

团体标准

T/ CGSS XXXX—2025

老年人失能等级评估机构服务规范

Service Specifications for Elderly Disability level Assessment Institutions

（征求意见稿）

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

中国老年医学学会 发布

目 次

前言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 基本要求 3

5 服务内容及流程 4

6 服务评价与改进 5

参考文献 6

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。

本文件由中国老年医学学会标准化工作委员会、医养结合工作委员会、医养结合促进委员会提出。

本文件由中国老年医学学会归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

老年人失能等级评估机构服务规范

1 范围

本文件规定了老年人失能等级评估机构服务的基本要求、服务内容及流程、服务评价与改进。
本文件适用于老年人失能等级评估机构提供的评估服务。

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。

本文件无规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

失能 disability

因年老、疾病、伤残等原因，导致人体的某些功能部分或全部丧失，正常的活动能力受到限制或缺失。参考《长期护理失能等级评估标准》（医保发〔2021〕37号）

3.2

老年人失能评估 disability assessment for the elderly

对老年人失能（3.1）程度的判定。

3.3

失能等级评估 disability level assessment

依据《长期护理失能等级评估标准（试行）》，对评估对象失能（3.1）程度的分级评估。参考《长期护理失能等级评估管理办法（试行）》（医保发〔2023〕29号）

4 基本要求

4.1 评估机构及设备设施

4.1.1 应依法登记注册，具备独立法人资格，正式运营至少3个月。

4.1.2 应配备专业失能等级评估人员（含评估员和评估专家）。

4.1.3 应具有固定办公场所及符合要求的软硬件设备。

4.1.4 应接入全国统一医保信息平台并实现数据贯通。

4.1.5 应建立质量控制、档案管理、信息安全等制度。

参考《长期护理失能等级评估机构定点管理办法（试行）》（医保发〔2024〕13号）

4.2 服务协议管理

应通过统筹地区医疗保障经办机构“长期护理保险失能等级定点评估机构”审核并签订评估服务协议。

参考《长期护理失能等级评估机构定点管理办法（试行）》（医保发〔2024〕13号）

4.3 服务人员

4.3.1 服务人员包括但不限于评估人员、评估档案管理人员、信息安全管理人員等。

4.3.2 服务人员应符合相应条件，经专门培训合格后上岗。

4.3.3 服务人员应着装规范、仪容整洁，佩戴胸牌，胸牌内容应包括本人姓名、职务或职称。

- 4.3.4 服务人员应礼貌热情、举止得体，具备与老年人良好沟通的能力，熟悉评估流程。
 - 4.3.5 服务人员应具有良好职业道德，掌握相应知识和技能以及基本安全保护知识与应急处置方法。
 - 4.3.6 服务人员应尊重老年人的民族风俗、生活习惯和宗教信仰，保护老年人隐私。
 - 4.3.7 评估人员包括评估员和评估专家。
 - a) 评估员：医学、护理、康复等相关专业背景，2 年以上从业经验，通过规范化培训。
 - b) 评估专家：中级及以上职称（临床医学、护理等领域），具备 2 年以上相关经验。
- 参考《长期护理失能等级评估管理办法（试行）》（医保发〔2023〕29 号）

5 服务内容及流程

5.1 服务对象

经统筹地区医疗保障经办机构审核通过的提出评估申请的老年人或其监护人、委托代理人。

5.2 服务及提供及流程

5.2.1 失能等级评估服务流程见图 1

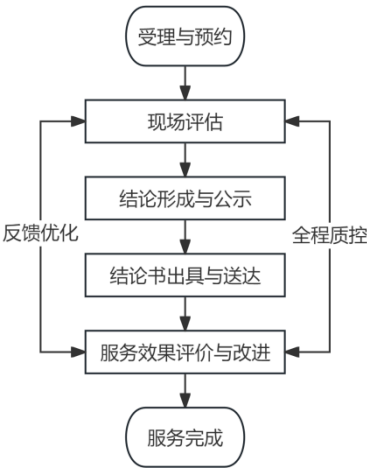


图1 失能等级评估服务流程图

5.2.2 受理与预约

- 5.2.2.1 受理统筹地区医疗保障经办机构审核后的评估申请，明确评估目的。
- 5.2.2.2 核对被评估者身份信息、病例资料，确认评估适应症（无急性疾病、精神障碍发作期等）。
- 5.2.2.3 应制定并公开评估前预约流程，主动联系服务对象，预约方式包括但不限于书面、电话或线上平台等方式，预约内容包括现场评估时间、评估前准备、评估注意事项等并做好登记。

