

索引号:	11220000013544496H/2017-06886	分类:	通知公告;通知
发文机关:	吉林省民政厅	成文日期:	2017年05月09日
标题:	吉林省民政厅关于印发《吉林省养老机构服务标准化建设试点工作实施方案》的通知		
发文字号:	吉民发〔2017〕36号	发布日期:	2017年05月11日

吉林省民政厅关于印发《吉林省养老机构服务标准化建设试点工作实施方案》的通知

吉民发〔2017〕36号

长春市、白山市、公主岭市、东辽县、敦化市民政局，吉林省颐乐康复中心、长春市社会福利院、白山市社会福利院、公主岭市第二社会福利服务中心、东辽县社会养老服务中心、敦化市社会福利中心：

现将《吉林省养老机构服务标准化建设试点工作实施方案》印发给你们，请结合实际，做好相关工作。

吉林省民政厅

2017年5月9日

吉林省养老机构服务标准化建设试点工作实施方案

为贯彻落实民政部、国家标准管理委员会《关于印发〈全国民政标准化“十三五”发展规划〉的通知》（民发〔2016〕142号）和吉林省民政厅、吉林省质量技术监督局《关于印发〈吉林省民政标准化工作实施意见〉的通知》（民发〔2016〕16号）精神，大力推进省、市、县养老机构（以下简称“三级”养老机构）服务标准化建设，全面提升“三级”养老机构服务水平，结合工作实际，制定本实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。全面贯彻落实习近平总书记关于做好养老服务工作的重要指示精神，认真执行国家和省有关养老服务工作的法律、法规和政策，结合民政部、省民政厅开展的“养老院服务质量建设专项行动”，以提升养老机构服务效能为导向，充分借鉴兄弟省市养老服务标准化做法，科学总结全省养老服务的实践经验，按照“政府推动、部门联合、机构为主、重点突出、稳步推进”的工作思路，积极开展“三级”养老机构服务标准化建设试点工作，着力探索养老机构服务标准化建设路径，切实促进养老服务行业服务创新，全力打造吉林养老服务品牌，为全省养老服务行业更好更快发展提供有力支撑。

（二）工作目标。通过开展“三级”养老机构服务标准化建设试点工作，形成梯次布局、上下联动、整体推进的养老服务标准化建设机制，逐步建立健全适用于不同层级、不同类别养老机构的服务标准体系，努力培养一批具有辐射作用和推广价值的养老服务示范单位，有效带动全省养老服务行业在技术、管理和服务质量方面的全面提升。

（三）工作原则。试点工作遵循以下原则：

——标准制定与行业发展实际相结合。养老机构服务标准的制定要结合行业实际，体现行业特点，满足行业发展需求。

——标准实施与规范行业行为相结合。养老机构服务标准的实施过程要立足于规范服务行为，不断提高技术水平、管理能力和服务质量，增强市场竞争力，切实维护服务对象的合法权益。

——标准评价与持续改进相结合。推广实施养老机构服务标准要因地制宜、注重实效，不断通过对实施效果的评估，摸索和总结经验，修订标准、改进实施方法，提升标准化效果。

——标准深化与创建服务品牌相结合。要将加强标准化建设、深入实施标准作为衡量养老机构持续发展的重要指标，引导养老机构向规范化、品牌化方向发展。

二、试点单位

“三级”养老机构服务标准化建设试点单位，主要以公办（公办民营）养老机构为主。

（一）省级试点单位：吉林省颐乐康复中心。

（二）市级试点单位：长春市社会福利院、白山市社会福利院。

（三）县级试点单位：公主岭市第二社会福利服务中心、东辽县社会养老服务中心、敦化市社会福利中心。

三、试点任务

试点单位重点围绕以下六个方面开展试点工作。

（一）建立健全标准体系。加强养老服务标准化建设调查研究，系统梳理国家及省关于养老服务方面的法律、法规和政策，把握好自身职能定位和标准化需求，明确管理目标、职业资质、任务职责、工作流程和评价标准，按照基础通用标准体系、服务提供和服务保障标准体系、岗位手册三个层次，搭建科学合理、层次分明、满足需要的标准体系框架。

