

荣成市人民政府办公室 关于印发荣成市敬老院建设与管理规范 的 通 知

经济开发区、石岛管理区、好运角旅游度假区管委会，各镇人民政府，各街道办事处，市政府各部门、单位，市重点企业、成长型企业：

《荣成市敬老院建设与管理规范》已经第 17 届市政府第 38 次常务会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

荣成市人民政府办公室

2015 年 3 月 20 日

荣成市敬老院建设与管理规范

第一章 总则

第一条 为全面加强全市敬老院的标准化建设和规范化管理，维护农村五保供养对象的合法权益，逐步建立健全起敬老院管理“准入、考核、奖惩、淘汰”四大机制，进一步提升全市敬老院管理服务水平，根据国务院《农村五保供养工作条例》、民政部《农村五保供养服务机构管理办法》和《山东省农村五保供养办法》，结合全市敬老院建设的实际，制定本规范。

第二条 市民政局是敬老院成立、撤销的审批机关。敬老院应依照规定进行单位法人登记，并依法承担独立的法律责任。

第三条 市民政局是敬老院的业务主管部门，负责敬老院集中供养工作的指导、管理和监督。敬老院变更名称、项目和住所时，必须报市民政局审批；更换院长，须报市民政局备案。市民政局负责定期对敬老院的全面工作进行检查，对违反国家有关法律法规和《农村五保供养工作条例》规定的，视情节轻重，对直接责任人给予批评教育或行政处分；构成犯罪的，移交相关部门依法追究刑事责任。

第四条 敬老院应自觉遵守国务院《农村五保供养工作条例》等法规制度规定，坚持民主管理、文明办院，建立健全各项规章制度、服务标准和工作流程；遵守治安、消防、卫生、财务

会计等方面的法律、法规和相关规定，接受各级人民政府及其有关部门的监督管理。

第五条 敬老院工作人员应该严格遵守国家法律法规，尊重、关心、爱护供养人员，严禁虐待、歧视供养人员人格及损害供养人员身心健康，切实保障供养人员的合法权益。

第二章 供养服务

第六条 敬老院以供养农村五保对象为主，并且应当优先供养生活不能自理的农村五保供养对象，敬老院不得以任何理由拒绝接收有入住需求的农村五保对象。在充分满足农村五保供养对象入住的前提下，有条件的敬老院可以向社会开放，吸收社会自费老人入住，开展社会代养服务。

第七条 五保供养对象出、入院供养须由本人提出申请，经所在村、镇人民政府（街道办事处）审核上报市民政局批准，核准后与敬老院签订出、入院协议。

自费代养对象入院，由敬老院和代养对象或代养对象监护人签订自费代养协议。

第八条 敬老院对供养人员实行入院自愿、出院自由的原则。供养人员入院前须由本人或其亲属签订入院协议书；出院时须由本人或其亲属办理出院手续，入院协议书同时废止。敬老院不得借故推托和拖延办理相关手续。入院协议书应当条款清楚，

格式统一，权利义务关系明晰，且具有法律效力。

第九条 五保供养对象入院协议应包括以下内容：

1. 五保供养对象户口所在村应承担的责任；
2. 供养对象财产处置办法；
3. 敬老院和供养对象的权利、责任和义务等其它需要注明的事项。

自费代养协议应包括以下内容：

1. 经政府物价部门审核批准的收费标准；
2. 入院后双方的权利和义务；
3. 入住人员因病产生医药费处理办法、丧葬事宜、违约责任等其它需要注明的事项。

第十条 敬老院要建立入院供养对象档案，内容包括申请书、协议书、身份证和户口簿复印件、健康检查资料、供养人员照片及后事处理联系人等与供养对象有关的资料，并长期保存。除建立纸质档案外，还应该建立电子档案，以便全市联网，资源共享，统一管理。

第十一条 供养对象在敬老院内享有如下权利：

1. 享受敬老院的福利待遇和服务；
2. 讨论、建议和监督院务管理工作；
3. 选举或被选举为院务管理委员会成员。

第十二条 供养对象在敬老院内必须履行下列义务：

1. 遵守法律、法规及院内各项规章制度；
2. 服从、执行院务管理委员会的决定；
3. 支持院务管理工作，积极参加力所能及的劳动；
4. 保持室内外清洁卫生，爱护公共财物，文明礼貌，团结互助。

