

DB4403

深圳市地方标准

DB44/ 03T —2020

医养结合质量评价规范

Standard for Quality Evaluation of the combination of Medical and
elderly care

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(送审稿)

(本稿完成日期：2020-8-13)

xxxx-xx-xx 发布

xxxx-xx-xx 实施

深圳市市场监督管理局

发布

目 次

前 言 I

引 言 I

1 范围 2

2 规范性引用文件 2

3 术语和定义 2

4 医养结合机构类型划分 4

5 申请医养结合质量评价的条件和要求 5

6 医养结合质量评价活动的实施与管理 7

附录 A （规范性附录） 申请医养结合质量评价的条件和要求..... 10

附录 B （规范性附录） 医养结合质量评价指标与分值..... 17

附录 C （规范性附录） 顾客满意度调查内容与分值..... 19

参考文献 23

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由深圳市卫生健康委员会、深圳市民政局提出。

本标准由深圳市卫生健康委员会归口。

本标准主要起草单位：深圳市罗湖区人民医院、深圳市罗湖区人民医院老年病分院、积谷标准化技术服务事务所（深圳）有限公司、深圳市社会福利协会、深圳市罗湖区鹤年居家养老服务中心、生命树健康管理集团有限责任公司、深圳华信公共服务评估中心（有限合伙）。

本标准主要起草人：邱传旭、朱飞奇、张 伟、于琴琴、钟小珍、王莹雪、王淑华、常海鸥、黎文娟、彭碧银、高仁杰、侯滔、卜敬浩、田小苹。

引 言

随着老年人口的持续快速增长，深圳市老年人口呈现出密度高、候鸟型、高龄化、空巢化等特征，失能、部分失能的老年人口大幅增加。老年人对医疗卫生服务和生活照料服务需求叠加的趋势越来越显著，健康养老服务需求日益强劲，目前有限的医疗卫生和养老服务资源以及彼此相对独立的服务体系远远不能满足老年人的需要，迫切需要为老年人提供医养结合服务。医养结合服务是社会各界普遍关注的重大民生问题，是积极应对人口老龄化的长久之计，是经济发展新常态下重要的经济增长点。

医养结合的服务质量直接关系到入住服务对象的切身利益，直接关系到医养结合机构的生存与发展，直接关系到社会对政府监管工作的满意度。党和政府高度重视医养结合服务质量问题，2016年12月，习近平总书记在中央财经领导小组第14次会议上发表重要讲话，要求加快建立全国统一的养老服务质量和评价体系。2017年3月，民政部、原质检总局、国家标准委等部门联合启动养老院服务质量建设专项行动，将质量提升到战略高度。2019年11月，《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》指出，积极应对人口老龄化，加快建设居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系。

由于缺乏统一的医养结合质量评价标准，开展医养结合服务工作缺乏规范化引导，社会对医养结合质量评价也缺乏依据。因此，本标准的制定一是填补了医养结合质量评价标准的空白，为医养结合服务工作质量的全面评价提供了技术依据手段，有利于开展客观、公正、透明的评价，有利于引导机构提供优质服务；二是增强了医养结合服务质量的透明度，方便老年人及其家庭选择到适宜的服务机构，有利于更好地维护老年人合法权益，增强老年人幸福感和获得感。

医养结合质量评价规范

1 范围

本标准规定了医养结合机构的类型划分、质量等级与标志、申请质量评价的条件和要求、质量评价活动的实施与管理。

本标准适用于医养结合机构的服务质量评价。

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（包括所有的修改版）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 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范
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
JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准
WS 218-2002 卫生机构（组织）分类与代码
WS 308—2009 医疗结构消防安全管理
WS/T 484-2015 老年人健康管理技术规范
WS/T 536-2017 卫生标准跟踪评价工作指南
MZ/T 039 老年人能力评估
MZ/T 032-2012 养老机构安全管理
WS/T 592-2018 医院感染预防与控制评价规范
MZ/T 133—2019 养老机构顾客满意度测评
SZDB/Z 231-2017 医养融合服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医养结合机构 Medical and elderly care institution

指医疗卫生与养老服务有机协同，服务资源相互结合，兼具医疗卫生和养老服务能力的服务机构。依据是否同时兼具医疗卫生和养老服务资质划分为医养结合(融合)型机构和医养结合服务型机构两类。

3.2

质量等级 quality rank

在综合考察医养结合机构环境感受、设施设备、运营管理、服务内容、顾客满意、员工满意的基础上作出的质量控制分级，质量等级越高服务机构的可靠性水平越高，服务能力也越强。

3.3

医疗机构 medical institution

指依法定程序设立的从事疾病诊断、治疗活动的卫生机构。

3.4

养老机构 the aged institution

指依法定程序设立的为老年人提供饮食起居照料、清洁卫生、健康教育和文体娱乐活动等综合性服务机构。

3.5

社区养老服务机构 community elderly service institution

运营管理社区老年人日间照料中心、托养所、长者家园、颐康之家等老年人日间照料设施，为社区内老年人提供膳食供应、生活照料、保健康复、精神文化、休闲娱乐、教育咨询等日间服务的养老服务组织。

