

附件

## 养老院服务质量大检查指南

养老院名称:

检查时间:

检查人:

检查条款	序号	检查内容		是否具备	整改建议
		服务社会老年人的养老院	农村特困人员供养服务机构(敬老院)		
依法取得相应服务资质	1	依法办理养老机构设立许可证			
	2	提供餐饮服务的养老院,应当依法办理食品药品监督管理部门颁发的《食品经营许可证》			
	3	如有内设医疗机构,应取得医疗机构执业许可证			
配备适应服务需要的服务人员	4	负责人应参加相关培训,具有养老服务专业知识			
	5	持有国家职业资格的养老护理员占养老护理员总数的比例不低于 30%或所有养老护理员经过专业技能培训合格	养老护理员应接受岗前培训		
	6	餐饮服务人员必须经体检取得健康合格证后上岗			
	7	在养老院内开展服务的医生、护士等依法需要持证上岗的专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书或执业证书			
	8	配备社会工作者、康复师、营养师等专业人员			

	9	定期开展人员培训，培训内容包括以人为本、爱老尊老孝老服务理念、相关政策法规及管理服务技能			
	10	建立服务人员绩效考核、优秀员工奖等激励制度			
规范服务管理	11	对老年人进行入院评估，根据老年人需求特点提供服务			
	12	老年人确认入住后签署入住合同	特困人员入住办理入院手续		
	13	有负责接待和处理老年人投诉建议的专门部门、人员或电话			
	14	建立老年人入院、出院制度，协助老年人及家属办理入出院手续			
	15	建立老年人生活和健康档案，包括入住合同、入住人员及其家属（监护人）或代理人（机构）基本信息、老年人身份证及户口本复印件等有关资料，并妥善保管			
	16	养老院服务费原则上按月度收取，价格变动应提前告知老年人，不得强制收费	收住社会老年人的敬老院应符合此要求		
	17	未经老年人及监护人同意，不得泄露老年人及监护人个人信息			
	18	对入住老年人定期开展评估			
	19	对初次入住的老年人开展短期试入住服务			
	20	定期对服务质量进行评估或考核，无虐老、欺老现象			
	21	至少每年开展一次服务质量满意度调查			
	22	委托第三方服务的应签订外包合同			
	23	积极推进养老院标准化建设			
	24	对外公开养老院基本信息，包括地理位置、联系方式、服务时间等			
25	院内公布服务管理信息，包括服务管理部门、人员资质、相关证照、服务				

		项目及流程等		
设施设备及物品 要求	26	养老院接受社会捐赠应统一登记，按捐赠方意愿和相关规定使用受赠物资		
	27	老年人居室面积适宜，自理、部分失能老年人的房间不超过 4 张床位，失能老年人的房间不超过 6 张床位，老年人房间床位平均使用面积不低于 6 平方米，配备相应生活设施设备和物品		
	28	设置公共浴室、公共卫生间、接待室、餐厅等共同活动区，并配备相应设施设备和物品		
	29	配备厨房、洗衣房、垃圾处理场所（存放点）等服务运营需要的后勤保障设施设备和物品		
	30	食品管理应符合监督管理部门规定		
	31	老年人能接触到的各种设备无尖角凸出部分		
	32	地面做防滑处理		
	33	老年人床头、使用的厕所安装呼叫装置		
	34	药品管理应符合监督管理部门规定		
营造安全、舒适 的服务环境	35	机构不设置在自然灾害易发、存在污染的地域		
	36	因地制宜进行适老化改造，实现无障碍环境		
	37	有醒目、规范、易懂的标志标识		
为自理老年人提 供基础生活照料 服务	38	每日送开水到楼层或房间		
	39	提醒和指导老年人做好洗漱、沐浴等个人清洁卫生。保持口腔清洁、容貌整洁、无长指（趾）甲、身体清洁无异味		
	40	定期更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品		
	41	及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品		
	42	每日房间巡查，观察老年人的身心状况，特殊情况及时报告并协助处理		

