

老年人社会福利机构基本规范

(Standards of Social Welfare Institution for the Elderly)

MZ008—2001

前 言

为了加强老年人社会福利机构的规范化管理，维护老年人权益，促进老年人社会福利事业健康发展，根据民政部人教科字〔2000〕第24号文的要求，特制定本规范。

本规范的主要技术内容是：总则、术语、服务、管理、设施设备。

本规范由民政部人事教育司归口管理，授权主要起草单位负责解释。

本规范主要起草单位：民政部社会福利和社会事务司。

本规范参加起草单位：北京市民政局。

本规范主要起草人：常宗虎、李建平、贾晓九、蔡安财、孟志强、郭幼生、彭嘉琳。

1 总则

1.1 为加强老年人社会福利机构规范化管理，维护老年人权益，促进老年人社会福利事业健康发展，制定本规范。

1.2 本规范适用于各类、各种所有制形式的为老年人提供养护、康复、托管等服务的社会福利服务机构。

1.3 老年人社会福利机构的宗旨是：以科学的知识和技能维护老年人基本权益，帮助老年人适应社会，促进老年人自身发展。

1.4 本规范所列各种条款均为最低要求。

1.5 老年人社会福利机构除应符合本规范外，尚应符合国家现行相关强制性标准的规定。

2 术语

2.1 老年人 The Elderly

60周岁及以上的人口。

2.2 自理老人 The Self-care Elderly

日常生活行为完全自理，不依赖他人护理的老年人。

2.3 介助老人 The Device-aided Elderly

日常生活行为依赖扶手、拐杖、轮椅和升降等设施帮助的老年人。

2.4 介护老人 The Nursing-cared Elderly

日常生活行为依赖他人护理的老年人。

2.5 老年社会福利院 Social Welfare Institution for the Aged

由国家出资举办、管理的综合接待“三无”老人、自理老人、介助老人、介护老人安度晚年而设置的社会养老服务机构，设有生活起居、文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项服务设施。

2.6 养老院或老人院 Homes for the Aged

专为接待自理老人或综合接待自理老人、介助老人、介护老人安度晚年而设置的社会养老服务机构，设有生活起居、文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项服务设施。

2.7 老年公寓 Hostels for the Elderly

专供老年人集中居住，符合老年体能心态特征的公寓式老年住宅，具备餐饮、清洁卫生、文化娱乐、医疗保健等多项服务设施。

2.8 护老院 Homes for the Device-aided Elderly

专为接待介助老人安度晚年而设置的社会养老服务机构，设有生活起居、文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项服务设施。

2.9 护养院 Nursing Homes

专为接待介护老人安度晚年而设置的社会养老服务机构，设有起居生活、文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项服务设施。

2.10 敬老院 Homes for the Elderly in the Rural Areas

在农村乡(镇)、村设置的供养“三无”(无法定扶养义务人，或者虽有法定扶养义务人，但是扶养义务人无扶养能力的；无劳动能力的；无生活来源的)“五保”(吃、穿、住、医、葬)老人和接待社会上的老年人安度晚年的社会养老服务机构，设有生活起居、文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项服务设施。

2.11 托老所 Nursery for the Elderly

为短期接待老年人托管服务的社区养老服务场所，设有生活起居、文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项服务设施，分为日托、全托、临时托等。

2.12 老年人服务中心 Center of Service for the Elderly

为老年人提供各种综合性服务的社区服务场所，设有文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项或单项服务设施和上门服务项目。

3 服务

3.1 膳食

3.1.1 有主管部门颁发了卫生许可证的专门为老人服务的食堂，配备厨师和炊事员。

3.1.2 厨师和炊事员持证上岗，严格执行食品卫生法规，严防食物中毒。

3. 1. 3 注意营养、合理配餐，每周有食谱，根据老人的需要或医嘱制作普食、软食、流食及其它特殊饮食。

3. 1. 4 为有需要的自理老人、介助老人和所有介护老人送饭到居室，根据需要喂水喂饭。清洗消毒餐具。

3. 1. 5 每月召开 1 次膳食管理委员会，征求智力正常老人及其他老人家属的意见，满意率达到 80%以上。

3. 1. 6 照顾不同老年人的饮食习惯，尊重少数民族的饮食习惯。

3. 2 护理

3. 2. 1 自理老人

3. 2. 1. 1 每天清扫房间 1 次，室内应无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫。

