

济 南 市 民 政 局
济南市住房和城乡建设局
济南市卫生健康委员会
济南市应急管理局
济南市市场监督管理局
济南市消防救援支队

文件

济民函〔2020〕15号

关于开展2020年全市养老院服务质量 建设专项行动的通知

各区县民政局、住房和城乡建设局、卫生健康局、应急管理局、市场监管局、消防救援大队：

为深入贯彻落实习近平总书记关于提高养老院服务质量的重要指示精神，根据省民政厅等六部门《关于做好2020年全省养老院服务质量建设专项行动工作的通知》（鲁民〔2020〕19号），

现就开展 2020 年全市养老院服务质量建设专项行动通知如下：

一、目标要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以养老机构老年人安享幸福晚年为目标，加强行业监管，推动强基达标，全面提质增效，加快建立养老机构高质量发展长效机制。到 2020 年底，实现以下目标：

——特困人员供养服务设施（敬老院）改造提升成效显著，护理功能明显增强，改造提升敬老院 15 处，增加敬老院护理型床位 800 张，特困失能老年人集中供养率达到 50%，年内实现特困供养人员愿进全进。

——养老机构标准化水平明显提升，70%以上养老机构符合《养老机构服务安全基本规范》，备案养老机构等级评定率达到 100%，全市护理床位占比不少于 50%。

——养老服务队伍专业化能力持续加强，养老院院长全部轮训一遍，培训各类养老服务人员 6000 人、专兼职老年社会工作者 350 人。

——各司其职、协同配合的跨部门综合监管机制全面建立，行业监管水平进一步提高。

二、重点任务

（一）在疫情防控常态化下有序恢复服务。根据疫情防控形势，及时调整完善防控策略，在疫情防控常态化条件下有序恢复养老服务秩序。坚持底线思维，持续加强养老机构日常疫情防控，严格落实各项防控措施，健全养老机构突发事件应急预案，坚决

防止养老机构发生疫情，并将防控落实情况在全国养老机构业务管理系统中及时填报更新。（责任部门：民政部门、卫生健康部门）

（二）推动养老机构强基达标。各区县要对照《全国养老院服务质量大检查指南》《养老机构服务质量基本规范》《养老机构服务安全基本规范》（强制性标准）等，结合市安委会关于开展“安全生产月”和“安全生产万里行”活动要求，采取部门联合检查、第三方评估等方式，对所有养老机构服务质量、安全隐患等情况进行全面排查，并对以往排查的风险隐患整改情况进行“回头看”，建立整改台账，9月底前全部整改到位。对既违反相关法律法规及其他强制性国家标准，又不符合《养老机构服务安全基本规范》强制标准，且拒不整改或无法完成整改的养老机构，报请区县人民政府组织联合执法，妥善安排在院老人，依法予以取缔。2020年底前，确保70%以上养老机构符合强制性国家标准《养老机构服务安全基本规范》。（责任部门：民政部门、卫生健康部门、应急管理部门、市场监管部门、消防救援机构）

（三）开展养老机构等级评定。依据《养老机构等级划分与评定》国家标准及《济南市养老服务设施等级评定标准》，采取委托专业评估机构等方式，市级统一对养老机构开展等级评定，并将评定结果向社会公开，作为社会选择服务、政府监督管理的重要参考。区县要结合等级评定工作，一并进行护理型床位认定。鼓励建立与养老机构等级挂钩的区县级运营补贴机制。10月底前，全市养老机构等级评定工作全部完成，并录入山东养老管理平台，同步录入市级综合养老信息平台。在此基础上，各区县要

开展养老机构服务质量日常监测工作，明确监测指标、监测方式和监测频次。（责任部门：民政部门）

（四）实施敬老院改造提升工程。实施敬老院改造提升三年计划，分年度、分阶段、分步骤推进，确保 2022 年底前每个区县都建有一处以提供失能护理服务为主的区县级特困人员供养中心，形成区县级敬老院为中心、中心敬老院和镇（街道）敬老院为衔接的特困人员集中供养体系，护理型床位占比达到 55%以上，所有敬老院达到二级以上养老机构标准。推进莱芜区、南部山区、莱芜高新区农村敬老院事业法人登记，6 月底前全市敬老院全部完成事业法人登记。依托具备条件的敬老院，打造具有特困人员供养、困难失能人员托养、上门服务、中央厨房、指导管理等功能的区域性养老服务中心，年底前全市至少打造 2 处示范样板。

（责任部门：民政部门、卫生健康部门）

（五）实施养老机构消防安全达标提升工程。认真落实民政部等四部门《民办养老机构消防安全达标提升工程实施方案》（民发〔2019〕126 号），结合民政服务机构消防安全专项整治三年行动，全面摸清辖区内养老机构消防安全状况，建立隐患、整改、责任“三个清单”。贯彻行业标准化化管理要求，建立完善行业系统消防安全管理规定，健全与消防救援机构分析评估、定期会商、联合执法等工作机制，推广“三自主两公开一承诺”做法，组织行业单位开展消防安全标准化管理，2020 年年底前，各区县至少打造 1 处标杆示范养老机构。

