



高等院校老年服务与管理专业规划教材

养老机构管理

主 编◎许 虹 李冬梅

Aged Caring
Institutions Management



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

高等院校老年服务与管理专业规划教材

养老机构管理

主 编 许 虹 李冬梅



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

养老机构管理 / 许虹, 李冬梅主编. — 杭州: 浙江大学出版社, 2015. 8

ISBN 978-7-308-14801-6

I. ①养… II. ①许… ②李… III. ①养老院—运营管理—中国 IV. ①D669.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 137255 号

养老机构管理

许 虹 李冬梅 主编

丛书策划 阮海潮 (ruanhc@zju.edu.cn)

责任编辑 阮海潮

责任校对 於国娟 杨利军

封面设计 续设计

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 富阳市育才印刷有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 18.75

字 数 468 千

版 印 次 2015 年 8 月第 1 版 2015 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-14801-6

定 价 45.00 元,

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部联系方式: 0571-88925591; <http://zjdxcbbs.tmall.com>

《养老机构管理》

作者名单

- 主 编 许 虹(杭州师范大学)
李冬梅(杭州师范大学)
- 副 主 编 陈雪萍(杭州师范大学)
杨青敏(复旦大学附属医院、上海市第五人民医院)
- 编写人员 蔡华娟(浙江中医药大学)
陈雪萍(杭州师范大学)
李冬梅(杭州师范大学)
楼 妍(杭州师范大学)
孟凡莉(杭州师范大学)
陶月仙(杭州师范大学)
王丽华(金华职业技术学院)
吴育红(杭州师范大学)
许 虹(杭州师范大学)
徐赛珠(浙江医院)
杨 福(杭州师范大学)
杨青敏(复旦大学附属医院、上海市第五人民医院)
叶红芳(浙江中医药大学)
余红剑(杭州师范大学)
詹利雅(浙江省绍兴市人民医院)
张 菊(杭州师范大学)
郑舟军(浙江海洋学院)
- 秘 书 詹利雅(浙江省绍兴市人民医院)
- 主 审 冯晓丽(国家民政部中国社会福利协会)
董红亚(浙江外国语学院)

《养老机构管理》

编委会名单

编委会主任 尚 清

编委会副主任 苏长聪 郭 清

编 委 (按姓氏拼音首字母排序)

陈小杭 陈雪萍 董红亚 方桂珍

冯国和 何文炯 胡斌春 黄元龙

李艳娟 陆长根 孟凡莉 沈小平

施军平 施长春 汪 胜 王先益

许 虹 许 瑛 张邢炜 章冬瑛

郅玉玲 周世平

序

“积极应对老龄化,优先发展社会养老服务,培育壮大老龄服务事业和产业”,是党中央根据我国国情而作出的战略决策。社会养老服务是一个系统工程,涉及各个方面,其中护理服务人才队伍建设是最重要的基础性环节。我省对此给予高度重视,省政府专门就此出台政策,实施“入职奖补”办法,建立护理队伍培养培训制度,启动护理知识技能进家庭、进社区活动等,力图通过几年的努力,到“十二五”末,培养一批护理专业人才,基本实现护理人员持证上岗,全面轮训在岗人员,失能老人家庭照护人员普遍接受一次护理知识技能培训,以此切实提高全省社会养老服务的质量。

为实现这一目标,省民政厅和杭州师范大学开展合作,设立“浙江省老年服务与管理教育培训中心”,共同推进养老护理人才教育培训工作。多年来,杭州师范大学利用自己的优势,在养老服务领域做了大量工作,形成了诸多学术成果,培养、培训了一大批护理人员,开设了“老年服务与管理”成人大专学历教育。应该说有了很好的教育培训基础,为进一步推动专业教学,强化教育培训工作,积累了丰富的经验。此次,杭州师范大学组织力量,在认真总结已有经验,开展研究的基础上,广泛借鉴国外及港台经验,编写了《养老护理基础》《养老护理操作规程》《老年服务与管理概论》《养老机构管理》《老年人营养与膳食》《老年人运动与康复》《居家养老服务与管理》等系列教材。