注：参照并改写JGJ 450-2018，术语2.0.3和GB/T 33168-2016，定义3.1。

3.6

责任事故 liability accident

在服务机构的设施、场所内，因管理失职或操作不当，导致严重人身伤害及财产损失的事故。

注：包括但不限于侮辱、虐待、走失、食物中毒、火灾等情形。

3.7

机构入住率 occupancy rate

入住的老年人总数与服务机构内床位总数的比例（%）。

3.8

评估机构 assessment institution

经医养结合服务主管部门委托产生，开展服务机构质量评价活动的第三方专业服务机构。

3.9

健康教育服务 health education service

为老年人提供疾病预防、营养指导、养生保健等方面的健康知识普及和专业健康咨询服务。

注：SZDB/Z 231-2017，定义3.7。

3.10

生活照料服务 life care service

为确保老年人享有舒适、清洁、安全的日常生活而提供的服务，范围包括卫生照料、起居照料等。

注：SZDB/Z 231-2017，定义3.8。

3.11

健康管理服务 health management service

为老年人建立健康档案，制定健康跟踪计划，提供健康评估、健康督导等服务。

注：SZDB/Z 231-2017，定义3.9。

3.12

疾病诊治服务 disease diagnosis and treatment service

由执业医师和护士为老年人提供常见病、慢性病等疾病的诊治、预防和急救服务。

注：SZDB/Z 231-2017，定义3.10。

3.13

委托服务 authorized service

受老年人及相关第三方委托办理托付事项的活动。

注：GB/T 37276-2018，定义3.6。

3.14

康复服务 rehabilitation service

采用科学方法、设施和设备，消除或减轻老年人身心、社会功能障碍，达到和保持老年人生理、智力、精神和社会功能的的活动。

注：GB/T 37276-2018，定义3.7。

3.15

居家上门服务 home care service

为居家老年人提供生活照料、膳食、清洁卫生、心理/精神支持等方面服务的活动。

注：GB/T 37276-2018，定义3.9。

3.16

安宁疗护服务 hospice service

为疾病终末期患者在临终前通过控制痛苦和不适症状，提供身体、心理、精神等方面的照护和人文关怀等服务，以提高生命质量，帮助患者舒适、安详、有尊严离世。

4 医养结合机构类型划分

4.1 一类机构

4.1.1 一类机构又称医养结合（融合）型机构，是指兼具医疗卫生和养老服务资质与能力的医疗机构或养老机构。

4.1.2 具有下列情形之一的，可认定为一类机构：

- 登记为同一法人，内设医疗机构持有《医疗机构执业许可证》（或医疗机构备案）的养老机构；
- 登记为同一法人，内设养老机构持有《养老机构设立许可证》（或养老机构备案）的医疗机构；
- 互无隶属关系的医疗机构和养老机构，是由同一主体（或投资方）在同一地点开办设立的，医疗机构能够长期为养老机构提供医疗卫生服务的或养老机构能够长期为医疗机构提供养老服务的。

4.2 二类机构

4.2.1 二类机构又称医养结合服务型机构，是指不兼具医疗卫生或养老服务资质，但基于契约服务关系建立的医疗卫生与养老服务业务协作机制，而兼具医疗卫生和养老服务能力的机构。

4.2.2 具有下列情形之一的，可认定为二类机构：

- 与医疗机构建立了业务协作机制，而兼具医疗卫生服务和养老服务能力的养老机构；
- 与养老机构或社区养老服务机构建立了业务协作机制，而兼具医疗卫生服务和养老服务能力的医疗机构；
- 与医疗机构建立了业务协作机制，而兼具医疗卫生服务和养老服务能力的社区养老服务机构。

5 申请医养结合质量评价的条件和要求

5.1 机构应具备以下有效执业证明

- 具有《营业执照》、《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》；
- 具有消防安全合格证明；
- 具有房产证明或租赁使用证明；
- 内设的餐饮服务机构须具有食品经营许可证；
- 具有医疗机构执业许可证（或医疗机构执业备案证明）或养老机构设立许可证（或养老机构设立备案证明），且内设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）或内设养老机构具有养老机构设立许可证（或养老机构设立备案证明）；

注：二类机构中社区养老服务机构无此项条件要求，但与其合作的医疗协作方必须具有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明。

- 使用的特种设备，具有特种设备使用登记证明；
- 提供其他须经许可的服务，具有相应资质。

5.2 工作人员应具备的相应要求或资质

- 院长、副院长（主任、副主任）具有大专及以上学历；

注：“主任、副主任”是指二类机构中的社区养老服务机构正、副职运营管理负责人。

- 养老护理员需经岗前培训合格后上岗，内容包括但不限于：服务理念、政策法规、服务管理技能。
- 医生持有医师资格证书和医师执业证书，且具有5年以上相关执业经验；
- 护士需持有护士执业证书，经过培训合格后上岗；
- 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；
- 特种设备管理人员具备相应上岗资质，定期培训；

注：“特种设备”是指对人身和财产安全有较大危险性的锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道、电梯、起重机械、场（厂）内专用机动车辆，以及法律、行政法规规定适用《中华人民共和国特种设备安全法》的其他特种设备。

- 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。

5.3 空间配置应满足以下要求

- 老人居室内床位平均可使用面积不应低于6平方米，单人居室使用面积不低于10平方米；
- 居室、卫生间、洗浴空间、出入口、门厅、走廊均应安装安全扶手；
- 老年人居室、卫生间、洗浴空间设置紧急呼叫装置或为老人配备可穿戴紧急呼叫设备；
- 主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍，能够满足轮椅、担架通行的需要，卫生间、洗浴空间无障碍，能满足轮椅通行的需要；

