

广东省东源县民政局

关于转发《河源市民政局关于印发<河源市养老机构管理服务工作指引(试行)>的通知》 的通知

各镇公共服务中心：

为进一步规范我县养老机构管理服务工作，充分发挥公办养老机构兜底线、保基本、作示范的作用，现将《河源市养老机构管理服务工作指引(试行)的通知》转发给你们，请各镇按文件要求做好养老机构相关工作。

附件：河源市民政局关于印发《河源市养老机构管理服务工作指引(试行)》的通知



河源市民政局

河民函〔2023〕124号

河源市民政局关于印发《河源市养老机构管理服务工作指引（试行）》的通知

各县区民政局、江东新区社会事务局：

为进一步规范我市养老机构管理服务工作，充分发挥公办养老机构兜底线、保基本、作示范的作用，根据《养老机构管理办法》、《养老机构服务质量基本规范》和《广东省养老服务条例》等法规规章，结合工作实际，制定本工作指引，请遵照执行。



2023年9月5日

河源市养老机构管理服务工作指引（试行）

第一条 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《广东省养老服务体系建设的“十四五”规划》精神，进一步规范我市养老机构管理与服务工作，确保养老机构老年人生活得安心、静心、舒心和安享幸福晚年，根据《养老机构管理办法》、《养老机构服务质量基本规范》（GB/T 35796—2017）、《广东省养老服务条例》等法规规章，结合我市工作实际，制定本工作指引。

第二条 本指引所称养老机构是指依法办理登记且在河源市行政管辖区内，为集中供养特困老年人提供全日集中住宿和照料护理服务的社会福利院、敬老院、公建民营和接受委托供养的其他养老机构。

第三条 市民政局负责全市养老机构管理和 Service 工作的指导和监督。

县级民政部门负责本行政区域内养老机构管理和 Service 工作的指导、监督和检查等工作。

乡镇人民政府（街道办事处）承担辖区内养老机构的管理责任，确保机构内管理规范、安全稳定。

各养老机构履行机构内管理和 Service 工作的主体责任，按照本指引要求强化制度规范落实、完善硬件设施、提高服务水平、加

强内部管理、确保安全稳定。各养老机构应按照所在县级民政部门的要求，及时开展相关工作并报送相关台账、资料，完成临时交办的有关事项。

第四条 养老机构实行院长负责制。县级民政部门应定期对院长履行职责的情况进行考核。

第五条 养老机构应当设立院务管理委员会，实行院务公开、民主管理。院务管理委员会由主办单位代表、供养对象代表和管理服务人员代表组成，供养对象代表应达到二分之一以上。

院务管理委员会由全体供养对象和管理服务人员选举产生，院务管理委员会主任由全体委员选举产生。

第六条 院务管理委员会履行下列职责：

（一）审议养老机构内重大事项、各项规章制度，对养老机构的建设与发展提出合理化建议；

（二）监督养老机构规章制度的执行情况，监督养老机构财务收支和管理情况；

（三）监督院长和管理服务人员的工作；

（四）调解供养对象之间的矛盾纠纷；

（五）组织协调供养对象开展自我服务、自我管理；

（六）其他院务管理职责。

第七条 各养老机构应落实机构岗位设置及人员配备的基本要求。

（一）岗位设置要求。养老机构应根据规模大小和功能定位，科学设置内部机构及岗位，明确工作责任。

1.管理岗位。管理岗位为承担领导职责或管理任务的工作岗位，包括但不限于养老机构院长、副院长、内设部门负责人岗位。养老机构院长、副院长应具有高中或以上文化程度，具有养老服务专业知识；养老机构内设部门负责人应具有相关资质及专业知识技能。

2.专业技术岗位。专业技术岗位为承担专业技术工作职责、具有相应专业技术水平和能力要求的工作岗位，包括但不限于医疗、护理、康复、社会工作、健康管理岗位。

3.工勤技能岗位。工勤技能岗位为承担技能操作和维护、后勤保障、服务等职责的工作岗位，包括但不限于养老护理、维修维护、保洁绿化、特种作业、消防设施操作、信息管理、档案管理、接待管理、会计、出纳、厨师、门卫、洗涤岗位。

（二）人员配备要求。养老机构应根据入住老年人人数和能力状况、服务质量要求，结合服务需求合理配备管理、专业技术和工勤技能人员，相应岗位人员应定期参加业务培训。

1.养老机构管理岗位人员的配备数量应根据机构规模、服务对象、老年人能力状况、功能定位等进行合理配备，达到满足运营管理的需求。养老机构应配备专职院长或副院长。

2.养老机构专业技术岗位人员的配备数量应满足专业技术服务工作开展的需求，配备要求如下：

(1) 内设医疗机构的养老机构宜配备专职医师、护(师)士、康复医师、康复治疗师等专业技术人员,人员配备比例应符合医疗机构设置的有关要求。

(2) 专业技术人员应持有与岗位相适应的有效专业资格证书或执业证书。社会工作者、健康管理师应取得相应的职业资格证书。

(3) 养老机构每 200 名老年人应配备 1 名社会工作者(不足 200 名的按 200 名计算)。

(4) 养老机构宜配备专职或兼职健康管理师。

3.养老机构工勤技能岗位人员的配备数量应根据机构规模、老年人能力状况、入住老年人人数、服务需求、功能定位等进行合理配备,达到满足技能操作和维护、后勤保障和服务工作开展的要求。其中,养老机构应按照实际入住老年人数量配备提供直接护理服务的专职养老护理员,配备比例应不低于下表规定的下限值要求。养老护理员应经培训合格后上岗。特种作业人员、消防设施操作人员和会计等应具备相应上岗资质。

