



教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会推荐教材
国家级精品课配套教材

实用养老机构管理

Practical Management of Best Home

陈卓颐

编 著



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会推荐教材

公共关系理论与技能
现代公关礼仪
公共关系策划
现代管理学概论
公共管理学
现代管理学
社会保障概论
社会学概论
社会工作概论
老年社会工作
残疾人社会工作
团体社会工作
青少年社会工作
社会工作基础
农村社会工作
妇女社会工作
社区管理信息系统
社会调查原理与方法
社区管理与服务
社区康复

戒毒机构管理实务
常见老年疾病防治
实用养老护理技术
实用养老机构管理
医学基础（涉医专业适用）
老年健康照护
中医康复保健
福利经济基础
社区工作实务
社区规划
报关实务及签证业务
彩票概论
心理咨询与治疗
大学应用文写作
普通心理学
社区法律法规实务
现代家政理论与实务
物业管理实务
经济数学
市场营销学

编辑热线：022-85977234

编辑信箱：zhaohongzhi1958@126.com

策划编辑 赵宏志
责任编辑 陈家修
李金花
装帧设计 郭泉
技术设计 油俊伟

ISBN 978-7-5618-3012-3



9 787561 830123 >

定价：48.00元

教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会推荐教材
国家级精品课配套教材

实用养老机构管理

Practical Management of Rest Home

陈卓颐 编著

出版发行 天津大学出版社
地址 天津市卫津路92号天津大学内(邮编:300072)
电话 发行部:022-57403947 编辑部:022-57402745
网址 www.tjup.com
印刷 天津泰达印务有限公司
装订 全国各地新华书店
开本 169mm×239mm
印张 22.32
字数 239千字
版次 2009年4月第1版
印次 2009年4月第1次
印数 1~3 000
定价 48.00元



天津大学出版社

TIANJIN UNIVERSITY PRESS

内容提要

这是我国首部关于养老机构管理的专著性教材。教材系统介绍了我国养老机构的服务对象、性质、特点、类型、服务内容、护理等级和出入院程序,养老机构建设、护理管理、财务管理、医疗及膳食服务管理、质量管理、经营管理、信息化管理以及意外伤害事件防范与矛盾纠纷处理等内容,同时渗入了大量真实案例、管理表格、相关政策法规和管理经验,是一本非常有用和实用的专业教材和养老机构管理的工具书。

图书在版编目(CIP)数据

实用养老机构管理/陈卓颐编著. —天津:天津大学出版社,2009.4

教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会推荐教材

ISBN 978-7-5618-3012-3

I. 实… II. 陈… III. 养老院—管理—中国 IV. D669.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 059551 号

出版发行 天津大学出版社

出版人 杨欢

地址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)

电话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742

网址 www.tjup.com

印刷 天津泰宇印务有限公司

经销 全国各地新华书店

开本 169mm × 239mm

印张 25.25

字数 539 千

版次 2009 年 4 月第 1 版

印次 2009 年 4 月第 1 次

印数 1—3 000

定价 48.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,烦请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究



作者简介

陈卓颐,长沙民政职业技术学院康复医学系主任,中共党员,主任医师,教授、全国优秀教师,湖南省首批重点专业带头人,国家首批示范性高职院校重点建设专业——老年服务与管理专业带头人,长沙民政职业技术学院人口研究所所长,同时兼任教育部高职高专相关医学类专业教学指导委员会委员、湖南省老年学会副会长、湖南省康复医学会常务理事、湖南省物理医学与康复专业委员会副主任、湖南省康复医学教育专业委员会副主任、湖南省人口学会理事、湖南省养老护理专业委员会副主任兼秘书长等职,长期从事老年康复和老年社会福利事业研究,先后主持近 20 项课题,公开发表论文 40 余篇,主编教材 4 部,取得省部级科技进步奖 3 项。