第三章 供养经费及使用

第十三条 农村敬老院的供养经费来源于省、市的供养资金，由市民政局通过财政专用帐户统一下拨到镇、街人民政府或敬老院。

第十四条 农村五保供养资金必须全部用于农村五保对象的吃、穿、住、医、葬等方面，确保供养标准不低于一般农村居民生活水平。

1. 保吃：每人每年面粉、大米、食用油、蔬菜副食等生活费用不得低于集中供养标准经费的 70%，每月零用钱不少于 15 元，根据情况可作适当调整；

2. 保穿：每人每年供给单衣二套、冬衣一套，保证五保人员冬夏两季必须有不少于两套的换洗衣物，床单、蚊帐、被褥、鞋袜等生活用品、用具等按实际需要适当供给；

3. 保住：为农村五保供养对象提供安全、舒适的居住环境；

4. 保医：五保供养对象全部参加居民医疗保险，参加居民医

疗保险个人缴费部分由财政承担，并享受大病医疗救助。敬老院要备有常用药品，农村五保供养对象的一般性疾病治疗，在集中供养经费中列支；

5. 保葬：五保供养对象去世后，实行火葬，由敬老院负责或者敬老院协助其亲属办理相关丧葬事宜。

第十五条 集中供养经费应当专门用于敬老院内五保对象的生活，并设立专门账目，定期实行财务公开，任何组织和个人不得贪污、挪用、截留或私分，对贪污、挪用、截留或私分集中供养经费的，民政、财政、审计、监察等部门应当责令其全部退还，并给予相应行政处分，构成犯罪的，移交司法机关处理。敬老院接受的社会捐赠资金物品等应造册登记，并全部用于五保供养对象的生活。

第四章 工作人员选配

第十六条 敬老院工作人员(含院长、会计、保安、护理员等)原则上按照与供养对象不低于 1: 5 的比例配备。

第十七条 各镇街要加强敬老院班子建设，选好配强敬老院院长，将爱岗敬业、责任心强的人员选聘到院长岗位上来。敬老院院长要由专职人员担任，并应具有高中(中专)以上文化程度，原则上年龄不超过 60 周岁。

第十八条 敬老院院长调整配备要征求市民政局的意见，选

配时可在全社会进行公开招聘，任职前要经过专门的培训。敬老院院长应具备承担院长工作所必需的基本素质和能力，其基本要求是：

1. 遵纪守法，爱岗敬业，尊老敬老，有责任感和事业心，遵守职业道德；

2. 了解《中华人民共和国老年人权益保障法》、《山东省老年人权益保护条例》、《农村五保供养工作条例》等相关法律法规及我市关于优待老年人和敬老院管理的相关规定；

3. 掌握业务、财务、人事、行政管理以及老年护理学等相关知识。

第十九条 敬老院各岗位工作人员应具备承担日常工作所必需的基本素质和能力，应当接受岗前培训，合格后持证上岗。其基本要求是：

1. 遵纪守法，爱岗敬业，尊老敬老，有责任感和爱心，遵守职业道德；

2. 了解《中华人民共和国老年人权益保障法》、《山东省老年人权益保护条例》等相关法律法规及关于优待老年人的相关规定；

3. 熟练掌握护理基础知识以及老年生活护理相关知识和基本规范，具有从事本职工作岗位所需技能。

第五章 院务管理

第二十条 市民政局依据《敬老院建设和管理服务考核办法》对敬老院进行千分制考核，考核结果每季度与工作人员经费拨付挂钩。敬老院实行岗位目标责任制，定期考核院务工作。

第二十一条 敬老院设立院务管理委员会、院民自治委员会，定期组织召开会议并做好会议记录。院务管理委员会由院长、工作人员和五保供养人员组成，其中五保供养对象所占比例不得少于三分之一；院民自治委员会从入住敬老院的五保供养对象中选举产生。根据工作需要，可设膳食管理、服务护理、环境卫生、安全保卫等若干小组，促进各项工作开展。

