

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 69—2020

社区养老服务质量评价规范

Evaluation criterion for quality of community elderly care

地方标准信息服务平台

2020-07-29 发布

2020-09-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

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 质量评价的原则	2
5 质量评价的内容	2
6 质量评价的实施	3
附录 A (规范性附录) 社区养老服务质量评价和评价结论表	5
附录 B (资料性附录) 社区养老服务质量评价申请表	16

地方标准信息服务平台

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由深圳市民政局提出。

本标准由深圳市民政局归口。

本标准起草单位：深圳市民政局、深圳市社会福利协会、积谷标准化技术服务事务所（深圳）有限公司。

本标准主要起草人：赵冰、马恕凤、陶隽、徐美平、张伟、于琴琴、高仁杰、侯滔。

地方标准信息服务平台

社区养老服务质量评价规范

1 范围

本标准规定了社区养老服务质量评价的原则、质量评价的内容、质量评价的实施。

本标准适用于行业主管部门、第三方评价机构对深圳市内社区养老服务机构的的服务质量开展评价，社区养老服务机构可依据本标准进行自评。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅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（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

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 38600-2019 养老机构服务安全基本规范

JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 032-2012 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

社区养老服务 community elderly care

指面向社区老年人提供的支持性服务，是政府和社会力量依托社区，为社区老年人提供生活照料、长者助餐、医疗护理康复、精神慰藉和娱乐等方面服务的一种服务形式。

3.2

社区养老服务机构 community elderly service institution

经依法登记注册或备案，从事社区养老服务的组织、实施和管理的实体机构，包括社区日间照料中心、社区“嵌入式”养老服务机构。

3.3

服务对象 target client

接受社区养老服务的老年人。

3.4

服务人员 service staff

具有合法从业资质并依法从事养老服务的专职或兼职人员。

4 质量评价的原则

社区养老服务机构的質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质量信息和数据真实；
- 透明：应确保评价过程和评价结论向顾客、社区养老服务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的改进为目的，持续满足老年人的养老要求和期望。

5 质量评价的内容

5.1 质量评价指标构成及分值设定

社区养老机构质量评价指标由队伍建设、环境和设施设备、服务内容、机构管理、机构信誉构成（指标见附录A中表A.1，评估结论见附录A中表A.2），满分为1000分。其分值设定为：

- 队伍建设，满分为150分；
- 环境和设施设备，满分为270分；
- 机构管理，满分为200分；
- 服务内容，满分为280分；
- 机构信誉，满分为100分。

5.2 质量评分方法

质量评分采用综合评分法。第三方评价机构根据本办法要求采取实地检查、资料查验、问卷调查、重点抽查、随机抽查等多种方式开展，各评价人员应依据本办法要求独立评分，评价内容见附录A中的表A.1，综合平均分为社区养老服务質量评价最终得分。

5.3 质量评价结果

5.3.1 评价结果

质量评价结果采用等级制，划分为5个等级。从低到高依次为一级、二级、三级、四级、五级，分别用A、AA、AAA、AAAA、AAAAA表示。

5.3.2 评级规则

全市社区养老机构等级评定为不定期开展，每次等级评定有效期3年：

- 等级AAAAA应达到综合分数850分（含）以上，且每一项评价指标得分不低于该项总分的75%；
- 等级AAAA应达到综合分数750分（含）以上，且每一项评价指标得分不低于该项总分的65%；
- 等级AAA应达到综合分数650分（含）以上，且每一项评价指标得分不低于该项总分的55%；
- 等级AA应达到综合分数550分（含）以上，且每一项评价指标得分不低于该项总分的45%；
- 等级A应达到综合分数450分（含）以上，且每一项评价指标得分不低于该项总分的35%。

6 质量评价的实施

6.1 组织评价

质量评价采用社区养老机构申报、第三方评价、监督抽查的模式开展；评价过程中被评价机构的质量信息追溯期为12个月。

质量评价由第三方评价机构开展评定工作,任何单位和个人不得以等级评定名义向社区养老服务机构收取任何费用。

6.2 评价人员要求

第三方评价机构应为本项目配备专职的项目管理人员,应投入一支不少于5人的团队开展本项目,评价人员由以下人员组成:

