

附件 2: 《连锁养老机构经营管理服务规范》 湖南省地方标准（征求意见稿）

编制说明

为进一步加强对我省连锁养老机构经营和服务的监督管理,提升养老机构的服务能力和水平,2016年12月8日湖南省民政厅委托湖南康乃馨养老产业投资置业有限公司开展湖南省《连锁养老机构经营管理服务规范》的编制工作。本标准由湖南省民政厅归口,由湖南康乃馨养老产业投资置业有限公司专门成立标准编制组,并按照工作计划开展标准的起草编制工作。

一、《标准》的起草目的和意义

相较其他领域的标准化建设工作而言,养老服务业标准化建设工作起步较晚,放眼全球,世界各国养老服务业国家标准数量较少,亦未成立专门的养老服务业标准化技术组织。随着全球老龄化时代的来临,对养老服务国际标准的呼声日益强烈,发达国家都在不断加强养老服务标准体系建设,养老服务业标准化已成为国际标准化建设工作的重要领域之一。养老机构连锁经营作为近年来发展迅速的一种产业模式,具有十分巨大的市场潜力,因此,开展养老机构连锁经营模式管理规范研究,建立科学合理的养老机构服务标准体系,是推进行业标准化建设的基础性工作和必要前提。养老机构连锁经营管理规范建设有四个意义:

1. 有利于养老服务业规范化发展,提升管理水平与服务质量。统一连锁养老机构的管理服务质量要求,提高行业的社会认同度,促进行业发展。
2. 有利于维护服务对象和连锁养老机构的权利。由于缺乏服务标准,导致服务的内容难以明晰,服务的优劣难以判定。这种情况下,老人或连锁养老机构的权利都有可能无法保障。
3. 有利于养老服务业人才队伍的建设和培养。养老服务业发展基础较差和发展速度过快,导致养老服务业的人才需求缺口很大。制订标准能为人员培训工作提供培训内容、等级评定及培训质量的标准依据,大大降低人才培养和成长的难度,是一项行业基础工作。
4. 有利于在全省范围指导养老机构开展连锁经营建设工作,提高省内养老机构的服务水平,从而带动湖南的养老产业发展,并促进其领先全国同行业水平。

二、《标准》制定的原则和依据

（一）制定原则

1) **合规性原则。**该标准中有关连锁养老机构的经营管理服务规范的部分内容，是以所搜集到的相关法律法规、政策性文件、其他省市地方标准及湖南省的现状为主要参考依据，以了解覆盖我省的现实情况基础上进行编写。并根据我省养老机构的经营能力与服务水平，结合全国发达城市的经验基础上形成了本标准草案。

2) **适用性原则。**本标准是对我省开展连锁养老机构经营管理与服务作了要求，这里的连锁养老机构是指在同一总部管理下有两个及两个以上养老机构，使用统一管理服务模式和标志，24小时为集中养老老年人提供生活照料、膳食服务、护理、心理慰藉、文化娱乐、康复保健等综合性服务的养老机构。本文件所指连锁养老机构不包括公建民营养老机构。为了标准制定的针对性和可行性，我们认为此标准所指的连锁养老机构应该加以限定。

3) **规范性原则。**严格按照地方标准的编写要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

（二）制定依据

本标准主要以国家颁布的养老行业相关法律法规和政策性文件以及《养老机构安全管理》、《养老机构基本规范》、《老年人能力评估》、GB/T 29353-2012 养老机构基本规范、GB 50867-2013 养老设施建筑设计规范等一系列标准。同时也参考了其他省市的相关标准和要求，包括上海市《养老机构设施与服务要求》（DB31/T685-2013）、杭州市《养老机构服务规范》（DB3301/T 0005-2012）、《长沙市养老机构管理办法（试行）》、《长沙市养老机构服务基本规范（试行）》、《郑州市社会办养老服务机构管理暂行办法》、北京市《养老机构服务标准体系建设指南》等。

