

养老机构基本规范

Basic standard for senior care organization

(中华人民共和国国家标准 GB/T 29353—2012)

(2012 - 12 - 31 发布, 2013 - 05 - 01 实施)

前言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由民政部提出。

本标准由全国社会福利服务标准化技术委员会 (SAC/TC315) 归口。

本标准起草单位: 民政部社会福利和慈善事业促进司、中国社会福利协会、民政部社会福利中心、北京市质量技术监督局、北京市民政局、清华大学、北京市石景山社会福利院。

本标准主要起草人: 王素英、冯晓丽、彭嘉琳、陈言楷、宋国建、李声才、裴晓梅、张晓峰、崔炜。

养老机构基本规范

1 范围

本标准规定了养老机构的基本要求、人员要求、管理要求、环境与设施设备要求和服务内容及要求。

本标准适用于全日制养老机构的运行和管理。

本标准不适用于非全日制的社区日间照料或托老服务机构。

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, 仅所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 3096—2008 声环境质量标准

GB / T10001.9—2008 标志用公共信息图形符号第 9 部分: 无障碍设施符号

GB / T15565.2—2008 图形符号术语第 2 部分: 标志及导向系统

GB / T18883—2002 室内空气质量标准

GB / T 50340—2003 老年人居住建筑设计标准

《消毒技术规范》(2002 年版) 中华人民共和国卫生部

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构 senior care organization

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

3.2 相关第三方 relevant party

为老年人提供资金担保，监护或委托代理责任的个人或组织。

4 基本要求

4.1 机构应具有独立法人的资质。

4.2 应具有相对独立、固定、专用的场所。

4.3 养老机构建筑及设施的设计与设置应符合 GB / T 50340—2003 相关要求。

4.4 人力资源配置应满足养老服务的需要。

5 人员要求

5.1 机构管理者应具有高中及以上文化程度，具有五年以上的相关工作经验，并经行业培训合格，获得相关资质证书。

5.2 专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书。

5.3 养老护理员应持有与岗位要求一致的职业资格证书。

5.4 宜配备社会工作者、康复师、营养师等。

6 管理要求

6.1 应制定老年人服务合同管理制度，明确相关内容。

6.2 应制定各类人员的聘用、培训和管理制度，建立各类人员职业健康制度、岗位资质审核制度、绩效考核制度。

6.3 应建立管理组织架构，设置工作岗位，明确工作标准。

6.4 应建立财务管理制度。

6.5 应制定设施、设备及用品的购置、使用、维保、报废等管理制度。

6.6 应建立外包服务质量和监督机制。

6.7 应建立安全管理机制，制定相关应急预案。

6.8 应建立老年人健康状况评估制度、入住档案和健康档案管理制度。

6.9 应制定以下规范：

——服务规范，明确服务内容及质量要求；

——服务提供规范，明确提供服务的时间、地点、内容、环节、程序等；

——服务质量控制规范，根据质量控制指标，明确不合格服务的预防措施，制定服务质量的评价及改进办法。

7 环境与设施设备要求

7.1 环境

7.1.1 室外环境应符合 GB / T 50340—2003 第 3 章的要求。

7.1.2 应按 GB / T 15565.2—2008 中标志及其应用要求设置相应场所标识图案，无障碍设施符号应符合 GB / T 10001.9—2008 的要求。

7.1.3 居室应符合 GB / T 50340—2003 中第 4 章的要求。

7.1.4 室内灯光照度应柔和，**居室及通道应设有夜灯及应急灯。**

7.1.5 室内宜配备房间空气温度调节设施。

7.1.6 室内空气应符合 GB / T 18883-2002 的要求。

7.1.7 室内噪音应符合 GB 3096—2008 中 0 类标准。

7.2 设施设备

7.2.1 配套服务设施配置应符合 GB / T 50340—2003 中 4.1.5 的要求。

7.2.2 公共区域应设置餐厅、卫生间、浴室、活动场所，并满足：

- 餐厅布局合理，桌椅应完备、干净整洁；
- 卫生间应设置坐式蹲位、残疾人蹲位，具有安全防护设施，通风良好、无异味；
- 浴室应有安全防护措施，洗浴用水水温应可调节，温度适宜；
- 活动场所应设置固定的健身设施、设备，应设置固定座椅，设施、设备应符合老年人的体能心态特征；
- 室内活动场所应光线充足，配有文化娱乐用品；
- 应设置公共洗涤场所，配备洗涤用具；
- 应配备老年人常用的康复器具。

7.2.3 居室和卫生间应配置紧急呼叫设备。

8 服务内容及要求

8.1 生活照料服务

8.1.1 生活照料服务至少应包括：

- 穿衣，包括协助穿衣、更换衣物、整理衣物等；
- 修饰，包括洗头、洗脸、理发、梳头、化妆、修剪指甲、剃须等；
- 口腔清洁，包括刷牙、漱口、清洁口腔、装卸与清理假牙等；
- 饮食照料，包括协助进食、饮水或喂饭、管饲等；
- 排泄护理，包括定时提醒入厕、提供便器、协助排便与排尿，实施人工排便，清洗与更换尿布等；
- 皮肤清洁护理，包括清洗会阴、擦洗身体、沐浴和使用护肤用品等；
- 压疮预防，包括定时更换卧位、翻身，减轻皮肤受压状况，清洁皮肤及会阴部等。

