

DB14

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/ T 2154 —2020

健康养老服务标准体系



2020 – 09 – 10 发布

2020 – 11 – 10 实施

山西省市场监督管理局

发 布



目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本原则..... 2

5 标准体系..... 2

6 标准明细表..... 6

7 标准统计表..... 12



前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。
本标准由山西省民政厅提出并监督实施。
本标准由山西省民政标准化技术委员会（SXS/TC04）归口。
本标准起草单位：山西省老年公寓、山西省民政康复医院。
本标准主要起草人：刘向恩、张青、康红丽、肖志国、薛舒欣。



健康养老服务标准体系

1 范围

本标准规定了健康养老服务标准体系的术语和定义、基本原则、标准体系、标准明细表、标准统计表。

本标准适用于健康养老服务标准化工作的开展。

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 13016-2018 标准体系构建原则和要求
- GB/T 13017-2018 企业标准体系表编制指南
- GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南 标准体系

3 术语和定义

GB/T 13016-2018和GB/T 24421.2-2009界定的术语和定义适用于本文件。为便于使用以下重复列出了GB/T 13016-2018和GB/T 24421.2-2009的一些术语和定义。

3.1

标准体系

一定范围内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

[GB/T 13016，定义 2.4]

3.2

标准体系表

一种标准体系模型，通常包括标准体系结构图、标准明细表，还可以包含标准统计表和编制说明。

[GB/T 13016，定义2.6]

3.3

服务通用基础标准

服务业组织内被普遍使用，具有广泛指导意义的规范性文件。

[GB/T 24421.2，定义 3.1]

3.4

服务提供标准

为满足顾客的需求，规范供方与顾客之间直接或间接接触活动过程的规范性文件。
[GB/T 24421.2，定义3.3]

3.5

服务保障标准

为支撑服务有效提供而制定的规范性文件。
[GB/T 24421.2，定义 3.2]

4 基本原则

4.1 全面系统、协调统一

从健康养老服务发展实际出发，科学梳理健康养老服务领域相关标准，构建内容全面、结构完整、层次清晰、协调一致的标准体系。

4.2 开放兼容、动态优化

结合健康养老服务发展变化和质量提升要求，适时对健康养老服务标准体系进行补充完善，保持体系的全面开放、结构的持续优化、标准的相互衔接。

4.3 突出重点、适度超前

优先制定行业急需、作用重大、填补空白的标准，标准的研制要结合行业发展需要适度超前，不断提高标准体系的引导性与适用性。

5 标准体系

5.1 标准体系结构图

健康养老服务标准体系结构图采取层次结构，包括两层：第一层为通用基础标准子体系，第二层为服务提供标准子体系、服务保障标准子体系。健康养老服务标准体系结构图如图 1 所示。

