

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T XXX—XXXX

养老机构服务认证 评价规范

Service certification of senior care organization—Evaluation criteria

（征求意见稿）

XXXX — XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务要求	3
5.1 设施与环境	3
5.2 服务项目实施	6
6 管理要求	10
6.1 一般要求	10
6.2 特定要求	10
7 评价准则	13
7.1 服务特性测评准则	13
7.2 服务管理审核准则	13
8 认证模式	13
8.1 适用的服务认证模式	14
8.2 服务认证模式选用及其组合	14
9 认证结果	14
10 认证评价管理	14
附录 A （规范性附录） 养老机构服务特性指标体系及测评工具	16
附录 B （规范性附录） 养老机构管理指标体系及审核工具	28
参考文献	33

前 言

本标准按照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。

本标准由北京世标认证中心有限公司提出。

本标准由中国国家认证认可监督管理委员会归口。

本标准起草单位：北京世标认证中心有限公司、中国社会福利与养老服务协会、中国保健协会、上海市健康产业发展促进协会、辽宁省老年服务协会、世财认证（天津）有限公司、北京市海淀区四季青镇敬老院、北京市昌平区民乐养老服务中心、洛阳市西工区大爱养老服务中心、山东滕州明德养老医疗评估咨询中心……。

本标准主要起草人：李永波、冯晓丽、张丽丽、吕立红、姚芩、孙焰、李萍、肖迪娜、李春方、姜小玲、刘巧玲、卢笛、马泽明、贺秋荣、张钰、朱滢、赵怀安、鞠翠玲、郭仲辰、宋长滨……。

引 言

由于经济发展、科技进步、生活水平提高和医疗卫生条件不断完善，全世界呈现出明显的老龄化趋势，而我国人口老龄化进程又明显快于大部分发达国家。面对严峻的形势，国家对养老机构实施了政策扶持及大量的资金投入，使得养老服务机构数量增长快，行业发展迅速，产业规模不断扩大，以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的养老服务体系初步建立。快速发展的同时，我国养老产业在产业化发展、养老服务管理水平与服务质量、系统化管理机制等方面还存在各种问题。尽管我国针对养老机构的基础设施、服务质量和管理已制定了一些标准，并已开始着眼于建立并完善养老服务评价体系，逐渐开展评价工作，但现有标准提出的要求缺乏系统化，未建立统一的养老服务评价指标体系和评价规范，评价方法和手段相对滞后，缺乏第三方认证评价机制。

《社会养老服务体系规划建设规划（2011—2015年）》提出，我国的社会养老服务体系主要由居家养老、社区养老和机构养老等三个有机部分组成。本标准制定的目的即以养老机构为对象，建立养老机构分级服务认证评价指标体系，促进认证评价的规范化，使评价结论更加的科学合理，保证认证结果的有效性和可靠性，提高社会采信水平，并帮助老年人及其子女选择规范、专业、可靠的养老机构，增强消费者对整体行业的信任与信心。同时，通过实施服务认证或内部评价，促进养老机构提升服务质量水平并实现持续改进，达到规范行业市场，促进行业健康和可持续发展的目的。

本标准依据GB/T 37276—2018《养老机构等级划分与评定》的评价指标框架，参照GB/T 29353—2012《养老机构基本规范》、GB/T 35796—2017《养老机构服务质量基本规范》及其他养老服务相关现有标准建立服务认证评价指标体系，制定细化的、系统的机构养老服务认证评价规范，作为第三方机构养老服务认证评价的准则。

养老机构服务认证 评价规范

1 范围

本标准规定了养老机构服务认证的基本要求、服务要求、管理要求、评价准则、认证模式、认证结果和认证评价管理。

本标准适用于对养老机构实施服务认证活动，相关方对养老机构服务进行的确认评价，以及养老机构其他类型的评价活动，可参照本标准实施。

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。

GB 3095 环境空气质量标准
GB 3096 声环境质量标准
GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
GB/T 29353—2012 养老机构基本规范
GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范
GB/T 37276—2018 养老机构等级划分与评定
GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范
GB 50763 无障碍设计规范
MZ/T 032—2012 养老机构安全管理
MZ/T 039—2013 老年人能力评估
养老护理员国家职业技能标准（2019年版）

3 术语和定义

GB/T 29353—2012、GB/T 35796—2017 和 GB/T 37276—2018 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构 senior care organization

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

[来源：GB/T 29353—2012，定义 3.1]

3.2

相关第三方 relevant party

为老年人提供资金担保，监护或委托代理责任的个人或组织，如亲属、村（居）委会、老年人原单位等。

[来源：GB/T 35796—2017，定义 3.4]

3.3

机构入住率 occupancy rate

入住老年人总数与养老机构内总床位数的比率。

[来源：GB/T 37276—2018，定义 3.5]

3.4

养老护理员 gerontological caregiver

对老年人生活进行照料、护理的服务人员。从事老年人生活照料、护理服务工作的人员。

[来源：《养老护理员国家职业技能标准（2019年版）》，1.3 职业定义]

3.5

生活照料服务 daily living care service

协助或照顾老年人饮食、器具、清洁、卫生等日常生活的活动。

[来源：GB/T 35796—2017，定义 3.1]

3.6

医疗护理服务 medical nursing service

为老年人提供疾病预防、保健、康复、照护的活动。

[来源：GB/T 35796—2017，定义 3.2]

3.7

安宁服务 hospice service

为临终老年人及相关第三方提供特别服务支持及心理慰藉的活动，以及应相关第三方要求，协助办理相关后事的活动。

[来源：GB/T 35796—2017，定义 3.3]

4 基本要求

4.1 养老机构应具备以下有效执业证明：

- a) 具有《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》；
- b) 具有消防安全合格证明；
- c) 具有房产证明或租赁使用证明；
- d) 具有满足当地环境、卫生主管部门要求的证明，如排污许可证等；
- e) 养老机构内设的餐饮服务机构具有食品经营许可证；
- f) 养老机构内设的医疗机构具有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明；
- g) 养老机构使用的特种设备，具有特种设备使用登记证；
- h) 养老机构提供其他须经许可的服务，具有相应资质。

4.2 养老机构工作人员应满足以下相应要求或资质：

- a) 养老机构院长、副院长具有高中及以上文化程度；
- b) 养老护理员经岗前培训合格后上岗；
- c) 医生持有医师资格证书和医师执业证书，护士持有护士执业证书，特种设备管理人员具备相应上岗资质，其他专业技术人员持有与岗位相适应的专业资格证书或执业证书；
- d) 所有提供生活照料、膳食、医疗护理服务的工作人员均持有健康证明。

4.3 三星级养老机构应同时满足以下要求：

- a) 机构入住率不低于 40%；
- b) 提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务；
- c) 院长或副院长具有高中及以上文化程度；
- d) 至少有 1 名社会工作者指导开展社会工作服务；
- e) 设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 50%，其中能力完好、轻度失能、中度失能老年人应符合 MZ/T 039—2013 的有关要求。

4.4 四星级养老机构应同时满足以下要求：

- a) 机构入住率不低于 45%；
- b) 提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务；
- c) 院长或副院长具有大专及以上学历；
- d) 每 200 名老年人（不足 200 名的按 200 名计算）至少配有 1 名专职社会工作者；
- e) 设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 60%；
- f) 每间中度失能老年人居室的床位数不多于 4 张，每间重度失能老年人居室的床位数不多于 6 张，其中重度失能老年人应符合 MZ/T 039—2013 的有关要求。

4.5 五星级养老机构应同时满足以下要求：

- a) 机构入住率不低于 50%；
- b) 提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤

服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务、居家上门服务；

- c) 院长或副院长具有大专及以上学历；
- d) 每 200 名老年人（不足 200 名的按 200 名计算）至少配有 1 名专职社会工作者；
- e) 设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 80%；
- f) 每间中度失能老年人居室的床位数不多于 4 张，每间重度失能老年人居室的床位数不多于 6 张。

5 服务要求

5.1 设施与环境

5.1.1 环境要求

5.1.1.1 养老机构交通便捷度应满足：

- a) 所处地段交通便利，有硬化道路，周边交通种类丰富，如公交汽车、地铁、出租车等；
- b) 有停车区域或周边便于私人车辆停放；
- c) 道路简洁通畅，避免人车混行；
- d) 救护车能停靠在建筑的主要出入口处，且与建筑的紧急送医通道相连。

5.1.1.2 养老机构周边服务设施宜满足：

- a) 距离居住圈、医疗圈、休闲（绿地）圈、交通圈都较便捷；
- b) 附近配有医疗卫生设施，如医疗保健、卫生免疫、急救康复、医检药检、中西药铺、心理诊所、全科医院等；
- c) 距离有二级及以上的大型医疗设施 5km 以内；
- d) 临近或方便到达大型商业设施、综合体育设施、文化设施、娱乐设施和城市绿地设施；
- e) 远离污染源、噪声源及危险品生产、储运的区域。

5.1.1.3 养老机构的公共信息图形标志应满足：

- a) 对存在较大危险因素的部位和有关设备、设施设置安全标志；
- b) 对安全标志牌至少每半年检查一次，如发现有破损、变形、褪色等不符合要求的应及时修整或更换；
- c) 安全出口、疏散走道和楼梯口设置灯光疏散指示标志，同时在疏散走道的地面应设置蓄光型疏散导流标志，并保证疏散导流标志视觉连续，在走廊通道墙面明显处设置疏散路线示意图；
- d) 安全玻璃门、玻璃墙有警示标志并设置在显著位置；
- e) 公共区域应设有明显标志，包括导向标志、警示标志、温馨提示等，符合老年人生理特点，位置明显、信息精准、图文清晰、容易理解；
- f) 在卫生间或厕位、电梯、停车场等无障碍设施处设置明显的无障碍标志。

