

重庆市养老机构服务质量基本规范评估细则

机构名称：_____ 机构联系电话：_____

机构性质：☐ 公办 ☐ 民营 ☐ 公建民营 ☐ 其他_____

评估得分：_____ 机构负责人（签字）：_____

评估组长（签字）：_____ 评估人员（签字）：_____

评估时间：_____年_____月_____日

重庆市养老机构服务质量基本规范评估细则

编号	序号	检查内容		检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
		服务社会老年人的养老机构	农村特困人员供养服务机构（敬老院）			1000			
第一类		检查形式：核查证照、资质、手续、档案、制度、协议等资料							
	一	基本要求							
1	1.1	取得在有效期内的养老机构设立许可证或在主管部门的备案证书	进行法人登记	服务社会老年人的养老机构有备案证书或有效期内的设立许可证为符合； 敬老院有事业单位登记证书，或挂靠民政部门、公办社会福利院、民办养老机构有协议为符合	查看证照或协议	10	符合得分，不符合请备注理由		
2	1.2★	提供餐饮服务的养老机构，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》		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，签订服务协议，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	5	符合得分。机构不提供餐饮服务不评估不得分，合理缺项		
3	1.3	内设医疗机构的，应取得医疗机构执业许可证；未内设医疗机构的，应与医疗机构建立协作关系，签订服务协议		内设医疗机构具备许可证且未过期，为符合；内设诊所、卫生所（室）、医务室、护理站，有备案手续为符合；与医疗机构建立协作关系，有相关协议或合同，为符合	查看证件或协议文件	5	既无内设医疗机构，也未与医疗机构建立协作关系的，不得分		
4	1.4★	外包服务应与有资质的外包服务机构签订协议		有协议且外包单位有资质为符合	查看资质、协议	5	符合得分。无其他外包服务不评估不得分，合理缺项		
5	1.5	有环评报告、消防备案证明		环评报告：建筑面积 5 万 m² 以下的养老机构需填报环境影响登记表，有备案手续为符合，5 万 m² 以上的养老机构有环评合格报告为符合 消防备案：300 m² 以下的养老机构有消防检查记录，评定无重大安全风险的为符合；300-1000 m² 的养老机构有消防备案手续为符合；1000 m² 以上的养老机构有消防验收手续为符合	查看相关证明材料	5	符合得分（不需要环评的，不评估不得分，合理缺项）		

编号	序号	检查内容	检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
	二	疫情（传染病）预防与控制						
6	2.1	建立疫情（传染病）防控工作机制。机构负责人全面负责防控工作，制定并实施防控方案和应急预案，划片分区，责任到人	建立工作机制，建立防控方案和应急预案，责任到人，建立感染控制和隔离制度，全部满足为符合	查看制度	10	符合得分		
7	2.2	建立并执行本单位新冠肺炎疫情防控相关制度和应急预案。包括应急值班制度、健康筛查制度、疫情专项经费管理制度、疫情控制和隔离制度、人员管理制度、防护物资管理制度、疫情监测报告制度、亲属探访制度等	建立相关制度和预案，有 6 项及以上为符合	查看制度	10	符合得分		
8	2.3	加强机构出入管理。采取预约探视、控制流量的方式开展探视服务；老年人及工作人员因就医等特殊情况确需外出的，必须履行相关手续；需经常外出看病的老年人，应由亲属接回家养老或联系医院住院治疗；工作人员在家休息的，不得到人员聚集场所活动；外来工作人员因特殊情况进入养老机构的应登记，在指定区域和路线开展工作，并做好入院前防护准备	有出入院管理制度，有外出手续履行记录，外来人员入院登记并做好检测为符合	查看出入院制度，外出记录和入院登记记录	10	符合得分		
9	2.4	强化内部管理。开展疫情及相关防控基础知识宣传教育，向老年人宣传在机构内公共活动空间应佩戴口罩；工作人员应掌握预防病毒感染的个人防护、卫生健康习惯、相关传染病法律法规及疫情应急处置要求；避免共用个人物品；非特殊情况不组织聚集性活动	通过有效途径宣传疫情防控知识，工作人员掌握防感染要求，个人物品不共用，非特殊情况未组织聚集性活动的为符合	现场查看疫情宣传，随机抽查 1 名工作人员考察防感染知识，询问老年人是否共用个人物品、组织聚会	10	符合得分		
10	2.5	新入住老人、新入职员工应进行核酸检测，机构老人及员工外出一周以上的，应进行核酸检测	按要求进行全部检测的为符合	查看新入住老人、新员工和一周以上外出人员名单，对应查看检测报告	10	符合得分		
11	2.6	采取分时错峰取餐或就餐、岗位送餐等分散式供餐、用餐	采用分散式供餐、用餐为符合	现场查看、询问	10	符合得分		

编号	序号	检查内容		检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
12	2.7	生活、疫情防护物资的采购管理采用配送、网上订购等无接触式的配送方式		采用无接触配送为符合	询问采购管理人员、查看采购记录	5	符合得分		
13	2.8	加强老年人心理调节，做好正面宣传教育，为居室内老年人提供电视、广播、阅读等文化娱乐服务，利用电话、网络等为老年人提供与亲属间的亲情化沟通服务，纾解焦虑情绪，引导其保持正常作息、规律生活		重视老年人心理疏导，引导他们正常生活为符合	询问工作人员，随机询问 2 名老年人	5	符合得分		
14	2.9	养老机构应常备不少于 2 周的口罩、消毒液、消毒酒精等防疫物资		有物资储备包括但不限于消毒液、酒精、口罩等储备符合要求为符合	现场查看	5	符合得分		
15	2.10	做好老年人常态化检测。早晚测量老年人体温，重点观察发热、咳嗽、咽痛、胸闷、呼吸困难、轻度纳差、乏力、精神稍差、恶心呕吐、腹泻、头痛、心慌、结膜炎、轻度四肢或腰背部肌肉酸痛等症状，做好老年人新冠肺炎预防控制健康记录		有每天早晚两次的老人测量记录为符合	查看记录	5	符合得分		
	三	服务项目与质量要求							
	3.1	出入院服务							
16	3.1.1	对老年人进行入院评估，包括生理、心理、社会背景、生存质量、服务需求等评估		有入院评估制度，且已开展老年人生理心理、服务需求、风险等评估工作为符合	查看制度，随机抽查近 1 年 2 份评估档案	10	符合得分		
17	3.1.2	评估结果经老年人或相关第三方认可，并作为提供服务的依据		老年人入院评估结果有老年人或相关第三方签字，提供的相应服务与评估结果相匹配为符合	抽查近 1 年的评估报告、签字记录、照护记录	10	有评估报告 3 分；有第三方签字 3 分；匹配的照护记录 4 分		
18	3.1.3	建立老年人入院、出院制度，协助老年人及家属办理出入院手续		有出入院制度，协助老年人及相关第三方办理出入院手续为符合	查看制度，查记录	10	有制度得 5 分，有记录 5 分		
19	3.1.4	老年人确认入住后签署入住服务合同	特困人员入住办理入院手续	1 养老服务合同内容包括但不限于：权利义务、服务内容、服务标准、收费标准、合同的变更和解除。 服务社会老年人养老机构 100% 签入住服务合同为符合；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、合同或手续	10	符合得分		

