

养老服务质量信息公开标准指引

一、适用范围

本规范适用于养老服务机构（包含养老机构、居家社区养老服务机构）开展服务质量信息公开行为。

二、公开内容

养老服务质量信息公开事项主要包括服务机构基本信息、服务过程信息、服务质量管理信息等三类，各机构可根据实际增加其他公开事项。

（一）服务机构基本信息。

养老服务机构应当公开法人登记情况、备案信息、相关资质情况和法律法规要求公开的其他信息。

（二）服务资源信息。

养老服务机构应当公开可提供服务的老年人类型及床位数、服务内容和服务方式、收费标准和支付方式、遵循的服务质量规范标准、相关从业人员数量、设施设备情况、接收捐赠或志愿信息等。

（三）服务质量管理信息。

养老服务机构应当公开相关规章制度、意见反馈途径、相关服务质量检查记录等情况。

三、公开方式

养老服务机构应当对所公开信息的真实性、准确性、完

整性负责，不得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并及时更新。

1. 养老服务机构可以通过书面告知、在机构显要位置设置公示栏公布等方式公开信息，并告知公众获得信息的渠道。有条件的地方民政部门可以建立统一信息平台，为养老服务机构公开发布信息提供便利。

2. 服务质量信息中使用格式条款的事项，应当在经营场所醒目位置予以公示，涉及服务费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、纠纷处理、法律责任等与老年人有重大利害关系的事项，应当按要求向老年人做出重点提示和说明。

3. 养老服务机构信息公开前应履行内部程序，经主要负责人审批同意后对外公开，并做好审批记录存档备查。

附：养老服务质量信息公开标准指引.xls