

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 068—2021

居家养老服务认证要求 通则

Elderly care service in-home certification requirements—General

2021-11-04 发布

2022-01-01 实施

国家认证认可监督管理委员会 发布

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。

本文件由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：中标合信(北京)认证有限公司、泰康之家(北京)投资有限公司、六安市叶集区德颐顺老年服务中心、国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心、中国老龄产业协会标准化与评价委员会、中国老年学和老年医学学会营养食品分会、中国人民大学、中国老龄事业发展基金会、合肥市蜀山区佰家伴居家养老服务中心、北京中科标准科技集团有限公司、北京标研科技发展中心、中国科学院北京国家技术转移中心。

本文件主要起草人：李可伟、朱玉、刘丽珍、邱建伟、刘亮亮、蒋洁、杨泽慧、马晓侗、付萍、翟雅男、刘志刚、李臣、牛锋、何梅、尹杰、王志民、谭晓东、杜波、王紫。

国家认证认可监督管理委员会

引 言

我国人口老龄化不断提速,养老服务已经成为老龄化社会的基础性公共服务。构建科学合理的养老服务标准体系,是维护老年人合法权益、推动建立全国统一的养老服务质量和评价体系的重要基础。《民政部 国家标准委关于印发〈养老服务标准体系建设指南〉的通知》(民发〔2017〕145号)指出,按照我国养老服务体系构成,养老服务形式分为居家养老、社区养老、机构养老3类。围绕养老服务事业的发展需求,对养老服务标准体系中行业急需、空缺的标准,通过动员社会力量等多种方式加快研制,尽快填补行业空白。

围绕居家养老服务领域标准化、规范化发展需求,探索建立居家养老服务认证标准,构建相应的认证标准和第三方认证制度体系,是推进居家养老服务健康规范发展的重要手段。引入第三方合格评定机制,借助认证认可手段,有助于引导和推动养老服务产业发展、提升养老机构服务能力和水平、支撑政府管理职能、提升客户和社会公众满意度。

鉴于现有居家养老服务需求、形式、内容等呈现多样化,本文件旨在建立统一的居家养老服务认证共性原则要求,为开展居家养老服务评价提供总体原则和参考。基于本标准,可针对不同专业类别的居家养老服务,如膳食服务、生活照料、精神慰藉、健康管理、休闲娱乐、文化教育等,制定相关特性要求。

居家养老服务认证要求 通则

1 范围

本文件规定了居家养老服务认证的总则、评价内容、评价方法和认证结果。

本文件适用于第三方机构对居家养老服务的认证或评价活动,也适用于居家养老服务提供者的自我评价,其他相关方对居家养老服务的评价可参考执行。

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 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB/T 19039 顾客满意测评通则
- GB/T 24421.1—2009 服务业组织标准化工作指南 第1部分:基本要求
- GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则
- 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
- RB/T 303—2016 养老服务认证技术导则
- SB/T 10944—2012 居家养老服务规范

3 术语和定义

GB/T 35796、RB/T 303—2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家养老服务 **elderly care service in-home**

服务组织为满足居家老年人需求所提供的社会化养老服务活动。

3.2

居家养老服务提供者 **elderly care service in-home provider**

专业提供居家养老服务(3.1)的组织。

3.3

服务认证 **service certification**

服务提供者的服务及管理达到相关要求的第三方证明。

4 总则

4.1 居家养老服务认证遵循客观公正、以人为本的原则。

4.2 认证指标的选取在遵循服务质量的功能性、经济性、安全性、舒适性、时间性和文明性的基础上,参考 GB/T 24421.1—2009 中第4章的有关原则,充分考虑居家养老服务特性,以引导规范服务行为、提

高服务质量,并关注安全、环境、卫生、顾客和员工权益等。

4.3 居家养老服务认证涵盖对服务提供者的能力、过程控制及绩效评价等方面。

4.4 居家养老服务认证结果宜客观反映居家养老服务质量水平。

5 评价内容

5.1 能力评价

应对居家养老服务提供者的服务能力进行评价,服务能力包括组织管理、设施环境、人力资源、资金保障、档案管理、安全保障、风险控制等能力。

5.1.1 组织管理

5.1.1.1 对居家养老服务的组织管理机制的评价包括但不限于:

- a) 确立服务方针、目标、发展规划;
- b) 提供服务承诺;
- c) 具备与其业务相适应的组织架构,并对各部门及岗位的工作职责和权限、各岗位的服务流程和规范做出规定;
- d) 建立良好的沟通渠道、明确沟通方式和时机。

5.1.1.2 对居家养老服务全过程的管理制度及服务质量保障体系的评价包括但不限于:

- a) 服务管理;
- b) 人员管理;
- c) 财务管理;
- d) 设施设备管理;
- e) 采购管理;
- f) 顾客管理;
- g) 档案及信息管理;
- h) 风险防控及安全管理;
- i) 外包管理;
- j) 投诉处理;
- k) 评价与持续改进;
- l) 文件和记录管理。

