



关于印发《铜陵市养老院服务质量信息公开制度》的通知

铜民事〔2017〕30号

各县（区）民政局、公安局、卫计委、市场监管局、老龄办：

为深入推进我市养老院服务质量建设专项行动，经研究决定，在全市建立养老院服务质量信息公开制度，现将《铜陵市养老院服务质量信息公开制度》印发给你们，请认真执行。

铜陵市民政局

2017年7月21日

（此件公开发布）



铜陵市养老院服务质量信息公开制度

为深入推进我市养老院服务质量建设，根据《关于印发〈安徽省养老院服务质量建设 2017 年专项行动方案〉的通知》和《关于印发 2017 年食品生产经营监管工作计划的通知》，以及全国居家和社区养老服务改革试点等工作要求，经研究决定，在全市建立养老院服务质量信息公开制度。现就有关事项通知如下：

一、公开目的

提高养老院服务质量信息透明度，主动接受社会监督，促进养老院加强管理，提升养老服务品质，引导老年人合理选择优质养老机构。

二、公开对象

全市范围内经过许可的养老机构，包括敬老院和光荣院，不包括农村幸福院、日间照料中心等社区养老服务机构。

三、公开内容

向社会公开的养老服务质量信息包括机构基本情况、设立许可、消防验收、医疗保障、食药安全、满意度测评和服务质量复查（复核）结果等 7 个方面内容。

四、公开流程



铜陵市民政局行政规范性文件

养老院服务质量信息每年公开 2 次。

每年 6 月 10 日和 12 月 10 日前，各养老院认真填写《养老院服务质量自查和检查表》报属地县区民政局，县区民政局结合“民政服务机构安全管理月”和“五保供养机构等级评定”等工作要求，组织本级相关单位于 6 月 20 日和 12 月 20 日前逐院进行复查，完成《铜陵市养老院服务质量公开信息登记表》于 6 月 30 日和 12 月 31 日前报市民政局，市民政局于 7 月 10 日和次年 1 月 10 日前组织本级相关单位分别按比例进行抽查复核，并于 7 月 15 日和 1 月 15 日前公开发布全市养老院服务质量建设相关信息。

五、公开方式

市级各部门按职责对养老院的相关信息进行检查，确定服务质量建设复查结果后，通过新闻媒体、部门网站等作出权威发布。县区相关部门按照属地管理的原则，承担辖区内养老院服务质量建设的监督责任，县区民政局负责在社区服务中心开辟养老院服务信息公开专栏，及时向社会公开包括居家和社区养老服务机构信息在内的相关信息。各养老院对公开信息的真实性负责，并在本机构公示栏或醒目位置公开相关信息。

六、工作要求

（一）首期铜陵市养老院服务质量信息公开顺延至 8 月 15 日，请各县区民政局组织相关单位对照机构已填报的《养老院服



务质量自查和检查表》迅速开展复查工作，并于7月31日前上报《铜陵市养老院服务质量公开信息登记表》，市级相关部门在抽查复核的基础上，于8月15日前发布首期铜陵市养老院服务质量公开信息。

（二）各相关部门要高度重视养老院服务质量建设，认真履行部门职责，指导养老院及时整改不达标项目。对每年7月份公开信息中服务质量复查（复核）结果为“整改”的民办养老院，暂缓发放上年度建设和运营补贴资金，待次年1月份复查（复核）达标后发放。对每年1月份公开信息中服务质量复查（复核）结果为“整改”的五保供养机构，取消本年度更高等级评定资格并暂缓发放当年定额奖补资金，待7月份复查（复核）达标后发放。

（三）各养老院在规定期限内完成《养老院服务质量自查和检查表》的自查结果填报后，要及时上报属地县区民政部门，县区民政部门负责组织协调本级相关单位集中开展复查，并填写《铜陵市养老院服务质量公开信息登记表》报送市民政局。

（四）市级相关部门通过抽查，复核养老院质量建设信息，对服务质量好、群众满意度高的养老机构进行公开推介，对自查弄虚作假的养老机构和复查把关不严的县区相关部门给予通报，典型案例向社会曝光。