编号	序号	检查内容	检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注	
20	3.1.5★	养老机构内设医疗机构，应做到：（若无医疗机构，合理缺项）				无内设医疗机构不评估不得分，合理缺项			
		1. 按照内设医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动	有医疗机构登记证明、开展的诊疗科目与资质相对应为符合	查医疗机构经营许可证副本，现场查看公示的服务项目	2	符合得分			
		2. 观察老年人生命体征、病情变化、体重变化	有观察记录或证明为符合	查观察记录	2	符合得分			
		3. 开展医疗巡视，发现老年人出现病情变化，做出相应处理	有巡视记录和病情处理记录相关证明为符合	查巡视及处理记录	2	符合得分			
		4. 对老年人常见慢病进行监测及健康指导	有监测记录和健康指导记录证明为符合	查监测和指导记录	2	符合得分			
		5. 进行老年人保健和传染病的预防，定期开展卫生知识宣教工作	有卫生知识宣传活动记录证明为符合	查宣教记录	2	符合得分			
	3.9	安宁服务							
21	3.9.1	尊重老年人宗教信仰、民族习惯和个人意愿，帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期	有相应制度、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、现场查看居室设置	5	部分符合得2分			
22	3.9.2	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	有制度无记录为部分符合	查看制度、工作记录	5	部分符合得2分		
23	3.9.3	终末消毒	有终末消毒制度、物品更换制度为符合	查制度	5	符合得分			
	四	管理要求							
	4.1	服务管理要求							
24	4.1.1	建立基本管理制度包括但不限于行政办公制度、人力资源制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤管理制度、评价与改进制度	建立基本管理制度包括但不限于1.行政办公制度；2.人力资源制度；3.服务管理制度；4.财务管理制度；5.安全管理制度；6.后勤管理制度；7.评价与改进制度	查看制度	10	制度健全得10分，有制度但不完整得5分，无制度0分			
25	4.1.2	在机构内醒目位置公布服务管理信息	包括但不限于：1.登记(备案)情况；1.服务资质；可服务老年人类别及床位数；2.服务内容和方式；3.收费标准和支付方式；4.相关从业	现场查看	5	信息完善得5分，不完整得2分，无资料0分			

编号	序号	检查内容	检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
			人员数量与资质；5.设施设备情况。接收捐赠或志愿信息；相关规章制度；意见反馈途径；相关服务质量检查记录 5 项以上符合					
26	4.1.3	定期评估老年人身体状况和精神状态，开展健康评估与风险评估	建立评估制度；老年人身体状况和精神状态发生变化时，应即时评估；根据评估结果提供相应服务。有两项为符合，有 1 项为部分符合	查制度、查记录	5	部分符合得 2 分		
27	4.1.4	建立老年人入住档案和健康档案	档案包括但不限于：1. 服务合同；2. 老年人身份证及户口本复印件；3. 病史记录；4. 体检报告；5. 评估报告。老年人健康档案保管期限应不少于老年人出院后 5 年，5 项以上符合	抽查档案	10	档案健全得 10 分，不完整得 5 分，无档案 0 分		
28	4.1.5	财务、人事、医疗和其他档案的保管期限，按照国家有关规定执行	有档案管理制度	抽查档案	5	有制度 2 分，有档案室且档案保管符合要求 3 分		
29	4.1.6	及时、准确、完整地记录服务过程，并由记录人员签字确认。工作记录保管期限应不少于 3 年	记录内容至少包括服务对象服务时间、状况、护理建议等	抽查记录	10	记录完善 10 分，不完整 5 分，无记录 0 分		
30	4.1.7	保护老年人及相关第三方信息，未经老年人或相关第三方同意，不泄露老年人及相关第三方信息资料	有信息保护相关规定为符合	查看规定	5	符合得分		
31	4.1.8	设立投诉受理部门，公开投诉电话和负责人电话	有专门部门、人员或电话处理投诉建议为符合	打投诉电话，查看投诉处理记录	10	有专设部门和电话 5 分，有处理记录 5 分		
32	4.1.9	对外公开养老机构基本信息，包括地理位置、联系方式、服务时间等	满足 1-2 项为部分符合，满足 3 项及以上为符合	查看文件材料	5	部分符合得 2 分		
33	4.1.10	采取有效措施积极推进养老机构标准化建设	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	5	符合得分		
	4.2	人力资源管理要求						
34	4.2.1	明确养老机构工作人员岗位职责	组织架构、岗位职责	查岗位职责	5	符合得分		
35	4.2.2	机构负责人参加相关政府部门或主管部门认可的行业组织的培训，具有养老服务专业知识，取得合格证书	参加市级专业培训取得证书的为符合；参加职业培训机构或区级培训为部分符合；没有参加相关培训，为不符合。机构内部培训不得分	查看证书	10	部分符合得 5 分		

