|  |  |
| --- | --- |
| 重庆市潼南区民政局 | 文件 |
| 重庆市潼南区住房和城乡建设委员会 |
| 重庆市潼南区卫生健康委员会 |
| 重庆市潼南区应急管理局 |
| 重庆市潼南区市场监督管理局 |
| 重庆市潼南区消防救援支队 |

潼民政发〔2020〕54号

关于做好2020年养老院服务质量建设

专项行动工作的通知

各镇人民政府、街道办事处，区级有关部门，有关单位：

 为认真学习贯彻习近平总书记关于“开展质量提升行动，提高养老院服务质量”的重要指示精神，落地落细民政部、住房和城乡建设部、国家卫生健康委、应急管理部、市场监管总局《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）要求，打好收官之战，强力推进我区养老服务质量大提升大转变，现就做好2020年养老院服务质量建设专项行动有关要求通知如下：

**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，坚持以人民为中心的发展理念，坚持对标对表、安全为先、务求实效的原则，坚持以安全隐患整治、养老机构等级评定等质量提升工作为抓手，着力解决影响养老院服务质量的突出问题，持续改进养老院服务质量。到2020年底，养老服务综合监管制度全面实施，养老机构等级评定有序推开，养老机构服务质量全面达标，养老机构重大安全风险隐患基本消除，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不断提升，让养老机构服务对象健健康康有尊严，舒舒服服有品质。

 **二、重点任务**

 **（一）统筹做好养老机构疫情防控和有序恢复服务秩序工作。**民政部门要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，按照上级安排部署，坚持“外防输入、内防反弹”防控策略，将应急措施和常态化防控紧密结合，有力有序推动养老机构恢复养老服务秩序。同时，继续抓紧抓实养老机构疫情防控工作，严格落实养老机构疫情防控要求，坚决执行内部管理、探视探访、人员就医、物资采购、监测消毒等防疫措施，强化巡查督导，完善应急处置预案，实现养老机构疫情防控和恢复服务秩序“双丰收、两不误”。

 **（二）建立养老服务综合监管制度。**建立健全区联合普查、养老机构自查的综合监管体系，民政、住房建设、卫生健康、应急管理、市场监管、消防救援等部门按照职能职责履行监管责任，形成养老服务综合监管合力。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，最大限度减少不必要的行政执法事项，完善养老机构服务纠纷预防和处置机制，加强养老机构食品安全监管，推广养老机构食堂“互联网+明厨亮灶”建设，提高监管效能。民政部门要采取公众信息网发布等方式，公开所有养老机构名单，通过信息公开的方式加强养老机构监管。

 **（三）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《养老机构服务安全基本规范》（以下简称《安全基本规范》）强制性国家标准宣传推广。结合养老机构等级评定、养老机构服务质量评估等工作，对照《安全基本规范》国家标准开展自查，建立台账、罗列清单、限期整改，2020年底前，确保60%以上的养老机构符合强制性国家标准。报请区人民政府组织联合执法，依法取缔既违反相关法律法规又不符合《安全基本规范》等相关强制标准，拒不整治或无法完成整治的养老机构，守住养老机构安全底线。启动实施养老机构消防安全专项整治三年行动计划并做好衔接，进一步清除存量风险隐患，坚决遏制增量安全风险，依法查处存在重大安全隐患，可能造成老年人生命财产安全损害的养老机构。

 **（四）实施社区居家养老服务全覆盖行动。**按照《潼南区社区居家养老服务全覆盖分步实施具体方案》（潼民政发〔2020〕23号），压实镇街选址建设主体责任，结合老旧小区改造，整合办公、厂房、商业等各类闲置资源，支持社会力量落实社区养老服务设施建设场所，倒排工期、打表推进，建设运营10个街道养老服务中心和63个社区养老服务站，基本实现社区养老服务设施全覆盖。