8.1.2 生活照料应由养老护理人员承担。

8.1.3 应配备生活照料服务必要的设施与设备。

8.1.4 应根据老年人的具体需要提供相应的照料服务。

8.2 膳食服务

8.2.1 膳食服务至少应包括食品的加工、配送，制作过程应安全、卫生，送餐应保温、密闭。

8.2.2 膳食服务提供者应由持有健康证并经过专业培训合格的人员承担。

8.2.3 应配备提供膳食服务必要的设施与设备。

8.2.4 应根据老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，提供均衡饮食。

8.3 清洁卫生服务

8.3.1 应包括环境清洁、居室清洁、床单位清洁、设施设备清洁。

8.3.2 应设置专职岗位并配备相应的清洁卫生人员。

8.3.3 应配备必要的设施、设备与用具。

8.3.4 环境清洁包括生活区和医疗区的环境分类管理、生活和医疗垃圾的分类处理。

8.3.5 环境、居室、床单位、设施设备应整洁有序、及时清扫。

8.3.6 采取服务外包的方式时，应对服务质量进行监控。

8.4 洗涤服务

8.4.1 洗涤服务包括织物的收集、登记、分类、消毒、洗涤、干燥、整理和返还。

8.4.2 应配备相应的洗涤服务人员。

8.4.3 应配备必要的洗涤设施、设备与用具。

8.4.4 洗涤物品应标识准确，当面验清。

8.4.5 采取服务外包的方式时，应对服务质量进行监控。

8.5 老年护理服务

8.5.1 老年护理服务应包括基础护理、健康管理、健康教育、心理护理、治疗护理、感染控制等。

8.5.2 应由内设医疗机构提供或委托医疗机构提供。

8.5.3 应由在内设医疗机构或委托医疗机构注册的护士承担。

8.5.4 应配备必要的设施与设备。

8.5.5 应遵医嘱，应执行医疗机构规定的护理常规和护理技术操作规范。

8.5.6 应参照医疗文书书写规范进行记录。

8.5.7 应参照对老年人能力等级评估的情况提供相应的护理服务。

8.5.8 院内感染控制技术要求应符合《消毒技术规范》的规定。

8.6 心理/精神支持服务

8.6.1 心理或精神支持服务至少应包括沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等服务内容。

8.6.2 应由心理咨询师、社会工作者、医护人员或经过心理学相关培训的养老护理员承担。心理咨询、危机干预宜由心理咨询师、社会工作者承担。

8.6.3 应配备心理或精神支持服务必要的环境、设施与设备。

8.6.4 应适时与老年人进行交流，掌握老年人心理或精神的变化。

8.6.5 应制定心理咨询和危机干预工作程序。

8.6.6 应保护老年人的隐私。

8.7 文化娱乐服务

8.7.1 根据老年人身心状况需求，

开展文艺、美术、棋牌、健身、游艺、观看影视、参观游览等活动。

8.7.2 主要由养老护理员、社会工作者组织，邀请专业人士或相关志愿者给予指导。

8.7.3 应配备文化娱乐服务必要的环境、设施与设备。

8.7.4 开展活动时，机构应提供必要的安全防护措施。

8.8 咨询服务

8.8.1 咨询服务包括信息提供和问询解答。

8.8.2 应由各类相关服务人员承担。

8.8.3 所提供的信息和解答应真实、准确、完整。

8.8.4 应提供咨询服务必要的环境、设施与设备。

8.9 安全保护服务

8.9.1 安全保护服务是通过医护人员的评估，为老年人采取适当的安全防护措施的活动。

8.9.2 应由专业技术人员及养老护理员承担。

8.9.3 应提供安全保护服务必要的设施、设备及用具，包括提供床档、防护垫、安全标识、安全扶手、紧急呼救系统等。

8.9.4 满足以下条件之一时，应对老年人进行身体约束或其他限制行为并记录时间、身心状况以及原因：

——当发生自我伤害或伤害他人的紧急情况时；

——经专业执业医师书面认可，并经相关第三方书面同意后。

8.9.5 满足以下条件之一时，应解除对老年人进行身体约束或其他限制行为并记录：

——当发生自我伤害或伤害他人的紧急情况解除时；

——经专业执业医师书面认可，并经相关第三方书面同意后。

8.10 医疗保健服务

8.10.1 医疗保健服务是为老年人提供预防、保健、康复、医疗等方面的活动。

8.10.2 应由内设医疗机构或委托医疗机构提供。

- 8.10.3 医疗保健包括常见病和多发病、慢性非传染性疾病的诊断、治疗、预防和院前急救工作，康复治疗 and 转院工作。
- 8.10.4 应由执业医师或康复师承担，符合多点执业要求。
- 8.10.5 应参照医疗机构设置要求配备设施与设备。
- 8.10.6 应运用综合康复手段，为老年人提供维护身心功能的康复服务。
- 8.10.7 应符合卫生行政主管部门有关诊疗科目及范围的规定。
- 8.10.8 医疗行为应参照临床医疗诊疗常规。