

民政部 公安部 国家卫生计生委 质检总局
食品药品监管总局 国家认监委 国家标准委
全国老龄办

文件

民发〔2018〕40号

民政部 公安部 国家卫生计生委 质检总局
食品药品监管总局 国家认监委 国家标准委
全国老龄办关于做好 2018 年养老院服务
质量建设专项行动的通知

各省（自治区、直辖市）民政厅（局）、公安厅（局）、卫生计生委、质量技术监督局、食品药品监管局、老龄办，天津市市场和
质量监督委员会，新疆生产建设兵团民政局、公安局、卫计委、
质量技术监督局、食品药品监管局、老龄办：

提高养老院服务质量是习近平总书记亲自部署的关系人民

群众生活质量的一件大事。自 2017 年全国养老院服务质量建设专项行动开展以来，各地围绕“五查五改、对标达标”要求，开展了大检查、大整治活动，实现了养老机构服务质量明显改善的良好开局，为专项行动深入实施奠定了坚实基础。根据联合发布的《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《关于做好全国养老院服务质量整治工作的意见》（民发〔2017〕157 号）要求及下一步工作安排，现就 2018 年养老院服务质量建设专项行动工作通知如下：

一、指导思想

全面贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以养老机构中的每一位老年人都能生活得安心、静心、舒心和安享幸福晚年为总目标，以“保安全、固成效、优服务、建机制”为主要任务，坚持问题导向、分类指导、精准施策，抓重点、补短板、强弱项，进一步解决影响养老机构服务质量的突出问题，加强养老机构标准化、专业化、信息化建设，加快建立健全养老机构服务质量和提升长效机制，探索建立养老服务认证制度，全面推动养老机构向高质量发展阶段迈进。

二、工作目标

到 2018 年底，《全国养老院服务质量大检查指南》基础性指标中，管理服务类指标合格率达到 90%以上，设施改造和设备添置类指标合格率大幅提升，安全隐患进一步消除，养老机

构服务质量内部管理基本制度全面建立；全国统一的养老机构服务质量评价标准与工作制度初步建成，《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796-2017）等相关国家和行业标准在养老机构得到普遍执行，养老机构管理与服务规范化、标准化工作基础进一步夯实，养老服务队伍专业化水平不断提升，养老机构服务质量持续改善，老年人养老服务获得感和满意度明显增强。

三、主要任务

（一）巩固大排查、大整治工作成效。各地要对2017年《全国养老院服务质量大检查指南》（以下简称《大检查指南》）基础性指标全部合格（含经整治合格）的养老机构，组织开展再评估，确保已整治问题不反弹；对2017年基础性指标整治后仍未合格的养老机构，省级民政部门要根据全国养老机构业务管理系统数据及相关信息，在4月底前汇总列出问题清单通报相关部门；市县民政部门要按照“一地一案”、“一院一策”的要求，继续协调相关部门开展集中整治，确保所有养老机构基础性指标全部合格，排查发现的所有重大安全隐患全部消除。

（二）贯彻实施《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796-2017）（以下简称《基本规范》）。各地民政部门要会同有关部门组织养老机构学习贯彻《基本规范》，建立健全内部管理服务制度与标准规范，适时开展贯彻执行情况自评，在

此基础上通过部门联合评估、委托第三方机构评估与认证等方式，公布本地区符合《基本规范》的养老机构名单，发挥《基本规范》在养老机构服务质量建设中的“基准线”作用。

（三）加强政策实施。各地要落实民政部等部门联合印发的《关于加快推进养老服务业放管服改革的通知》（民发〔2017〕25号）及《关于做好全国养老院服务质量整治工作的意见》（民发〔2017〕157号）相关要求，加强对未许可养老机构的分类处置，对符合相关安全标准但因行政手续问题不能通过审验审批的养老机构，报请省级人民政府组织相关部门集中研究处置。对暂不符合相关安全标准的养老机构，要限期进行整改，整改后符合相关安全标准的，按照相关程序和方式给予设立许可；对无法有效整治、安全隐患严重的养老机构，在妥善安置老年人的基础上依法取缔、关停、撤并。养老机构内部设置诊所、卫生所（室）、医务室、护理站，取消行政审批，实行备案管理。

（四）完善养老机构人才队伍支持政策。建立部、省、市、县民政部门 and 养老机构多级多层次培训体系。民政部2018年重点为各地培训一批养老服务骨干人才；省、市级民政部门及有条件的县级民政部门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，公

安、卫生计生、质监、食品药品监管等部门予以支持。各相关业务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。组织养老机构负责人培训，增强他们加强养老机构服务质量管理的责任意识与专业能力。养老机构要建立健全内部培训制度，加强岗前培训和定期培训。有条件的地区要研究出台支持养老机构引进、培养和稳定专业技术技能人员的政策措施。

