

上海市养老机构条例

上海市人民代表大会常务委员会公告第 8 号

(2014 年 2 月 25 日上海市第十四届人民代表大会常务委员会第十一次会议通过)

颁布日期: 20140225 实施日期: 20140601 颁布单位: 上海市人民代表大会常务委员会

[第一章 总则](#)

[第二章 养老机构的设立](#)

[第三章 规划建设与扶持优惠](#)

[第四章 养老机构服务规范](#)

[第五章 政府服务和监管](#)

[第六章 法律责任](#)

[第七章 附则](#)

《上海市养老机构条例》已由上海市第十四届人民代表大会常务委员会第十一次会议于 2014 年 2 月 25 日通过, 现予公布, 自 2014 年 6 月 1 日起施行。

上海市人民代表大会常务委员会

2014 年 2 月 25 日

第一章 总则

第一条 为了促进本市养老机构的发展, 规范对养老机构的管理, 保障入住养老机构的老年人的合法权益, 根据 [《中华人民共和国老年人权益保障法》](#) 等有关法律、行政法规, 结合本市实际, 制定本条例。

第二条 本市行政区域内养老机构的设立、规划建设与扶持优惠、服务规范及其监督管理, 适用本条例。

第三条 本条例所称的养老机构, 是指为老年人提供集中居住和照料护理服务的机构。

第四条 各级人民政府应当根据社会经济发展和养老需求状况, 将本行政区域内养老机构的发展纳入同级国民经济和社会发展规划; 举办保障性养老机构, 提供基本养老服务保障; 加大支持和引导力度, 创新公共服务供给方式, 发挥社会力量在养老机构发展中的作用。

第五条 民政部门是本市养老机构的行政主管部门。区、县民政部门负责本行政区域内养老机构的指导、监督和管理。

发展改革、财政、规划国土资源、卫生计生、公安消防、工商行政管理、商务、人力资源社会保障、食品药品监管、教育、审计等部门按照各自职责, 共同做好养老机构的发展和监督管理工作。

第六条 鼓励社会力量举办养老机构; 鼓励民间资本通过委托管理等方式, 运营公有产权的养老机构。

鼓励公民、法人和其他组织向养老机构捐赠和提供志愿服务。

第七条 鼓励养老机构加入行业协会。

行业协会应当加强行业自律和诚信建设, 开展业务培训, 发挥老年人照料护理等级第三方评估机制的作用, 引导和规范养老机构提供符合社会需求的养老服务, 调解养老机构运营、服务过程中产生的争议, 维护养老机构及其收住的老年人的合法权益。

第八条 养老机构应当遵守法律、法规, 尊重入住老年人的人格尊严, 依法保障入住老年人的合法权益。

政府投资举办的养老机构应当优先保障经济困难的孤寡、失能、高龄等老年人的服务需求。

第二章 养老机构的设立

第九条 设立养老机构，应当符合有关法律、法规等规定的条件，并向民政部门提出申请。民政部门应当将申请设立需要提交的文件、材料目录和申请书示范文本，在办事服务窗口及政务网站上公开。

境内组织和个人设立养老机构的，应当向养老机构所在地的区、县民政部门申请。境外组织和个人独资或者与境内组织和个人合资、合作设立养老机构的，应当向市民政部门申请。法律、法规对投资者另有规定的，从其规定。

民政部门应当自受理申请之日起二十个工作日内，对申请人提交的文件、材料进行书面审查并实地查验。符合条件的，颁发养老机构设立许可证（以下简称设立许可证）；不符合条件的，应当书面通知申请人并说明理由。

