

# DB 4104

## 平 顶 山 市 地 方 标 准

DB 4104/T XXXX—2025

### 养老机构老年人出入院服务规范

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

平顶山市市场监督管理局 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 基本要求 .....             | 1  |
| 5 入院服务 .....             | 2  |
| 5.1 预约与咨询接待 .....        | 2  |
| 5.2 检查入院条件 .....         | 2  |
| 5.3 办理入住 .....           | 2  |
| 6 出院服务 .....             | 3  |
| 6.1 解除合同 .....           | 3  |
| 6.2 特殊情形 .....           | 3  |
| 6.3 出院流程 .....           | 3  |
| 6.4 临时离院 .....           | 3  |
| 6.5 转运离院 .....           | 3  |
| 7 档案管理 .....             | 3  |
| 8 风险防控 .....             | 4  |
| 9 评价与改进 .....            | 4  |
| 附录 A（资料性） 出入院服务流程图 ..... | 5  |
| 附录 B（资料性） 入院申请表 .....    | 6  |
| 附录 C（资料性） 出院登记表 .....    | 7  |
| 参考文献 .....               | 8  |

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由平顶山市民政局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 养老机构老年人出入院服务规范

## 1 范围

本文件规定了养老机构老年人出入院服务的基本要求、入院服务、出院服务、档案管理、风险防控、评价与改进。

本文件适用于平顶山市域内养老机构提供的出入院服务。

## 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/Z 28828 信息安全技术 公共及商用服务信息系统个人信息保护指南
- GB/T 29353 养老机构基本规范
- GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范
- GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范
- GF-2016 养老机构服务合同
- MZ/T 032 养老机构安全管理
- MZ/T 039 老年人能力评估
- MZ/T 168 养老机构老年人健康档案管理规范
- DB41/T 1370 养老机构入住评估规范
- DB41/T 2671 养老护理员培训规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 相关第三方

老年人配偶、监护人以及为老年人提供资金担保或委托代理的个人或组织。

[来源：GB 38600—2019，3.1]

## 4 基本要求

- 4.1 养老机构应具备与所提供服务内容相匹配的场所、设施和人力资源等。
- 4.2 养老机构应按照 DB41/T 2671 的要求建立服务管理制度并有效实施。
- 4.3 养老机构安全管理应符合 MZ/T 032 的要求。
- 4.4 养老机构老年人信息安全管理应符合 GB/Z 28828 的要求。
- 4.5 养老机构提供服务应符合 GB/T 29353 的要求，服务质量应符合 GB/T 35796 的要求。
- 4.6 养老机构老年人出入院服务流程应公开透明，流程图见附录 A。

## 5 入院服务

### 5.1 预约与咨询接待

- 5.1.1 老年人或相关第三方可通过电话、网络或直接到养老机构咨询、参观，选择意向房间及床位。
- 5.1.2 接待人员应热情、耐心、细致、如实解答老年人及相关第三方的咨询，填写接待咨询记录。
- 5.1.3 协助老年人及相关第三方填写入院申请表（见附录 B），内容包括但不限于：
  - 老年人基本情况；
  - 家庭成员情况；
  - 相关第三方情况；
  - 健康状况；
  - 既往病史；
  - 入住原因；
  - 入住要求。

### 5.2 检查入院条件

- 5.2.1 入院老年人应无传染病、精神类疾病。
- 5.2.2 入院老年人及相关第三方应承诺遵守养老机构的规章制度，维护养老机构正常服务秩序。
- 5.2.3 经核查不符合入院条件的，养老机构应在 7 个工作日将结果告知老年人或相关第三方。

### 5.3 办理入住

#### 5.3.1 老年人能力评估

- 5.3.1.1 入住老年人或相关第三方应出具符合 MZ/T 039 要求的老年人能力评估结果，养老机构应依照 DB41/T 1370 的要求进入院评估。
- 5.3.1.2 具备条件的养老机构可聘请具备资质的第三方评估机构对拟入住老年人进行老年人能力评估。
- 5.3.1.3 不符合入住条件的，养老机构应在 7 个工作日将结果告知老年人或相关第三方。

#### 5.3.2 入住资料

- 5.3.2.1 养老机构应收集第三方和老年人相关入住资料，包括但不限于：老年人能力评估表、户口簿、身份证、老年人近期免冠一寸照片、入院登记表等。
- 5.3.2.2 医疗卫生机构出具的近三个月内老年人的健康检查报告，检查项目包括但不限于：胸片、肝肾功能、肝炎系列、心电图、骨密度、腹部 B 超（肝、胆、脾、胰、双肾、血糖（空腹、餐后 2h）、血常规、尿常规、HIV、梅毒等。

