

# 广东省民政厅文件

粤民规字〔2018〕3号

## 广东省民政厅印发《广东省民政厅关于养老机构星级评定的管理办法（试行）》的通知

各地级以上市民政局：

为加强我省养老服务行业规范化和标准化建设，全面提升养老机构服务质量，充分发挥星级养老机构的示范引领作用，省民政厅依据国家和省的有关规定，制定了《广东省民政厅关于养老机构星级评定的管理办法（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。



# 广东省民政厅关于养老机构星级评定的 管理办法（试行）

**第一条** 为加强我省养老机构规范化和标准化管理,全面提升养老机构管理水平和服务质量,充分发挥星级养老机构的示范引领作用,根据《养老机构管理办法》、《养老机构服务质量基本规范》《老年人照料设施建筑设计标准》和广东省政府办公厅《关于全面放开养老服务市场 提升养老服务质量的实施意见》等相关规定,结合我省实际,制定本办法。

**第二条** 本办法适用于我省范围内取得《养老机构设立许可证》,同时取得《工商营业执照》或《民办非企业单位登记证书》或《事业单位登记证书》,且运营一年以上的养老机构。

**第三条** 养老机构星级评定依照《广东省养老机构质量评价技术规范》(附件1)认定,星级等级从低到高分为一星、二星、三星、四星、五星五个等级。

**第四条** 省级民政部门负责养老机构星级评定工作的组织协调、检查监督、评价结果审核认定、评估争议调处、证书和牌匾发放等。

**第五条** 养老机构满足下列基本条件,可以申请星级评定:

—— 遵守老年人权益保护的法律法规,保护服务对象合法权益。

—— 近三年内养老机构的法人代表或主要负责人无重大违

法、违纪、违规行为。

—— 近三年内养老机构在机构管理等方面无重大违法、违纪、违规事件。

—— 近三年内无发生生产安全较大事故。

养老机构申请星级等级评定原则上遵循自愿原则，需向当地主管民政部门递交以下申报材料(一式两份)：

(一) 养老机构设立许可证(正副本)复印件

(二) 事业单位法人登记证或企业法人登记证或民办非企业法人登记证复印件

(三) 机构简介(主要包括机构基本情况、服务内容、管理流程、工作人员情况、组织机构图和所获荣誉和奖项)

(四) 广东省养老机构星级评定申请表(附件2)；

(五) 广东省养老机构质量评价自评表(附件3)；

(六) 评价规定提交的其他材料。

**第六条** 养老机构向当地主管民政部门申请星级评定，市、县(区)民政部门收到申请材料，材料真实齐全的逐级上报省级民政部门进行评定。

省级民政部门委托具备评价资质的第三方评估机构开展评估工作。

省级民政厅部门对评估结果进行抽查、审核和认定。

省级民政部门负责星级评定结果公示，公示期一般为7个工作日。公示无异议的，由省级民政部门统一授予星级评定证书和

牌匾。对公示结果有异议的养老机构可向省级民政部门提出复核申请，省级民政部门应在 15 个工作日内给予复核答复。

**第七条** 养老机构星级评定每年集中开展一次，有效期为三年，有效期自颁发证书之日起计算。有效期届满需重新申请星级等级认定。

星级认定满一年的养老机构可以申请较高等级评定。

**第八条** 养老机构在评价过程中有下列情形之一的，应当终止评价：

- (一) 三年内发生生产安全较大事故的；
- (二) 三年内发生存在虐老、欺老行为，造成恶劣影响的；
- (三) 评价中提供虚假申报资料，有伪造有关档案资料等弄虚作假行为的；
- (四) 评价中无正当理由不配合或干扰评价工作行为的；
- (五) 存在法律、法规、规章规定的其他违法行为的。

**第九条** 第三方评估机构应通过公开招标遴选，并与省级民政部门签订书面协议，方可开展评价工作。

省级民政部门应组织管理和技术专家对第三方评估机构的质量评价活动进行实地抽查，抽查率不低于 5%。对违反评价活动公正性原则、无歧视原则、保密原则、尊重原则以及不具备评价能力的第三方评估机构，省级民政部门将中止合同关系。性质恶劣、情节严重的，将依法列入广东省政府采购目录黑名单并依法追究其责任。

**第十条** 建立健全评定工作档案管理制度,对评价过程中的文件资料妥善保管。

第三方评估机构应将评价过程中涉及养老机构的所有评价资料移交省级民政部门。对涉及养老机构的服务质量、商业模式、财务营收、住养老人数据等有关信息应当保密,未经省级民政部门同意,不得用作星级评定工作以外的其他用途。

**第十一条** 对评定为星级的养老机构,省级民政部门将颁发星级认定证书和牌匾,各地民政部门可以给予一次性奖励,在养老机构优惠政策和有关补贴方面给予倾斜。

**第十二条** 有效期内,养老机构须接受省级民政部门的随机抽查。抽查发现有不符合认定星级标准的,责令其整改;拒不整改或整改后还未达标的,收回证书、牌匾并予以公示。

养老机构在星级评定有效期内,发生生产安全较大事故受到行政处罚或移交司法处罚的,由省级民政部门取消星级,收回证书、牌匾并向社会公布。

被取消星级的养老机构,三年内不得申请星级评定。

**第十三条** 当地主管民政部门应对本辖区星级养老机构每年开展不少于一次的实地检查。如发现有安全隐患或违法违规行为的,应责令养老机构立即整改并及时通报省级民政部门。

**第十四条** 省级民政部门承担养老机构星级评定工作经费,任何单位和个人不得以星级评定名义向养老机构收取任何费用。

**第十五条** 本办法由广东省民政厅负责解释。

第十六条 本办法自 2018 年 9 月 1 日起施行，试行三年。广东省民政厅 2016 年 12 月 6 日印发的《广东省养老机构质量评价技术规范》（粤民发〔2016〕175 号）同时废止。

- 附件：
1. 《广东省养老机构质量评价技术规范》
  2. 《广东省养老机构星级评定申请表》
  3. 《广东省养老机构质量评价自评表》

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、社会要求和适用法律法规要求的养老服务能力；
- 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。



## 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

JGJ450-2018 老年人照料设施建筑设计标准

B50016-2014 建筑设计防火规范

MZ/T039-2013 老年人能力评估

GB/T35796-2017 养老机构服务质量基本规范

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

接受养老服务（见 3.2）的组织或个人。

注：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。

### 3.2 养老服务

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。

### 3.3 养老机构

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。

### 3.4 服务特性

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

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：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。

### 3.6 等级

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

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

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

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

促使顾客（3.1）对服务质量（3.5）做出积极评价的要求或期望，且超越《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796）所规定服务项目与质量要求。

### 3.11 顾客满意

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 员工满意

员工通过对组织所感知的效果与他的期望值相比较后所形成的被满足程度的感受。

### 3.13 服务评价

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：

a) 评价与服务特性要求的符合程度；

b) 评价服务组织所实施的内部管理。

### 3.14 质量等级标志

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，由省级民政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 250 分；

——过程性指标，满分为 500 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《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796）所涉及的养老服务项目与质量要求时，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 3 分，上限 12 分。

特色服务项目一经评价采纳，被评价养老机构应承担向养老行业内的推广与示范义务。

### 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/员工满意度测评方法》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/员工满意度测评方法》（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3.7、3.8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，并向省级民政部门备案。其评价内容和评价方式应包括，但不限于：

- a) 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；
- b) 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。

### 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2.8、2.9各服务项目及特色服务项目时，可根据李克特5点式量表，对评价项目给出评价系数 $\alpha$ 。 $\alpha$ 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3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 $\alpha$ 值。

----第2.8、2.9指标机构总得分=机构总分值 $\times$ 平均评价 $\alpha$ 值，四舍五入。

----特色服务项目应100%予以现场评价，单项得分=3分 $\times$  $\alpha$ 值。

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；
- 一星级应达到评价报告综合分数400分（含）以上；
- 评价报告综合分数400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 质量等级标志与有效期

质量等级标志实行自愿申请制度。

- 质量等级标志由省级民政部门统一制作。
- 经过评定的养老机构由省级民政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）。
- 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。
- 星级认定的养老机构可在下一年度申请较高等级的评定，其评定程序与首次评定相同。
- 养老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，应取消星级标志。质量等级标志取消后三年方可重新申请。

## 6 质量评价的实施

质量评价采用养老机构申报 + 第三方评价 + 监督抽查的模式开展。

### 6.1 组织评价

省级民政部门负责养老机构星级评定工作的组织协调、检查监督、评价结果审核认定、评价争议调处、证书和牌匾发放等。

质量评价采用省级民政部门委托第三方评估机构开展评价工作。

### 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：

- 遵守老年人权益保护的法律法规，保护服务对象合法权益。
- 在本省范围内取得《养老机构设立许可证》，并取得《工商营业执照》或《民办非企业单位登记证书》或《事业单位登记证书》，且运营一年以上的养老机构。
- 近三年内养老机构的法人代表或主要负责人无重大违法、违纪、违规行为。
- 近三年内养老机构在机构管理等方面无重大违法、违纪、违规事件。
- 近三年内无发生生产安全较大事故。

