

ICS 03.080.36

A12

备案号: 11671-2001

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB32/T 482—2001

社区服务 养老服务规范

Community service—The regulations for the care and nursing of old people

2001-09-05 发布

2001-10-01 实施

江苏省质量技术监督局 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 要求	1
5 服务质量规范	1
6 服务质量管理	4
7 服务质量考核评定	5
附录 A（规范性附录） 等级划分	7
附录 B（规范性附录） 护理要求	15

前 言

为规范社区养老服务行为，特制定本标准。

本标准参照GB/T 15624.1—1995《服务标准化工作指南 第1部分：总则》GB/T 19004.2—1994《质量管理和质量体系要素 第2部分：服务指南》制定。

本标准按 GB/T 1.1—2000《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》编写。

本标准的附录A、附录B为规范性附录。

本标准由南京市质量技术监督局提出。

本标准起草单位：南京市质量技术监督局玄武分局、南京市玄武区锁金村办事处、南京市玄武区民政局、南京市民政局、南京市福利院。

本标准主要起草人：邱觉、王小庆、张建平、黄农昌、陈怀根、刘显平、孙玉华、吴京浦、金萍、肖红。

社区服务 养老服务规范

1 范围

本标准规定了社区养老服务的定义、要求、服务质量规范、服务质量管理和服务质量考核评定。

本标准适用于各类、各种所有制形式的养老服务机构，主要包括：老年社会福利院、养老院、老年公寓、护老院、护养院、敬老院、托老所和老年人服务中心等。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

- GB 3095—1996 环境空气质量标准。
- GB 3096—1993 城市区域环境噪声标准。
- GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准。
- JGJ 122—1999 老年人建筑设计规范。
- MZ 008—2001 老年人社会福利机构基本规范。
- DB32/T 480—2001 社区服务 通用要求
- 中华人民共和国民政部1999年12月31日第19号令

3 术语和定义

MZ 008—2001确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

养老服务

由各类、各种所有制形式的养老服务机构(包括老年社会福利院、养老院、老年公寓、护老院、护养院、敬老院、托老所和老年人服务中心等)，为各类老年人(包括自理老人、介助老人和介护老人)安度晚年而提供的生活起居、文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项综合性服务。

4 要求

4.1 等级划分

养老服务机构划分为三级，即一级、二级、三级，一级为最高。具体要求见附录A(规范性附录)。

4.2 执业资质

4.2.1 应符合 DB32/T 480—2001 中 4.4 的规定。

4.2.2 应符合《中华人民共和国民政部 1999 年 12 月 31 日第 19 号令》中的有关规定和 MZ 008 中的规定。

5 服务质量规范

5.1 通用要求

5.1.1 所有人员必需以老人为中心，以社会责任为主题，树立全心全意为老人服务的思想和品德。

5.1.2 刻苦钻研业务知识，弘扬爱岗敬业、真情奉献的精神，努力提高自身的文化休养及整体素质。

5.1.3 主动热情地接近老人、尊敬老人，耐心细致地解答老人所提出的一切问题，尽可能地为老人提供方便，杜绝回答：“不知道”，严格禁止和老人耍脾气。

5.1.4 认真做好各项护理工作，经常巡视居室，和老人促膝谈心，密切观察生命体征的变化，发现异常及时通知家属并妥善处理。

5.1.5 定期组织老人学习，宣传卫生保健知识和机构的规则并作记录，征求老人意见，改进护理工作；尊敬老人，爱戴老人，不准接受馈赠，严禁向老人索要钱物。

5.1.6 对老人要一视同仁，不分民族、地域、贫富、亲疏，不以貌取人。

5.1.7 接待来访者，文明礼貌，认真负责，不拒绝，不推诿。

5.1.8 所有工作人员都应定期检查身体。

5.1.9 所有机构工作人员应统一服装挂牌上岗，牌上应有本人照片并写明本人的姓名、职务及工作编号等。

5.2 岗位职责

5.2.1 管理人员

5.2.1.1 主要负责人

5.2.1.1.1 主要负责人应：

- a) 定期接受社会工作类专业知识的培训；
- b) 带领全体职工和休养人员认真学习、贯彻党的方针和政策，加强精神文明和物质文明建设，树立全心全意为老人服务的思想；
- c) 以身作则，严格遵守机构的各项规章制度，勤政廉洁；
- d) 经常深入到工作人员中去，虚心听取意见，及时改进工作；
- e) 坚持定期查房制度，与休养老人促膝谈心，了解老人的需求，保障老人的合法权力，为他们排忧解难；
- f) 树立市场经济观念，抓好两个文明建设，树立良好形象不断提高业务素质；
- g) 创造宽松的工作环境，充分发挥全体人员的聪明才智，做到任人唯贤，人尽其才；
- h) 经常组织工作人员进行业务学习和培训，不断提高业务素质；
- i) 坚持民主集中制，每月召开务虚会，听取工作汇报，检查工作进度和护理服务质量，及时解决重大问题；
- j) 不定期开展业务考核，发现问题及时处理、及时解决；
- k) 关心员工福利，及时研究处理人民群众对本机构工作的意见；
- l) 负责组织全机构每周的卫生检查工作；
- m) 主要负责人因故不在时，应及时指定其某一副职暂时代理行使职权。

5.2.1.2 财会人员

财务人员应：

- a) 具有相关部门颁发的职业资格证书；
- b) 严格遵守公寓管理中心的各项规章制度，严格遵守财经纪律，认真执行《会计法》，坚持原则，维护国家、集体的财产和保证资金的安全；
- c) 按规定及时纳税，认真处理各项财会事务，保证资金的合理使用，避免不合理的占用；
- d) 负责保管好各类会计凭证、帐目、报表及有关资料，不得丢失或损坏，按要求定期进行整理、装订成册、全数归档；
- e) 做好应收款的催还、入账工作，按规定及时、全面、完整地编制和上报各种财务报表；
- f) 认真审核每项开支，严格控制各项费用的支出范围，必须做到手续完整，责任到人；
- g) 对违反财经纪律和不符合手续的开支，有权拒绝支付；
- h) 对社会捐助的钱款物资要手续齐全、帐物相符、专款专用。

5.2.2 医务人员

医务人员应:

- a) 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;
- b) 严格遵守机构的各项规章制度, 严守医德医风;
- c) 坚持每天查房的制度, 主动讯问老人健康状况, 以便及时发现和治疗, 病历记录完整书写规范;
- d) 对老人的态度要和气、热情、耐心、细致, 做到送药到手, 对思维不清老人应督促将药服下后方可离开;
- e) 在值班时坚守岗位, 发现急性病人及时抢救, 并报告院部总值班和及时通知家属, 采取必要的措施;
- f) 对新住入老人必须在 48 小时内建立病史卡, 做到 1 人 1 卡, 记录应详细、规范, 有初步诊断、护理等级、医务人员签名;
- g) 对危险病人和疑难病例进行会诊, 及时发出病危通知书, 并同时通知有关业务部门、病人家属和院长办;
- h) 配合护理员做好卧床老人的褥疮预防和护理指导工作;
- i) 在老人亡故时及时填报死亡报告(当班医生填写), 督促护理尸体, 对突发性死亡者, 一周内进行死亡病例讨论, 并有死因分析;
- j) 老人外出就诊时帮助联系相关医院, 并和护理员陪同老人去医院, 负责介绍病情;
- k) 积极参与伙食管理, 把好饭、菜营养关, 为医学管理提供科学依据;
- l) 关心患病老人生活, 及时开出病号饭和各种特殊饮食的通知;
- m) 会同食堂制定食谱, 保证营养合理调配;
- n) 做好食堂每日食品检验及三餐前卫生检查工作;
- o) 组织、督促、指导老人康复活动, 提高老年人日常生活自理能力;
- p) 每年安排一次在住老人体检, 负责联系、落实体检单位等。

5.2.3 护理员

护理人员应:

- a) 接受岗前培训, 经省级以上主管部门培训考核后持证上岗;
- b) 按照入院健康状况为老人确立护理等级, 建立护理卡;
- c) 根据老人实际情况, 合理安排生活起居, 制定程序化个案护理计划, 严格按照护理操作规范对老人进行基础护理;
- d) 协助医务人员帮助老人完成各项治疗工作, 为康复阶段的老人作及时的检查治疗, 指导、帮助老人进行必要的体能锻炼;
- e) 无医疗功能的机构, 应协助家属护送有病老人诊治、检查等, 协助采集各类检验标本, 送验及取回报告单;
- f) 积极组织老人开展康复、文化、娱乐等有益活动, 负责老人健身娱乐活动时安全;
- g) 时常主动、耐心地与老人谈心, 仔细地了解老人心理变化, 对老人的思想、性格、健康等状况做到心中有数, 及时发现问题;
- h) 负责保管被褥、起居用品等物件, 做好老人寝室的管理, 室内摆设规范化, 保持床单整齐清洁, 协助做好出院床单元的清洁消毒工作;
- i) 每日一小扫, 拖地、抹灰、清污物桶、打扫卫生间(走廊及公用场所每日拖地二次), 每周一大扫, 清洁消毒漱洗池、浴缸、恭桶等, 做到无污垢; 每月一刷扫地面及擦玻璃窗, 做到墙角无污垢;
- j) 定期接受老人生理和心理知识及岗位技能的培训;
- k) 认真执行签字交接班制度, 若无接班人接班, 当班人不得离岗, 违者应追究其责任。

5.2.4 后勤管理人员

5.2.4.1 厨师、炊事员

厨师、炊事员应:

- a) 符合MZ 008—2001第3.1条款中的相关规定;
- b) 严格执行食品、餐具清洁卫生制度,生、熟分开制,餐具消毒制,室内紫外线消毒制,并应记录在案;
- c) 做好卫生安全防范措施,消灭四害,严防食物中毒;
- d) 厨房卫生做到,每日二小扫,每周一打扫,每月彻底洗刷,做到餐具洁亮,门窗地面光亮,墙角无污垢;
- e) 保持餐厅内外清洁、整齐,清扫时应采用湿式作业;
- f) 搞好成本核算,杜绝浪费,注重社会效益,抓好经济效益,立足办好老人饮食。

5.2.4.2 值班保卫人员

值班保卫人员应:

- a) 负责养老院的安全警卫工作,严格执行外来人员的会客登记制度;
- b) 在上班时间不得擅自离岗、串岗,不得酗酒、睡觉,严格执行交接班制度;
- c) 必需具备高度的责任感,对入院老人单独私自外出者,应根据院规进行劝阻,并及时通知有关部门处理;
- d) 做好值班室周围环境的清洁卫生,兼顾养老院内花草树木的看护工作。

5.3 护理要求

5.3.1 生活护理

生活护理应符合附录B(规范性附录)中相关规定。

5.3.2 医疗康复护理

5.3.2.1 应符合MZ008—2001第3.3条的规定。

5.3.2.2 应符合附录B(规范性附录)中相关规定。

5.3.2.3 应做好查房、会诊、病例讨论、医嘱、病历书写、查对等有关治疗记录。

5.3.3 心理护理

5.3.3.1 应符合MZ008—2001中第3.4条的规定。

5.3.3.2 要善于与老人交谈,交谈时要掌握与老人交谈的技巧,着重礼貌,充分尊重老人。交谈中应注意针对性、指导性、科学性、通俗性、艺术性和现实性。要把与老人交谈作为一种呵护老人心理的重要手段,通过谈话了解老人的心理活动,从而做好老人的心理疏导,促使老年人的心身保持健康。

6 服务质量管理

6.1 组织保证

6.1.1 各机构应完善监督管理制度,落实具体负责服务质量管理的人员。

6.1.2 根据客源,聘请一定数量老人和老人的监护人作为本机构服务质量监督员。

6.2 人员职责

6.2.1 根据本单位的质量方针、目标以及本标准要求,组织制定本单位的服务标准以及考核方法。

6.2.2 推动服务标准的贯彻实施。

6.2.3 在相关单位领导的指导下,研究如何提高本单位的服务水平。

6.2.4 监督检查与考核评定本单位的服务质量。

6.2.5 组织本单位服务人员的培训教育。

6.3 记录管理

6.3.1 在实施服务过程中各机构应及时地、真实地做好质量记录工作,并妥善保管以备查阅。

6.3.2 质量记录主要包括:

- a) 社区中老年人需求的调研分析报告;
- b) 自老人入院以后机构所提供的各种服务活动过程的记录;

- c) 老人、老人的监护人和特聘监督员投诉、意见或建议的记录；
- d) 机构对老人、老人的监护人和特聘监督员发出的征询、调查记录；
- e) 服务质量考核评定记录；
- f) 服务质量问题的处理和改进记录；
- g) 其它相关质量记录。

6.4 整改措施

- 6.4.1 机构应重视服务质量的改进工作，应根据自身的发展，不断地提出服务质量改进措施；
- 6.4.2 当接到老人、老人的监护人投诉机构服务质量不符合本机构服务标准的现象时，应进行细致地调查分析，及时提出服务质量改进措施。
- 6.4.3 当服务质量改进措施确定后，质量管理员应及时与相关人员和单位进行协调，保证在限期内达到服务质量改进要求。
- 6.4.4 质量管理员和相关人员应及时对已实施的服务质量改进活动进行记录、评定，在经评定认为改进有效之后，应及时修订完善相关的服务规范。

7 服务质量考核评定

7.1 考核评定措施

7.1.1 考评方式

- 7.1.1.1 机构内部进行的质量检查考核。
- 7.1.1.2 机构所特聘的服务质量监督员评议。
- 7.1.1.3 综合管理机构组织的考核评定。
- 7.1.2 考评依据
- 7.1.2.1 本标准或依据本标准制定的内部管理规范。
- 7.1.2.2 本机构各项规章制度。
- 7.1.2.3 本机构各项岗位职责。
- 7.1.2.4 在服务过程中建立的所有可查阅的质量记录。

7.1.3 考评要求

- 7.1.3.1 本标准或依据本标准制定的内部管理规范是否得到落实。
- 7.1.3.2 各项规章制度、岗位职责是否得到落实。
- 7.1.3.3 所有员工在日常工作中的业务水平如何。
- 7.1.3.4 所有服务活动的质量管理是否得到了落实。

7.2 内部考评

7.2.1 考评方式

- 7.2.1.1 应依据本标准，结合本机构具体情况编制考核评定表，由质量管理人员定期考评填写。
- 7.2.1.2 对照考核评定表的内容，本单位员工逐条自查评定。
- 7.2.1.3 质量管理人员应经常深入到老人、老人的监护人中走访调查，对服务质量进行动态跟踪，并认真记录在案。
- 7.2.1.4 质量管理人员应根据以上条款的汇总资料做出年度服务质量管理报告，由负责人召集相关人员做出年度评定总结。

7.2.2 质量改进

质量管理人员在年度服务质量管理报告中应提出需要进行质量改进的建议，以便负责人审批后实施质量改进。

7.2.3 奖惩制度

可根据本单位具体情况制定奖惩制度，在每年质量考评后实施奖惩。

7.3 社会监督评议

- 7.3.1 应公布各项内部考核评定标准，以供老人、老人的监护人和特聘服务质量监督员评议用。
- 7.3.2 值班人员应随时倾听老人和老人的监护人对机构各种服务活动中的意见和投诉，并及时处理、做好详细的记录。
- 7.3.3 应设立意见簿、意见箱，供老人、老人的监护人和特聘服务质量监督员对机构服务质量提建议和投诉。意见簿、意见箱应由质量管理人员负责定期收集、整理，作出处理意见并及时向负责人汇报，向服务人员公布，同时应给予行为人一个书面的明确答复。
- 7.3.4 应不定期向特聘服务质量监督员发放《服务质量意见征询表》见附录 B（提示的附录），每年应不少于二次。
- 7.3.5 应召开聘请的监督员座谈会，听取他们的意见、建议。
- 7.4 综合管理机构考核评定
- 7.4.1 除另有规定外，服务质量考核评定小组由以下单位组成：
- a) 综合管理机构；
 - b) 有关行业管理部门；
 - c) 质量技术监督部门；
 - d) 其它有关专家。
- 7.4.2 考核评定方法按 DB32/T 480 的规定进行。
- 7.4.3 考核评定主要依据本标准及相关管理部门有关规定进行，其考核评定资料主要包括：
- a) 本标准及有关规定的贯彻记录；
 - b) 内部考核记录；
 - c) 所特聘的服务质量监督员评议记录；
 - d) 其它记录。
- 7.4.4 考评小组应根据实地考评情况、内部考评情况和顾客评定情况进行分析，得出该单位服务质量的综合考核评定结论。
- 7.4.5 各地在具体实施时，可根据当地情况酌情制订更为具体的考评细则。
- 7.4.6 对考评合格的养老服务机构，授牌认可并颁发服务标准达标证书；发证、授牌后，每年复查一次，不合格者限期整改，三个月后复查，如还不合格者则摘牌，并通报批评，同时建议其它行政机关考虑该机构的资格。