相信该系列教材的出版,将为我省养老服务人才队伍培养发挥较好的作用,从而提高我省养老服务整体水平,促进养老服务行业规范、有序发展,提升老年人的生存质量。同时,也希望系列教材在教学实践中不断修正完善,为我国的养老服务事业作出贡献。

是为序。

浙江省民政厅厅长



《高等院校老年服务与管理专业规划教材》

书 目

1. 《养老护理基础》
2. 《养老护理操作规程》
3. 《老年服务与管理概论》
4. 《养老机构管理》
5. 《老年人营养与膳食》
6. 《老年人运动与康复》
7. 《居家养老服务与管理》

前 言

当前,世界人口正在加速老化,据统计,到 2050 年,全世界 60 岁以上人口将增至 20 亿,未来的 50 年中,世界的老年人口预计将增长 4 倍。中国 1999 年步入老龄化社会,老龄人数居世界首位,2010 年全国人口普查结果显示:60 岁及以上老人 1.78 亿,约占全国总人口的 13.26%。2013 年老年人口突破 2.02 亿,约占总人口的 14.8%,据推测,2015 年老年人口将达到 2.21 亿,约占总人口的 16%,2020 年老年人口将达到 2.43 亿,约占总人口的 18%。中国是当今世界老龄化问题最严峻的国家之一,应对老龄化是个人、家庭、社会、政府都无法回避的现实问题。

对人口老龄化的重视程度,体现着一个国家的文明程度。1996 年,我国第一部系统保障老年人权益的法律《老年人权益保障法》颁布;2009 年 10 月 26 日,传统节日重阳节到来之际,我国正式启动了应对人口老龄化战略研究,以积极应对持续加剧的人口老龄化危机;先后出台了《社会养老服务体系建设的规划(2011—2015 年)》《中国老龄事业发展“十二五”规划》等文件;2013 年 8 月,李克强总理主持召开了国务院常务会议,研究部署促进健康服务业发展;2013 年 9 月,国务院印发了《关于加快发展养老服务业的若干意见》,明确到 2020 年全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为支撑,功能完善、规模适度、覆盖城乡的养老服务体系。养老服务的核心是服务,服务的质量取决于高素质的人才队伍,而推进养老服务业发展的瓶颈,就是专业的养老护理人才缺乏。加快培养养老护理人才,编写出版相关的教材是当务之急。

杭州师范大学在近十年积累的老年服务与管理政策理论、服务规范及人才培养等研究成果的基础上,于 2012 年开设“老年服务与管理”专业。该教材不仅是该专业学生的核心课程教材,也可作为各养老机构管理者和护理人员的参考用书。全书共分九章,内容涵盖了养老机构的人、财、物管理,体例上打破了传统教材的格式,在每章中运用知识链接、每章后设案例分析等形式便于学生理解,书后附有图书、论文,以及相关的国家政策、法律法规等参考文献,为学



生提供学习资源。

由于养老服务业在迅猛发展,专业的养老服务人才培养在探索阶段,本书编写组全体成员虽然参考了大量相关文献,实地走访了养老机构,听取了多方的意见和建议,但撰写中仍会存在不足和缺陷,敬请护理界同仁和养老服务业同仁批评、指正。

本书的编写得到了国家民政部中国社会福利协会、浙江省民政厅、浙江省护理学会老年护理专业委员会、上海市护理学会及兄弟院校、浙江大学出版社的大力支持,得到了第43届国际南丁格尔奖章获得者、中华护理学会院校护理教育专业委员会主任委员、中华护理学会副理事长、中华护理杂志社社长、全国高等护理教育学会副理事长、教育部高等学校护理学专业教学指导委员会副主任委员、福建医科大学护理学院原院长、社区护理和老年护理博士生导师姜小鹰教授和浙江省民政厅社会福利与老年服务处黄元龙处长对本教材编写的指导,在此一并表示衷心的感谢!

