

汨罗市民政局文件

汨民发〔2025〕15号

关于印发《关于加强公办养老机构院务管理工作的指引》的通知

各镇（街道）民政办、各养老服务机构：

《关于加强公办养老机构院务管理工作的指引》经研究审议通过，现印发给你们，请遵照执行。



关于加强公办养老机构院务管理工作的指引

为规范公办养老机构运营管理，明确权责，提升效能，保障机构安全有序运行与服务质量，特制定本指引。

一、出入院管理流程

养老机构建立出入院管理制度，包括但不限于：入院能力评估、入院手续办理、出院手续办理、服务对象请假外出制度等。

1.入院评估：老人确定入院意愿，由专业评估师按照评估要求日常生活活动能力、精神状态、感知觉与沟通能力、社会参与能力等多个维度进行评估，确定老年人评估能力等级。

2.入院签约：在入住评估完成后，老人及家属需与养老机构签订入住协议。协议中应明确双方的权利和义务，包括服务内容、时限、收费标准、支付方式等。同时，老人需填写《安全责任书》等法律文件，确保双方对安全责任有清晰的认识。

3.试住与入住：为帮助老人更好地适应养老机构生活，养老机构提供试住服务。试住期间，老人可体验养老机构的日常服务，如饮食、起居、护理等。同时，养老机构也会观察老人的适应情况，如睡眠、情绪、社交等。试住期结束后，若老人适应良好，则可正式入住。正式入住时，养老机构将会根据老年自理能力为老人分配房间。

4.申请、审批流程：入院供养须由本人或其委托人提出申请，经乡镇人民政府（街道办事处）审核，按照属地管理权限由民政部门批准后，录入汨罗市智慧养老服务平台。

5.服务与档案：入住登记人员应该根据老年人身体状态、身体疾病、用药需求、日常兴趣爱好、情感特点等登记入院信息表格，并根据对象不同情况进行分级分类管理和服。

6.出院及请销：当老人计划出院时，须由家属或监护人提前提出申请，办理费用结算、物品交接等手续。若老人需临时请假外出，须由本人或者家属填写《临时外出请假单》，说明事由、时间及陪同人，经院长根据老人健康状况评估批准后方可离院；外出期间安全责任由本人或家属承担，老人须按时返院并办理销假。所有流程均以书面形式记录归档，以实现规范管理、权责清晰。

二、设施设备配备

1.居室应配置单人床、床头柜、衣柜、桌椅、薄被、厚被、床单、被罩、枕芯、枕套、呼叫器等；温度调节设备，如散热器、空调、电风扇、采暖设备等；室内家具应无尖角凸出部分。

2.卫生间应保持通风，配备坐便器（蹲便器）、洗面盆、淋浴器，安装扶手、毛巾架、换气扇等，安装双向开启的门锁插销。

3.洗浴空间应设有便于老年人使用的淋浴设备，且配有易于识别的冷热水标识；设有温度调节设备，如浴霸、暖风机等；地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。

4.餐厅的餐位数应满足供养（服务）对象同时就餐需要。应配设统一美观的餐桌和座椅、风扇或空调、食谱公告牌、洗漱池、消毒设备、防蝇设备等。

5.厨房应设置食品加工、清洗消毒、燃料堆放等区域，配备常用炊具、生熟墩板、冰箱、橱柜、消毒柜、食品留样柜、电风

扇、空调及防蝇、防鼠等设备。

6. 文化娱乐室应配置电视机、棋牌和适合供养服务对象阅读的报纸、报刊，配备适合老年人使用的活动器材。

7. 设置的卫生室应配备温度计、血压计、听诊器等日常诊疗设备，还应配备存放供养服务对象常用药品的药品柜。

8. 设置的储物间（库房）数量（或面积）应充足，物品分类摆放有序、标识明确清晰，干净整洁。

9. 康复训练场所应配备适合供养服务对象康复训练的康复器械及健身器材。有条件的养老机构应当为集中供养的重度残疾特困人员适配基本型辅助器具。

10. 有条件的养老机构应当设立临终关怀室。

三、日常内部管理

养老机构日常需求管理是保障机构平稳运行、提升服务精细度的重要基础性工作。其核心在于通过规范、高效的流程，对员工、老人、物资及信息等关键资源进行系统化管理，确保服务供给与需求精准匹配。

1. 员工信息与人力配置管理：建立完整的员工人事档案，涵盖基本信息、资质证书、岗位职责、培训记录、考核评价等。实行动态管理，根据中华人民共和国民政行业标准《养老机构岗位设置及人员配备》文件要求对入住老人照护等级分布、护理比例（全自理 1:15—20、半失能 1:8—12、全失能 1:3—5）及日常服务需求，科学制定并灵活调整各岗位排班，确保 24 小时服务无缝衔接，并满足应急情况的人力调配。

