

ICS 03.080.99  
CCS A 16

**MZ**

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 244—2025

# 养老机构出入院服务基本规范

Basic specification for admission and discharge services of senior care organization

2025-12-08 发布

2025-12-08 实施

中华人民共和国民政部 发布

## 目 次

前言 .....	11
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
4.1 制度要求 .....	1
4.2 人员要求 .....	1
4.3 环境设施要求 .....	1
4.4 安全要求 .....	1
4.5 档案要求 .....	2
5 出入院流程 .....	2
6 服务内容与要求 .....	2
6.1 咨询 .....	2
6.2 入院办理 .....	2
6.3 出院办理 .....	3
7 评价与改进 .....	3
7.1 服务评价 .....	3
7.2 服务改进 .....	4
附录 A (资料性) 出入院流程图 .....	5
附录 B (资料性) 老年人基本情况登记表 .....	6
附录 C (资料性) 入院须知 .....	7
附录 D (资料性) 养老机构风险知情同意书 .....	9
参考文献 .....	10

## 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。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件起草单位：乌鲁木齐市养老福利院、新疆维吾尔自治区民政厅、新疆维吾尔自治区标准化研究院、北京市第一社会福利院、天津市养老院、成都市第二社会福利院、广州市老人院、银川市西夏区幸福颐养院、南昌市西湖区社会福利院、安徽乐年健康养老产业有限公司。

本文件主要起草人：胡海霞、马明丽、王彦萍、哈丽旦·艾比布拉、马文娟、马琴、何叔秀、孙兆元、石佳玮、常广财、欧幼冰、王建和、于致婷、王进、张红、王哲。

# 养老机构出入院服务基本规范

## 1 范围

本文件规定了养老机构出入院服务的基本要求、出入院流程、服务内容与要求、评价与改进。本文件适用于养老机构开展出入院服务。

## 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/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  
GB/T 42195 老年人能力评估规范  
MZ/T 133 养老机构顾客满意度测评

## 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 relevant third party

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]

### 3.2

#### 出院 discharge

老年人与养老机构终止权利和义务，并离开机构的行为。

## 4 基本要求

### 4.1 制度要求

养老机构应制定管理制度，包括但不限于出入院管理制度、评估制度、老年人财物管理制度、老年人档案管理制度、院内感染管理制度、安全管理制度、请假外出制度。

### 4.2 人员要求

4.2.1 接待人员应具有较强的沟通能力和风险识别能力，具备养老服务专业知识，熟悉养老机构服务流程、应急事件处理流程和措施。

4.2.2 评估人员应由医务人员、护理人员等组成，具有医疗护理、健康管理、养老服务、老年社会工作等方面实务经历及相关专业背景，经过评估培训，掌握评估知识和技能。

4.2.3 专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业技术人员职（执）业资格证书。

4.2.4 工作人员应保护老年人隐私和服务信息。

### 4.3 环境设施要求

4.3.1 养老机构应配备无障碍设施设备。

4.3.2 养老机构应在主要出入口、门厅、走廊、居室进行无障碍建设，能够满足轮椅、担架通行的需求；卫生间、洗浴空间应满足轮椅通行等无障碍需求。

### 4.4 安全要求

养老机构的服务安全要求应符合GB 38600的规定。

#### 4.5 档案要求

养老机构开展老年人入院评估后,应即时建立档案,包括但不限于入院档案、护理档案、健康档案、出院档案。出院后,应对老年人档案进行整理归档。

### 5 出入院流程

5.1 入院流程包括:咨询、入院评估、资料审核、签订合同、试住、入住,参照附录A.1。

5.2 出院流程包括:提出申请、出院宣教、物品整理交接、费用结算、服务评价、档案归档,参照附录A.2。

### 6 服务内容与要求

#### 6.1 咨询

6.1.1 养老机构应提供咨询服务,咨询方式包括但不限于电话咨询、网络咨询、现场咨询,咨询内容包括但不限于机构基本情况、服务性质、功能定位、功能区域分布、设施设备、服务方式和项目、服务等级、收费标准、入院办理条件。

