

长 沙 市 民 政 局
长 沙 市 公 安 局
长沙市卫生和计划生育委员会 文件
长沙市技术质量监督局
长 沙 市 老 龄 办

长民发〔2017〕15号

关于印发《长沙市养老院服务质量建设
专项行动实施方案》的通知

各区、县（市）民政局、公安局、卫计委、质监局、老龄办：

根据民政部、公安部、卫生计生委、质检总局、国家标准委、全国老龄办《关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（民发〔2017〕51号）和省民政厅、省公安厅、省

卫计委、省质监局、省老龄办《关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（湘民发〔2017〕17号）精神，结合我市工作实际，制定《长沙市养老院服务质量建设专项行动实施方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

长沙市民政局

长沙市公安局

长沙市卫生和计划生育委员会

长沙市技术质量监督局

长沙市老龄办

2017年6月29日

长沙市养老院服务质量建设专项行动 实施方案

为全面贯彻落实习近平总书记关于“开展质量提升行动，提高养老院服务质量”的重要指示精神，全面提升我市养老院服务质量，根据民政部、公安部、国家卫生计生委、质检总局、国家标准委、全国老龄办《关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（民发〔2017〕51号）要求和省民政厅、省公安厅、省卫计委、省质监局、省老龄办《关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（湘民发〔2017〕17号）精神，结合我市实际，制定如下具体实施方案。

一、指导思想

深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚持以人民为中心的发展理念，按照以人为本、安全为先、诚信守法、以质取胜的工作原则，着力解决影响养老院服务质量的突出问题，建立以质量和效益为导向的养老院服务发展机制，塑造养老院“安全、诚信、优质”的服务品质，打造人民群众住得起、住得好的养老院，让养老院中的每一位老年人都能生活得安心、静心、舒心，都能健康长寿、安享幸福晚年。

二、工作目标

按照到 2020 年的总体目标，2017 年底应达到的目标

是：全市养老院服务质量明显改善，各项服务质量基础进一步夯实；初步建立养老院等级评定标准、评估办法，完善养老院以服务质量为依据的奖补政策；50%以上的养老院能够以不同形式为入住老年人提供医疗卫生服务；培树一批质量有保证、服务有标准、人员有专长的专业化养老院。

三、主要任务

养老院服务质量建设专项行动从 2017 年开始，暂定四年。重点行动内容包括：养老院服务质量大检查大整治活动、养老院服务质量标准化和认证建设、开展医疗卫生服务、养老院安全管理、养老院管理服务人员素质能力提升、操作运用全国养老院业务管理系统、养老院服务质量万里行、“敬老文明号”创建活动、养老院服务质量监管等。根据工作需要，以问题为导向，每年确定专项行动主要任务并制定实施方案，逐一解决养老院服务质量建设中的重大问题，实现养老服务质量年年有提升。

2017 年养老院服务质量建设专项行动以“五查五改、对标达标”为主要内容，对照影响养老院服务质量的运营管理、生活服务、健康服务、社会工作服务、安全管理等五个方面，开展养老院服务质量大检查、大整治，推进养老院服务质量大转变。重点抓好以下七项任务完成。

（一）开展养老院服务质量大检查、大整治活动。对照《养老院服务质量大检查指南》，对全市养老院进行集中排

查和整治，推进养老院服务质量大提升。

（二）建立养老院基础信息统计制度。依托“全国养老院业务管理系统”，建立全面详实、准确的养老院业务数据库，做到底数清、情况明，实现对养老院服务质量实时监控。

（三）探索建立养老院服务质量标准和评价体系。制定符合我市实际的养老院服务和管理标准，推动养老院等级评定制度建设，探索通过政府购买服务形式，引进第三方机构对我市养老院开展服务质量评定工作，不断完善我市养老院奖补政策，并建立退出机制。