第十条 养老机构取得设立许可证后，应当按照有关规定，办理相关登记手续：

（一）举办非营利性养老机构，经批准设置为事业单位的，向事业单位登记管理机关办理登记手续；符合民办非企业单位登记条件的，向民政部门办理登记手续。

（二）举办营利性养老机构，向工商行政管理部门办理登记手续。

第十一条 养老机构的名称、法定代表人或者主要负责人、服务范围等事项发生变动的，应当自变动之日起三十日内，向实施许可的民政部门办理变更手续，并按照有关规定，到相应的登记管理机关办理变更登记。养老机构变更住所的，应当重新办理申请设立手续。

养老机构终止的，应当妥善安置收住的老年人，并按照国家有关规定办理注销等手续。民政部门应当督促养老机构实施安置方案，为其妥善安置老年人提供帮助。

第十二条 民政部门应当将养老机构设立、变更、注销、终止服务等相关信息，及时向社会公布，并提供查询服务。

第三章 规划建设与扶持优惠

第十三条 市民政部门会同市规划国土资源部门根据本市中心城区和郊区（县）人口、公共服务资源、养老服务需求状况等因素，制定养老设施布局专项规划，合理布局养老机构，经市人民政府批准后，纳入相应的城乡规划。

新建居住区或者旧区改造，应当按照规划要求和有关标准、规范，配套建设相应的养老机构。配套建设的养老机构应当与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用。

第十四条 各级人民政府应当将养老机构建设用地纳入土地利用总体规划和土地利用年度计划，合理安排用地需求。

非营利性养老机构建设用地，可以依法使用国有划拨土地或者农民集体所有的土地。

营利性养老机构建设用地，依法办理有偿用地手续，优先保障供应。

养老机构建设用地，非经法定程序不得改变用途。

第十五条 各级人民政府通过补助投资、购买服务、完善投融资政策等方式，鼓励和支持社会力量举办、运营养老机构。

第十六条 养老机构依法享受国家规定的税收优惠。

对与养老机构有关的行政事业性收费，按照国家和本市有关规定予以减免。

第十七条 养老机构使用水、电、燃气、电话，按照居民生活类价格标准收费；养老机构使用有线电视，按照本市有关规定，享受付费优惠。

为养老机构实施的供电配套工程定额收费、燃气配套工程收费，按照本市有关规定给予优惠。

鼓励其他经营性单位对养老机构实行收费优惠。

第十八条 社区卫生服务机构应当与辖区内的养老机构建立合作机制，为养老机构收住的老年人上门提供基本医疗服务；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。

鼓励有条件的养老机构设立内部医疗机构（以下简称内设医疗机构），其设立办法及执业范围，按照国家和本市医疗机构管理的有关规定执行。

符合条件的内设医疗机构，可以向有关主管部门申请纳入相关城乡医疗保险的定点结算范围。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。

第十九条 各级人民政府应当按照本市有关规定，对符合本市建设标准和补助条件的非营利性养老机构，给予相应的建设补助或者资助。

各级人民政府可以根据养老机构的运营情况，对符合条件的非营利性养老机构，给予相应的运营补贴。

中心城区人民政府应当制定引导、鼓励本辖区户籍老年人入住郊区养老机构的补贴措施。

第二十条 本市建立健全养老服务人才培养、使用、评价和激励机制，依法规范养老机构用工，促进从业人员劳动报酬合理增长。

鼓励高等学校、中等职业学校和职业培训机构设置相关专业或者培训项目，在养老机构设立实习基地，培养养老护理专业人才。

参加养老护理职业培训和职业技能鉴定的从业人员，按照本市有关规定，享受相应的补贴。

第二十一条 鼓励养老机构投保责任保险。养老机构投保责任保险的，可以获得相应的政府补贴。

第四章 养老机构服务规范

第二十二条 养老机构的老年人居住用房、公用服务用房、活动用房以及呼叫装置、照明、标识等场地、建筑物、设施设备，应当符合本市养老机构基本设施要求。政府投资举办的养老机构的设施设备应当做到经济实用。