教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会推荐教材

编审委员会

主任：王处辉 南开大学高等教育研究所 教授/博士生导师

副主任：陈庆云 北京大学政府管理学院 教授/博士生导师

杨欢 天津大学出版社 社长

唐永泽 南京工业职业技术学院 教授/书记

邹文开 长沙民政职业技术学院 教授/副院长

委员(以下按姓氏音序排列)：

丛建阁 山东财政学院 教授/处长

杜创国 山西大学政治与公共管理学院 副教授/副院长

林闽钢 南京大学公共管理学院 教授/博士生导师

刘清华 南开大学高等教育研究所 副教授/博士

陆建洪 苏州经贸职业技术学院 教授/博士生导师

聂荣华 湖南省教育厅 教授

宋琦如 宁夏医学院公共卫生学院 教授/院长

孙迎光 南京师范大学公共管理学院 教授/副院长

张晓华 北京青年政治学院 教授/副院长

赵宏志 天津大学出版社 副编审

赵栓亮 石家庄邮电职业技术学院 教授/主任

周良才 重庆城市管理职业学院 教授

周绿林 江苏大学工商管理学院 教授/书记

周跃红 广东科学技术职业学院 教授

总序

高等职业教育是我国高等教育体系的重要组成部分,也是职业教育体系的重要组成部分。近几年,高等职业教育呈现出前所未有的发展势头,高等职业院校数量、在校生和毕业生人数持续增长。1996年,我国高等教育的毛入学率仅为6%,2002年达到高等教育大众化阶段的15%,到2007年上升至22%,这其中,高职高专教育的快速发展起到了不可或缺的作用。

20世纪80年代以来,世界许多国家和地区都把职业教育确立为教育发展战略重点。伴随着经济一体化的要求,把发展职业教育作为提高国家竞争力的战略措施,成为世界各国教育政策调整的普遍做法。

从20世纪80年代初期我国建立职业大学至今,高职教育走过20多年的发展历程。随着我国社会经济体制的转型以及高等教育大众化的发展,高等职业教育得到快速发展,其中一个重要原因是国家政策的促进。1996年,全国人大通过并颁布了《中华人民共和国职业教育法》,从法律上确定了高职教育在我国教育体系中的地位,由此我国的高职教育发展驶入了快车道。1999年全国教育会议召开,中央提出“大力发展高等职业教育”的工作要求,我国高职教育进入了蓬勃发展的历史新阶段。2005年,国务院印发《关于大力发展职业教育的决定》,召开全国职业教育工作会议,明确提出,推进我国走新型工业化道路,解决“三农”问题,促进就业再就业,必须大力发展职业教育。2005年成为我国职业教育史上具有里程碑意义的一年。与此同时,各地纷纷出台新举措,加强对职业教育的统筹领导,加大财政投入,鼓励和支持民间资本举办职业教育,完善职业教育的管理体制和保障机制。

从目前我国高等教育发展的总体情况看,存在着由于各层次高等教育不协调所造成的人才类型结构失衡现象。面对这一问题,中国人民大学校长纪宝成曾在2005年高等教育国际论坛上呼吁:“(高等教育)结构

调整的关键是发展高等职业技术教育。”^①当前存在的社会需求与学校教育的供求矛盾,对高职高专院校而言无疑是一次发展的机遇。

截至2005年底,高职高专教育取得了规模性增长,基本形成了每个市(地)至少设置一所高职高专院校的格局。全国共设有高职高专院校1091所,占普通高等学校总数的60.9%。从招生情况看,2005年全国高职高专招生人数达到268.1万人,占全国本专科招生总数的53.1%。从在校生规模看,2005年全国高职高专在校生人数为713万,占本专科在校生总数的45.7%。根据国家职业教育发展的规划,到2010年,高职高专招生规模将占高等教育招生规模的一半以上^②。高职高专已经占据了高等教育的半壁江山。

2004年10月26日,教育部首次颁发了《普通高等学校高职高专教育指导性专业目录(试行)》(教高[2004]3号)(简称《目录》)、《普通高等学校高职高专教育专业设置管理办法(试行)》(教高[2004]4号),并印发《普通高等学校高职高专教育专业简介》,从2005年开始实施。这是我国第一次在专科层次颁布全面系统的专业目录,填补了我国缺少高职高专教育专业目录的空白。《目录》按职业门类分设包括公共事业大类在内的19大类,下设二级子类77个,专业556个。公共事业大类下设公共事业类、公共管理类、公共服务类3个二级子类,共设有24个专业。2005年12月,教育部发布《教育部关于成立2006—2010年教育部高等学校有关科类教学指导委员会的通知》(教高函[2005]25号),2006年,全国高职高专各专业类教学指导委员会相继成立。教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会于2006年6月在南开大学召开成立大会暨第一次工作会议,会议讨论并通过了《教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会工作章程》、《教育部高职高专公共事业类专业教学指导委员会2006—2010年工作规划》以及2006年的工作计划,明确了该教学指导委员会2006年及其今后四年的总体工作目标与任务。

教材建设是专业建设的重要组成部分。高职高专公共事业类专业教学指导委员会成立以来,就把教材建设作为一项重要的工程来抓。为此,我们制定了针对高职高专公共事业类专业特点的人才培养目标,按教育部确定的必修课和专业课课程设置,动员和组织全国相关院校的专业教

