

健康养老基地建设指南

Guidlines for the construction of health and elderly care base

地方标准信息服务平台

2022 - 12 - 29 发布

2023 - 01 - 29 实施

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。

本文件由安徽省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：马鞍山江东颐养有限责任公司、安徽省民政厅、安徽省养老服务发展中心、马鞍山润园健康产业发展有限公司、马鞍山市花山区中交仁逸康养中心、马鞍山中爱养老服务有限公司、马鞍山市民政局、合肥斯坦德尔德标准化管理有限公司。

本文件主要起草人：陈帅南、吕龙、余继红、胡礼锋、付俐、杭胡迪、张忠、徐海波、纵波、陈越、刘璐。

地方标准信息服务平台

健康养老基地建设指南

1 范围

本文件确立了健康养老基地的术语和定义，并规定了健康养老基地建设基本条件、建设、服务提供和管理要求。

本文件适用于健康养老基地建设。

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 2893.3 图形符号 安全色和安全标志 第3部分：安全标志用图形符号设计原则
- GB 8408 大型游乐设施安全规范
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB 18483 饮食业油烟排放标准
- GB/T 29353 养老机构基本规范
- GB/T 26355 旅游景区服务指南
- GB/T 35555 温泉服务基本规范
- GB/T 35560 老年旅游规范 景区
- GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范
- GB 50180 城市居住区规划设计标准
- GB/T 50340 老年人居住建筑设计规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GA/T 367 视频安防监控系统技术要求
- LB/T 054 研学旅行服务规范
- MZ/T 131 养老服务常用图形符号及标志
- DB34/T 2475 康复基础训练服务规范
- DB34/T 3522 养老机构自带药品管理规范
- DB34/T 3875 康养旅游 养生旅游服务规范
- DB34/T 4182 养老机构功能设置区域设施设备配置指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

健康养老基地 health and elderly care base

依托养老服务机构，充分利用中医药、森林、温泉等资源，为老年人提供健康养老服务活动的综合体。

4 基本条件

4.1 机构

- 4.1.1 基地内设机构应持有养老资质，养老床位应达到 100 张以上。
- 4.1.2 开展养老服务 3 年以上。
- 4.1.3 近三年内未发生安全责任事故。
- 4.1.4 近三年内未发生重大投诉、负面舆情、市场失信等扰乱市场秩序问题。
- 4.1.5 应配备专、兼职管理人员，岗位设置合理，职责明确。
- 4.1.6 应建立基本管理制度。
- 4.1.7 应定期对从业人员开展服务技能、安全、卫生、消防等方面的培训。

4.2 功能

基地应具备养老照护、康复保健功能，宜提供文化旅游服务且符合下列要求：

- 有利于保持基地生态功能和景观资源的完整性、稳定性；
- 突出养老资源特点和生态服务功能，兼顾森林、湿地、山区等自然景观资源的保护利用；
- 具备不少于 1 项与健康养老相关的自然或人文资源；
- 宜与本地相关产业如医疗、中医药、有机农业等融合发展；
- 可形成养老业态与观光、度假、研学等旅游业态的产业联动。

5 建设

5.1 基础设施

5.1.1 选址与规划

- 5.1.1.1 应符合所在地的区域规划。
- 5.1.1.2 距离高铁站、高速公路入口应不超过 1 小时车程。
- 5.1.1.3 15min 车程范围内，应有已建立合作服务协议、可提供 24h 服务的医院，宜为三甲医院。
- 5.1.1.4 既有场所在所在硬件设施符合标准时，可进行改建、扩建。

5.1.2 交通

- 5.1.2.1 基地可进入性良好，宜有城市公交或专线直达。
- 5.1.2.2 有与基地接待能力相匹配且有专人管理的专用停车场，或在距基地 200m 内有公共停车场。
- 5.1.2.3 基地内部宜配备用于内部交通的电瓶车等绿色环保专用车辆。
- 5.1.2.4 配备的步行道路应符合以下要求：
 - 有效宽度不宜低于 1.5m，步行道路有高度差时，应设无障碍坡道。
 - 道路应平整、防滑、不积水。
 - 两侧应配置座椅休息区。

5.1.3 标识

- 5.1.3.1 导引设施可按照 GB/T 31384 的相关要求进行设置。
- 5.1.3.2 导引用标识应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。
- 5.1.3.3 安全标志应符合 GB/T 2893.3 的要求。
- 5.1.3.4 养老标识应符合 MZ/T 131 的要求。

5.1.4 建筑

- 5.1.4.1 建筑形式应符合养老基地主题或具备当地文化特色，设计符合 GB/T 50340 要求。
- 5.1.4.2 二层及二层以上建筑应设无障碍电梯，且至少有 1 台电梯可容纳担架，可容纳担架电梯轿厢宽不小于 1.60m，深度不小于 2.0m，轿厢门洞净宽不小于 1.1m。

5.1.5 无障碍设施

- 5.1.5.1 无障碍设施的设计应符合 GB 50763 的要求。
- 5.1.5.2 应设置无障碍设施，包括但不限于：
 - 无障碍出入口；
 - 安全扶手；
 - 无障碍卫生间；
 - 防滑地面。

5.1.6 信息化

- 5.1.6.1 应配备无线通讯设施和无线网络，网络信号覆盖全基地。
- 5.1.6.2 应在重点位置设置符合 GA/T 367 要求的监控设施。
- 5.1.6.3 应配备广播通讯、应急联络、紧急报警、语音导览等常用信息化设施设备。
- 5.1.6.4 可集成应用智慧健康养老产品及信息化管理系统，搭建健康养老数据平台。