5.1.1.4 养老机构应设置无障碍设施，无障碍设施的设计应符合 GB 50763 的规定，且应做到：

- a) 无障碍设施包括但不限于：无障碍出入口、安全扶手、无障碍卫生间、防滑地面；
- b) 具体部位包括但不限于：道路及停车场、广场及绿地、交通空间、生活、文娱健身、康复医疗用房；
- c) 二层及以上楼层、地下室、半地下室设置老年人用房时设电梯，电梯为无障碍电梯，且至少 1 台能容纳担架；
- d) 出入口不采用旋转门，老年人使用的楼梯不采用弧形楼梯或螺旋楼梯。

5.1.1.5 养老机构室内温度应满足：

- a) 有安全可靠的室内通风和温度调节设施且能保证室内温度和湿度适宜，空气流速和出风位置不影响老年人休息；
- b) 当设置集中空调系统时，设置新风系统且新风量和换气次数适宜；
- c) 老年人居室、就餐空间、卫生间、洗浴空间、活动空间以及康复与医疗空间等根据需要设温度监测及调控系统，并在各用房内单独调控；
- d) 散热器、热水辐射供暖分集水器有防止烫伤的保护措施。

5.1.1.6 养老机构室内光照应满足：

- a) 老年人居室具有天然采光和自然通风条件, 且提供有效的遮阳措施;
 - b) 老年人的主要用房灯光照度适宜, 光线柔和, 且设置备用照明;
 - c) 老年人居室及通道设有夜灯。
- 5.1.1.7 养老机构室内噪声应满足:
- a) GB 3096 中 0 类标准;
 - b) 老年人居室和老年人休息室不与电梯井道、有噪声振动的设备机房等相邻布置。
- 5.1.1.8 养老机构绿化应满足:
- a) 环境空气质量符合 GB 3095 的要求;
 - b) 进行场地景观环境和园林绿化设计, 绿化植物适应当地气候, 但不给老年人安全与健康造成危害;
 - c) 设置观赏水景水池时, 有安全提示与安全防护措施。
- 5.1.2 设施设备
- 5.1.2.1 老年人居室应满足:
- a) 不设置在地下、半地下;
 - b) 内部设置独立卫生间;
 - c) 内部床位平均可使用面积不低于 6m^2 , 单人居室使用面积不低 10m^2 ;
 - d) 多人间居室床位数适宜, 不过于密集, 床与床之间有为保护个人隐私进行空间分隔的措施;
 - e) 内部留有轮椅回转空间, 床边留有护理、急救操作空间;
 - f) 内部家具、家电配设规范齐全, 根据老人实际需要, 配设单人床、床头柜、桌椅、衣柜、衣架、毛巾架、褥子、被子、床单、被罩、枕芯、枕套、枕巾、时钟、梳妆镜、洗脸盆、暖水瓶、痰盂、废纸桶等;
 - g) 配置的各种设施设备安全、稳固, 若有突出尖锐的阳角做软包处理, 床头设紧急呼叫装置。
- 5.1.2.2 卫生间和洗浴空间应满足:
- a) 配置紧急呼叫设备;
 - b) 平面布置留有助厕、助浴等操作空间;
 - c) 卫生间配备座便器、残疾人蹲位、卫生纸、卫生纸专用夹、洗手用品、干手设备、废纸桶、恒温设备、换气扇、安全抓杆等;
 - d) 每个公用卫生间内至少设 1 个供乘坐轮椅老年人使用的无障碍厕位, 或设无障碍卫生间, 设有盥洗盆或盥洗槽龙头;
 - e) 洗浴空间配备淋浴器、浴凳或淋浴椅、防滑地垫、恒温设备、换气扇、呼叫按钮等;
 - f) 公共洗浴空间浴位适宜, 且设轮椅老年人的专用浴位;
 - g) 公共洗浴空间附设无障碍厕位, 并附设更衣空间。
- 5.1.2.3 就餐空间应满足:
- a) 布局合理、桌椅完备, 安全整洁、干净舒适;
 - b) 配置保温配餐车、冷藏设备、碗柜、消毒柜、餐具、饮水供应装置、菜品公告栏、时钟、巾纸、废纸篓、洗漱池、防蝇防虫用品、剩菜剩饭收集用具, 且应符合卫生和环保要求;
 - c) 空间布置能满足餐车进出、送餐到位服务的需要, 并为护理人员留有分餐、助餐空间;
 - d) 单人座椅可移动且牢固稳定, 餐桌便于轮椅老年人使用, 如有需要可设轮椅就餐位。
- 5.1.2.4 应配置独立洗涤空间, 洗涤空间应满足:
- a) 布局合理, 洁、污分区, 地面采取防滑措施, 墙面、地面应易于清洁、不渗漏;
 - b) 根据养老机构的规模配置洗衣机、烫平机、烘干机、消毒设备、干洗设备及洗涤用品, 并满足洗衣、消毒、干洗、叠衣、存放等需求;
 - c) 配有集中的室内和室外晾晒衣、被的设施设备。
- 5.1.2.5 应有专门的接待空间, 接待空间应满足:
- a) 位置明显易找, 整洁舒适;
 - b) 配置办公桌椅、供老年人坐的座椅;
 - c) 配有相关介绍材料、纸笔, 需要时配备放大镜、台灯。
- 5.1.2.6 活动场所应满足:
- a) 面积与养老机构的规模相适宜;

- b) 设置固定的健身设施、设备，设置固定座椅，设施、设备符合老年人的体能心态特征；
 - c) 娱乐活动场所配置：
 - 1) 桌椅、扑克、象棋、麻将；
 - 2) 电视机、音像播放设备，如DVD、VCD、数字影像播放器；
 - 3) 利于老年人训练智力、精细动作和力量的器械，如积木、组合玩具、握力器、计数辅具、穿珠辅具、手指灵活度训练辅具。
 - d) 文化娱乐场所配置：
 - 1) 桌椅、书架，助视、固定辅具，如助视仪、阅读器、书固定夹；
 - 2) 适合老年人阅读的书籍、报刊、杂志；
 - 3) 具有连通互联网的信息设备；
 - 4) 书法、绘画用品，手工制作用品用具。
 - e) 室外活动场地有：
 - 1) 适当规模的绿化和必要的安全防护措施；
 - 2) 休憩的椅凳和适合老年人的体能训练器具，如太空漫步机、健骑机；
 - 3) 适合老年人漫步的道路。
- 5.1.2.7 应设置被服库、器材库、生活用品库、杂物库等储物空间，且满足：
- a) 干净整洁、无异味；
 - b) 做好防潮、防火、防鼠等措施。
- 5.1.2.8 应设独立的医疗卫生用房，包括但不限于诊疗室、消毒室、留察病房、药房和医护办公室，且满足：
- a) 室内地面平整，表面材料具有防护性；
 - b) 空间满足开展基本医疗服务和救治的需求；
 - c) 设紧急呼叫装置；
 - d) 根据需要配备相应的医疗设备和生活护理设备，包括但不限于：
 - 1) 心电图机；
 - 2) 抢救车；
 - 3) 制氧机；
 - 4) 吸痰器；
 - 5) 无菌柜；
 - 6) 盥洗盆或盥洗槽。
- 5.1.2.9 停车区域应满足：
- a) 设置机动车和非机动车停车场，停车位与养老机构的规模相适宜；
 - b) 在机动车停车场距建筑物主要出入口最近的位置上设置无障碍停车位或无障碍停车下客点，并与无障碍人行道相连，无障碍停车位或无障碍停车下客点有明显的标志；
 - c) 紧急送医通道的设置应满足担架抬行和轮椅推行的要求，且应连续、便捷、畅通；
 - d) 养老机构的无障碍机动车停车位一侧，设宽度不小于 1.2m 的通道，地面应涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志。
- 5.1.2.10 应设置独立的评估空间，且满足：
- a) 有相应设备和专业人员及时接待；
 - b) 环境安静、安全整洁、温湿度适宜、采光通风良好、空间适宜。
- 5.1.2.11 应设置独立的康复空间，且满足：
- a) 安全、整洁、舒适，地面平整、防滑；
 - b) 墙壁边角和家具钝化处理，表面材料具有防护性；
 - c) 房间平面布局适应不同康复设施的使用要求；
 - d) 配备必要的急救设备及老年人常用的康复器械，且满足国家相关安全要求，康复器械包括但不限于：
 - 1) 康复评定：相关量表、关节角度尺、皮尺等；
 - 2) 物理治疗：声、光、电、热、磁等相关治疗设备及平衡杠、矫正镜、起立床、治疗床、移位装置等；
 - 3) 作业治疗：治疗桌、滚筒、体操棒、木钉、磨砂板、日常生活活动训练的相应设备、

设施及所需的辅助具、矫形器；

4) 认知、精神、言语疗法康复训练设备。

5.1.2.12 社工工作室和心理咨询空间应满足：

- a) 心理咨询空间令咨询者感到舒适，淡雅色调环境布置，如个体心理咨询空间两张沙发摆置避免咨询双方对视、风景画选用视野开阔令人心境舒畅的自然景观等；
- b) 心理咨询空间配置柔色桌椅、可调光系统、心理沙盘、心理宣泄工具等；
- c) 社工工作室配置基本办公设施，包括但不限于：
 - 1) 办公桌椅；
 - 2) 电话；
 - 3) 档案柜；
 - 4) 文件柜；
 - 5) 电脑；
 - 6) 打印机。

