

黔南州民政局

黔南州公安局

黔南州卫生和计生委 文件

黔南州质量技术监督局

黔南州老龄办

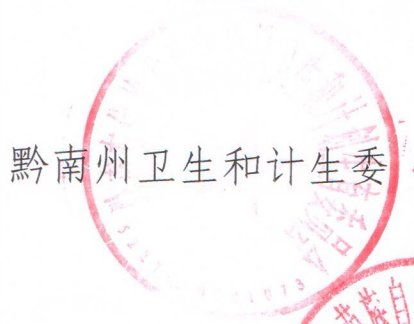
黔南民发〔2017〕56号

关于印发《黔南州开展养老院服务质量建设 专项行动实施方案》的通知

各县（市）民政局、公安局、卫生和计划生育局、市场监管监督局、老龄办，都匀经济开发区社会事务管理局：

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讲话精神，加快建立全州统一的服务质量标准 and 评价体系，加强养老院服务质量监管，坚决依法依规从严惩处欺老、虐老行为，进一步改善我州养老院服务质量，按照民政部、公安部、国

家卫生计生委、质检总局、国家标准委、全国老龄办《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）和《省民政厅等部门关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（黔民发〔2017〕11号）文件要求，我州结合实际，研究制定了《黔南州开展养老院服务质量建设专项行动实施方案》，现印发你们，请认真组织抓好落实。



2017年5月15日

黔南州民政局办公室

2017年5月15日印发

共印20份

黔南州开展养老院服务质量建设专项行动 实施方案

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讲话精神，加快建立全州统一的服务质量标准和评价体系，加强养老院服务质量监管，坚决依法依规从严惩处欺老、虐老行为，进一步改善我州养老院服务质量，按照民政部、公安部、国家卫生计生委、质检总局、国家标准委、全国老龄办《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）和《省民政厅等部门关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（黔民发〔2017〕11号）文件要求，结合我州实际，制定如下具体实施方案。

一、指导思想

深入贯彻落实中央和省委、省政府关于积极应对人口老龄化、加快推进养老服务业发展的各项决策部署，坚持以人民为中心的发展理念，坚持“以人为本、安全为先、诚信守法、以质取胜”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，提升养老院“安全、诚信、优质”服务品质，打造人民群众住得起、住得好的养老院，为养老院入住老年人健康长寿、安享幸福晚年提供有力保障。

二、工作目标

养老院服务质量建设专项行动从2017年开始，暂定4年，

每年根据工作需要、以问题为导向确定专项行动主要任务并制定实施方案。

到 2017 年底，全州养老院服务质量明显改善，为建立全州统一的养老院服务质量标准和评价体系打下坚实基础，通过实施医养结合等形式，力争 50%以上的养老院具备条件能够为入住老年人提供医疗卫生服务，打造一批质量有保证、服务有标准、人员有专长的专业化养老院。

到 2020 年底，基本建立全州统一的养老服务质量标准和评价体系，养老服务质量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，如离送院较远的养老院，要求必设医务室或护理站，有条件的建综合医院康复医院等医疗机构，离送院较近的养老院与附近医院签订合作协议，建立绿色通道。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，质量建设成果更好地惠及全体老年人及其家庭。

三、主要工作任务

（一）实施养老院服务质量大检查、大整治活动。全面排查养老院服务存在的问题和不足，找准整治方向、明确整治内容、狠抓整改落实，完善服务设施、规范服务管理、加强队伍建设，着力提升养老院服务质量和水平，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。

（二）加快养老院服务质量标准化和认证体系建设。围绕养老院设施建设、养老服务、医疗护理等重点领域完善我州养老院

服务标准，鼓励养老相关企业、社会团体创新发展，积极制定高于国家标准、行业标准、地方标准的企业标准、团体标准。加强养老院服务标准化试点建设，提升服务水平。加快组建黔南州养老标准化技术委员会，为养老标准化提供技术支持。动员和鼓励全州各级养老院开展品牌创建，争当行业排头兵。对养老院申报贵州省服务业名牌的，积极给予帮扶指导，同等条件下，优先组织进行评定。积极推动有条件的养老院开展第三方服务质量满意度测评，提升服务质量，提高调查公信力。探索开展养老院服务质量认证工作。

（三）推进养老院开展医疗卫生服务。深入推进国家级和省级医养结合试点工作，认真总结试点取得的成效，力争形成可复制、可推广经验，推动提高养老院医疗卫生服务管理水平。通过养老院兴办医疗机构或与医疗机构开展多种合作等方式，提升养老院医疗卫生服务和健康管理水平，增强养老院服务失能部分失能老年人能力。

