# 开展养老院服务质量建设专项行动实施方案

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-04-19

*岳君民字[2024]8号关于印发《开展养老院服务质量建设专项行动实施方案》的通知各镇（办、场）民政所：根据民政部《关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（民发[2024]51号）及湘民发[2024]17号文件精神，结合我区工作实际，特制...*

岳君民字[2024]8号

关于印发《开展养老院服务质量建设

专项行动实施方案》的通知

各镇（办、场）民政所：

根据民政部《关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（民发[2024]51号）及湘民发[2024]17号文件精神，结合我区工作实际，特制定《开展养老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。

2024年4月8日

开展养老院服务质量建设专项行动实施方案

为全面贯彻落实\*\*\*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，进一步提升全区养老院的服务能力和服务品质，加强养老院服务质量监管，坚决依法依规从严惩处欺老、虐老行为，根据湘民发【2024】17号文件精神，决定在全区开展养老院服务质量建设专项行动（以下简称“专项行动”）。为确保专项行动有序有力推进，制定本实施方案。

一、指导思想

深入贯彻落实党中央、国务院决策部署和\*\*\*关于“提高养老院服务质量，加快建立全国统一的服务质量标准和评价体系，加强养老机构服务质量监管”的要求，按照“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局和“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提升的突出问题，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，让养老院的每一位老人都能生活得安心、静心、舒心，都能健康长寿，安享幸福晚年。

二、总体目标

到2024年底，全区养老院服务质量明显改善，各项服务质量基础进一步夯实，全区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。农村生活不能自理特困人员集中供养率达到40%以上，涌现出一批质量有保证、服务有标准、人员有专长的专业化养老院。

到2024年底，养老服务质量标准和评价体系基本建立，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，养老院管理服务人员素质不断提高，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。农村生活不能自理特困人员集中供养率达到50%。形成一批品牌形象突出、服务功能完备、质量水平一流的连锁化养老院，专项行动成果更好地惠及全区老年人及其家庭，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、组织领导和职责分工

（一）组织领导机构

组

长：

\*\*

区民政局局长

副组长：

\*\*

区民政局副局长

\*\*

区民政局副局长

\*\*

区民政局副局长

成员：

\*\*

区民政局办公室主任

\*\*

区民政局救助服务管理中心副主任

\*\*

区民政局计财股股长

\*\*

区民政局社救股股长

\*\*

区民政局社会事务股股长

\*\*

区民政局老龄办副主任

领导机构负责统筹协调、指导督促全区专项行动，协调解决专项行动中遇到的重大问题。办公室设在区民政局社救股，具体负责统筹协调和检查评估等日常工作。办公室主任由区民政局社救股长李成钢兼任。

（二）区民政局内部股室职责

局办公室负责协调做好专项行动的宣传报道工作，组织电视、网络、微信、报纸等媒体，对专项行动开展情况、主题活动及典型经验进行正面宣传，营造质量为先的社会氛围。负责向上级部门报送活动信息。负责牵头做好有关养老院政策文件合法性审查；协调做好行政应诉等工作。

局社会事务股负责做好区级养老机构民办非企业登记和取缔企业的公示工作；支持鼓励指导民办培训机构开展社工、护士、医生、养老护理员等培训工作；负责牵头做好全区流浪救助站服务质量建设专项行动有关工作，加强救助站服务质量建设和管理服务。

局社会救助管理服务中心负责牵头做好全区敬老院服务质量建设专项行动有关工作，加强全区敬老院服务质量建设和管理服务。

局社救股处负责牵头做好全区福利院、民办养老机构服务质量建设专项行动方案及有关工作，协调相关部门成立专项行动领导小组，做好养老院质量监督大检查有关工作。

局计财股负责做好全区养老服务体系建设“十三五”资金投入方案；确保50%以上福彩公益金用于养老服务体系建设；争取区财政保障专项行动活动经费。

局老龄办负责组织、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，组织开展养老院质量万里行和“敬老院文明号”创建活动；加强专项行动的宣传动员。

