

济南市民政局文件

济民发〔2019〕20号

关于印发《济南市养老服务设施等级 评定标准（试行）》的通知

各区县民政局，高新区社会事业局，南部山区社会事务管理局，
新旧动能转换先行区社会事业部，莱芜高新区社会事务管理局：

现将《济南市养老服务设施等级评定标准（试行）》印发给你们，请遵照执行。此标准试行期为一年，试行期间，将根据试行工作情况，对部分内容进行调整。如有相关工作意见建议，请及时反馈。



2019年6月12日

济南市养老服务设施等级评定标准（试行）

为加快推进我市养老服务业发展，不断满足社会持续增长的养老服务需求，按照《市政府办公厅关于加快推进养老服务设施建设的实施意见》（济政办字〔2018〕52号）和《市民政局支持养老服务体系建设的专项资金补助实施细则》（济民发〔2019〕5号）文件要求，结合我市养老服务工作实际，参照民政部、省厅和其他省市标准，研究制定全市养老服务设施等级评定标准。

本标准共分为养老机构、街道综合养老服务中心、城镇社区老年人日间照料中心、农村幸福院四类。其中，养老机构分为5个等级，即一至五星级；街道综合养老服务中心、城镇社区老年人日间照料中心和农村幸福院分为3个等级，即一至三星级。具体标准如下：

一、养老机构等级评定办法

1. 范围

本标准规定了养老机构等级划分与标志、申请等级评定应满足的基本要求与条件、等级评定。

本标准适用于养老机构等级划分与评定工作。

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 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分

GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范

MZ/T 032-2012 养老机构安全管理

MZ/T 039 老年人能力评估

3. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 等级

在综合考察养老机构的环境、设施设备、运营管理、服务的基础上所作的分级。

3.2 活动场所

为满足老年人文化娱乐、健身活动需求而设置的室内和室外区域。

3.3 责任事故

在养老机构的设施、场地内，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。

3.4 特困老年人

无劳动能力，无生活来源，无法定赡养、抚养、扶养义务人或者其法定义务人无履行义务能力的 60 周岁以上老年人。

3.5 机构入住率

入住老年人总数与养老机构内总床位数的比率（%）。

3.6 委托服务

受老年人及相关第三方办理托付事项的活动。

3.7 康复服务

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、精神和社会功能的活动。

3.8 教育服务

为满足老年人身心发展需求，有计划地面向老年人开展知识、技能、思想、信息传递的一系列教育活动与过程。

3.9 居家上门服务

为居家的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。

4. 等级划分与标志

4.1 等级划分说明

养老机构的评定分为五个等级，从低到高依次为一级，二级，三级，四级，五级。级数越高，表示养老机构在环境、设施设备、运营管理、服务方面的综合能力越强。

4.2 等级划分标志

4.2.1 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。

4.2.2 等级标志实行统一管理。

4.2.3 等级标志的有效期为一年（自颁发证书之日起计算）。等级评定每年评选一次，由各区县民政局组织初审，市民政局组织第三方评估机构进行等级评定，颁发相应等级证书并备案。

5. 申请等级评定应满足的基本要求与条件

5.1 养老机构应具备以下有效执业证明：

5.1.1 具有《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》。

5.1.2 具有消防安全合格证明。

5.1.3 具有房产证明或租赁使用证书。

5.1.4 养老机构内设的餐饮服务机构具有食品经营许可证。

5.1.5 养老机构内设的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。

5.1.6 养老机构使用的特种设备，具有特种设备使用登记证。

5.1.7 养老机构提供其他须经许可的服务，具有相应资质。

5.2 养老机构工作人员应具备相应要求或资质：

5.2.1 养老机构院长、副院长具有初中及以上文化程度；

5.2.2 养老护理员经岗前培训合格后上岗；

5.2.3 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；

5.2.4 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。

5.3 养老机构的空间配置应满足以下要求：

5.3.1 老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 6 m²，单人居室使用面积不低于 10 m²；

5.3.2 老年人居室、卫生间、洗浴空间设置紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备；

5.3.3 养老机构主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍，能

够满足轮椅、担架通行的需求，卫生间、洗浴空间无障碍，能够满足轮椅通行的需求；

5.3.4 养老机构出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系統；

5.3.5 公共区域和老年人居室应整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味；

5.3.6 卫生间设置便器、洗手盆，配有安全防护措施、无障碍设施，通风良好，空气无异味；

5.3.7 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；

5.3.8 室内活动场所明亮、配置活动用品；

5.3.9 就餐空间桌椅牢固稳定；

5.3.10 设接待空间；

5.3.11 公共区域设有明显的公共信息图形标志，并符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.9 的规定。

5.4 养老机构的运营管理与服务应满足以下要求：

5.4.1 年内无责任事故发生（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）；

5.4.2 按照 GB/T35796-2017 中 6.1.1 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；

5.4.3 按照 MZ/T032-2012 中第 4 章的规定建立安全管理体

系;

5.4.4 对机构内各项管理制度、安全记录建档并留存;

5.4.5 服务提供与质量符合 GB/T35796-2017 中第 5 章的规定;

5.4.6 按照老年人的能力进行入院评估,制定照护计划;

5.4.7 与所有入住的老年人签订服务协议(特困老年人送养协议或社会老年人服务协议);

5.4.8 建立老年人入住档案和健康档案;

5.4.9 组织老年人开展健康体检,每年不少于 1 次;

5.4.10 入住老年人 II 度及以上压疮新发生率低于 5%;

5.4.11 每日至少组织 2 次适宜老年人的活动;

5.5 一星级养老机构应同时满足以下条件:

5.5.1 机构入住率不低于 30%;

5.5.2 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、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务。

5.6 二星级养老机构应同时满足以下条件:

5.6.1 机构入住率不低于 35%;

5.6.2 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、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务。

5.7 三星级养老机构应同时满足以下条件:

5.7.1 机构入住率不低于 40%;

5.7.2 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、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务；

5.7.3 院长或副院长具有高中及以上文化程度；

5.7.4 至少有 1 名社会工作者指导开展社会工作服务；

5.7.5 设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 50%，其中能力完好、轻度失能、中度失能老年人应符合 MZ/T039 的有关要求；

5.8 四星级养老机构应同时满足以下条件：

5.8.1 机构入住率不低于 45%；

5.8.2 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、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务；

5.8.3 院长或副院长具有大专及以上文化程度；

5.8.4 每 200 名老年人（不足 200 名的按 200 名计算）至少配有 1 名专职社会工作者；

5.8.5 设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 60%；

5.8.6 每间中度失能老年人居室的床位数不多于 4 张，每间重度失能老年人居室的床位数不多于 6 张，其中重度失能老年人应符合 MZ/T039 的有关要求；

5.9 五星级养老机构应同时满足以下条件：

5.9.1 机构入住率不低于 50%；

5.9.2 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、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务、居家上门服务；

5.9.3 院长或副院长具有大专及以上学历；

5.9.4 每 200 名老年人（不足 200 名的按 200 名计算）至少配有 1 名专职社会工作者；

5.9.5 设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 80%；

5.9.6 每间中度失能老年人居室的床位数不多于 4 张，每间重度失能老年人居室的床位数不多于 6 张。

6. 在星级评定过程发现养老机构有下列情形之一的，终止星级评定：

6.1 三年内发生重大责任事故的；

6.2 三年内发生欺老虐老行为的；

6.3 评审中提供虚假申报材料，有伪造有关档案资料等弄虚作假行为的；

6.4 评审中无正当理由不配合或干扰星级评定工作行为的；

6.5 存在法律、法规、规定的其他违法行为的。

7. 等级评定

7.1 评定原则

养老服务机构等级评定实行自愿申请、专业评估、公开公正的原则。

7.2 评定方法

7.2.1 济南市养老机构等级的划分实行基本要求符合和评定项目打分制相结合的原则。机构在评定等级时，应首先满足养老机构基本要求，在此基础上，还应满足相应等级的分值要求。若不满足养老机构基本要求，则不能参加养老机构等级评定。

7.2.2 养老服务机构等级评定分值共分为二个部分，第一部分为养老机构等级评定基本要求，基本要求必须完全符合。第二部分为打分表，总分值 1000 分，其中表一满分 400 分，包括环境 120 分、设施设备 130 分、运营管理 150 分；表二满分 600 分，包括服务 600 分。评分时按“优秀”“良好”“一般”“较差”打分并计算得分，养老机构等级评定分值表见等级评定分值表。