（四）严格养老院安全管理。树立全员风险防范意识，加强安全设施改造和设施配备，完善安全应急应对机制，提升风险防范能力，把养老院服务质量建立在牢固的安全管理基础上。认真落实行业消防安全责任，县级民政部门会同同级消防安全管理部门每季度要对本级养老服务机构开展一次消防安全检查，州级民政部门会同同级消防安全管理部门每半年要对县级民政部门工作情况开展 1 次检查督导。加强养老机构消防安全管理，认真落实社会福利机构消防安全管理各项规定，全面实行消防安全标准

化管理，组织开展 1 次养老机构消防安全集中培训，每半年开展 1 次消防应急疏散演练。加强养老院消防设施升级改造，全面提升养老院消防安全条件。力争 2017 年 10 月 20 日前，完成 73 所特困人员供养机构消防安全改造工作。

（五）提高养老院管理服务人员能力素质。坚持以人为本、以需求为导向的服务理念。构建省、州、县、机构分级培训体系，加强养老服务从业人员能力培训，提升养老院服务管理员从业素质。完善专业人员保障和激励政策措施，支持养老院引入医生、护士、社会工作者等专业人员，支持养老院不断提高持有国家养老护理员职业证书的养老护理员比例。鼓励和引导社会工作者、志愿者等社会力量为老年人提供志愿服务，倡导老年人互帮互助、老有所为。

（六）组织开展“敬老文明号”创建活动。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，对在专项行动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、力创一流的良好氛围。

（七）强化养老院服务质量监督。建立健全监督检查机制，定期和随机对养老院服务质量开展监督检查，对监督检查中发现的问题和存在的安全管理风险隐患，要督促养老院及时制定整改措施、落实整改责任、限期完成整改；对存在严重违法违规行为且不及时整改以及因违法违规行为导致事故的养老院，要及时通报相关主管部门并向社会公布。注重发挥服务对象的监督作用，

建立老年人意见征集、投诉反馈机制，让老年人参与养老机构民主管理和民主监督全过程。

（八）强化宣传教育促进质量提升。积极配合民政部等国家部委开展养老院服务质量万里行活动，加强对养老院服务质量建设专项行动的宣传报道，为专项行动营造良好社会氛围，推动养老服务机构及其从业人员增强质量意识。深入宣传贯彻《贵州省老年人权益保障条例》（以下简称《条例》），开展《条例》进社区、进养老机构活动，引导广大老年人知法用法，提高老年人依法维护自身合法权益的意识和能力。建立养老院服务质量纠纷调解机制，加强老年人合法权益维护工作，防止欺老、虐老现象发生。

四、实施步骤

各县（市、区）民政、公安、卫生计生、质量技术监督、老龄办等部门要紧紧围绕主要以习近平总书记重要讲话精神为引领，紧紧围绕主要工作任务，加强组织领导、强化工作措施、明确职责分工、严格检查标准，认真对照《养老院服务质量大检查指南》并结合当地实际，着力在运营管理、生活服务、健康服务、社会工作服务、安全管理等方面开展好养老院服务质量大检查、大整治，推进养老院服务质量实现大提升。2017 年养老院服务质量建设专项行动从 2017 年 4 月开始，具体分为三个阶段。

（一）动员部署和自查自纠阶段（5 月 25 日前完成）。各地民政局、老龄办要牵头会同公安、卫生计生、质量技术监督等

部在调查摸底基础上制定具体实施办法，开展动员部署、广泛宣传发动。5月25日前，依托养老院业务管理系统开展摸底调查，对存在的突出问题，组织开展专项督导。有条件的地区也可以委托权威第三方机构开展养老院服务质量评估。5月25日前，组织辖区内所有养老院（包括未取得设立许可证的养老院）对照《养老院服务质量大检查指南》认真开展自查，对不符合相关法律法规规章、规范性文件、强制性标准的要立即整治；不能立即整治的，要制定整治方案、明确整治期限。自查结果及整治方案应向负责设立许可的民政部门报告。

