

临 沂 市 民 政 局
临沂市住房和城乡建设局
临沂市卫生健康委员会
临沂市应急管理局
临沂市市场监督管理局

文件

临民函〔2019〕70号

关于印发《2019年全市养老院服务质量
建设专项行动方案》的通知

各县区民政局、住房和城乡建设局、卫生健康局、应急管理局、消防救援大队、市场监管局，临沂高新技术产业开发区社会事业发展局、建设局、应急管理局、市场监管局、临沂市消防救援支队高新技术产业开发区大队，临沂经济技术开发区社会事业局、

建设局、安全生产监督管理局、市场监管局、临沂市消防救援支队经济技术开发区大队，临港经济开发区社会事业局、规划建设局、应急管理局、市场监管局、公安消防大队，临沂蒙山旅游度假区社会事务管理局、规划建设局、卫生健康局、应急管理局、市场监管局：

现将《2019年全市养老院服务质量建设专项行动方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



2019 年全市养老院服务质量建设专项行动方案

为深入贯彻落实习近平总书记提高养老院服务质量的重要指示精神，按照《民政部 国家卫生健康委 应急管理部 市场监管总局关于做好 2019 年养老院服务质量建设专项行动工作的通知》（民发〔2019〕52 号）和《山东省民政厅 山东省住房和城乡建设厅 山东省卫生健康委员会 山东省应急管理厅 山东省市场监督管理局关于印发〈2019 年全省养老院服务质量建设专项行动方案〉的通知》（鲁民函〔2019〕79 号）要求，结合我市实际，制定方案如下：

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记关于养老院服务质量建设重要指示精神，以养老机构中每一位老年人都能生活得安心、静心、舒心，安享幸福晚年为总目标，以“清隐患、防风险，补短板、促达标，转机制、提质量”为主要任务，持续推进养老院服务质量迈入长效机制建设新阶段。

二、工作目标

经过持续深入开展专项行动，2019 年年底前，初步形成以信用为核心、质量为保障、放权与监管并重的服务管理体系，推动建立养老院服务质量提升的长效机制。

——全面清除养老机构已排查出的重大风险隐患，60% 以上的养老机构符合《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796-2017）

国家标准；

——加大养老服务人员培训力度，全市培训养老服务与管理
人员 500 人，医养结合机构工作人员培训率达到 80% 以上；

——启动实施养老机构等级评价示范、特困人员供养服务机
构（敬老院）改造提升、民办养老机构消防安全达标“三大工程”；

——深化“放管服”改革，全面推行养老机构直接登记和备
案制度，建立健全跨部门综合监管机制，加强对养老机构的事中
事后监管。

三、主要任务

（一）开展重大风险隐患清除攻坚行动。各县区民政部门要
对照《养老机构重大风险隐患检查指标及整治建议》（附件 1），根
据前期省、市列出的不合格养老机构清单及隐患清单，按照《临
沂市安全生产委员会办公室关于印发全市“防风险保平安迎大庆”
消防安全执法检查专项行动方案的通知》（临安办发〔2019〕37
号）和各级安委会部署要求，将养老机构中的 9 类突出消防安全
问题评估结果及专项行动中涉及的消防安全指标情况，统一报告
所在地消防救援机构。对不达标的情况，要按照“一地一策”“一
院一案”要求，联合采取专门措施，加大整治力度，确保 9 月底
前全部整治到位；对存在重大风险隐患、逾期不改正的养老机构，
应责令停业整顿；情节严重的，要在妥善安置老年人的前提下，
依法取缔、关停、撤并。

（二）积极推进《养老机构服务质量基本规范》达标工作。
各县区民政部门要督促指导已经清除重大风险隐患的养老机构，

对照《养老机构服务质量基本规范》国家标准开展自查，采取有力措施整改不达标内容，提升服务质量。要在养老机构自查整改的基础上，联合相关部门或组织第三方评估验收，及时确认公布达标养老机构，督促指导不达标养老机构整治提升。年底前，要实现 60%以上的养老机构符合《养老机构服务质量基本规范》国家标准。

