淮北市地方标准编制说明

|  |  |
| --- | --- |
| 标准名称 | 康养基地养老服务指南 |
| 任务来源（项目计划号） | 淮北市市场监督管理局关于下达 2024 年淮北市地方标准制修订计划的通知，项目计划编号：2024-1-2。 |
| 第一起草单位（**盖章**） | 安徽淮海实业集团相王现代服务有限公司 |
| 单位地址 | 安徽省淮北市相山区相山北路57号 |
| 参与起草单位 | 淮北市民政局 |
| **标准起草人**（全部起草人，应与标准文本前言中起草人排序一致） |
| 序号 | 姓名 | 单位 | 职务/职称 | 电话 |
| 1 | 宋莉 | 安徽淮海实业集团相王现代服务有限公司 | 康养事业部经理 | 13665610211 |
| 2 | 范婷婷 | 淮北市民政局 | 养老服务科科长 | 0561-3022019 |
| 3 | 毛贝贝 | 淮北市民政局 | 养老服务指导中心副主任 | 0561-3054343 |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |
| 编制情况 |
| 1、编制过程简介 |
| 2024年07月19日，收到《淮北市市场监督管理局关于下达 2024 年淮北市地方标准制修订计划的通知》后，成立标准编制小组。 （1）制定起草工作计划2024年7月22日，由安徽淮海实业集团相王现代服务有限公司牵头成立标准编制小组。明确了小组成员、职责，明确了标准起草的进度安排及工作分工，为提高编制人员的编制能力，对相关编制人员进行标准化基础知识专项培训，对地方标准编制项目进行指导培训，同时组织人员开展康养基地养老工作方面资料的收集与整理工作，为标准编写做好准备工作。（2）形成标准讨论稿标准起草工作组组织相关标准起草人员及养老方面专业人员进行了多次研讨、明确了标准核心技术要求、细致修改了标准草案，于2024年7月30日形成了标准讨论稿。（3）形成标准征求意见稿2024年8月10日，标准起草小组召开线上及线下标准征求意见讨论会，会后，标准起草工作组根据会议意见及建议对标准进行了反复修改，于2024年9月10日形成标准征求意见稿及相关材料。 |
| 2、制定标准的必要性和意义 |
| 必要性：随着中国进入深度老龄化社会，养老服务业迎来了快速发展的时期。老年人口的增加导致对养老服务的需求日益多样化和个性化。康养基地作为提供专业化养老服务的机构，越来越受到社会的广泛关注。康养基地养老服务，特别是针对有特殊需求或希望改善生活质量的老年人群体，提供了一种新的选择。这种服务不仅包括基础的生活照料，还涵盖了医疗护理、康复治疗、心理慰藉等多元化服务。尽管市场需求不断增长，但康养基地养老服务在发展过程中也面临着一系列问题和挑战。首先，服务质量参差不齐，缺乏统一的标准和指南来指导服务提供。其次，部分康养基地存在服务人员专业技能不足、服务态度有待提升的问题。此外，监管机制不健全，一些非法运营或者不符合资质的服务机构存在较大隐患。技术和管理水平的地区差异也导致了服务质量的不均衡分布。并且目前尚缺乏此类标准用以指导康养基地养老服务行业工作，因此制定《康养基地养老服务指南》标准是目前紧急且必要的工作，其必要性在于：(1)应对老龄化挑战：中国正面临严峻的人口老龄化问题，老年人口数量迅速增加，对养老服务的需求日益增长。制定相关标准是及时响应社会需求、保障老年人福祉的重要举措。(2)规范行业发展：随着养老服务市场的扩大，行业内部出现了质量不一、服务不规范的现象。建立标准可以引导和规范康养基地的运营和服务，提升整个行业的发展水平。(3)促进健康养老：康养基地养老服务不仅提供基础生活照料，还包括医疗护理和康复治疗等，直接关系到老年人的健康与生活质量。标准化有助于确保服务的专业性和安全性。(4)维护老年人权益：统一的服务标准有助于保护老年人的利益，防止不良机构利用老年人的弱势地位进行不当盈利，确保老年人获得应有的尊重和照顾。意义：《康养基地养老服务指南》淮北市地方标准的制定，能够很好的弥补淮北康养基地没有专用地方标准的空白，对于规范行业发展、保障老年人权益、提高服务质量具有重要的现实意义；同时，让企业实际工作及主管部门监管有标可依；通过该标准的制定和实施，可以有效解决当前养老服务中存在的问题，推动健康养老服务业向更加专业、高效、安全的方向发展。具体来说，制定《康养基地养老服务指南》意义在于：(1)统一服务标准：解决目前市场上存在的服务质量良莠不齐的问题，通过制定一系列可操作的标准来规范服务行为，提高服务质量。(2)增强行业监管：明确服务提供者的资质要求和服务内容，加强对养老服务机构的监督管理，及时发现并纠正不符合规定的行为。(3)提升服务人员素质：通过标准的实施推动养老服务人员的专业培训和能力提升，增强其服务意识和技能水平。(4)保障服务安全：制定相应的安全规范和应急处理措施，减少安全事故的发生，为老年人提供一个安全的服务环境。(5)推动技术创新和应用：鼓励和指导康养基地利用现代信息技术改善服务方式，提高服务效率和质量。(6)促进资源优化配置：合理规划和分配养老服务资源，避免资源浪费，确保养老服务的可持续发展。 |