附件：1.养老院服务质量自查和检查表



2. 养老院满意度测评表
3. 铜陵市养老院服务质量公开信息登记表
4. 铜陵市养老院服务质量信息公开



养老院服务质量自查和检查表

机构名称：

序号	检查内容		检查细则	自查结果	复查（复核）方式	复查结果	复核结果	复查（复核）责任部门
	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）						
1	依法办理养老机构设立许可证		未取得许可证，为不符合。不符合的，请列明原因。		查看证照			民政部门（老龄办）
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局颁发的《食品经营许可证》		自主提供餐饮服务的，不具备许可证或许可证过期的为不符合；委托餐饮服务企业提供餐饮服务的，签订了协议，服务企业具备有效许可证，为符合。		查看证照；委托服务的，查看协议和提供方有效许可证。			食药监局（市场局）
3	如有内设医疗机构，应取得医疗机构执业许可证		内设医疗机构的，不具备许可证或许可证过期的，为不符合。		查看证照			卫计部门
4	负责人应参加相关培训，具有养老服务专业知识		参加养老服务专业培训为符合；参加其它培训为部分符合；没有参加相关培训，为不符合。		查看证书			民政部门（老龄办）
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	养老院：两种情况满足其一的即为符合；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低于 30%或 60%养老护理员经过专业技能培训合格，为部分符合； 敬老院：30%-60%养老护理员接受岗前培训的，为部分符合，61%-100%为符合。		查看证书、相关记录			



铜陵市民政局行政规范性文件

6	餐饮服务人员必须经体检取得健康合格证后上岗		如有，100%持证上岗为符合		查看证照，对照本人；如果由签约餐饮服务企业提供服务的，则查看签约协议。			食药监局(市场局)
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		如有，100%持证上岗为符合。		查看证照，对照本人；如果由签约医疗机构提供服务的，则查看签约协议。			卫计部门
8	配备社会工作者、康复师、营养师等专业人员	鼓励利用社会资源，外聘志愿者	养老机构：配备两类人员（专兼职）即为符合；敬老院：鼓励利用社会资源，外聘志愿者提供相应服务，有则符合。		查看证照或（聘书），对照本人；如果由签约服务机构提供服务的，则查看签约协议。			民政部门(老龄办)
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		3--6 个月开展一次培训，为符合，6 个月以上培训一次为部分符合。		查看培训记录			
10	建立服务人员绩效考核、优秀员工奖等激励制度		有 1 项制度为部分符合，2 项及以上为符合。		查看制度			
11	对老年人进行入院评估，根据老年人需求特点提供服务		有入院评估制度且已开展评估工作为部分符合，并能据此提供相应养老服务的为符合。		查看制度、评估记录、照护记录			
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	养老机构 100% 签入住合同为符合；敬老院 100% 办理入院手续，为符合；未做到 100% 签合同或协议，为不符合。		查看制度、合同和手续			



铜陵市民政局行政规范性文件

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		有专门部门、人员或电话为部分符合；并有投诉建议处理记录为符合。		查看制度和投诉建议处理记录；询问老年人是否知晓			
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		有出入院制度为部分符合，并按制度执行为符合。		查看制度			
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		建立档案，且档案中包含 2 项材料为部分符合，包含 3 项以上材料的为符合。		查看制度、文件			
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	按月收取或价格变动提前告知，二者满足其一的，为部分符合，均满足为符合；如有强制收费现象，则不符合。		查看财务制度、收费价目表、收支情况			民政部门(老龄办)
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		发现此类问题投诉，为不符合。		查看制度，相关记录；询问老年人			
18	对入住老年人定期开展评估		至少每半年开展 1 次评估为符合，6 个月以上开展为部分符合。		查看评估记录、制度文件			
19	对初次入住的老年人开展短期试入住服务		有则符合，无则不符合。		查看文件、制度			
20	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 1 次评估或考核为符合；如有欺老、虐老现象的，则不符合，必须整改。		查看制度、记录；询问老年人			公安局（消防队）
21	至少每年开展一次服务质量满意度调查		有则符合，无则不符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			民政部门(老龄办) 质监局（市场局）
22	委托第三方服务的应签订外包合同		如有此类情况，签订外包合同，有则符合。		查看合同			民政部门(老龄办)
23	积极推进养老院标准化建设		有机构内部服务管理标准、操作规范的，为符合。		查看标准文本			民政部门(老龄办) 质监局（市场局）