（四）深入推进医养结合工作。健全和完善医疗卫生机构与养老机构合作机制，畅通合作渠道，推动多种形式的医养合作模式。

（五）加强养老院安全管理。落实民政部、公安部《社会福利机构消防安全管理十项规定》等要求，增强风险防范意识，完善养老院安全设施改造和设备配备，提升养老院风险防范能力。

（六）提高养老院管理服务人员素质能力。依托专业院校和医疗机构，开展养老机构管理人员培训。根据实际开展护理人员培训工作，鼓励有条件的养老院引入医生、护士、社会工作者等专业人员。

（七）加强养老院服务质量监督。区、县民政部门整合资源，建立本行政区域内监督热线平台，将存在严重违法违规行为

为且不整治以及因违法违规行为导致事故的养老院，及时向社会公告。在市级养老服务信息平台开辟专栏，持续报道区、县专项行动的经验做法，开展养老院服务质量创优活动。

四、实施步骤

（一）动员部署和自查自纠阶段（6月中旬前完成）

1. 5月10日前，印发具体实施方案。各区、县在5月底前制定具体落实措施，成立相应领导机构，做好宣传动员和部署。

2. 5月10日前，完成我市养老院“全国养老院业务管理系统”信息录入工作。

3. 5月15日前，市民政局完成对区、县民政、老龄部门业务干部、养老院院长专项行动业务培训。

4. 6月15日前，组织辖区内所有养老院（包括未取得设立许可证的养老院），对照《指南》认真开展自查自评，不符合相关法律法规规章、规范性文件、强制性标准的要立即整改；不能立即整改的，要确定整改方案及期限。养老院要向负责设立许可的民政部门报告自查结果及整治方案，并承诺自查结果的真实性。6月18日前，各区、县民政部门将自查书面报告及电子文档报市民政局。

（二）核查整改阶段（6月中旬至10月底）

1. 各市、县（市、区）组织对照《养老院服务质量大检查指南》，对辖区内养老院自查情况逐一核查，并公布核查

结果，质量优秀的养老院要给予表彰，并在相关激励扶持措施中给予适当倾斜；不符合相关法律法规规章、规范性文件、强制性标准的养老院要督促指导整改；对违法违纪违规的养老院，要依法处置。

2. 根据核查结果形成整改方案并组织实施。对普遍性问题，要统一部署研究解决；对个性化问题，要一院一策，针对性研究解决。

3. 市民政局、市老龄办联合市公安局、市卫计委、市质监局对全市范围内的养老机构大检查、大整改进行督促指导，并抽检 50%养老机构。对存在严重违法违规行为且不整改以及因违法违规行为导致事故的养老院进行集中曝光。

4. 率先开展养老院服务质量第三方机构评估试点，探索养老院等级评定标准、评估办法和奖补政策，力争年底前完成全部工作。

（三）巩固深化阶段（10月至年底）

1. 10月底，依托全国养老院业务管理系统，对养老院进行第二轮基本情况摸底。

2. 11月底，对开展专项行动情况进行全面总结，推动建立常态化工作机制。

3. 12月上旬，总结分析工作成效，推选一批养老院服务质量先进单位。确定 2018 年养老院服务质量建设专项行动主要任务。

五、组织领导和职责分工

（一）组织领导。市民政局、市公安局、市卫计委、市质监局、市老龄办组成市养老院服务质量推进工作小组（人员名单附后），办公室设市民政局社会福利处，具体负责统筹协调和检查评估等日常工作。

（二）职责分工。民政部门要把提升养老院服务质量作为年度重点任务进行组织部署，牵头组织开展养老院服务质量检查和整改。社会办养老机构由民政社会福利部门牵头负责，农村特困人员救助供养机构由民政社会救助部门牵头负责，光荣院由民政优抚部门牵头负责。

公安部门依法对养老院进行消防安全监督检查，依法查处消防违法行为。指导制定应急疏散、灭火预案和消防管理制度。加强对民政部门业务指导和培训，对涉嫌犯罪的欺老、虐老案件及时介入，并依法移送检察机关提起公诉。