	43	提供 24 小时当班、值班服务，并做好记录和交接班		
为部分失能老年人提供基础生活照料服务	44	每日订餐、送餐、送开水、打洗漱用水		
	45	提醒如厕，清洗便器		
	46	协助老年人做好洗漱、理发、修剪指（趾）甲等个人清洁卫生。保持口腔清洁、容貌整洁、无长指（趾）甲、身体清洁无异味		
	47	及时整理床铺，及时更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品，保持床铺整洁		
	48	指导老年人使用拐杖、步行器、轮椅等辅助器具		
	49	及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品		
	50	注意观察老年人身心状况，发现异常及时处理并通知监护人		
	51	提供 24 小时当班、值班服务，并做好记录和交接班		
	为失能老年人提供基础生活照料服务	52	协助老年人用餐、饮水	
53		提醒、协助老年人如厕，清洗便器		
54		为老年人穿（脱）衣、洗漱、剪指（趾）甲、剃须、理发、洗浴（擦浴）、清洁会阴部。保持口腔清洁、容貌整洁、无长指（趾）甲、身体清洁无异味		
55		及时整理床铺，及时更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品，保持床铺整洁		
56		协助老年人按时服药		
57		及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品		
58		注意观察老年人身心状况，发现异常及时处理并通知监护人		
59		提供 24 小时服务，并做好记录和交接班		
60		做好褥疮的护理及预防工作。褥疮发生率 II、III 度为 0，I 度低于 5%		
提供安全、营养	61	建立膳食服务制度、流程及岗位职责		

均衡膳食服务	62	根据老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯提供膳食			
	63	食谱每周至少更换一次，向老年人公布并存档			
	64	建立食品留样备查制度，留样时间不少于 48 小时			
	65	做好餐（饮）具消毒，餐厨垃圾每日处理，餐（饮）具、厨房和就餐区卫生应符合国家相关规定			
	66	做到生与熟、成品与半成品分开制作、存储			
	67	膳食的采购、处理、储存、烹饪、供应过程全程可控			
	68	每周至少检查 1 次老年人房间有无过期食品，提醒老年人处理过期腐烂的食品			
	69	建立老年人伙食（膳食）委员会，监督膳食质量，定期了解老年人膳食需求			
提供居室清洁卫生服务	70	每日定期清扫房间、整理老年人个人物品及生活用品、清洗消毒卫浴设备，保持老年人居室整洁、地面干燥、无异味			
提供公共服务区域清洁卫生服务	71	定期对走廊、功能活动区及设施设备进行清洁和消毒，保持公共服务区域整洁卫生、无异味			
提供物品洗涤服务	72	提供衣物、被褥、尿布等织物的收集、分类、清点、清洗、消毒与送回等服务，保证洗涤后的织物干净整洁	为失能部分失能老年人提供衣物、被褥、尿布等织物的收集、分类、清点、清洗、消毒与送回等服务，保证洗涤后的织物干净整洁		
开展医疗卫生服务	73	设立院内医疗机构或与医疗机构建立协作关系			
	74	院内医疗机构管理服务符合卫生计生部门规定			
促进老年人健康管理	75	定期为老年人体检			
	76	建立老年人健康档案			
	77	配备适合老年人需要的基本健身器具和康复辅助器具，并指导老年人正确使用			
	78	开展健康管理、健康咨询、健康教育等工作			

