

附件1：养老院院长培训大纲（试行）

一、制定说明

为指导开展养老院院长等管理人员培训工作，提高养老院管理人员法规政策水平和职业素养，推动养老服务规范化、专业化、高质量发展，民政部组织制定了《养老院院长培训大纲（试行）》。

《养老院院长培训大纲（试行）》以建设职业化、专业化、规范化养老院管理队伍为目标，聚焦养老院管理服务的特点和实践，突出针对性、实践性、规范性、指导性和时代性，明确了养老院院长等管理人员的培训目标、培训方式、培训内容、培训课时、考核方式等重点内容，为规范培训工作、保证培训质量提供了依据。

二、培训目标

《民政部关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》（民发〔2019〕88号）明确提出“2022年底前培训1万名养老院院长”的要求。养老院院长培训拟通过科学设置课程，开展专业化的培训，打造一支适应养老服务迅速发展要求的高素质管理人才队伍，推动加快建设居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系。

三、培训对象

- （一）养老机构院长及管理人员。
- （二）居家社区养老服务机构负责人及管理人员。
- （三）养老服务企业、事业单位业务骨干。

四、培训方式及时间

（一）培训方式。

授课讲座、观摩学习、场景模拟、沙龙讨论相结合。培训可通过线上、线下方式开展。

（二）培训时间。

建议培训总时长为5天（40学时），其中3.25天（26学时）为专业理论课程集中授课，观摩学习、场景模拟、沙龙讨论共计1.25天（10学时），0.5天（4学时）为考核与结业仪式。（以上学时分配仅供参考）。

五、培训内容

培训设置四个课程模块，分别为政策与发展趋势模块、服务实务模块、管理实务模块和能力建设模块（见下表）。

政策与发展趋势模块旨在帮助学员掌握养老行业尤其是养老院相关的宏观政策及发展趋势。服务实务模块旨在帮助学员了解掌握养老机构的核心业务。管理实务模块旨在帮助学员了解掌握养老机构的管理实务。能力建设模块旨在帮助学员进一步提升管理能力与技巧。

培训课程设置和学时要求（学时分配仅供参考）

培训模块	课程名称	学时	时间安排	备注
------	------	----	------	----

政策与发展趋势模块	养老政策与行业发展趋势/养老院发展与管理的国际经验	3	第一天上午	授课讲座
	养老院的发展与改革/ 养老产业的发展与展望/区域养老一体化 /老年用品的应用	2	第一天下午	
服务实务模块	失智失能老年人照护管理	2	第一天下午	授课讲座
	医护服务管理	2	第二天上午	
	社会工作管理	2		
管理实务模块	行政管理/标准化管理	3	第二天下午	授课讲座
	质量管理	2		
	风险管理/合同管理/危机管理	2	第三天上午	
能力建设模块	院长领导力建设	2	第三天上午	授课讲座 观摩学习+ 场景模拟 +
	文化与团队建设	2	第三天下午	
	信息化管理 /智慧养老应用	2	第三天下午	
	机构养老与社区养老的融合发展	2	第四天上午	
	公办与民办养老机构的服务与管理	2		

	养老机构实景实训沙龙	4	第四天下午	沙龙讨论
	社区养老的服务与管理	2	第五天上午	
	智慧养老设施与平台/康复辅具产业园区	2		
考核与结业仪式		4	第五天下午	

六、基本要求（学时分配仅供参考）

（一）政策与发展趋势模块（5学时）。

1.养老政策与行业发展趋势/养老院发展与管理的国际经验（3学时）。

（1）了解熟悉《中华人民共和国老年人权益保障法》、《中华人民共和国民法典》等近年来国务院、民政部及各省市颁布下发的各类养老服务法规、政策、标准，掌握国家养老宏观政策、了解养老行业发展趋势。

