

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

DB43

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—2017

连锁养老机构经营管理服务规范

(征求意见稿)

(本稿完成日期:)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

湖南省质量技术监督局

发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语与定义.....	1
4 基本要求.....	4
5 人员要求.....	4
6 管理要求.....	5
7 环境与设施设备要求.....	6
8 服务内容及要求.....	7
9 连锁运营要求.....	7
10 评价与改进.....	8
附录A（资料性附录） 养老护理员配置比例计算.....	9

连锁养老机构经营管理服务规范（征求意见稿）

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由湖南省民政厅提出。

本标准由湖南省民政厅归口。

本标准起草单位：湖南康乃馨养老产业投资置业有限公司、XXX、XXX。

本标准主要起草人：叶仁波、王树槐、李正军、李黎峰、张攀桂、谭美花、XXX、吕鉴权。

连锁养老机构经营管理服务规范（征求意见稿）

连锁养老机构经营管理服务规范

1 范围

本标准规定了连锁养老机构的选址、建设和布局的基本要求以及经营管理服务的基本要求，人员要求、管理要求、环境与设施设备要求、服务内容及要求、连锁运营要求、评价与改进。

本标准适用于直营和加盟的连锁养老机构。

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，仅所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/T 29353—2012 养老机构基本规范

GB 50867—2013 养老设施建筑设计规范

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

连锁养老机构

在同一总部管理下有两个及两个以上养老机构，使用统一管理服务模式和标志，24小时为集中养老老年人提供生活照料、膳食服务、护理、心理慰藉、文化娱乐、康复保健等综合性服务的养老机构。

注1：本文件所指连锁养老机构不包括公建民营养老机构。

3.2

总部

负责连锁养老机构资源开发、组织、控制和协调等功能的 core 管理机构。

3.3

直营养老机构

由总部全资或控股开设，在总部的直接控制下提供养老服务的机构。

3.4

加盟养老机构

按合同约定使用总部的注册商标、企业标志、专利、专有技术、管理模式等资源，在总部统一监管下提供养老服务的机构。

3.5

自理型老人

- a) 慢性疾病处于稳定期，精神状态良好，无心、脑、肺、肾等脏器病变（如心梗、安装心脏起搏器、慢性肾衰、心衰、呼衰、肺功能不全等脏器病变）；
- b) 生活完全自理，巴氏评分 90-100 分；
- c) 无精神、心理问题或思维障碍，MMSE 评分 26-30 分；
- d) 能参加力所能及的工作和劳动；
- e) 能自我管理财务，具有自我决策能力；
- f) 80 岁以下老人；
- g) 同时符合以上 6 项条件者。

注 2：巴氏评分指依据巴氏指数评定表（ADL）获得的评分。

注 3：MMSE 评分指依据简易智力状态检查量表（MMSE）获得的评分。

3.6

介助型老人

- a) 慢性疾病处于稳定期，精神状态可；
- b) 生活基本自理，巴氏评分 70-89 分；
- c) 无精神、心理问题或思维障碍，MMSE 评分 26-30 分；
- d) 能参加一些兴趣活动和体育健身活动；

- e) 能自我管理财务；
- f) 85 岁以下的老人；
- g) 同时符合以上 6 项条件者。

3.7

介护型老人

- a) 年老体弱，慢性病老人，行动不便、使用助行器具者；
- b) 生活基本不能自理，巴氏评分 45-69 分；
- c) 能自行进食，偶有大小便失禁，需要协助如厕、沐浴；
- d) MMSE 评分 13-25 分，无精神症状；
- e) 需要管理药物；
- f) 年龄在 90 岁以上者；
- g) 符合以上任意 2 项条件者。

3.8

特一级护理型老人

- a) 各种慢性病后期，需要帮助进食、进水、服药、如厕、沐浴；
- b) 生活高度依赖，巴氏评分 44 分以下；
- c) 入园评估时，摔倒或压疮风险评估属于高危；
- d) 有大小便失禁（21:00-7:00 起夜次数 3-5 次者）；
- e) MMSE 评分 5-12 分，无精神症状；
- f) 需要管理药物；
- g) 昼夜不分，影响区域其他入住老人的；
- h) 符合以上任意 2 项条件者。

3.9

特二级护理型老人

- a) 生活完全不能自理，巴氏评分 20 分以下；

- b) 大小便失禁（21:00-7:00 起夜次数 5 次以上者）；
- c) MMSE 评分小于 5 分，无严重影响他人生活者；
- d) 有鼻饲或带有管道、造瘘口需护理的老人；
- e) 有高危压疮风险者；
- f) 昼夜不分，影响区域其他入住老人的；
- g) 有医疗上护理需要的老人；
- h) 符合以上任意 2 项条件者。