养老护理员配备比例表

自理老年人	部分自理老年人	完全不能自理老年人
1:15-1:20	1:8-1:12	1:3-1:5

第八条 养老机构应建立完善符合本院实际的内部管理体制

度，包括但不限于敬老院管理服务公约、工作人员岗位责任制、供养人员守则、会议学习制度、请销假制度、基础资料归档立卷制度、财务管理制度、后勤管理制度、安全管理制度等，并在机构内醒目位置公布服务管理信息。

第九条 养老机构应建立健全基础资料归档立卷制度，确保供养对象入住与健康档案、工作人员档案、文书档案、财务档案、基建档案等齐全完整、归档及时、保管安全。

第十条 养老机构应建立健全财务管理制度，认真贯彻勤俭办院的方针。

（一）严格遵守资金使用规范，特困供养经费实行专款专用，严禁贪污、挪用、截留。

（二）严格支出手续，入账票据应有经手人、证明人和院长签字，手续齐全，账据相符。

（三）严格资产管理，建立物资出入库账目，定期清点，妥善保管，避免损失浪费。院办经济收入和社会捐赠的款物，要及时入账，合理使用。

第十一条 养老机构应建立健全后勤管理制度。

（一）保持养老机构内环境卫生。划分卫生责任区，保持院容院貌整洁、绿化布置合理。生产区无杂物和垃圾，生产用具堆放整齐；生活区布局合理，环境清洁宜人。每天清扫整理房间，室内地面、墙壁、门窗干净整洁，无蝇、无鼠、无蟑螂；物品摆放整齐，室内清洁无异味。

（二）保持养老机构内饮食卫生。不购买、不制作、不食用过期、霉烂变质的食物；餐厅和厨房餐具、炊具等定期消毒，冰箱（柜）分开储存生熟食品，并做好食品留样；厨房工作人员每年应进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。

（三）做好养老机构内个人卫生。定期换洗被罩、床单、枕巾等床上用品，供养对象需衣着整洁、干净、无异味，督促对象经常洗澡、定期理发、剪指甲。

第十二条 养老机构应建立健全安全管理制度。

（一）制定安全工作制度，加强防火、防盗、食品、药品及出入院等重点部位和环节的安全检查，及时消除安全隐患。

（二）健全 24 小时值班巡查、节假日值班和重大事项报告制度。开展安全教育和隐患排查，每年开展安全应急演练。制定突发事件应急管理预案。

1. 预案内容包括但不限于：突发时间类型、组织机构、职责分工、处置原则、处理流程、工作要求。

2. 突发事件类型包括但不限于：火灾；食物中毒；公共卫生事件；自然灾害；老年人自伤、跌伤、噎食、窒息、误吸、走失、烫伤等。

（三）机构内电器、燃气用具等应符合国家标准和行业标准。

（四）对可能发生坠床、坠椅事故的供养对象，需采取安全保护措施。

第十三条 养老机构应做好供养对象外出与探访管理。

（一）建立供养人员外出登记制度，供养对象外出应办理登记手续，未经请假，不得私自外出；失能、半失能供养对象外出须由院方安排专人或其亲属陪同。

（二）供养对象探访管理工作应符合《养老机构探访管理规范》（T/GDYLSH 4-2022）的规定，外来探访人员入院严格遵守“规定时间、规定路线、规定地点、规定人员”的要求，并做好探访登记相关工作。

1.做好亲属探访工作。梳理老年人亲属探访数据，建立除监护人以外的允许探访人员名单。不在允许探访人员名单内的亲属探访，应充分征求老年人及其监护人的意愿。

2.非亲属探访需做好探访评估、探访预约、探访接待、探访巡视、探访送离等工作。

第十四条 养老机构应制定传染病防控应急预案并定期演练；做好防疫物资储备；设置隔离间；定期开展传染病防控宣传教育；并对入住老年人适时开展心理疏导。

养老机构发现老年人为传染病病人或者疑似传染病病人的，应当及时向附近的疾病预防控制机构或者医疗机构报告，配合实施卫生处理、隔离等预防控制措施。传染病流行期间，严格出入管理，人员确需外出的必须佩戴口罩，并做好生活区域消杀工作。

第十五条 养老机构应做好机构内环境的完善和设施设备的配置与管理。

(一) 老年人居室应符合以下要求：

1.老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 6 m^2 ，单人居室使用面积不低于 10 m^2 。