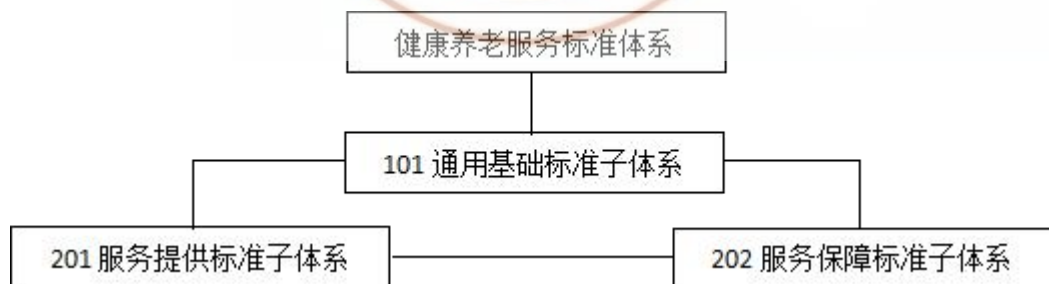


图 1 健康养老服务标准体系结构图

5.2 通用基础标准子体系

5.2.1 体系结构图

通用基础标准子体系包括标准化导则、术语与缩略语标准、符号与标志标准、分类标准、评估标准、其他标准。通用基础标准子体系结构图见图 2。

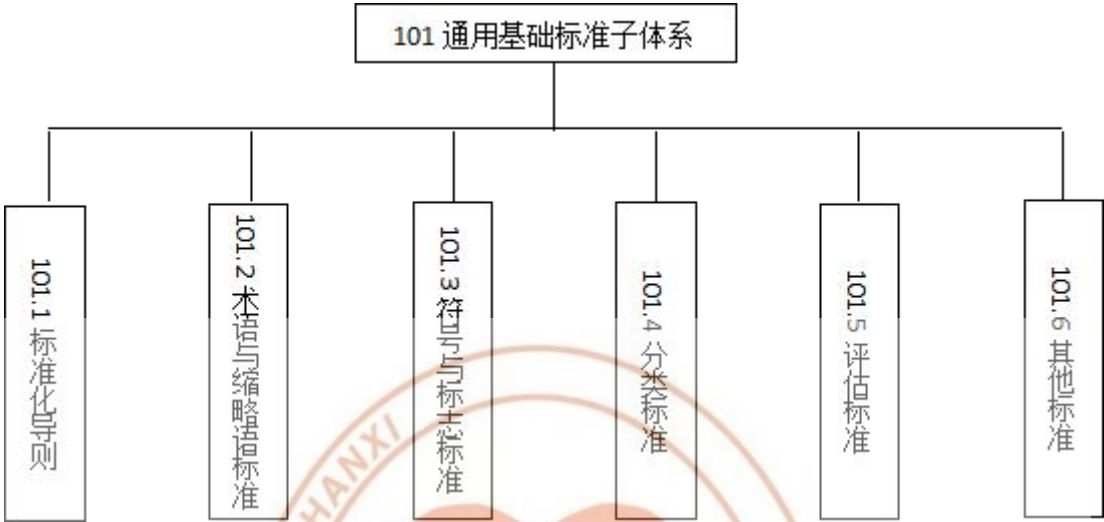


图 2 通用基础标准子体系结构图

5.2.2 标准化导则

对健康养老相关要素和对象给出一般性、原则性、方向性的信息、指导或建议。

5.2.3 术语与缩略语标准

对健康养老服务涉及的术语进行定义，对较长词句缩短省略。

5.2.4 符号与标志标准

对健康养老服务涉及安全、卫生、环保以及服务引导等的图形、符号、标识和标志的样式、颜色、字体、结构、含义以及应用范围等进行规范。

5.2.5 分类标准

对健康养老服务涉及的服务模式、养老机构等级划分与评定、养老服务人才、对象等进行分类规范。

5.2.6 评估标准

对健康养老服务涉及的养老服务组织、服务对象能力、护理等级等进行评估的标准。

5.2.7 其他标准

对健康养老服务领域内的其他具有广泛指导意义的规范性文件。

5.3 服务提供标准子体系

5.3.1 体系结构图

服务提供标准子体系包括服务标准、服务质量控制标准、服务评价标准。服务提供标准子体系结构图见图 3。



图3 服务提供标准子体系结构图

5.3.2 服务标准

包括接待服务、生活照料服务、餐饮服务、社会工作服务、志愿服务、教育服务、休闲娱乐服务、医疗服务、护理服务、康复服务、安宁服务和其他服务标准。

5.3.3 服务质量控制标准

包括质量要求、质量控制措施、质量争议处置等标准。

5.3.4 服务评价标准

包括评价方法、程序、满意度测评、数据分析及处理、持续改进等标准。

5.4 服务保障标准子体系

5.4.1 体系结构图

服务保障标准子体系包括运行管理标准、人员标准、环境标准、建筑和设施设备用品标准、安全与应急标准、信息化标准、卫生和健康标准、合同标准、其他标准。服务保障标准子体系结构图见图4。