- 医务室使用面积应满足 JGJ 450-2018 中 5.4.1 的规定；
- 设置康复用房时，除应符合国家现行有关标准的规定外，还应符合：室内地面应平整，表面材料应具有防护性，房间平面布局应适应不同康复设施的使用要求，宜附设盥洗盆或盥洗槽；
- 老年人照料设施的文娱与健身用房总使用面积应满足 JGJ 450-2018 中 5.3.1 的规定；
- 设有关怀室（告别室），考虑民俗、传统文化需要，尊重民族习惯，体现人性、人道、关爱的特点，配备满足家属告别亡者需要的设施；
- 出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系统；
- 公共区域和老人居室应整洁地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味；
- 洗浴空间有包括但不限于防滑地面、安全扶手等安全防护措施，并留有助浴空间；
- 室内活动场所明亮、配置活动用品；
- 就餐空间桌椅牢固稳定；
- 设有接待空间；
- 公共区域设有明显的公共信息图形标志，并符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定。

5.4 运营管理应满足以下要求

- 申请质量评价前一年内无责任事故发生；
 - 按照 GB/T 35796-2017 中 6.1.1 或 SZDB/Z 231-2017 中 9.3 的要求建立基本管理制度，包括但不限于行政办公制度、人力资源管理制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤管理制度、评价与改进制度；
 - 按照 MZ/T 032-2012 中第 4 章或 SZDB/Z 231-2017 中 9.4 的规定建立安全管理体系；
 - 对机构内各项管理制度，并符合 GB 38600-2019 中第 7 章的规定，安全记录建档并留存；
 - 按照 SZDB/Z 231-2017 中 9.5 的规定建立应急预案；
 - 按照 WS/T 592-2018 中附录 A 中 A.3 的要求，加强院内感染监测；
 - 按照 WS/T 592-2018 中附录 A 中 A.4.1.1、A.4.1.2、A.4.1.3 及 A.5.1 的要求，明确基础性院内感染预防与控制措施，强化院内重点区域感染的预防管理要求；
 - 与所有入住的老人签订服务协议；
 - 建立老人入住档案与健康档案；
- 具体要求见附录 A。

5.5 提供服务应满足以下要求

- 提供服务项目与质量符合 GB/T 35796-2017 中第 5 章的规定；
- 每年对老年人身体能力状况进行综合评估，并根据评估结果制定照护计划，且建立健康档案；
- 组织老人开展健康体检，每年不少于 1 次，并对体检结果分析管理；
- 开展院内预防感染宣传服务，每年不少于 2 次；
- 入住老人 II 度及以上压疮新发生率低于 5%；

注：社区养老服务机构无此项条件要求。

- 每日至少组织 2 次适宜老人的活动。

具体要求见附录 A。

5.6 申请医养结合质量评价的其他要求

其他要求是指申请机构除满足本标准 5.1—5.4 相关要求外，应对照附录 A 中 A.2—A.6 相关要求评分，且分值达 80 分及以上，方可取得医养结合质量评价资格。

6 医养结合质量评价活动的实施与管理

6.1 评价原则

医养结合质量评价应遵循以下的原则：

- 独立性原则：独立性是评价过程公正性和评价结论客观性的基础。评价活动应由与被评机构无责任关系的人员实施，评价活动的行为和心态应摆脱偏见和利益冲突；
- 开放性原则：利益相关方适当的与及时的参与使他们的知识、观点和认知得以考虑，以利于全面、科学开展评价；
- 基于证据原则：基于客观数据和信息进行分析和评价所做出的决策将更有可能获得可信赖和反应实际结果；
- 风险思维原则：基于风险思维的评价方法将对质量评价的策划、实施和结果产生积极影响，可确保评价工作始终关注重点；
- 持续改进原则：通过评价，进行数据分析，总结经验，不断改进许可审查水平，提高工作质量。

6.2 质量评价指标构成及方法

6.2.1 评价指标

评价的指标由环境感受、设施设备、运营管理、服务内容、顾客满意 5 个分项，具体指标见附录 B。其中，顾客满意评价参照 GB/T 19038-2009 中相关模型和方法测评，具体指标见附录 C。

6.2.2 分值设定

分值由评价指标体系中附录A、附录B与附录C三个部分构成，其中附录A2-A6分值均为100分；附录B和附录C满分为1000分，具体分值定为：

- 环境感受，满分为120分；
- 设施设备，满分为130分；
- 运营管理，满分为150分；
- 服务内容，满分为500分；
- 顾客满意，满分为100分。

6.2.3 评价方法

质量评价采用综合评分法，是指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，各评价人员应依据附录 B、C 独立评分，综合平均分为医养结合服务质量评价最终得分。

评价机构在开展评价工作前，需根据附录 B 的一级指标列明对应的标准和要求，按照“优秀”、“良好”、“一般”、“较差”对指标体系中的指标层进行评定并计算得分。附录 C 总得分为三级指标项得分×权重。

6.3 质量等级设定与标志

6.3.1 等级划分

医养结合质量等级分为五个等级，从低到高依次为一级、二级、三级、四级、五级。级数越高，表示医养结合服务在环境感受、设施设备、运营管理、服务、顾客满意方面的综合能力越强。

6.3.2 质量等级的得分要求

申请质量评价的医养结合机构在符合本标准要求下，质量等级与得分的对应关系满足附录A得分不低于80%，附录B和附录C的得分要求如下：

- 总得分不低于 360 分，且每一分项得分不低于该项总分 40%的，为一级医养结合机构；
- 总得分不低于 450 分，且每一分项得分不低于该项总分 50%的，为二级医养结合机构；
- 总得分不低于 570 分，且每一分项得分不低于该项总分 60%的，为三级医养结合机构；
- 总得分不低于 780 分，且每一分项得分不低于该项总分 80%的，为四级医养结合机构；
- 总得分不低于 900 分，且每一分项得分不低于该项总分 90%的，为五级医养结合机构。

