

# 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。

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估中心

广东广弘投资股份有限公司

本技术规范主要起草人员：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

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 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 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。

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 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 员工满意 Employee satisfaction

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 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：

- 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 Quality rank mark

依据养老机构服务质量能满足需要的程度，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 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 5 分，上限 20 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：

- 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 X 平均评价  $\alpha$  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；
- 五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，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），到期前六个月必须申请复评。
- 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。
- 复评、晋级评定程序与首次评定相同。

----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。

## 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 + 监督检查的模式开展。

### 6.1 组织和权限

省级民政部门成立养老机构星级评定工作办公室(简称评定办公室)负责星级养老机构的评定工作。评定办公室成员由养老服务行业主管部门工作人员和养老行业专家组成,主要负责评定工作的组织协调监督、评定结果审核、评定争议调处等。评定办公室设在省级民政主管部门。

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，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。

---- 养老机构的法人代表或主要负责人无重大违法违纪问题，未受到行政部门的行政处罚或监察部门的纪律处分。

---- 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，评审周期内未发生安全事故。

### 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、材料初审、第三方机构评估、评定办公室抽查、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，可向辖区民政部门提出申请，并提交相关材料：

#### 6.3.2 辖区行业主管初审要求

养老机构应向当地行业主管部门申请星级评定，申报材料经当地行业主管部门初审合格后，报上一级民政部门，民政部门逐级审核后报评定办公室进行评审。

#### 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，组成专业评审小组实施现场评估。第三方评估机构应当按照《广东省养老机构质量评价技术规范》进行全面、准确、公正的评估，并向评定办公室提交最终评估结果报告。

---- 第三方评价机构接受评定办公室委托后，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：

---- 存在重大安全责任事故行为的；

---- 存在虐老、欺老行为的；

---- 提供虚假申报资料，有伪造、涂改有关档案资料等弄虚作假行为的；

---- 存在违反评定纪律，干扰评定工作行为的；

---- 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

评定办公室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，可向评定办公室提出复核申请，评定办公室应在15个工作日内给予复核答复。

#### 6.3.6 评估档案及保密要求

第三方评估机构建立健全评审档案管理制度，对评审过程中的文件资料妥善保管。

第三方评估机构应将评审过程中涉及养老机构的所有评估资料移交评定办公室,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,未经评定办公室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

第三方评价机构满足下列条件,并经评定办公室认定,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,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。抽查率不低于10%。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、取消评价报告、直至列入政府采购黑名单等处理,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 资格确认

评价人员应经过相关养老和评价技术培训合格,并经评定办公室确认,方可具备养老机构质量评价资格。

### 8.2 专业能力

评价人员应熟悉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:

- 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。

### 8.3 人员管理

评价人员受聘于第三方评价机构，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；

----除非客户书面授权或有法律要求，不讨论或披露任何有关客户的信息；

----不接受客户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。

评价人员违纪、违法或其发生了与其职业操守相违背的行为，受聘机构应对其给予警告、处分，直至除名处理。情节严重的，三年内不得从事养老机构质量评价工作。

## 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》

## 10 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】 《基础护理服务工作规范》 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