

索引号:	11220000013544496H/2017-06904	分类:	养老服务;通知
发文机关:	吉林省民政厅	成文日期:	2017 年 11 月 30 日
标题:	关于印发《吉林省养老机构管理实施办法》的通知		
发文字号:	吉民发〔2017〕77 号	发布日期:	2017 年 12 月 15 日

关于印发《吉林省养老机构管理实施办法》的通知

吉民发〔2017〕77 号

各市（州）民政局、公安局、司法局、财政局、人力资源社会保障局、卫生计生委、工商行政管理局（市场监督管理局）、质量技术监督局、食品药品监管局、物价局，长白山管理委员会社会管理办公室、公安局、司法局、财政局、人力资源社会保障局、工商行政管理局、质量技术监督局、食品药品监管局、物价局，各县（市、区）民政局、公安局、司法局、财政局、人力资源社会保障局、卫生计生局、工商行政管理局（市场监督管理局）、质量技术监督局、食品药品监管局、物价局：

现将《吉林省养老机构管理实施办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

吉林省民政厅

吉林省公安厅

吉林省司法厅

吉林省财政厅

吉林省人力资源和社会保障厅 吉林省卫生和计划生育委员会

吉林省工商行政管理局

吉林省质量技术监督局

吉林省食品药品监管局

吉林省物价局

2017 年 11 月 30 日

吉林省养老机构管理实施办法

第一章 总则

第一条 为规范养老机构管理，提升养老服务质量，促进养老机构健康发展，维护入住老人和养老机构的合法权益，根据《中华人民共和国老年人权

益保障法》、民政部《养老机构管理办法》等有关法律、行政法规，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法所称养老机构是指依照《吉林省养老机构设立许可实施办法》设立并依法办理登记的为老年人提供集中居住和照料服务的机构。

第三条 省级民政部门负责全省养老机构管理的指导和监督。市（州）、县（市、区）民政部门负责本行政区域内养老机构的指导、监督和管理。其他有关部门依照职责分工对养老机构实施监管。

第四条 市（州）、县（市、区）民政部门应当根据经济社会发展规划和相关规划，会同有关部门按照本行政区域人口、公共服务资源、养老服务需求状况等因素，编制养老机构建设规划，合理布局养老机构。

第五条 公办或实施公建民营的养老机构，应当优先保障孤老优抚对象和经济困难孤寡、失能、高龄、计划生育特殊困难家庭等老年人的服务需求。

第六条 养老机构应当依法保障入住老年人的合法权益。入住养老机构的老年人应当遵守养老机构的规章制度。

第七条 鼓励养老机构加入依法成立的养老服务行业组织。养老服务行业组织应当依照相关法律、法规的规定，制定行业规范，加强行业自律和诚信建设。

第八条 民政部门对在养老机构服务和管理中做出显著成绩的单位和个人，依照国家和我省有关规定给予表彰和奖励。

第二章 服务协议

第九条 养老机构为老年人提供服务，应当与接受服务老年人或者其代理人签订服务协议。

第十条 申请集中供养的特困人员，由特困人员或其代理人户籍所在地的乡镇人民政府（街道办事处）提出书面申请，并提供身份证、《特困人员救助供养证》、体检报告等，报县级民政部门审核后按照“服务优化、就近入住、便于管理”的原则，安排相应的供养服务机构。

集中供养服务协议由县级民政部门、乡镇人民政府（街道办事处）、养老机构和特困人员或其代理人四方共同签署。

第十一条 服务协议应当载明下列事项：

（一）养老机构的名称、住所、法定代表人或者主要负责人、联系方式；

（二）老年人及其代理人 and 老年人指定的经常联系人的姓名、住址、身份证明、联系方式；

- (三)服务内容和服务方式;
- (四)老年人生活自理能力和护理服务等级;
- (五)收费标准以及费用支付方式;
- (六)服务期限和地点;
- (七)当事人的权利和义务;
- (八)协议变更、解除与终止的条件;
- (九)违约责任;
- (十)意外伤害责任认定和纠纷解决方式;
- (十一)当事人协商一致的其他内容。

服务协议参照民政部和工商总局联合制定的《养老机构服务合同》(示范文本)。对服务协议未尽事宜,在不违反国家法律、法规和双方意愿的情况下,可补充协议内容。

第十二条 养老机构应依据《老年人能力评估》(MZ/T039-2013),对入住老年人生活自理能力进行评估,经老年人或者其代理人确认后,确定护理服务等级,实行分级分类服务。老年人能力评估可委托第三方机构组织实施。

