

ICS 03.080.99

CCS A 20

备案号: 95198-2024

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 216—2024

## 养老机构服务安全风险评估指南

Guidelines for service safety risk evaluation of senior care organization

2024-06-28 发布

2024-08-01 实施

中华人民共和国民政部 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 总体原则.....                    | 1  |
| 4.1 全面性.....                   | 1  |
| 4.2 系统性.....                   | 1  |
| 4.3 有效性.....                   | 1  |
| 5 评估流程.....                    | 1  |
| 6 前期准备.....                    | 2  |
| 7 风险识别.....                    | 2  |
| 7.1 识别范围.....                  | 2  |
| 7.2 识别途径与方法.....               | 2  |
| 8 风险分析.....                    | 3  |
| 8.1 分析风险源可能导致的风险事件.....        | 3  |
| 8.2 风险发生可能性.....               | 3  |
| 8.3 确定风险危害程度.....              | 4  |
| 9 风险评价.....                    | 4  |
| 10 风险控制措施.....                 | 4  |
| 11 评价与改进.....                  | 4  |
| 附录 A（资料性） 养老机构服务安全风险源建议清单..... | 6  |
| 参考文献.....                      | 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》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：湖北省标准化与质量研究院、和颐优年养老发展（武汉）有限公司、宁国市社会福利院、安徽省质量与标准化研究院、华中农业大学、中国标准化研究院、江苏省质量和标准化研究院、黄冈市社会福利中心、泰康之家（北京）投资控股有限公司、江苏省养老服务指导中心、中南财经政法大学湖北健康老龄研究院、南通阳光养老产业集团有限公司、宁夏老年人服务中心。

本文件主要起草人：熊唯、丁凡、邓希妍、陈炎明、刘玉玲、陈曦、高军、何苗苗、孟雪华、韩立莎、王举、熊景维、郑志芳、张璐颖、陈红莉、郑娟尔、侯非、张书、刘星恒、张文秋、吴昭、李琳琳、郭强、闵芳、严文勋、吴焱、吴军、刘二鹏、杨华、伍爱华、李琴、王娜娜、张惠丰、方逸、尹建芳、赵琨、王亚东、张璞文、杨岚清、闵珊。

# 养老机构服务安全风险评估指南

## 1 范围

本文件提供了养老机构服务安全风险评估的总体原则、评估流程、前期准备、风险识别、风险分析、风险评价、风险控制措施、评价与改进等方面指导。

本文件适用于老年人入住养老机构后的服务安全风险评估。

## 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 23694-2013 风险管理 术语

## 3 术语和定义

GB/T 23694-2013界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**服务安全风险 service safety risk**

服务过程中因服务失误造成的发生危险事件或有害暴露的可能性,与随之引发的人身伤害、健康损害、财产损失的严重性的组合。

[来源:GB/T 33000-2016, 3.8, 有修改]

### 3.2

**风险源 risk source**

可能单独或共同引发风险的内在要素。

注:风险源可以有形的,也可以是无形的。

## 4 总体原则

### 4.1 全面性

通过充分收集信息,对养老机构服务安全风险做出客观、全面的判断。

### 4.2 系统性

运用系统的风险分析方法,识别和分析各类风险及相互间影响。

### 4.3 有效性

广泛收集相关信息,并使用现有可获取的最合理可信的科学信息开展评估,确保信息的可靠性、相关性、适用性和有效性。

## 5 评估流程

风险评估包括前期准备、风险识别、风险分析、风险评价等步骤。其中前期准备需考虑组织准备、人员准备、方案准备等内容,风险识别需考虑识别范围、识别途径及方法等内容,风险分析需考虑风险发生的可能性、风险的危害程度等内容,风险评价需考虑风险的性质及是否需要采取行动等。图1给出了服务安全风险评估技术流程。



图 1 服务安全风险评估技术流程图

## 6 前期准备

- 6.1 风险评估是系统性工作，成立工作组织、明确分工及沟通协调机制是保障评估结果有效性的重要因素。
- 6.2 制定服务安全风险评估计划，作为服务安全风险评估全过程的指导和依据。
- 6.3 组织服务安全风险评估人员培训，使其掌握服务安全风险评估方法。
- 6.4 通过新闻宣传等多种渠道收集开展服务安全风险评估所需要的相关信息，作为风险评估佐证资料。

## 7 风险识别

### 7.1 识别范围

宜对风险源分类，尽可能全面地识别风险源，重点考虑以下几个方面的风险源：

- a) 服务环境：老年人活动区域、生活区域存在的不安全因素；
- b) 服务设施设备：服务设施设备、器具等因未定期维护导致可能存在的不安全因素；
- c) 服务操作：服务人员在提供服务过程中，由于服务操作不符合服务规范导致的不安全因素；
- d) 服务管理：由于管理制度不健全、管理责任缺失等导致的不安全因素。

