

《养老机构服务质量控制规范》（送审稿）编制说明

一、项目背景

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制度。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。

二、工作简况

（一）任务来源

2022 年 5 月，深圳市市场监督管理局发布下达 2022 年深圳市地方标准计划项目任务的通知，正式批准深圳市地方标准《养老机构服务质量控制规范》的立项工作。《养老机构服务质量控制规范》由深圳市民政局提出并归口，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）有限公司负责起草。

（二）主要起草过程

制定《养老机构服务质量控制规范》主要经历了以下阶段：

1、立项及项目规划阶段

2022 年 5 月，《养老机构服务质量控制规范》作为深圳市地方标准正式批准立项。

2、组织起草阶段

2023 年 3 月，组建《养老机构服务质量控制规范》编制组。搜集各类相关行政法规文件、国内外相关标准与技术规范，对搜集的相关法规、国内外标准及技术规范中的相关要求进行分析研究，确定标准的初步框架结构，并进行编制组任务分工。

2023 年 3—4 月，起草标准草案。召开多次内部研讨会，根据研讨会意见修改标准，形成标准草案。

2023 年 5 月，对深圳市已备案的养老机构进行研究，综合考虑养老机构规模、运营方式、消费档次等因素，筛选出 12 家养老机构作为标准调研对象，确保调研对象全面代表深圳市的机构养老情况。同时，对 12 家养老机构开展实地走访调研，论证标准技术指标，并根据调研结果修改标准草案，形成标准初稿。

3、征求意见阶段

2023 年 8—11 月，以书面的形式向各区民政局、大鹏新区统战和社会建设局和各养老机构开展第一轮征求意见工作。共收集 13 家单位意见，共 26 条，其中，采纳意见 16 条，部分采纳意见 5 条，不采纳的意见 5 条。

三、标准编制依据及对标情况

（一）编制依据

遵循 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》的基础上，综合研究 GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》、DB44/T 1750—2015《养老机构服务规范》和《广东省民政厅关于开展2022年度广东省养老机构等级评定工作的通知》等文件，遵循系统性、地方性、科学性、开放性和可操作性原则，采用资料调研、实地走访调研等多种调研方法，对深圳市养老机构基本要求、服务内容和质量进行调研和分析，同时，针对编制中出现的问题开展讨论，编制标准初稿。在此基础上，通过征求意见和专家研讨会等方式汇总来自不同领域的观点，从而确立多方位、多层次、多元化的综合方案，形成《养老机构服务质量控制规范》标准文本及编制说明。

（二）与国内领先、国际先进标准的对标情况

为了提升养老机构的服务质量，《养老机构服务质量控制规范》规定了养老护理员与老年人配比严于行业标准 MZ/T 187—2021《养老机构岗位设置及人员配备规范》、基础护理合格率和护士技术操作合格率严于广东省地方标准 DB44/T 1750—2015《养老机构服务规范》。具体指标对比如表1～表3所示。

表1 养老护理员与老年人配比要求指标对比

标准号/名称	养老护理员与老年人配比要求	条文号	备注
MZ/T 187—2021	与自理老年人比例为 1:15—1:20； 与部分自理老年人配比为 1:8—1:12； 与完全不能自理老年人配比为 1:3—1:5。	6.3	
本标准	与自理老年人的配备比例应不低于 1:10；	4.2.2.4.1	根据调研结果，

	与部分自理老年人配备比例应不低于 1:5; 与完全不能自理老年人的配备比例应不低于 1:3。		95%以上养老机构可达到。
--	---	--	---------------

