

高平市民政局

高平市民政局 关于印发高平市养老机构“两办法、两指南、 三制度”的通知

各乡镇（街道）、养老机构：

经局党组会议研究，修订完善了《高平市乡镇（街道）特困供养机构管理办法》《高平市特困供养机构账务处理办法》《高平市养老机构服务评价制度》；制定了《高平市养老机构环境卫生与异味综合管理办法》《高平市养老机构消防安全明白人操作指南》《高平市养老机构食品安全明白人指南》《高平市养老机构工作人员守则》，现印发给你们，请遵照执行。

高平市民政局

2026年5月13日

高平市特困供养机构管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范全市特困供养机构管理，提高集中供养服务水平，维护特困供养对象合法权益，根据《农村五保供养工作条例》（中华人民共和国国务院令 456 号）、《农村五保供养机构管理办法》（民政部第 37 号令）、《养老机构管理办法》（民政部第 66 号令）、《山西省农村五保供养办法》（山西省人民政府令 228 号）、《山西省民政厅、山西省财政厅关于开展养老机构公建民营试点工作的实施方案》（晋民发〔2016〕71 号）、《山西省财政厅、民政厅关于印发困难救助资金管理的通知》（晋财社〔2023〕74 号）、《晋城市农村五保供养服务机构管理暂行办法》《晋城市养老服务条例》等有关法律法规，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称特困供养机构是指在民政部门备案，依法开展特困供养服务的养老机构。

第三条 市民政局负责全市特困供养工作的业务指导和监督。

第四条 乡镇（街道）负责本行政区域内特困供养对象的审批、管理和特困供养机构的具体管理、监督工作，接受市民政局的业务指导和监督，制定具体的特困供养工作管

理制度并组织实施。

第五条 特困供养机构应当按照建筑、消防、食品安全、医疗卫生、特种设备等法律、法规和强制性标准开展服务活动。

第六条 特困供养机构应建立健全组织机构、规章制度、服务标准并上墙公示，接受群众监督。

特困供养机构应当遵守国家政策和法律法规，尊重、关心、爱护供养人员，合法合规使用供养资金，切实保障特困供养对象的合法权益和供养资金安全。

第七条 鼓励机关、企事业单位、社会组织、个人向特困供养机构提供捐赠，帮助改善特困供养对象生活条件。

第二章 基础设施

第八条 特困供养机构设施应当按照国家、省、市规定的建设标准和技术规范进行建设，并符合无障碍环境、消防安全、环境保护、食品安全、卫生防疫等要求。

第九条 特困供养机构应当具备厨房、餐厅、洗浴室、医务室、图书室、文娱活动室、消防控制室、办公室等用房，配备适合老年人安全保护要求的设施、设备及用具。

第十条 任何单位和个人不得擅自改变养老服务用地、用房及设施使用用途，不得侵占、损害或者擅自拆除养老服

务设施。

第三章 供养对象和供养内容

第十一条 特困供养机构的供养对象以本区域特困供养对象为主，跨乡镇（街道）集中供养的需征得特困供养机构所在乡镇（街道）同意。特困供养机构在满足特困人员集中供养需求的前提下，空余床位可以向社会开放，优先保障经济困难的高龄、失能、现役和退役军人家庭、计划生育特殊家庭等老年人的服务需求。

第十二条 持有特困人员救助供养证的特困供养对象入住乡镇（街道）特困供养机构，需本人提出申请经特困供养机构属地乡镇（街道）同意，并与特困供养机构签订《集中供养特困人员委托照料服务协议书》，明确相关责任和义务，报民政局备案后，方可入院接受集中供养服务。

第十三条 特困供养对象入住特困供养机构坚持入院自愿、出院自由的原则，应按照相关要求办理入院和离院手续。接收患有精神病、传染病特困供养对象的特困供养机构应当具备相应的治疗护理能力。集中供养对象不再符合特困供养条件，被终止特困供养资格的，应停止享受集中供养待遇。

（一）入院程序

1. 本人或户籍地村民委员会提出申请；

2. 进行入院身体和心理评估，提供县级及县级以上医疗机构或相应鉴定资质医疗机构出具的无传染病、精神病诊断证明；

3. 经乡镇（街道），提供《特困供养人员入住服务机构申请表》；

4. 提供本人身份证、户口簿复印件及近期免冠照片 3 张；

5. 特困对象提供《特困人员供养证》，有残疾的提供《残疾证》；

6. 乡镇（街道）、村民委员会、特困对象本人与特困供养机构签订《集中供养特困人员委托照料服务协议书》。

7. 按特困供养机构实际需要，提供其它相关资料。

（二）离院程序

1. 本人自愿要求离院的，由本人提出申请，经监护人、村民委员会同意，报乡镇（街道）办理变更手续，解除集中供养协议，方可离院；

2. 因不适合集体生活需要离院的，由特困供养机构告知其监护人、村（居）民委员会，报乡镇（街道）办理变更手续，解除集中供养协议，准予离院；经批准离院的集中特困供养对象，相关手续及经费随其离院一并变更转出。

第十四条 特困供养机构应当建立入院评估制度，对入住老年人的身心状况进行评估，根据评估结果确定照料护理等级，按照一人一档建立档案，并根据对象不同情况进行分

类管理和服 务。集中供养对象身心状况发生变化应重新进行评估，并变更照料护理等级。

第十五条 特困供养机构设立医疗机构，应当向行政审批部门申请，配备专职或兼职医护人员，并接受卫生健康部门监管。不具备设立医务室条件的特困供养机构，应当与乡镇（街道）卫生院或其他医疗机构签订合作协议，为特困供养对象提供签约式诊疗服务。

第十六条 特困供养机构应当提供下列服务：

（一）提供符合食品安全要求和民族风俗习惯，适宜老年人食用的膳食；

（二）提供服装、被褥等生活用品和零用钱；

（三）提供符合老年人居住条件的住房，并配备适合老年人安全保护要求的设施、设备以及用具，定期进行清洗消毒；

（四）为老年人建立健康档案，开展保健知识宣传，做好疾病预防工作；

（五）开展适合老年人的文化、教育、体育、娱乐活动；

（六）定期为老年人进行健康检查，提供情绪疏导、心理咨询等服务；

（七）为亲属看望老年人或者问候老年人提供便利；

（八）根据特困供养对象身体状况，对有劳动能力和劳动意愿的，按照自愿申请原则，经院长批准，可以安排参加适度劳动，并由特困供养机构给予适当奖励或报酬。

(九) 国家规定和协议约定的其他服务。

第十七条 特困供养对象有下列行为之一的，予以批评教育；情节严重的，停止集中供养；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 违反敬老院的规定，扰乱正常生活秩序的；

(二) 打架、斗殴，造成他人身体伤害的；

(三) 损毁、盗窃、侵占敬老院或者其他特困供养对象财产的；

(四) 其他违反规定的行为。

第四章 运营管理

第十八条 特困供养机构一般采用公建公营运营方式，根据实际情况也可实行公建民营、民办公助、政府购买服务等运营方式，但不能实行承包经营。

特困供养属于公益性、政策性、兜底性养老，实施公建民营要遵循和依据《山西省民政厅 山西省财政厅关于开展养老机构公建民营试点工作的实施方案》（晋民发〔2016〕71号）有关规定，健全运营主体准入机制。

公建民营和民建公助的运营方应具备下列条件：

1. 具有养老服务的法人资格；

2. 具有1年以上的专业养老服务管理经验，3年内无违法

违规失信记录；

3. 具有专业的养老管理、服务团队；

4. 乡镇（街道）根据实际情况明确的其他条件。

第十九条 特困供养机构若委托第三方运营，委托运营的第三方应与乡镇（街道）在运营协议中明确运营报酬。运营报酬由乡镇（街道）按协议从乡镇（街道）工作经费中进行支付，不能由特困供养机构从运营管理经费中提取；运营方不能从运营收入中提取利润，更不能采取虚报冒领等违法违规方式套取、骗取财政供养资金。

第二十条 委托运营应依法签订运营协议，合同期限一般为 5 年，最长不超过 20 年。运营方应缴纳一定数额的运营管理风险保证金。风险保证金由运营方以押金形式向委托方一次性缴纳，金额一般不超过委托方固定资产总额的 1%，交由委托方管理，主要用于运营方造成的设施设备异常损坏的赔偿以及运营方异常退出的风险化解等。合同期限内，出现上述异常情况的，委托方有权使用风险保证金化解风险，使用后的风险保证金不再向运营方返还；合同期满后，未出现上述异常情况的予以全额退还。

第二十一条 特困供养机构工作人员一般由院长、副院长（特困供养人员 20 人以下不设副院长、21--50 人设 1 名、50 人以上一般不超 2 名）、会计、出纳、消防安全管理员（2 名）、护理员、炊事员等组成。

院长职务实行专职专岗，院长以外的职务根据实际情况尽量实行兼职，减少工作人员人数，节约运营成本。特困供养机构中从事护理、医疗、康复、消防等服务的工作人员，应当具备相应的职业资格。

特困供养机构实行院长负责制。院长由上级单位任命或聘任并报市民政部门备案。其主要职责是：贯彻执行有关特困供养工作的政策、法规；组织制定规章制度和发展规划；负责安全工作；负责财务管理，确保资金使用的安全性、公益性、合法性；督促工作人员履行职责，建立岗位责任制，实行目标管理，维护供养人员合法权益。