^① 沈祖芸,计琳:《一个统率高教发展的重要命题》,载《中国教育报》,2005-11-25(5)。

^② 教育部发展规划司:《2005年教育事业统计主要结果及分析》,见《教育统计报告》,2006(1),1页。

师和研究人员,编写一套高水平的教材的计划。

我们组织编写这套教材的总体构想是:严格按照教育部高职高专公共事业类专业建设的基本要求,根据专业教学内容、教学发展要求、人才培养方案以及学生的基本素质情况,以职业岗位核心技能培养为目标,紧密结合学生未来工作实际,充分体现职业岗位核心技能要求和工学结合特点。同时,积极探索“专业标准”建设,并尝试建设“标准化”教材,力争对全国高职高专院校公共事业类专业的教材建设起到示范、引领和辐射的作用,鼓励高职高专双师型专业教师参与编写并积极推广使用,从而提高公共事业类专业的教学质量,面向行业,培养出更多高质量的应用型高级专业人才,为我国的社会主义建设服务。

我们期望这套教材具有以下特点。

1. 教材以职业岗位核心能力需求为主线,按照职业岗位核心技能的要求制定教材编写大纲,设计教材体例和内容。教材中的知识点与职业岗位核心技能紧密对应,使理论知识学习、实践能力培养和可持续能力发展紧密结合起来,形成教材内容的三位一体,强化教材体系的职业性。
2. 教材内容突出对学生职业岗位能力的培养,把专业和职业结合起来,将核心技能的培养贯穿于教材全部内容。
3. 教材内容体现“基础理论适度、突出应用重点、强化实训内容、形式立体多元”的思想原则,教材内容设计以岗位技能需求为导向,以素质教育、创新教育为基础,以学生能力培养、技能训练为本位,使其真正成为为高职高专学生“量身定做”的教材。
4. 教材融入职业资格标准,体现职业素质培养。将双证书教育融入教材内容,使职业资格认证内容和教材教学内容有机衔接起来,让学生学习相关课程教材后可直接参加职业资格证书考试。
5. 将行业或国家的技术标准融入教材内容中,让学生在在校期间接受“标准”教育,增强“标准”意识。
6. 将人才培养方案、专业标准、实训条件等放入教材内容中,在强化教材职业针对性的同时,体现教材实用性、创新性和前瞻性的特点。
7. 扩大教材的使用范围,使教材的功能多元化。既可以作为高职高专院校学生的教材,也可以作为一般本科院校相关专业的教学参考用书及行业的培训参考读物,还可以作为相关人员普及提高相关知识的应用性图书。
8. 教材的形式力争立体化,除纸质的主教材外,另辅以电子教案、教

学计划、CAI 课件、IP 课件(流媒体课件)、电子习题库、电子试卷库、影音资料等辅助教学资源,最终为学校专业建设、教师教学备课、学生自主学习提供完整的教学解决方案,最大限度地做好全方位的资源供给服务,从而提高教材选用的竞争力。

在确定教材编写目标和要求的基础上,我们教学指导委员会与天津大学出版社合作,按教育部规定的高职高专公共事业类专业的课程目标,选定一批主干课及专业必修课程,采取在全国范围内公开招标的方式,在编著者自愿申报的前提下,由本教学指导委员会成员组成的教材编审委员会从中遴选最优秀的教师担任既定教材的主编,并鼓励高职高专公共事业类专业有经验的一线教师与研究型大学的相关教师合作,由我们牵线搭桥,优化组合成一部教材的编写团队,共同完成一部教材的编写工作,以求达到理论与教学实践的有机结合。

然而,编写高水平的专业教材谈何容易。虽然参与编写这套教材的都是既有丰富教学经验,也有较高研究水平的教育工作者,但毕竟我国公共事业类专业开办的时间尚短,所以,这套教材肯定会有一些不尽如人意之处,敬请大家提出批评、改进的建议,使这套教材臻于完善,为我国公共事业类专业的发展做出应有的贡献。

教育部高等教育司高职高专处、教育部高职高专教学指导委员会协办、天津大学出版社对出版这套教材给予了大力支持。在研讨设计和组织审定这套教材的过程中,天津大学出版社给予了部分经费支持,并对这套教材的编写方针提出了参考意见,为本教材的出版做了大量推动和建设性工作。在此表示衷心的感谢。