（五）健全制度规范。按照质检总局、民政部等部门印发的《服务质量评价工作通用指南》（国质检质联〔2017〕418号）的有关要求，制定养老机构等级评定的国家标准和实施办法，探索建立全国统一的养老机构服务质量评价和认证制度，鼓励优秀养老机构通过养老服务认证。推动修订出台《建筑设计防火规范》、《老年人照料设施建筑设计标准》。研究制订加强养老机构食品安全管理的意见。各地对辖区内普遍性服务质量问题，在及时发现、立即整改的基础上，要研究完善相关制度，建立健全养老机构服务质量提升的长效机制。

（六）加强农村特困人员供养服务机构（以下简称农村敬老院）管理。修订《农村五保供养服务机构等级评定暂行办法》，研究制订提高农村敬老院托底保障能力和服务质量的政策措施。各地要结合实际，制定和实施农村敬老院改造和服务质量

提升三年行动计划，组织开展农村敬老院等级评定，推进机构管理规范化，不断提升托底保障能力和服务质量。

（七）及时更新全国养老机构业务管理系统数据。各地要认真落实《民政部关于应用全国养老机构业务管理系统加强养老机构发展监测的通知》（民函〔2017〕56号），督促指导养老机构定期更新本机构数据，及时更新安全管理相关信息；负责设立许可的民政部门要指导新成立的养老机构设立账户并填报数据，及时审核所辖区域养老机构填报信息；省级、市级民政部门要组织开展信息质量抽查，抽查率不低于10%。2018年11月前，各省级民政部门要组织所辖养老机构通过全国养老机构业务管理系统更新信息并填报整治情况。加强养老机构信息化建设，鼓励养老机构按照质检总局、民政部等部门印发的《服务质量信息公开规范》（国质检质联〔2017〕418号）有关要求公开服务信息，建立和实施养老机构基本信息网上公开查询制度。

（八）营造良好舆论氛围。组织实施养老院服务质量万里行活动，将养老机构服务质量建设情况纳入“敬老文明号”创建指标。各地要通过平面传媒、影视媒体、新媒体、自媒体等平台，加强整治工作和专项行动宣传。依规组织开展优秀养老机构、优秀院长、最美养老护理员等评比表彰和宣传推广活动，营造养老院服务质量建设专项行动的良好氛围。

四、工作要求

(一) 加强组织协调。积极发挥各地养老院服务质量建设专项行动领导小组作用，加强部门协调和工作统筹。相关部门根据《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)、《关于做好全国养老院服务质量整治工作的意见》(民发〔2017〕157号)分工要求各司其职、通力协作。充分发挥行业协会、中介组织等作用，广泛开展养老机构互评互学活动，相互促进，共同进步。

(二) 加强保障支持。各地综合使用政府固定资产投资、财政资金、彩票公益金、慈善捐赠资金、社会力量投资等，保障专项行动顺利推进。民政部本级彩票公益金、地方各级留成的彩票公益金优先用于专项行动，并积极争取各地政府财政资助、以奖代补、融资贷款等，优先支持养老机构安全设施改造和设备购置。各地要加大农村敬老院改造投入力度，落实将农村敬老院运转经费纳入财政预算要求。各省要研究组建养老服务或社会福利服务标准化技术委员会，做好养老服务标准化试点示范建设工作，加强养老服务标准化能力建设。

(三) 抓好督促落实。养老机构法定代表人、主要负责人或实际控制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。各级民政、公安、卫生计生、质监、食品药

品监管部门要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。有条件的地区可以购买服务或者委托第三方机构开展服务质量督查、巡查。整合相关资源建立和完善区域养老服务质量监督热线平台。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。国家卫生计生委继续组织开展医养结合机构医疗卫生服务管理专项检查，提高医疗卫生服务质量，确保医疗安全。国家质检总局将组织开展养老机构服务质量监测，推进各级政府将养老机构服务质量指标纳入省级政府质量工作考核体系，发挥考核对质量提升的促进作用。民政部会同公安部、国家卫生计生委、国家质检总局、食品药品监管总局、国家认监委、国家标准委、全国老龄办适时开展专项行动评估和督查工作，继续将专项行动纳入2018年民政工作综合评估范围，纳入2019年养老服务体系建设和彩票公益金激励指标考核范围。

（四）明确节点，按时保质完成任务。各省级民政部门4月20日前，向民政部报送2018年专项行动省级实施方案；11月底前，向民政部报送2018年度专项行动总结报告。

附件：2018年全国养老院服务质量建设专项行动督查要点



联系人：马雅欣 58123250 58123266（传真）

附件

2018 年全国养老院服务质量建设 专项行动督查要点

一、组织实施情况

包括：部署落实情况（组织动员、领导批示）、制度制订或出台情况、培训情况（培训对象、培训人数）、资金投入情况、省级抽查检查情况、问题整改情况（对比 2017 年底整改情况）等。

二、专项行动成效

包括：整治达标或效果明显的养老机构数量（主要是对未许可机构的处置、挂帐问题的整改、安全制度和设施设备的配置）、标准化工作（各类标准、规范、制度的制定落实情况）、全国养老机构业务管理系统数据更新情况、农村养老院改造情况、省市创新政策措施、符合《养老机构服务质量基本规范》的养老机构数量等。

主动公开

民政部办公厅

2018年3月29日印发

