



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 45153—2024/ISO 25551: 2021

## 老龄化社会 照顾人员包容性组织 通用要求与指南

Ageing societies—General requirements and guidelines for carer-inclusive organizations

(ISO 25551: 2021, IDT)

2024-12-31 发布

2024-12-31 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 原则 .....	3
5 照顾人员包容性计划 .....	3
6 管理审查和持续改进 .....	9
附录 A（资料性） 基于性别的视角 .....	11
附录 B（资料性） 内部审查清单样本 .....	13
参考文献 .....	15

## 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。

本文件使用翻译法等同采用 ISO 25551：2021《老龄化社会 照顾人员包容性组织通用要求与指南》。

本文件做了下列最小限度的编辑性改动：

——国际标准需要对“专业照顾人员”“家庭照顾提供者”等类似短语进行说明，国家标准对注进行删除；

——参考文件中所列文件，在文件中未资料性提及的按GB/T 1.2—2020的要求删除。

请注意本文件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。

本文件由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、攀枝花学院、湖南普亲养老机构运营管理有限公司、成都天依科创科技有限公司、通用技术集团健康养老产业有限公司、上海天与智慧养老服务有限公司、陕西陕投康养投资运营有限公司、浙江普康智慧养老产业科技有限公司、肥城市子梅养护院、国家卫生健康委卫生发展研究中心、中国计量大学等。

本文件主要起草人：张雨辰、侯非、周幸窈、付强、王蒙湘、汪杰、万福军、刘娜、王巧慧、郑娟尔、陈萌、王娜娜、刁子朋、黄子涵、曾理想、吴荣昌、冯奇、李强、邱俊、姚冀、李多、王学东、张永芳、王贇、聂景峰、倪佳斌、陈莉华、高子明、李少阳、郝晓宁、颜鹰。

# 引 言

## 0.1 概览

据世界卫生组织 2017 版的《证据概览：照顾者支持》提供的数字，全球约有 3.49 亿人需要照顾，其中 1.01 亿人年龄超过 60 岁。长期照顾采取的形式在各国家与地区之间有着显著不同，从家庭照顾到以医院为基础的机构皆有。在大多数国家，通常由个人承担因身体、精神或认知功能的限制而需照顾的配偶、家庭成员或朋友，并且这些照顾人员大多数是女性。尽管照顾是一种宝贵的社会资源，照顾者本人对此持积极态度，但照顾家庭成员或朋友在很大程度上仍然是一种隐性的、不被承认的劳动力。

照顾已经成为全球范围内最重要的社会和经济问题之一，随着人口老龄化加剧，照顾人员将在社会中发挥越来越重要的作用，并在全球范围内提供巨大的经济价值。但需要认识到，无偿照顾和有偿照顾通常都由女性承担，导致女性离开有偿工作以满足其无偿照顾工作的需求，和/或经历工作场所的不平等。照顾正在影响劳动力、医疗保健系统、家庭和整个社会。

在职照顾人员面临的最大挑战之一是尝试平衡就业和照顾责任。例如，劳动力参与率（在一个经济体中工作年龄人口中，已经就业或虽失业但积极寻找工作人员所占的百分比）受到日益老龄化人口的家庭照顾需求的显著影响。同时随着家庭规模缩小，更多女性就业工作。随着人口流动性的增加，预期寿命延长，需要照顾的老年人数量预计将继续增加。这些趋势正在影响越来越多的在职照顾人员。研究表明有偿工作成为照顾人员的负担，在大多数情况下，雇主没有适当的政策或计划支持在职照顾人员。

## 0.2 对在职照顾人员的支持

雇主可在支持在职照顾人员的员工方面发挥关键作用。组织可选择资助在职照顾人员的福利，如教育、技能培训或支持服务，或者实施支持在职照顾人员的人事政策和计划。这些政策和计划旨在协助在职照顾人员在发挥照顾作用的同时管理其有偿工作，为他们提供留在工作岗位或重返工作岗位的平等机会，并有助于减少工作与家庭冲突和/或支持工作与生活的平衡。然而，目前缺乏指导雇主如何支持在职照顾人员的明确指南。

工作场所仅是照顾人员得到支持的一个领域，尽管照顾人员大部分时间都用于工作，使其成为关键的照顾人员支持环境，但还存在其他领域可提供照顾人员支持。其中包括通过政府或国家提供的公共卫生医疗服务和支持，如探亲假。非政府、慈善或特定疾病组织（即癌症、痴呆症）提供支持，例如交通服务或个人照顾。最后，每个在职照顾人员也有由亲属、朋友或邻居组成的非正式支持系统。

本文件旨在补充国家和其他组织现有的相关计划和支持。

## 0.3 实施照顾人员包容性计划的好处

研究表明照顾人员包容性政策和计划有助于：

- 留住熟练员工；
- 激励员工提高生产力；
- 减少旷工，提高出勤率；
- 避免大量员工带病上班；
- 减少残疾费用和精神健康索赔；
- 提高组织竞争优势；
- 建立更积极的员工队伍；
- 支持本组织努力打造更具包容性的员工队伍；
- 通过支持在职照顾人员，展示组织对社会的贡献。

#### 0.4 实施本文件

各组织的规模、管辖范围、资源不同，可有选择地实施本文件。

承认在职照顾人员是职业包容计划的基础。例如，许多组织都有员工支持计划，能用于支持在职照顾人员。一个照顾人员包容性计划能依据现有文件，如现有文件不可用，能单独制定文件。如需要包括能提高对这些支持的认识，并有针对性地实施这些支持。