### 6.3 质量评价的程序

养老机构星级评定程序依次为：养老机构申报、申报材料验证、第三方机构评价、评价结果抽查、

省级民政部门审核认定、评定结果公示、授予星级评定证书和牌匾等。

#### 6.3.1 养老机构申报

原则上遵循自愿申报，养老机构对照本技术规范要求自查自评，认为符合要求，可向当地主管民政部门提出申请，并提交相关材料。

#### 6.3.2 申报材料验证

养老机构应向当地主管民政部门申请星级评定，市、县（区）民政部门收到申请材料，材料真实齐全的逐级上报省级民政部门进行评审。

#### 6.3.3 现场评价要求

评定工作应当通过公开招标遴选的形式，委托具备养老机构评估资质的第三方评估机构，组成专业评价小组实施现场评价。第三方评估机构应当按照本技术规范进行全面、准确、公正的评价，并向省级民政部门提交最终评价结果报告。

- 第三方评价机构接受省级民政部门委托后，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。
- 评价过程中对被评价机构的质量信息追溯期为12个月。
- 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。

#### 6.3.4 评价终止

第三方评估机构在评定过程中发现养老机构有下列情形之一的，应终止评价活动：

- 三年内发生生产安全较大事故的；
- 三年内存在虐老、欺老行为，造成恶劣影响的；
- 评价中提供虚假申报资料，有伪造有关档案资料等弄虚作假行为的；
- 评价中无正当理由不配合或干扰评价工作行为的；
- 存在法律、法规、规章规定的其他违法行为的。

#### 6.3.5 评定结果公示与认定

省级民政部门负责星级评定结果公示，公示期一般为7个工作日。公示无异议的，由省级民政部门统一授予星级评定证书和牌匾。对公示结果有异议的养老机构，可向省级民政部门提出复核申请，省级民政部门应在15个工作日内给予复核答复。

#### 6.3.6 评价档案及保密要求

第三方评估机构建立健全评价档案管理制度，对评价过程中的文件资料妥善保管。

第三方评估机构应将评价过程中涉及养老机构的所有评价资料移交省级民政部门，对涉及养老机构的服务质量、商业模式、财务营收、住养老人数据等有关信息应当保密，未经省级民政部门许可不得用作星级评定工作以外的其他用途。

## 7 第三方评价机构的管理

第三方评估机构满足下列条件,并经省级民政部门认定,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评估机构;

----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,编制评价实施方案。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,并保证现场评价人员具备第 8 条款的资格要求。

### 7.3 见证和监督

省级民政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。抽查率不低于5%。当出现下列情况时,省级民政部门视情节,采取中止合同关系、依法列入政府采购黑名单,情节严重的,依法追究其责任:

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。

## 8 评价人员的管理

### 8.1 知识和技能

评价人员应熟练掌握本技术规范相关内容、具备进行如下养老机构服务评价所需的相应能力,方可进行养老机构质量评价。

a)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。

b)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。

c)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。

d)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。

e)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。

## 8.2 人员管理

评价人员受聘于第三方评估机构，并遵守如下行为规范：

----遵纪守法、敬业诚信、准确公正；

----努力提高评价技能和信誉；

----不承担与其能力不相符的评价工作；

----不介入冲突和利益竞争，不向任何委托方或聘用机构隐瞒任何可能影响公正判断的关系；

----除非养老机构书面授权或有相关政策法律要求，不讨论或披露任何有关养老机构的相关信息；

----不接受养老机构及其工作人员或任何相关方的回扣、礼品及其他任何形式的好处，也不应在知情时允许同事接受；

----不有意传播任何错误的或易产生误解的信息，以免影响评价的信誉。

## 9 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/员工满意度测评方法》



## 附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

---

### 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。

## 附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

---

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

1.0 结构性指标, 总分 250 分

评价指标	评价项目	参考依据	分值	得分
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。	《养老机构基本规范》GB/T29353 《老年人社会福利机构基本规范》MZ008	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、避雷检测报告。			
	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 人力资源 25 分	1.2.1 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: 与自理老年人 1: 10, 与轻度及中度失能老年人 1: 5, 与重度失能老年人 1: 3。		5	
	1.2.2 机构最高管理层结构是否合理。其中, 大专以上学历的占 70% 以上, 有卫生技术职称或有助理社工师职业资格以上的成员至少 1 名。			
	1.2.3 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%。			
	1.2.4 养老机构应具备经行业主管部门认证或委托其下属机构或委托其他具备资质的机构培训合格的老年人健康管理、老年人护理、老年人痴呆照护、老年人康复训练等专项能力人员及社工(职业鉴定)人员。			
1.3 卫生环境 5 分	1.2.5 机构是否建立了内部培训制度, 培训制度应包括不限于是否制定年度护理培训计划、岗前培训制度、定期开展培训和考核等。		5	
	室内外环境是否达成无积存垃圾、无卫生死角、无卫生死角、无纸屑、无灰尘等, 提供舒适、清洁、安全的适老环境。			

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价 指标	区域 /功能	评价项目	分值	得分
否定项 (养老机构有任何 一项不满足,则设施 设备条款不得分)	建筑规 划、流 线设计 8分	老年人居住建筑严禁采用螺旋楼梯或弧线楼梯。		
		老年人可触及的散热设备及供暖管道、配件等,必须有防止烫伤和碰撞的保护措施。		
		二层及以上楼层设置老年人用房时应设电梯,电梯应为无障碍电梯,且至少1台能容纳担架。		
		总平面道路系统应保证救护车能停靠在建筑物的主要出入口处。		
		老年人生活用房不应设置在地下、半地下。		
		老年人居室不应与电梯井道、有噪音震动的设备机房等邻近布置。		
		每间居室的使用面积应满足不小于6 m <sup>2</sup> /床的配建指标。		
		老年人照料设施建筑基地应远离污染源、噪声源及易燃、易爆、危险品生产储运的区域。	1	
		老年人照料设施的建设和场地应便于保持清洁、卫生,空间布局应有利于防止传染病传播。老年人全日照料设施有生活用房的建筑,前后间距应满足卫生间距要求,且不宜小于12m。	1	
		与其它建筑合建的老年人照料设施应位于独立的建筑分区内,且有独立的交通系统和对外出入口。	1	
		老年人照料设施道路系统设计宜人车分流。机动车道路路宜采用低噪或降噪路面,并设置限速行驶标识和路面减速设施。步行道路路应满足无障碍通行要求,净宽不应小于1.20m,局部宽度宜大于1.80m。室外步行道路路应设置照明设施。	1	
		老年人照料设施总平面内应设置机动车和非机动车停车场。在机动车停车场距建筑物主要出入口最近的位置上应设置无障碍停车位或无障碍停车位,并与无障碍人行道相连,无障碍停车位或无障碍停车位下客点应有明显的标志。	1	
		全部老年人用房与救护车停靠的建筑物出入口之间均应明确规划出紧急送医通道,紧急送医通道应满足担架抬行和轮椅推行,并确保紧急送医通道的连续、便捷、畅通。	1	
建筑物及场地内的物品运送应洁污分流,且运送垃圾废物、换洗被服等污物的流线不应穿越食品存放、加工区域及老年人用餐区域。	1			
遗体运出的通道不应穿越老年人日常活动区域。	1			

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价指 标	区域 /功能	评价项目	分值	得分
1.4.2	无障碍 5分	<p>老年人照料设施供老年人使用的场地及老年人用房均应进行无障碍设计, 经过无障碍设计的场地和建筑空间均应满足轮椅进入, 通行净宽不应小于 0.80m, 且应留有轮椅回转空间。</p> <p>老年人使用的室外交通空间, 当地面有高差时, 应设轮椅坡道连接, 且坡度不应大于 1/12。当轮椅坡道的高度大于 0.10m 时, 应同时设无障碍台阶。</p> <p>交通空间的主要位置两侧应设连续扶手, 并应符合下列要求: 1、扶手的材质宜选用防滑、热惰性指标好的材料, 扶手直径为 30~45mm, 且在有水和蒸气的潮湿环境时, 截面尺寸应取下限值; 2、扶手高度应为 0.85m~0.90m, 设置双层扶手时, 下层扶手高度宜为 0.65~0.70m, 扶手临墙侧到墙面净距不宜少于 40mm。3、扶手宜保持连贯, 扶手的最小有效长度不应小于 0.20m, 楼梯扶手端部宜水平延伸不小于 0.30m, 末端宜向内拐到墙面, 或向下延伸不小于 0.10m。</p> <p>卫生间、盥洗室、浴室, 以及其他用房中供老年人使用的盥洗设施, 应选用方便无障碍使用的洁具: 坐便器高度不应低于 0.40m; 浴盆外缘高度不宜高于 0.45m, 其一端宜设可坐平台; 设置适合坐姿使用的洗面台, 台下空间净高不宜小于 0.65m, 且净深不宜小于 0.30m。</p> <p>无障碍设施的地面防滑等级及防滑安全程度应符合以下规定: 1、室外及室内潮湿地面工程防滑性能要求, 无障碍通行设施的地面 BNP ≥ 80, 无障碍便利设施及无障碍通用场所的地面 80 &gt; BNP ≥ 60; 2、无障碍通行设施的地面 COF ≥ 0.70, 无障碍便利设施及无障碍通用场所的地面 0.70 &gt; COF ≥ 0.60。</p>	1	
			1	
			1	
			1	
			1	

