

广东省民政厅
广东省公安厅
广东省卫生计生委 文件
广东省质监局
广东省老龄办

粤民发〔2017〕86号

广东省民政厅 广东省公安厅 广东省卫生计生委
广东省质监局 广东省老龄办
关于印发广东省养老院服务质量建设
专项行动实施方案的通知

各地级以上市民政局、公安局、卫生计生局（委）、质监部门、老龄办，顺德区民政和人力资源社会保障局、公安局、卫生计生局、市场监管局、老龄办：

根据国家民政部等六部委《关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（民发〔2017〕51号）要求，结合我省实际，我们制定了《广东省养老院服务质量建设专项行动实施方案》，现

印发给你们，请认真组织实施。



2017年4月26日

联系人及电话：刘 露 020-83340636

李文瑜 020-83355712

020-83176895 (传真)

电子邮箱：303812146@qq.com

广东省养老院服务质量建设 专项行动实施方案

为全面贯彻落实现任总书记关于开展质量提升行动、提高养老院服务质量的重要讲话精神和全国养老院服务质量建设专项行动动员部署会议精神，根据民政部等六部委《关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（民发〔2017〕51号）要求，结合我省实际，制定本方案。

一、指导思想

深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，紧紧围绕“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局和任总书记对广东工作提出的“四个坚持、三个支撑、两个走在前列”总要求，坚持以人民为中心的发展理念，按照以人为本、安全为先、诚信守法、以质取胜的工作原则，着力解决影响养老院服务质量的突出问题，建立以质量和效益为导向的养老院服务发展机制，塑造养老院“安全、诚信、优质”的服务品质，根据适应需要、质量优先、价格合理、多元供给的工作思路，打造人民群众住得起、住得好的养老院，让养老院的住养老人能够安度幸福晚年。

二、工作目标

到2017年底，我省养老院服务质量明显改善，各项服务质量基础进一步夯实，初步建立养老院服务质量标准体系。全省养老机构星级评定工作有序开展，被评为三星级以上养老机构达到

80家以上。养老机构责任保险统保示范项目平稳实施，县级以上公办养老机构参保率达到50%以上。医养结合工作稳步推进，50%以上的养老院能够以不同形式为入住老年人提供医疗卫生服务，涌现一批质量有保证、服务有标准、人员有专长的专业化养老院。

到2020年底，基本建立我省养老院服务质量标准体系，养老服务治理和促进体系更加完善，养老院服务质量总体水平显著提升，所有养老院能够以不同形式为入住老年人提供医疗卫生服务，公办养老机构责任险参保率达到100%。形成一批品牌形象突出、服务功能完备、质量水平一流的连锁化养老院，80%以上的城市养老机构达到星级标准，农村特困供养机构服务质量显著提升，质量建设成果更好地惠及全体老年人及其家庭。

三、主要任务

（一）开展全省养老院服务质量大检查、大整治活动

根据《养老院服务质量大检查指南》，全面排查养老院服务质量问题与不足，明确整治方向和内容，推进养老院服务质量大转变，夯实养老院服务质量可持续改善基础。加强民办养老院托养情况的监督管理工作，对涉及托养业务的机构实行全面彻底清查。一是彻底清查托养机构运作情况，加强日常管理，组织人员定期实地走访，对存在问题及时提出整改的意见建议，并记录在册；二是彻底清查托养机构资格条件，凡是消防安全、卫生防疫、建筑质量、生活设施、从业人员等资质不完备的，限期整改，并由民政部门牵头组织有关职能部门进行整改验收；三是加强对托

养机构法人治理、业务活动范围、事项变更等方面检查，对超业务范围开展活动、管理制度不健全不落实、运作不规范的托养机构，责成限期整改。上述机构整改不到位的，予以撤销。

