

### 养老服务培训基地建设指南

Guidelines to construction of training base for elderly care service

2022 - 12 - 29 发布

2023 - 01 - 29 实施



# 养老服务培训基地建设指南

## 1 范围

本文件规定了养老服务培训基地的组织管理、技术保障、建立实施、持续发展和监督考核。  
本文件适用于养老服务培训基地建设。

## 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 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**养老服务培训基地 training base for elderly care service**

依托具备资质的院校、培训机构和养老服务机构，开展养老服务从业人员培训，集理论授课、技能实训、创业培训、课程开发、推广交流等为一体的综合性服务平台。

## 4 组织管理

### 4.1 设置原则

4.1.1 能够承担养老服务从业人员培训，并具有独立法人资格及相关部门认定或授权的专业机构。

4.1.2 机构运营主体须具有 10 年以上养老服务从业经历，无安全管理和运营服务纠纷事故。

4.1.3 应具有高效的组织管理体系，满足年培养 1000 名以上养老服务人才的能力。

4.1.4 应与养老服务机构、医疗单位、卫生机构建立稳定的合作关系，设置实训教学点，能够组织学员到实训教学点开展实操实训。

4.1.5 应具备现代化远程教育条件，具有满足大规模网络培训所需的教学设备和基础设施和网络教学资源，建立网络化的培训和管理信息平台，实现网上培训和网络互动交流。

### 4.2 制度建设

4.2.1 应确保培训管理体制机制健全规范。

4.2.2 建立并实施教学管理制度、师资管理制度、培训对象管理制度、培训考核制度、教学质量管理制度、卫生与安全管理制度、设备设施管理制度、档案管理制度等。

### 4.3 协议管理

4.3.1 建立协议签订程序，并做好协议文本保管工作，且符合下列要求：

- 委托培训应有培训协议；
- 办公及培训用设施设备采购应有相应的采购合同；
- 按照档案相关管理规定做好协议文件的管理与保存。

4.3.2 应妥善保管聘用制管理人员、专兼职师资等人员管理方面的合同或协议。

## 5 技术保障

### 5.1 场所设施

5.1.1 应具备与所承担人才培养任务相适应的固定办公场所、教学场所、教学设备、专业图书信息资料及相应的软硬件设施和实训场所等。

5.1.2 应设置安全标志、建立安全引导系统，配备安全和应急设施设备。

5.1.3 进行线下培训时，教学场所、设施器材应符合环保、安全、疫情防控等要求，且满足表1的要求。

表1 线下培训场地设备要求

场地、设备	规格	数量	备注
理论知识培训教室	同时容纳50-100人上课	2间以上	多媒体电教设备齐全，含电脑、投影仪、扩音设备，具备条件的可以设录音、录像设备。
操作技能培训教室	同时容纳50-100人上课	2间以上	活动座椅，便于开展互动式教学、演示、情景模拟等活动。
实操床位	根据养老服务机构设置标准确定	30张以上	须专门设置实训区域

5.1.4 进行线上培训时应选用培训业务主管部门认定的线上平台。

5.1.5 线上平台应满足以下要求：

- 在电脑端或手机端进行视频学习、在线互动、在线测评、在线反馈和在线考试等；
- 具备人脸识别功能，用于实名认证和在线学习实名制监管等；
- 对培训过程留痕，对学习记录和考试成绩等存档；
- 具备学员在普通网络环境下流畅学习的性能；
- 具备提供录播和直播两种学习方式。

### 5.2 人员配备

5.2.1 应配备保障机构运作的专、兼职工作人员，包括但不限于日常办公、财务管理、培训实施、教学研究、质量督导等岗位。

5.2.2 应配备与培训业务规模相适应的专、兼职师资队伍，应满足下列要求：

- 师生比为 1:16~1:20；
- 兼职教师不超过教师总数的 1/3；
- 实习指导教师和具有职业资格的教师占实习、实训教师总数不低于 30%；
- 聘任外籍教师应符合国家有关部门规定。

5.2.3 宜设置专家库，在库专家不低于 20 人，专家专业应涵盖医学、养老、教育、管理、科技等领域。

### 5.3 教研能力

5.3.1 培训教师上岗前应经过专业的培训，具备满足养老服务培训的教案编写、教学组织、语言表达、

操作示范和教研教改等能力。

5.3.2 定期组织开展教学教研活动，及时研商解决教学过程中遇到的问题。

5.3.3 定期组织授课师资参加养老服务领域继续教育。

## 5.4 服务保障

5.4.1 设有专门安全管理小组，最高管理者任小组组长，安全职责落实到人。

5.4.2 制定有切实可行的应急预案和反应机制。

5.4.3 宜设置与培训规模相适应的服务接待场所，服务接待场所各类物品和设施应整洁有序，并定期对其进行清洁消毒和维护。

5.4.4 提供食宿场所应满足培训规模需要，食宿场所应符合公安、环保、消防、卫生、食品药品等有关部门的规定，并做好常见传染病的预防和控制，储备预防常见传染病的药品及物资。