（三）启动实施养老机构等级评价示范工程。按照民政部、省民政厅部署，2019年下半年在全市启动养老机构等级评价工作。各县区民政部门要做好标准、细则和相关政策的宣传，建立评价实施制度，并将等级评价结果作为发放补贴、日常监管的重要依据；要积极鼓励符合条件的养老机构参加等级评价，发挥等级评定示范效应，推动形成养老机构等级管理长效机制。

（四）结合“保健”市场乱象整治和非法集资风险排查等专项工作开展综合检查整治。各县区民政部门要将“保健”市场乱象整治、非法集资风险排查纳入养老机构日常监管内容，严禁养老机构向老年人推销“保健”产品服务或为其他经营主体推销活动提供支持。要督促养老机构向入住老年人经常开展“保健”知识宣传，增强其对“保健”产品虚假宣传的辨别能力和防范意识，鼓励养老机构和入住老年人投诉举报反映“保健”产品虚假宣传及非法集资问题线索，及时通报有关部门依法处置。严禁养老机构向入住老年人非法集资。市场监管部门要继续加强对养老机构和老年人“保健”产品消费欺诈行为的查处力度，切实保护入住老年人合法权益。

（五）进一步提升养老机构医疗卫生服务质量。各县区卫生健康部门要根据医养结合机构医疗卫生服务质量检查及专项行动中排查出来的医疗卫生问题，会同民政部门加强整治，消除隐患，保障养老机构医疗卫生安全和质量。要按照《山东省人民政府办公厅关于印发山东省创建全国医养结合示范省工作方案的通知》（鲁政办字〔2018〕28号）等文件要求，推动医养结合创建工作深入开展。到2019年底，全市医养结合机构工作人员培训率达到80%以上，新增护理型床位2000张。

（六）全面加强养老服务队伍建设。各县区民政部门要积极开展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，消防、卫生健康、市场监管等部门予以支持。2019年，全市培训养老服务与管理人员500人。各相关业务部门在组织本系统业务培训时，应将养老机构相关人员纳入培训范围。

（七）实施特困人员供养服务机构（敬老院）改造提升工程。要按照上级有关部门要求，利用政府和社会资本合作、公建民营等方式，支持特困人员供养服务设施（敬老院）建设、改造升级照护型床位，完善服务功能，确保有集中供养意愿的失能特困人员全部入院并得到专业照护。在满足特困人员集中供养基础上，要向其他社会老年人开展服务，转型成为区域性养老服务中心，避免床位闲置、资源浪费。

（八）实施民办养老机构消防安全达标工程。要按照上级有关部门要求，积极争取财政、彩票公益金等资金支持，完善人防

技防措施，推动解决养老机构重大安全隐患与消防审验问题。消防救援机构要加强对养老机构消防监督检查，依法督促整改火灾隐患和消防违法行为。

（九）加强养老机构综合监管。各县区民政部门要严格贯彻落实国务院取消养老机构设立许可的决定，按照山东省民政厅、山东省发展和改革委员会、山东省住房和城乡建设厅、山东省卫生健康委员会、山东省应急管理厅、山东省市场监督管理局《关于依法做好养老机构设立许可取消后登记备案监管工作的通知》（鲁民〔2019〕27号）要求，做好养老机构备案工作，切实加强养老机构的事中事后监管，同时将相关优惠政策与备案、基本规范达标、强制性标准达标挂钩；要制定加强养老服务综合监管的相关政策文件，建立各司其职、各尽其责的跨部门协同监管机制；要设立养老服务投诉电话，并指导养老机构在公开位置悬挂，接受社会监督。行政审批等部门对养老机构办理法人登记后，应告知申请人到民政部门办理备案手续，并于5个工作日内将养老机构的有关信息通过工作联络机制告知同级民政部门。民政部门在掌握相关信息后10个工作日内，对其开展现场检查指导，督促其在全国养老机构业务管理系统填报相关情况；不具备消防、医疗卫生、食品经营许可条件的，应及时通报相关部门依法处置；不符合《养老机构管理办法》或存在风险隐患的，应立即督促整改。

（十）全面提升养老服务信息化、标准化水平。各县区民政部门要加大对全国养老机构业务管理系统和省“两台一网”信息

系统的应用力度，指导养老机构及时填报和更新有关信息，加强对养老机构的电子化管理。民政、市场监管部门要大力推进养老服务标准化工作，加强对养老服务标准的宣传、推广和应用，规范服务行为，提升服务质量。