（二）加快养老院服务质量标准化及认证建设

梳理全省各地有关养老服务标准化文件，重点加强养老院服务质量、管理评估、服务价格等方面的规范和指引，制定和完善我省养老服务行业地方标准，积极推进养老机构在“企业标准信息公共服务平台”上公开服务标准。加强养老服务业品牌建设，鼓励和支持养老服务业有关单位申报广东省名牌产品（服务业类）。探索开展我省养老服务业第三方评价机制建设工作，推动我省认证机构按照第三方养老机构质量评价标准开展养老机构服务评价。组织实施全省养老机构星级评定工作，推动养老院管理和服务标准化、规范化建设，提升服务质量，打造一批质量有保证、服务有标准、人员有专长的星级养老院。

（三）开展医疗卫生服务，提升医养服务质量

指导各级医养结合机构严格执行相关规章制度、诊疗规范和技术规程，完善相关管理制度、岗位职责等，做到各项医疗服务有章可循。健全质量控制体系，强化各环节的质量管理，提高医疗服务质量水平。继续推进医养结合试点工作，总结推广一批医养结合模式和政策措施。通过兴办医疗机构或与医疗机构开展多种合作等方式，提升养老院的医疗卫生服务和健康管理水平，增强养老院服务失能半失能老年人的能力。

(四)推进政府建设的特困人员供养服务机构供给侧结构性改革

落实国家对特困人员供养服务机构提出的优先供养完全或者部分丧失生活自理能力的特困人员的定位要求，深化特困人员供养服务机构供给侧结构性改革，把救助供养的重点逐步转移到照料护理工作上来，把机构建设重点转向护理床位建设上来，确保到2020年，全省特困人员供养服务机构改造床位5万张以上，各县（市、区）生活不能自理特困人员集中供养率达60%。在保持机构公办性质和履行兜底职能的前提下，择优选取社会力量提供运营服务，利用社会资金参与改善供养机构硬件设施，引进专业的护理团队提升机构管理服务，推动特困人员供养服务机构实现转型升级。

(五)加强养老院安全管理

结合养老院服务质量大检查、大整治活动，重点加强养老院消防安全、食品安全、卫生防疫等工作。全面实施广东省养老机构责任保险统保示范项目，发挥统保示范项目应急及事故防控中心的作用，预防和控制养老机构在运营中存在的各类风险，不断提升养老院全员的风险防范意识，提升养老院安全管理水平。建立养老院服务质量纠纷调解机制，防止欺老、虐老现象发生。

(六)提高养老院管理服务人员素质能力

全面贯彻以人为本、以需求为导向的服务理念，建立省、市、县、养老院分级培训体系。支持养老院引入医生、护士、社会工

作者等专业人员，大力推行养老护理员职业技能培训和鉴定工作，不断提高养老院持有国家养老护理员职业资格证书的专业护理员比例。

（七）推广使用全国养老机构业务管理系统

配合民政部工作部署，开展相关培训，推广和使用全国养老机构业务管理系统。2017年5月前将全省养老院的有关信息全部录入养老机构业务管理系统，2017年底前完成全省养老院两次摸底工作，通过前后数据对比分析养老院服务质量提升情况，实时监控养老院服务质量动态，加强养老院运营管理及服务质量大数据管理。

（八）开展养老院服务质量万里行活动

按照全国老龄办的统一部署，开展养老院服务质量万里行活动。组织协调全省各地主要新闻媒体、行业媒体，有计划、有步骤地开展针对性宣传，扩大专项行动影响力，同时充分发挥社会、媒体、家庭的舆论监督作用，培育质量第一的强烈意识。

（九）开展“敬老文明号”创建活动

配合全国老龄办将养老院服务质量建设专项行动作为“敬老文明号”的重要创建内容，对在提升养老院服务质量工作中成效明显的养老院，以及组织工作得力、推进有序的部门，优先纳入“敬老文明号”推荐范围，广泛培育并宣传专项行动中涌现的先进典型，努力形成争取先进、力创一流的气氛。

（十）加强养老院服务质量监督

根据国家和省的有关要求，对不符合养老机构设立许可要求以及因违法违规行为导致事故的养老院，及时向社会公布并通报相关部门。建立养老机构社会信用公开机制，加强养老机构运营服务的事中事后监管。按照行政许可和行政处罚信用信息“双公示”要求，进一步加强养老服务机构信用体系建设。开通“12349”民政服务热线，接受群众投诉监督。