（二）核查整治阶段（6月至10月底）。对照《养老院服务质量大检查指南》，对辖区内所有养老院自查情况逐项核查并公布核查结果，质量优秀的养老院要给予表彰，并在相关激励扶持措施中给予适当倾斜；不符合相关法律法规规章、规范性文件、强制性标准的，要督促指导整治；存在违法违纪违规的，要依法处置。根据核查结果制定整治方案、认真组织实施。对普遍性问题，要统一部署研究解决；对个性化问题，要一院一策，有针对性研究解决。黔南州养老院服务质量建设专项行动联席会议办公室（黔南州民政局，以下简称州联席会议办公室），将组织州有关部门对各地大检查、大整治工作推进情况，适时开展督促检查，对督促检查中发现的严重违法违规行为且整治不力以及因违法违规行为导致事故的养老院，将通过新闻媒体等渠道及时向社会曝光，并追究有关责任人的责任。

（三）巩固深化阶段（10月至12月底）。10月25日前，

联席会议办公室组织州有关部门，对各地养老院服务质量建设专项行动开展情况进行实地督查。11月上旬，依托养老院业务管理系统，对全州养老院进行第二轮基本情况摸底，并与第一轮摸底情况进行对比分析，对照各地整治方案盘点整治进度及成果。11月底前，各地要对专项行动工作推进情况进行全面总结，认真梳理有益经验、找准短板，进一步完善相关制度措施，推动建立常态化工作机制。12月上旬，总结分析工作成效，确定2018年养老院服务质量建设专项行动主要内容。

五、保障措施

（一）强化组织领导。全州养老院服务质量建设专项行动由州联席会议统一组织开展，州联席办具体负责统筹协调和检查评估等有关工作。各县（市、区）要比照州级层面成立养老院服务质量建设专项行动工作领导小组或联席会议。民政、公安、卫生计生、质量技术监督、老龄办等部门要按照职责分工、结合工作职责，明确具体人员，加强工作协作，合力推进专项行动各项工作。

（二）明确责任分工。

各县（市、区）民政部门：按照工作职责负责养老院设立许可和日常监管工作，牵头组织开展养老院服务质量检查和整治，对违反《养老机构设立许可办法》《养老机构管理办法》的行为依法进行处罚。

各县（市、区）公安部门：依法对养老院进行消防监督检查，加强对养老院有关人员的业务指导和培训，依法查处消防安全违

法行为。

各县（市、区）卫生计生部门：负责养老院开办医疗机构的设立许可和日常监管工作，并会同民政部门推动建立健全医疗机构与养老院合作机制。

各县（市、区）市场监管和质量技术监督部门：要按照国家及省、州养老院服务质量标准体系建设和管理养老院，完善服务质量满意度测评管理，推动服务质量对比提升，负责养老院服务质量认证的监督管理。

各县（市、区）老龄办：负责督促养老院做好老年人权益保障工作，组织好养老院服务质量万里行和“敬老文明号”创建活动等有关工作。

（三）加强经费保障。各县（市、区）各有关部门要高度重视做好专项行动各项工作，切实加强工作经费保障。各县（市、区）民政部门要争取当地财政投入，加大对养老院服务质量建设的支持。上级补助地方的福利彩票公益金及各地留成的福彩公益金应优先安排用于养老院服务质量建设。要积极争取当地党委、政府对专项行动的支持，对工作推进中发现的重大问题，要及时向当地党委、政府报告。

（四）严格纪律要求。各县（市、区）各有关部门要进一步严明养老院服务质量建设专项行动的纪律要求，强化责任担当，牢固树立重大问题发现不了就是失职、发现了没有如实报告就是渎职的观念，切实抓好中央八项规定和省委十项规定的贯彻执行，对在专项行动中的失职、渎职行为按相关规定严肃处理，违纪违

法案件和侵害群众利益的行为要严肃查处，坚决杜绝贪污受贿等违法乱纪行为。

各县（市）民政局、都匀经济开发区社会事务局要按照本通知要求，结合当地实际牵头制定本地区具体实施方案于 5 月 20 日前报州联席会议办公室；10 月 15 日前，将专项行动总结报告报州联席会议办公室。

附件：黔南州养老院服务质量建设专项行动联席会议成员名单

黔南州养老院服务质量建设专项行动

联席会议成员名单

召集人：廖小明 州民政局党组书记、局长

成 员：谢正军 州民政局党组成员、副局长

柴 铸 州消防支队党委常委、防火部长

李 俊 州卫生和计生委副主任

陆晓诺 州质量技术监督局副局长

张 燕 州民政局党组成员、州老龄办专职副主任

伍红强 州民政局党组成员、州社会救助局局长