

安徽省民政厅
安徽省公安厅
安徽省卫生和计划生育委员会
安徽省质量技术监督局
安徽省老龄工作委员会办公室

文件

皖民福字〔2017〕67号

关于印发《安徽省养老院服务质量建设 2017年专项行动方案》的通知

各市、县（市、区）民政局、公安局、卫计委、质监局、老龄办：

为贯彻落实习近平总书记关于提升养老院服务质量的重要讲话精神，根据民政部等六部委统一部署，省民政厅、省公安厅、省卫计委、省质监局、省老龄办决定自2017年起，连续四年在全省开展养老院服务质量建设专项行动。为确保专项行动扎实有序推进，特制定《安徽省养老院服务质量建设2017年行动方案》，现印发给你们，请遵照执行。



安徽省民政厅



安徽省公安厅



安徽省卫生和计划生育委员会



安徽省质量技术监督局



安徽省老龄工作委员会办公室

2017年4月14日

安徽省养老院服务质量建设 2017年专项行动方案

为全面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，根据民政部、公安部、国家卫计委、国家质检总局、国家标准化委员会、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〕56号）的要求，决定自2017年起，连续四年在全省开展养老院服务质量建设专项行动。为确保专项行动扎实有序推进，现制定2017年行动方案。

本方案所指养老院，是指依照《养老机构设立许可办法》设立并依法办理登记的为老年人提供集中居住和照料服务的机构，包括符合《养老机构设立许可办法》要件但未办理养老机构设立许可的机构（含光荣院）。

一、总体要求

提高养老院服务质量，关系我省1000多万老年人的晚年幸福，也关系到老年人家庭子女的工作和生活。“加强养老院管理，增强安全意识，提高服务质量，让每一位老年人都能生活得安心、静心、舒心”，既是总书记亲自关切和部署的工作，也是牢固树立以人民为中心的发展思想、回应人民群众期待、建设“五大发展”美好安徽的应有之义。

近年来，我省养老院得到长足发展，但有的服务不规范、质

量低、收费高，有的不具备护理功能，有的安全隐患多、安全风险大，有的设施条件比较落后。各地各部门要提高认识、统一思想，深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，着力解决影响养老院服务质量提升的突出问题，建立以质量和效益为导向的养老院服务发展机制，塑造养老院“安全、诚信、优质”的服务品质，打造人民群众住得起、住得好的养老院。

二、基本原则

（一）坚持底线思维。以人为本、安全为先，全面查找、堵塞各种安全漏洞，强化各类安全管理措施，杜绝安全责任事故发生；牢固树立红线意识，构筑防止欺老、虐老行为发生的保证体系。

（二）坚持问题导向。聚焦影响养老院服务质量安全、服务规范和从业人员素质等突出矛盾，深入查摆存在问题，梳理出共性问题 and 个性问题、发展问题和规范问题、当前问题和长效问题，做到问题清晰，见事见人。

（三）坚持分级负责。养老院服务质量问题表现在养老院，但问题原因分布在不同层级，解决问题的主体要按分级负责的原则确定。省、市、县、院分别建立问题清单和整改清单，省审定市、市审定县、县审定院，实行清单管理、对账销号。明确整改主体，属于养老院的问题，督促其限期整改；属于部门协同的问题，共同研究提出解决方案；属于政策设计问题，报请上级统筹

研究解决。

(四) 坚持以县为主。养老院服务质量建设的枢纽、轴心在县一级。省、市两级在整改中所制定的政策措施,要通过县一级的组织实施才能得到落实。县一级要建立政府主导、民政牵头、部门协同的工作机制,担负起影响养老院服务质量问题整改的主要责任。

三、2017 年行动目标

通过养老院服务质量大检查、大整治,到 2017 年底,全省养老院服务质量改善明显,养老服务质量标准和评价体系建设进一步推进,实现全省养老院服务有标准、人员有专长、质量有保证。

(一) 没有依法办理设立许可的养老院,整改达标后办理设立许可,经整改后仍不符合条件的要组织关停并转;

(二) 依法办理设立许可的养老院,按照《养老机构基本规范》建立养老服务质量保证体系;

(三) 配齐配强养老院管理服务团队,管理人员和服务人员分别经过各种相关培训;

(四) 以内设医疗机构或与医疗机构签约合作方式为老年人提供医疗服务和健康管理;

(五) 所有养老院建立视频监控系统,24 小时值班、服务制度落实到位;

(六) 消防设施、特种设施设备达到国家规定标准;