**（五）组织开展养老机构等级评定工作。**委托第三方机构，依据《养老机构等级划分与评定》（GB/T37276-2018）、《养老机构等级划分与评定》（DB/50T 908-2019）、《重庆市养老机构管理办法》，制定养老机构星级、叶级评定实施细则。坚持公平公开公正原则，按照养老机构提出申请**、**区民政局初审、市评定委员会审核、实地开展评定、审定评定结果、公示授牌的程序，对在养老机构服务质量基本规范评估中达标且依规备案的养老机构、社区养老服务中心进行等级评定，充分发挥养老机构等级评定示范引领作用，培育养老服务品牌，全面提升养老机构管理水平和服务能力，为老年人选择养老机构提供参考。

 **（六）继续开展《养老机构服务质量基本规范》评估工作。**委托第三方机构，继续开展全区养老机构执行《养老机构服务质量基本规范》国家标准情况评估，摸清全区养老机构服务质量底数，找准制约养老服务质量的瓶颈问题，检查2019年度未达标养老机构服务质量整改情况，视情通报整改进度及我区符合《养老机构服务质量基本规范》的养老机构名单，采取有力措施整改不达标机构，提升服务质量，全面推进养老机构服务质量建设常态化、制度化、规范化。2020年底前，确保70%养老机构符合《养老机构服务质量基本规范》要求，实现全区养老服务质量大提升大转变。

 **（七）继续推进失能特困人员集中照护工程。**全面推广农村失能特困人员集中照护工程，依托社会福利院或镇街敬老院，打造失能特困人员集中供养机构，设置标准化功能用房、配置适老化、护理型设施设备，改善集中照护机构设施和照护条件，提升特困人员集中照护保障能力。2022年底前，建设有1所以失能、部分失能特困人员专业照护为主的供养服务设施（敬老院），优先满足辖区内所有生活不能自理特困人员专业照护需求。

**（八）补齐农村养老服务短板。**在全区选17个镇街农村敬老院进行热水供应系统、老人房间标准化、公共洗浴间适老安全化升级改造，改善农村敬老院基础设施条件，建设农村养老服务阵地，增强农村养老服务能力。采取“登记不增编，由镇街在编事业单位人员兼任敬老院法人代表”“挂靠镇街事业单位登记”“1+N”等方式，切实解决农村敬老院法人登记问题。逐一排查生活不能自理的分散供养特困人员集中供养需求，逐一说明不愿集中供养原因，建立实时台账，有序推进生活不能自理且有集中供养需求特困人员应养尽养。

 **（九）实施民办养老机构消防安全达标工程。**根据民政部等4部委《关于印发民办养老机构消防安全达标提升工程实施方案的通知》（民发〔2019〕126号）和《重庆市推进养老服务发展实施方案》（渝府办发〔2019〕129号）精神，在全区范围内引导和帮助依法开展养老服务但不符合国家工程建设消防技术标准、不满足消防安全管理要求，经整改后能达到备案要求的民办养老机构，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，着力解决养老机构重大火灾隐患问题，确保老年人生命财产安全。

 **（十）开展养老服务人才培训提升行动。**按照民政部工作安排，推进养老护理员职业技能提升。举办养老护理员、养老服务标准化和风险防控、养老机构等级评定评审员、镇街敬老院院长等培训班，提高从业人员业务能力和职业技能，努力建设一支数量充足、基本稳定、素质良好的养老服务队伍。

 三、有关工作要求

**（一）强化责任落实。**区民政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，主要负责同志亲自研究部署和抓落实，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）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，区民政局将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。