#### 5.3.3 签订合同

- 5.3.3.1 养老机构出入院服务应经老年人或相关第三方同意。
- 5.3.3.2 养老机构应与老年人及相关第三方签署养老机构服务合同，符合 GF-2016 的要求。

#### 5.3.4 财物保管

- 5.3.4.1 老年人入住养老机构时，不宜随身携带大量现金及贵重物品，如老年人或相关第三方坚持携带，老年人或相关第三方应自行提出财物保管方案并对在服务合同中予以明确。
- 5.3.4.2 老年人需妥善保管所入住房间配备物品和钥匙（卡），爱护公共财物。
- 5.3.4.3 养老机构应安排专人妥善保管老年人财物，设置专门的区域和设备，实行编号管理。

### 5.3.5 其他要求

5.3.5.1 老年人或相关第三方应在签订合同时，应缴清合同约定的相关费用。

5.3.5.2 养老机构应在签订合同时，制定老年人入住适应计划，并告知老年人或相关第三方，取得老年人或相关第三方配合。

## 6 出院服务

### 6.1 解除合同

6.1.1 养老机构应在合同期满前7个工作日告知老年人或相关第三方。

6.1.2 合同期满老年人或相关第三方未提出续签合同，应按《养老机构服务合同》相关规定解除合同。

### 6.2 特殊情形

下列情形可解除合同：

- 患有传染性疾病；
- 有严重精神行为紊乱；
- 不能与其他入住者和谐相处；
- 因其他原因不适合继续居住。

### 6.3 出院流程

6.3.1 老年人或相关第三方应填写出院登记表，见附录C。

6.3.2 养老机构检查房间设施、物品有无损坏，收回所属养老机构物品并做好相应记录。

6.3.3 养老机构协助老年人或相关第三方清点个人物品，并与老年人或相关第三方确认，做好记录，老年人或相关第三方应结清相关费用。

6.3.4 老年人或相关第三方办理出院手续后，其私人物品应于当日带离养老机构。

6.3.5 老年人在服务期间去世的，养老机构应根据GF-2016中的服务要求，及时联系相关第三方协商办理相关手续。

6.3.6 集中供养特困人员去世的，负责集中供养的养老机构应及时到相关部门办理死亡证明，并将死亡证明归入服务档案。

### 6.4 临时离院

养老机构应制定出入院管理制度，针对不同类型老年人临时外出探亲、就医、旅游等情况分别予以明确，老年人及相关第三方应遵守养老机构出入院管理制度，老年人外出填写外出请假单。

### 6.5 转运离院

6.5.1 老年人出现疾病或意外时，养老机构应及时联系相关第三方，并签订转运风险告知同意文件。

6.5.2 养老机构收住集中供养特困人员出现6.2情形的，应第一时间将特困人员送至医疗机构或精神卫生机构进行专业检查，检查结果显示确需转院治疗的，养老机构应及时办理相关手续并告知主管民政部门。

6.5.3 养老机构应协助相关第三方办理转运手续，并进行离院登记。

6.5.4 养老机构应向医疗机构提供利于疾病诊断治疗的相关信息，做好交接工作。

## 7 档案管理

- 7.1.1 养老机构应在老年人出院后及时对老年人档案进行归档保存，保存期限应不少于老年人出院后3年。
- 7.1.2 养老机构应对出院老年人档案的完整性进行检查，对经检查合格的老年人档案应及时装订、归档，装订、归档的老年人档案应确保资料完整，不缺项。
- 7.1.3 老年人档案原则上不得借阅，必要时需经老年人及相关第三方同意后方可查阅。
- 7.1.4 档案记录应真实、准确、及时、完整、规范，字迹工整清晰，应使用蓝黑墨水、碳素墨水，且符合MZ/T 168相关规定。

## 8 风险防控

- 8.1 养老机构应制定出入院安全管理制度，并符合GB 38600相关规定。
- 8.2 养老机构应制定老年人防走失风险防范应急预案，每年至少演练一次。
- 8.3 养老机构应制定突发重大传染性疾病预防应急预案，每年至少演练一次。

