中共南京市委　南京市人民政府
关于印发《南京市提升养老院服务质量若干意见（试行）》的通知

宁委发〔2018〕38号

各区委和人民政府，市委各部委，市府各委办局，市各直属单位：

现将《南京市提升养老院服务质量若干意见（试行）》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

中共南京市委

南京市人民政府

2018年11月21日

南京市提升养老院服务质量若干意见（试行）

为深入贯彻落实习近平总书记提出的“适应需要、质量优先、价格合理、多元供给”提高养老院服务质量的总要求，进一步增加供给资源、优化供给结构、创新供给模式，推动全市养老院特色化、标准化、品牌化、智能化发展，真正形成管眼前和管长远相结合的政策，确保我市养老院服务质量走在全国前列，现就提升我市养老院服务质量制定如下意见。

一、扩大养老床位有效供给。落实全市养老服务设施布局规划和配建标准，优化城乡养老院布局，加大养老院建设力度。到2020年，全市每千名老人拥有床位达45张。落实养老服务用地土地供应计划。各区政府（江北新区管委会）要安排民政部门参加涉及养老院项目的竣工验收，并督促项目建设单位做好移交工作。公共配建的养老服务设施竣工验收后，应及时办理不动产权证，同步将不动产权移交给政府指定部门。进一步激发市场活力，鼓励市场力量利用闲置资源和存量房产改造建设养老服务设施。

二、支持社会力量参与养老服务。深化“放管服”改革，放开养老服务市场，落实养老服务优惠政策。公共配建的养老服务设施应无偿提供给非营利性社会养老机构运营，鼓励

支持行政事业单位闲置国有资产用于非营利性养老服务业发展。将养老院一次性建设补贴标准分类提高到每张床位 0.5—1.5 万元;将养老院综合运营补贴基准标准分类提高到每人每月 200—300 元。鼓励老年大学在养老院设立教学点，丰富老年人的精神文化生活，根据办学绩效给予一定奖补。

三、全面推进医养融合。建立医疗机构与养老合作机制，鼓励养老院内设医务室、护理站、康复医院、护理院等医疗机构，经卫计部门验收合格，按医疗机构类型给予养老院 5—20 万元的一次性建设补贴。采取激励措施，进一步提高养老院医护专业人才比例。适当提高医保定点康复护理院床日费用结算定额标准。

四、提升养老院服务人员综合素质。实行养老院管理、服务人员免费培训，提升养老院从业人员能力。按工作年限发放养老院从业人员岗位津贴，基础标准为每人每月 100—800 元。将符合条件的优秀养老服务人员纳入“积分落户”对象。

五、推动养老院配套设施升级改造。加大养老院适老化改造力度，推进无障碍设施建设。大力支持养老院加装电梯，对符合条件并安装电梯的养老院，给予 80%的一次性经费补贴。鼓励养老院运用信息技术开发多元、精准的服务项目，推进智能型养老院建设。

六、鼓励养老院“开门办院”。积极探索建立全市统一、权威的养老志愿服务“时间银行”。推动家庭养老床位建设，对开设家庭养老床位的机构，按照综合运营补贴标准同等补贴。鼓励养老院为长期照料失能老人的家庭亲属提供“喘息服务”，适当缓解家庭养老压力。

七、满足困难老人入住养老院需求。特困老人由政府全额托底保障。对入住养老院的失能或失智低保老人，每人每月补贴 800 元；失能或失智低保边缘户老人，每人每月补贴 400 元。

八、完善养老院价格管理体系。养老院服务价格坚持政府引导与市场调节相结合的原则，实行分类管理，公办公营养老院床位费和护理费实行政府定价，其他养老院服务价格实行市场调节价；规范养老院收费项目和收费行为，鼓励和引导养老院让利于民、服务惠民，打造价格合理、服务优良的养老院。

九、加强养老院服务质量长效监管。建立完善全市养老院服务标准体系，加快养老院行业信用建设。采取“双随机一公开”抽查模式，加强对养老院价格、食品安全、消防安全、生活照料、膳食供应、精神文化服务等有效监管。完善以 12349 养老服务热线为基础的全市养老院服务质量信息化监管平台，建设“透明服务、明白消费、实时监管”的养老院。

十、加大养老院服务考核奖惩。建立养老领域红名单制度。对为行业发展和养老服务作出突出贡献的个人和单位予以联合信用激励。建立实施养老机构质量达标和信用管理制度。对于服务质量达到行业标准、评估等级明显提高、获得较高信用评价的养老机构，择优给予适当奖励；服务质量不达标、信用评价等级低的养老机构，一律缓发或取消各项补贴。建立完善养老院服务举报投诉制度，对出现服务质量下降甚至欺老、虐老的养老院，依法依规严肃查处。

