

# 告别野蛮生长 养老机构全国统一评星蓄势

养老服务需求快速爆发,大幅扩容的养老机构市场亟须一把“尺子”作为统一的评价标准。日前,民政部发布《关于加快建立全国养老机构等级评定体系的指导意见》(以下简称《意见》)提出,省级民政部门要在2020年启动实施养老机构等级评定工作,到2022年,全国要基本建立统一的养老机构等级评定体系。在业内看来,目前地方建立的养老机构评价体系各有不同,个别城市标准建设尚存空白,或已不符合市场发展现状和老年消费者的需求,亟待更新升级,随着全国统一“评星”时间表的出炉,我国养老机构也将彻底告别野蛮生长,迎来一场大洗牌。

## 五级评价标准敲定

继酒店评星、景区评A后,养老机构也要有自己的全国统一评级标准了。根据《意见》,我国将加快构建养老机构自愿参与、评定程序规范、标准尺度一致、评定结果互认的全国统一养老机构等级评定体系。省级民政部门要在2020年启动实施养老机构等级评定工作,确保2022年底前建立全国统一的养老机构等级评定体系。

去年2月,国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布了《养老机构等级划分与评定》(以下简称“标准”)等646项国家标准,而这也是我国首次发布养老机构星级评定的“国标”。根据标准,今后养老机构可自愿申请进行等级评定,参与评定的机构,将按照综合服务能力从低到高划分为一至五星5个等级。

彼时,民政部养老服务处处长李邦华介绍,全国注册登记的养老机构有2.98万个,机构床位392.8万张,随着老龄化加剧,到养老机构养老成为越来越多老年人的选择,标准将填补养老机构等级划分与评定国家标准的空白。

具体来说,《养老机构等级划分与评定》提出了102条具体要求,并将养老机构分为五个等级,等级越高,表明养老机构综合服务能力越高。

按照标准规定,养老机构申请等级评定应满足的基本要求和条件包括:养老机构有效执业证明、工作人员应具备的要求或资源、空间配置、运营管理与服务等。李邦华强调,这些基本要求和条件,主要来自相关法律法规规定和养老机构在服务过程中安全性的基本要求,是养老机构申请等级评定的“起跑线”。

标准还规定,等级评定由养老机构自愿提出申请,总分1000分,包括环境120分、设施设备130分、运营管理150分和服务600分,并明确每个评定项目的评定内容与分值。例如,环境的评价从交通便捷度、周边服务设施、无障碍设计、室内温度等7个方面提出要求;设施设备的评价内容包括居室、卫生间及洗浴空间、就餐空间、

康复空间、心理咨询空间等13个方面;运营管理评价包括行政办公管理7个方面;服务评价内容从入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、医疗护理服务、安宁服务、居家上门服务等13个方面提出要求。

在中国老龄研究中心副主任党俊武看来,我国近期强化、改革养老机构星级评定制度的重要原因是,目前国内机构养老需求快速爆发,但市场上却始终没有相对普及、知名度较高的品牌出现,没有一个能综合反映养老服务行业和养老机构质量水平综合指标的品牌体系;对于产业来说,尽快确立符合市场需求的星级机构是非常重要的,此举不仅能引导消费者更有针对性地选择适合自己的机构,也可以让监管部门在对养老机构进行管理时有标可依,实现真正的动态管理。党俊武表示,目前国内的养老机构已经初步发展起来了,这时候建立一个科学合理的星级标准就十分必要了。

## 细节指标需因地制宜

各地养老机构布局速度和规模各有不同,在业内看来,全国想要确定统一的评星标准,还需要跨过地方原有评价体系差异这道坎。

就此《意见》明确,地方已实施养老机构等级评定制度的,要做好与国家标准的衔接,遵循“内容只增不减、标准只升不降”的原则适当调整。养老专家、北京优护万家养老服务集团有限公司副总经理张雪梅表示,在养老机构市场需求快速提高、各路资本不断涌入市场的背景下,国家制定的评星标准“起跑线”在不同省份可以有不同的解释和应用。

以入住率为例,张雪梅认为,国家制定的标准中,星级评定的起步为入住率达30%,但在部分养老产业较为发达的一线城市,或入住需求集中的地区,养老机构入住率普遍较高,这些区域在评定五星级养老院时,就可适当在国家标准的基础上“拔高”;但对于部分二三线城市,或者一些位于一线城市郊区的养老机构,遵循“国标”