表 2 基础护理合格率指标对比

标准号/名称	基础护理合格率	条文号	备注
DB44/T 1750—2015	≥90%	6.5.2.9	
本标准	≥95%	5.6.2.4	

表 3 护士技术操作合格率指标对比

标准号/名称	护士技术操作合格率	条文号	备注
DB44/T 1750—2015	≥90%	6.5.2.9	
本标准	≥95%	5.6.2.4	

四、标准构成及主要技术指标依据

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

（一）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）规范性引用文件

本章节给出了本规范所引用的文件。

（三）术语和定义

本章节规定了养老机构、自理老人、部分自理老人、完全不能自理老人和相关第三方的术语和定义。

养老机构的定义来源于中华人民共和国民政部令第 66 号，

《养老机构管理办法》第二条。自理老人、部分自理老人、完全不能自理老人的定义主要参考 DB44/T 1750—2015《养老机构服务规范》和 GB/T 42195《老年人能力评估规范》。相关第三方的定义来源于 GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》中定义 3.4。

中华人民共和国民政部令第 66 号养老机构管理办法，第二条养老机构术语和定义如下：

第二条 本办法所称养老机构是指依法办理登记，为老年人提供全日集中住宿和照料护理服务，床位数在 10 张以上的机构。

DB44/T 1750—2015《养老机构服务规范》中自理老人、部分自理老人、完全不能自理老人的定义如下：

3.3

自理老人 independent elderly of activities daily living(ADL)

日常生活行为完全自理的老年人。

3.4

介助老人 part-independent elderly

日常生活行为依赖扶手、拐杖、轮椅和升降等辅助器具帮助的老年人。

3.5

介护老人 fully-dependent elderly

日常生活行为依赖他人护理的老年人。

(四) 基本要求

本章节包括 4.1 机构资质要求、4.2 服务人员要求、4.3 环境

和设施设备要求和 4.4 运营管理要求。

4.1 机构资质要求主要参考 GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》《广东省养老机构等级划分与评定实施指南》（2023 版）和实地走访调研结果。

4.2 服务人员要求主要参考 GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》、GB/T 37276—2018《养老机构等级划分与评定》、MZ/T 187—2021《养老机构岗位设置及人员配备规范》《广东省养老机构等级划分与评定实施指南》（2023 版）、陕西省地方标准 DB61/T 997—2015《养老机构服务质量规范》、北京市地方标准 DB11/T 148—2017《养老机构服务质量规范》和实地走访调研结果。

4.3 环境和设施设备要求主要参考 GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》和实际经验。

4.4 运营管理要求主要参考中华人民共和国民政部令第 66 号《养老机构管理办法》《深圳经济特区养老服务条例》、GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》和《广东省养老机构等级划分与评定实施指南》（2023 版）等。

（五）服务内容和质量要求

本章节包括 5.1 出入院服务、5.2 膳食服务、5.3 清洁卫生服务、5.4 洗涤服务、5.5 生活照料服务、5.6 老年护理服务、5.7 医疗保健服务、5.8 委托服务、5.9 安全保护服务、5.10 文化娱乐活动、5.11 心理/精神支持服务、5.12 咨询服务、5.13 教育服务、5.14 安宁服务和 5.15 居家上门服务。

5.1 出入院服务主要参考《广东省养老机构等级划分与评定

实施指南》(2023 版)、天津市地方标准 DB12/T 526—2019《养老机构服务质量规范》、北京市地方标准 DB11/T 148—2017《养老机构服务质量规范》、湖北省地方标准 DB42/T 1246—2017《养老机构服务质量规范》和实地走访调研结果。

5.2 膳食服务主要参考《餐饮服务食品安全操作规范》(国食药监食[2011]395 号)、GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》《广东省养老机构等级划分与评定实施指南》(2023 版)、北京市地方标准 DB11/T 148—2017《养老机构服务质量规范》、天津市地方标准 DB12/T 526—2019《养老机构服务质量规范》和实地走访调研结果。

5.3 清洁卫生服务、5.4 洗涤服务、5.7 医疗保健服务、5.8 委托服务和 5.9 安全保护服务主要参考 GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》《广东省养老机构等级划分与评定实施指南》(2023 版)、北京市地方标准 DB11/T 148—2017《养老机构服务质量规范》、天津市地方标准 DB12/T 526—2019《养老机构服务质量规范》和实地走访调研结果。

