

一、服务方案

为加强养老机构规范化建设，促进全区养老服务事业健康发展，根据《上海市养老机构设备配置标准》、《上海市养老机构服务工作标准》、《上海市养老机构设施与服务要求》、服务人员配置符合《上海市养老机构管理人员和护理人员资质标准》、《上海市养老机构人员配备标准》，结合金山区的实际状况和需求，制定服务管理方案。

（一）管理方面

1、行政管理

1) 制定养老机构工作流程、规章制度岗位职责及组织机构图，并提供相关人员查阅。

2) 制定工作人员选拔、培训、使用、管理、奖惩相关制度，做到人力资源合理配置。

3) 健全考评机制，定期开展服务质量综合考评。推进奖优罚劣，优化管理服务，服务对象满意率达到 90%以上。

4) 严格执行有关人事、财务、外事、捐赠、安全等方面相关规定。

5) 定期组织职工开展职业道德和服务技能方面的培训和考核，鼓励参加继续教育学习。

6) 工作人员在工作时间或执行岗位职务时应分类统一着装，佩证上岗。

7) 制作并及时更新、可随时提供的介绍本机构情况的简介资料或宣传小册子，其中须说明本机构的服务宗旨、目标、对象、项目、收费以及处理各种意见和投诉的承诺等。

2、业务管理

1) 建立依法服务制度，养老机构应与接受服务的老人或者其代理人、监护人签订服务协议，明确双方法律责任及义务。

2) 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。

3) 建立入院评估机制, 根据老人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。

4) 服务对象档案实行一人一档, 主要包括: 老人基本信息登记表、身份证复印件、户口簿复印件、老人近期照片、老人能力评估测试表(报告)、服务需求评估报告、服务合同、家属及代理人、监护人联系方式、体检报告、物品登记表等。档案应长期保存并注意保密。

5) 老人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。

6) 建立每周固定日巡视查房制度, 做好巡视记录, 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, 且落实率在 90% 以上。

7) 注重对老人的饮食生活、康复训练、医疗保健、文化娱乐、精神慰藉等方面的组织管理。

8) 可通过评先奖优、让老人参与机构管理等方式引导老人遵守机构的规章制度。

9) 制定长中短期工作计划和发展目标, 定期统计上报资料以及针对存在问题采取的相应对策等, 各类报表应准确及时、符合要求。

10) 有条件的机构应积极开展居家养老形式的日托服务和上门服务。

3、安全管理

1) 强化安全管理责任, 养老机构负责人、投资人、公建民营机构承包人、管理服务人员和入住老人应分层级签订安全责任书, 明确安全监管责任和主体责任。从严预防安全事故, 确保院内安全, 全年无重大责任事故。

2) 制定 24 小时值班巡查、节假日值班和安全事项报告制度, 制定并及时完善安全应急管理预案, 每年至少组织一次全员参与的安全应急演练。

3) 定期开展安全教育和隐患排查,对照《养老机构安全管理》(MZ/T 032-2012)和本单位安全制度,重点加强对消防、电器、燃气、食品、药品、标志标识、物资财产等检查,完善预防措施,配齐安全设施设备,消除安全隐患。

4) 正在使用的电器、燃气用具、健身器材、洗浴设备等应符合国家标准和行业标准。

5) 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,应及时采取必要安全防护措施。

4、财务管理

1) 建立规范的财务管理制度,配备会计、出纳人员,依法记账。会计、出纳不得 1 人兼任,财务票据规范,账据相符。

2) 公办养老机构收费标准由主管部门核定收费价格或指导价格备案,社会办养老机构收费实行市场定价;民办非营利养老机构、公办(建)民营养老机构按规定接受物价检查。

3) 非营利性养老机构按规定接受年度财务审计,年检时须提交财务审计报告。

4) 社会捐赠的款物,要及时入账,合理使用,并向社会公示,自觉接受公众监督和财政、审计等部门检查。

5、后勤保障

1) 保持机构内一清五无(清洁卫生,无痕迹、无垃圾、无蚊蝇滋生地、无臭气、无乱堆乱晒物品),做到院容院貌整洁,室内外环境干净舒适,绿化布置合理,四季常绿。

2) 及时处置空调、报警、电视、电梯、供水、通讯、照明、生活设备、排污等设施设备故障,保证其随时处于正常状态。

3) 配备适合老年人使用的健身器材和活动用品用具,在机构内安装适量公共电话。

4) 严格资产管理,建立物资出入库账目,定期清点,妥善保管。

5) 各种车辆存放有序、集中管理。

6、培训管理

一、培训目标

敬老院的培训制度旨在通过专业和系统的培训课程，提高护理人员的专业技能和服务质量，确保老年人得到适宜、尊重和贴心的照顾。此外，培训还旨在增强员工的职业道德和团队协作能力，从而营造一个和谐、温馨的养老环境。

二、培训内容

1.基础护理技能：培训包括但不限于个人卫生护理、康复护理技术、急救知识和疾病预防措施等，确保每位员工都能掌握老年人日常生活护理的基本技能。

2.心理健康支持：训练员工如何识别老年人的心理需求，提供心理慰藉和情感支持，帮助老人更好地适应养老院的生活环境

3.法律与伦理知识：增强对老年人权益保护的法律知识，以及在护理过程中应遵守的伦理规范。

4.专业发展课程：针对护理人员的职业发展，提供必要的职业技能提升和资格认证课程，鼓励员工追求专业成长。

三、培训方式

1. 内部培训：由资深的护理人员或管理团队进行日常的操作指导和技能演练。

2. 外部培训：定期邀请医疗健康专家和心理咨询师来院授课，以丰富员工的专业知识和技能。

3. 在线学习：利用网络资源，为员工提供在线学习的平台，使他们能够灵活地安排学习时间并跟进最新的护理知识。

四、培训评估

通过考核、问卷调查和反馈收集等方式，评价培训效果并据此调整培训内容和方法。此外，应通过定期的绩效评估确保培训的实际效果能够转化为工作中的实际提升。通过这样全面而系统的培训制度，敬老院能够确保其员工在专业能力和服务态度上都能达到高标准，为老年人提供尊严、舒适和安全的晚年生活。

五、敬老院人员管理制度

为确保敬老院的服务质量，提高工作人员的工作积极性和专业水平，特制定本人员管理制度。

管理目标

构建高素质团队：建立一支专业化、爱心奉献的护理和管理团队，为老年人提供优质、贴心的服务。

规范工作行为：通过制度化、规范化管理，规范员工的工作行为，促进敬老院的有序、高效运行。

保障员工权益：维护员工的合法权益，营造良好的工作环境，增强员工的归属感和责任感。

人员招聘与录用

1. 招聘原则：公开、公平、公正，择优录用。

2. 招聘程序：

信息发布：通过多种渠道发布招聘信息，明确岗位职责和任职要求。

资料筛选：根据应聘者的简历和资格证书进行初步筛选。

面试考核：组织专业面试和技能测试，评估应聘者的综合素质。

背景调查：对拟录用人员进行背景和资质核实。

录用通知：确定录用人员，办理入职手续并签订劳动合同。

录用条件：专业素质：具备相应岗位所需的专业知识和技能。

道德品质：具有良好的职业道德和团队合作精神。

健康状况：身体健康，符合岗位体检要求。

培训与发展

3. 入职培训：新员工入职时需参加岗前培训，内容包括敬老院规章制度、岗位职责、服务规范、安全知识等。

4. 在职培训：定期组织专业知识、技能提升培训，鼓励员工持续学习和进修。

5. 职业发展：为员工提供晋升渠道和发展机会，建立人才梯队，激励员工自我提升。

绩效考核

考核目的：客观评价员工的工作表现，促进其不断改进和提升。

考核内容：工作态度：遵守纪律、服务意识、责任心等。

工作能力：专业技能、沟通能力、应变能力等。

工作业绩：工作质量、效率、目标完成情况。

考核方法：日常考核：由部门主管对员工的日常工作进行记录和评价。

定期考核：每季度或半年进行一次综合考核，反馈考核结果。

考核结果应用：考核结果与员工的薪酬调整、晋升、培训机会等挂钩。

薪酬福利

1. 薪酬策略：建立公平、合理、具有竞争力的薪酬体系，体现按劳分配、多劳多得的原则。

2. 福利待遇：提供法定的社会保险和住房公积金。享有带薪年假、病假、婚假、产假等法定假期。定期组织健康检查，关爱员工身体健康。

奖励机制：对业绩突出、表现优秀的员工给予表彰和奖励，激励先进。

劳动纪律

规章制度：员工必须严格遵守敬老院的各项规章制度和 workflows。

考勤管理：实行上下班打卡制度，严格考勤管理，杜绝旷工、迟到、早退现象。

纪律处分：对违反纪律的行为，视情节轻重给予口头警告、书面警告、记过、降职或解除劳动合同等处理。

员工关系

沟通机制：建立畅通的沟通渠道，倾听员工的意见和建议，及时解决问题。

团队建设：定期组织团队活动，增强员工的凝聚力和归属感。

心理关怀：关注员工的心理健康，提供必要的心理辅导和支持。

人事档案管理

档案建立：为每位员工建立完整的人事档案，记录其基本情况、培训经历、考核结果等。

保密原则：严格保管员工个人信息，未经授权不得泄露。

七、离职管理

辞职手续：员工辞职需提前提交书面申请，按照规定办理离职手续。

解除合同：对于严重违反规章制度或不胜任工作的员工，敬老院有权依法解除劳动合同。

工作交接：离职员工需完成工作交接，交还所有公物和资料。

附则

制度解释：本制度由敬老院人力资源部负责解释。

实施日期：本制度自发布之日起实施，原有相关规定同时废止。通过完善的人员管理制度，敬老院将不断提升管理水平和服务质量，为老人创造温馨、舒适的生活环境，满足其身心需求。

(二) 服务方面

1、服务合同

养老机构应当与接受服务的老人或其代理人、监护人签订服务协议，服务协议应当载明下列主要条款：

- 1) 养老机构的名称、住所、法定代表人或者主要负责人、联系方式;
- 2) 老人及其代理人、监护人或老人指定的经常联系人的姓名、住址、身份证明、联系方式;
- 3) 服务内容和方式;
- 4) 收费标准以及费用支付方式;
- 5) 服务期限和地点;
- 6) 当事人的权利和义务;
- 7) 协议变更、解除与终止的条件;
- 8) 违约责任;
- 9) 意外伤害责任认定和争议解决方式;
- 10) 当事人协商一致的其他内容。

2、服务评估

- 1) 养老机构应开展服务对象能力测试，对老人服务需求和安全风险进行评估。
- 2) 评估分为入院前评估、试住期评估、例行评估和即时评估。
- 3) 建立服务对象定期评估沟通制度，对自理老人每年评估一次，对半自理、全护理老人每季度评估一次，并将结果书面告知服务对象或其代理人、监护人。
- 4) 评估可采用评估量表，也可采集音视频资料作为依据。
- 5) 评估结果可作为确定服务内容和护理等级的依据，并与服务收费相对应。

3、护理服务分级

根据老人能力评估结果及服务要求,确定服务等级。服务等级分为自理服务、半自理服务、全护理和特别护理。

1) 自理服务。针对生活行为基本能自理者,不依赖他人帮助的老年人,或年龄在 80 岁以下,老年人能力评估为自理能力正常者。

2) 半自理服务。针对生活行为依赖拐杖、助行器等设施和他人帮助的老年人,或年龄在 80 岁以上,老年人能力评估为轻度失能者。

3) 全护理护理。针对生活行为依赖他人护理者、思维功能轻度障碍者,或年龄在 90 岁以上,老年人能力评估为中度失能者。

4) 特别护理。针对生活行为完全依赖他人护理且需要 24 小时专门护理者、思维功能中度以上障碍者、老年人能力评估为重度失能者,或老人及其家属要求提高护理等级、在生活服务方面要求给予特殊照顾者。

4、护理服务内容

1) 自理服务

①每天清扫房间 1 次,做到室内应无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫,无异味。

②督促老人定期修剪指(趾)甲,洗头、理发剃须、更换衣裤,帮助老人检测血压、血糖。

③协助老人整理床铺,翻晒被褥,收拾大件物品。

④每月换洗床上用品(床单、被套、枕套)一次,保持床单清洁。

⑤服务人员 24 小时值班,定时巡查服务老人。

⑥鼓励老人到食堂用餐。

⑦组织老人参加院内的各种康复活动和社工活动。

2) 半自理服务

①每天清扫房间 1 次,做到室内应无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫,无异味。

- ②协助老人定期修剪指(趾)甲,洗头、理发剃须、更换衣裤。
- ③协助老人整理床铺,翻晒被褥,收拾大件物品。
- ④每月换洗床上用品(床单、被套、枕套)一次,保持床单清洁。
- ⑤为老人送餐到房间。
- ⑥帮助老人到机构内就诊拿药,测量血压血糖
- ⑦帮助老人拨打电话、收发信件、接收书报。
- ⑧协助老人参加院内的各种康复活动和社工活动。
- ⑨服务人员 24 小时值班,定时巡查服务老人。

3)全护理服务

- ①每天清扫房间 1 次,做到室内应无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫。
- ②帮助老人定期修剪指(趾)甲,理发剃须。
- ③帮助老人整理床铺,翻晒被褥,收拾大件物品。
- ④帮助老人起床穿衣、睡前脱衣、更换衣裤。
- ⑤每天帮助老人梳头、漱口、洗脸、洗手、洗脚、保持口腔清洁,无异味。
- ⑥为老人洗澡或擦身,春秋冬季每周一到二次。夏季每日为老人洗澡、擦身、清洗会阴;高温时,每日擦洗。
- ⑦为老人整理床铺,被褥、被单、床垫、床单、气垫,保持清洁、平整、干燥柔软。
- ⑧每周清洗床上用品(床单、被套、枕套)一次,必要时及时换洗。
- ⑨搀扶老人上厕所排便,防止摔伤。
- ⑩视天气情况,隔天带老人到户外活动或接受光照 1-2 小时。
- ⑪饭菜、茶水供应到桌边,按时喂饭、喂水、喂药。
- ⑫餐具和茶杯严格消毒,老人的毛巾、面盆做到经常清洗,便器用后及时倾倒并定时消毒。

⑬为行走不便的老人配备拐杖、轮椅车和其他辅助器具。

⑭对易发生坠床、坠椅意外的老人，应提供床栏、座椅加绳托等进行保护，确保安全。

⑮对不能翻身而患褥疮老人应有详细记录，并与家属及时沟通，尽可能提供防护措施，包括定时翻身、使用防褥疮床垫、及时换药等。

⑯为老人开展针对性个体康复服务，视情况调整护理方案。

⑰提供 24 小时服务值班，定时巡视老人，做好交接班工作。

4)特别护理

除全护理内容外，增加：

①提供 24 小时专门服务，实程序化个案护理。

②做好老人大小便护理。对大小便失禁和卧床不起的老人，做到勤查看、勤换尿布、勤擦洗下身、勤更换衣被，保持老人干爽清洁。

③仔细观察并掌握老人饮食、起居及思想情绪、精神状态等情况，并做好记录。

④对患病老人病情变化严密观察，采取针对性护理措施，并按医疗病历规范做好详细记录。

5、饮食服务

1)食堂符合食品卫生相关规定，有卫计部门颁发的《食品卫生许可证》，严格执行食品卫生法规。

2)炊事人员持证上岗，每年进行身体健康体检。

3)尊重少数民族饮食习惯，根据需要分灶供应。

4)每周有食谱，保证一周食谱不重样，荤素干稀搭配合理，营养均衡，注意饭菜保温。根据老人需要制作普食、软食和特殊饮食。一日三餐适时开饭：（早餐：6:00-7:00 主食、点心；午餐：10:45-11:30 二荤二素、一汤、主食；晚餐：4:00-5:00 一荤二素、一汤）。

5)法定节日和传统节日可适当加餐，提供传统时令食品。

6)饮食符合卫生要求，餐具严格清洗消毒，严防食物中毒。每餐食品实行留样 24 小时制度。

7)每季度召开一次以上由职工和老人参加的伙食意见征求会，老人满意率达到 80%以上。

8)老人和职工用餐账目分开独立核算，按月公布账目，盈亏数控制在 5%以下。

6、精神心理护理服务

1) 建立老人与老人、老人与工作人员之间相互交流的氛围，力争让每位能开口说话的老人每天开口说话半小时以上。工作人员定期与老人谈心，及时掌握每个老人的情绪变化，对普遍性问题和极端的个人问题，集体研发解决办法，保持老人最佳的心理状态。

2)每周组织老人开展一次有益于身心健康的各种娱乐活动和各类兴趣小组，丰富老人精神文化生活。

3) 每年至少组织一至两次大型的为老人送温暖、送欢乐活动，消除老人的心理障碍。帮助老人建立新的社会关系，努力营造大家庭氛围，基本满足老人社会交往和社会情感的需要。