（二）科学制定服务标准。在标准体系框架内，围绕服务对象需求，结合运营实际，覆盖服务各环节，确定标准化对象，编制标准体系表。按照标准体系表，搜集并采用现行的相关国家标准、行业标准、地方标准；无相应标准或标准操作性不强、不能满足需求的，可自行制定标准。自行制定标准要加强实践经验总结与规范性文件实施成果转化，采用简约化、统一化、系列化、通用化、组合化和模块化（以下简称“六化”）等标准化形式，制定适用于本单位的管理服务、职业资质及设施标准。依据“质量管理体系”“环境管理体系”“职业健康安全管理体系”等相关国际通用标准，编制本单位标准化工作手册。

（三）加强标准的宣传培训。制定标准化宣传培训方案，有计划地对本单位人员开展标准化基本理论和标准化专业知识培训，提高工作人员标准化意识和能力；结合本单位实际需要，有针对性地组织工作人员开展本职岗位以及工作领域、机构相关标准的宣传与培训，使全员了解、熟悉并掌握标准要求，真正做到“写我所做、做我所写”，增强执行标准的自觉性和有效性。

（四）加强标准的实施和评价。制定标准实施方案，强化工作措施，明确工作时限，落实责任人，建立奖惩机制，加大人财物投入，确保纳入体系表的所有标准得到落实。特别是服务提供和服务保障过程每个环节的标准均要制定实施方法和措施，确保标准的有效实施。同时，开展标准实施评价，建立标准实施情况的检查、考核机制，定期组织内部检查和评估，切实增强标准的实施效益，确保本单位服务质量和效能显著提升。

（五）建立健全标准持续改进机制。成立标准实施与评价组织机构，建立健全标准持续改进工作机制，认真总结试点经验并在此基础上加以推广应用，对标准实施过程中发现的问题，及时提出修订建议，在不断完善标准中改进和提升服务和管理质量。

（六）创建“吉林养老服务”品牌。结合国家和省“养老院服务质量建设专项行动”，积极开展“标准提升服务质量行动”，以标准化、规范化管理为手段，以提高服务质量和水平为目的，在养老机构等级评定和养老院服务质量认证工作中率先达标、全面达标，创建全省养老服务品牌。

四、试点评估

试点评估工作由吉林省民政标准化技术委员会（以下简称“省民标委”）委托厅政策法规处进行。

（一）组织实施。成立专家评估组对试点单位进行评估。评估组成员一般为 3-5 人，可从“省民标委”委员中抽取，也可邀请省标准委、发改委、质监局等相关部门以及中介机构、行业协会等相关组织的人员共同参与。

（二）评估时间。制定评估指标体系，编制评估计分表，按要求对试点单位的标准实施情况进行评估。标准体系运行 3 个月后，由试点单位按照试点任务要求，进行自查自评，形成总结报告送政策法规处；运行 6 个月后，由评估组现场评估，形成评估报告。

（三）评估指标。根据试点任务要求，结合工作实际，建立健全试点考核评估指标体系，基本指标如下：

1. 试点单位标准化培训率达到 100%，考核通过率达到 100%；
2. 试点单位服务提供的各个环节标准覆盖率达到 95%以上；服务保障各个环节标准覆盖率达到 90%以上；
3. 试点单位岗位手册编制规范，覆盖率达到 95%以上；
4. 试点单位与本行业、本单位有关的国家标准、行业标准、地方标准和机构标准得到有效实施，实施率不低于 80%；
5. 试点单位服务质量符合标准要求，服务行为规范，服务对象满意度达到 95%以上；
6. 试点单位在本地区、本领域形成了具有行业特点与优势的服务品牌。

（四）评估程序。评估组现场考核，遵循以下程序进行：

1. 宣布评估组成员、评估程序及有关事宜；
2. 评估组听取试点单位工作汇报；
3. 查阅必备的文件、记录、标准文本等资料；
4. 考核服务现场；
5. 随机调查服务对象满意程度；
6. 依据评估计分表进行测评；
7. 形成考核评估结论；
8. 向试点单位通报评估情况，提出改进意见与建议。

