

湖 南 省 地 方 标 准

DB XX/T XXXX—XXXX

居家养老机构服务质量评价规范

Specification for service quality evaluation of old-age home care institutions

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 1

5 评价内容及指标 2

6 评价程序 2

附录 A（规范性） 评价内容及指标..... 4

附录 B（资料性） 评价流程及材料..... 16

前 言

本文件按照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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省民政厅提出。

本文件由湖南省养老服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

居家养老机构服务质量评价规范

1 范围

本文件规定了居家养老机构服务质量评价的总体要求、评价内容及指标、评价程序。
本文件适用于居家养老机构服务质量的评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

WS/T 484—2015 老年人健康管理技术规范
DB43/T 1641—2019 养老机构健康管理服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家养老机构 old-age home care institutions

以家庭为核心，以社会化养老专业服务为依托，以上门服务和日托为主要形式，为老年人提供生活照料、健康管理、康复护理、精神慰藉等居家养老服务的组织。

4 总体要求

4.1 评价原则

居家养老机构服务质量评价应遵循公开透明、公平公正、客观量化的原则。

4.2 评价类型与方法

4.2.1 评价类型

居家养老机构服务质量评价包括服务机构自评和第三方评价两种。应采用4.2.2的评价方法按附录A的评价内容开展评价工作。

4.2.2 评价方法

4.2.2.1 文件审阅

通过资料收集和查看等方式，对居家养老机构的资质证书、规章制度、服务档案记录等文件进行审核。

4.2.2.2 现场评价

对居家养老机构的场地及服务场所进行现场观察和信息收集，综合评估服务提供能力和服务管理水平。现场评价方法应包括但不限于下述内容：

- 确认服务机构的场地、硬件条件；
- 检查规章制度、服务记录、档案、合同凭证等文件；
- 评估服务人员情况；
- 现场观察服务过程；
- 核实自评材料信息；
- 与服务人员、服务对象及其他相关人员交流访谈。

4.2.2.3 服务满意度调查

面向服务对象设计调查表（问卷），针对服务设施、服务质量、服务态度、服务效率等进行满意度调查，调查结果应进行量化并作为机构服务质量评价的依据。

5 评价内容及指标

5.1 评价内容

居家养老机构服务质量评价内容应包括机构场所及设施设备配备、运营管理、服务提供及服务成效等。

5.2 评价指标

居家养老机构服务质量应按照附录A的要求进行评价。
居家养老机构服务质量等级分为5等，表1规定了评定等级与分值。

表1 居家养老机构服务质量等级表

等级	五级（★★★★★）	四级（★★★★）	三级（★★★）	二级（★★）	一级（★）
分值	1,000分～1,100分	900分～999分	800分～899分	700分～799分	600分～699分

6 评价程序

6.1 评价流程

居家养老机构服务质量评价应按本文件B.1的流程开展。

6.2 提出

- 居家养老机构服务质量评价可由以下方式提出：
- 居家养老机构自评合格后，向主管部门提出评价申请；
 - 居家养老机构自评合格后，向有相应资质的评价机构提出评价申请；
 - 监督检查要求。