编号	序号	检查内容		检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
36	4.2.3	持有职业资格证书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取得培训合格证书 (机构内部培训不计算在内)	敬老院养老护理员应接受岗前培训,取得合格证书或相关证明 (机构内部培训不计算在内)	服务社会老年人的养老机构: 1.持有国家职业资格证书、市人社局、市民政局、市卫健委或市养老协会颁发的资格(等级)证书的比例不低于 30%,或所有养老护理员经过市人社局、市民政局、市卫健委或市养老协会专业技能培训取得合格证书的,为符合; 2.持有国家职业资格证书、市级部门(同上)颁发的资格(等级)证书的比例为 20-29%或持有具备养老护理员培训资质的培训机构或区级部门培训颁发的资格(等级)证书的比例不低于 50%,或所有养老护理员经过职业培训机构或区级部门专业技能培训取得合格证书的,为部分符合;其他为不符合。 特困人员供养服务机构: 60%-100%养老护理员接受市级或区级岗前培训取得合格证书的为符合; 30%-59%接受市、区级岗前培训取得合格证书的,为部分符合,低于 30%的为不符合	查看护理人员名单和证书名录	20	部分符合得 10 分		机构护理员数量人; 持有国家或市级资格证的数量人; 养老护理员缺口人。
		在“备注栏”备注机构护理员数量、持有国家或市级资格书的数量							
37	4.2.4	养老护理员每年至少组织参加过 1 次技能提升培训,取得合格证书		所有护理员参加市人社局、市民政局、市卫健委或市养老协会组织的培训,取得合格证书为符合;部分参加为部分符合;参加其它培训(职业培训机构或区级培训)为部分符合。机构内部培训不得分	查看近两年培训证书	10	部分符合得 5 分		
38	4.2.5	定期开展人员常规培训,培训内容包括不限于服务理念、消防知识、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	部分符合得 5 分		
39	4.2.6	配备专职或兼职安全管理人员,包括但不限于:消防安全管理人员、食品安全管理人员		有专(兼)职消防安全管理人员、食品安全管理人员为合格,1 项部分合格	查人员名单、查岗位职责	5	部分符合得 2 分		
40	4.2.7★	在养老机构内开展服务的医生、护士、特种设备管理人员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		如有医生、护士、特种设备管理人员,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,则查看签约协议	5	符合得分。无医生、护士、特种设备管理人员执业的不评估不得分,合理缺项		

编号	序号	检查内容		检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
41	4.2.8	配有社会工作者、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，则查看签约协议	5	符合得分		
42	4.2.9	建立服务人员绩效考核制度、优秀员工奖励制度等激励制度		有 1 项制度为部分符合	查看制度	5	部分符合得 2 分		
43	4.2.10	组织工作人员每年进行 1 次健康体检，患传染性疾病的 的工作人员应停止为老年人提供服务		有健康体检制度、员工健康档案、餐饮服务人员 体检合格报告或证明为符合	查看体检制度，所有员 工健康档案	10	符合得分		
第二类		现场察看形式：走访询问有关人员，查阅制度、流程、记录等资料							
	三	服务项目与质量要求							
	3.2	生活照料服务							
44	3.2.1	提供 24 小时当班、值班服务，并做好交接班和记录		提供 24 小时服务，且有相关记录，为符合；有值 班记录、交接班记录但不完整为部分符合	查看制度、交接班记 录、行政值班记录	10	部分符合得 5 分		
45	3.2.2	熟悉所服务长者的基本情况		养老护理员了解所服务老年人的基本信息，包括 但不限于：姓名、个人生活照料重点、个人爱好、 精神心理情况。熟悉老人情况为符合；了解但不 熟悉为部分符合；对老人情况一无所知为不符合	现场随机抽查两人询 问	5	部分符合得 2 分		
46	3.2.3	指导和帮助老年人做好个人清洁卫生。为介助老年人 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 项未做到，为不符合	现场随机抽查两位老 人查看个人清洁情况 （不查看隐私部位）和 服务记录	10	符合得分		
47	3.2.4	定期更换、清洗、床上用品；及时整理床铺，保持床 铺整洁		定期更换、清洗，但日常整理不及时为部分符合； 床铺发出异味且不整洁为不符合	现场随机查看两位入 住老人居室床上整洁 情况	10	部分符合得 5 分		

编号	序号	检查内容	检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
48	3.2.5	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；重点老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	查看巡查制度、巡查记录、重点老人观察记录	10	部分符合得5分		
49	3.2.6	协助老年人用餐、饮水，防跌倒烫伤	1项做到为部分符合，2项做到为符合	现场询问老人	10	部分符合得5分		
	3.3	膳食服务						
50	3.3.1	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	查看供餐记录	5	部分符合得2分		
51	3.3.2	食品加工与制作符合食品监督管理要求，符合食品安全相关规定	如发现过期、腐烂食品为不合格	现场检查	10	符合得分		
52	3.3.3	做到生与熟、成品与半成品分开制作、存储	有1项未做到即为不符合	现场查看	10	符合得分		
53	3.3.4	食谱每周至少更换一次，向老年人公布并存档。临时调整的，应提前告知	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	现场查看是否公布食谱，查看近一月食谱	10	定期变换菜谱5分，公示5分		
54	3.3.5	建立食品留样备查制度并有效执行	留样样品不少于125克；标注品名、时间、餐别、采样人；0℃—4℃冰箱正常使用；留样时间不少于48小时；有1项未做到即为不符合	查看制度、相关记录，现场查看留样样品	10	符合得分		
55	3.3.6	做好餐（饮）具消毒（一洗、二刷、三冲、四消毒），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	有1项未做到即为不符合	查看消毒制度、现场查看垃圾清除情况	10	符合得分		
56	3.3.7	膳食服务人员保持个人清洁	膳食服务人员身着洁净的工作服，佩戴口罩和工作帽为符合	现场查看	5	符合得分		
57	3.3.8	老年人集体用餐时，应配备相应服务人员予以协助	有助餐制度，人员排班为符合，评估中如遇用餐时间，可现场观察	查制度，现场检查	5	符合得分		
58	3.3.9	膳食的采购、处理、储存、烹饪、供应过程全程可控	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	5	部分符合得2分		