5.2 服务项目实施

5.2.1 出入院服务

5.2.1.1 出入院服务内容包括但不限于：

- a) 入院评估；
- b) 入院手续办理；
- c) 出院手续办理。

5.2.1.2 应建立老年人入院评估制度，评估内容包括但不限于：

- a) 老年人生理心理状况；
- b) 服务需求。

5.2.1.3 老年人入院评估结果应经老年人或相关第三方认可，并作为提供相应服务的依据。

5.2.1.4 应采集相关第三方基本信息。

5.2.1.5 老年人确认入住后，养老机构应与老年人和相关第三方签署服务合同，服务合同内容包括但不限于：

- a) 权利义务；
- b) 服务内容；
- c) 服务标准；
- d) 收费标准；
- e) 合同的变更和解除。

5.2.1.6 特困人员入住应按规定办理接收手续。

5.2.1.7 协助老年人及相关第三方办理入院手续。

5.2.1.8 老年人终止服务、出院，养老机构应通知相关第三方，协助老年人及相关第三方办理出院手续。

5.2.2 生活照料服务

5.2.2.1 生活照料服务内容包括但不限于：

- a) 协助老年人个人饮食；
- b) 起居；
- c) 清洁卫生；
- d) 排泄；
- e) 体位转移。

5.2.2.2 应提供 24h 服务，记录交接班情况。

5.2.2.3 养老护理员应了解所服务老年人的基本信息，包括但不限于：

- a) 姓名；
- b) 个人生活照料重点；
- c) 个人爱好；

- d) 精神心理情况;
 - e) 慢性疾病;
 - f) 用药情况;
 - g) 子女及配偶情况。
- 5.2.2.4 养老护理员应定时巡查老年人居室,观察老年人身心状况,发现特殊情况及时报告并协助处理。
- 5.2.2.5 生活照料服务的要求包括但不限于:
- a) 防止跌倒、烫伤;
 - b) 保持皮肤、口腔、头发、手足指(趾)甲、会阴部清洁,外表整洁,无长指(趾)甲;
 - c) 保持老年人床铺整洁。
- 5.2.3 膳食服务
- 5.2.3.1 膳食服务内容包括但不限于:
- a) 为老年人提供集体用餐服务;
 - b) 为老年人提供个人用餐服务。
- 5.2.3.2 应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、生活习惯制定食谱,做到营养均衡。
- 5.2.3.3 食品加工与制作应符合食品监督管理要求,符合食品安全相关规定。
- 5.2.3.4 加工后的储存应做到成品与半成品分开、生熟分开。
- 5.2.3.5 每周应对食谱内容进行调整,向老年人公布并存档。临时调整时,应提前告知。
- 5.2.3.6 应建立食品留样备查制度,每日留样品种齐全,每种样品不少于 100g,并在专用盒上标注品名、时间、餐别、采样人,并将留样盒放置于 0℃~4℃冰箱内,储存时间不少于 48h,并留样记录。
- 5.2.3.7 每餐应对餐(饮)具、送餐工具清洗消毒,每日处理餐厨垃圾。
- 5.2.3.8 膳食服务人员应身着洁净的工作服,佩戴口罩和工作帽,保持个人清洁。
- 5.2.3.9 老年人集体用餐时,应配备相应服务人员予以协助。
- 5.2.4 清洁卫生服务
- 5.2.4.1 清洁卫生服务内容包括但不限于:
- a) 公共区域清洁;
 - b) 老年人居室内的清洁。
- 5.2.4.2 公共区域和老年人居室应整洁,地面干燥、物品摆放安全合理,空气无异味。
- 5.2.4.3 应每日清扫老年人居室,整理老年人个人物品及生活用品;定期更换床上用品及窗帘等,被污染的及时更换;定期清洁老年人居室内电器、家具、玻璃等,定期清洗消毒卫浴设备。
- 5.2.4.4 应定期对公共区域及设备设施进行清洁和消毒。
- 5.2.4.5 被污染的物品,应单独清洁、消毒。
- 5.2.4.6 卫生间、厨房、居室及其他区域的清洁设备、用具应区别使用及消毒。
- 5.2.4.7 提供清洁服务前及清洁过程中,应在显著位置设置安全提示标识。
- 5.2.5 洗涤服务
- 5.2.5.1 洗涤服务内容包括但不限于:
- a) 老年人衣物;
 - b) 被褥等织物的收集;
 - c) 清洗和消毒。
- 5.2.5.2 应配备洗涤设备及固定场所,定期对设备进行消毒,保持洗衣场所环境整洁。
- 5.2.5.3 应按照不同织物确定收集时间,定期清洗。
- 5.2.5.4 老年人个人衣物与被褥应分类清洗。
- 5.2.5.5 被污染的织物,应单独收集、清洗、消毒。
- 5.2.5.6 应有指定地点收集被污染织物,避免在老年人居住区域清点。
- 5.2.5.7 应检查洗涤后的织物是否清洗干净,完好无损,并进行清点核对。

5.2.6 医疗护理服务

5.2.6.1 医疗护理服务内容包括但不限于：

- a) 常见病多发病诊疗；
- b) 健康指导；
- c) 预防保健；
- d) 康复护理；
- e) 院内感染控制。

5.2.6.2 应对有需要的老年人提供护理服务，包括但不限于：

- a) 翻身；
- b) 叩背；
- c) 尿管管理。

5.2.6.3 应指导老年人使用机构提供的康复辅助器具，包括但不限于轮椅、助行器。

5.2.6.4 应遵医嘱使用约束用具，并与相关第三方签署知情同意书，按操作规范执行。

5.2.6.5 老年人突发疾病时，应及时与相关第三方联系，不能处置的，应立即联系医疗救护机构，并协助做好老年人转诊转院工作。

5.2.6.6 应根据老年人评估结果，签订相应的服药管理协议；提供服药管理服务时，工作人员应核对处方和药品，按照医疗卫生相关部门的规定进行药品发放。

5.2.6.7 应组织老年人开展健康体检，每年不少于1次。

5.2.6.8 老年人Ⅱ度及以上压疮在院新发生率应低于5%。

5.2.6.9 养老机构内设医疗机构，应做到：

- a) 按照内设医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动；
- b) 观察老年人生命体征、病情变化、体重变化；
- c) 开展医疗巡视，发现老年人出现病情变化，做出相应处理；
- d) 对老年人常见慢病进行监测及健康指导；
- e) 进行老年人保健和传染病的预防，定期开展卫生知识宣教工作。

5.2.7 文化娱乐服务

5.2.7.1 文化娱乐服务内容包括但不限于：

- a) 文化活动；
- b) 体育活动；
- c) 娱乐活动；
- d) 节日活动及纪念日庆贺活动。

5.2.7.2 应每日组织开展1项以上适合老年人生理、心理特点的文化娱乐活动。

5.2.7.3 服务过程中，应密切关注老年人的身体情况，保障老年人安全地进行活动。

5.2.8 心理 / 精神支持服务

5.2.8.1 心理/精神支持服务内容包括但不限于：

- a) 环境适应；
- b) 情绪疏导；
- c) 心理支持；
- d) 危机干预。

5.2.8.2 应帮助入住养老机构的老年人熟悉机构环境，融入集体生活。

5.2.8.3 应了解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。

5.2.8.4 应定期组织协调志愿者为老年人提供服务，促进老年人与外界社会接触交往；倡导老年人参与力所能及的志愿活动。

5.2.8.5 应督促相关第三方定期探访老年人，与老年人保持联系。

5.2.9 安宁服务

5.2.9.1 安宁服务内容包括但不限于：

- a) 临终关怀;
- b) 哀伤辅导;
- c) 后事指导。

5.2.9.2 应尊重老年人宗教信仰、民族习惯和个人意愿,帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。

5.2.9.3 宜引导相关第三方接受老年人临终状况,根据需要协助处理老年人后事。

5.2.10 委托服务

5.2.10.1 委托服务内容包括但不限于:

- a) 代读、代写书信和电子邮件;
- b) 代领物品;
- c) 代缴各种费用;
- d) 电话联络亲友。

5.2.10.2 应由社会工作者、养老护理员或组织志愿者开展服务,按照老年人的需要制订服务计划并实施。

5.2.10.3 受老年人或监护人委托代领物品、代缴费用时,提供服务的人员应准确记录物品种类、数量,当面清点钱物,并核实、签字。

5.2.11 康复服务

5.2.11.1 康复服务内容包括但不限于:

- a) 康复咨询服务;
- b) 康复知识宣教;
- c) 功能评定;
- d) 物理治疗;
- e) 作业治疗;
- f) 认知、语言康复。

5.2.11.2 养老机构开展康复服务,应事先征得老年人或老年人家属知情同意,签订老年人康复服务协议书面文件,并建立老年人康复档案。

5.2.11.3 康复咨询服务过程中应注意了解老年人康复服务的需求和疑问,对相关问题解答时应考虑到老年人的认知水平和理解能力,条件允许时宜将相应的咨询问题打印成图文材料。

5.2.11.4 提供康复服务前,应:

- a) 先由专业康复人员进行康复评估;
- b) 对康复评估结果做出合理解释;
- c) 提出康复的方法和措施;
- d) 提出康复服务的时间和可行目标。

5.2.11.5 康复服务过程中应保证老年人的安全,康复服务人员应与老年人保持交流,及时掌握老年人的身心状况,按需提供相应的康复服务。

5.2.11.6 康复的设备与器材,应严格依照使用流程,由康复专业人员操作或指导下操作,定期检修,依照使用年限更换和报废。

5.2.11.7 康复空间应有指导老年人进行康复训练的图示和说明,应有专职康复人员现场提供服务。

5.2.11.8 康复服务的专业人员宜每 1-2 月对老年人接受康复服务的内容、方法和效果进行阶段性评估或中期评估;终止老年人康复服务时,应对整个康复服务工作进行小结或进行末次康复评估;对阶段性康复评估的老年人,应根据需要确定调整康复计划或继续进行维持性的康复训练服务。