8. 本规范适用于本市行政区域内，各级政府、企事业单位、社会组织和个人举办的为老年人提供住养、康复、护理、托管等服务的机构。

二、街道综合养老服务中心等级评定办法

1. 范围

本办法规定了济南市街道综合养老服务中心的等级划分以及每个星级在规模、服务项目、设施设备、人员配备、服务管理、服务成效等方面的要求。

本办法适用于济南市街道综合养老服务中心（以下简称“街道综合养老服务中心”）的等级划分。

2. 规范性引用文件

GB/T 50340—2003 老年人居住建筑设计规范

GB 50763—2012 无障碍设计规范

GB 50867 - 2013 养老设施建筑设计规范

建标 143 - 2010 社区老年人日间照料中心建设标准

3. 术语与定义

街道综合养老服务中心

除具有《社区老年人日间照料中心建设标准》规定的短期托养、日间照料、健身娱乐、餐饮服务等服务功能外，还应具有为失能老年人全日照料、康复护理等功能。

4. 等级评定规则

街道综合养老服务中心的等级评定采用等级制，划分为三个等级。从低到高依次为一星级、二星级、三星级。等级越高，表示中心的档次、服务质量和水平越高，服务设施设备更加完善。

等级划分是依据街道综合养老服务中心的规模、服务项目、设施设备、人员配备、服务管理、服务成效等方面的情况进行综合评定。街道综合养老服务中心应在满足第 5 章基本要求的前提下，具有资格参加星级评定。

5. 基本要求

5.1 机构

5.1.1 应具备机构法人登记证书，或在行业主管部门注册备案。

5.1.2 应具备相对独立、固定、专用的场所。

5.1.3 机构建筑应符合 GB/T 50340 - 2003 和 GB 50867 - 2013 的要求。

5.1.4 应具备与街道综合养老服务中心所提供的服务项目相

符的服务能力和服务设施。

5.1.5 应配备包括供电、给排水、采暖通风、通讯、消防和网络等在内的建筑设备。

5.1.6 应包括道路、停车、绿化和室外活动等场地。

5.2 人员

5.2.1 应配备与街道综合养老服务中心星级标准相适应的专兼职工作人员，如养老护理人员、保健康复人员、营养膳食人员等。

5.2.2 服务人员应具备相应的业务知识和技能并能熟练运用，特定的专业技能人员应持有国家职业资格证书。

5.2.3 应在公开明显的位置公示机构人员组成，包括服务人员和管理人员。

5.3 环境

街道综合养老服务中心环境应满足以下要求：

- - 建筑结构良好，建筑和装修材料符合环保要求，布局基本合理，在建筑物的明显部位有机构名称；

- - 所有公共区域设有明显标志，尤其是老年人专用便利设施，应符合 GB 50763-2012 的要求；

- - 周边有比较便利的社区卫生服务中心、医院等公共医疗服务机构；

- - 周围无强噪音、强污染源；

- - 保持室内空气新鲜和流动。

6. 一星级

6.1 规模

6.1.1 建设规模应满足以下条件:

- - 建筑面积不低于 800m²;
- - 设置床位不低于 20 张;
- - 至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域。

6.2 设施设备

6.2.1 应按照建标 143-2010 的要求设置相应的功能区域,配置相应的设施设备。

6.2.2 应配置相应的消防设施,如应急照明、应急指示标志、灭火器材等,达到消防安全要求。

6.2.3 至少应配置以下设施设备:

- - 生活照料:洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等;
- - 膳食供应:就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等;
- - 保健康复:平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、训练垫、血压计、听诊器、股四头肌训练器、按摩床/椅等;
- - 文化娱乐:棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备等;
- - 交通接送:老年人接送车,物品采购车。

6.3 人员配备

6.3.1 至少应配备专职人员 6 名,至少包括 2 名专职养老护理人员。

6.3.2 应视服务需要配备专职或兼职的其他工作人员。

6.4 服务项目

6.4.1 应提供依托于街道综合养老服务中心的照料服务和为社区老年人提供居家（入户）服务。

6.4.2 应提供照料服务，包括：

- 生活照料：提供休息、助浴、为失能老年人全日照料、康复护理等服务；

- 膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐等服务；

- 保健康复：提供基本保健和康复训练、心理咨询、基本医疗等服务；

- 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视、陪同娱乐等服务；

- 交通接送。

6.4.3 应提供居家服务，包括：

- 助餐：送餐（可入户制作）、可协助进食等服务；

- 助急：维修服务、紧急救援等服务。

6.5 服务管理

6.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。

6.5.2 应建立老年人健康档案，档案至少应包含老年人健康状况、老年人健康风险管理等方面的详细内容。

6.5.3 应建立老年人服务档案，至少应包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每半年总结分析一次。

6.5.4 应具备老年人设备设施安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管

理制度。

6.6 服务成效

6.6.1 服务老年人月均 200 人次及以上。

6.6.2 提供服务完成率 100%。

6.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 85%。

6.6.4 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

7. 二星级

7.1 规模

建设规模应满足以下条件：

- - 建筑面积不低于 1000m²；（主城区不低于 800m²）
- - 设置床位不低于 20 张；
- - 至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域。

7.2 设施设备

7.2.1 应按照建标 143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

7.2.2 应配置相应的消防设施，如应急照明、应急指示标志、灭火器材等，达到消防安全要求。

7.2.3 至少应包含以下设施设备：

- - 生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；
- - 膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；
- - 保健康复：平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、训练

垫、血压计、听诊器、股四头肌训练器、按摩床/椅等；

- - 文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备等；

- - 交通接送：老年人接送车，物品采购车。

7.3 人员配备

7.3.1 至少应配备专职人员 8 名，至少包括 4 名专职养老护理人员，1 名专职或兼职社会工作人员，1 名专职或兼职康复保健人员。

7.3.2 应视服务需要配备专职或兼职其他工作人员。

7.4 服务项目

7.4.1 应提供依托于街道综合养老服务中心的照料服务和为社区老年人提供居家（入户）服务。

7.4.2 应提供照料服务，包括：

- - 生活照料：提供休息、助浴、为失能老年人全日照料、康复护理等服务；

- - 膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐等服务；

- - 保健康复：提供基本保健和康复训练、心理咨询、基本医疗等服务；

- - 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视、陪同娱乐等服务；

- - 交通接送。

7.4.3 应提供居家服务，包括：

- - 助餐：送餐（可入户制作）、可协助进食等服务；

— 助急：维修服务、紧急救援等服务。

7.5 服务管理

7.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。

7.5.2 应建立老年人健康档案，档案至少应包含老年人健康状况、老年人健康风险管理等方面的详细内容。

7.5.3 应建立老年人服务档案，至少应包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每半年总结分析一次。

7.5.4 应具备老年人设备设施安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

7.6 服务成效

7.6.1 服务老年人月均 500 人次及以上。

7.6.2 提供服务完成率 100%。

7.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 90%。

7.6.4 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

8. 三星级

8.1 规模

8.1.1 建设规模应满足以下条件：

— 建筑面积不低于 1200m²；（主城区不低于 1000m²）

— 设置床位 30（含）张以上；

— 至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域。

8.2 设施设备

8.2.1 应按照建标 143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

8.2.2 应配置符合要求的消防设施，并取得消防许可证。

8.2.3 至少应包含以下设施设备：

- - 生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；
- - 膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；
- - 保健康复：平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、股四头肌训练器、训练垫、血压计、听诊器、按摩床/椅等；
- - 文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备等；
- - 交通接送：老年人接送车，物品采购车。

8.2.4 应在共享照料服务设施设备的基础上，配备居家服务所需的设施设备：

- - 助餐：送餐设备与用品；
- - 助浴：助浴设备与用品等。

8.3 人员配备

8.3.1 至少应配备专职人员 12 名，至少包括 7 名专职养老护理人员。

8.3.2 至少应配备 1 名专职或兼职社会工作人员。

8.3.3 至少应配备 2 名专职或兼职保健康复人员。

8.3.4 至少应配备 1 名专职或兼职心理咨询人员。

8.3.5 至少应配备 1 名专职或兼职膳食营养人员。

8.3.6 应视服务需要配备其他专职或兼职工作人员。

8.4 服务项目

8.4.1 应提供依托于街道综合养老服务中心的照料服务和为社区老年人提供居家（入户）服务。

8.4.2 应提供照料服务，包括：

- - 生活照料：提供休息、助浴等服务；
- - 膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐、个性化营养保健膳食、饮食营养指导和评价等服务；
- - 保健康复：提供基本保健和康复训练、心理咨询、基本医疗等服务；
- - 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视、陪同娱乐等服务；
- - 交通接送。

8.4.3 应提供居家服务，包括：

- - 助餐：送餐（可入户制作）、可协助进食等服务；
- - 助浴：擦拭、协助洗浴等服务；
- - 助行：接送、陪同外出等服务；
- - 助医：陪同就医、指导服药、基础检测（血压、心率、体温、血糖等测量）等服务；
- - 助急：维修服务、紧急救援等服务。

