|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.20 |
| CCS | 01 |

|  |
| --- |
| 43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—XXXX

养老服务评估基本规范

Basic specification of pension service evaluation organization

（本草案完成时间：2022年9月）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc114734020)

[1 范围 1](#_Toc114734021)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc114734022)

[3 术语和定义 1](#_Toc114734023)

[4 基本原则 1](#_Toc114734024)

[5 评估机构要求 1](#_Toc114734025)

[6 评估人员要求 1](#_Toc114734026)

[7 评估类型 2](#_Toc114734027)

[8 评估程序和要求 3](#_Toc114734028)

[9 评价与改进 5](#_Toc114734029)

[附录A（资料性） 养老服务评估报告示例 6](#_Toc114734030)

1. 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：

养老服务评估基本规范

* 1. 范围

本文件确立了养老服务评估的基本原则，并规定了评估机构要求、评估人员要求、评估类型、评估程序和要求、评价与改进。

本文件适用于养老机构和服务对象的评估工作。

* 1. 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。

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB/T 37276 养老机构等级划分与评定

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

MZ/T 032 养老机构安全管理

MZ/T 039 老年人能力评估

DB43/T 1795 养老机构分级护理服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

养老机构评估 assessment of pension institutions

对养老机构的机构等级、服务质量、经营状况及专项内容进行第三方评估的活动。

* 1. 基本原则

养老服务评估机构开展第三方评估服务，宜遵循独立、公正、科学、尊重、保密、安全的原则。

* 1. 评估机构要求

养老服务评估机构应依法登记注册，合法运营，经营范围包含养老服务评估。

养老服务评估机构应具有独立、固定、专用的场所，配置满足评估服务需求的设施设备。

养老服务评估机构应配备满足评估需要的机构管理人员、评估人员和辅助人员。

养老服务评估机构应制定管理制度并有效实施，包括但不限于评估项目管理、评估工作流程、评估行为规范、评估质量控制、评估应急预案、评估档案管理、机构财务管理等制度。

养老服务评估机构应按照国家相关规定，对应保存的评估档案材料进行整理归档并妥善保存。

* 1. 评估人员要求

养老服务评估人员包括评估管理人员、专职或兼职评估专业人员。

评估管理人员应具有大专及以上文化程度，三年及以上养老服务或评估工作经验，具备与管理岗位相适应的能力。

开展养老机构评估工作的专职或兼职评估专业人员，应取得养老机构评估相应培训合格证明，并具备下列工作经历、执业资格、职业能力、专业技术职称中任意一项：

1. 养老机构负责人；
2. 大型养老机构中层管理人员；
3. 高级养老护理员；
4. 执业医师；
5. 护师；
6. 社会工作师；
7. 会计师。

开展老年人评估工作的专职或兼职评估专业人员，应取得老年人能力评估师职业资格证书，或具有下列执业资格、职业能力、专业技术职称中任意一项：

1. 高级及以上养老护理员；
2. 中级社会工作师；
3. 执业医师；
4. 康复医师；
5. 护师。

养老服务评估机构应定期组织评估管理人员、专职和兼职评估专业人员进行业务培训，提升评估知识及技能。

评估人员应具有良好的职业道德，遵守评估工作规章制度。

评估人员应持有有效的健康证明。

* 1. 评估类型
     1. 养老机构评估类型
        1. 养老机构等级评估

根据GB/T 37276和委托方指定的评估细则，对养老机构的等级进行评估。

* + - 1. 养老机构服务质量评估

根据GB/T 35796、GB/T 37276和GB 38600的规定，对养老机构的服务质量进行评估。

* + - 1. 养老机构专项评估

按照委托方的要求，根据GB/T 35796、GB/T 37276、GB 38600和MZ/T 032的规定，制定相应的评估细则，对养老机构的环境、设施设备、安全管理、内部管理、人员队伍、经营状况等某个专项内容进行专项评估。