6.3 受理

6.3.1 居家养老机构应按本文件 B.2 的要求提交材料。

6.3.2 评价机构对材料进行审核，受理评价事项。

6.4 评价实施

评价机构根据4.2.2的要求实施评价，做好评价记录，并将改进意见反馈给居家养老机构。

6.5 出具报告

评价机构经综合评价，得出评价结论，形成评价报告。评价报告应至少包括以下内容：

——居家养老机构基本情况（包括资质、场地、设备设施、制度建设、人员等）；

——评价方法及内容；

——评价过程记录；

——评价结论（包括得分、质量等级）；

——主要存在的问题；

——改进建议。

6.6 结果公示

6.6.1 评价结果应进行公示。

6.6.2 相关方对评价结果存在异议，应在公示期间内提出书面复评申请。评价机构重新评价，并及时公布复评结果。

6.7 等级认定

公示期结束后应认定质量等级。

附 录 A
(规范性)
评价内容及指标

表A. 1和表A. 2分别规定了居家养老机构服务质量评价的基本项和加分项。

表 A. 1 评价内容及指标

评价项目	评价指标	分值	评价标准	得分	扣分细则	考核方式
基础设施 (300分)	场所 (50分)	40	具有与服务范围相适应的固定场所，包括居室、公共卫生间、就餐空间、活动空间、康复空间、心理咨询空间、接待空间、员工办公空间		缺一项扣 5 分	现场查看
		10	机构内整体通风情况： 通风条件优秀，空气清新，所有空间均无异味，得 10 分 通风条件整体良好，无憋闷感，局部空间有轻微异味，得 5 分 通风条件不佳，有憋闷感，存在较大异味，得 0 分		按实际情况打分	现场查看
	居室 (40分)	10	设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、除湿器等；温度在 20℃~28℃范围内		单项不合格扣 5 分	现场查看
		15	设有带开启扇的外窗；外窗或开敞阳台设有安全防护措施；通风条件不佳时需设有新风系统或空气净化设备		缺一项扣 5 分	现场查看
		5	具有良好的自然采光条件，位于东西向的老年人居室，设有有效的遮阳措施		缺项或不完善适当扣分	现场查看
		5	设有床、床头柜/桌子、椅子/凳子、衣架、衣柜/储物柜等老年人生活所必需的家具		缺一项扣 1 分	现场查看
		5	设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备		缺项或不完善适当扣分	现场查看

表 A. 1（续）

评价项目	评价指标	分值	评价标准	得分	扣分细则	考核方式
	公共卫生间 （45分）	20	就餐空间、活动空间、康复空间、接待区等老年人集中使用的场所附近设有老年人使用的公共卫生间		缺一项扣 5 分	现场查看
		5	设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施		缺项或不完善适当扣分	现场查看
		20	设有无障碍厕位，或机构内设有无障碍卫生间；设有扶手；设有方便轮椅老年人接近和使用的盥洗池；设有紧急呼叫设备		缺一项扣 5 分	现场查看
	就餐空间 （50分）	10	整体环境干净整洁		缺项或不完善适当扣分	现场查看
		5	餐位数量充足，能满足老年人的用餐需求		缺项或不完善适当扣分	现场查看
		10	设有洗手池；座椅通道宽敞不拥挤，能满足轮椅通行需求		单项不合格扣 5 分	现场查看
		10	设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等；温度在 20℃～28℃范围内		单项不合格扣 5 分	现场查看
		10	设有带开启扇的外窗；通风条件不佳时需设有新风系统或空气净化设备		缺一项扣 5 分	现场查看
		5	具有良好的自然采光条件		缺项或不完善适当扣分	现场查看
	公共活动空间 （45分）	15	设有阅读区、棋牌活动区、健身区、书画区、音乐舞蹈活动区、电子阅览区		缺一项扣 3 分	现场查看
		5	设有休憩座椅；座椅安全、稳固；有靠背，便于起坐		缺项或不完善适当扣分	现场查看
		10	设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等；温度在 20℃～28℃范围内		单项不合格扣 5 分	现场查看

表 A. 1（续）

评价项目	评价指标	分值	评价标准	得分	扣分细则	考核方式
		10	设有带开启扇的外窗；室内公共活动空间通风条件不佳时需设有新风系统或空气净化设备		缺一项扣 5 分	现场查看
		5	具有良好的自然采光条件，位于东西向的公共活动空间，设有有效的遮阳措施		缺项或不完善适当扣分	现场查看
	康复空间 (20分)	10	分别设有运动、作业康复器械		缺一项扣 5 分	现场查看
		5	康复器械布置合理，无安全隐患		缺项或不完善适当扣分	现场查看
		5	整体氛围温馨、轻松、舒适		缺项或不完善适当扣分	现场查看
	心理咨询空间 (20 分)	20	具有较好的私密性；空间氛围轻松明快，有助于放松身心、舒缓情绪；设有舒适的家具		缺项或不完善适当扣分	现场查看
	接待空间 (15分)	10	设有服务台、值班室等，能提供接待管理、值班咨询等服务		缺项或不完善适当扣分	现场查看
		5	门厅设有座椅、沙发等，能满足老年人及来访人员等候休息、交流会友等需求		缺项或不完善适当扣分	现场查看
	员工办公空间 (15分)	10	设有办公室、值班室、财务室等		缺项或不完善适当扣分	现场查看
		5	办公空间充足，设施设备能够满足日常工作需求		缺项或不完善适当扣分	现场查看
运营管理 (100分)	机构资质 (10分)	5	进行民非或工商登记注册；证照上墙		未登记注册不得分；未上墙扣 2 分	现场查看
		5	持有提供相关服务（餐饮、医疗机构等）所需的经营许可证，或与有资质的机构签订外包协议		缺一项不得分	查看证书、查看协议

