认识和了解吉林省的优质机构养老服务，树立“吉致吉品”机构养老服务高品质形象。

# "吉致吉品"机构养老服务

## 1 范围

本标准规定了“吉致吉品”机构养老服务的术语和定义、基本要求、服务内容及要求、管理要求的内容。

本标准适用于“吉致吉品”机构养老服务活动。

## 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 37276—2018 养老机构等级划分与评定

GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范

DB22/T 3275—2021 “吉致吉品”品牌认证 通则

DB22/T 3371—2022 “吉致吉品”品牌认证规范 服务业领域

## 3 术语和定义

DB22/T 3275—2021界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 机构养老服务 institutional elderly care service

由养老机构为入住老年人提供出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务、居家上门服务等综合性服务的活动。

### 3.2 “吉致吉品”机构养老服务 “Jizhipin” – institutional elderly care service

符合“吉致吉品”品牌认证的各项要求，为入住老年人提供综合性服务活动，服务关键评价指标达到或高于国家和地方机构养老服务行业标准水平，具有持续满足服务相关方需求的能力，能够代表吉林省机构养老服务领域的高品质和先进性要求。

## 4 基本要求

4.1 符合 DB22/T 3371 的相关要求。

4.2 具备 GB/T 37276—2018 中 5.1 要求的有效资质证明。

4.3 依据 GB/T 37276—2018 获得养老机构等级评定二级及以上，且在有效期内。

4.4 能够提供 GB/T 37276—2018 中 5.9 b) 的所有服务项目。

## 5 服务内容与要求

### 5.1 出入院服务

5.1.1 机构应提供入院评估、入院手续办理及出院手续办理服务。

5.1.2 评估内容至少包括老年人日常生活活动能力、精神状态、感知觉与沟通、社会参与。

5.1.3 根据评估结果和老年人服务需求，制定照护服务计划，包括服务等级、服务项目、膳食要求、风险防范、照护特点等。

5.1.4 每年开展 2 次定期评估和满足老年人服务需求的及时评估，根据评估结果划分风险的等级，及

时进行老年人护理等级变更、服务内容调整、服务费用告知，须老年人（代理人）签字确认。

5.1.5 与入住老年人或相关第三方签订服务合同，合同内容应包含：权利义务、服务内容、服务标准、收费标准、合同的变更和解除；如收住对象为特困老年人，签订供养协议。

5.1.6 建立老年人入住档案，应包括入住申请表、养老服务合同、体检报告、入住评估结果、老年人身份证复印件、户籍卡复印件、紧急联系人/担保人的身份证复印件及联系方式等。

5.1.7 建立老年人健康档案，应至少包括个人基本健康信息、体检报告、病史、既往史、家族史、食物及药物过敏史、健康变化记录。

5.1.8 由机构委派工作人员负责协助老年人（代理人）办理出入院相关手续，并帮助解答出入院过程中相关疑问。

5.1.9 机构可为有需求的老年人提供专车接送出入院服务。

## 5.2 生活照料服务

5.2.1 机构应提供老年人个人清洁卫生服务、饮食照料服务、起居照料服务、排泄照料服务、体位转换及位置转移服务。

5.2.2 为老年人提供个人清洁卫生服务应做到口唇、口角清洁，不干燥，无食物残渣；面部整洁，无污垢，男性老年人胡须短；头发清洁，皮肤清洁；每周洗澡 2 次（可包括床上擦浴和冲凉，根据老年人身体状况和实际需求提高频次）；手足清洁，指（趾）甲短，有异形甲老年人 1 个月修剪 1 次，甲下无污垢；衣着整洁、舒适；整理床铺，床单位整洁。

5.2.3 饮食照料服务包括协助用餐、协助饮水、喂水、喂饭、鼻饲等。

5.2.4 排泄照料服务应及时，包括提醒如厕、协助排便、人工取便、更换一次性尿裤、清洗便器、清洁内衣裤和会阴部等（提供服务时，应注意保护老年人隐私）。

5.2.5 床上体位转换、轮椅转移及平车搬运，过程动作规范、轻稳，体位转换后保持功能位，且舒适。

5.2.6 协助老年人行走、上下楼等位置移动，动作规范、轻稳。

5.2.7 建立预防压疮措施，并根据压疮风险评估等级，为老年人选用适合的措施。卧床老人按情况，至少每 2 小时翻身拍背 1 次；老年人皮肤无压痕、无破损、无皱纹、无发红现象；建立翻身记录表，交接班时应检查皮肤状况且有记录。