5.2.11.9 康复服务过程中应有专人看护和指导,如突发意外,应立即中止康复服务,通报医务人员诊断或救治。

5.2.11.10 康复服务应严格掌握适应证与禁忌证。

5.2.12 教育服务

5.2.12.1 教育服务内容包括但不限于:

- a) 引导开展多种形式的老年教育活动,鼓励老年人自主学习;
- b) 将课堂学习和各类文化活动相结合,积极探索老年教学方法。

- 5.2.12.2 应由社会工作者或组织志愿者开展服务，按照老年人的需要制订服务计划并实施。
- 5.2.12.3 老年教育服务内容主要包括：思想道德、科学文化、养生保健、心理健康、健康教育、法律法规、安全防范、消费理财、闲暇生活、代际沟通、新兴媒介使用、生命尊严等。
- 5.2.12.4 老年教育服务教学方法主要包括：读书、讲座、面对面解答、参观、观看影视资料、志愿服务等。

5.2.13 居家上门服务

- 5.2.13.1 居家上门服务内容包括但不限于：
 - a) 根据老年人居家服务需求签订服务协议开展相应服务；
 - b) 为居家的独居和高龄老年人提供送餐服务、生活照料服务、家政服务、心理/精神支持、生活陪伴、咨询等服务。
- 5.2.13.2 根据老年人居家服务需求，包括习惯和禁忌，制订服务计划，按照服务内容提供服务。
- 5.2.13.3 居家上门服务人员应按时进行服务，并遵守保密原则。
- 5.2.13.4 服务前应了解服务对象身体状况，并在服务过程中注意保护老年人的安全。
- 5.2.13.5 居家上门服务人员应与老年人沟通，了解老年人需求，将老年人信息及时向管理部门进行反馈。
- 5.2.13.6 应做好并保留服务过程中的相关记录，如家务服务完成后应由老年人或相关第三方签字确认。

6 管理要求

6.1 一般要求

- 6.1.1 养老机构应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。养老机构应：
 - a) 识别养老机构服务的接触点，确定服务接触面，建立服务蓝图；
 - b) 针对生活照料服务、膳食服务和医疗护理服务，建立服务子蓝图；
 - c) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
 - d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
 - e) 监视、测量（适用时）和分析；
 - f) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

注：养老机构服务质量管理体系可参照 GB/T 19001—2016 标准要求。
- 6.1.2 针对养老机构所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，养老机构应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

6.2 特定要求

- 6.2.1 养老机构应建立、实施并保持行政办公管理制度，包括但不限于：
 - a) 建立管理组织架构，设置工作岗位，明确工作标准；
 - b) 建立包含了服务特性要求的管理目标，可考虑以下方面但不限于：
 - 1) 服务响应及时率；
 - 2) 服务项目完成率；
 - 3) 人员配备量及培训合格率；
 - 4) 顾客投诉率和投诉处理及时率；
 - 5) 服务对象满意度；
 - 6) 相关第三方满意度。
 - c) 制定老年人服务合同管理制度，明确相关内容；
 - d) 财务、人事、医疗和其他档案的保管期限按照国家有关规定执行；
 - e) 废弃物应设置专门存放区域，并分类存放、管理，生活和医疗废弃物严格分开，严禁混放。
- 6.2.2 养老机构应建立、实施并保持人力资源管理制度，包括但不限于：
 - a) 制定各类人员的聘用、培训和管理制度，建立各类人员职业健康制度、岗位资质审核制度和绩效考核制度；
 - b) 明确养老机构工作人员岗位职责；

- c) 养老护理员配置应满足服务需求：
 - 1) 重度失能老人 1: 1.5 配置；
 - 2) 中度失能老人按 1: 3 配置；
 - 3) 轻度失能老人按 1: 5 配置；
 - 4) 自理老人按 1: 10 配置。
 - d) 配备专职或兼职安全管理人员，包括但不限于：
 - 1) 消防安全管理人员；
 - 2) 食品安全管理人员。
 - e) 养老机构工作人员掌握相应的知识和技能：
 - 5) 养老机构负责人具有养老服务专业知识，定期参加相关培训；
 - 6) 养老护理员经职业技能培训后上岗；
 - 7) 其他专业技术技能人员经过相应技能培训后上岗。
 - f) 根据需要配备社会工作者、康复师、营养师等；
 - g) 定期开展或参加培训，培训内容包括但不限于：
 - 1) 服务理念；
 - 2) 心理辅导；
 - 3) 安全教育；
 - 4) 相关政策法规；
 - 5) 管理服务技能。
 - h) 开展安全教育应满足GB 38600—2019中7.3的要求；
 - i) 组织工作人员每年进行1次健康体检，患传染性疾病的工作人员应停止为老年人提供服务。
- 6.2.3 养老机构应建立、实施并保持服务管理制度，包括但不限于：
- a) 建立老年人健康状况评估制度、出入院制度、入住档案和健康档案管理制度；
 - b) 在机构内醒目位置公布服务管理信息，包括但不限于：
 - 1) 服务资质；
 - 2) 服务管理部门设置；
 - 3) 服务管理专业技术人员资质；
 - 4) 主要服务项目；
 - 5) 收费标准。
 - c) 定期评估老年人身体状况和精神状态，老年人身体状况和精神状态发生变化时，应即时评估，并根据评估结果提供相应服务；
 - d) 建立老年人入住档案和健康档案，老年人健康档案保管期限不少于老年人出院后 5 年，包括但不限于：
 - 1) 服务合同；
 - 2) 老年人身份证及户口本复印件；
 - 3) 病史记录；
 - 4) 体检报告；
 - 5) 评估报告；
 - 6) 入住人员及其家属（监护人）或代理人（机构）基本信息。
 - e) 及时、准确、完整地记录服务过程，并由记录人员签字确认，工作记录保管期限不少于3年；
 - f) 保护老年人及相关第三方信息，未经老年人或相关第三方同意，不泄露老年人及相关第三方信息；
 - g) 制定服务规范，明确服务内容及质量要求、明确服务人员职责；
 - h) 制定服务提供规范，并按规范要求提供服务，明确提供服务的时间、地点、操作步骤、关键控制点及要求、设备、方法、时限或频次、记录、安全保障措施等；
 - i) 制定服务质量控制规范，根据质量控制指标，明确不合格服务的预防措施，制定服务质量的评价及改进办法；
 - j) 有条件的养老机构应建立数字化档案，形成网络化信息管理。
- 6.2.4 养老机构应建立、实施并保持财务管理制度，包括但不限于：
- a) 筹资、投资管理标准、筹集资金比例评估与核算、投资项目评估与管理、成本管理；

- b) 营运资金管理标准、流动资产和流动负债的管理;
 - c) 财务决策管理、财务计划分析与控制;
 - d) 严格执行财务预算, 合理使用专项资金;
 - e) 严格按照财务管理制度要求程序报账, 所有单据、凭证和账目规范齐全;
 - f) 对固定资产、捐赠物资、各类库存物资, 应逐项逐件造册登记, 建账立档, 定期清点。
- 6.2.5 养老机构应建立、实施并保持安全管理制度, 包括但不限于:
- a) 按照 MZ/T 032—2012 中第 4 章的规定建立安全管理体系, 建立健全各项安全管理制度。安全管理制度应包括但不限于: 安全责任制度、安全教育制度、安全操作规范或规程、安全检查制度、事故处理与报告制度、突发事件应急预案、考核与奖惩制度;
 - b) 突发事件应急管理符合 GB 38600—2019 中 7.1 和 MZ/T 032—2012 中第 12 章的要求, 明确应急管理部门及其责任, 制定应急预案, 应急预案内容包括:
 - 1) 突发事件类型;
 - 2) 组织机构;
 - 3) 职责分工;
 - 4) 处置原则;
 - 5) 处理流程;
 - 6) 工作要求。
 - c) 发生意外或可能引发意外的过失行为后, 按要求逐级上报, 发生重大疫情, 及时向机构属地疾病预防控制机构报告;
 - d) 特种设备安全管理符合 MZ/T 032—2012 中 5.4 的规定, 应定期对设施设备进行维护和保养, 特种设施设备应设置专人负责管理, 定期进行检查, 并经有资质的检验机构检验合格后使用;
 - e) 设施设备安全管理符合 MZ/T 032—2012 中第 5 章的规定, 消防安全设施、器材, 每年至少进行 1 次全面检测, 确保完好有效;
 - f) 应每半年至少开展 1 次消防演练和应急预案演练, 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。
- 6.2.6 养老机构应建立、实施并保持后勤管理制度, 包括但不限于:
- a) 设施、设备及用品的购置, 包括:
 - 1) 需求评估及采购计划管理;
 - 2) 技术要求;
 - 3) 验收要求;
 - 4) 供方管理。
 - b) 设施、设备及用品的储运, 包括:
 - 1) 储运方式方法;
 - 2) 库房管理;
 - 3) 危化品储运要求。
 - c) 安装调试的交付和验收;
 - d) 设施、设备使用与维护保养要求;
 - e) 设施、设备报废要求。
- 6.2.7 养老机构应建立、实施并保持评价与改进制度, 包括但不限于:
- a) 设立投诉受理部门, 公开投诉电话和负责人电话;
 - b) 建立投诉处理制度, 明确投诉处理方式, 及时、稳妥处理顾客投诉, 记录档案保管完整;
 - c) 对投诉事件做后续追踪, 调查顾客对投诉处理的满意度;
 - d) 定期听取老年人及相关第三方的建议和意见, 采取设置意见箱、网上收集等方式收集信息;
 - e) 定期开展机构内的服务质量检查与考核;
 - f) 根据需要采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。每年开展不少于 1 次的自我检查, 并形成检查报告;
 - g) 每年开展不少于 1 次的服务满意度测评, 向住院老年人或相关第三方发放满意度调查问卷, 并形成分析报告, 满意度不低于 85%;
 - h) 根据需要邀请相关专家或第三方专业机构, 对服务质量进行评价;
 - i) 服务评价的内容包括但不限于: 服务项目、服务质量、服务人员、服务满意度、工作记录和