(七) 养老院广泛开展有益于老年人身心健康的文娱活动，及时发现并干预老年人心理危机；

(八) 定期对养老院服务质量进行评估或考核，广泛开展满意度调查；

(九) 养老院业务管理系统广泛应用；

(十) 支持养老院发展和规范管理的扶持优惠政策落实到位。

三、各级职责任务

(一) 养老院

负责对标逐项检查，如实填写《安徽省养老院服务质量自我评价表》，属于自身整改的，明确整改措施、时限和责任人；自身难以整改且属于政府管理部门职责的，如实向许可机关报告；如实填报“全国养老机构业务管理系统”并实时更新。

(二) 乡镇人民政府（街道办事处）

负责对乡镇人民政府举办的养老院服务质量自查自纠工作进行督查，属于本级解决的问题，明确整改措施、时限和责任人；对辖区内未经许可的养老院有关情况如实上报县级工作协调小组；配合有关部门取缔、关停非法养老院。

(三) 县级工作协调小组

负责对辖区内养老院自查自纠情况逐一核查评估，如实填写《养老院服务质量核查评估表》，督促整改落实；对养老院自查

自纠的问题逐条分析梳理，填写《养老院服务质量大检查问题清单》，属于县级层面的问题，明确整改措施、时限和责任人；属于市、省解决的问题，如实逐级上报；召开协调会议解决消防许可前置手续问题和其他问题；组织进行院院互查，根据实际开展养老院满意度测评；对整改后仍达不到许可条件的养老院，组织部门联合执法予以关停并转；本地工作情况及时报上级工作协调小组和同级党委、政府。

（四）市级工作协调小组

负责对市辖区养老院自查自纠情况进行逐一核查评估，《养老院服务质量核查评估表》，督促整改落实；对县（县级市）养老院自查自纠情况进行督查，填写《市级工作协调小组督查清单》；对养老院和县级工作协调小组反映的问题逐条分析梳理，属于市级层面的问题，明确整改措施、时限和责任人；属于省级层面解决的问题，如实上报；组织进行县县互查，根据实际开展养老院满意度测评；对市辖区内经整改后仍不符合条件的养老院，与区级有关部门联合执法予以关停并转；本地工作情况及时报上级工作协调小组和同级党委、政府。

（五）省级工作协调小组

对市、县养老院自查自纠情况进行督查，填写《省级工作协调小组督查清单》；对市、县级工作协调小组反映的问题逐条分析梳理，属于省级层面的问题，明确整改措施、时限和责任人；

属于上级层面解决的问题，如实上报；组织进行市市互查；编发《安徽省养老院服务质量建设工作简报》，组织开展“养老服务质量江淮行”活动；本省工作情况及时报上级工作协调小组和同级党委、政府。

（六）各相关部门

各级民政部门按照权限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。

各级公安部门依法对养老院进行消防监督检查，加强对民政部门业务指导和培训，依法查处消防违法行为。对涉嫌犯罪的欺老、虐老案件及时介入，并依法移送检察机关提起公诉。

各级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，加强业务指导和培训，与民政部门联合推动建立健全医疗机构与养老院合作机制。

各级质量技术监督部门配合民政部门加强养老院服务质量标准体系建设，完善服务质量满意度测评管理，推动服务质量对比提升，对养老院服务质量认证进行监督管理。

各级老龄办负责组织、协调、指导、督促有关部门做好入住养老院的老年人权益保障工作，组织好“养老院服务质量江淮行”和“敬老文明号”创建活动，会同民政部门统筹协调养老院服务质量专项行动。

