

# 南昌市新建区民政局

新民字〔2021〕24号

## 关于开展敬老院服务质量考评的通知

各乡镇民政部门、敬老院：

根据《关于印发2020年养老院服务质量建设专项行动实施方案的通知》（洪民字〔2020〕107号）、《新建区公办养老院提升改造实施方案（2020-2022年）》（新府办发〔2020〕76号）文件精神，为切实加强乡镇敬老院服务质量长效管理，促进服务质量管理水平的提升，我局将对全区乡镇敬老院定期开展服务质量考评，现就有关考评事项通知如下：

**一、明确考核机制。**从敬老院管理的制度建设、政策宣传、消防安全、能力建设、服务质量五个方面，综合制定乡镇敬老院服务质量管理考评表（详见附表），对各乡

镇敬老院日常服务质量管理情况考评打分，考评结果将全区通报。文件下发后前两周各地自查整改，首次考评工作于第三周开始进行，后每隔三个月复评一次。考评结果位列后三名且考评得分低于90分的乡镇敬老院，首次通报当地乡镇政府责令整改，连续两次排列后三名的考评结果将呈报区委、区政府主要领导阅批。

**二、加强组织领导。**区民政局成立敬老院服务质量管理考核评估领导小组，组长为区民政局书记张斯德，常务副组长为区民政局局长熊珊阳，副组长为区民政局班子成员，成员为相关科室负责人。养老服务科负责敬老院服务质量管理考核评估的组织、协调和考评、汇总工作。

**三、落实责任机制。**各乡镇敬老院院长是服务质量管理的第一责任人，要切实履行敬老院服务质量提升的主体责任，带头履职尽责，加强对敬老院工作人员的管理，为在院老人提供周到服务，将各项工作落到实处；各乡镇民政部门要切实履行行业主管部门职责，加强对属地敬老院的督导、管理及相关部门的协调沟通，积极争取乡镇政府领导支持，形成工作合力。

附：新建区乡镇敬老院服务质量管理考评表

(此页无正文)



(此页无正文)



---

南昌市新建区民政局办公室

2021年4月2日印发

---

### 新建区乡镇敬老院服务质量管理考评表

评估单位（盖章）：		责任人签名：		在院人数：		评估时间	
序号	测评项目	评分内容		评分标准	总分	测评得分	测评得分
1	制度建设	成立由在院老人参加的院务管理委员会；每位管理人员有明确的职责分工；有工作人员绩效考核激励制度		最高3分，少1项扣1分	3	3	3
2		制定消防安全应急预案；有突发事件的应急预案（如对伤人、走失、烫伤等突发事件有明确应急处理流程和报告制度）；有应对传染病的预防措施文件		有1项完整预案文件得1分，共3分	3	3	3
3		建立一人一档的老人生活和健康档案：含入院协议、家属（监护人）联系信息、老人身份证及户口本复印件、当年健康体检记录表		最高4分，少1项档案内容扣1分	4	4	4
4		值班室有安全监控系统；有1周值班人员24小时值班服务安排表；有每天值班、安全巡查记录台帐，台帐规范、装订成册		有安全监控系统得2分，有值班表得1分，有台帐并装订成册得1分，共4分	4	4	4
5		建立社会捐赠物资接收及发放台帐并向老人公开		台帐信息完整成册得1分，公开得1分，共2分	2	2	2
6		建立出入登记、请销假、定期消毒等制度；形成日常管理制度记录台帐装订成册		最高2分，有制度得1分，台帐成册得1分	2	2	2
7		档案材料整理成册、规范管理：有上级文件及报表档案；院务管理、规章制度等材料均能用档案盒或文件夹分类归档；有专用档案柜		最高3分，未达标1项扣1分	3	3	3

8	政策宣传片	设置敬老院概况、工作人员信息及财务公示栏；设置消防演练、爱心活动等反映日常管理动态（最少2类）的图片宣传栏；设置消防安全、食品安全等政策宣传栏	最高6分，少1个专栏扣2分，少1项子内容扣1分	6
9		设立每日食谱公开栏并每定期更新；做到每日三餐提供热食；中、晚餐菜单中每餐菜品不少于2个	最高3分，未做到1项扣1分	3
10	政策宣传	办公室内悬挂日常管理规章制度牌且不少于四块	最高2分，少1块扣0.5分	2
11		建立微型消防站；配备灭火器、应急灯、烟感报警器、逃生指示牌、消防水管等设备；有可用的消防水源	最高6分，少1项扣1分，无微型消防站扣2分	6
12		每半年至少开展一次消防演练及开展一次消防安全教育培训活动，有演练照片及培训活动记录	最高2分，未做到1项扣1分	2
13	消防安全	每月至少组织一次防火检查，每日防火巡查，并做好记录台账	最高2分，1项未做到扣1分	2
14		人员住宿和主要活动场所无易燃装饰装修材料；无彩钢板搭建的建筑；室内无安全隐患电器使用；保持安全出口、疏散通道、消防通道畅通	最高6分，有1处隐患扣0.5分	6
15		设立吸烟室（区），人员住宿和公共场所禁止吸烟；有禁止吸烟标识牌	最高2分，未做到1项扣1分	2
16		取得食品经营许可证、事业单位法人证、卫生院合作协议	每项1分，最高3分	3
17	能力建设	有1名以上养老护理员并取得护理资格证书；餐饮服务员取得健康合格证；有1名以上人员懂基本的电脑报表操作，并负责养老系统的填报工作	最高6分，无一类人员扣2分，无一类证书扣1分	6
18		在岗工作人员（60周岁内）不少于3人，且每个工作日正常上班	最高3分，少1人扣1分，有1人不正常上班扣0.5分	3