5.2 功能建设

5.2.1 养老服务

5.2.1.1 接待中心

- 5.2.1.1.1 应位置合理、规模适度、标识醒目。
- 5.2.1.1.2 应配备座椅、阅读等设施。
- 5.2.1.1.3 应配备包括但不限于轮椅、助行器等康复辅助器具。
- 5.2.1.1.4 应配备自动体外除颤器、急救包等紧急救援设备。

5.2.1.2 用房

- 5.2.1.2.1 生活、生活辅助及公共用房配置应符合 DB34/T 4182 的要求。
- 5.2.1.2.2 宜配备烟雾传感器、门磁传感器、红外传感器等智能设备。
- 5.2.1.2.3 可配备智能床垫、睡眠检测仪等智慧看护产品。

5.2.1.3 餐饮设施

- 5.2.1.3.1 餐饮场所卫生条件应达到 GB 16153 的要求。
- 5.2.1.3.2 饮食业油烟排放应达到 GB 18483 的要求。
- 5.2.1.3.3 可集成应用互联网、人工智能等技术，为老年人提供线上订餐、刷脸支付、精准补贴、膳食管理、食品安全监管等服务。

5.2.2 康复保健

5.2.2.1 应参照 DB34/T 4182 的要求设置心理咨询室、康复训练室，宜设置中医保健室。

5.2.2.2 中医保健室可配备诊疗桌、按摩床、中医经络理疗仪、艾灸仪、拔火罐等设备。

5.2.3 医疗服务

5.2.3.1 应设置诊疗室、观察室，具备完善的紧急抢救设备。

5.2.3.2 可与周边综合医院建立签约合作关系，建立双向转诊机制，为老年人提供转诊和紧急抢救绿色通道。

5.2.4 扩展服务

5.2.4.1 休闲设施

5.2.4.1.1 活动设施宜参照 DB34/T 4182 的配备。

5.2.4.1.2 大型游乐设施应符合 GB 8408 的要求。

5.2.4.2 商业设施

5.2.4.2.1 商业设施规模应与基地规模相匹配。

5.2.4.2.2 商业设施建筑面积应符合 GB 50180 的要求，业态组合合理。

6 服务提供

6.1 养老照护

应依据 GB/T 29353和 GB/T 35796内容和要求开展服务。

6.2 康复保健

6.2.1 应参照 DB34/T 2475 的要求为老年人提供物理治疗、作业治疗、言语治疗等康复服务。

6.2.2 可参照 DB34/T 3875 的要求为老年人开展中医养生、膳食养生和运动养生服务。

6.2.3 宜为老年人定期举办中医健康养生讲座、展览等活动，引导老年人学习中医养生保健知识。

6.2.4 可为老年人提供健康养生评估、药膳、按摩、艾灸等中医养生服务。

6.3 医疗服务

6.3.1 为老年人提供 24 小时急诊救治服务。

6.3.2 为老年人提供远程会诊、远程康复指导、常见病多发病诊疗等医疗服务。

6.3.3 根据老年人的健康需求和护理级别，为老年人提供每天至少一次的巡诊服务。

6.3.4 可为老年人提供包括但不限于：口腔、会阴、口鼻吸痰、皮肤、口服给药等医疗护理服务。

6.3.5 老年人自带药品可参照 DB34/T 3522 的要求管理。

6.4 扩展服务

6.4.1 康养研学可参照 LB/T 054 的要求。

6.4.2 娱乐服务可参照 GB/T 26353 的要求。

6.4.3 购物服务可参照 GB/T 16868 的要求。

6.4.4 旅游基础服务可参照 GB/T 26355 的要求。

6.4.5 老年旅游服务可参照 GB/T 35560 的要求。

6.4.6 温泉服务可参照 GB/T 35555 的要求。

7 管理要求

7.1 人员

7.1.1 岗位设置及人员配备应符合 MZ/T 187 的要求。

7.1.2 仪容仪表端庄大方、着装整洁、佩戴工牌、服务热情、礼貌。

7.1.3 应尊重并保护老年人隐私。

7.2 档案

7.2.1 应建立信息管理系统，及时、准确、完整的记录服务过程。

7.2.2 应建立老年人入住档案和健康档案。

7.2.3 档案保管应符合 GB/T 35796 的要求。

7.3 安全与应急

7.3.1 可参照 MZ/T 032 的要求建立安全管理体系，并建立健全各项安全管理制度。

7.3.2 安全管理制度应包括但不限于安全教育、安全检查、突发事件应急管理。

7.3.3 每季度开展安全教育培训不少于 1 次。

7.3.4 突发事件应急管理应符合 MZ/T 032 的要求，明确应急管理部门及其责任，制定应急预案。

7.3.5 应每半年至少开展 1 次应急预案演练。

8 监督考核

8.1 应设立投诉受理部门或人员，公开投诉电话和负责人联系电话。

8.2 投诉处理参照 GB/T 17242 的要求执行。

8.3 投诉渠道畅通，设置意见箱、电子邮箱等。

8.4 宜采取日常检查、专项抽查等方式进行内部评价。

8.5 应每年开展不少于 1 次的服务满意度测评，向服务对象发放满意度测评问卷并形成分析报告。

8.6 宜邀请相关专家或第三方专业机构，对服务质量进行评价。