3. 2. 1. 2 提供干净、得体的服装并定期换洗，冬、春、秋季每周 1 次，夏季经常换洗。保持室内空气新鲜，无异味。

3. 2. 1. 3 协助老人整理床铺。

3. 2. 1. 4 每周换洗一次被罩、床单、枕巾(必要时随时换洗)。

3. 2. 1. 5 夏季每周洗澡 2 次，其它季节每周 1 次。

3. 2. 1. 6 督促老人洗头、理发、修剪指甲。

3. 2. 1. 7 服务人员 24 小时值班，实程序化个案护理。视情况调整护理方案。

3. 2. 2 介助老人

3. 2. 2. 1 每天清扫房间 1 次，室内应无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫。保持室内空气新鲜，无异味。

3. 2. 2. 2 提供干净、得体的服装并定期换洗，冬、春、秋季每周 1 次，夏季经常换洗。

3. 2. 2. 3 协助老人整理床铺。

3. 2. 2. 4 每周换洗 1 次被罩、床单、枕巾(必要时随时换洗)。

3. 2. 2. 5 夏季每周洗澡 2 次，其它季节每周 1 次。

3. 2. 2. 6 协助老人洗头、修剪指甲。

3. 2. 2. 7 定期上门理发，保持老人仪表端正。

3. 2. 2. 8 毛巾、洗脸盆应经常清洗，便器每周消毒 1 次。

3. 2. 2. 9 搀扶老人上厕所排便。

3. 2. 2. 10 I° 褥疮发生率低于 5%，II° 褥疮发生率为零，入院前发生严重低蛋白血症，全身高

度浮肿、癌症晚期、恶液质等患者除外。对因病情不能翻身而患褥疮的情况应有详细记录，并尽可能提供防护措施。

3. 2. 2. 11 服务人员 24 小时值班，实行程序化个案护理。视情况调整护理方案。

3. 2. 3 介护老人

3. 2. 3. 1 每天清扫房间 1 次，室内应无蝇、无蚊、无老鼠、无蟑螂、无臭虫。保持室内空气新鲜，无异味。

3. 2. 3. 2 提供干净、得体的服装并定期换洗，冬、春、秋季每周 1 次，夏季经常换洗。

3. 2. 3. 3 整理床铺。

3. 2. 3. 4 每周换洗 1 次被罩、床单、枕巾(必要时随时换洗)。

3. 2. 3. 5 帮助老人起床穿衣、睡前脱衣。

3. 2. 3. 6 全身洗澡，每周 2 次。

3. 2. 3. 7 定期修剪指甲、洗头。

3. 2. 3. 8 口腔护理清洁无异味。

3. 2. 3. 9 定期上门理发，保持老人仪表端正。

3. 2. 3. 10 毛巾、洗脸盆应经常清洗，便器每周消毒 1 次。

3. 2. 3. 11 送饭到居室，喂水喂饭。

3. 2. 3. 12 帮助老人排便。

3. 2. 3. 13 为行走不便的老人配备临时使用的拐杖、轮椅车和其它辅助器具。

3. 2. 3. 14 I° 褥疮发生率低于 5%，II° 褥疮发生率为零，入院前发生严重低蛋白血症，全身高度浮肿、癌症晚期、恶液质等患者除外。对因病情不能翻身而患褥疮的情况应有详细记录，并尽可能提供防护措施。

