

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 1775—2013

五院合一服务机构服务规范

Service Standard in the Service Agency of Five Branches

地方标准信息服务平台

2013 - 09 - 05 发布

2013 - 09 - 30 实施

河北省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由保定市质量技术监督局提出。

本标准由河北省服务标准化技术委员会（SAHB/TC 264）归口。

本标准起草单位：顺平县民政局、顺平县质量技术监督局。

本标准主要起草人：张恒、杨艳霞、张伟、闫秀霞、李健、赵坤、李学英、马超、陈领会。

地方标准信息服务平台

五院合一服务机构服务规范

1 范围

本标准规定了五院合一服务机构服务规范的术语和定义、基本要求、服务流程、服务内容与质量、测评与改进。

本标准适用于河北省内五院合一服务机构（以下简称服务机构）。

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 10001（所有部分） 标志用公共信息图形符号
GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB 15982 医院消毒卫生标准
GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
JGJ 122 老年人建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务对象 service object

指抚恤优待对象、农村五保对象、城镇“三无”人员、孤儿、弃婴、军队离退休干部、60周岁及以上的老年人等供养对象。

3.2

五院合一服务机构 five branches of one service agencies

集光荣院、敬老院、社会福利院、军休干服务中心、优抚医院为一体的综合性服务机构。

3.3

光荣院 glory home

为国家集中供养孤老和生活不能自理的抚恤优待对象，并对其实行特殊保障的优抚事业单位。

3.4

敬老院 homes for the elderly

为老年人养老服务的社会福利事业组织。

3.5

社会福利院 social welfare institute

收养市区“三无”老人，孤残儿童、弃婴，实行养、治、教并举的工作方针，保障弱势群体的合法权益，维护社会稳定的福利机构。

3.6

军休干服务中心 army hugh dry service Center

为军队离退休干部提供文娱、健身等的服务场所。

3.7

优抚医院 special care hospital

为残疾军人和在服役期间患严重慢性病、精神疾病的复员退伍军人等优抚对象提供医疗和供养服务的优抚事业单位。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 应具有合法的机构设置资质。

4.1.2 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员。

4.1.3 应具有与其业务范围相适用的固定场所。

4.1.4 基础设施建设应符合 JGJ 122 的规定，满足提供服务要求。

4.1.5 公共标示设置应符合 GB/T 10001 系列标准的规定。

4.1.6 应保持整洁的环境卫生条件，内设的医疗机构应符合 GB 15982 的规定。

4.1.7 应建立食品检测、卫生防疫、环境卫生工作制度，国家公告的传染性疾病爆发时期，机构管理应符合 GB 19085 的要求。

4.1.8 应建立与其服务相适应的组织机构，明确各部门和岗位的工作职责和权限。

4.1.9 应建立良好的沟通渠道，明确沟通的方式和时机。

4.1.10 应为每一个岗位都建立服务流程、岗位职责和工作标准，并在工作中贯彻落实。

4.1.11 应建立科学合理的质量管理体系，对服务资源、服务过程、服务监督与服务改进进行管理。

4.1.12 应为服务对象提供服务所需的基础设施和环境，指导服务对象正确使用和维护基础设施和环境。

4.2 服务管理

4.2.1 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。

4.2.2 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。

4.2.3 应用文字或图表向服务对象及相关第三方说明服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准、须知。说明应精练、清晰、准确。

4.2.4 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；
- 检查依据；
- 检查内容
- 检查方式
- 结果的表述与处理。

4.2.5 应保留提供服务文件和记录。记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章应清晰完整。

4.3 服务人员

- 4.3.1 应信守职业道德，遵纪守法，熟悉服务程序和规范要求。
- 4.3.2 应具有工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。
- 4.3.3 应具有相应的技术资格证书，掌握相适应的岗位技能。

4.4 基础设施

- 4.4.1 应配置与其服务范围相适应的固定服务场所及设施，并合理划分服务用房。
- 4.4.2 应有供电、给排水、采暖通风、消防、通讯和照明等基础设施。
- 4.4.3 服务环境整洁、卫生。服务场所应有防滑、防跌及安全辅助设施。室内装修应符合无障碍、卫生、环保的要求。
- 4.4.4 消防安全标志设置应符合 GB 15630 的要求。
- 4.4.5 应配置卫生保健室、多功能活动室、阅览室、休息室及室外活动场地等设施 and 餐厅、厨房、卫生间、洗衣房及库房等辅助用房。

5 服务流程

5.1 服务接待

服务机构应通过合法有效途径接待服务咨询、反馈服务信息。

5.2 服务合同

- 5.2.1 应在养老服务机构服务人员、客户、服务机构三方，对服务内容、时限、人员、费用和服务对象的身体状况等情况均没有异议的情况下，签订服务合同。
- 5.2.2 服务合同应当载明下列主要内容：
 - 服务机构、服务对象或相关第三方的姓名（名称）和地址；
 - 服务内容及质量标准；
 - 服务收费标准及费用支付时间；
 - 服务期限和地点；
 - 服务机构、服务对象和相关第三方的权利和义务；
 - 合同变更、解除与终止的条件；
 - 违约责任；
 - 约定的其他事项。
- 5.2.3 应依法建立合同评审程序。
- 5.2.4 服务合同评审应明确服务对象和相关第三方的服务要求及应履行的义务，确定服务机构提供服务的能力和对象及相关第三方履行义务的能力，确保合同的可执行性。
- 5.2.5 合同评审、会审及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。

5.3 服务提供

- 5.3.1 应针对服务对象和客户的特定要求编制服务方案。服务方案包括服务对象、服务内容、服务方式、服务流程、需要的设施设备及工具和其他注意事项。
- 5.3.2 应按照服务合同、服务方案或服务流程的要求，结合客户的具体情况，及时提供相应的服务。
- 5.3.3 应对服务对象建立信息档案，填写服务对象信息表。