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价指 标	区域 /功能	评价项目	分值	得分
1.4.3	消防监 控、紧 急呼叫 和信息 系统 5分	建筑内以及室外活动场所（地）应设置视频监控安防监控系统。各出入口走廊、单元起居厅、餐厅、文娱与健身用房，各楼层的电梯厅、楼梯间，电梯轿厢等场所应设置安全监控系统。	1	
		共用走廊、楼梯间、候梯厅和门厅等公共空间均应设置疏散导向标识、应急照明装置，宜设置音频呼叫装置；辅助逃生装置应与消防监控系统相连。	1	
1.4.4	空调、 照明和 环境要 求 6分	老年人居室、单元起居室、餐厅、卫生间、浴室、盥洗室、文娱与健身用房应设紧急呼叫装置，紧急呼叫信号应能传输至相应护理站或值班室。呼叫信号装置应使用 50V 及以下安全特低电压。	1	
		紧急呼叫装置要保障老年人方便触及，紧急报警求助按钮距地宜为 0.80m~1.10m，紧急报警求助按钮宜有明显标注且宜采用按钮和拉绳结合的方式，拉绳末端距地不宜高于 0.30m。	1	
1.4.4	空调、 照明和 环境要 求 6分	信息系统：1、应配置有线电视、电话、信息网络等信息设施系统；2、老年人居室、单元起居厅和餐厅、文娱与健身用房、康复与医疗用房应设置有线电视、电话及信息网络插座，并应设置无线网络覆盖。	1	
		最热月平均室外气温高于 25℃ 地区的养老设施建筑，应设置降温设施。	1	
1.4.4	空调、 照明和 环境要 求 6分	空调送风气流不应直接吹向床及固定座椅，否则应采取有效的挡风措施。	1	
		老年人居室、单元起居室、餐厅、卫生间、浴室、盥洗室、文娱与健身用房，以及康复与医疗用房宜设置温度监控及调控系统，并实现各用房内单独调控。当设置集中空调系统时，应设置新风系统。主要房间设计最小新风量宜按换气次数法确定，并符合下列规定：1、康复与医疗用房及护理型床位的居室、单元起居厅等生活用房设计最小换气次数宜为每小时 2 次；2、非护理型床位的居室、单元起居厅等生活用房设计最小换气次数宜符合：人均居住面积 ≤ 10 m <sup>2</sup> ，每小时 0.7 次；10 m <sup>2</sup> < 人均居住面积 ≤ 20 m <sup>2</sup> ，每小时 0.6 次；20 m <sup>2</sup> < 人均居住面积 ≤ 50 m <sup>2</sup> ，每小时 0.5 次；人均居住面积 > 50 m <sup>2</sup> ，每小时 0.45 次。	1	
1.4.4		居室、单元起居厅、餐厅、文娱与健身用房宜设置备用照明，照度值不应低于该场所一般照明照度标准值的 10%。	1	
1.4.4		老年人居住建筑装饰材料的有害物质应符合国家现行有关标准的规定，严格控制室内装修污染。	1	

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价指 标	区域 /功能	评价项目	分值	得分
1.4.5	户外活 动场地 6分	<p>老年人居住建筑的环境噪声声压级应小于75dB。</p> <p>老年人居住建筑的居室噪声声压级应小于75dB；昼间≤60dB、夜间≤50dB；老年人居住建筑的居室噪声声压级应小于75dB；昼间≤45dB、夜间≤37dB；卧室、起居室（厅）的分户楼板的计权规范化撞击声压级应小于75dB。</p> <p>老年人全日照料设施建筑的总平面内应设置供老年人休闲、健身、娱乐等活动的室外活动场地，并应符合下列规定： 1、活动场地宜单独设置；2、活动场地位置选择在向阳、避风处，应保证场地能获得日照；3、活动场地地面应平整防滑、排水通畅，当有坡度时，坡度不应大于2.5%，场地之间的坡度大于2.5%时，应局部设置台阶，同时应设置轮椅坡道及扶手；4、活动场地应设置健身运动器材、休息座椅以及轮椅、助行器停放空间；5、室外活动场地应设置照明设施；6、集中活动场地附近应设置公共无障碍厕所。</p> <p>宜利用建筑露台为老年人创造活动场所，连接露台与走廊的坡道宽度不应小于1m。</p> <p>老年人使用的露台在临空处不应设可攀登的扶手，供老年人活动的屋顶平台女儿墙的护栏高度不应低于1.20m；老年人使用的露台应设照明灯具。</p> <p>老年人照料设施内设置观赏水景水池，应有安全提示与安全防护措施。</p> <p>室外轮椅坡道的净宽不应小于1.20m，室外轮椅坡道的坡度不应大于1/12，每上升0.75m时应设平台，平台的深度不应小于1.50m，坡道的起止点应有直径不小于1.50m的轮椅回旋空间。室外轮椅坡道的两侧应设扶手，凌空侧应设置栏杆，并应设置安全阻挡措施。</p> <p>室外台阶踏步宽度不宜小于0.32m，踏步高度不宜大于0.13m，不应小于0.10m，台阶的净宽不应小于0.90m。三级及三级以上的台阶应在两侧设置扶手，应在台阶起止位置设置明显标识，室外台阶应设置照明设施。</p> <p>养老设施建筑物的主要出入口不宜开向城市主干道，养老设施建筑出入口至机动车道路之间应留有缓冲空间，养老设施建筑供老年人使用的出入口不应少于两个。货物、垃圾、殡葬等运输宜设置单独的通道和出入口。</p> <p>养老设施建筑出入口的门洞宽度不应小于1.20m，开启净宽不应小于1.10m。出入口内外应有直径不少于1.50m的轮椅回旋空间，且门应采用向外开启的平开门或电动感应平开门，不应选用旋转门。</p> <p>养老设施建筑出入口内外及平台应设安全照明，主要出入口上部应设雨篷，其深度宜超过台阶外缘1m以上，雨棚应做有组织排水。</p> <p>养老设施建筑出入口的平台宽度不应小于2m，出入口的平台与建筑室外地坪高差不宜大于0.50m，并应采用缓步台阶</p>	1	
1.4.6	建筑出 入口 4分		1	

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

			和坡道过渡；台阶的有效宽度不应小于 1.50m；当台阶宽度大于 3m 时，中间宜加设安全扶手。		
评价指 标	区域 /功能	评价项目	分值	得分	
1.4.7	走廊 3分	老年人使用的走廊，通行净宽不应小于 1.80m，确有困难时不应小于 1.40m；当走廊的通行净宽大于 1.40m 且小于 1.80m 时，走廊中应设通行净宽不小于 1.80m 的轮椅错车空间，错车空间的间距不宜大于 15m。 公共疏散通道的防火门扇和公共通道的分区门扇，距地 0.60m 以上，应安装透明的防火玻璃；防火门的闭门器应带有阻尼缓冲装置。 养老设施建筑室内公共通道的墙(柱)面阳角应采用切角或圆弧处理，或安装成品护角。沿墙脚宜设 0.35m 高的防撞踢脚。	1	1	
1.4.8	电梯 5分	电梯数量应按服务规模经计算确定，二层及以上楼层床位数累计超过 120 床，电梯数量不应少于 2 台。 电梯门洞的净宽不宜小于 0.90m，电梯轿厢门开启的净宽度不应小于 0.80m。 轿厢内壁周边应设有安全扶手和监控系统，选层按钮和呼叫按钮高度宜为 0.90~1.10m。 电梯运行速度不宜大于 1.50m/s，电梯门应采用缓慢关闭程序设定或加装感应装置。 候梯厅深度不应小于多台电梯中最大轿厢深度，且不应小于 1.80m，候梯厅应设置扶手。	1	1	
1.4.9	楼梯 5分	老年人使用的楼梯应采用防滑材料饰面，所有踏步上的防滑条、警示条等附着物均不应突出踏面。 老年人使用的楼梯梯段通行净宽不应小于 1.20m，楼梯踏步踏面宽度不应小于 0.28m，踏步踢面高度不应大于 0.16m；踏步前缘不应突出，踏面下方不得透空。 同一楼梯梯段的踏步高度、宽度应该一致，不应设置非矩形踏步或在休息平台区设置踏步。 建筑内至少应有一部楼梯的缓步平台深度不小于 1.50m。 楼梯踏步起始与结束的部位应有重点照明提示或设置荧光标识。	1	1	



