

DB3206

南通市地方标准

DB 3206/T XXXXX—XXXX

长者驿家建设和管理规范

(报批稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

南通市市场监督管理局

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 1

5 申办程序 2

6 场所建设 2

7 服务要求 5

8 管理要求 8

9 评价与改进 9

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》给出的规则起草。

本文件由南通市民政局提出并归口。

本文件起草单位：南通市养老服务指导中心、南通市质量技术和标准化中心、南通市愉色而养健康养老产业发展有限公司。

本文件主要起草人：吴明华、肖蓓、朱伟军、俞灏、季雯婕、秦强、陈建群。

长者驿家建设和管理规范

1 范围

本文件规定了长者驿家建设和管理的术语和定义、基本原则、申办程序、场所建设、服务要求、管理要求、评价与改进。

本文件适用于长者驿家的建设和管理。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号第9部分无障碍设施符号

GB 14934 食品安全国家标准消毒餐（饮）具

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50116 火灾自动报警系统设计规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

长者驿家

为社区老年人提供托养（全托）、日间照料、助餐送餐、精神慰藉、文化娱乐、护理保健等服务的社区综合性为老服务机构。

4 基本原则

4.1 需求导向

从社区老年人养老需求出发，提供符合老年人生活习惯、契合中国传统养老观念的服务内容和服务方式，推进机构、社区和居家养老服务一体化。

4.2 因地制宜

充分盘活资源，利用社区内各种闲置、存量设施改造为长者驿家场所。新建小区可按一定比例配套建设长者驿家。

4.3 整合资源

长者驿家可与社区卫生服务机构、残疾人之家等社区服务机构整合设置或邻近设置，优化养老服务资源配置。

4.4 注重效益

通过探索先进管理方式、引入大数据技术、开展连锁化经营等措施实现资源良性运转，扩大长者驿家的服务对象覆盖面，放大设施和人员的利用效率，促进效益最大化。

5 申办程序

5.1 主体

长者驿家可以由各街道、镇政府投资承办，也可以由社会力量（包括社会组织、企业或个人）投资承办。

5.2 登记

长者驿家申办主体应根据要求办理：（一）设立经营性机构，依法在市场监管部门办理登记；（二）设立民办公益性机构，依法在民政部门办理登记；（三）设立公办公营机构且符合《事业单位登记管理暂行条例》规定的，依法向编制部门申请事业单位设立登记。

长者驿家法人登记后即可开展服务活动。

5.3 备案

长者驿家申办主体应于登记完成后 10 个工作日内，向所在设区市或县（市）区民政部门提出备案申请，真实、准确、完整地提供备案信息，填写备案材料。

6 场所建设

6.1 总则

6.1.1 长者驿家的建设以功能匹配、资源共享、就近适用、安全便捷、布局合理为原则，符合国家相关法律法规，满足社区老年人多元化服务的需求。

6.1.2 长者驿家的床位规模不少于 15 张，总建筑面积不少于 600 m²，床均综合建筑面积不低于 18 m²，居室单床使用面积不低于 6 m²。

6.1.3 应具有消防部门核发的消防验收报告（1000 m²以上）或消防备案凭证（1000 m²以下），配备相应的消防器材、设施。

6.1.4 应具备房屋产权相关证明材料或房屋租赁合同（租赁期限不少于 5 年），涉及转租的，应提供出租人同意并签字确认的书面材料。

6.2 选址

长者驿家选址在遵循本文件 6.1 要求的同时，应满足 JGJ 450-2018 中 4.1 的要求，还应考虑下列因素：

- a) 供电、给排水、温控通风、通讯、消防和网络设施健全；
- b) 周边宜有便捷的医疗服务、商业服务、文化娱乐等设施；

- c) 充分利用城乡、社会闲置资源;
- d) 以“15 分钟养老服务圈”为规划,便于老年人或监护人往来、探视;
- e) 需要时,外围宜设置通透式围栏,围栏形式宜与所处环境及道路风格相协调;
- f) 2 层及以上建筑应选择设有电梯或可增设电梯的,方便老年人上下楼。

