



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 29353—2012

---

## 养老机构基本规范

Basic standard for senior care organization

·  
(报批稿)

2012 - 12 - 31 发布

2013 - 05 - 01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 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 人员要求 .....	2
6 管理要求 .....	2
7 环境与设施设备要求 .....	2
8 服务内容及要求 .....	3

## 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 / T 10001.9—2008 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB / T 15565.2—2008 图形符号 术语 第2部分：标志及导向系统

GB / T 18883—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管理和监督机制。
- 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。

---