本意见自2019年1月1日起施行。

附件：南京市提升养老院服务质量若干意见落实措施及责任分工

附件

南京市提升养老院服务质量若干意见落实措施及责任分工

工作目标	主要任务	具体措施	责任单位	考核节点
一、扩大养老床位有效供给	落实全市养老服务设施布局规划和配建标准，优化城乡养老院布局，加大养老院建设力度。	1．落实《南京市养老服务设施布局规划》； 2．加大各类资本投资养老院的建设力度。	各区政府、江北新区管委会，市规划局、财政局、发改委、民政局	每年底
	到2020年，全市每千名老人拥有床位达45张。	市政府每年下达目标计划，加大市对区考核力度。	市民政局、发改委，各区政府、江北新区管委会	每年底
	落实养老服务用地土地供应计划。各区政府（江北新区管委会）要安排民政部门参加涉及养老院项目的竣工验收，并督促项目建设单位做好移交工作。公共配建的养老服务设施竣工验收后，应及时办理不动产权证，同步将不动产权移交给政府指定部门。	1．各区按照规划，每年一季度将建设计划上报市国土部门； 2．市国土部门审核后，纳入用地计划； 3．各区政府在养老设施移交时，民政部门参与，并办理不动产权证。	市国土局、建委、民政局，各区政府、江北新区管委会	每年底
	进一步激发市场活力，鼓励市场力量利用闲置资源和存量房产改造建设养老服务设施。	鼓励利用闲置厂房、社区用房、城市经济型酒店、办公用房等房产及农村集体用地等兴办养老服务机构，可暂不改变房产性质直接申办消防设计审核、验收或者备案手续。	市民政局、公安消防局，各区政府、江北新区管委会	每年底

工作目标	主要任务	具体措施	责任单位	考核节点
二、支持社会力量参与养老服务	深化“放管服”改革，放开养老服务市场，落实养老服务优惠政策。	认真落实《市政府关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》（宁政发〔2018〕125号）。	市民政局等，各区政府、江北新区管委会	持续推进
	公共配建的养老服务设施应无偿提供给非营利性社会养老机构运营,鼓励支持行政事业单位闲置国有资产用于非营利性养老服务业发展。	1．落实市委、市政府文件； 2．已经签订合同的，待合同到期后落实到位。	市民政局、财政局，各区政府、江北新区管委会	每年底
	将养老院一次性建设补贴标准分类提高到每张床位0.5—1.5万元；将养老院综合运营补贴基准标准分类提高到每人每月200—300元。	市民政局会同财政局制定具体实施细则。	市民政局、财政局，各区政府、江北新区管委会	2018年底出台细则
	鼓励老年大学在养老院设立教学点，丰富老年人的精神文化生活，根据办学绩效给予一定奖补。	市民政局会同财政局制定具体实施细则。	市民政局、财政局、老龄办，各区政府、江北新区管委会	2018年底出台细则
三、全面推进医养融合	建立医疗机构与养老合作机制，鼓励养老院内设医务室、护理站、康复医院、护理院等医疗机构，经卫计部门验收合格，按医疗机构类型给予养老院5—20万元的一次性建设补贴。	养老机构内增设：医务室补贴5万元，护理站补贴10万元，护理院补贴15万元，康复医院补贴20万元。	市民政局、财政局、卫计委，各区政府、江北新区管委会	2018年底出台办法
	适当提高医保定点康复护理院床日费用结算定额标准。	待长期护理保险实施后，适时调整。	市人社局、民政局、财政局、卫计委，各区政府、江北新区管委会	2019年出台办法

工作目标	主要任务	具体措施	责任单位	考核节点
四、提升养老院服务人员综合素质	实行养老院管理、服务人员免费培训，提升养老院从业人员能力。	1．培训对象：所有养老服务机构的负责人、管理人员、养老护理员、营养师、康复师、安全员、社工等； 2．组织方式：市、区民政部门分级组织培训； 3．培训保障：各区应将经费纳入年度财政预算，实行免费培训。	市民政局、财政局，各区政府、江北新区管委会	持续实施
	按工作年限发放养老院从业人员岗位津贴，基础标准为每人每月 100—800 元。	1．满 1 年的，从第 2 年起，每人每月补贴 100 元，工作年限每增加 1 年，月岗位津贴增加 100 元，工作年限 10 年以内的，最高补贴至每月 500 元；连续工作 11 年以上的，每人每月补贴 800 元； 2．已经领取入职补贴的人员在领取期满后享受岗位津贴。	市民政局、财政局，各区政府、江北新区管委会	2018 年底出台细则
	将符合条件的优秀养老服务人员纳入“积分落户”对象。	修订《南京市积分落户实施办法》（宁政规字〔2016〕17 号），在“社会服务”中拟考虑增加：“从事养老服务并签订劳动合同、缴纳社会保险，1 年加 3 分，累计不超过 30 分”。	市公安局、民政局	2019 年一季度出台办法