老年人身体状况发生变化,需要变更护理服务等级的,养老机构应当重新进行评估,经老年人或者其代理人确认后,变更服务协议的相关内容。

第十三条 养老机构应当按照服务协议为入住老年人提供生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务。

第三章 服务管理

第十四条 养老机构提供的服务应符合养老机构基本规范等国家、行业及地方标准和规范的要求。委托第三方服务的应当签订外包合同。

第十五条 养老机构应当提供满足老年人日常生活需求的吃饭、穿衣、如厕、洗澡、室内外活动等服务,根据需要为老年人提供情绪疏导、心理咨询、危机干预等精神慰藉服务。

第十六条 养老机构应当提供符合老年人居住条件的住房,自理、部分失能老年人房间不超过4张床位,失能老年人房间不超过6张床位,老年人房间床位平均使用面积不低于6平方米,配备适合老年人需求的设施、设备及用具,定期对老年人的生活、活动场所和使用的物品进行消毒和清洗。

第十七条 养老机构设立的为入住老年人提供就餐服务的食堂，应符合食品安全管理相关规定。鼓励有条件的养老机构实施“阳光厨房”改造、安装远程实时监控系統、设立“电子台賬”。

养老机构应当根据老年人身体状况、民族、宗教习惯制定食谱，每周至少更换一次，向老年人公布并存档。有条件的养老机构可单独设立少数民族灶台和就餐区。

第十八条 养老机构每年至少组织一次入住老年人身体检查，做好日常保健知识宣传和疾病预防工作。

第十九条 养老机构应通过设立医疗机构或者采取与周边医疗机构合作的方式，为老年人提供医疗服务。养老机构设立医疗机构办法及执业范围，按照国家和我省医疗机构管理的有关规定执行。

符合条件的内设医疗机构，可向有关主管部门申请纳入相关城乡医疗保险的定点机构范围。纳入定点结算范围的内设医疗机构，为老年人提供医疗服务所发生的医疗费用，按照老年人参加的城乡医疗保险的规定结算。

符合条件的养老机构，可向有关主管部门申请纳入长期护理保险定点机构范围，为长期失能人员提供护理服务，符合规定的护理服务所发生的费用按规定结算。

第二十条 养老机构不具备相应的治疗、隔离和康复条件的，不得接收传染病病人或者精神障碍患者。具备相应的治疗、隔离和康复条件，并接收传染病病人或者精神障碍患者的，应当依照传染病防治、精神卫生等相关法律法规的规定做好治疗、隔离和康复工作，并不得影响其他收住老年人的生活。

第二十一条 对突发危重疾病的老年人，养老机构应当及时通知其子女或者代理人、经常联系人，并协助做好老年人转诊转院工作。对疑似患有传染病或者精神障碍的老年人，养老机构应当按照有关法律、法规的规定处理。

第二十二条 养老机构应当开展适合老年人的文化、健身、娱乐活动，并采取必要的安全防护措施。

第四章 运营管理

第二十三条 养老机构应当按照国家有关规定建立健全安全、消防、卫生、财务、档案管理等制度，制定服务标准和工作流程，并予以公开。

第二十四条 养老机构应当按照应建尽建的原则成立党组织，暂时不具备组建条件的，可通过选派党建工作指导员、联络员或建立联合党组织，对养老机构重要事项决策、重要业务活动、大额经费开支等提出意见。

第二十五条 养老机构法定代表人或主要负责人是安全管理第一责任人，应依法开展安全管理工作。

第二十六条 养老机构应当依法履行消防安全职责，实行消防工作责任制。每半年至少组织一次消防安全宣传教育培训、灭火和应急疏散演练，每月至少组织一次防火检查，每日白天防火巡查、夜间防火巡查各不少于两次，并做好巡查记录。

养老机构应加强对消防设施、器材和特种设备的维护保养，确保完好有效，每年至少全面检测一次。

第二十七条 养老机构应当制定应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件的应急预案。突发事件发生后，养老机构应立即启动应急处理程序，根据突发事件管理职责分工于1小时内向有关部门报告，并将应急处理结果报实施许可的民政部门。

县（市、区）民政部门应当按照事故等级制定养老机构事故应急预案和报告制度，会同相关部门妥善处理养老机构事故，在2小时内向省级民政部门报告事故情况，及时报送调查处理进展和结果。

