

上海市普陀区民政局  
上海市普陀区公安分局  
上海市普陀区卫生和计划生育委员会  
上海市普陀区市场监督管理局

普民联【2018】1号

---

关于开展养老服务机构服务质量建设  
专项行动的工作方案

各街道、镇，区老龄事业发展中心、区社区服务中心、区福利院：

为巩固养老机构服务质量建设专项行动成果，全面推进养老服务机构服务质量建设常态化、制度化，根据民政部等六部委《关于做好2018年养老院服务质量建设专项行动的通知》(民发〔2018〕40号)，上海市民政、公安、计生、质监、食药监、老龄六部门《关于做好2018年养老服务机构服务质量建设专项行动的通知》(沪民福发〔2018〕18号)等文件精神，结合普陀实际，在全区养老服务机构中开展服务质量建设专项行动，具体方案如下：

**一、指导思想**

为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，深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚持以人民为中心的发展理念，把人民对美好生活的向往作为奋斗目标，重点解决养老服务机构发展质量问题，实现养老服务机构高质量发展。

## **二、工作目标**

按照以人为本、安全为先、诚信守法、以质取胜的工作原则，以全面提升本区各类养老服务机构入住老人生活质量为出发点，以建立完善养老服务机构服务质量标准和评价监管体系为核心，塑造养老服务机构“安全、诚信、优质”的服务品质，到2018年底，养老机构服务质量明显改善，各项服务质量基础进一步夯实；到2020年底，各类养老服务机构设施功能基本完备，信用体系基本建立，市场监管机制有效运行，养老服务质量和促进体系更加完善，群众满意度显著提高，涌现一批品牌形象突出、服务功能完备、质量水平一流的养老服务机构。

## **三、重点任务**

### **1、开展养老机构服务质量大检查、大整治活动**

根据国家民政部“五查五改、对标达标”要求，全面开展本区养老机构服务质量自查、检查、整治工作，排查各机构服务质量问题与不足，一院一册，明确整治方向和内容，推进养老机构服务质量大转变，夯实养老机构服务质量可持续改善基础。

### **2、推进养老机构标准化建设工作**

以普陀区养老机构标准化建设为重点，贯彻落实养老机构服务与管理标准，全面推广养老机构标准化建设及贯标工作，重点抓好“四标四化”，即服务标准精细化，安全标准常态化，设施标准规范化，管

理标准统一化，以标准化带动服务质量的提升。

### **3、推进养老机构运营考核及等级评定工作**

建立和完善养老机构评估制度，制定《普陀区养老机构考核奖励办法》及《考评细则》，继续推进养老机构运营考核及等级评定工作，定期组织有关方面专家或者委托第三方专业机构，对养老机构的人员配备、设施设备条件、管理水平、服务质量、社会信誉等进行综合评估，并将评估结果向社会公布。

### **4、建立养老机构服务质量监督体系**

依托社会福利行业协会及相关行业组织开展运营管理、服务质量、安全管理等培训，对养老机构进行文明行业测评、政风行风督查、信访投诉处理、日常运营管理、安全教育培训、服务质量监测等检查监督，将检查结果与发放补贴等挂钩，形成促进行业发展的激励机制。

### **5、加快养老机构信用体系建设**

借助信息化手段和大数据平台，依托上海市社会福利信息管理平台，建立健全养老机构诚信档案、黑名单制度、信用信息记录和归集机制，加强与相关职能部门的信息交换和共享，每年2次向社会公开各养老机构的行政许可、行业奖惩等信息，对严重违法违规行为的养老机构依法予以处罚和撤销。

## **四、工作计划**

1、2018年4-5月份，动员部署专项行动工作，落实检查方案，开展全区养老机构、长者照护之家服务质量自查整改工作，对去年问题突出的养老机构整治情况进行督导；组织全区养老机构参加标准化建设培训；委托第三方机构开展养老机构运营考核；加强养老机构日

常管理信息数据维护；推进养老床位改建、失智老人床位改建等实事项目。

2、2018年6月份，由区公安消防、卫计委、市场监管局、民政等部门的专项行动工作小组，会同各街道、镇对全区养老机构进行夏季消防安全、食品卫生大检查，并聚焦重点问题开展专项整治。各街道、镇要落实属地责任，强化对本辖区内养老机构的消防安全、食品卫生、服务质量的日常监督检查。

3、2018年7月份，结合养老机构考核奖励和等级评定工作，对照影响养老机构服务质量的运营管理、生活服务、健康服务、社会工作服务、安全管理等五个方面115项内容，在各养老机构全面排查服务质量问题与不足、明确整治方向和内容的基础上，委托第三方开展对全区养老机构服务质量大检查和专项督导。

4、2018年8-9月份，各养老机构根据核查结果进行整改，依托督导组进行定期督导检查；以社会福利院服务标准为参考，召开现场会，推进全区养老机构贯标工作；加大信息公开力度，建立和完善养老机构质量监督体系、信用体系建设。

5、2018年10月份，做好迎接市民政局督查，备查的准备工作。

6、2018年11-12月份，总结本区服务质量年、开展专项行动大整治等相关工作情况，进一步完善制度措施，建立常态化工作机制；完成全国养老机构业务管理系统信息直报，向市民政局报送2018年专项行动总结报告；确定2019年养老服务机构服务建设专项行动主要内容，制定2019年养老服务机构贯标计划，确定贯标单位，加强业务指导。

## 五、组织领导

### 1、区专项行动工作小组

由普陀区养老服务机构服务质量建设专项行动工作小组（区民政局、区公安分局消防支队、区卫计委、区市场监管局）组织展开，具体负责统筹协调和检查评估。具体组成如下：

组 长：刘义海 普陀区民政局党委书记、局长

副组长：赵 飞 普陀区民政局副局长

刘宪华 普陀区公安分局副局长

鲁 威 普陀区卫生计生委副主任

虞亚光 普陀区市场监督管理局副书记、副局长、纪委书记

工作小组下设办公室，由区民政局社会福利科科长任办公室主任。区民政局、区卫计委医管科、区公安分局消防支队防火监督处、区市场监管局标准化管理科为办公室成员单位。

### 2、职责分工

区民政局负责推进服务质量专项行动，并按照权限负责养老机构设立许可和日常监管工作，牵头组织开展养老机构服务质量检查和整治，对违反《养老机构设立许可办法》《养老机构管理办法》的行为依法进行处罚，对未达到《养老机构设施与服务要求》标准的机构落实整改。

区公安分局依法对养老机构进行消防监督检查，加强对民政部门和养老机构业务指导和培训，依法查处消防违法行为。对涉嫌犯罪的欺老、虐老案件及时介入，并依法移送检察机关提起公诉。

区卫计委负责养老机构开办医疗机构的设立许可和日常监管工

作，加强业务指导和培训，与区民政局联合推动医养结合工作。

区市场监管局推动养老机构开展服务标准体系建设，推动服务质量提升，完善服务质量满意度测评管理。对养老机构服务质量认证活动进行监督管理，对养老机构在用特种设备进行监督检查。加强对养老机构食品安全工作的监督检查，依法查处违法行为，确保养老机构的食品安全。

上海市普陀区民政局

上海市普陀区公安分局

上海市普陀区卫生和计划生育委员会

上海市普陀区市场监督管理局

2018年7月10日

---

抄送：市民政局社会福利处

---

普陀区民政局办公室

---

2018年7月10日印发