5.2.8 重度失能老年人的巡视频次不低于 2 小时 1 次，中度失能老年人 24 小时内不低于 6 次，轻度失能老年人 24 小时内不低于 5 次，能力完好老年人 24 小时内不低于 2 次、夜间至少巡视 1 次，认知障碍老年人每日整点巡视，不低于 1 小时 1 次，发现异常情况及时巡视处理。

5.2.9 建立 24 小时护理值班制度，有交接班记录表，包括时间、人员、特殊老人的诊断、基本生命体征、异常情况、处理方法及结果；按照楼层建立交接班表，不跨楼层进行值班。

5.2.10 服务卡放置于床头或便于查看的位置，应标记有老年人的姓名、服务等级、膳食种类、风险防范、特殊照护注意事项等，与护理计划、医嘱相符。

5.2.11 有相对固定的养老护理员对老年人进行生活照料，养老护理员了解老年人基本信息，包括但不限于姓名、性别、年龄、疾病情况、服务级别、个人生活照料重点、个人爱好、精神心理情况等。

## 5.3 膳食服务

5.3.1 提供适合老年人的营养膳食，以及各种不同形态的膳食和治疗膳食。为老年人提供集体用餐和个性用餐服务（点餐、家宴、代加工等）。

5.3.2 外包膳食服务的机构，外包服务协议中应体现以下膳食服务内容、外包服务供应商满足膳食服务要求。

5.3.3 建立食品留样备查制度，留样品种齐全，每个品种留样量不少于 100 g，留样容器外应记录食品名称、时间、餐别、采样人，将留样盒放入冰箱 0 ℃~4 ℃，且储存时间不少于 48 小时，专人负责留样记录。

5.3.4 每餐后对餐（饮）具、送餐工具清洗消毒，记录规范。

5.3.5 食谱由专职营养师制定，应结合老年人生理特点、身体状况、地域特点、民族和宗教习惯、疾病需求制定食谱。应做到粗细搭配、营养均衡、种类丰富。

5.3.6 食谱每周更新 1 次，且半月内不重复，向老年人及时公布。临时调整时，需提前 1 天告知。餐食与食谱相符率达 90% 及以上。

- 5.3.7 为老年人提供流食、半流食、低糖、低盐、低嘌呤等特殊膳食，治疗餐应执行医嘱，有记录。  
 5.3.8 每半月收集 1 次老年人口味需求及老年人用餐反馈，改进服务。

#### 5.4 清洁卫生服务

- 5.4.1 公共区域（包括室外、员工办公区域）应满足以下要求：  
 a) 地面无积水、无水渍、无污垢、无积存垃圾；  
 b) 墙面、窗户、天花板、灯具、标牌等，无污垢、无破损、无蜘蛛网等；  
 c) 整洁、无异味。
- 5.4.2 老年人居室，应满足以下要求：  
 a) 整洁、无异味；  
 b) 地面干燥、无水渍、无污渍及渣屑；  
 c) 床边、桌面、柜面及柜面物品表面无灰尘、无污渍；  
 d) 窗帘、门帘等物品无尘土、无污渍。
- 5.4.3 老年人卫生间、洗浴空间，应满足以下要求：  
 a) 无异味；  
 b) 地面、洗手盆台面、墙壁墙角清洁干燥、无水渍、无污渍及渣屑；  
 c) 便器内外清洁无便迹、无污垢，定期消毒，有消毒记录。
- 5.4.2.4 老年人生活用品无灰尘、污渍。
- 5.4.4 各类保洁工具分类使用、放置，满足以下要求：  
 a) 分类使用；  
 b) 分类放置；  
 c) 标识清晰。
- 5.4.5 清洁设施设备、用具使用后按清洁区域进行分类消毒，并分区分色，悬挂晾晒，有消毒记录。