附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价 指标	区域 /功能	评价项目	分值	得分
1. 4. 10	活动用 房 4 分	老年人照料设施建筑的文娱与健身用房总面积应满足不小于 2 m <sup>2</sup> /床的配建指标。	1	
		在老年人活动区域，向外开启的用房门不应跨越防火分区。 公共活动用房应有良好的天然采光与自然通风条件，东西向开窗时应采取有效的遮阳措施。位置应避免对老年人居室、休息室产生干扰，大型文艺与健身用房宜设置在建筑首层。 老年人照料设施建筑的文娱与健身用房地面应平整并设休息座椅，且应临近设置公用卫生间及储藏间。	1	
1. 4. 11	服务、 厨房和 洗衣房 4 分	直接为老年人提供服务的窗口部门，用房位置应明显易找并设置醒目标识。	1	
		厨房应满足卫生防疫等要求，且应避免厨房工作时对老年人用房产生干扰。厨房应有供餐车停放及消毒的空间。 洗衣房平面布置应洁、污分区，并应满足洗衣、消毒、叠衣、存放等需求；墙面、地面应易于清洁、不渗漏。 洗衣房宜附设晾晒场地，当地面布置困难时，晒衣场地也可布置在上人屋面上，并应设置门禁和防护措施。	1	
1. 4. 12	生活单 元 5 分	为护理型床位设置的生活用房应按照料单元设计；为非护理型床位设置的生活用房宜按照照料单元设计，可按生活单元设计。生活用房设置应符合下列规定：1、按照料单元设计时，应设居室、起居厅、就餐、护理站、药存、清洁间、污物间、卫生间、盥洗、洗浴等用房，可设老年人休息、家属探视等用房；2、当按生活单元设计时，应设居室、卫生间、盥洗、厨房或电炊操作台等基本操作空间。 每个照料单元的用房及附属空间均不应跨越防火分区。 照料单元的使用应具有相对独立性，每个照料单元规模不应大于 60 床。 失智老年人的照料单元应单独设置，每个照料单元规模不宜大于 20 床，失智老年人的照料单元应设门禁系统。 老年人居室应具有天然采光和自然通风条件，且下列用房应满足大寒日不小于 2 小时的日照标准：1、照料单元的全部居室或单元起居厅，二者之一；2、生活单元应至少有一个居住空间。	1	

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价 指标	区域 /功能	评价项目	分值	得分
1.4.13	护理 站、污 物间和 医疗废 物用房 3分	照料单元内的护理站位置应明显易找且适当居中，并宜视线通达单元起居厅、走廊等老年人公共活动场所，可与药存室、清洁间套设。 污物间的位置应临近污物运输通道，内部应设清洗污水的水池及消毒设施。 临时存放医疗废物的用房应设置专门的收集、洗涤、消毒设施，并有医疗废物运送路线的规划。	1 1 1	
1.4.14	公共餐 厅3分	老年人全日照料设施的公共餐厅宜结合照料单元分散设置。 老年人集中使用的餐厅应符合下列规定：1、使用面积应满足不小于1 m <sup>2</sup> /座的配建指标；2、护理型床位照料单元的餐厅座位数，按所服务床位数的40%测算，非护理型床位照料单元的餐厅座位数按所服务床位数的70%测算；3、当单元起居厅兼做老人集中使用的餐厅时，应同时符合单元起居厅与餐厅的设计规定，但使用面积可不叠加计算。 老年人集中使用的餐厅应使用可移动的、牢固稳定的单人座椅且餐桌应便于轮椅老人使用；空间布置应能满足餐车进出、送餐到服务的需要，并应为照料人员留有分餐、助餐空间。	1 1	
1.4.15	公共浴 室和盥 洗室 4分	当居室未附设洗浴设施时，应集中设置浴室，并符合下列规定：1、浴位数量按所服务的老年人床位数测算。护理型床位每12床设1个，非护理型床位每8床设1个。其中轮椅老人的专用浴位不应少于总浴位数的30%，且不应少于1个；2、浴室内存应配备助浴设施，并应留有辅助浴空间；3、浴室应附设无障碍厕位、无障碍盥洗盆或盥洗槽，并应套设更衣间。 无供暖设施的老年人照料设施建筑，应根据当地的气候特点，在老年人公共浴室内存安装安全可靠供暖设备或预留安装供暖设备的条件。公共浴室应设置具备防止回流功能的机械排风设施。 当居室未附设卫生间或盥洗设施时，应集中设置盥洗室，并符合下列规定：1、盥洗室的盥洗盆或盥洗槽龙头数量应按所服务的老年人床位数测算。护理型床位每12床设1个，非护理型床位每4床设1个；2、盥洗室与最远居室的距离不应大于20m。 盥洗室门、浴室门等，应采用可外开的门或推拉门，并选用内外均可开启的锁具，宜设应急观察装置。	1 1 1 1	

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价 指标	区域 /功能	评价项目	分值	得分
1.4.16	卫生间 12分	居室卫生间、公共卫生间和公共卫生间无障碍厕位门的开启净宽不应小于0.80m，居室卫生间门、公共卫生间厕位门，应采用可外开的门或推拉门，并选用内外均可开启的锁具，宜设应急观察装置。门上五金件不应有尖角，应易于单手握持或操作。	1	
		卫生间内与坐便器相邻墙面应设水平高0.70m的“L”形安全扶手或在坐便器两侧设水平高0.70m的“II”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。水平扶手抓杆长度不小于0.70m。	1	
		居室卫生间、公共卫生间内地面排水应通畅便捷，并保证有效的密封要求，给排水管道宜暗装敷设，地漏宜设置在角部最低处不易被踩踏的部位。截水用条形地漏宜与地面平齐，不影响人员与轮椅通行。	1	
		居室卫生间、公共卫生间与相邻房间内地坪不应有高差，当有不可避免的高差时，不应大于15mm，并以斜坡过度。	1	
		居室卫生间、公共卫生间应设置具备防止回流功能的机械排风设施。	1	
		照料单元应设公用卫生间，并符合下列规定：1、应与居室、单元起居厅或老年人集中使用的餐厅临近设置；2、座便器数量应按所服务的老年人床位数测算（附设卫生间的居室床位可不计在内）。护理型床位每6床位设1个，非护理型床位每4床位设1个，且最小规模不应小于2个坐便器。	1	
		每个公用卫生间内至少应设1个供轮椅老人使用的无障碍厕位，或合并设置为无障碍卫生间；与盥洗室分设的公用卫生间应设1~2个盥洗盆或盥洗槽龙头；老年人使用的公共卫生间宜采用光电感应式、触摸式等便于操作的水嘴和水冲式坐便器冲洗装置；宜采用浅色卫生洁具。	1	
		无障碍厕位应满足轮椅进出，平面尺寸不应小于1.80m*1.00m；无障碍卫生间面积不应小于4㎡，并应方便轮椅进入和回旋，回旋直径不小于1.50m。	1	
		老年人居室的卫生间应至少配置坐便器、洗浴器、洗面器三件卫生洁具，宜采用浅色卫生洁具，三件卫生洁具集中配置的卫生间使用面积不应小于3㎡，并应满足轮椅使用；卫生间空间布置应留有相应的助洁、助厕、助浴等操作空间。	1	

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价 指标	区域 /功能	评价项目	分值	得分
1.4.16	卫生间 12分	老年人照料设施建筑内宜供应热水,并宜采取集中热水供应系统。储水温度不宜小于60℃,热水配水点水温宜为40℃-50℃,明装热水管道应有保温措施。 热水供应应有控温、稳压装置,宜采用恒温阀或恒温龙头,居住空间的水龙头和淋浴器应采用杠杆式单把手龙头。 无供暖设施的老年人照料设施建筑,应根据当地的气候特点,在老年人居室的卫生间内安装安全可靠的供暖设备或预留安装供暖设备的条件。	1 1 1	
1.4.17	居室设 置4分	老年人居室设计应符合下列规定:1、单人间居室使用面积不宜小于10m <sup>2</sup> ,双人间居室使用面积不宜小于16m <sup>2</sup> 。非护理型床位的多人间居室,床位数不应大于4床;护理型床位的多人间居室,床位数不应大于6床;2、居室的净高不宜低于2.40m;当利用坡屋顶空间作为居住用房时,最低处距地面净高不应低于2.10m,且低于2.40m高度部分面积不应大于室内使用面积的1/3。 老年人居室内床与床之间应有为保护个人隐私进行空间分隔的措施。 老年人居室内床边留有护理、急救操作空间,床与床的长边间距不应小于0.80m,靠通道的床位端部与墙面间距不应小于1.05m,居室内应留有轮椅回转空间。 老年人居室内的部品设置应满足以下要求:1、地面不应铺设容易产生滑动的小块地毯;2、老年人居室套内应设置壁柜或储藏空间;3、家具应安全稳固,适合老年人生理特点和使用需求。	1 1 1	
1.4.18	居室门 窗5分	老年人居室的门开启净宽不应小于0.80m,有条件时,不宜小于0.90m;含有2个或多个门扇的门,至少应有1个门扇的开启净宽不小于0.80m;护理型床位居室的门开启净宽不应小于1.10m; 当老年人居室户门外开时,户门前宜设置净宽大于1.40m,净深大于0.90m的凹空间。 老年人的居室门应选用内外均可开启的锁具,门上五金件不应有尖角,应易于单手握持或操作,宜设应急观察装置。 老年人居室的入户门不应设置门槛,户内外地面高差不应大于15mm。 老年人居室不宜设置凸窗和落地窗,外开窗宜设关窗辅助装置。	1 1 1 1 1	