5.5 生活照料服务主要参考 GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》《广东省养老机构等级划分与评定实施指南》(2023 版)、北京市地方标准 DB11/T 148—2017《养老机构服务质量规范》、天津市地方标准 DB12/T 526—2019《养老机构服务质量规范》、湖北省地方标准 DB42/T 1246—2017《养老机构服务质量规范》和实地走访调研结果。

5.6 老年护理服务主要参考 GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》《广东省养老机构等级划分与评定实施指南》

（2023 版）、DB44/T 1750—2015《养老机构服务规范》、北京市地方标准 DB11/T 148—2017《养老机构服务质量规范》、天津市地方标准 DB12/T 526—2019《养老机构服务质量规范》和实地走访调研结果。

5.10 文化娱乐活动主要参考《广东省养老机构等级划分与评定实施指南》（2023 版）、安徽省地方标准 DB34/T 3975—2021《养老机构孝德文化建设指南》、天津市地方标准 DB12/T 526—2019《养老机构服务质量规范》和实地走访调研结果。

5.11 心理/精神支持服务主要参考《广东省养老机构等级划分与评定实施指南》（2023 版）、安徽省地方标准 DB34/T 3975—2021《养老机构孝德文化建设指南》、北京市地方标准 DB11/T 148—2017《养老机构服务质量规范》、天津市地方标准 DB12/T 526—2019《养老机构服务质量规范》和实地走访调研结果。

5.12 咨询服务主要参考《深圳经济特区养老服务条例》、MZ/T 188—2021《养老机构接待服务基本规范》、SZDB/Z 240—2017《社区老年人日间照料服务规范》、北京市地方标准 DB11/T 148—2017《养老机构服务质量规范》和实地走访调研结果。

5.13 教育服务主要参考《广东省养老机构等级划分与评定实施指南》（2023 版）、北京市地方标准 DB11/T 148—2017《养老机构服务质量规范》和实地走访调研结果。

5.14 安宁服务主要参考《广东省养老机构等级划分与评定实施指南》（2023 版）、DB44/T 1984—2017《养老机构服务规范 临终关怀》、北京市地方标准 DB11/T 148—2017《养老机构服务质量规范》、天津市地方标准 DB12/T 526—2019《养老机构服务

质量规范》和实地走访调研结果。

5.15 居家上门服务主要参考《广东省养老机构等级划分与评定实施指南》（2023 版）、SZDB/Z 242—2017《居家养老服务与绩效评估规范》和实地走访调研结果。

（六）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，主要参考 GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》、北京市地方标准 DB11/T 148—2017《养老机构服务质量规范》、陕西省地方标准 DB61/T 997—2015《养老机构服务质量规范》、新疆地方标准 DB65/T 4055—2017《养老机构服务质量规范》和实地走访调研结果。

（七）附录 A

附录 A 规定了纠正预防措施报告表的内容，主要参考 MZ/T 133—2019《养老机构顾客满意度测评》、ISO 9001《质量管理体系》和实际管理经验。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本文件不涉及专利等知识产权问题。

六、重大分歧条款处理情况

本文件无重大意见分歧。

七、实施标准的措施建议

为推进《养老机构服务质量控制规范》的贯彻实施，规范我市养老机构服务工作，结合我市情况，提出以下建议：

一是业务主管部门通过开展讲座培训、专栏宣传等形式，对《养老机构服务质量控制规范》标准文件进行宣传，帮助标准化

对象（养老机构）掌握和了解标准的基本内容及要求。二是养老机构单位组织职工，包括管理人员、服务人员对标准进行学习，熟悉标准内容，严格监控工作行为，确保合规、合法。三是业务主管部门委托第三方机构对《养老机构服务质量控制规范》的实施组织定期的检查与监测，及时记录和更新养老机构服务质量异常信息。

本文件为深圳市养老机构服务质量规范工作提供了技术支持和依据，引导深圳市养老机构向规范化、专业化方向发展，进一步推动我市养老机构服务水平的提升。

八、其他需要说明的事项

无其他需要说明的事项。