#### 5.5 洗涤服务

- 5.5.1 机构应提供老年人衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒服务。
- 5.5.2 洗涤衣物和床上用品应分类清洗和晾晒，被血液、排泄物、分泌物污染或疑似传染性衣物及床上用品封闭运输，单独清洗，洗涤过程采用消毒→清洗→消毒的顺序，有消毒记录。
- 5.5.3 洗涤设备上贴有标识，注明功能及适用的衣物类型，老年人洗涤物品应与医疗患者和工作人员洗涤物品分开洗涤。
- 5.5.4 常规洗涤设备每日清洗，每周消毒，污洗设备一洗一消，有消毒记录。重度（认知障碍）、中度失能老年人的床上用品每周清洗 1 次，轻度失能、能力完好老年人床上用品每半月清洗 1 次；老年人衣物一般每周清洗 2 次，特殊污衣物随时处理清洗。
- 5.5.5 送洗过程中不穿越污染老年人居住和清洁区域。

#### 5.6 医疗护理服务

- 5.6.1 机构应能提供预防保健服务、健康管理服务、护理服务、药物管理服务、协助医疗服务、老年人常见病多发病诊疗服务、院内感染控制服务。
- 5.6.2 建立健康档案管理，记录老年人在院期间健康状况动态变化，如无特殊情况每月记录 1 次，特殊情况随时记录。
- 5.6.3 每半月至少开展 1 次健康教育活动。
- 5.6.4 I 度压疮新发生率不高于 5%，II 度和III度压疮新发生率为 0。尿布疹发生率为 0。
- 5.6.5 如须使用约束用具，应严格遵医嘱，并与相关第三方签署知情同意书，按操作规范执行。
- 5.6.6 建立自带药品管理制度，签署服务告知，明确自带药品处方。
- 5.6.7 机构内有糖尿病老年人，应建立胰岛素注射管理记录。
- 5.6.8 医师每天 1 次为中、重度失能老年人巡诊，并做好记录；对于轻度失能、能力完好老年人及时应诊。
- 5.6.9 传染病防治，应满足以下要求：  
 a) 建立机构内感染预防和处理办法，有消毒和隔离制度；  
 b) 有专人负责院内感染控制，并做好记录；

- c) 建立传染病等公共卫生事件预防措施、突发事件应急预案;
- d) 建立必要防护物资储备制度。

## 5.7 文化娱乐服务

- 5.7.1 机构应组织开展文化活动、体育活动、休闲娱乐活动、节日及纪念日庆祝活动、特色主题活动、老年人生日庆祝活动。
- 5.7.2 按照老年人需要制订活动服务计划，包括日常活动、月度活动及特色活动等，执行率 90% 以上。
- 5.7.3 每日至少组织 2 次适宜老年人活动，有记录。
- 5.7.4 每年开展不少于 5 次传统节日、特殊纪念日活动，有记录。
- 5.7.5 每月开展 1 次老年人集体生日庆祝活动，或为老年人单独开展庆祝活动。
- 5.7.6 每年开展不少于 1 次院外的游览和参观活动，机构内收住老年人全部为重度失能老年人可不开展。
- 5.7.7 游览和参观活动等群体性活动须有医生随同参加。

## 5.8 心理/精神支持服务

- 5.8.1 机构应提供环境适应服务、情绪疏导服务、心理支持服务、危机干预服务。
- 5.8.2 建立帮助入住机构的老年人熟悉机构环境的适应计划，有执行记录。
- 5.8.3 工作人员应了解掌握老年人心理和精神状况，发现异常及时与老年人沟通了解，并告知相关第三方，对重点老年人有防范措施及记录。
- 5.8.4 根据老年人的需求，定期组织老年人进行情感交流和社会交往，组织能力完好且有意愿的老年人每年参加不少于 2 次公益活动。
- 5.8.5 建立应急处理程序，报告及时，妥善处理，有记录。
- 5.8.6 对于有心理问题或问题倾向的老年人及时开展评估，有干预措施，及时联系相关第三方，沟通有记录。
- 5.8.7 根据老年人需求，定期为老年人开展个案、小组等多种形式活动，有档案。

