

检查条款	序号	检查内容		是否具备	整改建议
		服务老年人的养老院	农村特困人员供养服务机构(敬老院)		
确保消防安全	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			
确保特种设备安全	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			
妥善处理突发事件	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	建立视频监控系統，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)，应按照养老机构检查内容开展检查。

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。

盐城市民政局  
盐城市公安局  
盐城市卫生和计划生育委员会  
盐城市食品药品监督管理局  
盐城市质量技术监督局  
盐城市老龄办

文件

盐民老服〔2017〕3号

关于印发2017年度提升养老院服务质量工作实施方案的通知

各县(市、区)民政局、公安局、卫生计生委、市场监督管理局(食药监局)、老龄办，城南新区社会事务管理局、市食药监局



城南分局、市质监局城南分局：

为深入贯彻落实习近平总书记在第 14 次中央财经领导小组会议上关于提高养老院服务质量的重要讲话精神以及民政部等六部门《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《关于印发 2017 年度提升养老院服务质量工作实施方案的通知》(苏民福〔2017〕5 号)要求，进一步提升全市养老院服务质量，保障广大老年人老有所养、安享幸福晚年，市民政局、公安局、卫生计生委、食药监局、质监局、市老龄办联合制定了《2017 年度提升养老院服务质量实施方案》，现予印发，请结合实际抓好贯彻落实。



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)		
确保消防安全	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	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		
	98	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			
	99	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			
	100	加强消防设施运行和维护保养，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			
	101	保持安全出口、疏散通道、消防车通道畅通，应常闭式防火门处于关闭状态			
	102	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			



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)		
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			
开展适合老年人身心特点的文化娱乐活动	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、及时干预	办理机构内特困人员去世后的丧事事宜		
	89	应家属要求,可以协助老年人去世后的后事处理			
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			
组织志愿者服务老年人,倡导老年人互帮互助、老有所为	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			
确保消防安全	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、特种设备安全、突发事件等相关管理制度、应急预案			

## 2017年度提升养老院服务质量工作实施方案

### 一、任务目标

贯彻落实习近平总书记关于尽快在养老院服务质量上有明显改善的重要指示,根据民政部开展的全国养老院服务质量建设专项行动以及《江苏省养老服务条例》、《盐城市“十三五”养老服务业发展规划》精神,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,在全市范围内开展养老院服务质量大提升工作。到2017年底,申办养老院政策壁垒进一步打破,所有符合条件的养老院依法办理养老机构设立许可证;养老院服务质量得到明显改善,养老院标准化服务体系初步形成,入住养老院老年人满意度不断提升;所有养老院都能以不同形式为入住老年人提供医疗卫生服务,针对失能、部分失能老年人的康复护理能力显著提高;加强养老院安全管理,重点突出消防安全、食品安全和特种设备安全建设。通过养老院服务质量大提升工作,涌现一批质量有保证、服务有标准、人员有专长的专业化养老院。

### 二、专项行动

本次养老院服务质量大提升专项行动从2017年3月份开始,具体分为动员部署、自查自纠、督查整改和巩固提高四个阶段。本方案中所提到的养老院是指符合《养老机构设立许可办法》规



定的养老机构。

(一) 动员部署阶段(2017年3月至4月底)

1、成立领导机构。市民政局会同市公安局、市卫生计生委、市食药监局、市质监局成立盐城市提升养老院服务质量工作领导小组，办公室设市民政局，统筹协调全市范围内提升养老院服务质量相关工作。各县(市、区)民政部门要联合当地公安、卫生计生、市场监管等部门成立相应领导机构，根据地方实际认真开展本地区养老院服务质量提升的具体工作。(4月25日前完成)

2、开展专题培训。市民政局将联合相关职能部门，开展专项培训，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本方案的落实要求，培训对象为各县(市、区)民政局分管养老服务的领导和业务科室负责人。各县(市、区)要结合市的培训内容，对本地区镇(街道)民政、老龄部门业务干部进行专题政策培训，对养老院院长和养老护理员进行专项业务培训。(4月30日前完成)

(二) 自查自纠阶段(2017年4月底至5月底)

3、开展摸底排查。各地要依托全国养老院业务管理平台和省级养老服务信息平台，全面开展养老院摸底排查工作。要重点针对养老院消防食品安全、标准化建设、专业技术人员、医疗卫生服务等，开展专项的调研评估，找准本地区养老院服务质量存在的具体问题，研究对策加以解决。有条件的地区也可委托第三

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)		
促进老年人健康管理	75	定期为老年人体检			
促进老年人健康管理	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用品的规定			
协助新入住老年人适应养老院生活	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			
	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			



检查条款	序号	检查内容		是否具备	整改建议
		服务老年人的养老院	农村特困人员供养服务机构(敬老院)		
提供安全、营养均衡膳食服务	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	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		
	69				
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、清洗、消毒等服务,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			

方机构开展养老院服务质量评估。(5月20日前完成)

4、开展自查自纠。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》(见附件)认真自查。对于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立即进行整改;不能立即整改的,要确定整改方案及期限。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,各地民政部门应对养老院的整改进行指导。(5月31日前完成)