第二十八条 养老机构应当建立接受社会捐赠登记制度，按捐赠方意愿和相关规定使用捐赠物资。

第二十九条 养老机构申领的财政补贴资金，应当存入依法登记后的开户银行。养老机构使用财政补贴资金应开具正规票据。

第三十条 养老机构应当依照其登记类型、经营性质、设施设备条件、管理水平、服务质量、护理等级等因素确定服务项目的收费标准。养老机构收费按照国家和我省有关规定执行。

养老机构应当在醒目位置公示各类服务项目收费标准和收费依据，主动接受价格、民政部门和社会监督。

第三十一条 养老机构应当建立老年人生活和健康档案，一人一档，并妥善保管原始资料，未经老年人或其代理人同意，不得泄露相关信息。养老机构应当建立安全管理档案，如实记录机构内部和相关部门安全检查等情况。

实施设立许可的民政部门应当建立养老机构档案，记录其设立与变更、日常监督检查、社会信用守诺等情况。

第三十二条 养老机构应当定期开展服务满意度调查，听取老年人或者其代理人的意见和建议，及时改进完善，提升服务质量。应发挥老年人对养老机构服务和管理的监督促进作用。

第五章 服务队伍

第三十三条 养老机构管理人员应当具有相关工作经验，熟悉公共服务、市场营销、照护护理、安全管理等基本知识，应主动参加相关部门组织的专业培训。

第三十四条 养老机构的人力资源配置应当满足养老服务需要，宜配备社会工作者、康复师、营养师等专业人员，接受志愿服务。

养老机构护理员与入住老年人宜按自理老人 1：16、半失能老人 1：8、失能老人 1：3 配备。

第三十五条 专业技术人员应当持有与其岗位相适应的专业资格证书。养老护理员应当接受专业技能培训后上岗。

第三十六条 养老机构应当与各类工作人员依法签订聘用合同或劳动合同，提供相应的劳动保护和职业防护，依法缴纳社会保险费，逐步提高工作人员的工资福利待遇。

第三十七条 养老机构应当定期开展工作人员职业道德教育，组织业务技能培训和竞赛，提高其职业道德素养和业务技能。

第三十八条 养老机构护理员以及餐饮服务人员应当持有健康证明，每年进行一次健康体检。对患有可能影响老年人身体健康的疾病的护理员以及餐饮服务人员，应当及时将其调离岗位。

第六章 纠纷处置

第三十九条 养老机构与入住老年人或者其代理人发生纠纷，双方可以选择下列途径解决：

- (一)协商解决；
- (二)向养老机构住所地村居（社区）、乡镇（街道）人民调解组织申请调解；
- (三)向养老机构住所地人民法院提起诉讼；
- (四)法律、法规、规章规定的其他途径。

第四十条 因纠纷发生扰乱养老机构正常秩序的行为，养老机构应当及时向所在地公安机关报警，防止事态扩大。

第四十一条 纠纷双方自行协商解决，应当按照下列规定进行：

- (一)在养老机构设立的专门接待场所或者双方同意的其他场所进行协商；
- (二)双方参加协商的人数均不超过 3 人；
- (三)文明表达意见和要求；
- (四)协商一致的，签署书面和解协议。

第四十二条 纠纷双方自愿向人民调解组织申请调解的，应当按照人民调解受理程序，积极配合开展纠纷调解工作。

第四十三条 经双方自行协商、人民调解未达成协议，或者达成协议后履行协议发生争议的，双方当事人可以依法向人民法院提起诉讼。入住老年人或者其代理人也可以在纠纷发生后直接向人民法院提起诉讼。

第七章 监督检查

第四十四条 民政部门应当按照实施许可权限，通过书面检查或者实地查验等方式，加强对养老机构服务质量、安全管理和运营情况等日常监督检查，发现问题及时督促整改。有关部门实施监督检查时，养老机构应当予以配合，如实提供有关材料和情况。

监督检查中发现的重大问题，民政部门应当及时向当地政府报告，依法依规予以处置。

上级民政部门可以委托下级民政部门进行监督检查。

第四十五条 养老机构应当于每年 3 月 31 日之前，向实施许可的民政部门提交上一年度的工作报告。年度工作报告内容包括服务范围、服务项目、收费标准、运营状况等情况。

第四十六条 实行“双随机、一公开”监管模式，对养老机构行政违法案件严格按照法定权限和程序办理，主动公开违法案件办理流程、明确告知当事人做出行政处罚决定的事实、理由、依据和依法享有的权利。依托“吉林信用网”“国家企业信用信息公示系统（吉林）”和“中国社会组织网”向社会公示养老机构的行政许可、行政处罚等信息。

