

# 明溪县民政局文件

明民〔2024〕28号

## 明溪县民政局关于印发 《深化“整治公建民营等养老机构服务不规范问题 推动养老服务质量提升”工作方案》的通知

各乡镇（镇）社会事务综合服务中心，全县各养老机构：

现将《深化“整治公建民营等养老机构服务不规范问题 推动养老服务质量提升”工作方案》印发给你们，请认真组织实施，有关工作进展情况和问题线索及时报送县民政局（联系人：张琳，联系电话：0598-2860772）。

明溪县民政局

2024年5月16日

（此件主动公开）

# 深化“整治公建民营等养老机构服务不规范问题 推动养老服务质量提升”工作方案

为持续提升老年人及其子女获得感、幸福感、安全感，深化“点题整治”工作，构建养老服务领域亲清政商关系，树牢“群众主体、群众参与、群众满意”理念，在2023年整治公建民营等养老机构服务不规范问题，推动养老服务质量提升，取得阶段性成效的基础上，根据纪委监委工作要求以及省、市民政部门“点题整治”工作方案，结合我县工作实际，制定本方案如下。

## 一、整治对象

全县已登记备案在运营的公建民营、公建公营、民办养老机构。

## 二、整治内容

根据省民政厅“点题整治”工作部署确定以下**共性整治重点及方向**：养老机构场所安全不达标、隐患整治不彻底、设施陈旧维修保养不及时、护理人员持证人数少、服务照料不规范等问题；部门综合监管不到位、协调配合机制不完善，公建民营合同期过长、评价退出机制不健全等问题；民政基层经办人员业务水平不高、政策落实不精准、不担当不作为等问题，以及市民政局确定的**个性整治重点及方向**：部分长者食堂运营质量不高，养老服务补助补贴资金落实不到位。

## 三、整治目标

通过持续深化实施方案，实现整治目标：至2024年10月底，全县在运营养老机构100%符合《养老机构服务安全基本规范》强制性国家标准，发现的重大安全隐患100%消除；全省统一的养老

机构等级评定制度 100%执行；对有集中照护意愿的低保完全失能老年人，100%实现动态管理下的应收尽收；建立分级分类培训体系，全县培训养老护理员不少于 100 人次，持证人数明显增长；落实分级负责的原则，做好所有基层养老服务业务经办人员全员培训，提升其履职能力和工作水平；支持民营企业参与养老服务业，优化营商环境，构建亲清政商关系，落实养老服务补助资金，打造民生治理品牌；养老服务监管持续加强，群众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。

#### 四、具体措施

**（一）组织构建亲清政商关系。**围绕主责主业，强化服务意识，紧扣“康养绿城、精致侨乡、活力明溪”定位，优化营商环境，落实民办养老机构床位运营补贴、一次性开办补助、养老护理员入职在职补贴等政策，鼓励和吸引更多优质的民营资本进入养老服务领域。落实“一对一”“多对一”的挂钩联系机制，“局领导分片挂包，工作人员分点挂包”的挂包共建机制，拓宽联系服务渠道，在养老机构遇到困难时，积极作为，靠前服务，帮助机构纾困解难。在与养老机构交往中，要清正廉洁，不心存私念，不以权谋私，不搞权钱交易，构建阳光、健康的政企关系，切实做到“亲”而有度与“清”而有为的有机统一。

**（二）实施养老机构安全生产治本攻坚三年行动（2024-2026年）。**从养老机构的建筑、消防、食品、医疗卫生等方面着手，加强与相关部门协作，开展联合检查，对排查发现的养老机构风险隐患，制定问题清单，即查即改，整改清零，对于难以整改的，列为攻坚整治对象，明确整改责任及方案，细化整改措施和时限，逐一销账，确保运营的养老机构安全达标，严守安全生产底线。

**（三）全面落实《养老机构服务安全基本规范》。**督促指导养老机构全面落实《养老机构服务安全基本规范》强制性国家标

准，加大《养老机构服务安全基本规范》宣传力度，配合省民政厅开展第三方评估工作，实现在运营养老机构100%达标。对既违反相关法律法规及其他强制性国家标准，同时又不符合《养老机构服务安全基本规范》的养老机构，要依法依规限期整治到位；拒不整治或无法完成整治的，要报请当地人民政府组织联合执法，依法予以取缔，守好养老机构安全红线和底线。

**（四）执行养老机构等级评定制度。**养老机构按照《养老机构等级划分与评定》（GB/T 37276-2018）和《〈养老机构等级划分与评定〉国家标准实施指南（2023版）》进行等级评定，落实养老机构等级评定全覆盖。到2025年前，乡镇敬老院100%达一级或二级，县级养老机构达四级及以上。

**（五）加强公建民营养养老机构合同履行情况监管。**加大监管力度，会同财政、市场监管、发改等部门，采取实地查看等方式利用“双随机、一公开”、养老机构年度考评，对机构的运营管理、经费投入、收费标准、收益支出、人员待遇、服务质量、公众评议等内容开展检查。坚决杜绝养老机构利用房屋、场地、设施开展与养老服务无关活动牟利。督促公建民营养养老机构运营方要落实国有资产日常维护和管理，按照养老机构运营租赁协议，投入改造资金或设施、设备。对设施陈旧、存在安全隐患的机构，责令其限期整改。要完善退出机制，避免因发包私人经营签约时间过长，影响服务质量的持续提升。存在情节严重的违法违规行为的，应解除合同。根据民政部等七部门《关于加强养老机构预收费监管的指导意见》（民发〔2024〕19号），建立县级养老机构预收费和老人入住押金共同监管银行账户。