四、时序安排

(一) 前期准备阶段（3月下旬至4月中旬）。

4月上旬，省民政厅牵头，联合省公安厅、省卫计委、省质监局、省老龄办成立安徽省养老院服务质量建设工作协调小组，制定下发我省专项行动实施方案和专项行动督查方案。

4月中旬，召开省协调小组第一次会议暨全省养老院服务质量提升专项行动部署动员大会；各级民政官网、官微开设专栏，协调新闻媒体开设专版，广泛宣传发动，鼓励社会参与。

4月中旬，市、县制定本地区专项行动方案，层层分解任务，层层动员部署。

(二) 自查核查阶段（4月中旬至6月上旬）。

4月下旬，养老院普遍开展自查，自查情况于5月10日前上报所在地县级工作协调小组。

5月下旬，县级工作协调小组对辖区内养老院自查情况逐一进行核查评估，可根据情况组织院院互查。

6月10日前，县级完成核查评估和表格汇总工作，制定本地区问题清单和整改清单。

5月10日前，全省养老院依托全国养老院业务管理系统开展养老院信息第一轮摸底工作。

5月，省级组织协调省和重点市主要新闻媒体、行业媒体和老年媒体，开展“养老院服务质量江淮行”活动，有计划、有步

骤地开展针对性宣传。

5月上旬，省级组织进行第一次督查，重点检查各地工作机制建立情况、工作方案制定情况、养老院业务系统信息填报情况和各地自查核查情况。

（三）问题梳理分析阶段（6月中旬至7月上旬）。

6月中旬，省组织市市互查、市组织县县互查，重点督查各地自查和问题梳理情况。

6月下旬至7月上旬，市、县级工作协调小组根据核查评估清册，制定《养老院服务质量建设县本级问题清单》和《向省、市反馈的养老院服务质量问题清单》，逐级上报反馈。

（四）整改落实阶段（7月下旬至9月下旬）。

7月下旬，省协调小组召开第二次会议，审定各市问题清单和整改清单，研究部署整改工作。属于省本级解决的问题，研究出台解决方案；对于需要中央层级解决的问题，及时向有关部门报告。

7月下旬至8月底，市、县级对照清单进行整改。

9月下旬，省级采取“双随机”方式，抽查部分地区整改落实情况。同时加大宣传力度，集中宣传各地提升养老院服务质量的作法、措施和成效。

（五）巩固深化成果阶段（10月到12月）。

10月底前，省协调小组迎接、配合民政部等部委对我省养

老院服务质量建设专项行动进行督查。

10月至11月，省、市、县分级评选表彰一批工作成效明显的养老院和工作部门。

11月底，省协调小组对全省2017年度专项行动情况进行全面总结，向省委、省政府、民政部报告工作情况。

12月上旬，省协调小组按照民政部等部委统一部署，确定2018年养老院服务质量建设专项行动主题及内容。

五、保障措施

(一)加强组织领导。各级要积极向当地党委政府汇报，争取重视支持，建立政府领导、民政牵头、部门协同的工作机制，成立工作协调小组。在不折不扣完成“规定动作”的基础上，针对本地区养老院服务质量中存在的突出问题，确定工作方案和期限，做到目标清晰、任务精准。

(二)加强监督检查。建立专项行动联系点制度，省联系县、市联系乡（镇、街道）、县联系院，各级民政部门主要负责同志要主动包点。在组织开展各项监督检查的同时，各级民政部门要会同有关部门，采取实地调研、问卷调查、明察暗访、召开座谈会等形式，对辖区内养老院、入住老年人及家属进行广泛的调研走访，了解基层情况，掌握基层需求。

(三)强化整改处罚。对不达标养老院进行督促指导整改，对存在违法违纪违规的养老院依法处置，坚决查处侵害老年人人

身财产权益的违法行为，杜绝安全生产责任事故；对因不履行或不正确履行职责，造成严重后果或不良影响的部门和个人，提请相关部门依法依规处置。

各地专项行动开展情况纳入养老服务业省政府目标考核、民政工作综合评估范围。

各市、县要依照本方案要求，制定本地具体实施方案，于4月20日前以市为单位汇总报送省工作协调小组（联系人：吴冬梅，联系电话：0551-65606269，电子邮箱：170202362@qq.com）；自查和核查工作结束后，于10月20日前将专项行动总结报告报送省工作协调小组。

- 附件：1. 养老院服务质量自我评价表（养老院填写）
2. 养老院服务质量核查评估表（市、县级工作协调小组填写）
3. 养老院满意度测评表
4. 养老院服务质量大检查问题清单（县级工作协调小组填写）
5. 省级（市级）工作协调小组督查表

附表1

养老院服务质量自我评价表(养老院填写)

养老院名称：
机构性质：

是否为医养结合型养老院：
负责人：

详细地址：

联系电话：

项目类别	序号	自查项目		指标类型	是否达标		未达标的原因	整改措施	整改时限
		服务社会老年人的养老院	农村特困人员供养服务机构（敬老院）		是	否			
依法取得相应服务资质	1	依法办理养老机构设立许可证							
	2	提供餐饮服务的养老院，应当依法办理食品药品监督管理部门颁发的《食品经营许可证》							
	3	如有内设医疗机构，应取得医疗机构执业许可证				针对医养结合型养老院			
	4	负责人应参加相关培训，具有养老服务专业知识							
	5	持有国家职业资格资格的养老护理员占养老护理员总数的比例不低于30%或所有养老护理员经过专业技能培训合格							
配备适应服务需要的人员	6	餐饮服务人员必须经体检取得健康合格证后上岗							
	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资格证书或执业证书				针对医养结合型养老院			
	8	配备社会工作者、康复师、营养师等专业人员							
	9	定期开展人员培训，培训内容包括以人为本、尊老敬老养老服务理念、相关政策法规及管理服务技能							
	10	建立服务人员绩效考核、优秀员工奖等激励制度							

