

石 狮 市 民 政 局
石狮市住房和城乡建设局
石 狮 市 卫 生 健 康 局文件
石狮市市场监督管理局
石狮市应急管理局

狮民〔2020〕57号

石狮市民政局等五部门关于印发 2020 年养老院服务质量建设专项行动实施方案的通知

各镇（街道）民政、住建、卫健、市场监管、消防等相关职能部门，各养老机构：

现将《2020 年养老院服务质量建设专项行动实施方案》印发

你们，请认真组织实施。

石狮市民政局 石狮市住房和城乡建设局 石狮市卫生健康局

石狮市市场监督管理局

石狮市应急管理局

2020年8月12日

2020 年养老院服务质量建设专项行动实施方案

为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，2017 年以来我市启动养老院服务质量建设专项行动（以下简称专项行动），有效推动了我市养老机构服务质量建设。2020 年是专项行动的收官之年，根据《泉州市民政局等五部门关于印发 2020 年养老院服务质量建设专项行动实施方案的通知》（泉民养老〔2020〕9 号）精神，结合我市实际，制定实施方案如下：

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实习近平总书记关于提高养老院服务质量建设的重要指示精神和党中央国务院、市委市政府关于高质量发展的决策部署，坚决打赢疫情防控阻击战，着力防范和化解养老服务领域重大风险，不断推进全市养老机构服务质量长效机制建设。到 2020 年底，养老院安全隐患大排查大整治基本完成，养老机构服务安全强制性国家标准实施准备工作有序开展，养老机构等级评定制度与国家标准有序衔接，养老服务综合监管制度逐步实施，农村区域性养老服务中心建设成效初步显现，养老服务市场更加有序，养老院服务质量建设长效机制逐步健全，社会对养老服务满意度持续提升，老年人获得感、幸福感、安全感持续增强。

二、主要任务

（一）抓实抓细，做好养老机构常态化疫情防控。深入学习贯彻习近平总书记关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展系列重要讲话精神，及时调整完善养老机构疫情防控策略，在疫情防控常态化条件下有序恢复养老服务秩序。各镇（街道）、养老机构要结合实际，进一步健全养老机构突发事件应急预案和传染病预防制度，积极开展核酸和抗体检测，在严格按照“一申请二评估三排查”的流程有序接收“双返双新”人员（返回服务对象和返岗工作人员、新服务对象和新入职工作人员）基础上进一步完善入院体检流程，设置隔离观察室、来访接待室等场所，储备必要的疫情防控物资，提高应对重大突发公共卫生事件的能力。结合疫情防控实际，可适当调整落实民政部《养老机构新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指南（第二版）》中的出入管理防控措施，严格落实其他防控措施。在保证入住老年人生命安全和健康的前提下，有序恢复正常服务，支持养老机构正常运营。

（二）建单销号，开展安全隐患大排查大整治。要认真落实“一岗双责”制度，按照“谁主管谁负责”“谁管辖谁服务”“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”及属地管理原则。围绕养老机构房屋结构、地质灾害、消防、食品、服务管理等方面安全问题，持续组织拉网式排查，建立问题清单、责任清单、销号清单，落实责任单位和责任人，制定对策措施和时间表，逐一落实限期整改。实施养老机构消防安全达标提升工程，优先改造农村养老机构，引导和帮助全市存量养老机构按照国家

标准、行业标准配置消防设施、器材，落实日常消防安全管理要求。对养老机构重大风险隐患拒不整治或无法完成整治的，要报请机构所在的镇（街道）政府组织联合执法，在妥善安置老年人的前提下，依法取缔、关停、撤并，守好养老机构安全红线和底线。

（三）对标整改，实施养老机构贯标行动。积极做好国家标准和省级地方性标准的贯彻落实，鼓励加快编制、修订我市养老服务发展所需的各类地方标准和企业标准。各镇（街道）社会事务办要组织养老机构对照《养老机构服务质量基本规范》国家标准开展自查，整改不达标内容，提升服务质量。着重抓好《养老机构服务安全基本规范》强制性国家标准实施准备工作，加强宣传推广，组织开展分级培训和评估，进一步完善配套措施。加强督促指导，对不符合安全基本规范的养老机构，要联合相关部门强化分类指导，鼓励和支持其在国家标准生效实施前整治达标，力争 2020 年底前实现 60%以上的养老机构提前符合强制性国家标准。落实《福建省养老机构消防安全标准化管理体系建设指南（试行）》，推动养老机构消防安全工作标准化规范化。

（四）依据细则，开展养老机构等级评定。落实《民政部关于加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》（民发〔2019〕137 号），依据《养老机构等级划分与评定》实施细则和管理办法，做好养老机构等级评定工作。到 2020 年底前，全市普遍推行全国统一的养老机构等级评定制度。依托省养老服务信息