归档情况等；

- j) 通过召开工作例会、座谈会等相关会议，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定整改措施；
- k) 工作人员日常工作中发现问题应及时上报相关部门，及时制定整改措施。

7 评价准则

7.1 服务特性测评准则

7.1.1 附录 A 表 A.1 主要依据 GB/T 29353—2012、GB/T 35796—2017、GB/T 37276—2018 给出了养老机构服务特性评价指标体系及测评工具，服务特性的测评应依据附录 A 表 A.1 实施。

7.1.2 服务认证审查员基于附录 A 表 A.1 实施养老机构服务项目与质量要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 附录 A 表 A.1 机构养老服务特性评价指标体系及测评工具的满分值设定为 85 分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用附录 A 表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出养老机构服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当养老机构服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ；
 - 1) 未取得养老机构许可、餐饮资质许可等国家相关行政管理部门的合法经营资格；
 - 2) 近一年内因严重违法违规行为而受到行政处罚的；
 - 3) 近一年内发生食品安全、人身安全等重大事故，舆论影响恶劣；
 - 4) 近一年内顾客重大投诉受到新闻媒体的曝光；
 - 5) 医疗设备未按规定要求进行定期检验；
 - 6) 安全设施缺损或失效。

7.1.3 当有不适用条款时，则应计算评价总分的符合度，即服务特性测评分=评价总分/（85-不适用条款分值） $\times 85$ 。

7.2 服务管理审核准则

7.2.1 附录 B 表 B.1 主要依据 GB/T 29353—2012、GB/T 35796—2017、GB/T 37276—2018 给出了养老机构管理审核的指标体系及审核工具，服务管理的审核应依据附录 B 表 B.1 实施。

7.2.2 6.1 是实施管理审核的基本条件，应在实施管理审核前对其实施评审，并做出符合性判断。

7.2.3 获得被认可的认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的养老机构，可由认证机构评估风险后决定是否免除其质量管理体系的评价。

7.2.4 养老机构管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

7.2.5 服务认证审查员基于附录 B 表 B.1 实施养老机构管理要求审核时：

- a) 附录 B 表 B.1 养老机构管理指标体系及审核工具的满分值设定为 15 分；
- b) 用附录 B 表 B.1 中给定的每一项审核内容的分值乘以该项确定的体验系数 β （同 7.1.2 c）后求和，得出管理审核分。

7.2.6 当附录 B 表 B.1 中任意一项 $\beta = 0$ 时，养老机构应及时整改后方可根据审核结果获评认证级别。

8 认证模式

8.1 适用的服务认证模式

- 8.1.1 针对养老服务及其管理的特征，其服务认证模式包括：
- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
 - b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
 - c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
 - d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
 - e) 顾客调查（功能感知），简称模式 E；
 - f) 既往服务足迹检测（验证感知），简称模式 F；
 - g) 服务设计审核，简称模式 H；
 - h) 服务管理审核，简称模式 I。
- 8.1.2 养老服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

8.2 服务认证模式选用及其组合

- 8.2.1 根据养老服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。
- 8.2.2 具有设计职责的养老服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：
- a) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I
 - b) 再认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I
 - c) 保持认证（监督评价）：模式 B+模式 H+模式 I 和模式 A+模式 D+模式 I；或模式 A+模式 C+模式 I 和模式 D+模式 H+模式 I
- 8.2.3 没有设计职责的养老服务的认证模式，选用去掉 8.2.2 中模式 H 后的模式组合。

9 认证结果

- 9.1 养老机构服务认证结果分为通过、不通过。其中：
- a) 通过是指服务管理审核达到合格水平，且服务特性测评达到 65 分（含）以上；
 - b) 不通过是指服务管理审核不合格，或服务特性测评低于 65 分。
- 9.2 服务认证结果的排序，由低到高的顺序分为三级：三星级、四星级和五星级，如表 1 所示。

表 1 养老机构服务认证结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	13（含）以上	80（含）以上	五星级
2	12（含）以上	70（含）～80 分	四星级
3	10（含）以上	65（含）～70 分	三星级

10 认证评价管理

10.1 评价原则

全面客观，质量为重，注重实效，独立公正。

10.2 认证机构

- 承担评价工作的第三方认证机构应满足下列条件：
- a) 依照法律设立；
 - b) 具备卫生保健和社会福利服务认证资质；
 - c) 遵守评价原则；
 - d) 建立内部人员培训和能力认证机制，确保认证的质量；
 - e) 评级机构不得擅自公开养老机构的信息，法律政策要求公开的信息除外。

10.3 认证程序

- 10.3.1 认证机构接到申请后，应对材料实施评审并签订认证合同，在规定的时间内作出受理答复。
- 10.3.2 认证机构出具认证实施方案，并依据方案实施文件审查和现场审查等活动。

- 10.3.3 审查后提出不符合及整改意见，待企业整改后进行验证确认。
- 10.3.4 确认没有问题，作出认证决定，颁发相应等级的服务认证证书。
- 10.3.5 每年实施至少一次证后监督，每3年一次再认证。
- 10.3.6 认证等级如果发生变化，为企业重新颁发相应等级的服务认证证书。

10.4 评价人员

- 10.4.1 具有服务认证审查员资格。
- 10.4.2 熟悉有关法律和政策，熟悉养老服务工作。
- 10.4.3 具有维护评价工作客观、公平、公正的职业道德与操守。
- 10.4.4 参与评价工作之前应向有关方面申明利益相关性。

10.5 标志和证书管理

- 10.5.1 等级标志和证书由实施养老服务认证的认证机构统一制作、核发和管理。
- 10.5.2 等级证书应标明养老机构名称、认证等级、颁发机构、颁发日期等，证书应在服务机构的明显位置加以展示。
- 10.5.3 等级标志的证书有效期为3年（自颁发证书之日起计算），到期须实施再认证。
- 10.5.4 经过认证的养老机构可在下一年度的证后监督时申请更高等级，其评价程序与首次评价相同。

10.6 问题处理

- 10.6.1 养老机构获得认证后，一经发现与标准不符或给入住老年人带来直接或间接利益损害的行为时，由认证机构根据情节作如下处理：书面警告、通报批评、降低认证等级直至取消认证注册资格，收回认证标志及证书。
- 10.6.2 一年内受到3次及以上警告、批评的服务机构，应降低或取消认证等级，并在相应范围内公布。
- 10.6.3 发生重大责任事故，造成恶劣影响的服务机构，立即取消认证注册，并在相应范围内公布。
- 10.6.4 降级或取消认证注册资格的服务机构，自降级或取消认证资格之日起一年内，不予恢复或重新认证。
- 10.6.5 由于服务组织存在硬件设计或设备安装隐患、服务人员服务过失或不当、机构管理监督缺位等原因导致发生火灾、老年人伤害事故、走失、死亡等重大责任事故，造成恶劣影响的服务机构，自取消认证注册资格之日起三年内不准申请认证。