表 A. 1（续）

评价项目	评价指标	分值	评价标准	得分	扣分细则	考核方式
	组织规划 （10分）	5	建立与其管理相适应的组织架构；明确工作要求，细化岗位职责		缺一项扣 3 分	查看组织结构图等资料
		5	有年度、月度工作计划；有年终总结		缺一项扣 3 分	查看工作计划、年终总结
	制度建设 （5 分）	5	具备完备的管理制度，包括行政办公制度、人力资源制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、应急管理制度、后勤管理制度、评价与改进制度		缺一项扣 1 分	查看制度
	人员管理 （25分）	5	负责人具有中专及以上文化程度；具备相关的专业知识和专业技术，或经过相关的专业培训；有 3 年以上的管理经验		缺一项扣 2 分	查看证书、培训记录、合同，访谈
		10	服务人员（养老护理员、医师、护士、康复治疗师、厨师、营养师、健康管理师、社会工作者等）持证率 100%		每下降 10%扣 2 分	查看证书
		5	服务人员上岗前接受岗前培训，且每年定期参加业务技能培训		缺项或不完善适当扣分	查看培训记录
		5	厨师、上门做餐人员持有有效健康证明		每发现一人无健康证明扣 1 分	查看健康证明
	服务管理 （50分）	5	机构资质、组织架构、人员资质、服务项目、服务流程、收费标准等公示于醒目位置		缺一项扣 1 分	现场查看
		10	针对每一项服务项目，明确服务程序、服务内容、服务规范及质量要求		缺项或不完善适当扣分	查看资料

表 A. 1（续）

评价项目	评价指标		分值	评价标准	得分	扣分细则	考核方式
			10	与服务对象签订服务合同，合同内容应包括服务地点、方式和期限、服务内容、劳动报酬及支付形式、财产安全保障约定、违约责任等		每发现一人未签订合同扣 2 分；合同内容不完善适当扣分	查看服务合同
			10	评估老年人身体状况并建立档案，健康档案应符合 DB43/T 1641-2019 中第 7 章的要求		每发现一人未建立档案扣 2 分；档案不完善适当扣分	查看健康档案
			5	及时、准确、完整地记录服务过程，及时存档，存档期限不少于 3 年；档案信息保密		单项不合格扣 3 分	查看档案、查看服务规范、询问老年人
			5	设立投诉受理部门，公开投诉电话和负责人电话		未公开不得分	查看组织结构图、现场查看
			5	有信息化工具开展居家养老服务业务		无信息化工具不得分	现场查看
服务提供 (500分)	生活照料 (300分)	饮食照护 (70分)	15	为老年人提供集体用餐/配餐/上门作餐、协助用餐、协助饮水等饮食照护服务		缺一项扣 5 分	查看服务内容、查看记录、现场查看
			15	尊重老年人宗教信仰、民族习惯，结合老年人生理特点、身体状况、生活习惯，考虑老年人个性化需求，做到营养均衡；每周对食谱内容进行调整；向老年人征求意见并公布存档		单项不合格扣 5 分	查看食谱、询问老年人