卫计部门做好医养结合型养老院的业务指导和培训，推动我市医养结合体制机制发展，实现养老服务和医疗卫生资源共享。

质量技术监督部门负责指导养老院服务质量标准体系建设，完善服务质量满意度测评管理，推动服务质量对比提升，指导养老院建立质量标准体系，对养老院服务质量认证进行监督管理。

老龄办督促有关部门做好入住养老院的老年人权益保障

工作，组织做好养老院服务质量万里行和“敬老文明号”创建活动，会同民政部门统筹协调养老院服务质量专项行动。

六、工作要求

（一）高度重视，加强领导。此次专项行动是落实习近平总书记关于提升养老院重要指示的具体举措，有关部门主要领导要从强化核心意识的高度认识其重要性，统一思想，按照职责分工，认真履职，密切协作，形成齐抓共管的局面。

（二）精心组织，统筹推进。各区县要对照方案要求，结合本地实际，制定具体方案措施，健全工作机制，强力推进工作落实。要实行主要负责同志亲自抓、分管领导具体抓、相关单位齐心抓的工作机制，认真组织开展有针对性的专项行动自查检查工作，对发现的问题，要采取有效措施加以整改，好的经验和做法要及时总结上报。

（三）狠抓落实，严肃问责。各级各相关部门应按照重点任务和职责分工，以“撸起袖子加油干”的劲头，细致做好工作。市推进工作小组将对工作积极主动、成效明显的区、县给予表彰，对工作落实不力的，予以通报批评并追责。对养老院整改情况要采取一个一个过的方法进行检查验收，树立一批示范机构，整改一批典型机构，关闭一批问题机构，将存在严重违法违规行为且不整改以及因违法违规行为导致事故的养老院，及时向社会公告并通报相关部门，对不符合设立许可条件的，依法予以撤销或关停。

（四）广泛宣传，营造氛围。要充分利用网络、报刊等媒体，及时报道专项行动进展情况，提高公众参与程度，拓宽公众参与渠道，扩大活动影响力，增强群众“人人为老、家家享老”的养老服务意识，形成全民参与、全民关注的良好氛围和格局。

各区、县民政局要于 10 月 20 日前，将专项行动总结报告报市民政局。

- 附件：1. 长沙市养老院服务质量推进工作小组人员名单
2. 养老院服务质量大检查指南

附件 1:

长沙市养老院服务质量推进工作小组人员名单

组 长:	陈昌佳	市民政局党委书记、局长
副组长:	范凤芝	市民政局副局长
	单大勇	市公安局党委副书记、常务副局长
	李文才	市公安消防支队副支队长
	邓云其	市卫计委副主任
	耿良安	市质监局副局长
成 员:	何 凡	市公安消防支队监督管理科科长
	喻 华	市卫计委家庭发展处处长
	刘典军	市质监局标准化处处长
	郭 华	市老龄工作委员会办公室主任
	谭卓华	市民政局办公室主任
	李红辉	市民政局社会组织管理局局长
	朱伯良	市民政局优抚处处长
	周义中	市民政局社会救助局局长
	符花兰	市民政局社会福利处处长
	黄文湘	市民政局社会事务处处长
	左焕新	市民政局规划财务处处长
	何朝飞	市民政局人事（社会工作）处处长

附件 2:

养老院服务质量大检查操作手册

一、大检查前的准备

(一) 讲清大检查的目的。要向各级民政部门和养老院解释和宣传大检查目的,统一思想,凝聚共识。大检查目的是在全面摸清养老院服务质量情况基础上,通过各级民政部门、相关部门及养老院的共同努力,推动解决养老院提高服务质量遇到的困难和问题,实现养老院服务质量的明显提升。

(二) 明确大检查范围。大检查对象包括经过许可的养老机构 and 未经许可的养老机构,包括敬老院和收住 10 名以上老年人的光荣院,不包括农村幸福院、日间照料中心等社区养老服务机构。大检查内容以民发〔2017〕51 号文件所列的《养老院服务质量大检查指南》为准,各级民政部门可以在指南基础上增加检查内容。