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价 指标	区域 /功能	评价项目	分值	得分
1.4.19	居室电	居室至居室卫生间的走道墙面距地 0.40m 处应设嵌装脚灯。	1	
	气 4 分	老年人居室的起居室、长过道、居室的顶灯及居室床头宜安装多点控制的照明开关。 照明开关应选用带夜间指示灯的宽板翘板开关，安装位置应醒目，且颜色应与墙壁区分，高度宜距地面 1.10m。 老年人居室的电源插座应采用安全型电源插座。居室的电源插座高度距地宜为 0.60m~0.80m；供老年人使用的厨房操作台的电源插座高度距地宜为 0.90m~1.10m。	1	
1.4.20	阳台	老年人居住用房宜设置阳台，相邻居住用房的阳台宜相连通。	1	
	5 分	阳台应满足老年人轮椅通行的需求，阳台与室内地面的高差不应大于 15mm，并应以斜坡过渡。	1	
		老年人使用的开敞阳台在临空处不应设可攀登的扶手；栏杆高度不低于 1.20m，距地面 0.35m 高度范围内不宜留空。 开敞式阳台应做好雨水遮挡及排水措施，老年人中央智老年人居住用房宜采用封闭阳台，严寒及寒冷地区多风沙地区宜设封闭阳台，阳台封闭后其有效通风换气面积不应小于窗面积的 30%。 阳台应设置便于老年人操作的低位晾衣装置或可升降晾衣设备，并应设照明灯具。	1	

注 1：本条款依据《老年人照料设施建筑设计标准》JGJ450-2018 编制。

注 2：否决项释义：养老机构有任何一项不满足，则第 1.4 设施设备条款（共 100 分）不得分。

注 3：当养老机构老年人居室已全部附设洗浴设施和盥洗设施时，第 1.4.15 条款不适用，为自动得分。

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价指标	评价项目	参考依据	分值	得分
1.5 急救设施 设备 30分	1.5.1 急救设施设备是否完好并规范管理。	《养老机构基本规范》 GB/T29353 《老年人社会福利机构基本规范》 MZ008	10	
	1.5.2 急救物品和药品是否完好、管理规范，医护人员熟练掌握急救药品和物品的使用。		10	
	1.5.3 紧急呼叫系统是否完好。		10	
1.6 员工权益 保障 15分	1.6.1 养老机构是否制定并执行符合《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。		5	
	1.6.2 近一年内无发生被处罚的劳动纠纷事件。		5	
	1.6.3 是否对新进及在职员工每年进行健康体检。		5	

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价指标	评价项目	参考依据	分值	得分
1.7 行政管理 50分	1.7.1 是否有介绍本机构情况，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，以及投诉处理承诺等。	《养老机构基本规范》 GB/T29353 《老年人社会福利机构基本规范》 MZ008	5	
	1.7.2 是否有工作人员、管理机构 and 决策机构的职责说明、工作流程及组织机构图。		5	
	1.7.3 机构是否制定长期发展规划、年度计划并定期就其实施情况进行分析和总结		5	
	1.7.4 是否有员工和入住老人花名册。在工作时间内员工是否分类统一着装、佩证上岗。		5	
	1.7.5 是否有为老年痴呆、智残和患有精神病的老人佩戴写有姓名和联系方式的卡片或标识。		5	
	1.7.6 机构是否建立并落实老年人满意/不满意信息定期收集、分析及处理的相关制度。		5	
	1.7.7 是否有建立每周一次行政查房制度，落实率≥90%。		5	
	1.7.8 是否严格执行财务、审计等规定要求，如财务、出纳不得一人兼任等。		5	
	1.7.9 机构内是否建立有老人参加的民主管理委员会，并定期开展相关活动。		5	
	1.7.10 是否建立并严格执行有关人事、捐赠等方面规定。		5	
1.8 医养结合 方式 25分	1.8.1 养老机构采用下列形式，为入住老年人提供医疗服务：（二选一，不可重复计分） (1) 不能自主提供医疗服务的，是否与周边医院签订长期合作协议，为老年人提供急救急 诊、预约就诊、双向转诊、定期巡诊、常规医疗护理以及业务指导等医疗服务。 (2) 养老机构服务区域内是否设有医疗机构，并提供医疗服务。	5		
	1.8.2 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		
		10		

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

2.0 过程性指标，总分 500 分。

评价指标	评价项目	参考依据	分值	得分
2.1 机构安全管理 50 分	2.1.1 是否建立落实各类安全管理制度，包括但不限于安全责任制、安全教育制度、安全操作规程或规程；安全检查制度；事故处理与报告制度；考核与奖惩制度等。	《养老机构安全管理》MZ/T032 《养老机构服务质量基本规范》GB/T35796	10	
	2.1.2 机构是否对食物中毒、公共卫生事件、自然灾害；老年人自伤、跌倒、坠床、噎食、窒息、误吸、走失、烫伤等突发事件制定相应的应急预案并定期演练。应急预案内容应包括：突发事件类型、组织机构、职责分工、处理原则、处理流程和工作要求。工作人员了解并掌握预案。			
	2.1.3 机构是否对消防安全设施每年进行 1 次全面检测，以确保完好有效。			
	2.1.4 机构是否每半年开展 1 次消防演练和各类应急预案演练；每季度至少开展 1 次安全教育培训；每月至少组织 1 次防火检查；白天防火巡查、夜间防火巡查每日各不少于 2 次。演练及检查工作应保持记录。			
	2.1.5 机构是否建立并落实老年人信息安全管理制度，避免老年人信息泄露。			
2.2 护理业务管理 20 分	2.2.1 机构是否按责任制护理模式进行管理，包括但不限于是否执行责任制排班，是否制定责任制护理工作职责及内容，老年人对责任护理人员能知晓；失智老年人是否设专区提供服务。	《养老机构基本规范》GB/T29353 《老年人社会福利机构基本规范》MZ008 《养老机构服务质量基本规范》GB/T35796	5	
	2.2.2 机构是否对老年人建立了护理个案计划，提供 24 小时生活照料服务并按计划 100% 落实护理项目及其要求。			
	2.2.3 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。			
	2.2.4 养老机构是否建立老年人常见疾病如：冠心病、糖尿病、脑梗塞后遗症、慢性伤口/造口/失禁等护理常规并予以落实，无安全隐患。			



附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价指标	评价项目	参考依据	分值	得分				
2.3 护理质量 30分	<p>2.3.1 机构是否制定并落实了对老年人实施限制性防护、使用尿不湿和鼻饲等护理措施的内部管理规定。管理规程内容是否包括：评估、使用登记、使用期观察、解除评估及其机构内部管理权限等，以防止滥用。</p> <p>2.3.2 机构是否正确悬挂各类相应护理等级标识及相关防跌倒、防压疮、防坠床、防噎食等安全警示标识。</p> <p>2.3.3 老年人是否符合“三短六洁”标准要求，老年人床单位物品是否清洁并定期更换，老人居室环境是否整洁、无异味，公用区域老年人物品摆放是否标识清楚。</p> <p>2.3.4 机构是否根据老年人治疗和病情康复的需要摆放正确卧位和规范使用防护用品如护栏、防护垫，并及时实施预防措施。</p> <p>2.3.5 机构是否对不能自主翻身及存在压疮高风险的老年人，及时的采取相应的护理措施和预防措施，落实巡查制度，有巡查和翻身记录。</p> <p>2.3.6 机构是否建立并落实管道管理规范，管道位置、标示是否正确，引流是否通畅，老人和家庭是否知晓留置管道的目的并配合。</p>	<p>《养老机构基本规范》GB/T29353</p> <p>《老年人社会福利机构基本规范》MZ008</p> <p>《养老机构服务质量基本规范》GB/T35796</p> <p>《护理管理工作规范》（第4版）广东科技出版社</p>	5					
					2.4.1 机构是否建立并落实老年人身份查对制度，护理操作是否落实“三查八对”。			
					2.4.2 机构是否建立相应的医嘱查对制度和执行制度，并按要求落实，护士执行医嘱后能及时签名及执行时间，字迹清楚能辨认，非抢救时不执行口头医嘱。			
					2.4.3 机构是否建立并落实老年人转送、请假外出流程，确保转送过程中老人安全及外出交接。			
					2.4.4 护理操作及讨论病情时是否保护老年人隐私，操作时无不必要的暴露。			
					2.4 护理安全 50分	2.4.1 机构是否建立并落实老年人身份查对制度，护理操作是否落实“三查八对”。	10	
						2.4.2 机构是否建立相应的医嘱查对制度和执行制度，并按要求落实，护士执行医嘱后能及时签名及执行时间，字迹清楚能辨认，非抢救时不执行口头医嘱。		
						2.4.3 机构是否建立并落实老年人转送、请假外出流程，确保转送过程中老人安全及外出交接。		
						2.4.4 护理操作及讨论病情时是否保护老年人隐私，操作时无不必要的暴露。		
						2.4.5 机构是否建立并落实老年人转送、请假外出流程，确保转送过程中老人安全及外出交接。		