2.老年人生活用品发放、登记与领用：为老人统一配发床品、衣物、洗漱用具等基础生活物资，建立领取、更换、报废登记制度，确保物品清洁、充足、可追溯；对尿不湿、护理垫、消毒液等日常消耗品设定安全库存，建立采购计划、入库验收、领用出库的闭环管理流程，防止短缺或积压。

3.设备设施维护：建立每月巡查机制，针对老人房间渗漏、设施设备损坏等需求，通过保修登记申报渠道，完成后经敬老院院长审核确定闭环。

4.员工内部交流：利用交接班记录、工作例会、内部通讯平台等，确保员工间关于长者状况、服务指令、政策变动的信息传递准确、及时。

5.制度张贴：养老机构需张贴老年人能力评估制度、院民守则、财务管理制度、服务收费标准公示制度、投诉建议受理制度、工作学习制度、外出请销假制度、工作人员值班巡查及交接班制度、卫生管理制度、档案管理制度、膳食管理制度、服务管理制度、安全管理制度、应急处置及报告等管理制度。主要制度应张贴或悬挂至院内明显位置，其中服务收费标准必须在接待区、公告栏等显著位置长期、清晰地公示。

四、区域规范划分

（一）房间管理

1.房屋清洁：护理员需每日清扫2次老人房间，定期消毒，保持无积尘、积水、污物，清洁后及时擦干，防止老人滑倒；保持无蛛网、霉斑、脱落等现象，定期擦拭窗台、门框、家具等易

积尘部位，确保老人房间干净整洁；每日至少开窗通风2次，每次不少于30分钟，保持空气清新。

2.内务清洁与整理：定期清洗老人床单、枕套、被套等，如遇特殊情况需及时更换；被褥定期日晒，保持干燥，预防螨虫滋生；老人房间物品需摆放整齐有序，无乱堆乱放。保持老年人个人卫生清洁，对于异味严重老人，护理人员需要提醒并督促老人清洗，确保洗涤后的织物应外观整洁、无污垢、无异物、无异味等。

3.生活安全保障：护理人员需每日不定期巡视老人房间，检查房间内是否有未熄灭的烟头、火柴，以及老人是否违规使用明火或大功率电器；观察电器设备（如电热毯、取暖器、充电器）是否异常发热、冒烟或散发出焦糊味；确保房间内无易燃易爆物品（如大量纸张、布料）堆积在热源附近；注意灯具、开关、插座等用电设施是否完好无损，有无漏电、破损或私拉乱接现象。

（二）公共区域

1.公共厕所：每日定时清扫和消毒，确保地面干燥无水渍、无污物、无异味；马桶、洗手池、门把手等高频接触部位重点消毒。每日通风良好，照明、冲水设备完好，厕纸、洗手液等用品及时补充；每月检查防滑垫、扶手等安全设施。

2.走廊：每日不定期清扫，确保地面洁净无杂物、无积水，保持墙面、扶手、消防器材及标识标牌干净整洁及正常使用；雨雪天气及时铺设防滑垫并设置警示牌。

3.安全出口：每日巡查安全出口及疏散通道，严禁堆放杂物、锁闭出口，确保消防门启闭正常、标识清晰。每月检查应急照明、

疏散指示牌功能状态，记录维护情况，发现问题立即报修。

4.院内其他活动场所（活动室、花园等）：每日清洁地面、桌椅、器械表面，定期消毒；活动后及时整理物品，清扫房间。每周保持场所通风与光照，绿化区域定期修剪，避免枝叶杂物堆积。

（三）食堂区域

1.卫生清洁：每日餐前、餐后对食堂地面、桌椅、门窗进行清洁，无油污、残渣，操作间、备餐区、餐具使用前后进行清扫；定期对厨房设备（冰箱、灶具、油烟机等）进行深度清洁，确保无积垢、无卫生死角；同步落实每周防虫防鼠检查，保持食堂环境无虫害、无异味。

2.台账管理：建立食品进货查验台账，每次采购需详细记录食材采购日期、来源、数量及保质期，确保食材安全可追溯；严格执行留样制度，并记录每日食谱；每日做好上岗人员登记身体状况情况。

3.安全操作：工作人员需持健康证上岗，操作中穿戴清洁工作服、口罩，严格执行生熟分开、烧熟煮透规范。食堂负责人需定期检查燃气、用电及消防设备，确保设施完好，无安全隐患。

4.膳食服务：根据老年人需求与饮食习惯制定每周食谱，做到荤素搭配、软硬适宜，并公示公开相应做好食品登记；可不定期咨询老人需求口味进行食谱更改。

（四）消防控制室

1.制度张贴：建立健全的消防控制室值班制度、设备操作规程、应急程序等规章制度并上墙公示。

2.人员配备及信息登记：配备持证上岗的消防值班人员，确保 24 小时值班，熟悉消防设施操作和应急处置流程。消防操作员需每日按要求登记《消防控制室值班记录表》、《消防设施故障维修记录表》等，规范记录设备运行、火警处置、故障报修、巡查情况。

五、岗位职责细分

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工作岗位。岗位包括院长、护理人员、财务人员、后勤人员、消防操作员等，可实行交叉兼职。岗位职责包括不限于：

