|  |
| --- |
| 湖南省民政厅 |

湘民函〔2017〕70号

湖南省民政厅关于进一步完善

特困人员供养服务机构管理制度的通知

各市州、县市区民政局：

为贯彻落实民政部等6部委《关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（民发〔2017〕51号）精神，健全完善特困人员供养服务机构管理制度，提升服务质量，省厅针对此次专项行动中供养服务机构普遍存在的问题，借助部分机构经验，特制定了13项特困人员供养服务机构管理制度，现印发给你们，供参考借鉴。请各地结合工作实际，进一步完善细化，张贴上墙，抓好落实，为切实提升服务质量夯实制度基础。

湖南省民政厅

2017年7月6日

特困人员供养服务机构管理制度参考目录

01、消防安全管理制度

02、食品卫生安全制度

03、传染病预防措施

04、消毒隔离制度

05、危机预警报告制度

06、突发事件应急处理预案

07、财务管理制度

08、食堂管理制度

09、服务对象入院、出院制度

10、服务对象出入、探视及请销假制度

11、服务对象档案管理制度

12、院长工作职责

13、护理人员岗位职责

消防安全管理制度

一、加强物防、技防措施，在人员住宿和主要活动场所安装独立式感烟火灾探测报警器和简易喷淋装置，配备应急照明和灭火器材。加强消防设施设备运行和维护保养，每年至少全面检查一次。定期更换消防设备，保证消防设备始终处于良好运行状态。

二、保持安全出口、疏散通道、消防车通道畅通，应急照明、安全疏散指示标志完好。保证常闭式防火门处于关闭状态

三、定期组织对电器产品及其线路、管路进行维护保养和检测，及时整改电气火灾隐患，并按要求做好记录。

四、有特种设备的供养机构，要按规定要求进行操作，加强日常维修保养，定期自检，并详细记录。要指定（有资质）机构对特种设备进行定期检验，有检查报告并备案。

五、有条件的机构应在服务对象住房、卫生间安装应急呼叫系统，安装覆盖全院的监控系统。

六、严禁使用不符合消防安全的建筑材料，严禁存放易燃易爆物品。严禁乱拉、乱接电线。严禁在室内使用电炉、 烧煤炉和私自使用电热毯。设立吸烟室，人员住宿和公共场所禁止吸烟。

七、配备专（兼）职的消防安全员。实行24小时值班，每天防火巡查不少于4次，其中夜间巡查不少于两次，并做好记录。每月至少组织一次防火检查。参加区域联防组织，实行联防联治联控。

八、制定消防演练、应急疏散和灭火预案，每半年至少演练一次。

九、每半年至少开展一次消防安全教育培训活动。对工作人员进行安全消防知识和应急救援知识的教育培训，确保正确使用各类消防设备。对服务对象进行消防安全的教育和培训，普及火灾安全防范、紧急救护、逃生技巧等知识，提高防范意识和自救能力。