6.4 等级标志

6.4.1 等级标识牌由下列要素构成：

- 代表等级的五角星；
- 被授予的医养结合机构名称；
- 类型文字说明；
- 颁发单位名称；
- 颁发日期。

6.4.2 等级标志由五角星图案构成，用一颗五角星表示一级，两颗五角星表示二级，三颗五角星表示三级，四颗五角星表示四级，五颗五角星表示五级。

例如：一类三级机构的等级标志为：“三颗五角星图案+机构名称+医养结合（一类）三级机构+颁发单位落款+颁发日期”；二类三级机构的等级标志为：“三颗五角星图案+机构名称+医养结合（二类）三级机构+颁发单位落款+颁发日期”。

6.4.3 等级标志由归口单位实行统一管理。

6.4.4 等级标志的有效期为二年（自颁发证书之日起计算），到期前 60 日内应向归口单位提出复核申请。

6.5 评价机构应具备的条件

开展医养结合质量评价工作的评估机构应具备下列条件：

- 应经归口单位委托授权产生；
- 应依法设立具有“评估”或“评价”业务范围的第三方评估服务机构；
- 应确定和保持适用于第三方质量评价活动的公正机制；
- 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；
- 应具有 2 年以上医疗卫生服务或养老服务评估工作经验；
- 应有符合本标准规定条件的评估员。

6.6 评估员应具备的条件

从事医养结合质量评价工作的评估员应符合以下条件：

- 应熟悉相关法律、法规和医养结合领域的政策文件；
- 应具有维护评价工作客观、公平、公正的职业道德操守；
- 应连续从事医疗卫生服务或养老服务 2 年以上工作经验；
- 应具备本科以上学历文化程度且取得相关专业的职业资格证书；
- 理解并掌握 GB/T 19038-2009 给出的模型和方法；
- 参与质量评价工作前应向有关方面申明利益相关性。

6.7 工作流程

6.7.1 评价流程

医养结合质量评价的申请、受理、评价活动、结论生效应遵循下列流程：

——每年第一季度最后一个半月内，归口单位向社会发出质量评价工作安排通知；工作安排通知应包含但不限于以下事项：

- 委托授权的开展质量评价工作的第三方评估机构；
- 受理评估申请的窗口期；
- 开展质量评价工作的相关要求；
- 异议调处和权利救济的途径。

——有质量评价需求的医养结合机构应于受理窗口期内提出评价申请；

——评估机构应于每年第二季度最后一个半月内，向归口单位提交当年参评机构的质量评价结论；

——质量评价结论经归口单位公示期满生效，公示期不少于 10 日；

——对评价结论有异议的，应在公示期内向归口单位提出复评申请；

——归口单位于公示期满之日起 60 日内给出复评意见；

——归口单位可通过下列任一方式开展复评工作：

- 委托符合本标准中 6.5 和 6.6 的机构作为复评机构；
- 从专家委员会中随机抽取 5 人组成复评小组，负责开展复评工作；

——复评结论具有终局性。

6.7.2 评定终止

第三方评估机构在评定过程中发现医养结合机构有下列情形之一的，应终止评价活动：

——未满足本标准第5章相关内容的；

——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。

6.7.3 等级提升

等级认定满一年的医养结合机构为获得更高等级，可在等级标志有效期内，重新申请等级评定，其评价程序与首次评价相同。

6.8 监督管理

归口单位可采用暗访、抽查、投诉处理等方式对质量评价活动进行监督管理，如出现申请机构、评估机构、复评机构（复评小组）人为失实、弄虚作假、违法违规等情形的，按有关规定进行处理。

附 录 A
（规范性附录）
申请医养结合质量评价的条件和要求

表A. 1给出了申请医养结合质量评价的基础条件和要求。

A. 1 申请医养结合质量评价的基础条件和要求表

序号	条件和要求	是否达标
1	具备有效执业证明：	
1.1	具有《营业执照》、《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》；	
1.2	具有消防安全合格证明；	
1.3	具有房产证明或租赁使用证明；	
1.4	内设的餐饮服务机构具有食品经营许可证；	
1.5	具有医疗机构执业许可证（或医疗机构执业备案证明）或养老机构设立许可证（或养老机构设立备案证明），且内设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）或内设养老机构具有养老机构设立许可证（或养老机构设立备案证明）；	
1.6	使用的特种设备，具有特种设备使用登记证明；	
1.7	提供其他须经许可的服务，具有相应资质。	
2	人员应具备的资质和要求：	
2.1	院长、副院长（主任、副主任）具有大专及以上学历；	
2.2	养老护理员经专业机构岗前培训合格后上岗；	
2.3	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；	
2.4	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。	
3	空间配置应满足以下要求：	
3.1	老人居室床位平均可使用面积不应低于 6 平方米，单人居室使用面积不低于 10 平方米；	
3.2	老年人居室、卫生间、洗浴空间设置紧急呼叫装置或为老人配备可穿戴紧急呼叫设备；	
3.3	主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍，能够满足轮椅担架通行的需要，卫生间、洗浴空间无障碍，能满足轮椅通行的需要；	
3.4	出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系统；	
3.5	公共区域和老人居室应整洁地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味；	
3.6	洗浴空间有包括但不限于防滑地面、安全扶手等安全防护措施，并留有助浴空间；	
3.7	室内活动场所明亮、配置活动用品；	
3.8	就餐空间桌椅牢固稳定；	
3.9	设有接待空间；	