综合平台、福建养老服务网、福建养老公众号等，实行全流程公开，为养老服务市场公平竞争和老年人知情选择提供参考。继续开展养老机构星级评定工作，采取以奖代补方式，评上五星级奖10万元，评上四星级奖5万元，充分发挥等级评定示范效应，推动养老机构等级管理长效机制。

（五）明确职责，建立健全养老服务综合监管制度。明确各部门监管职责，落实综合监管制度，建立养老院服务质量监管齐抓共管的机制。以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充，探索实行跨领域跨部门综合执法，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认，完善养老机构服务纠纷预防和处置机制。加强公建民营监管成果应用，完善退出保障机制。执行《养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法（试行）》，完善养老服务信用监管体系。推动养老服务领域基层政务公开和养老机构服务信息公开，市民政局公开本行政区域内经过登记、备案的机构名单，以及已掌握的未经登记、备案的机构名单，通过信息公开的方式加强养老机构监管，加大对新设立养老机构的检查指导力度。

（六）对照目标，推进乡镇敬老院转型升级。严格落实《福建省加快乡镇敬老院转型升级（2020－2022年）行动方案》，对照目标要求有序整合乡镇片区资源，优化重组农村养老服务设施，推动一批人口集中、环境设施和地理位置较好的乡镇敬老院转型升级，增加服务床位和服务项目。2020年底前，在宝盖镇建成1

个集康复护理服务、日间照料服务、健康教育服务、智慧照护服务等基本养老服务功能为一体的养老服务设施。

（七）狠抓惩戒，持续开展养老服务市场综合检查整治。将“扫黑除恶”“保健”市场乱象整治和非法集资风险排查等检查任务与专项行动排查合并进行，减少分散检查频次，减轻养老机构迎检负担。要将扫黑除恶、“保健”市场乱象整治和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”产品或为其他经营主体推销活动提供支持，严禁向入住老年人非法集资。督促养老机构向入住老年人经常开展宣传，增强其对“保健”产品虚假宣传的辨别能力和防范意识，引导其理性消费。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。对发生的针对养老机构老年人的“保健”产品消费欺诈行为，加大查处力度，切实保护入住老年人的合法权益。

（八）依据科技，提升养老院信息技术服务水平。大力发展“互联网+养老”，推动养老院改善信息技术基础设施，深化信息技术与养老服务管理的融合创新和服务支撑，推动全市养老服务数据汇聚共享，提升公众服务能力和事中事后监管能力。

（九）驰而不息，持续开展养老服务人才培养提升行动。贯彻落实《民政部关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》（民发〔2019〕88号）要求，按照《泉州市民政局 泉州市财政局关于印发〈泉州市养老护理岗位工作人员奖补办法（试

行)》的通知》(泉民养老〔2019〕26号),做好养老从业人员入职和在职奖补工作。落实养老护理员职业技能提升行动,配合省民政厅,开展“送教上门”活动。继续完善健全分级分类培训制度,开展养老护理员、养老院院长、老年社会工作者培训工作,逐步提升养老机构服务能力。市民政局根据疫情情况,力争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,住建、卫生健康、市场监管、消防等部门予以支持。各相关部门在组织本系统业务培训时,可将养老机构相关人员纳入培训范围。

三、工作要求

(一)提高站位,强化责任落实。各镇(街道)、相关职能部门要深入学习贯彻习近平总书记关于提高养老院服务质量的重要指示精神,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,将专项行动纳入年度工作重点,主要负责同志要亲自研究部署和抓落实。要继续发挥部门联动优势,协调解决重点难点问题,确保养老院服务质量稳步提升。

(二)抓好整改,落实主体责任。养老机构法定代表人、主要负责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。市民政局将会同住建、卫健、市场监管、消防等部门适时开展专项行动评估和督查工作,并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。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。

（三）建立标准，推进长效监管。着力推进服务质量管理模式由突击性的集中排查整治向依靠制度常态化监管的长效机制转变。专项行动结束后，要建立健全养老机构服务质量建设长效机制，切实转变工作方式方法，坚持用标准、制度来加强养老院服务质量建设，通过常态化、规范化、标准化的方法来促进养老院服务质量不断提升。要继续督促养老机构通过全国养老机构业务管理信息系统及时填报基础信息和专项行动开展情况，为集中研判工作进展、动态督促落实提供数据支撑。

（四）用好媒体，加强舆论宣传。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。各镇（街道）、各养老机构在专项行动中创造的好经验好做法要及时报送市民政局，加强工作交流分享，互学互鉴。

（五）按时报送，做好全面总结。各镇（街道）社会事务办要根据《2020年养老院服务质量建设专项行动实施方案》要求，明确目标任务和工作举措，对2017年以来的专项行动进行全面梳理，认真总结，并于11月9日前向市民政局福利保障股书面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、存在突出问题、意见建议和下一步落实长效机制的打算。

联系人：石狮市民政局福利保障股 董堆城

联系电话：88715031