教育部高职高专公共事业类
专业教学指导委员会主任 王处辉

2008年6月于南开大学

序

自1999年我国步入老龄化国家行列以来,老年人口正以每年3.2%的速度递增。最新统计显示,我国60岁以上人口已达到1.53亿,65岁以上人口已突破1亿,据预测,到2020年,我国老年人口将达到2.48亿,将占总人口的17.17%,到2050年,老年人口总量将超过4亿,将占总人口的30%以上,形势十分严峻。

严峻的人口老龄化形势必然给我国社会经济发展和国民生活带来深刻影响,其中,最为突出、现实的问题是老年人生活照料的问题,已成为全社会关注的热点问题。

近年来,在党和政府高度重视和全社会共同努力下,我国老年社会福利事业得到了长足发展,集中养老床位迅速增加,已连续四年以两位数字增长,目前全国养老床位已上升到251.3万张。快速发展的老年社会福利事业需要数以百万计的养老护理与管理专业人员,同时也暴露出我国养老服务与管理方面诸多的问题,这在一定程度上制约了我国老年社会福利事业的健康发展。

由长沙民政职业技术学院陈卓颐教授主编的《实用养老机构管理》一书较好地应对了我国老年社会福利事业发展和老年服务与管理专业人员培养的需求。教材本着实用原则,基于养老机构工作任务,依照国家相关政策法规、服务与管理规范,系统介绍了养老机构建设、服务、经营与管理,同时,作者收集了大量真实案例、管理表格和规章制度,借鉴了现代企业管理理念,总结了国内外养老机构管理经验与做法,使本教材更具有科学性、实用性和可操作性。


虽然这是一本养老服务与管理专业的教材,但其内容涵盖了养老机构的规划建设、申报审批、注册登记、护理管理、医疗服务管理、财务管理、后勤服务管理、质量管理、经营管理、信息化管理,以及意外事故风险防范、矛盾纠纷处理等内容,不仅适合专业办学,而且还适合广大老年服务工作者学习,以及老年社会福利事业投资者参考,是一本十分有用、实用

的专著性教材和工具书。同时,该教材配套建立了国家精品课程网站,为读者学习和行业在职培训创造了条件,相信这本教材的出版必将受到广大读者的欢迎。

希望本教材作者继续关注老年社会福利事业发展,深入行业机构研究,加强行业合作,不断完善教材,并认真做好行业在职培训,为我国养老服务事业发展做出更大的贡献。

王振耀
二〇〇八年十二月

注:序作者王振耀博士系国家民政部社会福利和慈善事业促进司司长。



前言

很久就想写一本关于养老机构管理方面的书籍或教材。这种想法首先来源于老年服务与管理专业办学的需要。要培养高素质、适合我国老年社会福利事业发展需要的老年服务与管理专业人才,没有一本规范教材不行,而目前国内又没有这方面的书籍和教材。其次,在严峻的人口老龄化形势和老年社会福利事业快速发展的过程中,养老机构管理者素质不高、年龄偏大、不善经营、不懂管理等问题也日渐凸显,已影响到我国养老服务质量的提高、经营效益的提升和有限资源的利用。这种状况如果不引起重视,势必会影响到我国老年社会福利事业的健康发展。因此,编写本教材的意义就显而易见了。

本教材是由我院教师经过多年潜心研究和教学实践,并在行业专家大力支持下编写而成的。教材体现了国家相关政策法规、服务标准与管理规范,借鉴了现代企业管理理念与方法,总结了我国老年社会福利机构管理的经验与教训,收集了大量真实案例,因此,具有较强的科学性、指导性、实用性和可操作性,不仅满足了老年服务与管理专业办学需要,同时,也是我国老年社会福利事业工作者十分有用的工具书。

教材第1章“养老机构概述”主要从养老机构的服务对象、性质、特点、类型、功能、内部组织、服务标准和入住程序介绍养老机构基本概况,使读者对养老机构有一个整体的了解;第2章“养老机构建设”主要介绍兴办一所养老机构所需经过的程序、应做的工作和注意事项;第3章“养老机构管理概述”主要从政府层面和养老机构自身层面介绍养老机构管理原则、内容与方法;第4章“养老机构规章制度建设”主要介绍养老机构规章制度建设的目的、意义,制定的原则、方法与制度的执行,同时导入了规章制度范例;第5章、第6章分别从养老机构主要业务,即养老护理工作、医疗服务工作、财务工作和膳食服务工作,详细地介绍主要业务管理的目标、原则、内容与方法;第7章“养老机构质量管理”从ISO 9000族八项质量管理原则入手,导入国际质量管理标准体系,试图用国际通行的质量管理标准规范养老机构的服务与经营行为;第8章“养老机构意外伤害事件的防范与处理”主要从界定“意外伤害事件与责任事故”入手,介绍了养老机构常见意外伤害事件类型、产生原因、造成的损失以及防范措施,意外伤害事件引发纠纷的处理原则与方法,同时还介绍了养老机构意外伤害保险概念;第9章“养老机构信息化管理”主要介绍了信息化管理的意义,并详细介绍了“养老机构信息化综合管理系统软件”的基本结构、特点、安装、使用和维