四、工作要求

（一）提高政治站位。养老院服务质量建设专项行动是习近平总书记亲自部署的一项关系广大老年人福祉的大事，事关老年人切身利益和身心健康。各县区民政部门要将专项行动纳入年度工作重点，主要负责同志亲自抓，会同住房和城乡建设、卫生健康、应急管理、市场监管、消防部门联合行动，确保习近平总书记重要指示要求落实到位。各县区住房和城乡建设、卫生健康、应急管理、市场监管、消防部门要按照职能分工密切配合、协同作战，共同做好专项行动相关工作。

（二）加强支持保障。地方各级留成的彩票公益金优先用于专项行动，同时争取财政资金、慈善捐赠资金、社会力量投资等对专项行动的支持。相关经费要优先保障特困人员供养服务机构（敬老院）。各县区民政部门要将相关扶持政策与质量建设挂钩，对达标养老机构给予优惠政策倾斜，激励更多养老机构改进服务、提升质量。

（三）强化舆论宣传。各县区要继续通过电视媒体、报刊杂志、官网专栏、官方微博微信等平台广泛宣传专项行动，宣传正面典型，曝光反面案例，激励养老机构提升服务质量，营造良好的舆论环境。要广泛培育并宣传专项行动中涌现的先进典型，通

过表彰激励、宣传报道等方式，形成敬老、为老、助老的良好社会氛围。

（四）实施信息公开。市民政局将按照养老服务领域政务公开标准，公开发布全市符合《养老机构服务质量基本规范》国家标准的养老机构名单和养老机构等级评定结果，并根据专项行动进展动态更新。市场监管部门继续组织开展养老机构服务质量监测，推进监测结果的通报应用与信息共享。

（五）及时总结报送。民政部、省民政厅将建立专项行动季度通报制度。各县区要根据专项行动进展情况，及时填报和更新全国养老机构业务管理系统，并于每个季度最后一个月的 25 日前将本季度工作进展（附件 2）报市民政局。各县区民政局要在 7 月 31 日前报送本县区 2019 年度专项行动落实方案，明确目标任务和工作举措；11 月 10 日前报送 2019 年度专项行动总结报告。
联系人：周俊源，联系电话：7200927。

附件：1.养老机构重大风险隐患检查指标及整治建议
2.2019 年养老院服务质量建设专项行动通报要点

附件 1

养老机构重大风险隐患检查指标及整治建议

| 序号 | 原序号 | 指标内容 | 检查细则 | 不符合指标的整治建议 |
|----|-----|--|---------------------------------|--|
| 1 | 2 | 提供餐饮服务的养老院，应当依法办理《食品经营许可证》。 | 养老院无许可证或许可证过期的，不符合。 | 1. 依据市场监管部门意见整治。 2. 依法办理《食品经营许可证》。 |
| 2 | 3 | 如有内设医疗机构，应取得医疗机构执业许可证。 | 有内设医疗机构的，但不具备许可证或许可证过期的，不符合。 | 依据卫生健康部门意见整治。 |
| 3 | 5 | 养老护理员应接受岗前培训。 | 有养老护理员未经过专业机构或养老机构内部培训合格上岗，不符合。 | 1. 养老机构建立内部岗前培训制度，未经岗前培训合格的养老护理员应停止上岗。 2. 民政部门通过购买服务等形式支持养老护理员培训。 |
| 4 | 7 | 在养老院内开展服务的医生、护士等依法需要持证上岗的专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书或执业证书。 | 如有此类人员，没有 100% 持证上岗，不符合。 | 未取得与其岗位相适应的专业资格证书或执业证书的医生、护士及其他人员应停止相关岗位工作。 |
| 5 | 11 | 对老年人进行入院评估，根据老年人需求特点提供服务。 | 没有入院评估制度，且未开展评估工作，不符合。 | 养老机构依据行业标准《老年人能力评估标准》或地方相应标准建立入院评估制度。 |