8.5 服务管理

8.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。

8.5.2 应建立老年人健康档案，档案至少应包含老年人健康

状况、老年人健康风险管理等方面的详细内容。

8.5.3 应建立老年人服务档案，至少应包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录。

8.5.4 应具备老年人设备设施安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

8.5.5 应制定与所提供服务相适应的服务流程和服务质量标准。

8.6 服务成效

8.6.1 服务老年人月均 1000 人次及以上。

8.6.2 提供服务完成率 100%。

8.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 95%。

8.6.4 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

三、城镇社区老年人日间照料中心等级评定办法

1. 范围

本办法规定了济南市城镇社区老年人日间照料中心的等级划分以及每个星级在规模、服务项目、设施设备、人员配备、服务管理、服务成效等方面的要求。

本办法适用于济南市城镇社区老年人日间照料中心（以下简称“日间照料中心”）的等级划分。

2. 规范性引用文件

GB/T 50340—2003 老年人居住建筑设计规范

GB 50763—2012 无障碍设计规范

GB 50867 - 2013 养老设施建筑设计规范

建标 143 - 2010 社区老年人日间照料中心建设标准

3. 术语与定义

社区老年人日间照料中心

为以日常生活需要一定照料的半失能老年人为主的日托老年人提供膳食供应、个人照顾、保健康复、娱乐与交通接送等日间服务的设施。

4. 等级评定规则

城镇社区老年人日间照料中心的等级评定采用等级制，划分为三个等级。从低到高依次为一星级、二星级、三星级。等级越高，表示中心的档次、服务质量和水平越高，服务设施设备更加完善。

等级划分是依据日间照料中心的规模、服务项目、设施设备、人员配备、服务管理、服务成效等方面的情况进行综合评定。日间照料中心应在满足第 5 章基本要求的前提下，具有资格参加星级评定。

5. 基本要求

5.1 机构

5.1.1 应具备机构法人登记证书，或在行业主管部门注册备案。

5.1.2 应具备相对独立、固定、专用的场所。

5.1.3 机构建筑应符合 GB/T 50340 - 2003 和 GB 50867 - 2013 的要求。

5.1.4 应具备与日间照料中心所提供的服务项目相符的服务

能力和服务设施。

5.1.5 应配备包括供电、给排水、采暖通风、通讯、消防和网络等在内的建筑设备。

5.1.6 应包括道路、停车、绿化和室外活动等场地。

5.2 人员

5.2.1 应配备与日间照料中心星级标准相适应的专兼职工作人员，如养老护理人员、保健康复人员、营养膳食人员等。

5.2.2 服务人员应具备相应的业务知识和技能并能熟练运用，特定的专业技能人员应持有国家职业资格证书。

5.2.3 应在公开明显的位置公示机构人员组成，包括服务人员和管理人员。

5.3 环境

日间照料中心环境应满足以下要求：

- 建筑结构良好，建筑和装修材料符合环保要求，布局基本合理，在建筑物的明显部位有机构名称；

- 所有公共区域设有明显标志，尤其是老年人专用便利设施，应符合 GB 50763—2012 的要求；

- 周边有比较便利的社区卫生中心、医院等公共医疗服务机构；

- 周围无强噪音、强污染源；

- 保持室内空气新鲜和流动。

6. 一星级

6.1 规模

6.1.1 建设规模应满足以下条件：

- - 建筑面积不低于 300m²;
- - 设置床位不低于 5 张;
- - 至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域。

6.2 设施设备

6.2.1 应按照建标 143-2010 的要求设置相应的功能区域,配置相应的设施设备。

6.2.2 应配置相应的消防设施,如应急照明、应急指示标志、灭火器材等,达到消防安全要求。

6.2.3 至少应配置以下设施设备:

- - 生活照料:洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等;
- - 膳食供应:就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等;
- - 保健康复:平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、训练垫、血压计、听诊器、股四头肌训练器、按摩床/椅等;
- - 文化娱乐:棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备等;
- - 交通接送:老年人接送车,物品采购车。

6.3 人员配备

6.3.1 至少应配备专职人员 2 名,至少包括 1 名专职养老护理人员。

6.3.2 应视服务需要配备专职或兼职的其他工作人员。

6.4 服务项目

6.4.1 应提供依托于日间照料中心的照料服务和为社区老年

人提供居家（入户）服务。

6.4.2 应提供照料服务，包括：

- - 生活照料：提供休息、助浴等服务；
- - 膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐等服务；
- - 保健康复：提供基本保健和康复训练、心理咨询、基本医疗等服务；
- - 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视、陪同娱乐等服务；
- - 交通接送。

6.4.3 应提供居家服务，包括：

- - 助餐：送餐（可入户制作）、可协助进食等服务；
- - 助急：维修服务、紧急救援等服务。

6.5 服务管理

6.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。

6.5.2 应建立老年人健康档案，档案至少应包含老年人健康状况、老年人健康风险管理等方面的详细内容。

6.5.3 应建立老年人服务档案，至少应包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每半年总结分析一次。

6.5.4 应具备老年人设备设施安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

6.6 服务成效

6.6.1 服务老年人月均 200 人次及以上。

6.6.2 提供服务完成率 100%。

6.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 85%。

6.6.4 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

7. 二星级

7.1 规模

建设规模应满足以下条件：

- - 建筑面积不低于 500m²；
- - 设置床位不低于 10 张；
- - 至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域。

7.2 设施设备

7.2.1 应按照建标 143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

7.2.2 应配置相应的消防设施，如应急照明、应急指示标志、灭火器材等，达到消防安全要求。

7.2.3 至少应包含以下设施设备：

- - 生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；
- - 膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；
- - 保健康复：平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、训练垫、血压计、听诊器、股四头肌训练器、按摩床/椅等；
- - 文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影

仪、播放设备、计算机及网络设备等；

- - 交通接送：老年人接送车，物品采购车。

7.3 人员配备

7.3.1 至少应配备专职人员 4 名，至少包括 2 名专职养老护理人员，1 名专职或兼职社会工作人员，1 名专职或兼职康复保健人员。

7.3.2 应视服务需要配备专职或兼职其他工作人员。

7.4 服务项目

7.4.1 应提供依托于日间照料中心的照料服务和为社区老年人提供居家（入户）服务。

7.4.2 应提供照料服务，包括：

- - 生活照料：提供休息、助浴等服务；
- - 膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐等服务；
- - 保健康复：提供基本保健和康复训练、心理咨询、基本医疗等服务；
- - 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视、陪同娱乐等服务；
- - 交通接送。

7.4.3 应提供居家服务，包括：

- - 助餐：送餐（可入户制作）、可协助进食等服务；
- - 助急：维修服务、紧急救援等服务。

7.5 服务管理

7.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程

序。

7.5.2 应建立老年人健康档案，档案至少应包含老年人健康状况、老年人健康风险管理等方面的详细内容。

7.5.3 应建立老年人服务档案，至少应包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每半年总结分析一次。

7.5.4 应具备老年人设备设施安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

7.6 服务成效

7.6.1 服务老年人月均 500 人次及以上。

7.6.2 提供服务完成率 100%。

7.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 90%。

7.6.4 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

8. 三星级

8.1 规模

8.1.1 建设规模应满足以下条件：

- 建筑面积不低于 750m²；
- 设置床位 20（含）张以上；
- 至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域。

8.2 设施设备

8.2.1 应按照建标 143—2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

8.2.2 应配置符合要求的消防设施，并取得消防许可证。

8.2.3 至少应包含以下设施设备：

- - 生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；
- - 膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；
- - 保健康复：平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、股四头肌训练器、训练垫、血压计、听诊器、按摩床/椅等；
- - 文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备等；
- - 交通接送：老年人接送车，物品采购车。

8.2.4 应在共享照料服务设施设备的基础上，配备居家服务所需的设施设备：

- - 助餐：送餐设备与用品；
- - 助浴：助浴设备与用品等。

8.3 人员配备

8.3.1 至少应配备专职人员 7 名，至少包括 5 名专职养老护理人员。

8.3.2 至少应配备 1 名专职或兼职社会工作人员。

8.3.3 至少应配备 2 名专职或兼职保健康复人员。

8.3.4 至少应配备 1 名专职或兼职心理咨询人员。

8.3.5 至少应配备 1 名专职或兼职膳食营养人员。

8.3.6 应视服务需要配备其他专职或兼职工作人员。

8.4 服务项目

8.4.1 应提供依托于日间照料中心的照料服务和为社区老年

人提供居家（入户）服务。

8.4.2 应提供照料服务，包括：

- - 生活照料：提供休息、助浴等服务；
- - 膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐、个性化营养保健膳食、饮食营养指导和评价等服务；
- - 保健康复：提供基本保健和康复训练、心理咨询、基本医疗等服务；
- - 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视、陪同娱乐等服务；
- - 交通接送。