按照《关于推进解决养老服务设施消防审验有关问题的通

知》（济民发〔2020〕20号）文件规定，推动养老机构存量消防审验问题整改清零，推动存量养老机构按照国家工程建设消防技术标准配置消防设施、器材，落实日常消防安全管理要求。按照部门职责分工，对未经消防设计审查、未经消防验收投入使用的养老机构进行督促整改；对判定为重大火灾隐患的养老机构提请区县政府挂牌督办。（责任部门：民政部门、住房城乡建设部门、应急管理部门、消防救援机构）

（六）建立健全养老服务综合监管制度。落实省级养老服务综合监管工作精神，推动建立部门联动机制和问题发现信息共享机制，提高养老服务质量信息化监管水平。民政部门要依托政务信息共享平台，获取有关部门的政务信息，组织基层定期排查上报，及时掌握新设立机构以及未登记、未备案机构信息，并录入山东省养老管理平台，纳入日常监管和督促整改范围。及时发布养老服务设施等级评定和日常综合监管结果，推动建立养老服务场所视频监控系统，加强职能部门和社会多途径监督。（责任部门：民政部门、卫生健康部门、应急管理部门、市场监管部门、消防救援机构）

（七）开展养老服务人才培养提升行动。实施养老服务人才培养三年行动计划，对养老院院长、养老护理员、失能老年人家庭照顾者和专兼职老年社会工作者等以政府购买服务方式开展专业培训。2020年养老院院长全部培训一遍，培训各类养老服务人员6000人次。（责任部门：民政部门）

（八）切实维护老年人合法权益。深入贯彻落实《山东省养

老服务条例》，推动养老机构规范运营，严惩养老机构侵害老年人合法权益行为。对违反《山东省养老服务条例》第七十条有关规定的养老机构，由民政部门责令限期改正；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款；可能危及人身健康和生命财产安全的，责令停业整顿，并处三万元以上十万元以下的罚款。（责任部门：民政部门）

三、工作要求

（一）健全工作机制。各区县要建立政府主导、民政牵头、部门协同、社会参与的工作机制，形成工作合力。民政部门要将专项行动纳入年度业务评估重点内容，加强工作指导，定期调度进展，会同有关部门及时解决遇到的困难和问题。各有关部门要按照职责分工，加强协作配合，共享有关信息，推进任务落实。对工作中遇到的重大问题，要及时报请当地政府研究解决。

（二）抓好督促落实。养老机构法定代表人、主要负责人或实际控制人是服务质量的第一责任人，要切实承担服务质量提升的主体责任。各区县民政、卫生健康、消防、市场监管部门要采取实地检查验收、第三方评估等方式，依法处置服务质量规范化建设中发现的不合法、不合规问题。市级将组织相关部门开展专项行动联合督查，对各区县专项行动开展情况进行通报。

（三）推进长效监管。专项行动结束后，各区县要转变工作方式方法，通过运用信息化、规范化、标准化等方法，建立健全养老机构服务质量建设长效机制，促进养老院服务质量不断提升。

（四）强化宣传引导。各县区要继续通过电视媒体、报刊杂

志、门户网站、微博、微信等平台广泛宣传专项行动，宣传正面典型，曝光反面案例，激励养老机构提升服务质量，营造良好的舆论环境。

各区县要对 2017 年以来的专项行动进行总结，于 10 月 31 日前向市民政局报送专项行动总结报告，内容主要包括专项行动四年来主要工作及成效、存在的突出问题、意见建议和下一步健全落实长效机制的打算。联系人：孙丽、管延霞，联系电话：66602532，邮箱：jnmzjylfwc@jn.shandong.cn。

附件：养老机构服务安全基本规范



济南市民政局



济南市住房和城乡建设局



济南市卫生健康委员会



济南市应急管理局



济南市市场监督管理局



济南市消防救援支队
济南市公安消防支队（代章）

2020 年 6 月 10 日

（此件主动公开）



中华人民共和国国家标准

GB 38600—2019

养老机构服务安全基本规范

Basic specification of service safety for senior care organization

2019-12-27 发布

2022-01-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 安全风险评估 1

6 服务防护 2

7 管理要求 3

参考文献..... 4

前 言

本标准的全部技术内容为强制性。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国民政部提出并归口。

养老机构服务安全基本规范

1 范围

本标准规定了养老机构服务安全的基本要求、安全风险评估、服务防护、管理要求。
本标准适用于养老机构的服务安全管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 2893 安全色

