

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  
山东省应急管理厅  
山东省市场监管局  
山东省消防救援总队

文件

鲁民〔2020〕19号

---

关于开展2020年全省养老院服务质量  
建设专项行动的通知

各市民政局、住房和城乡建设局、卫生健康委、应急管理局、市场监管局、消防救援支队：

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指示精神，根据民政部等五部门《关于做好2020年养老院服务质量建设专项行动工作的通知》（民发〔2020〕46号），现就开展2020年全省养老院服务质量建设专项行动通知如下：

## 一、目标要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以养老机构老年人安享幸福晚年为目标，加强行业监管，推动强基达标，全面提质增效，加快建立养老机构高质量发展长效机制。到 2020 年底，实现以下目标：

——特困人员供养服务设施（敬老院）改造提升成效显著，护理功能明显增强，新建改造护理型敬老院 120 处、床位 1.1 万张，特困失能老年人集中供养率达到 50%。

——养老机构标准化水平明显提升，70%以上养老机构符合《养老机构服务安全基本规范》，备案养老机构等级评定率达到 100%。

——养老服务队伍专业化能力持续加强，各级培训养老院院长 2000 人、养老护理员 7 万人、专兼职老年社会工作者 3700 人。

——各司其职、协同配合的跨部门综合监管机制全面建立，行业监管水平进一步提高。

## 二、重点任务

（一）在疫情防控常态化下有序恢复服务。根据疫情防控形势，及时调整完善防控策略，在疫情防控常态化条件下有序恢复养老服务秩序。压实养老机构疫情防控责任，严格落实各项防控措施，健全养老机构突发事件应急预案，坚决防止养老机构发生疫情，并将防控落实情况在《全国养老机构业务管理系统》中及时填报更新。（责任部门：民政部门、卫生健康部门）

（二）推动养老机构强基达标。对照《全国养老院服务质量大检查指南》《养老机构服务质量基本规范》《养老机构服务安全基本规范》（强制性标准）等，采取部门联合检查、第三方评估等方式，对所有养老机构服务质量、安全隐患等情况进行全面排查，并对以往排查的风险隐患整改情况进行“回头看”，建立整改台账，年底前整改到位。对既违反相关法律法规及其他强制性国家标准，又不符合《养老机构服务安全基本规范》强制标准，且拒不整改或无法完成整改的养老机构，报请当地人民政府组织联合执法，妥善安排在院老人，依法予以取缔。2020年底前，确保70%以上养老机构符合强制性国家标准。（责任部门：民政部门、卫生健康部门、应急管理部门、市场监管部门、消防救援机构）

（三）开展养老机构等级评定。省级安排养老服务设施等级评定补助资金，支持各地开展等级评定工作。各地要依据《养老机构等级划分与评定》国家标准，采取委托专业评估机构等方式，市级统一对养老机构开展等级评定，并将评定结果向社会公开，作为社会选择服务、政府监督管理的重要参考。鼓励各地建立与养老机构等级挂钩的运营补贴机制，并结合等级评定工作，一并进行护理型床位认定。10月底前，各地养老机构等级评定工作全部完成，并录入山东养老管理平台。在此基础上，支持各地先行先试，开展养老机构服务质量日常监测工作，明确监测指标、监测方式和监测频次。（责任部门：民政部门）

（四）实施敬老院改造提升工程。实施敬老院改造提升三年计划，分年度、分阶段、分步骤推进，确保 2022 年底前每个县都建有一处以提供失能护理服务为主的县级特困人员供养中心，形成县级敬老院为中心、中心敬老院和乡镇敬老院为衔接的特困人员集中供养体系，护理型床位占比达到 55%以上，所有敬老院达到二级以上养老机构标准，逐步实行公建民营和县级统一管理。要依托具备条件的敬老院，打造具有特困人员供养、困难失能人员托养、上门服务、中央厨房、指导管理等功能的区域性养老服务中心，年底前每市至少打造 1 处示范样板。（责任部门：民政部门、卫生健康部门）