编号	序号	检查内容	检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
59	3.3.10	检查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	每周检查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	现场抽查老人房间有无过期、腐烂食品	5	部分符合得2分		
60	3.3.11	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	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	5	部分符合得2分		
61	3.3.13★	如开展送餐服务	人员、餐车、着装、消毒等符合相关要求：人员持有健康合格证、应身着洁净的工作服，佩戴口罩和工作帽，分餐、发餐时应佩戴手套；配备送餐工具或专用保温送餐车；按照要求对餐具、饮具进行清洗、消毒	现场检查、订餐记录、清洗消毒记录	5	符合得分。无送餐服务不评估不得分，合理缺项		
	3.4	清洁卫生服务						
62	3.4.1	公共区域整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味；定期对公共区域及设施设备进行清洁和消毒	定期对走廊、功能活动区物品规整，地面干燥；物品摆放安全合理；有清洁消毒制度、保持公共服务区域及设施设备整洁卫生、空气无异味。有1项未做到，即为不符合	查看制度、清洁消毒记录；现场查看	10	有工作记录或制度2分；现场查看3分		
63	3.4.2	每日清扫老年人居室、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；定期更换床上用品及窗帘等，被污染的及时更换；定期清洁老年人居室电器、家具、玻璃等	有定期清洁制度，房间整洁、床上用品整洁、家具家电整洁为符合	现场随机抽查2间房间	10	发现2处以上清洁问题为不符合		
64	3.4.3	定期清洗、消毒卫浴设备，卫生间、厨房、居室及其他区域的清洁设备、用具应区别使用及消毒	卫浴设备清洁、清洁设备区别使用为符合	查看卫浴设备清洁情况，清洁设备区别使用情况	10	符合得分		
65	3.4.4	提供清洁服务前及清洁过程中，在显著位置设置安全提示标识	有安全标示为符合	现场查看，询问工作人员和老人	5	符合得分		
	3.5	洗涤服务						

编号	序号	检查内容		检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
66	3.5.1	配置洗涤设备及固定场所，定期对设备进行消毒，保持洗衣场所环境整洁		有专门场所；有设备消毒制度、环境保洁制度。两项满足为符合	查记录，查看现场	10	有场所 5 分；定期消毒、场所整洁 5 分		
67	3.5.2	被污染的物品，应单独清洁、消毒		有分类标示、有专门收集器具、有消毒浸泡、单独清洗。做到即符合	查看记录，现场查看	10	有工作记录或制度 5 分；现场查看 5 分		
68	3.5.3	有指定地点收集被污染织物，避免在老年人居住区域清点		有定点区域（避开老人居住区域）、有标示为符合	现场查看，询问工作人员和老人	5	符合得分		
69	3.5.4	检查洗涤后的织物是否清洗干净、完好无损，并进行清点核对		有清点核对记录为符合	现场查看晾晒衣服清洁，查核对记录	5	符合得分		
70	3.5.5	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	结合前述检查，查看制度、现场查看、工作记录	10	部分符合得 5 分		
	3.6	医疗护理服务							
71	3.6.1	对有需要的老年人提供医疗护理服务，包括但不限于：翻身、扣背、尿管管理		开展医疗护理项目，护理记录为符合	查服务项目、查服务记录	10	符合得分		
72	3.6.2	指导老年人使用机构提供的康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器		有康复辅助器具，有使用指导	现场查看、询问	10	有辅助器具 5 分；有使用指导 5 分		
73	3.6.3	遵医嘱使用约束用具，与相关第三方签署知情同意书，按操作规范执行		有约束用具、第三方知情同意书、操作规范、使用记录	现场查看、询问	10	有辅助器具、第三方知情同意书 5 分；现场查看能按规范执行 5 分		
74	3.6.4	老年人突发疾病时，及时与相关第三方联系，不能处置的，应立即联系医疗救护机构，并协助做好老年人		疾病救治预案、应急联系方式公示、转诊记录	查预案、查记录，现场询问工作人员	10	有预案、有应急联系方式公示 5 分；有转诊记录 5 分		

编号	序号	检查内容		检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
		转诊转院工作							
75	3.6.5	协助老年人用药按规范进行		签订相应的服药管理协议；按照医疗卫生相关部门的规定进行药品发放；提供服药管理服务时，工作人员核对处方和药品，协助老年人服药为符合。有协议但用药不规范为部分符合	查看协议、用药管理流程，询问老年人	5	部分符合得2分。未提供协助用药服务不评估不得分		
76	3.6.6	组织老年人开展健康体检，每年不少于1次		体检制度、健康档案	查阅制度、档案，询问长者	10	有体检制度5分，有健康档案5分		
77	3.6.7	做好褥疮的护理及预防工作。褥疮新发生率Ⅱ、Ⅲ度为0，Ⅰ度低于5%		有操作规程且褥疮发生率达标，为符合，否则为不符合	查看制度、记录，现场询问	10	符合得分		
78	3.6.8	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、工作开展记录	5	部分符合得2分		
79	3.6.9★	对失智老年人进行非药物干预益智康复训练		如接收此类长者，且有开展该类服务为符合	查看制度、照护记录，询问工作人员	5	符合得分。未收住相应老人的机构、敬老院不评估不得分，合理缺项		
80	3.6.10★	开展康复保健服务		开展康复评定、物理治疗、作业治疗等一种或多种技术，配备相关设备、设施、器械	现场查看，查服务记录，询问工作人员和老人	5	有设施设备器械2分；有服务记录3分。敬老院不做硬性要求，合理缺项		
	3.7	文化娱乐服务							
81	3.7.1	每日组织开展一项以上适合老年人生理、心理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3项活动为部分符合，4项及以上为符合	查看制度、现场询问长者	10	有制度3分；现场有设施或活动3分；询问长者每日有活动4分		
82	3.7.2	服务过程中，密切关注老年人的身体情况，保障老年人安全地进行活动		老人活动时，工作人员随时观察为符合	现场查看，询问老年人	10	符合得分		
83	3.7.3	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	查看活动记录，询问老年人和工作人员	5	部分符合得2分		

编号	序号	检查内容	检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
84	3.7.4	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	查看活动记录，询问老年人和工作人员	5	部分符合得2分		
85	3.7.5★	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	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	现场查看活动开展和记录	5	部分符合得2分。未收住相应老人不评估不得分，合理缺项		
	3.8	心理精神支持服务						
86	3.8.1	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	带领老人和亲属参观机构，有但不详尽为部分符合；带领参观且尽力帮助老人熟悉情况为符合	现场随机询问两位老人，询问工作人员	10	部分符合得5分		
87	3.8.2	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、工作记录	10	有制度5分；有记录5分		
88	3.8.3★	定期组织协调志愿者为老年人提供服务，促进老年人与社会外界接触交往；倡导老年人参与力所能及的志愿活动	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、查看志愿活动记录	10	部分符合得5分。因疫情影响本年未开展志愿服务的不评估不得分，合理缺项		
89	3.8.4	督促相关第三方定期探访老年人，与老年人保持联系	建立第三方沟通制度、督促他们定期探访为符合	现场随机询问两位老人	5	符合得分		
90	3.8.5★	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、小组等服务或有政府购买社工服务的为符合；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	查看服务记录	10	部分符合得5分。敬老院未开展社工服务不评估不得分，合理缺项		
	四	管理要求						
	4.3	环境及设施设备管理要求						

