

# 河南省养老机构服务管理导则

## 01 总则

1.1为贯彻落实《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》和《河南省“十四五”养老服务体系 and 康养产业发展规划》精神，进一步规范全省养老机构的管理和服务，以老年人为中心，提高老年人的幸福感、获得感、安全感，根据民政部《养老机构管理办法》、《养老机构服务质量基本规范》(GB/T35796-2017)《养老机构等级划分与评定》国家标准(GB/T37276-2018)及实施指南(2023版)等相关要求，结合河南省机构养老服务工作实际，制定本工作导则。

1.2本导则所称养老机构是指依法办理登记，在河南省行政辖区内为老年人提供全日集中住宿和照料护理服务，且床位数在10张以上的营利性或非营利性养老机构。

1.3养老机构承担依法登记、备案承诺、履约服务、质量安全、应急管理、消防安全等方面的主体责任，其主要负责人是第一责任人。养老机构应不断提高照护服务、质量安全、风险防控、应急处置、纠纷调解的能力和水平。

营利性养老机构应在市场监督管理部门依法办理登记，并向所在地的县(市、区)级民政部门提出备案申请进行备案。非营利性养老机构符合《事业单位登记管理暂行条例》有关规定的，应在事业单位登记管理部门依法办理登记，并向登记管理机关同级民政部门提出备案申请；符合《民办非企业单位登记

管理暂行条例》有关规定的，应在民政部门依法办理登记，登记后即可开展服务活动。

## 02环境与建筑

2.1养老机构应选择在地工程地质条件稳定、日照充足、通风良好、交通便利，且远离污染源(空气、水、辐射等)、噪声源及易燃、易爆、危险品生产、储运的区域，远离高压电线、燃气、输油管道等，形成相对独立空间，环境安静、安全、清洁。

2.2养老机构应根据场地实际情况进行合理布局，功能分区明确。机构内交通组织应便捷流畅，在满足消防、疏散、运输要求的同时，应避免车辆对人员通行的影响。机构应设有供货物、垃圾、殡葬等运输的单独通道和出入口。应保证救护车辆能停靠在建筑的主要出入口处，且应与建筑的紧急送医通道相连(来源：《老年人照料设施建筑设计标准》(JGJ450—2018))。防火间距、消防车道、消防车登高操作场地完备，符合《建筑防火通用规范》(GB55037-2022)要求。

2.3养老机构需完成消防审查、验收、备案工作，尚未通过消防审验的养老机构不得收住老年人。机构住养对象用房抗震设防标准应为重点设防类。建筑物耐火指标等级不应低于二级。机构应按不低于国家二级防火标准配备消防安全设施、设备，水池、高坡、楼梯、阳台等危险地段设置警示牌，安装防护设施，并定期检验、维修，确保消防设施器材完好。设置安全疏散标志，保证疏散通道、安全出口通畅。

2.4养老机构应内设或周边配套有医疗机构或急救机构、商业服务业设施以及休闲文化活动设施。

2.5养老机构设有通行导向标识，包括但不限于人行和车行导向标志、楼梯或电梯导向标志、楼层号等。设有公共活动空间、就餐空间、公共卫生间等服务导向标识。设有应急导向标识，包括但不限于安全出口标志、疏散路线标志、消防和应急设备位置标志、楼层平面疏散指示图等。居室入口处设有居室门牌号等信息标识，且设有供老年人个性化布置的空间或设施。必要处设有安全警示标识。所用图形标志应符合《养老服务常用图形符号及标志》(MZ/T131-2019)要求，信息准确无误，具有明确性和显著性，易于老年人识别。

2.6养老机构建筑及其场地应进行无障碍设计，且符合现行国家标准《无障碍设计规范》(GB50763-2012)的规定。

室外及建筑出入口无障碍设计要求：室外人行道及车行道地面平整、防滑、不积水。室外人行道与建筑主要出入口、车行道或其他场地(如活动场地)实现无障碍衔接，便于轮椅通行。建筑主要出入口为平坡出入口或为同时设置台阶和轮椅坡道的出入口，且台阶及坡道两侧设有扶手。主要出入口的门净宽便于轮椅进出；门的开启形式应为平开门或电动感应平移门，而非旋转门；门扇易于老年人开启，且开启后不会快速关闭，不会夹伤老年人；无门槛及高差，或门槛高度及门内外地面高差不大于15mm，且以斜面过渡。主要出入口的平台、台阶、坡道，表面平整、防滑、不积水。主要出入口内外留有便于人员等候及轮椅回转的区域，设有雨篷，且可覆盖人员等候区域。