6.3 建筑物

6.3.1 选择成为长者驿家的建筑物应同时满足下列条件:

- a) 符合 JGJ 450 的相关规定;
- b) 充分考虑失能老年人及残疾人的生活状态,按 GB 50763 的要求,实施无障碍设计;
- c) 消防符合 GB 50016、GB 50116 和 GB 50140 的要求,防火等级不应低于二级;配置符合要求的消防设施,并通过消防管理部门验审合格;
- d) 室内装修符合卫生、环保和温馨的要求,使用非过敏、无毒的材料;
- e) 建筑外观色调温馨、简洁大方、自然和谐、统一标识。

6.3.2 用房设置应满足所提供的需求,可参照 JGJ 450-2018 中第 5 章的要求,包括生活、文化娱乐、康复服务、管理服务、交通空间等。

6.4 公共区域

6.4.1 标识标志

6.4.1.1 专用名称

长者驿家名称统一为“***社区(***)长者驿家”,括号内可根据实际情况增加运营主体名称。

6.4.1.2 公共标志

长者驿家供老年人活动的公共区域应有规范的公共提示标志,符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的要求。公共提示标志包括但不限于:

- a) 方便老年人识别的所在地的方位图示和相关设施设备使用说明;
- b) 进出路线指示;
- c) 应急路线的标识应明显、直观、易于到达;
- d) 安全标志设立应符合 GB 2894 的要求,标志应醒目。

6.4.2 照明

- a) 活动场所均应设有照明设施,光线均匀柔和,避免眩光,并设有应急灯;
- b) 通向卫生间的走道、上下楼梯平台与踏步联接部位,宜在临墙离地面高 0.40 m 处设灯光照明。

6.4.3 地面与楼梯

- a) 老年人出入和通行的厅室、走道地面和楼梯踏面,应选用平整、防滑材料,且界限鲜明,不应使用加高的垫子或地毯;
- b) 楼梯和坡道应符合 JGJ 450 的要求,不应采用弧形楼梯和螺旋楼梯;
- c) 台阶高度一致,台阶尽头应用合适的颜色进行对比标记。

6.4.4 电梯

- a) 设有电梯的场所,电梯厅及轿厢尺寸应保证轮椅或急救担架进出方便,符合 GB 50763 的规定;
- b) 电梯等特种设备,应通过国家法定部门验审合格后方可投入使用;
- c) 电梯内应设置盲文按钮。

6.4.5 基本设施

公用区域（室）应设有下列基本设施：

- a) 接待来访的场所，配备桌椅、纸笔及相关介绍材料；
- b) 应配置高清视频监控设备，监控范围应全覆盖，并有醒目标识；设有电视、电话、安全电源插孔、紧急呼叫装置和温控装置，有饮用水加热设备，公共卫生间设置无障碍设施。

6.5 各功能室（区）配置要求

6.5.1 办公室（区）

6.5.1.1 应配置办公桌椅、电话、档案柜、文件柜、计算机、打印机；宜配置照相机、摄像机、复印机、传真机、扫描仪等。

6.5.1.2 应备有急救箱，箱内包括但不限于：

- a) 急救物品：电子血压计、血糖仪（配套试纸）、体温计、手电筒、听诊器、碘伏、棉签、绷带、剪刀、胶带、各种规格的注射器若干、输液器等；
- b) 急救药品：肾上腺素、利多卡因、多巴胺、地塞米松、尼可刹米、阿托品、氨茶碱、西地兰、呋塞米、50%葡萄糖、5%葡萄糖、0.9%生理盐水、异丙嗪、山莨菪碱、对乙酰氨基酚等。

6.5.1.3 宜配置下列设备：

- a) 监控系统的终端设备；
- b) 呼叫系统的终端设备，紧急呼叫信号应能传输至护理站或总值班室；
- c) 为老服务平台的子平台；
- d) 便携式自动体外除颤仪（AED）。