6.1.2 养老机构应即时答复咨询内容,未能即时答复的,工作人员应在3~7个工作日内回复。

6.1.3 老年人及相关第三方有入住意愿后,填写《老年人基本情况登记表》,可参照附录B。

#### 6.2 入院办理

##### 6.2.1 入院评估

6.2.1.1 养老机构应组织评估人员审核老年人健康检查报告单,健康检查报告单宜由二级以上医疗机构出具,以签合同前3个月内的健康报告为准。检查内容包括但不限于血常规、心电图、胸部正侧位片、肝功能、骨密度、血糖、传染性疾病,传染性疾病包括但不限于梅毒、艾滋病。

6.2.1.2 养老机构应对通过健康检查报告单审核的老年人进行评估,评估内容包括老年人能力评估、风险评估等专项评估。

6.2.1.3 评估应按GB 38600、GB/T 42195的有关要求执行。

6.2.1.4 评估结果及服务等级应及时告知老年人及相关第三方,对评估结果有异议的,及时组织复核。

6.2.1.5 入院评估后,对有特殊照护需求的老年人,养老机构应根据自身的医疗护理服务能力及相关资质,确定是否具备收住条件。

##### 6.2.2 资料审核

6.2.2.1 养老机构应审核资料的齐全性、完整性及合规性,不符合要求的,应告知老年人及相关第三方于7个工作日内补齐。

6.2.2.2 资料内容包括但不限于老年人及相关第三方身份证复印件、户口本复印件、老年人评估表、老年人近期一寸免冠照片、健康检查报告单。

##### 6.2.3 签订合同

养老机构应与资料审核通过的老年人及相关第三方签署《养老机构服务合同》,可参照《养老机构服务合同》(示范文本)。鼓励推行养老服务合同网签。

##### 6.2.4 试住和入住

6.2.4.1 老年人试住时间不宜超过30天。

6.2.4.2 养老机构应告知老年人入院须知、发放宣教材料、引导熟悉环境、给予关爱及陪伴。入院须知可参照附录C。

6.2.4.3 养老机构应按照GB/T 35796要求,提供与入院评估等级相一致的照护服务。

6.2.4.4 试住期间发现有未约定的或约定不明确的内容,养老机构与老年人及相关第三方均可提出签订补充协议。

6.2.4.5 养老机构应按照 GB 38600—2019 中 5.4 条规定向老年人及相关第三方履行风险告知义务,签订《养老机构风险知情同意书》,可参照附录 D。

6.2.4.6 试住期间,养老机构应为老年人开展适应服务评估,为符合要求的老年人办理正式入住。对于不适合入住的老年人,及时与其及相关第三方终止合同。

### 6.3 出院办理

#### 6.3.1 出院情形

##### 6.3.1.1 主动退出

老年人及相关第三方因环境不适应、家庭原因等主动提出出院申请。

##### 6.3.1.2 院方劝离

院方劝离包括但不限于以下内容:

- 老年人出现伤人或自伤行为;
- 老年人持续不服从机构管理,对其他老年人产生严重影响。

##### 6.3.1.3 转运离院

转运离院包括但不限于以下内容:

- 老年人更换养老机构;
- 发现老年人患有甲类传染病或按甲类管理的乙类传染病。

##### 6.3.1.4 其他情形

其他情形包括但不限于以下内容:

- 出现合同中约定的解除情形;
- 老人人身故。

### 6.3.2 手续办理

#### 6.3.2.1 老年人提出书面出院申请,做好出院准备。

#### 6.3.2.2 对老年人进行出院宣教。

#### 6.3.2.3 做好出院物品整理,清点、核对老年人个人物品,并与老年人及相关第三方确认,做好交接记录。

#### 6.3.2.4 配合老年人及相关第三方做好费用结算。

#### 6.3.2.5 征求老年人及相关第三方对养老机构的服务意见建议。

#### 6.3.2.6 宜为有需求的老年人及相关第三方开展代办服务,包括但不限于代寄物品、联系车辆。

#### 6.3.2.7 对老年人档案进行整理归档。

## 7 评价与改进

### 7.1 服务评价

7.1.1 应建立与出入院服务内容相对应的服务评价机制,设置服务质量检查小组,制定出入院服务质量检查方案、程序和要求,配备专(兼)职的服务质量检查人员,对出入院服务现场和记录进行检查或抽查。