## 养老机构评级“国标”体系

### 评价起跑线(节选)

- ◇具有房产证明和租赁使用证明
- ◇养老护理员经岗前培训合格后上岗
- ◇老年人床位平均可使用面积不低于6平方米
- ◇1年内无责任事故发生
- ◇每日最少组织2次适宜老年人的活动

### 评星分级标准(节选)

一级	基本条件:入住率不低于 <b>30%</b> ,提供包括生活照料等服务内容 最低得分:不低于 <b>360</b>
二级	基本条件:入住率不低于 <b>35%</b> ,提供包括生活照料等服务内容 最低得分:不低于 <b>450</b>
三级	基本条件:入住率不低于 <b>40%</b> ;中度失能老年人居室总数不低于 <b>50%</b> 等 最低得分:不低于 <b>570</b>
四级	基本条件:入住率不低于 <b>45%</b> ;中度失能老年人床位不多于 <b>4张/间</b> 等 最低得分:不低于 <b>780</b>
五级	基本条件:入住率不低于 <b>50%</b> ;每200名老年人至少配有 <b>1名</b> 专职社会工作者等 最低得分:不低于 <b>900</b>

标准就已基本合适了”。

北京大学社会学系教授陆杰华坦言,“国标”更像是一把尺子,面向全国范围内的所有城市,制定总体的大方向,但也留有一定的细节制定空间。各省市应当按照自身的发展情况和实际进度,在此基础上做增量,按照不同的阶段性表现和实际发展情况因地制宜地进行制定和调整。

与此同时,还有专家表示,根据新颁布的“国标”,在同一评定项目中,也存在不同内容分值差异较大的现象。如环境板块中,绿化分值为5,院内无障碍则占50分。专家表示,分值较高的内容,地方在制定具体评分规则时就需要明确评分依据。

值得注意的是,还有大型养老企业负责人向北京商报记者表示,由于未来地方对于评级标准的具体实施情况存在差异,因此,连锁养老企业在实行跨省营业时,除满足地方标准外,还需要制定更严格的企业标准,如定位在康养医疗层面的养老机构,在满足地方和国家医疗空间等相应标准外,还将对医护水平、医疗器械功能质量,甚至配备相应诊疗室或医院提出具体要求;而部分刚刚起步的中小型养老机构,营业时间较短,短期内的任务就是将提

高服务质量和入住率,努力达到基本的国家标准。”张雪梅称。

## 动态监管配套跟上

在采访过程中,多位专家表示,对于任何一个评价体系来说,有进有出的管理制度才是更科学合理的,养老机构评星标准亦是如此。

就此《意见》提出,要发挥社会力量的专业优势,引导其参与养老机构等级评定工作;同时各级民政部门要将养老机构等级评定工作纳入日常监管范围,确保评定工作的公信力和权威性。而且,在等级有效期内,评定组织应当按照一定比例进行抽查,抽查达不到评定级别的养老机构,应当根据情节轻重给予降低或者取消等级的处理;对发生重大安全责任事故或者存在可能危及人身健康和生命财产安全重大风险隐患被责令停业整顿的,应当取消评定等级。

“养老机构成功获星后并非就一劳永逸了,养老机构评上相应的星级后,品牌知名度也将随之提高,为确保评价体系的公信力,强化对有星机构的‘体检’过程,监

督完善的监督管理体系,也是颇为重要的一环。”张雪梅称。

就此,日前北京商报记者从北京市养老机构服务质量星级评定委员会获悉,委员会办公室将进一步盘点养老机构星级申报情况,对近三年获得星级资格的机构开展星级评定抽查工作,通过随机抽查和重点检查的方式,对于未能保持本星级服务质量要求或存在其他重大问题的机构,提出整改意见,不合格机构给予取消星评或降级处理。

此外,民政部还提出,养老机构评星可交由“第三方”进行,即在评审过程中可面向社会公开选定第三方评定组织,合理设定各级评定组织职责权限。在陆杰华看来,这就要求各部门加大“把关”力度,推出行业协会等机构或组织,同时配合政府监管设立若干评估机构,同时疏通群众监督途径,严防虚假信息和不规范行为的出现。对违反规定的养老机构,可设置出星级评星“黑名单”和信用体系,一旦出现违规行为立即取消其评星资格,并且纳入失信“黑名单”,一段时间内禁止再次进行评星。