3.10

失智型老人

经过二级及以上医院专业医师诊断为患有阿尔茨海默症的老年人。

4 基本要求

- 4.1 开设或许可开设连锁养老机构，应具有独立法人资格，并组建总部负责连锁养老机构运营管理。
- 4.2 总部应配置满足管理和培训所需要的工作人员。
- 4.3 总部应建立连锁管理支持系统和督导系统，负责建设、经营、品牌支持和人员培训，负责监督、指导直营和加盟养老机构经营管理。
- 4.4 直营和加盟养老机构应具有相对独立、固定、专用的场所，要求建筑面积在 350 平方米及以上，24 小时集中服务老年人床位数在 10 张及以上，与就近医院建立绿色就医通道。
- 4.5 直营和加盟养老机构建筑设计应符合 GB50867-2013 养老设施建筑设计规范。
- 4.6 直营和加盟养老机构设施设备应满足其开展服务的要求。
- 4.7 直营和加盟养老机构工作人员应满足其开展服务的要求。
- 4.8 总部、直营和加盟养老机构应建立行政管理制度、人力资源管理制度、护理工作制度、风险防控制度、财务制度、督查管理制度、应急预案等相应的管理制度并有效实施。

5 人员要求

- 5.1 直营和加盟养老机构的管理者应具有中专及以上文化，具有 3 年以上相关工作经验，并经行业培训合格，取得相关资质。

5.2 连锁养老机构应设立专或兼职临床医师、护士、康复师、营养师、心理咨询师、社工师等专业技术人员，专业技术人员应具备与其岗位相适应的专业能力，应取得相应的专业技术资格证书。

5.3 养老护理员应经过专业培训，取得养老护理员职业资格证书或培训合格。

5.4 养老护理员配置要求

a) 连锁养老机构应按照机构实际入住老年人人数配备为老人提供直接护理服务的养老护理员。

b) 各类型老年人群体应配置的为老年人提供直接护理服务的养老护理员比例如下表：

时间段	自理型	半自理型（含介助、介护型老人）	全护理型（含特一、特二级护理型及失智型老人）
6:00-18:00	1:40	1:20	1:10
18:00-6:00	1:100	1:50	1:20

c) 考虑到不同时段在岗人员占比、三班倒和每月实际工作日等因素，综合折合成一个自然月内不同护理等级为老年人提供直接护理服务的养老护理员配置比例如下表：

自理型	半自理型（含介助、介护型老年人）	全护理型（含特一、特二级护理型及失智型老年人）
1:13	1:8	1:3
注：计算方法参见附录 A。		

6 管理要求

6.1 总部、直营和加盟养老机构应建立与机构管理相适应的组织架构，设置工作岗位，明确工作要求。

6.2 总部应建立下列管理制度：

a) 连锁养老机构建设管理；

b) 连锁养老机构运营管理；

c) 连锁养老机构监督管理。

6.3 直营养老机构应建立下列管理制度或标准、规范：

a) 老年人服务合同管理：各连锁养老机构各自进行统一归档保存，设专或兼职人员管理；

- b) 老年人健康状态评估：老年人入住前及入住后 15 天内应做健康状况评估，设立专门的评估室，配备专或兼职评估人员；
- c) 老年人服务管理：应包括生活照料服务管理、护理服务管理、安全保护管理、膳食管理、文化娱乐及心理精神慰藉管理、康复保健管理、就医管理、咨询管理；
- d) 老年人档案管理：各连锁养老机构各自进行统一归档保存，设专或兼职人员管理；
- e) 安全与应急管理：各连锁养老机构应建立安全管理机制，制定不少于 5 个应急预案；
- f) 财务管理：养老机构老年人入住医疗保证金及托养费应上交总部统一管理；
- g) 人力资源管理：各连锁养老机构人员由总部统一调配；
- h) 设施设备管理：各连锁养老机构设施设备由总部统一购置，设专人管理；
- i) 培训管理：各连锁养老机构在总部的指导下各自开展培训，同时应参加总部统一安排的培训。

6.4 加盟养老机构应建立下列管理制度或标准、规范：

- a) 老年人服务合同管理：加盟养老机构各自进行归档保存；
- b) 老年人健康状态评估：老年人入住前应做健康状况评估，配备兼职评估人员；
- c) 老年人服务管理：应包括生活照料服务管理、护理服务管理、安全保护管理、膳食管理、娱乐活动管理；
- d) 老年人档案管理：加盟养老机构各自进行归档保存；
- e) 安全与应急管理：加盟养老机构建立安全管理机制，制定不少于 3 个应急预案；
- f) 财务管理：加盟养老机构根据合同约定要求进行财务管理；
- g) 人力资源管理：加盟养老机构工作人员由各机构负责管理；
- h) 设施设备管理：加盟养老机构设施设备由各机构负责购置和管理；
- i) 培训管理：加盟养老机构在总部的指导下各自开展培训，同时应参加总部统一安排的培训。

7 环境与设施设备要求

7.1 直营和加盟养老机构室内外环境及管理应符合 GB/T 29353—2012，7.1 条要求。

7.2 直营和加盟养老机构设施设备配置及管理应符合 GB/T 29353—2012，7.2 条要求。

8 服务内容及要求

8.1 直营和加盟养老机构应向入住老年人提供下列服务：

- a) 生活照料服务；
- b) 膳食服务；
- c) 清洁卫生服务；
- d) 洗涤服务；
- e) 老年护理服务；
- f) 心理精神慰藉服务；
- g) 文化娱乐服务；
- h) 咨询服务；
- i) 安全保护服务；
- j) 康复保健服务。