5.4 服务终结

服务合同期满或因其他原因终结服务时，做好移交工作，移交记录及意见应及时交回服务机构。

5.5 特殊情况处理

- 5.5.1 服务机构应对服务过程可能出现的特殊情况的处理与客户达成一致。
- 5.5.2 出现特殊情况时，服务人员应按照规定的方式进行处理，并在第一时间通知服务机构和客户（或其合法监护人）。
- 5.5.3 特殊情况包括：
 - 服务机构服务人员因个人或家庭原因不能继续提供服务；
 - 客户因特殊情况不再需要服务等。

6 内容与质量

6.1 生活照料服务

- 6.1.1 提供持续性照顾，舒适、清洁的生活照料服务。
- 6.1.2 个人生活照料服务包括服务对象个人清洁卫生、穿衣、饮食起居、入厕、口腔清洁、皮肤清洁护理、褥疮预防等。
- 6.1.3 制定提供服务对象个人生活照料服务的服务流程或程序和操作规范（计划、制度、职责），并用文字或图片展示。
- 6.1.4 室内整齐清洁、空气新鲜无异味，个人干净整洁、精神状况良好。
- 6.1.5 应保留对服务对象个人生活照料服务提供服务的文件或记录。
- 6.1.6 制定个人生活照料服务检查程序和要求，有定期检查评估记录，保证服务质量。

6.2 康复保健服务

- 6.2.1 提供满足服务对象需求的基本康复保健服务。
- 6.2.2 提供康复保健服务范围包括为服务对象提供健康管理、健康咨询、康复指导、预防保健工作。
- 6.2.3 提供保健服务包括为服务对象建立健康档案，做好服务对象常见病、多见病预防，提供老年医疗保健。
- 6.2.4 应制定实施康复保健服务的检查程序和要求，有定期检查评估记录，保证服务质量。

6.3 安全保护服务

- 6.3.1 安全保护以预防为主，采取适当安全措施，达到避免或减少对服务对象伤害的安全保护服务。
- 6.3.2 提供安全保护服务范围包括：
 - 提供安全设施；
 - 使用约束物品；
 - 改善服务对象生活环境；

——采取预防措施。

6.3.3 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。

6.3.4 使用约束物品包括使用约束带、约束衣和约束手套。

6.3.5 采取安全预防措施包括：评估服务对象不安全因素、制定意外事故的防范措施和应急预案、定期检查安全程序落实情况。

6.4 文化休闲娱乐服务

6.4.1 提供满足服务对象需要的文化教育和休闲娱乐服务。制定有休闲娱乐服务流程或程序，并提供文字或图片说明，有活动文字记录。

6.4.2 制定有休闲娱乐服务检查程序，有定期检查评估记录，保证服务质量。

6.5 精神关怀服务

6.5.1 提供满足服务对象特殊心理需求的精神关怀服务，提供必要的服务场所。

6.5.2 精神关怀服务范围包括：

- 谈话聊天；
- 访视访谈；
- 危机处理；
- 专题心理咨询；
- 临终关怀。

6.5.3 精神关怀服务应注意保护服务对象的隐私权。

6.5.4 制定精神关怀服务的流程，并提供文字或图片说明，有活动文字记录。

6.5.5 有指定精神关怀服务的检查程序和要求。

6.6 膳食服务

6.6.1 根据营养学、卫生学要求、地域特点、民族和宗教习惯，提供营养全面、均衡的合理膳食服务。

6.6.2 膳食服务的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提供一日三餐及食品的卫生监控管理。食品卫生管理应按国家食品卫生相关法规执行。

6.6.3 应制定提供膳食服务不同环节的流程或程序，用文字或图片展示，有文字记录。

6.6.4 制定膳食服务检查程序和要求，有定期检查评估记录。

6.6.5 餐厅环境卫生应符合 GB 16153 的规定。

6.7 环境卫生服务

6.7.1 为服务对象提供舒适、清洁、安全的环境卫生服务。

6.7.2 制定有环境卫生服务的流程或程序，按要求提供环境卫生服务，做到无积存垃圾、无卫生死角、无灰尘、无纸屑、物品摆放整齐。

6.7.3 制定有实施环境卫生服务的检查程序和要求，有定期检查评估记录，保证服务质量。

7 测评与改进

7.1 质量测评

7.1.1 建立监督与测评机制，每年进行不少于一次的服务质量测评。

7.1.2 建立有效的服务质量的内部评价和外部评价方法。

7.1.3 调查了解服务对象的满意程度。主要调查方法包括：

- 向服务对象发放满意度调查问卷；
- 直接与服务对象进行沟通；
- 消费者权益保护组织反映的情况。

7.1.4 汇总对服务对象满意度调查的信息，利用统计技术进行分析，确定满意度，以此找出提供的服务与服务对象需求之间的差距并制定有效的改进措施。

7.2 持续改进

7.2.1 应有专人负责服务质量相关数据的统计，并保证原始记录真实，准确可靠。

7.2.2 对于服务提供过程中的不足要采取必要的改进措施，满足服务对象更深层需求。服务提供的改进措施包括：

- 树立持续进行服务改进的理念；
- 明确服务人员的职责和权限，以识别服务提供过程改进的机会；
- 确保服务提供改进过程的有效性和效率；
- 服务管理者应对服务提供改进过程给予大力支持。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] GB/T 29355-2012 优抚医院服务规范
 - [2] GB/T 29426-2012 光荣院服务规范
-

地方标准信息服务平台