附 录 A
(规范性附录)
等级划分

A.1 一级

A.1.1 硬件

A.1.1.1 环境

A.1.1.1.1 供老年人使用居住的建筑应符合JGJ 122—1999第4.3、4.4、1.8、4.9、4.10、5条款中相关规定。

A.1.1.1.2 所有公共区域应设有明显标志，其色彩应符合老年人生理的特征。

A.1.1.1.3 室内、过道、各功能室等一切老年人活动场所的人工照明应达到光线均匀、柔和、不眩目，有应急照明灯。

A.1.1.1.4 场所内环境优美，有园林绿化活动场所，每张床位绿化面积不应少于3m²（这个面积包括建筑物周围的绿地，也包括建筑物内和屋顶的绿化面积）。

A.1.1.1.5 周围环境空气质量标准应符合GB 3095规定，不能有空气污染源，应保持室内室外空气的新鲜和流通。

A.1.1.1.6 周围不应有强噪音源应符合GB 3096的规定，以保证老人们的修身养性。

A.1.1.2 房间配置

A.1.1.2.1 应符合MZ 008—2001第5.1款规定。

A.1.1.2.2 总床位在100张以上，平均每床建筑面积不少于30m²。

A.1.1.2.3 每间房间内床位不多于两张，并配有卫生间。

A.1.1.2.4 居室内卫生间的配置应符合MZ 008—2001第5.3款、JGJ 122—1999第1.7款中的相关规定。

A.1.1.2.5 起居室内窗子必需是明窗，要有良好的自然采光，并配有遮光窗帘。

A.1.1.2.6 老人使用的床推荐用木制的硬板床，床沿距室内地面高0.4m~0.5m。

A.1.1.2.7 有一部可供老人使用的电话。

A.1.1.2.8 根据老人的需要随床配备专用恭桶。

A.1.1.3 活动室

A.1.1.3.1 室内使用面积应不小于40m²。

A.1.1.3.2 根据服务机构的实际情况配置彩电、音响。

A.1.1.3.3 有适合老人阅读的书籍、报纸、刊物。

A.1.1.3.4 有供老人消闲的棋、扑克等。

A.1.1.3.5 提供其它有利于老人身心健康的劳作活动。

A.1.1.4 健身房

A.1.1.4.1 室内使用面积应不小于40m²。

A.1.1.4.2 有适合老人恢复体能的运动器具。

A.1.1.4.3 应有一些能够指导和帮助老人做体能锻炼的挂图和讲解说明。

A.1.1.4.4 必要时应有专人指导老人进行适宜的体能锻炼。

A.1.1.5 食堂

A.1.1.5.1 总使用面积不少于200m²。

A.1.1.5.2 饭厅内应设有洗手处，食（餐）具应执行GB 14934的规定。

A.1.1.5.3 饭厅每个座椅平均占地面积不得低于1.85m²。

A.1.1.5.4 饭厅必需与厨房分开，要有独立的建筑系统及合理的通道相连接。

- A.1.1.5.5 粗加工地方应与操作地方保持一定距离，以防交叉污染。
- A.1.1.5.6 应有将生、熟食分开放置的不锈钢器具，并应有足够空间的冷冻设备。
- A.1.1.5.7 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭。
- A.1.1.5.8 厨房间墙面满铺瓷砖，地面需用防滑材料满铺，有条件地方设吊顶。
- A.1.1.5.9 应采取有效的防虫、防蝇、防蟑螂和防鼠害的措施，严格执行全国爱卫会除四害的考核规定。
- A.1.1.6 备餐室
 - A.1.1.6.1 根据楼层的床位数配备足够空间的冷藏设备。
 - A.1.1.6.2 根据楼层的床位数配备足够数量的微波炉。
 - A.1.1.6.3 一套能24小时提供热水的装置。
- A.1.1.7 洗衣房
 - A.1.1.7.1 每10张床位配置容积为5kg以上的全自动洗衣机一台，以及相应的烘干、熨烫设备。
 - A.1.1.7.2 洗衣房内所有电气均要有良好的绝缘性能和接地性能，所有开关的安装要适合老人操作。
 - A.1.1.7.3 洗衣房内的地面应采取有效的防滑措施。
- A.1.1.8 康复室
 - A.1.1.8.1 有专业医护人员现场服务。
 - A.1.1.8.2 有能帮助老年人解除老年病痛的治疗仪器。
 - A.1.1.8.3 有能够让老年人做自我保健性治疗的设备及挂图和讲解说明。
- A.1.1.9 医务、治疗室
 - A.1.1.9.1 室内面积应大于20m²。
 - A.1.1.9.2 配备必需的基本医疗设备，有一般的急救设备、轮椅车、手杖等。
 - A.1.1.9.3 有完整的医疗案卷，并有保存案卷的相应设施。
- A.1.1.10 消毒、注射、药品室
 - A.1.1.10.1 有对物品进行消毒和杀菌的设备。
 - A.1.1.10.2 有必要的医疗护理用具及设备。
 - A.1.1.10.3 有与开展的服务项目相应的其它设备。
 - A.1.1.10.4 应配备一定数量的基本药品，并应保持在有效期内。
 - A.1.1.10.5 有完整的工作记录，并有保存工作记录的相应设施。
- A.1.1.11 接待室
 - A.1.1.11.1 室内张贴该单位各项服务内容、服务标准及各类工作人员应遵守的各项规章制度。
 - A.1.1.11.2 室内配备桌椅、纸笔及相关介绍材料。
 - A.1.1.11.3 严禁在室内吐痰、吸烟、酗酒，保持环境清洁卫生。
 - A.1.1.11.4 室内无喧哗、无闲杂人员、无闲聊现象。
 - A.1.1.11.5 配备一部能为老年人提供方便的电话。
- A.1.1.12 其它相关设施
 - A.1.1.12.1 有条件的机构应根据发展的需求，建立信息管理设施。
 - A.1.1.12.2 应符合MA 008—2001第5.12、5.13条款。
 - A.1.1.12.3 地处边远地区的机构应配备交通设施。
 - A.1.1.12.4 根据公安消防部门的要求配备消防器材，放置地点应有醒目的标志，并设有专人定期检查保养。
 - A.1.1.12.5 根据公安消防部门的要求设置火灾自动报警装置、紧急疏散通道和各类消防安全标志。
- A.1.2 软件
 - A.1.2.1 人员配置
 - A.1.2.1.1 管理人员

机构是一级完整独立的法人实体，实行法人负责制；主要领导成员应有较强的事业进取精神，平均年龄不应超过50岁，并应有50%达到或具有相关专业大专以上学历；按国家有关规定配备财会人员，需有一名助理会计师以上专业职称。

A.1.2.1.2 医、护人员

至少有一名专职从事医务工作五年以上，并熟练掌握预防、诊治老年人多发性疾病的具有临床主治医师以上职称的医师；配备相应数量的护士，其中至少要一名具有主管护理师以上职称的护士；每一床位至少配备1~2名以上经过定向培训的，了解有关老人生活习惯及各机构服务项目的护理人员；护理人员中的男女比例基本要求为1:4，也可以根据实际情况配置，但不可以为清一色同性；若开展接收聋哑老人的业务，至少要有一名精通哑语的护理人员。

A.1.2.1.3 后勤人员

二名以上具有厨师上岗等级资格证书，并经过一定实际考核的专业厨师以及数量相应的炊事人员；机构需配备若干名经当地派出所认可的值班保卫人员，统一负责院内治安、消防工作；机构内设置的配电房、锅炉房、汽车队等部门，应根据具体情况配备持有相关部门上岗证书的人员；机构内外的环境保洁等勤杂活，可根据实际需求配置一定人员，亦可对外承包。