(三) 培训检查人员、养老院负责人及相关人员,熟练掌握大检查内容。

(四) 养老院组织院内相关部门研究学习大检查内容,对照操作手册开展自查自评,并向检查部门提交《养老院服务质量自查和检查表》(见附 1)及自查报告,自查报告内

容包括自查过程、自查结果、不符合指标的整改提升计划以及需要相关部门协调解决的困难和问题。

（五）养老院应在自查自评中同步开展整改工作。

二、大检查的工作流程

（一）提前通知被检查养老院根据《养老院服务质量自查和检查表》准备好相关材料，做好汇报准备。

（二）实地查看相关材料、询问相关人员，就检查结果与养老院进行沟通，达成一致并根据检查结果填写《养老院服务质量自查和检查表》，双方签字确认。

（四）养老院根据检查结果进一步完善整改提升计划并报民政部门备案汇总。

（五）检查人员将《养老院服务质量自查和检查表》带回部门汇总，分级形成区县、市级《养老院服务质量大检查结果汇总表》（见附2），并由省级民政部门逐级汇总。

（六）省级民政部门向民政部汇报大检查结果，汇报内容包括本省份大检查的组织实施情况、《养老院服务质量大检查结果汇总表》、检查结果分析、整改提升计划、需要全国层面协调解决的困难和问题等。

三、注意事项

（一）对未经许可、民政部门前期不掌握、为老年人提供集中照料服务的机构，首先应根据《养老机构设立许可办法》等规定确定是否属于养老机构。属于养老机构的，纳入

大检查范围；不属于养老机构的，不纳入大检查范围。

（二）对外开放、接收社会老年人的光荣院，建议参照指南中服务社会老年人的养老院指标检查；不对外开放、不接收社会老年人的光荣院，或既是光荣院又是敬老院的，可以参照指南中敬老院的指标检查。

（三）实地检查人员不应少于 2 人，有条件的地区可根据检查内容分小组同时检查。

（四）检查过程必须作好记录，检查人员与被检查机构负责人双方应签字确认。

（五）《养老院服务质量大检查指南》指标分两类，第一类属于基础指标，是相应法律法规规章、规范性文件、强制性标准要求养老院具备的，养老院不符合其中任何 1 项指标要求都必须整改，具体包括第 1、2、3、5、6、7、9、11、12、15、17、20、25、26、30、34、39、40、42、43、46、47、50、51、54、55、58、59、62、64、65、66、70、71、74、75、76、82、90、94、96、98、100、102、103、104、105、106、107、108、109、110、113、115 项指标（共 54 项）。如果地方性法律法规规章、规范性文件、强制性标准有其他要求具备的，在本地区也应纳入基础指标（暂不将指标 1 “依法办理养老机构设立许可证”纳入农村特困人员供养服务机构（敬老院）的基础指标）。第二类是提升指标，是引导和鼓励养老院努力符合的指标要求，符合的指

标越多，说明服务质量越高。

（六）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），应按照服务社会老年人的养老院检查内容开展检查。

（七）《养老院服务质量大检查指南》检查指标共 115 项，检查结果分为符合（字母 A 表示）、部分符合（字母 B 表示）、不符合（字母 C 表示）。如果养老院不涉及某项指标，则该项指标不检查。如：有的养老院没有内设医疗机构，则不需要检查是否取得医疗机构执业许可证，即指标第 3 项则不检查、不计结果。

（八）判断各地养老院服务质量建设专项行动成效的标准，一是通过大检查，对本地区养老院服务质量建设存在困难问题是否掌握清楚和全面，是否制定了短中期相结合、科学合理的整改提升方案；二是通过大整治，本地区养老院各项服务质量指标是否明显进步、服务质量是否明显改善。

附 1

养老院服务质量自查和检查表

机构名称:

适用检查内容: 服务社会老年人的养老院 敬老院

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
1	依法办理养老机构设立许可证		未取得许可证，为不符合。 不符合的，请列明原因。	查看证照		
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》		自主提供餐饮服务的，不具备许可证或许可证过期的为不符合；委托餐饮服务企业提供餐饮服务的，签订了协议，服务企业具备有效许可证，为符合。	查看证照； 委托服务的，查看协议和提供方有效许可证。		
3	如有内设医疗机构，应取得医疗机构执业许可证		内设医疗机构的，不具备许可证或许可证过期的，为不符合。	查看证照		
4	负责人应参加相关培训，具有养老服务专业知识		参加养老服务专业培训为符合；参加其它培训为部分符合；没有参加相关培训，为不符合。	查看证书		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
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	养老院：两种情况满足其一的即为符合；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低于30%或60%养老护理员经过专业技能培训合格，为部分符合； 敬老院：30%-60%养老护理员接受岗前培训的，为部分符合，61%-100%为符合。	查看证书、相关记录		
6	餐饮服务人员必须经体检取得健康合格证后上岗		如有，100%持证上岗为符合	查看证照，对照本人；如果由签约餐饮服务企业提供服务的，则查看签约协议。		
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		如有，100%持证上岗为符合。	查看证照，对照本人；如果由签约医疗机构提供服务的，则查看签约协议。		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
8	配备社会工作者、康复师、营养师等专业人员	鼓励利用社会资源，外聘志愿者	养老机构：配备两类人员（专兼职）即为符合；敬老院：鼓励利用社会资源，外聘志愿者提供相应服务，有则符合。	查看证照或（聘书），对照本人；如果由签约服务机构提供服务，则查看签约协议。		
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		3—6个月开展一次培训，为符合，6个月以上培训一次为部分符合。	查看培训记录		
10	建立服务人员绩效考核、优秀员工奖等激励制度		有1项制度为部分符合，2项及以上为符合。	查看制度		
11	对老年人进行入院评估，根据老年人需求特点提供服务		有入院评估制度且已开展评估工作为部分符合，并能据此提供相应养老服务的为符合。	查看制度、评估记录、照护记录		
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	养老机构100%签入住合同为符合；敬老院100%办理入院手续，为符合；未做到100%签合同或协议，为不符合。	查看制度、合同和手续		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
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		有专门部门、人员或电话为部分符合；并有投诉建议处理记录为符合。	查看制度和投诉建议处理记录；询问老年人是否知晓		
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		有出入院制度为部分符合，并按制度执行为符合。	查看制度		
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，并妥善保存		建立档案，且档案中包含2项材料为部分符合，包含3项以上材料的为符合。	查看制度、文件		
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	按月收取或价格变动提前告知，二者满足其一的，为部分符合，均满足为符合；如有强制收费现象，则不符合。	查看财务制度、收费价目表、收支情况		
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		发现此类问题投诉，为不符合。	查看制度，相关记录；询问老年人		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
18	对入住老年人定期开展评估		至少每半年开展 1 次评估为符合，6 个月以上开展为部分符合。	查看评估记录、制度文件		
19	对初次入住的老年人开展短期试入住服务		有则符合，无则不符合。	查看文件、制度		
20	定期对服务质量进行评估或考核，无虐老、欺老现象		至少每年开展 1 次评估或考核为符合；如有欺老、虐老现象的，则不符合，必须整改。	查看制度、记录；询问老年人		
21	至少每年开展一次服务质量满意度调查		有则符合，无则不符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
22	委托第三方服务的应签订外包合同		如有此类情况，签订外包合同，有则符合。	查看合同		
23	积极推进养老院标准化建设		有机构内部服务管理标准、操作规范的，为符合。	查看标准文本		
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		满足 1-2 项的为部分符合，满足 3 项及以上为符合。	查看文件材料		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
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、服务项目等		满足 2 项的为部分符合，满足 3 项及以上为符合。	现场查看		
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		如有此项内容，应有统一记录，为部分符合分，且使用合规，则为符合。	查看记录		
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		居室面积符合标准、配备相应的设施设备和物品，二者满足其一为部分符合，二者全满足为符合。	现场查看、测量		
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		满足 3 项为部分符合，4 项及以上为符合。	现场查看		
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		满足 2 项为部分符合，3 项及以上为符合。	现场查看		
30	食品管理应符合监督管理部门规定		有 1 项不满足，则为不符合。	查看制度、现场查看、照护记录		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
31	老年人能接触到的各种设备无尖角凸出部分		有 2 类物品有尖角凸出部分，为部分符合，3 类以上则为不符合。	现场查看		
32	地面做防滑处理		有 1 处不满足，为不符合。	现场查看		
33	老年人床头、使用的厕所安装呼叫装置		安装并可正常使用为符合；不能正常使用为不符合。	现场查看		
34	药品管理应符合监督管理部门规定		有 2 项及以上不满足，为不符合。	查看制度、现场查看		
35	机构不设置在自然灾害易发、存在污染的地域		有 1 项情况存在，即不符合。	查看周边环境、相关文件		
36	因地制宜进行适老化改造，实现无障碍环境		楼道扶手、洗手间扶手、无障碍坡道等老年人生活及活动区域有 1 处未实现无障碍，即为部分符合，有 2 项及以上为不符合。	现场查看		
