

郑州市民政局

郑州市公安局

郑州市卫生和计划生育委员会

郑州市质量技术监督局

郑州市老龄工作委员会办公室

文件

郑民文〔2017〕72号

## 关于印发《2017年郑州市养老院 服务质量建设专项行动实施方案》的通知

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：

现将《2017年郑州市养老院服务质量建设专项行动实施方

案》印发你们，请抓紧落实。



郑州市民政局



郑州市公安局



郑州市卫生和计划生育委员会



郑州市质量技术监督局



郑州市老龄工作委员会办公室

2017年6月18日

号 52 [2017] 文 局 联

郑州市老龄工作委员会办公室  
关于印发《郑州市老龄工作委员会办公室  
关于印发〈郑州市老龄工作委员会办公室  
关于印发〈郑州市老龄工作委员会办公室

郑州市老龄工作委员会办公室  
郑州市老龄工作委员会办公室  
郑州市老龄工作委员会办公室  
郑州市老龄工作委员会办公室  
郑州市老龄工作委员会办公室  
郑州市老龄工作委员会办公室  
郑州市老龄工作委员会办公室  
郑州市老龄工作委员会办公室  
郑州市老龄工作委员会办公室  
郑州市老龄工作委员会办公室

# 2017年郑州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在中央经济工作会议关于“开展质量提升行动”的部署要求和第14次中央财经领导小组会议关于提高养老院服务质量的重要讲话精神，按照民政部、公安部、国家卫计委、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）和省民政厅等5部门《关于印发〈2017年全省开展养老院服务质量建设专项行动的实施方案〉的通知》（豫民文〔2017〕94号）要求，现制定2017年郑州市养老院服务质量建设专项行动实施方案如下。

## 一、指导思想

深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，按照全省统一安排，坚持以人民为中心的发展理念和以人为本、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，加快建立全市统一的服务质量标准 and 评价体系，建立以质量和效益为导向的养老院服务发展机制，坚决依法依规从严惩处欺老、虐老行为，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、领导小组

为进一步强化组织领导，加强部门沟通协调，成立全市养老院服务质量建设专项行动领导小组。

组 长：谢霜云 市民政局党组书记、局长

副组长：张国强 市民政局党组成员、副局长

吴新建 市民政局党组成员、副调研员

司红军 市民政局党组成员、副调研员

张武清 市公安局党委成员、副局长

原学岭 市卫生计生委党组成员、副主任

王拥军 市质量技术监督局党组成员、副局长

欧阳锋 市公安局消防支队副支队长

成 员：段玉田 市老龄工作委员会办公室主任

武勇军 市民政局办公室主任

涂 擎 市民政局社会救助处处长

唐红来 市民政局社会福利和慈善事业促进处处长

毋建民 市公安局治安支队副支队长

张 岚 市卫生计生委医政医管处处长

范 瑞 市公安局消防支队防火处指导科副科长

刘彬彬 市质量技术监督局标准化处处长

领导小组下设办公室，办公室设在市老龄办，办公室主任由段玉田同志兼任，具体负责统筹协调和检查评估等日常工作。

### 三、工作目标

到 2017 年底，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，全市统一的服务质量标准和评价体系初具雏形，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。涌现一批质量有保证、服务有标准、人员有专长、经营有特色的专业化养老院。

### 四、主要任务

按照国家民政部等 6 部门统一部署，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，重点开展养老院服务质量大检查、大整治活动，加快养老院服务质量标准化和认证建设，开展医疗卫生服务，加强养老院安全管理，提高养老院管理服务人员素质能力，建立全国养老院业务管理系统，开展养老院服务质量万里行活动，开展“敬老文明号”创建活动，加强养老院服务质量监督 9 个方面的工作。每年研究确定专项行动的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 年郑州市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 5 个方面，全面排查养老院服务质量问题，明确整治方向和内容，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，推进养老院服务质量大转变。2017 年全市养老院服务质量建设专项行

动从2017年4月开始，具体分为3个阶段：

#### （一）动员部署和自查自纠阶段（4月至5月）

1. 各县（市、区）民政、老龄部门牵头，联合公安、卫生计生、质量技术监督等部门，按照方案要求，进行广泛动员部署，认真开展调查摸底。

2. 4月25日前，市民政局组织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，明确大检查大整治工作要求，学习全国养老院业务管理系统内容及操作。培训对象为各级民政、老龄部门业务干部、养老院院长、养老院护理员。