第二十二条 敬老院工作人员着装要统一、整洁。

第二十三条 敬老院应签订各类预防事故责任书，确保安全管理。

第二十四条 敬老院服务项目（如代养业务）收费按照物价部门和市民政局的规定执行，收费标准要全部公开、公示。

第六章 设施设备

第二十五条 敬老院基础设施建设标准：

1. 房屋坚固、美观，并配有醒目标志；
2. 实现“三通”，即通电、通水、通暖；
3. 配有“四室”，即医务室（巡诊室）、娱乐活动室（包括阅

览室、棋牌室、健身室等)、浴室、储藏室;

4. 厨房和餐厅分设。设施配套齐全,保持清洁卫生的烹饪和用餐环境;

5. 居室、洗手间、浴室、走廊、楼梯等符合无障碍设施规范要求;

6. 各类消防设施齐全,消防验收合格。

凡冬季供暖期无 24 小时正常供暖设施和消防设施不齐全、消防验收不合格的,一律不予批准开设敬老院;目前已经运营的敬老院,下达通知限期整改达标;在要求时间内整改仍然不达标的敬老院要坚决予以撤销,并对所撤销敬老院中入住的五保供养对象进行合理分流安排。

第二十六条 敬老院供养人员居住设施标准:

1. 房间适用、宽敞、明亮、清洁、安静、通风良好;

2. 每室一般居住 2 人,居住房间使用面积 15 平方米以上;单个房间面积过大的,可适当增加单个房间居住人员数量,但最多不得超过 4 人,且人均居住面积不得少于 6 平方米;

3. 居室地面防滑,配有纱门(帘)纱窗,卫生间配有坐便器和冲洗、换气设备;

4. 室内配设衣橱、床头柜、暖水瓶、被褥、床垫、蚊帐、痰盂、废纸桶等各类生活用品、用具,达到日常用品、被褥式样、床单颜色、物品摆放“四统一”;

