

广东省民政厅文件

粤民发〔2016〕175号

广东省民政厅关于印发《广东省养老机构 质量评价技术规范》的通知

各地级以上市民政局，佛山市顺德区民政和人力资源社会保障局：

为落实《民政部 国家标准化管理委员会 商务部 国家质量监督检验检疫总局 全国老龄工作委员会办公室关于加强养老服务标准化工作的指导意见》（民发〔2014〕17号）和《广东省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》（粤府〔2015〕25号）文件精神，加快养老服务行业标准化建设，提升服务水平，现将《广东省养老机构质量评价技术规范》（以下简称《规范》）印发你们，请认真组织学习。明年将依据《规范》，组织实施全省养老机构星级评定工作。

附件：1. 广东省养老机构质量评价技术规范

2. 广东省养老机构质量评价技术规范编制说明



(联系人及电话：刘露 020-83340636)

附件 1

广东省养老机构质量评价技术规范

前 言

《广东省养老机构质量评价技术规范》以养老机构的特点而编制，目的是为评价养老机构实现服务质量能力提供依据；为养老机构标准化服务的有效运行提供操作层面的技术支撑，促进养老机构质量绩效的提升。

本技术规范参照养老机构服务质量相关的法律法规、规范性文件、标准作为编写的依据，借鉴了其他质量评价的模式与方法，为有下列需求的养老机构规定了养老服务及其管理的要求：

- a) 需要证实其具有稳定地提供满足顾客、社会要求和适用的法律法规要求的养老服务的能力；
- b) 需要证实其所提供的养老服务及其管理的绩效水平。

考核评价是养老机构质量评价的重要环节，用以验证养老机构服务管理评价运行绩效，为服务工作持续改进提供科学、客观的依据。本技术规范编制了各模块及其要素的考核评价表，在考核评价时可依据其编制更加具体的考评检查表。

本技术规范按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。同时，参考了 GB/T15624《服务标准化工作指南》和 SB/T10382《服务管理体系规范及实施指南》的有关要求。

本技术规范的某些内容可能涉及专利，本规范的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本技术规范由广东省民政标准化委员会提出并归口。

本技术规范起草单位：广东省民政厅社会福利处 广东省卓越社会服务评价中心

本技术规范主要起草人：聂元松 王立军 余木生 刘露
詹思杰 章敏

1. 范围

本技术规范规定了养老机构质量评价的准则和实施规则。

本技术规范适用于全日制养老机构的质量评价，不适用于非全日制的社区日间照料或托老服务机构。

2. 规范性引用文件

下列文件对于本技术规范的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改）适用于本技术规范。

《中华人民共和国老年人权益保障法》

《医疗机构管理条例》1994年2月26日国务院发布

《养老机构设立许可办法》中华人民共和国民政部令第48号

《养老机构管理办法》中华人民共和国民政部令第49号

GB/T 29353-2012 养老机构基本规范

MZ008-2001 老年人社会福利机构基本规范

MZ/T 032-2012 养老机构安全管理

GB 50867-2013 养老设施建筑设计规范

GB/T 50340-2003 老年人居住建筑设计标准

MZ/T039-2013 老年人能力评估

养老机构医务室基本标准（试行）、养老机构护理站基本标准（试行）国家卫生计生委员会（201410月31日）

SB/T10382-2004 服务管理体系规范及实施指南

GB/T15624-2011 服务标准化工作指南

GB/T24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 19038-2009 顾客满意测评模型和方法指南

3. 术语和定义

GB/T 29353-2012《养老机构基本规范》、MZ008-2001《老年人社会福利机构基本规范》所确定的以及下列术语和定义适用于本技术规范。

3.1 顾客 Customer

接受养老服务（见 3.2）的组织或个人。

注 1：顾客有时也称客户，可以是老年人、老年人代理人、委托人、社会组织、资助人。

注 2：改编自 ISO9000: 2015。

3.2 养老服务 Elderly care service

养老机构满足顾客要求的接触活动和内部活动共同产生的一个或一组相互活动的结果。

注 1：活动的过程和活动的结果是同时发生和同步运行的。一旦过程结束其结果也就随之消失。

注 2：同时性、无形性、非重复性、非储存性、非运输性、养老特定需求等时间和空间特征构成了养老服务不同于其他服务以及有形产品的一系列基本特征。

注 3：有形产品的提供和使用可能成为服务的一部分。

注 4: 改编自 SB/T10382-2004。

3.3 养老机构 Bead house

依据《养老机构设立许可办法》设立并依法办理登记的,为老年人提供集中居住和照料服务的机构。

注: 改编自中华人民共和国民政部令第 49 号。

3.4 服务特性 service characteristic

由养老服务(3.2)体验感知的一项或一组可区分的特征,通常是无形的。

3.5 服务质量 service quality

一组同时或先后发生在养老机构(3.3)与顾客(3.1)的接触过程中的服务特性(3.4)逐个满足顾客要求的程度。

注 1: 服务与有形产品的区别使服务质量无法象有形产品的质量那样固化在一个物质实体上面,而是分解为许多同时或先后发生在接触过程中的服务特性,对这些服务特性的逐个控制就成为控制服务质量的关键。

注 2: 改编自 SB/T10382-2004。

3.6 等级 Rank

对功能用途相同但质量要求不同的产品、服务、过程及体系所做的分类或分级。

3.7 结构性指标 Structural index

为评价养老机构的服务意识、管理制度、环境管理以及设施设备等资源配置的满足程度,而设定的要求或预期。

3.8 过程性指标 Process index

为评价养老机构所提供的养老服务项目完成程度和技能水平，而设定的要求或预期。

3.9 结果性指标 Outcome index

为评价顾客（3.1）因接受养老服务而产生的生活和健康状况的改变程度，而设定的要求或预期。

3.10 特色服务指标 Characteristic service index

促使顾客（3.1）对服务质量（3.5）做出积极评价，且未列入过程性指标（3.8）的要求或期望。

3.11 顾客满意 Customer satisfaction

顾客（3.1）在接受养老服务过程中的主观感受。

注：顾客满意度是对一个顾客的满意程度的评价。顾客满意率是对全体顾客的满意程度的评价。

3.12 服务评价 Service evaluation

服务评定中的选取功能和确定功能的组合活动。

注 1：选取阶段，需要确定拟评价的服务特性、要求以及对评价和抽样适用的程序。

注 2：按照适用的规定要求所进行的确定活动，可以包括但不限于检查、检测、测量和审核活动。在服务评价中，确定活动通常包括对以下方面的评价：

评价与服务特性要求的符合程度；

评价服务组织所实施的内部管理。

3.13 质量等级标志 Quality rank mark

依据养老机构服务质量所能满足需要的程度，经评价机构评定，由行政主管部门授予的专门星级标志。

4. 养老机构质量评价的原则

养老机构的质量评价应遵循以下的原则：

——客观：评价活动应以现场情况、机构文件、原始记录及陈述为基础，进行客观评价。

——诚信：评价各方应恪守诚信、践行承诺，确保质量评价过程中的质量信息和数据的真实。

——透明：应确保评价过程和评价结论向顾客、养老机构和社会公众公布。

——尊重：评价要求的制定和评价过程中，应充分尊重老年人的身心尊严和意愿。

——改进：评价过程和评价结论应以服务质量改进为目的，持续满足老年人的养老要求和期望。

5. 养老机构质量评价的准则

5.1 质量评价指标构成及分值设定

5.1.1 养老机构质量评价依据《养老机构质量评价考核指标及分值表》（附录 A），其基础指标由结构性指标、过程性指标和结果性指标构成，满分为 1000 分。其分值设定为：

- 结构性指标，满分为 270 分；
- 过程性指标，满分为 480 分；
- 结果性指标，满分为 250 分。

5.1.2 本技术规范鼓励养老机构在相同顾客成本的前提下，为顾客提供更多的特色服务。

当养老机构对顾客所提供的养老服务项目未列入《养老机构质量评价考核指标及分值表》第 2.0 条款所涉及的养老服务项目时，可由养老机构向评价机构提出增加特色服务指标评价。特色服务指标不列入上述 1000 分中，每项 5 分，上限 50 分。

5.2 质量评价的依据

5.2.1 评价的依据

养老机构质量评价的基本依据由本技术规范附录 A《养老机构质量评价考核要素及分值表》、附录 B《养老机构顾客满意度测评方法》共同构成。

——《养老机构质量评价考核指标及分值表》（附录 A）旨在规定质量评价各级评价指标的项目及分值设定，给出了养老机构质量评价考核指标及其分值，可作为养老机构自评、行业监督和第三方评价机构实施评价的依据。