图4 服务保障标准子体系结构图

5.4.2 运行管理标准

包括管理措施、组织与管理、人员配备、设施设备与用品的配置等标准。

5.4.3 人员标准

包括从业人员教育培训、岗位设置、聘用标准、职称评定、工作考核等技术、管理与工作标准。

5.4.4 环境标准

包括基础设施设置、老年人生活环境、废弃物处置等技术与管理标准。

5.4.5 建筑和设施设备与用品标准

包括土地使用、建筑场所及基础设施设置、设施设备储运安装、维护保养、老年人用品标准等。

5.4.6 安全与应急标准

包括环境安全、起居安全、饮食就餐安全、活动安全、心理安全、消防安全、服务风险、突发事件、应急预案等技术、管理与工作标准。

5.4.7 信息标准

包括信息平台建设、信息技术、信息管理、信息服务、信息安全等技术与管理标准。

5.4.8 卫生和健康标准

包括卫生防疫、劳动保护、职业健康、职业安全培训、职业危害预防等技术与管理标准。

5.4.9 合同标准

包括合同实施、合同签订、合同补充、合同解除等管理标准。

5.4.10 其他标准

包括健康养老成本控制、收费、效益、服务商管理、资金管理、文件管理、社会保险等管理标准。

6 标准明细表

6.1 标准明细表中的标准应能清晰地反映健康养老各行业标准状况，应包括国家、行业、地方标准。标准体系所包含的各类标准均应有编号。标准明细表分为通用基础标准子体系标准明细表、服务提供标准子体系标准明细表、服务保障标准子体系标准明细表。标准明细表格式见表1。

表1 标准明细表（格式）

序号	体系编号	标准号	标准名称	备注

6.2 通用基础标准子体系标准明细表

通用基础标准子体系标准明细表见表2。

表2 通用基础标准子体系标准明细表

序号	体系编号	标准号	标准名称	备注
1	101.1	GB/T 13016-2018	标准体系编制原则和要求	现行有效
2	101.1	GB/T 13017-2018	企业标准体系表编制指南	现行有效
3	101.1	GB/T 30226-2013	服务业标准体系编写指南	现行有效
4	101.1	GB/T 15624-2011	服务标准化工作指南	现行有效
5	101.1	GB/T 24421.2-2009	服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系	现行有效
6	101.1	GB/T 1.1-2009	标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则	现行有效
7	101.1	GB/T 20002.2-2008	标准中特定内容的起草 第2部分：老年人和残疾人的需求	现行有效
8	101.1	RB/T 303-2016	养老服务认证技术导则	现行有效
9	101.1	DB14/T 1524-2018	养老机构标准体系	现行有效
10	101.1		健康养老服务标准体系	待制定
11	101.3	GB/T 10001.1-2012	公共信息图形符号 第1部分：通用符号	现行有效

12	101.3	GB/T 10001.4-2009	标志用公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号	现行有效
13	101.3	GB/T 10001.6-2006	标志用公共信息图形符号 第6部分：医疗保健符号	现行有效
14	101.3	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	现行有效
15	101.3	MZ/T 131-2019	养老服务常用图形符号及标志	现行有效
16	101.3		养老机构服务标识应用要求	待制定
17	101.4	GB/T 37276-2018	养老机构等级划分与评定	现行有效
18	101.4	DB14/T 1525-2018	养老机构等级划分	现行有效
19	101.4	DB14/T 1534-2018	老年人护理等级划分	现行有效
20	101.4	DB14/T 1549-2017	社区养老机构等级划分	现行有效
21	101.4	DB14/T 1548-2017	社区养老机构等级评定	现行有效
22	101.5	MZ/T 039-2013	老年人能力评估	现行有效
23	101.5	WS/T 552-2017	老年人营养不良风险评估	现行有效

6.3 服务提供标准子体系标准明细表

服务提供标准子体系标准明细表见表3。

表3 服务提供标准子体系标准明细表

序号	体系编号	标准号	标准名称	备注
1	201.1	GB/T 20647.1-2006	社区服务指南 第1部分：总则	现行有效
2	201.1	GB/T 20647.3-2006	社区服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务	现行有效
3	201.1	GB/T 20647.4-2006	社区服务指南 第4部分：卫生服务	现行有效
4	201.1	GB/T 20647.7-2006	社区服务指南 第7部分：社区扶助服务	现行有效
5	201.1	GB/T 20647.8-2006	社区服务指南 第8部分：家政服务	现行有效
6	201.1	GB/T 33168-2016	社区老年人日间照料中心服务基本要求	现行有效
7	201.1	GB/T 35560-2017	老年旅游服务规范 景区	现行有效
8	201.1	MZ/T 064-2016	老年社会工作服务指南	现行有效

