

平顶山市民政局文件

平民〔2024〕99号

平顶山市民政局关于进一步落实 《河南省养老机构服务管理导则》的通知

各县(市、区)民政局，城乡一体化示范区民政局、高新区农社局：

为进一步规范全省养老机构管理，河南省民政厅出台了《河南省养老机构服务管理导则》(豫民文〔2024〕195号)，以下简称《导则》。为确保《导则》在我市得到全面有效贯彻实施，提升养老机构服务规范化建设水平，推动养老服务高质量发展，现提出以下具体要求：

一、高度重视，加强组织领导

各县(市、区)民政局要加强组织领导，对辖区养老机构落

实《导则》情况进行监督指导和评估反馈。从依法办理登记、机构合理布局、齐全设施设备、规范服务管理、提升服务质量、加强安全管理等方面入手，督促养老机构进一步健全服务质量和安全保障长效机制，充分发挥星级养老机构的示范引领作用，全面提升养老机构的管理服务水平。

二、深入学习，广泛宣传培训

各县（市、区）民政局要加强对养老机构的宣传和指导工作，帮助养老机构了解《导则》要求、掌握服务标准和管理方法。通过座谈会、观摩交流等方式组织养老机构负责人、管理人员和服务人员认真学习《导则》中环境与建筑、设施设备、运营管理、服务管理4个方面53项内容，确保机构全面理解其精神实质和具体要求。

三、严格标准，提升服务质量

各县（市、区）民政局要依据《导则》要求，督促养老机构对规章制度建立与优化、机构人员配置与培训、机构安全防范与管理、创新服务模式与技术应用、健全投诉处理机制等方面进一步完善，不断提高养老机构照护服务、质量安全、风险防控、应急处置、纠纷调解的能力和水平，确保机构服务规范、安全、有效。

四、提炼总结，强化长效机制

各县（市、区）民政局要加强对辖区养老机构日常管理与监督，明确工作重点、提炼总结经验，特别是能够提升养老机构服

务管理效能的举措，形成长效机制，从而提升养老机构服务规范化建设水平。市民政局将依照《导则》中环境与建筑、设施设备、运营管理和服务管理四个方面，按照养老机构等级评定工作部署，对各县（市、区）养老机构开展等级评定工作。确保到2025年底，我市乡镇级养老机构评定为一级至二级服务等级、县级养老机构评定为二级至三级服务等级的建有率达到80%以上。





平顶山市民政局办公室

2024年12月20日印发