8.4.3 应提供居家服务，包括：

- - 助餐：送餐（可入户制作）、可协助进食等服务；
- - 助浴：擦拭、协助洗浴等服务；
- - 助行：接送、陪同外出等服务；
- - 助医：陪同就医、指导服药、基础检测（血压、心率、体温、血糖等测量）等服务；
- - 助急：维修服务、紧急救援等服务。

8.5 服务管理

8.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。

8.5.2 应建立老年人健康档案，档案至少应包含老年人健康状况、老年人健康风险管理等方面的详细内容。

8.5.3 应建立老年人服务档案，至少应包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录。

8.5.4 应具备老年人设备设施安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

8.5.5 应制定与所提供服务相适应的服务流程和服务质量标准。

8.6 服务成效

8.6.1 服务老年人月均 1000 人次及以上。

8.6.2 提供服务完成率 100%。

8.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 95%。

8.6.4 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

四、农村幸福院评定规范

1. 范围

本办法规定了济南市农村幸福院的等级划分以及每个星级在建筑和场地、制度建设、设施设备、服务人员、服务项目及实施、服务管理等六个方面的要求。

本办法适用于济南市农村幸福院的等级划分。

2. 规范性引用文件

GB/T 50340—2003 老年人居住建筑设计规范

GB 50763—2012 无障碍设计规范

GB 50867—2013 养老设施建筑设计规范

3. 术语与定义

农村幸福院

依托村民自治和集体经济，在建制村或农村社区建设，能

够为生活自理的老年人提供生活居住、日间照料、文化娱乐、精神慰藉等服务的互助式养老服务设施。

4. 等级评定规则

农村幸福院的等级评定采用等级制，划分为三个等级。从低到高依次为一星级、二星级、三星级。等级越高，表示幸福院的档次、服务质量和水平越高，服务设施设备更加完善。

等级划分是依据农村幸福院的建筑和场地、制度建设、设施设备、服务人员、服务项目及实施、服务管理等方面的情况进行综合评定。农村幸福院应在满足第 5 章基本要求的前提下，具有资格参加星级评定。

5. 基本要求

5.1 机构

5.1.1 应在行业主管部门注册备案。

5.1.2 应具备相对独立、固定、专用的场所。

5.1.3 机构建筑应符合 GB/T 50340 - 2003 和 GB 50867 - 2013 的要求。

5.1.4 应具备与农村幸福院所提供的服务项目相符的服务能力和服务设施。

5.1.5 应配备包括供电、给排水、采暖通风、通讯、消防和网络等在内的建筑设备。

5.1.6 应包括道路、停车、绿化和室外活动等场地。

5.2 人员

5.2.1 应配备与农村幸福院星级标准相适应的专兼职工作人员，如养老护理人员、保健康复人员、营养膳食人员等。

5.2.2 服务人员应具备相应的业务知识和技能并能熟练运用，特定的专业技能人员应持有国家职业资格证书。

5.2.3 应在公开明显的位置公示机构人员组成，包括服务人员和管理人员。

5.3 环境

农村幸福院环境应满足以下要求：

- - 建筑结构良好，建筑和装修材料符合环保要求，布局基本合理，在建筑物的明显部位有机构名称；

- - 所有公共区域设有明显标志，尤其是老年人专用便利设施，应符合 GB 50763-2012 的要求；

- - 周边有比较便利的社区卫生服务中心、医院等公共医疗服务机构；

- - 周围无强噪音、强污染源；

- - 保持室内空气新鲜和流动。

6. 一星级

6.1 建筑和场地

6.1.1 建设面积和场地要求应满足以下条件：

- - 建筑面积不低于 300 m²；

- - 功能分区应至少包括娱乐室、阅览室、棋牌室、休息室、餐厅、卫生间、康复保健室或健身房；

- - 医疗便捷：应与村级卫生所等医疗点较近，至少 800 米以内；

- - 房屋结构：砖混。

6.2 制度建设

6.2.1 应具备日常活动管理并公示;

6.2.2 应具备功能室管理制度并公示;

6.2.3 应具备财务管理制度并公示, 应建立财务账目, 按时公布物资、经费收支情况;

6.2.4 应具备卫生管理制度并公示, 应明确服务老人个人卫生、室内外环境卫生等管理制度;

6.2.5 应具备安全管理制度, 应明确消防安全、用电安全、食品安全及开展安全检查等管理要求;

6.2.6 应具备人员管理制度, 应明确工作人员的职责及对服务老年人的行为要求;

6.2.7 应具备档案管理制度, 应建立老年人档案, 包括健康档案和服务档案等, 并安排专人长期保存;

6.2.8 应具备设施设备使用管理制度, 应明确设施设备使用要求。

6.3 设施设备

6.3.1 至少应配置以下设施设备:

- - 标志标识: 幸福院标识、各功能分区标识;
- - 娱乐音像设备: 电视机或棋牌桌或乒乓球桌或音响播放设备等;
- - 图书刊物: 适合老年人的报刊、杂志、书籍;
- - 健身器材(可共用);
- - 卫生间: 有适老化设施、蹲便或座便;
- - 厨房设备: 厨具或冰箱或食品留样柜或消毒柜;
- - 消防设备: 灭火器、应急照明灯、消防栓、消防标

志；

- - 基础医疗设备：体温计、血糖仪、血压计；
- - 意见箱：在院舍显著位置设立。

6.4 服务对象和人员

6.4.1 生活能够自理的老人，优先身边无人照料的、有服务意愿的独居、空巢和留守老年人及散居五保老人等困难老年人的养老需求，同时兼顾其他需要照料的老人。

6.4.2 应配备服务人员，老年人互帮互助，有条件的可以配备专门的服务人员。

6.5 服务项目及实施

6.5.1 至少应具备以下服务项目：

- - 文化娱乐服务：棋牌、书刊阅读、看电视、健身活动等；

- - 教育咨询服务：邀请专业人员开展知识讲座和健康卫生等咨询活动；

- - 志愿活动：有年度、季度或每月活动；

- - 开展安全教育：每半年开展1次安全教育；

- - 紧急疏散演习：每年1次；

- - 基础医疗服务：测量体温、血糖、血压。

6.6 服务管理

6.6.1 室内外卫生干净整洁；

6.6.2 安全管理通道安全畅通；

6.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达80%。

7. 二星级

7.1 建筑和场地

7.1.1 建设面积和场地要求应满足以下条件：

- - 建筑面积不低于 400 m²；
- - 功能分区应至少包括娱乐室、阅览室、棋牌室、休息室、餐厅、卫生间、康复保健室或健身房；
- - 室内外活动场所；
- - 医疗便捷：应与村级卫生所等医疗点较近，至少 500 米以内；
- - 房屋结构：钢混。

7.2 制度建设

7.2.1 应具备日常活动管理并公示；

7.2.2 应具备功能室管理制度并公示；

7.2.3 应具备财务管理制度并公示，应建立财务账目，按时公布物资、经费收支情况；

7.2.4 应具备卫生管理制度并公示，应明确服务老人个人卫生、室内外环境卫生等管理制度；

7.2.5 应具备安全管理制度，应明确消防安全、用电安全、食品安全及开展安全检查等管理要求；

7.2.6 应具备人员管理制度，应明确工作人员的职责及对服务老年人的行为要求；

7.2.7 应具备档案管理制度，应建立老年人档案，包括健康档案和服务档案等，并安排专人长期保存；

7.2.8 应具备设施设备使用管理制度，应明确设施设备使

用要求。

7.3 设施设备

7.3.1 至少应配置以下设施设备：

- - 标志标识：幸福院标识、各功能分区标识；
- - 休息设备或床位：应设置休息床位 10（含）张以上（包括休息的躺椅）；
- - 娱乐音像设备：电视机、棋牌桌、乒乓球桌、音响播放设备等；
- - 图书刊物：适合老年人的报刊、杂志、书籍；
- - 健身器材；
- - 卫生间：有适老化设施、蹲便或座便；
- - 厨房设备：厨具、冰箱、食品留样柜、消毒柜；
- - 消防设备：灭火器、应急照明灯、消防栓、消防标志；
- - 基础医疗设备：体温计、血糖仪、血压计；
- - 意见箱：在院舍显著位置设立。