编号	序号	检查内容	检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
91	4.3.1	老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 6 m²，单人居住使用面积不低于 10 m²，中度失能老年人的房间不超过 4 张床位，重度失能老年人的房间不超过 6 张床位	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	10	部分符合得 5 分		
92	4.3.2	老年人居室配置各种设施设备应安全、稳固，若有突出尖锐的阳角应做软包处理	发现 2 类以内物品有尖角凸出部分，为部分符合，3 类以上则为不符合	现场检查	10	部分符合得 5 分		
93	4.3.3	设置无障碍设施，包括但不限于：无障碍出入口、安全扶手、无障碍卫生间、防滑地面	发现两处以内未设置无障碍设施为部分符合，3 处及以上未设置为不符合	现场检查	15	部分符合得 5 分		
94	4.3.4	设置垃圾专门存放区域（存放点），并分类存放、分类管理	有垃圾专门区域、分类管理为符合	现场查看	10	设立专门区域 5 分，现场分类 5 分		
95	4.3.5	老年人浴室内其他非吸烟区域应禁止吸烟，如有需要，可设立吸烟区域	设吸烟区、禁烟标示为符合	现场检查，询问工作人员和老人	10	符合得分		
96	4.3.6	符合公安消防部门相关要求，配置齐全的消防设施设备。消防灭火器的配备应符合 GB50140 的规定	规范配置消防设施为符合	现场检查	15	消防设施不健全或过保质期不得分		
97	4.3.7	老年人床头、浴室、卫生间应安装呼叫装置	安装并可正常使用为符合；不能正常使用为不符合	随机检查	10	符合得分		
98	4.3.8	设置公共浴室、公共卫生间、接待室、餐厅等公共活动区，并配备相应的设施设备和物品	满足 3 项为部分符合	现场检查	5	符合得分		
99	4.3.9	设置醒目、易懂的标识	标识缺损、不清晰为不符合	现场查看	10	符合得分		
	4.4	安全管理要求						
100	4.4.1	按照 MZ/T032-2012（附后）中第 4 章的规定建立安全管理体系，建立健全各项安全管理制度	安全管理制度包括但不限于：安全责任制度；安全教育制度；安全操作规范或规程；安全检查制度；事故处理与报告制度；突发事件应急预案；考核与奖惩制度	查安全制度	10	缺一项不得分		

编号	序号	检查内容	检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
101	4.4.2	突发事件应急管理符合 MZ/T032-2012 中第 12 章的要求，明确应急管理部门及其责任，制定应急预案。应急预案内容包括但不限于：突发事件类型（火灾、食物中毒、公共卫生事件、自然灾害、老年人自伤、跌倒、窒息、噎食、误吸、走失、烫伤）；组织机构；职责分工；处置原则；处理流程；工作要求	有不同类型的应急预案，预案内容实用详细	查预案	10	有预案且实用得 10 分；不同类型预案有但不完善、实用得 5 分；无预案或预案形式同虚设不得分		
102	4.4.3	养老机构发生意外或可能引发意外的过失行为后，应按要求逐级上报。发生重大疫情，应及时向机构属地疾病预防控制中心报告	发生相应情况按程序处理并有记录	查记录	10	符合得分		
103	4.4.4★	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	特种设备安全管理应符合 MZ/T032-2012 中 5.4 的规定。应具备相应的特种设备使用登记证，包括但不限于锅炉使用登记证、压力管道（含气瓶）使用登记证、电梯安全检验标志；应定期对设施设备进行维护和保养；特种设备应设置专人负责管理；定期进行检查；并经有资质的检验机构检验合格后使用	查保养记录、设备检验记录、管理巡查记录，维保及检验机构资质	10	符合得分。无特种设备不评估不得分，合理缺项		
104	4.4.5	设施设备安全管理应符合 MZ/T032-2012 中第 5 章的规定，消防安全设施、器材每年至少进行 1 次全面检查，确保完好有效	有检查记录	查看近两年的检查记录	10			
105	4.4.6	每半年至少展开 1 次消防演练和应急预案演练；每季度至少开展 1 次安全教育培训；每月至少组织 1 次防火检查；白天防火巡查、夜间防火巡查每日各不少于 2 次	白天夜晚防火巡查；月度防火检查；季度安全培训、消防培训；半年消防演练和应急演练	查记录、图片或录像，询问工作人员	15	记录完整 15 分，有记录无图文资料得 5 分		
106	4.4.7	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	现场查看，询问工作人员	5	符合得分		
107	4.4.8	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 项未做到为不符合	现场查看	10	符合得分		

编号	序号	检查内容	检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
108	4.4.9	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	查看自动消防系统或喷淋装置	现场查看，人员操作、询问	10	符合得分		
109	4.4.10	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	10	符合得分		
110	4.4.11	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	现场查看有无私拉乱接、老年人居室有无大功率电器等，查看维护记录	10	符合得分		
111	4.4.12	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；燃气设施干净整洁卫生，周围无可燃物品和其他杂物堆放	有 1 项未做到就不符合	现场查看	15	符合得分		
112	4.4.13★	对特种设备进行经常性日常维修保养，定期自检，有记录；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	每月 1 次维修保养，至少半年 1 次自检，有记录	查看维护记录、检查报告，现场查看	10	符合得分。无特种设备不评估不得分，合理缺项		
113	4.4.14	建立视频监控系统，对养老机构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，实行 24 小时巡查，均为符合	现场查看机构出入口、楼道、厨房等公共区域视频，抽查 10-15 天的视频记录	10	符合得分		
	五	服务评价与改进						
114	5.1	定期听取老年人及相关第三方的建议和意见，采取设置意见箱、网上收集等方式收集信息	设置意见箱、网上意见收集、召开意见征求座谈会等。有 1 项及以上为符合	查看意见箱设置，查看收集和处理记录，询问	10	符合得分		