铜陵市民政局行政规范性文件

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	满足 1-2 项的为部分符合，满足 3 项及以上为符合。		查看文件材料			民政部门(老龄办)
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、服务项目等	满足 2 项的为部分符合，满足 3 项及以上为符合。		现场查看			
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	如有此项内容，应有统一记录，为部分符合分，且使用合规，则为符合。		查看记录			
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	居室面积符合标准、配备相应的设施设备和物品，二者满足其一为部分符合，二者全满足为符合。		现场查看、测量			
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	满足 3 项为部分符合，4 项及以上为符合。		现场查看			民政部门(老龄办)
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	满足 2 项为部分符合，3 项及以上为符合。		现场查看			
30	食品管理应符合监督管理部门规定	有 1 项不满足，则为不符合。		查看制度、现场查看、照护记录			食药监局(市场局)
31	老年人能接触到的各种设备无尖角凸出部分	有 2 类物品有尖角凸出部分，为部分符合，3 类以上则为不符合。		现场查看			民政部门(老龄办)
32	地面做防滑处理	有 1 处不满足，为不符合。		现场查看			
33	老年人床头、使用的厕所安装呼叫装置	安装并可正常使用为符合；不能正常使用为不符合。		现场查看			
34	药品管理应符合监督管理部门规定	有 2 项及以上不满足，为不符合。		查看制度、现场查看			食药监局(市场局)
35	机构不设置在自然灾害易发、存在污染的地域	有 1 项情况存在，即不符合。		查看周边环境、相关文件			民政部门(老龄办)



铜陵市民政局行政规范性文件

36	因地制宜进行适老化改造，实现无障碍环境	楼道扶手、洗手间扶手、无障碍坡道等老年人生活及活动区域有 1 处未实现无障碍，即为部分符合，有 2 项及以上为不符合。		现场查看			
37	有醒目、规范、易懂的标志标识	标志标识不全、有破损超过 40%的，为部分符合；标志标识不全、有破损超过 85%的，为不符合。		现场查看			
38	每日送开水到楼层或房间	有则为符合，无即不符合。		现场查看、查看记录			
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	有 1 项未做到，为不符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
40	定期更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品	有 1 项未做到，为不符合。		查看制度、现场查看老人居室、照护记录			
41	及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品	有 1-2 种不能正常使用的设施设备、物品为部分符合，3 种及以上为不符合。		查看制度、现场查看老人居室、维修记录			民政部门(老龄办)
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	有每日房间巡查，但无巡查记录，为部分符合，二者均有则符合。		查看制度、流程，现场查看老人、照护记录			
43	提供 24 小时当班、值班服务，并做好记录和交接班	提供 24 小时服务,且有相关记录，为符合，无当班、值班记录为部分符合，二者皆无为不符合。		查看制度、照护记录、交接班记录			
44	每日订餐、送餐、送开水、打洗漱用水	提供 2 项为部分符合，3 项以上为符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
45	提醒如厕，清洗便器	提供 1 项为部分符合，2 项为符合。		现场查看、查看照护记录			



铜陵市民政局行政规范性文件

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	有 1 项未做到即为不符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
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	有 1 项未做到即为不符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
48	指导老年人使用拐杖、步行器、轮椅等辅助器具	做到 1 项即为符合。		现场查看、照护记录			
49	及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品	发现 1-2 种不能正常使用的设施设备、物品为部分符合，发现 3 种及以上为不符合。		现场查看、工作记录			
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	交接班或护理记录中是否有观察记录,报告及处理记载,1 项未达到,为部分符合，2 项及以上未达到为不符合。		查看照护记录			
51	提供 24 小时当班、值班服务，并做好记录和交接班	提供 24 小时服务,且有相关记录，为符合，无当班、值班记录为部分符合，二者皆无为不符合。		查看制度、照护记录、交接班记录			
52	协助老年人用餐、饮水	1 项做到为部分符合，2 项做到为符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
53	提醒、协助老年人如厕，清洗便器	2 项做到为部分符合，3 项做到为符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			民政部门(老龄办)
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	有 1 项未做则为不符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
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	有 1 项未做到为不符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			



