《适老化改造服务机构基本规范》

（征求意见稿）

编制说明

标准起草组

2021年12月

一、任务来源

本项目来源于《民政部办公厅关于印发<2018年度民政部标准制修订计划>的通知》（民办发〔2018〕10号），立项标准名称为《适老化改造服务机构基本规范》，立项计划编号为MZ2018-T-024，本标准由中华人民共和国民政部提出,由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本标准的主要起草单位为：湖北省标准化与质量研究院、民政部社会福利中心、宜昌市社会福利院、湖北省民政厅、和颐优年养老发展（武汉）有限公司、武汉晚晴枫养老助残服务中心。

**二、**目的和意义

截止目前，人口老龄化已经成为困扰世界各国的重要问题。我国虽然比欧美等发达国家成为老龄化国家的时间要晚，但是基于庞大的人口基数和国家政策等原因，却拥有数目最为庞大的老年人口，并且这股“银色浪潮”还在以更快的速度持续发展。我国正处于人口老龄化加速发展的时期，截至2018年底，我国65岁以上老年人口已经达到1.6658亿，占总人口的11.9%。根据《2019-2025中国人口老龄化市场研究及发展趋势研究报告》指出，2020年我国65岁及以上老年人口比例达11.70%，即将步入深度老龄化，预计2040年我国65岁及以上老年人口比例超过20%，进入超老龄化社会。老龄社会的各种问题日益凸显，老年人居养条件与全面建成小康社会的目标要求还有较大差距，各地都在推进老年宜居环境建设，适老化改造服务机构发展空间巨大。相对于其他服务业来说，养老产业直接面对的是老年化群体，适老化改造服务机构的规范，直接关系着广大老年人的人身安全和家庭幸福，保证该行业的服务质量，规范该行业的管理和服务行为，对推动这一新兴行业健康发展意义重大。

然而，随着我国养老行业的快速发展，各路资本纷纷涌入，行业的趋利性不断增强，由于缺乏有效的行业监管和严格的市场准入，适老化改造服务机构存在着品牌少、规模小、从业人员素质参差不齐、服务质量无法保证、市场秩序混乱等乱象和问题，甚至目前适老化改造有些由普通装修公司在承接业务，严重影响了改造质量和行业的整体形象，因此，研制《适老化改造服务机构基本规范》，对适老化改造服务机构的软硬件环境、服务内容、服务流程及项目管理进行明确规范具有重要的现实意义。作为民政部规范适老化改造服务机构的首个标准，明确包括机构的资质、人员配备、管理要求、适老化改造服务内容、服务流程及项目管理、服务评价、投诉与改进等方面进行规范，对于行业自律亟需建立、行业发展亟需规范的养老行业正当其时。

**建立《适老化改造服务机构基本规范》，贯彻落实国家政策精神。**进入老龄社会以来，我国养老形式日趋严峻，养老服务供给方面问题频发，存在诸多矛盾，从中央到地方各级相关部门均出台了大量的政策文件，以期改善目前我国老龄化社会的现状。其中《关于推进老年宜居环境建设的指导意见》（全国老龄办〔2016〕73号）对老年宜居环境的建设提出了具体的要求。《关于制定和实施老年人照顾服务项目的意见》的20条重点任务中也明确了要加强适老化设施改造。2020年，民政部、国家发展改革委、财政部、住房和城乡建设部、国家卫生健康委、银保监会、国务院扶贫办、中国残联、全国老龄办等9部委联合印发《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》（民发〔2020〕86号），明确提出：“十四五”期间，要加快培育居家适老化改造市场，有效满足城乡老年人家庭的居家养老需求。《适老化改造服务机构基本规范》的制定实施，将有助于落实相关文件精神落实，切实推动老龄事业的健康发展。