| 序号 | 原序号 | 指标内容 | 检查细则 | 不符合指标的整治建议 |
|----|-----|-------------------------------|--|--|
| 6 | 20 | 无虐老、欺老现象。 | 如有欺老、虐老现象的，不符合。 | 出现欺老、虐老现象的，要依法处置。 |
| 7 | 30 | 养老机构应当履行食品安全管理责任，食品管理应符合有关规定。 | 有 1 项不满足，不符合。 | 依据市场监管部门意见整治。 |
| 8 | 34 | 内设医疗机构药品管理应符合市场监督管理部门规定 | 有 1 项不满足，不符合。 | 依据市场监管部门意见整治。 |
| 9 | 35 | 机构不设置在自然灾害易发、存在污染的地域。 | 有 1 项情况存在，不符合。 | 1. 有突出隐患的地区应提出迁址意见。 2. 养老机构要制定突发事件应对预案。 |
| 10 | 43 | 提供 24 小时当班、值班服务，并做好记录和交接班。 | 提供 24 小时服务且有相关记录，为符合；无当班、值班记录为部分符合；二者皆无为不符合。 | 1. 养老机构建立 24 小时值班、当班服务制度并做好记录。 2. 民政部门要规范养老机构当班、值班、交接班工作。 |
| 11 | 74 | 院内医疗机构管理服务符合卫生健康部门规定。 | 如有院内医疗机构，不符合规定，则为不符合。 | 依据卫生健康部门意见整治。 |

| 序号 | 原序号 | 指标内容 | 检查细则 | 不符合指标的整治建议 |
|----|-----|--|---|--|
| 12 | 82 | 有传染病预防措施。 | 应有制度、工作流程，有 1 项做不到的，不符合。 | 在卫生防疫部门指导下建立养老机构传染病预防制度。 |
| 13 | 96 | 制定消防安全、特种设备设施安全、突发事件等相关管理制度、预警机制及应急预案。 | 有 1 项未做到，不符合；如果没有特种设备，则不对特种设备管理做要求。 | 1. 养老机构按照规定制定完善。 2. 民政部门促进行业交流，推广优秀经验。 |
| 14 | 98 | 人员住宿和主要活动场所严禁使用易燃可燃装饰装修材料，严禁采用夹芯材料燃烧性能低于 A 级的彩钢板搭建有人居住或者活动的建筑。 | 有 1 项未做到，不符合。 | 立即停止该场所用于人员住宿和活动，或改建。 |
| 15 | 99 | 对不需要设置自动消防系统的建筑，应当加强物防、技防措施，在人员住宿和主要活动场所安装独立式感烟火灾探测报警器和简易喷淋装置，配备应急照明和灭火器材。 | 各项中有任何 1 点达不到，则该项不符合；设置自动消防系统的养老院则查看是否在相关场所对应设置相关设备，未对应设置的为不符合。 | 1. 养老机构按照规定和标准整改。 2. 依据消防救援机构意见整治。 |
| 16 | 100 | 每月至少组织一次防火检查，每日防火巡查，夜间防火巡查不少于两次，并做好记录。 | 有 1 项未做到，不符合。 | 1. 建立每日巡查、每月防火检查制度。 2. 在全国养老机构业务管理系统上定期填报检查记录。 3. 民政部门应定期检查养老机构的检查巡查记录，了解养老机构检查巡查情况。 |

| 序号 | 原序号 | 指标内容 | 检查细则 | 不符合指标的整治建议 |
|----|-----|---|--------------------|--|
| 17 | 101 | 加强消防设施设备运行和维护保养，每年至少全面检查一次，结合实际建立微型消防站或志愿消防队，参加区域联防组织，实行联防联治联控。 | 各项中有任何 1 点达不到，不符合。 | 1. 建立检查消防设施设备运行和维护保障制度。 2. 积极参加消防救援机构组织的联防联治联控活动。 |
| 18 | 102 | 保持安全出口、疏散通道、消防车通道畅通，应急照明、安全疏散指示标志完好。保证常闭式防火门处于关闭状态。 | 有 1 项未做到，不符合。 | 依据消防救援机构意见整治。 |
| 19 | 103 | 制定消防演练、应急疏散和灭火预案，每半年至少演练一次。每半年至少开展一次消防安全教育培训活动。 | 有 1 项未做到，不符合。 | 1. 制定预案、开展演练和培训。 2. 养老机构每半年至少演练一次，每半年至少开展一次消防安全教育培训活动，不断总结经验。 3. 养老机构在全国养老机构业务管理系统上及时填报相关活动记录。 4. 民政部门应定期检查养老机构演练、培训活动情况。 |
| 20 | 104 | 设立吸烟室，人员住宿和公共场所禁止吸烟。 | 有 1 项未做到，不符合。 | 1. 设立公共吸烟室。 2. 杜绝老年人在住宿房间吸烟。 |