37	有醒目、规范、易懂的标志标识		标志标识不全、有破损超过 40%的，为部分符合；标志标识不全、有破损超过 85% 的，为不符合。	现场查看		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
38	每日送开水到楼层或房间		有则为符合，无即不符合。	现场查看、查看记录		
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		有 1 项未做到，为不符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
40	定期更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品		有 1 项未做到，为不符合。	查看制度、现场查看老人居室、照护记录		
41	及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品		有 1-2 种不能正常使用的设施设备、物品为部分符合，3 种及以上为不符合。	查看制度、现场查看老人居室、维修记录		
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		有每日房间巡查，但无巡查记录，为部分符合，二者均有则符合。	查看制度、流程，现场查看老人、照护记录		
43	提供 24 小时当班、值班服务，并做好记录和交接班		提供 24 小时服务，且有相关记录，为符合，无当班、值班记录为部分符合，二者皆无为不符合。	查看制度、照护记录、交接班记录		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
44	每日订餐、送餐、送开水、打洗漱用水		提供 2 项为部分符合，3 项以上为符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
45	提醒如厕，清洗便器		提供 1 项为部分符合，2 项为符合。	现场查看、查看照护记录		
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		有 1 项未做到即为不符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
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		有 1 项未做到即为不符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
48	指导老年人使用拐杖、步行器、轮椅等辅助器具		做到 1 项即为符合。	现场查看、照护记录		
49	及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品		发现 1-2 种不能正常使用的设施设备、物品为部分符合，发现 3 种及以上为不符合。	现场查看、工作记录		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
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		交接班或护理记录中是否有观察记录, 报告及处理记载, 1项未达到, 为部分符合, 2项及以上未达到为不符合。	查看照护记录		
51	提供 24 小时当班、值班服务, 并做好记录和交接班		提供 24 小时服务, 且有相关记录, 为符合, 无当班、值班记录为部分符合, 二者皆无为不符合。	查看制度、照护记录、交接班记录		
52	协助老年人用餐、饮水		1 项做到为部分符合, 2 项做到为符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
53	提醒、协助老年人如厕, 清洗便器		2 项做到为部分符合, 3 项做到为符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
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		有 1 项未做则为不符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
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		有 1 项未做到为不符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
56	协助老年人按时服药		做到准确、按时协助老人服药，为符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
57	及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品		有 1-2 种不能正常使用的设施设备、物品为部分符合，3 种及以上为不符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
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		有观察记录, 报告及处理记录, 1 项未达到, 为部分符合，2 项及以上未达到即为不符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
59	提供 24 小时服务，并做好记录和交接班		有 24 小时服务且有工作记录，为符合，二者满足一项即为部分符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
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%		有操作规程且褥疮发生率达标，即为符合，二者满足一项即为部分符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
61	建立膳食服务制度、流程及岗位职责		如有餐饮服务，有2项即为符合。	查看制度、流程、现场查看		
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		如有餐饮服务，做到2项即为部分符合，3项及以上为符合。	查看制度、现场查看、询问、查看膳食记录		
63	食谱每周至少更换一次，向老年人公布并存档		如有餐饮服务，每周更换食谱且向老年人公布并存档，为符合，满足2项为部分符合。	查看制度、膳食记录		
64	建立食品留样备查制度，留样时间不少于48小时		如有餐饮服务，有1项未做到即为不符合。	查看制度、相关记录，现场查看		
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		如有餐饮服务，有1项未做到即为不符合。	查看制度、相关记录，现场查看		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
66	做到生与熟、成品与半成品分开制作、存储		如有餐饮服务，有 1 项未做到即为不符合。	查看制度、现场查看		
67	膳食的采购、处理、储存、烹饪、供应过程全程可控		如有餐饮服务，满足 3 个过程可控为部分符合，满足 4 个及以上为符合。	查看制度、现场查看		
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		每周至少检查 1 次老年人房间有无过期食品且提醒老年人处理过期腐烂的食品，为符合，二者满足一项为部分符合。	查看制度、现场查看、照护记录		
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		如有餐饮服务，建立老年人伙食（膳食）委员会且发挥作用，为符合，二者满足一项为部分符合。	查看制度、相关记录		