建筑内部交通空间无障碍设计要求：建筑内的公共走廊、过厅、楼梯间等公共交通空间地面平整、防滑、无缺损。老年

人经过的公共走廊宽度应便于轮椅回旋和错行，公共走廊、楼梯的主要位置两侧应设置扶手，且扶手安装坚固，高度距地0.80-0.90m。二层及以上楼层、地下室、半地下室设置老年人用房时应设电梯，电梯应为无障碍电梯。当建筑内设有电梯时，至少1部电梯满足担架进出及运送需求。当建筑内设有楼梯时，老年人常用楼梯严禁采用弧形楼梯和螺旋楼梯，楼梯设有扶手，并有提示标识（《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ450—2018））。

建筑内部主要用房及空间无障碍设计要求：居室、卫生间（含公共卫生间及居室内卫生间）、公共洗浴空间的门开启净宽不小于0.8m，门内外地面无门槛及高差，或门槛高度及地面高差不大于15mm并以斜面过渡。居室、卫生间、公共洗浴空间、公共就餐空间地面铺装平整、防滑，卫生洗浴空间地面排水良好无积水。室内通道和床铺间距满足轮椅和救护床进出及日常护理需要。

室外活动空间（含室外活动场地、庭院）无障碍设计要求：室外活动场地（庭院）的位置与车辆通行空间不交叉，车辆通行和停放不影响场地内的活动，便于使用轮椅、助步器的老年人到达及活动。室外活动空间设有供老年人晒太阳的场地和荫凉休息区，有供老年人集体锻炼等活动的硬质铺装场地，有散步道，有照明设备，能够保障老年人夜间活动安全。

2.7养老机构室内温湿度控制适宜。老年人居室、洗浴空间（包括居室卫生间内的洗浴区和公共洗浴空间）、公共活动空间

及就餐空间设有温湿度调节设备，且性能达标、使用安全。室内温度冬季不低于18℃，洗浴空间不低于25℃，夏季为26-28℃。

2.8养老机构室内通风良好。老年人居室、室内公共活动空间、就餐空间设有带开启扇的外窗，通风情况不佳时需设有新风系统或空气净化设备；公共走廊、卫生间及洗浴空间设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。

2.9养老机构室内自然采光良好，位于东西向的老年人居室及公共活动空间，设有有效的遮阳措施。

2.10养老机构内人工照明充足。老年人居室、卫生间、公共活动空间的人工照明照度充足、均匀，局部需要提高照度的区域，如盥洗池、床头、书桌等，设有局部照明，公共活动空间灯具无明显眩光。照明控制面板位置明显，高度适宜，便于老年人识别并操作。老年人居室到就近卫生间的路径上设有夜间照明设备，以满足老年人起夜如厕的需求。

2.11养老机构内环境良好、不嘈杂。老年人居室隔声效果良好，老年人在居室内休息时不会受到室内外活动的干扰，公共活动空间能够实现动静分区。

2.12养老机构内绿化良好，设有树木、花草或其他适应当地气候的绿化植物，且生长及维护状态良好。树木、花草无高致敏花粉、飞毛、飞絮、有害挥发物及气味污染；老年人经过位置没有带刺、根茎易于露出地面的植物，无蔓生枝条阻挡行人通行。设有休憩活动、景观小品等类型的设施。

### 03设施设备

3.1养老机构应配置包括给排水、采暖制冷、通风、供电、安保、通信、消防、助餐助浴设施、网络设备等。

3.2养老机构应设置服务用房，包括但不限于老年人居室、卫生间、洗浴间、餐厅、厨房、洗衣间、污洗间、储物间、医疗卫生室、评估室、康复室、阅读室、棋牌室、书画室以及多功能室(照护技能培训、多媒体播放、集体活动等)等；设置管理服务用房，包括但不限于办公室、接待室、财务室、消防控制室等附属用房；活动类功能室和管理服务用房可根据实际一区多用。老年人居室宜与卫生间、洗浴间、餐厅、医疗保健、活动等设施贯连。老年人居室和休息室不应设置在地下室、半地下室，不应与电梯井道、有噪声振动的设备机房等相邻布置。(依据《老年人照料设施建筑设计标准》(JGJ450—2018))

