

辽 宁 省 民 政 厅
辽 宁 省 公 安 厅
辽宁省卫生和计划生育委员会
辽宁省质量技术监督局
辽宁省食品药品监督管理局
辽宁省老龄工作委员会办公室

文件

辽民发〔2018〕45号

关于印发《全省2018年开展养老院服务 质量建设专项行动实施方案》的通知

各市民政局、公安局、卫生计生委、质量技术监督局（市场监督管理部门）、食品药品监督管理局、老龄办：

现将《全省2018年开展养老院服务质量建设专项行动实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

(此页无正文)



2018年4月26日

全省 2018 年开展养老院服务质量建设 专项行动实施方案

提高养老院服务质量是习近平总书记亲自部署的关系人民群众生活质量的一件大事。自 2017 年全省养老院服务质量建设专项行动开展以来，各地围绕“五查五改、对标达标”要求，开展了大检查、大整治活动，实现了养老机构服务质量明显改善的良好开局，为专项行动深入实施奠定了坚实基础。根据民政部、公安部、国家卫生计生委等联合印发的《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）、《关于做好全国养老院服务质量整治工作的意见》（民发〔2017〕157 号）和《辽宁省人民政府办公厅关于印发〈辽宁省提高养老院服务质量四年滚动计划（2017—2020 年）〉的通知》（辽政办发〔2017〕95 号）要求及下一步工作安排，现提出 2018 年全省养老院服务质量建设专项行动实施方案如下：

一、指导思想

全面贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“保安全、固成效、优服务、建机制”为主要任务，坚持问题导向、分类指导、精准施策，

努力解决影响养老机构服务质量的突出问题，加强养老机构标准化、专业化、信息化建设，加快建立健全养老机构服务质量和提升长效机制，确保养老机构中的每一位老年人都能生活得安心、静心、舒心和安享幸福晚年。

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 90% 以上，设施改造和设备添置类指标合格率大幅提升，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；执行全国统一的养老机构服务质量评价标准与工作制度，《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796—2017）等相关国家和行业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、标准化工作基础进一步夯实，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和满意度明显增强。

三、重点工作

（一）落实四年滚动计划年度任务。各地要对照《辽宁省提高养老院服务质量四年滚动计划（2017—2020 年）》的规定和要求，按照政府主导、集中治理，补齐短板、提质增效，统筹兼顾、协调发展，改革创新、长效监控的原则，认真做好公办院收住经济困难老年人收费标准确定、养老院收费价格监测、入院评估制度建立、完善智能管理等 2018

年度各项重点工作任务，全面推动养老机构向高质量发展阶段迈进。

(二) 进一步开展大排查、大整治工作。各地要对 2017 年《全国养老院服务质量大检查指南》基础性指标全部合格(含经整治合格)的养老机构，于 5 月底前组织开展再评估，确保已整治问题不反弹；对 2017 年基础性指标整治后仍未合格的养老机构，各市民政部门要根据全国养老机构业务管理系统数据及相关信息，在 5 月底前汇总列出问题清单通报相关部门；市县民政部门要按照“一地一案”“一院一策”的要求，继续协调相关部门开展集中整治，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) 贯彻实施《养老机构服务质量基本规范》(GB/T35796—2017)(以下简称《基本规范》)。各地民政部门要会同有关部门组织养老机构学习贯彻《基本规范》，建立健全内部管理服务制度与标准规范，适时开展贯彻执行情况自评，在此基础上通过部门联合评估、委托第三方机构评估与认证等方式，公布本地区符合《基本规范》的养老机构名单，发挥《基本规范》在养老机构服务质量建设中的“基准线”作用。

(四) 加强养老机构安全监管。各地要落实本级安全生产监控职责，构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预

防机制，监督养老机构建立健全安全管理制度，加强内部管理和自身建设，确保养老机构安全运营。落实《关于解决民政社会福利机构消防安全管理若干问题的意见》（辽民发〔2016〕22号），推进养老机构消防设施改造。省、市、县要安排专项资金，补助养老等公办社会福利机构进行消防设施改造，不断提高公办养老机构消防耐火等级和安全管理水平。要加强对养老机构的食品安全教育和日常管理，督促经许可设立的养老机构落实食堂食品安全主体责任，将养老机构食堂的质量安全列为养老院服务质量建设的重要内容。

（五）分类处置未经许可养老机构。各地要落实民政部与国家多部委联合印发的《关于加快推进养老服务业“放管服”改革的通知》（民发〔2017〕25号）及《关于做好全国养老院服务质量整治工作的意见》（民发〔2017〕157号）相关要求，对符合相关安全标准但因行政手续问题不能通过审验审批的养老机构，报请本级人民政府组织相关部门集中研究处置。对暂不符合相关安全标准的养老机构，要限期进行整改，整改后符合相关安全标准的，按照相关程序和方式给予设立许可；对无法有效整治、安全隐患严重的养老机构，在妥善安置老年人的基础上依法取缔、关停、撤并。

