|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 点击此处添加ICS号 |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  3601 |

南昌市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

农村敬老院运营管理规范

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

南昌市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc81422643)

[1 范围 1](#_Toc81422644)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc81422645)

[3 术语和定义 1](#_Toc81422646)

[4 机构要求 1](#_Toc81422647)

[5 服务对象管理 2](#_Toc81422648)

[6 组织管理 2](#_Toc81422649)

[7 行政管理 2](#_Toc81422650)

[8 后勤管理 3](#_Toc81422651)

[9 服务管理 4](#_Toc81422652)

[10 安全管理 4](#_Toc81422653)

1. 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。

本文件由南昌市民政局提出归口。

本文件起草单位：南昌市民政局、江西省天同老龄产业发展研究中心

本文件主要起草人：邹晓东、曹志宏、张纯荣、许文菲、张婼婼

农村敬老院运营管理规范

* 1. 范围

本文件规定了农村敬老院运营管理的机构要求、服务对象管理、组织管理、行政管理、后勤管理、服务管理、安全管理。

本文件适用于南昌市范围内的农村敬老院的运营管理。

* 1. 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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB/T 29353 养老机构基本规范

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600 养老机构安全基本规范

MZ/T 032 养老机构安全管理

MZ/T 039 老年人能力评估

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

农村敬老院

乡（镇）政府为农村特困人员提供集中供养服务的公益性养老机构（以下简称敬老院）。

城乡特困人员

无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人，或者其法定赡养、抚养、扶养义务人无赡养、抚养、扶养能力的老年人、残疾人以及未满16周岁的未成年人（以下简称特困人员）。

服务对象

城乡特困人员和接受有偿养老服务的老年人的统称。

* 1. 机构要求

应取得事业单位法人登记证和食品经营许可证，使用特种设备的应进行注册登记。

内设医疗机构应取得医疗机构执业备案证书；合作签约的医疗机构应取得医疗机构执业许可证。

应有满足运营管理和服务需求的场所、设施设备、管理人员、工作人员及相应的服务能力。

应健全组织机构，制定各项规章制度、岗位职责、服务标准和服务流程，岗位职责和服务标准以及服务流程应公示。

* 1. 服务对象管理

特困人员向乡镇政府提出申请,经乡镇政府批准后自愿入院的，应给予接受。有社会养老服务需求的老年人，按照自愿、有偿的原则接受。

服务对象入院前经体检合格，并通过能力评估以及安全风险评估后方可接受入院，能力评估应遵守MZ/T 039的规定。敬老院不应接受有传染性疾病、精神疾病的对象入院。

特困人员自愿出院的，应按照出院流程办理出院。本人申请出院的，敬老院应通知其所在地乡镇人民政府和村委会方可离院。

敬老院应教育服务对象遵守规章制度，爱护公共财物，维护良好卫生环境，文明礼貌，团结互助。

* 1. 组织管理

实行院长责任制，院长负责敬老院的全面工作。

应设立院务管理委员会，由院长、工作人员和服务对象共同组成，服务对象所占比例不应少于三分之一，工作人员和服务对象由全体人员民主选举产生，院务管理委员会履行以下职责：

1. 监督本机构各项规章制度的执行情况；
2. 监督本机构财务收支和管理情况；
3. 监督院长和工作人员的工作；
4. 调解服务对象之间的矛盾纠纷；
5. 组织协调服务对象开展自我服务和自我管理；
6. 其他院务管理职责。
	1. 行政管理
		1. 财务管理

应分设会计、出纳，实行账目、资金分管，建立并执行资金管理、帐户管理、资产管理、财务审批、财务公开等管理制度。

应将各类专项资金、社会捐赠收入、院办经济收入、其他收入和救助资金全部用于养老服务，不应挪作他用。救助资金中的照料护理费用可以由敬老院统一用于照料护理开支。

资金帐户实行专户管理，设立专账集中管理，定期报账。所有经营收入，有关部门捐款捐物，上级民政部门、政府的拨款等均应进入帐户。

应建立固定资产购置、报废、盘点制度，及时进行固定资产登记，并建立台账。

实行开支核销审批制度， 所有开支均需报财务负责人审批。应严格遵守现金管理条例，不应大额现金支出，只可预留备用金用于食堂开支。

大宗采购应执行政府采购相关规定，其它采购应公开、透明，建立相关记录。

每月应向服务对象公布生活经费开支，财务收支情况，接受服务对象直接监督。不应以任何理由借用、挪用、拖欠、抵扣、截留、私分任何经费。

* + 1. 人事管理

应与服务人员签订用工合同，明确双方的权利义务，违约责任等内容。聘请的养老护理员和医护、社会工作者等人员应有相应资质。

应制定培训教育计划，对服务人员定期进行法律法规、职业道德、行为规范以及食品安全、消防安全等业务知识技能培训。

应制订服务人员选聘、考核、任免、奖惩等制度和行为规范以及各个岗位的职责，并进行监督检查和业绩考核。

每年应组织服务人员进行健康体检并取得健康证，接触食品的服务人员应取得食品健康证。

* + 1. 信息管理

应制订信息管理制度，建立服务对象个人档案，包括申请书、个人财产备案登记表、健康检查、入院协议资料、身份证（户口簿）复印件、照片及后事处理联系人等与服务对象有关的资料。