- 从事一线养老照护服务5年及以上的工作人员;
- 从事养老服务管理5年及以上的管理人员;
- 从事医疗护理工作5年及以上的执业护士;
- 从事养老服务实务研究5年及以上的专家学者;
- 具有中级以上的专业技术职称的财会人员。

其中,从事一线养老照护服务5年及以上的工作人员至少1名;从事养老服务管理5年及以上的管理人员至少1名;具有中级以上的专业技术职称的财会人员至少1名。

6.3 基本条件

社区养老服务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;
- 应具有固定的经营场所,经依法登记注册或备案,从事社区养老服务的组织、实施和管理的实体机构;
- 提供餐饮服务的具有食品经营许可证,提供其他须经许可的服务,均应具有相应资质;
- 使用特种设备,具有特种设备使用登记证;
- 申请评定的社区养老服务机构应持续运行一年以上;
- 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;
- 近三年内无重大安全事件或卫生事件,无重大违法记录,未被列入经营异常名录或黑名单,信用信息正常,评价周期内未出现安全事故。

6.4 质量评价的程序

6.4.1 社区养老服务机构自评/自愿申报

遵循自愿申报原则,社区养老服务机构(申请机构)对照本标准要求自查自评(指标见附录A中表A.1),出具年度自评报告和满意度调查报告,提供第三方审计的年度财务报告或年度财务报表,根据本标准认为符合要求的,可向第三方评价机构提出申请(申请表可参考附录B中表B.1),并提交相关材料。

6.4.2 第三方评价机构的评价程序及要求

第三方评价机构的评价程序及要求如下:

- 第三方评价机构对于社区养老服务机构自评的情况进行资格审核并确定参加评价资格;
- 第三方评价机构制定评价计划、成立评价小组、进行评价准备、组织实施评价;
- 资格审查通过后,第三方评价机构应通知社区养老服务机构进行现场评价的时间和具体要求;
- 根据本标准的要求采取实地检查、资料查验、问卷调查、重点抽查、随机抽查等方式进行评价活动;
- 第三方评价机构出具评价结果,并将现场评价的所有文件汇总存档。

6.4.3 评定终止

第三方评价机构在评定过程中发现社区养老服务机构有下列情形之一的,应终止评价活动:

- 未满足本标准6.3条相关内容的；
- 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；
- 评定中无正当理由不配合或干扰评价工作行为的。

6.4.4 等级提升

等级认定满一年的社区养老服务机构为获得更高等级，可在获评等级有效期内，重新申请等级评定，其评价程序与首次评价相同。

6.4.5 年度监督

第三方评价机构对已获质量评价的社区养老服务机构不定期进行复核，如存在发生重大安全事件（故）、医疗事件（故）；企业、社会组织年检不合格；经营列入异常名录或黑名单；违法违规行为的，取消其资格并收回相应证书和牌匾，并在相关网站上进行公示。

不参加年度监督的社区养老服务机构视同自动放弃，由第三方评价机构收回证书和牌匾并公示。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(规范性附录)
社区养老服务质量评价计分和评价结论表