铜陵市民政局行政规范性文件

56	协助老年人按时服药	做到准确、按时协助老人服药，为符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
57	及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品	有 1-2 种不能正常使用的设施设备、物品为部分符合，3 种及以上为不符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
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	有观察记录,报告及处理记录,1 项未达到,为部分符合，2 项及以上未达到即为不符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
59	提供 24 小时服务，并做好记录和交接班	有 24 小时服务且有工作记录，为符合，二者满足一项即为部分符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
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%	有操作规程且褥疮发生率达标准，即为符合，二者满足一项即为部分符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			卫计部门
61	建立膳食服务制度、流程及岗位职责	如有餐饮服务，有 2 项即为符合。		查看制度、流程、现场查看			食药监局(市场局)
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	如有餐饮服务，做到 2 项即为部分符合，3 项及以上为符合。		查看制度、现场查看、询问、查看膳食记录			民政部门(老龄办)
63	食谱每周至少更换一次，向老年人公布并存档	如有餐饮服务，每周更换食谱且向老年人公布并存档，为符合，满足 2 项为部分符合。		查看制度、膳食记录			食药监局(市场局)
64	建立食品留样备查制度，留样时间不少于 48 小时	如有餐饮服务，有 1 项未做到即为不符合。		查看制度、相关记录，现场查看			
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	如有餐饮服务，有 1 项未做到即为不符合。		查看制度、相关记录，现场查看			食药监局(市场局)



铜陵市民政局行政规范性文件

66	做到生与熟、成品与半成品分开制作、存储		如有餐饮服务，有 1 项未做到即为不符合。		查看制度、现场查看			
67	膳食的采购、处理、储存、烹饪、供应过程全程可控		如有餐饮服务，满足 3 个过程可控为部分符合，满足 4 个及以上为符合。		查看制度、现场查看			
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		每周至少检查 1 次老年人房间有无过期食品且提醒老年人处理过期腐烂的食品，为符合，二者满足一项为部分符合。		查看制度、现场查看、照护记录			
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		如有餐饮服务，建立老年人伙食（膳食）委员会且发挥作用，为符合，二者满足一项为部分符合。		查看制度、相关记录			民政部门(老龄办)
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		有 1 项未做到，即为不符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
71	定期对走廊、功能活动区及设施设备进行清洁和消毒，保持公共服务区域整洁卫生、无异味		有 1 项未做到，即为不符合。		查看制度、现场查看			
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	有 1 项做不到即为部分符合，2 项做不到为不符合。		查看制度、现场查看、工作记录			民政部门(老龄办)
73	设立院内医疗机构或与医疗机构建立协作关系		如有，且有相关协议或合同，即为符合。		查看合同文件、现场查看			卫计部门
74	院内医疗机构管理服务符合卫生计生部门规定		如有院内医疗机构，且符合规定，则为符合。		查看文件、现场查看			



铜陵市民政局行政规范性文件

75	定期为老年人体检		做到老年人每年体检 1 次，即为符合。		查看制度、照护记录			卫计部门
76	建立老年人健康档案		100% 老年人有健康档案，即为符合。		现场查看档案			
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		配备适合老年人需要的基本健身器具和康复辅助器具且指导老年人正确使用，为符合；二者满足一项即为部分符合。		查看制度、现场查看、照护记录			
78	开展健康管理、健康咨询、健康教育等工作		开展 2 项服务即为部分符合，3 项及以上为符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
79	对失智老年人进行非药物干预益智康复训练		如接收此类老人，且有 1-2 项该类服务，即为部分符合，3 项及以上为符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
80	建立机构内感染预防和处理办法，有消毒和隔离制度		做到 2 项即为部分符合；3 项及以上为符合。		查看制度、现场查看、照护记录			
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		做到 1 项得部分符合；2 项及以上为符合。		查看制度、现场查看			
82	有传染病预防措施		应有制度、工作流程，有 1 项做不到，即为不符合。		查看制度、流程			
83	有专人负责机构内感染控制，做好记录		有专人负责且有完整记录，即为符合；满足二者之一，即为部分符合。		查看制度、现场查看、照护记录			民政部门(老龄办)
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		做到 2 项即为部分符合；3 项及以上为符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
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		做到 2 项即为符合。		查看制度、现场查看、工作记录、			