9	201.1	WS/T 556-2017	老年人膳食指导	现行有效
10	201.1	WS/T 484-2015	老年人健康管理技术规范	现行有效
11	201.1	MZ/T 132-2019	养老机构预防压疮服务规范	现行有效
12	201.1	MZ/T 071-2016	社区社会工作服务指南	现行有效
13	201.1	DB14/T 1535-2018	老年人生活照料操作规程	现行有效
14	201.1	DB14/T 1331-2017	医疗养老结合基本服务规范	现行有效
15	201.1	DB14/T 1529-2018	养老机构康复服务规范	现行有效
16	201.1	DB14/T 1526-2018	养老机构接待服务规范	现行有效
17	201.1	DB14/T 1533-2018	养老机构社会工作服务规范	现行有效
18	201.1	DB14/T 1531-2018	养老机构配餐要求	现行有效
19	201.1	DB14/T 1888-2019	养老机构职业健康安全管理规范	现行有效
20	201.1	DB14/T 1887-2019	养老机构志愿者服务规范	现行有效
21	201.1	DB14/T 1891-2019	养老机构老年人压疮护理服务规范	现行有效
22	201.1	DB14/T 1892-2019	养老机构老年人居室卫生要求	现行有效
23	201.1	DB14/T 1893-2019	养老机构老年人健康档案技术要求	现行有效
24	201.1	DB14/T 1903-2019	养老机构文体娱乐服务规范	现行有效
25	201.1	DB14/T 1895-2019	养老机构康复治疗服务规范	现行有效
26	201.1	DB14/T 1890-2019	养老机构临终关怀服务规范	现行有效
27	201.1	DB14/T 1907-2019	养老机构入住调访要求	现行有效
28	201.1	DB14/T 1906-2019	社区老年人健康档案技术要求	现行有效
29	201.1	DB14/T 1910-2019	介护老年人居家照护服务规范	现行有效
30	201.1	DB14/T 1033-2014	家庭养老服务规范	现行有效
31	201.1		养老机构护理文书技术规范	待制定
32	201.1		养老机构查房服务要求	待制定
33	201.1		养老机构认知症老年人照护服务指南	待制定

34	201.1		养老机构老年人慢性病管理要求	待制定
35	201.1		养老机构老年人慢性病护理服务规范	待制定
36	201.1		养老机构老年人健康评估服务规范	待制定
37	201.1		养老机构老年人康复评估服务规范	待制定
38	201.1		养老机构老年人中医保健服务规范	待制定
39	201.1		养老机构老年人精神慰藉服务要求	待制定
40	201.1		养老机构老年人适老教育指南	待制定
41	201.1		养老机构认知症老年人常见护理风险防控措施	待制定
42	201.1		养老机构老年人入住适应服务规范	待制定
43	201.1		养老机构社工个案工作服务规范	待制定
44	201.1		社区老年社会工作服务指南	待制定
45	201.1		居家养老陪同就医服务规范	待制定
46	201.1		居家养老康复服务规范	待制定
47	201.1		养老机构老年人分级护理服务规范	待制定
48	201.1		养老机构老年人康复护理规范	待制定
49	201.1		养老机构康复基础训练规范	待制定
50	201.1		养老机构老年人给药服务规范	待制定
51	201.1		养老机构护理交接管理要求	待制定
52	201.1		养老机构社工小组工作服务规范	待制定
53	201.1		老年人中医体质辨识服务规范	待制定
54	201.1		社区养老服务规范	待制定
55	201.1		居家养老服务规范	待制定
56	201.1		居家养老服务机构助餐服务规范	待制定
57	201.1		居家养老护理服务规范	待制定
58	201.1		居家养老康复护理服务规范	待制定

59	201.1		居家临终老年人照护指南	待制定
60	201.1		居家养老入户服务规范	待制定
61	201.1		旅居养老服务规范	待制定
62	201.2	GB/T 35796-2017	养老机构服务质量基本规范	现行有效
63	201.2	DB14/T 1886-2019	养老机构医养结合服务质量要求	现行有效
64	201.2	DB14/T 1908-2019	养老机构入住评估质量要求	现行有效
65	201.2	DB14/T 1905-2019	养老机构生活照料服务质量要求	现行有效
66	201.3	MZ/T 133-2019	养老机构顾客满意度测评	现行有效
67	201.3	DB14/T 1897-2019	养老机构服务评价	现行有效
68	201.3		社区养老服务质量评价规范	待制定
69	201.3		居家养老服务质量评价规范	待制定