本书出版得到杭州师范大学人文振兴项目及杭州市产学对接重点突破项目的支持。

许 虹

2015年春节于杭州

目 录



CONTENTS

第一章 绪 论	1
第一节 管理概述	1
一、管理的概念	1
二、管理的特征	2
三、管理的职能	3
四、管理的任务及意义	4
第二节 我国养老机构概述	5
一、我国养老机构的含义及历史沿革	5
二、我国养老机构的地位和职能	6
三、我国养老机构的服务对象、性质与特点	9
四、我国养老机构的类型与功能	11
第三节 养老机构管理概述	13
一、养老机构管理的概念	13
二、养老机构内部组织机构设置	13
三、养老机构管理的内容	14
四、养老机构管理的主要模式	17
五、养老机构管理的政策法规	20
第四节 国外养老机构的发展	22
一、国外养老机构概况	23
二、国外养老机构的发展经验	26
三、我国养老机构的发展趋势	29
第二章 养老机构的服务管理	31
第一节 养老机构的服务管理概述	31
一、养老机构服务管理的概念	31
二、养老机构服务管理的理念	33
三、养老机构服务管理的分类	34
第二节 养老机构的服务内容	34



一、生活照料服务	35
二、膳食服务	35
三、护理服务	37
四、医疗保健服务	40
五、心理支持服务	41
六、文化娱乐服务	42
第三节 养老机构的服务管理	43
一、护理服务管理	44
二、医疗服务管理	49
三、康复服务管理	51
四、膳食服务管理	54
第四节 养老机构社会工作介入	60
一、社会工作的概念和内容	60
二、社会工作介入养老机构的作用和角色	62
三、社会工作介入养老机构的方式	63
第三章 养老机构的行政管理	66
第一节 养老机构的规章制度管理	66
一、规章制度的制定	66
二、规章制度的执行	69
第二节 养老机构的会议管理	70
一、会议管理的原则	70
二、会议管理的办法	70
第三节 养老机构的公文管理	71
一、公文处理的原则	71
二、常用公文的种类	72
三、公文处理的基本流程	72
四、文件控制	73
五、文书管理中的注意事项	73
第四节 养老机构的印章及证件管理	73
一、印章管理	74
二、证件管理	74
第五节 养老机构的档案管理	74
一、档案管理责任制	75
二、档案内容分类	75
三、档案管理分级办法	75
四、档案的密级和确认	76
五、档案的存储保管	76

六、档案管理和安全	76
七、档案查阅利用	77
八、档案的销毁	77
第六节 养老机构的物业管理	78
一、物业保障服务的内容	78
二、物业保障服务制度	79
三、设施设备管理	81
四、设施设备维修管理	85
五、设施设备损坏遗失和报废管理	86
第四章 养老机构的人力资源管理	89
第一节 养老机构的人员管理	89
一、员工的聘用管理	89
二、员工的培训管理	91
三、员工的健康管理	93
第二节 养老机构的人事管理制度	96
一、劳动保护制度	97
二、员工假期制度	100
三、考核管理制度	103
第三节 养老机构的服务合同管理	105
一、服务合同管理制度	105
二、服务合同管理的内容	106
第五章 养老机构的安全与事故管理	116
第一节 养老机构的安全管理内容和难点	116
一、养老机构常见的安全问题和事故类型	116
二、影响入住老年人安全的因素	118
三、安全管理的难点	120
第二节 养老机构的安全管理原则和手段	120
一、安全管理原则	120
二、安全管理手段	121
第三节 养老机构的安全防范制度和设备	124
一、安全防范制度	124
二、安全防范设备	133
第四节 养老机构的安全管理措施和程序	135
一、建立安全管理组织体系	135
二、完善安全管理制度	136
三、落实安全防范措施	136