6.5.1.4 宜设置接待室（区），满足以下要求

- a) 环境整洁，有办公桌椅、供老年人坐的座椅；
- b) 有相关介绍材料、纸笔，宜配备放大镜、台灯。

6.5.1.5 设有评估室（或与其他空间合设评估室），满足实施老年人能力评估的环境要求。

6.5.2 老年人居室

6.5.2.1 使用面积

应符合下列要求：

- a) 单人间，不少于 10 m²；
- b) 双人间，不少于 14 m²；
- c) 三人间，不少于 18 m²；
- d) 合居型房间的使用面积每张床位不少于 6 m²。

6.5.2.2 设施和用品

根据托养老年人的实际需要，宜配置包括但不限于：

- a) 日常设施：床、床头柜、桌椅、衣柜、衣架、毛巾架、盆架、时钟、日历、床头牌；
- b) 床上用品：毯子、褥子、被子、床单、被罩、枕芯、枕套；
- c) 卫生用具：梳妆镜、洗面池、坐便器、淋浴器、防滑浴垫、浴室温湿度计、排气扇、卫生纸、废纸桶；
- d) 应急设施：居室及卫生间应设立紧急呼救按钮。

6.5.3 厨房和餐厅

6.5.3.1 长者驿家厨房设置在相对独立的区域，布局合理，温度适宜。厨房内监控设施设备数据应接入市场监管部门“互联网+明厨亮灶”云平台。厨房设立应取得食品经营许可证。厨房内应使用管道燃气、电磁炉或电磁灶等设备。使用燃气的厨房内应安装燃气泄露报警保护装置及灭火器材，燃气设备及电器设备应定期进行检查维护。

6.5.3.2 厨房应有供餐车停放空间和消毒空间，有排风、排烟、排污、消防设施和适当的防潮、消声、隔声、通风、除尘、有害生物防制等措施，符合卫生、环保和消防要求。墙面使用易清洁装饰材料，地面使用防滑材料，配有各种厨房用具，生熟分开，配有清洗、消毒、储存设备设施。

6.5.3.3 老年人餐饮由长者驿家统一提供。设置照护区配餐间，提供配餐、无明火加热保温等服务。设置公共餐厅，内置可移动、牢固的桌椅，有分餐、助餐空间。

6.5.4 文化娱乐和健身设施

6.5.4.1 长者驿家应建有室内活动室（区），供托养老年人阅读、写字、绘画、娱乐的场所，提供图书、报刊、电视机和棋牌。

6.5.4.2 长者驿家宜依托所在小区的室外活动场地，设有固定座椅和适宜老年健身、锻炼的固定健身设施设备。

6.5.4.3 具有连通互联网的信息设备和免费 WiFi。

6.5.5 公共浴室

配置包括但不限于淋浴器、恒温设备、浴凳或淋浴椅、防滑沐浴垫、呼叫按钮、排气扇、衣柜，并满足下列要求：

- a) 符合无障碍设计要求；
- b) 水温应可调节；
- c) 呼叫按钮高度距地面为 1.1 m；
- d) 门下部设有固定百叶。

6.5.6 公共卫生间

应设有公共卫生间，可配备蹲位或坐位，应设有无障碍厕位，并满足下列要求：

- a) 符合无障碍设计要求；
- b) 门锁能双向开启；
- c) 配置排气扇、干手设备、墙面镜、卫生纸固定架、洗手用品、卫生纸、废纸篓等；
- d) 公共卫生间应设有紧急呼叫设备。