A.1 申请医养结合质量评价的基础条件和要求表（续）

序号	条件和要求	是否达标
3.10	公共区域设有明显的公共信息图形标志，并符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的规定。	
4	运营管理服务应满足以下要求：	
4.1	申请质量评价前一年内无责任事故发生；	
4.2	按照 GB/T 35796-2017 中 6.1.1 或 SZDB/Z 231-2017 中 9.3 的要求建立基本管理制度，包括但不限于行政办公制度、人力资源管理制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤管理制度、评价与改进制度；	
4.3	按照 MZ/T 032-2012 中第 4 章或 SZDB/Z 231-2017 中 9.4 的规定建立安全管理体系；	
4.4	对机构内各项管理制度、安全记录建档并留存；	
4.5	服务提供与质量符合 GB/T 35796-2017 中第 5 章或 SZDB/Z 231-2017 中第 5、6、7 章的规定；	
4.6	按照老年人能力评估进行入院评估，并根据评估结果制定照护计划；	
4.7	与所有入住的老人签订服务协议；	
4.8	建立老人入住档案与健康档案；	
4.9	组织老人开展健康体检，每年不少于 1 次；	
4.10	入住老人Ⅱ期及以上院内压疮发生率低于 5%；	
4.11	每日至少组织 2 次适宜老人的活动。	
总体是否达标结论		

表A.2给出了一级医养结合机构的条件和要求。

A.2 一级医养结合机构的条件和要求表

序号	条件和要求	分值	得分
1	人员应具备的资质和要求：		
1.1	至少配备一名兼职医护人员。	5	
2	空间设备配置应满足以下要求：		
2.1	基本设备：药品柜、体温计、体重秤、冰箱、听诊器、血压计、文件柜、氧气袋、电动吸痰装置、急救药箱；	5	
2.2	照护设备：按实际需求楼层单元配备 2 套及以上翻身枕、老年座椅、气垫床、冲凉椅等设备。	15	
3	运营管理服务应满足以下要求：		
3.1	机构入住率不低于 30%；	40	
3.2	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、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、委托服务、疾病诊治、医疗护理服务、保健康复服务、健康管理服务等；	15	
3.3	提供 24 小时的救援服务；	5	
3.4	每年至少一次全员急救培训；	5	
3.5	至少有一间医护工作室；	5	

A.2 一级医养结合机构的条件和要求表（续）

序号	条件和要求	分值	得分
3.6	配备院感兼职人员及建立相关制度（医疗废物管理及手卫生等制度）。	5	
总体是否达标结论			

表A.3给出了二级医养结合机构的条件和要求。

A.3 二级医养结合机构的条件和要求表

序号	条件和要求	分值	得分
1	人员应具备的资质和要求：		
1.1	至少配备一名专职医护人员。	5	
2	空间设备配置应满足以下要求：		
2.1	基本设备：药品柜、体温计、体重秤、冰箱、听诊器、血压计、制氧机、文件柜、氧气袋、电动吸痰装置、急救药箱；	8	
2.2	照护设备：按楼层单元配备3套及以上翻身枕、老年座椅、气垫床、冲凉椅等设备。	10	
3	运营管理服务应满足以下要求：		
3.1	机构入住率不低于35%；	40	
3.2	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、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、委托服务、疾病诊治、医疗护理服务、安宁疗护服务、康复服务、健康管理服务、转诊服务、；	10	
3.3	提供急诊急救处置和24小时的救援服务。	5	
3.4	每年至少一次全员急救培训；	5	
3.5	医生定期坐诊，每周至少2次；	6	
3.6	药房配备常用药，感冒药、止泻药、降压药、速效救生丸等；	2	
3.7	有相关部门备案的诊室；	5	
3.8	配备院感兼职人员及建立相关制度（医疗废物管理及手卫生等制度）。	4	
总体是否达标结论			

表A.4给出了三级医养结合机构的条件和要求。

A.4 三级医养结合机构的条件和要求表

序号	条件和要求	分值	得分
1	人员应具备的资质和要求：		
1.1	院长或副院长具有大专以上学历程度；	3	
1.2	设有诊所（门诊部、社康中心），并配有相应机构要求的持有执业证的医护人员；	6	
1.3	（少于100人按100人计算）至少有1名专职社会工作者指导开展社会工作服务。	3	
2	空间设备配置应满足以下要求：		
2.1	设卫生间的老人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老人居室总数的比例不低于50%，其中能力完好、轻度失能、中度失能老人的评判应符合MZ/T 039的有关要求；	7	

A.4 三级医养结合机构的条件和要求表（续）

序号	条件和要求	分值	得分
2.2	基本设备：治疗车、护理车、病历车、药品柜、供氧装置、电动吸痰装置、血压计、心电图机、脉搏血氧仪、血糖测定仪、肌力计、体温计、电冰箱、灌肠器、体重秤、空气消毒机、转运平车；	8	
2.3	照护设备：按楼层单元配备4套及以上翻身枕、老年座椅、气垫床、冲凉椅等设备；	5	
2.4	急救设备：心电监护仪、除颤仪、抢救车、口咽通气道、简易呼吸球囊；	4	
2.5	康复设备：与收治对象康复需求相适应的康复治疗设备。	3	
3	运营管理服务应满足以下要求：		
3.1	机构入住率不低于40%；	40	
3.2	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、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、委托服务、疾病诊治、医疗护理服务、安宁疗护服务、康复服务、健康管理服务、用药指导服务、转诊服务；	8	
3.3	提供急诊急救处置和24小时的救援服务，提供24小时医护人员值班服务；	5	
3.4	至少设置老年病科（内科）、康复科；	2	
3.5	有院感相关制度并每月开展1次院感监控；	3	
3.6	每年至少有一次全员急救培训。	3	
总体是否达标结论			

