

青 岛 市 民 政 局  
青 岛 市 住 房 和 城 乡 建 设 局  
青 岛 市 卫 生 健 康 委 员 会  
青 岛 市 应 急 管 理 局  
青 岛 市 市 场 监 督 管 理 局  
青 岛 市 消 防 救 援 支 队  
青 岛 市 行 政 审 批 服 务 局

文 件

青民〔2020〕79号

---

## 关于开展 2020 年全市养老院服务 质量建设专项行动的通知

各区（市）民政局、住房和城乡建设局、卫生健康局、应急管理局、市场监管局、消防救援支队、行政审批局：

为深入贯彻落实习近平总书记关于提高养老院服务质量

的重要指示精神，根据民政部等五部门《关于做好2020年养老院服务质量建设专项行动工作的通知》（民发〔2020〕46号）和省民政厅等六部门《关于开展2020年全省养老院服务质量建设专项行动的通知》（鲁民〔2020〕19号）要求，现就开展2020年我市养老院服务质量建设专项行动通知如下：

## 一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以养老机构老年人安享幸福晚年为目标，加强行业监管，推动强基达标，全面提质增效，加快建立养老机构高质量发展长效机制。到2020年底，实现以下目标：

——特困人员供养服务设施改造提升成效显著，护理功能明显增强，充分发挥市级社会福利中心作用实现集中供养，特困失能老年人集中供养率达到50%。

——养老机构标准化水平明显提升，70%以上养老机构符合《养老机构服务安全基本规范》，备案养老机构等级评定率达到100%。

——养老服务队伍专业化能力持续加强，各级培训养老院院长300人、养老护理员6300人、专兼职老年社会工作者307人。

——各司其职、协同配合的跨部门综合监管机制全面建立，行业监管水平进一步提高。

## 二、重点任务

(一) 在疫情防控常态化条件下有序恢复服务。根据疫情防控形势，及时调整完善防控策略，在疫情防控常态化条件下有序恢复养老服务秩序。压实养老机构疫情防控责任，严格落实各项防控措施，健全养老机构突发事件应急预案，坚决防止养老机构发生疫情，并将防控落实情况在《青岛智慧养老平台》中及时填报更新。(责任部门：民政部门、卫生健康部门)

(二) 推动养老机构强基达标。对照《全国养老院服务质量大检查指南》《养老机构服务质量基本规范》《养老机构服务安全基本规范》(强制性标准)等，采取部门联合检查、第三方评估等方式，对所有养老机构服务质量、安全隐患等情况进行全面排查，并对以往排查的风险隐患整改情况进行“回头看”，建立整改台账，年底前整改到位。对既违反相关法律法规及其他强制性国家标准，又不符合《养老机构服务安全基本规范》强制标准，且拒不整改或无法完成整改的养老机构，报请当地人民政府组织联合执法，妥善安排在院老人，依法予以取缔。2020年底前，确保70%以上养老机构符合强制性国家标准。(责任部门：民政部门、卫生健康部门、应急管理部门、市场监管部门、消防救援机构)

(三) 开展养老机构等级评定。依据《养老机构等级划分与评定》国家标准，采取委托专业评估机构等方式，市级

统一对养老机构开展等级评定，并将评定结果向社会公开，作为社会选择服务、政府监督管理的重要参考。养老机构等级与奖励补贴挂钩，并结合等级评定工作，一并进行护理型床位认定。10月底前，养老机构等级评定工作全部完成，并录入青岛智慧养老平台及山东养老管理平台。开展养老机构服务质量日常监测工作，明确监测指标、监测方式和监测频次。（责任部门：民政部门、卫生健康部门）

（四）实施特困老年人集中供养。12月底前，取消原有的农村敬老院，充分发挥区（市）级社会福利中心的作用，对有需要的特困老年人实行集中供养。将原有农村敬老院设施转型升级为镇级居家养老服务中心，年底前每市至少打造1处示范样板。（责任部门：民政部门、卫生健康部门）

（五）实施养老机构消防安全达标提升工程。认真落实民政部等四部门《民办养老机构消防安全达标提升工程实施方案》（民发〔2019〕126号），结合民政服务机构消防安全专项整治三年行动，全面摸清辖区内养老机构消防安全状况，建立隐患、整改、责任“三个清单”，推动存量养老机构按照国家工程建设消防技术标准配置消防设施、器材，落实日常消防安全管理要求。加强智慧消防平台使用管理，针对监测出的问题，及时组织督促养老机构进行整改；根据疫情防控要求，适时组织当地未纳平台的养老机构，加强消防设施建设投入，纳入全市养老机构智慧消防平台监管；督促