A.1.2.2 制度建设

A.1.2.2.1 机构应根据自身具体情况参照MZ 008—2001第4.3款规定，建立健全以岗位责任制为中心的各项规章制度。

A.1.2.2.2 有年度计划和中长期可持续发展规划。

A.1.2.2.3 财务制度健全，各项开支项目清楚，凭证、帐簿符合财务规定，有1名助理会计师。

A.1.2.2.4 实行民主管理、民主监督，各项工作制度、职责和收费标准公布上墙，成立老人管理委员会，定期征求老人和家属的意见，满意率在90%以上。

A.1.2.2.5 要有全体员工职业教育的具体计划。

A.1.2.2.6 机构不得歧视和拒收本辖区内“三无”对象，其费用由户籍所在地的民政部门按有关规定支付；

A.1.2.2.7 社会捐助的款物手续齐全，帐物相符，专款专用。院办经济实体利润的30%须用于改善老人的生活条件。

A.1.2.3 服务

A.1.2.3.1 定期组织老人开展各项有益健康的文体活动，每年组织老人游览、参观一次以上。

A.1.2.3.2 积极做好防疫工作，严格消毒制度，生活用具做到专人专用。对传染病人要及时隔离、消毒并转院。

A.1.2.3.3 做好医疗设备的使用和管理，设备完好率在95%以上；对危重病人抢救转院及时；严格药品管理制度，各类药品有专管管理，有药品进出库制度，禁止使用霉变、过期、失效、淘汰药品。