——《养老机构顾客满意度测评方法》（附录 B）是本技术规范的规范性附录，是对《养老机构质量评价考核指标及分值表》（附录 A）的第 3.5 条款的补充。

——评价机构应制定养老服务项目评价规范，对《养老机构

质量评价考核指标及分值表》中第 2.0 条款中所涉及的各项养老服务项目实施评价活动的细化和补充。该评价规范应由评价机构依据 SB/T10382-2004《服务管理体系规范及实施指南》编制，并向省民政主管部门备案。其评价内容和评价方式应包括，但不限于：

特定养老服务项目的内容、流程、作业规范、资源及其服务特性，并：

应基于服务蓝图技术，识别服务特性，甄别并确定关键特性，且可测量；

C) 评价机构应在评价活动发生前向社会公示其评价规范，并保持其评价活动的一致性。

5.2.2 特色服务指标的评价依据

养老机构提出特色服务指标评价申请时，需在评价前向评价机构提交所申请项目的服务规范，在得到评价机构评定后纳入评价依据，并向社会公示。

5.3 质量评价工具

养老机构质量评价依据《养老机构质量评价考核指标及分值表》对评价项目进行打分，具体规则如下：

5.3.1 当评价内容为明显的“是”或“否”的单一项目实施评价时，可用直接判断法，判定得分或不得分；

5.3.2 当评价《养老机构质量评价考核指标及分值表》第 2.6、2.7 各服务项目时，可根据李克特 5 点式量表，对评价项目给出评价系数 α 。 α 值的设定是：完全满足： $\alpha=1$ ；较好满足： $\alpha=0.8$ ；

基本满足： $\alpha=0.6$ ，部分满足： $\alpha=0.4$ ；完全不满足： $\alpha=0$ 。

——首先根据养老机构自行申报的服务项目，按每一项目 5 分，计算出机构总分值；

——对养老机构自行申报的服务项目，进行抽样评价。抽样活动应覆盖所有服务项目类别、服务对象类别。通过抽样评价，计算出平均评价 α 值。

——第 2.6、2.7 指标机构总得分=机构总分值 X 平均评价 α 值，四舍五入。

5.3.3 全部评价项目实际得分之和，为养老机构质量评价总分。

5.4 质量评价结果

5.4.1 评价结果

养老质量评价结果采用星级制，划分为五个星级。一颗星表示一个星级，从低到高依次为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级越高，表示养老服务机构服务质量越高和服务设施设备更加完善。

5.4.2 评级原则

- 五星级应达到评价报告综合分数 800 分（含）以上；
- 四星级应达到评价报告综合分数 700 分（含）以上；
- 三星级应达到评价报告综合分数 600 分（含）以上；
- 二星级应达到评价报告综合分数 500 分（含）以上；
- 评价报告综合分数 500 分以下，不进行评价级别划分；

5.4.3 评价报告

评价报告包括评价综合评价和关键项目评价结论。评价结论应进行定量评价，包括但不限于：

——评价的服务名称、范围；

——关键接触过程与服务特性；

——各项关键特性体验效果（量化数据），并分别给出直观的图示，如“五星”、“四星”等。

5.4.4 质量等级标志

质量等级标志实行自愿申请，强制管理制度。

——质量等级标志由省民政主管部门统一制作。

——经过评定的养老服务机构由省民政主管部门授予相应星级的质量等级标志。

——质量等级标志的有效期为三年（自颁发证书之日起计算）。每年需进行监督评价，到期必须重新申请、评定。在有效期内（满一年）可继续申请较高等级的评定。

——养老服务机构在使用质量等级标志期间，一经发现与本技术规范不符或给顾客带来直接的、间接的利益损害的行为、评价数据人为失实、以及发生违纪、安全或质量事件时，可根据情节进行如下处理：书面警告、通报批评、降低星级标志直至取消星级标志。质量等级标志取消后二年方可重新申请。

——凡标志使用有效期满而不继续申请者，不得继续使用质量等级标志。

6. 质量评价的实施

质量评价采用养老机构自评/自愿申报+第三方评价+年度监督的模式开展。

6.1 组织和权限

质量评价采用省级民政部门委托第三方评价机构开展评价工作。

6.2 基本条件

养老机构应满足下列基本条件，方可申请质量评价：

——遵守国家关于老年人权益保护的法律法规，保护服务对象合法权益。

——按《养老机构设立许可办法》、《养老机构管理办法》等相关法律法规的规定取得养老机构设立许可证。

——在机构管理等方面无重大违纪问题，未受到同级或上级行政部门通报批评或处罚。

——三年内无重大安全事件，评审周期内未出现安全事故。

6.3 质量评价的程序

6.3.1 养老机构自评/自愿申报

遵循自愿申报原则，养老机构对照本技术规范要求自查自评，认为符合要求，可向评价机构提出申请，并提交相关材料。

6.3.2 第三方评价机构的评价程序及要求

——第三方评价机构对于养老机构自评的情况进行资格审核并确定参加评审资格。

——资格审查通过后，第三方评价机构应通知养老机构进行现场评价的时间和具体要求。

——根据本技术规范的要求采取现场文档审阅、项目检查、随机抽查等方式进行评价活动。

——评价机构提出评价结果，并将现场评定的所有文件汇总存档。

——评定结果应上报相应民政主管部门统一批复并公示。

——公示评价结果，并对通过质量评价的养老机构颁发相应的质量等级标志。

6.3.3 年度监督

第三方评价机构对已获星级评价的养老机构，每年进行一次年度监督，对质量等级予以确认。年度监督活动应覆盖本技术规范的全部内容。不参加年度监督的养老机构视同自动放弃，由民政主管部门公示取消其资格并收回质量等级标志。

7. 第三方评价机构的管理

第三方评价机构满足下列条件，并向社会公示后，可从事本技术规范所涉及的质量评价活动：

7.1 通用性条件

——应是依据国家法律法规成立的第三方服务机构；

——应确定和保持适用于第三方质量评价活动的公正性机制；

——应确保其质量评价活动不得具有任何形式的歧视，如加

快或拖延评价申请的处理等隐性的歧视行为，提高评价可信度；

——应建立质量评价的风险防范机制，包括制定风险管理方案、风险评价准则和应急预案，配置适宜的资源，实施风险控制。

——应建立内部人员培训和能力确认机制，以确保评价活动的符合性和一致性。

7.2 专业性条件

——策划、建立、实施、保持和持续改进适用于本技术规范所涉及的养老质量评价的实施规则，识别并确定所需过程及其运行准则；

——依据本技术规范第 5.2.1 条款的规定，编制养老服务项目评价规范。必要时，应保持其更新。

——确定并提供质量评价必备的人力资源，该人员应具备：

具有 3 年以上养老机构管理岗位工作经验或经过培训合格，熟悉掌握本技术规范相关内容、具备进行养老机构服务管理评价相关考评所需的相应能力。并：

理解并掌握养老服务蓝图（SB）技术，如具备从外部互动线识别养老服务特性、内部互动线识别养老服务提供保障与协调能力的技能；具备针对特定养老服务项目评价顾客行为、护理行为、管理行为和支持行为的交互作用与影响的能力。

理解并掌握养老服务补救技术与策略；如补救方针、道歉和承诺方案、失误分析和分类技术、补救期望甄别方法、紧急行动方案（含补偿）和响应、补救结果评价（及时性、主动性、公平

性、重拾满意度、顾客忠诚度），以及补救经验学习方案。

理解并掌握养老服务领域典型的评价技术，如“真实瞬间”体验技术等。

理解并掌握 GB/T 19038-2009 《顾客满意测评模型和方法指南》给出的模型和方法。

理解并掌握养老质量评价相关抽样技术及其适宜的统计分析方法。

7.3 见证和监督

省民政主管部门应组织管理和技术专家，采用暗访、飞行检查、投诉处理等方式，对质量评价活动进行现场见证和监督。当出现下列情况时，省民政主管部门视情节进行警告、限期整改、直至取消评价报告无效等处理：

