

青岛西海岸新区管委办公室文件

青西新管办发〔2018〕131号

青岛西海岸新区管委办公室 关于提升养老机构服务水平的实施意见

各大功能区管委

各镇人民政府，各街道办事处，各管区，管委各有关部门，区直各有关单位：

为全面贯彻落实市政府《关于加快推进养老服务业发展的实施意见》（青政发〔2016〕36号）、市政府办公厅《关于进一步提升养老服务质量的实施意见》（青政办发〔2017〕32号），结合我区实际，制定本实施意见。

一、目标任务

（一）加强运营管理

1. 公开服务资质及相关标准。公开公示养老机构设立许可

证、食品经营许可证、医疗机构执业许可证，收费标准、服务标准、工作流程，以及社会捐赠等相关事项，接受社会监督。

2. 合理设置老年人居室。养老机构建筑达到二层以上的应配备电梯，居室设置符合无障碍设施要求，各种设施安全、稳固，突出尖角须做软包处理，床头、浴室、卫生间安装呼叫装置。居室人均使用面积不低于 6 平方米，单人居室使用面积不低于 10 平方米。对收住老年人分区管理，设置失能区、介护区、自理区等。居室门口悬挂标有老年人姓名、性别、年龄、护理类别等信息的标识牌。

3. 科学配备工作人员。管理人员不超过机构职工人数的 10%，医、药、护、技人员不低于机构职工数的 30%。护理员与自理老年人的比例不低于 1:10，与半失能老年人的比例不低于 1:6，与失能老年人的比例不低于 1:4。

4. 做好日常生活照护。要与入住的老年人签订入住协议，明确照护内容、收费标准、应急处置等事项。根据协议及老年人身体状况制定生活照料计划，视情况及时调整照护方案。定期更换日常生活用品及床上用品，定期帮助老年人洗澡、晾晒、清洗被褥和衣服，经常开窗通风，保持室内外整洁无异味。护理员要经常与老年人沟通交流，掌握每位老年人的姓名、照料重点、兴趣爱好等情况。

5. 建立入住档案。入住老年人的身份证及户口本复印件、服务协议、评估报告、病史记录、体检报告等资料要做好存档，

档案保管期限不少于老年人出院后 5 年，未经老年人同意不得泄露相关信息。

6. 强化安全管理。树立全员风险防范意识，突出消防安全、饮食安全、防暑防冻、防意外摔伤、防走失、心理疏导等安全工作重点环节，常抓常备，消除隐患。严格落实《青岛市养老机构安全管理规范》等消防安全管理规定，建立常态化消防安全隐患排查机制，设立微型消防站，建立健全每日防火巡查、每月防火检查、每半年消防培训演练、每年消防设施全面检查、24 小时值班、安全工作日志等安全管理制度，提高自防自救能力。探索通过劳务派遣方式解决中控人员、电修人员等专业岗位人力资源支持问题，提高突发事件应急处置能力。

7. 严格财务管理。按照《民间非营利组织会计制度》要求，票据管理规范，收支项目合理，凭证账目清楚。入住费应按月收取，并向缴费人出具青岛市增值税普通发票。

（二）深化医养结合

1. 建立养老机构与医疗机构合作机制。鼓励养老机构按照“就近便捷、互利互惠”的原则，开展多种形式的协议合作，明确双方责任，完善协作机制。医疗卫生机构为养老机构开通预约就诊绿色通道，为入住老年人提供医疗巡诊、健康管理、保健咨询、预约就诊、急诊急救、中医养生保健等服务，确保入住老年人能够得到及时有效的医疗救治。养老机构内设具备条件的医疗机构可作为医院(含中医医院，下同)收治老年人的后期康复护理

