河北民字〔2019〕31号

**河北区2019年养老院服务质量建设**

**专项行动实施方案**

为更好地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，按照《市民政局 市卫生健康委 市应急管理局 市市场监管委关于做好2019年养老院服务质量建设专项行动工作的通知》（津民发〔2019〕29号）部署要求，进一步巩固深化2018年养老院服务质量整治成果，持续提升我区养老院服务质量水平，现制定河北区2019年养老院服务质量建设专项行动实施方案如下：

一、指导思想

坚持贯彻落实习近平总书记关于养老院服务质量建设重要指示精神和党中央、国务院高质量发展决策部署，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“清隐患、防风险，补短板、促达标，转机制、提质量”为主要任务，以市民政局《天津市2019年养老院服务质量建设专项行动的通知》和《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796-2017）为依据，坚持分类指导、精准施策、稳步推进，抓重点、解难题、补短板，进一步解决影响我区养老机构服务质量建设的突出问题，努力提升养老机构标准化、专业化、信息化建设水平，塑造“安全、诚信、优质”的服务品质，惠及入住养老院的每一位老年人及其家庭。

二、工作目标

到2019年底，全面清除养老机构已排查出的重大风险隐患，实现80%养老机构符合《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796-2017）国家标准，继续开展养老机构等级划分与评定工作，推出一批星级示范养老机构，辐射带动全区养老机构服务质量持续改善，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。

三、重点工作

（一）着力开展重大风险隐患清除攻坚行动。要求养老机构依据28项《养老机构重大风险隐患检查指标及整治建议》，认真开展一次自查自评；区民政局将结合“防风险保平安迎大庆”消防安全执法检查专项行动，将养老院中的9类突出消防安全问题评估结果及专项行动中涉及的消防安全指标情况，6月上旬统一报告河北区消防救援机构。对不达标的情况，会按照“一地一策”、“一院一案”要求，采取措施、加大整治力度，确保9月底前全部整治到位；对存在重大风险隐患、逾期不改正的养老机构，责令停业整顿；情节严重的，会在妥善安置老年人的前提下，依法取缔、关停、撤并。持续加强对养老机构的消防、食品等安全监管和整治力度，全面开展养老机构安全生产大检查工作，各养老机构要高度重视，积极整改安全隐患，确保养老机构消防安全形势持续稳定以及住养老人的生命财产安全。

（二）全面推进养老机构服务质量达标工作。区民政局将督促指导已经清除重大风险隐患的养老机构，要求养老院对照《养老机构服务质量基本规范》国家标准开展自查，采取有力措施整改不达标内容，提升服务质量。区民政局将在养老机构自查整改的基础上组织第三方评估验收，年底前，要实现80%养老机构符合《养老机构服务质量基本规范》国家标准。

1. 继续实施养老机构等级评价工作。区民政局将积极组织符合条件的养老机构参与等级评价，同时加大政策支持力度，力争创建一批星级示范养老机构，发挥等级评定示范效应，推动形成养老机构等级管理长效机制。
2. 结合“保健”市场乱象整治和非法集资风险排查开展综合整治。严禁养老机构向老年人推销“保健”产品服务或为其他经营主体推销活动提供支持。督促养老机构向入住老年人经常开展“保健”知识宣传，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。严禁养老机构向入住老年人非法集资，切实保护入住老年人合法权益。
3. 加强养老服务队伍建设和业务培训。区民政局将继续完善养老服务培训机制，鼓励支持养老机构参加消防、卫生健康、市场监管等部门组织的消防安全、医疗卫生、特种设备安全、食品安全等专业培训。
4. 加强养老机构事中事后监管。区民政局按照新修改的《中华人民共和国老年人权益保障法》要求，认真做好备案工作，切实加强对养老机构的事中事后监管，同时将相关优惠政策与备案、基本规范达标、综合评估挂钩。定期查询新登记的养老机构信息，对其开展现场检查指导，督促其在全国和我市养老机构业务管理系统及时填报相关情况。

四、任务与阶段划分

（一）传达部署阶段（6月上旬前）。

6月10日前，区民政局组织相关部门负责人、各养老机构负责人和院长（管理人员）传达学习市民政局等4部门联合印发的《关于做好2019年养老院服务质量建设专项行动的通知》（津民发〔2019〕29号）精神，明确任务，制定方案，并动员部署年度专项行动任务。6月10日前，区民政局制定本单位年度服务质量专项行动实施计划，并上报市民政局。

（二）组织实施阶段（6月中旬到10月底前）。

6月份，组织各养老机构开展“安全管理月”活动，加强安全隐患自检自查，定期开展消防培训和消防疏散演练，提高养老机构一线管理人员的消防安全意识。做好机构内部护理人员及服务人员的业务培训，抓好服务质量，提升责任意识和专业能力；7月份，组织相关分管领导、工作人员进行业务标准化培训；8、9月份将对照《全国养老院服务质量大检查指南》中涉及的28项指标和《养老机构服务质量基本规范》查找出的重大风险清单及隐患清单，进行再梳理再检查，督导养老机构全面整改落实。10月底前，按照方案要求、目标任务，推进相关工作，完成养老机构等级评价工作。

（三）督查总结阶段（11月至年底）。11月中旬前，配合市民政局及相关部门对各养老院服务质量建设情况进行督查，对落实养老院服务质量监管不到位、整治工作进展不明显的养老院进行通报批评。12月份，总结分析年度养老院服务质量建设工作成效，进一步完善相关制度措施，推动建立常态化工作机制。

五、有关要求

（一）加强组织协调。民政局牵头组织开展养老院服务质量检查和整治，将按照权限抓好辖区养老机构日常监管工作，加强与卫生健康、应急管理、市场监管局等部门协调和工作统筹，按照职能分工密切配合、协同作战、一抓到底，共同做好专项行动相关工作。

（二）加大投入保障。积极争取区政府资金、慈善捐赠资金、社会力量投资等专项行动的支持，优先支持养老院护理、消防设施改造提升和养老护理员培训。同时将相关扶持政策与质量建设挂钩，对达标养老机构给予优惠政策倾斜，激励更多的养老机构改进服务、提升质量。

（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。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，对行动积极、效果明显的养老院给予表扬激励，对存在严重违法违规行为或导致严重事故的养老院依法处置。

（四）做好情况报送。区民政局将及时更新养老机构业务管理系统和报送工作动态，于6月10日前报送2019年度专项行动的落实方案；6月15日前报送本地区结合专项行动开展非法集资排查整治情况；11月20日前报送专项行动总结报告。

河北区民政局 河北区应急局

河北区卫生健康委员会 河北区市场监督管理局

2019年6月26日

天津市河北区民政局办公室 2019年6月26日印发