4) 制定有针对性的“入住适应计划”，帮助新入住老人顺利度过入住初期。

7、医疗康复服务

1)养老机构应设医务室或与邻近医疗机构签订服务协议，并将《医疗机构执业证书》或医疗服务协议悬挂在醒目处。

2)为老人建立身体健康档案。保健病史(无医务室的养老机构做老人院程记录)原则每月记录一次，特殊情况随时记录。对入住护理区的患病老人按完整病历书写。

3)每天组织能起床活动的老人开展群体康复，对卧床老人开展个体康复，定期定时进行康复效果评估，并记录在案。

4)医务人员定期查房，每周一至二次。做到护理、治疗到床头。

5)有病立即就医，及时治疗，做到不延误。

6)每月一次组织老人进行常见病、多发病自我防治以及老年营养等健康教育学习。

7)医务人员要确保各项治疗措施的准确落实，严防发生医疗事故。

8、社工服务

1)建立老人社工服务基本信息档案，包括个人身体、心理情况、家庭情况、社会支持、社工介入等信息。

2)根据老人需要，有针对性地开展个案服务、小组活动、社区服务，帮助老人适应环境，满足其精神慰藉等需求。

3)注重对社会工作的宣传，在院内设立老人参加活动的宣传栏，调动老人参加活动以及力所能及工作劳动的积极性。

9、其他服务

1)提供衣物洗涤、信件邮递、物品代购、贵重物品存管等服务。

2)提供棋牌娱乐、书法绘画、书刊阅览服务。

3)开展老年法律法规宣传、法律咨询，维护老人合法权益。

4)提供临终关怀和遗体料理服务，对老人家属进行生命教育。

(三) 人员配备原则及比例

1、养老机构应配备医疗、社会工作等方面的专业人员，并具有国家承认的相关学历证书和职业资格证书。老年人护理服务人员持证上岗率达 100%。

2、养老机构运营管理负责人应具备专科以上学历，并接受养老机构院长资质培训。

3、护理员与服务对象的配备比例宜为：

护理员与自理老人的比例不低于 1：25；

护理员与半自理老人的比例不低于 1：16；

护理员与全护理老人的比例不低于为 1:8。

4、行政管理人员占职工总数 10%

(四) 服务内容

第一阶段：对敬老院入住老人开展家庭式照料服务。

类型： 家庭照料式服务

理念： 以“以人为本、全面照顾”为理念，以“充分尊重、主动参与”为基础，积极营造老人的生活之地、愉悦之所。

定位： 提供家庭化、多元化、亲情化服务，充分照顾老人各方面的需求；尊重老人意愿，维护老人尊严，倾听老人心声，鼓励主动参与。

内容： 膳食服务、起居照顾、健康护理、医疗服务、康复治疗、洗洁服务、车辆服务、文娱服务、网聊服务、读书服务、心理疏导、社工辅导、安宁疗护（临终关怀）以及社区助老服务等。

第二阶段：与廊下镇社区医院签订共建合作协议，建立起医疗“紧急救治”双向转院的绿色通道，简化手续，方便救治。为住养老人提供基本的医疗、护理、康复等服务，实现“医养结合”，解决住养老人的后顾之忧。

第三阶段：待敬老院运转正常，为社区老人开设助餐服务和社区家庭养老床位服务项目。

(五) 服务特色

1. 个体定制的健康管理。我们会为每位入住老人建立健康档案，坚持为长者免费测量血压、脉搏、体温、心率等生命体征，根据他们的身体和疾患情况，为长者提供营养保健咨询、给予健康指导建议，由专家汇总制定针对每个个体的康复理疗计划、运动治疗计划等。景红园倡导将健康管理的干预措施和促进方案融入到长者的照护方案中，努力提升长者身体机能。

2. 认知症照护。认知症是老年人群的常见病症，但目前全球范围没有办法治愈，只能防范、控制、照护。患病老人对社会及其家庭都是沉重的负担，被称为养老服务中的“刚需”之一。景红园较早开展了对失智老人照护服务的研究和

实践，并在长期的运营中总结形成了一套颇有成效的方法，让失智老人同样得到了有尊严的晚年生活，为无数家庭分忧解愁。

3. 服务社将在敬老院运营后，在条件成熟的情况下开展家庭照护床位服务，向外辐射敬老院服务能力，为老人及家属子女解决照护的困难。

4. 民以食为天，我们不仅为老人提供安全卫生、营养丰富、新鲜可口的餐食，还根据老年人群的口味和糖尿病、高血压、痛风等病症患者比例较高的情况，在配餐时根据医嘱和营养师的指导，给他们提供科学的餐饮建议和精细化、个性化的餐食。

待条件成熟，将通过助餐点集中用餐、打包带回家、送餐上门等多种方式为辖区内的老年人提供助餐服务。

5. 提供专家定期巡诊或远程诊疗服务；

6. 为社区老人提供健康咨询服务。

7. 待条件成熟，开办老年兴趣班（如：书画班、戏曲班、舞蹈班、音乐班、太极拳班、健身操班、编织班、养生知识讲座等），让丰富多彩的文化娱乐活动充实在长者生活的每一天，让他们身心愉快、其乐融融。

二、服务运作模式及工作计划方案、紧急预案

（一）服务运作模式

1. 运营方主导，政府监督运营方

“公建民营”运作模式的优势在于，它既能提高养老机构专业化服务水平，又能凸显养老机构的公益性、福利性和非盈利性。我司如作为运营方，专门负责敬老院的管理、服务和运营；而监管方则打破了政府包办包管的旧体制，立足宏观规划层面，依据养老服务法规和标准，对运营方在为老服务质效、硬件设施维护、固定资产管理等方面进行监管监督、指导调控及满意度评价等工作，切实维护老人合法权益。

2. 前期服务运营模式

（1）廊下镇敬老院是保基本的福利机构是不以盈利为目的的，因此，收费标准是参照政府制定的低收费标准。

（2）前期运营第一阶段在服务上，要全力保证住老人在生活照料服务，餐饮服务，医疗保证服务等方面的需求，以保证每位住养老人住在廊下镇敬老院能够安心、放心。

（3）前期运营第二阶段，我们将根据老年人精神上的需求，开展多方面的服务活动，将在院内开办老年大学（如：书画班、编织班、太极拳班、乐器班、声乐班、舞蹈班等）并开展多形式的活动，丰富老年人业余文化生活，满足老年人精神生活。

3. 实现医养结合的服务模式

与复旦附属金山医院签订共建合作协议，建立起医疗“紧急救治”双向转院的绿色通道，简化手续，方便救治。为住养老人提供基本的医疗、护理、康复等服务，实现“医养结合”，解决住养老人的后顾之忧。

4. 开展日间照料服务模式

敬老院正式运营后，根据周边社区老人的需求开展日间照料的服务项目，以

满足部分老人由于白天上班无人照顾生活起居，餐饮、洗浴和文化活动的需求。

5. 开展结合上海市长护险的服务项目家庭照护床位服务模式

我们将根据敬老院服务人员的优势，结合本区老人实际服务需要，推出长护险+个性化照护服务包的模式，向外辐射敬老院服务能力，为本辖区内的老年人提供敬老院同款服务。

6. 开展助餐服务

我们将通过助餐点集中用餐、打包带回家、送餐上门等多种方式为辖区内的老年人提供助餐服务。

(二) 工作计划方案

1、中标后，公司将于中标后 10 日内进驻廊下镇敬老院，并制定筹备工作方案，开展筹备工作。

2、进驻后 7 日内，排出筹备工作计划

3、进驻后即刻根据要求展开各类人员的选派工作

养老机构服务是首要的，筹备组将以金山区富余劳动力为招聘对象，开展招聘工作。

4、金山区老年人需求状况调研工作

筹备组进场开展工作后，即刻着手，对金山区老年人基本情况及入住需求进行一次详细的摸排调查和预约登记，并通过调查掌握金山区各村、各社区老人的常见病情况的分布情况与数量，为建立金山区老年人数据库打下基础

5、宣传工作

宣传工作是保证机构运营的基础，因此，筹备组将尽全力认真做好宣传策划工作，并采用多形式对金山区各村、各社区进行宣传；

6、提供个性化服务方案

通过前一阶段的摸排调查，针对金山区老年人的特点和需求，制定个性化的服务方案，如针对长期务农的老年人，制定园艺兴趣服务方案；针对喜欢听戏唱

戏的老年人自定音乐沙龙、戏曲茶座等方案；针对有其他较高层次需求的老人制定开设一些兴趣班如：书画班、编织班等，尽可能满足老年人的需求。

7、各类人员培训工作

在试运营前，我们将对所有新进员工进行专业技能和职业道德的培训，并严格实行考核合格上岗制。

(三) 各类应急预案

1、消防安全应急预案

为了全面推进敬老院的管理工作，切实做好各敬老院防火安全工作，确保养老护理机构的日常管理工作的顺利进行，在突发火险灾情时能够做到反应迅速、分工明确、处置有序、及时扑救，努力使人员伤亡和财产损失减少到最低限度，特制定灭火和应急疏散预案。

(1) 消防安全工作领导小组

组长：院长

副组长：副院长、

组员：各部门负责人、消防负责人

(2) 消防安全工作小组

消防安全领导组织机构下设通讯组、灭火组、紧急疏散组，抢险组、抢救组分别具体负责通讯、组织救火、疏散人员、抢运物资抢救伤员等工作。

① 通讯组：

组长：办公室主任

组员：办公室、安保部

火险发生时，负责立即电话报告院消防安全工作组和上级相关部门，以快速得到指示，视火情拨打“119”、“120”，广播告知全体在院人员，抢险救灾。

② 灭火组：

组长：消防负责人

组员：消防员

负责消防设施完善和消防用具准备，负责检查全院各办公室、宿舍、厨房、活动室、医务室、锅炉房和猪舍等地的用电、用火安全；火险发生，立即参加救火救灾工作。

③ 紧急疏散组：

组长：护理部主任

组员：护士、护理员、后勤职员

负责制定紧急疏散方案，明确各楼层逃生路径与办法指导，负责人员紧急疏散中的安全；负责逃生途径与办法的培训与指导；宿舍发生紧急情况时及时告知老人，负责老人疏散与逃生。

④ 抢险组：

组长：安保部负责人

组员：安保部成员、后勤维修人员、抢险组成员

负责制定抢险方案，确定抢险原则，即：先将易燃易爆物品，搬离火源，防止安全的空地（严禁占用通道），防止险情扩大，其次设置防火隔离带。

⑤ 抢救组：

组长：副院长

组员：医务部医生、护士等

负责火险发生时受伤人员及救火人员伤痛的紧急处理和救护，并做好及时送往医院的准备工作。

⑥ 预备组：组长：组员：

听从总指挥的工作调度，随时准备支援其他工作小组，负责给消防车带路、负责清点人数、负责保护火灾现场。

(3) 各组人员工作职责

1、领导小组组长平时每个月召开一次消防安全工作领导小组会议，听取各

工作小组的工作汇报，传达上级相关文件与会议精神，部署、检查落实消防安全事宜。遇到突发火灾，全面指挥工作小组成员进行灭火和疏散等工作。

2、副组长平时负责对各工作小组消防安全工作落实情况的检查，真正做到未雨绸缪。若遇突发火灾，协助组长指挥工作小组和全体员工，进行灭火和疏散工作。

3、各小组组长每半个月召集本组成员传达领导小组会议精神，定期检查各自范围内消防安全工作落实的情况。发现隐患，及时上报，及时解决。遇到突发火灾，工作组组长应立即通知本组成员按照应急预案确定的方案迅速到达岗位，在总指挥的指挥下，实施疏散、灭火、抢救等工作。

(4) 工作措施

① 院长是养老护理机构消防安全的第一责任人，因此，院长要把消防工作列入本单位的议事日程，经常对老人、员工进行消防知识教育，建立健全防火制度和安全操作规程。

② 经常进行防火教育和救灾器材技术的使用演练，适时开展防火安全大检查。相关管理人员应加强对线路检查维修，防止因线路老化或负荷加大造成短路而引起火灾事故。发现火灾隐患，要求有关部门和负责人马上进行整改。

③ 配电箱、水泵房有专线联系，一旦发生火灾，水电要在第一时间恢复使用。火灾现场要在第一时间切断电源。

④ 活动室、餐厅等人员集中的公共场所不准超过额定人数，安全出口处应有明显标志，并保持道路畅通。重点要害部门，必须严格防火制度，采取相应的防火措施。

⑤ 教育员工、老人掌握一般的火灾扑救，自我保护方法。院务管理委员会应经常对老人进行教育检查，严禁在宿舍内私拉电线、违章用电、使用蜡烛等，楼内醒目处应钉挂紧急情况疏散通道示意图。

⑥ 根据防火、灭火的需要、按要求配置相应数量的消防器材、设施和设备。

⑦ 负责紧急疏散的同志必须接受基本疏散及灭火知识的培训，正确掌握方法，切实保证老人、员工的安全撤离。特殊位置，如活动室、厨房必须特殊管理

与培训。

(5) 灭火和应急疏散措施

① 灭火措施：

a、发现某部位起火或冒浓烟时，第一发现人要边扑救边呼叫，其他人员听到呼叫要立即报警，在向“119”报警的同时，要及时向院领导、值班管理员和通讯工作组等报告。

b、在向“119”报警时要讲清单位、起火部位、燃烧物资、报警人姓名，并派人在路口接应和引导消防车。

c、发现人应向火灾扑救指挥部成员报告起火部位的人员和存放物资的情况，特别要讲清火场中是否有易燃易爆物品。

d、疏散组成员，要在第一时间开启消防疏散通道，并将起火房间的人员疏散到安全地方（若有人住），然后将火险周围的人员按照“先近后远”（指离火源的远近）的原则，带领老人沿着疏散通道方向进行疏散。

e、抢险组成员，要在第一时间将火源与易燃物品隔离开，并将易燃易爆物资抢运至远离火源的上风位置。对一时难以搬运的大型物件、设备等要及时采取有效的隔离措施。

f、灭火组成员，要在第一时间切断起火房间的电，然后用灭火器，分批次进行扑救。

g、抢救组成员，负责对受伤人员呼吸道的检查及烧伤的创面的消毒处理，并做好送医院的准备工作。

h、为更好地应付紧急情况，管理人员、员工及工作人员必须一切听从现场指挥部的指挥。

i、火场中燃烧的物资中如有有毒气体，进入火场人员必须采取防毒措施。如用湿布块捂口鼻，以防中毒。

② 疏散中的注意事项：

a、在火场疏散中首先要重视对老年妇女及年老体弱、卧病在床的老人的援

救，部门负责人要及时清点人数，要劝导火灾现场的围观人群及时离开火场。

b、在火场疏散中应尽最大可能分散人流，避免大量人员涌向一个出口，造成人员二次伤亡事故。

c、发生火灾后要及时开启消防通道，用于疏散人员和物资。通道被烟雾封阻时，疏散人员应及时给被困者传递毛巾、湿布条等物品，供给他们捂口、捂鼻用，并招呼大家匍匐冲出火场。

d、搬运物资过程中，凡是有毒物品或遇撞击、受热容易引起爆炸的物品，应远离火场，并派专人看管。

e、灭火结束保护现场，以便查清事故原因。

2、食品安全突发事件应急处置预案

食品卫生突发事件一般是指发生食物中毒或者其他食源性疾患事故和重大食品污染事故。为了增强炊管人员的食品卫生与法律意识，强化食品卫生监督管理，预防食物中毒和食品污染事故的发生，维护顾客身体健康，以及此类突发事件发生后，能有效地采取紧急措施并迅速进行妥善处理，最大限度减少危害程度和降低损失，确保本机构全体客人以及员工的身体健康，结合本机构的实际情况，制定饮食服务公司食品卫生突发事件的预防及处理预案。具体内容如下：

(1) 成立食品卫生突发事件的预防及处理领导小组切实加强组织领导，对食品卫生突发事件的预防应常抓不懈，建立领导机构，做好突发事件预防及应急处理准备，组建饮食卫生突发事件的预防及处理领导小组。

(2) 食品卫生突发事件的积极预防 要坚持“规范管理，科学配餐，安全第一，预防为主”的工作方针，重视食品卫生安全的防控工作，做到食品卫生安全无小事，始终把食品卫生安全放在第一位，切实加强食品卫生安全工作的监督管理，制定加强食品卫生安全的保障措施，做到防患于未然。