特困供养机构应当根据工作需要科学设岗，配备与服务 and 运营相适应的护理人员。提供直接服务的养老护理员与老年人配比应符合：完全失能老年人不低于 1:4；重度失能老年人不低于 1:5；中度失能老年人不低于 1:12；轻度失能及能力完好老年人不低于 1:20。可以向社会公开招聘，实行合同聘任制管理。对聘用人员应当进行职业道德教育和业务培训。

特困供养机构负责人和工作人员应具备的基本条件：

1. 遵守中华人民共和国宪法、法律、法规；
2. 身体健康，具有正常履行职责的身体条件和心理素质；
3. 品行端正，具有良好的职业道德，热心养老工作，能吃苦耐劳；具有敬老爱老和无私奉献的精神；有一定的沟通

协调能力，善于与长者及长者家属交流，具有责任心；

4. 学历要求：初中（中专、技校）及以上学历；
5. 年龄限制：男性 65 周岁、女性 60 周岁以下。
6. 无党纪政纪重处分或因犯罪受过刑事处罚记录；
7. 没有被依法列为失信联合惩戒对象；
8. 根据实际情况约定的其他条件。

人员配备要报上级单位审核同意，配备和变更情况要在一周内向上级单位备案。上级单位根据备案，对人员在岗情况的薪酬发放开展经常性抽查检查。

第二十二条 特困供养机构应当建立健全财务、财产、物资、膳食、医务、档案以及环境卫生、安全管理、治安保卫、疫情防治、请假销假等管理的规章制度，制定特困供养对象守则、管理服务人员职责，并上墙或制作版面进行公开。

第二十三条 特困供养机构应全面落实精神病、传染病防控要求，做好老年人和工作人员防护工作；对发生或者可能发生精神病伤害自己或攻击他人、传染病爆发或流行、不明原因群体性疾病、重大食物中毒事件的特困供养机构，依法依规采取隔离、卫生处理等预防控制措施。

第二十四条 特困供养机构应当建立完善突发事件的预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建等工作机制，应当制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件应急预案，配备报警装置和必要的应急救援

设备、设施；每半年至少开展1次应急知识宣传，每年至少开展1次应急演练，提高应急处置能力。

第二十五条 持续开展养老服务法治环境综合整治。将打击防范电信网络诈骗、扫黑除恶、“保健”市场乱象整治和非法集资风险排查纳入特困供养机构日常监管内容，严禁向老年人推销“保健”产品或为其他经营主体推销活动提供支持，严禁向入住老年人非法集资。向入住老年人经常开展宣传，增强其对“保健”产品虚假宣传的辨别能力和防范意识，引导其理性消费。鼓励养老机构和入住老年人投诉举报反映“保健”产品虚假宣传及非法集资问题线索，及时通报有关部门依法处置。落实“十一号检察建议”，进一步加强养老机构安全监管，依法严厉打击欺老虐老等行为，切实保障老年人合法权益。

第五章 服务管理

第二十六条 特困供养机构对集中供养对象的供养内容主要包含：吃、穿、住、医、葬五个方面。

（一）吃：保证伙食营养可口，饮食搭配科学合理。

（二）穿：按照供养对象春夏秋冬四季需求，添置必需的棉衣裤、单衣裤、内衣内裤，棉鞋、单鞋等，确保供养对象穿的舒服、保暖、得体干净，四季适宜。

（三）住：为供养对象提供安全、舒适的住房和生活用品，按自理能力和护理等级合理调配房间。

（四）医：供养对象患病，特困供养机构应根据病情及时安排院卫生室或住院治疗，提供最基本的医疗服务，遵循属地医院治疗原则，特殊原因需转外医院（市级以上）治疗的，与亲属协商。重病期间根据供养对象要求，对亲属陪护给予特殊安排。

（五）葬：供养对象死亡后，要按照殡葬改革要求实行火化和节地生态安葬，丧葬事宜由特困供养机构办理。

第二十七条 特困供养机构负责管理供养对象日常生活起居及养老机构室内外卫生和异味管理工作，保障老年人身体健康和生活质量，营造安全、整洁、舒适、无异味的生活环境。鼓励院民参与院内日常管理，丰富院民文化生活。

第二十八条 要严格食品卫生安全管理，到商超、门店等固定场所购买食材，不采购无营业执照的流动商贩食材，不使用腐烂变质的食材，严格落实食品留样、餐具消毒，杜绝食物中毒事故发生；工作人员在特困供养机构就餐，应按照规定标准缴纳伙食费用。

第二十九条 每年定期对供养对象进行健康检查，发现有精神病、传染病的要及时妥善处理。根据供养对象身体情况，做好相应的护理工作，积极做好卫生保健知识宣传，因地制宜开展适合供养对象特点的文体和康复活动。

第三十条 严禁在房间内擅自使用电热毯、电炉、热得快、电饭煲等大功率电器、禁用明火；严禁在房间内擅自使用电炉子或酒精灯、煤油炉等明火设备；严禁在房间内放置易燃易爆物品，或进行抽烟、焚香、燃烧物品、腾硫磺等危险行为。做好燃气、燃料安全工作，严把燃料进货渠道、质量标准，配备报警装置，定期检修设备，严禁“带病作业”。

第三十一条 应当根据需要设置电动自行车、电动摩托车和电动轮椅集中停放和充电场所，安装符合用电安全要求的充电设施，严禁在室内、安全出口、消防通道停放和充电，严禁与其它物品混杂停放。

第三十二条 要加强管理服务人员的职业技能培训，管理服务人员要按照服务规范和标准要求，尽心尽职为供养对象服务。坚持 24 小时值班值守制度，实行查房巡检制度，防止供养对象坠床、走失等意外情况发生或救助不及时。

第三十三条 上级管理部门每年要对特困供养机构养老服务开展服务评价工作，并运用好评价结果，奖优处罚，加强对养老服务机构的运营管理。

第六章 经费保障和财产管理

第三十四条 乡镇（街道）特困供养机构院长工资由乡镇（街道）按照不低于本市最低工资、不高于本乡镇（街道）

村（社区）干部正职待遇确定；工作人员和护理人员的工资由乡镇（街道）特困供养机构根据市场行情提出建议（工资水平不低于本市最低工资标准），报乡镇（街道）审核确定。其他福利待遇参照事业单位管理办法发放。鼓励乡镇（街道）特困供养机构组建工会，维护职工合法权益。

工作经费（运营管理经费）由高平市、乡镇（街道）两级财政保障，根据入院人数、水、电、气、暖等必要开支以及当地经济发展水平等因素逐步提升。市级工作经费按特困集中供养人数拨付；乡镇（街道）本级工作经费按特困集中供养人数每人每月不少于 200 元先行拨付到特困供养机构，不足部分由乡镇（街道）兜底补足。跨区域集中供养的，供养对象所属乡镇（街道）应向供养机构支付工作经费（运营管理经费），按特困集中供养人数每人每月不少于 300 元支付，具体金额由双方之间协商确定，供养对象所属乡镇（街道）应自觉主动向供养机构支付经费，杜绝不负责任的“甩老”现象发生。

第三十五条 财政补助资金使用范围

特困供养金用于：

基本生活条件所发生的支出：包括供给粮油、副食品、生活用燃料、服装、被褥日常生活用品、零用钱和集中供养对象区域的水、电、气、暖等支出，严禁用于办公区域的水、电、气、暖支出；基本医疗服务所发生的支出：对经基本医疗保险、大病保险、商业医疗保险报销和医疗救助、社会捐

助救助后，基本医疗费用仍有不足的予以支持；办理丧葬事宜发生的支出。

护理补贴由供养服务机构统筹使用，主要用于：特困老人日常护理产生的费用，可适用于购买护理用品和照料护理、康复训练等服务产生的经费支出，以及支付特困供养人员住院治疗期间产生的陪护费。护理补贴不得用于与护理无关的支出。

特困供养机构运营经费主要用于：机构正常运转必需支出的各项费用，包括工作人员工资、办公经费、设备设施购置维护经费和水、电、气、暖等支出。

其他财政补助资金，严格按照申报和规定的用途使用。

第三十六条 特困供养机构财政补助资金实行专账核算，分科目记账，专款专用，不得贪污、挪用、挤占、私分或者套取、骗取。

在发放特困供养老人的零用钱和零星采购农副产品支出时可以使用现金，其他支出要通过银行办理转账结算业务；采购农副产品支出时也可通过非银行金融平台（微信、支付宝）进行收支，入账时需提供个人收支结算的凭据，且一次性使用现金不得超过 500 元（零用钱除外）。

第三十七条 特困供养机构收取社会老人的费用和其他收入，必须入账。入账应明确生活费用和其他管理费用收费金额，分别收取，分项入账。生活费用和其他管理费用标准按不低于当地集中供养特困人员基本生活标准及护理照料标

准的总和确定。

第三十八条 特困供养机构的自营收入归特困供养机构所有，应及时入账，用于补充工作经费（运营管理经费）或改善特困供养对象生活条件，不得违规违法套取、骗取归第三方养老机构或个人占有、使用。

