养老院敬老院及养老机构岗位职责

（基本岗位）

院长室-院长

1. 在上级民政部门领导下，全面领导机构的各项工作。

2. 制定机构发展规划、制定规章制度、管理手册。

3. 督促检查机构各项规章制度和岗位职责执行情况，督促工作人员遵守劳动纪律，加强责任心和安全防范意识.

4. 定期参加护理工作，检查护理服务质量，了解老人需求，及时向老人家属反馈老人信息，听取意见，切实采取有效措施，保证不断提高服务质量。

5. 向老人及家属详细介绍本机构的各项制度、服务，与老人家属签订协议，执行告知义务。

6. 协调各方矛盾和关系，及时解决重大问题，并做好工作日志。

7. 组织每周院务会、每月例会、每季度座谈会，持续改进管理工作。

8. 定期组织员工的职业操守和业务培训。

9. 贯彻劳动制度，关心员工福利；贯彻人事等制度，选拔人才。

10. 财务管理，做好机构收支统计、分析工作，为老人服务创造社会效益的同时，创造合理的经济效益。

11. 接待社会各界来访、参观、咨询与政府部门和有关社会团体、机构保持联络。

院长室-业务副院长

1. 在院长的领导下，负责全院业务工作管理。

2. 负责全院业务管理规章制度的制定和组织实施。

3. 负责全院业务工作年度计划的制定、组织实施、指导、监督检查和质量控制。

4. 负责全院业务科室、业务职能部门的考核评价工作。

5. 负责全院入住老人意外事故防范、调查、分析、矛盾纠纷的调解、处置。

风险管理经理（专兼职）

1. 识别和处理各领域的风险。

2. 培训和授权员工能迅速识别和控制可能发生不良后果的事件。

3. 事故发生时的担当部门。

4. 风险管理中各部门之间的合作协调与各项支持。

5. 处理老人诉讼并避免产生不良后果。

6. 成为风险管理经理的前提是由现场长期工作经验，判断能力和协调能力高的工作人员担当。

综合管理部：负责养老机构的行政、总务、外联、危机处理、人事、安全保卫等综合管理职能。

综合管理部-主管

1. 熟知本机构的收费标准和服务项目，热情接待咨询、申请入住的老人。

2. 办理老人出入院手续。

3. 负责养老机构的安全管理。

4. 负责人员招聘，薪酬体系。

5. 负责全机构员工的监督、考核。

6. 组织本部门做好物资采购、保管和供应工作。

7. 负责门卫、进出工作。

8. 危机处理相关工作。

9. 老人接待、咨询工作。

10. 养老机构招商推广。

11. 办理出入院手续。

综合管理部-门卫

1. 在后勤主管的领导下，坚守岗位，履行职责，切实做好安全保卫工作，维持院内秩序，如遇突发事件应及立即报告。

2. 院内老人出入应持有出入证，并须做好登记。

3. 员工上班时间出入登记。

4. 外来人员来访应填写会客单、查看证件，车辆出入应登记车牌号码。

5. 外来施工人员应出示临时出入证。

6. 大件物品出门应有相关出门单。

7. 报刊、邮件收发工作。

物业保障组：负责养老机构的水、电、电梯、电器管理与维修、门窗管理和维修等职能。

物业保障组-主管

1. 在院长领导下，严格按照操作规程，做好全院水、电、电梯、电器等设施维护、维修，确

保全院水电正常供应，水、电、电梯设施正常运转、安全使用。

2. 负责全院基础设施安装和抢修工作。

3. 负责全院水、电、电梯、电器、门、窗等设施安全检查和技术指导工作。

医务室：负责养老机构内全体入住老人的健康管理工作。

医务室-医务主管(医生)

1. 全面仔细评估新入住老人体检报告，共同确认护理等级。

2. 负责对新入住老人进行 48 小时内的观察评估，核对体检报告，书写入院病历，并对检查出的情况、处理意见告知老人及家属。

3. 定时巡视老人，全面了解每位老人的身体、精神状况。必要时通知家属，根据老人的实际情况给予治疗，根据病情及时请会诊、转院。老人外出就诊时帮助联系相关医院，并和护理员陪同老人去医院，负责介绍病情；对不积极转医院治疗的老人，及时与家属交流并做好书面记录。