7.1.2 应建立老年人及相关第三方满意度评价机制,按照 MZ/T 133 的规定开展评价。

7.1.3 应建立公开评价机制,评价方式包括但不限于以下形式:

- 公开投诉电话、电子邮箱等渠道,指定专人负责,确保在规定时限内妥善处理投诉;
- 建立意见箱,指定专人定期开启意见箱,对回收的意见建议进行分析、处理;
- 邀请相关专家或第三方专业机构,对出入院服务进行评价。

## 7.2 服务改进

应对出现的出入院服务质量问题进行纠正，分析原因、提出整改措施，跟踪整改措施的落实，评价整改效果，并再次检查，持续改进出入院服务质量。

附录 A  
(资料性)  
出入院流程图

入院流程见图A.1。

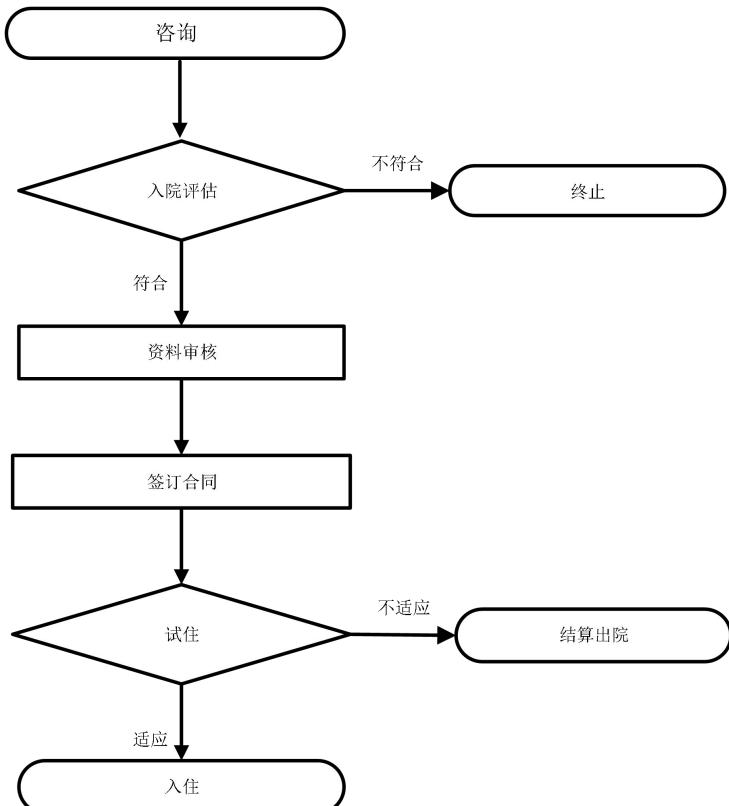


图 A.1 入院流程图

出院流程见图A.2。

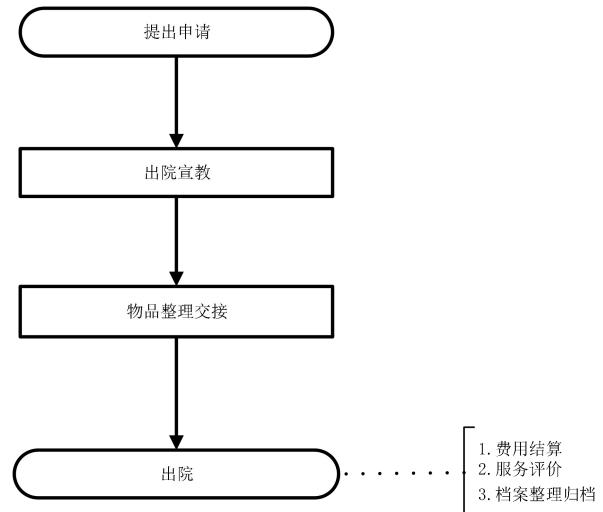


图 A.2 出院流程图

附录 B  
(资料性)  
老年人基本情况登记表

老年人基本情况登记表见表B.1。

表 B.1 老年人基本情况登记表

姓名	性别	出生年月		
籍贯	民族	文化程度		
身份证号				
户籍地址				
家庭住址				
相关第三方情况	姓名	性别	与老年人关系	家庭地址/工作单位
入住原因				
入住意愿和要求 (房型、特殊需求等)				
入住老年人疾病状况 陈述	<input type="checkbox"/> 高血压 <input type="checkbox"/> 冠心病 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 关节炎 <input type="checkbox"/> 肺心病 <input type="checkbox"/> 卒中后遗症 <input type="checkbox"/> 脑梗死 <input type="checkbox"/> 脑出血 <input type="checkbox"/> 阿尔茨海默病 <input type="checkbox"/> 肿瘤术后 <input type="checkbox"/> 皮肤病 <input type="checkbox"/> 肝炎 <input type="checkbox"/> 肺结核 <input type="checkbox"/> 其他_____			

附录 C  
(资料性)  
入院须知

**入院须知**

**一、入院条件**

(一) 无精神疾病、无传染性疾病、有入住意愿的老年人可入住养老机构。