(3) 大力宣传《中华人民共和国食品卫生法》及食品卫生“五·四”制等有关卫生法律法规，搞好食品卫生知识的宣传工作，增强全本机构服务员卫生法制意识及自我保护能力。

(4) 建立健全食品卫生安全工作制度和岗位责任制度，设立食品卫生管理

机构和组织机构，组织炊管人员认真学习并督促落实。

(5) 后厨、餐厅设备与环境卫生要求

① 保持后厨、餐厅环境整洁，确保后厨、餐厅无积水、无油垢，无杂物、无卫生死角；及时清运垃圾，严禁食堂、餐厅存放生活垃圾和杂物。

② 后厨、餐厅的设施设备布置应当合理，设立相对独立的食品原料存放间、食品卫生加工操作间、食品出售场所及进餐场所。配备足够的照明、通风、排烟装置和有效的防蝇、防尘、防鼠设施，以及污水排放和符合卫生要求存放废物的设施和设备。

③ 制售冷荤、面点必须设独立的卤菜间、面点加工间，加工制作程序严格做到“六专”，即专用操作间、专人制作、专用不锈钢工具容器、专用冷藏设施、专用消毒设施、专用洗手设施。

④ 餐具用具所使用的洗涤、消毒剂必须符合卫生标准或要求，洗涤、消毒剂设立固定的存放场所，并设置明显的分类标记。

⑤ 未经消毒的餐具（用具）不得使用，禁止重复使用一次性使用的餐饮具。

⑥ 执行食品卫生法的有关规定，餐具严格做到“一清、二洗、三刷、四消毒、五保洁”，所有餐具（用具）当餐消毒，做到“一用一消毒”，消毒后的餐具（用具）分类存放保洁柜，已消毒和未消毒的餐具（用具）应分开存放，并在餐具（用具）贮存柜上设明显标记，餐具（用具）保洁柜应当定期清洗、保持洁净。

⑦ 后厨进餐场所设置供用餐者洗手、的自来水装置。

⑧ 保持后厨、餐厅内环境整洁，采取有效措施，消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及滋生条件。

(6) 餐饮物资采购、验收、运输、贮存的卫生要求

① 严把餐饮物资采购关，物资采购员必须到持有卫生许可证的经营单位采购伙食物资，应相对固定食品采购的场所，实行定点、定人、定品种、定品牌采购，以保证其质量，并按照国家有关规定进行索证，执行伙食物资索证制度，主要索取产品经营许可证、卫生许可证、产品检验合格证、产品销售人员健康证等

相关资质证件。

② 禁止采购腐败变质、油脂酸败、霉变、生虫、污秽不洁、混有异物或者其他感官性状异常，含有毒有害物质或被有毒、有害物质污染，可能对人体健康有害的食品；禁止采购未经兽医卫生检验或者检验不合格的肉类及其制品；禁止采购超过保质期或不符合食品标签规定的定型包装食品，以及其他不符合食品卫生标准和要求的食品。

③ 严格执行伙食物资验收制度，不收腐烂变质的原料，不收“三无”物资（即无生产日期、无保质期、无生产厂家）；不收证件不全的物资（即无产品经营许可证、卫生许可证、产品合格证等相关资质证件）。

④ 伙食物资及食品的运输工具、盛装容器做到专用，并经常清洗消毒，定专人负责，保持卫生。

⑤ 设立独立的食品贮存场所、设施和设备，保持食品贮存场所清洁卫生，应有良好的通风、灭蝇、灭鼠等设备设施。

⑥ 食品贮存应分类、分架、隔墙、离地存放，定期检查、及时处理变质或超过保质期限的食品、原料。保存食品的设备（如冷库、冰箱）必须贴有明显标志，将生食品、熟食品分开存放，避免交叉感染。

⑦ 食品贮存场所禁止存放有毒、有害物品、易挥发物品及个人生活物品。

（7）食品粗加工、精加工及销售的卫生要求

① 用于原料、半成品、成品加工的刀、墩、板、桶、盆、筐、抹布以及其他工具、用具、容器必须标志明显，做到分开使用、分开存放、一用一洗，保持清洁。

② 动物性食品与植物性食品严格做到分开清洗，分开切配，分开加工；加工场所按原料、半成品、成品的顺序加工制作，并实行分开存放，以避免交叉污染；加工食品必须做到熟透，需要熟制加工的大块食品，其中心温度不低于 70 摄氏度（70° C）。

③ 食品在烹饪后至出售前一般不超过 2 小时，若超过 2 个小时应当在高于 60° C 或低于 10° C 的条件下存放。

④ 食堂剩余食品必须冷藏，冷藏时间不得超过 24 小时，在确认没有变质的情况下，必须高温彻底加热后，方可继续出售。

(8) 食品卫生突发事件的应急处理 切实加强领导，完善制度，做好突发事件的应急处理准备。建立食物中毒或者其他食源性疾患和重大食品污染事故等突发事件的应急处理机制，一旦发生食品卫生突发事件或疑似突发事件后，应采取下列紧急措施：

- ① 启动饮食卫生突发事件预防及处理的组织机构
- ② 立即向上级卫生、行政机关报告
- ③ 配合卫生局展开调查

(9) 食品卫生突发事件的责任追究 建立食品卫生责任追究制度。对玩忽职守、疏于管理、麻痹大意，造成食物中毒或其他食源性疾患事故和食品污染事故发生的责任人，以及对隐瞒实情不及时上报，导致事态扩大的责任人，将按《工作责任追究制实施办法（试行）》进行处罚。对造成重大食物中毒事故或者其他食源性疾患事故、重大食品污染事故，情节特别严重的，交司法机关依法追究相应责任人、当事人的法律责任。

3、防台防汛应急预案

为了降低、减少自然灾害所带来的损失，防止重大意外险情的发生，维护住养老人和全体员工生命财产的安全，特成立防台防汛工作组：

(一) 组织机构及职责：

1、总指挥：由院长担任，主要负责防台防汛组织人员安排，防台防汛工作整体布置；

2、防台防汛组长：安保股负责人

3、防台防汛组员：听从防台防汛组长的安排积极做好防台防汛工作；

4、后勤保障：负责防台防汛期间的后勤保障工作，负责组织人员安全撤离；

5、动力组：在防台防汛期间，负责电力正常供应，并随时提供再发电的工作；

6、设备组：负责所有防台防汛设备的正常运转，同时负责维修厂房等其他急需场所；

7、通讯组：在防台防汛期间，作为临时的指挥中心负责对外与政府部门、主管的通讯工作，确保信息及时准确传递；

（二）台风汛期应急响应级别：

1、黄色警报（轻度）：六级以下台风，可以正常作业，各部门抽部分人员参加应急防灾；

2、橙色警报（中度）：六级以上八级以下台风，各部门领导值班，部分人员参加应急防灾；

3、红色警报（高度）：八级以上台风，组织人员在总指挥的领导下，密切配合，全力以赴，共同做好防台防汛工作；

4、重点防范部位：老人住房、厨房、员工宿舍、仓库各区域、各类设备、高压配电房、财务室等；

（三）启动应急预案条件

1、防台防汛组长：要根据危机风险级别，落实人员，积极做好防台防汛工作，并随时向总指挥汇报进展情况；

2、防台防汛工作在组长的统一安排下，要密切配合，相互支持，及时沟通信息，遇特殊情况，可直接越级向总经理汇报；

（四）应急设备与设施

1、指挥中心：保证 24 小时有人值班，通讯方便，配备 4 部对讲机；

2、配电房、动力部门 24 小时正常有人值班，确保电力供应，物资备有铁锹、水泵、雨衣、手电、沙袋等，使用方便，另外配有轿车多辆，卡车 2 辆，必要时可随时调用；

3、在特殊紧急情况下，可向当地 110 或 120 求助；

（五）保护措施

1、在防台防汛期间，安保人员将重点负责财务科等重要部位的保安工作，

及时组织人员安全撤离；

2、后勤部门主要负责落实疏散人员的临时场所，保证饮食正常供应；

（六）针对性地培训与演练

1、定期对一线员工进行培训。训练科目包括：装沙袋、开水泵、试发电机、物资调运、抢修、保护设备、人员救护、安全保卫等；

2、增强企业员工防台防汛意识，实行每年在汛期来临之前，组织员工练习，以提高企业防台防汛的综合能力。

4、公共卫生突发事件应急预案

为了有效预防、及时控制和消除突发公共卫生事件的危害，保障本工程施工人员的身体健康与生命安全，维护正常的社会秩序，根据国务院《突发公共卫生事件应急条例》及其它有关法律、法规制定本预案，以此指导和规范各类突发公共卫生事件的应急处理工作。

（1）工作原则：预防为主，常备不懈。提高本项目防范突发公共卫生事件的意识，落实各项防范措施，做好人员、技术、物资和设备的应急储备工作。对各类可能引发突发公共卫生事件的情况要及时进行分析、预警，做到早发现、早报告、早处理。

（2）依法规范，及时反映。完善突发卫生事件应急预案体系，为突发卫生事件应急处理工作提供系统、科学的制度保障。

（4）预防与控制传染病的预防措施

A、根据政府的通报，若敬老院周围出现重大的传染病源，敬老院将积极配合各部门进行现场或生活区封闭，严禁自由出入，并按照医疗部门的消毒方案进行全面消毒预防。

B、敬老院各类人员一旦出现非典、禽流感、风疹、流脑、麻疹、流感等传染性疾病，应及时就医并向敬老院报告请假，不得带病上班。经医院诊断排除传染病后才能回现场上班。

C、敬老院人员出现传染病，及时组建处理病情的领导小组，在领导小组成

员的统一安排下，要求传染病者立即戴防护口罩、手套，到敬老院临时隔离室休息，并由敬老院安全管理人员立即通知传染病医院，需转医院治疗的立即转传染病医院。外地员工出现传染病症状的，由敬老院安全管理人员护送去医院（护送人员都要穿好防护服，戴口罩、手套）。如果是本地职工出现传染病，也要求戴防护口罩、手套，由医生初步检查后，是传染病立即转市传染病医院并通知其家属，家属不能到场的由敬老院安全管理人员护送去医院（护送人员都要穿好防护服，戴口罩、手套）。

D、在敬老院区域内发现传染病的工人或管理人员，敬老院应急小组领导立即亲临现场指挥，在第一时间内利用项目部临时隔离室进行隔离观察，并由项目部安全管理人员马上打“120”电话，送定点传染病医院诊治。

E、敬老院对传染病病人所在生活区或生活宿舍及所涉及的公共场所进行消毒，对与传染病人密切接触的各类人员进行隔离观察。防止疫情扩散，迅速切断感染源。

F、传染病人在医院接受治疗时，禁止任何家属、同事、同乡前往探望。

5、生活照料应急预案

防跌倒

(1) . 当发现老人突然摔倒时，事件第一发现人立即到老人身边，检查老人摔伤情况：初步判断老人的神志、受伤部位，伤情程度，全身状况等。

(2) . 通知值班医生护士。

(3) . 受伤程度较轻者，可搀扶或用轮椅将老人送回房间，嘱其卧床休息，安慰患者；有大出血者，立即就地取材，用干净的T恤或毛巾压迫伤口止血，如果四肢大出血，可用布条或止血带捆绑止血；老人摔伤头部或神志不清、发生骨折时，不要轻易搬运老人，保持呼吸道通畅。必要时心肺复苏。

(4) . 值班医生护士到场后，对老人进行身体检查及现场处理，予止血、包扎和测量血压、脉搏、呼吸等。病情允许，可以根据摔伤的部位和伤情采取相应的搬运方法，将患者抬至门诊部或房间。必要时拨打120以及通知行政值班、生活管家。

(5) . 行政值班人员应安排值班保安去接应救护车, 生活管家与家属联系, 并就善后事宜相商。行政值班人员准备好应急金。

(6) . 协助120人员搬运老人上车, 生活管家携带应急金跟随救护车。值班护士准确、及时书写护理记录及跌倒记录单, 认真交班。

(7) . 向老人了解当时摔倒的情景, 帮助老人分析摔倒的原因, 向老人做宣教导, 增强老人的自我防范意识, 尽可能避免再次摔伤。必要时向行政值班人员汇报

防噎食

(1) . 防备步伐

① 嘱咐老年人进食时要坐直或身材稍前倾, 不要言笑, 进食速率不宜过快, 口中的食品不宜过多, 不要边用饭边喝水, 进食要细嚼慢咽。

② 食品要切成小块, 方便取食。

③ 利用假牙的老年人, 只管不要进食圆形、滑溜、黏性的食品, 以免出现噎食。

④ 吞咽困难的老人, 可将食品打成糊状, 但不要太稀, 以免引起误吸。

(2) . 应急处理

① 产生噎食时, 医护敏捷救治, 打扫口腔食品。相识老年人进食食品的性质。

② 产生软性食品噎食, 可利用吸引器来抽吸。

③ 产生硬性食品噎食, 可用腹部挤压法来打扫。

④ 挤压法具体操纵: 施救者站在老年人的背后, 双手围绕老年人, 一手握拳, 用拇指骨枢纽顶住老年人的脐上 2 cm 处 (阔别剑突), 双手握住, 连续向上向内用力猛压次数, 利用腹压来将硬性食品挤出。

⑤ 心脏停搏, 按心搏骤停救济, 做好医疗照顾护士记录。

⑥ 关照眷属, 见告病情。

防烫伤

(1) . 防备步伐

① 进食热食和热汤时, 照顾护士员要事先见告老年人, 待温热再食用。

- ② 饮用水和漱口水温度不高出 43℃，倾倒热水时，避开老年人。
- ③ 老年人洗浴时，水温调制符合后再帮忙老年人洗浴。
- ④ 老年人利用暖水袋时，留意温度不宜过高，一样平常环境下小于 50℃为宜，热水袋外要包裹一层毛巾，克制直接打皮肤。

⑤ 水房应悬挂“警惕烫伤”表现。

(2) . 应急处理

① 发明老人烫伤，及时关照大夫，根据烫伤诊疗通例举行处理。

② 产生轻度、小面积烫伤：应立即将烫伤部位置于冷水中，不必作特别处理惩罚。

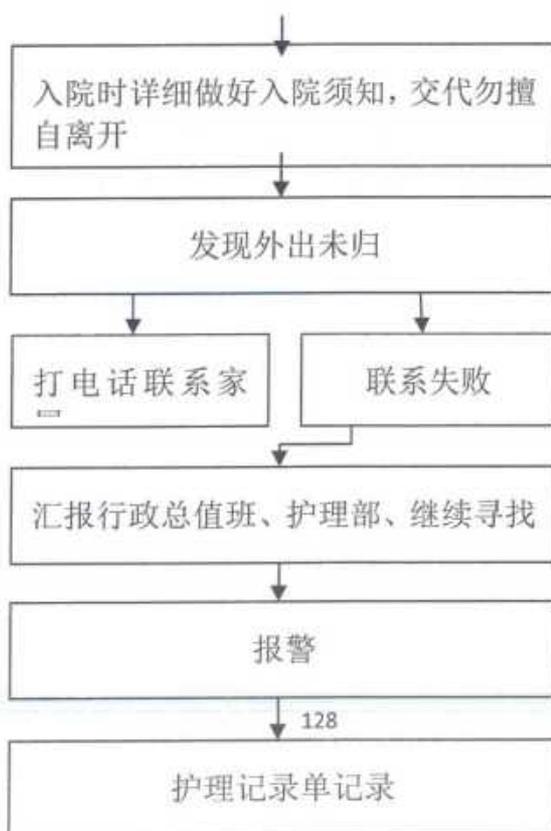
③ 产生中度烫伤：伤及真皮层，皮肤外貌起水泡，留意水泡不要擦破。如水泡已破，可用冷开水冲洗，并在伤口上敷少量的烫伤药膏，再用无菌敷料包围伤口，并加压包扎牢固。

④ 产生重度大面积烫伤：起重要撤除已经贴在烫伤创面上的衣服，并用无菌敷料包围伤口，以掩护创面。

⑤ 及时关照眷属见告知病情，伤情严峻及时转外院专科中心诊治。

⑥ 做好种种记录，及时陈诉主管领导。

住院患者走失（外出未归）应急预案



患者有自杀倾向时应急预案及程序

- 1、发现患者有自杀念头时，应立即向护理部主任汇报。
- 2、通知主管医师。
- 3、做好必要的防范措施，包括收回锐利的物品，锁好门窗、防止意外。
- 4、通知患者家属，要求 24 小时陪护，家属如果需要离开患者时，应通知值班的医护人员。
- 5、详细交接班，同时多关心患者，准确掌握患者的心理状态。