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		有 1 项未做到，即为不符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
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		有 1 项未做到，即为不符合。	查看制度、现场查看		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
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	有 1 项做不到即为部分符合，2 项做不到为不符合。	查看制度、现场查看、工作记录		
73	设立院内医疗机构或与医疗机构建立协作关系		如有，且有相关协议或合同，即为符合。	查看合同文件、现场查看		
74	院内医疗机构管理服务符合卫生计生部门规定		如有院内医疗机构，且符合规定，则为符合。	查看文件、现场查看		
75	定期为老年人体检		做到老年人每年体检 1 次，即为符合。	查看制度、照护记录		
76	建立老年人健康档案		100% 老年人有健康档案，即为符合。	现场查看档案		
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		配备适合老年人需要的基本健身器具和康复辅助器具且指导老年人正确使用，为符合；二者满足一项即为部分符合。	查看制度、现场查看、照护记录		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
78	开展健康管理、健康咨询、健康教育等工作		开展 2 项服务即为部分符合，3 项及以上为符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
79	对失智老年人进行非药物干预益智康复训练		如接收此类老人，且有 1-2 项该类服务，即为部分符合，3 项及以上为符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
80	建立机构内感染预防和处理办法，有消毒和隔离制度		做到 2 项即为部分符合；3 项及以上为符合。	查看制度、现场查看、照护记录		
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		做到 1 项得部分符合；2 项及以上为符合。	查看制度、现场查看		
82	有传染病预防措施		应有制度、工作流程，有 1 项做不到，即为不符合。	查看制度、流程		
83	有专人负责机构内感染控制，做好记录		有专人负责且有完整记录，即为符合；满足二者之一，即为部分符合。	查看制度、现场查看、照护记录		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
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		做到 2 项即为部分符合；3 项及以上为符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
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		做到 2 项即为符合。	查看制度、现场查看、工作记录、		
86	开展社会工作专业服务		院内有社会工作者或经过专业社会工作培训的人员为老年人提供个案、小组等服务为符合；与社会工作专业服务机构、院校建立合作协议，定期开展社会工作服务，部分符合。	查看制度、服务记录		
87	为临终老年人提供关怀服务		有特设居室、专门服务人员、服务制度的为符合，少 1 项即为部分符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
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		做到 2 项即为部分符合；3 项及以上为符合。	查看制度、照护记录		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
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	可以协助的，为符合。	查看制度、工作记录		
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		开展3项活动为部分符合，4项及以上为符合。	查看制度、现场查看老人、照护记录		
91	开展节日、特殊纪念日活动		开展1类活动为部分符合，2类及以上为符合。	查看制度、现场查看、活动记录		
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		开展2项为部分符合，3项及以上为符合。	查看制度、现场查看、活动记录		
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		如收住这类老年人，提供2项活动即为部分符合，3项以上为符合。	现场查看老人、照护记录		
94	为卧床老年人提供电视、广播、阅读等文化娱乐项目		如收住这类老年人，提供2项活动为部分符合，3项及以上即为符合。	现场查看		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
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		组织志愿者为老年人提供服务且倡导老年人参与力所能及的志愿服务，为符合；满足二者之一的，为部分符合。	查看制度、现场询问老人、查看活动记录		
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		有 1 项未做到即为不符合；如果没有特种设备，则不对特种设备管理做要求。	查看制度		
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		各项中有任何 1 点达不到，则该项不符合。	查看证书，询问		
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		有 1 项未做到就不符合。	现场查看，询问		
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器报警器和简易喷淋装置，配备应急照明和灭火器材		各项中有任何 1 点达不到，则该项不符合；设置自动消防系统的养老院则查看是否在相关场所对应设置相应设备。	现场查看，人员操作、询问		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
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		有 1 项未做到就不符合。	查看制度、现场查看记录、人员操作、询问		
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，实行联防联治联控		各项中有任何 1 点达不到，则不符合。	现场查看，查看制度、记录		
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		有 1 项未做到就不符合。	现场查看		
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		有 1 项未做到就不符合。	查看记录、资料，人员操作、询问		
104	设立吸烟室，人员住宿和公共场所禁止吸烟		有 1 项未做到就不符合。	现场查看		
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		有 1 项未做到就不符合。	现场查看，查看维护记录		
106	燃气安全应符合国家相关规定，设置可燃气体报警装置		如有，有 1 项未做到就不符合。	现场查看		