（2）了解其他国家或地区养老机构发展的情况、特点、可供借鉴的经验。

2.养老院的发展与改革/养老机构的改革与创新/养老产业的发展与展望/区域养老一体化发展分析/老年用品的应用（2学时）。

（1）了解养老院的产生、发展历程与相应的政策变迁，熟悉养老院的发展趋势。

（2）了解近年来各地养老院改革实践的具体做法与成效，了解机构的创新做法，探讨其可复制可借鉴性。

（3）掌握养老产业的政策环境、发展探索与问题瓶颈。

（4）掌握区域养老的相关养老数据、政策法规、地方或团体标准及因地制宜的实践探索，了解区域养老一体化发展的现状、相关政策与发展趋势。

（5）了解老年用品的分类、在养老机构中的应用场景、相关政策等。

（二）服务实务模块（6学时）。

1.失智失能老年人照护管理（2学时）。

了解失智失能老年人的生理、心理特点，掌握失智失能老年人的照护管理要点及注意事项。

2.医护服务管理（2学时）。

熟悉掌握养老机构医疗护理、疫情防控、传染病防治相关制度、服务内容、服务流程、应急预案等。

3.社会工作管理（2学时）。

熟悉掌握养老机构社工服务工作制度、工作流程、应急预案等。

（三）管理实务模块（6学时）。

1.行政管理/标准化管理（3学时）。

（1）掌握养老院的日常行政管理，包括综合管理、人力资源管理、财务管理、经营管理、档案管理、信息化管理等内容。

（2）了解养老机构开展标准化管理工作的重要意义，掌握目前现有的养老服务国家标

准（含强制性国家标准和推荐性国家标准）、行业标准、地方标准等，掌握标准化工作的制定、实施与改进过程与方法。

2.质量管理（2学时）。

了解养老机构服务质量管理的重要意义，掌握质量管理的依据、流程、质量管理的工具与方法。

3.风险管理/合同管理/危机管理（2学时）。

（1）掌握养老院常见风险的类型，如消防安全风险、服务安全风险、食品安全风险、灾害天气安全风险等，掌握风险管理特点、风险管理方法、风险管理过程和实务技巧，掌握国家强制标准《养老机构服务安全基本规范》。

（2）掌握养老院格式合同文本的条款、解释，法律风险及使用方法。

（3）熟悉养老院危机预防，危机处理原则、策略及处置方式。

（四）能力建设模块（18学时）。

1.养老院院长领导力建设（3学时）。

学习掌握养老院院长应具备的财务分析能力、品牌管理能力、危机公关能力等。

2.养老机构文化与团队建设（1学时）。

了解文化建设与团队建设的内涵、作用，掌握养老机构开展文化建设与团队建设的方法与技巧。

3.养老机构的信息化管理（1学时）。

了解养老机构信息化基础架构管理、信息化平台管理、信息化日常管理。

4.机构养老与社区养老的融合发展（3学时）。

掌握机构养老与社区养老融合发展的路径、方法与前景。

5.公办与民办养老机构的服务与管理（2学时）。

掌握公办与民办养老机构的特点，工作难点与要点，服务管理方法与技巧。

6.养老机构实景实训沙龙（4学时）。

结合场景模拟、实地观摩，组织沙龙互动，在老师和专家的带领下，开展案例分析，讨论管理实践中的热点难点问题，总结分享管理经验。

7.社区养老的服务与管理（2学时）。

了解社区养老服务的特点、工作难点与要点、服务管理方法与技巧。

8.智慧养老运用/老年用品（2学时）。

（1）了解智慧养老的实现形式、相关产品与技术，了解如何通过智慧养老提高管理效能和服务质量。

（2）了解智慧养老的趋势、信息化管理和服务的技术与方法、大数据的收集与利用，智慧手段在养老服务中的应用。

（3）了解老年用品的分类、产业发展情况与相关支持政策等。

七、考核要求

学员完成上述学时并提交结业论文。

八、考核时间

考核时间不少于60分钟。