

# 标准化助推养老机构服务高质量发展探讨

陈清

(江苏省质量和标准化研究院,江苏 南京 210001)

**摘要:**随着我国社会逐步进入老龄化,养老机构规模也不断扩大,然而养老机构服务质量问题成为当下不少人们关注的重点。2019年,国务院办公厅印发了《关于推进养老服务发展的意见》,对养老服务领域标准化建设提出明确要求,“标准化”的提出为养老机构服务高质量发展指明了方向。基于此,本文通过对标准化对养老机构服务高质量发展的重要作用进行探讨,提出几点标准化助推养老机构服务高质量发展的实现路径,以期推进我国养老服务标准化建设。

**关键词:**标准化;养老机构;服务质量

**【DOI】**10.12231/j.issn.1000-8772.2021.04.000

我国目前已经进入严重的人口老龄化时期,受中华民族传统文化的影响,虽然绝大多数老人更倾向于居家养老,而随着现代人工作节奏的不断加快,越来越多的老人难以实现居家养老的愿望,养老机构成为不少人的新选择。纵观我国养老机构,其整体水平层次不齐,服务质量也相差甚远。老年人对安享晚年的追求以及养老机构不平衡的发展水平直接存在着巨大的供需矛盾,因此,近些年来我国加强了对养老服务领域的管理,提出标准化建设的要求,因此助推养老机构服务高质量发展。

## 1 标准化对养老机构服务高质量发展的重要作用

首先,标准化利于养老机构服务更加规范。养老机构的服务质量不仅关系着众多老年人的晚年生活质量,同时也关系着我国养老服务行业的未来发展,对养老机构服务加强标准化建设,能够促进养老机构服务更加规范。标准化的养老体系能够涵盖所有与老年人养老相关的方方面面,例如居住环境、饮食标准、医疗服务、心理关怀等等,能够事无巨细对老人进行全方位的细致照顾,促进养老机构服务的规范性;其次,标准化养老服务是社会发展的需求。随着老年人口逐渐增多,越来越多的老年人需要依靠养老机构进行养老,对于老年人来说不仅仅是简单的满足日常起居和饮食等生活方面的照顾,同时不少老人有慢性疾病,需要进行定期检查或者康复,需要养老机构具备相关资质,此外,其内心也有一定的心理需求,需要在精神上有所慰藉,而目前不少养老机构在诸多方面都不能满足这些要求,因此,需要进行标准建设,推动养老机构服务高质量发展。

## 2 标准化助推养老机构服务高质量发展的实践路径

(1)完善养老机构服务制度。首先,地方政府要积极响应国家和省级政府的规划要求,以《养老服务标准体系建设指南》为工作指导,对所管辖区域做好统筹规划,制定养老服务行业发展规划。鼓励养老机构充分发挥其养老作用,积极响应国家要求,进行养老模式的升级、养老质量的提升;其次,以老年人实际养老需求为出发点进行养老服务制度的制定,地方政府要对所管辖区域的所有养老机构进行调查,对有养老需求的群体进行实地走访,充分了解老年人实际需求,同时结合地方实际发展,解决养老需求与养老机构服务不相匹配的矛盾。

(2)落实养老机构基础设施标准化。随着人们生活水平的提高,养老不仅仅是简单的吃饱穿暖,老年人对养老机构提出了更高的要求,养老机构的基础设施建设是提高养老机构服务质量的基础条件,简陋的养老服务设施注定无法为老人带来高质量的服务,因此,地方政府要重视对养老机构基础设施标准化建设的管理。例如对养老机构居住条件可以明确规定卧室面积、标准人数、基础设施配置等,确保老人居住环境的舒适性和方便些,另外,考虑到老年群体大部分人存在体弱多病的情况,对于每个养老机构依据其规模大小配置一定数量的医疗设备,成立专业的医疗服务团队,以满足老年人的日常检查需求,除此之外还需要对养老机构服务人员相关资质、一日三餐的丰富多样性、老年人精神文化场所的建设等等与养老相关的诸多方面都要充分考虑,进行统一标准,加强监督管理,严

格落实养老机构基础设施标准化建设,促使养老机构服务质量规范化、标准化,促进地方养老行业的健康发展。

(3)提升养老机构标准化服务质量。标准化服务质量的提出有利于规范养老行业更加健康发展,对于不符合相关标准的养老机构勒令其进行整改,整改后依然不符合标准的进行取缔,促使养老机构服务质量标准化,并在此基础上不断提高。首先,地方政府可以对老年群体进行统一管理,通过对不同老年人的身体状况进行分类,身体硬朗能够自理的老人为一类、有基础疾病日常需要格外关注的为一类、失智失能完全无法自理的老人为一类等,建立老年人信息电子档案,加强对不同群体老年人的关注;其次,梳理区域内的养老机构,根据养老机构的规模、服务性质以及服务内容等进行养老项目服务指导,合理安排不同的老人到更加适合的养老机构进行养老;再次,加强对养老机构服务质量的监督监管,确保不同养老机构对所列举的服务内容严格落实,服务流程规划化、标准化;最后,积极鼓励养老机构进行服务升级,通过全面提升养老服务质量树立行业口碑,打造品牌形象,发展一批具有行业影响力的优秀机构,促进养老机构服务质量的不断提升。

## 3 结束语

“老有所依,老有所养”是每个老人的心声,同时也是我国养老事业的重要责任。社会经济的发展使得诸多行业加快了转型升级,我国养老服务行业一直以来虽然数量上不断增加,但是由于缺乏统一的标准,服务质量上相差很大,随着国家对养老机构提出标准化建设的要求,相信未来我国养老机构能够进入快速发展的关键时期,真正为老年人提供优质的养老服务,促进我国养老行业迈向新台阶。

## 参考文献

- [1]周洁.广州市养老服务标准化现状及对策研究[J].中国标准化,2020(04):125-129.
- [2]郑巧英,张小霞,陈雪莲.标准化助推养老机构服务高质量发展路径探析[J].标准科学,2020(02):75-79+84.
- [3]王飞舟,曾伟,马百彦.标准化支撑养老服务业高质量发展路径研究[J].中国质量与标准导报,2019(10):35-38.
- [4]康月林.完善服务体系 提供更高质量的养老服务[N].中国社会报,2020-11-27(004).