 **（三）加强舆论宣传。**区民政局将继续通过电视媒体、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，在全社会营造敬老、为老、助老的良好氛围。

 附件：养老机构重大风险隐患检查指标及整治建议

重庆市潼南区民政局 重庆市潼南区住房和城乡建设委员会

重庆市潼南区卫生健康委员会 重庆市潼南区应急管理局

重庆市潼南区市场监督管理局 重庆市潼南区消防救援支队

 2020年7月7日

附件

养老机构重大风险隐患检查指标及整治建议

| 序号 | 原序号 | 指标内容 | 检查细则 | 不符合指标的整治建议 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 提供餐饮服务的养老院，应当依法办理市场监督管理部门颁发的《食品经营许可证》。 | 自主提供餐饮服务的，不具备许可证或许可证过期的，不符合；委托餐饮服务企业提供餐饮服务的，未签订协议或餐饮服务企业不具备有效许可证，不符合。 | 1.依据市场监管部门意见整治。2.受委托餐饮服务企业不具备有效许可证的，须更换为有资质的企业。 |
| 2 | 3 | 如有内设医疗机构，应取得医疗机构执业许可证。 | 有内设医疗机构的，但不具备许可证或许可证过期的，不符合。 | 依据卫生健康部门意见整治。 |
| 3 | 5 | 养老护理员应接受岗前培训。 | 有养老护理员未经过专业机构或养老机构内部培训合格上岗，不符合。 | 1. 养老机构建立内部岗前培训制度，未经岗前培训合格的养老护理员应停止上岗。
2. 民政部门通过购买服务等形式支持养老护理员培训。
 |
| 4 | 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专业资格证书或执业证书。 | 如有此类人员，没有100%持证上岗，不符合。 | 未取得与其岗位相适应的专业资格证书或执业证书的医生、护士及其他人员应停止相关岗位工作。 |
| 5 | 11 | 对老年人进行入院评估，根据老年人需求特点提供服务。 | 没有入院评估制度，且未开展评估工作，不符合。 | 养老机构依据行业标准《老年人能力评估标准》或地方相应标准建立入院评估制度。 |
| 6 | 20 | 无虐老、欺老现象。 | 如有欺老、虐老现象的，不符合。 | 出现欺老、虐老现象的，要依法处置。 |
| 7 | 30 | 养老机构应当履行食品安全管理责任，食品管理应符合有关规定。 | 有1项不满足，不符合。 | 依据市场监管部门意见整治。 |
| 8 | 34 | 药品管理应符合药品监督管理部门规定。 | 有1项不满足，不符合。 | 1. 依据药品监管部门意见整治。
2. 组织相关人员培训，建立药品管理制度。
 |
| 9 | 35 | 机构不设置在自然灾害易发、存在污染的地域。 | 有1项情况存在，不符合。 | 1. 有突出隐患的地区应提出迁址意见。
2. 养老机构要制定突发事件应对预案。
 |
| 10 | 43 | 提供24小时当班、值班服务，并做好记录和交接班。 | 提供24小时服务且有相关记录，为符合；无当班、值班记录为部分符合；二者皆无为不符合。 | 1. 养老机构建立24小时值班、当班服务制度并做好记录。
2. 民政部门要规范养老机构当班、值班、交接班工作。
 |
| 11 | 74 | 院内医疗机构管理服务符合卫生健康部门规定。 | 如有院内医疗机构，不符合规定，则为不符合。 | 依据卫生健康部门意见整治。 |
| 12 | 82 | 有传染病预防措施。 | 应有制度、工作流程，有1项做不到的，不符合。 | 在卫生防疫部门指导下建立养老机构传染病预防制度。 |
| 13 | 96 | 制定消防安全、特种设备安全、突发事件等相关管理制度、预警机制及应急预案。 | 有1项未做到，不符合；如果没有特种设备，则不对特种设备管理做要求。 | 1. 养老机构按照规定制定完善。
2. 民政部门促进行业交流，推广优秀经验。
 |
| 14 | 98 | 人员住宿和主要活动场所严禁使用易燃可燃装饰装修材料，严禁采用夹芯材料燃烧性能低于A级的彩钢板搭建有人居住或者活动的建筑。 | 有1项未做到，不符合。 | 立即停止该场所用于人员住宿和活动，或改建。 |