11	对老年人进行入院评估, 根据老年人需求特点提供服务								
12	老年人确认后入住后签署入住合同	特困人员入住办理入院手续							
13	有负责接待和处理老年人投诉建议的专门部门、人员或电话								
14	建立老年人入院、出院制度, 协助老年人及家属办理入院出院手续								
15	建立老年人生活和健康档案, 包括入住合同、入住人员及其家属(监护人)或代理人(机构)基本信息、老年人身份证及户口本复印件等有关资料, 并妥善保存								
16	养老院服务费原则上按月度收取, 价格变动应提前告知老年人, 不得强制收费	收住社会老年人的敬老院应符合此要求							
17	未经老年人及监护人同意, 不得泄露老年人及监护人个人信息								
18	对入住老年人定期开展评估								
19	对初次入住的老年人开展短期试入住服务								
20	定期对服务质量进行评估或考核, 无虐老、欺老现象								
21	至少每年开展一次服务质量满意度调查								
22	委托第三方服务的应签订外包合同								
23	积极推进养老院标准化建设								
24	对外公开养老院基本信息, 包括地理位置、联系方式、服务时间等								
25	院内公布服务管理信息, 包括服务管理部门、人员资质、相关证照、服务项目及流程等								
26	养老院接受社会捐赠应统一登记, 按捐赠方意愿和相关规定使用受赠物资								
27	老年人居室面积适宜, 自理、部分失能老年人的房间不超过4张床位, 失能老年人的房间不超过6张床位, 老年人房间床位平均使用面积不低于6平方米, 配备相应生活设施设备和物品								
28	设置公共浴室、公共卫生间、接待室、餐厅等共同活动区, 并配备相应设施设备和物品								
29	配备厨房、洗衣房、垃圾处理场所(存放点)等服务运营需要的后勤保障设施设备和物品								
30	食品管理应符合监督管理部门规定								
31	老年人能接触到的各种设备无尖角凸出部分								
32	地面做防滑处理								
33	老年人床头、使用的厕所安装呼叫装置								
34	药品管理应符合监督管理部门规定								针对医养结合型养老院

规范服务管理

设施设备
及物品
要求

营造安全、舒适的服务环境	35	机构不设置在自然灾害易发、存在污染的地域						
	36	因地制宜进行适老化改造, 实现无障碍环境						
为自理老年人提供基础生活照料服务	37	有醒目、规范、易懂的标志标识						
	38	每日送开水到楼层或房间						
	39	提醒和指导老年人做好洗漱、沐浴等个人清洁卫生。保持口腔清洁、容貌整洁、无长指(趾)甲、身体清洁无异味						
	40	定期更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品						
	41	及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品						
	42	每日房间巡查, 观察老年人的身心状况, 特殊情况及时报告并协助处理						
	43	提供24小时当班、值班服务, 并做好记录和交接班						
	44	每日订餐、送餐、送开水、打洗漱用水						
	45	提醒如厕, 清洗便器						
	46	协助老年人做好洗漱、理发、修剪指(趾)甲等个人清洁卫生。保持口腔清洁、容貌整洁、无长指(趾)甲、身体清洁无异味						
为部分失能老年人提供基础生活照料服务	47	及时整理床铺, 及时更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品, 保持床铺整洁						
	48	指导老年人使用拐杖、步行器、轮椅等辅助器具						
	49	及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品						
	50	注意观察老年人身心状况, 发现异常及时处理并通知监护人						
	51	提供24小时当班、值班服务, 并做好记录和交接班						
	52	协助老年人用餐、饮水						
	53	提醒、协助老年人如厕, 清洗便器						
	54	为老年人穿(脱)衣、洗漱、剪指(趾)甲、剃须、理发、洗浴(擦浴)、清洁会阴部。保持口腔清洁、容貌整洁、无长指(趾)甲、身体清洁无异味						
	55	及时整理床铺, 及时更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品, 保持床铺整洁						
	56	协助老年人按时服药						
为失能老年人提供基础生活照料服务	57	及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品						
	58	注意观察老年人身心状况, 发现异常及时处理并通知监护人						
	59	提供24小时服务, 并做好记录和交接班						
	60	做好褥疮的护理及预防工作。褥疮发生率II、III度为0, I度低于5%						针对医养结合型养老院