A.1.2.3.4 服务质量和社会信誉较高，在同类老年公寓中能起到示范表率作用。床位利用率在90%以上，老人投诉率低于2%，无重大责任事故。

A.1.2.3.5 积极有效地开展康复活动，康复参与率为90%以上。

A.1.2.3.6 物资管理制度健全，各类物资有专人管理，帐物清楚，库房物资摆放整洁、有序。

A.1.2.3.7 参与和指导老人系列的社区服务活动，加强与大专院校、科研和医疗单位的合作。

A.2 二级

A.2.1 硬件

A.2.1.1 环境

A.2.1.1.1 供老年人使用居住的建筑应符合JGJ 122—1999第4.3、4.4、4.8、4.9、4.10、5条款中相关规定；

A.2.1.1.2 所有公共区域应设有明显标志，其色彩应符合老年人生理的特征；

A. 2. 1. 1. 3 室内、过道、各功能室等一切老年人活动场所的人工照明应达到光线均匀、柔和、不眩目，有应急照明灯。

A. 2. 1. 1. 4 场所内环境优美，有园林绿化活动场所，每张床位绿化面积不应少于 1.5m^2 （包括建筑物周围的绿地，也包括建筑物内和屋顶的绿化面积）。

A. 2. 1. 1. 5 周围环境空气质量标准应符合GB 3095规定，不能有空气污染源，应保持室内室外空气的新鲜和流通。

A. 2. 1. 1. 6 周围不应有强噪音源，应符合GB 3096的规定，以保证老人们的修身养性。

A. 2. 1. 2 房间配置

A. 2. 1. 2. 1 应符合MZ 008—2001第5.1款规定。

A. 2. 1. 2. 2 总床位在50张以上，平均每床建筑面积不少于 25m^2 。

A. 2. 1. 2. 3 每间房间内床位不多于三张，80%房间应配有卫生间。

A. 2. 1. 2. 4 居室内卫生间的配置应符合MZ 008—2001第5.3款、JGJ12 第4.7条款中的相关规定。

A. 2. 1. 2. 5 起居室内窗子必需是明窗要有良好的自然采光，并配有这光窗帘。

A. 2. 1. 2. 6 老人使用的床推荐用木制的硬板床，床沿距室内地面高 $0.4\text{m}\sim 0.5\text{m}$ 。

A. 2. 1. 2. 7 老人居室内应配置空调。

A. 2. 1. 2. 8 无卫生间的房间，每个床位应配备有不同标志的脸盆和脚盆各一个，以及放置的地方。

A. 2. 1. 2. 9 根据老人的需要随床配备专用恭桶。

A. 2. 1. 3 活动室

A. 2. 1. 3. 1 室内使用面积应大于 20m^2 。

A. 2. 1. 3. 2 根据服务机构的实际情况配置彩电、音响。

A. 2. 1. 3. 3 有适合老人阅读的书籍、报纸、刊物。

A. 2. 1. 3. 4 有供老人消闲的棋、扑克等。

A. 2. 1. 3. 5 提供其它有利于老人身心健康的劳作活动。

A. 2. 1. 4 健身房

A. 2. 1. 4. 1 室内使用面积应大于 20m^2 。

A. 2. 1. 4. 2 有适合老人恢复体能的运动器具。

A. 2. 1. 4. 3 应有一些能够指导和帮助老人做体能锻炼的挂图和讲解说明。

A. 2. 1. 4. 4 必要时应有专人指导老人进行适宜的体能锻炼。

A. 2. 1. 5 食堂

A. 2. 1. 5. 1 总使用面积不少于 100m^2 。

A. 2. 1. 5. 2 饭厅内应设有洗手处，食（餐）具应执行GB 14934的规定。

A. 2. 1. 5. 3 饭厅每个座椅平均占地面积不得低于 1.85m^2 。

A. 2. 1. 5. 4 饭厅必需与厨房分开，要有独立的建筑系统及合理的通道相连接。

A. 2. 1. 5. 5 粗加工地方应与操作地方保持一定距离，以防交叉污染。

A. 2. 1. 5. 6 应有将生、熟食分开放置的不锈钢器具，并应有足够空间的冷冻设备。

A. 2. 1. 5. 7 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭。

A. 2. 1. 5. 8 厨房间墙面满铺瓷砖，地面需用防滑材料满铺，有条件地方设吊顶。

A. 2. 1. 5. 9 应采取有效的防虫、防蝇、防蟑螂和防鼠害的措施，严格执行全国爱卫会除四害的考核规定。

A. 2. 1. 6 备餐室

A. 2. 1. 6. 1 根据楼层的床位数配备足够空间的冷藏设备。

A. 2. 1. 6. 2 根据楼层的床位数配备足够数量的微波炉。

A. 2. 1. 6. 3 一套能24小时提供热水的装置。

A. 2. 1. 7 洗衣房

- A. 2. 1. 7. 1 每10张床位配置容积为5kg以上的全自动洗衣机一台，以及相应的烘干、熨烫设备。
- A. 2. 1. 7. 2 洗衣房内所有电气均要有良好的绝缘性能和接地性能，所有开关的安装要适合老人操作。
- A. 2. 1. 7. 3 洗衣房内的地面应采取有效的防滑措施。
- A. 2. 1. 8 康复室
- A. 2. 1. 8. 1 有专业医护人员现场服务。
- A. 2. 1. 8. 2 有能帮助老年人解除老年病痛的治疗仪器。
- A. 2. 1. 8. 3 有能够让老年人做自我保健性治疗的设备及挂图和讲解说明。
- A. 2. 1. 9 医疗卫生室
- A. 2. 1. 9. 1 室内面积应大于10m²。
- A. 2. 1. 9. 2 配备简单的医疗设备和常备药品(保持在有效期内)。
- A. 2. 1. 9. 3 有简易的消毒、杀菌设备。
- A. 2. 1. 9. 4 有完整的工作记录，并有保存工作记录的相应设施。
- A. 2. 1. 9. 5 应与专业医院签订合同，有对危重病人及时急救转院的措施。
- 注：合同医院必需符合MZ008—2001中第5. 11条款。
- A. 2. 1. 10 盥洗间、浴室、公用厕所
- A. 2. 1. 10. 1 室内的设施应符合JGJ 122—1999中第4. 7用条款，MZ 008—2001第5. 3条款中的相关规定。
- A. 2. 1. 10. 2 应设有气窗以及排风系统，保持空气流通。
- A. 2. 1. 10. 3 室内必需有保暖设备，地面要防渗、防滑。
- A. 2. 1. 10. 4 盥洗间、淋浴室应根据床位设置足够数量的水龙头和淋浴喷头。
- A. 2. 1. 10. 5 每层楼都应有男、女分设的厕所，应根据床位设置足够数量的大、小便器。
- A. 2. 1. 11 接待室
- A. 2. 1. 11. 1 室内张贴该单位各项服务内容、服务标准及各类工作人员应遵守的各项规章制度。
- A. 2. 1. 11. 2 室内配备桌椅、纸笔及相关介绍材料。
- A. 2. 1. 11. 3 严禁在室内吐痰、吸烟、酗酒，保持环境清洁卫生。
- A. 2. 1. 11. 4 室内无喧哗、无闲杂人员、无闲聊现象。
- A. 2. 1. 11. 5 配备一部能为老年人提供方便的电话。
- A. 2. 1. 12 其它相关设施
- A. 2. 1. 12. 1 有条件的机构应根据发展的需求，建立信息管理设施。
- A. 2. 1. 12. 2 地处边远地区的机构应配备交通设施。
- A. 2. 1. 12. 3 根据公安消防部门的要求配备消防器材，放置地点应有醒目的标志，并设有专人定期检查保养。
- A. 2. 1. 12. 4 根据公安消防部门的要求设置火灾自动报警装置、紧急疏散通道和各类消防安全标志。
- A. 2. 2 软件
- A. 2. 2. 1 人员配置
- A. 2. 2. 1. 1 管理人员
- 机构是一级完整独立的法人实体，实行法人负责制；主要领导成员应有较强的事业进取精神，并应经过有关部门相关专业培训并取得相应证书；按国家有关规定配备财会人员。
- A. 2. 2. 1. 2 医、护人员
- 至少有一名能够熟练处理老年多发性疾病的医师；配备相应数量的护士；有一定数量经过定向培训的，了解有关老人生活习惯及各机构服务项目的护理人员；护理人员中的男女比例基本要求为1:4，也可以根据实际情况配置，但不可以为清一色同性；若开展接收聋哑老人的业务，至少要有一名精通哑语的护理人员。
- A. 2. 2. 1. 3 后勤人员

一名以上具有厨师上岗等级资格证书，并经过一定实际考核的专业厨师以及数量相应的炊事人员；机构需配备若干名，经当地派出所认可的值班保卫人员，统一负责院内治安、消防工作；机构内设置的配电房、锅炉房、汽车队等部门，应根据具体情况配备持有相关部门上岗证书的人员；机构内外的环境保洁等勤杂活，可根据实际需求配置一定人员，亦可对外承包。