【程序】发现患者有自杀倾向时→ 向领导汇报，通知值班医师→ 通知家属，要求 24 小时陪护→ 做好必要的防范措施→ 每班重点交接班，掌握心理状态。

三、敬老院管理重点、难点与措施分析

一、敬老院管理重点

（一）安全管理

1、居住环境安全

确保敬老院建筑结构稳固，无安全隐患，如定期检查房屋墙体、屋顶、楼梯等是否有裂缝、漏水或损坏情况，并及时修缮。

对室内设施进行安全维护，包括检查电器设备是否正常运行、有无漏电风险，定期测试消防器材如灭火器、消火栓的有效性，保证疏散通道畅通无阻，应急照明和疏散指示标志完好。

2、食品安全

严格把控食材采购源头，选择正规供应商，确保食材新鲜、无污染、无变质。建立食材追溯体系，便于在出现问题时能够快速查明原因。

规范食品加工制作流程，食堂工作人员需持健康证上岗，严格遵守食品加工卫生标准，如生熟分开、餐具消毒等环节，防止食物中毒事件发生。

3、 医疗护理安全

配备专业的医护人员，根据入住老人的健康状况制定个性化的护理方案。医护人员应具备基本的急救知识和技能，能够及时处理老人突发疾病或意外受伤情况。

妥善管理药品，建立药品库存管理制度，确保药品的储存条件符合要求，严格按照医嘱为老人发放药品，并做好用药记录。

（二）老人生活照料与服务

1、 日常起居照料

为老人提供舒适、整洁的居住环境，定期打扫房间、更换床单被罩等。协助老人进行个人卫生护理，如洗澡、洗漱、穿衣等，关注老人的身体清洁和皮肤健康状况。

根据老人的饮食需求和特殊饮食禁忌，提供营养均衡、多样化的餐饮服务，保证老人摄入足够的营养。同时，关注老人的用餐情况，如是否有吞咽困难等问题，及时调整饮食方式。

2、精神文化生活

组织丰富多彩的文化娱乐活动，如棋牌比赛、唱歌跳舞、书法绘画、观看电影等，满足老人的精神文化需求，丰富他们的业余生活，促进老人之间的交流与互动，减少孤独感和失落感。

设立心理咨询服务，关注老人的心理健康状况。对于存在心理问题如抑郁、焦虑等的老人，及时进行心理疏导和干预，帮助他们树立积极乐观的生活态度。

（三）人员管理

1、员工队伍建设

招聘具备专业知识和技能、有爱心和耐心的工作人员，包括护理人员、管理人员、后勤人员等。建立完善的员工培训体系，定期开展职业道德培训、专业技能培训、安全知识培训等，提高员工的综合素质和服务水平。

建立合理的薪酬福利制度和绩效考核机制，激励员工积极工作，提高工作效率和服务质量。对表现优秀的员工给予表彰和奖励，对不符合工作要求的员工进

行教育和培训，必要时予以辞退。

2、志愿者管理

积极引入志愿者服务，制定志愿者招募、培训、管理和评价制度。明确志愿者的服务内容、时间安排和行为规范，为志愿者提供必要的培训和指导，使其能够更好地与老人沟通交流，为老人提供有益的服务。同时，对志愿者的服务进行记录和评价，及时反馈服务效果，激励志愿者持续参与。

（四）财务管理

1、经费预算与控制

制定科学合理的年度经费预算，包括人员工资、食品采购、医疗护理费用、设施设备维护费用、水电费等各项支出。严格按照预算执行，控制经费开支，避免浪费和超支现象。定期对预算执行情况进行分析和总结，根据实际情况调整预算方案。

2、资金筹集与管理

积极争取政府财政支持、社会捐赠、慈善资助等多种资金来源渠道，确保敬老院有足够的资金维持正常运营。建立健全财务管理制度，规范资金的收支管理，做到账目清晰、透明，定期接受审计监督，确保资金使用合法合规。

二、敬老院管理难点

（一）老人健康状况复杂多样

敬老院中的老人年龄普遍较大，身体机能衰退，往往患有多种慢性疾病，如高血压、糖尿病、心脏病、老年痴呆等。这些疾病的管理和护理需要专业的医疗知识和技能，且老人的健康状况可能随时发生变化，增加了护理难度和风险。例如，老年痴呆患者可能会出现走失、行为异常等情况，需要工作人员时刻关注和防范；患有多种慢性病的老人需要长期服药和定期检查，护理人员需要准确掌握老人的用药情况和病情变化，稍有疏忽就可能导致严重后果。

（二）工作人员短缺与流动性大

1、专业护理人员短缺

由于养老护理工作劳动强度大、工资待遇相对较低、社会地位不高，导致专业护理人员招聘困难。尤其是具备医疗护理知识和技能的人员更难吸引，这使得敬老院在老人护理方面面临较大压力，难以满足老人日益增长的护理需求。

2、工作人员流动性大

即使招聘到了工作人员，由于工作环境、工作压力、职业发展空间等因素的影响，人员流失现象较为严重。工作人员的频繁更换不仅影响服务的连续性和稳定性，还需要花费大量时间和精力对新员工进行培训，增加了管理成本。

（三）资金投入与运营成本压力

1、资金投入不足

敬老院的建设、设施设备购置和更新需要大量资金投入，而政府财政支持有限，社会捐赠不稳定，导致敬老院在硬件设施改善方面面临资金瓶颈。例如，一些老旧敬老院的房屋设施陈旧，缺乏无障碍设施、康复设备等，难以满足老人的生活和康复需求。

2、运营成本高

随着物价上涨、人工成本增加以及老人护理需求的提高，敬老院的运营成本不断攀升。食品采购、医疗护理费用、水电费等支出持续增加，而收费标准相对较低，使得敬老院在运营过程中常常面临资金紧张的局面，难以维持收支平衡。

（四）家属沟通与社会舆论压力

1、家属沟通协调困难

部分老人家属对敬老院的服务期望过高，当出现一些问题或误解时，容易与敬老院产生矛盾和纠纷。例如，在老人身体状况出现变化或发生意外事故时，家属可能会对敬老院的护理工作提出质疑，沟通协调不当可能导致矛盾激化，影响敬老院的正常运营和社会形象。

2、社会舆论关注度高

敬老院作为社会养老服务机构，受到社会舆论的广泛关注。一旦出现负面事件，如安全事故、服务质量问题等，容易在社会上引起较大反响，给敬老院带来

巨大的舆论压力，甚至可能影响到其后续的招生和发展。

三、敬老院管理措施

（一）加强安全管理措施

1、建立健全安全管理制度

制定详细的安全管理规章制度，明确各岗位人员的安全职责，如安保人员负责门禁管理、巡逻检查，后勤人员负责设施设备维护，护理人员负责老人日常生活安全照料等。将安全管理纳入绩效考核体系，对安全工作表现突出的人员给予奖励，对失职人员进行严肃处理。

2、加强安全培训与演练

定期组织员工和老人进行安全知识培训，包括消防安全、食品安全、医疗安全、防诈骗等方面的知识，提高大家的安全意识和自我保护能力。同时，不定期开展安全演练，如火灾逃生演练、地震应急演练等，使员工和老人熟悉应急处置流程，提高应对突发事件的能力。

3、引入智能化安全管理系统

利用现代信息技术，安装监控摄像头、智能门禁系统、烟雾报警器、紧急呼叫按钮等智能化设备，实现对敬老院全方位、实时监控。一旦发生异常情况，系统能够及时发出警报并通知相关人员，提高安全管理的效率和准确性。

（二）提升老人生活照料与服务质量措施

1、建立老人健康档案与个性化护理计划

为每位入住老人建立详细的健康档案，记录老人的基本信息、健康状况、病史、用药情况等。根据老人的健康档案，由医护人员制定个性化的护理计划，明确护理目标、护理措施和护理频率等，并根据老人的身体状况变化及时调整护理计划。

2、加强护理人员培训与考核

针对老人健康状况复杂多样的特点，加大对护理人员的专业培训力度。定期组织护理人员参加医疗护理知识培训、技能操作培训、康复护理培训等，提高护

理人员的专业水平和综合素质。同时，建立严格的护理人员考核制度，通过理论考试、实际操作考核、老人满意度调查等方式，对护理人员的工作质量进行评估，确保护理服务质量。

3、丰富精神文化生活内容与形式

根据老人的兴趣爱好和身体状况，进一步丰富精神文化生活内容与形式。除了传统的文化娱乐活动外，还可以组织老人开展园艺活动、手工制作、读书分享会等，增加活动的趣味性和参与性。鼓励老人发挥自己的特长和优势，参与到活动的组织和策划中来，增强老人的自我价值感和归属感。

（三）稳定人员队伍措施

1、提高员工待遇与福利

适当提高员工的工资待遇和福利水平，建立工资增长机制，根据员工的工作表现和岗位要求给予相应的薪酬调整。提供完善的福利保障，如缴纳五险一金、提供食宿补贴、带薪年假、定期体检等，增强员工的职业归属感和忠诚度。

2、拓宽员工职业发展空间

为员工制定职业发展规划，提供晋升机会和培训渠道。例如，设立护理岗位等级制度，从初级护理员到高级护理师，员工通过考核和培训可以逐步晋升。鼓励员工参加各类专业资格考试，取得相应证书后给予奖励和晋升机会，激发员工的工作积极性和上进心。

3、营造良好的工作环境与团队氛围

加强敬老院内部管理，营造和谐、融洽的工作环境。建立良好的沟通机制，加强管理人员与员工之间、员工与员工之间的交流与合作。关注员工的工作压力和心理需求，定期组织员工团建活动、心理辅导等，缓解员工的工作压力，增强团队凝聚力。

（四）强化资金管理与保障措施

1、加大资金筹集力度

积极争取政府部门的财政支持，将敬老院的建设和运营纳入政府民生工程预

算，争取更多的资金投入。同时，加强与社会组织、企业、慈善机构等的合作，开展募捐活动、公益项目合作等，拓宽资金筹集渠道，增加资金来源。

2、优化资金运营管理

建立精细化的财务管理体系，加强成本控制和预算管理。对各项费用支出进行详细核算和分析，找出成本控制的关键点，采取有效措施降低运营成本。例如，优化食品采购流程，降低采购成本；合理安排人员岗位，提高工作效率，减少人力成本浪费。同时，加强资金的合理配置，优先保障老人生活照料、医疗护理等核心服务的资金需求，提高资金使用效益。

3、探索多元化经营模式

结合敬老院的实际情况，探索多元化经营模式，增加收入来源。例如，开展养老服务培训业务，为社会培养养老护理人才；利用敬老院的场地和设施，举办老年大学、社区养老服务活动等，收取一定的费用；开展与养老相关的产品销售业务，如老年用品、康复器材等，实现以院养院的可持续发展目标。

（五）加强家属沟通与社会形象塑造措施

1、建立良好的家属沟通机制

定期召开家属座谈会，向家属汇报老人在敬老院的生活、健康状况，听取家属的意见和建议。建立家属微信群或电话沟通热线，及时与家属沟通老人的日常情况，解答家属的疑问。在老人出现身体不适或突发状况时，第一时间通知家属，并详细说明情况和处理措施，取得家属的理解和支持。

2、积极应对社会舆论

建立健全敬老院信息公开制度，通过官方网站、社交媒体等渠道，及时向社会公开敬老院的基本情况、服务内容、收费标准、管理措施等信息，接受社会监督。加强与新闻媒体的合作，积极宣传敬老院的正面形象和优秀事迹，提高社会知名度和美誉度。对于出现的负面舆论，要及时回应，采取有效措施进行整改，并向社会公布整改结果，消除不良影响。

综上所述，敬老院管理工作重点在于安全管理、老人生活照料与服务、人员管理和财务管理等方面；难点体现在老人健康状况复杂、人员短缺与流动、资金

压力以及家属和社会舆论等问题上。我们通过采取一系列针对性的管理措施，如加强安全管理、提升服务质量、稳定人员队伍、强化资金保障、与结对共建单位资源共享加强沟通协调等，可以有效应对这些重点和难点问题，提高敬老院的管理水平和服务质量，为老人提供一个安全、舒适、温馨的养老环境。

四、服务保障措施承诺

（一）人员素质保障

接受项目委托后，根据项目特点和具体情况确定具有较强业务能力、丰富实践经验、熟悉国家及地方的法律法规和相关政策、具有较高的综合素质和组织能力的专家教授担任项目负责人，全面负责项目的服务，并配备与项目行业相适应的具有专业胜任能力的人员组成工作小组；必要时聘请有关专家参与具体工作，从人员组成上保证工作的顺利进行。

我们将在养老机构配备医生、护士、社工师、护理员、四个专业的工作人员，每一个专业的工作人员都在各自的工作岗位上，根据自己所学的专业知识和按照各自不同的工作职责开展着每日查房、生命体征监测、药品管理和服用、社工活动和吃饭穿衣洗澡等生活照料等工作，为入住敬老院的长者提供“专业化”的服务。

（二）方案保障

实施方案是整个工作的指导和规范，是项目总体质量的基础条件。接受委托后，及时制定详细的、具体有效的工作方案计划，在工作的各个阶段和环节认真贯彻执行；

（三）资料保障

完整地收集所承担项目的信息，如出现信息不全、无信息等情况，必须及时提出索要，在不能取得有关信息时，及时反映告知项目负责人，并在报告中特别说明情况，或将会产生的影响结果予以说明；

（四）法律法规保障

信息采集工作政策性强，必须依法进行，避免重大质量事故。必须严格按照《合同法》、《招标投标法》等行政主管部门的相关规章制度以及湖北省补充规定进行每一项工作，不得避重就轻，避实就虚、回避问题，工作中出现的每一个问题，都必须根据问题性质大小，逐级汇报，不隐匿问题，对所出现的具体问题，

必须做耐心细致的工作。不能主观臆断，也不能姑息迁就。必须以事实为依据，法律法规为准绳，从而做到定量有根据，定性有依据；

（五）养老信息化平台保障

通过建立养老信息化云平台给每位老人建立信息化健康档案，平台包含 PC 端后台管理系统和护工端 APP 应用，后台管理系统提供客户信息、护理档案、机构事务管理功能，结合护工端 APP 的服务日程、服务登记、个人绩效、视讯监控、管理、个人中心等功能，形成了对服务全过程的闭环管理。

（六）制度保障

根据本公司的质量管理制度和质保体系，在采集信息过程中重点加强以下环节管理；

（1）工作小结。工作小组人员必须就所承担的工作，在工作完成时写出工作小结，必须就所负责的内容，完成时间、出现的问题、处理意见、处理依据、处理结果和结论做出书面小结，并签字负责。

（2）工作底稿。工作小组项目负责人必须及时掌握项目中的情况，及时复核审查小组人员工作底稿，并签字负责，对出现的问题，就问题性质、严重程度及时向上级汇报。听取上级意见，不得擅自解决，更不得隐匿问题不报。

1、院长办公会议制度

- （1）参加人员：院长、副院长、行政办公室主任、护理部主任。
- （2）会议主持：院长，院办负责记录。
- （3）会议时间：每周 1 次。
- （4）主要内容：传达公司或上级指示和文件精神；通报近期工作情况，传达班子会精神和决定事项，布置有关工作等。

2、院领导行政查房制度

时间：每周一上午

参加人员：院长、各部门负责人

形式：院长带领有关人员深入各楼面检查工作

内容：每次查房应预先确定重点检查项目并逐项检查，楼面分管人员各自汇报护理、医疗、康复、饮食、设备等服务情况，听取老人和工作人员的意见与建议，发现问题及时解决，每次查房填写《院行政查房情况记录》

具体检查项目如下：

1. 生活区环境是否整洁、舒适、安全、无异味；
2. 老年人房间、床头物品摆放是否整齐有序；
3. 老年人身体卫生情况，是否做到勤洗澡勤换衣；
4. 卧床老年人皮肤检查；
5. 员工仪表，员工交接班情况；
6. 相关用具卫生消毒情况，如晒被子、便器消毒等；
7. 医疗保健站的相关工作；
8. 老年人活动、康复、心理护理的安排及记录；
9. 公共部位环境卫生情况，是否有杂物堆放；
10. 设施维修是否及时彻底；
11. 食堂卫生及菜谱安排；
12. 物品采购是否及时到位；

3、院领导行政总值班制度

(1) 职责和任务

行政总值班代表院长负责处理和协调非办公时间全院行政、医疗、后勤保障、安全保卫等方面的临时性事务和应急任务，及时传达、处理上级的指示或紧急通知，签收机密急件，协调各部门之间的相互工作，有权对全院各类、各级的值班人员下达任务，作出决定，各部门、各科室均须服从总值班的决定和安排。