附 录 A
(规范性附录)
养老机构服务特性指标体系及测评工具

表 A.1 依据第 5 章要求给出了养老机构服务特性指标体系及测评工具。

表 A.1 养老机构服务特性指标体系及测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
1	5.1 设施与环境 (25 分)	5.1.1 环境要求 (12 分)	5.1.1.1 养老机构交通便捷度应满足： a) 所处地段交通便利，有硬化道路，周边交通种类丰富，如公交汽车、地铁、出租车等； b) 有停车区域或周边便于私人车辆停放； c) 道路系统保证救护车辆能停靠在建筑的主要出入口处且应与建筑的紧急送医通道相连。	1		
2			5.1.1.2 养老机构周边服务设施宜满足： a) 距离居住圈、医疗圈、休闲（绿地）圈、交通圈都较便捷； b) 附近配有医疗卫生设施，如医疗保健、卫生免疫、急救康复、医检药检、中西药铺、心理诊所、全科医院等； c) 距离有二级及以上的大型医疗设施 5km 以内； d) 临近或方便到达大型商业设施、综合体育设施、文化设施、娱乐设施和城市绿地设施； e) 远离污染源、噪声源及危险品生产、储运的区域。	1		
3			5.1.1.3 养老机构的公共信息图形标志应满足： a) 对存在较大危险因素的部位和有关设备、设施设置安全标志； b) 对安全标志牌至少每半年检查一次，如发现有破损、变形、褪色等不符合要求的应及时修整或更换； c) 安全出口、疏散走道和楼梯口设置灯光疏散指示标志，同时在疏散走道的地面应设置蓄光型疏散导流标志，并保证疏散导流标志视觉连续，在走廊通道墙面明显处设置疏散路线示意图； d) 安全玻璃门、玻璃墙有警示标志并设置在显著位置； e) 公共区域应设有明显标志，符合老年人生理特点，位置明显、信息精准、图文清晰、	1		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
			容易理解; f) 在卫生间或厕位、电梯、停车场等无障碍设施处设置明显的无障碍标志。			
4			5.1.1.4 养老机构应设置无障碍设施,无障碍设施的设计应符合 GB 50763 的规定,且应做到: a) 无障碍设施包括但不限于:无障碍出入口、安全扶手、无障碍卫生间、防滑地面; b) 具体部位包括但不限于:道路及停车场、广场及绿地、交通空间、生活、文娱健身、康复医疗用房。 c) 二层及以上楼层、地下室、半地下室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。	5		
5			5.1.1.5 养老机构室内温度应满足: a) 有安全可靠的室内通风和温度调节设施且能保证室内温度和湿度适宜,空气流速和出风位置不影响老年人休息; b) 当设置集中空调系统时,设置新风系统且新风量和换气次数适宜; c) 老年人居室、就餐空间、卫生间、洗浴空间、活动空间以及康复与医疗空间等根据需要设温度监测及调控系统,并在各用房内单独调控。	1.5		
6			5.1.1.6 养老机构室内光照应满足: a) 老年人居室具有天然采光和自然通风条件,且提供有效的遮阳措施; b) 老年人的主要用房灯光照度事宜,光线柔和,且设置备用照明。	1.5		
7			5.1.1.7 养老机构室内噪声应满足: a) GB 3096 中 0 类标准; b) 老年人居室和老年人休息室不与电梯井道、有噪声振动的设备机房等相邻布置。	0.5		
8			5.1.1.8 养老机构绿化应满足: a) 环境空气质量符合 GB 3095 的要求; b) 进行场地景观环境和园林绿化设计,绿化植物适应当地气候,但不对老年人安全和健康造成危害; c) 设置观赏水景水池时,有安全提示与安全防护措施。	0.5		
9		5.1.2 设施设备 (13 分)	5.1.2.1 老年人居室应满足: a) 内部设置独立卫生间; b) 内部床位平均可使用面积不低于 6m^2 ,单人居室使用面积不低 10m^2 ;	2		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
			c) 多人间居室床位数适宜, 不过于密集, 床与床之间有为保护个人隐私进行空间分隔的措施; d) 内部留有轮椅回转空间, 床边留有护理、急救操作空间; e) 内部家具、家电配设规范齐全, 根据老人实际需要, 配设单人床、床头柜、桌椅、衣柜、衣架、毛巾架、褥子、被子、床单、被罩、枕芯、枕套、枕巾、时钟、梳妆镜、洗脸盆、暖水瓶、痰盂、废纸桶等; f) 配置的各种设施设备安全、稳固, 若有突出尖锐的阳角做软包处理, 床头设紧急呼叫装置。			
10			5.1.2.2 卫生间和洗浴空间应满足: a) 配置紧急呼叫设备; b) 平面布置留有助厕、助浴等操作空间; c) 卫生间配备座便器、残疾人蹲位、卫生纸、卫生纸专用夹、洗手用品、干手设备、废纸桶、恒温设备、换气扇、安全抓杆等; d) 每个公用卫生间内至少设 1 个供乘坐轮椅老年人使用的无障碍厕位, 或设无障碍卫生间, 设有盥洗盆或盥洗槽龙头; e) 洗浴空间配备淋浴器、浴凳或淋浴椅、坐浴盆或浴池、防滑地垫、恒温设备、换气扇、呼叫按钮等; f) 公共洗浴空间浴位适宜, 且设乘坐轮椅老年人的专用浴位; g) 公共洗浴空间附设无障碍厕位, 并附设更衣空间。	2		
11			5.1.2.3 就餐空间应满足: a) 布局合理、桌椅完备, 安全整洁、干净舒适; b) 配置碗柜、消毒柜、餐具、饮水供应装置、菜品公告栏、时钟、巾纸、废纸篓、洗漱池、防蝇防虫用品、剩菜剩饭收集用具, 且应符合卫生和环保要求; c) 空间布置能满足餐车进出、送餐到位服务的需要, 并为护理人员留有分餐、助餐空间; d) 单人座椅可移动且牢固稳定, 餐桌便于乘坐轮椅老年人使用, 如有需要可设轮椅就餐位。	1.5		
12			5.1.2.4 应配置独立洗涤空间, 洗涤空间应满足: a) 布局合理, 洁、污分区, 地面采取防滑措施, 墙面、地面应易于清洁、不渗漏; b) 根据养老机构的规模配置洗衣机、烫平机、烘干机、消毒设备、干洗设备及洗涤用品,	1		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
			并满足洗衣、消毒、干洗、叠衣、存放等需求; c) 配有集中的室内和室外晾晒衣、被的设施设备。			
13			5.1.2.5 应有专门的接待空间,接待空间应满足: a) 位置明显易找,整洁舒适; b) 配置办公桌椅、供老年人坐的座椅; c) 配有相关介绍材料、纸笔,需要时配备放大镜、台灯。	0.5		
14			5.1.2.6 活动场所应满足: a) 面积与养老机构的规模相适宜; b) 设置固定的健身设施、设备,设置固定座椅,设施、设备符合老年人的体能心态特征; c) 娱乐活动场所配置: ——桌椅、扑克、象棋、麻将; ——电视机、音像播放设备,如DVD、VCD、数字影像播放器; ——利于老年人训练智力、精细动作和力量的器械,如积木、组合玩具、握力器、计数辅具、穿珠辅具、手指灵活度训练辅具; d) 文化娱乐场所配置: ——桌椅、书架,助视、固定辅具,如助视仪、阅读器、书固定夹; ——适合老年人阅读的书籍、报刊、杂志; ——具有连通互联网的信息设备; ——书法、绘画用品,手工制作用品用具; e) 室外活动场地有: ——适当规模的绿化和必要的安全防护措施; ——休憩的椅凳和适合老年人的体能训练器具,如太空漫步机、健骑机; ——适合老年人漫步的道路。	1		
15			5.1.2.7 应设置被服库、器材库、生活用品库、杂物库等储物空间,且满足: a) 干净整洁、无异味; b) 做好防潮、防火、防鼠等措施。	0.5		
16			5.1.2.8 应设独立的医疗卫生用房,包括但不限于诊疗室、消毒室、留察病房、药房和医护办公室,且满足: a) 室内地面平整,表面材料具有防护性;	1.5		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
			b) 空间满足开展基本医疗服务和救治的需求; c) 设紧急呼叫装置; d) 有相应的医疗设备和生活护理设备,包括但不限于:心电图机、B超机、抢救床、氧气瓶、吸痰器、无菌柜等,根据需要附设盥洗盆或盥洗槽。			
17			5.1.2.9 停车区域应满足: a) 设置机动车和非机动车停车场,停车位与养老机构的规模相适宜; b) 在机动车停车场距建筑物主要出入口最近的位置上设置无障碍停车位或无障碍停车下客点,并与无障碍人行道相连,无障碍停车位或无障碍停车下客点有明显的标志; c) 紧急送医通道的设置应满足担架抬行和轮椅推行的要求,且应连续、便捷、畅通; d) 养老机构的无障碍机动车停车位一侧,设宽度不小于1.2m的通道,地面应涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志。	0.5		
18			5.1.2.10 应设置独立的评估空间,且满足: a) 有相应设备和专业人员及时接待; b) 环境安静、安全整洁、温湿度适宜、采光通风良好、空间适宜。	0.5		
19			5.1.2.11 应设置独立的康复空间,且满足: a) 地面平整、防滑; b) 墙壁边角和家具钝化处理,表面材料具有防护性; c) 房间平面布局适应不同康复设施的使用要求; d) 公共活动区域和患者经常使用的主要公共设施为无障碍设计; e) 配备老年人常用的康复器械,且满足国家相关安全要求,康复器械包括但不限于: ——康复评定:相关量表、关节角度尺、皮尺等; ——物理治疗:声、光、电、热、磁等相关治疗设备及平衡杠、矫正镜、起立床、治疗床、移位装置等; ——作业治疗:治疗桌、滚筒、体操棒、木钉、磨砂板、日常生活活动训练的相应设备、设施及所需的辅助具、矫形器。	1		
20			5.1.2.12 社工工作室和心理咨询空间应满足: a) 心理咨询空间令咨询者感到舒适,如个体心理咨询空间两张沙发摆置避免咨询双方对视、风景画选用视野开阔令人心境舒畅的自然景观等; b) 个体心理咨询空间大小适宜,面积不低于10m ² ,有窗户,私密性好,装修风格宜偏暖	1		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
			色系; c) 团体心理咨询空间、心理测评室、阅读区域、综合活动区域等大小适宜, 配备相应设施; d) 社工工作室应配置基本办公设施, 包括但不限于: 办公桌椅、电话、档案柜、文件柜、电脑、打印机。			
21	5.2 服务项目实 施 (60分)	5.2.1 出入院服务 (5分)	5.2.1.1 出入院服务内容包括但不限于: a) 入院评估; b) 入院手续办理; c) 出院手续办理。	1		
22			5.2.1.2 应建立老年人入院评估制度, 评估内容包括但不限于: a) 老年人生理心理状况; b) 服务需求。	1		
23			5.2.1.3 老年人入院评估结果应经老年人或相关第三方认可, 并作为提供相应服务的依据。	0.5		
24			5.2.1.4 应采集相关第三方基本信息。	0.5		
25			5.2.1.5 老年人确认入住后, 养老机构应与老年人和相关第三方签署服务合同, 服务合同内容包括但不限于: a) 权利义务; b) 服务内容; c) 服务标准; d) 收费标准; e) 合同的变更和解除。	0.5		
26			5.2.1.6 特困人员入住应按规定办理接收手续。	0.5		
27			5.2.1.7 协助老年人及相关第三方办理入院手续。	0.5		
28			5.2.1.8 老年人终止服务、出院, 养老机构应通知相关第三方, 协助老年人及相关第三方办理出院手续。	0.5		
29		5.2.2 生活照料服务 (12分)	5.2.2.1 生活照料服务内容包括但不限于: a) 协助老年人个人饮食; b) 起居;	2		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
			c) 清洁卫生; d) 排泄; e) 体位转移。			
30			5.2.2.2 应提供 24h 服务, 记录交接班情况。	2		