表A.5给出了四级医养结合机构的条件和要求。

A.5 四级医养结合机构的条件和要求表

序号	条件和要求	分值	得分
1	人员应具备的资质和要求：		
1.1	院长或副院长具有本科以上学历文化程度；	2	
1.2	医生：每50床至少配1名专职或兼职医师（其中，专职医师不低于医师总数的50%），全院至少1名副主任医师职称以上资格的医师；	3	
1.3	护理人员：注册护士与护理员之比不低于1:4；每病区至少配备1名有主管护师职称以上资格的护士；每病区设置护士长一名；	3	
1.4	其他人员：至少各配备一名与开展的诊疗业务相应的药师、技师、临床营养师、康复治疗师（技师）等医技人员；	3	
1.5	每100老人（不足100名按100名计算）至少配备1名专职社会工作者。	2	
2	空间设备配置应满足以下要求：		
2.1	设卫生间的老人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老人居室总数的比例不低于60%；	3	
2.2	每间中度失能的老人居室的床位数不多于4张，每间重度失能的老人床位数不多于6张，其重度失能老人的评判应符合MZ/T 039的有关要求；	4	
2.3	医疗卫生服务机构（护理院、社区医院、老年病专科医院、安宁疗护中心、康复院、一级以上综合医院）医疗床位不低于50张；	4	

A.5 四级医养结合机构的条件和要求表（续）

序号	条件和要求	分值	得分
2.4	基本设备：给氧装置、电动吸引器或吸痰装置、气垫床或具有防治压疮功能的床垫、治疗车、晨晚间护理车、病历车、药品柜、心电图机、全自动血液分析仪、显微镜、尿液分析仪、生化分析仪、电热恒温箱、消毒供应设备、电冰箱、洗衣机；	6	
2.5	急救设备：至少配备心脏除颤仪、心电监护仪、气管插管设备、呼吸球囊、抢救车（按要求配备抢救药品、物品）；	4	
2.6	临床检验、消毒供应由其他合法机构提供服务的，可不配备检验和消毒供应设备；	3	
2.7	康复治疗专业设备：至少配备与收治对象康复需求相适应的运动治疗、物理治疗和作业治疗设备；	3	
2.8	信息化设备：在住院部、信息科等部门配置信息化办公设备，保证护理院信息的统计和上报。	3	
3	运营管理服务应满足以下要求：		
3.1	机构入住率不低于 45%，总床位不少于 200 张；	40	
3.2	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、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、委托服务、疾病诊治、医疗护理服务、安宁疗护服务、康复服务、健康管理服务、用药指导服务、转诊服务等；	7	
3.3	临床科室：至少设有内科、康复医学科、安宁疗护科和中医科；安宁疗护科应增设家属陪伴室；	3	
3.4	医技科室：至少设有药剂科、检验科、放射科、营养科、消毒供应室；	2	
3.5	职能科室：至少设医疗质量管理部门、护理管理部门、医疗感染管理部门、器械科、病案（统计室）、信息科、后勤保障科（总务科）；	2	
3.6	制定各项规章制度和各级各类人员岗位责任制；	2	
3.7	医疗护理技术操作规程达到规定要求。	2	
总体是否达标结论			

表A.6给出了五级医养结合机构的条件和要求。

A.6 五级医养结合机构的条件和要求表

序号	条件和要求	分值	得分
1	人员应具备的资质和要求：		
1.1	院长或副院长具有本科以上学历文化程度，且从事养老服务或医疗卫生服务的年限不少于 5 年；	2	
1.2	医生：每 50 张床配有 1.5 名专职或兼职医师（其中，专职医师不少于 65%），全院具有副主任医师职称以上专业技术职称的医师不少于医师总数的 20%；各临床科主任应当具有中级及以上职称；	3	
1.3	每 100 老人（不足 100 名按 100 名计算）至少配备 1 名专职专科护士；	2	
1.4	护理人员：注册护士与护理员之比不低于 1:3.5，每病区至少配备 1 名具有主管护师职称以上资格的护士，全院至少有副主任护师以上职称人员一名；每病区设置护士长一名；	3	