A.2.2.2 制度建设

A.2.2.2.1 机构应根据自身具体情况参照MZ 008—2001第4.3款规定，建立健全以岗位责任制为中心的各项规章制度。

A.2.2.2.2 有年度计划和中长期可持续发展规划。

A.2.2.2.3 财务制度健全，各项开支项目清楚，凭证、帐簿符合财务规定，有1名助理会计师。

A.2.2.2.4 实行民主管理、民主监督，各项工作制度、职责和收费标准公布上墙，成立老人管理委员会，定期征求老人和家属的意见，满意率在90%以上。

A.2.2.2.5 要有全体员工职业教育的具体计划。

A.2.2.2.6 机构不得歧视和拒收本辖区内“三无”对象，其费用由户籍所在地的民政部门按有关规定支付。

A.2.2.2.7 社会捐助的款物手续齐全，帐物相符，专款专用。院办经济实体利润的30%须用于改善老人的生活条件。

A.2.2.3 服务

A.2.2.3.1 定期组织老人开展各项有益健康的文体活动，每年组织老人游览、参观一次以上。

A.2.2.3.2 积极做好防疫工作，严格消毒制度，生活用具做到专人专用。对传染病人要及时隔离、消毒并转院。

A.2.2.3.3 严格药品管理制度，各类药品有专有管理，有药品进出库制度，禁止使用霉变、过期、失效、淘汰药品。

A.2.2.3.4 床位利用率在90%以上，老人投诉率低于2%，无重大责任事故。

A.2.2.3.5 积极有效地开展康复活动，康复参与率为90%以上。

A.2.2.3.6 积极参与为老人服务系列的社区服务活动。

A.3 三级

A.3.1 硬件

A.3.1.1 环境

A.3.1.1.1 老年人使用居住的建筑应符合JGJ122—1999第4.3、4.4、4.8、4.9、4.10、5条款中相关规定：

A.3.1.1.2 室内、过道、各功能室等一切老年人活动场所的人工照明应达到光线均匀、柔和、不眩目，有应急照明灯。

A.3.1.1.3 活动场所应符合MZ 008—2001第5.8款规定。

A.3.1.1.4 周围环境空气质量标准应符合GB 3095规定，不能有空气污染源，应保持室内室外空气的新鲜和流通。

A.3.1.1.5 周围不应有强噪音源，应符合GB 3096的规定，以保证老人们的修身养性。

A.3.1.2 房间配置

A.3.1.2.1 符合MZ 008—2001第5.1款规定。

A.3.1.2.2 总床位在20张以上。

A.3.1.2.3 起居室内窗子必需是明窗要有良好的自然采光，并配有遮光窗帘。

A.3.1.2.4 老人使用的床推荐用木制的硬板床，床沿距室内地面高0.4m~0.5m。

A.3.1.2.5 老人居室内应根据当地气候配置防寒降暑设施。

A.3.1.2.6 无卫生间的房间，每个床位应配备有不同标志的脸盆和脚盆各一个，以及放置的地方。

A.3.1.2.7 根据老人的需要随床配备专用恭桶。

A.3.1.3 活动室

A.3.1.3.1 用面积应大于20 m²。

A.3.1.3.2 根据服务机构的实际情况配置彩电、音响。

A.3.1.3.3 有适合老人阅读的书籍、报纸、刊物。

A.3.1.3.4 有供老人消闲的棋、扑克等。

A.3.1.3.5 提供其它有利于老人身心健康的劳作活动。

A.3.1.3.6 配备一部能为老年人提供方便的电话。

A.3.1.4 盥洗间、浴室、公用厕所

A.3.1.4.1 卫生间的设施应符合JGJ122—1999中第4.7用条款，MZ008第5.3条款中的相关规定。

A.3.1.4.2 应设有气窗以及排风系统，保持空气流通。

A.3.1.4.3 室内地面要防渗、防滑。

A.3.1.4.4 盥洗间、淋浴室应根据床位设置足够数量的水龙头和淋浴喷头。

A.3.1.4.5 每10张床位配置容积为5kg以上的全自动洗衣机一台。

A.3.1.4.6 洗衣房内所有电气均要有良好的绝缘性能和接地性能，所有开关的安装要适合老人操作。

A.3.1.4.7 每层楼都应有男、女分设的厕所，应根据床位设置足够数量的大、小便器。

A.3.1.5 食堂

A.3.1.5.1 使用面积不少于40 m²。

A.3.1.5.2 饭厅内应设有洗手处，食（餐）具应执行GB14934的规定。

A.3.1.5.3 粗加工地方应与操作地方保持一定距离，以防交叉污染。

A.3.1.5.4 应有将生、熟食分开放置的不锈钢器具，并应有足够空间的冷冻设备。

A.3.1.5.5 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭。

A.3.1.5.6 应采取有效的防虫、防蝇、防蟑螂和防鼠害的措施，严格执行全国爱卫会除四害的考核规定。

A.3.1.6 消防安全

A.3.1.6.1 根据公安消防部门的要求配备消防器材，放置地点应有醒目的标志，并设有专人定期检查保养。

A.3.1.6.2 根据公安消防部门的要求设置火灾自动报警装置、紧急疏散通道和各类消防安全标志。

A.3.2 软件

A.3.2.1 人员配置

A.3.2.1.1 构需设负责人一名，为法人代表。

A.3.2.1.2 按国家有关规定配备财会人员，专、兼职均可。

A.3.2.1.3 有一定数量经过定向培训的，了解有关老人生活习惯及各机构服务项目护理人员的护理人员。

A.3.2.1.4 护理人员中的男女比例基本要求为1:4，也可以根据实际情况配置，但不可以为清一色同性。

A.3.2.1.5 若开展接收聋哑老人的业务，至少要有一名精通哑语的护理人员。

A.3.2.2 管理

A.3.2.2.1 不得歧视和拒收本辖区内“三无”对象，其费用由户籍所在地的民政部门按有关规定支付。

A.3.2.2.2 建立健全以岗位责任制为中心的各项规章制度。

A.3.2.2.3 财务制度健全，各项开支项目清楚，凭证、帐簿符合财务规定。

A.3.2.2.4 实行民主管理、民主监督，各项工作制度、职责和收费标准公布上墙，成立老人管理委员会，定期征求老人和家属的意见，满意率在90%以上。

A.3.2.2.5 所有工作人员需定期参加职业教育。

A.3.2.2.6 社会捐助的款物手续齐全，帐物相符，专款专用。

A.3.2.3 服务

- A.3.2.3.1 定期组织老人开展各项有益健康的文体活动，每年组织老人游览、参观一次以上。
- A.3.2.3.2 积极做好防疫工作，严格消毒制度，生活用具做到专人专用。对传染病人要及时消毒并转院。
- A.3.2.3.3 每年为老人进行体格检查，配备一定数量的急救药品(并保持在有效期内)，对生病老人应有及时转院治疗的措施。
- A.3.2.3.4 床位利用率在90%以上，老人投诉率低于2%，无重大责任事故。
- A.3.2.3.5 积极有效地开展康复活动，康复参与率为90%以上。

附录 B
(规范性附录)
护理要求

B.1 自理老人

B.1.1 居室卫生

- B.1.1.1 帮助老人早晨整理床铺，晚上铺床，翻晒被褥。
- B.1.1.2 定期更换床单、被套、保持床单整洁(必要时随时换洗)。
- B.1.1.3 酌情开窗通风，保持室内外空气流通，根据季节做好防暑防寒工作。
- B.1.1.4 每日清扫居室卫生，室内物品摆放整齐。做到桌面、地面、门窗及墙壁清洁无积灰。室内应无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫。
- B.1.1.5 定期为老人清洗茶杯、毛巾、面盆、便器等，并定期给予消毒。

B.1.2 个人卫生

- B.1.2.1 早晨帮助老人漱口、洗脸、洗手、梳头，晚上帮助老人洗脸、洗手、洗脚、洗臀部。
- B.1.2.2 每周定期帮助老人剪指(趾)甲、理发、剃须、更换衣裤。
- B.1.2.3 定期帮助老人沐浴，定时擦身，夏季每日按时帮助擦席。
- B.1.2.4 为小便不能自理的老人做好大小便护理。