**建立《适老化改造服务机构基本规范》，促进适老化改造服务业健康发展。**该标准的制定是提升适老化改造服务机构服务水平，是加强养老行业标准化、规范化建设和诚信建设的迫切需要。此标准的颁布实施，将有利于引导适老化改造服务机构机构明确方向、找准定位，汇聚规范发展、诚信服务，营造良好的市场发展环境。此标准的颁布实施，直接关系到老年人和服务机构双方的切身利益，关系到适老化改造服务质量的整体提升。同时，填补了我国该领域无统一标准的空白，并将以该标准为基础，不断加强该行业后续标准的研制，逐步形成适老化改造服务机构健康发展的标准化支撑体系。

**建立《适老化改造服务机构基本规范》，增进老年民生福祉，促进社会和谐。**适老环境的改造将指引相关主管部门、养老机构、适老改造和建设单位在老人宜居环境建设上充分考虑老年人的身体和身心特点，满足老年人对居养的各项需求，增强老年人幸福感、获得感，提升老年人生活生命质量，从而对整个社会的和谐发展起到促进作用。

**三、**标准主要起草过程

本标准编制工作主要分以下几个阶段：

**1.资料收集(2018年3-4月)**

通过查询论文、期刊和各种网络资源，总结适老化改造服务相关资料和专家学者先进观点，作为借鉴；同时，查询并关注国家相关部委在适老化改造和标准化方面的政策咨询导向。

**2.实地调研（2018年5-12月）**

2018年实地走访了湖北省内开展适老化改造服务的机构有针对性的进行需求调研，在武汉多个社区开展了适老化改造专项调研活动，召集相关中标改造单位进行座谈，并在宜昌市、襄阳市、黄石市、荆州市、恩施洲等地区开展适老化的机构进行调研，再次完善了标准形成小组讨论稿。

**3.标准起草及全国调研（2019年1 -12月）**

通过资料收集和实地调研的基础，工作组起草完成《适老化改造服务机构基本规范》初稿的编制工作。

2019年开展了外省地区调研，同期我们也在牵头研制养老机构康复辅具配置标准，结合两项标准的需求，走访了贵州（广州市云岩区皇钻老年护理院、贵阳市云岩区康园养老院、遵义市汇川区板桥镇金老院、遵义市上海洪天养护院、遵义市健乐养护院）、甘肃（曲江老年公寓、西安工会养老院）、杭州（杭州随园养老管理有限公司及开展适老化改造社区）、长沙（湖南普亲老年产业发展有限公司和开展适老化改造社区）、安徽（安徽乐年养老公寓、宁国市社会福利院）和广州（广州市老年院）等地域差异性较大的地区，摸清我国适老化改造服务机构的标准化需求，研究和提炼适老化改造服务和管理的要素，确定标准化对象。通过资料收集和实地调研的基础，再次完善标准。

**4.研讨修订（2020年1月-2021年11月）**

2020年疫情后至今，结合湖北省公共服务满意度评估和养老满意度评估工作，在开展此项工作的同时，将养老满意度评估的内容增加对适老化改造满意度和改进的需求，通过意见收集分析为研制标准提供数据支撑。在突发新冠疫情期间，通过网络会议等形式组织编制小组进行研讨，同时线上调研适老化改造机构、养老机构、社区居家和养老服务机构应对疫情情况及采取措施，研究讨论完善标准的内容。2021年11月，民政部养老服务司组织三项适老化行业标准视频讨论会，对标准的结构框架和具体条款内容进行深入分析研讨，起草组充分吸纳与会专家的宝贵意见，对核心内容进行修正和完善，形成标准征求意见稿。

1. 行业标准编制原则和确定主要内容的依据

（一）编制原则

本标准符合现行相关的法律、法规。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》的要求和规定起草本标准。

（二）标准主要内容与确定依据

**1.参考依据**

标准在编制过程中，结合全国各地试点的建设经验，重点引用和参考相关法律、中央及国家各部委的政策文件、指南和发展规范、各地的政策及技术文件等，包括：

《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》（民发〔2020〕86号）

《关于推进老年宜居环境建设的指导意见》（全国老龄办〔2016〕73号）

《关于制定和实施老年人照顾服务项目的意见》(国办发〔2017〕52号)