表 A. 1（续）

评价项目	评价指标		分值	评价标准	得分	扣分细则	考核方式
			15	为有需要的老年人提供辅助进食服务，注意噎食风险防护，为有噎食风险的老年人提供流质、软食；防止老年人误食过期或变质食品；避免老年人饮用、进食高温食品		单项不合格扣 5 分	查看食谱、现场查看、询问老年人
			15	照护人员应佩戴口罩和工作帽，保持个人清洁；每餐餐具、送餐工具应清洗消毒，并符合 GB 14934 相关要求；每日处理餐厨垃圾		单项不合格扣 5 分	现场查看、查看记录
			10	建立食品留样备查制度，每日留样品种齐全		缺项或不完善适当扣分	查看制度、记录、现场查看
		清洁照护 (120分)	30	为老年人提供面、手、足部清洁、洗发、修剪指（趾）甲、更衣、助浴、助洗等个人清洁，以及公共区域和老年人居室内的清洁照护服务		缺一项扣 3 分	查看服务内容、查看记录、现场查看
			40	老年人面部整洁，无污垢；男性老年人胡须短；眼部无分泌物；口角清洁，不干燥，无食物残渣；手足清洁，指（趾）甲短，甲下无污垢；头发、皮肤清洁；衣着整洁、舒适；床铺整洁		单项不合格扣 5 分	现场查看
			15	每周至少助浴 1 次；助浴时根据室温状况及老年人身体条件，提醒老年人注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风；外出助浴应选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的服务机构		单项不合格扣 5 分	现场查看、查看记录、询问老年人
			10	清洁、助浴时水温应适宜，防止老年人烫伤		缺项或不完善适当扣分	现场查看、查看记录、询问老年人
			25	公共区域和老年人居室整洁、无异味；地面干燥，无水渍，防止老年人跌倒；地面无污垢；物品摆放整齐、安全合理，无灰尘、污渍；定期清洁和消毒		单项不合格扣 5 分	现场查看

表 A. 1（续）

评价项目	评价指标		分值	评价标准	得分	扣分细则	考核方式
		排泄照护 (30 分)	30	为老年人提供提醒如厕、协助排便、人工取便、更换尿布、清洗便器、清洁内衣裤和会阴部等服务		缺一项扣 5 分	查看服务内容、查看记录、现场查看
		起居照护 (15 分)	15	协助有坠床风险的老年人上下床或配备助行器具；睡眠期间定点巡视；检查床周围安全		单项不合格扣 5 分	现场查看、查看记录
		体位转移 照护 (35分)	15	根据需要，为老年人提供床上体位转换及轮椅转移、协助行走及上下楼等服务		缺一项扣 5 分	查看服务内容、查看记录、现场查看
			10	动作规范、轻柔；使用辅助器具时应检查辅助器具安全状态并做好相关记录		单项不合格扣 5 分	现场查看、查看记录、询问老年人
			10	有压疮风险的老年人皮肤无压痕、无破损、无发红、无压疮；定期检查并有记录		单项不合格扣 5 分	现场查看、查看记录
		代办服务 (30分)	20	为需要的老年人提供代管、代购、代领物品、代缴费用等服务		缺一项扣 5 分	查看服务内容、查看记录
			10	准确记录代管、代购代领物品的品种；钱物、证件、单据等做到当面清点并签字做好记录		单项不合格扣 5 分	查看记录
	健康管理 (70分)		25	为老年人提供健康信息采集、健康状态评估、健康指导、健康体检、健康教育等服务		缺一项扣 5 分	查看服务内容、查看记录、现场查看