工作目标	主要任务	具体措施	责任单位	考核节点
五、推动养老院配套设施升级改造	大力支持养老院加装电梯，对符合条件并安装电梯的养老院，给予80%的一次性经费补贴。	对养老院加装电梯集中梳理，制定方案。	市民政局，各区政府、江北新区管委会	2018年11月
		1．建立专项实施办法，成立由房产、民政、建委、规划、质监、城管、绿化园林、财政等部门参加的养老院加装电梯会审工作小组； 2．定期召开例会。	市房产局、民政局、建委、规划局、质监局、城管局、绿化园林局、财政局、人防办，各区政府、江北新区管委会	2019年一季度出台办法
	鼓励养老院运用信息技术开发多元、精准的服务项目，推进智能型养老院建设。	1．将有关规定纳入养老院等级评定标准； 2．对智能养老院建设给予一次性建设补贴。	市民政局	2019年一季度出台细则
六、鼓励养老院“开门办院”	积极探索建立全市统一、权威的养老志愿服务“时间银行”。	1．加强与有关机构合作； 2．建立市、区平台的运营补贴； 3．对时间银行择优奖励。	市民政局、财政局，各区政府、江北新区管委会	2019年一季度出台办法
	推动家庭养老床位建设，对开设家庭养老床位的机构，按照综合运营补贴标准同等补贴。	1.将有关规定纳入养老院等级评定标准； 2．完善家庭养老床位补贴政策。	市民政局、财政局，各区政府、江北新区管委会	2019年一季度出台措施
	鼓励养老院为长期照料失能老人的家庭亲属提供“喘息服务”，适当缓解家庭养老压力。	通过政府购买服务，向居家重度失能老人每年免费提供15天的照护服务，让长期照料老人的家属得以“喘息”。	市民政局、财政局，各区政府、江北新区管委会	持续推进

工作目标	主要任务	具体措施	责任单位	考核节点
七、满足困难老人入住养老院需求	特困老人由政府全额托底保障。对入住养老院的失能、失智低保和低保边缘户老人，每月分别补贴 800 元和 400 元。	1．养老院配备刷卡设备，对符合条件的相关人员直接扣除相关费用； 2．养老院每半年与区财政结算一次费用。	市民政局、财政局，各区政府、江北新区管委会	2018 年底出台政策
八、创新养老院价格管理体系	养老院服务价格坚持政府引导与市场调节相结合的原则，实行分类管理，公办公营养老院床位费和护理费实行政府定价，其他养老院服务价格实行市场调节价；规范养老院收费项目和收费行为，鼓励和引导养老院让利于民、服务惠民，打造价格合理、服务优良的养老院。	1．加强养老院价格监督检查，坚决查处各类价格违法行为； 2．实施养老院收费情况年报制度，养老机构应当于每年 3 月底前，向同级价格主管部门报送《南京市养老机构收费情况表》，以及上一年度财务收支情况和收费执行情况。	市物价局、民政局，各区政府、江北新区管委会	持续实施
九、加强养老院服务质量长效监管	建立完善全市养老院服务标准体系，加快养老院行业信用建设。采取“双随机一公开”抽查模式，加强对养老院价格、食品安全、消防安全、生活照料、膳食供应、精神文化服务等有效监管。	1．选择部分养老院开展服务标准试点； 2．委托第三方专业机构对试点养老院开展上门评估，列出问题清单，并督促整改； 3．根据试点情况组织专家制定系列化的服务标准，选择适当的标准类型进行发布； 4．加强与相关监管部门联动，深入推进“双随机一公开”。	市民政局、质监局、发改委、工商局、物价局、食药监局、公安消防局，各区政府、江北新区管委会	2019 年出台措施
	完善以 12349 养老服务热线为基础的全市养老院服务质量信息化监管平台，建设“透明服务、明白消费、实时监管”的养老院。	1．选择部分养老院开展信息化试点； 2．完善市、区信息化监管平台并给予适当财政补贴。	市民政局、财政局，各区政府、江北新区管委会	2018 年底出台办法

工作目标	主要任务	具体措施	责任单位	考核节点
十、加大养老院服务考核奖惩	建立养老领域红名单制度。对为行业发展和养老服务作出突出贡献的个人和单位予以联合信用激励。建立实施养老机构质量达标和信用管理制度。对于服务质量达到行业标准、评估等级明显提高、获得较高信用评价的养老机构，择优给予适当奖励；服务质量不达标、信用评价等级低的养老机构，一律缓发或取消各项补贴。	市发改委会同市民政局制定具体细则。	市发改委、市民政局	2019 年出台细则
		1．养老院每升一个等级奖励 10 万元； 2．每年择优奖励 10 所特色化、品牌化、智能化的养老院。	市民政局、财政局，各区政府、江北新区管委会	持续实施
	建立完善养老院服务举报投诉制度，对出现服务质量下降甚至欺老、虐老的养老院，依法依规严肃查处。	1．对下发整改通知书后，养老院未按时整改到位的，缓发各项补贴；当年仍不能整改到位的，取消各项补贴； 2．对出现服务质量下降甚至欺老、虐老的养老院，给予降级处理；对情节严重的相关责任人，由公安部门依法处理。	市民政局、财政局、公安局，各区政府、江北新区管委会	持续实施

注：责任单位排在第一位的为牵头部门。