(2) 参加值班对象

院领导、职能科室主任和护理部。

(3) 值班时间：24小时值班制。

(4) 值班纪律和须知

① 值班人员必须准时来院值班，值班期间不得擅自离岗，不得请假离开外出，要坚守值班岗位，有事随叫随到。

② 不允许随意调班请假，值班人员遇有特殊困难确需调班的，须由本人事先负责做好调班，落实好换班人并事先通知院办，经同意后方可。值班人员的去向应及时通知监控室。

③ 值班期间须会同值班护理部对病房、后勤等部门的各类各级值班人员的在岗情况和医疗秩序进行检查和协调，及时处理、解决检查中发现的问题，并作好记录。

④ 遇重大事情或突发事件时，总值班应主动、积极、认真、负责全力处理，并及时向院领导和有关主管部门汇报。

⑤ 值班者必须认真作好值班记录，做好交接班工作。如有遗留问题，值班人员在次晨 8:00 向院办汇报值班情况，院办视具体情况组织有关部门集体交班。

4、重要、重大问题报告制度

(1) 报告范围：重大决策、重大项目、重大干部任免、大额资金使用等。

(2) 报告流程：相关职能部门拟订方案，分管院长同意，报院长审批，提交院班子会议讨论。

(3) 决策程序：院班子会议研究，提交总部审定。

5、各类突发事件应急预案处置报告流程

为进一步加强管理，提高各类突发事件的应急处置能力和水平，确保紧急处置协调工作快速、有序、有效开展，特制定本处置报告流程。

(1) 突发事件应急处置小组

领导小组、工作小组：

组长：分别由院长和副院长担任

成员：班子成员和行政职能科室长。

(2) 及时处置报告内容

① 各类重大、特大传染病疫情、群体性食堂中毒、职业化学中毒及其其他中毒等公共卫生突发事件；

② 突发停水、停电、停空调；重大设备故障；ICU等重要部门发生意外而影响正常医疗秩序；

③ 医疗信息网络系统故障而影响电脑录入、登记结账等工作。

(3) 报告流程

① 各临床医技科室遇以上突发事件，由相关责任人第一时间向科主任汇报，同时向相关职能部门汇报，重大事件必须同时向院长汇报；各职能部门了解情况后，第一时间联系调配人员会诊以及派遣维修，同时向分管领导汇报；

② 分管领导及涉及领导接到报告后第一时间赶赴现场，了解情况，授予现场最高领导的决策和拍板权；

③ 相关责任部门第一时间通知院办，由院办负责立即向院长汇报，并协调解决问题，确保各项工作有序进行；

④ 按照院领导指示，院长授权由院办向上级主管部门汇报，重大突发事件必须2小时之内向上级部门汇报。

⑤ 院领导处置分工

⑥ 医疗事件、信息故障、护理事件负责人：朱雪花

⑦ 后勤故障负责人：王芳

⑧ 若违反本规定，造成内部以及社会影响者，追究当事人责任。

6、办公室工作制度

(1). 经常深入各科室了解工作情况，及时向院长汇报、并提供改进工作的意见。

(2). 具体安排各种行政会议，并作好会议记录。

(3). 负责对内、对外各种会议的安排和接待。

(4). 承办班子会议决定的落实，要根据具体情况传达督办，做到上情下达

和下情上达，沟通职能科室之间的联系并做好协调工作。

(5). 做好行政督办工作；

(6). 负责行政工作计划、现场办公任务分解，督导落实情况。

(7). 科主任、行政职能部门正职一周在岗情况督查。

(8). 行政总值班工作质量督查。

(9). 院长行政查房落实情况督办。

(10). 行政会议等提出的建议和意见落实情况督办。

(11). 负责综合敬老院的行政工作计划和总结的起草制订。

(12). 负责文秘工作，建立正规的文秘制度，做好上级机关来文的收文登记、传阅、督办落实。负责敬老院文书、科研、基建、设备等档案的管理工作。

(13). 负责草拟、审核、印发敬老院行政性文件，对于业务科室以敬老院名义草拟的行文，要加以具体审核，经院长或分管副院长签发后才能打印、发出。

(14). 领导打字室工作，做好印鉴的保管，使用。签发对外联系工作的介绍信和出差证等事宜。

(15). 处理来信民访，负责对外办事处的接洽，安排参观访问，接待外单位的来访。

(16). 协助院长具体办理日常行政事务和临时交办的工作。

7、考勤制度

考勤月报表是员工出勤的原始凭证，各科室应由考勤员负责填报、科主任签字确认后，并于次月5日前送人事科。员工缺勤有各种凭证，无凭证、无正当理由视作矿工。同时考勤员应协助科室负责人共同抓好对员工的劳动纪律管理、督促员工严格遵守劳动（工作）纪律。

1、考勤方法

(1) 缺勤假期连续在三天以上的，休息日作缺勤统计，凡连续缺勤在两天（包括两天）以内的，休息日不作缺勤统计。

(2) 休息日作缺勤统计时，休息日前是病假的作病假缺勤，其前是事假的作事假缺勤。

(3) 请假或调休一般以半天起算，不得请钟点假。

2、其他规定

(1) 员工应按时上班，须在上班前到达所在科室，凡在规定时间内未准时到者，作为迟到。

(2) 员工如遇不可抗拒的原因，如大雾、大雪、大台风、交通中断、发生车祸事故等，持有关证明或有证人证明可不作迟到处理。

(3) 凡不到规定下班时间提前下班者，作早退处理。

(4) 凡在工作时间未经请假无故离开岗位者；作串岗脱岗离岗处理。

上述违纪行为均按院纪院规处罚规定处罚。

3、考勤管理的有关规定

为加强劳动纪律管理，严格考勤制度，对考勤执行特做如下规定：

(1) 科室应指定有相应的同志担任考勤员（住院总、护理部、班组长或者科室、部门负责人）并相对固定。

(2) 科室考勤员应对全科人员进行考勤，每天必须按实际情况做好考勤记录，病假、事假必须提交假单，考勤员凭假单考勤。因考勤有误产生的问题，由考勤员及审核负责人负责。

(3) 回聘人员、借调人员等一律由所在科室（部门）负责考勤，如有人员调动必须在当月考勤表中注明。

(4) 各科室要严格执行考勤制度，科内同志要配合考勤员做好考勤工作。考勤情况将与干部职务津贴、中高级技术职贴挂钩。

(5) 各科室考勤月报表（附病事假单等）务必于次月 5 日前由科室负责人审签后上交人事科。

(6) 各科考勤执行情况将定期予以通报。

8、财务管理制度

一、严格执行并遵守财务制度和财经纪律，财会人员必须做到以身作则、奉公守法，对违法乱纪行为，及时向上级汇报。

二、五保供养经费必须专款专用，专账管理，严禁挪用公款，严禁以任何名义、任何理由将公款借给或变相借给个人。

三、认真编制年度经费预算和每月用款计划，严格执行财务预算，合理使用专项资金。

四、实行一支笔审批制度。所有开支均需院长审批，院长在财务开支审批中，要严格按照财经纪律办事，重大支出需院务委员会集体讨论，并报上级批准。

五、根据财务收支状况设置财务账目、科目。对五保供养统筹经费、接收的捐赠款（物）、地方财政拨款、院办经济、自费人员寄养经费、利息收入等，必须做到收支账目清楚，账款（物）相符，日清月结。所有单据、凭证和账目要做到规范、齐全、完备、清楚。

六、严格按照财政预算集中支付要求程序报账。所有业务支出必须由经手人、证明人签字，法人代表审批，手续不全一律不予报销。

七、严格执行现金管理制度。支出凭证（除老人生活费开支发票外）必须符合国家规定，严禁以白条抵充库存现金，收入的现金要及时准确存入银行专户，不得出现坐支现象。

八、对固定资产、各类库存物资，要逐项逐件造册登记，建账立档，定期清点；发放要有清单，做到有据可查。

九、坚持财务公开，执行收支两条线，定期向院民公布财务收支情况，加强财务监督。

十、财务人员工作变动时，账据必须列入移交。

9、档案管理制度

（1）档案的立卷归档制度

（1）各部门对照《文书材料立卷归档范围》要求，对本部门的文件材料进

行收集、整理、并做到经常化。

(2). 各部门把办理完毕并具有保存价值的文件材料装订成卷后, 于第二年的第一季度向档案室移交归档, 对于某些特殊文件, 为便于日常的查找, 可具体协商, 并经领导同意, 对该年的部分或全部案卷适当延缓归档。但目录应交档案室备查。

(3). 对于归档的案卷必须符合质量要求: 归档的文件材料应齐全、完整; 归档的文件材料应保持它们之间的历史联系, 区分保存价值, 分类整理, 立卷和编目, 案卷标题应简明确切, 便于查找和利用; 归档的案卷必须编制移交目录, 交接双方应履行点交和签字手续。

(2) 档案室管理制度

(1). 档案资料由专人负责管理, 经常注意维护档案资料的安全和保护库房内外的整洁。

(2). 档案资料接收入室后, 应及时整理分类, 装箱保存。

(3). 室内必须有防火消防设施和温湿度表, 每天及时观测。

(4). 室内严禁吸烟和存放易燃物以及有害物品, 严格做好保卫保密工作。

(5). 应经常检查档案材料的保存情况, 如有受潮、霉变、虫蛀等损害情况, 应及时采取有效措施。

(3) 档案保密制度

(1). 档案管理人员应忠于职守, 不该说的、做的, 坚决不说、不传, 严守秘密。

(2). 对涉密文件的档案和资料应有专门登记, 查阅者须经领导审批, 并在库房内查阅, 不准带出库房。

(3). 档案利用者查阅机密档案后不准擅自复制拍摄、篡改、抽取档案, 不准泄密, 违者追其法律责任。

(4) 档案室保管制度

(1). 档案保管, 首先应确保档案的安全, 努力做到“七防”即防火、防尘、

防潮、防虫、防霉、防光、防盗的要求。

(2). 对已损毁的档案,要及时向领导汇报,积极采取措施,进行修复等处理工作。

(3). 档案装具应条理化,系统排列,与档案分类编目相一致,有存收示意图。

(5) 档案的统计制度

(1). 档案统计工作要有明确的目的性,保持连续性,保证及时性,要注重分析研究。

(2). 档案统计工作要重点抓好库藏统计、清查统计、鉴定统计,利用效果统计、基础数字统计、借阅统计。

(3). 档案统计材料亦属归档范围,应加强档案收集、整理、归档工作。

(6) 档案借阅制度

(1). 凡借阅者,必须认真填写借阅登记表,办理借阅手续。

(2). 借出档案,一般应在三天内归还。

(3). 借阅者必须爱护档案,保持书面整洁和完整无缺损,并不得擅自将档案转借。

(4). 借阅者对机密文件,必须注意保密,不得泄密。

(7) 档案的鉴定、销毁制度

(1). 档案价值的鉴定和期限表的确定以《文书档案保管期限表》为依据。

(2). 档案鉴定人员根据鉴定档案价值的原则和标准,逐卷逐件地翻阅档案文件,判定档案的价值。

(3). 鉴定工作要认真细致,一个人没有把握时,要共同商量。

(4). 对于没有保存价值的档案材料,或超过保存期限经重新鉴定整理确认不需保存的档案应进行销毁,档案应编制销毁清册和写出销毁报告,报院领导审批,在销毁档案时应由院领导和档案管理人员共同监督销毁,并在销毁报告上签

字，以示负责。

(8) 文书档案管理制度

(1). 年终年初，档案室即应按《文书档案立卷归档范围》向各科室收集文件材料。

(2). 整理立卷应遵循文件自然形成规律，保持文件间的有机联系，按年度、组织机构等分类组卷，并依次做好案卷的编目、编号、装订和封面的工作。

(3). 编制检索工具，方便查阅。档案应系统排列存放，档案装具应条理化，统一编号，有存放示意图。

(4). 应积极采取防护措施，防止档案损毁，虫蛀、遗失、延长档案寿命。

(5). 具有永久、长期保存价值的文书档案在本单位保存年限按规定向上级档案馆移交。

(6). 定期检查案卷的保存价值，对超过保管期限或失去保存价值的档案按有关规定进行销毁。

(9) 科技档案管理制度

(1). 做好基础、科研、设备资料的收集工作。在基建工程科研课题的前期阶段和设备开箱验收阶段应指导督促有关人员做好文件，设计图纸、图表的收集工作，并在项目结束后及时向档案室移交归档，双方应在移交清单上签名盖章，以示负责。

(2). 应对科技文件材料进行科学系统的整理、编目、充分保持科技文件材料之间的有机联系和系统性。应编制科技档案的分类方案，确定科学、合理的类目体系。

(3). 建立科技档案的补送制，根据专业特点，定期接收有关项目或课题的扩建、维修、报废、最新科研成果等科技文件材料，及时归入原项目档案，保证科技档案的完整性、准确性。

(4). 根据科技档案的特殊性，采取保护措施，对经常查阅的科技档案进行复制，以保护原件。

(5). 5、借阅(包括查阅)科技档案必须办理借阅手续。借阅者应保证科技档案的完整和整洁。应在规定期限内归还。

(6). 科技档案一旦超过保管期限应重新鉴定整理。建立由档案管理人员、分管领导和专业人员组成的鉴定小组,采取个人鉴定和集体审查相结合的方法,对所需鉴定的科技档案以项目(或课题)为基础进行鉴定。应填写科技档案鉴定卡和编制销毁清册,编写鉴定报告。交送本单位领导和有关单位备案。科技档案的具体销毁工作,应由档案人员,保卫部门监销。

(7). 在科技档案保管中,应遵守保密制度,根据需要,定期或不定期地进行保密检查。

(10) 基建档案管理制度

为了规范基本建设项目档案管理工作,充分发挥档案在工程建设、工程维护中的作用等。根据《中华人民共和国档案法》、《上海市档案条例》,结合本院实际情况,特制订本规定。

基本建设档案(也称工程建设档案)。是指在基本建设工程规划、设计、施工、使用、维修、改建、扩建等活动中产生的文字、图纸等形式的文件材料。

(1). 基建档案归档范围

- 1) 基建项目规划的请示报告、上级批复等。
- 2) 工程地质材料、工程选址、征地、卫生、消防、环保等审批文件。
- 3) 设计任务书、批准设计任务书、勘测报告、可行性研究报告。
- 4) 工程协议书、合同书。
- 5) 工程设计图纸(平面图、水电线、下水道分布图)、计算书等。
- 6) 建筑执照、施工图、施工组织设计、施工方案、施工记录等。
- 7) 工程总结报告、竣工图、工程预决算书、工程技术变更、工程验收文件、工程配套设备说明书、安装调试材料等。

(2). 工程项目的文件材料形成工作要与项目建设进程同步,项目建设过程中,院后勤管理部门应指定专人主动与工程单位联系,做好工程项目文件材料的

形成积累、收集、整理、保管工作。

(3). 实行由项目负责人落实专人立卷归档责任制。工程项目完成后, 由承担工程项目的有关人员对所形成的工程项目文件材料进行系统的整理立卷。工程项目文件材料的整理立卷应按项目分类, 根据工程进程的自然规律进行组卷、排列、保持文件材料之间的有机联系, 组成若干卷。

(4). 工程项目文件材料应在项目完成后及时归档, 周期长的项目, 可分阶段归档。所有的工程项目档案由后勤管理处指定专人向院档案部门办理归档移交手续。

(5). 归档的工程项目文件材料必须用钢笔书写, 严禁用圆珠笔或铅笔等书写。纸张应统一用 A4 纸。

(6). 档案部门对归档移交的工程项目档案进行科学分类、系统排列和规范编目, 实现工程项目档案管理的科学化、规范化。

(7). 基建档案分类、编制

1) 基建档案按工程分类, 即以一个基建工程项目为单位划分类别。

2) 编制方法: 基建档案代号、年度、工程项目代号、案卷顺序号。

(8). 工程项目档案实行动态管理。加强对工程项目过程中改扩建工程形成的文件材料收集归档, 确保档案的完整性。

(9). 工程项目档案管理应设有符合档案保管要求的库房管理应配备防护设施, 做好防盗、防火、防潮、防光、防尘、防有害生物等, 对破损档案应及时修复。

(10). 档案部门要会同后勤管理部门开展工程项目档案鉴定工作。对需要销毁的工程项目档案提出建议, 主管领导批准后实施。

(11) 设备档案管理制度

(1). 为加强仪器设备档案的管理, 根据《档案法》、《上海市档案条例》, 结合本院的实际情况, 特制订本规定。

(2). 仪器设备档案是指外购设备所形成的各类文字、图表等文件材料。

(3). 仪器设备档案归档范围

- 1) 价格在一万元以上的仪器设备。
- 2) 购置仪器设备的请购申请单、可行性论证报告、请示及领导审批意见。
- 3) 合同协议书、订货单、厂方的资质证明等材料。
- 4) 购货的发票复印件。
- 5) 开箱单、装箱单、产品合格证、使用操作说明书、保修单、验收清单。
- 6) 安装、调试、测试报告、维修、保养、检修报告等。
- 7) 报废单、调拨单。