表A.1 给出了社区养老服务质量评价的内容与计分规则。

表 A.1 社区养老服务质量评价计分表

机构名称:		评价人:		综合得分:	
评价内容	评价要求	单项分值	得分	改进建议	
基本条件 (否定项)	机构经依法登记注册或备案,具有固定的经营场所,具有房产证明或租赁使用证明,具有合法的经营资质和相关资质证书等	10		该项不满足,不予评价	
	近三年内无重大安全事件或卫生事件,无重大违法记录,未被列入经营异常名录或黑名单,未受到同级或上级行政部门通报批评或处罚				
	使用特种设备,具有特种设备使用登记证;提供其他须经许可的服务,均应具有相应资质				
队伍建设 (150分)	机构最高管理者或负责人应具有大专以上学历或5年以上相关领域的管理经验	10			
	机构应有清晰的组织架构图,明确的部门及岗位职责说明书;制定明确的人力资源管理制度,涉及员工的招聘、培训、督导、考核、激励、解聘、晋升和申诉等;建立员工花名册;在服务场所明显位置张贴工作人员照片和职责分工	25			
	服务人员具有良好的职业道德、语言规范、仪表端庄、举止文明、尊老敬老;在工作时间内应分类统一着装,持证上岗	10			
	服务人员健康状况良好,年龄在18周岁以上,60周岁以下,无精神病史和各类传染病,提供健康合格证明	15			
	服务人员应持有社会工作、安全管理员、养老护理员、护理学等其中一项初级及以上相关有效的职业资格或职业技能等级认定证书;应能掌握相应的适合技能	10			
	配备专职康复师、营养师、社会工作者或心理咨询师,提供社保缴纳证明材料	10			
	专业技术(技能)人员应符合GB/T 29353-2012中5.2的规定,如餐饮从业人员、电工、会计、工程师等	10			
	建立各类专业技术人员的技术档案,定期参加继续教育	5			
	每年开展不少于10次以上志愿助老活动,有志愿者活动记录	10			
	建立并落实内部培训制度和年度培训计划,开展岗前培训、定期在岗培训。其中新员工在上岗前,接受≥10学时的岗前培训,专业人员和服务人员每年在岗培训≥15学时,有相关培训记录及考核	15			
	建立月度考核制度,有岗位考核细则;对服务质量每月进行1次岗位考核,考核情况进行记录汇总分析,并落实改进措施,每半年不少于一次服务质量改进会,落实相关记录和改进措施	20			
每月定期组织工作人员会议,进行工作总结,指导工作开展,提供会议纪要记录	10				

表 A.1 社区养老服务质量评价计分表（续）

环境和设施设备 (270分)	公共标识	场地内应设置完整、连贯、清晰、简明的标识系统，应符合 GB/T 10001.1 的要求。市、区对统一标识系统有要求的，应按要求执行	5		
	建筑场所	社区老年人建筑设施应符合 JGJ 450-2018 中相关要求，场所配备膳食供应、休息、保健康复、文化娱乐等服务用房或场地及附属设施，且独立分区	10		
		配备包括供电、制冷、供暖、排水、污水处理、垃圾及污物收集等服务设施；供老年人使用的建筑物出入口均应有明确规划出入的紧急送医通道；供老年人使用的交通空间的主要位置两侧应设连续扶手	6		
		老年人用房门净宽不应小于 90cm，走道净宽不应小于 180cm，每间休息室使用面积不应小于 4.00 m ² /人	5		
		建筑场所建筑面积小于 750 m ² ，且床位设置不少于 5 床	20	5	
		建筑场所建筑面积 (S)，750 m ² ≤ S ≤ 1085 m ² ，且床位设置不少于 10 床		10	
		建筑场所建筑面积 (S)，1085 m ² < S ≤ 1600 m ² ，且床位设置不少于 20 床		15	
		建筑场所建筑面积大于 1600 m ² ，且床位设置不少于 30 床		20	
		用房设置	设置老年人用房应符合 JGJ 450-2018 中 5.1.8 的规定，包括生活用房、医疗保健用房、公共活动用房	5	
	生活用房设置休息室、卫生间、沐浴间、公共餐厅		5		
	医疗保健用房设置保健室、康复室、心理疏导室（依托医疗机构提供相应服务的同等得分）		5		
	公共活动用房设置棋牌室、阅览室、网络室、书画室、健身室、教室、多功能厅		5		
	有室外活动场所，且面积不少于 100 m ²		5		
	设置公共接待区并配备桌椅、纸笔、相关服务介绍材料等		5		
	设置办公场所并配备办公桌椅、计算机、电话等办公设施		5		
	设置登记、会议、档案、备品等独立区域		5		
	托养区	居住用房内宜留有轮椅回转空间，床边应留有护理、急救操作空间	5		
		有制冷、供暖设备，配备老年人休息设备（床、沙发椅等），环境优雅，舒适	5		
		设有储物空间，储物空间高度便于老年人拿取	2		
	长者助餐设施	具备天然采光和自然通风条件	2		
室内清洁、干净、整齐，地面防滑		2			
餐位数能满足老年人的总人数，且数量不小于 20 张		5			
应使用可移动、可托手、牢固稳定的单人座椅		4			