服务对象入院、在院、离院的所有档案，由专人负责，实行一人一档管理。

应统一规范服务对象档案及运行档案，按照管理类别、时间分类归档，重要信息录入电脑，按照规定录入南昌市养老服务信息平台。

应执行信息保密制度，不应随意泄露服务对象的个人信息和隐私。

* 1. 后勤管理
		1. 设施设备管理

应制订设施设备使用、维保和报废等管理制度，建立设施设备管理台账，定期对设施设备进行维护，破损的及时更新。

* + 1. 采购管理

应制订采购管理制度，严格执行采购流程和审批手续，并建立台账。

* + 1. 仓库管理

应建立仓库管理制度，各类设施设备、物资和用品出入库应登记造册，做到账、物相符，记录包括名称、数量、用途、经手人等信息，申领应履行审批手续。

* + 1. 环境卫生

应制订环境卫生、，保持院内环境干净、服务对象住房内外卫生可由服务对象自己负责，生活不能自理的服务对象的住房卫生由服务人员负责，垃圾及时清运。

应制订个人卫生管理制度，加强工作人员和服务对象的个人卫生管理，教育其养成良好的个人卫生习惯，做到勤洗手、勤洗澡、勤理发、勤剪指甲、勤换衣裤。

应做好服务对象个人物品清洁、消毒及污物的处理，预防感染。

* + 1. 食堂管理

应根据老年人的饮食特点制订食谱，餐食做到干湿相济，荤素搭配、营养卫生，生病的服务对象应按医嘱安排餐食。

食堂大米、食油、调料等应存放在仓库，指定专人保管，进出库要登记并做到账物相符。应加强成本核算，减少浪费。餐食费用每月应公布结算明细。

* + 1. 院办经济

可通利用敬老院的现有场所和条件开展多种形式的农副业生产或其它经营活动，发展院办经济，增加收入。

院办经济收入应用于改善服务对象生活条件及扩大再生产，支付服务对象参加力所能及的生产劳动和经营活动的报酬，不应侵占、挪用。

* 1. 服务管理

应当按照规定向供养对象提供住宿、膳食、生活照料、日常诊疗、文化娱乐、体育健身、社会工作等服务。社会养老服务应根据服务协议提供约定的服务。服务质量应遵守GB/T 29353、GB/T 35796的规定。

应建立包括服务质量控制、服务评价与改进、投诉处理等服务管理制度。

提供社会养老服务的，应制订并公开服务内容、收费标准，并与服务对象签订或者其赡养人签订协议，约定双方的权利和义务。

应定期对服务对象进行健康检查，发现患病的应针对病情及时安排送医，并做好护理工作，发现有传染性疾病的特困人员应送医治愈后再入院，社会养老服务对象可通知其家属带其送医或办理出院。

特困人员去世后，由特困人员监护人或原居住地村委会按入院协议办理后事。

应对服务人员的服务内容、服务过程、服务质量进行监督检查，并把监督检查结果纳入服务人员绩效管理。

应尊重、爱护、关系服务对象，维护其合法权益。

应公开投诉渠道，受理服务对象投诉，进行调查处理，并及时通报处理结果。

宜对服务进行自我评价，进行服务满意度调查，并根据调查结果做好持续改进。

应投保养老机构综合责任保险，降低运营风险。

* 1. 安全管理
		1. 总则

应制订食品安全、消防安全、安全防护、疫情防控、安全应急等管理制度，安全管理应遵守MZ/T 032的规定。

应加强安全管理，落实安全责任，消除安全隐患，建立安全管理台账，进行必要记录。

* + 1. 食品安全

应制订原料控制¸餐用具清洗消毒¸餐饮服务过程控制¸从业人员健康管理¸从业人员培训¸食品安全自查¸进货查验和记录¸食品留样¸场所及设施设备清洗消毒和维修保养¸食品安全信息追溯等制度。

采购的食品和原辅料应符合食品安全规定，对食品和原辅料应进行查验，如实记录，并保存相关凭证。

餐具、食品容器和厨房工具每次使用前应先清洁，餐具还应消毒，餐具消毒应遵守GB 14934的规定。

应对制作的各种食品进行留样，留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，重量不低于125g，冷藏存放48小时以上，并有记录。

应组织从业人员进行食品安全法律法规的宣贯培训，宜进行知识和操作的考核。

* + 1. 消防安全

养老机构应遵守国家消防安全相关法律法规要求，建立相应的消防设施设备管理、消防检查、消防知识培训等管理制度。

使用取暖设备和燃气灶具等应遵守安全管理规定，电源线路、用电设备应经常检修。

* + 1. 安全防护

应有防跌倒、防坠床、防自残（自杀）、防走失、防伤人和感染防控等安全措施，安全防护应遵守GB 38600 的规定。

应制定合理的外出活动安排，外出活动应组织集体出行，不应让服务对象单处外出。

* + 1. 疫情防控

应建立疫情防控工作机制，制订人员进出、健康监测、健康报备、老年人防护、内部管控、疫情处置、院内感染控制与隔离等常态化疫情防控管理制度以及防控工作方案、应急预案，。

应严格执行各项防控制度，督促工作人员、服务对象加强个人防护，做好老年人的心理慰藉。

* + 1. 安全应急

应制定安全应急预案，包括食品安全、消防安全、意外伤害、自然灾害、事故灾难、疫情防控等内容。

应开展应急演练，记录分析演练结果，持续改进应急预案。

发生突发事件应立即启动应急预案，按照应急预案处置。