6.5.7 医疗保健用房

长者驿家宜根据设施情况和实际需要设置医务室、护理站、心理疏导室、保健室、康复室等医疗保健用房。

6.5.8 其他设施

6.5.8.1 洗衣设施

应符合但不限于下列要求：

- a) 应配设满足服务需求的洗衣设施，符合消毒、清洗、晾(烘)干等流程和洁污分流的要求；
- b) 设置必要的晾晒场地。

6.5.8.2 供电设施

宜采用双回路供电，只能一路供电时，应自备电源。

6.5.8.3 给水排水

宜采用城市供水系统，生活污水应采用管道收集，排入市政污水管网。

6.5.8.4 热水系统，

应具有 24 小时热水供应系统。

6.5.8.5 温控设施

应确保冬季室温不低于 18℃、夏季不超过 28℃。

6.5.8.6 信息设施

应按网络服务、信息化管理以及视频传输的需要，敷设线路，预留接口。

6.5.8.7 其他用房

6.5.8.7.1 有保障后勤服务工作有序开展的基本用房。

6.5.8.7.2 宜根据自身条件设置值班室。

7 服务项目及要求

长者驿家面向社区内失能老年人、高龄独居老年人以及其他有需要的老年人，提供涵盖机构照料、社区照护、居家护理的一站式综合型服务，服务项目包括但不限于：

- a) 为社区老年人提供长期托养服务；
- b) 为大病出院仍需康复护理或家属需要喘息服务的老年人提供短期托养服务；
- c) 为社区老年人提供日间照料服务；
- d) 为周边社区老年人提供上门照料、送餐助餐、护理保健、精神慰藉、应急服务等居家养老服务。

7.1 托养服务

长者驿家应按 GB/T 35796 的要求为托养老年人提供服务。

7.2 日间照料

7.2.1 专业照护

7.2.1.1 服务项目包括但不限于以下内容：

- a) 为社区内有需求的老年人提供日间托养，实施专业照护；
- b) 为有特殊服务需求的老年人提供生活照料服务，包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、体位护理，以及洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等内容；

7.2.1.2 服务要求包括但不限于以下内容：

专业照护应制定服务流程，并按流程实施服务，确保专业、规范。

7.2.2 文化娱乐

7.2.2.1 服务项目包括但不限于以下内容：

协助老年人开展各种类型有益于身心健康的文化娱乐活动，内容包括组织书法、绘画、棋牌、唱歌、戏曲、趣味活动、益智游戏以及健身运动等。

7.2.2 服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 应制定相关管理制度规范，明确活动设施场所的开放时段、注意事项、服务保障措施，在不同时段安排适宜的活动方式，确保不影响老年人正常休息和身体健康；
- b) 所有活动遵守安全、自愿原则，满足老年人身体和精神健康的条件和需求；
- c) 活动场所宜由专人定期打扫、清理、消毒，确保干净整洁。

7.3 上门照料

7.3.1 呼叫服务

7.3.1.1 服务项目包括但不限于以下内容：

- a) 应响应辖区内老年人通过互联网、微信等网络手段或电话提出的养老服务需求；
- b) 为签约居家老年人提供专业化养老服务；

7.3.1.2 服务要求包括但不限于以下内容：

- a) 应主动公开服务电话，选派熟悉业务、服务能力强的人员接听电话，收集老年人服务需求，应认真做好记录，及时办理；
- b) 对于老年人提出的应急（电器维修、送餐、代购等）服务，应在第一时间直接提供或转介服务，为老年人排忧解难，高效便捷、收费合理。

7.3.2 生活照料

7.3.2.1 服务项目包括但不限于以下内容：

- a) 起居服务；
- b) 卫生清理服务；
- c) 代办服务。

7.3.2.2 服务要求包括但不限于以下内容：

长者驿家为辖区老年人提供生活照料服务，应严格执行服务协议或服务方案。

7.3.3 专项特色服务

长者驿家可根据辖区老年人的需求开展专项特色服务，服务项目包括但不限于以下内容：如助洁、助浴、助医、助行等服务。

7.3.3.1 助洁主要包括清洁居室（客厅、卧室、厨房、卫生间），必要时定期消毒处理，清洁质量应符合：

- a) 门框：触摸光滑，无尘土、无污渍，开关盒等表面洁净，玻璃目视无水痕、无污渍、光亮洁净；
- b) 地面：清洁无死角，木地板洁净，瓷砖无尘土有光泽；
- c) 桌面及柜面：清洁表面无灰尘、无污渍；
- d) 洁具：洁净光亮，无污垢、无异味；
- e) 灶具：清洁干净，无明显油垢污渍。