GB 50437-2007 城镇老年人设施规划规范

GB 50763-2012 无障碍设计规范

GB/T 29353-2012 养老机构基本规范

王友广，中国居家养老住宅适老化改造实操与案例[M].化学工业出版社，2018

《住宅无障碍改造设计》

《适老辅具适配从业人员培训教材》

**2.标准的主体架构**

本标准规定了适老化改造服务机构的基本要求、管理要求、适老化改造服务内容、服务流程及项目管理、服务评价、投诉与改进等内容。

1. 主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述

**1 范围**

本标准规定了适老化改造服务机构的基本要求、管理要求、适老化改造服务内容、服务流程及项目管理、服务评价、投诉与改进等内容。

本标准适用于适老化改造服务机构的运营和管理。

**2 规范性引用文件**

本规范所引用的国家有关规范、规程、标准均为现行且有效的，条文中给出编号，以便于使用时查找。规范性引用文件包括：

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 50763 无障碍设计规范

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

考虑到适老化改造项目施工过程的安全性，应按照GB 2894的要求，在施工现场、公共区域设置安全标志。同时，规定施工现场应设置消防标志，消防标志应符合GB 13495的要求。

适老化环境评估环节应结合评估需求与GB 50763的规定考虑。

**3 术语与定义**

3.1 适老化改造、3.2 适老化改造服务机构

3.1 适老化改造 aging transformation

通过施工改造、设施设备、辅具适配等方式，改善老年人的生活环境，对老年人缺失的生活能力进行补偿或代偿，缓解老年人因生理机能变化导致的生活不适应，提升生活品质的一种活动。

3.2 适老化改造服务机构 aging transformation services agency

为解决老年人在日常生活中遇到的不便，适应老年人的使用习惯，加强老年人生活的安全性与便利性，通过施工改造、设施设备、辅具适配等方式改善老年人生活环境的服务机构。

**4 基本要求**

4.1 设立条件

具备独立法人资格、经营资质和相关许可，并在醒目位置明示。此条规定机构的资质条件，根据调研，很多地区适老化改造机构具备辅具、建筑装修资质。

本条规定了机构的场所条件。要求具有合法稳定的经营场所，具备与其业务范围相匹配的接待、评估、办公等功能区域。

本条规定了机构的硬件设施、设备条件。要求具备开展服务所需的办公软硬件设施设备、工具。

4.2 人员要求

本条规定了机构人员配备，和机构人员服务能力要求。应根据实际情况配备适老化环境评估人员、建筑改造设计人员、施工人员、康复辅具适配师等专业人员和相应的工作人员。

工作人员具备与服务内容相适应的专业知识，并应经过培训获得相应的岗位培训合格证书，具有适老化改造服务的工作技能。

**5 管理要求**

本章从制度管理、信息管理、服务协议管理、安全与应急四个方面规定了机构管理方面的要求。

制度管理从规范项目质量、人员提升、服务质量体系、材料采购使用方面给出了要求。信息管理主要包含文件、记录、信息化资料的收集、存放与使用。

服务协议因涉及服务双方的权利义务，故单设条目对服务协议进行规定。在适老改造项目过程中，特别是在施工环节，安全保障尤其重要，5.4条要求机构主动识别并管理服务活动中和施工现场的危险源及风险，并制定相应的风险控制措施。施工材料应集中放置、施工结束后现场打扫干净、施工中涉及危险设计强电部分，应提前告知老人。施工现场消防标志应符合GB 13495的要求，配备专职或兼职安全管理人员，进行例行消防及治安安全检查，现场应配备消防设施设备。同时，按照GB 2894的要求，在施工现场、公共区域设置安全标志。制定突发事件的应急预案。进行必要的灾害应急演练，并进行记录。施工现场设置无障碍逃生通道，设有相应的避难器具。

