

# 广东省地方标准 《荣军短期疗养服务规范》的编制说明

## 一、任务来源

根据《广东省市场监督管理局关于批准下达 2023 年第一批广东省地方标准制修订计划的通知》（粤市监标准〔2023〕211 号），由广东省第二荣军医院、广州市番禺区健康管理中心、广东药科大学护理学院、广东省人民医院、广州市番禺区中心医负责广东省地方标准《荣军短期疗养服务规范》的编制工作。

## 二、编制背景、目的和意义

### （一）背景

根据我国现有《军人抚恤优待条例》的规定，中国人民解放军现役军人、服现役或退出现役的残疾军人、复员军人、退伍军人，以及烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、现役军人家属统称为优抚对象，按规定享受抚恤优待。优抚服务的政策指向性强，而目前省内的优抚对象短期疗养服务具有以下特点：

#### 1. 优抚对象人多面广，疗养需求多样，服务内容差异大。

优抚对象覆盖范围广，数量庞大。据统计，2022 年广东省领取定期抚恤金、定期生活补助金的退役军人和其他优抚对象共 40 多万人。优抚对象为涉军群体，身份特殊，军队情结深。范围广泛、情况复杂，不同的优抚对象需求不一，有的是动态的、需要临时性服务，有的则需要长期照顾。

优抚工作具有较强的政治性，必须立足实际国情开展。目前我国虽然在优抚医院的服务管理上提出相关要求，但由于优抚医院的服务对象身份不同，服务内容存在较大差异性，服务方式也千差万别。优抚医院短期疗养服务的优抚对象主要为老年人、伤残军人等特殊群体，该群体的服务需求同样呈现出复杂性的特点，主要体现在：身体治疗康复方面，无论是伤残军人还是患有慢性病的优抚对象，他们的身体治疗康复都是最基本的需求；精神慰藉方面，部分优抚对象受孤独、失落、焦虑、抑郁等负性情绪困扰，亟需心理关怀服务；社会尊重方面，优抚对象普遍渴望得到社会的重视与关注以及得到尊重与优待。普及政策方面，优抚对象时刻关心自己的切身利益，希望能够及时知晓自身相关的政策法规。休闲娱乐方面，在身体条件允许的情况下，希望通过一些娱乐活动、体育锻炼来丰富生活。

## **2.行业标准缺失，服务推广缺乏经验指引。**

目前国内已经发布实施了部分跟优抚、疗养等相关服务业的国家标准、行业标准、地方标准，如 GB/T 29355-2012《优抚医院服务规范》、GB/T 29426-2012《光荣院服务规范》、DB50/T 1193-2021《优抚医院残疾军人生活照料服务规范》、DB50/T 1194-2021《优抚医院残疾军人常见护理风险防控规范》、DB5101/T 100—2021《优抚安置社会工作服务规范》，但都没有对荣军短期疗养相关的服务进行规定。而且，关于“荣军短期疗养服务”方面的相关研究和标准化建设等，目前更多停留在短期

疗养服务的政策保障层面，且每个城市涉及的都各有不同，对于细致的服务要求和服务内容都未形成统一的标准或指引。目前国内暂未有荣军短期疗养方面的国家标准，广东省也尚无相关的地方标准。

## **（二）目的**

制定和实施荣军短期疗养服务规范，为荣军短期疗养服务单位提供明确的指引，规范服务运行，提高优抚对象满意度；同时，实现荣军短期疗养服务有标可参，促进行业专业化发展。

## **（三）意义**

推进优抚对象短期疗养服务标准化建设，是加强优抚对象短期疗养服务质量管理的重要举措，通过高品质的服务提高退役军人及其他优抚对象的获得感、幸福感。

1.荣军短期疗养服务标准化，是促进优抚服务高质量发展的有力保障。在开展荣军短期疗养服务标准化的过程中，通过进一步优化流程、强化质量、深化内涵，努力为优抚对象提供更加全面、细致、周到的服务，从而促进荣军短期疗养服务有序、健康、规范化发展。

2.荣军短期疗养服务标准化，是提升优抚对象尊崇感的重要举措。建立荣军短期疗养服务的标准，实现服务监管有证可循、有规可依和有据可评，保障服务有序、安全、高效开展，让优抚对象能切实感受到党和国家的关怀。通过品质服务，把对军人的尊崇、对英雄的关爱，一点一滴送到优抚对象的心间。

3.荣军短期疗养服务标准化，是总结并推广优抚服务成功经验的重要途径。广东省第二荣军医院主导编制《荣军短期疗养服务规范》地方标准，把有关服务的成功经验进行总结，并结合各地优抚对象工作实际情况以及发展水平，进一步优化荣军短期疗养服务。

### 三、编制思路和依据

本标准立足于广东省第二荣军医院 45 年的荣军短期疗养服务经验，并结合广东各地荣军短期疗养服务的运行现状，旨在规范荣军短期疗养服务运行，为服务机构提供明确的指引。其内容涉及服务内容与范围、服务流程、服务管理与服务保障等内容，并按 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》的规定而制定。

本标准编制过程中参考的政策、法规、标准如下：

- 《军人抚恤优待条例》
- 《优抚医院管理办法》
- 《广东省退役军人事务厅关于优抚对象短期疗养管理办法（试行）》（2023）
- DB5101/T 100-2021《优抚安置社会工作服务规范》
- GB/T 29355-2012《优抚医院服务规范》
- GB/T 29426-2012《光荣院服务规范》
- DB51/T 2955-2022《光荣院供养服务规范》
- DB51/T 2956-2022《重度残疾军人集中供养服务规范》

