

涡政办〔2021〕13号

**涡阳县人民政府办公室
关于印发《涡阳县养老机构管理服务
基本规范》的通知**

各镇人民政府、街道办事处，县直有关单位：

《涡阳县养老机构管理服务基本规范》已经县政府研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

2021年5月5日

涡阳县养老机构管理服务基本规范

第一章 总 则

第一条 为加强全县农村敬老院规范化管理,保障机构及人员安全。根据《安徽省民政厅关于印发<安徽省特困人员敬老院管理工作细则>和<安徽省特困人员敬老院安全工作规范>的通知》(皖民办字〔2017〕189号)、《中共亳州市委办公室 亳州市人民政府办公室关于印发<亳州市农村敬老院改革基本规范(试行)>的通知》(亳办〔2019〕100号)、《涡阳县农村敬老院管理办法(试行)》(涡政办〔2019〕8号)等文件精神,制定本规范。

第二条 本标准适用于养老机构的管理服务工作。本标准所指养老机构是指为老年人提供集中居住和照料服务的机构,包括政府办各类老年福利机构和社会办养老机构。

第二章 管 理

第三条 行政管理

- (一) 养老机构应当依法办理法人登记及养老备案。
- (二) 制定养老机构工作流程、规章制度及岗位职责。
- (三) 养老机构应按照省市文件要求配备安全员、医生、护士、护理人员,并报镇卫生院(街道社区卫生服务中心)和镇(街道)民政办备案。
- (四) 采取轮换方式,组织职工每年进行一次职业道德和服

务技能培训。

（五）设置院务公开栏，实行院务公开、民主管理、财务公开制度，每月公开一次。

（六）对慰问、捐赠、赞助的资金要开具收据给慰问赞助单位和个人，物资要做好出入库手续，并公开公布。

第四条 业务管理

（一）建立依法服务制度，养老机构应与接受服务的供养人员或者其代理人签订服务协议，明确双方法律责任及义务。

（二）设立公示栏，公示养老机构入住条件及程序、服务项目及内容、收费方式及标准、服务对象应遵循的规章制度。

（三）服务对象档案实行一人一档，主要包括：供养人员基本信息登记表、身份证复印件、近期照片、服务需求评估报告、服务合同、家属联系方式、体检报告、物品登记表等。档案应长期保存并注意保密。

（四）建立入院评估机制，新入院的供养人员必须进行体检，登记病史；根据供养人员的生活自理能力及服务需求评估情况，实行分级护理和分类管理。

（五）供养人员外出实行请销假制度。自理老人可自行书面请假外出，养老机构为老人佩戴写有姓名和联系方式的卡片；失能、半失能老人外出应由工作人员或亲属陪护。

（六）建立巡视查房制度，及时、准确掌握服务对象的具体情况，发现问题及时报告和处理。

（七）注重对供养人员的饮食生活、康复训练、医疗保健、

文化娱乐、精神慰藉等方面的组织管理。

第五条 安全管理

（一）按照季节特点，突出防火、防中毒、防触电、防溺水等重点，每月向全体工作人员和供养人员至少开展一次集中安全教育，并通过广播、宣传画等方式经常性开展各类安全常识教育。

（二）每半年至少开展一次消防演练和应急预案。

（三）每月至少开展一次安全隐患排查，对照《养老机构服务安全基本规范》（GB38600—2019）和《涡阳县常态化安全隐患排查手册》，重点加强对消防、电器、燃气、食品、药品等安全隐患排查整治，完善预防措施，配齐安全设施设备，消除安全隐患。

（四）加强对老人的观察评估，对可能发生坠床、坠椅、呛食、噎食、自杀、自残、猝死等情况的，采取必要安全防护措施。

（五）严格来访人员登记，加强人员、车辆出入管理。对外来人员要验明证件和身份，问清来意，登记来院事由。

（六）建立执行 24 小时领导带班、工作人员值班制度。夜间值班时间（每日 17:00 至次日 8:00），每 2 个小时巡查一次，巡查内容包括防火、检查供养人员在位和安全情况。

（七）养老机构应当在出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所安装视频监控设施，并妥善管理视频监控记录。

（八）居所室内严禁使用燃料灯、蜡烛等明火，严禁私拉乱接电线、私接插座，严禁在居所室内使用电炉、电热毯、电取暖器、电烧水壶等大功率电器及烧炭炉、煤球炉，严禁抽烟。

（九）雨雪天气及时组织清除公共场所地面积水、冰雪；对卫生间、餐厅、洗澡间等公共场所易滑处放置防滑垫；对院内外沟塘、河流等场所设置防护栏，并制作警示标牌。

第六条 卫生管理

（一）公共区域及住所居室应整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味。

（二）每日对院内、室内重点部位进行清扫、清洁、消毒，整理供养人员个人物品及生活用品，做到室内应无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫，无异味。

（三）定期对卫生间、厨房、浴室等公共区域进行清洁和消毒；每日清扫冲刷厕所，保持清洁无蛆，配备防蝇设备。

第七条 膳食管理

（一）养老机构内食堂应取得食品经营许可证。

（二）做好食品溯源登记，对采购（包括自产食物）的主副食品做好登记，登记食品来源、联系人等信息。

（三）按规定做好食品留样工作，在食品留样柜中进行 48 小时内所有食品留样（并列好留样品食用时间清单）。

（四）加工后的储存应做到成品与半成品分开、生熟分开。

（五）每餐应餐饮具、送餐工具清洗消毒，每日及时处理餐厨垃圾。

（六）食堂服务人员应持证上岗，身着洁净的工作服，佩戴口罩和工作帽，保持个人清洁；每年进行身体健康体检。

第三章 服 务

第八条 护理服务

（一）每天起床后要将被褥整理平整。

（二）定期换洗服装、被罩、床单、枕巾、毛巾，被污染的及时更换。

（三）夏季每周洗澡四次以上，其它季节每周不少于一次（特殊情况，根据供养人员实际落实）。

（四）供养人员定期洗头、刮胡子、修剪指甲，通常每月理发一次。

第九条 医疗健康服务

（一）卫生健康部门和镇卫生院（社区卫生服务中心）为供养人员每月开展一次健康知识讲座或宣传，提高供养人员健康养生和疾病预防意识。

（二）加强医疗健康硬件建设，配备不少于 20 平方米的房间，分别设为诊疗室（配备两张诊疗桌、两把诊疗椅、两个诊断床、两个药柜、血压计、体温表、听诊器等设备）和中医治疗室（配备针灸、灸疗、罐疗、刮痧、推拿、牵引等设备），配置治疗常见病、多发病的药物。

（三）农村敬老院要定期组织为供养人员开展健康诊疗活动，每半年为供养人员进行一次常规体检（包括身高、体重、血压、血糖、血常规、尿常规、乙肝两对半、肝功能三项、肾功能三项、血脂四项、心电图、肝胆胰脾双肾彩超、胸部透射），建立入住人员健康档案。根据体检情况，做好供养人员就医保障。

第十条 饮食服务

- (一) 尊重少数民族饮食习惯。
- (二) 每周有食谱，做到搭配合理，营养均衡。根据供养人员需要制作普食、软食和特殊饮食。
- (三) 法定节日和传统节日可适当加餐。
- (四) 落实专人为行动不便和患病供养人员提供送餐服务，重病患者由护理人员喂饭。

第四章 附 则

第十一条 本规范由县卫健委、民政局负责解释。

第十二条 本规范自发布之日起施行。