31			5.2.2.3 养老护理员应了解所服务老年人的基本信息, 包括但不限于: a) 姓名; b) 个人生活照料重点; c) 个人爱好; d) 精神心理情况。	2		
32			5.2.2.4 养老护理员应定时巡查老年人居室, 观察老年人身心状况, 发现特殊情况及时报告并协助处理。	2		
33			5.2.2.5 生活照料服务的要求包括但不限于: a) 防止跌倒、烫伤; b) 保持皮肤、口腔、头发、手足指(趾)甲、会阴部清洁, 外表整洁, 无长指(趾)甲; c) 保持老年人床铺整洁。	4		
34		5.2.3 膳食服务 (7分)	5.2.3.1 膳食服务内容包括但不限于: a) 为老年人提供集体用餐服务; b) 为老年人提供个人用餐服务。	1		
35			5.2.3.2 应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、生活习惯制定食谱, 做到营养均衡。	1		
36			5.2.3.3 食品加工与制作应符合食品监督管理要求, 符合食品安全相关规定。	1		
37			5.2.3.4 加工后的储存应做到成品与半成品分开、生熟分开。	1		
38			5.2.3.5 每周应对食谱内容进行调整, 向老年人公布并存档。临时调整时, 应提前告知。	0.5		
39			5.2.3.6 应建立食品留样备查制度, 每日留样品种齐全. 每种样品不少于 100g, 并在专用盒上标注品名、时间、餐别、采样人, 并将留样盒放置于 0℃~4℃冰箱内, 储存时间不少于 48h, 并留样记录。	1		
40			5.2.3.7 每餐应对餐(饮)具、送餐工具清洗消毒, 每日处理餐厨垃圾。	0.5		
41			5.2.3.8 膳食服务人员应身着洁净的工作服, 佩戴口罩和工作帽, 保持个人清洁。	0.5		
42			5.2.3.9 老年人集体用餐时, 应配备相应服务人员予以协助。	0.5		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
43		5.2.4 清洁卫生服务 (4分)	5.2.4.1 清洁卫生服务内容包括但不限于： a) 公共区域清洁； b) 老年人居室内的清洁。	0.5		
44			5.2.4.2 公共区域和老年人居室应整洁，地面干燥、物品摆放安全合理，空气无异味。	1		
45			5.2.4.3 应每日清扫老年人居室，整理老年人个人物品及生活用品；定期更换床上用品及窗帘等，被污染的及时更换；定期清洁老年人居室内电器、家具、玻璃等，定期清洗消毒卫浴设备。	0.5		
46			5.2.4.4 应定期对公共区域及设备设施进行清洁和消毒。	0.5		
47			5.2.4.5 被污染的物品，应单独清洁、消毒。	0.5		
48			5.2.4.6 卫生间、厨房、居室及其他区域的清洁设备、用具应区别使用及消毒。	0.5		
49			5.2.4.7 提供清洁服务前及清洁过程中，应在显著位置设置安全提示标识。	0.5		
50		5.2.5 洗涤服务 (2.5分)	5.2.5.1 洗涤服务内容包括但不限于： a) 老年人衣物； b) 被褥等织物的收集； c) 清洗和消毒。	0.3		
51			5.2.5.2 应配备洗涤设备及固定场所，定期对设备进行消毒，保持洗衣场所环境整洁。	0.5		
52			5.2.5.3 应按照不同织物确定收集时间，定期清洗。	0.2		
53			5.2.5.4 老年人个人衣物与被褥应分类清洗。	0.5		
54			5.2.5.5 被污染的织物，应单独收集、清洗、消毒。	0.5		
55			5.2.5.6 应有指定地点收集被污染织物，避免在老年人居住区域清点。	0.3		
56			5.2.5.7 应检查洗涤后的织物是否清洗干净，完好无损，并进行清点核对。	0.2		
57		5.2.6 医疗护理服务 (6分)	5.2.6.1 医疗护理服务内容包括但不限于： a) 常见病多发病诊疗； b) 健康指导； c) 预防保健； d) 康复护理； e) 院内感染控制。	1		
58			5.2.6.2 应对有需要的老年人提供护理服务，包括但不限于： a) 翻身；	0.5		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
			b) 叩背; c) 尿管管理。			
59			5.2.6.3 应指导老年人使用机构提供的康复辅助器具,包括但不限于轮椅、助行器。	0.5		
60			5.2.6.4 应遵医嘱使用约束用具,并与相关第三方签署知情同意书,按操作规范执行。	0.5		
61			5.2.6.5 老年人突发疾病时,应及时与相关第三方联系,不能处置的,应立即联系医疗救护机构,并协助做好老年人转诊转院工作。	0.5		
62			5.2.6.6 应根据老年人评估结果,签订相应的服药管理协议;提供服药管理服务时,工作人员应核对方和药品,按照医疗卫生相关部门的规定进行药品发放。	0.5		
63			5.2.6.7 应组织老年人开展健康体检,每年不少于1次。	0.5		
64			5.2.6.8 老年人 II 度及以上压疮在院新发生率应低于 5%。	0.5		
65			5.2.6.9 养老机构内设医疗机构,应做到: a) 按照内设医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动; b) 观察老年人生命体征、病情变化、体重变化; c) 开展医疗巡视,发现老年人出现病情变化,做出相应处理; d) 对老年人常见慢病进行监测及健康指导; e) 进行老年人保健和传染病的预防,定期开展卫生知识宣教工作。	1.5		
66		5.2.7 文化娱乐服务 (5 分)	5.2.7.1 文化娱乐服务内容包括但不限于: a) 文化活动; b) 体育活动; c) 娱乐活动; d) 节日活动及纪念日庆贺活动。	2		
67			5.2.7.2 应每日组织开展 1 项以上适合老年人生理、心理特点的文化娱乐活动。	2		
68			5.2.7.3 服务过程中,应密切关注老年人的身体情况,保障老年人安全地进行活动。	1		
69		5.2.8 心理 / 精 神支持服务 (3.5 分)	5.2.8.1 心理/精神支持服务内容包括但不限于: a) 环境适应; b) 情绪疏导; c) 心理支持; d) 危机干预。	1		
70			5.2.8.2 应帮助入住养老机构的老年人熟悉机构环境,融入集体生活。	0.5		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
71			5.2.8.3 应了解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。	1		
72			5.2.8.4 应定期组织协调志愿者为老年人提供服务,促进老年人与外界社会接触交往;倡导老年人参与力所能及的志愿活动。	0.5		
73			5.2.8.5 应督促相关第三方定期探访老年人,与老年人保持联系。	0.5		
74		5.2.9 安宁服务 (3分)	5.2.9.1 安宁服务内容包括但不限于: a) 临终关怀; b) 哀伤辅导; c) 后事指导。	1		
75			5.2.9.2 应尊重老年人宗教信仰、民族习惯和个人意愿,帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。	1		
76			5.2.9.3 宜引导相关第三方接受老年人临终状况,根据需要协助处理老年人后事。	1		
77		5.2.10 委托服务 (2分)	5.2.10.1 委托服务内容包括但不限于: a) 代读、代写书信和电子邮件; b) 代领物品; c) 代缴各种费用; d) 电话联络亲友。	0.5		
78			5.2.10.2 应由社会工作者、养老护理员或组织志愿者开展服务,按照老年人的需要制订服务计划并实施。	0.5		
79			5.2.10.3 受老年人或监护人委托代领物品、代缴费用时,提供服务的人员应准确记录物品种类、数量,当面清点钱物,并核实、签字。	1		
80		5.2.11 康复服务 (5分)	5.2.11.1 康复服务内容包括但不限于: a) 康复咨询服务; b) 康复知识宣教; c) 功能评定; d) 物理治疗; e) 作业治疗。	0.5		
81			5.2.11.2 养老机构开展康复服务,应事先征得老年人或老年人家属知情同意,并签订老年人康复服务协议书面文件。	0.5		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
82			5.2.11.3 康复咨询服务过程中应注意了解老年人康复服务的需求和疑问,对相关问题解答时应考虑到老年人的认知水平和理解能力,条件允许时宜将相应的咨询问题打印成图文材料。	0.5		
83			5.2.11.4 提供康复服务前,应: a) 先由专业康复人员进行康复评估; b) 对康复评估结果做出合理解释; c) 提出康复的方法和措施; d) 提出康复服务的时间和可行目标。	0.8		
84			5.2.11.5 康复服务过程中应保证老年人的安全,康复服务人员应与老年人保持交流,及时掌握老年人的身心状况,按需提供相应的康复服务。	0.5		
85			5.2.11.6 康复的设备与器材,应严格依照使用流程,由康复专业人员操作或指导下操作,定期检修,依照使用年限更换和报废。	0.5		
86			5.2.11.7 康复空间应有指导老年人进行康复训练的图示和说明,应有专职康复人员现场提供服务。	0.2		
87			5.2.11.8 康复服务的专业人员宜每1-2月对老年人接受康复服务的内容、方法和效果进行阶段性评估或中期评估;终止老年人康复服务时,应对整个康复服务工作进行小结或进行末次康复评估;对阶段性康复评估的老年人,应根据需要确定调整康复计划或继续进行维持性的康复训练服务。	0.5		
88			5.2.11.9 康复服务过程中应有专人看护和指导,如突发意外,应立即中止康复服务,通报医务人员诊断或救治。	0.5		
89			5.2.11.10 康复服务应严格掌握适应征与禁忌征。	0.5		
90		5.2.12 教育服务 (2分)	5.2.12.1 教育服务内容包括但不限于: a) 引导开展多种形式的老年教育活动,鼓励老年人自主学习; b) 将课堂学习和各类文化活动相结合,积极探索老年教学方法。	0.5		
91			5.2.12.2 应由社会工作者或组织志愿者开展服务,按照老年人的需要制订服务计划并实施。	0.5		
92			5.2.12.3 老年教育服务内容包括:思想道德、科学文化、养生保健、心理健康、法律法规、安全防范、消费理财、闲暇生活、代际沟通、新兴媒介使用、生命尊严等。	0.5		
93			5.2.12.4 老年教育服务教学方法主要包括:读书、讲座、面对面解答、参观、观看影视	0.5		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
			资料、志愿服务等。			
94		5.2.13 居家上门服务 (3分)	5.2.13.1 居家上门服务内容包括但不限于： a) 根据老年人居家服务需求签订服务协议开展相应服务； b) 为居家的独居和高龄老年人提供送餐服务、生活照料服务、家政服务、心理/精神支持、生活陪伴、咨询等服务。	0.5		
95			5.2.13.2 根据老年人居家服务需求，包括习惯和禁忌，制订服务计划，按照服务内容提供服务。	0.5		
96			5.2.13.3 居家上门服务人员应按时进行服务，并遵守保密原则。	0.5		
97			5.2.13.4 服务前应了解服务对象身体状况，并在服务过程中注意保护老年人的安全。	0.5		
98			5.2.13.5 居家上门服务人员应与老年人沟通，了解老年人需求，将老年人信息及时向管理部门进行反馈。	0.5		
99			5.2.13.6 应做好并保留服务过程中的相关记录，如家务服务完成后应由老年人或相关第三方签字确认。	0.5		
总分	85分	85分		85		