6.4 服务保障标准子体系标准明细表

服务保障标准子体系标准明细表见表4。

表4 服务保障标准子体系标准明细表

序号	体系编号	标准号	标准名称	备注
1	202.1	GB/T 29353-2012	养老机构基本规范	现行有效
2	202.1	MZ 008-2001	老年人社会福利机构基本规范	现行有效
3	202.1	SB/T 10944-2012	居家养老服务规范	现行有效
4	202.1	DB14/T 1330-2017	养老机构服务规范	现行有效
5	202.1	DB14/T 1546-2017	社区养老机构服务规范	现行有效
6	202.1	DB14/T 1547-2017	社区养老机构基本条件	现行有效
7	202.1		社区养老服务中心服务规范	待制定
8	202.2	DB14/T 1530-2018	养老机构从业人员要求	现行有效
9	202.2	DB14/T 1901-2019	养老护理员培训要求	现行有效

10	202.2	DB14/T 1896-2019	养老机构服务人员礼仪基本要求	现行有效
11	202.2	DB14/T 1909-2019	民办养老机构人员配置要求	现行有效
12	202.2		养老机构从业人员培训规范	待制定
13	202.2		养老护理员考评要求	待制定
14	202.3	DB14/T 1899-2019	养老机构餐饮环境要求	现行有效
15	202.3		养老机构老年人生活环境基本要求	待制定
16	202.4	GB/T 33169-2016	社区老年人日间照料中心设施设备配置	现行有效
17	202.4	GB/T 36732-2018	生态休闲养生(养老)基地建设和运营服务规范	现行有效
18	202.4	JGJ450-2018	老年人照料设施建筑建设标准	现行有效
19	202.4	建标 184-2017	特困人员供养服务设施(敬老院)建设标准	现行有效
20	202.4	建标 143-2010	社区老年人日间照料中心建设标准	现行有效
21	202.4	建标 144-2010	老年养护院建设标准	现行有效
22	202.4	LB/T 051-2016	国家康养旅游示范基地	现行有效
23	202.4	DB14/T 1889-2019	养老机构设施设备管理要求	现行有效
24	202.4	DB14/T 1532-2018	养老机构基础设施设置与基本设备配置要求	现行有效
25	202.4		养老机构老年人康复设备基本配备要求	待制定
26	202.4		社区老年餐桌建设与服务规范	待制定
27	202.5	GB/38600-2019	养老机构服务安全基本规范	现行有效
28	202.5	MZ/T 032-2012	养老机构安全管理	现行有效
29	202.5	DB14/T 1527-2018	养老机构老年人日常生活安全管理	现行有效
30	202.5	DB14/T 1894-2019	养老机构老年人护理常见风险因素防控要求	现行有效
31	202.5	DB14/T 1900-2019	养老机构安保服务规范	现行有效
32	202.5	DB14/T 1904-2019	养老机构突发事件处置要求	现行有效
33	202.5		养老机构介护老年人安全保护服务规范	待制定
34	202.5		养老机构介护老年人护理风险防控要求	待制定

35	202.5		养老机构老年人康复服务风险防控规范	待制定
36	202.5		养老机构康复训练安全管理规范	待制定
37	202.6	GB/T 24433-2009	老年人、残疾人康复服务信息规范	现行有效
38	202.6	DB14/T 1902-2019	养老机构信息管理要求	现行有效
39	202.7	DB14/T 1528-2018	养老机构院内感染预防与控制要求	现行有效
40	202.8	DB14/T 1898-2019	养老机构服务合同管理规范	现行有效
41	202.9	GB/T 31597-2015	城乡居民基本养老保险服务规范	现行有效
42	202.9	GB/T 31596.2-2015	社会保险术语 第2部分：养老保险	现行有效

7 标准统计表

在健康养老服务标准体系的基础上,汇总各类标准统计表。养老服务标准体系纳入了27项国家标准、18项行业标准、44项山西省地方标准,其中通用基础标准21项、服务提供标准36项、服务保障标准32项,标准统计表见表5。

表5 标准统计表

统计项	现有数(项)	备注
国家标准	27	
行业标准	18	
地方标准	44	
通用基础标准	21	
服务提供标准	36	
服务保障标准	32	
共计	89	