四、建立安全培训体系	137
五、制定意外事件处置预案	138
六、落实安全教育	138
七、完善养老机构环境和设施建设	139
八、加快养老机构安全管理立法	140
第五节 养老机构意外伤害事件的防范与处理	140
一、意外伤害事件的防范措施	140
二、意外事故纠纷的处理	144
三、意外伤害保险	145
第六章 养老机构的质量管理与标准化建设	150
第一节 养老机构的质量管理概述	150
一、养老机构质量管理的基本概念	150
二、养老机构质量管理的发展阶段	152
三、养老机构质量管理的原则与方法	153
第二节 养老机构服务的标准化建设概述	159
一、养老机构标准化建设的内涵	159
二、国外养老机构的标准化建设	165
三、国内养老机构的标准化建设	168
第三节 养老机构的服务质量监督	176
一、养老机构的内部质量监督	177
二、养老机构的院外质量监督	179
第四节 养老机构的服务质量评估	181
一、养老机构服务质量评估概述	181
二、质量评估的要求与方法	185
三、质量评估的流程	187
第七章 养老机构的财务管理	193
第一节 养老机构的财务管理概述	193
一、养老机构的财务管理概念	193
二、养老机构的财务管理特点	194
三、养老机构的财务管理原则	194
四、养老机构的财务管理目标	195
五、养老机构的财务管理内容	195
六、养老机构的财务管理环节	196
第二节 养老机构的财务预算	197
一、养老机构的财务预算作用	197
二、养老机构的财务预算编制原则	197

三、养老机构的财务预算编制方法	198
四、养老机构的财务预算编制流程	200
五、养老机构的财务预算执行与调整	200
第三节 养老机构的财务控制	201
一、养老机构的财务控制作用	201
二、养老机构的财务控制特征	202
三、养老机构的财务控制原则	202
四、养老机构的财务控制分类	202
五、养老机构的财务控制主要方法	203
六、养老机构的财务控制编制程序	204
七、养老机构的财务控制相关制度	204
第四节 养老机构的财务分析	206
一、养老机构的财务分析作用	207
二、养老机构的财务分析原则	207
三、养老机构的财务分析内容	208
四、养老机构的财务分析方法	208
五、养老机构的财务分析基本程序	210
六、养老机构的财务分析注意事项	211
第八章 养老机构的信息化管理	212
第一节 信息管理概述	212
一、信息及信息化的概念	212
二、信息的特征	213
三、信息的类型	214
四、信息的载体与形态	214
五、信息资源	215
六、信息管理	216
第二节 养老机构的信息管理	218
一、养老机构的信息管理内容	218
二、养老机构的信息管理作用	219
三、养老机构的信息标准与信息安全	219
第三节 养老机构的信息系统开发	221
一、养老机构的信息系统基本框架	221
二、养老机构的信息系统运作方式	222
第九章 养老机构的经营管理	228
第一节 养老机构的经营管理概述	228
一、养老机构的分类	228



二、经营的概念与职能	229
三、养老机构的经营管理	230
第二节 公办养老机构的经营管理	235
一、公办养老机构的发展现状	235
二、公办养老机构经营存在的问题	236
三、公办养老机构的经营策略	236
第三节 民办养老机构的经营管理	239
一、民办养老机构的发展现状	240
二、民办养老机构经营存在的问题	240
三、民办养老机构的经营策略	241
第四节 农村敬老院的经营管理	245
一、农村敬老院的发展现状	245
二、农村敬老院经营管理存在的问题	245
三、农村敬老院的经营策略	246
参考文献	253
附录	256
附录一 养老机构设立许可办法	256
附录二 养老机构管理办法	260
附录三 中华人民共和国老年人权益保障法	264
附录四 浙江省社会养老服务促进条例	272
附录五 国外养老服务业标准汇总表	279

第一章 绪 论



本章要点

- ★管理的概念、特征和职能。
- ★我国养老机构的含义、地位和职能。
- ★我国养老机构的服务对象、性质与特点。
- ★我国养老机构的类型与功能。
- ★养老机构管理的概念、内容和模式。

管理是现代化建设中最重要、最富有创造性行为的社会活动,管理学是关于管理活动基本规律和一般方法的知识体系。随着科学技术与生产力的飞速发展,人们已经越来越清楚地认识到,任何个体的生存与发展,任何组织的进步与繁荣,都离不开人类社会管理素质的改善和管理水平的提高。机构养老服务是社会现代化及老龄化带来的产物,作为社会养老服务体系的支撑,其在现代养老服务事业中的作用和地位越来越突出。养老机构管理顺应了时代发展的要求,有机地结合了管理学的内容和养老机构服务的内容,形成了社会养老服务体系中新的知识体系,为全社会更加合理高效地运行养老机构,提供最佳养老护理服务,提升全社会老年人的生活生存质量给予了最全面的指导和参考。