B.1.3 饮食起居护理

- B.1.3.1 每日供应开水二次。饭、菜送至居室，按时喂饭、喂药。
- B.1.3.2 加强巡视居室，观察老人的睡眠情况。
- B.1.3.3 观察了解老人的饮食起居、思想情绪、精神状态，并给予心理疏导。
- B.1.3.4 注意观察老人的病情变化，用药情况，发现情况及时处理。

B.1.4 医疗康复护理

- B.1.4.1 每周医护人员大查房一次，医生、护士每天查房一次，急症病人随叫随到及时处理并及时通知家属。
- B.1.4.2 为老人制定相应的功能康复锻炼计划并协助锻炼。
- B.1.4.3 做好各项卫生工作，夏季防止老人中暑，食物中毒。
- B.1.4.4 三天为老人测生命体征一次，做好记录。

B.2 介助老人

B.2.1 居室卫生

- B.2.1.1 早晚整理床铺，翻晒被褥。被褥气垫被单保持清洁、平整、干净、柔软。
- B.2.1.2 定期更换床单、被套、保持床单整洁(必要时随时换洗)。
- B.2.1.3 酌情开窗通风，保持室内外空气流通，根据季节做好防暑防寒工作。
- B.2.1.4 每日清扫居室卫生，室内物品摆放整齐。做到桌面、地面、门窗及墙壁清洁无积灰。室内应无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫。
- B.2.1.5 定期为老人清洗茶杯、毛巾、面盆、便器等，并定期给予消毒。

B.2.2 个人卫生

- B.2.2.1 晨起帮助老人漱口、洗脸、洗手、梳头，晚上帮助老人洗脸、洗手、洗脚、洗臀部。必要时做好口腔护理。
- B.2.2.2 定期帮助老人剪指(趾)甲、理发、剃须、更换衣裤，保持老人仪表端正。
- B.2.2.3 定期为老人沐浴，夏季每日擦席，每日擦身至少二次。

B.2.2.4 帮助行动不便的老人如厕，为大小便失禁或发生呕吐的老人及时清洗，更换衣服及床上用。

B.2.3 饮食起居

B.2.3.1 饭菜茶水供应到居室，定时喂饭、喂水、喂药。每日供应开水二次。

B.2.3.2 每天定时巡视房间，观察老人的饮食起居、思想情绪及精神状态，发现异常，及时报告，及时处理。

B.2.3.3 对易发生坠床、坐椅意外的老人，提供床栏等安全保护具。

B.2.3.4 注意观察老人的睡眠情况，及大小便情况，发现情况及时处理。

B.2.4 医疗康复

B.2.4.1 医务人员每周定期大查房一次，医生、护士每天查房二次。

B.2.4.2 每天定时巡视居室15min~30min一次。

B.2.4.3 注意观察老人的病情变化、用药情况以及用药后反应，发现异常及时处理。

B.2.4.4 三天测量生命体征一次，发现异常及时处理。

B.2.4.5 对长期卧床而不能自主翻身的老人定时翻身，变换卧位，检查皮肤受压情况并应详细记录备案，I°褥疮发生率应为零，II°褥疮发生率应低于5%。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。

B.3 介护老人

B.3.1 居室卫生

B.3.1.1 早晚整理床铺，翻晒被褥。被褥气垫被单保持清洁、平整、干净、柔软。

B.3.1.2 定期更换床单、被套、保持床单整洁(必要时随时换洗)。

B.3.1.3 酌情开窗通风，保持室内外空气流通，根据季节做好防暑防寒工作。

B.3.1.4 每日清扫居室卫生，室内物品摆放整齐。做到桌面、地面、门窗及墙壁清洁无积灰。室内无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫。

B.3.1.5 定期为老人清洗茶杯、毛巾、面盆、便器等，并定期给予消毒。

B.3.2 个人卫生

B.3.2.1 晨起为老人漱口、洗脸、洗手、梳头，晚上为老人洗脸、洗手、洗脚、洗臀部。必要时做好口腔护理。

B.3.2.2 定期帮助老人剪指(趾)甲、理发、剃须、更换衣裤。

B.3.2.3 定期为老人沐浴，每天定时擦身，夏季为老人每日擦席。

B.3.2.4 每天做好大小便护理，对大小便失禁及卧床不起的老人，做到勤查看，勤换尿布，勤清洗下身，更换衣服，保持老人清洁。

B.3.2.5 为发生呕吐的老人及时清洗更换衣服。

B.3.3 饮食起居

B.3.3.1 每日供应开水二次。按时喂饭、喂水、喂药等。

B.3.3.2 加强巡视居室观察老人的睡眠情况，大小便情况，发现异常及时处理。

B.3.3.3 细心观察并掌握老人的饮食起居、思想、情绪及精神状态等情况。

B.3.3.4 协助医务人员注意观察老人的病情变化，用药后反应，发现异常及时报告医师处理。

B.3.3.5 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。

B.3.3.6 对易发坠床、坐椅意外的老人，提供床栏等安全保护具。

B.3.3.7 对缺乏自理能力的老人按规定代为保管好钱物及一些贵重物品。

B.3.3.8 视天气情况，每天带老人到户外活动1小时。

B.3.3.9 对患有痴呆症的老人根据情况定时巡视，防止随意外出或发生意外等。

B.3.4 医疗康复

B.3.4.1 医务人员每周定期大查房一次，医生、护士每天查房二次。定时观测生命体征。

- B.3.4.2 对重症老人严密观察病情变化，制定针对性的护理措施，并做好记录，防止并发症发生。
- B.3.4.3 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。
- B.3.4.4 对长期卧床而不能自主翻身的老人定时翻身，交换卧位，检查皮肤受压情况并应详细记录备，I°褥疮发生率应为零，II°褥疮发生率应低于5%。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。
- B.3.4.5 根据特护对象病情需要，应配备相关医疗监护器具及药品，及时配合抢救。
- B.3.4.6 特别要保护女性智残和患有精神病的老人的人身权益不受侵害。
- B.3.4.7 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。
-