实现包容照顾人员的工作场所需要系统的方法，并取决于许多利益相关方的参与和系统整合。例如，在解决公平性、多样性和包容性、人力资源管理以及健康和安全管理计划的计划将与本文件的应用相关。因此，诸如 ISO 30415、ISO/TR 30406、ISO 45001 和 ISO 45003 等相关文件能与本文件结合使用。

#### 0.5 照顾与性别问题

性别视角是制定在职照顾人员的政策和做法时重要考虑因素。例如，来自不同国家的统计显示，老年人和其他需要长期照顾的人中有 57%~81% 是外出工作的女性照顾人员。

对于女性照顾人员而言，提供照顾的时间比男性多，这对她们自身就业产生影响。欧洲研究表明，只有 50% 的女性在职照顾人员能全职工作，并明确指出照顾会影响她们的经济状况。此外，与男性相比，女性在职照顾人员因持续的照顾需求，更容易导致工作调整（换工作或离职）。同时，女性照顾人员向被照顾者提供更多的情感支持，这可能对照顾人员的心理健康产生更大的影响，并给女性照顾人员产生困扰。

性别视角是制定包容性照顾人员的政策和计划的关键，有助于消除偏见，促进性别平等。这将有助于确保在组织决策和活动中平等考虑所有人的需求。

本文件为各组织如何将性别视角应用于制定包容性照顾人员的计划提供了指导。它支持联合国《性别平等标准和标准制定宣言》的目标，使标准更具性别平等性。它还有助于实现联合国可持续发展目标 5：实现两性平等并赋予所有女性和女孩权利，特别是可持续发展目标 5.4：通过提供公共服务、基础设施和社会保护政策，并酌情促进家庭和内部的家庭共同责任，承认和重视无偿照顾和家务劳动。此外，本文件有助于可持续发展目标 8：促进持续、包容性和可持续的经济增长、充分和生产性就业以及每个人都有体面工作，特别是具体目标 8：实现所有女性和男性，包括年轻人和残疾人的充分参与生产性就业及体面工作，以及同工同酬。关于性别和照顾的其他指导见附录 A。

#### 0.6 在职照顾人员面临的新问题和不断演变的问题

新冠肺炎大流行增加了在职照顾人员的风险。尽管为在职照顾人员提供了某些优势，例如居家工作，但新冠肺炎更清楚地表明，在社会和医疗卫生系统中，对在职照顾人员的支持存在差距。一项英国调查显示，由于新冠肺炎大流行，70% 的家庭照顾人员提供更多照顾，许多在职照顾人员的收入因此大幅减少。

虽然这不是一个新的情况，但有一类特殊群体是“双重责任”照顾人员。许多为老年人提供照顾的一线医护人员也为他们自己的老年家庭成员、朋友或邻居提供无偿照顾。这些工作人员感染病毒的风险增加，使他们难以履行家庭照顾责任。

另一个重要的在职照顾人员群体是“多重照顾人员”。这些人尝试同时照顾体弱多病和残疾的老年亲属，通常是他们的父母或年长的家人或朋友，并同时照顾孩子。在大流行期间，这些在职照顾人员经常居家工作，远程学习，养育子女，照顾他们年长的亲属、朋友或邻居。

虽然本文件重点关注的是工作的成年人，但人们越来越关注年轻的照顾人员面临的问题，这些照顾人员可能是学生和劳动者。一些学术机构和雇主着手解决这一问题，而目前在该领域缺乏相关指南。

根据不同的专业、社会、经济、政策、文化和语言因素，与照顾相关的短语和词语在不同的语言和语言社区呈现出多样化发展。此外，近几十年来，随着医疗卫生系统和公众对老龄化社会中照顾作用看法的变化，这些词语和短语也在不断演变。传统上在该领域使用的一些表达现在可能被视为误导或不合适。在本文件的编写过程中，专家反馈显示，这些表达在不同国家和背景下的使用差异很大。

# 老龄化社会 照顾人员包容性组织 通用要求与指南

## 1 范围

本文件规定了为以下人员提供照顾的照顾人员包容性计划的要求、并提供了指南：

——被照顾的成年人（例如，有认知、感觉、身体和隐形残疾的成年人、患有慢性或偶发性疾病的成年人以及需要被照顾的老年亲属）；

——长期被照顾的儿童（例如，由于慢性疾病或永久性认知、感觉或身体残疾、损伤）。

本文件适用于任何组织，无论其规模、部门或社群环境（如城市、农村或偏远地区）。

本文件能单独使用，能与组织的管理体系、人力资源计划、公平、多样性和包容性计划结合使用。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 照顾 care

在家庭、社区、机构等所有照顾环境中发生的活动/行为（包括社交、身体、情感、精神、心理方面）。

注：适用于有偿照顾和无偿照顾。

### 3.2

#### 被照顾者 care recipient

接受在职照顾人员照顾的人。

### 3.3

#### 专业照顾人员 care worker

专业照顾提供者 care provider

为被照顾者提供照顾并收取报酬的人员。

### 3.4

#### 照顾人员 carer

照顾人 caregiver

家庭照顾人员 family caregiver

无偿为因疾病、残疾、严重伤害、精神健康状况或成瘾而无法正常生活的家庭成员、朋友或重要的人提供照顾的人员。

### 3.5

#### 家庭 family

两个或两个以上的人的结合体，在婚姻关系、血缘关系或收养关系基础上长期结合在一起，共同承担社会生活的责任。