有违公正性原则，评价过程和结果人为失实或造假的；

有违无歧视原则，评价各环节存在蓄意拖延或阻碍的；

有违保密原则，未经养老机构书面同意，向第三方泄露其商业或技术机密的；

有违尊重原则，评价过程损害老年人合法权益的；

不具备本技术规范评价能力的。

8. 支持文件

附录 A 《养老机构质量评价考核指标及分值表》

附录 B 《养老机构顾客满意度测评方法》

9. 参考文献

- 【1】《国家职业技能标准·养老护理员》系列培训教材（2013版）
- 【2】《护理管理工作规范 第4版》 广东科技出版社
- 【3】《广东省养老机构规范化建设指引》 广东省民政厅 粤民福（2012）33号
- 【4】《住院患者基础护理服务项目》 卫生部 卫医政发（2010）9号
- 【5】《基础护理工作规范》 卫生部 卫医政发（2010）9号
- 【6】《常用临床护理技术服务规范》 卫生部 卫医政发（2010）9号
- 【7】《广东省人民政府办公厅关于促进医疗卫生与养老服务相结合的实施意见》广东省人民政府办公厅 粤府办（2016）78号

附录 A

(规范性附录)

养老机构质量评价考核指标及分值表

本附录是《广东省养老机构质量评价技术规范》的规范性附录，表 A 给出了养老机构质量评价考核指标及其分值，可作为养老机构自评、行业监督和第三方评价机构实施评价的依据。

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表 (1)

1.0 结构性指标, 总分 270 分

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
1.1 现场验证 基本条件	1.1.1 是否具备并提供《养老机构设立许可证》, 并建立年度报告制度。	《医疗机构管理条例》 《养老机构设立许可 办法》	基本 条件	
	1.1.2 是否具备并提供事业单位或工商企业法人登记或民办非企业单位登记的合法证明文件。			
	1.1.3 是否有签订预防事故的责任书、具备并提供《消防验收合格证》或《建筑工程消防设计备案受理凭证》、具备电气防火检测、避雷检测。			
	1.1.4 涉及生命安全、危险性较大的锅炉、压力容器(含气瓶)、压力管道、电梯等, 是否有检验合格许可证并按时完成年检。			
1.2 合同管理 (10分)	1.2.1 入住老年人服务合同签订率是否达到 100%。		5	
	1.2.2 各类服务项目的收费是否按照有关规定执行。收费标准是否公开和便于查阅。		5	
1.3 人力资源 (20分)	1.3.1 养老护理员是否符合《养老护理员国家职业标准》相关要求, 持证上岗, 并接受岗前培训, 培训合格率达到 100%。护理员与入住老人比例宜为: 与自理老人 1: 10, 与介护老人 1: 6, 与介护老人 1: 3。	GB/T29353-2012 《养 老机构基本规范》 MZ008-2001 《老年人 社会福利机构基本规 范》	5	
	1.3.2 领导班子结构是否合理。领导班子中, 大专以上学历的占 70%以上, 有卫生技术职称和有助理社工师职业资格以上的成员至少各 1 名。			
	1.3.3 行政管理人員配置是否合理。职工人数在 50 名以上(含 50 名)的, 不超过职工总数的 10%; 职工人数在 50 名以下的, 不超过 15%。			
	1.3.4 养老机构内是否配备有持证的社会工作者、康复师、营养师。			

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表 (2)

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
1.4 卫生环境 (10分)	1.5.1 室内外环境是否达成无积存垃圾、无卫生死角、无纸屑、无灰尘等, 提供舒适、清洁、安全的养老环境。		10	
第1.5条款	1、评价时, 根据评价现场发现, 对每一具体项目内容作出“是”或“否”的评价; 2、项目为减分评价, 即评价结果为“否”, 扣除该项分值, 扣完100分为止。			
1.5 设备设施 (100分)	1.5.1 老年人公共建筑、出入口、所经由的水平通道和垂直交通设施, 以及卫生间和休息室等部位, 应为老年人提供方便的无障碍设施条件。	GB50867-2013《养老机构建筑设计规范》 GB/T 50340-2003《老年人居住建筑设计标准》	5	
	1.5.2 老年人建筑层数宜为三层及三层以下, 四层及四层以上应设电梯。		5	
	1.5.3 老年人居住建筑出入口, 宜采取阳面开门。出入口内外应留有不小于1.50m×1.50m的轮椅回旋面积。		5	
	1.5.4 老年人居住建筑出入口造型设计, 应标志鲜明, 易于辨认。		5	
	1.5.5 老年人建筑出入口门前平台与室外地面高差不宜大于0.35m, 并应采用缓坡台阶和坡道过渡。		5	
	1.5.6 缓坡台阶踏步踢面高不宜大于120mm, 踏面宽不宜小于380mm, 坡道坡度不宜大于1/12。台阶与坡道两侧应设栏杆扶手。		5	
	1.5.7 出入口顶部应设雨篷, 出入口平台、台阶踏步和坡道应选用坚固、耐磨、防滑的材料		5	
	老年人居住建筑过厅应具备轮椅、车床回旋条件, 并应符合下列要求: 1.5.8 户室内厅部位应具备设置更衣、换鞋用橱柜和椅凳的空间。		5	

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表 (3)

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
1.5 设备设施 (100分)	1.5.9 户室内面对走道的门与门、门与邻墙之间的距离, 不应小于 0.50m, 应保证轮椅回旋和门扇开启空间。	GB50867-2013 《养老机构设施建筑设计规范》 GB/T 50340-2003 《老年人居住建筑设计标准》	5	
	1.5.10 户室内通过式走道净宽不应小于 120cm。		5	
	1.5.11 老年人公共建筑, 通过式走道净宽不宜小于 1.80m。		5	
	1.5.12 老年人出入经由的过厅、走道、房间不得设门坎, 地面不宜有高差。		5	
	1.5.13 通过式走道两侧墙面 0.90m 和 0.65m 高处宜设 $\Phi 40-50\text{mm}$ 的圆杆横向扶手, 扶手离墙面间距 40mm, 扶手宜选用优质木料或手感较好的其他材料制作; 走道两侧墙面下部应设 0.35m 高的护墙板。		5	
	1.5.14 老年人居住建筑和老年人公共建筑, 应符合老年人体能心态特征的缓坡楼梯。		5	
	1.5.15 老年人使用的楼梯间, 其楼梯段净宽不得小于 1.40m, 不得采用扇形踏步, 不得在平台区内设踏步。		5	
	1.5.16 缓坡楼梯踏步踏面宽度, 居住建筑不应小于 300mm, 公共建筑不应小于 320mm; 踏面高度, 居住建筑不应大于 150mm, 公共建筑不应大于 130mm。踏面前缘宜设高度不大于 3mm 的异色防滑警示条, 踏面前缘前凸不宜大于 10mm。		5	
	1.5.17 不设电梯的三层及三层以下老年人建筑宜兼设坡道, 坡道净宽不宜小于 1.50m, 坡道长度不宜大于 12.00m, 坡度不宜大于 1/12。坡道设计应符合现行行业标准《城市道路和建筑物无障碍设计规范》JGJ50-2001 的有关规定。并应符合下列要求:		5	
	1.5.18 坡道转弯时应设休息平台, 休息平台净深度不得小于 1.50m。		5	
	1.5.19 在坡道的起点及终点, 应留有深度不小于 1.50m 的轮椅缓冲地带。		5	

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表（4）

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
1.5 设备设施 (100分)	1.5.20 坡道侧面凌空时，在栏杆下端宜设高度不小于 50mm 的安全档台。	GB50867-2013 《养老设施建筑设计规范》 GB/T 50340-2003 《老年人居住建筑设计标准》	5	
	1.5.21 楼梯与坡道两侧离地高 0.90m 和 0.65m 处应设连续的栏杆与扶手，沿墙一侧扶手应水平延伸。		5	
	1.5.22 设电梯的老年人建筑，电梯厅及轿厢尺度必须保证轮椅和病床进出方便，轿厢沿周边离地 0.90m 和 0.65m 高处设介助安全扶手。电梯速度宜选用慢速度，梯门宜采用慢关闭，并内装可视监控系统。		5	
	1.5.23 老年人居住建筑的起居室、卧室，老年人公共建筑中的疗养室、病房，应有良好朝向、天然采光和自然通风，室外宜有开阔视野和优美环境。		5	
	1.5.24 集中托养型老人院老人居室的单人间使用面积不小于 10 m ² ；双人间使用面积不小于 14 m ² ；三人间使用面积不小于 18 m ² 。		5	
	1.5.25 老人疗养室、老人病房，宜设独用卫生间。		5	
	1.5.26 老年人公共建筑的卫生间，宜临近休息厅，并应设便于轮椅回旋的前室，男女各设一具轮椅进出的厕位小间，男卫生间应设一具立式小便器。		5	
	1.5.27 独用卫生间应设坐便器、洗面盆和浴盆或淋浴器。坐便器高度不应大于 0.40m，浴盆或淋浴座椅高度不应大于 0.40m。浴盆一端应设不小于 0.30m 宽度坐台。		5	
	1.5.28 公用卫生间厕位间平面尺寸不宜小于 1.20 m×2.00m，内设 0.40m 高的坐便器。		5	
	1.5.29 卫生间内与坐便器相邻墙面应设水平高 0.70m 的“L”形安全扶手或“1 1”形落地式安全扶手。贴墙浴盆的墙面应设水平高度 0.60m 的“L”形安全扶手，入盆一侧贴墙设安全扶手。		5	
1.5.30 卫生间宜选用白色卫生洁具，平底防滑式浅浴盆。冷、热水混合式龙头宜选用杠杆式或掀压式开头。	5			