## 6 建立实施

### 6.1 运行管理

6.1.1 应制定培训项目方案、实施计划、评价考核方案等培训项目管理体系文件。

6.1.2 应建立培训效果评估和效果跟踪体系。

6.1.3 应建立培训教师评价与考核管理体系，对培训师资进行动态化管理。

6.1.4 应建立继续教育培训管理系统，能够记录学员培训学习情况，至少包括课程名称、培训学分、考核结果等信息。

6.1.5 应建立符合基地实际的安全保障方案、应急预案和响应机制。

### 6.2 课程开发

6.2.1 应在规定范围内开展培训活动，有明确的培训项目、培训课程。

6.2.2 培训课程涵盖养老机构管理人员、老年社会工作者、养老护理员、其他从业人员培训，培训内容及课程设置应符合 GB/T 35796、GB 38600 和相关岗位的要求。

6.2.3 应开发包括不限于下列养老服务情景模拟课程：老年人跌倒、老年人紧急救援、面对认知障碍老年人的防走失、老年人慢性病用药、老年人卧床护理、家庭照护床位远程支持、养老机构出入管控、养老机构智能查房、无接触式智能消毒、老年人智能语音交流互动、老年人智能相伴。

6.2.4 应组织学员到养老服务机构开展考察实习、跟岗实习、顶岗实习等方式实操技能培训。

6.2.5 培训资料应齐全，有能够反映实际培训开展情况的培训资料、讲义、现场图片或影像资料。

### 6.3 培训考核

6.3.1 开展就业技能培训的，对培训合格者颁发职业培训合格证书，宜提供就业指导服务及推荐就业岗位。

6.3.2 开展岗前技能培训的，对养老服务机构新录用人员及服务一线人员开展操作技能、养老服务法律法规、职业技能标准、岗位操作规范培训，对培训合格者颁发职业培训合格证书。

6.3.3 开展职业技能提升培训的，对养老服务机构在岗人员，依据养老护理员等国家职业技能标准或行业技能标准，进行职业技能提升培训，组织符合条件的参训人员参加职业技能水平评价，取得养老护理员职业技能等级证书。

6.3.4 按照培训要求进行考试考核，考核应分为理论知识考试、操作技能考核，考试实行百分制。

6.3.5 留存每位学员考试考核记录，考试考核合格率应不低于 90%。

## 6.4 档案管理

- 6.4.1 学员证书按照统一的证书版式和印刷标准进行印制。
- 6.4.2 证书内信息填写规范，证书编号符合统一的编码规则。
- 6.4.3 做好证书发放记录，确保记录清晰、留存完整。
- 6.4.4 学员证书有效期内遗失，应配合做好补发、登记工作。
- 6.4.5 应为参加培训的学员建立档案，档案内容应至少包含学员登记表、培训记录和结业考试成绩单。。
- 6.4.6 应妥善保管学员档案，档案保存形式应包括纸质和电子两种，保存期限不少于2年。

## 6.5 数据管理

- 6.5.1 实时进行数据收集，做好分类统计工作。
- 6.5.2 培训监督人员根据培训标准、实施流程的要求，将实地监督情况形成培训质量报告。
- 6.5.3 定期进行数据分析，形成结论。

## 7 持续发展

### 7.1 科研创新

- 7.1.1 针对养老服务理论与实际操作标准、行业特点与需求、养老服务实施与法律保障等问题定期举办研讨会议，并形成具有科学性、实效性的研究意见和建议。
- 7.1.2 有效利用“互联网+”等前沿技术开展工作，开发全新的教学形式和工作模式。

### 7.2 资源整合

- 7.2.1 争取社会支持，营造有利于培训开展的社会环境，与相关主管部门建立良好合作互动关系。
- 7.2.2 积极争取国内外项目支持，夯实有利于培训开展的资金基础。
- 7.2.3 积极争取政策支持，创造有利于培训开展的政策条件。

### 7.3 品牌创建

- 7.3.1 加强标准化、品牌建设，有计划、有规模的进行品牌的宣传和推广，持续拓展培训覆盖的行业领域。
- 7.3.2 在养老服务培训专业设置、课程标准开发、师资队伍建设、实习交流、培训交流等方面形成培训特色项目。
- 7.3.3 开展形式多样的演练、体验互动，有效提升社会知晓率。

## 8 监督考核

### 8.1 定期考核

- 8.1.1 定期对培训、体验质量和效果进行内部审核。
- 8.1.2 最高管理者定期对培训、体验管理和实施情况进行管理评审。
- 8.1.3 对于内部审核和管理评审发现的问题应立即处理。

### 8.2 持续改进

- 8.2.1 建立申诉、投诉处理机制，及时处理各方对培训工作提出的异议，并做好申诉、投诉及其处理

情况的记录。

8.2.2 针对申诉、投诉，能够采取有效纠正措施，避免类似情况再次发生。

---