3. 2. 3. 15 早晨起床后帮助老人洗漱，晚上帮助老人洗脚。

3. 2. 3. 16 视天气情况，每天带老人到户外活动 1 小时。

3. 2. 3. 17 服务人员 24 小时值班，实行程序化个案护理。视情况调整护理方案。

3. 2. 4 帮助老人办理到异地的车船票。

3. 2. 5 特别保护女性智残和患有精神病的老人的人身权益不受侵犯。

3. 2. 6 对患有传染病的老人要及时采取特殊保护措施，并对其隔离、治疗，以既不影响他人又尊重病患老人为原则。

3.3 康复

3.3.1 卫生保健人员定期查房巡诊，每天1次。

3.3.2 为老人定期检查身体，每年1次。

3.3.3 医护人员定期、定时护理。

3.3.4 组织智力健全和部分健全的老人每月进行1次健康教育和自我保健、自我护理知识的学习，常见病、多发病的自我防治以及老年营养学的学习。

3.3.5 医护人员确保各项治疗措施的落实，确保每周开展两种以上康复活动。

3.3.6 定期或不定期地做好休养区和院内公共场所的消毒灭菌工作。

3.3.7 制定年度康复计划，每周组织老年人开展3次康复活动。

3.4 心理

3.4.1 为有劳动能力的老人自愿参加公益活动提供中介服务或给予劳动的机会。组织健康老人每季度参加1次公益活动。

3.4.2 每周根据老人身体健康情况、兴趣爱好、文化程度，开展1次有益于身心健康的各种文娱、体育活动，丰富老年人的文化生活。

3.4.3 与老人每天交谈15分钟以上，并作好谈话周记。及时掌握每个老人的情绪变化，对普遍性问题和极端的个人问题集体研究解决，保持老人的自信状态。

3.4.4 经常组织老人进行必要的情感交流和社会交往。不定期开展为老人送温暖、送欢乐活动，消除老人的心理障碍。帮助老人建立新的社会联系，努力营造和睦的大家庭色彩，基本满足老人情感交流和社会交往的需要。根据老年人的特长、身体健康状况、社会参与意愿，不定时的组织老年人参与社会活动，为社会发展贡献余热。

3.4.5 制定有针对性的“入住适应计划”，帮助新入住老人顺利渡过入住初期。

4 管理

4.1 机构证书和名称

4.1.1 提供《社会福利机构设置批准证书》和法人资格证书，并悬挂在醒目的地方。

4.1.2 老年人社会福利机构的名称，必须根据收养对象的健康状况和机构的业务性质，标明养老院、老年公寓、护老院、护养院、敬老院、托老所或老年人服务中心等。由国家和集体举办的，应冠以所在地省(自治区、直辖市)、市(地、州)、县(县级市、市辖区)、乡(镇)行政区划名称，但不再另起字号；由社会组织和个人兴办的应执行《民办非企业单位名称管理暂行规定》。

4.2 人力资源配置

4.2.1 城镇地区和有条件的农村地区，老年人社会福利机构主要领导应具备相关专业大专以上学历，模范遵守国家的法律法规，熟练掌握所从事工作的基本知识和专业技能。

4.2.2 城镇地区和有条件的农村地区，老年人社会福利机构应有1名大专以上学历、社会工作类专业毕业的专职的社会工作人员和专职康复人员。为介护老人服务的机构有1名医生和相应数量的护士。护理人员及其他人员的数量以能满足服务对象需要并能提供本规范所规定的服务项目为原则。

4.2.3 主要领导应接受社会工作类专业知识的培训。各专业工作人员应具有相关部门颁发的职业资格证书或国家承认的相关专业大专以上学历。无专业技术职务的护理人员应接受岗前培训，经省级以上主管机关培训考核后持证上岗。

4.3 制度建设

4.3.1 有按照有关规定和要求制定的适合实际工作需要的规章制度。

4.3.2 有与入院老年人或其亲属、单位签订的具有法律效力的入院协议书。

4.3.3 有简单介绍本机构最新情况的书面图文资料。其中须说明服务宗旨、目标、对象、项目、收费及服务使用者申请加入和退出服务的办法与发表意见的途径、本机构处理所提意见和投诉的承诺等。这类资料应满足服务对象使用。