7.4 服务对象和人员

7.4.1 生活能够自理的老人，优先身边无人照料的、有服务意愿的独居、空巢和留守老年人及散居五保老人等困难老年人的养老需求，同时兼顾其他需要照料的老人。

7.4.2 应配备服务人员，老年人互帮互助，有条件的可以配备专门的服务人员。

7.5 服务项目及实施

7.5.1 至少应具备以下服务项目：

— 文化娱乐服务：棋牌、书刊阅读、看电视、健身活动等；

— 就餐服务：为有需求的老年人提供就餐服务；

— 午休服务：为有需求的老年人提供午休服务；

— 教育咨询服务：邀请专业人员开展知识讲座和健康卫生等咨询活动；

— 志愿活动：有年度、季度或每月活动；

— 开展安全教育：每半年开展 1 次安全教育；

— 紧急疏散演习：每年 1 次；

— 基础医疗服务：测量体温、血糖、血压。

7.6 服务管理

7.6.1 室内外卫生干净整洁；

7.6.2 安全管理通道安全畅通；

7.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 85%。

8. 三星级

8.1 建筑和场地

8.1.1 建设面积和场地要求应满足以下条件：

— 建筑面积不低于 500 m²；

— 功能分区应至少包括娱乐室、阅览室、棋牌室、休息室、餐厅、卫生间、康复保健室或健身房；

— 室内外活动场所；

— 医疗便捷：应与村级卫生所等医疗点较近，至少 300 米以内；

— 房屋结构：钢混。

8.2 制度建设

8.2.1 应具备日常活动管理并公示；

8.2.2 应具备功能室管理制度并公示；

8.2.3 应具备财务管理制度并公示，应建立财务账目，按时公布物资、经费收支情况；

8.2.4 应具备卫生管理制度并公示，应明确服务老人个人卫生、室内外环境卫生等管理制度；

8.2.5 应具备安全管理制度，应明确消防安全、用电安全、食品安全及开展安全检查等管理要求；

8.2.6 应具备人员管理制度，应明确工作人员的职责及服务老年人的行为要求；

8.2.7 应具备档案管理制度，应建立老年人档案，包括健康档案和服务档案等，并安排专人长期保存；

8.2.8 应具备设施设备使用管理制度，应明确设施设备使用要求。

8.3 设施设备

8.3.1 至少应配置以下设施设备：

— 标志标识：幸福院标识、各功能分区标识；

— 休息设施或床位；

— 娱乐音像设备：电视机、棋牌桌、乒乓球桌、音响播放设备等；

— 图书刊物：适合老年人的报刊、杂志、书籍；

— 健身器材；

- - 卫生间：有适老化设施、蹲便或座便；
- - 厨房设备：厨具、冰箱、食品留样柜、消毒柜；
- - 消防设备：灭火器、应急照明灯、消防栓、消防标志；

- - 基础医疗设备：体温计、血糖仪、血压计；
- - 意见箱：在院舍显著位置设立。

8.4 服务对象和人员

8.4.1 生活能够自理的老人，优先身边无人照料的、有服务意愿的独居、空巢和留守老年人及散居五保老人等困难老年人的养老需求，同时兼顾其他需要照料的老人。

8.4.2 应配备管理人员，成立院务管理委员会，负责日常管理；

8.4.3 应配备服务人员，老年人互帮互助，有条件的可以配备专业的服务人员；

8.4.4 应配备志愿服务队伍，组织开展志愿活动。

8.5 服务项目及实施

8.5.1 至少应具备以下服务项目：

- - 文化娱乐服务：棋牌、书刊阅读、看电视、健身活动等；

- - 就餐服务：为有需求的老年人提供就餐、送餐服务；

- - 午休服务：为有需求的老年人提供午休服务；

- - 教育咨询服务：邀请专业人员开展知识讲座和健康卫生等咨询活动；

- - 志愿活动：有年度、季度或每月活动；

- - 开展安全教育：每半年开展 1 次安全教育；
- - 紧急疏散演习：每年 1 次；
- - 基础医疗服务：测量体温、血糖、血压。

8.6 服务管理

8.6.1 室内外卫生干净整洁；

8.6.2 安全管理通道安全畅通；

8.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 95%。

附件：1. 养老机构等级评定标准表

2. 街道综合养老服务中心等级评定标准表

3. 城镇社区老年人日间照料中心等级评定标准表

4. 农村幸福院等级评定标准表

附件 1

养老机构等级评定标准表

总分 1000 分。一星级 360(含)-450 分，二星级 450（含）-570 分，三星级 570(含)-780 分，四星级 780(含)-900 分，五星级 900（含）以上。

等级与分值对应关系表

养老机构等级标志	分值	基本要求是否符合
★	≥ 360 且每一分项得分不低于该项总分的 40%	☐ 是 ☐ 否（所属等级_____）
★★	≥ 450 且每一分项得分不低于该项总分的 50%	☐ 是 ☐ 否（所属等级_____）
★★★	≥ 570 且每一分项得分不低于该项总分的 60%	☐ 是 ☐ 否（所属等级_____）
★★★★	≥ 780 且每一分项得分不低于该项总分的 80%	☐ 是 ☐ 否（所属等级_____）
★★★★★	≥ 900 且每一分项得分不低于该项总分的 90%	☐ 是 ☐ 否（所属等级_____）

第一部分 养老机构等级评定基本要求

项目	评定项目	评定内容	是否具备	实地考察情况 (不具备无法参与评定)	是否取消评定 资格 ☐ 是 ☒ 否
资质及 要求 (必 备)	机构	具有《营业执照》或《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书			
		养老机构内设的餐饮服务机构具有食品经营许可证			
		养老机构内设的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			
		养老机构使用的特种设备，具有特种设备使用登记证			
		养老机构提供其他须经许可的服务，具有相应资质			
	人员 配备	一星级、二星级养老机构院长、副院长具有初中及以上文化程度；三星级养老机构院长或副院长具有高中及以上文化程度；四星级养老机构院长或副院长具有大专及以上文化程度；五星级养老机构院长或副院长具有大专及以上文化程度			
		养老护理员经岗前培训合格后上岗			
		三星级养老机构至少有 1 名社会工作者指导开展社会工作服务；四星级、五星级养老机构每 200 名老年人（不足 200 名的按 200 名计算）至少配有 1 名专职社会工作者			
		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			

项目	评定项目	评定内容	是否具备	实地考察情况 (不具备无法参与评定)	是否取消评定 资格 ☐ 是 ☒ 否
		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			
运营管理及服务(必备)	机构入住率	一星级养老机构入住率不低于 30%			
		二星级养老机构入住率不低于 35%			
		三星级养老机构入住率不低于 40%			
		四星级养老机构入住率不低于 45%			
		五星级养老机构入住率不低于 50%			
	空间配置	居室配置	老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 6 m ² , 单人居室使用面积不低于 10 m ²		
			老年人居室、卫生间、洗浴空间设置紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备		
		居室配置	三星级养老机构设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 50%, 其中能力完好、轻度失能、中度失能老年人应符合 MZ/T039 的有关要求		
			四星级养老机构设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 60%; 每间中度失能老年人居室的床位数不多于 4 张, 每间重度失能老年人居室的床位数不多于 6 张, 其中重度失能老年人应符合 MZ/T039 的有关要求		
			五星级养老机构设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 80%; 每间中度失能老年人居室的床位数不多于 4 张, 每间重度失能老年人居室的床位数不多于 6 张		
		其他空间配置	养老机构主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍, 能够满足轮椅、担架通行的需求, 卫生间、洗浴空间无障碍, 能够满足轮椅通行的需求		
			养老机构出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系统		

项目	评定项目	评定内容		是否具备	实地考察情况 (不具备无法参与评定)	是否取消评定 资格 ☐ 是 ☐ 否
			公共区域和老年人居室应整洁，地面干燥，物品摆放安全合理，空气无异味			
运营管理及服务（必备）	空间配置	其他空间配置	卫生间设置便器、洗手盆，配有安全防护措施、无障碍设施，通风良好，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/T10001.1 和 GB/T10001.9 的规定			
	管理		1 年内无责任事故发生(因机构原因引起火灾;食物中毒;公共卫生事件;自然灾害;老年人自伤、跌倒、噎食、窒息、误吸、走失、烫伤)			
			按照 GB/T35796-2017 中 6.1.1 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/T032-2012 中第 4 章的规定建立安全管理体系			
			对机构内各项管理制度、安全记录建档并留存			
	服务项目		服务提供与质量符合 GB/T35796-2017 中第 5 章的规定			
			按照老年人的能力进行入院评估，制定照护计划			
			与所有入住的老年人签订服务协议（特困老年人送养协议或社会老年人服务协议）			
			建立老年人入住档案和健康档案			
			组织老年人开展健康体检，每年不少于 1 次			