表 A. 1（续）

评价项目	评价指标	分值	评价标准	得分	扣分细则	考核方式
		15	健康信息采集、健康状态评估、健康指导应在服务初期由执业护士完成，并应符合 WS/T 484—2015 中 3.2.1 和 3.2.2 的要求		单项不合格扣 5 分	现场查看、查看记录、询问老年人
		10	服务过程中，应按照 WS/T 484—2015 中 3.2.3 的规定进行健康指导		缺项或不完善适当扣分	
		10	每年至少组织 1 次老年人健康体检		每发现一人未按时体检扣 2 分	查看记录
		10	每年至少组织 5 次预防保健（针对老年人常见疾病、慢性疾病、突发疾病）、康复护理、老年营养，以及防跌倒、防坠床等措施和意外伤害及自救等健康教育		每少一次扣 2 分	查看记录
	文娱服务 （40分）	10	按照老年人需要制订文娱服务计划，包括日常活动、月度活动及特色活动等，活动种类多样；执行率 90%以上		单项不合格扣 5 分	查看计划、查看记录
		10	每周至少组织或陪同老年人参加文化娱乐活动 2 次，包括文化、体育、娱乐、节日及纪念日庆贺活动等		每少一次扣 5 分	查看记录
		10	建立老年人文娱活动的安全管理机制，制订应急预案；未发生安全事故		单项不合格扣 5 分	查看资料、查看记录
		10	应观察文娱活动中老年人的身体和精神状态；对活动场所进行地面防滑、墙壁边角和家具防护处理		单项不合格扣 5 分	现场查看、查看记录

表 A. 1（续）

评价项目	评价指标	分值	评价标准	得分	扣分细则	考核方式
	医疗护理 （45分）	10	陪同就诊前提前告知老年人就诊的相关信息，提醒老年人做好相关准备，注意途中安全		缺项或不完善适当扣分	现场查看、查看记录、询问老年人
		20	协助老年人与医生进行问诊交流；协助记录医生医嘱，并及时将就诊情况汇报老年人家属及上级主管；提醒老年人执行医嘱；遵医嘱照料老年人饮食起居、清洁、按摩等		单项不合格扣 5 分	现场查看、查看记录、询问老年人和家属
		15	严格按照医嘱，协助老年人按时用药；注意观察老年人用药后的反应；建立详细的药物服用记录		单项不合格扣 5 分	现场查看、查看记录、询问老年人
	精神慰藉 （45分）	10	为老年人提供沟通、读书读报等服务		缺一项扣 5 分	查看服务内容、查看记录、现场查看
		15	为有他伤和自伤等风险、有需要的老年人提供情绪疏导、心理咨询、危机干预等服务		缺一项扣 5 分	
		10	及时掌握老年人心理和精神状况，发现异常及时与老年人沟通了解，并告知相关第三方；必要时请医护人员、社会工作者等专业人员协助处理或转至医疗机构		单项不合格扣 5 分	现场查看、查看记录
		10	督促相关第三方定期探访老年人，与老年人保持联系		缺项或不完善适当扣分	现场查看、查看记录

表 A. 1（续）

评价项目	评价指标	分值	评价标准	得分	扣分细则	考核方式
服务成效 (100 分)	服务人数 (40 分)	40	年度服务量≥5000 人次 (40 分) 年度服务量≥4000 人次 (30 分) 年度服务量≥3000 人次 (20 分) 年度服务量≥2000 人次 (10 分) 年度服务量<2000 人次 (0 分)		按实际情况打分	查看记录
	服务满意度 (40 分)	40	服务满意度≥90% (40 分) 服务满意度≥80% (30 分) 服务满意度≥70% (20 分) 服务满意度≥60% (10 分) 服务满意度<60% (0 分)		按实际情况打分	现场发放满意度 测评问卷并回收 计算满意度。发放 比例为近一年内 服务对象总数的 5%

表 A.1 (续)

[illegible]