表 A.1 社区养老服务质量评价计分表（续）

环境和设施设备 (270分)	长者助餐设施	布置能满足送餐车进出，提供送餐到位的服务，并为护理人员留有分餐、助餐空间；当采用柜台式售饭方式时，设有无障碍服务柜台	5		
		设备数量应满足老年人基本生活需求（冰箱、冰柜、保温设备、消毒设备、餐桌椅、场地扶手）	5		
		设立符合深圳市民政局相关要求和标准的长者食堂（饭堂），且对外开放，服务范围覆盖社区或周边老年人	6		
	公共卫生间和浴室	供老年人使用的卫生间与老年人卧室应邻近布置，供老年人使用的卫生间应至少配置坐便器、洗浴器、洗面器三件卫生洁具	5		
		浴盆和坐便器旁应安装扶手，淋浴位置应至少在一侧墙面安装扶手，并设置坐姿淋浴的装置	4		
		公用沐浴间内应配备老年人使用的浴槽（床）或洗澡机等助浴设施，并应留有助浴空间	4		
		老年人专用浴室、公用沐浴间均应附设无障碍厕位	4		
	医疗保健用房	保健室、康复室、心理疏导室的地面应平整、表面材料应具弹性，房间平面布局应适应不同康复设施的使用要求	4		
		设置医务室、护理站等医疗机构的，需符合医疗机构基本标准并取得相关许可，同时遵守《执业医师法》、《医疗机构管理条例》、《护士条例》等法律规定及有关规定。	6		
	公共活动用房	应有良好的天然采光与自然通风条件，东西向开窗时应采取有效的遮阳措施	4		
		活动室应避免对老年人卧室产生干扰，平面及空间形式应适合老年人活动需求，并应满足多功能使用的要求	4		
		活动室有适合老年人休闲的棋牌、老年教育、书籍、报刊杂志等	4		
		配备电视等其他娱乐设施	4		
		室内有供老年人用于开展棋牌娱乐的区域，配备棋牌、座椅等设备，设备齐全完好	4		
		室内有供老年人用于开展书法、绘画活动的区域，配备笔、书法用纸、绘画用纸、桌椅等用具和设备，且齐全完好	4		
		室内有供老年人开展音乐活动的区域，该区域有做吸音处理，配备音响装置、座椅设备，设备齐全完好，提供的音像资料符合老年人的特点	4		
		室内有供老年人开展舞蹈活动的区域，该区域有做吸音处理，地面材料防滑防震，配备音响等设备，设备齐全完好	4		
室内有供老年人开展网络活动的区域，配备电脑桌椅、电脑等设备，开通网络，设备齐全完好	4				

表 A.1 社区养老服务质量评价计分表（续）

环境和设施设备 (270分)	公共活动用房	室内有供老年人锻炼的区域, 配备健身器材等设备, 设备完好	4		
		室内有供老年人开展讲座、观看影视等活动的多功能厅, 多功能厅有做吸音处理, 配备影像装置、桌椅等设备, 且设备完好	4		
		有供老年人其他活动的区域及配备所需的设备, 设备完好	4		
		多功能厅宜设置在建筑首层, 室内地面应平整并设休息座椅, 墙面和顶棚宜做吸声处理, 并应邻近设置公用卫生间及储藏间	4		
	室外活动场所	室外活动场地表面应平整, 排水畅通, 采取防滑措施	4		
		室外活动场地设置有健身运动器材和休息座椅	4		
		场地内有景观环境和园林绿化设计	4		
	出入口	设置两个或以上出入口	4		
		主要出入口门厅应符合 JGJ 450-2018 中 5.6.2 的规定, 设置休息座椅和无障碍休息区, 并设置通往各功能空间及设施的标识指示牌	4		
		出入口内外及平台应设置安全照明	4		
		出入口的门采用向外开启平开门(设闭门器)或电动感应平移门	4		
		出入口附近宜设安全监控设备终端和呼叫按钮	4		
	走廊	公用走廊内部以及与相邻空间的地面应平整无高差, 不应设置门槛; 走廊地面应选择耐蜡、防滑、防反射的材料	4		
		墙面应设置明确的标识, 说明楼层、房间号及疏散方向等信息, 不同楼层的墙面宜通过颜色或字体、图形变化进行区别以增强识别性	4		
	楼梯	楼梯间应便于老年人通行, 不应采用扇形踏步, 不应在楼梯平台区内设置踏步	4		
		踏步前缘应相互平行等距, 踏面下方不得透空	4		
		楼梯踏步与走廊地面对接处应用不同颜色区分, 并应设有提示照明	4		
		楼梯应设双侧扶手	4		
	电梯	轿厢内壁周边应设有安全扶手和监控及对讲系统	4		
		电梯门应采用缓慢关闭程序设定或加装感应装置	4		
机构管理 (200分)	安全管理	根据 GB 38600-2019 中相关要求, 建立健全安全管理体系, 设立安全管理部门, 指定安全管理人员并明确职责; 建立安全管理制度并完善出现过失行为或意外的上报制度, 做好风险评估和服务防护工作	5		
		根据 MZ/T 032-2012 中相关要求, 确保消防、电气、燃气、特种设备、健身器材、建筑设施、安全标志、监控设备等设施设备的安全要求; 配备消防器材、应急照明灯、地位照明灯、消防自动报警系、独立烟感器、消防过滤式自救呼吸器、防火毯等	10		

