

养老院院长培训大纲（征求意见稿）

一、培训目标

国务院同意印发的《关于进一步扩大养老服务供给促进养老养老服务消费的实施意见》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。

二、培训对象

- （一）养老院院长及管理人员；
- （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。

三、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。

- （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）。

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

养老院院长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/养老机构发展与管理的国际经验	3	第一天上午	授课讲座
	养老机构的发展与趋势/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/康复辅具在养老机构中的应用	2	第一天下午	
服务实务模块	失智失能老年人照护服务实务	2	第一天下午	授课讲座
	养老机构的医护服务实务	2	第二天上午	

	养老机构的社工 服务实务	2		
管理实务 模块	养老机构的行政管理/ 养老机构的标准化 管理	3	第二天 下午	授课讲 座
	养老机构的质量管理	2		
	养老机构的风险管理/ 养老机构的合同管理/ 养老机构的危机管理	2	第三天 上午	
能力建设 模块	养老院院长 领导力建设	2	第三天 上午	授课讲 座
	养老机构文化 与团队建设	2	第三天 下午	
	养老机构的信息化管理 /智慧养老的应用	2	第三天 下午	
	机构养老与社区养老的 融合发展	2	第四天	
	公办与民办养老机构的 服务与管理	2	上午	观摩学 习+ 场景模 拟 + 沙龙讨 论
	养老机构实景实训沙龙	4	第四天 下午	
	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	
---------	---	-----------	--

五、考核要求

学员完成上述学时并提交结业论文。

六、考核时间

考核时间不少于 60 分钟。

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）

（一）养老政策与行业发展趋势/养老机构发展与管理的国际经验（3 学时）。

1.学习内容。

- （1）养老政策与行业发展趋势。
- （2）养老机构发展与管理的国际经验。

2.知识要点。

（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。

（二）养老机构的发展与趋势/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/康复辅具

在养老机构中的应用（2学时）。

1.学习内容。

（1）养老机构发展历程与发展趋势。

（2）养老机构的改革实践与创新发展的。

（3）养老产业的发展情况与未来展望。

（4）区域养老一体化发展的实践与分析。

（5）康复辅具在养老机构中的应用场景与现状分析。

2.知识要点。

（1）熟悉养老机构的产生、发展历程与相应的政策变迁，了解养老机构的未来发展趋势。

（2）了解近年来各地养老机构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）了解康复辅具的分类、在养老机构中的应用场景、相关的政策等。

二、服务实务模块（6学时）

（一）失智失能老年人照护服务实务（2学时）。

1.学习内容：养老机构失智失能老年人照护服务实务知识。

2.知识要点：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要点及照护注意事项。

（二）养老机构的医护服务实务（2学时）。

1.学习内容：养老机构医护服务实务知识。

2.知识要点：熟悉掌握养老机构医疗护理服务相关制度、服务内容、服务流程、应急预案等。

（三）养老机构的社工服务实务（2学时）。

1.学习内容：养老机构社工服务实务知识。

2.知识要点：熟悉掌握养老机构社工服务工作制度、工作内容、工作流程、应急预案等。

三、管理实务模块（6学时）

（一）养老机构的行政管理/养老机构的标准化（3学时）。

1.学习内容。

（1）养老机构的常规行政管理。

（2）养老机构的标准化。

2.知识要点。

（1）掌握养老机构的常规行政管理，包括综合管理、人力资源管理、财务管理、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。

（二）养老机构的质量管理（2学时）。

1.学习内容：养老机构的质量管理。

2.知识要点：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。

（三）养老机构的风险管理/养老机构的合同管理/养老机构的危机管理（2学时）。

1.学习内容。

（1）养老机构的风险管理。

（2）养老机构的合同管理。

（3）养老机构的危机管理。

2.知识要点。

（1）掌握养老机构常见风险的类型，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）掌握养老机构格式合同文本的条款、解释，相关的法律风险及使用方法。

（3）熟悉养老机构危机的预防、面临危机时的原则、策略、应对与处置。

四、能力建设模块（18学时）

（一）养老院院长领导力建设（2学时）。

1.学习内容：养老院院长的领导力建设。

2.知识要点：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。

（二）养老机构文化与团队建设（2学时）。

1.学习内容：养老机构文化建设与团队建设。

2.知识要点：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。

(三) 养老机构的信息化管理/智慧养老的应用(2学时)。

1.学习内容。

(1) 养老机构的信息化管理。

(2) 智慧养老的应用。

2.知识要点。

(1) 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。

(2) 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手段的运用,提高管理效能和服务质量。

(四) 机构养老与社区养老的融合发展(2学时)。

1.学习内容: 机构养老与社区养老的融合发展。

2.知识要点: 掌握机构养老与社区养老融合发展的路径、方法与前景。

(五) 公办与民办养老机构的服务与管理(2学时)。

1.学习内容: 公办与民办养老机构的服务与管理。

2.知识要点: 掌握公办与民办养老机构的特点,工作难点与要点,及其服务管理方法与技巧。

(六) 养老机构实景实训沙龙(4学时)。

1.学习内容: 在老师、专家引导下开展养老机构管理沙龙互动。

2.知识要点: 结合场景模拟、实地观摩,组织沙龙互动,在老师的带领下,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。

(七) 社区养老的服务与管理(2学时)。

1.学习内容: 社区养老服务的特点及其服务管理方法与技巧。

2.知识要点: 了解社区养老服务的特点, 工作难点与要点, 及其服务管理方法与技巧。

(八) 智慧养老设施与平台/康复辅具产业园区(2学时)。

1.学习内容。

(1) 智慧养老设施平台与技术。

(2) 康复辅具产品产业发展情况。

2.知识要点。

(1) 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。

(2) 了解康复辅具产品的分类、产业发展情况与相关支持政策等。