* + 1. 老年人评估类型
       1. 老年人生活自理能力评估

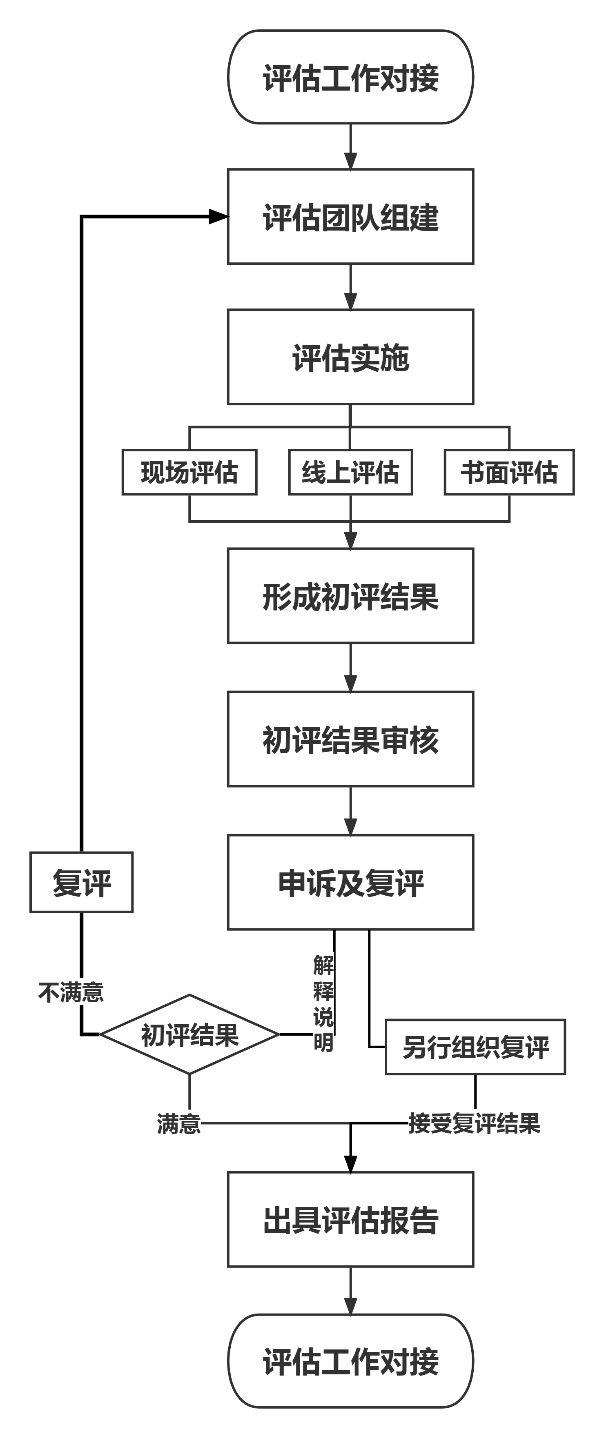
根据MZ/T 039或按照委托方要求制定评估细则，对老年人的生活自理能力进行评估。

* + - 1. 老年人养老服务需求评估

采集老年人基本信息、家庭成员基本信息、老年人居住状况、经济收入状况等信息，结合老年人自理能力评估结果，对老年人养老服务需求进行评估。

* 1. 评估程序和要求
     1. 评估程序

养老服务评估包括评估工作对接、评估团队组建、评估实施、形成初评结果、初评结果审核、申诉及复评、出具评估报告、评估材料归档等环节，评估程序见图1。



1. 养老服务评估程序
   * 1. 评估工作对接

养老服务评估机构应掌握委托方委托开展评估的目的和要求。

养老服务评估机构应与委托方签订评估合同，约定评估范围、评估内容、评估标准、实施时间、费用、双方权利和义务。

养老服务评估机构应制定评估计划并交由委托方确认，经委托方同意后实施。

* + 1. 评估团队组建

养老服务评估机构宜采用项目制方式组建评估团队实施评估。评估团队应明确项目负责人、专职或兼职评估专业人员及工作分工。评估团队可根据评估内容、地域跨度和评估期限分成小组。