养老机构相关人员都要学会使用智慧消防系统手机 APP，并及时完善系统相关档案和记录。按照部门职责分工，对未经消防设计审查、未经消防验收投入使用的养老机构进行督促整改；对判定为重大火灾隐患的养老机构提请当地政府挂牌督办。（责任部门：民政部门、住房和城乡建设部门、应急管理部门、消防救援机构）

（六）建立健全养老服务综合监管制度。年底前，制定出台我市关于加强养老服务综合监管的指导意见，推动建立以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以标准规范为支撑、以信用监管为基础的跨部门、跨区域执法联动和协作机制，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认。民政部门要依托政务信息共享平台，获取有关部门的政务信息，定期组织排查上报，及时掌握新设立机构以及未登记、未备案机构信息，并录入青岛智慧养老平台，纳入日常监管和督促整改范围。（责任部门：民政部门、卫生健康部门、应急管理部门、市场监管部门、消防救援机构）

（七）开展养老服务人才培养提升行动。积极协调人力资源社会保障部门，将养老护理员培训纳入《职业技能提升行动方案（2019—2021年）》，建立健全分级分类培训体系，确保完成培训任务。开展“齐鲁敬老使者”“青岛敬老

使者”评选活动，表彰养老服务领域的先进典型。（责任部门：民政部门）

（八）提升养老服务标准化水平。大力宣传养老服务国家标准和地方标准，推动《养老机构服务质量基本规范》《养老机构服务安全基本规范》等标准的贯彻实施，并纳入各级养老服务培训内容，确保有关部门和养老机构熟练掌握。（责任部门：民政部门）

（九）切实维护老年人合法权益。深入贯彻落实《山东省养老服务条例》，推动养老机构规范运营，严惩养老机构侵害老年人合法权益行为。对违反《山东省养老服务条例》第七十条养老机构有下列行为之一：（一）未与老年人或者其代理人订立养老服务合同的；（二）未按照国家 and 省规定的技术标准和规范开展服务的；（三）暂停、终止养老服务时未妥善安置入住老年人的；（四）有歧视、侮辱、虐待、遗弃老年人或者其他侵犯老年人合法权益行为的；（五）法律、法规规定的其他违法行为。由民政部门责令限期改正；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款；可能危及人身健康和生命财产安全的，责令停业整顿，并处三万元以上十万元以下的罚款。（责任部门：民政部门）

### **三、工作要求**

（一）健全工作机制。各区（市）要建立政府主导、民

政牵头、部门协同、社会参与的工作机制，形成工作合力。民政部门要将专项行动纳入年度业务评估重点内容，加强工作指导，定期调度进展，会同有关部门及时解决遇到的困难和问题。各有关部门要按照职责分工，加强协作配合，共享有关信息，推进任务落实。对工作中遇到的重大问题，要及时报请当地政府研究解决。

（二）加强督促指导。各区（市）要采取实地检查验收、第三方评估等方式，对养老机构服务质量达标、隐患排查整治情况进行现场检查，按“一院一策”建立工作台账，严禁坐在办公室里搞“文字整改”“数字整改”。省、市将适时组织开展专项行动评估工作，通报各地专项行动开展情况。

（三）推进长效监管。专项行动结束后，各区（市）要转变工作方式方法，通过运用信息化、规范化、标准化等方法，建立健全养老机构服务质量建设长效机制，促进养老院服务质量不断提升。

（四）强化宣传引导。各地要继续通过电视媒体、报刊杂志、门户网站、微博、微信等平台广泛宣传专项行动，宣传正面典型，曝光反面典型，激励养老机构提升服务质量，营造良好的舆论环境。

各市要对2017年以来的专项行动进行总结，于10月底前向市民政局报送专项行动总结报告，内容主要包括专项行

动四年来主要工作及成效、存在的突出问题、意见建议和下一步健全落实长效机制的打算。

青 岛 市 民 政 局      青 岛 市 住 房 和 城 乡 建 设 局      青 岛 市 卫 生 健 康 委 员 会

青 岛 市 应 急 管 理 局      青 岛 市 市 场 监 督 管 理 局      青 岛 市 消 防 救 援 支 队

青 岛 市 行 政 审 批 服 务 局  
2020 年 6 月 10 日

---

青 岛 市 民 政 局 办 公 室

2020 年 6 月 10 日 印 发

---