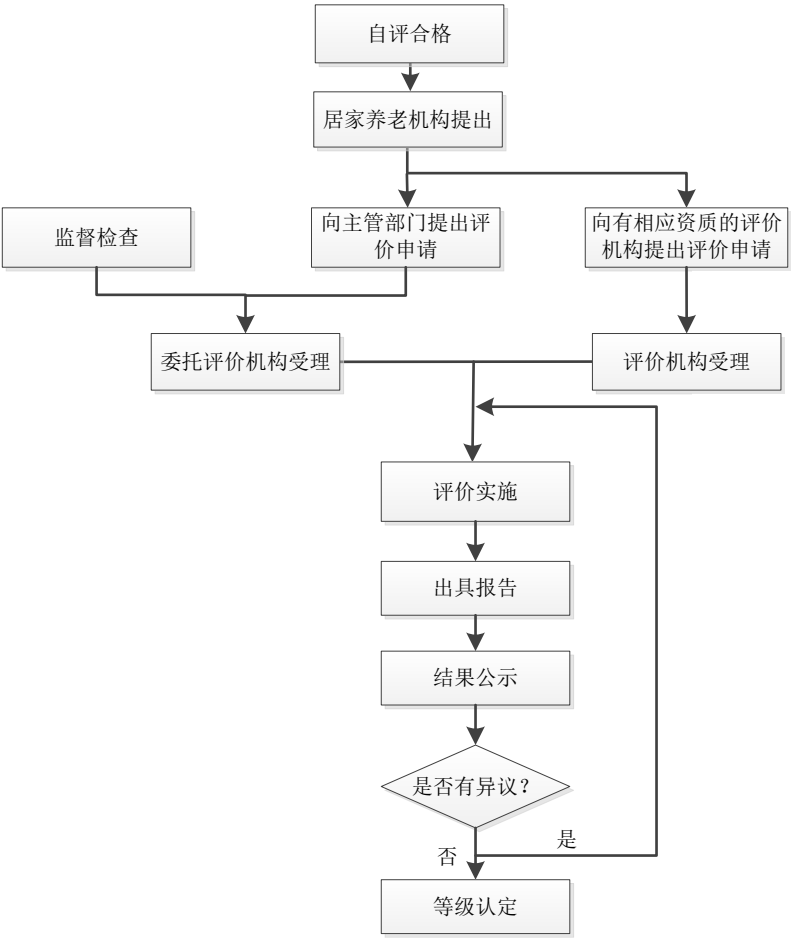
表 A.2 居家养老机构服务质量评分表（加分项）

评价项目	评价指标	分值	评价标准	得分	扣分细则	考核方式
加分项 (100分)	康养保健 (50分)	20	能够为老年人进行常规生命体征监测，如体温、体重、血压、心率、呼吸、血糖等服务		每提供一项加 5 分，最高加 20 分	查看服务内容、查看记录、现场查看
		20	能够为老年人提供健康咨询、饮食咨询、营养指导、锻炼指导、活动指导等服务		每提供一项加 5 分，最高加 20 分	查看服务内容、查看记录、现场查看
		10	通过电话、网络等多种预约方式，为老年人提供疾病诊疗服务，指导有病情需要的老年人进行转诊		根据实际情况，最高加 10 分	查看服务内容、查看记录、现场查看
	康复护理 (50分)	10	由康复治疗师、养老护理员等为老年人提供运动功能康复、言语障碍康复、日常生活能力康复等康复项目		每提供一项加 5 分，最高加 10 分	查看服务内容、查看记录、现场查看
		10	能够为老年人提供进食护理、压疮护理等特色护理项目		每提供一项加 5 分，最高加 10 分	查看服务内容、查看记录、现场查看
		10	能够为老年人提供临终关怀、舒缓护理、死亡教育、家属哀伤辅导和后事指导等服务		每提供一项加 5 分，最高加 10 分	查看服务内容、查看记录、现场查看
		10	配备便于携带入户的康复护理设备及用品		根据实际情况，最高加 10 分	现场查看
		10	设立护理站（10 分） 未设立护理站，但与外部护理站签订合作协议并提供服务（5 分）		根据实际情况，最高加 10 分	现场查看、查看协议、查看记录

附录 B
(资料性)
评价流程及材料

B.1 评价流程

居家养老机构服务质量评价流程见图B. 1。



图A. 1 居家养老机构服务质量评价流程

B.2 提交材料

居家养老机构应提交如下材料：

- 评价申请表；
- 自我声明；

- 自评报告；
 - 相关资质证书复印件；
 - 场地证明文件复印件；
 - 职工名册（含劳动合同、资格证书）；
 - 设施设备清单；
 - 制定的服务标准、规范和服务项目清单；
 - 组织架构图；
 - 其他支撑性证明材料或荣誉证书等。
-