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表 (5)

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
1.5 设备设施 (100分)	1.5.31 卫生间、厕位间室设平开门, 门扇向外开启, 留有观察窗口, 安装双向开启的插销。	GB50867-2013 《养老设施建筑设计规范》 GB/T 50340-2003 《老年人居住建筑设计标准》	5	
	1.5.32 老年人居住建筑的起居室或卧室应设阳台, 阳台净深度不宜小于 1.50m。		5	
	1.5.33 老人疗养室、老人病房宜设净深度不小于 1.50m 的阳台。		5	
	1.5.34 阳台栏杆扶手高度不应小于 1.30m, 寒冷地区宜设封闭式阳台。顶层阳台应设雨篷。阳台板底或侧壁, 应设可升降的晾晒衣物设施。		5	
	1.5.35 供老人活动的屋顶平台或屋顶花园, 其屋顶女儿墙护栏高度不应小于 1.50m; 出平台的屋顶突出物, 其高度不应小于 0.60m。		5	
	1.5.36 老年人建筑公用外门净宽不得小于 1.30m。		5	
	1.5.37 老年人住宅户门净宽不应小于 1.20m, 内门(含厨房门、卫生间门、阳台门)通行净宽不应小于 0.90m。		5	
	1.5.38 窗扇宜镶用无色透明玻璃。开启窗口应设防蚊蝇纱窗。		5	
	1.5.39 老年人建筑内部墙体阳角部位, 宜做成圆角或切角, 且在 1.80m 高度以下做与墙体粉刷齐平的护角。		5	
	1.5.40 老年人居室不应采用易燃、易碎、化纤及散发有害有毒气味的装修材料。		5	
	老年人出入和通行的厅室、走道地面, 应选用平整、防滑材料, 并应符合下列要求:		5	
	1.5.41 老年人通行的楼梯踏步面应平整防滑无障碍, 界限鲜明, 不宜采用黑色、显深色面料;		5	
	1.5.42 老年人居室地面宜用硬质木料或富弹性的塑胶材料, 寒冷地区不宜采用陶瓷材料。		5	
1.5.43 老年人居室不宜设吊柜, 应设贴壁式贮藏壁橱。每人应有 1.00 立方米以上的贮藏空间。	5			

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表 (6)

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
1.5 设备设施 (100分)	1.5.44 老年人居住建筑应供应热水。	GB50867-2013 《养老机构建筑设计规范》 GB/T 50340-2003 《老年人居住建筑设计标准》	5	
	1.5.45 老年人居住建筑宜设空调降温 and 取暖设备。		5	
	1.5.46 老年人居住建筑居室之间应有良好隔音处理和噪声控制。允许噪声级不应大于45dB, 空气隔声不应小于 50dB, 撞击声不应大于 75dB。		5	
	1.5.47 建筑物出入口雨篷板底或门口侧墙应设灯光照明。阳台应设灯光照明。		5	
	1.5.48 老年人居室夜间通向卫生间的走道、上下楼梯平台与踏步联结部位, 在其临墙离地高 0.40m 处宜设灯光照明。		5	
	1.5.49 起居室应设多用安全电源插座, 每室宜设两组, 插孔离地高度宜为 0.60~0.80m; 卫生间宜设三组, 插孔离地高度宜为 1.30—1.50m。		5	
	1.5.50 起居室、卧室可设闭路有线电视插孔。		5	
	1.5.51 电源开关应选用宽面板防漏电式按键开关, 高度离地宜为 1.30—1.50m。		5	
1.6 急救设施 设备 (30分)	1.6.1 急救设施设备是否完好	GB/T29353-2012 《养老机构基本规范》	10	
	1.6.2 急救物品是否完好		10	
	1.6.3 紧急呼叫系统是否完好		10	
1.7 员工权益 保障 (15分)	1.7.1 养老机构是否制定了并执行了符合《劳动法》、《劳动合同法》有关员工薪酬、考核以及劳动保护的相关制度。	MZ008-2001 《老年人社会福利机构基本规范》	5	
	1.7.2 近一年内无发生经处罚的劳动纠纷事件。		5	
	1.7.3 是否对新进及在职员工每年进行健康体检。		5	

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表 (7)

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
1.8 行政管理 (45分)	1.8.1 是否有介绍本机构情况的资料,说明本机构的服务宗旨、对象、项目、收费及托养者申请加入和退出服务的办法与发表意见的途径、本机构处理所提意见和投诉的承诺等。		5	
	1.8.2 是否有工作人员、管理机构和决策机构的职责说明、工作流程及组织机构图。		5	
	1.8.3 是否有工作人员和入住老人花名册。工作人员在工作时间内须分类统一着装、佩戴上岗。		5	
	1.8.4 是否有为老年痴呆、智残和患有精神病的老人佩戴有姓名和联系方式的卡片。		5	
	1.8.5 养老机构对长期住院的老人的个人财产是否予以登记,并办理有关需要代保管服务的手续。		5	
	1.8.6 是否有建立每周一次行政查房制度,落实率≥90%。		5	
1.9 医养结合 (40分)	1.8.7 会计、出纳不得 1 人兼任,财务管理及记账是否符合财务、审计等规定要求。		5	
	1.8.8 机构内是否建立有老人参加的民主管理委员会。		5	
	1.8.9 是否严格执行有关外事、财务、人事、捐赠等方面规定。		5	
	1.9.1 养老机构采用下列形式,为入住老年人提供医疗服务: (1) 不能自主提供医疗服务的,是否与周边医院签定长期合作协议,为老年人提供急救急诊、预约就诊、双向转诊、定期巡诊以及业务指导等医疗服务。 (2) 养老机构是否按规定内设立了医务室、护理站、康复门诊部,提供基本医疗服务。 (3) 养老机构是否按规定开办了老年病医院、康复医院、护理院、中医院或临终关怀机构。	GB/T29353-2012 《养老机构基本规范》 MZ008-2001 《老年人社会福利机构基本规范》	5	
			10	
			25	
	1.9.2 养老机构内设的医疗机构是否纳入基本医疗保险定点协议管理范围。		15	

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表（8）

2.0 过程性指标，总分 480 分。

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
2.1 护理业务 管理 (20分)	2.1.1 是否按责任制分区护理模式排班，老人有相对固定的护理人员护理。护理人员有明确分工，并按要求查房，熟悉岗位职责内容、工作流程，及时满足老人护理需求。	《国家职业技能标准·养老护理员》系列培训教材（2013版） 《养老机构管理办法》中华人民共和国民政部令第49号 《护理管理工作规范》（第4版） 广东科技出版社	10	
	2.1.2 养老机构是否建立相关疾病护理常规、技术操作规范、以及跌倒/坠床、自杀、走失、停水、停电、火警等应急预案并熟练掌握。		10	
2.2 护理质量 管理 (45分)	2.2.1 是否建立级别护理服务内容，按时按需 100%完成级别护理服务中的各项服务内容。		5	
	2.2.2 护理人员是否掌握护理对象一般资料，如：老人姓名、年龄、疾病诊断、护理级别、饮食习惯、生活个人爱好、心理情况、家庭情况等。		5	
	2.2.3 各类相应护理等级标识及信息是否正确；生活护理是否落实到位，符合“三短六洁”标准要求；床单位物品是否清洁，定期更换。		5	
	2.2.4 是否按管理标准落实特殊老人护理，如：冠心病、糖尿病、脑梗塞后遗症、慢性伤口/造口/失禁等老人专科护理到位，无安全隐患。		5	
	2.2.5 老人卧位安全、舒适，是否符合要求，根据治疗和病情康复的需要摆放正确体位。落实巡视，追踪评估并有完善记录。		5	
	2.2.6 是否有切合老人实际的防护措施，如加护床栏、防护垫、约束用具等；对跌倒、坠床风险准确评估；主动告知老人相关风险并有记录；防跌倒、防压疮、防坠床、防噎食等安全警示标识的悬挂使用；相关护理人员知晓发生坠床或跌倒的处置报告程序。	5		