表 A.1 社区养老服务质量评价计分表（续）

机构管理 (200分)	安全管理	符合《中华人民共和国食品安全法》、《深圳经济特区食品安全监督条例》相关要求，建立健全的食品安全管理制度，采取有效的管理措施，保证食品安全， 1、亮证经营：公示栏齐全；明厨亮灶 2、食品、食品添加剂、食品相关产品采购索证一览表； 3、实行食品原料、食品添加剂、食品辅助产品台账记录； 4、建立食品安全管理制度，并有制度相关记录（1）食品安全综合检查记录；（2）食品留样记录；（3）配餐间、专间空气消毒记录；（4）餐具清洗消毒记录；（5）食品添加剂使用记录 5、食品安全培训记录 6、投诉记录 7、消杀记录 8、餐厨回收记录 10、健康管理及晨检记录等相关纪录	6		
		建立安全教育和培训制度，提供相关纪录	5		
		建立医疗护理安全管理制度，对护理照料、医疗等重点安全问题进行监控，同时接受卫生部门定期的监督检查	5		
		建立人身安全管理制度，对生活照料、日常管理、服务活动中涉及到的有关人身安全问题进行安全评价，并实施有效监控和防范	5		
		康复设备与器材定时保养及维修，更换或淘汰，康复设备应在康复治疗师或机构负责人测试正常后签字确认方可使用；相关文化娱乐设施设备应及时维修定期保养，保证老年人安全使用	6		
		建立各类信息、档案资料保管制度，不外泄服务对象个人隐私，并配备专（兼）职人员管理人员	5		
		建立突发事件应急管理应符合 MZ/T 032-2012 中第 12 章规定，确立应急管理岗位及责任，完善突发事件监测与预警、报告、信息发布与应急处置制度	5		
		监控系统能不间断录像且保持 15 天以上，记录监控机房有专人值守	5		
	信息档案管理	为服务对象建立动态档案，档案包括服务申请表、个人信息、健康状况、老年人照顾需求等级评定报告（能力评估报告）、服务方案、服务协议、服务情况及家庭居住情况和子女或监护人的联系方式等其他相关资料；服务对象建档率 100%，并定期更新	10		
		拥有智慧化、智能化的服务和管理系统（如：评估系统、OA 管理系统等），提供相关信息统计或数据报表	10		
		提供从业人员每年的体检记录（为工作人员安排健康体检）	6		