3.3老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 $6\text{m}^2$ ，单人间居室使用面积不低于 $10\text{m}^2$ 。收住中度失能老年人的多人间居室床位数不超过4个；收住重度失能老年人的多人间居室床位数不超过6个。居室统一配置床、床头柜/桌子、椅子/凳子、衣柜/储物柜等老年人居住生活所必需的家具。双人间居室和多人间居室内为每位老年人配置必要的家具设备，保证使用时互不干扰。居室内各种设施设备应安全、稳固，若有突出尖锐的阳角应做软包处理。居室及通道应设有夜灯和应急灯。居室空间应满足轮椅和助行器通行、回转与停放的空间需求，便于护理人员在老年人床边进行护理操作。居室配有完好有效可响应的紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备。居室空间设计应注意保护老年人私密性。居室外窗和开敞阳台设有安全防

护措施。居室内卫生间满足基本的安全和使用需求，配有完好有效可响应的紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备；设有洗手池和坐便器，如厕区的必要位置设有便于老年人使用的扶手；若在湿区配有电源插座等设备，有防水防触电保护装置。老年人居室内及其他非吸烟区域应禁止吸烟，若有需要，可设立吸烟区域。（依据《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796-2017））。

3.4设有公共卫生间，位置应在老年人集中使用的场所附近。配有供老年人使用的完好有效可响应的紧急呼叫设备。配有方便乘坐轮椅的老年人接近和使用的盥洗池，厕区设有坐便器、无障碍厕位和便于老年人使用的扶手。能够保证使用者如厕时的私密性。

3.5设有洗浴空间（包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间）满足老年人基本的安全洗浴需求。洗浴空间的浴位空间宽敞，可容纳护理人员在旁辅助老年人洗浴；地面铺装平整、防滑，排水良好；配有便于老年人使用老人的淋浴设备，提供易识别的冷热水标识；配有便于老年人使用的扶手；配有完好有效可响应的紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备。公共洗浴空间能满足浴床等进出和使用的需求，保证老年人可卧姿洗浴；能够保证老年人在洗浴过程中的私密性，入口处设有墙垛、门、门帘等，对外部视线有遮挡，不同淋浴位之间设有隔板等遮挡设施；能满足老年人的更衣、吹发、盥洗等需求；内设卫生间或邻近配有卫生间或便器，能满足老年人在洗浴过程中的如厕需求。

3.6设有公共洗衣空间。设有洗衣机、水池及消毒设施。地面排水良好无积水，具有良好的通风条件。设有衣物暂存空间，且脏衣物与洁净衣物分区存放。机构内配有晾晒空间或能够正常使用的烘干设备。

3.7设有专门的污洗空间。污洗空间整体干净整洁，位置临近污物运输通道或污物电梯，便于污物运送。设有污物清洗、消毒区域和污水排放系统，设有洗涤剂储藏区域，抹布、墩布、清洁车等清洁工具有固定存放区域并能够就近晾晒。

3.8设有公共就餐空间。餐位数量充足，环境干净整洁。位置便于老年人到达，能保证送餐流线顺畅、近便。座椅通道宽敞，能够满足餐车、轮椅通行的需求。餐桌椅牢固稳定、无尖锐棱角，带有靠背，方便移动、清洁，部分餐桌便于轮椅老年人使用。设有备餐台或备餐空间，内部或附近设有洗手池。

3.9设有厨房。厨房满足食品安全和卫生防疫要求，环境明亮、整洁、无异味。出入口能够满足进货、厨余垃圾运送和员工进出的需求。配备专用的消防、消毒(含空气消毒)、冷藏、冷冻、空调、排风等设施，设施运转正常。食品储藏间具有自然通风或机械通风条件。食品处理区设置分类加工区，区分生熟食加工区域，配备洗手、运转正常的消毒设施以及带盖的餐厨废弃物存放容器等。食品加工、贮存、陈列、留样等设施设备运转正常，并保持清洁。

3.10设有活动场所。设有室内活动场所，包括但不限于：阅读区(配置图书、杂志、报纸等)，棋牌活动区(配置象棋、麻将、扑克牌等)，书画区(配置适宜老年人使用的书画桌椅与材料，

满足书画的挂放),健身区(配置适宜老年人的健身器械或乒乓球、台球等设施),音乐、舞蹈活动区(满足播放多媒体需求)。设有能够满足机构内人员集体活动(如联欢会)的多功能厅。室内活动场所容易到达、彼此临近,视线通透。场所内座椅安全、稳固,种类多样,绝大多数座椅(含沙发)有靠背。设有室外活动场所,满足老年人室外活动需求,活动空间日照度充足、均匀。