4.3.4 有可供相关人员查阅和向有关部门汇报的长中短期工作计划、定期统计资料、年度总结和评估报告。

4.3.5 建立入院老人档案，包括入院协议书、申请书、健康检查资料、身份证、户口簿复印件、老人照片及记录后事处理联系人等与老人有关的资料并长期保存。

4.3.6 有全部工作人员、管理机构和决策机构的职责说明、工作流程及组织结构图。

4.3.7 有工作人员工作细则和选聘、培训、考核、任免、奖惩等的相关管理制度。

4.3.8 严格执行有关外事、财务、人事、捐赠等方面规定。

4.3.9 各部门、各层级应签订预防事故的责任书，确保安全，做到全年无重大责任事故。

4.3.10 护理人员确保各项治疗、护理、康复措施的落实，严禁发生事故。

4.3.11 服务项目的收费按照当地物价部门和民政部门的规定执行，收费项目既要逐项分计，又要适当合计。收费标准应当公开和便于查阅。

4.3.12 有工作人员和入院老人花名册。入院老人的个人资料除供有需要知情的人员查阅外应予以保密。

4.3.13 严防智残和患有精神病的老人走失。为智残和患有精神病的老人佩戴写有姓名和联系方式的卡片，或采取其它有效措施，以便老人走失后的查找工作。

4.3.14 对患有精神病且病情不稳定的老人有约束保护措施和处理突发事件的措施。

4.3.15 有老人参与机构管理的管理委员会。

4.3.16 长期住院的“三无”老人的个人财产应予以登记，并办理有关代保管服务的手续。

4.3.17 工作人员在工作时间内须佩证上岗。

5 设施设备

5.1 老人居室

5.1.1 老人居室的单人间使用面积不小于 10 平方米；双人间使用面积不小于 14 平方米；三人间使用面积不小于 18 平方米；合居型居室每张床位的使用面积不小于 5 平方米。

5.1.2 根据老人实际需要，居室应配设单人床、床头柜、桌椅、衣柜、衣架、毛巾架、毯子、褥子、被子、床单、被罩、枕芯、枕套、枕巾、时钟、梳妆镜、洗脸盆、暖水瓶、痰盂、废纸桶、床头牌等，介助、介护老人的床头应安装呼叫铃。

5.1.3 室内家具、各种设备应无尖角凸出部分。

5.2 饭厅应配设餐桌、坐椅、时钟、公告栏、废纸桶、窗帘、消毒柜、洗漱池、防蝇设备等。

5.3 洗手间及浴室应配备安装在墙上的尿池、坐便器、卫生纸、卫生纸专用夹、废纸桶、淋浴器、坐浴盆或浴池、防滑的浴池垫和淋浴垫、浴室温度计、抽气扇等。

5.4 有必备的洗衣设备，应有洗衣机、熨斗等。

5.5 建有老人活动室。有供其阅读、写字、绘画、娱乐的场所。该场所应提供图书、报刊、电视机和棋牌。

5.6 有配置了适合老人使用的健身、康复器械和设备的康复室和健身场所。

5.7 有接待来访的场所。接待室配备桌椅、纸笔及相关介绍材料。

5.8 室外活动场所不得少于 150 平方米，绿化面积达到 60%。

5.9 公共区域应设有明显标志，方便识别。

5.10 有一部可供老人使用的电话。

5.11 根据老人健康情况，必须准备足够的医疗设备和物资，应有急救药箱和轮椅车等。不设医务室的老年人社会福利机构应与专业医院签订合同。合同医院必须具备处理老年人社会福利机构内各种突发性疾病和其它紧急情况的能力，并能够承担老年人常见病、多发病的日常诊疗任务。

5.12 及时解决消防、照明、报警、取暖、通讯、降温、排污等设施和生活设备出现的问题，严格执行相关规定，保证其随时处于正常状态。

5.13 保证水、电供应，冬季室温不低于 16℃，夏季不超过 28℃。

5.14 生活环境安静、清洁、优美，居室物品放置有序，顶棚、墙面、地面、桌面、镜面、窗户、窗台洁净。

<http://shfl.mca.gov.cn/article/bzgf/lnfl/200807/20080700018535.shtml>