附 录 B
(规范性附录)
养老机构管理指标体系及审核工具

B.1 表B.1给出了养老机构管理指标体系及审核工具。

表B.1 养老机构管理指标体系及审核工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	成熟度 系数β	评价 得分
1	6.2.1 行政办公管理 (1分)		养老机构应建立、实施并保持行政办公管理制度，包括但不限于： a) 建立管理组织架构，设置工作岗位，明确工作标准； b) 建立包含了服务特性要求的管理目标，可考虑以下方面但不限于： ——服务响应及时率； ——服务项目完成率； ——人员配备量及培训合格率； ——顾客投诉率和投诉处理及时率； ——服务对象满意度； ——相关第三方满意度。 c) 制定老年人服务合同管理制度，明确相关内容； d) 财务、人事、医疗和其他档案的保管期限按照国家有关规定执行； e) 废弃物应设置专门存放区域，并分类存放、管理，生活和医疗废弃物严格分开，严禁混放。	1		
2	6.2.2 人力资源管理 (2分)		养老机构应建立、实施并保持人力资源管理制度，包括但不限于： a) 制定各类人员的聘用、培训和管理制度，建立各类人员职业健康制度、岗位资质审核制度和绩效考核制度； b) 明确养老机构工作人员岗位职责； c) 养老护理员配置应满足服务需求； d) 配备专职或兼职安全管理人员，包括但不限于：消防安全管理人员、食品安全管理人员；	2		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	成熟度 系数 β	评价 得分
			e) 养老机构工作人员掌握相应的知识和技能： ——养老机构负责人具有养老服务专业知识，具有高中及以上文化程度，具有五年以上的相关工作经验，定期参加相关培训； ——护士持有护士执业资格证； ——医生持有相应的执业资格证书； ——餐饮人员持有健康合格证； ——特种设备管理人员具备相应上岗资质； ——其他专业技术技能人员持与岗位相适应的专业资格证书、执业证书或经过技能培训后上岗； f) 根据需要配备社会工作者、康复师、营养师等； g) 定期开展或参加培训，培训内容包括但不限于：以人为本、爱老尊老孝老服务理念、相关政策法规及管理服务技能； h) 组织工作人员每年进行 1 次健康体检，患传染性疾病的的工作人员应停止为老年人提供服务。			
3	6.2.3 服务管理 (3 分)		养老机构应建立、实施并保持服务管理制度，包括但不限于： a) 建立老年人健康状况评估制度、出入院制度、入住档案和健康档案管理制度； b) 在机构内醒目位置公布服务管理信息，包括但不限于：服务资质、服务管理部门设置、服务管理专业技术人员资质、主要服务项目、收费标准； c) 定期评估老年人身体状况和精神状态，老年人身体状况和精神状态发生变化时，应即时评估，并根据评估结果提供相应服务； d) 建立老年人入住档案和健康档案，包括但不限于：服务合同、老年人身份证及户口本复印件、病史记录、体检报告、评估报告、入住人员及其家属（监护人）或代理人（机构）基本信息，老年人健康档案保管期限不少于老年人出院后 5 年； e) 及时、准确、完整地记录服务过程，并由记录人员签字确认，工作记录保管期限不少于 3 年； f) 保护老年人及相关第三方信息，未经老年人或相关第三方同意，不泄露老年人及相关第三方信息；	3		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	成熟度 系数 β	评价 得分
			g) 制定服务规范,明确服务内容及质量要求、明确服务人员职责; h) 制定服务提供规范,并按规范要求提供服务,明确提供服务的时间、地点、操作步骤、关键控制点及要求、设备、方法、时限或频次、记录、安全保障措施等; i) 制定服务质量控制规范,根据质量控制指标,明确不合格服务的预防措施,制定服务质量的评价及改进办法; j) 有条件的养老机构应建立数字化档案,形成网络化信息管理。			
	6.2.4 财务管理 (1.5分)		养老机构应建立、实施并保持财务管理制度,包括但不限于: a) 筹资、投资管理标准、筹集资金比例评估与核算、投资项目评估与管理、成本管理; b) 营运资金管理标准、流动资产和流动负债的管理; c) 财务决策管理、财务计划分析与控制; d) 严格执行财务预算,合理使用专项资金; e) 严格按照财务管理制度要求程序报账,所有单据、凭证和账目规范齐全; f) 对固定资产、各类库存物资,应逐项逐件造册登记,建账立档,定期清点。	1.5		
4	6.2.5 安全管理 (3分)		6.2.5 养老机构应建立、实施并保持安全管理制度,包括但不限于: a) 按照 MZ/T 032—2012 中第 4 章的规定建立安全管理体系,建立健全各项安全管理制度。安全管理制度应包括但不限于:安全责任制度、安全教育制度、安全操作规范或规程、安全检查制度、事故处理与报告制度、突发事件应急预案、考核与奖惩制度; b) 突发事件应急管理符合 MZ/T 032—2012 中第 12 章的要求,明确应急管理部门及其责任,制定应急预案,应急预案内容包括但不限于:突发事件类型、组织机构、职责分工、处置原则、处理流程、工作要求; c) 突发事件类型包括但不限于:火灾、食物中毒、公共卫生事件、自然灾害、老年人自伤、跌倒、噎食、窒息、误吸、走失、烫伤; d) 发生意外或可能引发意外的过失行为后,按要求逐级上报,发生重大疫情,应及时向机构属地疾病预防控制机构报告; e) 特种设备安全管理符合 MZ/T 032—2012 中 5.4 的规定,应定期对设施设备进行维护和保养,特种设施设备应设置专人负责管理,定期进行检查,并经常	3		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	成熟度 系数 β	评价 得分
			资质的检验机构检验合格后使用； f) 设施设备安全管理应符合 MZ/T 032-2012 中第 5 章的规定，消防安全设施、器材，每年至少进行 1 次全面检测，确保完好有效； g) 应每半年至少开展 1 次消防演练和应急预案演练，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。			
5	6.2.6 后勤管理 (1.5 分)		养老机构应建立、实施并保持后勤管理制度，包括但不限于： a) 设施、设备及用品的购置，包括需求评估及采购计划管理、技术要求、验收要求、供方管理； b) 设施、设备及用品的储运，包括储运方式方法、库房管理、危化品储运要求； c) 安装调试的交付和验收； d) 设施、设备使用与维护保养要求； e) 设施、设备报废要求。	1.5		
6	6.2.7 评价与改进 (3 分)		养老机构应建立、实施并保持评价与改进制度，包括但不限于： a) 设立投诉受理部门，公开投诉电话和负责人电话； b) 建立投诉处理制度，明确投诉处理方式，及时、稳妥处理顾客投诉，记录档案保管完整； c) 对投诉事件做后续追踪，调查顾客对投诉处理的满意度； d) 定期听取老年人及相关第三方的建议和意见，采取设置意见箱、网上收集等方式收集信息； e) 定期开展机构内的服务质量检查与考核； f) 根据需要采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。每年开展不少于 1 次的自我检查，并形成检查报告； g) 每年开展不少于 1 次的服务满意度测评，向住院老年人或相关第三方发放满意度调查问卷，并形成分析报告； h) 根据需要邀请相关专家或第三方专业机构，对服务质量进行评价； i) 服务评价的内容包括但不限于：服务项目、服务质量、服务人员、服务满意度、工作记录和归档情况等；	3		

RB/T XXX—XXXX

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	成熟度 系数 β	评价 得分
			j) 通过召开工作例会、座谈会等相关会议，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定整改措施； k) 工作人员日常工作中发现问题应及时上报相关部门，及时制定整改措施。			
总分	15 分			15		

参考文献

- [1] GB/T 33168—2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求
 - [2] GB/T 33169—2016 社区老年人日间照料中心设施设备配置
 - [3] JGJ 450—2018 老年人照料设施建筑设计标准
 - [4] MZ 008—2001 老年人社会福利机构基本规范
 - [5] RB/T 301—2016 合格评定 服务认证技术通则
 - [6] RB/T 303—2016 养老服务认证技术导则
 - [7] RB/T 314—2017 合格评定服务认证模式选择与应用指南
 - [8] SB/T 10944—2012 居家养老服务规范
 - [9] 建标 144—2010 老年养护院建设标准
 - [10] DB11/T 148—2017 养老机构服务质量规范
 - [11] DB11/T 305—2014 养老机构老年人健康评估规范
 - [12] DB37/T 2719—2015 养老机构等级划分
 - [13] DB3305/T 36—2015 养老机构服务与管理规范
 - [14] DB4401/T 20—2019 养老机构管理规范
 - [15] 中国社会福利与养老服务协会团体标准《养老机构标准化建设质量评价规范》
-