

**河南省民政厅关于印发《河南省公办养老机构
服务基本规范（试行）》和《河南省公办养老机构服务负
面清单》的通知**

各省辖市、济源示范区民政局、航空港区社会事业局：

为进一步规范公办养老机构服务行为，提高服务质量，特制定《河南省公办养老机构服务基本规范（试行）》和《河南省公办养老机构服务负面清单》，现印发给你们，请结合实际抓好贯彻执行。

河南省民政厅

2025 年 6 月 9 日

河南省公办养老机构服务基本规范（试行）

一、规范助餐行为

1. 明确具体餐标。特困供养对象每月人均餐标不得低于基本生活费标准的 60%，节假日加餐应适当增加餐标。
2. 确保食材可靠。指定专人负责食材采购，采购时选择正规供应商，签订协议，确保食材可溯源。
3. 制定营养食谱。经常听取服务对象意见，设定适老食谱，有蛋有肉、有荤有素、营养均衡。每日主食、菜品合理搭配，菜品（含卤制食品、面卤）不少于 4 个，一周每日不重样。
4. 加强餐厨管理。内设食堂的要依法取得食品经营许可证。厨房工作人员应持有健康证，每年进行健康检查。食材存储规范，生熟食品分开存放，定期检查保证新鲜。餐厅、厨房及仓库干净卫生，有“三防”措施，餐具规范消毒。
5. 严格食品留样。每个品种留样量不得少于 125 克，储存时间不得少于 48 小时。留样记录包括食品名称、时间、餐别、采样人等关键要素。

二、保证衣着卫生

6. 配备衣服被褥。每年为特困供养对象至少配备 3 套新服装（春秋、夏、冬各一套），单鞋、棉鞋各 1 双。床上用品每人至少配有 2 套。
7. 及时更换清洗。服务对象衣物每周至少清洗 1 次。每日整理床铺，定期晾晒床单、被褥，床单、被罩每月至少换洗 1 次。失能人员衣物及床上用品随脏随洗。
8. 做好个人清洁。服务对象夏季每周至少洗澡 1 次、春秋季节和冬季每月至少洗澡 1 次，每月至少理发 1 次。机构应当为失能人员提供适宜的助浴和理发服务方式。

三、清洁居住环境

9. 保障住房安全。住宿区域应远离山体滑坡、地质沉降、危险设施等不安全因素，住室墙体安全稳固，无裂缝，不漏雨。
10. 搞好室内卫生。服务对象一人一柜，衣物和日用品有序放置。每天打扫室内卫生，保持清洁、经常通风。
11. 美化院内环境。每周至少开展 1 次大扫除，保持院内外整洁。有条件的机构植树种菜养花，修建廊道凉亭，提供舒适环境。

四、保障医疗权益

12. 畅通就医通道。所有机构要与有资质的医疗机构签订协议，畅通就医绿色通道。有条件的机构依法依规设立医务室，规范医疗行为。

13. 规范救治行为。机构发现服务对象突发危重疾病的，应当第一时间拨打 120 急救电话，及时送医救治；疑似传染病的，应当及时报告并配合实施预防控制措施；疑似精神障碍患者的，应当及时报告并依照精神卫生相关法律法规处理；对于需要在机构内用药的服务对象，要严格按照医嘱提供定时服药服务，并做好记录。

14. 经常探访关爱。对于长期在外住院的服务对象，机构要通过实地探访或视频探视等方式，每周至少了解 1 次老人住院情况，并根据需要提供陪护等协助服务。

五、加强照护服务

15. 明确服务项目。机构对服务对象在入院时要进行能力评估，根据评估情况为其提供相应服务项目，建立服务档案，实现“一人一档”。

16. 规范失能照护。机构对失能服务对象要明确专门护理人员，为其规范提供生活照料服务。有条件的机构要为失能人员或康复期间的老年人提供专业康复服务。机构对失能人员照护状况每月至少组织 1 次服务效果评价。

六、严格资金管理

17. 规范资金使用。机构严格按照资金使用范围规定，规范使用基本生活费、照料护理费和运转经费。按照不低于基本生活标准 8% 的比例，为特困供养对象平均发放零用钱，对于失能失智人员可给予必需实物。

18. 规范财务管理。对特困人员救助供养资金、运转经费等按照支出方向单独记账、分别核算，严禁混收、混支、混用。完善财务审批流程，杜绝白条列支、虚开发票、大额提现等行为。加强物资采购管理，采取集中采购等方式降低成本，做好固定资产核算与管理。

七、注重人员管理

19. 配齐工作人员。机构要按照标准配备工作人员。乡镇特困供养机构负责人要由当地人民政府选派，具备相应管理经验。

20. 加强人员培训。机构每年至少组织开展 2 次以上的业务培训。不具备自行培训条件的机构要可邀请行政管理部门或相关领域专家培训，培训内容包括养老服务法规政策、老年人护理知识和技能、职业道德规范等。

21. 建立考核制度。机构要从工作态度、工作能力、工作业绩、服务质量等方面，制定考核标准，定期对工作人员进行考核评价。

八、加强公开公示

22. 规范公示内容。在机构显著位置设置公示栏,定期公示经费管理、财务支出、院务管理和民主监督等情况。在值班室、消防控制室、餐厅等显著位置,要按照规定设置消防安全、食品安全、燃气安全等信息公示栏,公示相关资质、证明、责任人和监督检查工作记录。

河南省公办养老机构服务负面清单

1. 严禁使用无健康证明人员从事食材采购、加工等直接接触食品的工作;严禁采购来源不明、质量无保证的食材,或使用变质、过期食材。
2. 严禁不按标准为供养对象配备衣物、鞋袜,让供养对象穿着破烂、衣冠不整;严禁不为供养对象及时更换清洗衣物、被褥,或提供必要的助浴、理发服务,让供养对象衣物、被褥污渍明显、身体异味明显。
3. 严禁让供养对象居住在墙体裂缝、漏雨等问题的危房。
4. 严禁对需要紧急救治的供养对象不及时送医,或在外住院治疗的供养对象长期不管不问。
5. 严禁拒绝接收兜底保障对象,或违规收住精神障碍患者。
6. 严禁食堂及就餐区域不采取“三防”措施,有苍蝇、老鼠、蟑螂等虫害;严禁供养对象住室不定期打扫,遍布灰尘、杂乱无章,有蛛网、有异味;严禁公共区域环境脏乱差,公共活动场所杂物堆积、污渍明显。
7. 严禁虚报冒领、贪污侵占、截留挪用特困供养对象生活费,或特困供养对象生活费、照料护理费与机构运转经费混用,财务管理混乱。
8. 严禁欺辱、殴打、谩骂、虐待供养对象,或对供养对象间的明显矛盾放任不管。
9. 严禁不落实消防安全管理、食品安全管理、燃气安全管理等安全管理制度,不及时排查重大风险隐患,或对自查或检查中指出的重大风险隐患不及时整改、消极应付。