第四十七条 民政部门应当建立养老服务投诉举报制度，公布投诉举报电话、电子邮箱或者其他受理渠道，在 20 个工作日内核实处理，提出整改意见和期限，并将处理结果告知投诉人、举报人。

对拖延或拒不整改的养老机构，民政部门应当通过约谈、通报、督办等方式督促整改。

第四十八条 民政部门应当建立养老机构评估制度，定期对养老机构的人员、设施、服务、管理、信誉等进行综合评价，评估结果应当向社会公布。

养老机构评估工作可以委托第三方实施。

第四十九条 上级民政部门应当加强对下级民政部门的指导和监督，及时纠正养老机构管理中的违规违法行为。

第八章 法律责任

第五十条 《中华人民共和国老年人权益保障法》及其他有关法律、行政法规已有规定的，从其规定。

第五十一条 养老机构有下列行为之一的，由实施许可的民政部门责令改正；情节严重的，处以 3 万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）未与老年人或者代理人签订服务协议，或者协议不符合规定的。未签人数占入住总数的 10%以上、不满 20%的，或者协议内容中缺 4-6 项规定事项的，处以 0.2-1 万元罚款；未签人数占入住总数 20%以上不满 30%的，或者协议内容中缺 7—8 项规定事项的，处以 1-2 万元罚款；未签人数占入住总数 30%以上的，或者协议内容中缺 9 项以上规定事项的，处以 2-3 万元罚款。

上述“规定事项”指本办法第十一条所规定的 11 项事项。

（二）未按照国家有关标准和规定开展服务的。未按标准和规定开展社交娱乐服务或者预防保健服务的，处以 0.2-0.5 万元罚款；未按标准和规定提供清洁卫生服务的，处以 0.5-0.8 万元罚款；未按标准和规定提供膳食服务的，处以 1-1.5 万元罚款；未按标准和规定定期开展身体评估服务的，处以 1.5-2 万元罚款；未按标准和规定提供日常照护服务的，处以 2-3 万元罚款。

（三）配备人员的资格不符合规定的。未取得资格人数占应取得资格人数的比例 20%以上不满 30%的，处以 0.2-0.5 万元罚款；比例 30%以上不满 40%的，处以 0.5-1 万元罚款；比例 40%以上的，处以 1-2 万元罚款。

（四）向负责监督检查的民政部门隐瞒有关情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动情况真实材料的。对隐瞒、提供虚假或拒绝提供护理人员真实情况的处以 0.2-0.5 万元罚款；对隐瞒、提供虚假或拒绝提供服务合同真实情况的处以 0.5-0.8 万元罚款；对隐瞒、提供虚假或拒绝提供收费项目与标准真实情况的处以 0.8-1 万元罚款；对隐瞒、提供虚假或拒绝提供责任事故真实情况的处以 2-3 万元罚款。

（五）利用养老机构的房屋、场地、设施开展与养老服务宗旨无关的活动的。所占用的建筑面积 50 平方米以上不满 200 平方米的处以 0.5-1 万元罚款；所占用的建筑面积 200 平方米以上不满 500 平方米的处以 1-1.5 万元罚款；所占用的建筑面积 500 平方米以上的处以 3 万元罚款。

（六）歧视、侮辱、虐待或遗弃老年人以及其他侵犯老年人合法权益行为的。造成较小危害后果的处以 0.5-1 万元罚款；造成较大危害后果的处以 1-2 万元罚款；造成重大危害后果的处以 2-3 万元罚款。

（七）擅自暂停或者终止服务的。擅自暂停服务在 10 日以上、60 日内的处以 0.5-1 万元罚款；61 日以上的处以 1-2 万元罚款；擅自暂停服务并且社会影响特别恶劣或者造成重大危害后果的处以 2-3 万元罚款。擅自终止服务造

成危害后果的处以 0.5-1 万元罚款;造成较大危害后果的处以 1-2 万元罚款;社会影响特别恶劣或者造成重大危害后果的处以 2-3 万元罚款。

第五十二条 民政部门及其工作人员违反本办法有关规定，由上级行政机关责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第九章 附则

第五十三条 国家和我省对特困人员供养服务机构、光荣院等养老机构的管理有特别规定的，依照其规定管理。

开展日间照料服务的养老机构，为居家老人提供服务参照入住机构老人管理。

第五十四条 各市（州）、县（市、区）可依据本办法，结合本地实际制定具体的实施细则。

第五十五条 本办法自 2018 年 1 月 1 日起施行。