5.1.2 设施设备、用品、环境

对居家养老服务提供者所提供的服务场所的评价包括但不限于:

- a) 提供满足相应国家标准或行业标准要求的,与其服务所需的场所、基础设施、无障碍设施和环境等;
- b) 对设施设备进行定期清洁维护,保持功能完好;
- c) 保持服务场所环境整洁卫生,满足相应的质量及环境保护要求;
- d) 设置醒目、易懂的标志。

5.1.3 人力资源

对居家养老服务提供者配置的人员的评价包括但不限于:

- a) 在服务人员、顾客、居家养老服务提供者三方没有异议的情况下签订服务协议,明确各自的责任和义务;

- b) 人员具备提供相应服务的知识和技能,应符合 GB/T 35796—2017 中 6.2.4 的要求;
- c) 根据岗位需要对人员进行培训并评价培训效果,应符合 GB/T 35796—2017 中 6.2.5 的要求;
- d) 规定服务人员统一着装,佩戴工号牌,服务行为符合相应的礼仪规范。

5.1.4 信息管理

5.1.4.1 信息管理应包括但不限于顾客的隐私数据、档案及其他必要信息等。

5.1.4.2 信息管理应符合 SB/T 10944—2012 中 6.6.3 的要求。

5.1.5 安全保障

对居家养老服务提供者的安全保障能力的评价包括但不限于:

- a) 遵守国家法律法规的要求,宜建立职业健康和安全管理体系统;
- b) 确保服务对象和服务人员在服务过程中的人身财产安全,对服务对象和服务人员讲述清楚安全注意事项,配备必要的安全防护用品和设施设备;
- c) 与服务人员、服务对象明确安全责任;
- d) 建立安全应急预案,并定期对应急预案进行演练;
- e) 落实人身财产安全、护理安全、食品安全、设施设备安全、消防安全等相关管理制度。

5.1.6 风险控制

对居家养老服务提供者的风险防控机制的评价包括但不限于:

- a) 符合 GB 38600—2019 中第 5 章规定的相关安全风险评估要求;
- b) 对服务过程中的有关风险因素进行识别,做好安全隐患防范并制定风险控制措施;
- c) 针对服务相关方发生的风险或突发事件,建立规范风险处置程序;
- d) 对服务人员进行风险意识教育,提高心理健康、安全防范等方面意识和能力。

5.2 过程评价

5.2.1 服务准备

5.2.1.1 应对居家养老服务提供者的服务信息进行评价。服务信息公开、透明、易获得,并易于被服务对象知晓、理解。公开信息包括但不限于:

- a) 执业执照;
- b) 服务项目;
- c) 服务对象;
- d) 服务时间;
- e) 收费标准;
- f) 工作流程;
- g) 投诉方式。

5.2.1.2 对居家养老服务提供者的服务咨询情况的评价,包括但不限于:

- a) 信息渠道畅通、咨询方式适宜,应根据服务对象的需求匹配适合的服务人员;
- b) 咨询内容考虑顾客需求且客观、完整、准确;
- c) 咨询人员应诚恳、耐心,并记录服务对象基本情况及服务需求且及时给予反馈;
- d) 洽谈过程应公平合理、无歧视;
- e) 按规定程序要求,并保存相应记录。

5.2.1.3 对居家养老服务提供者对服务对象健康评估情况的评价,包括但不限于:

- a) 由专业人员按有关标准进行评价；
- b) 评价应真实、完整、准确，并保留记录。

5.2.1.4 对居家养老服务提供者根据顾客或服务对象的服务需求及健康评估所制定的服务方案的评价，包括但不限于：

- a) 服务方案的范围；
- b) 服务方案的要素；
- c) 服务方案的选取要素；
- d) 服务过程需要的设施设备及工具；
- e) 特殊情况处理。

5.2.1.5 对服务双方签订服务协议情况的评价包括但不限于协议是否：

- a) 在居家养老服务提供者、服务人员、服务对象的平等、自愿、没有异议的基础上进行；
- b) 对服务内容、要求、期限、支付、违约责任、合同变更(终止、变更、续订和解除)等涉及相关方利益的方面做出明确规定；
- c) 作为重要档案进行管理和保存。

5.2.2 服务实施

5.2.2.1 对居家养老服务提供者对服务人员要求的评价，包括但不限于：

- a) 服务人员按照服务方案、服务协议的要求，结合服务对象的具体情况，及时提供相应的服务；
- b) 服务过程记录。

5.2.2.2 对居家养老服务提供者的服务质量的评价包括但不限于：

- a) 服务环境、设施设备、公示说明、服务人员、服务技能等符合要求；
- b) 按承诺保质保量完成服务；
- c) 服务过程应符合与服务内容相对应的国家标准、行业标准等的要求；
- d) 服务应具备有效质量控制措施。

