

上海市长宁区民政局文件

长民〔2023〕4号

关于开展“2023 长宁区养老机构服务 质量年”工作的通知

各街镇、各养老服务机构：

为进一步贯彻落实《上海市养老服务机构综合监管办法》（沪府办规〔2021〕11号）等文件精神，提升全区养老机构服务质量，加强服务过程监管，推动养老机构服务质量建设规范化、长效化、制度化。现将《关于开展“2023 长宁区养老机构服务质量年”工作方案》下发至各养老服务机构，请大家认真贯彻执行。

上海市长宁区民政局

2023年4月28日

关于开展“2023 长宁区养老机构服务质量年”工作方案

为深入贯彻党的“二十大”精神，持续推进落实区委、区政府关于养老服务质量建设的系列部署，根据《上海市养老服务条例》《上海市人民政府办公厅关于印发〈上海市养老服务机构综合监管办法〉的通知》等文件精神，加快建立健全养老机构高质量发展长效机制，结合长宁区实际，制定“2023 长宁区养老机构服务质量年”工作方案如下。

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，以让入住养老机构的老年人生活得安心、舒心、安享幸福晚年为总目标，持续推进养老机构服务高质量发展。到 2023 年底，全区养老机构质量评定等级均达到良好及以上，其中质量评定为优秀的养老机构占总数的比例不低于 39%。养老机构的重大安全隐患基本消除，标准化建设全面落实，基本安全规范全面达标，养老护理员职业技能水平进一步提升，养老机构服务质量长效监控机制逐步健全，群众满意度显著提升，老年人的获得感、幸福感、安全感持续增强。

二、实施对象

在长宁区注册备案的所有养老机构（不含长者照护之家）。截至 2023 年 3 月底，共计 38 家。

三、基本原则

（一）坚持问题导向、补齐短板

根据二十大会议精神以及市、区政府的总体目标，聚焦养老机构服务规范、护理人员持证率、护理型床位认证等突出问题，深入研究制约养老服务质量提升的关键因素。梳理普遍性问题、个性化问题、发展问题和规范问题，做到分析问题清楚明确，解决问题有据可循。

（二）坚持分级责任、统筹兼顾

按照分级负责的原则，形成区级、街镇、机构层层配合、共同发力的工作机制。根据市、区开展年度服务质量检查，区民政局联合各职能部门、街镇，对养老机构开展联合检查结果形成“一院一案”，养老机构以院长为第一责任人，针对问题自纠自查、对照整改、提质增效。

（三）坚持综合整治、长效落实

建立健全养老机构服务质量长效监控机制，坚持“预防为主、源头控制、及时整改、快速处置”，紧盯问题清单，查漏补缺，强化综合整治，不断夯实精准化、差异化、数字化、多样化的整改措施，推进养老机构服务提质增效。

四、工作任务

“2023 长宁区养老机构服务质量年”重点开展六大行动，实现三个提升，推动养老服务高质量发展。

（一）开展养老机构服务提质行动。养老机构对照市民政局关于《养老服务日常监测 90 项指标》《养老机构服务安全基本规范》《养老机构重大风险隐患检查指标及整治建议》《养老机构设施与服务要求》等文件精神，对市、区服务质量检查出的问题进行逐一排查，并制定“一院一案”，整改养老机构薄弱环节，

提高养老机构服务质量，排除养老机构安全隐患。

（二）开展养老机构等级提升行动。为贯彻落实《民政部关于加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》（民发〔2019〕137号）要求，进一步完善养老机构安全保障长效机制，促进养老机构服务质量提升，区民政局依照《〈养老机构等级划分与评定〉国家标准实施指南》（试行）和《上海市养老机构等级评定管理办法》指导养老机构开展等级提升行动，各养老机构依照标准，积极参与评定，推动各项指标落实，提升机构等级。

（三）开展养老机构消防安全提升行动。区民政局依据《关于开展上海市养老机构消防安全行业达标示范单位现场考评工作的通知》，开展消防安全达标示范单位评选工作。联合相关职能部门、各街镇开展全区养老机构安全生产测评，建立隐患、整改、责任“三个清单”。督促各养老机构进行隐患整改，指导养老机构按照国家改造标准和要求实施消防安全提升工程改造，确保全区养老机构消防设施设备配备符合国家工程建设消防技术标准。年底前，完成一批市级消防标准化达标示范单位创建工作。各养老机构在创建工作中，要自查自改，及时发现问题，解决问题，积极配合区检查人员完成相关检查，消除安全隐患，建立健全工作台账，为消防标准化达标示范单位创建夯实基础。

（四）开展护理型床位和认知症床位建设改造行动。为贯彻落实《上海市人民政府办公厅关于推进本市“十四五”期间养老服务设施建设的实施意见》，确保完成“十四五”末养老机构护理型床位占比不低于60%的目标，2023年末，全区完成新增或改造护理型床位1393张，总数达4171张，改造认知症床位90张，

新增认知症照护单元7个。各养老机构根据年度指标要求，按照标准完成护理型、认知症床位建设改造工作。

（五）开展智慧养老院建设行动。结合市民政局当年建设指标，全区计划新增两家智慧养老院。鼓励全区符合建设条件的养老机构围绕养老机构入住管理、餐饮管理、健康管理、生活照护等领域，综合运用智慧养老设施设备和信息系统，推进智慧护理、智慧医疗、智慧安防、智慧关爱、智慧运营、智慧食堂、智慧入院管理等多个智慧养老场景全流程、全链条、全时段落地应用。进一步推进“养老院+互联网医院”建设，贯彻落实市、区两级医养结合相关部署。