禁止在养老机构内建造威胁老年人安全的建筑物和构筑物。

禁止利用养老机构的场地、建筑物和设施，开展与养老服务宗旨无关的其他活动。

第二十三条 养老机构应当配备与服务、运营相适应的管理人员和专业技术人员，并按照本市有关规定，根据不同照料护理等级，配备相应比例的护理员。

养老机构中从事医疗、康复、社会工作等服务的专业技术人员应当具有相应的专业技术资格；护理员应当接受专业技能培训，经考核合格后持证上岗。

养老机构应当定期对工作人员进行职业道德教育，组织开展业务培训，提高其职业道德素养和业务能力。

养老机构应当为工作人员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。

第二十四条 养老机构的护理员以及餐饮服务人员应当具有健康证明，并每年进行一次健康检查；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，养老机构应当及时将其调离岗位。

第二十五条 养老机构应当按照国家和本市有关规定，建立健全消防、安全值守、设施设备、食品药品等安全管理制度，确定专人负责，定期开展安全检查，及时消除安全隐患。

养老机构应当制定突发事件具体应急预案，规定突发事件发生时保护老年人的相应措施，并定期组织开展消防等应急演练。

突发事件发生时，养老机构应当立即启动应急处理程序，并根据应急预案和有关部门的要求，开展应急处置。

第二十六条 养老机构应当与收住的老年人或者其代理人签订服务合同，明确各方的权利、义务。

民政部门会同市工商行政管理部门、有关行业协会制定服务合同示范文本，供养老机构与收住的老年人或者其代理人参照使用。

第二十七条 养老机构应当根据本市老年人照料护理等级评估标准，对收住的老年人的身体状况进行评估，确定照料护理等级，经老年人或者其代理人确认后，在服务合同中予以载明。

老年人身体状况发生变化，需要变更照料护理等级的，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，变更服务合同的相关内容。

养老机构、老年人或者其代理人可以委托第三方专业机构进行照料护理等级评估。

第二十八条 养老机构应当按照服务合同载明的照料护理等级及其他约定内容，为收住的老年人提供相应的生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务。

养老机构提供的服务应当符合有关国家、行业及地方标准和规范的要求。 第二十九

九条 养老机构应当编制符合老年人营养需求的食谱，合理配置符合食品安全要求和民族风俗习惯、适宜老年人食用的膳食。

老年人的膳食制作应当与工作人员分开。养老机构应当对老年人膳食经费实行分账管理，定期向老年人或者其代理人公开账目。 第三十条 养老机构应当为收住的老年人建立健康档案，定期组织老年人检查身体，做好日常保健知识宣传和疾病预防工作。

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其他代理人，并转送医疗机构救治。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。 第三十一条 养老机构应当建立卫生消毒制度，定期对老年人的生活、活动场所和使用的物品进行清洗、消毒。 第三十二条 养老机构应当开展适合老年人的文化、健身、娱乐活动，丰富老年人的精神文化生活。

养老机构开展文化、健身、娱乐活动时，应当为老年人提供必要的安全防护措施。 第三

三十三条 养老机构及其工作人员对老年人的个人信息与隐私，应当予以保护。 第三十四

四条 养老机构的服务收费，按照市人民政府的有关规定执行。

养老机构应当公示各类服务项目的收费标准和收费依据。 第三十五条 养老机构

应当定期向老年人或者其代理人通报机构服务和运营管理的有关情况，听取意见和建议；对老年人或者其代理人反映的问题，应当及时核实处理。 第三十六条 养老机构与收住的老年人或者其代理人发生争议的，可以自行协商解决，或者申请人民调解组织、行业协会及其他有关组织进行调解，也可以依法通过仲裁、诉讼等途径解决。

第五章 政府服务和监管

第三十七条 民政部门应当简化手续、规范程序、公开信息，为筹建和申请设立养老机构的组织和个人，以及养老机构的日常运营管理，提供相应的指导和服务。 第三十八

八条 市民政部门应当建立统一的养老机构信息服务平台，为养老机构和社会公众免费提供政策咨询、信息查询和投诉、举报受理等服务。 第三十九条 民政部门应当加强对养老机构设立、服务质量和运营情况的监督检查，发现问题，及时督促整改。