**6 改造服务内容**

本章根据调研走访，最终确定适老化改造内容主要围绕建筑硬件改造、家具家装改造、辅具配备、智能化用具配备等方面。

6.1 空间布局、6.2 适老功能家具、设备、6.3 适老辅具、6.4 智能安全监护

室内空间布局的改造内容宜包含但不限于：门口与玄关、室内过道、卫生间、厨房、起居室、卧室、餐桌、阳台。

适老功能家具、设备改造内容包含但不限于家具、电气及通讯、供暖制冷设备。

对辅具的改造内容宜包含但不限于：配备护理床、配备轮椅、配备坐便椅及马桶助力扶手架、洗浴椅、移位辅具、生活自助辅具、沟通类辅具等。

智能安全监护设备：可在智能电视、平板电脑、智能手机、电视机顶盒中安装智慧养老系统软件；安装用于紧急救助功能设施设备。

**7 服务流程及项目管理**

本章对适老化服务机构在提供改造服务时的流程进行规定，其中包括需求沟通、确定方案、开展施工、效果反馈。同时从项目组织、回访管理、风险与质量控制、项目评估等环节对项目进行管理。

7.1 改造服务流程

改造评估：了解服务对象需求，参照GB 50763要求，对需改造的环境进行现场勘测和评估。

确定方案：服务双方确认方案，签订服务协议。

开展施工：遵循服务流程和服务协议约定进行施工并记录过程。

验收：施工完毕后，对适老化改造项目进行验收。

用户培训：改造完成后，应发放适老化改造用户手册。对用户进行适老化改造培训。

效果反馈：根据实际需要开展回访，并对发现问题及时解决。

7.2 项目管理

项目组织：整合的项目管理团队，并对服务情况进行登记备案，包括本次服务内容及后续服务、回访计划。

回访管理：改造服务完成后，应根据需要定期进行回访，了解适老化改造设施和辅具的使用效果及后续服务需求，认真记录老人在使用中存在的问题并存档。根据适老化改造效果回访内容，项目负责人应组织专业人员进行研判，进行及时必须的调整、维护、维修或更换，并做好相应服务记录。

风险管理：本条给出了风险管理的要求，规定机构应制定风险管理机制。应向服务对象提供适老设施和康复辅具安全操作指导文件，并进行必要的培训和操作指导。发生事故后，应第一时间到达现场并提供专业技术支持。

质量控制管理：本条要求机构建立相关的质量过程控制机制，以保障项目交付质量，同时，对改造的适老设施和辅具，也应该在服务期内保障其使用质量。

项目评估：本条是指项目施工完毕后，由适老化改造机构对改造项目进行的绩效评估。

**8 服务评价与投诉改进**

8.1 服务评价

应建立全面有效的服务评价管理制度。定期听取服务对象及相关第三方的建议和意见。每年开展不少于1次的服务满意度测评，并形成分析报告。给出了评价途径和评价指标。

8.2 投诉

在醒目位置设立投诉电话、意见簿等投诉方式。应在24h内受理投诉，采取有效措施予以处理，并在5个工作日内将处理结果反馈给服务对象。建立真实、准确、完整的投诉和投诉处理记录。

8.3 持续改进

通过召开工作例会、座谈会等相关会议，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定整改措施。工作人员日常工作中发现问题应及时上报相关部门，及时制定整改措施。跟踪持续改进过程，保存改进记录。

**六、本部分采用的国际标准情况简介**

无。

**七、重大分歧意见的处理经过和依据**

无。

**八、与有关现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

本标准参照的相关现行有效国家标准和引用的文件都能查阅，本标准与现行的法律、法规、标准是协调的。同时，本标准是《适老环境评估导则》（立项计划编号为MZ2018-T-023）配套标准，与《适老环境评估导则》相互支撑，推动落实。

**九、贯彻标准的要求和措施建议**

建议本部分标准发布实施后在适老化改造服务机构进行广泛应用。

**十、废止现行有关标准的建议**

本标准不涉及对现行标准的废止。