4. 对有安全隐患的老人，及时与家属沟通并做好记录，指导护理人员做好安全防范工作。

5. 积极参与伙食管理，指导制定营养菜谱和各疾病保健食谱；

6. 组织老人体检。

7. 指导、督促护理员对卧床老人的皮肤护理，预防褥疮的发生。

8. 药品的保存和管理工作，做到送药到手，对思维不清老人应督促将药服下后方能离开。

9. 随时了解老人生活、思想状况，宣教保健知识、进行心理交流。

10. 组织老人开展各项保健、娱乐活动、康复训练工作。

11. 了解老人和家属对工作的意见、建议，协助院长做好管理工作。

12. 协助风险经理监控高风险老人，并及时提出相关意见。

医务室-护士

1. 保管药品、分发药品、服药、打针。

2. 记录体温、脉搏、大便、血压。

3. 向主管汇报药品库存情况。

4. 配合主管医生处理突发事件。

5. 配合相关康复理疗工作。

护理部：

护理部-护理主管

1. 在主管院长领导下，负责制定本部门工作计划并做好组织实施工作。

2. 组织本部门做好全院护理工作的组织、实施、指导、质量监督和满意度调查工作。

3. 组织本部门做好护理区意外事故防范和护理工作考核。

4. 组织本部门做好全院护理人员的技术培训和考核工作。

5. 组织本部门做好入住老人的亲属及单位联络工作。

6. 协调相关部门做好意外伤害事故矛盾纠纷调解和处置工作。

7. 组织本部门协调老人贵重物品保管工作。

护理部-护理组长

1. 在护理主管的领导下，统筹安排好本班组各项工作。

2. 和护理员共同了解老人生活习惯、健康与心理状况，做好老人的生活护理，并协助医护人员做好医疗保健和康复工作。

3. 指导并督促护理员按照护理标准和操作规范开展工作，并定期检查考核，确保养老服务质量。

4. 指导护理员交接班工作，填好交接班记录。

5. 做好护理区设施、设备的使用、维护和报修。

6. 督促老人保管好个人贵重物品。

7. 组织做好护理区、老人居室清洁卫生，做好防滑、防摔、防坠床、防烫伤、防火防盗等安全防范工作。

8. 老人矛盾与冲突调解工作。

9. 定期组织护理员开展业务学习。

护理部-护理员

1. 无专业技能的护理人员应接受岗前培训，经市级以上主管部门培训考核后持证上岗。

2. 在护理主管、医务人员指导下，按照护理等级的要求全面负责老人的健康娱乐、生活照料、心理护理、保健康复等工作。

3. 认真执行各项规章制度和技术操作规程，严防差错事故的发生。严格执行交接班制度，做好必要的记录工作。

4. 认真执行机构安全管理制度，按时巡视，加强对刀剪等锐器、电、火源的管理。对有躁动、平衡功能失调等老人必要时使用安全保护措施。工作中注意做好自我防范。

5. 认真执行清洁、消毒、隔离制度，做好环境卫生工作，保持环境的整齐、清洁、安全、

舒

适。每日一小扫，拖地、抹灰、清污物桶、打扫卫生间（走道及公用场所每日拖地两次）；每周一大扫，清洁消毒漱洗池、浴室、马桶等，做到无污垢、无异味；每月清刷一次地面、门窗、玻璃窗、墙角墙体，做到卫生无死角；做好出院老人的终末处理。

6. 负责保管好老人的被褥、起居用品等并做好登记。

7. 熟练掌握各种设备、电器的使用方法，认真维护保养，保持功能完好。

8. 观察老人的身体、精神状况，有任何异常情况及时汇报，协助老人就医。按时喂药。

9. 熟知本机构的收费标准和服务项目，热情接待咨询、申请入住的老人。

护理部-洗衣工

1. 在护理主管领导下，负责全院老人衣被、床单等物品的洗涤、晾晒、烘烤、折叠和收发工作。

2. 严格执行洗涤物品的收发制度，杜绝洗涤物品收发过程中的差错。

3. 洗涤物品要分类洗涤、分类消毒、分类安放，保证洗涤质量。

4. 严格按照洗涤、烘烤设备操作规程进行操作，做好设备维护，保证设备安全正确使用。

5. 做好洗衣房防触电、防火、防盗工作，设备运转不离人，操作完毕及时关闭电源，锁闭门窗。

6. 树立节约意识，注意水、电、洗涤用品和消毒剂节约，洗涤用品和消毒剂消耗要登记。

7. 洗涤时发现衣袋钱物应及时寻找失主，出现分发差错要及时报告，并查找纠正。

财务室

财务室-经理（主管）

1. 在院长的领导下，具体负责全院财务管理工作，各项基础财务工作。

2. 组织本部门做好全院财务预决算编制和财务报表统计分析和上报工作。

3. 组织本部门做好入住老人收费及欠费催缴工作。

4. 组织本部门配合相关部门做好老人现金代保管工作。

餐饮管理部

餐饮管理部-主管

1. 在院长的领导下，负责全院老人及员工的膳食服务。

2. 合理安排食堂工作，对员工工作进行检查、督促和指导；在人手少的情况下，亲自下厨服务。

3. 勤俭办食堂，负责物品、原料采购，做好成本核算，定期公开食堂帐目。

4. 严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》及相关法律法规，做好食品卫生监督，预防食物中毒和人为投毒；做好消防安全工作，预防火灾发生。

5. 负责组织召开食堂管理委员会会议，深入老人居室听取意见，改进服务，提高服务质量。

6. 在没有专职或兼职营养配餐员的情况下，负责制定每周食谱，检查主副食质量和数量。

7. 督促员工定期体检，做好思想政治工作。

餐饮管理部-厨师

1. 自觉服从餐饮主管的领导，认真做好本职工作。

2. 应持有健康体检合格证明。

3. 每餐后及时做好厨房清洁卫生和整理工作，未使用完的食品、原料妥善储存。

4. 服务热情、主动，在人手少的情况下，协助其他岗位工作，做好开餐服务等。

5. 积极做好个人卫生，勤洗头、勤洗澡、勤理发、勤剪指甲、勤洗工作服，饭前便后要洗手。

6. 努力钻研烹饪技艺，听取老人和员工意见，不断提高服务质量。

7. 遵守院内规章制度，身在食堂不多吃多占。

餐饮管理部-采购员

1. 自觉服从餐饮主管的领导，认真听取厨师意见和建议，本着勤俭节约的原则，根据食堂需要进行采购，不得采购腐烂、变质、过期食品。

2. 采购应做到及时、准确，保质保量。

3. 采购员对采购的物资应当场验收，保证物资的数量和质量。

4. 根据市场信誉及长期合作情况确定合格供方，保持长期合作，以确保采购的安全性。

5. 对不合格、手续不完备的采购，财务部门应拒绝报销。