表 A.1 社区养老服务质量评价计分表（续）

机构管理 (200分)	信息档案管理	有服务运行管理情况记录，记录规范、及时准确，签章完整	6				
	行政管理	有服务对象及服务项目满意度或意见反馈的统计、分析和反馈资料	6				
		内部机构设置合理，有明显的业务范围和职责，重要岗位责任内容上墙公示（如：护理、财会管理）	5				
		有行政管理、医疗护理、康复治疗、财务管理、档案管理、后勤保障和消防安全等规章制度	5				
		有中长期发展规划、年度工作实施计划、年度总结等资料	5				
		服务机构与工作人员劳动合同或劳动协议，合同签订率达100%以上，保证员工的基本福利待遇，且为员工缴纳社会保险和住房公积金，且近年内未发生行政处罚或劳动纠纷事件	10				
		机构为从业人员购买综合责任险或商业保险	8				
		业务管理	机构应在服务场所明显位置，公示服务信息（内容、时间、收费、联系方式、人员守则和投诉渠道等基本信息），服务项目、服务承诺、服务申请流程等内容	10			
	应定期进行客户需求调查，了解并掌握辖区内服务需求的老年人数据，每年不少于2次开展服务推介会，介绍服务政策、积极拓展新服务对象		6				
	尊重服务对象的独特性，实行个案管理方案和记录；服务对象有重要的社会家庭变化、服务范围调整时有相应记录		5				
	物资设备管理制度健全，有完善的采购、验收、入库、发放手续，账实相符，每年根据需要添置更新部分设备		5				
	严格执行捐赠规定，有完善的捐赠接收和使用制度		5				
	建立各项服务的质量要求；建立服务工作规范，明确服务工作内容、工作流程及服务方法		5				
	定期进行监督检查，并记录检查结果，包括内容、时间、地点、人员、落实情况等信息		5				
	提供年度财务审计报告；提供企业年检和社会组织年检合格报告		10				
	积极整合社会资源、调动服务对象家属、亲友、邻居及志愿者参与服务，积极发掘社会资源，吸引非政府资金参与开展社区为老服务；有为激励社会公众、志愿者、专职服务人员等建立的各项激励机制		6				
	定期询问服务对象等形式听取服务对象的意见和建议，服务对象提出的合理意见和建议能及时研究采纳，改进工作；每年开展服务满意度调查不少于2次		10				
	服务终止时，机构应通知第三方协助办理手续，并与老年人和相关第三方进行财务交接（退还押金、结清费用、物品交接清单无误，签字确认）		5				
	服务内容 (280分)		接送服务	为老年人提供定点接送服务，做到准时准点	5		

表 A.1 社区养老服务质量评价计分表（续）

服务内容 (280分)	接送服务	接送服务过程注意老年人安全,携带好必备的物品、药品,保证安全,防止意外发生	5		
	生活照料 服务	七知道:知道每位老年人的姓名、个人生活照料的重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况、使用药品治疗情况、精神心理情况	5		
		生活照料应符合GB/T 29353-2012及GB/T 35796-2017中相关要求,提供协助老人洗漱、洗脸、洗手、洗头、洗脚、沐浴、擦身、修剪指(趾)甲、剃须、整理仪表仪容等服务内容	5		
		排泄照料:及时协助老年人如厕,及时清理呕吐等污物	5		
		提供休息服务,配备与老年人数量相应的床、沙发椅、卫生的被褥和枕头	4		
		服务人数 ≥ 10 人,得3分;服务人数 ≥ 20 人,得6分;服务人数 ≥ 30 人,得9分;服务人数 ≥ 50 人以上,得12分	12		
	长者助餐 服务	根据老年人的健康状况和疾病要求,服务开展前对服务对象进行评估,针对特殊老年人(如糖尿病、高血脂、高血压、冠心病、肥胖症、脂肪肝、有吞咽困难)在营养师和专业人员指导下为老年人提供流质、半流质、低糖、低盐、低嘌呤等老年慢性病的饮食营养指导工作;提供个性化的保健膳食服务	6		
		为老年人提供集中用餐服务,运输工具保持清洁卫生,密封保温,餐具做到每餐消毒,提供的食品必须有索证索票资质证明,保持新鲜,烹饪食品煮熟煮透,确保食品安全	5		
		助餐服务应符合 GB/T 35796-2017 中 5.3.2.1 的规定,每周对老年人食谱内容进行调整,向老年人公布并存档。	6		
		1. 食品、食品添加剂、食品相关产品采购索证一览表; 2. 食品及原料、食品添加剂、食品相关产品进货索证台账登记本; 3. 其它食品安全管理记录(1) 食品安全综合检查记录;(2) 食品留样记录;(3) 专间消毒记录;(4) 餐具清洗消毒记录;(5) 食品添加剂使用台账	8		
		机构应提供食品供应商《食品经营许可证》和食品出厂检验合格证或其他相关证明,原材料外包装标识要求的要按照外包装标识的条件和要求规范存放,并定期检查,无变质过期食品	4		
		日均服务人次 ≥ 10 人,得3分;日均服务人次 ≥ 20 人,得6分;日均服务人次 ≥ 30 人,得9分;日均服务人次 ≥ 50 人以上,得12分	12		
	康复护理 服务	对老年人异常生命体征、病情变化、特殊心理变化、重要的社会家庭变化、服务范围调整的记录应根据服务对象特点,客观如实记录,记录时间应具体到分钟。对老年人身体、生理、心理如实记录,记录时间应具体到分钟,建立康复档案,一人一档	6		