局纪检组负责开展养老服务体系建设资金专项督查，及时查处养老院服务质量建设专项行动中的违纪违规案件。

四、重点行动内容和2024年主要任务

养老院服务质量建设专项行动从2024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。

2024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《养老院服务质量大检查指南》（以下简称“《指南》”）中明确的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115项，开展养老院服务质量大检查、大整治工作，推进养老院服务质量大转变。2024年养老院服务质量建设专项行动从4月开始，具体分为三个阶段。

（一）动员部署和自查自纠阶段（4月上旬—5月中旬）

1、成立领导小组，出台实施方案。4月10日前，区民政局成立领导小组，出台实施方案，明确责任分工。

2、组织业务培训，推动工作落实。4月20日前，区民政局参照省民政厅培训分工完成养老院负责人和基层护理员培训。培训重点学习\*\*\*关于全面提升养老院服务质量的指示精神和大检查、大整治工作要求，学习掌握全国养老院业务管理系统的操作使用。

3、组织摸底调研，全面掌握情况。4月21日前，区民政局集中时间依托全国养老院业务管理系统完成辖区内养老院信息摸底工作并做好上报。

4、开展自查自纠，制定整改方案。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。

（二）核查整改阶段（5月—9月底）

1、逐一核查，重点抽查。对照《指南》，对辖区内所有养老院逐一核查并打分，根据核查结果确定为优秀（80分以上）、达标（60-79分）、未达标（60分以下）三个等级，其中强制达标项中有一项不达标不得列为优秀等级。核查结果在当地政府网站或民政网站上公示。获优秀等级的养老院进行表彰，并在相关激励扶持措施中给予适当倾斜。对在专项行动中成效明显的养老院以及组织工作得力、推进有序的部门，民政部门优先向上级老龄部门推荐申报全国“敬老文明号”单位。

2、全面排查，督促整改。各单位各部门要认真履行职责，精心组织，全面排查，狠抓整改。对不符合相关法律法规、规范性文件、强制性标准的要依据法律法规下达限期整改通知书，对于强制达标项未达标的养老院，督促在3个月或6个月内尽快整改到位，整改不到位的由相关部门进行约谈。对存在未经许可设立、未按照国家有关标准和规定开展服务的养老院进行约谈整改；负责对侵犯老年人合法权益等行为的养老院进行约谈整改。对整改后再复查仍未达标、存在严重违法违规行为且不整改甚至因违法违规行为导致事故的养老院，则依法依规提请政府关闭或法院强制执行。

3、找准问题，精准发力。结合自查自纠和重点核查情况，针对问题清单中存在的普遍性、共性问题，及时报请当地政府集中解决；对个性化问题，要因地制宜，有针对性的研究解决。

4、集中曝光，及时公示。对专项行动情况及时进行公示，对违法违规拒不整改和依法关停的养老院在当地政府网站和电视媒体上进行集中曝光公示。

（三）巩固深化阶段（9月—11月底）

1、联合督查，合力推进。9月10日前，区民政局对辖区内养老院服务质量建设专项行动实施情况进行督查；做好迎接省、国家督查组检查的有关工作。

2、全面总结，建章立制。9月30日前，依托全国养老院业务管理系统对辖区内养老院进行第二轮情况摸底，并与第一轮摸底情况进行对比分析，盘点工作进度及成果，并形成分析报告逐级上报；10月15日前，对专项行动情况进行全面总结，并将总结报告逐级上报。进一步完善相关制度措施，推动建立常态化工作机制。

3、积极谋划，部署2024年专题活动。11月底前，总结分析2024年专项行动工作成效和不足，对“敬老文明号”创建活动开展情况进行通报，确定2024年养老院服务质量建设专项行动主题及内容。组织对服务质量特别优秀的养老院进行宣传表彰。