序号	检查内容		检查细则	检查方式	检查结果	已整改内容及下步整改计划
	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）				
107	定期维护保养燃气设施设备		如有，有 1 项未做到就不符合。	现场查看，查看维护记录		
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		如有，有 1 项未做到就不符合。	现场查看		
109	燃气设施清洁干净卫生，周围无可燃物品和其他杂物堆放		如有，有 1 项未做到就不符合。	现场查看		
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		如有，有 1 项未做到就不符合。	现场查看		
111	对特种设备进行经常性日常维修保养，定期自检，有记录		如有，缺少 1 项即为部分符合。	查看维护、交接班记录		
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		如有，缺少 1 项即为部分符合。	查看年检或检验报告		
113	建立出入、探视、请销假等制度，防止老年人走失		有 1 项未做到就不符合。	查看制度、记录		

附 2:

养老院服务质量大检查结果汇总表

检查项目		检查情况				在 C 项（不符合指标）中		检查结果 (整改/提升)
		A 项 数量	B 项 数量	C 项 数量	未检查 项目数量	基础指标 数量	基础指标序号	
服务社会 老年人的 养老院	XX 机构							
	XX 机构							
	XX 机构							
							
敬老院	XX 机构							
	XX 机构							
	XX 机构							
							
合计	检查养老院总数（ ）个，其中：服务社会老年人的养老院（ ）个，敬老院（ ）个。 检查结果中，需要整改的养老院总数（ ）个，其中：服务社会老年人的养老院（ ）个，敬老院（ ）个。 检查结果中，鼓励进一步提升的养老院总数（ ）个，其中：服务社会老年人的养老院（ ）个，敬老院（ ）个。							

注：养老院有任何 1 项基础指标属于 C（不符合），则检查结果为督促整改；养老院基础指标全部符合，则检查结果为鼓励进一步提升。