项目	评定项目	评定内容	是否具备	实地考察情况 (不具备无法参与评定)	是否取消评定 资格 ☐ 是 ☒ 否
		入住老年人Ⅱ度及以上压疮新发生率低于 5%			
		每日至少组织 2 次适宜老年人的活动			
运营管理及服务（必备）	服务项目	一星级、二星级养老机构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、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务			
		三星级养老机构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、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务			
		四星级养老机构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、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务			
		五星级养老机构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、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务、居家上门服务			

第二部分 养老机构等级评定内容与分值表一

评定项目	分项总分	评定内容	次分项总分	优秀	良好	一般	较差	实际得分
环境	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	50	50-36	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	
		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	

评定项目	分项总分	评定内容	次分项总分	优秀	良好	一般	较差	实际得分
设施设备	130	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	
		社工工作师/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	

第二部分 养老机构等级评定内容与分值表二

评定项目	分项总分	评定内容	次分项总分	优秀	良好	一般	较差	实际得分
服务	600	出入院服务	50	50-36	35-26	25-6	5-0	
		生活照料服务	120	120-85	84-49	48-13	12-0	
		膳食服务	70	70-50	49-29	28-8	7-0	
		清洁卫生服务	40	40-29	28-17	16-5	4-0	
		洗涤服务	25	25-19	18-11	10-4	3-0	
		医疗护理服务	60	60-43	42-25	24-7	6-0	
		文化娱乐服务	50	50-36	35-26	25-6	5-0	
		心理/精神支持服务	35	35-26	25-15	14-5	4-0	
		安宁服务	30	30-22	21-13	12-4	3-0	
		委托服务	20	20-15	14-9	8-3	2-0	
		康复服务	50	50-36	35-26	25-6	5-0	
		教育服务	20	20-15	14-9	8-3	2-0	
		居家上门服务	30	30-22	21-13	12-4	3-0	

附件 2

街道综合养老服务中心等级评定标准表

总分 100 分。一星级 60(含)-75 分，二星级 75（含）-90 分，三星级 90（含）分以上。

第一部分 基本要求部分

项目	评定项目	评定内容	是否具备	实地考察情况 (不具备无法参与评定)	是否取消 评定资格 ☐ 是 ☒ 否
资质 及要求 (必备)	机构	有机构法人登记证书，或在行业主管部门注册备案	☐ 是 ☐ 否		
		有房产证明或租赁使用证明	☐ 是 ☐ 否		
		机构建筑应符合 GB/T 50340-2003 和 GB 50867-2013 要求	☐ 是 ☐ 否		
		具备与街道综合养老服务中心所提供的服务项目相符的服务能力和服务设施	☐ 是 ☐ 否		
		配备包括供电、给排水、采暖通风、通讯、消防和网络等在内的建筑设备	☐ 是 ☐ 否		
		有道路、停车、绿化和室外活动等场地	☐ 是 ☐ 否		
	人员	配备与街道综合养老服务中心星级标准相适应的专兼职工作人员，如养老护理人员、保健康复人员、营养膳食人员等	☐ 是 ☐ 否		
		服务人员具备相应的业务知识和技能并能熟练运用，特定的专业技能人员有国家职业资格证书	☐ 是 ☐ 否		
		应在公开明显的位置公示机构人员组成，包括服务人员和管理人员	☐ 是 ☐ 否		

项目	评定项目	评定内容	是否具备	实地考察情况 (不具备无法参与评定)	是否取消 评定资格 ☐ 是 ☒ 否
资质 及要求 (必备)	环境	建筑结构良好, 建筑和装修材料符合环保要求, 布局基本合理, 在建筑物的明显部位有机构名称	☐ 是 ☐ 否		
		所有公共区域设有明显标志, 尤其是老年人专用便利设施, 符合 GB 50763-2012 的要求	☐ 是 ☐ 否		
		周边有比较便利的社区卫生中心、医院等公共医疗服务机构	☐ 是 ☐ 否		
		周围无强噪音、强污染源	☐ 是 ☐ 否		
		保持室内空气新鲜和流动	☐ 是 ☐ 否		

第二部分 _____等级评定分值表

项目	评定项目	评定内容	评定内容细则	参考 分值	实地考察情况	评定 得分
规模 (16 分)	建筑面积 (5分)	建筑面积 800 m ² (含) ~ 1000 m ²		2	总建筑面积 () m ²	
		建筑面积不低于 1000 m ² (含) ~ 1200 m ² , (主城区不低于 800 m ²)		3.5	总建筑面积 () m ²	
		建筑面积不低于 1200 m ² (含) 以上, (主城区不低于 1000 m ²)		5	总建筑面积 () m ²	
	总床位数 (6分)	设置床位 20 张 (含) ~ 30 张		3	总床位数 () 张	
		设置床位 30 张 (含) 以上		6	总床位数 () 张	
	必备条件 (5分)	至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域	每项得 1 分, 全部符合得 5 分。	5		
设施 设备 (17 分)	功能区域设置 (2分)	应按照建标 143-2010 的要求设置相应的功能区域, 配置相应的设施设备		2		
	消防设施配备 (3分)	应配置相应的消防设施, 如应急照明、应急指示标志、灭火器材等, 达到消防安全要求		2		
		应配置符合要求的消防设施, 并取得消防许可证		3		

项目	评定项目	评定内容	评定内容细则	参考 分值	实地考察情况	评定 得分
设施设备 (17分)	设施设备 (12分)	生活照料(2分)	洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器(每满足一项得0.5分,最高不超过2分,不限于上述种类)	2		
		膳食供应(2分)	就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具(每满足一项得0.5分,最高不超过2分,不限于上述种类)	2		
		保健康复(2分)	平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、训练垫、血压计、听诊器、股四头肌训练器、按摩床/椅(每满足一项得0.5分,最高不超过2分,不限于上述种类)	2		
		文化娱乐(2分)	棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备(每满足一项得0.5分,最高不超过2分,不限于上述种类)	2		
		交通接送(2分)	老年人接送车	1		
			物品采购车	1		
		助餐(1分)	助餐设备与用品	1		
		助浴(1分)	助浴设备与用品	1		
人员 配备 (10分)	专职人员或兼 职人员 (9分)	专职人员数量(2分)	6名(含)-8名	1		
			8名(含)-12名	1.5		
			12名(含)以上	2		
		专职养老护理员数量(2分)	2名(含)-4名	1		

项目	评定项目	评定内容	评定内容细则	参考分值	实地考察情况	评定得分
人员配备 (10分)	专职人员或兼职人员 (9分)	专职养老护理员数量(2分)	4名(含)-7名	1.5		
			7名(含)以上	2		
		专职或兼职社会工作人员(1.5分)	1名	1.5		
		专职或兼职康复保健人员(1.5分)	保健康复人员1名	1		
			保健康复人员2名	1.5		
		专职或兼职心理咨询人员(1分)	1名	1		
		专职或兼职膳食营养人员(1分)	1名	1		
	其他专职或兼职工作人员 (1分)	应视服务需要配备专职或兼职的其他工作人员		1		
服务项目 (40分)	照料服务 (25分)	生活照料(10分)	提供休息服务	2.5		
			提供助浴服务	2.5		
			为失能老年人全日照料服务	2.5		
			为失能老年人康复护理服务	2.5		
		膳食供应(6分)	提供制定营养餐谱、加工、配餐服务	2		
			提供协助进餐服务	2		
			提供个性化营养保健膳食服务	1		
			提供饮食营养指导和评价服务	1		
		保健康复(4分)	提供基本保健和康复训练服务	2		
			提供心理咨询服务	1		
			提供基本医疗服务	1		

项目	评定项目	评定内容	评定内容细则	参考 分值	实地考察情况	评定 得分
服务项目 (40分)	照料服务 (25分)	文化娱乐(4分)	文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视、陪同娱乐等(每满足一项得1分,最高不超过4分)	4		
		交通接送(1分)		1		
	居家服务 (15分)	助餐(3分)	送餐(可入户制作)	1.5		
			协助进食	1.5		
		助浴(3分)	擦拭	1.5		
			协助洗浴	1.5		
		助行(3分)	接送	1.5		
			陪同外出	1.5		
		助医(4分)	陪同就医	1		
			指导服药	1		
			基础检测(血压、心率、体温、血糖等测量)	2		
		助急(2分)	维修服务	1		
			紧急救援	1		
服务成效 (10分)	月服务人次 (3分)	服务老年人月均200人次(含)~500人次		1	服务老年人月均()次	
		服务老年人月均500人次(含)~1000人次		1.5	服务老年人月均()次	
		服务老年人月均1000人次(含)以上		3	服务老年人月均()次	