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价指标	评价项目	参考依据	分值	得分
2.4 护理安全	2.4.5 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。		10	
2.5 质量检查 与改进 20分	2.5.1 机构是否建立并落实护理组长、护士、护理主管等各层级查房制度，其中护理组长查房每周不少于1次、护理主管查房每月不少于1次；查房记录清晰明确，并保管期限不少于3年。	《养老机构服务质量基本规范》GB/T35796	5	
	2.5.2 机构是否建立并按要求执行交接班制度，是否执行早会交班、床边交接班；交班记录清楚，有重点，并且重点事情交代记录具有连续性。所有记录保管期限不少于3年。			
	2.5.3 机构护理文件质量管理是否符合规范：包括但不限于护理文书记录单、医嘱单、体温单、护理病历及医生病历均符合医疗文书书写规范。			
	2.5.4 机构是否建立护理工作质量检查制度及护理质量缺陷管理制度：各级定期进行质量检查及安全分析，并且做好记录。			
2.6 药物管理 20分	2.6.1 护士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。	养老机构基本规范》 GB/T29353  《老年人社会福利机构基本规范》MZ008  《养老机构服务质量基本规范》GB/T35796	5	
	2.6.2 机构对高危药品是否限量、定位、单独存放，使用专用标识，且标识醒目；对机构自购的第二类精神药品是否按规范进行管理。			
	2.6.3 对包装容易混淆的药品、一品多规或多剂型药物的存放是否有明晰的“警示标识”。			
	2.6.4 是否对老人自备处方药品进行统一登记、保管以及发放。冰箱药品标志明确、无混放，温度恒定，有监测记录（每天二次）。			

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价指标	评价项目	参考依据	分值	得分	
2.7 院内感染 控制 35分	2.7.1 机构是否建立院内感染控制工作小组，制定并实施院内感染控制预防、控制、报告和处置等相关制度。	养老机构基本规范》 GB/T29353	5		
	2.7.2 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。	《老年人社会福利机构基本规范》 MZ008	5		
	2.7.3 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。	《养老机构服务质量基本规范》 GB/T35796	5		
	2.7.4 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；无菌物品在存放时应保留大包装，不得直接置于地面。				
	2.7.5 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。使用其他消毒方式（如空气消毒机等）应提供定期消毒效果有效性验证报告。			5	
	2.7.6 是否落实重度失能老年人床单位每天湿扫；是否落实终末消毒。			5	
	2.7.7 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	

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
2.8、2.9 条款： 第 2.8、2.9 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 2.8、2.9 指标机构总分=机构总分值 X 平均评价 α 值，四舍五入。				
2.8 生活照料 服务 81 分	2.8.1 清洁卫生护理类（共 15 项）： <input type="checkbox"/> 协助穿/脱衣 <input type="checkbox"/> 洗头 <input type="checkbox"/> 洗脸 <input type="checkbox"/> 口腔清洁 <input type="checkbox"/> 刷牙 <input type="checkbox"/> 漱口 <input type="checkbox"/> 洗手 <input type="checkbox"/> 洗足 <input type="checkbox"/> 洗澡 <input type="checkbox"/> 床上擦浴 <input type="checkbox"/> 女性会阴清洁 <input type="checkbox"/> 修剪指甲 <input type="checkbox"/> 压疮预防 <input type="checkbox"/> 梳头 <input type="checkbox"/> 剃须 2.8.2 饮食护理类（共 3 项）： <input type="checkbox"/> 喂水 <input type="checkbox"/> 喂饭 <input type="checkbox"/> 鼻饲 2.8.3 排泄护理类（共 3 项）： <input type="checkbox"/> 协助排便 <input type="checkbox"/> 人工取便 <input type="checkbox"/> 更换尿不湿 2.8.4 转移护理类（共 3 项）： <input type="checkbox"/> 床上体位转换 <input type="checkbox"/> 轮椅转移 <input type="checkbox"/> 移动辅助器应用指导 2.8.5 其他护理类（共 3 项）： <input type="checkbox"/> 睡眠照顾 <input type="checkbox"/> 更换床上用品 <input type="checkbox"/> 使用热水袋 2.9.1 非侵入性医疗护理服务类（共 8 项）： <input type="checkbox"/> 生命体征监测 <input type="checkbox"/> 口腔护理 <input type="checkbox"/> 氧气吸入 <input type="checkbox"/> 雾化吸入 <input type="checkbox"/> 口服给药 <input type="checkbox"/> 压疮护理 <input type="checkbox"/> 气管切开护理 <input type="checkbox"/> 伤口换药（含造瘘口护理等） 2.9.2 侵入性医疗护理服务类（共 14 项）： <input type="checkbox"/> 测血糖 <input type="checkbox"/> 皮下注射（胰岛素注射等） <input type="checkbox"/> 更换引流袋（尿袋、粪袋、造口袋等） <input type="checkbox"/> 吸痰护理 <input type="checkbox"/> 膀胱冲洗 <input type="checkbox"/> 鼻饲管置管 <input type="checkbox"/> 密闭式输液 <input type="checkbox"/> 静脉采血 <input type="checkbox"/> 静脉注射 <input type="checkbox"/> 肌肉注射 <input type="checkbox"/> 皮内注射（皮试等） <input type="checkbox"/> 导尿 <input type="checkbox"/> 灌肠 <input type="checkbox"/> 肛管排气 2.9.3 康复护理类（共 1 项）： <input type="checkbox"/> 关节松动训练（需康复治疗师完成）	《养老机构基本规范》 GB/T29353 《老年人社会福利机构基本规范》 MZ008 《养老机构服务质量基本规范》 GB/T35796 《护理管理工作规范》（第 4 版）广东科技出版社	45 9 9 9 9 24 42 3	
2.9 医疗护理 服务 69 分 （需具备 资格的医 护人员完 成）				

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
2.10 出入院服务 15分	2.10.1 入住老年人服务合同签订率是否达到100%。	《养老机构基本规范》 GB/T29353	5	
	2.10.2 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	
	2.10.3 服务终止时，机构是否通知第三方并协助办理出院手续		5	
2.11 评估服务 15分	2.11.1 机构是否建立了老年人能力评估以及跌倒/坠床、吞咽、压疮、智能精神状态专项评估的管理制度，管理制度应包括：具备评估资格的专业团队、专用设备、评估流程和方法、评价结果的运用以及再评估的相关要求等。	《老年人社会福利机构基本规范》 MZ008	5	
	2.11.2 机构评估人员是否正正确实施各项评估，再评估是否及时。		5	
	2.11.3 机构评估结果是否按规定在护理服务过程中得到了合理的运用。		5	
2.12 老年人健康管理 15分	2.12.1 机构是否建立老年人入住和健康档案，档案覆盖率为100%；档案内容包括：服务合同、老年人身份证明、病史记录、体检报告及评估报告等；档案保管期限不应少于老年人出院后5年。	《养老机构服务质量基本规范》 GB/T35796	5	
	2.12.2 机构是否每年不少于1次组织老年人体检。		5	
	2.12.3 机构是否不少于每季度开展1次老年人保健和传染病预防等宣教活动，并保持其记录。		5	
2.13 洗涤服务 15分	2.13.1 是否配备了专门的洗涤人员、洗涤设备及固定场所或有监控的洗涤外包。		5	
	2.13.2 是否严格执行衣物分类清洗。被污染的织物应单独收集、清洗和消毒。		5	
	2.13.3 需浸泡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≥250mg/L，消毒污染物品有效氯含量≥500mg/L，煮沸消毒时间为20-30分钟，洗涤剂的洗涤时间为1小时。采用其他消毒方式，应提供其消毒效果的有效性证据。		5	

附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

评价指标	评价项目	参考依据	分值	评价结果
2.14 膳食服务 25分	2.14.1 是否每年不少于一次对入住老年人营养状态进行评估,并提供营养健康报告。	《养老机构基本规范》 GB/T29353  《老年人社会福利机构基本规范》 MZ008  《养老机构服务质量基本规范》 GB/T35796	5	
	2.14.2 是否根据老年人健康状况和疾病要求,提供痛风、高血脂、糖尿病等个性化膳食服务。		5	
	2.14.3 是否每周对老年人食谱内容进行调整,食谱向老年人公布并存档。		5	
	2.14.4 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%;成品与半成品分开、生熟分开。		5	
	2.14.5 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 0℃-4℃ 的条件下存放 48 小时以上,每个品种留样不少于 100g。		5	
2.15 心理/精神 支持 20分	2.15.1 机构是否对新入住的老年人制定并实施入住适应计划,以帮助老年人熟悉机构、融入集体生活。		5	
	2.15.2 机构是否对入住老年人进行每日谈话并记录。发现异常,应及时报告。必要时,应由社工或心理咨询师参与进行心理干预并记录效果。		5	
	2.15.3 护理人员是否了解并掌握老年人心理评估基本方法及应对措施。		5	
	2.15.4 机构是否建立了督促家属或相关第三方定期探访老年人的制度。		5	
2.16 休闲娱乐 10分	2.16.1 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项/日。		5	
	2.16.2 是否组织自理老人每季度参加 1 次公益活动		5	
2.17 安宁服务 10分	2.17.1 是否制定相关服务规程并有固定的场所,帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。		5	
	2.17.2 是否设有专人进行哀伤辅导和事后指导。		5	