## 5.9 安宁服务

- 5.9.1 机构应提供临终关怀服务、哀伤辅导、后事指导服务。
- 5.9.2 落实家属沟通机制，根据病情每周沟通 2 次，病情变化随时沟通。
- 5.9.3 提供对亲属的哀伤辅导服务，有个案记录，一人一档。
- 5.9.4 考虑民族习惯、宗教信仰，按照亲属的意愿或老年人的遗愿，对安宁服务区域或老年人居室进行布置。
- 5.9.5 提供如对接殡葬服务、遗体捐赠服务等，选择有资质的组织机构，并签订服务协议。

## 5.10 委托服务

- 5.10.1 机构应提供代管物品、代领物品、代缴各种费用、代购、代办、陪同出行、协助交通等服务。
- 5.10.2 按照老年人需要，提供代管物品服务，有记录。物品种类、数量、物品对应价值记录准确，注明代管期限（或按照老年人要求随时结束代管），由老年人或相关第三方核实、签字。老年人需要时可随时查看其托管物品；代管期间出现物品损坏、遗失等情况，机构照价赔偿。
- 5.10.3 按照老年人需要，提供代领、代缴、代购、代办等服务，有记录。物品种类、数量或事项记录准确，当面清点钱物，并由老年人或相关第三方核实、签字。
- 5.10.4 协助老年人或按照老年人需求代为网络购物、代为转账时，应经老年人或相关第三方确认，有记录，并提醒潜在风险。
- 5.10.5 为老年人提供遗嘱公证服务时，应对接专业法律组织。

## 5.11 康复服务

- 5.11.1 提供肢体康复服务，如功能受限关节的关节活动度的维持和强化训练，弱势肌群的肌力、肌耐力训练，体位转移训练，站立和步行训练等。
- 5.11.2 提供康复护理服务，包括精神心理康复服务、临床康复护理服务。

- 5.11.3 提供辅助器具适配和使用训练服务，如自助具、假肢、矫形器等。
- 5.11.4 对于有认知障碍的老年人，根据需求开展非药物干预措施，如作业康复任务、游戏活动、怀旧活动等。
- 5.11.5 提供康复咨询服务，包括康复训练的适应症、禁忌症、注意事项、方法、强度、频率和时间等。
- 5.11.6 对老年人进行康复评估，包括：中期康复评估和末期康复评估，中期康复评估至少每月开展 1 次，期间可根据老年人康复功能变化情况进行及时康复评估，调整康复计划。
- 5.11.7 每月至少 1 次由康复医师对提供康复护理服务的护士或护理员进行康复指导和监督。
- 5.11.8 对于有认知障碍的老年人提供康复服务过程中，应根据老年人认知障碍病情表现制定可行性康复方案、计划，保证老年人安全前提下尽量提高老年人参与度。

## 5.12 教育服务

- 5.12.1 机构应开展老年教育活动，包括安全知识、思想道德、科学文化、心理健康、法律法规、消费理财、闲暇生活、代际沟通、生命尊严等。
- 5.12.2 每季度至少举行 1 次老年课堂或知识讲座。
- 5.12.3 建立教学计划、教案教材、教师名单、学员花名册。
- 5.12.4 设置独立的场地、专门的教学设备，且能正常使用。
- 5.12.5 教育内容丰富，包括安全知识、思想道德、科学文化、心理健康、法律法规、消费理财、闲暇生活、代际沟通、生命尊严等，具备提供 7 种类别教育内容能力。
- 5.12.6 能够提供多种学习形式供老年人选择，如网上学习、游学、志愿服务等。

