

# 关于印发《2018年临沂市养老院 服务质量建设专项行动实施方案》的通知

各县区民政局、公安局、卫生计生委、质监局（市场监管局）、  
食品药品监督管理局、老龄办：

按照民政部等七部委《关于做好2018年养老院服务质量建设专项行动的通知》（民发〔2018〕40号）和省民政厅、公安厅、卫生计生委、质监局、食品药品监督管理局、老龄办等六部门《关于印发〈2018年山东省养老院服务质量建设专项行动实施方案〉的通知》（鲁民〔2018〕30号）等文件要求，市民政局、公安局、卫生计生委、质监局、食品药品监督管理局、老龄办制定了《2018年临沂市养老院服务质量建设专项行动实施方案》，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

临 沂 市 民 政 局

临 沂 市 公 安 局

临沂市卫生和计划生育委员会

临沂市质量技术监督局

临沂市食品药品监督管理局

临沂市老龄工作委员会办公室

2018年5月8日

# 2018 年临沂市养老院服务质量建设 专项行动实施方案

为巩固 2017 年全市养老院服务质量建设专项行动成果，进一步解决影响养老机构服务质量的突出问题，全面提升养老机构标准化、专业化、信息化建设水平，推动我市养老院服务高质量发展，根据民政部等七部委《关于做好 2018 年养老院服务质量建设专项行动的通知》（民发〔2018〕40 号）和省民政厅、公安厅、卫生计生委、质监局、食品药品监管局、老龄办等六部门《关于印发〈2018 年山东省养老院服务质量建设专项行动实施方案〉的通知》（鲁民〔2018〕30 号）等文件要求，结合我市养老院服务质量现状，制定如下实施方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大精神，以切实提高养老院中每一位老年人的获得感、幸福感、安全感为总目标，以“巩固成效、健全制度、提升质量、确保安全”为主要任务，坚持解决突出问题，补齐短板弱项，化解各类风险，建立长效机制，以提升养老机构标准化、专业化、信息化建设水平为抓手，加快建立养老机构服务质量管理体系，推动我市养老院服务高质量发展。

## 二、工作目标

到 2018 年底，《全国养老院服务质量大检查指南》基础性指标中，管理服务类指标合格率达到 95% 以上，设施改造和设

备添置类指标合格率大幅提高，安全隐患进一步消除，养老机构服务质量内部管理基本制度全面建立；全市统一的养老机构服务质量评价标准与工作制度初步建成，《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796-2017）等相关国家标准、行业标准和地方标准在养老机构得到普遍执行，养老机构管理与服务规范化、标准化、信息化建设水平大幅提高，养老服务队伍专业化水平不断提升，养老机构服务质量持续改善，老年人养老服务获得感、幸福感和安全感明显增强。

### 三、主要任务

（一）继续巩固 2017 年养老院服务质量建设专项行动工作成效。一是开展“回头看”活动。各县区要在 5 月 25 日前，对 2017 年《全国养老院服务质量大检查指南》（以下简称《大检查指南》）基础性指标全部合格（含经整治合格）的养老机构，组织“回头看”活动，对发现的问题及时整改，确保已整治问题不反弹。二是开展“再整改”活动。对 2017 年基础性指标整治后仍未合格的养老机构，市县民政等有关部门要对照省民政厅通报的问题清单，按照“一地一案”“一院一策”的要求，继续开展集中整治，10 月中旬前确保所有养老机构基础性指标全部合格，排查发现的所有重大安全隐患全部消除。三是开展“再督查”活动。市民政局联合公安局、卫生计生委、质监局、食品药品监管局、老龄办等部门将于 6 月下旬和 9 月下旬对各县区养老院服务质量建设情况进行集中督查，对行动迟缓、工作不力或未按要求完成整治任务，弄虚作假、欺上瞒下的县区和养老院进行集中曝光和处理，对存在严重违法违规行为且不整治以及因违法违规行为导致事故的，

严肃追究相关责任单位和人员的责任。

(二)全面提升养老机构规范化、标准化、信息化建设水平。

**一是提升养老机构规范化建设水平。**市民政局将会同有关部门于5月底前举办学习贯彻《养老机构服务质量基本规范》(GB/T35796-2017)(以下简称《基本规范》)培训班,组织有关单位人员和养老机构负责人学习贯彻《基本规范》,建立健全内部管理服务制度与标准规范,11月底前采取部门联合评估、委托第三方机构评估与认证等方式,通过市民政局门户网站、主流媒体等平台公布全市符合《基本规范》的养老机构名单。

**二是提升养老机构标准化建设水平。**贯彻落实省市《关于加快推进养老服务标准化工作的意见》,在认真执行国家标准和行业标准的基础上,重点抓好养老机构地方标准的落地实施,突出《养老机构等级划分》《医疗养老结合基本服务规范》《养老机构设施设备基本配备规范》《服务质量管理体系养老机构应用GB/T19001指南》等标准的执行。年内遴选部分优秀养老院代表我市参加全省标准示范性养老院评选。