5. 供暖设施安全齐备。

第七章 日常服务

第二十七条 饮食照料

1. 敬老院食堂符合有关规定并获得市药监局颁发的《食品卫生许可证》，配备厨师和炊事员。各类物资必须从正规渠道采购，并向卖家索取相关单证；

2. 厨师和炊事员须持证上岗，每年进行身体健康检查，严格执行食品卫生法规，严防食物中毒；

3. 注意营养，合理配餐，每周有食谱并报市民政局，一周食谱不重样，三餐搭配合理，饭菜保温，适时开饭；

4. 实行分餐，对行动不便的供养人员要送饭到床前；自食有困难者，服务人员要亲自喂食；

5. 主动观察供养人员的饮食状况，对患病供养人员，根据医生和供养人员要求按时定做并供应病号饭；

6. 根据就餐人数定量制作食品，不吃剩饭，做到粗粮细做，细粮巧做；

7. 重大节日、民间节日时要按照风俗习惯改善入住老人生活；五保供养对象过生日时，院长要代表全院职工和院民向其祝寿；

8. 每月召开一次由食堂职工和部分供养人员会议，听取意

见，满意率应达到 90% 以上。

凡供养人员长期对饮食服务水平和质量不满意且经责令整改仍无起色、社会反响不好的，经协商所在镇街同意后撤销该敬老院的承办资格。

第二十八条 服装衣被

1. 按季节变化，提前做好好供养人员的换季衣被；换下的衣被、鞋帽要及时晾晒、拆洗和收藏，防止霉烂、虫蛀；

2. 供养人员服装要干净得体，其制作或选购要适合供养人员的特点，做到穿戴合体。

第二十九条 清洁卫生

1. 卫生区分工明确、责任到人。院内公共环境卫生每日清扫一次，做到无污物、无垃圾、无杂草。定期、不定期进行院内公共场所的消毒灭菌工作；

2. 按照不同季节的气温变化，搞好室内通风，做到室内无异味，地面不潮湿，实行室内卫生流动红旗评比制度；

3. 每日按统一标准整理被褥，对各种用具要定位摆放，随时清扫床面、地面，做到床面平整清洁，地面无痰迹和杂物；

4. 经常擦拭用具和门窗，保持用具整洁，门窗明亮；经常清扫顶棚、墙壁、床下，做到顶棚无蛛网，墙壁、床下无灰尘；

5. 每周整理一次内务，并按要求统一叠放；

6. 院内配有洗衣机、熨斗或烘干机等设备，及时为供养人员

换洗衣被，做到内衣每周换洗一次，外衣每 10 天换洗一次，被、褥单每半月换洗一次；

7. 浴室配有淋浴器、防滑浴池池垫、抽气扇等，做到使用方便，通风良好，清洁卫生；

8. 供养人员每月至少洗澡两次、理发一次；指导供养人员养成洗漱、刮脸、洗头、洗脚、剪指(趾)甲、饭前便后洗手和不乱丢烟头杂物、不随地吐痰等良好卫生习惯；

9. 室外厕所每天清刷一次，每周撒一次药，做到无蛆蝇；

10. 厨房、餐厅分设，餐桌、坐椅、消毒柜、风扇、换气扇、电冰箱（柜）、和面机、馒头机等用具配备齐全。炊具、餐具用后应洗刷干净，分类定位摆放，每天至少消毒一次；

11. 食堂饭桌、地面打扫干净；厨房、餐厅地面和餐桌每周冲刷两次；

12. 厨房、餐厅要配有纱窗、门帘和食品罩，做到室内无蚊蝇、无老鼠，墙壁无灰尘、无油污；

13. 炊具齐全，生熟食品分柜存放，并分墩、分刀切割；不食用腐烂变质食物，不喝生水，严防食物中毒；

14. 供养人员的餐具要专人专用，餐餐消毒，传染病人的餐具要隔离存放；

15. 服务员、炊事员要搞好个人卫生，做到衣帽整洁。

第三十条 思想教育

1. 订阅书报在 3 份以上、杂志在 5 种以上，并有计划地组织供养人员看书读报，学习院民公约和院民守则；

2. 每月对供养人员和工作人员进行一次时事政策教育，经常组织供养人员收听收看广播电视，及时了解国内外大事；

3. 定期召开院民大会和党员民主生活会，进行思想教育，鼓励入住人员争做五好模范院民；

4. 增进与供养人员之间的团结和睦，及时开展心理疏导工作，调解供养人员之间的矛盾，做到耐心细致，坚持正面说服、开导，避免激化矛盾。

第三十一条 医疗服务

1. 设有医务室或巡诊室，条件具备的要有专职医务人员和必要的医疗设备，并与周边的医疗机构签订医疗服务协议，实现养老服务与医疗服务的有机融合，确保各项基本治疗措施的落实，严防医疗事故；

2. 入院前为每位供养人员进行体检，搞好健康评估，并根据健康评估结果合理确定护理服务等级；入院后每年至少组织供养人员进行一次体检，并建立供养人员健康档案；

3. 供养人员患病时要做到及时治疗，对传染病人应实行隔离；对重病、疑难病人应及时送往医院诊治，并派人守护；

4. 严格保管和发放医药用品，做到每月核对一次库存，严禁滥发滥用和使用过期药品。

第三十二条 护理保健

1. 根据供养人员的身体状况、生活自理能力和护理等级规范要求，实行分级护理、分类管理、责任到人。对自理供养人员实行常规护理；对半自理供养人员实行二级护理，负责整理床铺，送水送饭；对完全不能自理供养人员实行一级护理，负责喂水、喂饭、喂药、洗脸、擦身，每天查房 1 至 2 次；

2. 对患病供养人员要精心护理。重病号和精神失常者，由服务人员遵照医嘱按时喂药；对卧床不起的供养人员，要按时为其洗头、洗脚，按时翻身，经常擦背洗身，做到长期卧床供养人员不生褥疮，室内无异味；

3. 院内设有供供养人员进行休闲、娱乐、健身活动的专用场地；

4. 健身室内备有体育康复器材；经常组织供养人员进行锻炼，定期组织供养人员开展适合老年人身体特点的如散步、打球、做体操、打太极拳等形式多样的体育活动。

第三十三条 精神慰藉

1. 建立供养人员与供养人员、供养人员与工作人员之间相互交流的氛围，工作人员定期与供养人员谈心，及时掌握每个供养人员的情绪变化，对普遍性问题和极端个人问题，集体研究解决办法，保持供养人员最佳的心理状态；