(4). 仪器设备到货后, 必须由设备科兼职档案人员参加开箱。实行由兼职人员负责立卷归档责任制。对所形成的设备文件材料进行系统的整理立卷。设备文件材料的整理立卷应按来源分类(国产或进口)。根据设备购置进程的自然规律进行组卷、排列、保持文件材料之间的有机联系, 组成若干卷。

(5). 档案部门对归档移交的设备档案进行科学分类、系统排列和规范编目, 实现工程项目档案管理的科学化、规范化。

(6). 设备档案分类、编制

(1) 设备档案按设备用途分类法。

(2) 编制方法: 设备代号、设备分类代号、设备流水号、案卷号。

(7). 档案兼职人员将年度购置一万元以上的设备档案材料, 于次年第一季度内归院档案部门并办理移交手续。

(8). 归档的设备文件材料必须用钢笔书写, 严禁用圆珠笔等书写。纸张应统一用 A4。

(9). 设备档案管理应设有符合档案保管要求的库房。库房管理应配备防护设施, 做好防盗、防火、防潮、防光、防尘、防有害生物等, 对破损档案应及时修复。

(10). 档案部门要会同设备科开展设备档案的鉴定工作, 对已报废的仪器设

备，设备科应与档案室及时联系，档案室获得信息后，应将所存档案按有关规定报主管领导批准后予以销毁。

(12) 会计档案管理制度

① 归档原则：

1) 必须加强对会计档案的管理，建立和健全会计档案的立卷归档、保管、调阅和销毁等管理制度，切实把会计档案管好。

2) 本院每年形成的会计档案应由财务科按照归档要求、负责整理立卷及装订成册。当年会计档案，在会计年度终末，可暂由财务科保管一年，以方便利用。期满后，原则上应在第二年上半年按期将会计档案移交档案室保管。移交时应由财务科编制清册，一式二份，一份由财务科留存，一份由档案室留存，一份随会计档案移交，若受档案室库房限制，凭证可暂留财务科库房内，但案卷目录一定要存档案室。

② 归档范围：

(1) 会计凭证：原始凭证、记账凭证，银行对账单。

(2) 会计账簿：总账、明细账、日记账、现金出纳账、银行存款账、工资清册、其他会计账簿。

(3) 会计报表：月度、季度、半年度、年度会计报表。

(4) 保管期限：

(5) 会计凭证：15 年。

(6) 会计账簿：现金日记账、银行日记账 25 年，总账、明细账、辅助账均 15 年。

(7) 会计报表：15 年。

③ 会计档案的保管和利用：

(1) 会计档案实行集中统一保管的原则。

(2) 对会计档案必须科学管理，存放有序，查找方便，同时严格执行安全和保密制度，不得随意堆放，严防毁损、散失和泄密。

(3) 会计档案应积极为本单位提供利用，向外单位提供利用时，原则上不得借出，如有特殊需要，须报经院领导批准，办理借阅手续，但不得拆散原卷册，并限期归还。

(4) 会计档案的鉴定和销毁。会计档案保管期满需要销毁时，（除未了结的债权、债务的原始凭证，涉及房地产权的转让契约外）由财务科、档案网络员提出销毁意见，由档案室会同财务部门共同鉴定，严格审查，编造销毁清册，按不同情况分别报请主管部门批准后销毁，销毁时应派人监销。销毁后，经手人、监销人应在销毁清册上签名盖章。

(13) 声像档案管理制度

① 声像档案的归档原则：

声像档案是本单位档案的一个部分，是具有保存价值的照片、录像、录音带等不同载体的历史记录。必须收集齐全，规范整理，由档案室统一保管。

② 声像档案的归档范围：

- (1) 各级领导来本单位进行视察、考察、检查等形成的声像材料。
- (2) 本院重要的会议和重要的活动所形成的声像材料（院庆活动、员工大会等）。
- (3) 本院在外事活动中形成的声像材料。
- (4) 本院处理重大事件形成的声像材料。
- (5) 反映重大建筑工程的奠基、落成典礼及实施过程中解决重大问题形成的声像材料。
- (6) 反映本院主要医疗业务活动中形成的声像。
- (7) 反映本院主要职能活动的声像材料。

③ 声像档案的归档要求：

- (1) 归档的声像材料必须原版、原片。
- (2) 凡是归档的声像材料必须清晰、声音清楚。

(3) 声像材料形成后承办人员应按规定向档案室移交，任何科室和个人不得占为己有。

④ 声像档案的整理：

(1) 照片档案的整理按国家档案局规定轨道《照片档案管理规范》执行。对归档的照片进行整理并加以必要说明。文字说明要反映以下要素：事由、地点、人物、时间、责任者。

(2) 录音带、录像带的整理方法：按时间顺序进行排列，在外壳上要贴有档号，注明内容、主要人物、形成日期并填写目录。

⑤ 声像档案的保管和利用：

(1) 本院的声像档案由档案室保管。

(2) 声像档案入库前应进行检查，防止受污染的声像档案入库。

(3) 录音带、录像带要做到定期检查，一般每隔半年重放一次。

(4) 任何科室和个人不得消除后涂改，如需复制要办理批准手续，销毁声像档案必须报院分管领导审批。

(5) 严格审批制度，原版声像带一律不得外借。

10、医务人员管理制度

1、病历书写制度

(1) 病历是指医务人员在敬老院医疗活动中形成的文字、符号、图表等资料的总和。

(2) 病历书写是指医务人员通过问诊、查体、辅助检查、诊断、治疗、护理等医疗活动获得有关资料，并进行归纳、分析、整理形成医疗活动记录的行为。

(3) 病历书写应当客观、真实、准确、及时、完整、规范。

(4) 病历书写应当使用蓝黑墨水、碳素墨水，需复写的病历资料可以使用蓝或黑色油水的圆珠笔。计算机打印的病历应当符合病历保存的要求。

(5) 病历书写应当使用中文，通用的外文缩写和无正式中文译名的症状、体征、疾病名称等可以使用外文。

(6) 病历书写应规范使用医学术语，文字工整，字迹清晰，表述准确，语句通顺，标点正确。

(7) 病历书写过程中出现错字时，应当用双线划在错字上，保留原记录清楚、可辨，并注明修改时间，修改人签名。不得采用刮、粘、涂等方法掩盖或去除原来的字迹。

(8) 病历应当按照规定的内容书写，并由相应医务人员签名。

(9) 病历书写一律使用阿拉伯数字书写日期和时间，采用 24 小时制记录。

11、传染病报告制度

1、传染病报告制度

(1) 当发现传染病病人、疑似传染病病人或病原携带者时，应严格做好各环节的消毒隔离工作。

(2) 根据病种，依法选择填写传染病报告卡，于当日送交专职人员，并履行签收手续；病房中发现各类传染病，及时转专科院。

(3) 传染病报告时限：甲类传染病及乙类传染病中艾滋病、炭疽、不明原因型肺炎、人禽流感传报时限不得超过 2 小时，其余乙类传染病及丙类传染病，传报时限均不得超过 24 小时。如超过以上各时限，均为迟报或漏报。

(4) 甲类传染病是我国传染病防治法规定为强制管理的传染病，故一旦发现，应立即做好隔离，白天立即电话报告区疾病预防控制中心及防保科，并填好传报卡立即送防保科；夜间立即电话报告区疾病预防控制中心及敬老院总值班；次日晨 8 时填写传报卡送防保科，乙类传染病中艾滋病、炭疽、不明原因肺炎、人禽流感

处理与甲类传染病相同。

(5) 各科室均要建立传报登记簿，并认真做好登记。已做传报的病例应在病史首页传报小格内注明“传报已报”。

(6) 院内专职人员应定期到各临床科室及医技科室进行疫情核对，如发现漏报迟报等，按奖惩条例扣奖。

(7) 做好对新来院人员的传染病管理、传染病报告的培训工作，督查认真执行传染病防治法。

12、突发性事件报告制度

建立严格的医疗工作重大问题汇报制度是确保医疗工作正常秩序，保障病人的生命安全，提高医疗质量的重大措施，各级医务人员必须提高认识，充分重视，坚决执行。

1、报告内容及方式：

(1) 遇有重大意外事故、甲类传染病有3人以上（含3人）及必须动员全院力量抢救的其他特发事件，当即向医务科或总值班报告。

(2) 发生医疗纠纷应及时向医疗纠纷处理办公室报告。

(3) 其他需报告的特殊医疗事件向医务科或行政总值班报告。

2、报告程序：

(1) 逐级汇报。科室工作人员向科主任报告，科主任向医务科报告，节假日向总值班报告，医务科（或总值班）在必要时立即向分管院长报告。遇特别重大问题，分管院长立即向院长报告。

(2) 在特殊情况或紧急情况下，可以越级上报。

(3) 凡遇到市卫生局规定必须向卫生局报告的重大医疗问题，按卫生局要求，由门诊办公室、医务科、行政总值班向院领导请示后，负责向市卫生局医政处或有关部门报告。

(4) 一般情况下，可以先电话汇报或当面口头报告，重大问题，必须在当天补交书面报告。

3、报告时间：发生属于报告范围内的情况，应立即报告。

13、临终关怀室管理制度

1、临终关怀室须建立“尸体登记本”，工作人员应认真做好登记工作。内容包括死者姓名、性别、年龄、家庭住址、家属联系方式、移送科室、疾病诊断、送尸日期及时间。

2、临终关怀室工作人员须对登记本及尸体一一查对，若发现问题及时向有关领导反映。

3、殡仪馆及死者家属接尸，临终关怀室工作人员必须在场，严格查对，接尸完毕，请接尸者签名，记下接车号。对有问题的尸体，须报医务科同意后方可放行。（晚间、节假日报敬老院总值班）

4、尸体接走后，须将停尸柜进行清扫、消毒。

5、定期巡视，发现问题及时汇报。

6、严禁在临终关怀室内搞任何迷信活动。

14、关于老人自购药物保管制度

为了规范敬老院药物使用，保障医疗质量与安全，现对敬老院住院病人自购药物使用等有关问题作出如下规定：

1、对住院病人使用的所有药物原则上应为本院药物。如病人确实需要，而我院无此类药物的，由经治医生提出申请，科主任签字后交医务科审批，由药剂科负责购药（血制品除外）。

2、如病人确实需使用自购药物，且自购药物由正规渠道获得，由经治医生与病人家属签订“外购药物使用知情同意书”，明确患者外购药物使用后，可能出现的不良后果，病人家属表示知情理解并作同意使用签字后，再由科主任签字同意方可使用。

3、任何医生违反上述规定，擅自给病人使用外购药物，造成不良后果，并引起医疗纠纷及事故的，敬老院将对当事医生作严肃处理。

4、医护人员不得私自向病人提供、推销外购药物，一经发现将严肃处理。

15、医疗废物管理制度

1、法定代表人或者主要负责人是单位医疗废物管理的第一责任人，负责单位医疗废物卫生安全的管理责任。

2、医疗废物处置流程所涉及的部门负责人是医疗废物管理的部门责任人，负有对本部门医疗废物卫生安全的管理责任。

3、负责医疗废物分类收集、转运、暂时贮存及处置等工作的专职人员或管理人员对医疗废物安全处置和管理负有相应的责任。

4、医务人员对本岗位医疗活动中产生的医疗废物负有安全处置的责任。

16、医务人员培训制度

做好医务人员的各种知识、技能以及相关的法律法规的培训是敬老院管理重要抓手之一，对提高医务人员水平和整体素质具有十分重要的意义，是加强敬老院内涵建设的一个重要环节，同时也是敬老院管理年活动的要求。各种知识、技能以及相关的法律法规的培训遵循实用性原则、加强基本功训练原则、更新知识原则和理论与临床实践相结合的原则。我院为了加强对临床医务人员的培训，特制定以下制度。

① 培训目的

1、达成对敬老院文化、价值观、发展战略的认知和认同。

2、掌握敬老院规章制度、岗位职责、工作要领，使新进员工尽快和能胜任本岗工作。

3、改进员工工作表现，强化责任意识、安全意识和质量意识。

4、提升员工履行职责的能力和主人翁的责任感，端正工作态度，提高工作热情。

5、提高员工学习能力和知识水平，为个人进步和敬老院复杂很难创造良好环境和条件。

6、提高员工综合素质，增强敬老院的竞争能力和持续发展能力。

② 培训原则

依照敬老院和上级主管部门的要求，找出差距，需什么学什么，缺什么补什么。

③ 培训的组织

1、员工培训工作在敬老院统一部署下由医务科、科教科、工会等职能科室归口管理，统一规划、培训，员工个人主动配合。

2、各相关部门根据敬老院发展计划、业务目标、考核指标，拟定培训计划上报院部批准执行。

3、各职能科室根据敬老院培训计划，结合实际情况制定年度培训课程大纲，明确培训的目的、内容、时间、授课人和课程要求，经敬老院领导批准后组织实施。

4、培训授课落实到人，认真组织备课。需外请专家、教授的报敬老院批准。

5、培训实施科室要做好课堂管理，保证良好的环境，准备必要的培训设备及辅助材料。

6、员工享有参加培训的权利，也有接受培训他人的义务。除了积极参加敬老院和各部门组织的各项培训外，提倡和鼓励员工在提高专业知识、工作技能和综合素质方面进行自主学习。

7、职能科室要及时掌握培训需求动向，在敬老院同意培训的基础上，适时合理地调整培训内容。各临床科室和个人也可以向相关部门提出培训要求和建议。

8、部分培训结束后下发反馈测评表，对培训的内容、方式、质量、效果以及培训人的授课技巧等各方面进行评估，并提出改进意见。

④ 培训要求

1、培训工作要准备充分，注重过程，讲求效果，防止形式主义。

2、参加培训的员工要实行签到制度，不允许代签、多签。

3、参加培训的员工要严格遵守培训纪律，准时参加培训，无故迟到 15 分钟以上或中途退场作未参加培训处理。

4、参加培训的人员带好培训记录卡，一人一卡，不允许一人多卡；如有一人多卡作者未参加培训处理，屡教不改者给予相应的行政和经济处罚。

5、参加培训的相关科室的医务人员不当班的都要参加培训，科室的行政正副职领导或住院中必须有人参加，并做好未出席人员的传达工作。

6、培训结束后根据培训要求进行现场考核或后续考核，考试成绩记入个人档案，作为转正、升（降）级、晋（降）职、转岗的重要依据之一。参加培训的员工未经批准无故不参加考试者，视为自动放弃考试。

7、员工全年参加培训的次数必须达到全年培训数的 60%，各科室员工参与培训的出席率由科主任负责，各科出席率在院周会上通报，并作为科主任科室行政管理的考核指标之一。