（六）开展养老服务人才能力提升行动。持续加强养老机构人才队伍建设，开展养老服务护理等级“提质”计划，养老护理员技能等级持证率“达标”计划。组织护理员队伍集中培训，提升中、高护理等级持证率占比，确保2023年末全区养老机构等级证书持证率不低于76%。启动养老服务机构金牌管理者“选树”计划和养老护理职业技能“尖兵”计划，开展护理员技能大赛。做好“老年服务与管理”大专班招生和护理人员继续教育、养老护理员入职补贴发放等工作。定期开展“优秀养老护理员”等评选活动，加强对养老护理员先进事迹与奉献精神的社会宣传，引导全社会理解尊重养老护理员的劳动创造和社会价值。

（七）提升养老机构入住率。各养老机构要不断提高服务质量，给予老年人更加舒适、便捷的生活条件和医疗保障，让老人和家属感受到养老机构的人性化、专业化服务，增强对养老机构的信任和认可感。同时通过线上与线下宣传相结合的方式，依托

微信公众号、养老顾问、各街镇宣传栏等多种途径，加大宣传力度，提高公众对长宁养老机构的知晓度和认同度，不断提升养老机构入住率。

（八）提升养老机构服务质量优秀率。通过开展联合检查行动与养老机构服务质量提升专项行动，各机构要确保达到当年服务质量检查目标值，评价等级为“优秀”的养老机构要保持成果，总结经验。评价等级为“良好”的养老机构要补齐短板，根据目标，力争进入优秀行列。评价等级为“一般”的养老机构要全面整改，通过向优秀养老机构学习好的经验做法等途径，务必在下一轮的服务质量检测评估中至少达到“良好”等级。

（九）提升养老机构满意率。通过“上海市行业文明指数测评”、市、区民政局“养老机构满意度测评”等多种途径，了解机构内老人及家属的真实态度与不满意事项，及时反馈给养老机构，并指导养老机构立即协调或整改，以此提升养老机构满意率。

五、实施步骤

养老机构服务质量提升专项行动分为三个阶段：

（一）安排部署阶段。4月中旬，区民政局完成全区养老机构服务质量情况调研，制定《“2023长宁区养老机构服务质量年”工作方案》。方案明确成立服务质量年工作指导组，召开动员大会，分解任务指标并部署各项工作，定期召开工作例会，推进服务质量年各项工作。

（二）组织实施阶段。按照本方案要求，对照目标任务，各养老机构在区民政局和街镇双重指导下完成“一院一案”。

4月中旬，各养老机构完成市民政局开展的全市养老机构服

务质量检查的对照整改工作，并对照目标，制定本机构服务质量提升方案。区民政局鼓励养老机构工作人员报名“老年服务与管理”大专班。

4月底前，组织养老机构日常服务质量监测业务培训(90项)，开展养老机构消防安全达标工程业务培训，启动养老服务护理等级“提质”计划，养老服务机构金牌管理者“选树”计划，养老护理员技能等级持证率“达标”计划和养老护理职业技能“尖兵”计划。

5月，组织开展区级养老机构日常服务质量检查，实施养老机构安全达标测评。各养老集团、养老机构开展服务质量日常监测结果分析会，针对检查中发现的薄弱环节，要求机构立即整改，并向区民政局提交整改报告和提升计划。

6月，组织召开整改工作推进会，对出具养老机构日常服务质量监测评估报告进行解读；做好养老机构安全达标整改及复评；开展养老机构服务质量、安全生产、疫情防控常态化工作；开展“双随机、一公开”联合检查。

7月-9月，督促各养老机构对日常服务质量监测问题逐一整改；出具养老机构安全达标测评报告；开展“双随机、一公开”联合检查。开展长宁区护理员职业技能大赛。

10月，召开“2023养老机构服务质量年”推进例会，做好2023年服务质量迎检动员工作，提交养老机构服务质量的自查及总结报告。

(三) 成果汇总阶段。11月上旬，对专项行动开展情况进行全面总结，形成年度总结报告。

六、工作要求

（一）强化组织协调。积极发挥长宁区养老机构服务质量建设督导组作用，加强部门协调和工作统筹。各街镇要督促属地养老机构全面坚决落实各项任务，强化属地责任，加强督导和检查，强化重大隐患整治力度，主动协调支持养老机构建设发展。区民政局会同卫健、消防、市场监管等部门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）强化长效监管。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，提高责任意识、风险意识，完善监管措施。依托“互联网+”监管的应用平台，每季度通过对养老服务平台和法人库信息，对机构消防、食品安全、卫生健康等专业监管信息进行检查。以此建立健全养老机构服务质量建设长效机制，促进养老院服务质量不断提升。

（三）强化宣传引导。持续通过电视媒体、报刊杂志、门户网站、微信公众号等平台广泛宣传，及时收集、整理、推广养老机构服务质量提升典型案例，对各养老机构在活动中形成的好举措、好方法、好成效进行广泛宣传，形成养老服务行业质量为先的良好氛围。曝光反面典型，宣传正面典型，激励养老机构提升服务质量，营造良好的舆论环境。