## 5.13 居家上门服务

- 5.13.1 机构应提供生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务中至少 3 项上门服务。
- 5.13.2 为社区养老服务组织或老年人家属提供专业支持，如人员技能培训、家庭照顾者培训、外派社会工作者到社区开展活动，为社区和家庭提供适老化改造咨询服务、承接社区老年人社会工作项目等。
- 5.13.3 由机构工作人员向居家上门服务对象明确告知包括服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准等，并确认服务意向。
- 5.13.4 实施居家上门服务前，应对老年人身体能力状况、家庭环境等进行综合评估，根据评估结果和服务需求，确定服务项目和内容，制定服务计划，签署服务协议。
- 5.13.5 建立居家服务老年人档案，档案应包括服务对象基础信息、健康信息、需求信息、服务信息和服务影像资料。
- 5.13.6 提供生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务时，应符合 5.1~5.12 的服务要求，并有服务记录。服务完成后由老年人或相关第三方确认（签字或电子签名等方式）。
- 5.13.7 机构应建立居家上门服务相关突发事件应急处理预案。

# 6 管理要求

## 6.1 服务管理

### 6.1.1 老年人权益保护

- 6.1.1.1 1年内无责任事故发生。
- 6.1.1.2 养老机构建立保障老年人权益和防范欺老、虐老的措施，包括但不限于：
- 不得向老年人推销保健品；
  - 不得向老年人开展非法集资活动；
  - 不得为机构外单位或个人等推销保健品、非法集资提供任何便利；
  - 不得有殴打、辱骂、变相体罚老年人等欺老、虐老行为；
  - 未经老年人及相关第三方同意，不得泄露老年人及相关第三方信息。
- 6.1.1.3 建立服务纠纷调解制度。

### 6.1.2 服务管理制度

- 6.1.2.1 根据机构提供的全部服务内容，建立相对应的服务流程，服务流程完整。
- 6.1.2.2 建立老年人能力评估制度，含入院评估、定期评估、即时评估。
- 6.1.2.3 建立工作交接班制度，明确交接班制度的岗位及交接要求。
- 6.1.2.4 建立值班管理制度，明确值班职责和规范。
- 6.1.2.5 接待工作规范，有流程、接待记录，接待记录包括时间、来访人员、来访事项等。
- 6.1.2.6 有外包服务的机构具备外包服务管理制度，有入驻机制、服务合同/协议，有记录，外包服务有单位资质审核及服务能力评估机制。
- 6.1.2.7 建立老年人及相关第三方出入、探视、请销假等制度。
- 6.1.2.8 对自伤、伤人、跌倒、坠床、噎食、误吸、走失、烫伤、食物中毒等事件有应急处理流程和报告制度。
- 6.1.2.9 开展服务标准化建设，建立服务管理标准、操作规范。

### 6.1.3 人员要求

- 6.1.3.1 符合 GB/T 37276—2018 5.2 工作人员应具备的相应资质要求。
- 6.1.3.2 机构内养老护理员与重度失能老年人配比不低于 1:3；养老护理员与中度失能老年人配比不低于 1:8；养老护理员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于 1:15。

### 6.1.4 服务质量要求

- 6.1.4.1 服务要求执行率达到 100%。
- 6.1.4.2 老年人能力评估执行率 100%。
- 6.1.4.3 健康档案合格率 100%。
- 6.1.4.4 服务合同签订率 100%。
- 6.1.4.5 入住档案合格率 100%。
- 6.1.4.6 服务质量实行督查管理，做到日检查、月考核、年评估，有奖惩。

## 6.2 安全管理

### 6.2.1 安全管理制度

- 6.2.1.1 建立安全管理制度，包括：
  - a) 安全责任制度；
  - b) 安全教育制度；
  - c) 安全宣传及培训制度；
  - d) 安全操作规范或规程；
  - e) 安全检查制度；
  - f) 事故处理与报告制度；
  - g) 考核与奖惩制度。
- 6.2.1.2 安全管理组织及机制健全，有年度安全工作计划。
- 6.2.1.3 各部门、各层级签订安全责任书。

### 6.2.2 突发事件应对

- 6.2.2.1 建立自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等事件的应急预案，每半年至少开展一次演练。
- 6.2.2.2 开展突发事件应急知识的宣传普及、建立健全应急管理培训制度。

### 6.2.3 安全管理人员配备

6.2.3.1 300人以下(服务对象和工作人员总数)应至少配备2名专(兼)职安全管理人员(包括但不限于消防安全管理人员),300人以上应至少配备5名专(兼)职安全管理人员。