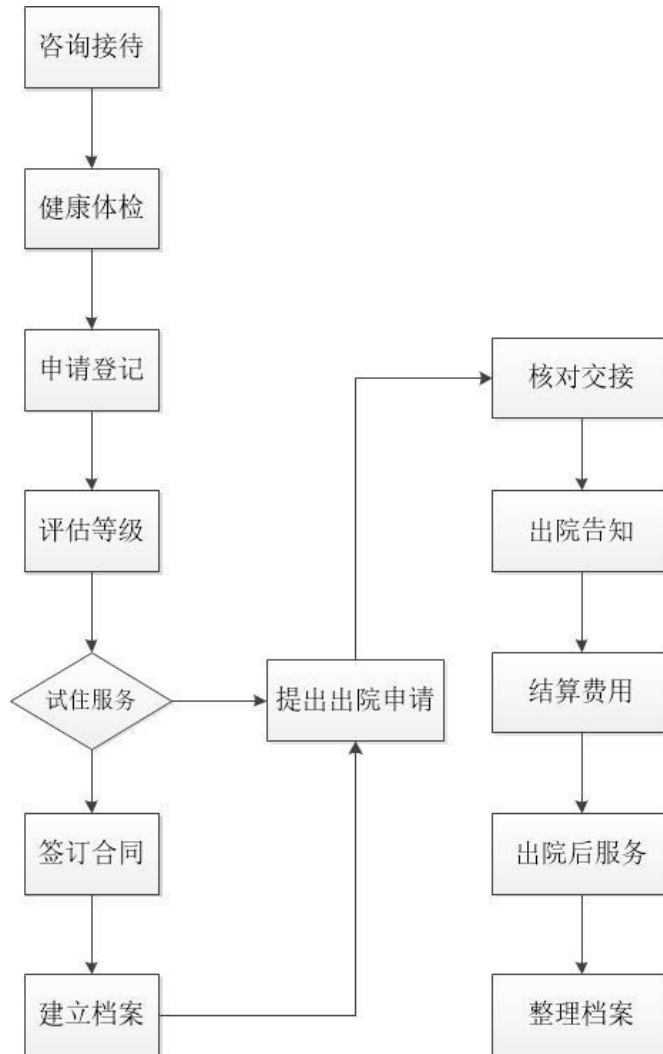
## 9 评价与改进

- 9.1 养老机构应建立服务质量满意度测评机制，至少每年进行一次测评，测评过程应符合MZ/T 133的要求。
- 9.2 养老机构应建立投诉反馈机制，畅通投诉反馈渠道，及时处理并反馈。
- 9.3 养老机构应对测评结果及时分析评估，针对不合格项制定整改措施并进行改进。



附录 A  
(资料性)  
出入院服务流程图

养老机构老年人出入院服务流程图见图A.1。



图A.1 养老机构老年人出入院服务流程图



附录 C  
（资料性）  
出院登记表

养老机构老年人出院登记表见表C.1。

表C.1 养老机构老年人出院登记表

|        |   |        |     |                              |     |      |     |
|--------|---|--------|-----|------------------------------|-----|------|-----|
| 姓名     |   | 性别     |     | 身份证号                         |     | 年龄   |     |
| 入住日期   |   | 退住日期   |     | 房间号                          |     | 入住天数 |     |
| 退住原因   | 申请日期:   |        |     |                              |     |      |     |
| 照护主管签字 | 日期:   | 照护人员签字 | 日期: |                              |     | 院长签字 | 日期: |
| 物品交接情况 |   |        |     |                              |     |      |     |
| 费用结算项目 | <input type="checkbox"/> 生活照料费<br><input type="checkbox"/> 医疗服务费用<br><input type="checkbox"/> 床位费<br><input type="checkbox"/> 膳食费 <input type="checkbox"/> 基础服务费<br><input type="checkbox"/> 个性化服务费用<br><input type="checkbox"/> 其他 注明: |        |     |                              |     |      |     |
| 费用结算情况 | <input type="checkbox"/> 已结清  |        |     | <input type="checkbox"/> 未结清 |     |      |     |
| 家属签字   | 日期:   | 财务人员签字 | 日期: | 财务盖章                         | 日期: |      |     |

### 参 考 文 献

- [1] 《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》
  - [2] 《平顶山市养老服务高质量发展三年行动计划》
  - [3] 《关于推进平顶山市基本养老服务体系建设的实施意见》
  - [4] MZ/T 133—2019 养老机构顾客满意度测评
  - [5] MZ/T 188—2021 养老机构接待服务基本规范
  - [6] MZ/T 190—2021 养老机构服务礼仪规范
  - [7] MZ/T 215—2024 养老机构设施设备配置
  - [8] DB41/T 2437—2023 养老机构院内感染预防与控制规范
  - [9] DB36/T 1739—2023 养老机构老年人出入院服务规范
  - [10] DB64/T 1842—2022 养老机构出入院服务规范
-