食品卫生安全制度

一、供养服务机构应当依法办理《食品经营许可证》。

二、食堂工作人员必须经体验取得健康合格证后上岗，并至少每年体检一次。注意个人卫生，保持干净整洁。

三、食堂有相应的防蝇、防鼠、防尘、消毒、更衣、盥洗、污水排放、存放垃圾和废弃物的设施设备。

四、食堂各类物品分类有序，清洁用品应与调味品、菜品等分开放置，生与熟、成品与半成品分开制作、存储。

五、食堂每餐食品必须留样，样品必须按照国家关于食品留样的相关规定，由专人负责进行采集、密封、标注信息、存入专用留样冰箱内，留样时间不少于48小时。

六、做好餐（饮）具消毒，餐厨垃圾每日处理，餐（饮）具、厨房和就餐区卫生应符合国家相关规定。

七、膳食的采购、处理、储存、烹饪、供应过程全程可控，严禁购入过期变质、假冒伪劣的原材料和食品。

八、存放食品的仓库应当干燥、通风，贮存食品的容器必须安全、无害，防止食品污染。

九、饮用水必须符合国家现行规定的城乡生活饮用水的卫生标准。

十、每周至少检查1次服务对象房间有无过期食品，提醒服务对象处理过期腐烂的食品。

十一、向服务对象宣传讲解食品卫生安全常识，增强食品卫生安全意识。

传染病预防措施

一、合理安排膳食，引导服务对象多活动、多锻炼，提高免疫力。

二、引导服务对象注意个人卫生，勤洗手，不随便吐痰，打喷嚏时用手捂住口鼻等。

三、生活居室每天开窗通风，保持室内空气新鲜。

四、做好防鼠、防蝇工作，不随便倒垃圾，不随便堆放垃圾。

五、按规定要求做好日常消毒工作。

六、新接收服务对象入院，必须要求其出具体检报告或者先安排其体检。

七、定期组织安排院内工作人员和服务对象进行体检。

八、发现传染病例，及时报告当地卫生、疾控部门，并在其指导下做好相关工作。

九、严禁无关人员进出院内，防止闲杂人员将传染病带入院内。

十、传染病暴发、流行时，应组织力量进行防治，切断传染病的传播途径。

消毒隔离制度

一、监督、指导护理人员严格执行消毒、隔离、一次性物品管理等制度。

二、供养服务机构需备有消毒所需设备和物品，定期对服务对象的衣物、床上用品、厕所、洗浴设备和餐饮用具等进行消毒，确保安全卫生。

三、定期对走廊、功能活动区及设施设备进行清洁和消毒，保持公共服务区域整洁卫生、无异味

四、服务对象出院或死亡后，居室及室内物品必须做好终末消毒。

五、设立隔离观察室，对疑似患传染病的服务对象进行隔离观察，并视病情的发展情况及时转送专门的医疗机构治疗。其用过的物品、被服、居室都要严格消毒处理。

六、按相关要求建立消毒工作记录。

七、对全院护理人员进行预防、控制机构内感染等有关知识和技能的培训。

八、向服务对象宣传消毒隔离常识，增强防范意识，提高自我保护能力。

危机预警报告制度

一、建立完善的心理健康教育体系

通过教学、讲座、团体咨询和个体咨询等形式，宣传普及心理健康知识，介绍增进心理健康的方法和途径，解析心理现象，传授心理调适方法，形成良好的心理健康氛围，帮助服务对象优化个性心理品质，提高心理健康水平。

二、建立预警机制

做好服务对象心理辅导，密切关注其异常心理、行为，主动与他们交谈，帮助他们解决心理困惑。对重要情况，要立即向有关领导、有关部门报告，必要时请专业人士对服务对象进行及时干预。

