

解析养老服务认证特点、成效及趋势

⇒文 / 李永波 姚苓 包艳梅

近年来，老龄化问题引起了国家对养老服务业的高度重视。民众的现实需求和国家的政策支持促使我国养老服务业长足发展，养老服务已经成为老龄化社会的基础性公共服务。本文通过对养老服务认证的特点、成效和趋势的分析，对养老服务认证未来发展进行进一步探讨。

养老服务认证的特点及作用

随着养老服务认证的深入开展，养老服务认证的成效逐渐显现。获得认证的养老服务机构更容易获得顾客的信赖。其特点和作用体现在以下几个方面。

养老服务认证特点

一是不同于传统的养老机构管理体系认证，养老服务认证更侧重于建立在顾客接触面的服务提供活动，基于老年人（及家属等第三方）的感知，

关注组织的质量管理和养老服务特性满足程度。

二是养老服务认证在通用服务认证规范和专业养老服务标准要求的基础上，采用养老服务认证技术规范为认证依据，更好地满足老年群体多层次、多样化的服务需求，更具有行业的针对性和专业性。

三是通过开展养老和医养结合服务特色认证，向社会公布养老和医养结合服务认证结果，为百姓选择个性化养老服务机构提供采信，满足养老市场对服务多样化和专业化的需求。

四是能够充分激发养老服务市场潜力，通过养老服务认证提升顾客(老人及家属)期望和增强满意度，有助于树立养老机构良好的社会形象，提高公信力和美誉度

养老服务认证作用

一是对养老服务组织的作用。养老服务认证标准对养老机构的

服务设施、环境和安全、服务人员、服务质量、服务提供和组织管理提出了与国家法规、规范、标准相一致的要求；通过第三方科学的服务特性测评、成熟度计算等方法评价养老机构，体现养老机构服务的科学性和规范性。

二是对老年人及相关方的作用。养老服务认证促使养老服务机构建立服务管理体系，通过对老年人需求的诊断，保证老年人最关心的养老服务质量，确保老年人有获得感、幸福感、安全感；让老年人生活得更有亲情，更有尊严，更加快乐、幸福。

三是对养老行业发展的作用。养老服务认证能够持续提升养老行业服务质量水平。养老服务认证将拓展养老服务内容、开发老年服务产品、培育养老产业集群，引导各地养老产业结构调整、拉动内需、扩大养老服务消

费等。

四是对政府管理的作用。养老服务认证为政府提供产业发展现状、制定养老产业政策提供依据；为政府对养老机构监管提供了有效手段。

养老服务认证成效显著

养老服务认证评价内容覆盖了养老机构提高顾客满意度的方方面面，成为提高养老机构的入住率的重要因素。据美国《财富》杂志社的调查显示，顾客满意度每提升1%，5年后企业平均资产收益率将提高11.3%，所以，如果养老服务认证提升了服务的整体能力和顾客满意度，未来将产生可观的经济效益。目前，养老服务认证取得了以下成效。

促进养老服务认证标准体系建设

近年来，养老服务认证在第三方评价标准体系建设方面取得了长足发展。《养老机构服务认证评价规范》《养老驿站服务评价规范》均已立项制定，即将发布作为养老机构服务认证评价准则。北京市民政局制定《社区养老服务驿站星级评定》标准，用于对社区养老驿站的管理。构建统一的评价体系和第三方评价机制，丰富评价内容，从而推进我国养老服务业规范有序的向前发展。

建立养老服务体系建设和评价人员队伍

养老机构服务人员和养老服务认证审查员从业队伍是推进养老服

务管理水平的先决条件，因此，需要培育和打造一支数量适宜、分布合理、高起点、专业化的养老服务体系建设和养老服务认证审查员队伍。

提升养老机构服务管理水平

服务和管理体系的建立，系统地改善了运营管理和风险控制，提高了工作效率，有效降低了组织的运营成本。服务认证的依据是经过专业技术和管理专家团队在以往经验和当前实践基础上制定的，对养老机构风险的管理和预防，及风险发生时的应急处置建立科学的解决方案，帮助养老机构增强风险识别、分析、评价和预防、紧急事件的处置能力。通过服务认证后，养老机构能够对各类行业性风险，如安全风险、运营问题、老人突发疾病、滑倒受伤、走失、意外事故等紧急事件及由此引起的纠纷、合同或协议内容纠纷等风险进行系统管理。

未来发展空间广阔

尽管养老服务认证当前处于初始阶段，但未来却有着广阔的发展空间。

养老服务认证依据多样化发展

随着养老服务标准化工作的不断开展，认证依据将呈现多样化趋势，国家认监委在近几年大力开展认证认可行业标准的制定工作，如《养老机构服务认证评价规范》，目前已立项并进入

标准制定阶段根据。养老服务机构类型的不同，认证依据呈现出多样化，如养老驿站服务认证标准，老年颐养中心、居家养老服务规范等。除了传统的养老机构外，随着养老服务新需求而出现的新型居家养老、社区养老服务组织和医养结合为特色的养老服务组织也对养老服务认证提出更高的要求。

先进的服务测评技术被加以利用

养老服务认证的模式和服务特性测评的技术都在探索并在实践中加以验证，随着服务认证的不断开展，不适宜的模式和技术将被淘汰，更加科学和先进的技术将被采纳，例如“互联网+”居家养老等模式在养老服务体系建设和服务认证审查中的应用将更加广泛。

各地重视养老行业

为更好地贯彻国家政策，养老行业主管部门以及认证认可行业主管部门越来越重视养老服务标准化和认证工作，提倡和帮助养老服务机构开展服务认证，强化服务认证结果政府采信，同时也在经济上给予补贴。

养老服务机构重视服务认证工作

越来越多的养老服务机构通过养老服务认证，具备了更加良好的市场信誉和竞争力，同时也起到了行业引领的带头作用，因此，未获得认证的养老服务机构也开始重视并纷纷寻求养老服务认证。❖