(二) 有身份明确且具备民事能力的相关第三方(指老年人配偶、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)。

(三) 老年人及相关第三方完全同意遵守服务合同、协议,履行其权利与义务。

(四) 按规定缴纳相关费用。

**二、入住准备**

请您在入住时携带:

(一) 入院资料,包括但不限于老年人及相关第三方身份证复印件、户口本复印件、老年人评估表、老年人近期一寸免冠照片、健康检查报告单。

(二) 老年人生活必需品,包括但不限于洗漱用品、洗涤用品、换洗衣物、餐具,根据需要自带助行器及轮椅、家居服、护理垫或尿不湿。

(三) 老年人医保卡及病历本。

(四) 入住相关费用。

**三、其他说明**

(一) 机构为公共场所,老年人入院时不宜携带贵重物品、大量现金、首饰等,个人证件应妥善保管,如自己不能保管的重要物品,可由工作人员登记后代为保管。违反规定造成的财物损失,机构不承担赔偿责任。

(二) 禁止携带管制刀具、利器、易燃易爆、有毒有害等物品,因老年人原因造成机构财物损失及第三方财物损失、人身伤害的,根据相关法律规定,由老年人及相关第三方承担连带责任。

(三) 老年人及相关第三方不得隐瞒老年人病史及健康状况,防止发生意外。

**四、规章制度**

(一) 作息制度

1、生活休息时间。

2、就餐时间。

(二) 探视制度

1、根据探视时间在门卫处进行探视登记后,方可入内探视。

2、探视期间保持室内清洁、整齐、安静;不得吸烟、饮酒、打牌、高声谈笑,禁止探视人员在房间卧床休息、洗浴或开展与探视无关的活动。

3、探视人员应妥善保管自身财物,发生丢失的,机构不承担赔偿责任。

4、探视人员注意爱护公共财产,自觉维护公共场所卫生,节约水电。

5、探视人员应严格遵守国家法律法规和机构的相关制度规定,不得在机构内从事违法活动。

### （三）请假制度

- 1、老年人入住机构后，外出应办理请假手续。
- 2、根据协议约定，相关第三方同意老年人自行外出的，由老年人本人办理请假手续；不同意老年人自行外出的，由相关第三方办理请假手续。
- 3、向门卫出示请假条后，方可外出。返回机构后及时向工作人员销假。

### （四）陪护制度

- 1、未经机构同意，不得私自陪护，特殊情况经机构同意后方可陪护。
- 2、陪护人员应服从工作人员管理。
- 3、保持室内清洁、整齐、安静；不得吸烟、饮酒、打牌、高声谈笑，遵守机构规章制度。
- 4、陪护人员在缴纳餐费后可在机构用餐。
- 5、陪护人员应妥善保管自身财物，发生丢失的，机构不承担赔偿责任。
- 6、陪护人员注意爱护公共财产，自觉维护公共场所卫生，节约水电。