社会各界和个人捐赠的有指定用途的款物，要及时入账，并按照捐赠指定用途和范围使用。

第三十九条 特困供养机构应加强固定资产管理，按规定进行登记，防止资产流失。乡镇（街道）特困供养机构的财产置换或变卖必须报乡镇（街道）审核，置换或变卖资金全额用于乡镇（街道）特困供养机构的基础设施和设施设备修建、配置、维护。

第七章 监督管理

第四十条 特困供养机构和运营方应当于每年年底前向上级单位提交上年度工作报告，自觉接受监督考评。年度报告内容包括服务范围、服务对象、运营管理、财务收支、工作奖惩等情况。

第四十一条 乡镇（街道）应确保财政资金使用的政策性、公益性、安全性，加强对乡镇（街道）特困供养机构财务收支的监督管理。分管民政领导和民政助理员要切实履行收支审核监管责任。特困供养机构应每月定期向供养对象公

布生活费开支和资金收支情况，接受院民监督。

第四十二条 市民政局和乡镇（街道）工作人员要不心存私念，不以权谋私，不搞权钱交易。对吃拿卡要、相互勾结套取财政补贴；杜绝乱摊派或故意刁难、推诿扯皮等慢作为、不作为、乱作为；上级单位或其他组织在养老机构挂职领薪，或以无偿或者象征性支付钱款等方式转嫁费用支出等问题，要依纪依法严肃处理。

第四十三条 上级单位要对特困供养机构工作人员实行备案管理，不定期对人员在岗履职和薪酬发放进行监督检查。对违反《高平市养老机构员工行为守则》的行为，视情给予批评教育、予以辞退；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第四十四条 本办法自 2026 年 6 月 1 日起施行。2024 年 10 月 22 日民政局发布的《高平市乡镇（街道）特困供养机构管理办法》同时废止。

高平市特困供养机构账务处理办法

为规范特困供养机构账务处理，确保财政资金使用的政策性、公益性和安全性，做好兜底性养老工作。依据国务院《农村五保供养工作条例》、《山西省农村五保供养办法》、《山西省财政厅、民政厅关于印发困难群众救助资金管理办法的通知》（晋财社〔2023〕74号）、《晋城市农村五保供养服务机构管理暂行办法》、《晋城市养老服务条例》及《民间非营利组织会计制度》、《事业单位财务规则》特制定以下账务处理暂行办法。

一、分类记账

1. 以民非组织登记的特困供养机构按照《民间非营利组织会计制度》设置会计科目并进行记账处理；公办养老机构参照《事业单位财务规则》设置会计科目并进行记账处理。

二、收入管理

2. 收到财政资金时，以民非组织登记的供养机构记入政府补助收入，公办养老机构参照事业单位记入财政补助收入。按资金性质分别设立供养金、护理费、工作经费、丧葬费、退缴电费等二级科目。

3. 收到乡镇（街道）拨款收入，以民非组织登记的特困

供养机构记入政府补助收入；公办养老机构参照事业单位记入上级补助收入。

4. 收取社会老人的入院费和员工伙食费，以民非组织登记的特困供养机构记入提供服务收入，以事业单位登记的特困供养机构记入经营收入。收取社会老人的入院费时，应分别明确生活费用和其他管理费用收费金额，分别收取，分项入账，生活费用和管理费用收费金额标准，按不低于集中供养特困人员基本生活标准及护理照料标准的总和确定。

5. 收到捐赠物资时，以民非组织登记的供养机构记入存货，公办养老机构参照事业单位记入库存物品，按照指定的使用用途使用，并记入相关科目进行财务管理。如果捐赠物品单位价值在 1000 元以上，并在使用过程中基本保持原有物质形态的资产，应当记入固定资产进行管理。

三、支出管理

6. 财政资金支出时，以民非组织登记的特困供养机构记入业务活动成本，公办养老机构参照事业单位记入事业支出。业务活动成本和事业支出科目下设供养金、护理费、工作经费、丧葬费、退缴电费等二级科目。

7. 供养金、护理费、工作经费等二级科目下设三级支出科目进行核算，其中供养金下设伙食费、生活用燃料费、服装费、被褥费、洗理费、医疗费、零用钱、生活用品；护理

费下设护理工资、陪待费、护理用品;工作经费下设办公费、水电费、维护费、工资,可根据支出允许范围增加其他三级科目。

四、结余管理

8.年末结余资金,以民非组织登记的特困供养机构记入限定性净资产,公办养老机构参照事业单位记入财政拨款结余。

9.限定性净资产和财政拨款结余科目下设二级明细科目,分别为供养金、护理费、工作经费、丧葬费、退缴电费

五、现金管理

10.财政资金只能在发放特困供养对象的零用钱和零星采购农副产品支出时可以使用现金,其他支出只能通过银行办理转账结算业务;采购农副产品支出时也可通过非银行金融平台(微信、支付宝等)进行收支,入账时需提供个人收支结算的凭据;且一次使用现金不得超过500元(零用钱除外)。

11.特困供养机构不得坐收坐支,收取社会老人入院费和员工缴纳的伙食费等现金,应及时存入银行账户,做到账款相符,不得从未缴入银行账户的现金中直接支付。

六、原始凭证管理

12. 特困供养机构应根据实际发生的业务活动如实开具正式发票入账，严禁白条入账。

13. 所有入账的原始凭证由经手人签字，领导审批、审核后加盖公章或财务章，严禁没有任何依据和审核的资料记入原始凭证。

七、财务档案

14. 特困供养机构每年形成的纸质会计档案，应按照归档要求，整理立卷，装订成册；电子会计档案应用专门的存储设备进行单独储存；财务档案保管年限要根据档案管理相关规定执行，不得丢失和损坏。

八、监督检查

15. 乡镇（街道）应对特困供养机构制定具体财务管理办法或制度，并做好日常监督管理工作。

16. 财政、审计、民政部门应当依法加强对供养资金使用情况进行监督检查，每年最少抽取 2-3 个供养机构进行审计检查。乡镇（街道）应加强对特困供养机构财务收支的监督管理。

高平市养老机构服务评价制度

为进一步提高养老机构服务和安全水平，全面规范养老机构的日常运营和照护服务，为老人提供安全、舒适、专业的养老服务，结合我市实际，特制定本制度。

第一条 本制度适用于全市所有养老机构。

第二条 养老服务评价内容涵盖环境卫生、服务设施设备、服务操作、服务管理四个方面；服务评价项目全部达标为“好”，10项以内未达标为“较好”，10项以上未达标为“差”。

第三条 评价主体与频次：养老机构每月开展一次自评自改；乡镇对养老机构每季开展一次服务评价；市民政局每半年开展一次服务评价。

第四条 运用好评价结果：奖优罚劣，对评价等级差的运营团队进行处罚和淘汰，对评价等级差的养老机构由市民政局建议其上级主管单位调整负责人，确保“五个进一步解决”，确保养老服务水平不断提升，老人获得感、满意度不断提升。

附件：《养老机构服务评价清单》

养老机构服务评价清单

序号	风险源类型	风险源	风险事件及其原因	潜在后果
1	环境卫生	存在异味	卧具、卫生间、尿骚味、霉味、异味残留	健康损害
2			马桶、地漏、异味、反味、积水臭味	健康损害
3			垃圾桶、油烟馊味、腐败味、垃圾异味外溢	健康损害
4		室内卫生	湿式拖地次数少，未使用含氯消毒液拖擦；床单、被套、枕套更换不及时	健康损害
5		室外卫生	走廊、大厅、扶手、墙壁（1.2米以下）、公共座椅日常清洁及预防性消毒不到位	健康损害
6		个人卫生	未按规定频次进行身体清洁、仪容整理、口腔护理、衣着管理	健康损害
7	服务设施设备	警示标识缺陷	缺少警示标志，警示标志设置不规范，如缺少：“当心滑到”、“小心落水”、“小心栏杆”、“严禁高空坠物”“山体滑坡”等提示	跌倒、落水
8		路面、地面不平整	老年人活动区域地面高差大、设置门槛等障碍	跌倒
9		路面、地面湿滑	地面不防滑，地面积水、湿滑未及时处理	跌倒
10		障碍物过多	院内、休息室、值班室、老人房间乱搭乱晾、物品摆放杂乱无序	跌倒
11		室内温度不适宜	室内空调或取暖设备温度设置不适宜	健康损害
12		室内光照不足	活动场所昏暗，未补充适当光源	跌倒、撞伤
13		室内噪音大	高分贝活动，未采用隔音措施	健康损害
14		设备缺陷	各类电气设备、线路、开关老化、破损、接地保护短路	火灾、触电
15			紧急呼叫或其他联络设备故障、信号不良	人身伤害
16			防护缺陷，如护理床未加装护栏、开水炉未加装安全措施，防护设施设置不合理，防护设施表面有尖角利棱等	人身伤害
17			消防设施设备故障停用	火灾
18		适老化改造不够	缺少无障碍设施配套、人性化细节适配	跌倒
19		燃气燃料使用不当	不按操作规程使用燃气燃料设备	燃气泄漏、火灾
20		用电不当	使用电器不当、私拉线路、违规充电	火灾、触电
21		明火	使用明火蚊香、檀香、炭火，随意丢弃未熄灭烟头，老年人卧床吸烟	火灾
22		高温	违规使用取暖器、电热毯、酒精灯等	火灾、烧伤、烫伤