2.老年人居室配置的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，床头、浴室、卫生间应设呼叫装置。居室及通道应设有夜灯和应急灯。

3.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。

(二) 养老机构内应设置无障碍设施，包括但不限于：无障碍出入口、安全扶手、无障碍卫生间、防滑地面。无障碍设施的设计应符合《无障碍设计规范》（GB 50763-2012）的规定。

(三) 公共区域应设置餐厅、卫生间、浴室、活动场所、文娱室等，并满足：

1.餐厅布局合理，桌椅应完备、干净整洁。应配备消毒柜、垃圾篓、防蝇设备、风扇等；

2.卫生间应设置坐式蹲位、残疾人蹲位，具有安全防护设施，通风良好、无异味；

3.浴室应有安全防护措施，洗浴用水水温应可调节，温度适宜；

4.活动场所应设置固定的健身设施、设备，应设置固定座椅，设施、设备应符合老年人的体能心态特征；

5.文娱室应提供图书、报刊、电视机、棋牌、乐器等；

- 6.应设置公共洗涤场所，配备洗涤用具；
- 7.室内活动场所应光线充足，配有文化娱乐用品；
- 8.室内宜配备房间空气温度调节设施。

（四）养老机构应当在各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所安装视频监控设施，并妥善保管视频监控记录。

（五）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。

养老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。

（六）养老机构应设置垃圾专门存放区域，并分类存放、分类管理。

第十六条 养老机构应为供养对象提供个人生活服务。

（一）为特困供养对象提供不同季节的衣着和床上用品，衣着不少于4套，床上用品根据季节变换和气温变化及时调整更换。

（二）定期统一换洗床上用品（床单、被套、枕套），必要时随时换洗，保持床面清洁。

（三）夏季提供灭蚊、降温设备。

（四）对常年患病卧床特困供养对象实行专人护理：

- 1.提供送餐服务，按时为老人喂药、喂水、喂饭；
- 2.协助老人定期换洗衣物；

3.帮助老人每日洗漱，定期洗头、洗澡、修剪指甲、理发剃须；

4.定期清洗床上用品（床单、被套、枕套），必要时随时换洗，保持床面清洁；

5.每日清洁居室，保持房间内无异味。

第十七条 养老机构应为供养对象提供营养膳食服务。

（一）每周公布食谱，按时供应饭菜，一日三餐合理安排，荤素搭配，干净卫生，尽量保障品种多样。

（二）注意饭菜的保温，一日三餐适时开饭。安排生日餐，法定节日和传统节日加餐。

（三）根据老人需要或医嘱，制作普食、软食、流食和特殊饮食。老人患病，要及时做适合老人口味的病人餐。

（四）严格执行食品卫生规定，确保无食物中毒事件发生。

（五）尊重少数民族饮食习惯。

第十八条 养老机构应为供养对象提供医疗保健服务。

（一）有条件的养老机构宜设立医务室，并配置常用药品、观察病床、温度计、听诊器、血压计等诊疗护理设备，为供养（服务）对象提供日常诊疗服务和康复训练服务。

（二）协助有关部门保障特困供养对象享受医疗救助待遇。

（三）医务室应严格执行国家医疗卫生规定，严禁出现医疗事故。

（四）每年组织一次供养对象健康检查，建立健康档案。

(五) 定期组织开展医疗保健和急救知识学习。

第十九条 养老机构应为供养对象提供心理服务。

(一) 对新入住对象，制定有针对性的入住适应计划，帮助其度过适应期。

(二) 注意了解掌握供养对象思想动态，及时防范和化解各种矛盾及纠纷。

(三) 定期与供养对象谈心，并作好个案记录和谈话周记，及时掌握对象心理，做好情绪疏导工作。

(四) 定期组织在院对象参加有益于老人身心健康和老人喜闻乐见的文体娱乐、养生保健、益智活动、志愿服务等活动，丰富老人精神文化生活。

(五) 对危重老人提供临终关怀服务。

第二十条 养老机构可视情发展院办经济，以副补院。

(一) 养老机构可通过自办、联办或租赁承包等多种形式开展生产经营和服务活动，发展院办经济，增加收入。

(二) 院办经济收入，用于改善供养对象的生活条件及扩大再生产，任何单位和个人不得侵占、挪用。

(三) 鼓励供养对象参加力所能及的生产劳动和经营活动，并给予适当报酬，以调动供养对象的积极性。

第二十一条 养老机构可视情优化拓展服务功能。养老机构可发挥专业资源优势，辐射周边提供社区养老服务和居家上门服务。有条件的乡镇敬老院在满足自身供养需求的前提下，拓展为

具有服务性、指导性和支持性等综合功能的农村养老服务机构，将服务范围延伸拓展至村级居家养老服务站和居家老年人，并逐步为农村低保、低收入家庭中老年人低偿提供集中托养服务。

第二十二条 各县区可根据本标准，结合本地实际，制定本辖区养老机构管理制度。

第二十三条 本指引由河源市民政局负责解释。

第二十四条 本指引自发布之日起施行。