3.11设有社会工作室、心理咨询空间。社工工作室、心理咨询室可与其他空间合设。社会工作空间能够满足社工和志愿者开展活动培训、研讨活动计划、存放活动用品等的空间需求。心理咨询空间应具有较好的私密性,配有舒适的家具,空间氛围轻松明快,有助于放松身心、舒缓情绪。

3.12设有评估室,或与其他空间合设评估空间。评估环境清洁、安静、光线充足。评估室内物品满足评估需要,评估室内或室外有连续的台阶和带有扶手的通道,可供评估使用。设有员工培训空间,满足内部培训需求。

3.13设有医疗卫生用房。养老机构内设医务室、诊所、卫生所,建筑面积不少于40平方米,至少设有诊室、治疗室、处置室,其中诊室、治疗室的使用面积不少于10平方米;养老机构内设护理站建筑面积不少于30平方米,至少设有治疗室、处置室。设有分药室,可供存放机构的公共常用药品和老年人委托机构管理的个人药品。设有开展安宁服务的分区或用房(如临终关怀室、安宁疗护区等),安宁服务区域相对独立。设置紧急送医通道、医疗废弃物存放点等。

3.14设有隔离空间。供生病老年人就医返院、新入住老年人观察、院内传染病控制等使用。

3.15设有康复空间。康复空间可供进行运动治疗(PT)和作业治疗(OT),其中运动康复器械不少于2种、作业康复器械不少于2种,可提供中医推拿、针灸、理疗、火罐等服务。各类康复器械布置合理,无安全隐患,满足通行需求,方便乘坐轮椅的老年人接近和使用。

3.16设有储物间(含库房)。储物空间干净整洁,数量(或面积)充足,能合理储藏不同类别的物品。设有集中垃圾分类点,且位置临近后勤出入口,垃圾气味、运输等不影响老年人的正常生活。

3.17设有员工办公及生活区域。设有员工办公室或办公区,如护理员值班室、行政办公室、财务室、院长室等。办公空间充足,设施设备能够满足日常工作需求。设有员工就餐、更衣和卫浴空间,能为员工的日常工作提供基本保障。

3.18设有接待空间(含服务厅)。设有服务台,服务台高度为0.7-0.85m,下部留空高度0.65m,深0.45m。能提供接待管理、咨询等服务。设有座椅、沙发等,能够满足老年人及来访人员等候休息。设有宣传栏、公示栏等,能够满足公示、宣传需求,有条件的地方可以设置康复辅具和适老化改造产品展示区。

3.19设有停车区域(场地或车库)。机构内设有机动车停车区域,或机构主入口附近有公共停车位/停车场。机构内的机动车停车区域位置易于车辆到达,并与主要的建筑出入口实现无障碍连通;数量或面积可满足日常车辆停放需求。机构内设有

非机动车停车区域，满足遮雨、遮阳要求，设有电动车安全充电装置，且满足消防安全要求。

3.20按照消防技术标准配置灭火器、火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、应急照明等消防设施设备并通过综合验收。设有微型消防站、消防控制室等。设有室外报警装置、AED等报警装置和必要的应急救援设备设施。对不需要设置自动消防系统的建筑，在人员住宿和主要活动场所安装独立式感烟火灾探测报警器和简易喷淋装置，配备应急照明和灭火器材。消防设施每年至少一次专业检测维护。

3.21建立视频监控系统，监控系统覆盖公共区域，至少包括所有出入口、接待大厅、楼道、就餐空间和活动场所。监控机房有专人值守。监控系统有不间断录像且保持15天以上记录，定期维护。

## **04运营管理**

4.1建立完善的内部管理机制，制定全面、清晰的年度、月度工作计划，做好年终工作总结。建立行政办公管理制度，包括但不限于会议制度、办公审批制度、档案管理制度、印章管理制度、合同管理制度、信息管理制度等，并做好执行记录。建立和完善信息管理系统，内容包括：行政、人力资源、服务、财务、安全、后勤及评价与改进等管理系统。

4.2建立人力资源管理制度，包括但不限于员工招聘制度、考勤制度、薪酬管理制度、岗位培训制度和志愿者与实习生管理制度等，并做好执行记录。从事医疗、康复、社会工作等服务的专业技术人员，应当持有关部门颁发的专业技术等级证书

