

烟 台 市 民 政 局
烟 台 市 公 安 局
烟台市卫生和计划生育委员会
烟台市质量技术监督局
烟台市老龄工作委员会办公室

文件

烟民〔2017〕20号

各县市区民政局、公安局、卫生计生委、质量技术监督局、老龄办:

按照民政部等六部委《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)、省民政厅等五部门《关于印发〈山东省养老院服务质量建设专项行动实施方案〉的通知》(鲁民〔2017〕25号)要求,市民政局、公

安局、卫生计生委、质量技术监督局、老龄办制定了《烟台市养老院服务质量建设专项行动实施方案》，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

烟台市民政局 烟台市公安局 烟台市卫生和计划生育委员会

烟台市质量技术监督局 烟台市老龄工作委员会办公室

2017年4月20日

为全面贯彻落实部、省有关全国养老院服务质量建设专项行动部署安排，制定如下实施方案。

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，全面提升养老院的服务质量，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得到精心的照护，尊严的生活，都能健康长寿、安享幸福晚年，创建形成“山海仙境·福寿烟台”颐养城市品牌。

二、工作目标

到2017年底，养老院服务质量明显改善，各项服务质量基础进一步夯实，全市统一的服务质量标准和评价体系初步建立，80%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，涌现一批质量有保证、服务有标准、人员有专长的规范化养老院，培育和表彰一批品牌化养老院。

到2020年，建立全市统一的养老服务质量和评价体系，

养老服务质量治理和促进体系更加完善，养老院服务质量总体水平显著提升，所有养老院能够以不同形式为入住老年人提供医疗卫生服务，形成一批品牌形象突出、服务功能完备、质量水平一流的养老院，质量建设成果更好地惠及全体老年人及其家庭，为积极应对人口老龄化、全面建成小康社会奠定坚实基础。

三、重点行动内容

（一）开展全市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》，全面排查养老院服务质量问题与不足，明确整治方向和内容时限，推进养老院服务质量大转变，夯实养老院服务质量可持续改善基础。

（二）加快养老院服务质量标准化和认证建设。建立全面覆盖养老院服务质量的标准化工作体系，按照改革要求推进政府标准和市场标准科学供给，积极推进养老机构在“企业标准信息公共服务平台”上公开服务标准，接受社会监督，推动形成养老院分类等级服务标准及监管机制，探索开展养老院服务质量认证工作。落实《养老机构等级划分》等养老服务标准，开展养老院等级评估。

（三）开展医疗卫生服务。通过在养老院内兴办医疗机构或与医疗机构开展多种合作等方式，提升养老院医疗卫生服务和健康管理水平，增强养老院服务失能、半失能老年人的能力。

（四）加强养老院安全管理。树立全员风险防范意识，加强消防、食品安全的管理，牢固树立安全第一的理念，加强安全设施

改造和设施配备，完善安全应急应对机制，提升风险防范能力，把养老院服务质量建立在牢固的安全管理基础上。

（五）提高养老院管理服务人员素质能力。全面贯彻以人为本、以需求为导向的服务理念，发挥养老人才支撑作用，完善省、市、县、机构分级培训体系，落实专业人员保障和激励政策措施，支持养老院引入医生、护士、社会工作者等专业人员，壮大职业化护理员、专业技术人员和管理人才三支队伍。年内培训养老院长、养老护理员等人员 600 人，养老机构护理员持证率达到 50%。

（六）建立互联互通的养老院业务管理系统。启用“两台一网”（山东省养老管理平台、山东省养老服务平台、山东省养老服务信息网），对接全国养老机构业务管理系统，实时监控养老院服务质量动态，加强养老院运营管理及服务质量大数据管理。

（七）开展养老院服务质量宣传活动。充分利用各种宣传媒体、渠道，在养老服务信息网站开设专栏，加强养老院服务质量宣传，扩大专项行动影响力，培育质量第一的强烈意识。

（八）开展“敬老文明号”创建活动。把养老院服务质量建设专项行动作为“敬老文明号”的重要创建内容，对在提升养老院服务质量工作中成效明显的养老院，以及组织工作得力、推进有序的部门，优先纳入“敬老文明号”推荐范围，广泛培育并宣传专项行动中涌现的先进典型，努力形成争取先进、力创一流的气氛。弘扬敬老、养老、爱老、助老、孝老传统美德，表彰奖励一批优秀养老院、养老服务人员，形成敬老、为老、助老的良好社

会氛围。

(九)加强养老院服务质量监督。建立养老机构、组织信用评价体系,完善养老服务举报和投诉等制度,依托第三方组织定期对养老院质量情况进行调查评价并向社会公布,形成政府指导、行业自律、社会监督相结合的监管体系。将存在严重违法违规行为且不整治以及因违法违规行为导致事故的养老院,及时向社会公告并通报相关部门。整合相关资源建立区域养老服务质量监督热线平台,建立养老院服务质量纠纷调解机制,加强老年人合法权益维护工作,防止欺老、虐老现象发生。

四、2017年主要任务

按照全国统一部署和省级工作要求,养老院服务质量建设专项行动从2017年开始,暂定四年。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(具体见附件),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。2017年养老院服务质量建设专项行动从2017年4月开始,具体分为三个阶段。