铜陵市民政局行政规范性文件

86	开展社会工作专业服务		院内有社会工作者或经过专业社会工作培训的人员为老年人提供个案、小组等服务为符合；与社会工作专业服务机构、院校建立合作协议，定期开展社会工作服务，部分符合。		查看制度、服务记录			民政部门(老龄办)
87	为临终老年人提供关怀服务		有特设居室、专门服务人员、服务制度的为符合，少 1 项即为部分符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
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		做到 2 项即为部分符合；3 项及以上为符合。		查看制度、照护记录			
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	可以协助的，为符合。		查看制度、工作记录			
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		开展 3 项活动为部分符合，4 项及以上为符合。		查看制度、现场查看老人、照护记录			
91	开展节日、特殊纪念日活动		开展 1 类活动为部分符合，2 类及以上为符合。		查看制度、现场查看、活动记录			
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		开展 2 项为部分符合，3 项及以上为符合。		查看制度、现场查看、活动记录			
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		如收住这类老年人，提供 2 项活动即为部分符合,3 项以上为符合。		现场查看老人、照护记录			
94	为卧床老年人提供电视、广播、阅读等文化娱乐项目		如收住这类老年人，提供 2 项活动为部分符合，3 项及以上即为符合。		现场查看			
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		组织志愿者为老年人提供服务且倡导老年人参与力所能及的志愿服务，为符合；满足二者之一的，为部分符合。		查看制度、现场询问老人、查看活动记录			



铜陵市民政局行政规范性文件

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	有 1 项未做到即为不符合；如果没有特种设备，则不对特种设备管理做要求。		查看制度			公安局（消防队）
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	各项中有任何 1 点达不到，则该项不符合。		查看证书，询问			
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	有 1 项未做到就不符合。		现场查看，询问			
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	各项中有任何 1 点达不到，则该项不符合；设置自动消防系统的养老院则查看是否在相关场所对应设置相应设备。		现场查看，人员操作、询问			公安局（消防队）
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	有 1 项未做到就不符合。		查看制度、现场查看记录、人员操作、询问			
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	各项中有任何 1 点达不到，则不符合。		现场查看，查看制度、记录			
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	有 1 项未做到就不符合。		现场查看			
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	有 1 项未做到就不符合。		查看记录、资料，人员操作、询问			
104	设立吸烟室，人员住宿和公共场所禁止吸烟	有 1 项未做到就不符合。		现场查看			
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	有 1 项未做到就不符合。		现场查看，查看维护记录			



铜陵市民政局行政规范性文件

106	燃气安全应符合国家相关规定，设置可燃气体报警装置	如有，有 1 项未做到就不符合。		现场查看			
107	定期维护保养燃气设施设备	如有，有 1 项未做到就不符合。		现场查看，查看维护记录			
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	如有，有 1 项未做到就不符合。		现场查看			
109	燃气设施干净整洁卫生，周围无可燃物品和其他杂物堆放	如有，有 1 项未做到就不符合。		现场查看			
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	如有，有 1 项未做到就不符合。		现场查看			
111	对特种设备进行经常性日常维修保养，定期自检，有记录	如有，缺少 1 项即为部分符合。		查看维护、交接班记录			公安局（消防队）
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	如有，缺少 1 项即为部分符合。		查看年检或检验报告			
113	建立出入、探视、请销假等制度，防止老年人走失	有 1 项未做到就不符合。		查看制度、记录			民政部门（老龄办）
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	建立视频监控系统或实行 24 小时巡查，均为符合。		现场查看、视频记录			
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	有应急预案、应急处置流程、报告制度，缺少 1 项即为部分符合。		查看制度、流程、文件、记录			

填表说明：

1. 38 项-43 项指标、44 项-51 项指标、52 项-60 项指标分别属为自理老年人、部分失能老年人、失能老年人提供基础生活服务指标。
2. 标黑字体的指标属于基础指标，其余指标属于提升指标。