6.2.3.2 每班至少有2名持证消防安全员在消防控制室在岗。

#### 6.2.4 安全培训

6.2.4.1 养老机构院长、安全责任人、安全管理人员,每年接受在岗安全教育与培训,有记录。

6.2.4.2 新员工、上岗前应接受岗前安全教育与培训,并做好培训记录;换岗、离岗6个月以上的,以及采用新技术或者使用新设备的,均应接受岗前安全教育与培训。

6.2.4.3 安全管理人员组织机构工作人员开展安全教育和培训,全员参训率达90%以上,有培训效果检查结果。

#### 6.2.5 消防管理

6.2.5.1 消防设施设备完好有效。

6.2.5.2 设置可燃气体报警装置,燃气、电器使用正确,及时检查维护。

6.2.5.3 消防设施每年至少进行一次专业检测,并做好维护保养,且有完整记录。

6.2.5.4 每月至少组织一次防火检查,及时消除火灾隐患,有隐患整改闭环管理记录。

6.2.5.5 每日防火巡查,夜间防火巡查不少于两次,有记录。

6.2.5.6 有消防演练、应急疏散和灭火预案。

6.2.5.7 每半年至少开展一次消防演练。

#### 6.2.6 特种设备管理

6.2.6.1 机构购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器(含气瓶)、压力管道等特种设备,应符合安全监督管理部门的相关规定。

6.2.6.2 建立特种设施、设备台帐(电梯、锅炉等)并定期自检,有记录。

6.2.6.3 定期接受专业单位检验,有正式检测报告并按国家相关要求在政府监管部门登记备案。

6.2.6.4 特种设备操作人员持证上岗率100%。

#### 6.2.7 视频监控系统

6.2.7.1 监控机房有专人值守。

6.2.7.2 视频监控系统覆盖养老机构内所有出入口、就餐空间和活动场所和其他公共区域。

6.2.7.3 监控系统能不间断录像且保持30天以上记录,定期维护。

### 6.3 评价与改进

#### 6.3.1 投诉处理

6.3.1.1 建立投诉处理制度和处理流程。

6.3.1.2 意见箱设置于醒目处,每周开启一次,对所提意见有反馈、有记录。

6.3.1.3 当班院长及时接待投诉,有记录。

6.3.1.4 管理人员在巡查过程中收到的投诉,现场受理,有记录。

6.3.1.5 投诉处理由专人负责,3个工作日内有初步回复,10个工作日内有处理结果,有记录。

#### 6.3.2 满意度测评

6.3.2.1 日常采用微信、个别访谈、电话访谈等方式,听取老年人及相关第三方对服务管理的反馈,有记录。

6.3.2.2 每半年开展不少于1次满意度测评。

6.3.2.3 参与满意度测评的服务对象(含老年人及相关第三方)数量满足以下要求:

(a) 当入住老年人数量在200位(含)以内时,应对每一位老年人进行调查;

(b) 当入住老年人数量大于200位时,可进行抽样调查,抽样样本数量不低于 $200+5\%N$ , N为入住老年人数量;

(c) 当抽样样本数大于总体时,则对每一位顾客进行调查。

6.3.2.4 服务对象满意度 $\geq 90\%$ 。

6.3.2.5 有老年人参与机构管理的管理委员会，每年至少召开一次会议，有记录。

### 6.3.3 质量考核

6.3.3.1 建立考核制度、各岗位考核细则。

6.3.3.2 对服务质量每月进行1次考核，有记录。

6.3.3.3 院长实施行政查房及部门负责人现场实施考核。

### 6.3.4 改进制度

6.3.4.1 对满意度调查进行分析总结，并形成测评报告，报告内容应包括测评范围、测评过程、测评结论及改进建议等。

6.3.4.2 对改进建议采取相应纠正措施，形成纠正措施预防报告，建立持续改进机制。

6.3.4.3 对每月岗位考核情况进行汇总分析，有改进措施。

6.3.4.4 每季度开展一次至少一次服务质量讲评会，有改进措施。

6.3.4.5 有服务质量改进效果评估，可采取机构自评或第三方评估。