(一)动员部署和自查自纠阶段(5月中旬完成)。

1.市县两级民政部门分别牵头,联合公安、卫生计生、质量

技术监督、老龄等部门成立领导机构，在调查摸底基础上，制定实施方案，层层动员部署，广泛宣传发动。

2. 4月20日前，开展全市养老院服务质量专项行动培训，重点学习习近平总书记关于全面提升养老院服务质量的重要指示精神和上级工作部署，明确大检查大整治工作要求。培训对象为市县民政部门业务干部、养老院院长、养老院护理员，贯彻落实提高养老院服务质量规范及相关要求。

3. 4月30日前，依托全国养老院业务管理系统信息录入，开展养老院信息第一轮摸底工作，并针对养老院服务质量存在的突出问题开展专项调研。积极推行委托第三方机构开展养老院服务质量评估。

4. 5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“养老院服务质量大检查指南”认真自查，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治；不能立即整治的，要确定整治方案及期限。养老院应向负责设立许可的民政部门报告自查结果及整治方案，县级民政部门汇总辖区情况并上报市民政局。

（二）核查整治阶段（5月下旬至9月底）。

1. 自5月下旬开始，各县市区民政部门联合公安、卫生计生、质量技术监督、老龄等部门，对照《养老院服务质量大检查指南》，对辖区内所有养老院自查情况进行逐一核查。核查结果予以公布，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治，存在违法违纪违规的养老院，由民政、公安等部门建立联合执法组，进行依法处置。

2. 根据核查结果形成整治方案并组织实施。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. 自6月份开始，市民政局将联合公安、卫生计生、质量技术监督、老龄等部门对大检查、大整治情况进行不定期督查，指导县市区及养老院做好迎接省专项督查工作。对存在严重违法违规行为且不整治以及因违法违规行为导致事故的养老院进行集中曝光，纳入全国统一的信用信息共享交换平台。

（三）巩固深化阶段（10月至11月）。

1. 10月，迎接民政部、全国老龄办联合公安部、卫生计生委、质检总局、国家标准委对各地养老院服务质量建设专项行动的督查。

2. 10月底，依托养老院业务管理系统，对全市养老院进行第二轮基本情况摸底，并与第一轮摸底情况进行对比分析。对照整治方案，盘点整治进度及成果。

3. 对开展专项行动情况进行全面总结，进一步完善相关制度措施，推动建立常态化工作机制。

五、组织领导和职责分工

（一）全市专项行动的组织领导。

市民政局、公安局、卫生计生委、质监局、老龄办成立领导小组，统一组织开展专项行动；市民政局组成养老院服务质量推进工作小组，具体负责统筹协调和检查评估。

（二）有关职能部门的职责分工。

各级民政部门按照权限负责养老院设立许可和日常监管工作，牵头组织开展养老院服务质量检查和整治，对违反《养老机构设立许可办法》《养老机构管理办法》的行为依法进行处罚。

各级公安部门依法对养老院进行消防监督检查，加强对民政部门业务指导和培训，依法查处消防违法行为。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。

各级卫生计生部门负责养老院开办医疗机构的设立许可和日常监管工作，加强业务指导和培训，推进医养融合发展，落实医生多点执业政策，与民政部门联合推动建立健全医疗机构与养老院合作机制。

各级质量技术监督部门要加强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，加大养老服务标准在养老机构的实施力度，推动服务质量对比提升，对养老院服务质量认证进行监督管理。

各级老龄办负责组织、协调、指导、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、有关要求

各级各有关部门要高度重视，认真组织开展好专项行动。对专项行动中发现的普遍性问题，需要当地党委政府支持整治的，应积极汇报。各级民政部门要争取当地政府财政投入，加大对养老院服务质量建设的支持。市级福彩公益金应优先安排用于养老院服务质量建设。

各县市区要依照本通知要求，进一步落实工作责任，细化实施方案，于4月26日前报市民政局，专项行动总结报告要于10月10日前报送市民政局。工作中的好经验好做法要及时上报，市民政局将通过门户网站等渠道刊发交流，工作典型向省厅推荐。联系人：王博，联系电话：6298159，电子邮箱：ytmzf1k@163.com。

- 附件：1. 养老院服务质量大检查指南
2. 烟台市养老院服务质量建设专项行动领导小组

附件 1

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，并妥善保存			
	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		
提供安全、营养均衡膳食服务	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%		
	61	建立膳食服务制度、流程及岗位职责		
	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，保持公共服务区域清洁卫生、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			

确保消防安全	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，实行联防联治联控		
	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	燃气设施清洁干净卫生，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，包括市、县级社会福利中心，民办养老院，公办（建）民营养老院，光荣院，收住老年人的优抚医院，敬老院等。
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。

附件 2

组 长	梁传松	市政协副主席、市民政局局长
副组长	岳 新	市民政局副局长
	林治鉴	市公安局副局长
	张爱玲	市卫生和计划生育委员会副主任
	刘世果	市质量技术监督局副调研员
	白同林	市老龄工作委员会办公室党组成员、副调研员
成 员	龙 军	市民政局社会福利和慈善事业促进科科长
	刘志坚	市民政局社会救助科科长
	宋萌萌	市公安局消防支队防火处指导科科长
	王树环	市卫生和计划生育委员会家庭发展科科长
	孙文丽	市质量技术监督管理局标准化科科长
	于忠利	市老龄工作委员会办公室事业权益科科长

领导小组办公室设在市民政局社会福利和慈善事业促进科，岳新同志兼任办公室主任，龙军同志兼任办公室副主任。