	79	对失智老年人进行非药物干预益智 康复训练			
防止养老院内 感染	80	建立机构内感染预防和处理办法，有消毒和隔离制度			
	81	有养老院内个人卫生的规定，包含洗手操作标准、配置手套口罩等必要防护性物品的规定			
	82	有传染病预防措施			
	83	有专人负责机构内感染控制，做好记录			
协助新入住老年人适应养老院生活	84	帮助新入住老年人及亲属认识和熟悉机构的生活环境，使其尽快适应机构生活			
为老年人提供心理疏导、矛盾调处、危机干预等服务	85	了解掌握老年人心理状况，对出现的心理和情绪问题，提供相应服务，必要时请专业人员协助			
	86	开展社会工作专业服务			
	87	为临终老年人提供关怀服务			
	88	有危机预警报告制度，对老年人可能出现的情绪危机或心理危机及时发现、及时预警、及时干预			
	89	应家属要求，可以协助老年人去世后的后事处理	办理机构内特困人员去世后的丧葬事宜		
开展适合老年人身心特点的文化娱乐活动	90	开展适合老年人身心特点的歌舞、书画、手工、棋牌等文化娱乐活动和康乐活动，培养老年人兴趣爱好			
	91	开展节日、特殊纪念日活动			
	92	通过讲座、培训班、老年大学等形式，开展各种教育培训活动			
	93	为失能（失智）老年人提供有助于感知觉恢复的文化娱乐活动			
	94	为卧床老年人提供电视、广播、阅读等文化娱乐项目			

组织志愿者服务老年人，倡导老年人互帮互助、老有所为	95	组织志愿者为老年人提供服务；倡导老年人参与力所能及的志愿服务		
确保消防安全	96	制定消防安全、特种设备设施安全、突发事件等相关管理制度、预警机制及应急预案		
	97	配备有资质的专（兼）职消防管理人员，按规定建立微型消防站，并达到“三知四会一联通，处置要在三分钟”要求		
	98	人员住宿和主要活动场所严禁使用易燃可燃装饰装修材料，严禁采用夹芯材料燃烧性能低于 A 级的彩钢板搭建有人居住或者活动的建筑		
	99	对不需要设置自动消防系统的建筑，应当加强物防、技防措施，在人员住宿和主要活动场所安装独立式感烟火灾探测报警器和简易喷淋装置，配备应急照明和灭火器材		
	100	每月至少组织一次防火检查，每日防火巡查，夜间防火巡查不少于两次，并做好记录		
	101	加强消防设施设备运行和维护保养，每年至少全面检查一次，参加区域联防组织，实行联防联控联控		
	102	保持安全出口、疏散通道、消防车通道畅通，应急照明、安全疏散指示标志完好。保证常闭式防火门处于关闭状态		
	103	制定消防演练、应急疏散和灭火预案，每半年至少演练一次。每半年至少开展一次消防安全教育培训活动		
	104	设立吸烟室，人员住宿和公共场所禁止吸烟		

	105	定期组织对电器产品及其线路、管路进行维护保养和检测，及时整改电气火灾隐患		
	106	燃气安全应符合国家相关规定，设置可燃气体报警装置		
	107	定期维护保养燃气设施设备		
	108	燃气设施使用正确，无私自拆、移、改动燃气装置，无私自使用燃气热水器、取暖器和其他燃气器具等		
	109	燃气设施干净整洁卫生，周围无可燃物品和其他杂物堆放		
确保特种设备安全	110	购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道等特种设备，应符合安全监督管理部门的相关规定		
	111	对特种设备进行经常性日常维修保养，定期自检，有记录		
	112	指定（有资质）机构对特种设备进行定期检验，有检查报告并备案		
妥善处理突发事件	113	建立出入、探视、请销假等制度，防止老年人走失		
	114	建立视频监控系统，对养老院公共区域进行全方位监控或实行 24 小时巡查		
	115	建立突发事件处理的应急预案，对自伤、伤人、跌倒、坠床、噎食、误吸、走失、烫伤、食物中毒等事件有明确应急处理流程和报告制度		

- 注：1. 养老院是养老机构的通俗称谓，具体是指符合《养老机构设立许可办法》规定的养老机构。
2. 入住社会老年人超过 60% 的农村特困人员供养服务机构（敬老院），应按照养老院检查内容开展检查。
3. 没有配备相关设施设备的养老院，针对该类设施设备的管理内容不做检查。
4. 对不具备的服务项目，如果属于法律法规规章、规范性文件、强制性标准要求具备的，应督促被检查单位整改；如果不属于法律法规规章、规范性文件、强制性标准要求具备的，鼓励被检查单位提升改进。