养老院满意度测评表

养老院名称：

测评人：

测评日期：

序号	评价指标	评价内容	满意度评价									
			很满意		满意		一般		不满意		很不满意	
			10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1	整体布局	机构的布局科学、合理、有序										
2	场所环境	服务场所有绿化配置，环境整洁										
3	生活设施	机构内生活设施齐全、完备										
4	康复器械	机构内有必要的康复器械，能方便使用										
5	项目公开	公示服务项目、服务流程和服务指南										
6	收费公开	公示收费项目和收费标准										
7	监督公开	在业务接待场所公开监督方式方法， 公开监督投诉电话，设置意见箱										
8	生活配套服务	生活配套服务齐全、方便										
9	手续办理	您对办理入住手续的便捷性										
10	住宿条件	您对机构住宿条件的满意度										
11	伙食条件	您对机构的伙食质量的满意度										
12	卫生条件	您对机构的清洁卫生状况的满意度										
13	医疗条件	您对机构的医疗水平的满意度										
14	生活秩序	您对公寓生活秩序的满意度										
15	服务多样	您对机构提供多样化服务项目，满足不同客户的 合理消费需求的满意度										
16	应急处置	您对机构制定应急预案，突发状况应急 处置满意度										
17	安全管理	采取安全标识等措施，减少安全意外发生										
18	规章制度	您对机构的规章制度满意度										
19	着装举止	服务工作人员，着装统一整洁，仪态端庄， 举止得体										



铜陵市民政局行政规范性文件

20	职业道德素质	服务人员爱岗敬业，文明服务，保护老人隐私										
21	业务理论	熟悉本岗位业务知识										
22	技能操作	业务技术操作熟练										
23	服务态度	您对工作人员服务的态度度										
24	按时在岗	服务人员按时在岗										
25	廉洁自律	不收取服务对象及家属红包、财物										
26	咨询服务	您对业务咨询服务的满意度										
27	饮食照料	您对饮食照料服务的满意度										
28	压疮护理	您对压疮护理服务的满意度										
29	用药照料	您对用药照料服务的满意度										
30	康复训练	您对工作人员组织、指导康复训练的满意度										
31	娱乐活动	您对开展丰富的娱乐活动的满意度										
32	心理沟通	您对工作人员开展心理疏导、沟通的满意度										
33	对住宿价格感知	您对机构公寓住宿价格的评价										
34	对护理级别价格的感知	您对机构护理级别价格的评价										
35	对食堂价格的感知	您对食堂价格的评价										
36	对本机构的总体印象	您对机构的总体印象评价										
37	服务对象投诉处理	机构对服务投诉处理及时合理										
38	保持在本机构入住的可能性	会保持在本机构入住										
39	向他人推荐本机构的可能性	会向他人推荐本机构										
合计												



铜陵市民政局行政规范性文件

其他意见或建议：

百分制得分：

注：本表由县区市场局（市质监局）进行养老院服务质量复查（复核）时进行测评。



铜陵市养老院服务质量公开信息登记表

(2017 年第 期)

机构名称:

养老院质量建设自查结果: (整改/提升)

行业监 管单位	部门职责	县级工作协调小组		市级工作协调小组	
		复查情况	复查人员签 名	复核情况	抽查人员签名
老龄办	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，会同民政部门统筹协调养老院服务质量专项行动。	养老机构设立许可：		养老机构设立许可：	
质监局 (市场局)	负责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。	入住老人满意度：		入住老人满意度：	
公安局	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。	消防验收：		消防验收：	
卫计委	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。	医疗保障方式：		医疗保障方式：	



铜陵市民政局行政规范性文件

食药监局	负责对养老院食堂的设立许可和日常监管。对养老院内设医疗机构药品（医疗器械）使用的日常监管，依法查处食品、药品（医疗器械）违法经营和使用行为。	食品安全等级：		食品安全等级：	
民政局	负责养老机构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。	服务质量复查结果：		服务质量复核结果：	



铜陵市养老院服务质量信息公开

(2017 年第 期)

序号	县区	养老院名称	机构法人	是否设立许可	是否通过消防验收	医疗保障方式	食品安全等级	入住老人满意度	质量建设复查（复核）结果



铜陵市民政局行政规范性文件

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--