场所。通过建设医疗养老联合体等多种方式，整合医疗、康复、养老和护理资源，为老年人提供治疗期住院、康复期护理、稳定期生活照料以及临终关怀一体化的健康和养老服务。

2. 支持养老机构开展医疗服务。养老机构可根据服务需求和自身能力，按相关规定申请开办老年病医院、康复医院、护理院、中医医院、临终关怀机构等，也可内设医务室或护理站，提高养老机构提供基本医疗服务的能力。养老机构设置的医疗机构，符合条件的可按规定纳入城乡基本医疗保险定点范围。鼓励医养结合机构按照《青岛市长期护理保险定点服务机构协议管理办法》要求，与社会保险经办机构签订长期护理保险服务协议，为符合条件的失能老年人申请办理长期护理保险。鼓励执业医师到养老机构设置的医疗机构多点执业，支持有相关专业特长的医师及专业人员在养老机构规范开展疾病预防、营养、中医调理养生等非诊疗行为的健康服务。

3. 鼓励社会力量兴办医养结合机构。鼓励社会力量针对老年人健康养老需求，通过市场化运作方式，举办医养结合机构以及老年康复、老年护理等专业医疗机构。整合审批环节，明确并缩短审批时限，为社会力量申办养老机构许可提供“一次办好”一站式便捷服务。通过特许经营、公建民营、民办公助等模式，支持社会力量举办非营利性医养结合机构。

（三）提升养老服务人才素质

1. 扩大养老服务人才来源渠道。鼓励卫生专业技术人才、

家政服务人员、社会志愿者、退休医务工作者、低龄老年人从事养老服务。建立新区养老服务人才库，对养老服务人员实行统一登记管理。

2. 探索建立“养老服务时间银行”运作机制，鼓励社会人员根据老年人的服务需求开展志愿服务，并对志愿服务时间进行登记，与将来入住养老机构接受服务情况挂钩。

3. 组织业务培训。鼓励四星、五星级养老机构取得护理员培训资质，支持取得培训资质的机构开展护理员培训。定期组织养老服务人员参加省市组织的护理员培训班，参加民政部网站的护理员在线培训，提高护理技能。

4. 落实激励措施。养老机构对养老服务人员每年进行1次职业健康检查。建立困难员工帮扶机制，帮助解决工作和生活上的困难。组织开展“最美院长”“最美护理员”评选活动，落实养老护理人员入职年限补贴制度和特殊岗位津贴制度，并在住房和落户方面给予相应的优惠政策。根据经济社会发展状况，稳步提高养老服务人员薪酬水平，推动养老服务行业平均薪酬待遇原则上不低于上年度本地服务行业的平均工资水平。

5. 培育职业道德。加强职业道德建设，将德和孝作为养老服务人员的德行追求，重点规范仪表着装、体态语言、服务流程、服务标准等职业行为，为老年人提供更加优质、更加贴心的养老服务，打造养老服务人员“守护天使”社会形象。

二、扶持政策

(一) 建设补助。新建养老机构按照每张床位 **12000** 元的标准给予一次性补助,分 **3** 年拨付到位;对通过改造或租赁用房(租用期须达到 **5** 年以上)形式建设的养老机构,按照每张床位 **6000** 元的标准给予一次性补助,分 **2** 年拨付到位;对符合标准的护理型(医养结合型)养老机构的一次性建设补助标准在上述基础上相应提高 **20%**。对养老机构通过改扩建新增养老床位不少于 **10** 张的,按照新增核定养老床位数量给予一次性补助,养老机构的法定代表人变更等情况不重复补助。

(二) 运营补助。对服务质量达标,老年人服务满意率达到 **90%**以上、工作人员相关待遇落实较好的非营利普惠性养老机构,收住本市户籍老年人,按自理老年人每月 **220** 元、半失能或失能老年人每月 **350** 元的标准给予运营补助,不满一个月的,按实际入住天数计算。

(三) 困难老年人入住机构补助。养老机构收住本区户籍失能、半失能的特困和低保老年人, **80** 周岁及以上的特困和低保老年人,每月收费不高于最低生活保障标准,并在床位设置、护理照料、伙食安排等方面与其他入住老年人同等对待,区财政分别按照自理老年人 **600** 元/月,半失能老年人 **900** 元/月,失能老年人 **1200** 元/月的标准给予补助。