养老机构服务评价清单

序号	风险源类型	风险源	风险事件及其原因	潜在后果
23	服务操作	工作人员未按服务规范操作	照护老年人进食时，喂食过快	噎食、呛咳、误吸、窒息
24			照护老年人沐浴或擦拭身体时，未调节好水温	烫伤、着凉
25			照护老年人清洁时，清洗频次不足，清洗不干净，更换尿布频次不足	压力性损伤、感染
26			照护老年人洗浴时，未及时清理地面积水，未正确使用洗浴椅等辅助设备	跌倒
27			照护老年人更换卧位、翻身时操作不当	拉伤、骨折
28			未核实医嘱，未正确配置、分发药物	药品误食
29			未按规定时间和剂量协助服药	健康损害
30			文娱活动时，未关注老年人的身体状况	健康损害
31			设备操作不当，未按照操作说明操作仪器设备	健康损害
32	服务管理	工作人员安全宣传教育不到位	对老年人的安全教育不到位，发生高空抛物等风险事件	砸伤、火灾、摔伤
33		工作人员职业道德教育不到位	工作人员虐待老年人	人身伤害、精神伤害
34		工作人员管理不到位	未实行入院评估和动态评估，对精神病患者和传染病人未及时发现	人员伤害、疾病传播
35			未按频次巡查值班	意外伤害
36			未有效管理有毒有害、易燃易爆、尖锐物等危险物品	中毒、受伤
37			未有效关注老年人娱乐、健身时的身体状况	健康损害
38			未制止电动车、电动轮椅违规入室充电	火灾
39			未识别老年人的高风险事项并制定管理措施；未对高风险老年人进行重点看护	跌倒、走失、噎食、自伤、他伤、压疮、猝死

养老机构服务评价清单

序号	风险源类型	风险源	风险事件及其原因	潜在后果
40	服务管理	工作人员管理不到位	未及时制止、调解老年人之间的冲突、纠纷	人身伤害、财产损失
41			未定期变换体位、清洁皮肤、整理床铺并清理碎屑	压力性损伤
42			未严格排查外带食物和供餐	食物中毒
43			未制定老年人出入管理措施，未对有走失风险的老年人进行重点关注	走失
44			未到商超、门店等固定场所购买食材	健康损害
45			未严格执行食品留样	健康损害
46			床铺不平整、护栏未及时归位	坠床
47			未关注观察老年人心理健康，及时开展动态评估，出现精神病患者自伤或他伤	心理疾病、自伤、他伤
48			入院后未定期安排老年人体检、排除传染风险	疾病传染
49			未关注老年人饮食特点	营养不良、消化不良、高血糖、低血压等
50		应急管理制度不健全	未制定常见风险及突发事件的应急预案	健康损害、人身损害

备 注：服务评估项目全部达标为“好”，10项以内未达标为“较好”，10项以上未达标为“差”。

高平市养老机构 环境卫生与异味综合管理办法

第一章 总则

第一条 目的

为规范养老机构室内外卫生及异味管理工作，控制疾病感染，消除环境异味，保障老年人身体健康和生活质量，营造安全、整洁、舒适、无异味的生活环境，制定本办法。

第二条 适用范围

适用于养老机构室内室外区域的卫生与异味管理。

第三条 基本原则

预防为主：坚持日常清洁与定期消毒相结合，从源头控制污染源与异味源。

分区管理：按照感染风险等级实行分区管理，不同区域使用不同清洁消毒标准。

责任到人：明确各区域卫生及异味管理责任人，实行网格化管理。

持续改进：定期检查、评估、反馈，不断优化管理流程。

第二章 组织职责

第四条 管理层职责

院长/机构负责人：全面负责机构卫生及异味管理工作，制定完善并监督执行制度，每月组织一次环境卫生与异味全面检查。

分管副院长：监督制度执行，协调处理重大卫生及异味问题，每周抽查不少于两次。

护理负责人：制定卫生与异味培训计划，指导各部门落实标准。

卫生质控员：负责感染监测与防控指导，每周抽查卫生消毒效果。

第五条 执行层职责

楼层或区域护理负责人：每班检查本楼层异味与卫生情况，填写巡查记录。

护理员：负责老人居室、老人个人卫生、纸尿裤更换、床上用品清洁，闻到异味立即处理并上报。

保洁员：负责公共区域、室外环境、卫生间、垃圾桶、空调滤网等深度清洁。

洗衣工：负责被服、织物的收集、清洗、消毒和发放。

第六条 老人参与：鼓励自理老人参与个人居室卫生维护，协助保持公共区域整洁，对表现突出的老人给予适当奖励。

第三章 室内外卫生管理

第一节 室内环境卫生

第七条 日常清洁标准

1. **地面清洁：**每日湿式拖地不少于2次(上下午各一次)，使用含氯消毒液拖擦，作用时间30分钟后清水拖净。地面应干燥、无污渍、无积水、无异味。

2. 物体表面清洁：床头柜、桌椅、衣柜、窗台等每日擦拭 1 次。门把手、开关、呼叫器等高频接触部位每日用含氯 250-500mg/L 消毒液或酒精擦拭 2 次。

3. 床上用品：床单、被套、枕套每周更换洗涤 1 次，污染时随时更换。

4. 室内物品摆放：物品按指定位置摆放整齐，床下、桌面无杂物。

5. 通风换气：每日开窗通风 2~3 次，每次 ≥ 30 分钟，注意老人保暖或暂时离开房间。

第八条 每周深度清洁

窗帘、纱窗每季清洗；灯具、空调出风口、排风扇每月清洁；床垫、沙发每季度深度清洁；墙壁、天花板每季度除尘。

第九条 老人个人卫生

1. 身体清洁：春夏季每周至少洗澡 1 次，秋冬季每月至少 2 次。

2. 仪容整理：每日协助洗脸、梳头、剃须；指甲每周修剪 1 次，头发每月修剪 1 次。

3. 口腔护理：每日早晚刷牙，假牙每晚取下清洗浸泡。

4. 衣着管理：内衣每周至少更换 1 次，外衣（夏季每周至少两次，其他季节每周至少一次）。

第十条 走廊与大厅

地面每日湿拖 2 次，扶手、墙壁（1.2 米以下）每日擦拭 1 次，垃圾桶每日清倒 2 次，公共座椅每周擦拭 2 次。

第十一条 餐厅卫生

每餐后清洁餐桌、餐椅、地面；餐具严格执行一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁；每月深度清洁；防蝇、防鼠、防蟑螂设施齐全。

第十二条 活动室与康复室

每日使用后清洁地面和器材表面；共用康复器材每日用含氯 500mg/L 消毒液擦拭 1 次；地毯每日除尘，每周深度清洁。

第十三条 卫生间卫生

便器每日用含氯 1000mg/L 消毒液刷洗至少 3 次；地面每日湿拖 2-3 次；洗手池每日擦拭 2 次；垃圾桶每日清倒；地漏每周清理毛发并灌水 500ml；排风扇每日检查，每月清洗滤网。

第十四条 洗浴间卫生

每次使用后清洁消毒淋浴区；防滑垫每日清洗消毒；助浴椅每日含氯 500mg/L 消毒液擦拭，30 分钟后用清水擦拭干净；毛巾、浴巾一客一用一换洗。

第十五条 污物间卫生

污物密封存放，污染被服密封桶存放，每日清运；每日清洁消毒 1 次；清洁工具分区使用，标识清晰，用后消毒悬挂晾干。

第二节 室外环境卫生

第十六条 庭院与道路

每日清扫，保持无垃圾、无积水（道路冬季无结冰）；

每周冲洗地面；雨雪天气及时清扫并铺设防滑垫。

第十七条 绿化带管理

每日清扫白色垃圾及枯枝败叶；定期修剪；严禁种植有毒、有害、有刺植物。

第十八条 室外设施

健身器材、座椅每日擦拭；凉亭、长廊每月清扫；宣传栏每周擦拭。

第十九条 垃圾管理

生活垃圾日产日清，垃圾桶加盖密闭；垃圾存放点每日冲洗消毒；垃圾桶身每周刷洗。

第四章 异味管理

第二十条 异味处理标准

（一）一级处理（日常轻微异味）

适用场景：开窗后能散发的轻微气味

处理流程：立即开窗通风 ≥ 30 分钟 → 检查并更换纸尿裤/护理垫 → 清理垃圾桶 → 用 1:100 生物酶清洁剂拖地

（二）二级处理（明显异味，清洁后仍持续）

适用场景：通风后仍有尿骚味、酸臭味

处理流程：紫外线手电定位渗漏点 → 喷涂生物酶除味剂静置 15 分钟 → 吸水机吸干 → 污染床垫 $\geq 60^{\circ}\text{C}$ 烘干 2 小时 → 通风并放置活性炭包（每 2 周暴晒再生）

（三）三级处理（严重顽固异味）

适用场景：霉味、腐肉味或二级处理无效

处理流程：转移老人至备用房间 → 封闭房间紫外线消毒 1 小时（无人） → 检查漏水点、空调霉斑或压疮感染 → 维修或医护人员介入 → 连续 3 天加强巡查，确认异味消除后方可回住

