

# 福建省民政厅文件

闽民养老〔2024〕58号

## 福建省民政厅关于印发《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

各市、县（区）民政局，平潭综合实验区社会事业局：

根据持续深化“点题整治”工作要求，我厅制定了《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》，现印发你们。请按照工作方案要求，抓好贯彻落实，有关工作进展情况和问题线索及时报送省民政厅（联系人：彭贝琳，联系电话：0591-87862801）

福建省民政厅

2024年4月24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

2023年，根据省纪委监委关于着力提升“点题整治”质效工作要求，结合主题教育，全省各地扎实有序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，老年人及其子女获得感、幸福感、安全感明显提高。2024年，按照省纪委监委工作要求，为深入贯彻落实省委省政府《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》，持续深化“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，切实保障老年人合法权益，现制定如下工作方案。

## 一、对象范围

全省已登记备案在运营的养老机构，包括公建民营、公建公营、民办养老机构。

## 二、目标任务

在2023年点题整治取得阶段性成效的基础上，确定以下**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、设施陈旧维修养护不及时、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。

通过实施持续深化工作方案，实现以下**整治目标**：至2024年10月底，全省在运营养老机构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，全省培训养老护理员不少于 1 万人次，持证人数明显增长；按照分级负责的原则，做好所有基层养老服务业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，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。

### 三、具体措施

**（一）结合党纪学习教育，构建“亲”“清”政商关系。**聚焦主责主业，强化服务意识，要建立一对一挂钩联系工作机制，在养老机构遇到困难时，积极作为、靠前服务。要深耕养老机构，精准发力，进一步优化养老服务机构床位建设补助、运营补助等政策，鼓励更多民营资本进入养老服务领域。要帮助机构纾困解难，构建亲清政商关系，构建阳光、健康的政企关系。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。民政部门要认真查摆是否存在吃拿卡要、相互勾结套取财政补贴，是否存在乱检查、乱摊派或故意刁难、推诿扯皮等慢作为、不作为、乱作为，是否存在在养老机构挂职领薪，或以无偿或者象征性支付钱款等方式转嫁费用支出等等，切实做到“亲”而有度与“清”而有为的有机统一。

**（二）开展养老机构安全生产治本攻坚三年行动（2024-2026 年）。**各地民政部门在排查发现养老机构风险隐患基础上，要登记上

账、闭环管理，分类施策、逐一销账。对于机构自身能整改的，要依法督促全部整改；对于难以整改的，要作为攻坚整治对象严防死守，明确整改责任及方案，细化整改措施和时限，整改一处、销案一处，安全不达标的机构决不允许“带病”运营。对于逾期不改或拒不整改的，要硬起手腕，用足用好执法手段，依法从严、从重、从快处理，有效防范消除机构在建筑、消防、食品、医疗卫生等方面的安全风险和隐患。

**（三）全面落实《养老机构服务安全基本规范》国家强制性标准第三方评估。**抓好《养老机构服务安全基本规范》强制性国家标准贯标达标工作，加强宣传推广，全省统一依托第三方机构开展评估。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。各地民政部门要对本行政区域内养老机构落实强制性国家标准情况进行督促指导，实现在运营养老机构 100%达标。

**（四）推行全省统一的养老机构等级评定制度。**落实《福建省民政厅关于开展 2023 年度全省养老服务等级评定工作的通知》（闽民养老〔2024〕40 号），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）》执行。各地应加强辖区内养老机构的等级评定工作，实现等级评定全覆盖。对照“2025 年之前评定乡镇公办养老机构一级、二级应达到 80%以上，评定县级公办养老机构二级、三级应达到 80%以上”的目标任务，尚

未完成的，应尽快组织落实。

**（五）加强公建民营养老机构合同履行情况监管。**各地民政部门要会同有关部门，每年定期、不定期采取实地查看等方式，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，并向社会公布检查结果。严禁养老机构利用房屋、场地、设施开展与养老服务无关活动牟利。督促公建民营养老机构运营方要落实国有资产日常维护和管理，落实社会投资保底机制，必须投入一定的升级改造资金或设施、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。