**三是提升养老机构信息化建设水平。**依托“两台一网”(山东省养老管理平台、山东省养老服务平台、山东省养老服务信息网),对接全国养老机构业务管理系统,实时监控养老院服务质量动态。各县区要督促指导养老机构及时更新本机构数据,及时更新安全管理相关信息;负责设立许可的民政部门要指导新成立的养老机构设立账户并填报数据,及时审核所辖区域养老机构填报信息。鼓励养老机构按照质检总局、民政部等部门印发的《服务质量信息公开规范》(国质检质联〔2017〕418号)有关要求公开服务信息,建立和实施养老机构基本信息网

上公开查询制度。

（三）全力补齐影响养老院服务质量提升的各项短板。一是**补齐人才队伍短板**。分级分类开展养老管理、技术和服务人员精准培训，全市培训养老护理员和养老服务管理人员 400 人，培训老年人及失能老年人家庭护理员 5000 人，养老机构院长培训率达到 100%，养老护理员经过专业培训的比例达到 50% 以上。各相关业务部门在组织本系统业务培训时，可将养老机构相关人员纳入培训范围。养老机构要建立健全内部培训制度，确保工作人员岗前培训和定期培训率达到 100%。有条件的县区要研究出台支持养老机构引进、培养和稳定专业技术技能人员的政策措施。二是**补齐农村特困人员供养服务机构（以下简称农村敬老院）质量短板**。各县区要贯彻落实《关于加强全省基层特困人员供养机构安全管理工作的意见》（鲁民〔2016〕34 号），依据相关标准、规范，对消防安全、建筑安全、食品安全、卫生安全等方面的设施设备全面进行升级改造，取得相关资质，按照《关于农村特困人员供养机构和民办非营利性养老机构办理注册登记和设立许可问题的通知》（鲁民函〔2017〕268 号）要求，抓紧办理法人登记和养老机构设立许可手续。按照区域优化、布局合理原则，充分利用乡镇敬老院等现有资源，新建、改扩建一批农村综合性社会福利服务机构。因地制宜、积极稳妥推进敬老院社会化改革，不断提升托底保障能力和服务质量。各县区要选择 1-2 处农村敬老院、社会福利中心或依托有资质的民办养老机构，集中收住失能半失能特困人员，提高专业护理水平和服务能力，确保 2018 年失能半失能特困人员集中供养率达到 30% 以上。按照新修订的《农村五保

供养服务机构等级评定暂行办法》，适时组织开展农村敬老院等级评定，切实加强敬老院规范化管理水平。三是补齐医养结合短板。认真贯彻落实省委、省政府创建全国医养结合示范省和省市实施新旧动能转换的战略决策部署，凡是未设立医疗机构的养老机构，要就近就便、主动与医疗机构签订合作协议，开通绿色转诊通道，建立灵活流畅的医养双向转诊机制；各县区要积极支持养老机构采取内设医务室、护理站、卫生所（室）或引入周边医疗机构分支机构等形式，满足老年人医疗服务需求。年内 80% 以上的养老机构能提供医疗护理服务，医养结合床位占新增床位的 50% 以上，失能老年人入住率力争达到 50%。

#### 四、工作要求

（一）加强组织协调。积极发挥各级养老院服务质量建设专项行动领导小组作用，加强部门协调和工作统筹，工作推进中的重大问题要及时向本级党委政府报告。相关部门根据分工要求各司其职、通力协作。充分发挥行业协会、中介组织等作用，广泛开展养老机构互评互学活动，相互促进，共同进步。

（二）强化保障支持。市县两级要将地方留成的福利彩票公益金优先用于专项行动；鼓励各县区政府采取财政资助、以奖代补、融资贷款等政策，优先支持养老机构安全设施改造和设备购置。各县区要加大农村敬老院改造投入力度，落实将农村敬老院运转经费纳入财政预算要求。做好养老服务标准化试点示范建设工作，加强养老服务标准化能力建设。

（三）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。各级民政、公安、卫生计生、质监、食品药品监管部门要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。有条件的县区可以购买服务或者委托第三方机构开展服务质量督查、巡查。对行动积极、效果明显的养老机构给予表扬激励，对存在严重违法违规行为或导致严重事故的养老机构一律曝光并严处。

（四）营造良好氛围。组织实施养老院服务质量万里行活动，将养老机构服务质量建设情况纳入临沂市老年人公益维权服务示范站等先进单位的评选指标，并作为推选“敬老文明号”的重要依据。要通过平面传媒、影视媒体、新媒体、自媒体等平台，加强整治工作和专项行动宣传。依规组织开展优秀养老机构、优秀院长、最美养老护理员等评比表彰和宣传推广活动，营造养老院服务质量建设专项行动的良好氛围。

各县区民政局要依照本通知要求，牵头制定具体实施方案，于5月18日前报送市民政局。专项行动总结报告要于10月10日前报送市民政局。工作中的好经验好做法要及时上报，市民政局将通过官方网站和微信公众号等形式刊发交流。

（联系人：王鹏，联系电话：0539-7200927，电子邮箱：lymzfsk@163.com）

**信息公开选项：主动公开**

---

临沂市民政局办公室

2018年5月8日印发

---