3. 5月10日前，依托养老院业务管理系统开展养老院信息第一轮摸底工作，针对摸底中发现的问题开展专项调研。

4. 5月31日前，各县（市、区）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。

#### （二）核查整治阶段（6月至8月）

1. 6月20日前，各县（市、区）督促指导辖区内所有养老院开展评估工作，市民政局将适时开展第三方评估试点，支持和鼓励各县（市、区）及养老院委托第三方机构开展养老院服务质量评估和消防安全评估工作。

2. 6月30日前，各县（市、区）要对照《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。核查结果应予公布，优秀养老院要给予表彰，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，要依法处置。

3. 7月31日前，各县（市、区）根据核查结果形成整治方案并组织实施。对普遍性问题，由当地政府统一部署研究解决；对个性化问题，要一院一策，针对性研究解决。

4. 8月31日前，市专项行动领导小组将对各县（市、区）大检查、大整治活动进行督促指导，对存在严重违法违规行为没有整治、以及因违法违规行为导致事故的养老院进行集中曝光，纳入信用登记系统。

### （三）巩固深化阶段（9月至12月）

1. 9月15日前，市专项行动领导小组将对各县（市、区）养老院服务质量建设专项行动成效进行督查。

2. 9月30日前，依托养老院业务管理系统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，梳理整治进度及成果。

3. 10月20日前，各县（市、区）将本辖区开展专项行动情况进行全面总结并上报市专项行动领导小组办公室，进一步完善相关制度措施，推动建立常态化工作机制。

4. 12月31日前，总结分析工作成效，确定2018年养老院服务质量建设专项行动主要内容。

## 五、职责分工

民政部门要及时将此次专项行动情况向当地党委、政府汇报，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《郑州市养老机构设立许可与管理办法》的行为依法进行处罚。

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，依法查处消防安全违法行为。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。

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，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。

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，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。

老龄部门负责组织、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，配合全国和省、市老龄办组织好养老院服务质量万里行活动，将养老院服务质量提升与“敬老文明号”创建相结合，对服务质量提升明显的养老院可以择优纳入“敬老文明号”评选表彰。



## 六、有关要求

各县（市、区）、各相关部门要高度重视，密切配合，认真开展好以“五查五改、对标达标”为主要内容的养老院服务质量大检查、大整治活动，共同努力打好专项行动第一仗，为今后几年专项行动的顺利实施奠定坚实基础，为提高养老院服务质量提供清晰的问题清单、整治清单。对摸底调查中发现的普遍性问题认真梳理，集中研究，对确需当地党委、政府决策的，要及时汇报，争取支持，统一整治和解决。各级民政部门要积极协调当地财政部门，安排专项经费保证此次行动的顺利实施，可支配的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）民政部门要依照本方案，牵头制定本地区行动方案。10月20日前将专项行动总结报告报送市专项行动领导小组办公室。

联系人：朱明胤 联系电话：67188137

邮箱：zzylyfwzl@163.com

附件：养老院服务质量大检查指南

# 附件

## 养老院服务质量大检査指南

养老院名称:

检查时间:

检查人:

检査条款	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	持有国家职业资格等级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			
规范服务管理	9	定期开展人员培训,培训内容应包括以人为本、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			
	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	老年人确认后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、老年人身份信息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		
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		

设施设备  
及物品  
要求



服务	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%		
	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			
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			
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			
提供安全、营养均衡膳食服务				
提供居室清洁卫生服务				
提供公共服务区清洁卫生服务				

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、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	定期为老年人健康体检		
	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置办法，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用品的规定		
	82	有传染病预防措施		
协助新入住老年人适应生活	83	有专人负责机构内感染控制，做好记录		
	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、矛盾调解、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，必要时聘请专业人员协助		
	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	应家属处理后事要求，可以协助老年人去世后的丧葬事宜	养老机构内特困人员去世后的丧	
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		
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		
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		
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		

开展适合老年人身心特点的文化娱乐活动

组织志愿者服务老年人，倡导老年人互帮互助、老有所为

确保消防安全

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		
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		
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），应按照国家养老机构检查内容开展检查。  
3. 没有配备相关设施的养老院，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。



---

郑州市民政局办公室

2017年5月23日印发

---