5.2.2.3 对居家养老服务提供者的服务功能及其效果的评价包括但不限于：

- a) 按服务项目内容及协议约定，提供相应服务；
- b) 服务应达到预期的目标效果，确保顾客服务体验达标。

5.2.2.4 对居家养老服务提供者在服务过程中的人文关怀情况的评价包括但不限于：

- a) 关注老年人生理、心理和精神需求；
- b) 尊重服务对象，诚恳热情；
- c) 注重顾客隐私保护。

5.2.2.5 对居家养老服务提供者的服务补救情况的评价包括但不限于：

- a) 宜参照 GB/T 19012，建立相应的服务补救机制；
- b) 服务补救措施是否及时、有效，消除影响。

5.2.2.6 对居家养老服务提供者提供的服务监测情况的评价包括但不限于：

- a) 对服务过程和结果进行监测的频率、手段的有效性、监测结果处置情况等；
- b) 对人员能力的监测和评价。

5.2.3 服务改进

5.2.3.1 对居家养老服务提供者的服务回访机制的评价包括但不限于：

- a) 通过电话、网络、走访、暗访等形式回访，并及时对回访情况进行分析处理；
- b) 对服务对象和(或)家属/监护人进行满意度调查；
- c) 制定回访计划及保留回访过程相应记录。

5.2.3.2 对居家养老服务提供者的持续改进机制的评价包括但不限于：

- a) 建立顾客满意度测评制度,并对服务质量进行定期评估；
- b) 纠正不合格服务,消除或降低不合格服务造成的不良影响,分析产生不合格服务的原因,制定整改措施,并跟踪整改措施的落实情况；
- c) 收集分析通过顾客及其他渠道获得的反馈信息及评价结果,持续改进服务质量。

5.2.3.3 应依据 GB/T 19012,对居家养老服务提供者的投诉处理机制进行评价。

5.3 绩效评价

5.3.1 品牌效益

5.3.1.1 对居家养老服务提供者的顾客满意测评的评价包括但不限于：

- a) 居家养老服务提供者应定期进行顾客满意测评。
- b) 按照 GB/T 19039 相关要求,进行顾客满意测评,测评内容宜涵盖顾客的关键需求,可包括:服务过程专业性、管理规范性;服务过程质量;服务人员态度;服务文明性、规范性;设施设备完好率;服务到位、及时性;合同履行情况;总体满意度等。
- c) 定期或不定期抽样查阅服务对象的反馈意见、服务过程记录等相关信息,预防不合格服务的发生。
- d) 定期或不定期回访服务对象的家属/监护人,进行服务满意调查。

5.3.1.2 对居家养老服务提供者的服务实效的评价,包括但不限于：

- a) 居家养老服务提供者近一年服务项目完成率；
- b) 有效投诉结案率；
- c) 政府购买服务项目完成率及质量达标率。

5.3.1.3 对居家养老服务提供者的服务可持续性的评价,包括但不限于：

- a) 居家养老服务提供者近一年资产运营状况；
- b) 固定资产的增长情况。

5.3.2 经济社会效益

5.3.2.1 对居家养老服务提供者的业务数量及增长情况的评价,包括但不限于：

- a) 居家养老服务提供者近一年完成或正在提供服务的业务数量；
- b) 服务业务增长率；
- c) 服务人数增长率。

5.3.2.2 对居家养老服务提供者的口碑、声誉的评价,包括但不限于：

- a) 社会、媒体报道反响较好,诚实守信,依法经营,无违法违规记录,无重大事件的投诉;维护消费者和员工合法权益的情况,服务品牌的宣传推广的投入情况及服务品牌知名度在本地区和本行业的地位。
- b) 获得国家、行业和(或)地方奖励、表彰的情况。
- c) 受到国家、行业和(或)地方处理、惩罚的情况。

6 评价方法

6.1 参照 GB/T 27207—2020 中 5.5 的要求,居家养老服务认证模式包括但不限于：

- a) 服务特性检验(现场观察、人员访问、神秘顾客)；
- b) 服务能力确认或验证；

- c) 服务过程评价(足迹测评、档案抽查);
- d) 顾客调查;
- e) 服务绩效检验。

6.2 依据本文件进行居家养老服务水平评价时,以对各项指标采取评分的形式,每项一级指标、二级指标分值均为 100 分。通过给一级和二级指标设定指标权重,使加权后所有指标满分为 100 分。最后根据得分结果,评价居家养老服务水平。

6.3 本文件中一级指标和二级指标的权重应按照 RB/T 303—2016 中附录 A 确定。能力评价、过程评价、绩效评价 3 项一级指标具体权重分别为 0.25、0.40、0.35,二级指标具体权重依据服务类别的不同,在各服务类别标准中具体给出。

7 认证结果

7.1 根据服务综合评价结果,评定居家养老服务水平。居家养老服务认证结果分为 5 个等级,从高到低依次为 AAAAA、AAAA、AAA、AA、A,各等级对应的评价得分见表 1。

表 1 各等级对应的评价得分

等级	评价得分(s)
AAAAA	$s \geq 90$
AAAA	$80 \leq s < 90$
AAA	$70 \leq s < 80$
AA	$60 \leq s < 70$
A	$50 \leq s < 60$

7.2 可根据居家养老服务专业类别特点,限定单项指标最低得分。