表 A.1 社区养老服务质量评价计分表（续）

服务内容 (280分)	康复护理 服务	提供康复功能评定,有评定结果,有根据评定结果制定相适应的康复方案/计划;正确执行医嘱,康复辅助过程中注意观察老年人的身体适应情况,保证安全	5		
		提供康复服务内容,包括但不限于(肢体康复服务、康复护理服务、认知障碍康复服务、康复咨询服务)	5		
		根据康复方案和计划,配合医护人员帮助特殊老年人进行各项肢体、康复活动,协助老年人正确使用康复、保健仪器,并保证安全,有记录	6		
		协议对象服务人数 ≥ 5 ,得3分;协议对象服务人数 ≥ 15 ,得6分;协议对象服务人数 ≥ 25 ,得9分	9		
	医疗保健 服务	提供以下服务内容,每项2分,共12分 1、为服务对象提供健康咨询、饮食咨询、营养指导、锻炼指导、活动指导 2、参与服务对象健康档案、检验结果等资料,在签约年度内为服务对象提供一次危险因素、健康状况等评估服务 3、为服务对象制定个性化健康管理计划 4、通过电话、网络等多种预约方式,为服务对象提供疾病诊疗和健康管理预约服务 5、指因病情需要的服务对象进行转诊 6、提供社区义诊服务	12		
		医疗协助服务:遵照医嘱及时提醒和监督老年人按时服药、陪同就医或根据老年人的需要与医生保持密切联系;有计划、有措施、有记录开展健康教育指导和慢性病管理,协助开展医疗辅助性工作,能正确测量血压、体温、脉搏、呼吸和血糖等	5		
		为65岁以上老年人每年提供1次,包括常规体格检查、血常规、尿常规、肝功能、肾功能、空腹血糖和心电图检测等健康项目的体检服务	8		
		开展健康宣教、保健知识讲座、保健学习及相关小组活动;根据老年人身体状况及实际需求制定有针对性的预防疾病方案,提供老年病的基本知识及基础性防治技术的培训讲座,有相关记录	10		
		按相关规定和要求取得医保定点医疗机构资格;建立家庭床位或家庭医生签约 ≥ 10 张/人	10		
		有提供心理/精神支持服务的环境、设施与设备	5		
		对需要心理/精神支持服务的老年人定期进行评估,有记录和防范措施	5		
	心理/精 神慰藉	制定心理/精神支持服务危机处理程序,通过评估,及时发现心理问题,有处理措施并有记录	5		
		与老年人进行谈心、交流,了解其精神需求;组织服务对象与家属、亲友共同参加集体活动,并有相应记录	6		

表 A.1 社区养老服务质量评价计分表（续）

服务内容 (280分)	心理/精神慰藉	根据老年人心理特点,观察老年人的情绪变化并通过谈心交流等方式及时调节老年人的心理状态;服务对象生日及传统节日有组织活动,有相关记录	8		
		及时为有需要的服务对象提供转介服务(如医疗护理、残疾康复、法律援助、入住养老机构等),有相关记录;开展精神慰藉服务过程中尊重并保护老年人的隐私	5		
	文化娱乐服务	活动场所工作日每天需开放6小时以上	5		
		合理安排活动时长、频率,活动场地有详细的活动安排表,开展的文化娱乐活动≥6项。如:阅览、书法、绘画、音乐、棋牌、歌舞	8		
		制定符合老年人心理特点及学习需求的教学计划,详细、有系统的课程安排;定期组织老年人参观、健身、助残、课堂等活动	6		
		协助老年人到户外活动,携带好必备物品、药品,保证安全	4		
		开展老年大学、老年教育、老年培训等提升老年人能力的文化娱乐活动应符合 GB/T 29353-2012 中 8.7.2 的规定;每年至少1次作品展示活动,展示学习成果,组织交流学习,有记录	8		
		积极推荐学员的作品、节目,对外参赛,体现学员学习成效,并有获奖	6		
	安全援助服务	“呼叫器、求助门铃、红外感应器”等安全防护器材应符合国家相关规定,质量完好率达100%;其功能应符合老年人的特点和需求	7		
		收到服务对象求救信号后及时采取相应措施,必要时立即通知其家属、监护人或第一联络人	4		
	转介服务	利用社会资源,依托现代科技手段,建立信息服务平台,为服务对象提供转介服务。如转介家政、餐饮、助浴、理发、代办、接送、咨询、陪伴、维修、洗涤、无障碍设施改造、辅具配置、入住养老机构等服务,有转介机制和转介记录	5		
	法律援助服务	利用社会资源为服务对象提供法律咨询、维护权益服务	5		
	慈善援助	针对生活无来源或家庭困难的服务对象,与民政部门、慈善机构等相关部门联系给予救助和帮扶	5		
	满意率 (现场抽样不低5%)	服务对象和家属/监护人满意率≥80%	25	5	
		服务对象和家属/监护人满意率≥85%		10	
		服务对象和家属/监护人满意率≥90%		20	
服务对象和家属/监护人满意率≥95%		25			