四、2017年主要任务及任务分工

全省养老院服务质量建设专项行动从2017年开始，暂定四年。根据工作需要，以问题为导向，每年确定专项行动主要任务并制定实施方案，逐一解决养老院服务质量建设中的重大问题，实现养老服务质量年年有提升。2017年养老院服务质量建设专项行动从2017年4月开始，具体任务及分工如下：

（一）部署开展养老院服务质量建设专项行动

1. 启动。2017年4月中旬，省民政厅联合省公安厅、卫生计生委、质监局、老龄办等部门召开全省养老院服务质量建设专项行动动员部署视频会议，进行全面部署。

2. 培训。2017年4月底前，结合民政部举办的全国养老院服务质量建设专题培训班，由省民政厅组织养老院服务质量专项行动培训，培训对象为各地市民政部门负责人和业务骨干、养老院院长。

3. 推进。2017年8月上旬，检查各地提高养老院服务质量工作情况，提出问题和改进要求，收集好的经验做法，进行宣传

推广。

4. 总结。2017年10月上旬，对各地工作进展情况进行调研，形成全面提高养老院服务质量工作报告，总结2017年工作成绩不足，谋划2018年工作。

(二) 开展全省养老院服务质量大检查

1. 调研基础数据及突出问题。依托全国养老机构业务管理系统，开展全省养老院服务质量第一轮普查摸底；各地对影响养老院服务质量的一些突出问题开展专项调研并采取针对性措施解决。【实施时间：2017年5月底前；实施部门：省民政厅、老龄办，地方各级民政部门及老龄办】

2. 对照《养老院服务质量大检查指南》，采取自查、互查、双随机抽查等方式，开展养老院服务质量大检查。【实施时间：2017年5月-6月；实施部门：省民政厅、公安厅、老龄办，地方各级民政部门及老龄办】

3. 开展养老院服务质量大整治。根据养老院服务质量大检查结果，对普遍性问题，统一部署研究解决；对个性化问题，采取一院一策，针对性研究解决。【实施时间：2017年5月-10月；实施部门：省民政厅、公安厅、老龄办，地方各级民政部门及老龄办】

4. 建立奖优罚劣机制，维护老年人合法权益。检查结果向社会公开，接受社会监督。将检查结果与相关补贴、评先、奖励政策挂钩，建立提高养老院服务质量的激励机制。通过检查，发现

养老院服务存在违法违纪行为的，要移送公安、纪检等部门依法依规给予处置。建立方便畅通的投诉维权渠道，指导养老院建立入住老年人民主管理和民主监督机制。【实施时间：2017年5月-10月；实施部门：省民政厅、老龄办，地方各级民政部门及老龄办】

5. 依托全国养老机构业务管理系统，开展全省养老院服务质量第二轮摸底，通过前后数据对比分析养老院服务质量提升情况，全面总结养老院服务质量大检查的行动成果。【实施时间：2017年11月；实施部门：省民政厅、老龄办，地方各级民政部门及老龄办】

（三）推进养老服务质量标准制定工作

1. 研究广东省地方标准《广东省养老机构质量评价技术规范》、《老年人照顾需求等级评定规范》、《养老机构失智老人照顾指南》【实施时间：2017年12月底前发布；实施部门：省民政厅、质监局】

2. 研究广东省地方标准《社区养老服务等级评定》。【实施时间：2017年12月底前发布；实施部门：省民政厅、省质监局、珠海市民政局】

（四）实施广东省养老机构责任保险统保示范项目

1. 召开新闻发布会，通过公开招标遴选保险机构共保体为我省养老机构承保，签订有关协议，正式启动广东省养老机构责任保险统保示范项目。（实施时间：2017年4月前，实施部门：省

民政厅)

2. 成立广东省养老机构责任保险统保示范项目的领导小组和工作小组, 成立广东省养老机构责任保险统保示范项目应急及事故防控中心、广东省养老机构责任保险事故赔偿处理中心和事故鉴定委员会, 制定实施方案, 组织实施统保示范项目。【实施时间: 2017年4月-12月; 实施部门: 省民政厅、地方各级民政部门】