| 序号 | 原序号 | 指标内容 | 检查细则 | 不符合指标的整治建议 |
|----|-----|--|------------------|---|
| 21 | 105 | 定期组织对电器产品及其线路、管路进行维护保养和检测，及时整改电气火灾隐患。 | 有 1 项未做到，不符合。 | 1. 在相关专业人员指导下定期组织维护保养和检测。 2. 及时整改隐患。 |
| 22 | 106 | 燃气安全应符合国家相关规定，设置可燃气体报警装置。 | 如有，有 1 项未做到，不符合。 | 1. 依据燃气行政主管部门意见整治。 2. 使用人员应接受相应安全使用培训合格。 |
| 23 | 107 | 定期维护保养燃气设施设备。 | 如有，有 1 项未做到，不符合。 | |
| 24 | 108 | 燃气设施使用正确，无私自拆、移、改动燃气装置，无私自使用燃气热水器、取暖器和其他燃气器具等。 | 如有，有 1 项未做到，不符合。 | |
| 25 | 109 | 燃气设施清洁干净卫生，周围无可燃物品和其他杂物堆放。 | 如有，有 1 项未做到，不符合。 | 1. 依据市场监管部门特种设备机构意见整治。 2. 使用人员应接受相应安全使用培训合格，取得相应的特种设备作业人员资格证书并对在用特种设备进行经常性维护保养和定期自行检查。 |
| 26 | 110 | 购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道等特种设备，应符合相关规定。 | 如有，有 1 项未做到，不符合。 | |

| 序号 | 原序号 | 指标内容 | 检查细则 | 不符合指标的整治建议 |
|----|-----|---|--|---|
| 27 | 113 | 建立出入、探视、请销假等制度，防止老年人走失。 | 有 1 项未做到，不符合。 | 建立出入、探视、请销假等制度。 |
| 28 | 115 | 建立突发事件处理的应急预案，对自伤、伤人、跌倒、坠床、噎食、误吸、走失、烫伤、食物中毒等事件有明确应急处理流程和报告制度。 | 有应急预案、应急处置流程、报告制度，缺少 1 项即为部分符合。全部缺少为不符合。 | 1. 养老机构建立自伤、伤人、跌倒、坠床、噎食、误吸、走失、烫伤、食物中毒等突发事件的应急处理流程和报告制度。 2. 养老机构加强人员培训，提高处置能力。 3. 民政部门应促进行业交流，推广典型做法和制度。 |

注：

1. 以上指标均来自《养老院服务质量大检查指南》（详见民发〔2017〕51号文件），表中“原序号”是指该指标在《养老院服务质量大检查指南》中的序号。

2. 《养老院服务质量大检查指南》中原序号为 6、12、13、14 的指标要求（关于食品安全内容）并入修改后的第 7 项指标（原序号为 30）。

3. 各地可根据本行政区内养老机构风险隐患实际补充其他检查指标。

附件 2

2019 年养老院服务质量建设专项行动通报要点

| | |
|-------------------------|------------------------------------|
| 是否制定落实方案 | |
| 纳入监管的养老机构总数 | |
| 存在重大风险隐患的养老机构数 | |
| 尚未整治到位的重大风险隐患数 | |
| 已完成整治的养老机构数 | |
| 已完成整治的重大风险隐患数 | |
| 符合《养老机构服务质量基本规范》的机构数量 | |
| 按照《养老机构等级划分与评定》国家标准评定情况 | 一星___个，二星___个，三星___个，四星___个，五星___个 |

说明：1. “是否制定落实方案”一栏填写“是”的县区应将所制定落实方案于 7 月 31 日前报市民政局；

2. 季度通报的数据来源于全国养老机构业务管理系统，各县区民政部门要根据专项行动进展情况及时填报和更新。

信息公开选项：主动公开

临沂市民政局办公室

2019 年 7 月 15 日印发