A.6 五级医养结合机构的条件和要求表（续）

序号	条件和要求	分值	得分
1.5	其他人员：每床至少配备 0.02 名康复技师（康复治疗师），至少各配备一名与开展的诊疗业务相应的药师、技师、临床营养师等医技人员；	2	
1.6	每 100 老人（不足 100 名按 100 名计算）至少配备 1 名专职社会工作者。	2	
2	空间设备配置应满足以下要求：		
2.1	设卫生间的老人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老人居室总数的比例不低于 80%；	3	
2.2	每间中度失能的老人居室的床位数不多于 4 张，每间重度失能的老人床位数不多于 6 张（重症病区除外）；	3	
2.3	医疗卫生服务机构（护理院、社区医院、老年病专科医院、安宁疗护中心、康复院、一级以上综合医院等）医疗床位不低于 100 张；	3	
2.4	康复治疗面积不少于 100 平方米；	2	
2.5	设有康复和室内、室外活动等区域，符合无障碍设计要求。患者活动区域和走廊两侧应当设扶手，房门应方便轮椅进出；放射、检验及功能检查用房、理疗用房应当设无障碍通道；	3	
2.6	基本设备：至少配备给氧装置、呼吸机、电动吸引器或吸痰装置、气垫床或具有防治压疮功能的床垫、治疗车、晨晚间护理车、病历车、药品柜、心电图机、DR 机、彩超（含移动）、全自动血液分析仪、电解质分析仪、显微镜、全自动凝血分析仪、全自动生化分析仪、尿液分析仪、离心机、血沉分析仪、荧光免疫分析仪、电热恒温箱、消毒供应设备、电冰箱、洗衣机、骨密度检测仪；	5	
2.7	急救设备：至少配备心脏除颤仪、心电监护仪、气管插管设备、呼吸球囊、抢救车按要配备抢救药品和物品；	3	
2.8	临床检验、消毒供应由其他合法机构提供服务的，可不配备检验和消毒供应设备；	2	
2.9	康复治疗专业设备：至少配备与收治对象康复需求相适应的运动治疗、物理治疗和作业治疗设备；	2	
2.10	信息化设备：在住院部、信息科等部门配置信息化办公设备，保证护理院信息的统计和上报。	2	
3	运营管理服务应满足以下要求：		
3.1	机构入住率不低于 50%，开放总床位不少于 300 张；	40	
3.2	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、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、委托服务、疾病诊治、医疗护理服务、安宁疗护服务、康复服务、健康管理服务、用药指导服务、转诊服务、建家庭病床服务；	4	
3.3	临床科室：至少设有内科（或老年病科）、康复医学科、安宁疗护科、中医科，有条件的可设置全科医学科和其他专业科室。各临床科室应当根据收治对象疾病和自理能力等实际情况，划分若干病区。病区包括病房、医生办公室、护士站、治疗室、处置室。安宁疗护科应增设家属陪伴室；	5	
3.4	医技科室：至少设有药剂科、检验科、影像科、营养科、消毒供应室；	3	
3.5	职能科室：至少设医疗质量管理部门、护理管理部门、医疗感染管理部门、设备科、病案（统计室）、信息科、后勤保障科（总务科）、科教科；	3	

A.6 五级医养结合机构的条件和要求表（续）

序号	条件和要求	分值	得分
3.6	制定各项规章制度和各级各类人员岗位责任制；	1	
3.7	有医疗护理技术操作规程。	2	
总体是否达标结论			

附 录 B
(规范性附录)
医养结合质量评价指标与分值

表 B.1 给出了医养结合质量评价的指标内容与分值。

表 B.1 医养结合质量评价指标与分值表

评价项目	分项总分	评价内容	次分项	优秀	良好	一般	较差
环境感受	120	交通便捷度	10	10—8	7—5	4—2	1—0
		周边服务设施	10	10—8	7—5	4—2	1—0
		公共信息图形标志	10	10—8	7—5	4—2	1—0
		院内无障碍	40	40—36	35—26	25—6	5—0
		室内温度	15	15—12	11—7	6—3	2—0
		室内光照	15	15—12	11—7	6—3	2—0
		室内噪声	5	5—4	3—2	1	0
		环境卫生	10	10—8	7—5	4—2	1—0
		绿化	5	5—4	3—2	1	0
设施设备	130	居室	20	20—15	14—9	8—3	2—0
		卫生间、洗浴空间	20	20—15	14—9	8—3	2—0
		就餐空间	15	15—12	11—7	6—3	2—0
		洗涤空间	10	10—8	7—5	4—2	1—0
		接待空间	5	5—4	3—2	1	0
		活动场所	10	10—8	7—5	4—2	1—0
		储物间	5	5—4	3—2	1	0
		医疗卫生用房	15	15—12	11—7	6—3	2—0
		停车区域	5	5—4	3—2	1	0
		评估空间	5	5—4	3—2	1	0
		康复空间	10	10—8	7—5	4—2	1—0
		社工/心理咨询空间	10	10—8	7—5	4—2	1—0
运营管理	150	行政办公管理	10	10—8	7—5	4—2	1—0
		人力资源管理	20	20—15	14—9	8—3	2—0
		服务管理	30	30—22	21—13	12—4	3—0
		财务管理	15	15—12	11—7	6—3	2—0
		安全管理	30	30—22	21—13	12—4	3—0
		后勤管理	15	15—12	11—7	6—3	2—0
		评价与改进	30	30—22	21—13	12—4	3—0

表 B.1 医养结合机构质量评价指标与分值表（续）

评价项目	分项总分	评价内容	次分项	优秀	良好	一般	较差
服务	500	出入院服务	20	20—15	14—9	8—3	2—0
		生活照料服务	30	30—23	22—14	13—5	4—0
		清洁卫生服务	20	20—15	14—9	8—3	2—0
		膳食服务	30	30—23	22—14	13—5	4—0
		洗涤服务	20	20—15	14—9	8—3	2—0
		文化娱乐服务	30	30—23	22—14	13—5	4—0
		心理/精神支持服务	20	20—15	14—9	8—3	2—0
		委托服务	20	20—15	14—9	8—3	2—0
		居家上门服务	20	20—15	14—9	8—3	2—0
		康复服务	30	30—23	22—14	13—5	4—0
		医疗护理服务	30	30—23	22—14	13—5	4—0
		安宁疗护服务	20	20—15	14—9	8—3	2—0
		健康管理服务	30	30—23	22—14	13—5	4—0
		健康教育服务	30	30—23	22—14	13—5	4—0
		医生定期巡查服务	30	30—23	22—14	13—5	4—0
		用药指导服务	30	30—23	22—14	13—5	4—0
		转诊服务	30	30—23	22—14	13—5	4—0
		诊疗服务	30	30—23	22—14	13—5	4—0
		其他相关服务	30	30—23	22—14	13—5	4—0