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表 (9)

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
2.2 护理质量管理	2.2.7 是否准确进行压疮高危因素评估, 落实管理流程和预防措施。评估及时正确; 掌握报告处理流程; 按计划落实预防措施; 落实巡查、登记工作; 有效预防, 无非难免压疮。长期卧床老人使用安全有效的护理用具; 有翻身记录及防范措施。	《国家职业技能标准·养老护理人员》系列培训教材(2013版) 《养老机构管理办法》中华人民共和国民政部令第49号 《护理管理工作规范》(第4版)广东科技出版社	5	
	2.2.8 管道位置、标识是否正确, 引流通畅; 老人和家属是否知晓留管目的和配合; 是否落实针对性防护措施。		5	
	2.2.9 是否每天有交接记录、生活照料记录、翻身记录并进行交接; 每周有护理组长查房记录, 每月有护士长查房记录。落实各层级查房, 并落实交接记录。记录清晰明确。		5	
2.3 护理安全 (70分)	2.3.1 是否落实老人身份查对制度, 护理操作是否落实“三查八对”。		10	
	2.3.2 护理人员是否正确实施各类医嘱的执行、核对流程及电脑医嘱管理制度, 并严格按照要求落实, 核对医嘱执行单并签名。		10	
	2.3.3 是否建立老人转送、请假外出流程, 确保转送过程老人安全, 外出请假老人落实交接。		10	
	2.3.4 是否开展恰当的心理护理与支持, 保护患者隐私。及时处理护理投诉, 建立意见登记本。开展老人满意度调查。		10	
	2.3.5 监护仪、除颤仪等仪器设备安全使用和管理是否符合制度要求。		10	
	2.3.6 护理操作及讨论病情时是否保护患者隐私, 操作时无不必要的暴露。		10	
	2.3.7 护理站、治疗室等工作间是否按“五常法”管理, 物品摆放有序, 洁污分开。各类物品分类、定位摆放有标识。标示有效期限的物品按使用先后摆放。无菌物品在存放时应保留大包装, 不得直接置于地面。		10	
2.4 药物安全 (40分)	2.4.1 护理人员是否基本掌握常用药品管理及使用特殊要求、基本掌握常用药品的不良反应, 并密切观察用药后效果。	10		

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表（10）

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
2.4 药物安全	2.4.2 高危药品是否限量、定位、单独存放，使用专用标识，且标识醒目。	《国家职业技能标准·养老护理员》系列培训教材（2013版） 《养老机构管理办法》中华人民共和国民政部令第49号 《护理管理工作规范》（第4版） 广东科技出版社	10	
	2.4.3 对包装相似、听似、看似药品、一品多规或多剂型药物的存放是否有明晰的“警示标识”。		10	
	2.4.4 是否建立老人自备药品使用登记本，并统一管理。冰箱药品标志明确无混放，温度恒定，有监测记录。		10	
2.5 感染控制 (30分)	2.5.1 护理人员是否掌握手卫生重点环节。如落实各环节的手卫生措施、洗手操作规范。操作手套是否做到专人专用，避免交叉感染。		5	
	2.5.2 是否遵守无菌操作原则操作。物品使用一人一份；治疗盘有铺盘时间无过期，盘内药品包装符合要求；棉签、复合碘开启后注明时间，无过期；配好的静脉用药2小时内使用；启封溶媒不超过24小时；吸痰用物每日更换1-2次；干燥持物钳、无菌容器开启后4小时有效。		5	
	2.5.3 无菌物品存放管理是否规范。无菌物品按日期先后摆放，灭菌标志明显、规范，无过期失效；存放区域清洁，无非无菌物品及杂物。		5	
	2.5.4 紫外线消毒登记及维护是否正确。落实紫外线消毒、强度监测、时间累计，并有记录；紫外线灯使用不超过1000小时。	5		
	2.5.5 是否落实床单位和终末消毒。如病床每天湿扫；老人转院或者死亡后，病床擦拭消毒，床上物品用床单位消毒。	5		
2.5.6 是否正确处理医疗垃圾。如医疗废物分类放置；锐器盒及时有效封口，封条项目完整，封口后锐器盒24小时内送出；有医疗废物交接、称重手续，并登记、签名。	5			

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表（11）

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
第 2.6、2.7 条款： 1、首先根据养老机构自行申报的服务项目，按每一项目 3 分，计算出机构总分值； 2、对养老机构自行申报的服务项目，进行抽样评价。抽样活动应覆盖所有服务项目类别、服务对象类别。通过抽样评价，计算出平均评价 α 值。 3、第 2.6、2.7 指标机构总得分=机构总分值 X 平均评价 α 值，四舍五入。				
2.6 生活照料 的提供 (114 分)	2.6.1 饮食照料类（共 10 项）： <input type="checkbox"/> 摆放进食体位 <input type="checkbox"/> 帮助进食、进水 <input type="checkbox"/> 进食、水种类和量的观察与记录 <input type="checkbox"/> 发放治疗饮食 <input type="checkbox"/> 鼻饲照料 <input type="checkbox"/> 救助噎食、误吸 <input type="checkbox"/> 识别老年人进食、进水困难的基本原因 <input type="checkbox"/> 不良饮食习惯健康指导 <input type="checkbox"/> 检查治疗饮食的落实 <input type="checkbox"/> 提供老年人委托的代购、缴费等服务	《国家职业技能标准·养老护理员》系列培训教材（2013 版）	30	
	2.6.2 排泄照料类（共 12 项）： <input type="checkbox"/> 帮助如厕 <input type="checkbox"/> 帮助使用便盆及尿壶排泄 <input type="checkbox"/> 采集二便标本 <input type="checkbox"/> 更换尿垫、纸尿裤 <input type="checkbox"/> 使用开塞露辅助排便 <input type="checkbox"/> 协助呕吐时变换体位 <input type="checkbox"/> 人工取便 <input type="checkbox"/> 更换引流袋（尿袋） <input type="checkbox"/> 观察留置导尿管尿量、颜色并记录异常 <input type="checkbox"/> 更换粪袋 <input type="checkbox"/> 识别二便异常原因 <input type="checkbox"/> 识别呕吐物异常并及时应对		36	
	2.6.3 睡眠照料类（共 5 项）： <input type="checkbox"/> 布置睡眠环境 <input type="checkbox"/> 睡眠状况观察并记录 <input type="checkbox"/> 识别并改善影响老年人睡眠的环境因素 <input type="checkbox"/> 照料有睡眠障碍的老年人入睡 <input type="checkbox"/> 指导改变不良睡眠习惯		15	
	2.6.4 清洁照料类（共 11 项）： <input type="checkbox"/> 整理更换床单位 <input type="checkbox"/> 清洁口腔 <input type="checkbox"/> 摘戴、清洗义齿 <input type="checkbox"/> 头发清洁与梳理 <input type="checkbox"/> 身体清洁 <input type="checkbox"/> 更衣 <input type="checkbox"/> 预防压疮 <input type="checkbox"/> 口腔护理 <input type="checkbox"/> 修饰仪容仪表 <input type="checkbox"/> 床旁隔离 <input type="checkbox"/> 终末消毒		33	