项目	评定项目	评定内容	评定内容细则	参考 分值	实地考察情况	评定 得分
服务 成效 (10 分)	提供服务完成 率(3分)	提供服务完成率 100%		3		
	满意度测评 (3分)	每半年开展一次服务对象满意度测 评, 满意率达 85%		1	满意率达 () %	
		每半年开展一次服务对象满意度测 评, 满意率达 90%		2	满意率达 () %	
		每半年开展一次服务对象满意度测 评, 满意率达 95%		3	满意率达 () %	
	意外事故情况 (1分)	无火灾、食物中毒等安全责任事故		1		
服务 管理 (7 分)	服务合同管理 制度(1分)	应具备服务合同管理制度, 明确协议 内容和管理程序		1		
	老年人健康档 案(1分)	应建立老年人健康档案, 档案至少应 包含老年人健康状况、老年人健康风 险管理等方面的详细内容		1		
	老年人服务档 案(2分)	应建立老年人服务档案, 至少应包含 老年人服务需求评估、服务过程等方 面的记录(2分)	每半年总结分析一次	1		
			每季度总结分析一次	2		
	安全等管理制 度(2分)	应具备老年人设备设施安全、消防安 全、食品安全、人身安全、突发事件 应急管理、安全教育与培训、护理或 医疗护理安全管理制度(2分)	护理安全管理制度	1		
			医疗护理安全管理制度	2		

项目	评定项目	评定内容	评定内容细则	参考 分值	实地考察情况	评定 得分
	服务流程和服务质量标准 (1 分)	应制定与所提供服务相适应的服务流程和服务质量标准		1		
分数合计:				100		

加分项:

1. 提供老年助餐服务，并开办社区长者食堂，社区长者食堂集膳食加工配制、外送及集中用餐等功能为一体，集中就餐人数达到 10 人以上，根据实际开展情况，酌情加 2-10 分。
2. 能够提供送餐服务，根据实际开展情况，酌情加 1-5 分。

附件 3

城镇社区老年人日间照料中心等级评定标准表

总分 100 分。一星级 60(含)-75 分，二星级 75（含）-90 分，三星级 90（含）分以上。

第一部分 基本要求部分

项目	评定项目	评定内容	是否具备	实地考察情况 (不具备无法参与评定)	是否取消 评定资格 ☐ 是 ☒ 否
资质及 要求 (必 备)	机构	有机构法人登记证书，或在行业主管部门注册备案	☐ 是 ☐ 否		
		有房产证明或租赁使用证明	☐ 是 ☐ 否		
		机构建筑应符合 GB/T 50340 - 2003 和 GB 50867 - 2013 要求	☐ 是 ☐ 否		
		具备与日间照料中心所提供的服务项目相符的服务能力和服务设施	☐ 是 ☐ 否		
		配备包括供电、给排水、采暖通风、通讯、消防和网络等在内的建筑设备	☐ 是 ☐ 否		
		有道路、停车、绿化和室外活动等场地	☐ 是 ☐ 否		
	人员	配备与日间照料中心星级标准相适应的专兼职工作人员，如养老护理人员、保健康复人员、营养膳食人员等	☐ 是 ☐ 否		
		服务人员具备相应的业务知识和技能并能熟练运用，特定的专业技能人员有国家职业资格证书	☐ 是 ☐ 否		
		应在公开明显的位置公示机构人员组成，包括服务人员和管理人员	☐ 是 ☐ 否		

项目	评定项目	评定内容	是否具备	实地考察情况 (不具备无法参与评定)	是否取消 评定资格 ☐ 是 ☒ 否
资质及要求 (必备)	环境	建筑结构良好，建筑和装修材料符合环保要求，布局基本合理，在建筑物的明显部位有机构名称	☐ 是 ☐ 否		
		所有公共区域设有明显标志，尤其是老年人专用便利设施，符合 GB 50763-2012 的要求	☐ 是 ☐ 否		
		周边有比较便利的社区卫生中心、医院等公共医疗服务机构	☐ 是 ☐ 否		
		周围无强噪音、强污染源	☐ 是 ☐ 否		
		保持室内空气新鲜和流动	☐ 是 ☐ 否		

第二部分 _____ 等级评定分值表

项目	评定项目	评定内容	评定内容细则	参考 分值	实地考察情况	评定 得分
规模 (16 分)	建筑面积 (5分)	建筑面积 300 m ² (含) ~ 500 m ²		2	总建筑面积 () m ²	
		建筑面积不低于 500 m ² (含) ~ 750 m ²		3.5	总建筑面积 () m ²	
		建筑面积不低于 750 m ² (含) 以上		5	总建筑面积 () m ²	
	总床位数 (6分)	设置床位 5 张 (含) ~ 10 张		2	总床位数 () 张	
		设置床位 10 张 (含) ~ 20 张		4	总床位数 () 张	
		设置床位 20 张 (含) 以上		6	总床位数 () 张	
	必备条件 (5分)	至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域	每项得 1 分，全部符合得 5 分。	5		
设施 设备 (17 分)	功能区域设置 (2分)	应按照建标 143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备		2		
	消防设施配备 (3分)	应配置相应的消防设施，如应急照明、应急指示标志、灭火器材等，达到消防安全要求		2		

项目	评定项目	评定内容	评定内容细则	参考 分值	实地考察情况	评定 得分
设施设备 (17分)	消防设施配备 (3分)	应配置符合要求的消防设施,并取得消防许可证		3		
	设施设备 (12分)	生活照料(2分)	洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器(每满足一项得0.5分,最高不超过2分,不限于上述种类)	2		
		膳食供应(2分)	就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具(每满足一项得0.5分,最高不超过2分,不限于上述种类)	2		
		保健康复(2分)	平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、训练垫、血压计、听诊器、股四头肌训练器、按摩床/椅(每满足一项得0.5分,最高不超过2分,不限于上述种类)	2		
		文化娱乐(2分)	棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备(每满足一项得0.5分,最高不超过2分,不限于上述种类)	2		
		交通接送(2分)	老年人接送车	1		
			物品采购车	1		
		助餐(1分)	助餐设备与用品	1		
		助浴(1分)	助浴设备与用品	1		
人员 配备 (10分)	专职人员或兼 职人员 (9分)	专职人员数量(2分)	2名(含)-4名	1		
			4名(含)-7名	1.5		
			7名(含)以上	2		

项目	评定项目	评定内容	评定内容细则	参考 分值	实地考察情况	评定 得分
人员 配备 (10 分)	专职人员或兼 职人员 (9分)	专职养老护理员数量(2分)	1名(含)-2名	1		
			2名(含)-5名	1.5		
			5名(含)以上	2		
		专职或兼职社会工作人员(1.5分)	1名	1.5		
		专职或兼职康复保健人员(1.5分)	保健康复人员1名	1		
			保健康复人员2名	1.5		
		专职或兼职心理咨询人员(1分)	1名	1		
		专职或兼职膳食营养人员(1分)	1名	1		
	其他专职或兼 职工作人员 (1分)	应视服务需要配备专职或兼职的其他工 作人员		1		
服务 项目 (40 分)	照料服务 (25分)	生活照料(8分)	提供休息服务	4		
			提供助浴服务	4		
		膳食供应(8分)	提供制定营养餐谱、加工、配餐服务	3		
			提供协助进餐服务	3		
			提供个性化营养保健膳食服务	1		
			提供饮食营养指导和评价服务	1		
			提供基本保健和康复训练服务	2		
		保健康复(4分)	提供心理咨询服务	1		
			提供基本医疗服务	1		

项目	评定项目	评定内容	评定内容细则	参考分值	实地考察情况	评定得分
服务项目 (40分)	照料服务 (25分)	文化娱乐(4分)	文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视、陪同娱乐等(每满足一项得1分,最高不超过4分)	4		
		交通接送(1分)		1		
	居家服务(15分)	助餐(3分)	送餐(可入户制作)	1.5		
			协助进食	1.5		
		助浴(3分)	擦拭	1.5		
			协助洗浴	1.5		
		助行(3分)	接送	1.5		
			陪同外出	1.5		
		助医(4分)	陪同就医	1		
			指导服药	1		
			基础检测(血压、心率、体温、血糖等测量)	2		
		助急(2分)	维修服务	1		
			紧急救援	1		
服务成效 (10分)	月服务人次 (3分)	服务老年人月均 200 人次(含)~500 人次		1	服务老年人月均()次	
		服务老年人月均 500 人次(含)~1000 人次		1.5	服务老年人月均()次	
		服务老年人月均 1000 人次(含)以上		3	服务老年人月均()次	

