

养老服务评估工作管理规范

Management specification for elderly care service evaluation

2024 - 05 - 13 发布

2024 - 07 - 13 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 评估机构要求	1
6 评估人员要求	2
7 评估类型	2
8 评估程序和要求	2
9 评价与改进	4

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：湖南华衡泽湘养老产业发展中心、湖南省民政厅。

本文件主要起草人：吴岚、吴舟、袁治、胡建新、刘娴、徐百炼、张华、郭如维。

养老服务评估工作管理规范

1 范围

本文件规定了养老服务评估工作的基本原则、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老年人能力的评估工作。

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/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
- GB/T 42195 老年人能力评估规范
- MZ/T 032 养老机构安全管理

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老服务评估 **elderly care service evaluation**

对养老机构的专项内容、老年人能力、养老服务需求和养老机构等级评定等内容进行第三方评估的活动。

4 基本原则

开展评估工作，应遵循独立、公正、科学、客观、保密、安全的原则。

5 评估机构要求

- 5.1 应依法登记注册，合法运营，经营范围包含养老服务评估。
- 5.2 应具有独立、固定、专用的场所，配置满足需求的设施设备。
- 5.3 应配备满足评估需要的机构管理人员、评估人员。
- 5.4 应制定管理制度并有效实施，管理制度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、投诉与监督制度等。
- 5.5 应按照国家相关规定，妥善保存评估档案。

6 评估人员要求

6.1 评估人员包括评估管理人员、专职或兼职评估专业人员。

6.2 评估人员应定期参加业务培训，提升评估知识及技能。

6.3 评估人员应符合下列要求：

- a) 评估管理人员应具有大专及以上学历，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。
- b) 开展养老机构评估工作的评估专业人员，应取得养老机构评估相应培训合格证明，并具备养老管理、养老服务、医疗、护理、社会工作等相关专业职业资格或技术职称。
- c) 开展老年人评估工作的评估专业人员，应取得老年人能力评估师职业技能等级证书。
- d) 评估人员应具有良好的职业道德，遵守评估工作规章制度。
- e) 评估人员应持有有效的健康证明。

7 评估类型

7.1 养老机构

7.1.1 等级评定

应按照委托方的要求，根据GB/T 37276的规定，对养老机构等级评定的相关内容进行评估。

7.1.2 专项评估

应按照委托方的要求，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、运营管理、服务质量、人才队伍建设及经营状况等相关内容进行专项评估。

7.2 老年人

7.2.1 老年人能力评估

应按照委托方的要求，根据GB/T 42195的规定，对老年人能力进行评估。

7.2.2 养老服务需求评估

应按照委托方的要求，结合老年人的健康状况、家庭照护能力、经济状况等信息，对老年人的养老服务需求进行评估。

8 评估程序和要求

8.1 评估程序

养老服务评估包括评估准备、评估实施、评估结果、申诉及复评、出具评估报告、评估材料归档等程序，评估程序见图1。

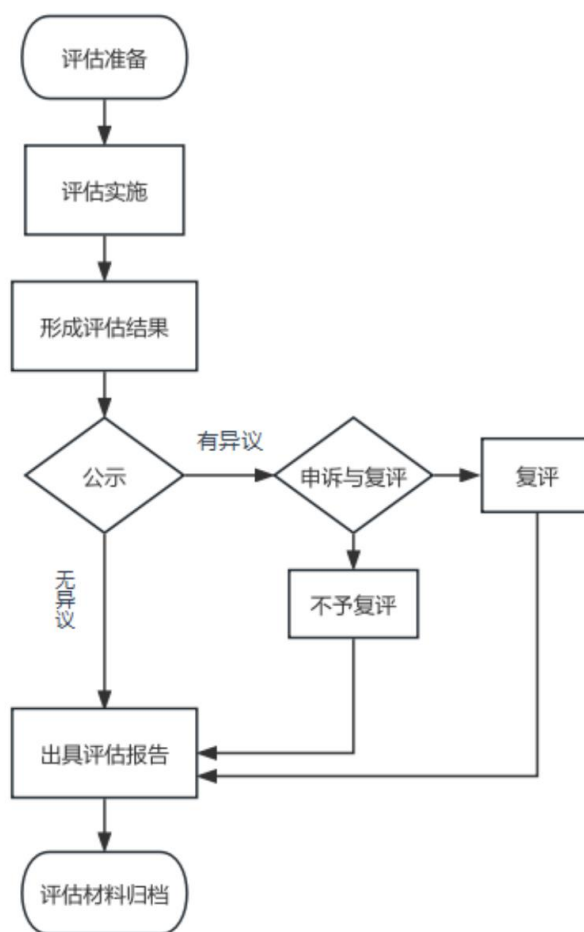


图1 养老服务评估程序

8.2 评估要求

8.2.1 评估准备

8.2.1.1 应与委托方明确开展评估的目的、要求和相关评估事宜。

8.2.1.2 应制定评估项目实施方案，内容包括但不限于：评估范围、评估内容、评估标准、实施时间、项目经费等。

8.2.1.3 应按照实施方案组建评估团队，并明确团队成员工作职责和分工。

8.2.1.4 评估团队成员与评估对象应无利害关系。

8.2.1.5 应在评估之前开展团队成员培训，统一评估标准、明确评估纪律。

8.2.2 评估实施

8.2.2.1 评估人员应按照实施方案和评估指标开展评估工作。

8.2.2.2 评估方式分为现场评估、线上评估、书面评估。

8.2.2.3 应按要求形成、收集、整理评估材料。

8.2.3 评估结果

8.2.3.1 应检查评估数据质量，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。

8.2.3.2 应汇总评估数据，形成评估结果。

8.2.3.3 应按照合同约定向委托方提交评估结果。

8.2.3.4 委托方对评估结果有异议时，应作出解释，必要时可重新进行评估。

8.2.4 申诉及复评

8.2.4.1 委托方可在一定范围公示评估结果。

8.2.4.2 收到对评估结果的异议或复评申请，委托方有权决定是否复评。

8.2.4.3 应按照委托方的要求，作出相应解释或按要求复评。

8.2.5 出具评估报告

8.2.5.1 应对照评估项目实施方案，出具评估报告。

8.2.5.2 评估报告包括但不限于评估工作概况、评估组织实施、评估结果及分析、工作建议等。

8.2.6 评估材料归档

8.2.6.1 养老服务评估机构在评估工作中形成的各种评估材料，应根据国家相关技术规范和委托方的约定进行整理、归档和保存。

8.2.6.2 评估材料包括但不限于：委托评估合同、评估项目实施方案、评估团队、评估日程、评估结果、评估报告。

9 评价与改进

9.1 养老服务评估机构应对评估服务质量定期进行自我评价或委托第三方评价。

9.2 养老服务评估机构应建立服务评价机制，听取委托方对评估工作的意见和建议，实施持续改进。