第二十一条 特殊异味事件处理

烂苹果味（老人呼吸或尿液）：立即测血糖，异常则送医，同时清洁环境。

公共区域爆管/漏水：先吸水 → 开启除湿机 → 24 小时内烘干地面，撒小苏打粉吸味。

第五章 清洁消毒规范

第二十二条 常用消毒剂配比（详见下表）

消毒对象	消毒剂	配比方法	作用时间	频次
地面（有污染）	含氯消毒液	500mg/L	30 分钟	每日
卫生间便器	含氯消毒液	1000mg/L	30 分钟	每日 3 次
高频接触表面	含氯消毒液	500mg/L	15 分钟	每日 2 次
普通地面	清水/生物酶	—	—	每日 2 次
空气	紫外线灯	1.5W/m ³	60 分钟	每周 1 次
医疗器材	含氯消毒液	2000mg/L	30 分钟	每次使用后

第二十三条 消毒注意事项

1. 含氯消毒液现用现配，测试浓度。
2. 消毒顺序：由上而下、由内向外、由洁向污。
3. 含氯消毒剂作用 30 分钟后清水擦拭去除残留。

4.84 消毒液不得与洁厕灵、尿液、酒精混合。

第二十四条 工具清洁

拖把头每日清洗消毒；抹布每班次清洗消毒；水桶每日清洗，每周含氯 500mg/L 浸泡消毒。

第六章 洗衣管理

第二十五条 被服收集

污染被服使用专用密封袋/桶；收集过程中不得在居室清点；收集后立即送洗衣房。

第二十六条 被服存放与发放

清洁被服存放于干燥密闭洁净区；发放前检查洁净度；洗衣房每日清洁消毒。

第七章 卫生检查与考核

第二十七条 日常巡查

1. 护理员：每日自查，立即整改。
2. 楼层（区域）负责人：每日巡查 1 次，填写《卫生巡查记录表》。

第二十八条 每周抽查

1. 分管副院长每周抽查不少于 2 次，覆盖 $\geq 30\%$ 房间。
2. 院长每周三、周六各抽查一次。

第二十九条 每月全面检查

院长带队，每月全覆盖检查，召开卫生及异味管理例会，

形成《月度异味问题整改通知书》，限期 3 日内整改。

第三十条 考核标准

百分制评分：90 分及以上优秀，80-89 分合格，80 分以下不合格。

第三十一条 奖惩措施

行为	奖惩
连续 3 个月卫生检查优秀	由机构制定奖励
巡查记录完整、连续 1 月无异味投诉	由机构制定奖励
卫生检查不合格 / 巡查记录造假	由机构制定处罚
同一房间连续 2 次异味投诉	由机构制定处罚
因卫生问题导致感染或投诉	由机构制定处罚

第八章 感染预防与控制

第三十二条 感染监测

建立感染病例登记制度，发现感染病例及时记录报告；疑似感染暴发立即启动应急预案。

第三十三条 隔离管理

设立隔离观察室，配备专用清洁工具和防护用品，清洁消毒按感染性废物管理要求执行。

第九章 培训与应急

第三十四条 培训要求

1. 新员工入职：卫生+异味管理培训（含实操），考核合格上岗。

2. 在职员工：每季度复训 1 次。

3. 保洁人员：每月专项培训 1 次（消毒剂配比、生物酶使用）。

第三十五条 应急处理

1. 呕吐物、排泄物、血液污染：立即清理并消毒。

2. 鼠、蟑螂等病媒生物：立即灭杀并查找源头。

3. 传染病疫情：立即启动应急预案。

第十章 附则

第三十六条 记录保存

卫生及消毒记录保存 ≥ 12 个月；感染病例登记保存 ≥ 3 年。

第三十七条 制度修订

每年修订 1 次，遇政策调整或重大事件随时修订。

附件：

1. 卫生与异味巡查记录表
2. 感染病例登记表
3. 异味源头排查对照表
4. 异味整改通知书模板

附件1:

养老机构卫生与异味巡查表

检查区域	检查项目	具体要求	结果	问题描述及整改要求	整改责任人	整改完成时间
长者居室	通风换气	房间无异味，通风记录完整，窗户开启或排风扇运转正常	☐ 合格 ☐ 不合格			
	地面卫生	无污渍、无积水、无垃圾、无食物残渣	☐ 合格 ☐ 不合格			
	物体表面	桌椅、床头柜、扶手无灰尘	☐ 合格 ☐ 不合格			
	床上用品	床单整洁，干燥清洁，污染及时更换	☐ 合格 ☐ 不合格			
	物品摆放	物品整齐，无食物残渣，无杂物堆积	☐ 合格 ☐ 不合格			
	房间气味	无尿骚味、霉味、酸臭味	☐ 合格 ☐ 不合格			
	纸尿裤/护理垫	已及时更换，无满溢	☐ 合格 ☐ 不合格			
	衣物更换	全身衣物干净，无污渍、无异味	☐ 合格 ☐ 不合格			

养老机构卫生与异味巡查表

检查区域	检查项目	具体要求	结果	问题描述及整改要求	整改责任人	整改完成时间
	便盆/尿壶	已清倒并刷洗消毒	☐ 合格 ☐ 不合格			
卫生间/洗浴间	无异味	无异味，地漏无反味、已加水密封	☐ 合格 ☐ 不合格			
	便池/马桶	内外清洁，无残留污渍	☐ 合格 ☐ 不合格			
	洗手台	干净无积水	☐ 合格 ☐ 不合格			
	地面	干燥，无尿液残留	☐ 合格 ☐ 不合格			
	排气扇	运转正常，噪音正常	☐ 合格 ☐ 不合格			
	垃圾桶	厕纸已清倒	☐ 合格 ☐ 不合格			
	消毒情况	门把手、开关	每日消毒2次（有记录）	☐ 合格 ☐ 不合格		
	消毒剂使用	无84消毒液与尿液混合情况	☐ 合格 ☐ 不合格			
	紫外线消毒	（医疗/食堂区选填）记录规范，累计时长达标	☐ 合格 ☐ 不合格			

养老机构卫生与异味巡查表

检查区域	检查项目	具体要求	结果	问题描述及整改要求	整改责任人	整改完成时间
公共区域	走廊/楼道	无杂物堆积，空气流通	☐ 合格 ☐ 不合格			
	餐厅/配餐间	无食物残留，无油腻味	☐ 合格 ☐ 不合格			
	活动室/康复区	无异味，定期通风	☐ 合格 ☐ 不合格			
	卫生室	环境整洁，物品摆放有序	☐ 合格 ☐ 不合格			
	污物间	污物密封存放，无异味外泄	☐ 合格 ☐ 不合格			
	垃圾桶集中点	桶身清洁，垃圾未过夜，桶盖盖好	☐ 合格 ☐ 不合格			
老人个人卫生	口腔清洁	早晚刷牙/清洁假牙	☐ 合格 ☐ 不合格			
	身体清洁	定期擦浴/洗澡	☐ 合格 ☐ 不合格			
	指甲/皮肤	无污垢，褶皱处干燥	☐ 合格 ☐ 不合格			

养老机构卫生与异味巡查表

检查区域	检查项目	具体要求	结果	问题描述及整改要求	整改责任人	整改完成时间
其他	床垫/沙发	无渗漏污渍，有防水保护	☐ 合格 ☐ 不合格			
	空调滤网	每月清洗，无霉味	☐ 合格 ☐ 不合格			
	地毯/地垫	每周机洗，干燥使用	☐ 合格 ☐ 不合格			

总体评价：☐ 良好 ☐ 一般 ☐ 较差

巡查人签字：_____ 负责人签字：_____

说明

每日必查项：长者居室（早中晚各一次）、卫生间、垃圾桶

异味分级：

- 轻微（通风可解决）→ 立即开窗
- 明显（需清洁）→ 查找污染源并处理
- 严重（持续不散）→ 上报并深度清洁

整改闭环：发现问题当日记录、当日安排整改、次日复查确认

附件2：

感染病例登记表

养老机构名称:

[illegible]

附件3:

养老机构异味源头排查对照表

使用说明：发现异味后，对照下表气味类型 → 典型特征 → 源头定位 → 针对性处理四步排查。

一、气味速查对照表

气味类型	典型特征	最可能源头	快速验证方法
氨味（刺鼻、冲）	类似化肥、公共厕所	尿液渗入床垫/沙发/地板缝隙	用紫外线灯照射，尿渍呈黄绿色荧光
酸臭味（腐酸）	类似馊饭、汗酸	呕吐物、汗液浸泡的枕芯/被褥	按压枕芯闻，酸味明显则已渗透
霉味（潮湿土腥）	地下室、旧书气味	漏水墙面、空调滤网、未晒干被褥	手摸墙壁有无潮湿，空调出风口凑近闻
腐肉/烂菜味	类似坏鸡蛋、伤口感染	压疮（褥疮）溃烂、口腔肿瘤	检查卧床老人尾骨、脚跟等受压部位
烂苹果/甜腻味	类似过熟水果	糖尿病酮症酸中毒（医疗急症）	测血糖，若>13.9mmol/L需立即就医
粪臭味（大肠杆菌味）	类似厕所未冲	大便失禁粘黏在体毛/指甲缝	检查老人肛周、大腿内侧、指甲缝
84/氯气味（漂白水味）	游泳馆气味	含氯消毒剂（84）与尿液混合	检查地面是否有清倒尿渍后又拖地
脚臭/芝士味	酸臭、发酵味	脚癣（脚气）、趾间真菌感染	脱鞋检查脚趾缝有无脱皮、水疱