项目	评定项目	评定内容	评定内容细则	参考 分值	实地考察情况	评定 得分
服务 成效 (10 分)	提供服务完成 率(3分)	提供服务完成率100%		3		
	满意度测评 (3分)	每半年开展一次服务对象满意度测评, 满意率达85%		1	满意率达 ()%	
		每半年开展一次服务对象满意度测评, 满意率达90%		2	满意率达 ()%	
		每半年开展一次服务对象满意度测评, 满意率达95%		3	满意率达 ()%	
	意外事故情况 (1分)	无火灾、食物中毒等安全责任事故		1		
服务 管理 (7 分)	服务合同管理 制度(1分)	应具备服务合同管理制度,明确协议内 容和管理程序		1		
	老年人健康档 案(1分)	应建立老年人健康档案,档案至少应包 含老年人健康状况、老年人健康风险管 理等方面的详细内容		1		
	老年人服务档 案(2分)	应建立老年人服务档案,至少应包含老 年人服务需求评估、服务过程等方面的 记录(2分)	每半年总结分析一次	1		
			每季度总结分析一次	2		
	安全等管理制 度(2分)	应具备老年人设施设备安全、消防安 全、食品安全、人身安全、突发事件应 急管理、安全教育与培训、护理或医疗 护理安全管理制度(2分)	护理安全管理制度	1		
			医疗护理安全管理制度	2		

项目	评定项目	评定内容	评定内容细则	参考 分值	实地考察情况	评定 得分
	服务流程和服务质量标准 (1分)	应制定与所提供服务相适应的服务流程和服务质量标准		1		
分数合计:				100		

加分项:

- 1、提供老年助餐服务，并开办社区长者食堂，社区长者食堂集膳食加工配制、集中用餐等功能为一体，集中就餐人数达到 10 人以上，根据实际开展情况，酌情加 2-10 分。
- 2、能够提供送餐服务，根据实际开展情况，酌情加 1-5 分。

附件 4

农村幸福院等级评定标准表

总分 100 分。一星级 60（含）分-75 分以下，二星级 75（含）分-90 分，三星级 90（含）分以上。

农村幸福院

项目内容			评分标准	分值	评审方式	现场勘查情况	评定得分
建筑和 场地 （21 分）	建筑面积 （5 分）	按照建筑面积计算	$X \geq 500 \text{ m}^2$ 得 5 分	5	实地测量		
			$400 \text{ m}^2 \leq X < 500 \text{ m}^2$ 得 3 分				
			$300 \text{ m}^2 \leq X < 400 \text{ m}^2$ 得 1 分				
	功能分区 （8 分）	娱乐室	有设施的得 1 分，没有的 不得分	1	实地检查		
		阅览室		1			
		棋牌室		1			
		休息室		1			
		餐厅		2			
		卫生间		1			
		康复保健室或健身房		1			
	室外活动场所 （2 分）		有室外活动场所得 1 分； $\geq 100 \text{ m}^2$ 得 2 分	2	实地检查		

项目内容			评分标准	分值	评审方式	现场勘查情况	评定得分
建筑和 场地 (21 分)	医疗便捷 (3分)	与村级卫生所等医疗点较近	300米以内的得3分 500米以内的得2分 500-800米的得1分 超过800米的不得分	3	实地检查		
	房屋结构 (3分)	钢混或砖混	钢混3分 砖混2分 其他不得分	3	实地检查		
制度 建设 (13 分)	日常活动管理 (1分)	公示	有公示的得1分	1	实地检查 和查看资 料		
	功能室管理制度 (1分)	公示	有公示的得1分	1			
	财务管理制度 (1分)	公示。应建立财务账目，按时公布物资、经费收支情况	有公示的得1分	1			
	卫生管理制度 (1分)	公示。应明确服务老人个人卫生、室内外环境卫生等管理制度	有公示的得1分	1			
	安全管理制度 (2分)	明确消防安全、用电安全、食品安全及开展安全检查等管理要求	每一项得0.5分	2			
	人员管理制度 (2分)	明确工作人员的职责及对服务老年人的行为要求	全员都有得2分，缺少按0.5分/人递减	2			
	档案管理制度 (3分)	建立老年人健康档案，至少应包含老年人健康状况、老年人健康风险管理等方面的详细内容；建立老年人服务档案，至少应包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，并安排专人长期保存	两类档案齐全得2分，少一类或非常不完善扣1分；安排专人进行保存得1分	3			

项目内容			评分标准	分值	评审方式	现场勘查情况	评定得分
	设施设备使用管理制度（2分）	明确设施设备使用要求	有制度得2分	2			
设施设备（26.5分）	标志标识（2分）	幸福院标识、各功能分区标识	每一项得1分	2	实地检查		
	床位（4分）	设置日间照料床位数20张以上（包括休息的躺椅）	20张以上得4分 10-19张得3分 5-9张得2分	4			
	娱乐音像设备（4分）	电视机、棋牌桌、乒乓球桌、音响播放设备等	每项得1分，不限前述4种	4			
	图书刊物（3分）	适合老年人的报刊、杂志、书籍等	每项得1分，不限前述3种	3			
	健身器材（3分）	室内外	每件得0.5分，最高不超过3分	3			
	卫生间（3分）	有适老化设施、蹲便或座便	有适老化设施的得2分，座便得1分，蹲便不得分	3			
	厨房设备（3分）	厨具、冰箱、食品留样柜、消毒柜	有厨具得0.5分，冰箱得0.5分，有食品留样柜得1分，有消毒柜得1分	3			
	消防设备（2分）	配备灭火器、应急照明灯、消防栓、有消防标志等	有配备的每项得0.5分	2			
	基础医疗设备（1.5分）	有测体温、血糖、血压的设备	每项得0.5分	1.5			
	意见箱（簿）（1分）	在院舍显著位置设立	有配备的得1分	1			

项目内容			评分标准	分值	评审方式	现场勘查情况	评定得分
服务人员 (8分)	管理人员 (2分)	成立院务管理委员会, 负责日常管理	有配备的得2分	2	查看服务老人花名册和询问验证		
	服务人员 (3分)	老年人互帮互助。有条件的, 可配备专门的服务人员	老年人互帮互助得2分, 有配备专门的服务人员得3分	3			
	志愿服务队伍 (3分)	组织开展志愿活动	有固定志愿队伍5支及以上的得3分, 3-4支的得2分, 1-2支的得1分, 没有不得分	3			
服务项目及实施(活动项目提供档案资料) (21.5分)	文化娱乐服务 (2分)	棋牌、书刊阅读、看电视、健身活动等	每项得0.5分, 不限前述4种	2	查看服务记录、实地查看、咨询服务对象		
	就餐服务 (8分)	为有需求的老年人提供就餐服务(有相关服务记录)	每日开展就餐服务, 8分 每周开展就餐服务, 6分 每月开展就餐服务, 4分 每季度开展就餐服务, 3分 每半年开展就餐服务, 2分 每年开展就餐服务, 1分	8			
	午休服务 (2分)	为有需求的老年人提供午休服务(有午休记录)	有记录的得2分	2			
	教育咨询服务 (2分)	邀请专业人员开展知识讲座和健康卫生等咨询活动	有开展的得2分	2			
	志愿活动 (2分)	有年度、季度或每月活动	每月1次得2分, 每季度1次1.5分, 半年1次得1分, 一年1次得0.5分, 不开展的不得分	2	资料查看、记录查看、咨询服务对象		

项目内容			评分标准	分值	评审方式	现场勘查情况	评定得分
服务项目及实施（活动项目提供档案资料）（21.5分）	开展安全教育（2分）	开展安全教育活动	半年开展 1 次得 2 分，一年开展 1 次得 1 分，不开展不得分	2	资料查看		
	紧急疏散演习（2分）	每年 1 次	有开展的得 2 分	2	资料查看		
	基础医疗服务（1.5分）	测量体温、血糖、血压	开展服务并有服务记录每项得 0.5 分	1.5	资料查看		
服务管理（10分）	卫生（3分）	室内外	干净整洁得 3 分 比较干净整洁得 2 分 基本干净整洁得 1 分	3	实地检查		
	安全管理通道（3分）	安全畅通	无障碍物且能打开得 3 分	3			
	服务对象满意度（4分）	每半年开展一次服务对象满意度测评	满意率达 95%得 4 分；达 85%得 3 分，达 80%得 2 分，不达 80%不得分	4			
合计分数							

加分项：

1. 提供食堂集膳食加工配制、集中用餐、送餐等服务，根据实际开展情况，需提供服务记录，酌情加1-3分。
2. 设置其他功能区，并开展活动的，根据实际开展情况，需提供服务记录，酌情加1-2分。
3. 为有需求的老年人提供入住服务，需提供服务记录，加3分。