GB 2894 安全标志及其使用导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

相关第三方 relevant third party

老年人配偶、监护人以及为老年人提供资金担保或委托代理的个人或组织。

注:改写 GB/T 35796—2017,定义 3.4。

3.2

床单元 bed unit

养老机构老年人床位所包含的设备和物品。

4 基本要求

4.1 养老机构应符合消防、卫生与健康、环境保护、食品药品、建筑、设施设备标准中的强制性规定及要求。

4.2 使用安全标志应按照 GB 2893、GB 2894 的要求。

4.3 养老护理员应经培训合格后上岗。

4.4 应制定昼夜巡查、交接班制度,并对检查、服务开展情况进行记录。

4.5 应制定老年人个人信息和监控内容保密制度。

4.6 应防止在养老机构内兜售保健食品、药品。

4.7 污染织物应单独清洗、消毒、处置。

4.8 老年人生活、活动区域应禁止吸烟。

5 安全风险评估

5.1 老年人入住养老机构前应结合老年人日常生活活动、精神状态、感知觉与沟通、社会参与进行服务

安全风险评估。

5.2 服务安全风险评估应包括噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外方面的风险。

5.3 每年应至少进行1次阶段性评估,并保存评估记录。

5.4 评估结果应告知相关第三方。

5.5 应根据评估结果划分风险等级。

6 服务防护

6.1 防噎食

6.1.1 应为有噎食风险的老年人提供适合其身体状况的食物。

示例:流质、软食。

6.1.2 有噎食风险的老年人进食时应在工作人员视线范围内,或由工作人员帮助其进食。

6.2 防食品药品误食

6.2.1 应定期检查,防止老年人误食过期或变质的食品。

6.2.2 发现老年人或相关第三方带入不适合老年人食用的食品,应与老年人或相关第三方沟通后处理。

6.2.3 提供服药管理服务的机构,应与老年人或相关第三方签订服药管理协议,准确核对发放药品。

6.2.4 发生误食情况时应及时通知专业人员。

6.3 防压疮

6.3.1 应对有压疮风险的老年人进行检查:皮肤是否干燥、颜色有无改变、有无破损,尿布、衣被等是否干燥平整。

6.3.2 预防压疮措施应包括:变换体位、清洁皮肤、器具保护、整理床铺并清除碎屑。

6.3.3 应对检查情况予以记录。

6.4 防烫伤

6.4.1 倾倒热水时应避开老年人。

6.4.2 洗漱、沐浴前应调节好水温,盆浴时先放冷水再放热水。

6.4.3 应避免老年人饮用、进食高温饮食。

6.4.4 应避免老年人接触高温设施设备与物品。

示例:开水炉、高温消毒餐具、加热后的器皿。

6.4.5 使用取暖物时,应观察老年人的皮肤。

6.4.6 应有安全警示标识。

6.5 防坠床

6.5.1 应对有坠床风险的老年人重点观察与巡视。

6.5.2 应帮助有坠床风险的老年人上下床。

6.5.3 睡眠时应拉好床护栏。

6.5.4 应检查床单元安全。

6.6 防跌倒

6.6.1 老年人居室、厕所、走廊、楼梯、电梯、室内活动场所应保持地面干燥,无障碍物。

- 6.6.2 应观察老年人服用药物后的反应。
- 6.6.3 有跌倒风险的老年人起床、行走、如厕等应配备助行器具或由工作人员协助。
- 6.6.4 地面保洁等清洁服务实施前及过程中应放置安全标志。

6.7 防他伤和自伤

- 6.7.1 发现老年人有他伤和自伤风险时应进行干预疏导,并告知相关第三方。
- 6.7.2 应专人管理易燃易爆、有毒有害、尖锐物品以及吸烟火种。
- 6.7.3 发生他伤和自伤情况时,应及时制止并视情况报警、呼叫医疗急救,同时及时告知相关第三方。

6.8 防走失

- 6.8.1 有走失风险的老年人应重点观察、巡查,交接班核查。
- 6.8.2 有走失风险的老年人外出应办理手续。

6.9 防文娱活动意外

- 6.9.1 应观察文娱活动中老年人的身体和精神状态。
- 6.9.2 应对活动场所进行地面防滑、墙壁边角和家具防护处理。

7 管理要求

7.1 应急预案

- 7.1.1 应制定噎食、压疮、坠床、烫伤、跌倒、走失、他伤和自伤、食品药品误食、文娱活动意外突发事件应急预案,并每年至少演练1次。
- 7.1.2 应制定突发事件报告程序。

7.2 评价与改进

- 7.2.1 应每半年至少对本标准涉及的服务安全风险防范工作评价1次。
- 7.2.2 服务及评价中发现安全隐患应整改、排除。

7.3 安全教育

- 7.3.1 应制定安全教育年度计划。
- 7.3.2 养老机构从业人员上岗、转岗前应接受安全教育。
- 7.3.3 养老机构从业人员每半年应至少接受1次岗位安全、职业安全教育,考核合格率不低于80%。
- 7.3.4 相关第三方、志愿者和从事维修、保养、装修等短期工作人员应接受养老机构用电、禁烟、火种使用、门禁使用、尖锐物品管理安全教育。
- 7.3.5 应对老年人开展安全宣传教育。

参 考 文 献

- [1] GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范
 - [2] 中华人民共和国老年人权益保障法.全国人民代表大会常务委员会.2018年12月29日
 - [3] 国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见.国办发〔2019〕5号.2019年3月29日
-