（一）院长作为机构运营总负责人，履行以下核心职责

1.全面领导与合规运营：贯彻执行国家养老服务法律法规、政策标准。组织实施机构发展规划、年度计划及规章制度。

2.决策与会议管理：主持召开院务会议，决定运营、服务、安全等重大事项。每周组织全面巡查，检查所有老年人房间安全、护理质量、消防安全等，并召开周例会进行总结、布置任务。

3.审批与资源管理：审批重要服务协议、采购合同等文件。合理配置人力、物力、财力资源，明确划分各岗位责任区域（包括公共区域清扫、活动组织、消防值班等具体分工）。

4.对外协调与应急处理：代表机构协调外部关系。妥善处理重大投诉、应急事件和公共舆情。

5.财务与安全监督：严格审批机构财务状况。督导全院安全工作，确保以下禁令严格执行：

消防安全：严禁任何人员将消防器材挪作他用；严禁在消防

管道上悬挂任何物品；严禁在消防通道堆放任何杂物。

用电安全：严禁私拉乱接电线、违规使用插板；严禁在房间内使用电炉、电热毯等大功率电器。

环境与行为安全：严禁在老人房间存放管制刀具、易燃易爆品；严禁在柜顶等高处堆放杂物；严禁卧床吸烟、乱丢烟头。

（二）护理人员作为直接服务团队，在院长领导及责任区域划分下，履行以下核心职责

1.生活照料与保洁：协助老人完成穿衣、洗漱、进食、如厕、沐浴等日常活动。负责其责任区域内老年人居室的清洁整理、物品消毒、更换晾晒被褥、巡查老人房间，同时负责指定的公共区域的卫生清扫与保持。

2.照护服务与记录：协助老人活动与康复。密切观察老人身体、情绪变化，发现异常立即报告。准确填写《照护服务记录》《交接班记录》等。

3.安全照护与应急：严格落实防跌倒、防坠床等措施。熟悉应急预案，遇意外或疾病能初步处置并报告。正确使用和维护护理设备。

4.沟通与关怀：尊重爱护老人，提供精神慰藉。与老人及家属有效沟通，及时反馈情况。

5.遵守安全规定：在工作中主动维护环境安全，对发现的诸如房间杂物堆积、私接电线、地面湿滑、违规用电等安全隐患，负有及时劝阻、清除或立即报告的责任。

（三）财务人员（报账人员）负责机构财务相关工作，确保

资金安全、账目清晰

1.会计核算与账务管理：按国家会计制度进行核算，确保账实相符、账证相符。编制财务报表。

2.费用收取与管理：负责各类费用的核算、收取、开票。定期核对催缴，更新台账。

3.资金与票据安全：妥善保管现金、票据、印章，做到日清月结。

4.审核报销与档案管理：审核报销单据的合规性、真实性。办理支付业务。妥善保管所有财务档案。

5.资产监督与协作：参与物资采购监督、固定资产盘点。按要求提供财务数据，配合检查。

（四）厨房后勤人员负责膳食供应、食品安全及部分后勤保障

1.膳食制作与供应：按食谱和规范操作，烹制适合老人的膳食，为有特殊需求者制作个性餐食。按时保质供应三餐，必要时协助送餐。

2.食品安全管理：严格执行《食品安全法》，把好采购、储存、加工、留样（不少于48小时且每次不少于125g）各环节安全关，规范填写并保存所有相关记录表。

3.卫生与环境管理：保持厨房、餐厅、餐具的清洁卫生并定期消毒。做好个人卫生，持证上岗。

4.后勤支持：管理厨房物资，维护设备。负责水、电、气设施的日常巡查报修。负责厨房垃圾处理及指定公共区域的保洁与垃圾清运协调。

（五）消防操作员对机构消防安全负直接责任

1.值班与监控：实行消防控制室 24 小时值班（如有），熟练操作消防系统，及时处置火警并记录。

2.日常巡查与维护：每日按固定路线进行防火巡查，检查疏散通道、消防设施、用火用电情况，填写记录。定期检查、测试、维护保养所有消防设施器材，确保完好有效。

3.应急与培训：熟悉并协助实施灭火应急疏散预案，定期组织演练。发生火情立即启动预案，组织扑救与疏散。

4.宣传与监督：对员工和老人开展消防安全培训。严格监督并确保“严禁消防器材挪用、严禁消防管道挂物、严禁通道堵塞”等安全禁令得到落实。

5.档案管理：管理消防档案资料。

（六）院务管理委员会

由院长、工作人员代表和民主推选的老人代表（3—5 名）组成。老人代表有权反映问题，机构对合理要求应及时回应或调整。

附则：

1.所有人员须严格遵守本指引，明确自身职责与责任区域。

2.院长负责定期组织职责履行情况检查与考核，结果与绩效挂钩。

3.机构可根据实际对本指引进行细化、补充或合并调整，但须确保核心工作全覆盖、无遗漏，表述完整清晰。