二、按源头分类详细排查

源头1：尿液渗漏（最难清除）

排查位置	检查方法	处理方案
床垫表面/侧面	紫外线灯照射，观察荧光斑	生物酶清洁剂喷涂 → 静置15分钟 → 吸尘器吸水 → 吹干

沙发坐垫缝隙	按压闻深层的酸味	同上，或更换内胆
木地板缝隙	凑近缝隙闻，或用湿度计测	沿缝隙灌注生物酶液 → 烘干机吹48小时
轮椅坐垫	按压后闻回弹时的气味	每日清洗，备2套替换
马桶周围地面	紫外线灯照地砖缝隙	用硬毛刷刷洗缝隙，再用蒸汽拖把

源头2：身体卫生死角

检查部位	常见问题	处理方案
假牙/牙套	食物残渣腐败	每晚取下刷洗，泡在假牙清洁片水中
舌苔	细菌代谢产硫化物（口臭）	用软毛舌苔刷清洁
肚脐眼	死皮+汗液酸臭	棉签蘸双氧水轻擦
腹股沟/腋下	皮肤褶皱藏污	每日擦浴后涂爽身粉保持干燥
脚趾缝	真菌感染（脚臭）	达克宁涂抹，穿透气棉袜
耳后/耳廓	油脂氧化酸味	温毛巾每日擦拭

源头3：设备与建筑问题

位置	排查方法	处理方案
空调出风口	凑近闻，拆下滤网看霉斑	每月清洗滤网，用空调清洗剂喷蒸发器
地漏	灌水看是否返味，检查存水弯	倒入1:10的84水溶液，或更换防臭地漏芯

洗衣机胶圈	翻开胶圈看霉斑黑点	用除霉啫喱涂抹2小时再擦除
拖把/抹布	闻拖把头，有酸味即已滋生细菌	每日用后泡消毒水，每周更换新拖把头
垃圾桶内侧	倒空后闻桶壁	高压水枪冲洗，暴晒半天

源头4：老人疾病相关（需就医）

气味	可能疾病	紧急程度
烂苹果味（呼吸、尿液）	糖尿病酮症酸中毒	立即就医
氨味加重（体表）	肾功能衰竭（尿素无法排出）	24小时内就诊
腐肉味（局部）	压疮感染坏死	需清创+抗生素
鱼腥味（分泌物）	细菌性阴道炎（女性）	妇科就诊
大蒜味（口气）	有机磷中毒（罕见）	急救

三、排查流程（5步法）

1. 闻定位：进门后静站10秒，判断气味类型（对照上表）
2. 寻高点：气味在哪个高度最浓？（床边地面 → 床面 → 老人身上）
3. 紫外线扫描：重点照床垫、沙发、马桶周边、轮椅坐垫
4. 检查老人：口腔 → 耳后 → 腋下 → 脚趾 → 尾骨
5. 设备排查：空调口 → 地漏 → 拖把 → 垃圾桶

使用建议

1. 打印张贴：在污物间、护理站各贴一份，护工每次记录气味时可对照
2. 新入住排查：老人入住当天，用此表对床垫、沙发做一次基础检测
3. 培训材料：新护工培训时逐项实操，学会识别不同气味

附件4:

异味整改通知书（模板）

编号:	整改部门:	检查日期:
房间号:	异味类型:	源头:
整改要求: 在_____小时内完成一级/二级/三级处理, 并将处理前后照片发至工作群		
责任人:		
复查结果: ☐ 合格 ☐ 不合格 (继续整改)		
检查人: 责任人:		

高平市养老机构消防安全明白人 操作指南

一、消防安全“明白人”是什么？

养老机构内每一位员工都是“消防安全明白人”！必须做到：
三懂：懂本岗位火灾风险、懂基本消防常识、懂应急处理方法。
三会：会报火警、会使用灭火器、会组织老人疏散。

二、岗位职责与技能清单

（一）院长/机构负责人

职责：消防安全第一责任人，负总责。

每月带队检查内容：1.消防安全管理制度落实情况；2.电气线路、用配电设备和燃气管道、燃气灶具、液化气瓶定期检查维护情况；3.厨房灶具、油烟罩和烟道清洗情况；4.消防车通道、消防车登高操作场地、室外消火栓、消防水源情况；5.安全疏散通道、楼梯，安全出口及其疏散指示标志、应急照明情况；6.灭火器材配备及完好情况；楼板、防火墙、防火隔墙和竖井孔洞的封堵情况；消防设施运行和维护保养情况；7.消防控制室值班（双人24小时值班，尤其是夜间防火）和管理情况；8.用火、用电、用油、用气有无违规、违章情况；9.老人房间，康复与医疗用房、公共活动用房、厨房等重点部位防火措施落实情况；10.防火巡查落实情况和记录情况；11.火灾隐患整改和防范措施落实情况；12.每月查看维护情况，与维保单位充分对接，及时消除设施设备的火灾隐患；13.护理人员、保

安、电工、厨师等员工是否掌握防火灭火常识和疏散逃生技能；其他需要检查的内容。

确保在老人住房、活动室、疗养室等位置的外窗不设置影响疏散逃生和灭火救援的防盗网、铁栅栏，组织全员消防培训演练（每半年至少1次）。

（二）消防安全管理人

职责：具体管消防，抓落实。

1. 每日巡查：查电器线路、厨房燃气、老人房间（禁用电热毯、电炉、热得快、电饭煲等大功率电器、禁用明火）、房间内禁止吸烟。

2. 管好消防设施：灭火器压力不足及时换，应急灯损坏马上修。火灾自动报警系统、消火栓系统和喷淋系统等消防设施存在故障要及时登记并上报维修（每周）。

3. 每半年组织疏散演练：教会护工“疏散三步法”（叫醒-搀扶-撤离）。

4. 建立隐患台账：发现问题，做好登记。轻微隐患要立即整改和处理，不能立改的严重隐患要采取措施做好防护，及时上报养老机构负责人，制定整改方案，确定整改时间，具体落实隐患整改。

5. 落实双人双岗值班，确保每日工作有相关人员跟进，使管理人员与负责人员沟通通畅。

（三）护工/护理员

职责：老人安全直接守护者。

每日“三查”房间安全。1. 查电器：手机充完拔插头。2.

查易燃物：纸箱、杂物及时清，不堆床头。3.查行动路线：轮椅、助行器不挡逃生路。

“两会”应急技能：1.会使用灭火器（提、拔、握、压，对准火焰根部喷）。2.会疏散本区域老人（失能老人用轮椅/担架转移）。

“一报”火情：发现冒烟、起火，大声呼救并立即按报警器！

（四）值班人员

职责：24小时火情监控与初期处置。

应知应会：1.会操作消防控制室设备（如遇报警，迅速确认位置）。2.会使用消火栓（两人配合：一人铺水带、装水枪，一人开阀门）。3.夜间每2小时巡查一次，重点查厨房、配电间、储物室。

（五）厨房/后勤人员

职责：管好火源、油源、电源。

应知应会：1.锅起火盖锅盖，绝不泼水！2.燃气阀门随用随关。3.油烟管道定期清洗，要根据积聚情况合理确定油烟管道清洗频次，至少每季度清洗一次。4.微波炉、电蒸箱、烤箱周围不堆杂物，下班断电。

（六）所有内部人员

都能清楚了解工作区域有哪些消防设施设备，遇到情况会报警、会疏散。

三、揪出隐患！常见问题“五查”口诀

1.查电线：老化破损、乱拉乱接？

2. 查通道：楼梯走道堆杂物？安全出口锁住了？
3. 查火源：卧床吸烟？点蚊香？用大功率电器？
4. 查设施：灭火器过期？消防栓没水？应急灯不亮？
5. 查管理：电动车室内充电？纸箱靠近电暖器？

发现以上问题，立即报告整改！

四、紧急疏散“三步救命法”

1. 大声报警：喊“着火啦！”+ 按下最近的火警按钮。
 2. 快速转移：自理老人：护工搀扶，湿毛巾捂口鼻，弯腰沿疏散标志走。失能老人：用担架/轮椅推至安全区（优先疏散着火层）。
 3. 清点人数：撤离到空地后，立即核对老人名单！
- 切记：小火快灭，大火快逃！不贪恋财物！不坐电梯！

附件：《夜间巡查流程》

巡查中执行	重点区域 检查	配电间	1. 地面干燥才可进入！湿滑/有水严禁入内！ 2. 安全进入：进入前必须戴绝缘手套！按“闻、听、看”检查设备。发现异常立即退出、报告。
		防火与疏散通道	1. 检查灭火器是否在指定位置、压力正常。 2. 检查通道是否畅通无杂物。 3. 有没有易燃杂物（如大量纸箱）堆积。
	记录与报告		在每个区域检查完毕后，立即在巡查记录本上记录： 1. 时间、区域； 2. 检查结果（正常打√，异常写清楚）； 3. 发现的任何问题（无论大小）； 4. 采取的任何临时措施（如关水、移障碍物）； 5. 签名。
	发现异常情况时		1. 轻微问题（如小杂物、灯不亮）：记录清楚位置和现象，按规定程序（如填写报修单）在巡查结束后或次日报告。 2. 严重问题或安全隐患（如燃气味、浓烟、明火、严重漏水、配电设备异响/冒烟、门锁被破坏、发现可疑人员）：立即通过手机报告值班负责人或相关紧急联系人（保安、维修）。清晰说明地点、具体情况、严重程度。根据应急预案初步处理（如使用灭火器扑救初期小火、关闭附近阀门、疏散附近人员）。 3. 重大问题：如果情况超出你的处理能力或危及安全，立即报警（119、120），立即通知养老机构负责人或安全负责人按应急预案组织老人疏散、撤离。
巡查后收尾	核对		完成所有区域巡查后，再次核对记录是否完整、清晰。
	汇总		将非紧急问题汇总，填写报修单或工作交接单。
	交接		与接班人员或值班负责人做好口头和书面交接，重点说明异常情况和已采取的措施。
	更新流程		积极参加培训、根据实际情况和经验教训，定期审查和更新巡查清单和流程。