8.2 直营和加盟养老机构应向入住老年人提供服务的内容、质量应符合 GB/T 29353—2012 第 8 章规定。

8.3 直营和加盟养老机构护理等级应按照自理型、介助型、介护型、特一级护理型、特二级护理型 5 个等级进行评定定级，按照护理等级提供相对应的服务内容。

8.4 直营和加盟养老机构服务流程应为：评估—确定护理等级—缴费—提供服务—质量控制。

9 连锁运营要求

9.1 总部应设计直营和加盟养老机构运营模式，并保证其品牌、核心产品等资源可复制。

9.2 单个直营或加盟养老机构应做到经营和服务管理模式基本一致，主要包括：

- a) 服务对象定位；
- b) 选址；
- c) 外观形象和内部装饰装修；
- d) 组织架构和管理团队；
- e) 服务内容、质量和流程。

9.3 总部应设立专门的运营部门负责整个连锁系统的组织管理，其主要工作包括：

- a) 制定和考核运营目标；
- b) 协调各部门对单个直营或加盟养老机构的支持；
- c) 处理连锁体系内的运营危机；

d) 开发和维护连锁体系。

9.4 总部应建立商标标识识别、服务质量管理等体系，指导直营和加盟养老机构运营。

9.5 总部应保持良好的社会公共关系，建立危机处理机制。

9.6 总部应根据社会需要创新开发养老服务项目，统一向社会推广。

9.7 总部应建立培训体系，向直营和加盟养老机构人员提供企业文化、经营管理、管理规范、技术标准、服务内容等培训。

10 评价与改进

10.1 总部应建立连锁养老机构评价与改进机制，明确内部评价组织、人员及职责，制定评价与改进计划，定期开展评价与改进工作。

10.2 总部应针对总部、直营和加盟养老机构，分别制定评价指标体系、评价方法和改进措施。

10.3 针对总部的评价内容宜包括连锁模式的适用性、连锁系统运行、服务开发与推广、危机处理、培训等。针对直营养老机构和加盟养老机构的评价内容宜包括连锁模式的符合性、服务质量、顾客满意度、经济和社会效益等。

10.4 总部、直营和加盟养老机构应根据评价不符合情况，选择相应的改进措施，制定改进计划并实施。总部应指导、监督直营和加盟养老机构实施改进计划并提供必要的支持。

连锁养老机构经营管理服务规范 (征求意见稿)

附录 A

养老护理员配置比例计算
(资料性附录)

A.1 计算方法

考虑到不同时段在岗人员占比、三班倒和每月实际工作日等因素，综合折合成一个自然月内不同护理等级为老人提供直接护理服务的养老护理员配置比例计算方法为：

$$D = \text{入住老人类型人数} \times \text{不同时间段占比数之和} \times 1.5 \text{ 个班} \times 30 \text{ 天} \div 21.75 \text{ 天}$$

其中：

1.5 班：表示根据每日三班倒情况，按照 8 小时为一班，则 6:00—18:00 或 18:00—6:00 时段中的 12 小时折算为 1.5 个班；

30 天：表示测算当月天数；

21.75 天：表示一名护理员每个月实际上班的天数。

A.2 计算示例

a) 以自理型配置比例为例测算如下：

某机构收住自理型老人 40 人，考虑到不同时段在岗人员配比、三班倒和每月实际工作日等因素，计算出一个月所需的养老护理员人数为：

$$40 \text{ 人} \times (1/40 + 1/100) \times 1.5 \text{ 班} \times 30 \text{ 天} \div 21.75 \text{ 天}$$

$$= 40 \times 0.035 \times 1.5 \times 30 \div 21.75 = 2.89 \text{ 人} \approx 3 \text{ 人}$$

该机构收住的 40 位自理型老人，需 3 位养老护理员。

b) 以半自理型配置比例为例测算如下：

某机构收住半自理型老人 30 人，考虑到不同时段在岗人员配比、三班倒和每月实际工作日等因素，计算出一个月所需的养老护理员人数为：

$$30 \text{ 人} \times (1/20 + 1/50) \times 1.5 \text{ 班} \times 30 \text{ 天} \div 21.75 \text{ 天}$$

$$= 30 \times 0.07 \times 1.5 \times 30 \div 21.75 = 4.34 \text{ 人} \approx 4 \text{ 人}$$

该机构收住的 30 位半自理型老人，需 4 位养老护理员。

c) 以全护理型配置比例为例测算如下:

某机构收住全护理型老人(重度)20人,考虑到不同时段在岗人员配比、三班倒和每月实际工作日等因素,计算出一个月所需的养老护理员人数为:

$$20 \text{ 人} \times (1/10 + 1/20) \times 1.5 \text{ 班} \times 30 \text{ 天} \div 21.75 \text{ 天}$$

$$= 20 \times 0.15 \times 1.5 \times 30 \div 21.75 = 6.20 \text{ 人} \approx 6 \text{ 人}$$

该机构收住的20位全护理型老人,需6位养老护理员。

连锁养老机构经营管理服务规范(征求意见稿)