(五) 开展广东省养老机构星级评定工作

根据《广东省养老机构质量评价技术规范》组织第三方专业评估机构开展全省养老机构星级评定工作, 2017年被评为三星级以上养老机构达到80家以上。【实施时间: 2017年12月前; 实施部门: 省民政厅、地方各级民政部门】

(六) 贯彻落实《国务院关于进一步健全特困人员救助供养制度的意见》

全面建立护理制度, 落实护理经费, 加强特困人员照料护理工作。完成农村特困人员供养服务机构事业单位法人登记工作, 经机构编制部门批准设立的供养服务机构, 要根据《事业单位登记管理暂行条例》规定进行事业法人登记, 其他组织利用国有资产举办且符合《事业单位登记管理暂行条例》规定条件的供养服务机构, 也要依法申办事业单位法人登记。加快特困人员供养服务机构供养服务供给侧结构性改革, 组织申报并完成第二批改革试点工作, 切实提升机构供养服务水平。【实施时间: 2017年全

年；实施部门：省民政厅】

（七）加强养老服务管理人員和养老护理員培训

组织开展基层民政部门业务干部、养老院院长、养老护理员培训，贯彻落实提高养老院服务质量规范及相关要求。继续实施养老护理员培训“双千”计划（即在省福彩公益金中列支专项经费，每年为欠发达地区免费培训 2000 名养老护理员），提高欠发达地区养老护理水平。【实施时间：2017 年全年；实施部门：省民政厅、地方各级民政部门】

（八）建立健全医疗卫生机构和养老机构合作机制

推进医养结合工作，支持有条件的养老院内设医疗机构，鼓励医疗卫生机构与养老院开展多种方式合作，为入住养老院的老年人提供医疗卫生服务。【实施时间：2017 年全年；实施部门：省卫生计生委、民政厅，地方各级卫生计生、民政部门】

（九）开展养老院服务质量万里行活动和“敬老文明号”创建活动。【实施时间：2017 年全年；实施部门：省老龄办、民政厅，地方各级老龄工作、民政部门】

五、保障措施

（一）组织领导。省民政厅、公安厅、卫生计生委、质监局、老龄办组成全省养老院服务质量建设专项行动领导小组，省民政厅主要领导担任组长、分管福利工作的领导担任副组长，省老龄办主要负责同志和省民政厅福利处、社救处、优抚处以及省公安厅、卫生计生委、质监局相关业务处室的主要负责同志为成员。

领导小组办公室设在省民政厅社会福利和慈善事业处，具体负责统筹协调和检查评估等日常工作。各地也要相应成立领导小组，组织实施专项行动的开展。

（二）高度重视。各地各部门要高度重视，认真组织开展专项行动。要将专项行动作为 2017 年工作重点予以推进，纳入年度绩效考核任务。民政、老龄工作部门要牵头联合公安、卫生计生、质监部门成立专项行动领导小组，协同推进养老院服务质量建设，对专项行动中发现的普遍性问题，需要当地党委政府支持整治的，应积极汇报。

（三）经费保障。一是 2017 年各级民政部门统筹使用的福利彩票公益金及其他财政预算资金，凡符合预算用途规定的，要重点用于提高养老院服务质量所需的设施改造、人员培训、购买第三方服务等；二是要主动争取同级财政部门支持公办养老院中现有设施破旧、制约服务质量提升的改造项目，落实设备购置经费；三是要激励引导养老院自主投入提高服务质量的各项工作；四是鼓励公益慈善力量捐助支持养老院提高服务质量。

（四）宣传引导。各地各级老龄工作部门要通过开展“养老院服务质量万里行”和“敬老文明号”活动，组织协调全省各地主要新闻媒体、行业媒体开展针对性宣传，扩大专项行动影响力，加强社会舆论监督和营造良好社会氛围。

各地市民政局要依照本实施方案，牵头制定具体工作方案，于 2017 年 5 月 5 日前报送省民政厅。2017 年 10 月 15 日前将专

项行动总结报告报送省民政厅。

公开方式：主动公开

广东省民政厅办公室

2017年4月27日印发