编号	序号	检查内容	检查细则	检查方式	分值 设定	评分标准	得分	检查备注
				老年人				
115	5.2	采取日常检查、定期检查、不定期检查、专项检查等方式进行内部评价。每年开展不少于1次的自我检查，并形成检查报告	有为符合	查检查记录、考核记录、检查报告	10	符合得分		
116	5.3	每年开展不少于1次的服务满意度测评，向住院老年人或相关第三方发放满意度调查问卷，并形成分析报告	每年至少一次老年人满意度调查表；满意度测评报告，有为符合	查记录，分析报告	10	有问卷调查记录表得5分，满意度测评报告得5分		
117	5.4	每年开展不少于1次的机构内服务质量检查与考核	开展检查与考核的频率符合要求为符合	查看近2年检查与考核报告	5	符合得分		
118	5.5	积极配合相关部门组织的服务质量督促、评价工作	积极配合为符合	查记录	5	符合得分		
	5.6	持续改进						
119	5.6.1	通过召开工作例会，座谈会等相关会议，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定整改措施	召开专题工作例会、座谈会、沟通记录等，对发现的问题进行改进。召开相关会议，但问题整改不到位为部分符合	查会议记录、整改措施	10	部分符合得5分		
120	5.6.2	工作人员日常工作中发现问题应及时上报相关部门，及时制定整改措施	上报记录，整改记录，有为符合	查记录，询问工作人员发现问题处理方式	5	符合得分		

注：1. 共 1000 分。其中，第 2、4、5、20、40、61、79、80、85、90、103、112 属于合理缺项指标。机构若提供相应服务，对应按标准评估。若无相应服务存在，则该项不评估不得分，在备注栏注明，最后计算矫正得分。

当机构未提供合理缺项指标相应服务时，该项不得分，按以下方式计算机构矫正得分：机构矫正得分=机构得分÷（1000-不参与的项数总分）×1000。例如，某机构无特种设备，第 103（10 分）、112（10 分）项不评估不得分。经逐项评估后，得分 700 分。则该机构的矫正得分计算如下：机构矫正得分=700÷（1000-20）×1000=714 分。

2. 除统计总分外，评估小组还需标注出每一小项得分值，在检查备注栏中注明扣分原因、存在的具体问题。

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 032—2012

养老机构安全管理

Safety management for senior care organization

2012-03-26 发布

2012-04-01 实施

中 华 人 民 共 和 国 民 政 部 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 安全管理体系 2

5 设备设施安全要求 3

6 食品安全要求 5

7 消防安全要求 5

8 医疗护理安全要求 5

9 人身安全要求 5

10 财产安全要求 5

11 信息安全要求 5

12 突发事件应急管理要求 6

13 安全教育与培训要求 7

参考文献 9

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）提出并归口。

本标准起草单位：民政部社会福利和慈善事业促进司、中国社会福利协会、民政部社会福利中心、北京市民政局、北京市第五社会福利院。

本标准主要起草人：王素英、冯晓丽、王辉、刘有学、彭嘉琳、田兰宁、雷洋、李绍纯、常华。

养老机构安全管理

1 范围

本标准规定了养老机构的安全管理体系、设备设施安全、食品安全、消防安全、医疗护理安全、人身安全、财产安全、信息安全、突发事件应急管理和安全教育与培训的要求。

本标准适用于养老机构的安全管理。

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 2893-2008 安全色
GB 2894-2008 安全标志及其使用导则
GB 13495-1992 消防安全标志
GB/T 13869-2008 用电安全导则
GB 15630-1995 消防安全标志设置要求
GB/T 28001-2011 职业健康安全管理体系 要求
GB 50016-2006 建筑设计防火规范
GB 50045-1995（2005 版） 高层民用建筑设计防火规范
GB 50140-2005 建筑灭火器配置设计规范
GB 50222-1995 建筑内部装修设计防火规范
GB/T 50340-2003 老年人居住建筑设计标准
GB 50437 城镇老年人设施规划规范
JGJ 50-2001 城市道路和建筑物无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构 senior care organization

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

3.2

安全 safety

免除了不可接受的损害风险的状态。

[GB/T 28001-2001, 定义 3.16]

3.3

特种设备 special type equipment

涉及生命安全、危险性较大的锅炉、压力容器(含气瓶)、压力管道、电梯等。

注：改写 AQ 7002-2007, 定义 3.8。

3.4

职业健康安全 occupational health and safety

影响工作场所内员工、临时工作人员、合同方人员、访问者和其他人员健康和安全的条件和因素。

[GB/T 28001-2001, 定义 3.10]

4 安全管理体系

4.1 安全管理部门及职责

养老机构的安全责任人应是机构法定代表人或主要负责人。养老机构应依法建立安全管理部门,安全管理部门由安全责任人、安全管理人员、相关部门和具体实施安全工作的专(兼)职人员组成,逐级负责本机构的的安全管理工作。

4.2 安全管理人员要求及职责

4.2.1 安全管理人员要求

4.2.1.1 养老机构应按照机构总人数及服务内容配置相适应的专(兼)职安全管理人员。

4.2.1.2 安全管理相关工作人员应熟悉国家和地方安全管理相关的法律法规及技术规范,并取得相关部门认可的资格证书,持证上岗,具备必要的组织协调能力和突发事件应变处置能力。

4.2.2 各级安全管理人员职责

4.2.2.1 安全责任人应全面负责本机构的安全工作,依法开展安全管理工作;建立安全管理部门和组织(含义务消防组织);审查批准安全制度、组织制定并实施安全事故应急预案;定期研究、督导安全问题;及时、如实向上级主管部门报告安全事故。

4.2.2.2 安全管理人员应负责本机构主管范围内的安全工作;负责制定安全管理制度和年度安全工作计划,组织实施日常安全管理工作;督促、落实隐患整改工作;定期向安全责任人报告安全工作情况,及时报告涉及安全的重大问题。

4.3 安全管理制度

4.3.1 养老机构应遵守国家法律法规要求,建立健全各项安全管理制度。制度应包括但不限于:

- a) 安全责任制度;
- b) 安全教育制度;
- c) 安全操作规范或规程;
- d) 安全检查制度;
- e) 事故处理与报告制度;
- f) 突发事件应急预案;
- g) 考核与奖惩制度。

4.3.2 安全管理制度应明确相关部门及人员的职责、权限、工作内容、工作流程及要求,应建立健全岗位操作规范。

4.4 报告

4.4.1 发生意外或可能引发意外的过失行为后，应按要求逐级上报。

4.4.2 报告程序应符合下列要求：

- a) 发现设施、服务过程或服务对象存在安全隐患，工作人员应向安全管理人员报告，安全管理人员应及时组织力量采取积极的措施，消除隐患，并向上级报告；
- b) 发生安全事故后，工作人员应立即向安全管理人员报告，并进行事故详细记录；安全管理人员应迅速向安全责任人报告；安全责任人应按照有关规定及时向上级主管部门和相关行政主管部门报告。

