db5226

ICS 03.080.99

CCS A 12

DB5226/T XXX-202X

黔东南州地方标准

发 布

黔东南州市场监督管理局

202X—XX—XX实施

202X—XX—XX发布

养老机构运营管理指南

（征求意见稿）

# 目次

[目次 I](#_Toc24822)

[前言 II](#_Toc32531)

[1 范围 1](#_Toc27028)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc3892)

[3 术语和定义 1](#_Toc5080)

[4基本要求](#_Toc30356) 2

[5 服务内容及要求 3](#_Toc18646)

[6 运营管理 4](#_Toc18646)

[7评价和改进 6](#_Toc15709)

# 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。**

本文件由黔东南州民政局提出并归口。

本文件起草单位：黔东南州民政局、贵州省养老服务行业协会、州食品药品检验检测中心、黔东南州老龄工作和养老服务中心、黔东南州幸福里养老服务责任有限公司、三穗县中医医院、黔东南伍心养老服务有限公司、贵州云上旅居康养管理有限公司。

本文件主要起草人：徐秀文、文周琴、张廷辉、李江湖、李金芝、李佳欣、蔡斌、潘玉芝、莫子配。

养老机构运营管理指南

# 1 范围

本文规定了养老机构运营管理基本要求、服务内容及要求、运营管理、评价与改进。

本文适用于养老机构运营管理。

# 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（包括所有修改的修改单）适用于本文件。

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

MZ/T 032养老机构安全管理

MZ/T171养老机构生活照料服务规范

# 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

## 3.1养老机构

指为老年人提供全日制住宿和生活照料及居家和社区养老服务的各类组织。

## 3.2预收资金

是指养老机构在实际提供相应服务之前预先收取的资金，包括预收服务费、预收会员费和质押金。

# 4基本要求

## 4.1机构

4.1.1养老机构需要登记的应当依法办理法人登记，不需要登记的，应当依法进行备案。

4.1.2公建的养老机构服务对象应当优先满足特困老年人需求，坚持公益性和兜底保障功能。

4.1.3公建的养老机构可以由政府相关部门自主运营和管理，也可以通过公建民营形式由社会组织或企业单位运营管理。

4.1.4养老机构应当配备满足管理和老年人服务需求的工作人员。

4.1.5养老机构应明确各部门负责人，部门的主要工作内容及要求。

4.1.6养老机构应至少每半年组织1次消防演练和各类应急预案演练活动。

4.1.7提供餐饮服务的养老机构，应持有食品经营许可证。

4.1.8内设医疗机构的，应持有医疗机构执业许可证或医疗备案证明。

4.1.9提供其他应依法许可的服务的，应取得相应许可。

## 4.2人员

4.2.1养老机构的管理者应当具有专科及以上学历；应具有三年及以上相关工作经验。

4.2.2配备的专（兼）职专业技术人员应当具备与其岗位相适应的专业能力，并取得相关的职业资格证书。

4.2.3护理人员应当经过专业培训，考核合格后上岗；且应具备安全急救、应急救援等基础能力。

4.2.4服务人员应身体健康，无传染性疾病，品行良好，且性格温和，有爱心，有耐心人员为宜。

4.2.5从事餐饮服务的人员还应每年进行一次健康检查，并取得健康证。

4.2.6养老机构从业人员每半年应至少接受1次职业道德教育、安全教育、职业技能等综合性培训。培训考核合格率不低于80%。

## 4.3环境和设施设备

4.3.1应配置必要的膳食制作、医疗保健、文体娱乐、温度调节、安全防护等设施设备，且应为合格产品和能正常使用。

4.3.2老年人居室内床位平均可使用面积不应少于6㎡，单人居室使用面积大于10㎡。

4.3.3老年人居室应配置有床、桌、椅等必要生活设施和生活用品，且各类设施设备应安全、稳定，护理人员应在日常护理中注意检查老年人使用的床桌椅等设施，对有摇晃、松动等存在安全隐患的设施及时报告，及时安排检修或置换。若有突出尖锐的阳角应做好软包处理。

4.3.4应设置无障碍设施，包括但不限于：无障碍出入口、无障碍卫生间、防滑路面、安全扶手。

4.3.5应按照国家消防技术标准，配备消防设施设备。

4.3.6应设置垃圾专门存放区，并分类存放、分类管理。设置储物间，整齐堆放物品，对消毒液、洗衣液等常用物品应放在老年人无法轻易接触到的地方，并且做到使用完毕后放回原位。

4.3.7养老机构应设置在安静、交通便利、适宜老人生活的地带，远离各类有毒有害污染源，与高噪音、高污染源的防护距离符合有关卫生防护规定，并避开气象灾害、地质灾害等自然灾害易发区。