- DB44/T-2016 《养老机构社会工作服务规范》
- MZ/T 059-2014 《社会工作服务项目绩效评估指南》
- MZ/T 064-2016 《老年社会工作服务指南》
- DB44/T1518-2015 《社区居家养老服务规范》
- 建标 144-2010 《老年养护院建设标准》
- MZ/T 032-2012 《养老机构安全管理》
- JGJ/T40-2019 《疗养院建筑设计标准》
- GB/T 10001.1 《标志用公共信息图形符号 第一部分：通用符号》
- GB 15630-1995 《消防安全标准设置要求》
- GB/T 17242-1998 《投诉处理指南》
- GB/T 15624-2011 《服务标准化工作指南》

#### 四、主要内容说明

##### （一）适用范围

本文件规定了荣军短期疗养服务的术语和定义、服务对象、服务机构、服务内容、服务流程、服务管理和服务保障。

本文件适用于各类型荣军疗养服务机构提供的短期疗养服务。

##### （二）有关条款的说明

###### 1.标题

根据《广东省市场监督管理局关于批准下达 2023 年第一批广东省地方标准制修订计划的通知》（粤市监标准〔2023〕211

号)，标准名称为荣军短期疗养服务规范，英文翻译为“service specification for Rongjun short-term convalescence”。

## **2.术语和定义**

### **2.1 优抚对象 entitled groups**

中国人民解放军现役军人、服现役或者退出现役的残疾军人以及复员军人、退伍军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、现役军人家属等抚恤优待对象。

### **2.2 短期疗养 The short-term convalescence specification**

疗养机构为符合条件的优抚对象提供 15 天以内的入住休养、健康体检、政策宣传、保健讲座、参观交流、文娱活动等项目，从思想、心理和身体三方面提供全方位的疗养服务。

## **3.主要内容**

第四章主要规范了服务内容。

第五章主要规范了服务流程。

第六章主要规范了服务管理。

第七章主要规范了服务保障。

## **五、与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性**

本标准符合国家相关法律法规、规章及相关标准。目前还没有出台强制性标准，该标准在规范荣军短期疗养服务与管理方面具有引领性作用。

## **六、标准有何先进性或特色性**

本标准主要为荣军短期疗养服务提供规范性指导，旨在规范我省荣军短期疗养服务行业运行，同时也为荣军短期疗养服务机构提供明确的指引。对荣军短期疗养服务进行标准化，将有利于提升服务品质，引领行业高质量发展。

## 七、标准调研、研讨、征求意见情况

本标准的编制工作过程：

### （一）成立标准编制小组，制定工作方案

自 2023 年 5 月起，由广东省第二荣军医院主导成立了以广州市番禺区健康管理中心、广东药科大学护理学院、广东省人民医院、广州市番禺区中心医院等单位专业人员组成的标准编制小组，制订了工作方案，明确目标要求、工作思路、人员分工和工作进度等，开始标准的编制工作。

### （二）收集相关资料，开展调研

编制小组针对本标准中涉及的荣军短期疗养服务规范标准问题，进行了相关资料的收集整理工作，检索了有关国家标准、行业标准和地方标准，查阅了大量有关的资料，并对这些标准和资料进行了系统的研究分析。

### （三）标准起草、研讨过程

2023 年 5 月标准编制小组在收集资料基础上，结合广东省第二荣军医院的服务情况，并吸收和借鉴了各地专家的意见和建议，开展标准的预研工作，确定了本标准的结构框架，进行标准的编写，于 2023 年 7 月形成了内部意见讨论稿。在标准编写过

程中，通过与广东省第二荣军医院、广东省中医院等单位专家学者进行研讨，并于 2023 年 10 月形成内部意见讨论稿。

2023 年 10 月，广东省第二荣军医院、广东省中医院等单位的专家学者就内部意见讨论稿内容，共提出了 7 条意见和建议。标准编制小组根据征集的 7 条意见，逐条讨论、修改完善，并于 2023 年 12 月形成征求意见讨论稿。

2023 年 12 月 16 日，广东省卫生健康委员会、广东省卫生经济学会、广东省标准化研究院、广东省人民医院、广州中医药大学附属第一医院、广东省第三荣军医院的专家开展标准研讨会，专家共提出了 10 条意见。编制组根据专家意见对标准内容进行修改完善，形成公开征求意见稿。

#### **八、重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准在起草过程中无重大意见分歧。

#### **九、与国际、国家、行业、其他省同类标准技术内容的对比情况**

国内目前并未有涉及荣军短期疗养服务方面的技术规范。

#### **十、涉及专利的有关说明**

本标准未涉及专利。

#### **十一、标准名称变更说明**

无。

#### **十二、编制单位增减说明**

无。

### 十三、其他应当说明的事项

无。

### 十四、贯彻标准的要求和措施建议

本标准实施后，标准编制单位和省退役军人事务厅联合举办标准宣贯培训班，开展贯标咨询服务，辅导各荣军短期疗养服务机构贯标，标准编制单位可提供专家顾问支持。

本标准实施后，通过行业协会或各级退役军人事务部门，呼吁各荣军短期疗养服务机构主动学习、遵守该标准，最终形成行业自觉遵循的规则。

本标准实施后，加强与媒体宣传，将标准的推行使用情况及时快捷地进行报道宣传，使标准的良好形象深入到各个荣军短期疗养服务机构，各方监督和自觉自愿使用才能使标准推行真正具有生命力。

《荣军短期疗养服务规范》标准编制小组

2024年1月12日