(四) 保险补助。养老机构为入住老年人购买每人每年 **150** 元的意外伤害责任保险,为护理人员购买每人每年 **150** 元的雇主责任险,对机构投缴上述两项保险均按每人每年 **120** 元的标

准给予补助。

(五) 星级评定补贴。实施养老机构星级评定，每 4 年评定一次，被评定为三星、四星、五星级养老机构的，分别给予 10 万元、15 万元、20 万元的奖励补贴。

(六) 入职补贴及岗位津贴。全日制本科、大专、中专院校毕业生在养老机构护理、医疗、康复、社工一线岗位上实际工作满 5 年，分别给予 3 万元、2 万元、1 万元的一次性入职补贴；对养老机构护理、医疗、康复、社工一线岗位上的养老护理人员，按照初级、中级、高级、技师不同等级，分别给予每人每月 100 元、120 元、140 元、160 元的岗位津贴。

(七) 其它经费。采取政府购买服务的方式，每年开展 1 次养老机构服务质量评估，评估经费每年 10 万元；每年开展 2 次消防安全大检查，检查经费每年 10 万元；每月对机构新增老年人进行自理能力评估，评估经费每人 80 元。

三、监督管理

(一) 加强服务监管。建立民政和相关部门协同配合的监管机制，加强对养老机构的运营监管。严禁以举办养老机构名义从事房地产开发，严禁利用养老机构的房屋、场地、设施开展与养老服务无关的活动，严禁改变机构的养老服务性质。加强养老服务领域非法集资政策宣传和风险提示工作，严禁养老机构从事、参与非法集资活动。对养老机构在收取保证金、办理会员卡和发行金融产品等活动中的违法违规行为，依法严厉查处。

(二)加强行业监管。成立机构养老服务行业协会，制定养老机构的管理和服务标准。采取政府购买服务的方式，每年开展1次养老机构服务质量评估，每年开展2次消防安全大检查，每月对机构新增老年人进行自理能力评估，并将检查评估结果在政府网站和协会网站上进行公开，接受社会监督。

(三)强化日常监管。加强对养老机构日常运营的管理，每月对养老机构运营管理情况进行抽查，发现养老机构存在下列情况之一的，扣发当季度补助经费，构成犯罪的，依法追究法律责任：虚报入住老年人人数套取补助资金；老年人居室异味严重；侮辱虐待老年人；老年人满意率低于90%；超标准收住老年人；未按要求配备护理员；安全隐患拒不整改。

四、保障措施

(一)加强组织领导。建立机构养老服务质量工作协作机制，民政、卫计、消防、人社、食药监和老龄等部门共同参与，研究制定提升养老服务质量的政策措施，解决制约养老服务质量的突出问题。

(二)明确部门职责。民政部门负责养老机构设立许可和日常监管工作。消防部门负责对养老机构进行消防监督检查，依法查处消防安全违法行为。卫计部门负责养老机构开办医疗机构的设立许可和日常监管工作。人社部门负责做好医养结合机构申请基本医疗保险定点单位的审批及监管工作。食药监部门负责养老机构食品卫生许可和日常监管工作。老龄部门负责组织、协调、

指导、督促有关部门做好老年人权益保障工作。

(三) 加强宣传引导。通过电台、报纸、微信公众号、宣传册等方式大力宣传养老机构的特色服务,引导老年人转变养老观念。加强养老机构先进典型、先进事迹宣传,及时总结推广提升服务质量的经验做法,进一步提高养老机构入住率。

本实施意见自 2018 年 12 月 31 日起实施,有效期至 2021 年 12 月 30 日。

抄送：工委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区纪委办公室，区人武部办公室，区法院，区检察院。

青岛西海岸新区管委办公室

2018年11月29日印发