4.3.8应配备机动车和非机动车停靠区域，应配置适老化设施、紧急呼叫装置、可视化监控设施。

4.3.9应采用醒目、易懂的形式设置标志，公布管理、服务等相关信息。

## 4.4制度

养老机构应完善机构内部管理制度，应包括但不限于以下制度：

1. 消防安全制度；

1)消防安全责任制；

2)灭火和应急疏散预案演练制度；

b)食品安全制度；

1)食品采购管理制度；

2)食品留样备查制度；

c)宣传教育和培训制度；

d)财务管理制度；按照法律规定制定规章制度，并依照规定严格执行会计核算、财务报告等财务工作。

e）行政办公制度；

f）人力资源制度；

g)后勤管理制度；

h)考评与奖惩制度，明确考评形式、奖惩条件等。

# 5 服务内容及要求

养老机构提供的服务宜包含生活照料服务、医疗护理服务、文体娱乐服务、精神慰藉服务等。

## 5.1生活照料

5.1.1饮食照料

5.1.1.1根据老年人的身体状况及需求、地域特点、民族习惯等提供粗细搭配、营养均衡、种类丰富的膳食。对老年人食量、用餐时长和状态等情况进行记录，观察老年人的情绪和身体健康状况。

5.1.1.2协助老年人进餐前，应了解老年人进餐情况、吞咽功能，根据其身体情况选择进食的体位。餐前准备好餐具、餐食、水和毛巾。

5.1.1.3每日食谱应在醒目位置公示。每周至少检查一次老年人房间有无过期、腐烂食品，如有则应及时清理，以防老年人误食。

5.1.2起居照料

5.1.2.1协助穿（脱）衣前，应了解老年人身体情况。过程中应轻柔，并询问老年人有无不适。

5.1.2.2提供睡眠照顾服务前，应了解老年人日常睡眠情况，打开窗户通风，保持卧室内空气清新。服务时，关闭窗户，拉好窗帘等，保持室内安静。协助老人入床躺下盖好被子后，轻手关闭大灯、打开夜灯，轻步退出房间，定时巡视，观察老年人的睡眠情况。

5.1.2.3更换床上用品。根据不同季节需要准备相应的床上用品，床单被罩正常情况下在春秋季宜两周换洗一次，夏季一周换洗一次，冬季可以一个月换洗一次。如床单被罩有污渍则应及时清洗，不受上述频次限制。根据天气情况对老年人的被褥枕头进行晾晒，在夏季应增加晾晒频次。

5.1.3清洁卫生

5.1.3.1个人护理清洁包括洗头、洗脸、洗澡、洗手、刷牙、漱口、口腔擦拭、梳头、剃须、床上洗足、床上擦拭、修剪指（趾）甲等。

5.1.3.2室内外环境应整洁，室内空气清新无异味，地面无积水、无污渍、无积存垃圾。门、窗、柜、桌椅、便盆等设施设备应定期清洁，保证干净、整洁。

5.1.3.3衣服、床单、被罩等用品做好清洗、消毒、晾晒和整理收纳工作。

5.1.4排泄照料

5.1.4.1协助老年人排便，包括协助床上排便、协助如厕、人工取便、更换一次性纸尿裤、更换尿袋等。护理员应了解老年人的日常排便情况，观察老年人的大小便是否正常。可通过观察有无大小便失禁情况，大小便频次、颜色，大便形状等进行判断。

5.1.4.2护理人员在提供排泄照料服务时，应有耐心，保护老年人的隐私，不能够嫌弃、辱骂老人。

## 5.2医疗护理

5.2.1养老机构提供医疗护理服务参见《中华人民共和国药品管理法》《医疗废物处理条例》等相关法律法规的规定。

5.2.2提供医疗护理服务人员应具有专业资格，具有扎实的医疗护理基础知识和技能。定期进行医疗护理安全培训和考核。培训可以通过专题讲座、实练操作、现场演示等方式进行；考核内容应包含但不限于医疗护理基础知识、基本操作规程及对突发情况如何应变。

5.2.3医疗护理过程涉及的药品，应有医师开具处方且经医师查验合格。对药品的管理保存应当符合医疗相关规定，给老年人的药应当保证准确，不得搞混用药对象。

5.2.4对半失能老年人应协助其进行简单活动，根据老人的意愿及护理需要，宜用轮椅等辅助器具定期带老年人看看户外风景。对全失能老年人，应每隔两个小时，对其进行一次翻身，不能翻身的老人除外。对不宜频繁翻身或不能翻身的老年人，应采取使用防压疮垫等措施防治压疮。

5.2.5根据需要可为老年人提供苗侗医药服务，从事该项服务的人员见《中华人民共和国执业医师法》的规定，取得执业医师或执业助理医师资格，并通过注册取得执业证书。

## 5.3文体娱乐

5.3.1养老机构应设置有老年人专门活动区并配置有与文体娱乐活动相关的设施设备、文学资料和物品,且应定期检查修复和更新。老年人活动区宜进行适老化改造，满足老人活动需求。