五、工作要求

（一）高度重视，切实履责。当地党委、政府要高度重视，将养老院服务质量建设专项行动纳入当地党委政府2024年—2024年的重要议事日程，建立政府牵头、有关部门参与的工作领导小组，组织开展好专项行动。各部门、各机构要切实履责，按照“谁检查、谁负责”的原则，严肃认真对待专项行动，检查要全面细致、不留死角。对专项行动中发现的普遍性问题，报请当地党委政府研究解决，并作出重要安排。当地政府要加大财政投入，将专项行动工作经费纳入财政预算，民政部门要将福彩公益金应优先安排用于养老院服务质量建设。

（二）建立应急机制，维护大局稳定。以提升养老服务质量建设为核心，维护老年人合法权益为目标，按照“属地负责、分级管理、分类整治、疏堵结合、保障安全、提升质量”的原则，在加大养老院整改力度的同时，注重应急预防管理，制定应急预案，确保全区养老院安全无事故。对专项行动中出现的事关全局、可能引发群体事件的重大问题，及时向当地政府报告。对在专项行动中依法取缔关停的养老院，要妥善安置好院内入住老人，切实保障养老对象生命财产安全。

（三）强化宣传，营造社会氛围。采取多种形式，广泛宣传养老院建设的法律法规、标准规范和开展养老院质量建设专项行动的重要意义，要结合“敬老文明号”创建活动，强化工作目标、重点内容、工作要求，按照正面宣传为主的原则，积极推介宣传养老院建设的典型经验、专项行动的好做法，着力营造养老院质量为先的社会氛围。

（四）把握节点，健全台账资料。严格按照本实施方案明确的时间节点、方法步骤、任务内容等要求，及时、客观、准确上报各项书面材料和电子文档，并做好台帐资料整理归档工作。

附件：

养老院服务质量大检查指南

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

依法办理养老机构设立许可证

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》

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

负责人应参加相关培训，具有养老服务专业知识

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

餐饮服务人员必须经体检取得健康合格证后上岗

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

配备社会工作者、康复师、营养师等专业人员

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

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

对老年人进行入院评估，根据老年人需求特点提供服务

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

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

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

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

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

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

对入住老年人定期开展评估

对初次入住的老年人开展短期试入住服务

定期对服务质量进行评估或考核，无虐老、欺老现象

至少每年开展一次服务质量满意度调查

委托第三方服务的应签订外包合同

积极推进养老院标准化建设

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

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

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

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

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

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

食品管理应符合监督管理部门规定

老年人能接触到的各种设备无尖角凸出部分

地面做防滑处理

老年人床头、使用的厕所安装呼叫装置

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

机构不设置在自然灾害易发、存在污染的地域

因地制宜进行适老化改造，实现无障碍环境

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

每日送开水到楼层或房间

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

定期更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品

及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品

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

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

每日订餐、送餐、送开水、打洗漱用水

提醒如厕，清洗便器

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

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

指导老年人使用拐杖、步行器、轮椅等辅助器具

及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品

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

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

协助老年人用餐、饮水

提醒、协助老年人如厕，清洗便器

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

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

协助老年人按时服药

及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品

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

提供24小时服务，并做好记录和交接班

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%

提供安全、营养均衡膳食服务

建立膳食服务制度、流程及岗位职责

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

食谱每周至少更换一次，向老年人公布并存档

建立食品留样备查制度，留样时间不少于48小时

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

做到生与熟、成品与半成品分开制作、存储

膳食的采购、处理、储存、烹饪、供应过程全程可控

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

提供居室清洁

卫生服务

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

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

提供物品洗涤

服务

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

设立院内医疗机构或与医疗机构建立协作关系

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

定期为老年人体检

建立老年人健康档案

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

开展健康管理、健康咨询、健康教育等工作

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

建立机构内感染预防和处理办法，有消毒和隔离制度

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

有传染病预防措施

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

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

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

开展社会工作专业服务

为临终老年人提供关怀服务

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

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

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

开展节日、特殊纪念日活动

通过讲座、培训班、老年大学等形式，开展各种教育培训活动

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

设立吸烟室，人员住宿和公共场所禁止吸烟

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

燃气安全应符合国家相关规定，设置可燃气体报警装置

定期维护保养燃气设施设备

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

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

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

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。

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（服务项目中字体加粗内容）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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！