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表（12）

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
2.7 基础护理 的提供 (126分)	2.7.1 用药护理类（共4项）： <input type="checkbox"/> 协助服药 <input type="checkbox"/> 雾化吸入 <input type="checkbox"/> 应用眼、耳、鼻等外用药 <input type="checkbox"/> I度压疮护理	《国家职业技能标准·养老护理员》系列培训教材（2013版）	12	
	2.7.2 冷热应用类（共6项）： <input type="checkbox"/> 应用热水袋 <input type="checkbox"/> 应用湿热敷 <input type="checkbox"/> 皮肤的观察 <input type="checkbox"/> 测量体温 <input type="checkbox"/> 使用冰袋进行物理降温 <input type="checkbox"/> 使用温水擦浴进行物理降温		18	
	2.7.3 消毒防护类（共3项）： <input type="checkbox"/> 居室紫外线消毒 <input type="checkbox"/> 居室消毒液消毒 <input type="checkbox"/> 监测消毒结果		9	
	2.7.4 应急救护类（共9项）： <input type="checkbox"/> 外伤初步止血应急处理 <input type="checkbox"/> 骨折后的初步固定 <input type="checkbox"/> 搬运骨折老年人 <input type="checkbox"/> 摔伤后的初步处理 <input type="checkbox"/> 应对烫伤 <input type="checkbox"/> 应对异物卡喉 <input type="checkbox"/> 氧气吸入操作 <input type="checkbox"/> 应对心脏骤停 <input type="checkbox"/> 应对跌倒处理		27	
	2.7.5 康复护理类（共13项）： <input type="checkbox"/> 教老年人手工活动 <input type="checkbox"/> 为老年人示范娱乐游戏活动 <input type="checkbox"/> 教老年人使用拐杖进行活动 <input type="checkbox"/> 使用平车转运老年人 <input type="checkbox"/> 教老年人使用健身器材 <input type="checkbox"/> 教老年人使用轮椅进行活动 <input type="checkbox"/> 帮助床上体位转换 <input type="checkbox"/> 辅导完成健身康复操 <input type="checkbox"/> 带领智力障碍老年人进行康复训练 <input type="checkbox"/> 帮助老年人进行穿脱衣服训练 <input type="checkbox"/> 帮助老年人进行站立、行走等活动 <input type="checkbox"/> 帮助肢体障碍老年人进行功能训练 <input type="checkbox"/> 帮助压力性尿失禁老年人进行功能训练		39	
	2.7.6 心理慰藉类（共4项）： <input type="checkbox"/> 通过观察发现老年人心理变化 <input type="checkbox"/> 用语言和肢体语言疏导老年人不良情绪 <input type="checkbox"/> 对老年人及家属进行心理健康宣教 <input type="checkbox"/> 带老年人进行活动		12	
	2.7.7 临终关怀类（共3项）： <input type="checkbox"/> 为临终老年人提供精神慰藉支持 <input type="checkbox"/> 清洁遗体 <input type="checkbox"/> 整理遗物		9	

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表（13）

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
2.8 洗衣服务 (10分)	2.8.1 是否配备了专门的洗涤人员、洗涤设备或有监控的洗涤外包	GB/T29353-2012 《养老机构基本规范》 MZ008-2001《老年人社会福利机构基本规范》	5	
	2.8.2 是否严格执行衣物分类清洗。需消毒的衣物消毒采用含氯消毒剂，消毒时间不少于30分钟，经试纸检测消毒一般物品有效氯含量 $\geq 250\text{mg/L}$ ，消毒污染物品有效氯含量 $\geq 500\text{mg/L}$ ，煮沸消毒时间为20-30分钟，洗涤剂的洗涤时间为1小时。		5	
2.9 膳食服务 (15分)	2.9.1 是否根据老年人的健康状况和疾病要求，提供个性化的保健膳食服务；开展预防常见的与营养有关的老年慢性病的饮食营养指导工作。		5	
	2.9.2 是否严格执行食品卫生法；符合GB 14934食（饮）具消毒卫生标准的有关要求；膳食服务提供者健康证持有率是否达到100%。		5	
	2.9.3 厨房供应的每餐食物是否留样备查，留样食品应按品种分别盛于清洁消毒后的密封专用容器内，在冷藏的条件下存放48小时以上，每个品种留样不少于100g。		5	
2.10 休闲娱乐 (10分)	2.10.1 是否有必要的设施和场所并提供有社工组织的休闲娱乐活动，1次/周		5	
	2.10.2 是否组织健康老人每季度参加1次公益活动		5	

表 A 养老机构质量评价考核指标及分值表（14）

3.0 结果性指标，总分 250 分。

评价指标	评价项目	定义/计算公式	分值	评价结果
3.1 床位入住率 (40 分)	无相应数据或数据失实	$\frac{\text{入住床位}}{\text{总床位}} \times 100\%$	0	
	是否 < 75%		20	
	是否 \geq 75%		30	
	是否 \geq 85%		40	
3.2 重度失能老人入住比例 (40 分)	无相应数据或数据失实	$\frac{\text{重度失能老人入住人数}}{\text{总入住老人数}} \times 100\%$	0	
	是否 < 20%		20	
	是否 \geq 20%		30	
	是否 \geq 0%		40	
3.3 跌倒率 (40 分)	无相应数据或数据失实	最近 30 天内老年人跌倒的比率 $\frac{\text{跌倒人数}}{\text{总人数}} \times 100\%$	0	
	是否 > 10%		20	
	是否 \leq 10%		30	
	是否 \leq 5%		40	
3.4 约束使用率 (40 分)	无相应数据或数据失实	老年人最近七天内有躯干、四肢或以轮椅限制日常行动的比率（排除低蛋白血症、高度水肿、癌症晚期、恶液质老人或使用床栏者）。 $\frac{\text{约束使用人数}}{\text{总人数}} \times 100\%$	0	
	是否 > 10%		20	
	是否 \leq 10%		30	
	是否 \leq 5%		40	
3.5 压疮率 (40 分)	无相应数据或数据失实		0	
	最近 30 天是否达成 I "压疮发生率 \leq 5%，II "压疮发生率为 0		40	
3.6 顾客满意度 (50 分)	无相应数据或数据失实	见附录 B 《养老机构顾客满意度测评方法》	0	
	是否 < 80%		20	
	是否 \geq 80%		30	
	是否 \geq 90%		50	

附录 B

(规范性附录)

养老机构顾客满意度测评方法

本附录是附录 A 《养老机构质量评价考核指标及分值表》在第 3.6 条款的规范性附录，给出了养老机构顾客满意度测评方法的指引，总分为 50 分。

B.1 原则

满意度是衡量养老服务机构服务质量优劣的一个重要绩效指标。顾客满意度调查应坚持全面、客观、尊重顾客意见的原则，使调查结果切实反映养老服务机构服务质量状况。

B.2 测评范围

接受服务的老人或/和其家属、监护人等。

B.3 测评方法

B.3.1 采用随机抽样调查的方法，通过面谈、电话、邮件、即时通讯、问卷发放《服务质量满意度调查表》等方式获得调查结果。

B.3.2 调查内容设置要系统、客观地反映服务质量。

抽样样本应具有代表性，合理地分布在不同年龄段、不同健康状况、不同性别的老年人。

B.3.3 样本量以一段时间（如一年等）内接受服务的顾客数量为基数，按（3）式计算。

$$n = 5 + N \times 10\% \dots \dots \dots (3)$$

式中:

n——样本量;

N——基数。

B.4 满意度计算

B.4.1 对养老服务机构的服务质量满意度时通过设定多个项目来进行测评(见《养老服务质量满意度调查表》)。对每一项目的调查结果分五档次并量化打分,第一档为“很满意(很好)”,得10分;第二档为“比较满意(较好)”,得8分;第三档为“一般”,得6分;第四档为“不满意(较差)”,得3分;第五档为“非常不满意(很差)”,得0分。

B.4.2 每位抽样顾客对每个调查项目分别打分,所有调查项目分数的平均值即为该顾客综合满意度得分折为百分比,按(4)式计算。

$$S_j = \frac{\sum_{i=1}^m S_m}{10 \times m} \times 100\% \dots \dots \dots (4)$$

式中:

S_j ——第 j 个顾客的综合满意度

S_m ——第 j 个顾客对第 m 个满意度调查测评项的打分分值

m——满意度调查测评项目数

B.4.3 养老服务机构的服务质量综合满意度为抽样顾客的综合满意度的平均值按(5)式计算。

$$S = \frac{\sum_{j=1}^n S_j}{n} \dots\dots\dots (5)$$

式中：

S——养老服务机构的服务质量综合满意度

S_j——第 j 个顾客的综合满意度

n——满意度调查有效样本数

B.5 养老服务质量满意度调查表

B.5.1 《养老服务质量满意度调查表》的内容、式样和要求见示例，其中，调查项目可根据养老服务机构的特点适当增加或删减。

B.5.2 《养老服务质量满意度调查表》同时也可以对满意度调查中的某个测评项目进行专项满意度打分评价。

B.5.3 为了减少顾客顾虑，《养老服务质量满意度调查表》采取不记名方式，评审员必须对顾客信息保密。

B.5.4 《养老服务质量满意度调查表》可以由接受服务的老人或其家属、监护人等亲自填写，也可以由评审员通过访谈（包括电话、邮件等方式）代笔完成。

养老服务质量满意率调查表

(示例)