方可上岗。所有工作人员均应持有效健康证，且定期进行审核。科学设置内部机构，合理配备院长岗位、管理岗位、专业技术和工勤技能等岗位人员，与所有员工签订劳动、劳务合同，建立员工档案，明确岗位职责，制定员工手册；每年开展员工常规的职业道德教育和业务培训不少于2次，每季度开展护理员技能培训不少于1次，护理员培训合格率应达到100%。养老护理员与重度失能老年人配比至少不低于1:3；养老护理员与中度失能老年人配比至少不低于1:6；养老护理员与轻度失能及能力完好老年人配比至少不低于1:15。机构负责人应具有初中及以上文化程度，良好的职业道德，熟悉行业政策、法规，掌握养老服务专业知识。具备条件的机构要设置社会工作者岗位，开展社会服务工作。

4.3建立财务管理制度，包括但不限于支付管理制度、押金管理制度、资产管理制度、价格管理制度、捐赠资金管理制度和会计档案管理制度等。严格规范资金使用，加强监督检查，有年度财务审计与审计报告，做到日清月结、账实相符、账账相符、账证相符。会计人员应持有相关证书上，出纳与记账人员不能相互兼任。

4.4安全管理组织机制健全，制定年度安全工作计划，签订安全责任书，明确安全监管责任和主体责任。建立安全责任、安全教育、安全宣传及培训、安全操作规范、安全检查、事故报告与处理、考核与奖惩等安全管理制度。加强对建筑物进行日常巡查和维护，并做好记录。重点加强对消防、电器、燃气、食品、药品、标志标识、物资财产等的检查，完善预防措施，

配齐安全设施设备，消除安全隐患。每年至少进行1次专业消防设施检测，并做好维保记录；制定消防演练、应急疏散和灭火预案，每季度至少开展1次消防演练；建立自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等应急预案，每季度至少开展1次应急演练；每季度至少开展1次安全教育培训；每月至少组织1次防火检查，及时消除火灾隐患，并做好隐患整改闭环管理记录；每日白天防火巡查、夜间防火巡查各不少于2次，并做好记录。

购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器(含气瓶)、压力管道等特种设备，应符合安全监督管理部门的相关规定。建立特种设备台帐，定期接受特种设备检验机构安全性能检验。特种设备作业人员持证上岗。

视频监控系统覆盖养老机构内各出入口、接待大厅、值班室、楼道、餐厅等公共场所；监控系统不间断录像并妥善保管视频监控记录15天以上记录，定期维护。

4.5建立噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、活动意外等应急处理管理制度，制定应急处理流程和预案。

4.6建立后勤管理制度，包括但不限于物资采购和管理制度、库房管理制度、捐赠管理制度、设施设备管理制度、环境卫生(厨余垃圾、医疗废弃物、污水、绿化)管理制度、车辆管理制度、员工宿舍管理制度等，并做好执行记录。

4.7定期开展服务质量的评价与改进工作，建立投诉处理、满意度测评和质量考核制度，建立持续改进工作机制。应在显

著位置公布包括但不限于养老服务项目及价格表、咨询投诉电话、来访须知等，明晰有投诉处理流程，由专人负责投诉处理工作。

## 05服务管理

5.1建立服务管理制度，包括但不限于老年人能力评估制度、出入院管理制度、工作交接班制度、值班管理制度、日常巡查制度、接待管理制度、外包服务管理制度、应急处理制度、老年人及相关第三方出入探视等制度。

建立保障老年人权益和防范欺老、虐老的措施，建立服务纠纷调解机制，根据服务项目制定相应服务流程，加强过程管理，实行每日监督检查管理，建立相应奖惩制度。老年人能力评估执行率、服务合同签订率和入住档案合格率均达到100%。

5.2为老年人提供能力评估服务。入院评估由至少两名评估人员同时开展，评估人员应具有全日制高中或中专以上学历，有5年以上从事医疗护理、健康管理、养老服务、老年社会工作等实务经历，其中至少一名具有医护专业背景。评估内容包括：自理能力、基础运动能力、精神状态、感知觉与社会参与。评估结果应由评估人员、老年人或相关第三方签字确认。同时开展噎食、食药误食、压疮等九项服务安全风险评估。根据评估结果和老年人服务需求，制定护理等级、服务项目、膳食种类、风险防范、服务防护、特殊照护等照护服务计划。根据住养老年人健康状况变化，及时开展能力评估服务，实现动态管理。机构自身不具备评估条件的，应委托具有专业资质的第三方评估机构开展持续动态评估并签订相关服务协议。