### 7.2 识别途径与方法

7.2.1 根据风险特点、收集的基础信息采取科学的风险识别技术方法识别风险源。包括但不限于以下方面：

- a) 经验判断：通过在工作例会、座谈会、工作现场等与机构内或业内工作经验丰富的人员沟通交流，识别可能存在的风险源；
- b) 事故分析：整理机构内部或外部（媒体报道、典型案例等）已发生的事故，分析研究、判别机构内潜在的不安全因素；
- c) 环境观察：通过对养老机构内部环境的现场观察，分析机构内可能存在的不安全因素，识别出有关的服务安全风险；
- d) 投诉反馈：开放投诉和意见反馈渠道，收集潜在的服务安全风险。

7.2.2 宜将识别的风险分析形成风险清单，包括但不限于风险源、风险事件及原因、潜在后果等信息。附录 A 给出了养老机构服务安全风险源建议清单，可以作为风险源识别参考，养老机构宜参照附录 A 结合实际情况，建立适用的风险源清单。

## 8 风险分析

### 8.1 分析风险源可能导致的风险事件

8.1.1 基于风险识别形成的风险清单，进一步分析可能导致的风险事件，宜采用 GB/T 27921 给出的情景分析法对风险事件进行分析，可参考表 1 给出的信息描述事件情景。情景描述主要包括以下内容：

- a) 事件信息，包括事件发生的原因、影响因素；
- b) 演化过程信息，描述事件可能的演化过程，包括事件演化的各阶段、各阶段的应急处置需求；
- c) 可能的后果信息，描述事件可能导致的后果，包括对人的伤害、财产损失等。

8.1.2 在进行风险分析时，养老机构需充分考虑现有的风险控制措施及有效性。

8.1.3 每个风险事件都有导致不同程度后果的可能，养老机构在充分评估事件后果的严重程度后，以最严重的后果作为事件后果。

表 1 风险事件情景分析纲要性问题

| 关键信息    | 纲要问题   |
|---------|--|
| 危险      | 要考虑哪些风险源？<br>有可能产生哪类突发事件？                                  |
| 事件起因    | 产生该突发事件的因素有哪些？<br>最有可能的因素是哪个？                              |
| 风险控制措施  | 针对该风险，是否有技术或管理控制措施？<br>技术或管理控制措施的效果如何？                     |
| 应急预案    | 针对该风险可能导致的突发事件，是否已制定相应的应急预案？<br>是否有必要进一步完善应急预案？            |
| 应急演练    | 针对该风险可能导致的突发事件，是否组织过应急演练？<br>应急演练的效果如何？<br>是否有必要进一步完善应急演练？ |
| 应急保障资源  | 现有的应急保障资源有哪些？<br>应急保障资源是否充足，是否有必要进一步完善？                    |
| 风险及应急培训 | 是否定期开展风险及应急培训？   |
| 可能产生的后果 | 突发事件可能导致哪些后果？  |
| 备注信息    | 除此风险情景外，该风险源还有可能产生哪些其他风险？<br>此风险情景中还需要描述的其他问题？             |

### 8.2 风险发生可能性

风险发生的可能性可采取定性或者定量的方式进行描述，在数据样本量不充足的情况下，建议采用定性描述。表2给出了服务安全风险发生可能性的划分方式，按照高、较高、一般、低、很低的顺序划分为五个等级。养老机构可参考表2制作本机构服务安全风险发生可能性等级表。

表 2 服务安全风险发生的可能性

| 可能性级别 | 可能性描述 | 特征描述                     |
|-------|-------|--------------------------|
| I     | 高     | 伤害事件发生的可能性极大，在任何情况下都可能出现 |

| 可能性级别 | 可能性描述 | 特征描述                  |
|-------|-------|-----------------------|
| II    | 较高    | 伤害事件经常发生，在一定情况下会出现    |
| III   | 一般    | 伤害事件有一定的发生可能性，属于小概率事件 |
| IV    | 低     | 会发生少数伤害事件，但可能性极小      |
| V     | 很低    | 一般情况下不会发生             |

### 8.3 确定风险危害程度

基于对风险事件的分析，根据事件后果的严重程度采用定性描述的方法确定风险危害程度，宜将风险的危害程度划分为非常严重、严重、一般、微弱四个等级，划分的依据可考虑对人身伤害程度或财产损失。以下给出了一种划分方式：