被调查人基本信息

项目	信息
年龄阶段	<input type="checkbox"/> 60-70岁 <input type="checkbox"/> 70-80岁 <input type="checkbox"/> 80岁以上
性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
健康状况	<input type="checkbox"/> 自理 <input type="checkbox"/> 轻度失能 <input type="checkbox"/> 中度失能 <input type="checkbox"/> 重度失能
是否“三无”或“五保”老人	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是

1、您对服务机构总的印象如何？

很好 较好 一般 较差 很差

2、您对服务机构的环境是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

3、您对服务机构工作人员的服务态度是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

4、您对服务机构提供的服务设施、设备是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

5、您对服务机构提供的服务项目的设置是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

6、您觉得接受养老服务机构的服务方便不方便？

很方便 较方便 一般 不太方便 不方便

7、您对养老服务机构在安全方面上是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

8、提供服务前，服务/工作人员是否详细地向您介绍过每个服务项目的内容、流程和收费情况?

详细 较详细 一般 不详细 没有

9、您对服务机构提供服务的及时性和主动性是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

10、您对护理员等服务和工作人员的是否可以信赖?

信赖 较信赖 一般 不太信赖 不信赖

11、您对护理员等服务人员的业务能力是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

12、您对服务机构的服务/工作人员对老年人的关爱程度是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

13、您对服务机构提供的服务活动是否规范?

很规范 较规范 一般 不太规范 不规范

14、您对个人生活照料服务方面的整体服务是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

15、您对老年护理服务方面的整体服务是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

16、您对心理/精神支持服务方面的整体服务是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

17、您对安全保护服务方面的整体服务是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

18、您对环境卫生服务方面的整体服务是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

19、您对休闲娱乐服务方面的整体服务是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

20、您对协助医疗护理服务方面的整体服务是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

21、您对医疗保健服务方面的整体服务是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

22、您对居家生活照料服务方面的整体服务是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

23、您对养老服务机构的膳食是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

24、您对养老服务机构的洗衣服务是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

25、您对养老服务机构的物业管理维修服务是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

26、您对养老服务机构的陪同就医服务是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

27、您对养老服务机构的咨询服务是否满意？

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

28、您对养老服务机构的送餐服务是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

29、您对养老服务机构的通讯服务是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

30、您对养老服务机构的教育服务是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

31、您对养老服务机构的购物服务是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

32、您对养老服务机构的委托服务是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

33、您对养老服务机构的交通服务是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

34、您对养老服务机构的安宁服务是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

35、如果您对机构提供的服务有意见,怎样解决您了解吗?

很清楚 清楚 一般 不太清楚 不清楚

36、您对养老机构对您的需求了解是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

37、您对养老机构对您个人的需求了解是否满意?

满意 较满意 一般 不太满意 不满意

您对本机构的服务管理和服务质量，是否还有以上未涉及到的方面需要提出批评建议，具体是： _____

附件 2

养老机构质量评价技术规范

Technical specifications for quality evaluation of pension institutions

编 制 说 明

2016-8-1

一、任务来源

广东省地方标准《养老机构质量评价技术规范》由广东省质量技术监督局 2016 年 9 月批准立项，由广东省民政厅社会福利和慈善事业处、广东省卓越社会服务评价中心联合起草。

二、目的和意义

自 1990 年起，广东就进入了老龄化社会，并呈现出“形成时间早”、“人口基数大”、“发展趋势快”的特点。截至目前，全省 60 岁以上老年人口已达到 1157 万人，占全省户籍总人口的 13.2%。人口老龄化速度快，高龄化、失能化和空巢化特点突出，人民群众对养老服务的需求迫切，养老服务的供需矛盾与服务供给不足的矛盾日益凸显。

为解决这一矛盾。2015 年 2 月，广东省人民政府《关于加快发展养老服务业的实施意见》印发实施。该《实施意见》提出，到 2020 年，全省每千名老年人养老床位数达到 35 张以上，全省机构养老、居家社区生活照料和护理等服务提供 40 万个以上就业岗位。

在推动养老供给增加的同时，国家也高度重视养老服务业发展和社会养老服务体系的建设。2014 年民政部、国家标准化管理委员会、商务部、国家质量监督检验检疫总局和全国老龄工作委员会办公室发布了《关于加强养老服务标准化工作的指导意见》，其中明确提出：积极推进养老服务领域管理标准化。要加紧制定和实施养老机构等级划分与评定、养老服务质量评估和等级评定

等标准，统筹推进等级评定、合格评定和标准示范建设工作。要按照职能转变要求，尽快启动养老服务机构与组织的等级评定，加强第三方评估，建立养老服务评估专家库，不断提高养老机构规范化建设水平。

由于地区差异大等客观原因，短期内国家未制定全国统一的养老机构质量评价的相关标准。鉴于此，北京、河北、广西、山东、宁波等地以地方标准的形式纷纷出台相关技术规范。而我省在该领域尚属空白。

养老机构质量评价地方标准项目的目的在于研究产业发展潜力，促进养老服务体系建设工作的落实，有效地促进养老服务业的服务水平和管理水平持续提升，为我省养老服务业科学发展和社会养老服务标准化体系建设提供技术支撑。养老服务业的健康发展是关系到国家“积极应对人口老龄化，加快建立社会养老服务体系和发展老年服务产业”目标实现、构建和谐社会的重要组成部分，是保障老年人合法权益和共享改革发展成果的大事，其意义体现在：

1、通过地方标准的制定，填补我省在养老机构质量评价标准领域的空白。

2、通过项目的实施，对养老服务评价关键技术展开研究，为我省养老服务的规范化、标准化建设提供帮助，同时为各类养老机构服务质量的提升奠定基础，为养老服务专业人员培训创造先决条件。

3、通过项目的实施，为社会公众选择养老机构质量提升提供有效的指引

三、编制原则及技术依据

(一) 编制原则

充分考虑广东省养老机构的实际发展情况，吸收全国乃至国外的成熟作法和先进经验，制定养老机构质量评价的技术规范。

(二) 技术依据

1、编写规则是按照 GB/T 1.1-2009 《标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写》的要求进行。