5.3.2应根据老年人需求，考虑老年人生理和心理情况，收集和听取老年人的意见建议，定期开展适宜的活动。活动宜包含：

--益智类：益智手工、棋牌、读书读报等；

--文艺类：书画、诗歌朗诵、唱歌跳舞、唱侗戏、吹芦笙、弹琵琶等；

--健身类：太极拳、羽毛球、乒乓球、保健操等。

在端午节、中秋节、重阳节等重要节日，还可根据民族习俗组织与节日相关的一些活动。

## 5.4精神慰藉

5.4.1养老机构应设置提供精神慰藉的部门，或者聘请有资质的心理咨询师、社会工作者等人员定期提供精神慰藉服务。提供精神慰藉服务的人员应经过培训，并获得培训合格证书或资格证书。

5.4.2养老机构宜配备有安静、温馨、独立的心理咨询室。

5.4.3护理人员应及时了解老年人的心理与精神变化，多与老年人沟通交流，陪伴老人聊天，保持耐心和诚恳的态度。

## 5.5老年人能力评估

5.5.1对刚入驻养老机构的老人进行入院评估，清楚老年人的身体健康和精神状况，并做好记录、办好入驻手续，根据评估结果和老年人服务需求确定照护等级，与其家属或监护人共同确定照护方案。

5.2.2定期对老年人进行能力评估，观察老年人的身体健康和精神状况变化，必要时，可即时评估。

## 5.6规范老年人个人档案管理

档案包括个人健康档案、能力评估档案等，配置专门人员管理，利用大数据将老年人基本信息、健康情况、能力评估情况等录入系统，保证信息准确、实时、安全。

## 5.7委托第三方服务

受托方应具备受托服务相应的资质和能力，与第三方签订委托合同，明确服务要求、各方责任等内容。

## 5.8收费公开

养老机构应当在接待大厅等醒目位置公示本机构床位费、护理费、伙食费、水电费等收费标准、收费依据、服务内容和基本银行账户、存管账户等信息，建有门户网站的同时在网上公示，接受有关部门和老年人及家属监督，不得在公示项目、标准或合同外收取费用。

## 6 运营管理

## 6.1财务管理

6.1.1养老机构应当配备财务、会计人员，并根据需要合理设置财务部门，对机构的各类经济活动进行管理、核算和监督。

6.1.2养老机构向服务对象收取费用采用预收资金的，应当分类开设专用账户进行资金管理，收取的费用不可与自有资金混合管理。

6.1.3应对补助资金、医疗基金、管理经费、生产经营收入等建立专门台账。

6.1.4实行年度报表公开制。政府投资兴办的养老机构和民办非营利养老机构应于每年3月底前，向本县（市）民政部门报送本单位上一年度财务收支情况，以及当地民政部门要求的相关报表，由民政部门通过适当形式向社会公布，接受社会监督。

## 6.2人力资源管理

6.2.1养老机构在聘用工作人员时，与其建立劳务关系或劳动关系，应当对应签订劳务合同或劳动合同，明确合同期限，工作内容和地点，工作时间和休息休假，薪资报酬等内容。

6.2.2养老机构与劳动者签订劳动合同的，可以约定试用期，但试用期期限应当遵守《劳动合同法》的规定，按照合同期限合法合理确定。

6.2.3新录用的员工应当经过相应岗位培训、职业技能培训后方可上岗。

6.2.4建立并完善员工奖惩机制。通过定期考核与日常考察结合的方式，对员工工作能力和服务质量进行评级，被评优者可给予其表扬和物质奖励；对工作态度不端正的员工，及时开展批评教育并引导其改正；若存在工作能力不足问题，应加强对该类员工业务能力的培训。

6.2.5有明确的考勤值班、请销假规定和记录，规范员工上下班、请假和休假。

6.2.6养老机构宜结合实际，提高员工的薪资待遇和职业发展空间，积极主动吸引更多优秀人才从事养老服务工作。

6.2.7养老机构与员工解除用工关系的，应做好相关记录并存档。

## 6.3后勤管理

6.3.1宜设置后勤部门，并配备与后勤管理服务相适应的工作人员。

6.3.2建立库房和物资管理制度。对库房物资的出、入库有明确记录。建立物资采购台账。

6.3.3有设施设备维护流程规范，配备专门人员对设施设备定期维护和检修，并做好情况记录。

## 7评价和改进

7.1应当采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式开展养老机构管理评价，并做好记录。每年进行不少于一次的自我检查，并制作成检查报告。

7.2每半年组织一次向老年人及其家属、监护人开展的满意度调查。

7.3设置意见箱和开设监督举报热线、网上评价平台，广泛征求意见。接受县级以上人民政府民政部门指导、监督和管理，接受社会监督。

7.4根据评价、指导、调查结果和征求到的意见、建议，以及存在的问题进行分析，查找原因和不足之处，制定改进方案，落实改进措施。

**——————————————**