

大灣區養老機構簡介

1. 養老機構定義

是指為長者提供集中居住和照顧服務的機構，並根據《養老機構設立許可辦法》設立及依法辦理登記。養老機構類型包括有敬老院、福利院、養老院、老年公寓、護老院、護養院和護理院等。

2. 養老機構星級評定規範

為加強廣東省養老服務行業規範化和標準化建設，廣東省民政廳於2018年7月18日制定了《廣東省養老機構星級評定的管理辦法(試行)》(以下簡稱“辦法”)，鼓勵該省營運一年以上的養老機構，及近三年內機構的法人代表或主要負責人無重大違法、違紀和違規行為，並遵守老年人權益保護法律的機構可以免費向當地民政部門申請星級等級評定。

評定工作由省級民政部門委托具備評價資質的第三方，根據《廣東省養老機構質量評價技術規範》為機構開展評估工作，省級民政廳部門對評估結果進行抽查、審核和認定，並由省級民政部門公示星級評定結果、授予星級評定證書和牌匾。

星級評定每年開展一次，星級評定結果有效期為三年。有效期滿前養老機構需重新申請星級等級認定，被評定星級的養老機構須接受省級民政部門的隨機抽查，倘抽查不符合認定星級標準的，

將責令其整改或取消星級，並向社會公佈。有關“辦法”於 2018 年 9 月 1 日起施行，試行三年。

3. 養老機構質量評價結果

養老質量評價結果採用星級制，劃分為五個星級。星級等級從低至高分為一星、二星、三星、四星和五星五個等級，星級越高，表示養老機構服務質量越高和服務設施設備更完善。

- 評分原則：

五星級達到評價報告綜合分數^(註解)800 分或以上；

四星級達到評價報告綜合分數 700 分或以上；

三星級達到評價報告綜合分數 600 分或以上；

二星級達到評價報告綜合分數 500 分或以上；

一星級達到評價報告綜合分數 400 分或以上；

評價報告綜合分數在 400 分以下，不進行評價級別劃分。

註解：評價報告綜合分數是指被評價機構於“質量評價指標”和“質量評價依據”的評分總和。

- “質量評價指標”：

評估人員根據《養老機構質量考核指標及分值表》對被評價機構的結構性指標（服務意識、管理制度和環境管理及設備等資源配置滿足程度）、過程性指標（機構提供的養老服務項目完成程度和技能水平）和結果性指標（顧客接受養老服務而產生的生活和健康狀況的改變程度）進行評分，滿分為 1,000 分。

*若機構提供一些服務超越《養老機構服務質量基本規範》所規定服務項目與質量要求，且讓顧客對服務質量做出積極

的評價時，將額外加分。

- “質量評價依據”
根據《養老機構顧客/員工滿意度測評方法》對被評價機構進行評分。