**（六）做好经济困难失能老年人集中照护服务工作。**督促各地用好中央财政困难群众救助补助资金(支持困难失能老年人基本养老服务救助方向)，对入住养老机构的经济困难失能老年人给予救助。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。鼓励民营养老机构收住经济困难失能老年人，对外公开收费优惠政策，优惠后收费标准按当地集中供养特困人员基本生活标准及全护理照料标准的总和确定。如发现地方政策落实不精准、不担当不作为的，将作为问题线索对相关人员进行提醒谈话，造成不良社会影响的将予以通报批评。

**（七）抓好养老服务分级分类业务培训。**按照分级负责的原则，分级分期抓好市、县、乡、村具体经办人员全员培训，提升其履职能力和工作水平。对现行的政策规定进行梳理归集，编印政策汇编、典型经验、民政简报等宣传材料，加大普及宣传，提高群众

政策知晓度。重点培训《养老机构行政检查办法》和《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》等安全生产管理有关规定，进一步规范养老机构行政检查和安全生产管理。

**（八）加强养老服务人才队伍建设。**贯彻落实民政部等12部委《关于加强养老服务人才队伍建设的意见》（民发〔2023〕71号）要求，加强养老服务从业人员培育培养。省级财政投入900万元，从省级福彩公益金中安排，按照每人平均900元的标准，支持各地在11月底前开展养老护理员培训1万人次。推动开展养老服务人才培训提升行动，重点对养老护理员、养老院院长、老年社会工作者等进行培训，逐步提升养老机构服务能力。

**（九）持续开展养老服务市场综合检查整治。**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，严禁养老机构向老年人推销“保健”产品或为其他经营主体推销活动提供支持，严禁向入住老年人非法集资。督促养老机构向入住老年人经常开展宣传，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。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，切实保障老年人合法权益。

#### **四、进度安排**

**（一）谋划部署阶段（5月底前）。**4月，按照省纪委监委统一部署，省民政厅正式印发《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》，适时举办

全省养老服务业务培训班，省民政厅会同驻厅纪检监察组传达部署点题整治工作。5月，推动市、县民政部门层层明确责任分工和做好任务分解，相应开展培训。

**（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，持续加强对养老机构的行政检查。7月，完成全省五星级养老服务现场评定工作，依托第三方机构，100%完成全省在运营养老机构强制性国家标准评估工作。8月，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，省民政厅会同驻厅纪检监察组，联合开展调研督导，对工作进展缓慢、成效不明显的地方进行约谈、通报、挂牌督办，并将点题整治过程中发现的违纪违规问题线索移交纪检监察部门。

**（三）总结评价阶段（10-11月）。**各地对持续深化情况进行全面总结，于10月15日前向省民政厅报送书面总结报告，省民政厅视情予以通报。11月，省民政厅将总结梳理各地好经验、好做法和新情况、新问题，收集各地小切口解决群众烦心事的典型案例，梳理整治做法、成效、亮点，培育打造纪委监委监督推动下的民生治理品牌。对各地整治成果进行验收，以《民政简报》等形式展示各地工作成效。

## 五、其他要求

**（一）强化组织领导。**各地民政部门要提高政治站位，将“点题整治”工作纳入年度工作重点，主要负责同志要亲自部署落实，协调解决重难点问题，确保养老机构服务质量稳步提升。要倒排

工作进度，责任到人，强化责任担当。通过整治，进一步提升基层养老服务业务工作能力和服务水平。

**（二）加大推进力度。**各级民政部门要及时分析研判“点题整治”情况，对工作进展缓慢、成效不明显的地方进行通报、约谈，督促限时整改，并以适当形式通报当地党委政府主要负责同志。对部门联动综合监管工作推进不力、措施不落实、整改不彻底和不担当、不作为的，及时移交纪检监察部门严肃追责问责。

**（三）加强舆论宣传。**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养老机构“点题整治”持续深化工作，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。各地在工作中创造的好经验好做法要及时报告省民政厅，加强工作交流分享，互学互鉴。

**（四）建立长效机制。**各级民政部门要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，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。坚持用标准、制度来加强养老机构服务质量建设，通过常态化、规范化、标准化的方法来促进养老机构服务质量不断提升，确保整治工作取得实效。