（五）实施养老机构消防安全达标提升工程。认真落实民政部等四部门《民办养老机构消防安全达标提升工程实施方案》（民发〔2019〕126 号），结合民政服务机构消防安全专项整治三年行动，全面摸清辖区内养老机构消防安全状况，建立隐患、整改、责任“三个清单”，推动存量养老机构按照国家工程建设消防技术标准配置消防设施、器材，落实日常消防安全管理要求。按照部门职责分工，对未经消防设计审查、未经消防验收投入使用的养老机构进行督促整改；对判定为重大火灾隐患的养老机构提请当地政府挂牌督办。（责任部门：民政部门、住房城乡建设部门、应急管理部门、消防救援机构）

（六）建立健全养老服务综合监管制度。8 月底前，省级制定出台关于加强养老服务综合监管的指导意见，推动建立以“双

随机、“一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以标准规范为支撑、以信用监管为基础的跨部门、跨区域执法联动和协作机制，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认。民政部门要依托政务信息共享平台，获取有关部门的政务信息，组织基层定期排查上报，及时掌握新设立机构以及未登记、未备案机构信息，并录入山东省养老管理平台，纳入日常监管和督促整改范围。6月底前，优化升级省级养老管理平台，推行养老机构电子化备案，推广应用全省养老机构填报系统。（责任部门：民政部门、卫生健康部门、应急管理部门、市场监管部门、消防救援机构）

（七）开展养老服务人才培养提升行动。8月底前，省级制定出台开展养老服务培训提升工作的指导意见。积极协调人力资源社会保障部门，将养老护理员培训纳入《职业技能提升行动方案（2019-2021年）》，建立健全分级分类培训体系，确保完成培训任务。省级开展“齐鲁敬老使者”评选活动，表彰养老服务领域的先进典型。（责任部门：民政部门）

（八）提升养老服务标准化水平。大力宣传养老服务国家标准和地方标准，推动《养老机构服务质量基本规范》《养老机构服务安全基本规范》等标准的贯彻实施，并纳入各级养老服务培训内容，确保有关部门和养老机构熟练掌握。省级依托养老服务专家库，设立省养老服务标准化委员会，年内编制5个地方养老服务标准。（责任部门：民政部门）

（九）切实维护老年人合法权益。深入贯彻落实《山东省养老服务条例》，推动养老机构规范运营，严惩养老机构侵害老年人合法权益行为。对违反《山东省养老服务条例》第七十条有关规定的养老机构，由民政部门责令限期改正；情节严重的，处一万元以上三万元以下的罚款；可能危及人身健康和生命财产安全的，责令停业整顿，并处三万元以上十万元以下的罚款。（责任部门：民政部门）

### 三、工作要求

（一）健全工作机制。各地要建立政府主导、民政牵头、部门协同、社会参与的工作机制，形成工作合力。民政部门要将专项行动纳入年度业务评估重点内容，加强工作指导，定期调度进展，会同有关部门及时解决遇到的困难和问题。各有关部门要按照职责分工，加强协作配合，共享有关信息，推进任务落实。对工作中遇到的重大问题，要及时报请当地政府研究解决。

（二）加强督促指导。各地要采取实地检查验收、第三方评估等方式，对养老机构服务质量达标、隐患排查整治情况进行现场检查，严禁坐在办公室里搞“文字整改”“数字整改”。省级将适时组织开展专项行动评估工作，通报各地专项行动开展情况。

（三）推进长效监管。专项行动结束后，各地要转变工作方式方法，通过运用信息化、规范化、标准化等方法，建立健

全养老机构服务质量建设长效机制，促进养老院服务质量不断提升。

（四）强化宣传引导。各地要继续通过电视媒体、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。

各市要对 2017 年以来的专项行动进行总结，于 11 月中旬前向省民政厅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、存在的突出问题、意见建议和下一步健全落实长效机制的打算。



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



山东省应急管理厅



山东省市场监管局



山东省消防救援总队

2020年5月12日

(此件主动公开)