黔东南州地方标准

《养老机构运营管理指南》编制说明

（征求意见稿）

一、项目背景

**（一）相关领域现状**

根据全国第七次人口普查数据显示，截至2020年末，黔东南州常住人口为3758622人，其中，60岁及以上人口为642509人，占比17.09%；65岁及以上人口为492289人，占比13.10%。全州16个县（市）的60岁及以上老年人口比重均超过13%；65岁及以上老年人口比重均超过10%。全州现有60岁以上老年人口70.8万人、占常住人口总数的18.9%，投入养老服务机构54所，养老床位5733张，入住老人2251人，养老床位利用率39.23%。全州建成县级老年养护楼18个、社会综合福利中心14个、县级养老服务中心7个，县级层面区域性养老服务中心覆盖率100%。拥有乡镇敬老院136所，乡镇（街道）层面养老服务中心覆盖率62.67%。社区养老服务站155个、农村幸福院538个。

**（二）制定地方标准的必要性和意义**

随着社会老龄化进程的加快，黔东南州乃至全国面临日益增长的养老服务需求。但目前我州在发展养老服务事业上仍存在许多困难，辖区内养老机构的管理存在人员短缺、服务质量不高、安全管理不规范、制度不健全等问题。养老机构提供的服务质量也是参差不齐，导致有的养老机构供不应求，有的却又无人愿意入驻。国家相关标准主要提供了具体服务细节的操作，且服务项目是全国性，更具有普适性，但经过调研一是我州养老机构发展的主要瓶颈是在于管理体系建设问题，虽然对于服务如何提供，如何操作国家标准已有定义，但如何组织服务的提供，如何管理服务的效果，如何处理服务的不良结果，如何保障服务的质量，由于缺乏市场调节，很多机构是不关心以上几点的（多数为集中供养机构，政府采购，市场化程度较低）；二是，我州属于少数民族聚集区，特别是老年人，风俗习惯，受教育水平，健康情况，社会观念较其他地区差距明显，对餐饮管理、健康管理、包括日常作息的管理都提出了不同于全国普遍情况的要求，三是我州拥有丰富的苗侗医药资源，苗侗医也是我们州老年人喜闻乐见的医疗方式和养生手段，养老机构需要积极地与医疗资源融合，特别是需要将苗侗医药这种符合地方实际，具有地方特色的医疗资源与养老机构运营相结合，这是国家及省级标准没有体现的地方。为解决养老机构在运营管理上存在的问题，提升养老服务质量，满足老年人需求，解决养老机构间不平衡发展的难题，制定养老机构运营管理规范十分必要且重要。

**（三）主要内容**

本文规定了养老机构运营管理基本要求、服务内容及要求、运营管理、评价与改进。

二、工作简况

**（一）任务来源**

本文件任务来源于2024年9月13日《省市场监管局关于同意立项制定<养老机构运营管理指南>黔东南州2024年度第二批地方标准项目的批复》，由黔东南州民政局、黔东南州食品药品检验检测中心、贵州省养老服务行业协会等单位负责编制。

**（二）编制过程**

**（1）组织起草阶段：**

本《养老机构运营管理指南》的起草工作于2024年5月13日开始，借助起草前调研养老机构的经历，了解并分析养老机构在运营管理、提供服务等方面存在的问题，针对问题和相关的政策要求、法律法规的规定，依据国家标准和参考其他地方标准，形成本文件征求意见稿。

**（2）征求意见阶段：**

2025年3月-4月，定向征求有关单位意见建议，收到并采纳意见建议1条。

2025年5月,在黔东南州市场监管局网站上就标准文本和编制说明公开向社会各界征求意见，编制组组织人员前往相关企业和有关部门征求意见，结合收集的意见建议，编制组对标准文本作进一步修改、完善，形成《养老机构运营管理指南（送审稿）》。

1. **审查报批阶段**

2025年X月X日，黔东南州市场监管局组织专家对本文件进行技术审查。标准编制组根据专家的提出的意见和建议，进一步修改完善，形成《养老机构运营管理指南》文本和编制说明（报批稿）。呈请行业主管部门审核同意后，报黔东南州市场监管局批准发布。

1. **主要起草人及其工作分工**

表1 主要起草人及其分工表

| **主要起草单位** | **主要起草**  **人员** | **职称/职务** | **任务分工** |
| --- | --- | --- | --- |
| 黔东南州民政局 | 徐秀文 | 科长 | 项目负责，制定工作计划，产区调研，编制标准文本及编制说明 |
| 黔东南州民政局 | 文周琴 | 副科长 | 标准资料收集、负责调研技术以及标准编制 |
| 黔东南州食品药品检验检测中心 | 张廷辉 | 工程师 | 标准编写、调研以及资料收集 |
| 黔东南州民政局 | 李江湖 | 主任 | 标准编写、资料收集 |
| 贵州省养老服务行业协会 | 李佳欣 | 秘书长 | 标准编写、调研以及资料收集 |
| 黔东南州民政局 | 李金芝 | 工作人员 | 协调工作 |
| 省养老服务行业协会 | 蔡斌 | 特聘专家 | 专家建议 |
| 省养老服务行业协会 | 张秀云 | 研究员 | 调研资料收集 |
| 省养老服务行业协会 | 潘玉芝 | 研究员 | 数据采集 |
| 省养老服务行业协会 | 莫子配 | 研究员 | 撰稿 |

