

白山市江源区养老服务质量

提升监督检查方案

为全面提升江源区养老机构服务质量，切实保障老年人合法权益，根据《养老机构管理办法》《中华人民共和国老年人权益保障法》等法规要求，对照《养老院服务质量大检查指南》，结合我区实际，扎实做好全区养老院服务质量建设专项行动的整治提升工作，制定本监督检查方案。

一、检查目标

通过定期开展养老服务质量监督检查，全面排查养老机构在服务质量、安全管理、人员配备、设施设备等方面存在的问题，督促养老机构落实整改，促进全区养老服务质量持续提升，为老年人提供安全、舒适、优质的养老服务环境。

二、检查主体

江源区民政局负责组织实施全区养老服务质量监督检查工作，可联合消防、市场监管、卫生健康等相关部门开展联合检查。

三、检查对象

江源区内所有性质正在运营的养老机构。

四、检查内容及标准

依据养老机构质量检查表，重点检查以下内容：

1、服务质量。包括生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务是否符合标准和规范，是否满足老年人需求；服务流程是否合理，服务记录是否完整准确。

2、安全管理。消防安全方面，消防设施设备是否完好有效，疏散通道、安全出口是否畅通，消防安全制度是否健全，是否定期组织消防演练等；食品安全方面，食品采购、储存、加工、配送等环节是否符合食品安全标准，食品从业人员是否持健康证上岗，食堂卫生是否达标；设施设备安全方面，养老机构的建筑、设施、设备是否存在安全隐患，是否定期进行维护保养和检测。

3、人员配备。养老护理员、医护人员、管理人员等各类人员配备是否符合规定比例，是否具备相应的资质和技能，是否定期参加培训。

4、运营管理。养老机构的管理制度是否健全，包括人员管理、财务管理、档案管理等；是否依法依规开展经营活动，是否存在违规收费、虚假宣传等行为；是否建立投诉处理机制，及时妥善处理老年人及家属的投诉和建议。

五、检查方式及频率

1、日常检查。每月对辖区内的养老机构进行日常检查，每季度检查辖区养老机构全覆盖。日常检查可采取实地查看、查阅资料、询问老年人及工作人员等方式，重点检查养老机构的日常运营情况和服务质量。

2、专项检查。半年开展一次专项检查，针对养老服务中的重点领域和突出问题，如消防安全、食品安全、护理质量等，联合相关部门进行集中检查。专项检查应制定详细的检查方案，明确检查重点、检查方式和时间安排。

3、随机抽查。不定期对养老机构进行随机抽查，每年随机抽查的养老机构数量不少于辖区内养老机构总数的 30%。随机抽查可采用“双随机、一公开”的方式，即随机抽取检查对象，随机选派检查人员，并及时公开检查结果。

六、检查流程

1、实施检查。检查人员按照检查内容，对养老机构进行实地检查。检查过程中，应认真填写检查记录表，详细记录发现的问题和隐患，并要求养老机构负责人签字确认。

2、问题反馈。检查结束后，检查人员及时向养老机构反馈检查结果，指出存在的问题和不足，提出整改要求和期限。对于存在严重问题或安全隐患的养老机构，下达整改通知书，责令限期整改。

3、整改复查。养老机构应在规定的整改期限内完成整改，并向养老服务科提交整改报告。养老服务科在整改期限到期后，对养老机构的整改情况进行复查，检查整改措施是否落实到位，问题是否得到有效解决。对整改不到位或拒不整改的养老机构，依法依规进行处理。

七、问题处理及整改措施

1、建立问题台账。对检查中发现的问题，养老服务科建立详细的问题台账，记录问题内容、整改要求、整改期限和整改责任人等信息，确保问题跟踪和整改落实到位。

2、分类处理问题。根据问题的性质和严重程度，对发现的问题进行分类处理。对于一般问题，现场提出整改意见，要求养老机构立即整改；对于较严重问题，下达整改通知书，责令限期整改，并跟踪整改情况；对于存在重大安全隐患或违法违规行为的养老机构，依法依规严肃处理，责令停业整顿或吊销相关证照，并追究相关责任人的法律责任。

3、加强整改指导。在养老机构整改过程中，养老服务科加强对养老机构的指导和帮助，提供必要的政策咨询和技术支持，督促养老机构制定切实可行的整改方案，确保整改工作顺利进行。

4、强化跟踪复查。严格按照整改期限，对养老机构的整改情况进行跟踪复查。对已完成整改的问题，及时进行销号处理；对整改不到位或反弹的问题，重新下达整改通知书，加大整改力度，直至问题得到彻底解决。

八、工作要求

1、加强组织领导。充分认识养老服务质量监督检查工作的重要性，切实加强组织领导，明确职责分工，确保检查工作顺利开展。养老服务科要精心组织，周密安排，认真落实检查任务，确保检查工作取得实效。

2、严格检查纪律。检查人员要严格遵守工作纪律和廉政纪律，坚持原则，实事求是，认真履行检查职责，不得敷衍了事、弄虚作假。要严格保守养老机构的商业秘密和老年人的个人隐私，不得向无关人员泄露检查信息。

3、强化部门协作。加强与消防、市场监管、卫生健康等相关部门的沟通协作，建立健全联合检查、信息共享、协同处理等工作机制，形成监管合力，共同做好养老服务质量监督管理工作。

4、注重宣传引导。充分利用各种媒体和宣传渠道，广泛宣传养老服务质量监督检查工作的重要意义和工作成效，及时曝光违法违规行为，引导养老机构树立正确的服务理念，增强社会公众对养老服务质量的关注和监督意识，营造良好的舆论氛围。

附件：1、江源区养老机构服务质量提升检查对照表

2、江源区民政局安全生产问题隐患清单

白山市江源区民政局

2025年3月20日



附件 1:

江源区养老机构服务质量提升检查对照表

检查条款	序号	检查内容	备注
依法取得相应服务资质	1	依法注册登记（事业单位法人登记或民办非企业登记、市场监管部门登记）	
	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	
配备适应服务需要的服务人员	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（含岗前培训证）	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院出院手续		
	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	
	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	
	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	
	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	
	设施设备及物品要求		
	营造安全、舒适的服务环境		
	为自理老年人提供基础生活照料服务		

		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	
	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	
	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	
为部分失能老年人提供基础生活照料服务			
为失能老年人提供基础生活照料服务			

提供安全、营养均衡膳食服务	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	建立膳食服务制度、流程及岗位职责	
	61	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	
	62	食谱每周至少更换一次，向老年人公布并存档	
	63	建立食品留样备查制度，留样时间不少于 48 小时	
	64	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	
提供居室清洁卫生服务	65	做到生与熟、成品与半成品分开制作、存储	
	66	膳食的采购、处理、储存、烹饪、供应过程全程可控	
	67	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	
	68	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	
提供公共服务区清洁	69	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	
	70	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	

卫生服务		服务区域整洁卫生、无异味	
提供物品洗涤服务	71	提供衣物、被褥、尿布等织物的收集、分类、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、半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
	72	设立院内医疗机构或与医疗机构建立协作关系	
开展医疗卫生服务	73	院内医疗机构管理服务符合卫生计生部门规定	
	74*	定期为老年人体检	
促进老年人健康管理	75	建立老年人健康档案	
	76	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%	
	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
	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	
开展适合老年人身心特点的文化娱乐活动	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，严禁违章搭建彩钢板临时建筑	
	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	
	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，不得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	
	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、请假等制度，防止老年人走失	
	114	建立视频监控系统，对养老院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	