养老机构夜间巡查流程

核心原则	安全、细致、安静、记录、懂流程		1. 安全第一：先确保自身安全，再做检查。 2. 细致到位：按清单逐项检查，不偷懒。 3. 减少干扰：动作轻、声音低，不惊醒老人。 4. 及时记录：所有情况（正常/异常）都要写清楚。 5. 明确流程：发现异常或紧急情况时，知道该报告给谁、如何初步处理。
巡查前准备	掌握信息		1. 确认本次巡查的具体时间（严格执行每2小时一次）。
			2. 查看上一班记录，了解有没有需要跟进的问题。
			3. 清楚知道当晚值班负责人、备用联系人及紧急电话（火警119、急救120、维修等），相关人员保持电话畅通。（高风险区域/时段可考虑双人巡查）
	着装与装备		1. 佩戴工作证，穿防滑工作鞋。 2. 携带巡查记录本和笔（有条件可使用电子巡查系统/APP）。 3. 带上手电筒（检查角落必备），检查配电间需戴绝缘手套。
巡查中执行	专注巡查		巡查时专注于观察环境，避免使用手机做与巡查无关的事。不“想当然”，即使99次都正常，第100次也要认真检查每一个点。
	如何初步观察：闻、听、看		1. 是否有烧焦味、煤气味、化学品味、霉味、异常烟味？
			2. 是否有异常声音？如漏水声（滴答、哗哗）、设备异响（嗡嗡、咔嗒、啸叫）、电弧声（滋滋）。
			3. 环境整洁？地面有无水渍、油污、杂物？电线有无破损、烧痕？灯光、指示灯正常？
		厨房	1. 确认灶具、燃气已关闭，检查冰箱、冰柜等大电器运行是否正常，有无异常发热或噪音。 2. 如果闻到燃气味道，禁止开灯！禁止点火！立即开窗通风、退出、报告。

高平市养老机构食品安全明白人指南

一、证照管理及“互联网+明厨亮灶”建设

养老机构需取得《食品经营许可证》后方可提供餐饮服务，《食品经营许可证》有效期届满前一个月内需向市场监管部门申请延续。更换主要负责人后需及时变更《食品经营许可证》。

各养老机构应积极推进“互联网+明厨亮灶”，主动接入食品安全监管部门的监管系统。

二、管理人员职责与制度落实

总的要求是坚持“五个必须”：人员必须岗前培训，持证上岗，每日晨检，定期培训；原料必须查验溯源，索证索票，拒收问题食品；操作必须规范卫生，生熟分开，烧熟煮透，专间专用；环境必须整洁安全，防虫防鼠，设备完好，垃圾日清；记录必须真实完整，逐项记录，责任到人，存档备查。

（一）落实主体责任

养老机构主要负责人是食品安全第一责任人，应依法建立并执行食品安全管理制度。配备专职或兼职食品安全管理员，明确岗位职责。建立并执行“日管控、周排查、月调度”工作机制，及时发现并整改风险隐患。

（二）制度建设

1.从业人员健康管理培训制度；2.食品进货查验与索证索票制度；3.食品贮存、加工、留样管理制度；4.场所、设施及用具清洗消毒和维护保养制度；5.废弃物处置制度；6.食品

安全事故应急处置预案；7.食品安全自查与报告制度。

(三) 人员管理

1.从业人员必须持有效健康证上岗，患有有碍食品安全疾病者应立即调离。2.每年至少开展2次食品安全培训，考核合格方可上岗。3.每日开展晨检，记录从业人员健康状况。

(四) 食品采购与验收

1. 供应商管理：选择资质齐全、信誉良好的合格供应商，并建立供应商档案。长期定点采购的，与供应商签订包括保证食品安全内容的采购供应合同。鼓励建立食材溯源体系，优先采购可追溯的食材。建立供应商退出机制。

2. 索证索票：严格执行进货查验和记录制度。必须向供应商索取每批食材的发票、购货凭证、产品合格证明文件（如动物检疫合格证明），并妥善保管。

3. 原料验收：指定专人负责验收，检查食材的感官性状、生产日期、保质期及运输条件。拒绝接收腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、感官异常或来源不明的食品。

(五) 食品留样

1.每餐次所有食品成品必须留样，配备留样秤，每个品种不少于125克。

2.留样时间不少于48小时，专用容器、专用冰箱、专人管理，并记录《食品留样记录表》。

3.留样容器需带盖且标注“留样日期、餐次、品种、留样人、留样重量”；留样冰箱需单独设置，温度稳定在0℃-8℃，禁止存放非留样食品。

（六）应急处置

发生食品安全事故应立即封存食品、报告监管部门，配合调查。除封存食品外，需同步封存同批次原料、接触工具（如砧板、餐具），并记录封存时的环境温度、封存人。定期组织应急演练，提升应急处置能力。

三、食堂工作人员操作规范

（一）人员管理

1.健康证明。所有从事接触直接入口食品工作的从业人员必须每年进行健康检查，取得有效健康证明后方可上岗。严禁患有有碍食品安全疾病的人员上岗。

2.晨检制度。每日上岗前由食品安全管理员对从业人员进行健康检查，询问健康状况，测量体温，并记录。发现有不适应症状者，应调整工作岗位。

3.个人卫生。穿戴清洁的工作衣帽、口罩，不得佩戴耳环、戒指、发卡等饰物、涂指甲油。操作前、接触污染物后必须洗手消毒。

（二）食品加工

1.防交叉污染。肉类、蔬菜、水果、水产品等各类食材应分池清洗。切配用的砧板、刀具须生熟分开、荤素分开，避免交叉污染，使用后及时清洗消毒。

2.烹饪。烧熟煮透，中心温度 $\geq 70^{\circ}\text{C}$ ；油炸食品控制油温，定期换油。

3.食品添加剂。专人采购、专人领用、专柜存放、专人管理、专人记录，禁止使用亚硝酸盐。添加剂使用台账需标注“使

用食品名称、批次、用量、操作人员”，便于追溯。

(三) 餐具清洗消毒

1.工作方式：一刮二洗三冲四消毒五保洁。

2.首选热力消毒，蒸汽、煮沸保持 100℃作用 10 分钟以上；红外线控制温度 120℃作用 10 分钟以上；化学消毒应监测浓度，将餐具完全浸泡，作用足够时间后，必须用流动清水彻底冲洗干净，避免残留。严禁将塑料餐具、饭勺放入高温消毒柜消毒。

3.消毒后的餐用具存入专用保洁柜，防止二次污染。保洁柜应定期清洗消毒，不得存放其他物品。

(四) 食品贮存

1.存储和使用原则。食品及原料分区、分架、分类、离墙、隔地存放。遵循“先进先出先用”原则，及时清理变质、过期食品。

2.存放。离墙离地10厘米以上存放，荤素生熟分开。食品库房应有通风换气设施，保持通风干燥，有毒化学品（清洁剂）专区存放。散装食品（食用农产品除外）标明食品的名称、生产日期或者生产批号、使用期限等内容，使用密闭容器贮存。

3.冷藏冷冻。原料冷藏0℃-4℃，成品冷藏0℃-8℃，冷冻≤-18℃，冷藏冷冻设备需定期除霜，成品、半成品、原材料不得混放；荤素分开存放；不得堆积存放。冷冻食品解冻需“安全解冻方式”（冷藏解冻、微波解冻、流动水解冻，禁止室温解冻），且解冻后2小时内必须加工，避免致病菌繁殖。