三、主要条款的说明及确定依据

**（一）编制的原则**

1、准确性。标准所规定的条款明确且无歧义。

2、统一性。标准结构、文体和术语力求统一。本文件在编制过程中涉及其结构、编写规则和内容按照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》要求编制。

3、协调性。充分结合现有基础标准的有关条款，达到标准间的相互协调。

4、适用性。标准内容易于实施，便于被其它文件所引用且具可操作性。同时本标准进行了大量实地调查研究，在管理实践验证的基础上编制出来的。标准实用性和可操作性强，基层管理工作者都能看得懂，并且能按照标准规定进行实际操作。

5、特殊性。本文件遵循相关国家标准和地方标准的要求，我州拥有丰富的苗侗医药资源，苗侗医也是我们州老年人喜闻乐见的医疗方式和养生手段，养老机构需要积极地与医疗资源融合，特别是需要将苗侗医药这种符合地方实际，具有地方特色的医疗资源与养老机构运营相结合，这是国家及省级标准没有体现的地方。为解决养老机构在运营管理上存在的问题，提升养老服务质量，满足老年人需求，解决养老机构间不平衡发展的难题具有重要意义。

**（二）标准主要条款确定依据**

**1.**本文件编制，参照相关文献研究，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》要求进行起草。

**2.主要条款说明及依据**

本文主要条款包括基本要求、服务内容及要求、运营管理、评价与改进，主要条款确定依据如下：

1. 将养老机构定义为：“3.1指为老年人提供全日制住宿和生活照料及居家和社区养老服务的各类组织。”；预收资金定义为：“3.2是指养老机构在实际提供相应服务之前预先收取的资金，包括预收服务费、预收会员费和质押金。”
2. 为了确保养老机构服务能够持续、健康地发展，解决存在人员短缺、服务质量不高、安全管理不规范、制度不健全等问题，编制了第4条款“基本要求”。
3. 为了体现照顾老年人的日常生活。特编制了第5.1条款“生活照料”。
4. 为了使老年人享受专业的养老服务与健康关怀。特编制了第5.2条款“医疗护理”。
5. 为满足老人对文体娱乐活动需求。特编制了第5.3条款“医疗护理”。
6. 为及时了解老年人的心理与精神变化，满足精神上的慰藉。特编制了第5.4条款“精神慰藉”。
7. 为及时了解老年人的身体健康和精神状况，并做好记录、办好入驻手续，根据评估结果和老年人服务需求确定照护等级。特编制了第5.5条款“老年人能力评估”。
8. 为将老年人基本信息、健康情况、能力评估情况等录入系统，保证信息准确、实时、安全。特编制了第5.6条款“个人档案管理”。
9. 为更好更专业满足老人服务需求。特编制了第5.7条款“委托第三方服务”。
10. 因存在部分收费服务项目，特编制了第5.8条款“收费公示”。
11. 为规范养老机构的管理和服务，将有利于促进养老行业的发展，提高养老服务的质量和安全性，特编制了第6条款“服务运营管理”。
12. 为不断提升养老机构的服务水平，特编制第7条款“评价与改进”。

四、主要验证分析、综述

本文件每一项内容都遵循国家有关的法律、法规和规章制度，严格按照GB/T 1.1《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》等国家标准的要求进行编写。制定过程经过调研、征求意见等环节，标准实用性和可操作性强，大部分人都能看得懂，并且能轻而易举的按照标准规定进行识别和实际操作。

五、标准实施后对经济和社会发展的预期影响及论证

本服务指南《养老机构运营管理指南》规范养老机构的管理和服务，将有利于促进养老行业的发展，提高养老服务的质量和安全性，让老年人能够更安心、更舒心地接受服务，提升他们的幸福感、获得感和安全感。

六、与国内政府主导制定标准（国家标准、行业标准、地方标准）的协调情况，采用国际标准的先进程度

本文件与国家标准、行业标准、地方标准相协调，未采用国际标准。

1. 与现行法律、法规、强制性标准的关系

本文件制订过程遵循相关法律、法规，与现行法律、法规和强制性标准无冲突。

八、是否涉及专利（涉及专利的应作出必要专利声明）

本文件在征求意见过程中，未收到涉及专利的异议。

九、重大分歧意见的处理过程

该文件审议过程中，与各相关方达成了一致意见，无重大分歧意见。

十、作为强制性地方标准的依据（推荐性标准无需说明）

本文件为推荐性标准。

十一、标准实施的计划、方案

本文件发布实施后：

1.将明确我州养老机构运营管理、服务标准等细则。

2.规范养老机构的管理和服务，将有利于促进养老行业的发展。

1. 标准解释、归口管理以及获取意见建议的联系方式（应保证长期稳定）。

标准解释：黔东南州民政局单位；联系人：文周琴；联系电话：0855-8223978；邮箱：736862999@qq.com。

黔东南州地方标准

《养老机构运营管理指南》编写组

2025年5月