(三)督查整改阶段(2017年6月至10月底)

5、进行全面核查。各地民政部门要会同公安、卫生计生、市场监管等部门,对辖区内所有养老院自查状况进行核查。各地要根据民政部印发的《养老院服务质量大检查指南》,结合实际情况,明确本地区养老院服务质量层级,加强养老服务体系建设和(7月31日前完成)

6、督促全面整改。各地要根据核查结果,明确监督整改的责任人,督促责任单位认真落实整改工作。对于服务质量优秀,群众反映良好的养老院,要通过各类渠道予以宣传表彰,并在建设补贴、运营补贴和政府购买养老服务方面优先支持。对于存在问题的养老院,要认真加以整改:

(1)对于证照不全的养老院,要对照《养老机构许可办法》、《江苏省养老服务条例》等法律法规,办理养老机构设立许可证。对于符合《关于支持整合改造闲置社会资源发展养老服务的通



知》(苏民发〔2017〕4号)中建设要求且未取得养老机构设立许可证的养老院,各地民政部门要主动协调公安消防、国土、规划等部门,在养老院符合要求的基础上,完善相关手续,积极协调申领证件,必要时可由县级政府牵头督办,研究解决方案,补办完善相关手续。对于存在重大安全隐患的养老院,要迅速整改整治,确保养老院老年人生命安全。对于不具备整改条件的养老院,要在妥善安置入住对象的前提下,坚决予以关停。

(2)对于服务质量较差的养老院,要指导养老院对照《养老院服务质量大检查指南》要求,逐条逐项,对标找差,细致整改。在服务人员方面,确保全院持证护理员不低于护理员总数的70%,所有养老院应配备康复师、营养师等专业人员;在标准化服务方面,所有养老院应制定本院的服务规范,并根据入住老年人实际做相应调整;在医疗服务方面,所有养老院都必须通过内设医疗机构、签约附近医院等方式,提供基本医疗服务;在心理慰藉方面,要为老年人提供文化娱乐、心理疏导、危机干预等服务,坚决杜绝虐老、欺老现象的发生。(8月底前完成)

7、开展工作督导。市民政局将联合市公安局、市卫计委、市食药监局、市质监局等部门组成督查组,对全市提升养老院服务质量工作进行督导,督查组直接下到养老院,督查养老院服务质量提升情况,总结经验做法,查找存在问题,听取意见建议。对落实方案不力的地区,市提升养老院服务质量工作领导小组发文进行通报批评;被省提升养老院服务质量工作领导小组发文通

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)		
为失能老年人提供基础生活照料服务	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			
提供安全、营养均衡膳食服务	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			



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)		
为部分失能老年人提供基础生活照料服务	46	协助老年人做好洗漱、理发、修剪指甲等个人卫生。保持口腔清洁、容貌整洁、无长指甲、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	✓		
	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、无长指甲、身体清洁无异味			
		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			
55					

报批评的地区，省民政厅将扣减当地省级养老服务体系建设的补助资金，补助给任务完成较好的地区。对因服务质量问题而导致事故的养老院进行集中曝光，并纳入全国统一的信用信息共享交换平台。(10月底前完成)

#### (四) 巩固提高阶段

**8、巩固工作成果。**依托全国养老院业务管理系统和省级养老服务信息平台，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。同时，根据实施方案，盘点进度安排，巩固发展成果。各地要对照本地区实施方案，总结工作成果和经验教训，进一步完善相关制度措施，推动建立常态化工作机制。(11月底前完成)

**9、总结工作成效。**各地要认真总结本地区工作成效和存在问题，并根据上级领导机构确定的 2018 年度养老院服务质量建设专项行动主要内容，制定本地区实施方案。

### 三、重点任务

各地要在巩固本次行动成果的基础上，全面建立起养老院服务质量管理长效机制，对各类养老院实行常态化、制度化、规范化监管，做好以下重点工作。

**(一) 加强养老院标准化建设。**各地要加强养老院标准化建设，加快研制养老院基础通用标准、服务技能标准、机构管理标准、医养结合标准等，有条件的可以上升为省、市级标准，在省、市范围推广使用。积极推进养老院标准化试点示范工作，切实发



挥标准化在提升养老院质量工作中的规范和引领作用。从2017年起,省民政厅将联合相关部门启动为期三年的江苏省等级养老院评定工作,对全省养老院进行等级评定,并将评定结果作为行业准入、财政补贴、政府购买服务的重要依据。

(二) 推动医养结合发展。鼓励有条件的养老院内设医疗机构、护理站等,为入住老年人提供专业便捷的医疗服务,各级卫生计生部门要加大对养老院内设医疗机构的政策规划支持和技术指导力度。鼓励养老院与医疗机构之间开展协议合作、建立绿色通道等合作机制,方便老年人就医就诊,实现医疗资源与养老服务的共享融合。以满足高龄、失能、失智等重点老年群体刚性服务需求为重点,加快护理型床位建设,提供健康管理、康复促进、长期护理等服务。到2017年底,护理型床位占机构总床位数比例达到40%以上。