5.2.3 现场评估

- 5.2.3.1 由至少 2 名评估人员（含 1 名专家）上门实施，监护人或代理人需在场。
- 5.2.3.2 现场评估人员依据失能等级评估标准和评估操作指南，结合走访调查、病历资料等佐证采集信息，开展评估。
- 5.2.3.3 评估人员应严格执行评估操作规范要求，独立、客观、公正地开展评估工作。
- 5.2.3.4 与评估对象有利害关系者需回避。

5.2.4 结论形成与公示

- 5.2.4.1 评估结论应经过至少 2 名评估专家的评估确认。
- 5.2.4.2 评估专家应依据现场采集信息，提出护理服务建议。
- 5.2.4.3 重度失能结论有效期不超过 2 年。
- 5.2.4.4 按照统筹地区医疗保障经办机构要求，评估结论达到待遇享受条件对应失能等级的，公示评估结论，接受社会监督。

5.2.5 结论书出具与送达

5.2.5.1 不符合待遇享受条件的，或符合待遇享受条件经公示无异议的，应出具评估结论书。

5.2.5.2 应在规定时间内向统筹地区医疗保障经办机构送达评估结论书。

5.2.6 复评与重新评估

5.2.6.1 对评估结论有异议的，经由统筹地区医疗保障经办机构组织审核同意，由非原机构专家参与重新评估，结论为最终结果。

5.2.6.2 失能状态变化或有效期届满前，经由统筹地区医疗保障经办机构审核同意后进行重新评估。

5.2.6.3 复评与重新评估服务流程参考本文件 5.2。

参考《长期护理保险经办规程（试行）》（医保发〔2024〕22号）

5.3 质量与安全

5.3.1 质量控制

制定失能评估的质控工作计划和指标，组织开展失能评估的质量监测、预警、分析、考核、评估以及反馈等工作。建立部门间、岗位间制衡机制，规范评估流程。

5.3.2 人员管理

组织评估人员参加业务培训，定期开展内部培训，强化政策与技能掌握。建立评估人员库，实行准入退出动态管理。

5.3.3 评估档案保存

评估档案包括但不限于失能评估申请材料、评估过程相关的记录、评估结论书及内部管理控制相关记录等资料，形成书面及电子档案保存。档案信息保存完整。服务协议终止前将评估档案转交统筹地区医疗保障经办机构。

5.3.4 信息安全

5.3.4.1 应使用全国通用的医保信息平台长期护理保险失能等级评估相关功能模块做好定点评估机构和评估人员编码信息动态维护工作。

5.3.4.2 应及时全面准确向长期护理保险信息系统传送审核和结算所需的全量数据信息。动态更新数据，确保真实有效。

5.3.4.3 明确信息安全管理责任，确保信息安全。做好数据隔离、脱敏、加密工作，严禁泄露服务对象隐私信息，未经授权不得用于商业用途。

5.3.5 监督与考核

应配合统筹地区医疗保障经办机构的日常检查、评估结论抽审、考核评价等工作，接受其监督检查，并按规定提供相关材料。

参考《长期护理保险经办规程（试行）》（医保发〔2024〕22号）、《长期护理保险定点失能等级评估机构服务协议范本（试行）》（医保发〔2024〕24号）

6 服务评价与改进

6.1 定期进行服务评价，服务评价包括自我评价、服务对象及授权代理人（监护人）评价、第三方评价等。

6.2 根据本文件第4、5章服务内容及要求进行评价，对服务对象及授权代理人（监护人）进行满意度调查，评价服务质量。

6.3 根据评价结果进行分析总结，制定整改措施，及时改进并反馈服务对象及授权代理人（监护人）或第三方，持续提高服务水平和服务质量。

参 考 文 献

- [1] 《长期护理失能等级评估标准（试行）》（医保办发〔2021〕37号）
 - [2] 《长期护理保险失能等级评估管理办法（试行）》（医保发〔2023〕29号）
 - [3] 《长期护理保险失能等级评估机构定点管理办法（试行）》（医保发〔2024〕13号）
 - [4] 《长期护理保险经办规程（试行）》（医保办发〔2024〕22号）
 - [5] 《长期护理保险定点失能等级评估机构服务协议范本（试行）》（医保办发〔2024〕24号）
-