

《养老机构服务质量控制规范》解读

《养老机构服务质量控制规范》已于 2024 年 8 月 28 日发布，于 2024 年 10 月 1 日实施，现就制定背景、目的和意义、主要内容解读如下：

一、编制背景

2019 年，中共中央、国务院发布《关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》，深圳作为中国特色社会主义先行示范区，承担着打造“老有颐养”民生幸福标杆的重要使命，先后推出《深圳经济特区养老服务条例》《深圳市构建高水平“1336”养老服务体系实施方案（2020-2025 年）》等政策法规，为助力深圳推进“老有颐养”先行示范奠定了坚实的基础。

在取得阶段性成效的同时，我市养老机构服务质量的标准化和规范化程度相对较低，需在贯彻现行法规政策的基础上，进一步跟进完善相关配套标准。

二、目的和意义

通过研究和制定《养老机构服务质量控制规范》，明确服务标准、规范服务流程和要求，建立养老机构服务质量管理体系，为全市养老机构服务质量控制工作提供指引和依据。同时满足老年人多样化养老需求，通过顶层制度设计引领，不断提升老年人的获得感、幸福感。

三、主要内容

《养老机构服务质量控制规范》标准结构包括 6 个章节和 1 个附录。以下对文件中的主要条款进行简要说明。

（一）第一章：范围

本文件规定了养老机构服务的基本要求、服务内容和服务质量要求、服务评价与改进等内容。

本文件适用于深圳市内养老机构的运行和管理。

（二）第二章：规范性引用文件

本章节给出了本文件所引用的文件。

（三）第三章：术语和定义

本章节规定了相关第三方的术语和定义。

（四）第四章：基本要求

本章节规定了资质要求、服务人员要求、环境和设施设备要求、运营管理要求的内容。

（五）第五章：服务内容和质量要求

本章节规定了出入院服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、生活照料服务、老年护理服务、医疗保健服务、委托服务、安全保护服务、文化娱乐活动、心理关爱服务、咨询服务、教育服务、安宁服务和居家上门服务的服务内容和质量要求。

（六）第六章：服务评价与改进

本章节规定了评价内容、评价方式和持续改进等要求。

（七）附录

附录 A：纠正预防措施报告表。

四、附则

本文件由深圳市民政局提出并归口，主要起草单位是深圳市民政局、深圳市社会福利服务指导中心、深业健康产业投资运营（深圳）有限公司。