2、以《养老机构设立许可办法》、《养老机构管理办法》、GB/T 29353-2012《养老机构基本规范》为基础，参考国内外同类型评价标准等相关资料编制而成。

四、主要内容

本技术规范规定了养老机构质量评价的术语和定义、评价原则、评价准则、评价依据、评价工具、评价结果以及评价的实施等相关内容。

本技术规范主要内容包括：

(一) 适用范围

本技术规范适用于全日制养老机构的质量评价，不适用于非全日制的社区日间照料或托老服务机构。

(二) 术语和定义

1、顾客 Customer

接受养老服务（见 3.2）的组织或个人。

2、养老服务 Elderly care service

养老机构满足顾客要求的接触活动和内部活动共同产生的一个或一组相互活动的结果。

3、养老机构 Bed house

依据《养老机构设立许可办法》设立并依法办理登记的，为老年人提供集中居住和照料服务的机构。

4、服务特性 service characteristic

由养老服务（3.2）体验感知的一项或一组可区分的特征，通常是无形的。

5、服务质量 service quality

一组同时或先后发生在养老机构（3.3）与顾客（3.1）的接触过程中的服务特性（3.4）逐个满足顾客要求的程度。

6、等级 Rank

对功能用途相同但质量要求不同的产品、服务、过程及体系所做的分类或分级。

7、结构性指标 Structural index

为评价养老机构的服务意识、管理制度、环境管理以及设施设备等资源分配的满足程度，而设定的要求或预期。

8、过程性指标 Process index

为评价养老机构所提供的养老服务项目完成程度和技能水平，而设定的要求或预期。

9、结果性指标 Outcome index

为评价顾客（3.1）因接受养老服务而产生的生活和健康状况的改变程度，而设定的要求或预期。

10、特色服务指标 Characteristic service index

促使顾客（3.1）对服务质量（3.5）做出积极评价，且未列入过程性指标（3.8）的要求或期望。

11、顾客满意 Customer satisfaction

顾客（3.1）在接受养老服务过程中的主观感受。

12、服务评价 Service evaluation

服务评定中的选取功能和确定功能的组合活动。

13、质量等级标志 Quality rank mark

依据养老机构服务质量所能满足需要的程度，经评价机构评定，由行政主管部门授予的专门星级标志。4、“临终关怀告别室”根据该室的实际用途自行定义。

（三）质量评价原则

养老机构的质量评价应遵循以下的原则：

——客观：评价活动应以现场情况、机构文件、原始记录及陈述为基础，进行客观评价。

——诚信：评价各方应恪守诚信、践行承诺，确保质量评价过程中的质量信息和数据的真实。

——透明：应确保评价过程和评价结论向顾客、养老机构和社会公众公布。

——尊重：评价要求的制定和评价过程中，应充分尊重老年人的身心尊严和意愿。

——改进：评价过程和评价结论应以服务质量改进为目的，持续满足老年人的养老要求和期望。。

（四）质量评价的准则

1、质量评价指标构成及分值设定

养老机构质量评价依据《养老机构质量评价考核指标及分值表》（附录A），其基础指标由结构性指标、过程性指标和结果性指标构成，满分为1000分。其分值设定为：

——结构性指标，满分为270分；

——过程性指标，满分为480分；

——结果性指标，满分为250分。

2、本技术规范鼓励养老机构在相同顾客成本的前提下，为顾客提供更多的特色服务。

当养老机构对顾客所提供的养老服务项目未列入《养老机构质量评价考核指标及分值表》第2.0条款所涉及的养老服务项目时，可由养老机构向评价机构提出增加特色服务指标评价。特色服务指标不列入上述1000分中，每项5分，上限50分。

（五）评价的依据

养老机构质量评价的基本依据由本技术规范附录A《养老机构质量评价考核要素及分值表》、附录B《养老机构顾客满意度测评方法》共同构成。

1、《养老机构质量评价考核指标及分值表》（附录 A）旨在规定质量评价各级评价指标的项目及分值设定，给出了养老机构质量评价考核指标及其分值，可作为养老机构自评、行业监督和第三方评价机构实施评价的依据。

2、《养老机构顾客满意度测评方法》（附录 B）是本技术规范规范性附录，是对《养老机构质量评价考核指标及分值表》（附录 A）的第 3.5 条款的补充。

（六）质量评价工具

养老机构质量评价依据《养老机构质量评价考核指标及分值表》对评价项目进行打分，具体规则如下：

1、当评价内容为明显的“是”或“否”的单一项目实施评价时，可用直接判断法，判定得分或不得分；

2、当评价《养老机构质量评价考核指标及分值表》第 2.6、2.7 各服务项目时，可根据李克特 5 点式量表法，对评价项目给出评价系数 α 。

（七）质量评价结果

1、评价结果

养老质量评价结果采用星级制，划分为五个星级。一颗星表示一个星级，从低到高依次为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级越高，表示养老服务机构服务质量越高和服务设施设备更加完善。

2、评级原则

- 五星级应达到评价报告综合分数800分（含）以上；
- 四星级应达到评价报告综合分数700分（含）以上；
- 三星级应达到评价报告综合分数600分（含）以上；
- 二星级应达到评价报告综合分数500分（含）以上；
- 评价报告综合分数500分（含）以下，不进行评价级别划分；

3、评价报告

评价报告包括评价综合评价和关键项目评价结论。评价结论应进行定量评价，包括但不限于：

- 评价的服务名称、范围；
- 关键接触过程与服务特性；
- 各项关键特性体验效果（量化数据），并分别给出直观的图示，如“五星”、“四星”等。

4、质量等级标志

质量等级标志实行自愿申请，强制管理制度。

（八）质量评价的实施

质量评价采用养老机构自评/自愿申报 + 第三方评价 + 年度监督的模式开展。

1、组织和权限

质量评价采用民政部门委托第三方评价机构开展评价工作。

2、基本条件

养老机构应满足下列基本条件，方可申请质量评价：

——遵守国家关于老年人权益保护的法律法规，保护服务对象合法权益。

——按《养老机构设立许可办法》、《养老机构管理办法》等相关法律法规的规定取得养老机构设立许可证。

——在机构管理等方面无重大违纪问题，未受到同级或上级行政部门通报批评或处罚。

——三年内无重大安全事件，评审周期内未出现安全事故。

3、质量评价的程序

(1) 养老机构自评/自愿申报

遵循自愿申报原则，养老机构对照本技术规范要求自查自评，认为符合要求，可向评价机构提出申请，并提交相关材料。

(2) 第三方评价机构的评价程序及要求

——第三方评价机构对于养老机构自评的情况进行资格审核并确定参加评审资格。

——资格审查通过后，第三方评价机构应通知养老机构进行现场评价的时间和具体要求。

——根据本技术规范的要求采取现场文档审阅、项目检查、随机抽查等方式进行评价活动。

——评价机构提出评价结果，并将现场评定的所有文件汇总存档。

——评定结果应上报相应民政主管部门统一批复并公示。

——公示评价结果，并对通过质量评价的养老机构颁发相应的质量等级标志。

（3）年度监督

第三方评价机构对已获星级评价的养老机构，每年进行一次年度监督，对质量等级予以确认。年度监督活动应覆盖本技术规范的全部内容。不参加年度监督的养老机构视同自动放弃，由民政主管部门公示取消其资格并收回质量等级标志。

（八）第三方评价机构的管理

第三方评价机构满足下列条件，并向社会公示后，可从事本技术规范所涉及的质量评价活动：

1、通用性条件

- 应是依据国家法律法规成立的第三方服务机构；
- 应确定和保持适用于第三方质量评价活动的公正性机制；
- 应确保其质量评价活动不得具有任何形式的歧视，如加快或拖延评价申请的处理等隐性的歧视行为，提高评价可信度；
- 应建立质量评价的风险防范机制，包括制定风险管理方案、风险评价准则和应急预案，配置适宜的资源，实施风险控制。
- 应建立内部人员培训和能力确认机制，以确保评价活动的符合性和一致性。

2、专业性条件

- 策划、建立、实施、保持和持续改进适用于本技术规范所涉及的养老质量评价的实施规则，识别并确定所需过程及其运

行准则；

——依据本技术规范第 5.2.1 条款的规定，编制养老服务项目评价规范。必要时，应保持其更新。

——确定并提供质量评价必备的人力资源，该人员应具备：

a) 具有 3 年以上养老机构管理岗位工作经验或经过培训合格，熟悉掌握本技术规范相关内容、具备进行养老机构服务管理评价相关考评所需的相应能力。并：

b) 理解并掌握养老服务蓝图（SB）技术，如具备从外部互动线识别养老服务特性、内部互动线识别养老服务提供保障与协调能力的技能；具备针对特定养老服务项目评价顾客行为、护理行为、管理行为和支持行为的交互作用与影响的能力。

c) 理解并掌握养老服务补救技术与策略；如补救方针、道歉和承诺方案、失误分析和分类技术、补救期望甄别方法、紧急行动方案（含补偿）和响应、补救结果评价（及时性、主动性、公平性、重拾满意度、顾客忠诚度），以及补救经验学习方案。

d) 理解并掌握养老服务领域典型的评价技术，如“真实瞬间”体验技术等。

e) 理解并掌握 GB/T 19038-2009 《顾客满意测评模型和方法指南》给出的模型和方法。

f) 理解并掌握养老质量评价相关抽样技术及其适宜的统计分析方法。

3、见证和监督

省民政主管部门应组织管理和技术专家，采用暗访、飞行检查、投诉处理等方式，对质量评价活动进行现场见证和监督。当出现下列情况时，省民政主管部门视情节进行警告、限期整改、直至取消评价报告无效等处理：

- a) 有违公正性原则，评价过程和结果人为失实或造假的；
- b) 有违无歧视原则，评价各环节存在蓄意拖延或阻碍的；
- c) 有违保密原则，未经养老机构书面同意，向第三方泄露其商业或技术机密的；
- d) 有违尊重原则，评价过程损害老年人合法权益的；
- e) 不具备本技术规范评价能力的。

（九）附件

附录 A 《养老机构质量评价考核指标及分值表》

附录 B 《养老机构顾客满意度测评方法》

六、标准属性的建议

建议本标准草案通过审查后作为推荐性地方标准发布。

广东省地方标准《养老机构质量评价技术规范》编制组

二〇一六年八月一日

公开方式：主动公开

广东省民政厅办公室

2016年12月9日印发