| 15 | 99 | 对不需要设置自动消防系统的建筑，应当加强物防、技防措施，在人员住宿和主要活动场所安装独立式感烟火灾探测报警器和简易喷淋装置，配备应急照明和灭火器材。 | 各项中有任何1点达不到，则该项不符合；设置自动消防系统的养老院则查看是否在相关场所对应设置相关设备，未对应设置的为不符合。 | 1.养老机构按照规定和标准整改。2.依据消防救援机构意见整治。 |
| 16 | 100 | 每月至少组织一次防火检查，每日防火巡查，夜间防火巡查不少于两次，并做好记录。 | 有1项未做到，不符合。 | 1. 建立每日巡查、每月防火检查制度。
2. 在全国养老机构业务管理系统上定期填报检查记录。
3. 民政部门应定期检查养老机构的检查巡查记录，了解养老机构检查巡查情况。
 |
| 17 | 101 | 加强消防设施设备运行和维护保养，每年至少全面检查一次，结合实际建立微型消防站或志愿消防队，参加区域联防组织，实行联防联治联控。 | 各项中有任何1点达不到，不符合。 | 1. 建立检查消防设施设备运行和维护保障制度。
2. 积极参加消防救援机构组织的联防联治联控活动。
 |
| 18 | 102 | 保持安全出口、疏散通道、消防车通道畅通，应急照明、安全疏散指示标志完好。保证常闭式防火门处于关闭状态。 | 有1项未做到，不符合。 | 依据消防救援机构意见整治。 |
| 19 | 103 | 制定消防演练、应急疏散和灭火预案，每半年至少演练一次。每半年至少开展一次消防安全教育培训活动。 | 有1项未做到，不符合。 | 1. 制定预案、开展演练和培训。
2. 养老机构每半年至少演练一次，每半年至少开展一次消防安全教育培训活动，不断总结经验。
3. 养老机构在全国养老机构业务管理系统上及时填报相关活动记录。
4. 民政部门应定期检查养老机构演练、培训活动情况。
 |
| 20 | 104 | 设立吸烟室，人员住宿和公共场所禁止吸烟。 | 有1项未做到，不符合。 | 1. 设立公共吸烟室。
2. 杜绝老年人在住宿房间吸烟。
 |
| 21 | 105 | 定期组织对电器产品及其线路、管路进行维护保养和检测，及时整改电气火灾隐患。 | 有1项未做到，不符合。 | 1. 在相关专业人员指导下定期组织维护保养和检测。
2. 及时整改隐患。
 |
| 22 | 106 | 燃气安全应符合国家相关规定，设置可燃气体报警装置。 | 如有，有1项未做到，不符合。 | 1. 依据燃气行政主管部门意见整治。
2. 使用人员应接受相应安全使用培训合格。
 |
| 23 | 107 | 定期维护保养燃气设施设备。 | 如有，有1项未做到，不符合。 |
| 24 | 108 | 燃气设施使用正确，无私自拆、移、改动燃气装置，无私自使用燃气热水器、取暖器和其他燃气器具等。 | 如有，有1项未做到，不符合。 |
| 25 | 109 | 燃气设施清洁干净卫生，周围无可燃物品和其他杂物堆放。 | 如有，有1项未做到，不符合。 |
| 26 | 110 | 购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道等特种设备，应符合相关规定。 | 如有，有1项未做到，不符合。 | 1. 依据市场监管部门特种设备机构意见整治。
2. 使用人员应接受相应安全使用培训合格，取得相应的特种设备作业人员资格证书并对在用特种设备进行经常性维护保养和定期自行检查。
 |
| 27 | 113 | 建立出入、探视、请销假等制度，防止老年人走失。 | 有1项未做到，不符合。 | 建立出入、探视、请销假等制度。 |
| 28 | 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。 | 有应急预案、应急处置流程、报告制度，缺少1项即为部分符合。全部缺少为不符合。 | 1. 养老机构建立自伤、伤人、跌倒、坠床、噎食、误吸、走失、烫伤、食物中毒等突发事件的应急处理流程和报告制度。
2. 养老机构加强人员培训，提高处置能力。
3. 民政部门应促进行业交流，推广典型做法和制度。
 |

注：1.以上指标均来自《养老院服务质量大检查指南》（详见民发〔2017〕51号文件），表中“原序号”是指该指标在《养老院服务质量大检查指南》中的序号。2.《养老院服务质量大检查指南》中原序号为6、12、13、14的指标要求（关于食品安全内容）并入修改后的第7项指标（原序号为30）。3.各地可根据本行政区内养老机构风险隐患实际补充其他检查指标。

（此页无正文）

# （此页无正文）

 重庆市潼南区民政局 2020年7月7日印发