(五) 供餐与配送

分餐工具消毒使用，食品温度控制在 60℃ 以上（热餐）或 8℃ 以下（冷餐）。不得重复使用一次性餐饮具。外卖食品应使用密闭容器，标注加工时间和食用时限。

(六) 厨余垃圾处置

1.专用容器。设置带盖的厨余垃圾专用存放容器，及时清理，避免溢出和异味。

2.及时清运。与有资质的单位签订清运合同，做到日产日清，防止滋生害虫和微生物。

3.容器清洁。每次清运后，应对垃圾容器进行清洗，必要时进行消毒，保持清洁。

四、设施设备与环境卫生要求

(一) 场所布局

1.功能分区明确：粗加工、烹饪、专间、清洗消毒、就餐等区域分开。

2.地面防滑、易清洁，墙面需使用易清洗的材料铺设不低于 1.5 米高的墙裙、无霉斑，天花板无脱落、无积水。

(二) 设施设备

1.清洗消毒区：三池分开（洗、冲、消），专用水池标识清晰。

2.冷藏冷冻设备：温度显示正常，定期除霜清洁。

3.通风排烟：油烟机、排风扇每季度清洗 1 次，运转正常。

4.防虫防鼠防尘：纱窗、风幕机、防鼠板、灭蝇灯等设施完好有效。

(三) 废弃物管理

分类存放，密闭容器，日产日清。建立废弃物处置台账，交由有资质的单位收运。

五、记录与档案管理

应至少保存附件中的 7 个记录表，期限不少于 2 年（特殊要求除外）。

附件：1.食品进货查验记录表

2.食品留样记录表

3.食品添加剂使用记录表

4.晨检记录表

5.餐饮具消毒记录表

6.餐厨废弃物处置情况登记表

7.高平市养老机构重要设备或工具清洗维护记录

食品进货查验记录表

序号	产品名称	规格	数量	生产批号或日期	保质期	进货日期	生产者	地址及联系方式	供货商	地址及联系方式	随货证明文件查验			入库检查		自检或委托情况	验货结论	处理情况	验货人	备注
											购货凭证	该批产品检验报告	其他合格证明(如有)	外观检查	温度检查(如有)					

备注：1、处理情况栏填注“入库”或“退货”处理情况。
2、供货商、生产商的营业执照和许可证可另行备案。
3、以上表格供参考，可根据实际情况适当调整。

附件2

食品留样记录表

序号	餐次	留样时间 (x月x日x点x分)	留样食 品名称	留样量(g)	保存条件	留样处理时间 x月x日x点x分	送餐单位	送餐时间	留样人

说明：1. 当餐所有食品都需要留样，每样食品留样不低于125克，留样时间为48小时。
2. 如属于订餐的，则需要填报送餐单位、送餐时间

附件3

食品添加剂使用记录表

[illegible]

附件 4

晨检记录表

日期： 年 月

记录人:

疾病: 正常: 0; 发热: 1; 恶心: 2; 呕吐: 3; 腹泻: 4; 腹痛: 5; 外伤: 6; 烫伤: 7; 湿疹: 8; 黄疸: 9; 咽痛: 10; 咳嗽: 11; 其他: 12

[illegible]

附件 5

餐饮具消毒记录表

年 月 日	消毒方式	消毒时间	消毒数量 (篮)					操作人 签名	检查人 签名
			餐碗	餐盘	筷子	菜盆	其他		

说明: 1.消毒方式按实际填写: (1) 采用蒸汽、煮沸消毒的, 温度一般控制在 100°C , 并保持 10 分钟以上; (2) 采用红外线消毒的, 温度一般控制在 120°C 以上, 并保持 10 分钟以上; (3) 采用洗碗机消毒的, 消毒温度、时间按说明书, 且应确保消毒效果满足国家相关食品安全标准要求。(4) 采用化学消毒的, 须写清消毒剂名称、浓度、浸泡时间及清洗次数。

2.在消毒的餐具格内打 $\checkmark$

附件 6

餐厨废弃物处置情况登记表

[illegible]

附件 7

高平市养老机构重要设备或工具清洗维护记录

[illegible]

高平市养老机构员工行为守则

第一章 总则

第一条 为规范养老服务全流程管理，提升专业服务品质，切实保障入住老人生命安全、人格尊严与合法权益，明确员工行为准则，依据国家养老服务相关法律法规、行业标准，制定本手册。

第二条 本手册适用于养老机构全体在岗工作人员，包括护理员、医护人员、行政管理人员、后勤保障人员及所有临时聘用人员。

第三条 全体员工须恪守爱岗敬业、尊老敬老、专业规范、安全第一的核心价值观，以爱心、耐心、细心、责任心为老人提供有温度、有质量的养老服务。

第二章 职业操守与行为规范

第四条 岗位职责与工作纪律

1. 热爱养老服务事业，忠于岗位职责，坚守工作岗位，严禁擅离职守、脱岗、串岗。
2. 工作时间专注履职，严禁玩手机、打瞌睡、干私活、闲聊等与工作无关行为。
3. 服从上级合理工作安排与调度，不得无故推诿、拖延或顶撞；对工作有异议，通过逐级汇报、员工座谈会等正规渠道反馈，严禁当众吵闹、消极怠工。
4. 同事间团结协作、互相尊重、主动补位，严禁拉帮结

派、搬弄是非、互相拆台，维护团队和谐。

第五条 仪容仪表规范

1. 上岗必须统一穿着工作服、佩戴工牌，保持衣物干净整洁、无破损、无污渍。

2. 个人仪容得体：不留长指甲，不涂有色指甲油；不佩戴戒指、手链、长耳环等易刮伤老人的尖锐首饰。

3. 发型规范：男员工头发整洁、不留怪异发型；女员工长发束起，妆容淡雅得体，不浓妆艳抹。

第六条 言行礼仪规范

1. 对待老人使用尊称，语气温和、语速缓慢、吐字清晰，耐心倾听老人诉求，不打断、不敷衍。

2. 严禁在老人及公共区域争吵、说粗话、发脾气；严禁议论老人、家属及同事隐私与是非。

3. 严格执行“四轻”原则：说话轻、走路轻、操作轻、开关门窗轻，营造安静舒适的居住环境。

第七条 隐私与尊严保护

1. 尊重老人人格尊严、生活习惯、宗教信仰、个人喜好，不得歧视、嘲讽、冷落、实施冷暴力。

2. 严格保护老人隐私，未经老人本人或法定监护人书面同意，严禁泄露老人个人信息、健康状况、病历资料、生活影像及家庭情况。

3. 照料老人时注重隐私遮挡，维护老人体面与尊严。

第三章 照护服务规范

第八条 分级护理与日常照料

1. 严格按照老人护理等级开展服务，规范完成饮食喂助、如厕协助、沐浴清洁、定时翻身、更换衣物、口腔护理等基础照护。

2. 重点加强失能、半失能、失智老人照护，严防坠床、跌倒、烫伤、噎食、走失、压疮等安全事件。

3. 保持老人身体清洁、无异味、无污垢；床铺干燥平整、被褥干净整洁，房间通风无异味。

第九条 用药安全规范

1. 严格执行用药“三查七对”，严禁擅自调整药量、更换药品、违规喂药。

2. 药品专人管理、分类存放，过期药品及时清理，确保老人用药安全。

第十条 环境卫生与安全防护

1. 及时清理地面水渍、杂物、障碍物，保持通道畅通，杜绝因环境隐患导致老人跌倒。

2. 严禁将老人独自留置在床上、浴室、阳台等危险区域，做好防坠床、防跌倒防护措施。

3. 脏衣、脏被及时清洗更换，保持个人物品与公共区域卫生，预防病菌滋生。

第四章 交接班管理

第十一条 交接班要求

1. 交接班必须当面交接、全面清晰、记录完整、签字确认，严禁口头敷衍、遗漏关键信息。

2. 重点交接内容：老人身体状况、情绪变化、特殊需求、未完成事项、设备设施异常、风险预警事项等。

3. 接班人员确认无误后签字，交班人员方可离岗，确保工作无缝衔接。

第五章 严禁行为（零容忍）

第十二条 绝对禁止行为

发生下列行为，对责任员工作辞退处理：

1. 严禁任何形式虐待老人：包括殴打、捆绑、辱骂、言语威胁、精神虐待、冷落忽视。

2. 严禁盗窃、侵占、挪用老人或机构财物，严禁收受老人及家属红包、礼品、吃请。

3. 严禁在岗期间饮酒、赌博、吸食毒品或从事违法违规活动。

4. 严禁私自向老人及家属推销产品、收取额外费用、签订私下协议。

5. 严禁隐瞒、迟报、漏报重大安全事故：老人走失、摔伤、噎食、烫伤、突发疾病等须立即上报，不得超过2小时，严禁拖延至24小时以上。

6. 严禁违反消防、医疗、护理等安全操作规范。

第六章 安全管理

第十三条 消防安全

1. 全员熟练掌握消防知识，会使用消防器材、会报警、会处置初期火灾、会引导老人疏散。

2. 严禁堵塞消防通道、违规用电、私拉电线、使用大功率电器，定期排查消防隐患。

第十四条 应急处置 遇老人突发疾病、意外伤害、走失、火灾等紧急情况，第一时间采取应急措施，并立即上报上级管理人员，不得擅自处理或隐瞒。

第七章 附则

第十五条 全体员工须认真学习、严格遵守，违反本手册规定将按机构制度予以处理，情节严重者追究法律责任。

附件：用药“三查七对”具体内容

附件

三查（三个检查环节）

第一查 服药前查：取药时核对药品、剂量、用法等信息，确认无误后再取出

第二查 服药中查：配药、分装过程中再次核对，确保药品与医嘱一致

第三查 服药后查：给药后再次核对药品、药杯、老人信息，确认无误后方可离开

七对（七个核对项目）

- 1 对床号：核对老人所在床位是否与服药单一致
- 2 对姓名：呼叫老人姓名，确认身份信息
- 3 对药名：核对药品名称是否与医嘱一致
- 4 对剂量：核对药品剂量（片数、毫升数等）是否正确
- 5 对时间：核对服药时间是否符合医嘱要求
- 6 对途径：核对给药途径（口服、外用、注射等）是否正确
- 7 对用法：核对服用方法（饭前/饭后、吞服/含服等）