三、采取干预措施

1、鼓励服务对象正视病情，树立信心，积极配合干预和治疗。

2、请专业社工或专业精神卫生机构人员对服务对象的心理健康状况进行评估或会诊，并提供书面意见。

3、安排必要的药物配合治疗，并做好监控工作。

4、必要时安排服务对象住院治疗，帮助其恢复心理健康。

5、对临终老人给予心理关怀，帮助其安详离世。

突发事件处理应急预案

一、自伤

1、发现服务对象自伤、自杀，应立即呼叫院内工作人员，并紧急送医，及时治疗。

2、做好院内其他服务对象的心理安抚和疏导工作，恢复正常的生活秩序。

3、分析原因，提出改进措施，杜绝类似情况再次发生。

4、将相关情况通知服务对象家属或监护人。

二、伤人

1、及时发现服务对象冲动行为的先兆表现，提供适当的引导和干预。

2、发现服务对象出现过激行为，应先尽量想办法稳定老人情绪，同时紧急疏散其它人员。

3、院内工作人员不能控制服务对象的冲动行为时，应立即通知相关部门，并协助处理。

三、跌倒

1、发现服务对象跌倒，要迅速采取相应的急救措施，并立即报告院长，做好送医安排。

2、了解服务对象跌倒时情况，分析跌倒原因，加强巡视、教育，提高防范意识。

四、坠床

1、发现服务对象坠床，要迅速采取相应的急救措施，并立即报告院长，做好送医安排。

2、了解服务对象坠床时情况，分析坠床原因，加强巡视、教育，提高防范意识。

3、做好坠床对象和家属的安抚工作，消除其恐惧、畏惧心理。

五、噎食和误吸

1、发现服务对象噎食或误吸，院内工作人员应运用所掌握的应急知识紧急处理。

2、需要就医治疗的，紧急送医治疗。

3、待服务对象病情完全平稳后，向其详细了解发生噎食和误吸的原因，制定有效的预防措施，尽可能地防止再次发生类似的问题和情况。

六、走失

1、一旦发现服务对象走失，应立即报告院长和相关部门。

2、查看视频监控系统，并组织人员全力寻找。

3、联系服务对象家属或监护人，必要时报警。

七、烫伤

1、辨别与分析危险源，防止事故的进一步扩大。

2、 现场采取应急措施：小面积烫伤，应马上用烫伤膏涂抹在伤口上；如大面积烫伤，应在涂抹伤口的同时，马上向院长报告。

3、如烫伤严重，要立即组织安排送医治疗。

八、食物中毒

1、立即向主管部门和当地卫生防疫部门报告。

2、在卫生防疫等相关部门工作人员到达之前，应保护好现场，并对可疑食物进行现场封存。

3、联系救治医院并及时转送中毒人员。

4、配合相关部门做好调查、取证工作。

财务管理制度

一、财会人员应忠于职守，严格执行财政法规和各项财经制度，正确履行《会计法》所赋予的权利和义务。

二、认真执行财政法规和财经纪律，所有开支均需报批，坚持一支笔审批。重大支出需集体讨论，并报上级批准。

三、各项收支均应入账，不得设置账外账。

四、支出票据必须符合国家规定，并有经手人、证明人和领导签批方可报账。

五、严禁挪用公款。公事确需借款，应经领导签批。

六、严格按照现金管理规定，资金做到日清月结，账款分开。

七、机构建设、管理和特困人员救助供养资金实行专款专用，不得挪作他用。

八、开展社会养老服务的供养服务机构，原则上按月收取服务费。价格变动应提前告知服务对象，不得强制收费。

九、接受社会捐赠应统一登记，按捐赠方意愿和相关规定使用受赠款物。

十、院里所有固定资产都应登记造册。

十一、接受院务管理委员会对财务收支和管理情况的监督。

十二、认真执行廉洁自律的各项要求和规定。

食堂管理制度

一、食堂工作人员必须有卫生监督部门发放的健康证。

二、有相应的防蝇、防鼠、防尘、消毒、更衣、盥洗、污水排放、存放垃圾和废弃物的设施设备。

三、各类物品分类有序，清洁用品应与调味品、菜品等分开放置，生与熟、成品与半成品分开制作、存储。

四、按照规定做好食品留样，留样时间不少于48小时。

五、及时清洗炊餐具，搞好就餐区卫生，保证食堂环境清洁卫生。

六、做好餐（饮）具消毒，餐厨垃圾每日处理，餐（饮）具、厨房和就餐区卫生应符合国家相关规定。

七、食堂及就餐区严禁吸烟。禁止无关人员进入食堂操作间。

八、使用炊事械具或食品加工机器要严格遵守操作规程，防止事故发生。

九、食堂工作人员下班前，要关好门窗，检查各类安全隐患，如电源开关、煤（燃）气设备等。

十、建立服务对象伙食（膳食）委员会，监督膳食质量，定期了解服务对象膳食需求。根据服务对象的身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯提供膳食服务。