附 录 C
(规范性附录)
顾客满意度调查内容与分值

表C. 1给出了顾客满意度测评指标体系及权重。

表C. 1 顾客满意度测评指标体系及权重表

一级指标	二级指标	权重	三级指标	权重
顾客满意度	资源提供	20%	服务人员	10%
			设施设备	10%
	服务感知	70%	出入院服务	5. 8%
			生活照料服务	14%
			膳食服务	8. 2%
			清洁卫生服务	4. 7%
			洗涤服务	2. 9%
			医疗护理服务	7%
			康复服务	5. 8%
			文化娱乐服务	5. 8%
			心理/精神支持服务	4. 1%
			安宁服务	3. 5%
			安全照护服务	4. 7%
			其他服务	3. 5%
	价值感知	5%	既定服务下对价格的评价	5%
	顾客抱怨	2%	对机构的投诉情况	2%
	顾客忠诚	3%	对机构的支持程度	3%

表C.2给出了顾客满意度调查内容与分值。

表C.2 顾客满意度调查内容与分值表

序号	一级指标	评价指标	评价内容	评价结果									
				非常满意		比较满意		一般		不太满意		非常不满意	
				10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1	服务人员	服务态度	您对本机构服务人员服务态度的综合评价										
2		技能水平	您对本机构服务人员专业技能掌握程度的综合评价										
3		人员配备	您对本机构服务人员配备比例的综合评价										
4	设施设备	生活场所设施	您对本机构提供生活居住场所、环境及无障碍设施的综合评价										
5		健身文娱设施	您对本机构提供健身文娱设施设备的综合评价										
6		医疗康复设施	您对本机构提供医疗、康复器械及用具的综合评价										
7		安全救护设施	您对本机构的安全标识、急救设施及紧急呼叫系统设置的综合评价										
8	出入院服务	接待咨询服务	您对本机构提供接待、咨询服务的综合评价										
9		出入院服务	您对本机构提供入院评估、入院手续办理、出院手续办理的综合评价										
10	生活照料服务	饮食照料服务	您对本机构提供引导或帮助老年人进食、进水等饮食照料服务的综合评价										
11		睡眠照料服务	您对本机构提供布置睡眠环境、睡眠状况观察等睡眠照料服务的综合评价										
12		清洁照料服务	您对本机构提供晨晚护理、清洁卫生护理、更换被服等清洁照料服务的综合评价										
13		排泄照料服务	您对本机构提供帮助老年人如厕、排便等排泄照料服务的综合评价										
14		体位转移服务	您对本机构提供床上体位转换、轮椅转移及器具使用服务的综合评价										
15	膳食服务	膳食服务	您对本机构提供营养餐、个性化膳食服务的综合评价										

表C.2 顾客满意度调查内容与分值表（续）

序号	一级指标	评价指标	评价内容	评价结果									
				非常满意		比较满意		一般		不太满意		非常不满意	
				10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
16	清洁卫生	清洁卫生服务	您对本机构提供环境、居室及设施清洁消毒的综合评价										
17	洗涤服务	洗涤服务	您对本机构提供衣物、被褥等织物收集、清洗、消毒及整理服务的综合评价										
18	医疗护理服务	医疗护理服务	您对本机构提供常见病诊疗、用药管理、护理常规、协助就医等服务的综合评价										
19		健康管理服务	您对本机构提供慢病监测、健康指导、老年保健及感染控制服务的综合评价										
20	康复服务	康复服务	您对本机构提供康复咨询、康复教育指导、康复训练、康复护理等服务的综合评价										
21	文化娱乐	文体娱乐活动	您对本机构组织老年人参加文化、体育、娱乐等活动服务的综合评价										
22	心理/精神服务	情绪疏导服务	您对本机构提供入住环境适应、情绪疏导服务的综合评价										
23		心理支持服务	您对本机构提供心理宣教、辅导及危机干预等服务的综合评价										
24	安宁服务	安宁服务	您对本机构提供临终关怀、哀伤辅导等服务的综合评价										
25	安全照护	安全照护服务	您对本机构为老年人提供安全防护措施及服务的综合评价										
26	其他服务	教育服务	您对本机构向老年人提供的课程、培训及讲座等教育服务评价										
27		委托代办服务	您对本机构为老年人提供代购物品、代收邮物品信函等委托代办服务的综合评价										
28	价格评价	收费价格	您对本机构入住收费价格的总体评价										
29	投诉处理	投诉处理	您对本机构对服务投诉的处理，是否及时、合理等的综合评价										
30	对机构支持程度	保持在本机构入住的可能性	合同到期后，您是否会续约继续选择本机构入住？	<input type="checkbox"/> 会 <input type="checkbox"/> 不会									

表C.2 顾客满意度调查内容与分值表（续）

序号	一级指标	评价指标	评价内容	评价结果									
				非常满意		比较满意		一般		不太满意		非常不满意	
				10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
31	对机构支持程度	向他人推荐本机构的可能性	您是否会向亲朋好友推荐入住本机构？	<div><input type="checkbox"/>会</div> <div><input type="checkbox"/>不会</div>									
其他建议或意见：													
注：评价结果勾选“会”为10分，“不会”为1分。													

参 考 文 献

- [1] 《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）
 - [2] 《国务院关于促进健康服务业发展的若干意见》（国发〔2013〕40号）
 - [3] 《养老机构管理办法》（中华人民共和国民政部令49号）
 - [4] 《国务院办公厅关于转发卫生计生委等部门关于推进医疗卫生与养老服务相结合的指导意见》
（国办发〔2015〕84号）
 - [5] 《民政部 卫生计生委关于做好医养结合服务机构许可工作的通知》（民发〔2016〕52号）
 - [6] 《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）
-