妥善 处理 突 发 事 件	113	建立出入、探视、请销假等制度，防止老年人走失							
	114	建立视频监控系統，对养老院公共区域进行全方位监控或实行24小时巡查							
	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							

注：1、本表由养老院填写，报送所在地县级民政部门汇总（省本级、市本级许可的养老院自查情况先行报送所在地县级民政部门）。

2、本表“性质”栏，选填“服务社会老人的养老院”、“农村特困人员供养机构”。

3、本表所称“医养结合型养老院”指经卫生部门批准内设医疗室、护理站的养老院。

4、本表设置核查项目115项，其中针对普通养老院项目103项；针对医养结合型养老院115项。

附表2

养老院服务质量核查评估表（市、县级工作协调小组填写）

养老院名称：
机构性质：
核查人：

是否医养结合型养老院：
核查时间：

详细地址：

机构负责人：

项目类别	自查项目		指标类型	核查情况 (是否达标)	不达标 原因	整改措施	整改时限
	序号	服务社会老年人的养老院 农村特困人员供养服务机构（敬老院）					
服务资质	1	依法办理法人登记；依法办理《养老机构设立许可证》	强制性指标				
	2	提供餐饮服务的养老院，应当依法办理食品药品监督管理部门颁发的《食品经营许可证》	强制性指标				
	3	如有内设医疗机构，应取得医疗机构执业许可证	针对医养结合型养老院的强制性指标				
	4	负责人应参加相关培训，具有养老服务专业知识	强制性指标				
	5	持有国家职业资格养老护理员占养老护理员总数的比例不低于30%或所有养老护理员经过专业技能培训合格	强制性指标				
	6	餐饮服务人员必须经体检取得健康合格证后上岗	强制性指标				
	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资格证书或执业证书	针对医养结合型养老院的强制性指标				
	8	对老年人进行入院评估，根据老年人需求特点提供服务；对入住后的老年人进行定期评估。	强制性指标				
	9	老年人确认入住后签署入住合同 特困人员入住办理入院手续	强制性指标				
	10	建立老年人生活和健康档案，包括入住合同、入住人员及其家属（监护人）或代理人（机构）基本信息、老年人身份证及户口本复印件等有关资料，并妥善保存	强制性指标				
	11	未经老年人及监护人同意，不得泄露老年人及监护人个人信息	强制性指标				
	12	定期对服务质量进行评估或考核，无虐老、欺老现象	强制性指标				

养老院服务质量大检查问题清单（县级工作协调小组填写）

填报单位（公章）：

机构类型	本地区机构数 (个)	存在的主要问题	问题类型	问题成因	问题层级					县本级问题解决办法						
					县本级	市级	省级	解决措施	解决时限	责任人	县本级相关部门	县级政府	县本级			
已许可的公办养老院																
已许可的社会办养老院																
未许可正在运营的公办养老院																
未许可正在运营的社会办养老院																

注：1、本表所称“问题”主要是指本县范围内养老院存在的一般性问题，对各个养老院的个性问题不作表述。

2、问题类型对照《养老院服务质量自我评价表》中的项目进行归类。

3、问题层级指：属于县级民政部门职责范围内解决的问题、需要县级相关部门共同解决的问题、需要提请县级人民政府解决的问题、需要反馈省和市解决的问题。

4、对县本级层面解决的问题，要填写解决措施、解决时限，明确责任人。

附表5

省级（市级）工作协调小组督查表

督查组成员：

督查地区：

督查日期：

	督查项目	落实情况	备注
养老院对标 自查核 查情况	该地区养老院数（个）		
	开展自查的养老院数（个）		
	进行核评估的养老院数（个）		
	达标的养老院数（个）		
	不达标的养老院数（个）		
	梳理的共性问题数（个）		
工作机制 情况	整改的共性问题数（个）		
	该地区是否建立工作协调小组（是/否）		
	是否制定专项行动方案（是/否）		
	是否进行专项行动培训（是/否）		
政策落实 情况	该地区是否严格落实养老机构设立许可制度		许可机构数（个）
	是否落实养老机构一次性建设补贴、运营补贴与购买服务补贴政策		本年度本级安排资金数 （万元）
	是否安排专项资金用于解决农村特困人员供养服务机构消防设施设备改造		本年度本级安排资金数 （万元）
	是否就解决农村特困人员供养服务机构消防前置条件等问题制定政策措施		措施内容
	是否落实养老机构从业人员岗前培训和在职提升培训政策		本年度列入培训计划人数 （人）
	是否规范开展农村特困人员等级评定工作		机构数/评定机构数（个）

注：本表由省、市工作协调小组督查时填写。