北京商报记者 蒋梦惟 实习记者 杨卉

## 智慧养老规模将破4万亿 同质化难题待解

北京商报讯(记者 蒋梦惟 实习记者 杨卉)随着养老需求的快速爆发,市场上也衍生出了各种新业态,其中智慧养老的概念迅速蹿红,成为不少社会资本争相挤入的新战场。在日前举办的2019年智慧健康养老产业发展大会上,工信部副部长王志军介绍,2019年我国智慧健康养老产业总体规模已超过3万亿元,预计2020年产业规模将突破4万亿元。不过,对于这一新兴行业,王志军也表示,我国智慧健康养老产业尚处于发展初期,存在一些问题和不足,如产品同质化现象严重,个性化需求没有完全得到满足等问题,还需要不断地探索和完善。

具体来说,王志军介绍,近年来,中国智慧健康养老产业规模持续快速增长,近三年复合增长率超过18%。随着老年人健康养老服务需求日益强烈,利用信息技术的手段解决老年人在生活中的实际问题,成为养老产业发展的一个新方向。对于智慧养老的定义,王志军认为,这一新业态主要指通过技术

手段从远程监控、实时定位,统一平台信息交互等角度多方位打造的信息化养老服务系统等,来满足老年人及多元化养老服务需求的形式。

但王志军也直言,我国智慧健康养老产业尚处于发展初期,产品同质化现象严重,个性化需求实现率低等方面都还需要不断地探索和完善。对此,中关村物联网智慧健康专委会秘书长迟胜提出:目前我国智慧健康养老产业还处于摸索发展阶段,行业内尚没有具体的标准和模板,各方都在探索,也就难免会出现相互模仿导致产品同质化的现象。”他表示,智慧养老的风口很大,越来越多的企业看到了机会就一头扎进来,但其实这一过程中,有不少企业可能对于自身产品及服务对象都没有明确定位,因此,它们开发出的电子产品,如智能手环、检测设备等功能也都大同小异,很难在激烈的竞争中脱颖而出。

此外,迟胜还认为,智慧养老产品还需要面临较大的供需匹配难题;不是所有老

年消费者都可以流畅地使用电子产品,比如通过手机App下单、线上预约上门服务等具体产品功能,对老年人智能产品使用能力就有一定的要求。”迟胜坦言,不可否认,目前有相当数量的老年人对这些功能复杂、使用步骤繁多的新生事物并不太擅长。因此,在这种情况下,想要普及智慧健康养老,就需要投入大量的资金及人力,对老年群体进行培训,同时配备更多的专业服务人员帮助实现线上操作。

“智慧养老产业前期投入资金大,回本时间长,产品创新需要投入的成本也大。因此企业需要对自身经济实力进行评估,不可盲目投入产业。”迟胜提出,对于企业来说,除了进行合理评估,不盲目进入行业外,经营者在产品的研发创新中也不能一味追求新功能和“黑科技”,而是应当通过大量的市场调研,理清不同年龄、不同阶段,以及不同身体状况的老年群体的不同需求,生产出适当下消费需求的产品。

## 去年北京新建成养老服务驿站160家

北京商报讯(记者 蒋梦惟 实习记者 杨卉)记者从日前召开的2019年北京市老龄工作委员会办公室工作会议上了解到,2019年以来,北京市加快养老服务设施建设,全年共新建成养老照料中心20家、社区养老服务驿站160家,养老服务体系得到了进一步完善。

据北京市老龄办常务副主任王小娥介绍,为落实北京市政府为民办实事项目,北京市2019年新建成养老照料中心20家,累计建设养老照料中心297家,其中已运营214家,覆盖全市2/3以上街乡镇。同时,北京去年全市新建成社区养老服务驿站160家,超额完成当年市政府为民办实事150家驿站建设的任务,累计建成并运营驿站915家,完成全市驿站建设规划任务的90%。

但王小娥也直言,目前,北京市

在普惠型养老服务供给方面仍存在不足,老年人照顾服务呈现“高端有市场、低端有兜底、中端普惠型服务发育不足”的现象,专业力量缺乏等矛盾仍比较突出。对此,她进一步表示,下一步,北京市将加大老年人照顾服务普惠供给。在保障基本养老服务土地供给方面,对基本养老服务设施用地供给方面,探索采取无偿划拨方式供应;对于社会力量投资建设用于失能老年人长期照护服务设施的,采取低价或限价方式供应。

此外,据了解,北京市2020年计划建成社区养老服务驿站91家,优先在老年人口密度较高的区域选址建设。同时,还将指导有条件的街道(乡镇)合理缩小养老服务驿站服务半径,科学规划养老驿站建设密度。