（六）提高养老机构提供基本医疗服务能力。各地卫生计生与民政部门要联合规范医疗机构和养老机构签约服务工作，指导医疗机构和养老机构合理确定签约服务模式，对已

签约的机构开展督导和评估，确保签约必服务、服务必有效，质量有保障，确保医疗服务质量与安全。养老机构内部设置诊所、卫生所（室）、医务室、护理站，取消行政审批，实行备案管理；设置医院、卫生院、疗养院等医疗机构要有医疗机构执业许可证。为养老机构提供医疗服务的各类医疗机构和养老机构内部设置的诊所、卫生所（室）、医务室、护理站应当符合相应的机构基本标准。到 2018 年底，本地区 67% 以上的养老机构能够以不同形式为入住老年人提供医疗卫生服务。

（七）完善养老机构人才队伍支持政策。建立省、市、县民政部门 and 养老机构多级多层次培训体系。省、市级民政部门及有条件的县级民政部门年内至少组织开展一次养老机构从业人员培训，重点培训标准规范、专业技能、安全管理等内容。涉及消防安全、医疗卫生、特种设备安全、食品安全等专业的，公安、卫生计生、质监、食品药品监管等部门予以支持。各相关业务部门在组织本系统业务培训时，要将养老机构相关人员纳入培训范围。组织养老机构负责人培训，增强他们加强养老机构服务质量管理的责任意识与专业能力。养老机构要建立健全内部培训制度，加强岗前培训和定期培训。有条件的地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。

（八）进一步健全制度规范。着手研究编制全省养老服

务标准体系建设指南。鼓励任何单位和个人提出养老服务相关的省地方标准立项建议。鼓励有条件的养老机构参与第三方养老领域服务认证。根据全国统一的养老机构服务质量评价和认证制度要求，适时开展养老服务领域服务认证。各地对辖区内普遍性服务质量问题，在及时发现、立即整改的基础上，要研究完善相关制度，建立健全养老机构服务质量提升的长效机制。

（九）加强农村特困人员供养服务机构（以下简称农村敬老院）管理。各地要结合实际，制定和实施农村敬老院改造和服务质量提升三年行动计划，按照民政部部署适时组织开展农村敬老院等级评定工作，鼓励有条件的地区采取政府购买服务、公建民营等方式，探索创新农村敬老院管理服务模式，推动农村敬老院不断提升管理水平和服务质量。各地民政、卫生计生部门要加强协作，建立农村敬老院和当地医疗卫生机构签约服务机制，为机构供养人员提供及时的医疗服务，不断提升机构托底保障能力。

（十）及时更新养老机构信息数据。各地要认真组织应用全国养老机构业务管理系统及辽宁省养老服务信息管理平台加强养老机构发展监测，督促指导养老机构定期更新本机构数据，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；市级民政部门要组织开展信

息质量抽查，抽查率不低于10%。2018年11月前，各级民政部门要组织所辖养老机构通过全国养老机构业务管理系统更新信息并填报整治情况。加强养老机构信息化建设，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。

（十一）营造良好舆论氛围。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“敬老文明号”创建指标。各地要通过平面传媒、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。鼓励各级养老行业协会等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。

四、工作要求

（一）加强组织协调。积极发挥各地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。相关部门根据《全省2017年开展养老院服务质量建设专项行动实施方案》（辽民发〔2017〕34号）、《辽宁省提高养老院服务质量四年滚动计划（2017—2020年）》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) 加强保障支持。各地综合使用政府固定资产投资、财政资金、彩票公益金、慈善捐赠资金、社会力量投资等，保障专项行动顺利推进。地方各级留成的彩票公益金优先用于专项行动，并积极争取各地政府财政资助、以奖代补、融资贷款等，优先支持养老机构安全设施改造和设备购置。各地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。加强养老服务标准化工作。

(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。有条件的地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。整合相关资源建立和完善区域养老服务质量监督热线平台。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。省民政厅会同公安厅、卫生计生委、质监局、食品药品监督管理局、老龄办适时开展专项行动评估和督查工作，继续将专项行动纳入2018年民政工作综合评估范围，纳入2018年省政府对各市政府绩效考核指标体系，纳入2019年省级彩票公益金分配因素指标范围。

(四) 明确节点，按时保质完成任务。各市级民政部门5月底前，向省民政厅报送2018年专项行动市级实施方案；

10月15日前，向省民政厅报送2018年度专项行动总结报告。

附件：2018年养老院服务质量建设专项行动督查要点

附 件

2018 年养老院服务质量建设 专项行动督查要点

一、组织实施情况

包括：部署落实情况（组织动员、领导批示）、制度制定或出台情况、培训情况（培训对象、培训人数）、资金投入情况、市级抽查检查情况、问题整改情况（对比 2017 年底整改情况）等。

二、专项行动成效

包括：整治达标或效果明显的养老机构数量（主要是对未许可机构的处置、挂账问题的整改、安全制度和设施设备的配置）、标准化工作（各类标准、规范、制度的制定落实情况）、全国养老机构业务管理系统及辽宁省养老服务信息管理平台数据更新情况、农村养老院改造情况、市县（区）创新政策措施、符合《养老机构服务质量基本规范》的养老机构数量等。

主动公开

辽宁省民政厅办公室

2018年5月11日印发