项目负责人宜由评估机构专职人员担任。

评估团队组成人员与评估对象应无利害关系。

评估对象数量多、涉及范围广的评估项目，评估团队内可设复核组，聘请在养老行业公信力强的专家担任复核组成员。

* + 1. 评估实施

根据委托方要求和评估环境，评估方式分为书面评估、现场评估或线上评估。

评估人员应提前规划评估线路及日程、对接评估对象及其机构，逐一进行评估。

评估人员应按照评估细则和评估工作规范开展评估工作，整理评估资料并提交项目组。

现场评估工作期间，复核组可对评估质量进行监督。委托方或评估对象有异议时，复核组可对异议事项进行监督复核。

* + 1. 形成初评结果

项目负责人或复核组应检查现场评估数据质量，可根据评估工作量大小，分阶段、分地域或一次性对评估数据质量进行检查。检查中发现不符合质量要求的评估数据，应要求相关评估人员重新评估。

评估团队应按照项目评估要求收集和整理评估资料，汇总并分析评估数据。

评估团队形成初评结果，内容包括评估内容和依据、评估对象、评估团队、初评结果。

* + 1. 初评结果审核

养老服务评估机构应按照合同约定向委托方提交初评结果。

委托方或委托方征询评估对象后对初评结果有异议时，养老服务评估机构作出解释或重新进行评估。

* + 1. 申诉及复评

委托方在一定范围公示初评结果后，如收到评估对象或其他机构、人员对初评结果的异议或复评申请，且委托方决定复评时，养老服务评估机构应按照委托方出具的书面意见通知的要求，作出相应解释或按要求复评。

委托方要求复评时，养老服务评估机构应按期完成复评。

委托方另行组织复评时，养老服务评估机构应接受复评结果。

* + 1. 出具评估报告

养老服务评估机构应对照评估计划，对评估项目的组织、实施和结果进行介绍、分析，出具评估报告。养老服务评估报告示例见附录A。

养老服务评估机构出具的评估报告和评估结果按约定确定知识产权，未经委托方允许，养老服务评估机构和评估人员不应擅自公布和使用评估结果及评估数据。

* + 1. 评估材料归档

养老服务评估机构在评估工作中收集、形成的各种评估材料，应根据国家相关法律和技术规范进行整理、归档，并按照与委托方的约定，确定保存地点和保存期限。

评估材料不齐或缺少重要项目资料的，养老服务评估机构应补齐相关资料。

* 1. 评价与改进

评估项目完结后，养老服务评估机构应对该项目评估流程、现场调度、质量管理、风险防范等工作质量进行自我评价或委托第三方评价。

养老服务评估机构应建立服务评价机制，为委托方提供畅通的反馈渠道，定期收集整理委托方对评估工作的意见和建议，改进评估工作，并及时反馈改进情况。

养老服务评估机构应定期对评估服务质量进行阶段性评价，对存在的问题采取有效的处理措施，实现持续改进。

2. （资料性）  
   养老服务评估报告示例

养老服务评估报告封面示例见图A.1，评估报告主要内容及结构示例见图A.2。

|  |
| --- |
| 年（养老服务评估项目名称）  评  估  报  告  委托单位：  评估机构：  报告时间： 年 月 日 |

* 1. 养老服务评估报告封面示例

|  |
| --- |
| 年（养老服务评估项目名称）评估报告  为了 （评估目的） ，根据《 》文件精神，（委托方）实施（养老服务评估项目），通过（委托方式：公开招标、政务采购电子卖场、会议决定），（委托方）委托我单位负责（养老服务评估项目），现在评估任务全部完成，现将评估工作报告如下：  一、评估工作概况  （一）评估目标  （二）评估原则  （三）评估依据  二、评估实施  （一）评估对象和范围  （二）评估团队  1、评估组织构架（评定委员会、复核委员会、评估专家组）  2、评估人员构成  3、评估组分工及职责  （三）评估内容和评估细则  （四）评估流程  （五）评估工具  （六）评估实施（日程、线路、评估中需要说明的事项）  （七）数据质检  三、评估结果及分析  （一）评估结果  （二）数据分析  四、工作建议  附件一 评估项目实施方案  附件二 评估团队及资质  附件三 评估数据汇总表 |

* 1. 养老服务评估报告主要内容及结构示例