### （五）入住管理制度

- 1、服从工作人员的管理，尊重工作人员，理解、配合工作人员所提供的服务。
- 2、树立良好的思想道德风尚，做到自尊、自立、自强。
- 3、遵守作息时间，不打扰别人休息。外出或探亲应办理请假手续，自觉维护集体生活秩序。
- 4、尊重民族风俗习惯，与入住老年人团结友爱，和睦相处，不说脏话，不打架斗殴，不酗酒闹事。
- 5、讲究卫生，注重仪表，衣着整洁。
- 6、室内整洁有序，自觉维护公共场所卫生，不乱扔乱倒污物，不随地吐痰。
- 7、爱护公共财产，节约水电，自觉做到随手关灯、关水。损坏公物，照价赔偿。
- 8、请谨慎使用热水瓶、电热水壶、过热的食品等，避免烫伤。
- 9、避免在地面湿滑时走动。保持室内、水池旁、厕所、洗漱间、楼道地面干燥，有水渍时与工作人员联系及时清洁。活动不便者走动时应有人陪同，防止滑倒摔伤。
- 10、遵守消防安全制度，在指定区域吸烟，禁止随意接拉电源，破坏消防设施。
- 11、贵重物品随身携带，老年人之间不互相借钱及其他物品等。
- 12、积极参加各种学习、讲座，参与康乐及文体活动，保持良好的心态，促进身心健康，不断提高和改善健康状况。
- 13、因疾病出现诊疗情形，应在治疗期间遵守医嘱，配合治疗。严禁私自服药或私自采取其他治疗手段，特殊自带药品应征得医师同意。
- 14、禁止携带易燃易爆等危险品及宠物进入机构。
- 15、严格遵守国家法律法规和机构的相关制度规定，不得参与赌博等违法行为。
- 16、需要帮助时，可随时与工作人员联系。

附录 D  
(资料性)  
养老机构风险知情同意书

养老机构风险知情同意书

尊敬的老年人及相关第三方, 鉴于老年人随年龄增长, 机体器官功能逐渐衰退, 伴有不同程度的基础疾病, 故在入住本养老机构期间有可能会出现一些不可预测的健康风险或意外情况, 为了让您和您的家人全面了解和认识潜在风险, 我们特此作出风险告知提示。

1、老年人均患有不同程度的心脑血管疾病或有突发心脑血管疾病的高危致病因素。因此易突发心肌梗死、脑梗死、脑血管意外等突发性疾病及死亡等意外。

2、老年人均存在不同程度的骨质疏松。因此有可能会因步态不稳而跌倒, 或在活动时出现软组织损伤、骨折、摔伤、致残、死亡等意外。

3、老年人, 特别是患脑血管疾病后遗症患者, 在进餐过程中, 有可能出现因吞咽困难和障碍而导致的窒息、噎食、猝死等意外。

4、老年人因情绪、性格、个人精神状况等原因, 易出现极端异常行为, 易与其他老年人发生冲突和引起相互伤害, 造成骨折、受伤、致残、死亡等意外。

5、老年人可能因心理问题、家庭矛盾、情绪波动等原因, 出现轻生现象, 易发生自伤、自残、自杀等意外。

6、认知障碍老年人, 存在走失风险。

7、长期卧床的老年人, 易出现皮肤红肿、水泡、压疮、肺部感染、死亡等意外。

8、老年人私自误食食品和药品, 可能出现身体脏器损伤、中毒、死亡等意外。

风险包括但不限于以上条目。本机构工作人员已将上述潜在意外风险情况告知入住老年人及相关第三方。

特此提示。

机构名称:

我已阅读上述风险知情同意书, 知悉养老机构提示的上述风险。

老年人签字:

相关第三方签字:

日期:

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 37276—2018 养老机构等级划分与评定
  - [2] MZ/T 188—2021 养老机构接待服务基本规范
  - [3] 养老机构服务合同（示范文本）（民发〔2016〕208号）
  - [4] 养老机构管理办法（民政部令第66号）
  - [5] 《养老机构等级划分与评定》国家标准实施指南（2023版）
-