十一、提前排出每周食谱，并在就餐区醒目位置公示。食谱每周至少更换一次，并按规定存档。

服务对象入院、出院制度

一、供养服务机构接收服务对象入院，应要求其出具体检表或病历，了解掌握其健康状况，当面告知其护理的内容､风险预防和双方责任。

二、详细了解服务对象生活习惯、兴趣爱好、性格特点等方面的情况，安排合适的人员共同居住。

三、对服务对象进行入院评估和定期评估，根据其生活自理能力､疾病情况及护理需求,确定护理等级。

四、签订供养服务协议。接收特困人员，应与乡镇政府签订受委托提供供养服务协议；开展社会养老服务，应与服务对象或其赡养人签订协议，明确双方的权利和义务。

五、帮助新入住的服务对象及亲属认识和熟悉机构的生活环境，告知其院内规章制度，使其尽快适应机构集体生活。

六、可对初次入住的服务对象开展试入住服务。

七、建立服务对象生活和健康档案。

八、服务对象出院要符合相关规定，并征得本人和监护人同意，必须办理出院手续。

服务对象出入、探视及请销假制度

一、服务对象应遵守院内规章制度，不得无故请假、外出。

二、服务对象外出必须请假，并经院长批准同意。

三、服务对象经批准外出，工作人员应交待注意事项，填写出入登记表。

四、服务对象请假外出，必须如实说明外出原因，包括到什么地方、找什么人、何时回院等，以便随时联系和查找。

五、服务对象请假外出期间，参与非法活动或出现违规行为造成的一切后果，均由本人承担。

六、不得批准失能、失智服务对象单独外出。服务对象确须外出，必须由家属或监护人书面申请并陪同，并在规定的时间内回院。回院后应及时销假。

七、对外来办事和探视人员要问清事由及相关情况，对进出院物品要认真检查，确保安全。

八、家属或监护人经批准在院逗留期间，应遵守院内相关规定。

服务对象档案管理制度

一、根据相关规定，建立完整的服务对象生活和健康档案，实行一人（户）一档，长期保存。

二、档案内容包括供养服务协议，服务对象身份证（或户口本）复印件、体检表、评估资料，家属（监护人）基本信息等有关资料。

三、服务对象档案由专人保管。要遵守档案保密规定，未经服务对象及监护人同意，不得泄露其个人信息。

四、有专门的档案柜存放服务对象的个人档案。做好防潮、防蛀等工作，确保档案得到妥善保管。

五、查阅档案需经院长批准同意。无关人员不得翻阅档案资料。

院长工作职责

一、认真贯彻执行党的路线、方针、政策和执行法律、法规及院内规章制度。负责全院行政管理工作。

二、积极做好工作人员的思想政治工作，教育工作人员尽职尽责，做好服务，遵守职业道德，遵守法律法规。

三、制定各项规章制度，加强院务管理，提高管理效益，防止事故发生。

四、组织工作人员学习专业知识，开展技能培训，不断提高业务素质和服务水平。

五、加强服务管理。通过开展服务满意度调查、平时抽检等方式定期对服务质量进行评估和考核，通过绩效考核、奖优罚劣等形式激发员工的工作热情，提高服务质量。

六、负责接待和处理服务对象投诉建议。

七、定期组织开展各类教育培训、节日（或特殊纪念日）活动，开展适合服务对象身心特点的日常文娱活动，丰富服务对象的精神生活。

八、实行开门办院，为志愿服务机构和志愿者开展服务创造条件。

九、监管全院财务管理，审批各项开支，广辟创收渠道，勤俭持家。

十、定期向上级有关部门汇报工作情况，自觉接受相关部门的监督、检查。

护理人员岗位职责

一、提醒和指导服务对象做好洗漱、沐浴、理发、剃须等个人清洁卫生，保持口腔清洁、容貌整洁、无长指（趾）甲、身体清洁无异味。

二、指导或帮助服务对象整理床铺，及时更换、清洗、晾晒衣物及床上用品，保持床铺干净整洁。

三、每日定期清扫房间、整理服务对象个人物品及生活用品、清洗消毒卫浴设备，保持居室整洁、地面干燥、无异味。

四、为生活不能自理的服务对象提供日常生活服务。指导他们使用拐杖、步行器、轮椅等辅助器具。

五、引导服务对象改正不良习惯，制止其在室内吸烟。

六、及时向食堂管理员报告当日就餐人数，并在就餐时间通知服务对象到食堂就餐。

七、定时巡查房间，观察服务对象的身心状况，特殊情况及时报告并协助处理。

八、做好当班、值班记录，按时交接班。

九、积极参加院领导安排的培训和学习，自觉遵守院内的各项规章制度。

|  |
| --- |
| 主动公开 |
| 湖南省民政厅办公室 2017年7月7日印发 |