**（六）开展经济困难失能老年人集中照护服务工作。**加大经济困难失能老年人集中照护服务工作的政策宣传力度，对愿意入住、符合条件的老人及时回访，确保“愿住尽住”。加强老年人

能力评估，明确承接机构，规范救助流程，实现经济困难失能老人集中照护服务工作常态化管理，稳妥有序推进经济困难失能老年人集中照护服务工作，对有集中照护意愿的低保完全失能老年人，100%实现动态管理下的应收尽收，将补助资金100%用于经济困难老年人照护。

**（七）抓好养老服务业务培训。**开展养老服务工作人员业务培训，通过视频会议、现场教学等对乡（镇）、村（局）具体经办人员进行培训，重点培训《关于加快推进“福见康养”幸福养老服务体系建设的若干措施》《养老机构行政检查办法》《养老机构等级评定与划分》《养老机构重大事故隐患判定标准》《养老机构消防安全管理规定》等政策文件，提升基层经办人员履职能力和工作水平。举办养老服务从业人员培训班，全年全县培训养老护理员100人次。选送养老护理员、养老院院长、老年社会工作者等参加提升培训班。

**（八）开展养老服务市场综合检查整治。**落实“十一号检察建议”，进一步加强养老机构安全监管，依法严厉打击欺老虐老等行为，保障老年人合法权益。将打击防范电信网络诈骗、扫黑除恶、“保健”市场乱象整治和非法集资风险排查纳入养老机构日常监管内容。完善部门联动机制，向入住老年人经常开展宣传，增强辨别能力和防范意识，鼓励养老机构和入住老年人投诉反映“保健”产品虚假宣传和非法集资问题线索。

**（九）积极发动群众共同参与。**结合2024年养老服务领域人大建议和政协提案答复工作，认真研究代表和委员意见建议，通过邮箱、电话、微信、视频、实地拜访等方式，主动邀请代表和委员参与“点题整治”督导调研，为养老服务“点题整治”建言献策。对养老服务对象及其家属进行服务质量电话或调查问卷回访，并对回访情况进行分析，指导下步工作。邀请服务对象家

属化身“督导员”共同开展服务监督，提升群众参与感。

## 五、进度安排

**（一）谋划部署阶段（5月底前）。**5月，印发整治方案并召开动员部署会，结合养老工作实际细化任务清单，明确完成时限。5月中旬，完全县养老机构信息台账。

**（二）持续深化阶段（6-9月）。**6月，对现行的政策规定进行梳理归集，加大普及宣传，重点对《养老机构行政检查法》“十一号检察建议”和《养老机构服务安全基本规范》进行解读。对辖区养老机构实现督导检查100%覆盖。7月，完成全县养老机构等级评定工作。8月，实现全县在运营养老机构100%备案，对问题机构登记上账、闭环管理，分类施策、逐一销账。对部分服务受众少、基础设施差、安全隐患大且无法整改的乡镇敬老院，依法依规进行“关停并转”。9月，完成问题整改。

**（三）总结评价阶段（10月）。**梳理“点题整治”经验做法和新情况、新问题，收集小切口解决群众烦心事的典型案例，总结整治做法、成效、亮点，并于10月11日汇总形成书面总结报告。

## 六、其他要求

**（一）强化组织领导，推动部署落实常态化。**要提高政治站位，将“点题整治”工作纳入年度工作重点，确定主要负责同志，协调解决重难点问题，稳步提升养老机构服务质量。要强化责任担当，责任到人，序时进度推进。通过整治，进一步提升基层养老服务经办人员履职能力。

**（二）加大宣传力度，推动宣传引导常态化。**继续通过电视媒体、微信等平台广泛宣传养老机构“点题整治”持续深化工作。梳理现行政策规定，解读法律法规，总结“点题整治”做法、成效、亮点，宣传正面典型，曝光反面案例，提升群众知晓率，激

励养老机构提升服务质量，营造良好的舆论环境。要广泛发动群众，特别是机构入住老人及家属参与省纪委“整治评价榜”的“投票”。

**（三）开展联动监督，推动调度指导常态化。**定期组织召开工作推进会，了解整治工作进度，督促整治工作开展，并收集汇总发现的相关问题线索。加强部门联动，发动群众力量，合力推动整治工作。

**（四）强化督导调研，推动问题整改常态化。**结合为民办实事项目督查、养老服务设施星级评定、主题教育、安全生产、“双随机、一公开”等督导调研工作，对“点题整治”问题及整改清单开展“回头看”，对“卷土重来”的问题，督促养老机构立行立改、即知即改。

**（五）注重成果转化，推动建章立制常态化。**根据整治过程形成的“问题清单、制度清单、成果清单”三项清单，充完善相应标准与政策。坚持用标准、制度来加强养老机构服务质量建设，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，通过常态化、规范化、标准化的方法来促进养老机构服务质量不断提升，确保整治工作取得实效。