## 附录 A 养老机构质量评价考核指标及分值表

### 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	$\frac{\text{入住人数}}{\text{床位总数}} \times 100\%$	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	$\frac{\text{重度失能老人入住人数}}{\text{总入住老人人数}} \times 100\%$	0	
	是否 < 20%		20	
	是否 $\geq$ 20%		30	
	是否 $\geq$ 30%		40	
3.3 跌倒率 30分	无相应数据或数据失实	最近 30 天内老年人跌倒的比率  $\frac{\text{跌倒人次}}{\text{入住老年人总数}} \times 100\%$	0	
	是否 > 10%		10	
	是否 $\leq$ 10%		20	
	是否 $\leq$ 5%		30	
3.4 限制性防护使用率 30分	无相应数据或数据失实	最近七天内以固定躯干、四肢方式限制老年人日常行动的比率  $\frac{\text{限制性防护使用人数}}{\text{入住老年人总数}} \times 100\%$	0	
	是否 > 10%		10	
	是否 $\leq$ 10%		20	
	是否 $\leq$ 5%		30	
3.5 压疮率 30分	无相应数据或数据失实	(排除低蛋白血症、高度水肿、癌症晚期、恶液质老人)。	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		30	
3.6 机构上年综合责任保险赔付率 30分	无参加机构综合责任保险	$\frac{\text{上年度已决赔款金额} + \text{上年度未决赔款金额}}{\text{上年度保险费}} \times 100\%$	0	
	是否 $\leq$ 200%		10	
	是否 $\leq$ 120%		20	
	是否为 0%		30	
3.7 顾客满意度 30分	无相应数据或数据失实	见附录 B《养老机构顾客/员工满意度测评方法》	0	
	是否 < 80%		10	
	是否 $\geq$ 80%		20	
	是否 $\geq$ 90%		30	
3.8 员工满意度 20分	无相应数据或数据失实	见附录 B《养老机构顾客/员工满意度测评方法》	0	
	是否 < 80%		5	
	是否 $\geq$ 80%		10	
	是否 $\geq$ 90%		20	

附录 B

(规范性附录)

养老机构顾客/员工满意度测评方法

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 3.7、3.8 条款的规范性附录,给出了养老机构顾客/员工满意度测评方法的指引,总分为 50 分。其中顾客满意度满分为 30 分,员工满意度满分为 20 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。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质量状况。

B.2 测评范围

B.2.1 顾客满意度:接受服务的老人或/和其家属、监护人等。

B.2.2 员工满意度:机构内部一线护理人员、护士、保洁、后勤人员等。

B.3 测评方法

B.3.1 采用随机抽样调查的方法,通过现场访谈的方式获得调查结果。

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、不同性别的老年人以及不同岗位的一线员工。

B.3.3 样本量以现场评价当天的入住老年人和一线员工数量为基数,按:  $n = N \times 10\%$  式计算,并至少保证 5 个样本量。其中:

n——样本量;

N——基数。

B.4 满意度计算

B.4.1 满意调查通过设定多个项目来进行测评(见《顾客/员工满意度调查表》)。

B.4.2 对每位抽样顾客/员工的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:

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



## 附录 B 养老机构顾客/员工满意度测评方法

其中:

$S_j$ ——第  $j$  个顾客/员工的综合满意度

$S_m$ ——第  $j$  个顾客/员工对第  $m$  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 顾客/员工综合满意度为抽样顾客的综合满意度的平均值按:

$$S = \frac{\sum_{i=1}^n S_j}{n}$$

其中:

$S$ ——综合满意度

$S_j$ ——第  $j$  个顾客/员工的综合满意度

$n$ ——满意度调查有效样本数

### B. 5 满意度调查表

B. 5. 1 《顾客/员工满意度调查表》的内容、式样和要求见示例 1、2, 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 《顾客/员工满意度调查表》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 为了减少被调查人顾虑, 《顾客/员工满意度调查表》采取不记名方式, 评审员必须对顾客信息保密。

B. 5. 4 《顾客/员工满意度调查表》可以由接受服务的老人或其家属、监护人、一线员工等亲自填写, 也可以由评价人员通过访谈填写完成。

## 附录 B 养老机构顾客/员工满意度测评方法

### 示例 1: 顾客满意度调查表 (共 30 分, 每项 3 分)

爷爷/奶奶, 您好!

我们是受广东省民政厅的委托来这里开展星级评价的工作人员, 我们的目的是为了爷爷/奶奶在养老机构过得更健康、更愉快。所以今天来做一个满意度调查, 请您提出宝贵意见和建议。请大家放心, 你们的意见是不署名的, 是保密的。

机构名称:

题号	项目	老年人评价	得分
1	您来本机构多久啦	<input type="checkbox"/> 5 年及以上 (3 分) <input type="checkbox"/> 3 年及以上 (2 分) <input type="checkbox"/> 刚入住及以上 (1 分)	
2	和家里比, 在这里还习惯吗	<input type="checkbox"/> 习惯 (3 分) <input type="checkbox"/> 差不多 (2 分) <input type="checkbox"/> 无所谓 (1 分) <input type="checkbox"/> 不习惯 (0 分)	
3	您提出来的要求, 院里重视吗	<input type="checkbox"/> 受到了重视 (3 分) <input type="checkbox"/> 意见有人倾听 (2 分) <input type="checkbox"/> 没有提过意见 (1 分) <input type="checkbox"/> 提了也白提 (0 分)	
4	您的服务人员对您的态度如何	<input type="checkbox"/> 亲切, 看到他们就开心 (3 分) <input type="checkbox"/> 挺有礼貌的 (2 分) <input type="checkbox"/> 时好时坏, 看心情 (1 分) <input type="checkbox"/> 不好 (0 分)	
5	您的个人习惯得到尊重了吗	<input type="checkbox"/> 尊重 (3 分) <input type="checkbox"/> 规矩多, 有的不可以 (2 分) <input type="checkbox"/> 大家都一样, 无所谓 (1 分) <input type="checkbox"/> 不尊重 (0 分)	
6	工作人员能耐心的帮您解决问题吗?	<input type="checkbox"/> 耐心 (3 分) <input type="checkbox"/> 有的好、有的不好, 看人 (2 分) <input type="checkbox"/> 不耐烦 (1 分) <input type="checkbox"/> 当没看到 (0 分)	
7	您对院内膳食总体满意吗?	<input type="checkbox"/> 满意 (3 分) <input type="checkbox"/> 还好, 有的想吃的吃不到 (2 分) <input type="checkbox"/> 无所谓, 大家一样 (1 分) <input type="checkbox"/> 不满意 (0 分)	
8	有人暗示或索要红包、礼品么?	<input type="checkbox"/> 没有 (3 分) <input type="checkbox"/> 少数人会有, 但没给也没影响 (2 分) <input type="checkbox"/> 有, 不就给给脸色 (0 分)	
9	合同到期后, 您是否会续约?	<input type="checkbox"/> 会 (3 分) <input type="checkbox"/> 不确定, 有更好的就走 (2 分) <input type="checkbox"/> 不会 (0 分)	
10	您是否会推荐亲朋好友入住?	<input type="checkbox"/> 会主动推荐 (3 分) <input type="checkbox"/> 有机会, 会推荐 (2 分) <input type="checkbox"/> 不确定 (1 分) <input type="checkbox"/> 不会 (0 分)	
得分合计			

您的其他意见或建议:

调查表编号	调查人员	调查时间
-------	------	------

备注: 1、本调查表适用于养老机构入住老年人或其家属;

2、本项调查应由评价人员结合现场评价, 宜以访谈式调查完成;

3、调查应覆盖入住老年人全部能力状态。样本量应不少于入住老年人总数的 10%, 并至少保证 5 名老年人的抽样数量。

## 附录 B 养老机构顾客/员工满意度测评方法

### 示例 2: 员工满意度调查表 (共 20 分、每项 2 分)

机构名称:

题号	调查项目	员工评价	得分
1	我知道对我的工作要求	<input type="checkbox"/> 清楚 (2 分) <input type="checkbox"/> 大概了解 (1 分) <input type="checkbox"/> 不知道 (0 分)	
2	我有做好我的工作所需要的设备或设施	<input type="checkbox"/> 齐全 (2 分) <input type="checkbox"/> 有, 但不齐全 (1 分) <input type="checkbox"/> 没有 (0 分)	
3	我对目前薪酬的态度	<input type="checkbox"/> 我做得好, 就会更好 (2 分) <input type="checkbox"/> 与我的工作付出不符 (1 分) <input type="checkbox"/> 将就, 有更好就走 (0 分)	
4	我与我所服务的老年人的关系	<input type="checkbox"/> 几天没见就想 (2 分) <input type="checkbox"/> 相处还愉快 (1 分) <input type="checkbox"/> 都是工作嘛 (0 分)	
5	我觉得我的主管会同时关心我的个人情况	<input type="checkbox"/> 有 (2 分) <input type="checkbox"/> 没人理过我 (0 分)	
6	工作单位有人鼓励我的发展	<input type="checkbox"/> 有 (2 分) <input type="checkbox"/> 没人理过我 (0 分)	
7	在工作中, 我觉得我的意见受到重视	<input type="checkbox"/> 受到了重视 (2 分) <input type="checkbox"/> 意见有人倾听 (1 分) <input type="checkbox"/> 没有提过意见或提了也白提 (0 分)	
8	机构的使命/目标使我觉得我的工作重要	<input type="checkbox"/> 是的, 我认同机构的使命 (2 分) <input type="checkbox"/> 部分认同 (1 分) <input type="checkbox"/> 不清楚或与我无关 (0 分)	
9	我的同事致力于高质量的工作	<input type="checkbox"/> 是的, 他们都很棒 (2 分) <input type="checkbox"/> 一部分同事工作有激情 (1 分) <input type="checkbox"/> 都没有激情 (0 分)	
10	在我的工作单位有一个最要好的朋友	<input type="checkbox"/> 有 (2 分) <input type="checkbox"/> 没有 (1 分) <input type="checkbox"/> 工作单位不可能有朋友 (0 分)	
<b>得分合计</b>			
员工的建议:			
被调查人工号或姓名		调查人员	调查时间

备注: 1、本调查表适用于养老机构一线员工;

2、本项调查应由评价人员结合现场评价, 直以访谈式调查完成;

3、调查样本量应不少于一线员工总数的 10%, 并至少保证 5 名一线员工的抽样数量。

## 附件 2

## 广东省养老机构星级评定申请表

机构基本信息					
机构名称					
机构代码					
登记属性	<input type="checkbox"/> 事业 <input type="checkbox"/> 民办非企业 <input type="checkbox"/> 工商 <input type="checkbox"/> 其他（公建民营）				
机构地址				邮编	
负责人		办公电话		手机	
E-mail		传真		备注	
机构床位总数_____，目前入住老人人数：_____ 其中： <input type="checkbox"/> 重度失能老人人数：_____					
<input type="checkbox"/> 中度失能老人人数：_____					
<input type="checkbox"/> 轻度失能老人人数：_____					
<input type="checkbox"/> 自理老人人数：_____					
开办时间： 年 月			最近一次自评时间：		
在申请评价前三年内是否受到行政处罚或发生过质量、环境、职业健康安全、消防及食品安全等事故？ <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，如选择此项，请简述有关情况：					
拟定接受实地评价时间： 年 月					
应附文件和资料					
◇ 养老机构设立许可证（正副本）复印件、组织机构代码证复印件、事业单位法人登记证或企业法人登记证或民办非企业法人登记证复印件 ◇ 《广东省养老机构质量评价自评表》（附件3） ◇ 机构简介（主要包括机构基本情况、服务内容、管理流程、工作人员情况、组织机构图和所或荣誉和奖项）					
根据我机构自评的情况，现申请广东省养老机构星级评价，申请级别为：_____星					
声明：我机构确认以上提供的信息（包括资料）均属实。					
机构代表签字： (签章)					
年 月 日					

县（区）民政部门推荐意见：

- 同意推荐该机构参加广东省养老机构星级评价
- 不同意推荐该机构参加广东省养老机构星级评价，理由如下：

（签章）：

年 月 日

地级以上市民政部门推荐意见：

- 同意推荐该机构参加广东省养老机构星级评价
- 不同意推荐该机构参加广东省养老机构星级评价，理由如下：

（签章）：

年 月 日

备注：

1. 此表第 1 页由养老机构填写，填写完毕后交与当地民政部门填写推荐意见后汇总上报。
2. 此表民政部门需填写推荐意见并盖章后方可有效。
3. 此表需上传电子版扫描件和原件。

## 附件 3

## 广东省养老机构质量评价自评表

机构名称		最近一次自评时间	
自评人员	组长：_____； 组员：_____、_____、_____、_____。		
自评基本情况			
自评项目	分值	自评得分	备注
1.1 现场验证基本条件	/		
1.2 人力资源	25 分		
1.3 卫生环境	5 分		
1.4 设备设施	100 分		
1.5 急救设施设备	30 分		
1.6 员工权益保障	15 分		
1.7 行政管理	50 分		
1.8 养医结合方式	25 分		
2.1 机构安全管理	50 分		
2.2 护理业务管理	20 分		
2.3 护理质量	30 分		
2.4 护理安全	50 分		
2.5 质量检查与改进	20 分		
2.6 药物管理	20 分		
2.7 院内感染控制	35 分		
2.8 生活照料服务	81 分		
2.9 医疗护理服务	69 分		
2.10 出入院服务	15 分		
2.11 评估服务	15 分		
2.12 老年人健康管理	15 分		
2.13 洗涤服务	15 分		
2.14 膳食服务	25 分		
2.15 心理/精神支持	20 分		
2.16 休闲娱乐	10 分		
2.17 安宁服务	10 分		
3.1 床位入住率	40 分		
3.2 重度失能老人入住比例	40 分		
3.3 跌倒率	30 分		
3.4 限制性防护使用率	30 分		
3.5 压疮率	30 分		
3.6 机构上年综合责任保险赔付率	30 分		
3.7 顾客满意度	30 分		
3.8 员工满意度	20 分		
自评总得分			

自评星级	<input type="checkbox"/> 五星 <input type="checkbox"/> 四星 <input type="checkbox"/> 三星 <input type="checkbox"/> 二星 <input type="checkbox"/> 一星
自评申报服务项目汇总	
<p>2.8 生活照料服务</p> <p>2.8.1 清洁卫生护理类（共 15 项）：  <input type="checkbox"/>协助穿/脱衣 <input type="checkbox"/>洗头 <input type="checkbox"/>洗脸 <input type="checkbox"/>口腔清洁 <input type="checkbox"/>刷牙 <input type="checkbox"/>漱口 <input type="checkbox"/>洗手  <input type="checkbox"/>洗足 <input type="checkbox"/>洗澡 <input type="checkbox"/>床上擦浴 <input type="checkbox"/>女性会阴清洁 <input type="checkbox"/>修剪指（趾）甲 <input type="checkbox"/>压疮预防 <input type="checkbox"/>梳头 <input type="checkbox"/>剃须</p> <p>2.8.2 饮食护理类（共 3 项）：<input type="checkbox"/>喂水 <input type="checkbox"/>喂饭 <input type="checkbox"/>鼻饲</p> <p>2.8.3 排泄护理类（共 3 项）：<input type="checkbox"/>协助排便 <input type="checkbox"/>人工取便 <input type="checkbox"/>更换尿不湿</p> <p>2.8.4 转移护理类（共 3 项）：<input type="checkbox"/>床上体位转换 <input type="checkbox"/>轮椅转移 <input type="checkbox"/>移动辅助器应用指导</p> <p>2.8.5 其他护理类（共 3 项）：<input type="checkbox"/>睡眠照顾 <input type="checkbox"/>更换床上用品 <input type="checkbox"/>使用热水袋</p> <p>2.9 医疗护理服务</p> <p>2.9.1 非侵入性医疗护理服务类（共 8 项）：  <input type="checkbox"/>生命体征监测 <input type="checkbox"/>口腔护理 <input type="checkbox"/>氧气吸入 <input type="checkbox"/>雾化吸入 <input type="checkbox"/>口服给药  <input type="checkbox"/>压疮护理 <input type="checkbox"/>气管切开护理 <input type="checkbox"/>伤口换药（含造瘘口护理等）</p> <p>2.9.2 侵入性医疗护理服务类（共 14 项）：  <input type="checkbox"/>测血糖 <input type="checkbox"/>皮下注射（胰岛素注射等） <input type="checkbox"/>更换引流袋（尿袋、粪袋、造口袋等）  <input type="checkbox"/>吸痰护理 <input type="checkbox"/>膀胱冲洗 <input type="checkbox"/>鼻饲管置管 <input type="checkbox"/>密闭式输液 <input type="checkbox"/>静脉采血 <input type="checkbox"/>静脉注射  <input type="checkbox"/>肌肉注射 <input type="checkbox"/>皮内注射（皮试等） <input type="checkbox"/>导尿 <input type="checkbox"/>灌肠 <input type="checkbox"/>肛管排气</p> <p>2.9.3 康复护理类（共 1 项）：<input type="checkbox"/>关节松动训练（需康复技师完成）</p>	
特色服务项目（每次申请不得超过 4 项，并需提供服务规范）	
<input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____	
<p>以上自评结论为我机构自行组织实施，真实、可信。</p> <p style="text-align: center;">机构负责人（签章）：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>	

公开方式：主动公开

---

广东省民政厅办公室

2018年7月18日印发

---