五、工作步骤

试点自 2017 年 5 月开始、2018 年 11 月结束，分四个阶段进行。

（一）启动阶段（2017 年 5 月-6 月）。2017 年 5 月，由厅政策法规处组织开展全省标准化建设情况调研，进行“三级”养老机构标准化建设试点可行性和必要性论证，制定《吉林省养老机构服务标准化建设试点工作实施方案》，明确指导思想、工作目标、工作原则以及试点单位、主要任务、评估办法、工作步骤和保障措施，全面部署试点工作。2017 年 6 月，试点单位结合实际，制定本单位标准化建设试点推进方案并报厅政策法规处审定，建立试点工作组织领导机制，分解细化试点工作任务，落实试点工作责任，全面铺开试点工作。

（二）实施阶段（2017 年 7 月-2018 年 5 月）。2017 年 7 月，试点单位根据任务要求，搭建本单位的标准体系框架，并在内部广泛征求意见，编制并完善标准体系表。2017 年 8 月-12 月，试点单位根据本单位标准体系表确定的标准化对象，制定服务和管理标准。同时，由厅政策法规处组织，按照“六化”要求，将相关标准征求试点单位意见，编制完成标准文本。2018 年 1 月-5 月，试点单位进行标准宣传和培训，将纳入标准体系表的标准贯彻到服务和管理的每一个环节，强化实施，并在当年 4 月进行标准实施情况自查自评，形成自查自评报告后报关厅政策法规处。

（三）评估阶段（2018 年 6 月-9 月）。由厅政策法规处制定并下发试点评估方案，明确包括基本指标在内的评估指标体系，形成评估计分表，成立评估组，对试点单位的总体工作成效进行现场综合评估。

（四）验收阶段（2018 年 10 月-11 月）。试点期满后，由厅政策法规处制定试点验收方案，协调省质监局、省标准研究院等单位组成验收工作组，采取综合考核、分项评分的办法进行评估验收。验收合格的试点单位确定为首批“全省养老服务标准化示范单位”，向全省养老机构推广试点经验，充分发挥示范引领作用。

六、工作要求

（一）加强组织领导。养老服务标准化建设是提升养老机构服务质量和效能的重要途径，对更新养老服务观念，创新养老服务形式，改进养老服务手段，具有十分重要的意义。试点地区民政部门及试点单位要高度重视，成立试点工作领导小组，协调推动当地试点工作。省民政厅依托“省民标委”，由政策法规处统筹推进全省试点工作。

（二）健全工作机制。养老服务标准化工作专业性强、任务新，内涉政策法规、社会福利、社会救助等处室，外连质监、标准研究、认证认可等部门或组织，试点地区民政部门及试点单位要建立内部联动机制，定期学习标准化、研究标准化，及时协调解决试点工作中的困难与问题。要建立健全工作指导机制，主动协调相关部门或组织对当地标准化工作进行指导，积极争取在智力、财力和人力等方面的支持，确保试点不走弯路。厅政策法规处将结合试点进展情况，适时组织试点单位和有关单位召开试点分析会、交流会、论证会，加强

对试点工作的指导。要健全完善宣传引导机制，把试点工作当作提高影响力、竞争力和树立品牌的有利契机，充分利用报纸、广播、网络等媒体，深入宣传标准化工作理念、方法、意义，让服务对象和广大群众更多地认识、了解和参与标准化工作，为试点工作营造良好氛围。

（三）加大经费投入。养老机构服务标准化建设试点周期长、工作内容多，开展标准培训、考察学习、购买技术服务、加强软硬件建设等需要大量人力、物力和财力支撑，试点地区民政部门及试点单位要建立健全标准化试点经费投入机制，积极争取当地财政、福彩公益金和社会资金支持。省民政厅将积极协调省财政厅，力争从省福彩公益金中列支部分资金，对试点单位进行支持；同时，争取省质量技术监督局的支持，确保试点工作顺利实施。