三、《连锁养老机构经营管理服务规范》编制过程

（一）项目申报过程简介

2016年4月份我司申报了《养老机构服务标准体系建设指南》的湖南省地方标准立项，成立了项目工作组，组织进行前期调研工作，收集相关的资料，并进行了标准大纲的制定、形成和讨论，于2016年12月份因国家标准《养老机构服务标准体系建设指南》进入征求意见稿阶段，该标准主要是对养老服务标准体系建设提出框架性要求，同类地方标准无需提出更严格要求，因此根据《标准化法》规定，《养老机构服务标准体系建设指南》地方标准暂无起草必要。目前国内在养老机构连锁经营方面的相关标准暂为空白，缺乏指导性的依据，急需制定该方面的标准，以进一步推动养老服务产业全面、规范地发展。养老机构连锁运营模式是湖南康乃馨养老产业投资置业有限公司的战略发展方向，公司近年来积极探索和推进

该模式，积累了一定的人才资源和运营经验，具备起草《连锁养老机构经营管理服务规范》的基础，因此，我司于2016年12月份申请将《养老机构服务标准体系建设指南》变更为《连锁养老机构经营管理服务规范》。

（二）成立标准起草组

2016年4月份，标准制定计划任务下达后，成立了由湖南康乃馨养老产业投资置业有限公司组成的标准起草组。

2017年6月份，对标准起草组成员进行了部分调整。

（三）收集资料

2017年3月份，针对《连锁养老机构经营管理服务规范》再次组织进行前期调研工作，收集相关的资料，研究国内外行业标准体系。

（四）研制标准草案

2017年5月份，标准起草工作组对所收集的资料进行梳理、分析，并讨论确定标准框架，形成工作组讨论稿。

2017年6月份，通过进一步调研和讨论，形成地方标准初稿。

2017年10月份，通过进一步的补充调研工作，收集相关资料。

2017年10月至11月份，标准起草工作组通过多次沟通讨论，结合调研内容及对补充搜集的资料分析，重点从术语和定义、基本要求、人员要求、管理要求、环境与设施设备要求、服务内容及要求、连锁运营要求、评价与改进等方面构建标准的主要内容，进行初稿讨论、修改，征求行业管理和专家意见，综合行业和专家意见形成征求意见稿。

（五）开展调研与研讨

2016年8月份，标准起草工作组赴长沙市的多家长养老机构开展调研工作，了解我省养老机构经营管理与服务水平现状。

2017年6月份，标准起草工作组再赴长沙市的多家长养老机构开展调研工作，就标准的主体框架结构、基本要求、人员要求、管理要求、环境与设施设备要求、服务内容及要求、连锁运营要求、评价与改进等方面进行了深入讨论。

2017年10月份，标准起草工作组再赴康乐年华、红枫、万众和、吉祥等多家养老机构进行进一步的补充调研工作，收集资料，并组织召开研讨会，邀请了湖南省民政厅、省质监局、高校及企业等10余名专家参会，重点征询各位专家对标准范围、框架及标准草案内容等方面的问题进行了充分研讨。并根据专家意见对草案进行修改。

（六）形成征求意见稿

2017年11月份，对标准草案的内容进行再次修改，形成标准征求意见稿。

2017年11月底，在全省范围内的民政系统开展公开征求意见工作。

四、相关技术内容

（一）适用范围

本标准规定了连锁养老机构的选址、建设和布局的基本要求以及经营管理服务的基本要求、人员要求、管理要求、环境与设施设备要求、服务内容及要求、连锁运营要求、评价与改进。

本标准适用于直营和加盟的连锁养老机构。

（二）主体内容

本标准是对连锁养老机构的经营管理服务的要求，故对连锁养老机构、总部、直营养老机构、加盟养老机构、自理型老人、介助型老人、介护型老人、特一级护理型老人、特二级护理型老人、失智型老人的术语和定义、基本要求、人员要求、管理要求、环境与设施设备要求、服务内容及要求、连锁运营要求、评价与改进8个方面提出要求，力求通过这8个方面的规定，实现对连锁养老机构经营管理服务的行为进行规范的目的。

（三）标准相关条款说明

1) 术语定义中关于老年人护理类型的分类主要参考《老年人能力评估行业标准》、《老年人护理级别鉴定标准》

2) 标准5.4条款“养老护理员配置要求”主要参考上海市《养老机构设施与服务要求》（DB31/T685-2013）、杭州市《养老机构服务规范》（DB3301/T 0005-2012）、《长沙市养老机构管理办法（试行）》、《郑州市社会办养老服务机构管理暂行办法》。

五、本标准与国家相关法规和强制性标准的关系

本标准符合国家相关法规和强制性标准的规定。

湖南康乃馨养老产业投资置业有限公司

2017年11月24日