| 3、制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系 |
| 本文件本着科学、规范、统一和实用的原则，对淮北康养基地养老服务的技术要点进行总结提炼，参考养老方面的国家标准和行业标准。与现行法律、标准无冲突。编制依据：1.按照《GB/T 1.1-2020 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的相关规定进行编写，在术语定义、结构版式以及单位符号等方面保持一致性。2.相关的政策法规：《“十四五”民政事业发展规划》《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》《安徽省人民政府办公厅关于加快促进养老产业发展的意见》。3.相关标准：GB/T 29353《养老机构基本规范》、GB/T 35796《养老机构服务质量基本规范》、DB34/T 4357《健康养老基地建设指南》。 |
| 4、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述（**详细说明**） |
| **主要条款：**本文件规定了康养基地养老服务的总体原则、基本要求、养老基本服务、养老特色服务、个性化服务、养老安全管理、养老服务质量管理等要求。本文件适用于康养基地养老的服务与管理。**主要技术指标、参数：**1）养老基本服务本章节对康养基地的生活照料、医疗护理、心理关怀、社交活动、文化娱乐、紧急响应、法律咨询、交通服务、个性化服务、信息服务内容进行了规定。2）养老特色服务本章节对康养基地的环境适应性服务、旅游结合型服务、医疗护理专业服务、医保服务、文化体验活动、亲情交流支持、定制化饮食服务、紧急救援服务等方面进行了规定。3）个性化服务本章节对康养基地的详细评估、定制化计划、多样化服务选项、建立个人档案、信息技术支持、培训专业人员、紧急应对机制等内容进行了规定。4）养老安全管理本章节对康养基地的健康与医疗安全、设施和环境安全、心理健康支持、紧急响应与应急预案、数据安全与隐私保护、员工安全培训与管理、食品安全与营养、交通出行安全、家属沟通与参与、法律法规遵守、持续监督和改进等内容进行了规定。5）养老服务质量管理本章节对康养基地的服务标准体系、质量监控体系、员工培训与管理、客户反馈机制、客户满意度调查、持续改进等内容进行了规定。**试验验证的论述：**本文件的技术是安徽淮海实业集团相王现代服务有限公司等起草单位经过十余年沉淀，在养老服务工作过程中积累的经验总结，参与起草单位按照标准文本的要求，对标准文本的技术要求进行验证，试验结果表明标准的内容符合的实际情况，指标设置合理，代表淮北市淮北康养基地养老服务实际操作水平。 |
| 5、标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明 |
| 本标准不涉及任何专利 |
| 6、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况 |
| 无 |
| 7、重大分歧意见的处理经过和依据 |
| 本标准制定过程中，尚无出现未采纳的重大分歧意见。 |
| 8、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等） |
| 组织措施：淮北市市场监督管理局、淮北市民政局提供实施指导及管理，标准起草工作组成员单位通过宣讲会等形式进行标准贯彻。技术措施：本文件起草工作组根据实际工作中积累的实践经验，开展《康养基地养老服务指南》标准技术的宣传和推广。过渡办法：通过标准起草工作组成员所在的单位，围绕实际工作范围进行标准的推广和应用。实施日期：自标准颁布之日起实施。 |
| 9、废止现行相关标准的建议 |
| 无 |
| 10、其它应予说明的事项 |
| 无 |

**注：没有的请填写 “无”**