4.4.3 发生重大疫情，应及时向机构属地疾病预防控制机构报告。

5 设备设施安全要求

5.1 消防安全

5.1.1 养老机构建筑在正式投入使用之前，应通过公安消防机关的消防验收。

5.1.2 建筑防火设计应符合 GB 50016-2006 第 5、6、7、8、9、10、11 章的规定或 GB 50045-1995（2005 版）第 3、4、5、6、7、8、9 章的规定。

5.1.3 建筑内部装修设计及使用装修材料的燃烧性能等级，应符合 GB 50222-1995 第 3 章的规定。

5.1.4 应按照 GB 50016-2006 第 8、9、11 章或 GB 50045-1995（2005 版）第 7、8、9 章的规定设置火灾自动报警系统、自动灭火系统或室内外消火栓系统及防排烟设施，并按照 GB 50140-2005 第 3、4、5、6、7 章的规定配置相应的灭火器材。

5.1.5 任何单位、个人不应损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，不应埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距，不应占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。人员密集场所的门窗不应设置影响逃生和灭火救援的障碍物。消防设施、器材应定期组织检验维修，并对消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效。

5.1.6 养老机构设置的消防安全标志牌及其照明灯具等应符合 GB 15630-1995 第 8 章的规定，应定期检查与维修，至少半年检查一次，发现问题应及时修整、更换或重新设置。

5.2 电气安全

5.2.1 养老机构应正确选用各类用电产品的规格型号、容量和保护方式（如过载保护等），不应擅自更改用电产品的结构、原有配置的电气线路以及保护装置的整定值和保护元件的规格等。

5.2.2 选择用电产品应确认其符合产品使用说明书规定的环境要求和使用条件，并根据产品使用说明书的描述，了解使用时可能出现的危险及需采取的预防措施。

5.2.3 电器线路、电气设备的安装应由专业人员实施，安装完成后，依法进行检测。用电产品的安装、使用及维修应符合 GB / T 13869-2008 第 6、7 章的规定。

5.3 燃气安全

5.3.1 燃气安全的管理应符合 GB/T 50340-2003 第 5 章的要求，使用燃气的设备及场所应设可燃气体报警装置。

5.3.2 养老机构不应私自拆、移、改动燃气表、灶、管道等燃气设施，不应私自安装燃气热水器、取暖器和其他燃气器具。

5.3.3 养老机构选择使用的燃气灶、热水器和壁挂炉等燃气器具应经有资质的检验机构检验合格，并根据产品使用说明书了解产品使用时可能出现的危险及需采取的预防措施。

5.4 特种设备安全

5.4.1 特种设备在投入使用前或者投入使用后 30 天内，养老机构应向特种设备安全监督管理部门登记。登记标志应置于或者附着于该特种设备的显著位置。

5.4.2 养老机构应对在用特种设备进行经常性日常维护保养，并定期自行检查。应至少每月进行 1 次自行检查，并做出记录。在自行检查和进行日常维护保养时发现异常情况的，应及时处理。电梯维护单位应至少每 15 天对养老机构在用电梯进行 1 次清洁、润滑、调整 and 检查，并作记录。

5.4.3 养老机构应指定机构对在用特种设备进行定期检验。在安全检验合格有效期届满前 1 个月应向特种设备检验检测机构提出定期检验要求。未经定期检验或者检验不合格的特种设备，不应继续使用。

5.5 健身器材安全

5.5.1 健身器材的安全注意事项和警示标志应设置在活动区显著位置。

5.5.2 养老机构应定期对在用健身器材进行清洁、润滑、调整、检查并维护，并作记录。发现情况异常，应及时处理。

5.6 建筑安全

5.6.1 养老机构的选址及规划布局应符合 GB/T 50340-2003 和 GB 50437 的要求。

5.6.2 养老机构应有无障碍设计，无障碍设计应符合 JGJ 50-2001 第 5、6、7 章的内容要求。

5.6.3 养老机构应对本机构建筑设施进行定期维保。

5.7 安全标志

5.7.1 养老机构应对存在较大危险因素的部位和有关设备、设施设置安全标志。安全标志牌的型号选用、设置高度、使用要求应符合 GB 2894-2008 第 7、8、9 章的规定，安全标志的颜色表征应符合 GB 2893-2008 第 4 章的要求，便于服务对象及社会公众识别。

5.7.2 养老机构应对安全标志牌至少每半年检查一次，如发现有破损、变形、褪色等不符合要求的应及时修整或更换。

5.7.3 养老机构中的消防安全标志应符合 GB 13495-1992 第 3、4 章的规定，消防安全标志的设置原则与设置要求应符合 GB 15630-1995 第 5、6 章的规定。

5.7.4 养老机构中的应急设备安全标志与设置应符合 GB 2894-2008 第 6 章中的规定。对在紧急情况下使用的通信设备（这种通信设备应设在每个呼叫点和电话机所在位置）应使用安全标志醒目地標示，对设备的背景区域应标记或照亮。

5.7.5 养老机构的安全出口、疏散走道和楼梯口应设置灯光疏散指示标志，疏散指示标志应设在安全门顶部或疏散走道及其转角处距地面高度 1 米以下的墙面上，且疏散指示标志的间距不应大于 20 米。

同时在疏散走道的地面应设置蓄光型疏散导流标志，并保证疏散导流标志视觉连续。在走廊通道墙面明显处设置疏散路线示意图。

5.7.6 安全玻璃门、玻璃墙应有警示标志并设置在显著位置。

5.8 监控设备

5.8.1 养老机构应设置监控设备，做到重点公共区域全覆盖。

5.8.2 设置监控系统的养老机构应有监控系统控制室，并应有专（兼）职人员 24 小时值班；值班人员要坚守岗位，做好运行和值班记录，执行交接班制度。控制室的入口处应设置明显标志。

