

怀化市民政局

怀化市民政局关于 养老机构“开门办院”提升服务质量的通知

各县市区民政局、养老服务机构：

为提升服务质量、扩大养老机构服务有效供给，促进我市养老服务高质量发展，根据《湖南省民政厅关于推进养老服务高质量发展实施意见》文件精神，结合我市实际，制定全市养老机构“开门办院”提升服务质量的通知，具体如下。

一、总体目标

到 2027 年底，全市养老机构供给体系、服务质量、投入保障、监管体系、人才与技术等养老服务领域突出矛盾问题得到解决，标准化建设全面落实，基本安全规范全面达标，养老服务质量建设长效机制逐步健全，社会对养老机构服务满意度持续提升，老年人获得感、幸福感、安全感持续增强。

二、基本条件

全市实施“开门办院”的养老机构要依法办理法人登记并在民政部门备案，且连续运营一年及以上，符合“五统一”要求（即名称统一、配置统一、标识统一、颜色统一、分区统一），有食品经营许可证、消防审验达标。

三、重点措施

（一）“请进来”。一是请医疗专家、养老服务专家、心理专家等各方面的专家定期进入养老机构给管理人员和护理人员讲相关专业知识和养生知识，提升管理水平和服务技能，给入住老年人讲解医养康养养生知识及开展文娱活动。二是组织退休老同志前往养老机构进行实地参观考察，了解养老机构的服务项目、收费标准、护理等级等有关情况。与居住在养老机构里的老年人沟通交流，了解居住感受。

（二）“走出去”。一是机构管理人员和护理员走出去接受培训、学习考察、开阔视野，提升管理水平和服务供给。二是在确保安全的情况下，支持在院健康老人走出去开展“春秋游”等户外活动、力所能及的户外劳动和社会活动，让老年人融入社会、参与社会活动，发挥老有所为作用。改变全社会对养老机构的认识和顾虑。三是支持养老机构管理人员、服务人员到各个社区开展养老护理专业讲座等方式，推广健康养老的理念、了解养老机构服务模式，直接走入老年人家庭进行服务体验，与民政部门、文化部门合作开展社区居家娱乐活动、表演活动，提升养老机构影响力和知名度，让更多的老年人关注养老机构。

（三）“打开门”。科学合理的打开养老机构大门，改变机构大门紧闭的传统管理方式，是“开门办院”的题中要义。一是打开老人“出入门”。支持养老机构打开大门，合理出入管理，对具备自理能力的老人每天给予适当时间出行，适当放宽老人时间限制。二是打开家属“探视门”。明

确家属探视时间为视情况放宽至 8:00-22:00,同时强化市域“安联网”门禁系统成果应用,支持亲属和长期监护人探视采取一次性录入、刷脸入院的方式进院探视。三是设立公众“接待日”和媒体“开放日”。定期邀请社会老年人和家人进院体验生活,增加养老生活趣味性和幸福感,并利用官方媒体、媒介广泛传播,扩大养老机构的社会知晓度和参与度。

(四)“强监管”。一是与中国建设银行合作,签订养老服务预收费监管的战略框架协议,通过“养老机构资金监管平台”加强对养老机构预收费缴存和支取有效监督,防范养老机构非法集资风险。二是科技赋能,依托怀化市养老机构“安联网”系统,对养老机构实行“云监管”全覆盖,并开通互联网监控端口,引入大众监督,倡导比学赶超,营造尊老敬老社会氛围。

四、保障措施

(一)加强组织领导。各县市区民政部门和养老服务机构要高度重视,坚持从实际出发,因地制宜,坚持将“开门办院”工作与养老服务整体工作统筹谋划,合力推进,提高养老机构服务水平。

(二)建立协调机制。要建立健全推行养老机构“开门办院”提升养老服务质量监测和评估体系,合理运用评估成果,在年度福彩公益金分配上对工作完成优秀的县市区进行适当倾斜确保市县机构三级联动、工作协同。

(三)加强示范推广。要总结宣传“开门办院”创建工作的经验做法、典型模式和工作成效，通过开展示范观摩、视频直播、口耳相传等方式，提高养老机构“开门办院”服务质量典型引领和辐射带动作用。

附件：养老机构“开门办院”的重点任务落实措施分解清单



附件：

养老机构“开门办院”的重点任务落实
措施分解清单

序号	项目名称	指标任务	考核要求
1	“请进来”	请养老服务专家入院给老年人讲解医养康养养生知识及开展文娱活动。	每月一次
		组织退休老同志入院实地考察。	每季度一次
2	“走出去”	机构管理人员和护理员走出去接受培训、学习考察、开阔视野。	每半年一次
		支持在院健康老人走出去开展“春秋游”等户外活动、力所能及的户外劳动和社会活动，让老年人融入社会、参与社会活动。	每季度一次
		支持养老机构管理人员、服务人员到各个社区开展养老护理专业讲座，民政部门、文化部门合作开展社区居家娱乐活动、表演活动，提升养老机构影响力和知名度。	每月一次
3	“打开门”	合理出入管理，对具备自理能力的老人每天给予适当时间出行，家属探视时间为视情况放宽至 8:00-22:00。	文件下发以后开始执行
		强化市域“安联网”门禁系统成果应用，支持亲属和长期监护人探视采取一次性录入、刷脸入院的方式进院探视。	
		定期邀请社会老年人和家人进院体验生活，利用官方媒体、媒介广泛传播。	每季度
4	“强监管”	与中国建设银行合作，签订养老服务预收费监管的战略框架协议，加强对养老机构预收费缴存和支取有效监督。	常态保持
		依托怀化市养老机构“安联网”系统，对养老机构实行“云监管”全覆盖。	常态保持