2. 根据供养人员爱好开展形式多样的文娱活动，丰富供养人

员的文化生活。

第三十四条 值班服务

1. 院内实行昼夜 24 小时值班制度；

2. 院长和值班人员每天至少查房一次，了解和观察供养人员日常起居和生活情况，发现问题及时处置；

3. 值班员和服务人员要坚守岗位，工作期间禁止饮酒，不得擅自离岗；值班人员因特殊事由确需离岗的，必须由其它工作人员顶替值班，严禁出现误岗、缺岗、空岗现象；

4. 服务人员必须做到随叫随到，并耐心听取、处理供养人员提出的要求和问题，严禁打骂供养人员；

5. 按时为生病的供养人员服药，送病号饭；帮助卧床不起的供养人员翻身，周到护理；对突然发病的供养人员要迅速送医院治疗；

6. 值班人员要逐一查看房间，注意天气变化，及时关好门窗；严防火灾、中毒、用电等安全事故；

7. 每晚熄灯前要清点人数，安排供养人员就寝。清点人数时发现不在位的，要弄清入住人员真实去向，防止发生人员管理失控现象；

8. 值班人员要对值班、查房和处理问题情况做好记录，并搞好值班交接。

第三十五条 安全防护

1. 供养人员住房和用具要定期进行检查，严禁在房间内用各种炊具烧水做饭，消除各种不安全因素；

2. 备有消防设施，经常向供养人员进行防火、防烫、防盗、防触电、防中毒等方面的安全常识教育；

3. 剧毒药品、农药等危险物品要设专库（柜）存放，明确专人负责保管；

4. 及时排除消防、照明、取暖、降温、排污等设施和生活设备出现的问题，严格执行相关规定，保证处于正常状态；

5. 发现供养人员思想波动、情绪反常时，须安排专人负责看护并做好心理疏导工作，及时消除隐患，避免发生事故和非正常死亡；

6. 对久病不愈的供养人员要耐心开导，精心护理，并采取相应措施，严防发生意外；对行动不便的供养人员，在散步、就餐、上厕所时要有人搀扶；

7. 建立供养人员外出登记制度。供养人员不得单独外出，必须外出的，须由院长安排专人或其亲属陪同。五保供养对象的亲属或其所在村委会需接供养人员临时出院的，必须与院方签订临时出院协议，接送供养人员必须由其亲属或村委会安排专人陪同；

8. 设亲友来访登记簿，对供养人员亲友来访做好登记；

9. 供养人员去世后，院方应及时通知其亲属或所在村委会负

责人，以及时妥善处理去世人员的后事；对非正常死亡供养人员，必须在一小时内上报镇街的同时上报市民政局，事后及时写出专题书面处理报告。供养人员去世后，要在《入院登记表》上注明死亡时间及原因，并办理注销手续；

10. 配备安保人员及相关器材、器具，安保人员年龄适中，人数不得少于2名。

第八章 财产管理

第三十六条 建立健全敬老院财务管理制度。经费、物资、伙食费、生产经营等有关账目要定期公布，接受供养人员和社会有关方面的监督。

第三十七条 财务人员要做到民主理财，精打细算，勤俭办院。财务人员离职时，必须清查账目，按规定办理移交手续。

第三十八条 建立、使用正规帐簿、报表和收据，按国家财务规定处理帐务。

第三十九条 帐目做到日清月结，帐帐相符、帐实相符；凭证按月装订成册；帐簿和单据年底加封存档。

第四十条 建立院内物资帐，配备设施设备的管护保管人员，各种物品分类（分库）存放；建立库存物品出入库手续，每半年清点一次库存，做到帐物相符。

第四十一条 五保供养对象入住敬老院，其财产交由村集体

或亲属代管,并办理有关代管手续,生活用具可带入敬老院使用。
五保养对象去世后,其遗产按入院协议处理。

第九章 附 则

第四十二条 本规范所指的敬老院包括为五保供养对象提供服务的各级社会福利中心、老年公寓等。

第四十三条 本规范所指的敬老院包括公建公营、公建民营、民建民营等各种运营管理模式的敬老院。

第四十四条 市民政局围绕抓好本规范的落实另行制定管理考核办法并组织实施。

第四十五条 本规范自公布之日起 30 日后施行,有效期 4 年。