(三) 提升养老院管理服务人员素质能力。全面实施养老护理人员、养老院负责人免费培训工程,定期组织养老政策、服务标准、安全管理等内容的培训。到2017年底,全市养老院持证护理人员不少于护理人员总数的70%,全市所有养老院负责人得到轮训。加强养老院专业化人才队伍建设,强化对营养配餐、保健按摩、心理咨询、精神关爱、健康评估等专业技能人才的培养,满足日益增长的多样化养老服务需求。鼓励执业医师、护士、社会工作者等专业人员到养老院开展服务,提升养老院综合服务能力。

(四) 推进全市养老院信息化建设。积极对接全国养老院业

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)		
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、沐浴等个人卫生。保持口腔清洁、容貌整洁、无长指(趾)甲、身体清洁无异味			
为自理老年人提供基础生活照料服务	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			
为部分失能老年人提供基础生活照料服务	43	提供24小时当班、值班服务,并做好记录和交接班	✓		
	44	每日订餐、送餐、送开水、打洗漱用水			
	45	提醒如厕,清洗便器			



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）		
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			

务管理系统，及时上报相应数据，加强动态管理。继续用好江苏省养老服务信息平台，确保全市养老院信息系统全覆盖，提升养老院服务效率和智能化服务水平。

（五）加强业务指导与帮扶工作。各地要牢固树立养老院质量第一的意识，组织业务骨干和行业专家深入到辖区养老院，特别是服务质量不高的养老院进行帮扶，加强业务指导，确保养老院服务质量得到真正提升。积极配合省民政厅开展的“养老院服务质量环省行活动”，对于服务质量较差，存在欺老、虐老等现象，群众反映强烈的养老院，要在媒体上予以公开曝光处理，以实际行动保障老年人基本权益。

（六）开展“敬老文明号”创建活动。各地要把提升养老院服务质量作为“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和组织工作得力的部门，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、力创一流的氛围。

#### 四、工作要求

（一）部门联动，形成合力。各地民政、公安、卫生计生、市场监管等部门要紧紧依靠党委政府，明确养老院服务质量提升工作中的部门职责。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。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，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。市场监管部门要加强养老院服务质量标准体系建设和食品安全监管工作，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。

(二) 加强督导，跟踪问效。各地民政、公安、卫生计生、市场监管等部门要按照领导干部分片包干责任制，层层分解责任，切实将提升养老院服务质量工作任务落实到各级领导、各个岗位、每个环节。要建立定期检查和不定期抽查相结合的巡访制度，加强对问题集中、隐患突出地区的督促指导，强化养老院服务质量体系的动态管理。要整合相关资源建立区域养老服务质量监督平台，保障入住养老院老人的基本权益。

(三) 强化宣传，营造氛围。各地要将强化宣传贯彻到提升养老院服务质量工作的全过程，加大培育典型、宣传典型力度。有针对性的确定提升养老院服务质量工作的宣传重点，充分运用电视、报纸、网络、广播等新闻媒体，向社会宣传提升养老院服务质量工作的开展背景、工作任务、时间节点、取得成效等，扩大专项行动的影响力。

各县(市、区)民政部门根据本方案要求，牵头制定本地区具体实施方案，于5月20日前报送至市民政局，并与10月3日前报

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)		
规范服务管理	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	收住社会老年人的敬老院应符合此要求		
	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			
	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，包括服务项目及流程等			



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)		
配备适应服务需要的服务人员	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、敬老尊老孝老服务理念、相关政策法规及管理服务技能			
规范服务管理	10	建立服务人员绩效考核、优秀员工奖励等激励制度			
	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出院手续			

送专项行动总结报告。

附件：1、盐城市提升养老院服务质量工作领导小组成员  
2、养老院服务质量大检查指南



附件1

## 盐城市提升养老院服务质量工作领导小组成员

- 组长：**谷红彬 盐城市民政局局长  
**副组长：**姜冠军 盐城市民政局副局长  
 俞翔 盐城市公安消防支队支队长  
 孙长春 盐城市卫生计生委副主任  
 徐进 盐城市卫生计生委副调研员  
 安长春 盐城市食品药品监督管理局副调研员  
 王东升 盐城市质量技术监督局副局长  
 徐安平 盐城市老龄办主任

盐城市提升养老院服务质量工作领导小组办公室设在市民政局养老服务业促进处（市行政中心416室）。

**主任：**姜冠军（兼） 市民政局副局长

- 成员：**陈彪 市民政局养老服务业促进处处长  
 李电清 市公安消防支队防火处处长  
 朱发兵 市卫生计生委医政医管处处长  
 葛忠兵 市卫生计生委计划生育家庭发展处处长  
 刘必柳 市食品药品监督管理局食品餐饮处处长  
 魏然 市质量技术监督局标准化处处长  
 陈万庆 市老龄办主任科员

**联络员：**陈诚 市民政局养老服务业促进处副主任科员

**联系电话：**86660416 **邮箱：**39100146@qq.com

附件 2

## 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  配备适应服务需要的服务人员	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			
	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总数比例不低于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		