- a) 可能导致人员死亡、身体残疾，或引发重大财产损失造成养老机构无法运行的为非常严重危害；
- b) 可能导致严重的人身伤害，需进行住院治疗，或引发的财产损失对养老机构的运行造成较大影响的为严重危害；
- c) 可能导致较轻的人身伤害，在门诊或机构内部处理即可，或引发较小的财产损失，对养老机构的运行不产生影响的为一般危害；
- d) 几乎不产生伤害，无需去门诊或医院，或几乎不造成财产损失的为微弱危害。

## 9 风险评价

9.1 根据风险分析过程中对风险的认识，决策未来应对养老服务安全风险采取的行动，包括但不限于以下几个方面：

- a) 某个风险是否需要采取行动；
- b) 多个风险同时存在时，应对的优先次序如何；
- c) 可采取哪些应对策略和途径；
- d) 开展某项应对活动时，活动本身是否存在风险，能否控制。

9.2 针对某种服务安全风险，根据其发生的可能性和危害程度，综合考虑养老机构的实际情况，宜采用矩阵法划分养老机构服务安全风险等级。

## 10 风险控制措施

10.1 风险控制贯穿风险评估的全过程，越早采取风险控制措施，越能有效控制风险。风险应对措施以降低风险发生可能性和事件后果严重程度为主，包括但不限于以下几个方面考虑：

- a) 改变风险事件发生的可能性，例如：杜绝使用“三无”产品等；
- b) 改变风险事件发生的可能后果，例如：铺设软木地板以减轻坠床伤害、采用圆角桌以减轻碰撞伤害等；
- c) 消除具有负面影响的风险源，例如：定期为老年人开展心理疏导以排解心理压力等；
- d) 转移风险，例如：购买保险等。

10.2 风险控制措施的有效实施是风险控制的重要保障，养老机构宜根据评估结果制定并执行管理制度、教育培训、应急处置等与风险等级相适应的控制方案或措施。

## 11 评价与改进



11.1 养老机构宜建立监督与改进机制，随时关注、识别风险源变化，定期或不定期开展服务安全风险评估，必要时开展即时评估。

11.2 定期监控和评价风险评估与控制实施的有效性，改进和优化评估流程、风险识别、风险分析、风险控制等技术方法，为养老机构防范服务风险提供保障。

附 录 A  
(资料性)  
养老机构服务安全风险源建议清单

表A.1给出了养老机构的风险源类型、风险源、风险事件及原因和潜在后果，供养老机构参考。

表 A.1 养老机构服务安全风险源建议清单

| 序号 | 风险源类型  | 风险源      | 风险事件及其原因   | 潜在后果  |
|----|--------|----------|--|-------|
| 1  | 服务环境   | 标志标识缺陷   | 缺少警示标志，警示标志设置不规范，如缺少：“当心滑倒”、“小心落水”、“小心栏杆”等提示     | 跌倒、落水 |
| 2  |        | 路面、地面不平整 | 老年人活动区域地面高差大、设置门槛等障碍                             | 跌倒    |
| 3  |        | 路面、地面湿滑  | 地面不防滑，地面积水、湿滑未及时处理                               | 跌倒    |
| 4  |        | 障碍物过多    | 物品摆放杂乱无序   | 跌倒    |
| 5  |        | 室内温度不适宜  | 室内空调或取暖设备温度设置不适宜                                 | 健康损害  |
| 6  |        | 室内光照不足   | 活动场所昏暗，未补充适当光源                                   | 跌倒、撞伤 |
| 7  |        | 室内噪声大    | 高分贝活动，未采用隔音措施                                    | 健康损害  |
| 8  | 服务设施设备 | 设备缺陷     | 各类电器设备、线路、开关老化、破损、接地保护短路                         | 火灾、触电 |
| 9  |        |          | 紧急呼叫或其他联络设备故障、信号不良                               | 人身伤害  |
| 10 |        |          | 防护缺陷，如护理床未加装护栏、开水炉未加装安全措施，防护设施设置不合理，防护设施表面有尖角利棱等 | 人身伤害  |
| 11 |        |          | 消防设施设备故障停用                                       | 火灾    |
| 12 |        | 用电不当     | 使用电器不当、私拉线路、违规充电                                 | 火灾、触电 |
| 13 |        | 明火       | 使用明火蚊香、檀香、炭火，随意丢弃未熄灭烟头，老年人卧床吸烟                   | 火灾    |

| 序号 | 风险源类型 | 风险源 | 风险事件及其原因     | 潜在后果     |
|----|-------|-----|--------------|----------|
| 14 |       | 高温  | 违规使用取暖器、电热毯等 | 火灾、烧伤、烫伤 |