民政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。

养老机构应当于每年三月三十一日之前，按照国家有关规定，向实施许可的民政部门提交上一年度的工作报告。 第四十条 民政部门应当建立养老机构评估制度，定期组织有关方面专家或者委托第三方专业机构，对养老机构的人员配备、设施设备条件、管理水平、服务质量、社会信誉等进行综合评估，并将评估结果向社会公布。 第四十一条 审计部门按照国家有关规定，对政府投资举办或者接受政府补助的养老机构的财务状况进行审计监督，依法向社会公布审计结果。

物价部门依法对养老机构的服务收费进行监督管理，及时查处价格违法行为。民政部门在监督检查中发现养老机构可能存在价格违法行为的，应当及时通知物价部门核实处理。

第四十二条 民政部门应当建立养老机构诚信档案，记录其设立与变更、日常监督检查、违法行为查处、综合评估结果等情况，并通过养老机构信息服务平台予以公开，接受社会查询；对有不良信用记录的养老机构，应当增加监督检查频次，加强整改指导。 第四

十三条 民政部门应当通过统一的投诉、举报电话或者养老机构信息服务平台等渠道，受理对养老机构的投诉、举报。

民政部门对接到的投诉、举报，应当及时核实处理，并将处理结果告知投诉人、举报人。

第六章 法律责任

第四十四条 违反本条例规定的行为，[《中华人民共和国老年人权益保障法》](#)及其他有关法律、行政法规已有处理规定的，从其规定。第四十五条 违反本条例规定，养老机构未按照规定向实施许可的民政部门办理设立许可证变更、注销手续的，由实施许可的民政部门责令限期改正；逾期不改正的，处以一千元以上五千元以下罚款；情节严重的，处以五千元以上三万元以下罚款。第四十六条 违反本条例规定，养老机构擅自暂停或者终止服务的，由实施许可的民政部门责令改正，并处以一万元以上十万元以下罚款；情节严重的，处以十万元以上二十万元以下罚款。第四十七条 违反本条例规定，养老机构有下列行为之一的，由实施许可的民政部门或者其他相关部门责令改正，并处以二千元以上一万元以下罚款；情节严重的，处以一万元以上十万元以下罚款：

- （一）在养老机构内建造威胁老年人安全的建筑物和构筑物的；
- （二）利用养老机构的场地、建筑物、设施，开展与养老服务宗旨无关活动的；
- （三）配备人员的资格不符合规定的；
- （四）安排未取得健康证明的护理员上岗工作，或者未及时将患有可能影响老年人身体健康的疾病的护理员调离岗位的；
- （五）未按照有关国家、行业及地方强制性标准的要求开展服务的；
- （六）向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。

对有前款所列行为之一的养老机构，有关部门有权中止扶持、优惠措施；情节严重的，追回已经发放的补助、补贴和减免的费用。养老机构经整改消除前款所列行为的，可以重新申请相关扶持、优惠措施。第四十八条 违反本条例规定，民政等部门的工作人员有下列行为之一的，由其所在单位或者上级主管部门给予警告或者记过处分；情节较重的，给予记大过或者降级处分；情节严重的，给予撤职或者开除处分；构成犯罪的，依法承担刑事责任：

- （一）违反法定权限、条件和程序实施养老机构设立许可的；
- （二）未依法履行监督管理职责，造成不良后果的；
- （三）对接到的投诉、举报，未及时核实处理，或者未将处理结果告知投诉人、举报人的。

第七章 附则

第四十九条 本条例施行前设立的养老机构，符合规定条件的，应当依法办理设立手续；不符合规定条件的，应当按照国家有关规定，限期完成整改。第五十条 本条例自 2014 年 6 月 1 日起施行。