第一节 管理概述

管理是一门系统性、科学性、艺术性和实用性较强的学科。在人类社会历史上,自从出现了有组织的活动,就有了管理。管理活动是人类最基本、最重要的活动之一,是这个世界普遍存在的现象。随着社会经济的发展,组织规模日益扩大,劳动分工更加精细,社会化大生产日趋复杂,组织面临的环境越来越不确定,管理的重要性也越来越突出。任何一位管理者无论是在管理一个组织还是管理组织中的某个单位,抑或管理一群人或一项工作,都需要熟练掌握这门学问。

一、管理的概念

管理是一个含义极为广泛的概念,早在远古时期,人们就有了对管理的理解。随着人类社会的不断进步,管理的概念也不断变化和更新,随之而产生的对管理的分类也逐渐多样化和精细化。



（一）管理的概念

在中国古代，“管”指锁匙，最早出自《左传》：“郑人使我掌其北门之管。”可引申为管辖、管制，体现着权力的归属。“理”，本义是治玉，出自《韩非子·和氏》：“王乃使人理其璞，而得玉焉。”引申为整理或处理。两字连用，表示在权力范围内，对事物的管束和处理过程。现代社会，通常把“管理”简单地理解为“管事理人”。

在西方，自20世纪管理学作为一门新兴的学科形成和发展起来，“管理”一词的定义就多种多样，各大学者从不同的角度对管理作了阐述。“现代管理之父”彼得·德鲁克(Peter F. Drucker)认为，管理是一种工作，它有自己的技巧、工具和方法；管理是一种器官，是赋予组织以生命的、能动的、动态的器官；管理是一门科学，一种系统化的并到处适用的知识，同时管理也是一种文化。美国管理学家、诺贝尔经济学奖获得者赫伯特·西蒙(Herbert A. Simon)则提出，管理就是决策，决策贯穿于管理的全过程。哈罗德·孔茨和海因茨·韦里克(Harold Koontz and Heinz Weihrich)认为，管理就是设计和保持一种良好的环境，使人们在群体里高效地完成既定的目标。路易斯(Lewis)等认为，管理应定义为切实有效地支配和协调资源，并努力达到组织目标的过程。罗宾斯和库尔塔(Robbins and Coulter)将管理定义为“一个协调工作活动的过程，以便能够有效率和有效果地同别人一起或通过别人实现组织的目标”。

虽然不同社会、不同时期对“管理”的解释不尽相同，但都有其合理和可取之处。因此，综合各家之长，管理可定义为：管理者在一定的环境条件下，对组织所拥有的资源(人力、物力和财力等各种资源)进行计划、组织、领导、控制，以及有效地实现组织目标的过程。由于人类社会是不断发展的，反映社会发展不同阶段管理水平和管理概念也必然随之变化。所以，管理也是一个动态的、发展的概念。

（二）管理的分类及要素

1. 管理的分类 管理可以分为很多种类，如行政管理、社会管理、工商企业管理、人力资源管理、情报管理等。每一种组织都需要对其事务、资产、人员、设备等所有资源进行管理。每一个人也同样需要管理，比如管理自己的起居饮食、时间、健康、情绪、学习、职业、财富、人际关系、社会活动、精神面貌(即穿着打扮)等。在现代市场经济中工商企业的管理最为常见。企业管理可以划分为几个分支：人力资源管理、财务管理、生产管理、营销管理、成本管理、研发管理等；在企业系统的管理上，又可分为企业战略、业务模式、业务流程、企业结构、企业制度、企业文化等系统的管理。

2. 管理活动的要素 任何一种管理活动都必须由以下四个基本要素构成，即：①管理主体：由谁管；②管理客体：管什么；③管理目的：为何而管；④管理环境或条件：在什么情况下管。当管理具备了以上四种基本要素的时候，它的作用才能真正地发挥。

二、管理的特征

20世纪以来，管理知识逐渐系统化，并形成了一套行之有效的管理方法，管理的特征也随之显现，反映管理基本特征的表现主要是管理的社会性、文化性、科学性和艺术性。

（一）管理的社会性与文化性

管理既是一种文化现象，又是一种社会现象。管理活动自古就有，是人类社会活动的重