7.3.3.2 上门助浴，应按规定的服务流程实施服务，并遵守以下规定：

- a) 助浴前应进行健康评估和安全提示，并做好相关安全措施；
- b) 助浴过程中应注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采取相应防护措施；
- c) 助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风；
- d) 上门助浴应与服务对象签订服务协议，并至少有 2 名工作人员在场。

7.3.3.3 助医服务包括但不限于以下内容：

- a) 陪送老年人到医院就医或代为取药；
- b) 遵照医嘱，协助生活不能自理的老年人管理药品；

c) 按照监护人要求提供约定内服务，必要时可提供相关信息或转介服务。

7.3.3.4 助行服务包括陪同户外散步、陪同外出，应注意：

- a) 助行服务一般在老年人住宅小区及周边区域内；
- b) 助行服务应注意途中安全；
- c) 使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作。

7.4 送餐助餐

7.4.1 饮食

7.4.1.1 长者驿家提供送餐助餐服务应根据营养、卫生的要求、老年人需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。

7.4.1.2 提供餐饮加工服务应获得卫生许可证和食品经营许可证，助餐送餐服务人员应持身体健康证明，助餐服务可转介有相关资质的第三方提供，如社区助餐点、中央厨房等。

7.4.1.3 餐具的卫生要求应符合 GB 14934 的规定。

7.4.2 送餐

7.4.2.1 提供送餐服务应及时，饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生，提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，保证及时、准确、安全地将餐饮送达。

7.4.2.2 送餐时应注意核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

7.4.3 助餐

7.4.3.1 实行集中用餐的长者驿家，应在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具应每餐消毒一次。

7.4.3.2 给予老年人充分的用餐时间，服务过程细致、周到、亲切；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

7.5 护理保健

7.5.1 长者驿家应根据自身条件，为辖区老年人提供护理保健服务，包括预防保健、医疗协助、康复护理和健康咨询等服务。

7.5.2 设有护理站的长者驿家，应配备相应医务人员，为老年人提供医疗卫生服务：

- a) 护理站配备的注册护士、康复治疗人员人数应当符合本省护理站审批有关要求；
- b) 按照本省有关规定开展基础护理、专科护理、临终护理、消毒隔离技术指导、营养指导、社区康复指导、健康宣教等医疗护理服务。

7.5.3 不具备条件的长者驿家，依托周边社区卫生服务机构开展健康服务，可与社区卫生服务机构家庭病床的设置与管理相结合；也可引入专业机构，提供健康服务支持。

7.5.4 长者驿家至少应提供量血压、测血糖等基本医疗卫生服务，可依托专业机构或专业人员开展诊疗服务、医疗服务、康复服务、药学服务、安宁疗护和中医服务等服务。

7.5.5 长者驿家应定期组织专业人员举办健康知识及技能培训，为老年人提供疾病预防、伤害预防、自救及自我保健等健康指导。

7.5.6 依托社区卫生服务机构、护理站或专业医生、护士为老年人提供定期体检、上门巡诊、家庭病床、社区护理、健康管理等服务。

7.6 精神慰藉

7.6.1 长者驿家应及时掌握签约服务老年人的心理变化，满足老年人心理需要，促进老年人心理健康。

7.6.2 精神慰藉包括精神支持和心理疏导,一般以陪同聊天、情绪安抚等形式,可适当使用心理沙盘、心理宣泄工具。陪同聊天以老年人感兴趣的话题为切入点,多倾听,引导老年人倾诉,与老年人建立良好的信任关系,帮助消除不良情绪反应及孤独,满足老年人情感慰藉和心灵交流需求。

7.6.3 精神慰藉服务应注意保护服务对象的隐私权。

7.6.4 精神慰藉服务的人员可由心理咨询师、社会工作者、医护人员或经验丰富的养老护理员担任。

8 管理要求

8.1 人员要求

8.1.1 人员配置

长者驿家人员配置应满足服务需求,并确保夜间工作人员不少于2人

- a) 设负责人(可兼职);
- b) 养老护理员与服务对象比例达到1:10(与托养人数之比);
- c) 社会工作人员(可兼职);
- d) 医护人员(可兼职);
- e) 工勤人员(可兼职);
- f) 财务人员(可兼职);
- g) 消防设施操作员(可兼职)。