护;第10章“养老机构经营管理”主要介绍了养老机构经营的基本理念与方法,并介绍了国办养老机构、农村敬老院和民办养老机构的经营现状与存在的问题以及经营策略;第11章“养老机构表格化管理”主要介绍了表格化管理概念,管理表格的特点、设计原则与方法,以及养老机构常用管理表格范例。在本教材附录中还附有十个常用的国家和地方有关老年社会福利事业管理的政策法规,供读者参考学习。

以本教材为蓝本的“实用养老机构管理”课程在我院开设多年,受到学生普遍欢迎,提高了学生就职能力,取得了较好的教学效果。2007年该课程建立了精品课程网页(<http://jp.csmzxy.com/syyljg/>)并入选当年省级精品课程,2008年入选国家精品课程。

本教材编写过程中得到了上海民政局社会福利处张凡博士、天津鹤童老年福利协会方嘉柯教授、上海市老年社会福利公益事业促进会黄勇先生、上海闵行区社会福利院陈方院长、上海智定电脑技术开发有限公司孙金国总经理等行业专家的大力支持,我院陈伟然老师也参与本书部分章节的编写,在此表示感谢。

由于时间仓促,作者水平有限,错误在所难免,请各位读者不吝赐教。

长沙民政职业技术学院 陈卓颐

2008年12月于长沙

目 录

1	养老机构概述	(1)
1.1	养老机构的服务对象、性质与特点	(1)
1.2	养老机构的类型与功能	(6)
1.3	养老机构内部组织机构设置	(8)
1.4	养老机构服务标准	(11)
1.5	出入养老机构程序	(18)
	思考题	(31)
2	养老机构建设	(32)
2.1	养老机构的论证	(32)
2.2	养老机构申报与审批程序	(40)
2.3	养老机构建筑设计	(42)
	思考题	(50)
3	养老机构管理概述	(52)
3.1	政府对养老机构的管理	(52)
3.2	养老机构内部的管理	(57)
	思考题	(64)
4	养老机构规章制度建设	(65)
4.1	规章制度的制定	(65)
4.2	规章制度的执行	(70)
4.3	养老机构规章制度范例	(71)
	思考题	(93)
5	护理工作管理	(94)
5.1	护理管理模式	(94)
5.2	护理工作组织	(95)
5.3	护理人员的配备	(96)
5.4	护理管理的内容与方法	(97)
	思考题	(106)
6	其他工作管理	(107)
6.1	医疗服务管理	(107)
6.2	财务管理	(110)
6.3	膳食服务管理	(116)
	思考题	(121)

7 养老机构质量管理	(122)
7.1 质量管理概述	(122)
7.2 养老机构内部质量监督	(131)
7.3 养老机构院外质量监督	(134)
思考题	(135)
8 养老机构意外伤害事件的防范与处理	(136)
8.1 意外伤害事件的防范	(137)
8.2 意外事故纠纷的处理	(142)
思考题	(146)
9 养老机构信息化管理	(147)
9.1 养老机构信息化管理概述	(147)
9.2 养老机构综合管理系统的使用	(149)
10 养老机构经营管理	(281)
10.1 养老机构经营管理概述	(281)
10.2 公办养老机构经营管理	(284)
10.3 农村敬老院经营管理	(287)
10.4 民办养老机构经营管理	(289)
思考题	(291)
11 养老机构表格化管理	(292)
11.1 表格化管理概述	(292)
11.2 养老机构管理表格设计原则与方法	(298)
11.3 养老机构常用管理表格范例	(300)
思考题	(335)
附件:相关政策法规	(336)
财政部、国家税务总局关于对老年服务机构有关税收政策问题的通知	(336)
老年人社会福利机构基本规范	(337)
社会福利机构管理暂行办法	(342)
国家级福利院评定标准	(345)
国家二级福利院评定标准实施细则	(348)
农村敬老院管理暂行办法	(350)
农村五保供养工作条例	(353)
养老护理员国家职业标准	(356)
国家级福利院评审办法	(363)
老年人建筑设计规范	(364)
老年人居住建筑设计标准	(369)
上海市养老机构管理和服务基本标准(暂行)	(379)
参考文献	(386)