5.9 其他

养老机构应明确设备设施安全使用注意事项，并在显著位置公示。

6 食品安全要求

6.1 养老机构应遵守国家食品安全相关法律法规和食品安全标准的要求。

6.2 建立健全食品安全管理制度，采取有效的管理措施，保证食品安全。

7 消防安全要求

7.1 养老机构应遵守国家消防安全相关法律法规要求，建立相应的消防安全管理制度。

7.2 应按照《中华人民共和国消防法》的规定建立消防安全定期检查、自查自纠及第三方评估制度。对日常消防安全管理进行安全评价，并实施有效监控。

8 医疗护理安全要求

8.1 养老机构内设的医疗机构应遵守国家医疗安全相关法律法规要求，依照卫生部门的规定，建立相应的医疗护理安全管理制度，对护理照料、医疗等重点安全问题进行监控。

8.2 养老机构内设的医疗机构应接受卫生部门定期的监督检查。

9 人身安全要求

9.1 养老机构应遵守国家相关法律法规要求，建立相应的人身安全管理制度。对故意伤害、走失、交通安全等重点安全问题进行监控。

9.2 养老机构应对生活照料、日常管理、服务活动中涉及到的有关人身安全问题进行安全评价，并实施有效监控和防范。

10 财产安全要求

养老机构应遵守国家相关法律法规要求，建立相应的财产安全管理制度。对偷窃等重点安全问题进行有效监控和防范。

11 信息安全要求

11.1 养老机构应建立各类信息、档案资料保管制度。

11.2 应严守国家保密法和保密守则，不泄密。不外泄个人隐私。

11.3 信息应包括机构内部形成和采集的文字信息（包括老年人健康档案、管理工作档案等）、图片信息、影像信息等。收集的信息应符合真实性、准确性、全面性、时效性的原则。

11.4 应有专（兼）职人员负责信息管理，各类信息经过筛选和整理后，应当分类保存。重要的照片、影像等信息资料应采用适当的媒介保存。

11.5 养老机构的管理、服务活动应有效地利用相关信息，作为工作的参考依据。

12 突发事件应急管理要求

12.1 应急管理部门及其责任

12.1.1 应急处置责任人应由养老机构的安全责任人担任。

12.1.2 养老机构的安全管理部门负责组织、协调应急处置工作，担负信息汇总上传和综合协调的职责。

12.2 应急预案

12.2.1 养老机构应制订应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件的应急预案，并结合本机构实际情况制订处置专项突发事件应急预案，宜包括火灾处理预案、食物中毒处置预案、传染病处置预案以及机构认为有必要制订的其他预案。

12.2.2 应急预案的内容应至少包括：

- a) 指导思想；
- b) 组织机构；
- c) 职责分工；
- d) 处置原则；
- e) 预案等级；
- f) 处置程序；
- g) 工作要求。

12.2.3 养老机构内全体工作人员应掌握应急预案内容并履行应急预案规定的岗位职责。

12.2.4 应急预案应至少每半年进行一次演练。

12.2.5 各类应急预案应根据实际情况变化不断补充、完善。

12.3 运行机制

12.3.1 监测与预警

12.3.1.1 应建立统一的安全突发事件监测、预警制度，完善监测、预警机制，加强对监测工作的管理和监督，保证监测质量。

12.3.1.2 养老机构的安全管理部门应对可能发生的突发事件进行分析，按照应急预案的程序及时研究应对措施，做好应急准备。

12.3.2 报告

12.3.2.1 养老机构应建立健全突发事件报告制度。应按照突发事件报告的相关规定逐级报告。事件发生后,现场有关人员应立即报告安全管理人员或安全责任人,安全责任人接到报告后,应按照相关规定立即向上级主管部门及当地政府报告。特别重大或者重大突发事件发生后最迟不得超过4小时。应急处置过程中,要及时续报有关情况。

12.3.2.3 对重大突发事件不应瞒报、迟报、谎报或者授意他人瞒报、谎报,不应阻止他人报告。

12.3.3 信息发布

突发事件的信息发布应当及时、准确、客观、全面。

12.3.4 应急处置

12.3.4.1 养老机构安全管理部门应及时对突发事件的有关信息进行筛选、整理、评估,由安全责任人按照《国家突发公共事件总体应急预案》的分类分级规定,依级启动预案。

12.3.4.2 重大级别以下突发事件应急处置工作由本机构安全管理部门负责组织实施。超出本级应急处置能力时,要及时报请上级安全管理部门提供指导和支持。

12.3.4.3 突发事件得到有效处置、事态平息后,经组织专家论证后,安全管理部门根据突发事件处置情况终止预案。

12.3.5 评估与改进

应急处置结束后,养老机构安全管理部门对原应急预案进行评估和完善,修订后的预案应报主管部门备案。

13 安全教育与培训要求

13.1 安全教育与培训内容至少应包括:

- a) 安全工作涉及的法律法规和规章;
- b) 本部门或岗位的安全管理制度和操作规程或规程;
- c) 设备设施、工具和劳动防护用品的使用、维护和保养知识;
- d) 安全事故的防范意识、应急措施和自救互救知识;
- e) 应急预案的演练;
- f) 法律法规规定的其他内容。

13.2 教育与培训的组织实施应符合下列要求:

- a) 安全责任人负责对安全管理人员的教育和培训,使之全面掌握养老机构安全监测、控制、管理的理论、专业知识和技能,并能指导实际工作;
- b) 安全管理人员应组织本机构工作人员的安全教育和培训,使之掌握安全知识和相关安全技能;应对老年人进行重点安全问题预防知识教育;
- c) 可采取多种形式进行安全教育和培训;
- d) 应对教育和培训效果进行检查和考核。

13.3 接受教育与培训的人员应包括:

- a) 安全责任人、安全管理人员, 每年应接受在岗安全教育与培训;
- b) 新员工, 上岗前应接受岗前安全教育与培训, 并做好培训记录;
- c) 换岗、离岗 6 个月以上的, 以及采用新技术或者使用新设备的, 均应接受岗前安全教育与培训。

13.4 养老机构应定期对工作人员进行职业病防范、工作防护的安全教育, 应符合 GB/T 28001-2001 中的要求。

13.5 养老机构应对新员工或换岗人员进行上岗前职业健康安全教育, 应符合 GB/T 28001-2001 中的要求。

参 考 文 献

- [1]特种设备安全监察条例（2009 修正） 2009 年 1 月 14 日
 - [2]国家突发公共事件总体应急预案 2006 年 1 月 8 日
 - [3]社会福利机构管理暂行办法 中华人民共和国民政部 1999 年 12 月 30 日
 - [4]AQ 7002-2007 纺织工业企业安全管理规范
-