5.3与入住老年人或相关第三方签订服务合同(如收住对象为特困老年人,签订供养协议),服务合同/供养协议内容包含权利义务、服务内容、服务标准、收费标准、合同的变更和解除、违约责任等内容。建立住养老年人服务档案,至少包括老年人基本信息、健康评估报告、健康检查报告、照护服务计划、机构内外就医情况、知情同意书、出院小结等。出院后,做好出院小结、财务交接及档案归档,档案应妥善收集和保管,保管期限不少于服务协议期满后五年。养老机构及其工作人员应当保护老年人的个人信息和隐私。

5.4为有需求的老年人提供个人清洁卫生、饮食照料、起居照料、排泄照料、体位转换及位置转移等生活照料服务。

养老护理员应参加岗前培训并取得培训合格证明,与老年人沟通态度温和、亲切,语言文明,表达清晰。了解老年人姓名、性别、年龄、疾病情况、服务级别、个人生活照料重点、兴趣爱好、精神状况等。

5.5为老年人提供膳食服务。食品经营许可证合法有效,经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致。食堂服务人员持有健康证明,工作时正确佩戴口罩和工作帽,保持个人清洁。根据老年人生理特点、身体状况、地域特点、民族和宗教习惯、疾病需求,科学制定食谱,提供适老膳食、定期听取老年人膳食服务意见建议、为老年人提供集体用餐及个性用餐服务。

严格按照法规和食品安全标准,执行原料控制、餐具饮具清洗消毒、食品留样等制度,并依法开展食堂食品安全自查。

食品原料、半成品与成品分开盛放、贮存。制作食品的设施设备、加工工具、容器等具有显著标识，按标识区分使用。生与熟、成品与半成品分开制作。每餐后对餐(饮)具、送餐工具清洗消毒。餐厨垃圾日产日清。

5.6为老年人提供公共区域和居室内清洁服务。服务人员掌握清洁卫生服务的各类物品消毒方法和消毒范围，各类保洁工具分类使用、分类放置、标识清晰，做到用品整洁、环境清新无异味。

5.7为老年人提供衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒服务。每日整理床铺，定期晾晒被褥、枕芯。床上用品每月至少清洗2次，衣物每周至少清洗1次，特殊污衣物及床上用品随脏随洗。洗涤衣物和床上用品分类清洗、晒干或烘干。常规洗涤设备每周消毒，污洗设备一洗一消。

5.8为老年人提供预防保健、健康管理、药物管理、协助医疗、常见病多发病诊疗、院内感染控制、健康宣教等医疗护理服务。

机构配套综合医院、康复医院、护理院、专科医院、医务室、护理站等医疗机构的，应当具备医疗机构执业许可或在卫生健康行政部门进行备案，其科室设置、人员配备、设施设备配备、药品配备应当根据医疗机构的类型，符合各类医疗机构基本标准的要求。

采取签约合作等方式，与医疗卫生机构签订服务协议，通过医护人员定期上门巡诊、建立就诊绿色通道等方式为在院老

年人提供及时便捷的医疗服务，并在合适位置公布医疗卫生机构巡诊时间及紧急联系电话等。

5.9为老年人提供符合老年人生理和心理特点的文化娱乐服务，组织开展文体活动、休闲娱乐活动、传统节日及纪念日活动、生日庆祝活动，开展服务时应为老年人提供必要的安全防护措施，建立文娱活动安全管理制度及相关应急预案。

5.10为老年人提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预以及安宁服务。必要时联系专业机构、专业人员协助处理或转至医疗机构。

5.11为老年人提供代办、代购、代缴、陪同出行等委托服务。

5.12鼓励有条件的机构为老年人进行康复评估，制定康复方案，提供肢体康复、康复护理、辅助器具适配、认知症照护、康复咨询等康复服务。

5.13保障老年人合法权益，防范“欺老”“虐老”行为，包括但不限于：不得向老年人推销保健品；不得向老年人开展非法集资活动；不得收取超过3个月的预付费；不得为机构外单位或个人等推销保健品、非法集资提供任何便利；未经老年人及相关第三方同意，不得泄露老年人及相关第三方信息；不得有殴打、辱骂、变相体罚老年人等“欺老”“虐老”行为。

主要依据及来源：

《养老机构等级划分与评定》(GB/T37276-2023)

《老年人照料设施建筑设计标准》(JGJ450—2018)

《建筑防火通用规范》(GB55037-2022)

《养老服务常用图形符号及标志》(MZ/T131-2019)

《无障碍设计规范》(GB50763-2012)

《养老机构服务质量基本规范》(GB/T35796-2017)