表 A.1 (续)

| 序号 | 风险源类型         | 风险源                                | 风险事件及其原因                         | 潜在后果                    |                          |
|----|---------------|------------------------------------|----------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 15 | 服务操作          | 工作人员未按服务规范操作                       | 照护老年人进食时，喂食过快                    | 噎食、呛咳、误吸、窒息             |                          |
| 16 |               |                                    | 照护老年人沐浴或擦拭身体时，未调节好水温             | 烫伤、着凉                   |                          |
| 17 |               |                                    | 照护老年人清洁时，清洗频次不足，清洗不干净，更换尿布频次不足   | 压力性损伤、感染                |                          |
| 18 |               |                                    | 照护老年人洗浴时，未及时清理地面积水，未正确使用洗浴椅等辅助设备 | 跌倒                      |                          |
| 19 |               |                                    | 照护老年人更换卧位、翻身时操作不当                | 拉伤、骨折                   |                          |
| 20 |               |                                    | 未核实医嘱，未正确配置、分发药物                 | 药品误食                    |                          |
| 21 |               |                                    | 未按规定时间和剂量协助服药                    | 健康损害                    |                          |
| 22 |               |                                    | 文娱活动时，未关注老年人的身体状况                | 健康损害                    |                          |
| 23 |               |                                    | 设备操作不当，未按照操作说明操作仪器设备             | 健康损害                    |                          |
| 24 |               |                                    | 服务管理                             | 工作人员安全宣传教育不到位           | 对老年人的安全教育不到位，发生高空抛物等风险事件 |
| 25 | 工作人员职业道德教育不到位 | 工作人员虐待老年人                          |                                  | 人身伤害、精神伤害               |                          |
| 26 | 工作人员管理不到位     | 未按频次巡查值班                           |                                  | 未有效管理有毒有害、易燃易爆、尖锐物等危险物品 | 意外伤害                     |
| 27 |               | 未有效关注老年人娱乐、健身时的身体状况                |                                  | 健康损害                    |                          |
| 28 |               | 未制止电动车、电动轮椅违规入室充电                  |                                  | 火灾                      |                          |
| 29 |               | 未识别老年人的高风险事项并制定管理措施；未对高风险老年人进行重点看护 |                                  | 跌倒、走失、噎食、自伤、他伤、压疮、猝死    |                          |
| 30 |               |                                    |                                  |                         |                          |

|    |  |  |                                |           |
|----|--|--|--------------------------------|-----------|
| 31 |  |  | 未及时制止、调解老年人之间的冲突、纠纷            | 人身伤害、财产损失 |
| 32 |  |  | 未定期变换体位、清洁皮肤、整理床铺并清除碎屑         | 压力性损伤     |
| 33 |  |  | 未严格排查外带食物和供餐                   | 食物中毒      |
| 34 |  |  | 未制定老年人出入管理措施，未对有走失风险的老年人进行重点关注 | 走失        |

表 A.1（续）

| 序号 | 风险源类型 | 风险源       | 风险事件及其原因             | 潜在后果               |
|----|-------|-----------|----------------------|--------------------|
| 35 | 服务管理  | 工作人员管理不到位 | 床铺不平整、护栏未及时归位        | 坠床                 |
| 36 |       |           | 未关注观察老年人心理健康         | 心理疾病、自伤、他伤         |
| 37 |       |           | 入院后未定期安排老年人体检、排除传染风险 | 疾病传染               |
| 38 |       |           | 未关注老年人饮食特点           | 营养不良、消化不良、高血糖、低血压等 |
| 39 |       | 应急管理制度不健全 | 未制定常见风险及突发事件的应急预案    | 健康损害、人身伤害          |

## 参 考 文 献

- [1] GB 13861-2009 生产过程危险和有害因素分类与代码
  - [2] GB/T 18883-2002 室内空气质量标准
  - [3] GB/T 20001.7-2017 标准编写规则 第7部分：指南标准
  - [4] GB 24436-2009 康复训练器械 安全通用要求
  - [5] GB/T 27921-2011 风险管理 风险评估技术
  - [6] GB/T 29353-2012 养老机构基本规范
  - [7] GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
  - [8] GB/T 37276-2018 养老机构等级划分与评定
  - [9] GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范
  - [10] GB/T 42768-2023 公共安全 城市安全风险评估
  - [11] GB/T 45001-2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
  - [12] GB 50763-2012 无障碍设计规范
  - [13] GB 55019-2021 建筑与市政工程无障碍通用规范
  - [14] JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准
  - [15] MZ/T 032-2012 养老机构安全管理
  - [16] WS/T 558-2017 脑卒中患者膳食指导
  - [17] 民政部,养老机构管理办法,中华人民共和国民政部令第66号.
  - [18] 民政部 国家消防救援局关于印发《养老机构消防安全管理规定》的通知,民发〔2023〕37号.
  - [19] 河南省民政厅,养老机构安全风险分级管控和隐患排查治理体系实施细则(试行).
-