8、对于在科室、敬老院以及各上级主管部门的考核中不合格，又不参加培训的人员要从严处理，屡教不改者每次处罚力度递增。

17、消防管理制度

1、防火安全制度

(1)．建立防火安全领导小组及义务消防队员队伍，并每年进行消防培训及演练活动。

(2)．配足必要的消防器材和设施，做到布局合理，保持功能状态，对重点要害部位要设立防火标志。

(3)．消防器材的更换，维修，配备由保卫科统一负责，任何科室及个人不得擅自调换或挪作他用，对消防设施及器材周围不得堆放杂物，安全通道保持畅通。

(4)．对本院员工经常进行消防宣传，掌握基本的消防知识，会使用消防器材，各级领导

(5)．要积极带领员工做好消防工作。

(6)．对存放并使用易燃易爆物品的地方严禁使用明火，对电器设备和电炉使用，必须符合防火规定和敬老院使用电炉规定。

(7). 经常或定期组织防火安全大检查，特别对防火重点部位，每月要巡视检查，发现隐患，及时督促有关部门。

2、消防设施、器材维护管理制度

(1). 消防设施器材是确保安全的重要物质，院部有关员工和其他人员都有义务对此进行爱护。

(2). 消防安全管理人员要经常对消防设施器材完好状态进行检查，对出现的问题要及时报告。

(3). 对损坏的设施和器材要及时更换和维修，配置，以确保消防安全。任何科室和个人不得擅自调换或挪作他用。

3、防火检查巡查制度

(1). 保安巡查人员认真完成自己的职责，做好每日消防巡查工作。

(2). 对重点科室、重点部位巡查要细致负责，并且做好记录，对存在问题要及时汇报。

(3). 保卫科分管人员要做好每月消防检查，对重点部位存在的问题向分管领导提出整改意见。

4、用火用电安全管理制度

(1). 用火、用电必须注意安全使用规定，严格使用要求，规范使用操作规程，达到安全用火、用电。

(2). 对存放并使用易燃易爆物品的地方，严禁使用明火，对电器设施使用必须符合防火规定。

(3). 必须使用明火的地方必须配备消防器材和专人看管，经常检查用电安全，及时更新老化电线，防止漏电，以造成人员伤亡和火灾。

18、安防管理制度

(1) 门卫管理制度

(1). 坚守工作岗位，切实做好安全保卫，维持秩序，如遇紧急事情，要立即报告有关科室或总值班处理。

(2). 对来访者及探望老人的家属, 要态度和蔼、热情接待、耐心解释, 并做好登记。

(3). 非正常工作时间应及时关闭大门, 定时巡视院内安全情况, 做好记录

(4). 住院老人出门凭出门证明, 否则不应放行, 同时与相关科室及时取得联系。

(5). 门卫人员要主动管理好机动车辆的停放, 避免交通阻塞和影响救护车的通道。

(6). 通过全院监视系统, 密切观察院内动态, 有疑点及时报告。

(7). 注意警卫室内卫生, 院内禁止吸烟, 外来人员不准在警卫室较长时间停留。

(2) 仓库管理制度

(1). 认真做好安全防范工作, 不准在车房内吸烟和动用明火, 非库房人员不得进入库房。

(2). 认真做好库内外环境卫生, 做到每天 1 小扫, 每月 1 大扫, 确保库房整洁。

(3). 仓库物品一律不准出借, 如有特殊情况, 经领导批准方可外借。

(4). 认真执行计划申购、验收、领发规定和报损、报废、财产转移、以旧领新及损坏、赔偿等制度。

(5). 库房按照规定每月检查一次, 年终总盘点, 做到账账相符、账物相符、单据齐整、手续齐备。

(6). 库房物品入库要开入库单, 出库要凭领物单; 物品当面点清, 以防差错, 凡不符合手续者一律拒绝出入库。

(3) 车辆管理制度

(1). 总务科负责车辆统一管理, 统一调度工作, 无派车通知单, 司机不准私自出车。

(2). 夜间或节假日遇有特殊情况紧急出车可由院总值班派车, 保证会诊用

车。

(3). 车辆平时停放车库内,司机要做好维修保养工作(原则上谁开谁负责),保持车厢内外清洁卫生。

(4). 建立车辆出勤登记制度,每次出车均应将出车地点、公里数、耗油数每月登记清楚。

(4) 停车场管理制度

(1). 严格把好出门关,对出入人员、车辆携带载运物品按出门证明进行检查,无误后得以放行。携带物品入院者做好登记。

(2). 严禁易燃、易爆物品进入院内。

(3). 保持大门内外、周边环境整洁,秩序良好,道路畅通。

(4). 车辆有序停放,保持道路畅通,场地整洁,禁停区域严禁停放车辆(特殊情况例外)。

(5). 严格按照规定收取停车费,给付凭证。严禁收费不给凭证或重复使用票据。

(6). 加强停放车辆的检查,提醒车主锁好车门,贵重物品随身携带,严禁装载危险品车辆停放。

(7). 做好敬老院内治安秩序管理工作。

(8). 做好自行车棚管理工作,做到车辆停放有序、环境整洁,认真做好治安防范工作。

19、洗衣房管理制度

为加强全院被服管理,使被服管理更加制度化,规范化,特制定本制度。

(1). 加强工作责任心,按时收送工作服、病人衣物、被服。

(2). 在收送病人衣物、被服时,工作人员应当面点清、核对、签字。

(3). 做到“一换一,当时清”,收入数与发出数应持平,账物相符。

(4). 必须严格执行操作规程和消毒隔离制度,各类被服,衣裤要严格分类、

分色，对严重污染的物品必须作预处理后方可进行洗涤，严防交叉感染。

(5). 要把握洗涤质量关，洗涤被服、衣裤和其物品要按标准投放洗涤用品，掌握使用好时间，洗涤后的物品不应有污垢。

(6). 洗涤后的各类被服应按规定分别晒烘晾干，折叠平整，并做到“三不出门”（不干净的不出门，工作服不熨烫不出门，破损掉扣不出门）。

(7). 需要缝补的被服当天完成，对符合报损条件物品，经总务科填写报损单后，可办理领用手续。

(8). 加强被服设备保养和检修，做到周期性保养、检修、保证设备正常运行。

(9). 注意安全操作，杜绝事故发生。

20、各岗位职责

(1) 院长岗位职责

① 在总公司和董事长领导及上级卫生管理部门指导下，根据党的方针政策全面领导敬老院的工作，包括医疗、教学、预防、人事、财务和总务等工作。

② 领导制定本院发展规划、改革方案和工作计划，按期布置、检查、总结工作，并向总公司和董事长及上级汇报工作情况。

③ 负责组织、检查医疗护理康复工作，定期深入门诊、病房，并采取积极有效措施，保证不断地提高医疗质量。

④ 负责组织、检查临床教学、业务发展等计划的落实情况。

⑤ 负责领导、检查全院医学科研工作计划的拟订和贯彻执行情况，采取措施促进新技术新项目的引进和应用。

⑥ 教育员工树立全心全意为人民服务的思想和良好的医德，改进医疗作风和工作作风，改善服务态度。开展优质服务，促进敬老院精神文明建设。

⑦ 督促检查以岗位责任制为中心的规章制度和技术操作规程的执行，严防差错事故的发生。

⑧ 根据国家人事制度改革精神，组织领导敬老院工作人员的考核、任免、奖惩、调动及提升等工作。

⑨ 加强对后勤工作的领导，审查物质供应计划，检查督促财务收入开支，审查预决算，对开支较大的物资采购计划实行严格审查把关。关心员工生活，创造条件，改进生活和福利设施。

⑩ 及时研究处理员工及人民群众对敬老院工作的意见。

⑪ 因事外出或缺勤时，须指定一位副院长代行院长职权。

(2) 副院长职责

① 在院长领导下，分管全院的医疗、护理、总务、膳食、治安保卫、保洁、洗涤及护理员等科室的工作。

② 督促检查医疗制度、医护常规和技术操作规程的执行情况。

③ 深入科室了解和检查诊断、治疗和护理情况，必要时现场参与领导重危患者的会诊、抢救工作，定期分析医疗指标，采取措施，不断提高医疗护理质量。

④ 负责制定临床教学计划和人才培养计划，组织全院医务人员的业务技术学习，经常检查临床教学工作的完成情况。

⑤ 负责领导全院的医学科学研究工作。

⑥ 领导医疗业务信息及病案统计工作。

⑦ 组织、检查急重病患者入院情况，督促检查本院治安、保卫工作、清洁卫生和绿化环境、生活福利工作。

⑧ 组织、检查本院担负的临时性医疗工作，组织参与突发公共卫生事件和灾害事故的救援工作。

⑨ 组织、检查本院住院患者的转诊、会诊、疫情报告及敬老院预防保健和卫生宣教工作。审查基建、维修工程预决算及敬老院财产物资的管理工作。

(3) 办公室主任工作职责

① 负责办公室的日常事务。

② 加强本部门的自身管理, 抓好部门职工的政治、业务学习、考评等, 提高工作效率。

③ 协助总经理建立并完善下属敬老院的服务、质量管理、营销、会计账务、成本、人事、政策等各项规章制度, 协助主任推行各项规章制度, 促进中心各项工作规范化管理。

④ 组织制定企业行文管理的各项规定努力使公文管理规范化、科学化, 提高办事效率。

⑤ 在总主任领导下, 协调、平衡各院、各部门关系, 发生矛盾时, 应及时疏导, 调查分析, 明确责任, 必要时报告总公司总经理处理。

⑥ 监督检查、对各项方针、政策、上级指示和重要决定及各项规章制度的执行情况。协助处理各种突发事件。

⑦ 安排公司工作会议, 并负责检查会议决定事项的执行情况。

⑧ 按照主任的意图, 组织起草综合性文件, 起草、修改工作规划、报告、总结、请示、通知等等函件, 并审查签发文稿。

⑨ 开展调查研究, 搞好企业的信息管理, 做好综合分析和统计工作, 制定企业的规章制度和决定供主任决策参考。

⑩ 负责颐养中心的环境保护工作, 贯彻执行国家有关环保的法律、法规、条例, 建立公司的环境保护制度, 使公司采取有效措施防止污染。与上级环保部门联系, 处理有关环保事宜。

⑪ 行使本系统内部日常行政监督权利, 对违法乱纪、违反中心规章制度、泄漏公司机密、盗窃和破坏公司财产的有关人员进行调查和处罚。

⑫ 负责中心所属各院、部门的思想、文化建设和精神文明建设, 筹划各种增强职工凝聚力的宣传、教育活动。组织各类文娱、体育活动, 活跃员工的业余生活。

⑬ 负责中心各种专项申请资料及汇报材料的组织、起草、上报。

⑭ 负责保障中心的各种后勤服务工作。拟定和实施职工后勤服务工作, 包

括：膳食、医疗、退休、休假、婚丧、子女教育、防暑降温等。

⑮ 负责安排中心的对外接待工作和各种对外联谊活动。规范公司员工的举止、礼貌用语、衣着服饰，树立公司良好的对外形象。

⑯ 完成主任临时交办的各项工作。

(4) 财务岗位职责

① 协助中心主任制定财务规划，根据颐养中心发展战略，组织制定财务规划参与颐养中心重大财务问题的决策

② 主持中心财务预算、决算。根据公司经营目标，组织和指导各院编制财务预算。汇总各部门预算，组织编制公司财务预算、成本计划、利润计划根据颐养中心经营情况，组织审核修正财务预算

③ 组织中心成本核算。组织公司成本估算，提出成本控制指标建议，参与颐养中心所属各院收费基准价格制定及修订、采购基准价格制定及修订

④ 负责财务监督与管理工作。监督产品采购与入库工作，确保入库记录与记账的真实、准确。监督库存产品保管与出库工作，定期组织盘存。监督督促应收账款的回收与检查，组织对不良债权处置定期组织固定资产、流动资金清查、核实

⑤ 组织中心财务分析。定期组织编制会计报表，定期组织编制财务状况说明书，分析公司偿债能力、经营能力、盈利能力、成长能力，并提出财务建议组织对公司对外投资项目的财务分析与评价，并提出财务建议。

⑥ 合理安排资金运用，保证满足经营活动资金需求，负责资金预算的执行与监督制定年度与月度资金计划，负责制定信贷计划，组织资金筹措、调度及清偿。

⑦ 内部组织管理工作。制定和完善财务管理的各项制度，监督检查执行情况。负责中心财务人员队伍建设，提出对下属人员的调配、培训、考核意见负责协调本部门与其他部门间关系，解决争议负责指导下属员工制定阶段工作计划，并督促执行。

⑧ 负责对采购中心所有购销合同的监督。

⑨ 负责中心所属各院医保指标的使用的审核及医保结算的督办。

⑩ 对中心所属各院提交的预算报告提出修改意见，对下级上报的各种分析表、预算报表进行审批调整权。

⑪ 定期到中心所属各院下级财务部门检查、指导工作。

⑫ 负责对各项费用开支的监督审核，对限额资金使用的审批。

(5) 人力资源工作职责

① 主持人力资源部日常管理工作；

② 根据中心发展战略，制定人力资源规划与开发计划；

③ 组织建立外部沟通渠道和公共关系，掌握信息，改善管理，运用监督、检查、沟通、协调管理技能，支持服务于各职能部门的员工管理，处理劳动争议，建立和谐的劳资关系；

④ 掌握中心人员需求情况，对用人部门提出的招聘要求进行审核，有针对性地组织参加招聘，为满足公司经营需求吸纳优秀人才；

⑤ 依据外部市场竞争趋势，建立具有竞争力，公平性的薪酬管理体系，激励员工的潜力和积极性，增强公司凝聚力；

⑥ 设定中心培训体系，实施培训目标，开发人才，提高素质，增加公司发展动力；

⑦ 建立中心人事绩效考核体系，提高管理者素质，加速提升公司管理水平；

⑧ 根据企业发展实际状况，敏锐捕捉各种信息，及时整合、完善各种管理制度；

⑨ 监督与指导各院、各部门进行规范人力资源管理；

⑩ 依据人力资源政策，组织部门内职位设置，人员聘用，实施培训，考核，晋升，激励，提高员工素质，完成部门的职责目标；

⑪ 及时完成上级主管交办的其他工作事项任职资格。

⑫ 资历：大专以上学历，管理类专业毕业，助级以上职称经验：三年以上

相关工作经验。

- ⑬ 技能：善于沟通，公正客观的工作风格；强烈敬业精神；企业认同感强。

(6) 安保部经理岗位职责

- ① 在分管副主任领导下，全面主持安保部工作。
- ② 负责指导、监督中心所管理物业范围内的安全防范工作，协调公安机关处理相关的重大刑事案件和火灾事故。
- ③ 负责中心各部门的门禁、门卫、食堂、职工宿舍的管理。
- ④ 负责制定安保部的工作目标、工作计划和实施方案，并监督检查落实情况。
- ⑤ 负责主持本部门例会，总结本部门工作，传达上级领导及有关主管部门的指示，指导和布置具体落实措施。
- ⑥ 负责检查监督颐养中心保安、消防工作，发现问题向管理处提出整改意见，并检查落实情况。
- ⑦ 负责应聘保安员的资格审核。
- ⑧ 负责组织实施对保安员的培训及考核，对不合格保安员提出处理意见。
- ⑨ 负责组织颐养中心所属各院、各部门义务消防员消防知识的学习及消防技能的培训。
- ⑩ 定期对颐养中心的老人进行消防知识的宣传，每年组织老人和全中心的员工进行一次消防演练，提高住养老人及全体员工的消防安全意识
- ⑪ 负责每月会同相关部门对公司所属各院、各部门实施消防安全检查。
- ⑫ 负责做好保安、消防用品的采购、验证、监督管理，并对需要维修物品提出申请。
- ⑬ 负责制定新接收物业的安保工作，并组织实施。
- ⑭ 负责根据分管副总经理指示和实际情况对保安员进行调整。
- ⑮ 规范中心员工的行为举止、礼貌用语、衣着服饰，树立公司良好的对外

形象。

⑩ 完成副主任交办的其他事项。

21、考核与奖惩制度

依据本院各部门考核制度，对工作绩效、专业技能、工作态度、计划目标的完成情况以及全年的记录等，以客观的态度，对所有员工予以评定。平时考核：各级主管对于所属员工平时的工作状况、出勤情形与品德操守，应随时予以管控并详加记录，以作为工作教导、奖惩建议及定期考核之依据。

定期考核：由各级主管依据所属员工平时考核记录与工作计划执行情况，按“月”或“季”所办理的考核作业。

年度考核：系指员工在预算年度（每年1月1日至12月31日）期间之工作表现与贡献效益的全年度总成绩。奖励应以下属同仁为优先，惩罚则先按检讨上级主管之原则办理。

各级主管对于下属工作上之过失或违规行为应予以注意而未注意者，需受连带之处分。

主管对所属员工的重大过失或违规行为知情不报、包庇袒护或串谋舞弊者，应予以从严处分。

努力培养一支高素质的心理咨询、健康管理从业人员队伍。从业人员是保证公司健康管理教育科研基地租赁项目正常运转和持续发展的关键。

将制定年度教育培训计划，做到专业人员、医疗人员、护理人员全员培训，严格执行持证上岗制度，不断完善教育培训工作，本中心将定期组织员工学习优质服务标准、理解标准，注重组织文化建设，注重员工精神文明建设，努力建设一支政治素质好，专业水平高、法制观念强的职工队伍。