8.1.2 资质要求

8.1.2.1 一般要求

8.1.2.1.1 专业技术人员应具有相关专业资质,持有执业资格证书;

8.1.2.1.2 养老护理员应持有职业培训证书或等级证书;

8.1.2.1.3 工勤人员应持有所从事工种的国家职业资格证书,一线员工及餐饮人员应持有健康证。

8.1.2.2 专业要求

设置医务室、护理站等医疗机构的,应符合医疗机构基本标准并取得医疗机构执业许可,同时遵守《执业医师法》《医疗机构管理条例》《护士条例》等法律法规及有关规定。

8.1.3 行为规范

长者驿家工作人员应遵循以下行为规范:

- a) 尊老敬老,尊重人格、民族、宗教信仰和个人习惯,保护个人隐私,具有良好的职业道德;
- b) 遵纪守法,礼貌、热情、亲切、友好;
- c) 着装规范,服装整洁,佩戴胸卡上岗;
- d) 仪表端庄、精神饱满,佩戴饰品符合行业要求;
- e) 语言文明、清晰。

8.2 运营要求

8.2.1 信息公示

长者驿家应公示信息,其内容应真实、准确、完整,及时更新,便于老年人了解、获取,公示的信息包括但不限于:

- a) 服务项目;

- b) 收费文件;
- c) 规章制度;
- d) 工作人员信息;
- e) 岗位职责;
- f) 工作流程;
- g) 服务承诺;
- h) 投诉方式等。

8.2.2 服务协议

8.2.2.1 应主动、详实地向服务对象或其监护人介绍服务项目、服务内容及收费价格等。

8.2.2.2 根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及自身的服务提供能力,核定服务内容,制定服务方案,与服务对象或其监护人签订服务协议,并严格履行。

8.2.2.3 服务协议内容包括但不限于:

- a) 权利义务;
- b) 服务内容;
- c) 服务标准;
- d) 收费标准;
- e) 协议变更及解除等。

8.2.3 风险防范

8.2.3.1 长者驿家应建立风险防范机制,购买相关综合责任保险,主动出示安全须知,鼓励老年人购买意外伤害保险,降低运营风险。

8.2.3.2 应制定居家养老服务意外事件处置应急预案,每年至少举办两次消防培训和演练。

8.2.3.3 应当注重保护服务对象的隐私,与所属工作人员签订服务对象隐私保密协议,不应泄露服务过程中获取的服务对象个人隐私信息。

8.2.3.4 长者驿家应与社区相关医疗机构建立绿色通道,在挂号、就诊、取药、综合诊疗、转诊等方面为所服务的老年人就医提供便利。

8.2.4 服务档案

长者驿家应建立档案管理制度。档案包括管理档案和服务档案,有条件者应建立数字化档案。档案应符合以下要求:

- a) 管理档案包括文书档案、财务档案、员工信息等资料;
- b) 服务档案包括老年人信息、服务协议、服务项目、服务方案、服务记录等资料。

9 评价与改进

9.1 评价方式

9.1.1 应定期听取服务对象及相关第三方的建议和意见,采取设置意见箱、网上收集等方式收集信息。

9.1.2 应定期开展机构内的服务质量检查与考核。

9.1.3 宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。每年开展不少于2次自我检查,并形成检查报告。

9.1.4 应每年开展不少于1次的服务满意度测评,向服务对象及其家属或监护人发放满意度调查问卷,并形成分析报告。

9.1.5 宜邀请相关专家或第三方专业机构，对服务质量进行评价。

9.2 评价内容

评价内容包括但不限于：

- a) 服务质量；
- b) 服务对象满意度；
- c) 家属/监护人满意度；
- d) 服务时间准确率；
- e) 服务项目完成率；
- f) 有效投诉结案率等。

9.3 持续改进

9.3.1 通过召开工作例会、座谈会等相关会议，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定整改措施。

9.3.2 工作人员日常工作中发现问题应及时上报相关部门，及时制定整改措施。