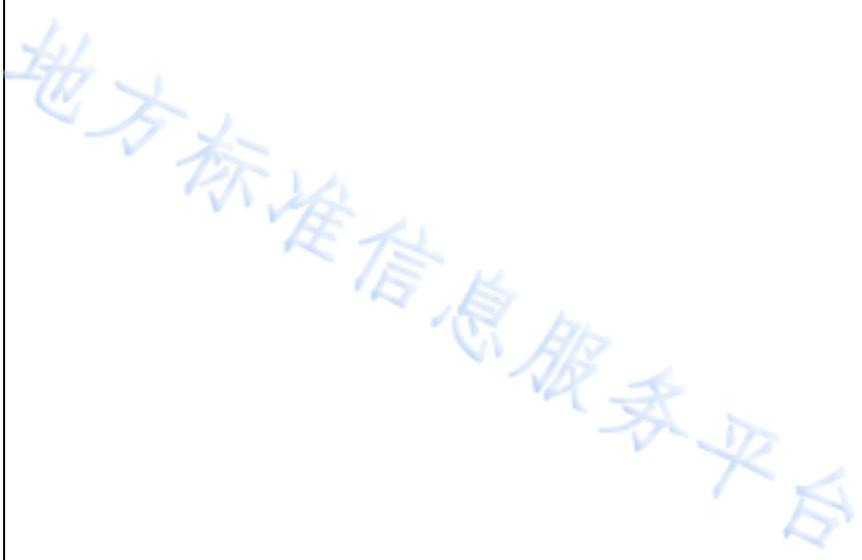
表 A.1 社区养老服务质量评价计分表（续）

机构信誉 (100分)	申请机构成为国家、省或市级的标准试点单位，建立了完善的服务标准体系，且内容包括：服务提供、服务保障、评价监督与改进等方面；申请机构参与深圳社区养老行业类标准制修订的且正式发布的；建言献策被政府部门采纳，提供相关记录等	25		
	获得区级荣誉	10		
	获得市级荣誉	10		
	获得省级荣誉	10		
	获得国家级荣誉	20		
	市级媒体有业务相关宣传报道，或同等级别的带动示范作用	10		
	省级以上媒体有业务相关宣传报道，或同等级别的带动示范作用	15		
注：专业服务人员指在职、兼职或退休的各类医务人员、健康管理师、心理咨询师、公共营养师、康复医学治疗师、社会工作者等具有专业知识和技能的服务人员。				

地方标准信息服务平台

表 A.2 给出了评价等级、建议改进项等内容的填写格式。

表 A.2 评价结论表

申请机构		负责人		职务	
评价时间		评价得分			
评价等级					
评价专家组人员名单					
专家组	姓名	单位名称	职称/职务	电话	签字
组长					
小组成员					
建议改进项					

附录 B
(资料性附录)
社区养老服务质量评价申请表

表 B.1 社区养老服务质量评价申请表

社区养老服务质量评价
申请表

机构名称 _____ (盖章)

联系人 _____

联系电话 _____

申请日期 _____

地方标准信息服务平台

表 B.1 社区养老服务质量评价申请表（续）

机构名称			
法定代表人		机构地址	(省)市 区
服务人员(含专兼职)人数			
机构自我评价情况和结论			
申请机构意见	<p style="text-align: right;">签字(盖章):</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		