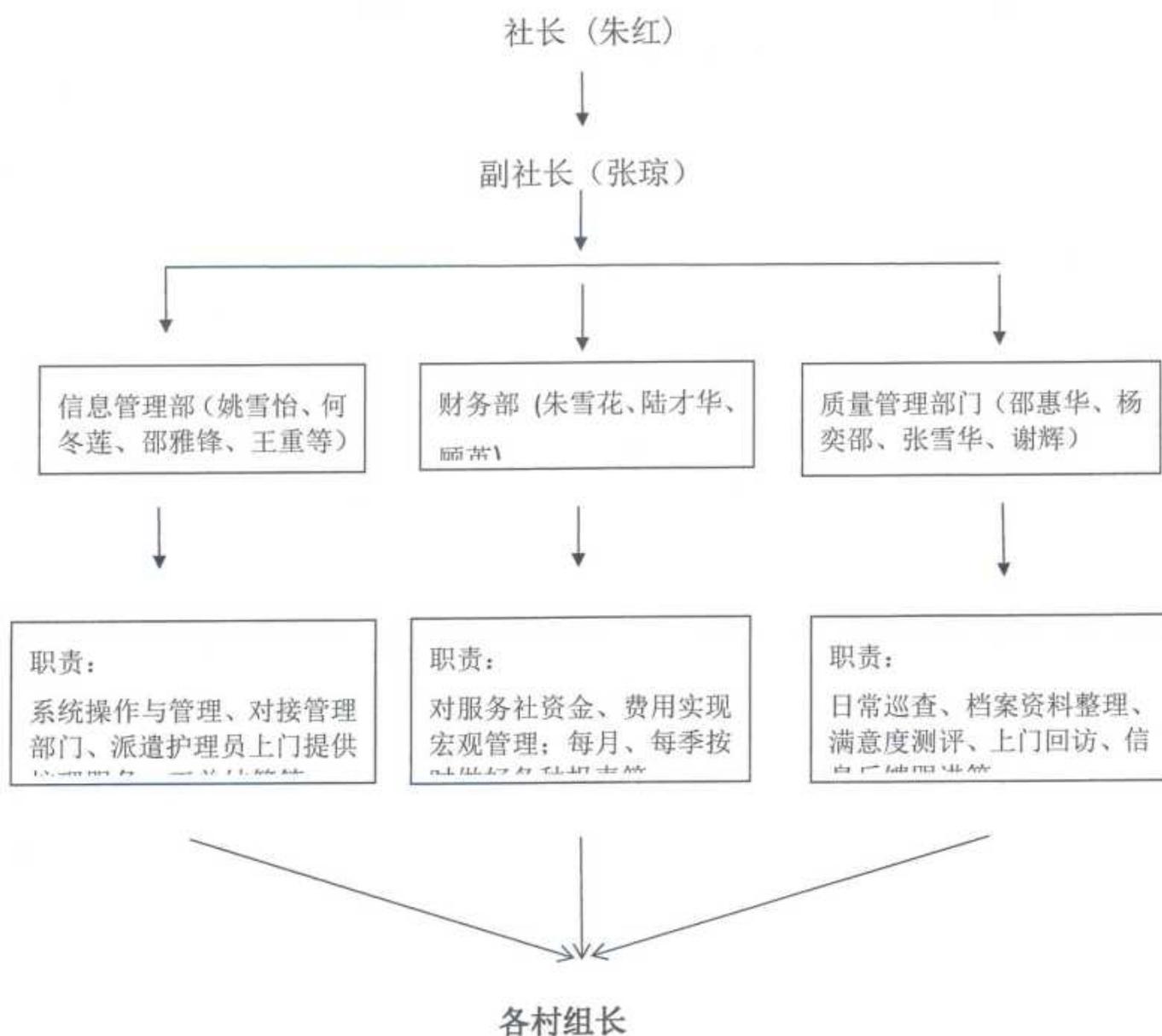
在用工方面将做到专业人员均有从业资格，并且工作人员有良好的职业道德，语言规范、仪表端庄、举止文明，工作人员都统一工作服并保证佩证上岗。同时，在运营过程中，将规范用工，签订劳动合同，按规定为员工足额缴纳基本疗养、基本医疗、工伤、失业等社会保险费用。

五、投标人认为需加以说明的其他内容

1、上海金山区景红园惠民服务社办公室管理组织架构

服务社组织架构

上海金山区景红园惠民服务社下设“三部一室”，包括为办公室、信息管理部、质量管理部、财务部，办公地点分别为：廊下镇景阳村新建丰 2 组 1107 号、吕巷镇建新大街 196 号、干巷金张公路 2545 号。





工作职责：负责处理各村内的相关事务、反馈各组的问题

2024年1月修订

3、租赁合同

房屋租赁合同

出租方： 唐永华 身份证号： 310228196604141427 （以下简称甲方）

承租方： 上海金山区曹行镇曹行社区居委会 （以下简称乙方）

一、甲方同意将地址： 吕费镇康兴路 27、29、31 号 产权证号为： _____ 的房屋出租给乙方。

二、出租面积： _____ 室 _____ 厅 _____ 厨 _____ 平方米。

三、租赁期： 租赁时间为 2023 年 9 月 30 日至 2025 年 9 月 29 日。

四、租金： 租期 2 年，租金为人民币 10 万元，在租赁期内，租金不变，乙方一次性付清两年租金。

五、其他费用： 乙方在租赁期内，所使用的电费、水费、煤气费、电话费，必须按时缴纳，并保留单据存根备查，物业管理费用由甲方负责承担。

六、甲乙双方本着平等、自愿的原则必须履行以下责任和义务。

1、甲方责任：

(1) 租赁期间内甲方不得无故收回房屋。

(2) 出租房屋在交付乙方使用时，须确保出租房屋内的基础设施和其他固定设施的正常使用。

2、乙方责任：

(1) 乙方应按时交付房租费、各项费用。

(2) 乙方如增加设备或其他装修若改变房屋结构必须征得甲方同意，并承担所有费用。

(3) 租赁期内乙方不得擅自中途退租，特殊情况如房屋拆迁，必须提前一个月通知甲方，征得同意后解除合同。

(4) 乙方在租赁期间内不得在出租房屋内有违法行为，一经发现，甲方有权立即收回房屋，一切后果由乙方承担。

(5) 在租赁期间内由于乙方使用和水电煤所造成的意外损失必须由乙方承担，但自然灾害除外。

七、甲乙双方在租赁期内不得将房屋转租给他人使用。

八、在租赁期间内若有一方违约，本合同在权利归属一方时违约方进行适当处理。

九、本合同签字后生效，各执一份，具有同等法律效力。

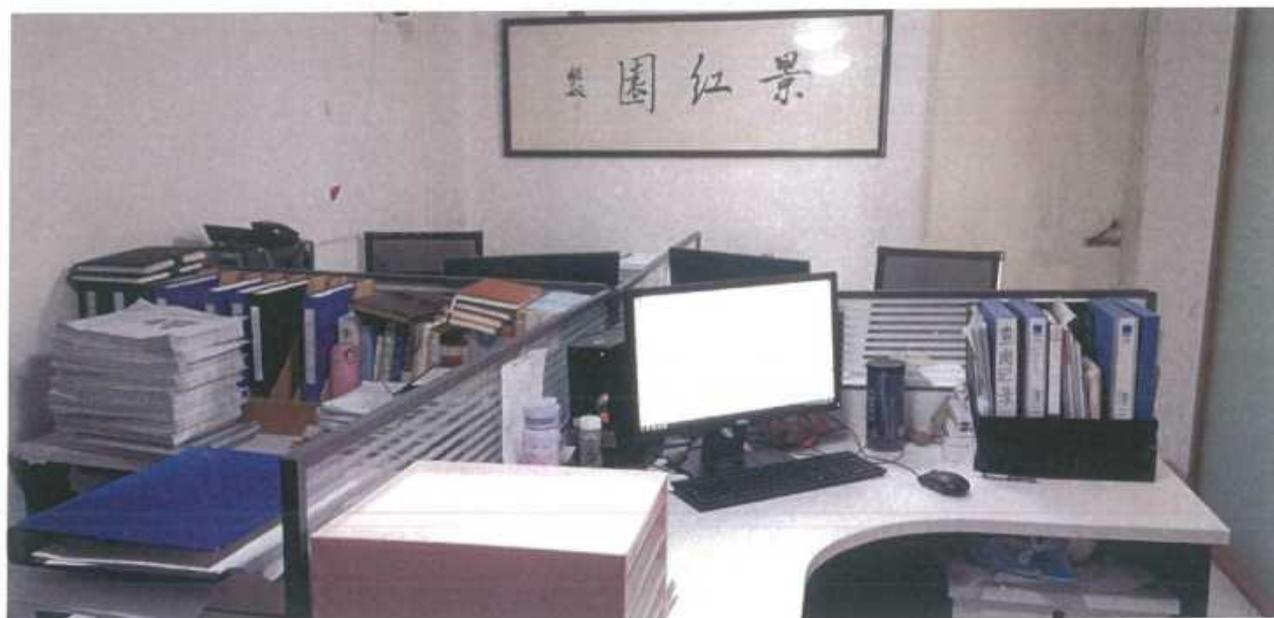
十、备注：房屋修缮都是乙方维修及购买，费用由属于乙方的可以翻建。

甲方签字： 唐永华 承租方： 上海金山区曹行镇曹行社区居委会

联系电话： 18615259256

住址： _____ 联系电话： 57872148

4、办公室设施



5、上海金山区景红园惠民服务社所获荣誉

- 2021 年荣获长三角“田园五镇”首届职工消防技能比武三等奖
- 2021 年荣获上海市百家社会组织
- 2021 年荣获农开区第三届社会组织公益创投项目大赛一等奖
- 2021 年成功创建金山区先进基层党组织
- 2021 年成功创建金山区妇女联合会巾帼文明岗
- 2022 年成功创建上海市妇女联合会巾帼文明岗
- 2022 年荣获上海市老年基金会金山区代表处颁发的爱心企业荣誉证书
- 2022 年获评“党支部建设示范点”
- 2022 年 11 月正式成为上海市家庭服务行业协会会员单位
- 2022 年荣获上海优质居家护理服务资源名单（综合评价排名全市前 50 名）
- 2023 年荣获上海优质居家护理服务资源名单（综合评价排名全市前 100 名）
- 2023 年获得廊下镇“同心公益”助老项目 助学牌
- 2023 年荣获养老服务机构四星级称号
- 2023 年入驻廊下镇社区党群服务中心“惠百姓·暖万家”为民服务项目
- 2023 年获得了上海市民政局颁发的中国社会组织评估等级 5A 级社会组织称号
- 2023 年荣获养老服务机构五星级称号
- 2023 年成功创建上海市巾帼文明岗

- 2023年（第五届）上海社会组织公益创业大赛中荣获“公益创业潜力奖”
- 2024年上海金山区景红园惠民服务社党支部—党建引领助力洁美乡村获评廊下镇“两新”组织主题教育“一支部一实事”优秀案例
- 2024年荣获金山区志愿者服务基地
- 2023年“认知健康支持中心养教结合学习点”获得上海市老年教育养教结合学习点称号
- 2024年【居家老人上门服务项目】获得上海市社会组织管理局颁发的上海市社会组织品牌项目

2021年荣获长三角“田园五镇”首届职工消防技能比武三等奖



2021 年荣获上海市百家社会组织



2021 年成功创建金山区先进基层党组织



2021 年荣获农开区第三届社会组织公益创投项目大赛一等奖



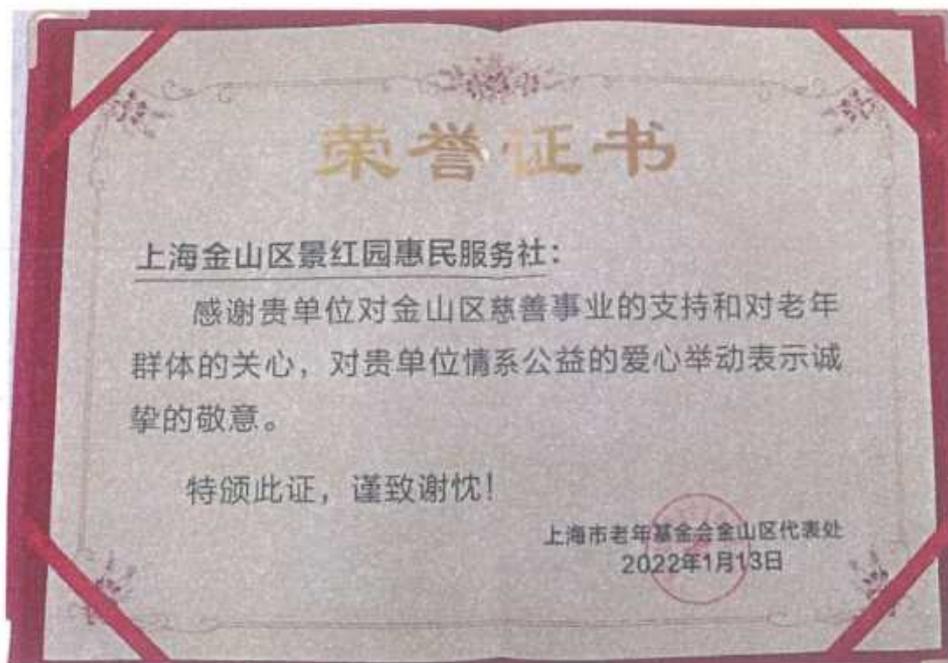
2021 年成功创建金山区妇女联合会巾帼文明岗



2022 年成功创建上海市妇女联合会巾帼文明岗



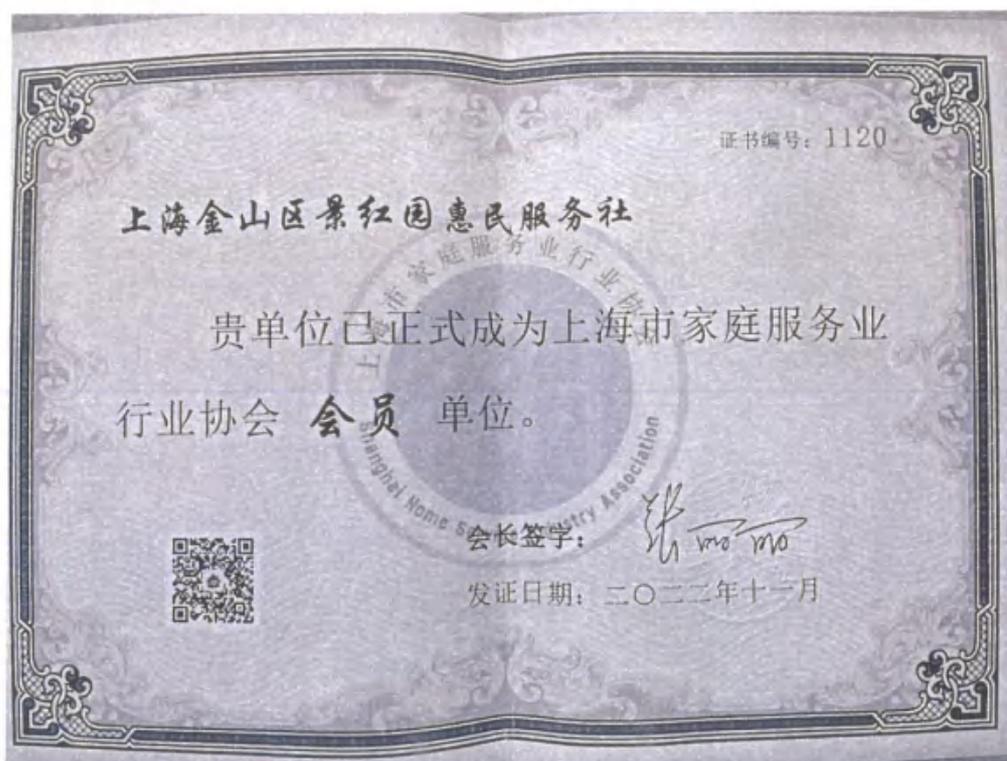
2022 年荣获上海市老年基金会金山区代表处颁发的爱心企业荣誉证书



2022 年获评“党支部建设示范点”



2022 年 11 月正式成为上海市家庭服务行业协会会员单位



2022 年荣获“我为群众办实事”优秀案例



2022 年荣获上海优质居家护理服务资源名单（综合评价排名全市前 50 名）

45	上海卫夷护理站	金山
46	上海卫夷众馨护理站	金山
47	上海金山区心启航惠民服务社	金山
48	上海金山区景红园惠民服务社	金山
49	上海福寿康静影护理站有限公司	静安

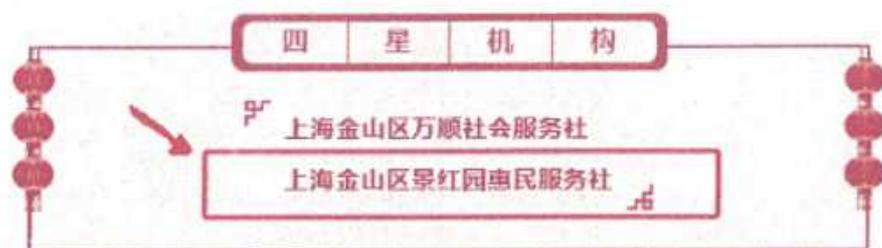
2023 年荣获上海优质居家护理服务资源名单（综合评价排名全市前 100 名）

87	上海颐嘉护理站	长宁	825
88	上海浦东新区心贴心 为老服务社	浦东	825
89	上海金山区景红园 惠民服务社	金山	825
90	上海纽锋养老 服务有限公司	黄浦	825

2023 年获得廊下镇“同心公益”助老项目 助学牌



2023 年荣获养老服务机构 四星级称号



2023 年获得了上海市金山民政局颁发的中国社会组织评估等级 5A 级社会组织称号



2023 年荣获上海市巾帼文明岗称号



2023 年荣获养老服务机构五星级称号

2023 年（第五届）上海社会组织公益创业大赛中荣获“公益创业潜力奖”

