

### 养老机构等级划分

2015-11-27 发布

2016-01-01 实施

山东省质量技术监督局 发布



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由山东省民政厅归口。

本标准起草单位：山东省标准化研究院、烟台市老年福利服务中心、淄博市老年福利服务中心、山东省商业职业技术学院、枣庄市市中区社会福利中心、荣成盛泉养老服务股份有限公司。

本标准主要起草人：尹绍强、黎燕、王建武、赵红红、原静、陈超。



# 养老机构等级划分

## 1 范围

本标准规定了养老机构等级划分与代号、等级划分的方法及养老机构基本要求。  
本标准适用于养老机构等级划分工作。

## 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（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 3095 环境空气质量标准  
GB 3096 声环境质量标准  
GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 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/T 15565.2 图形符号 术语 第2部分：标志及导向系统  
GB/T 18883 室内空气质量标准  
GB/T 29353—2012 养老机构基本规范  
GB/T 50340 老年人居住建筑设计标准  
GB 50763 无障碍设计规范  
GB/T 50867 养老设施建筑设计规范  
JGJ 122 老年人建筑设计规范(附条文说明)  
MZ 008 老年人社会福利机构基本规范  
MZ/T 032 养老机构安全管理  
建标144 老年养护院建设标准(附条文说明)  
DB37/T 653 人员密集场所消防安全管理规范  
DB37/T 2464 “九小场所”消防安全标准化建设

## 3 术语和定义

GB/T 29353—2012界定的及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 护理型床位

是指养老机构为需长期照护的失能、失智老年人提供的床位。

## 4 养老机构等级划分与代号

养老机构等级用英文字母 A 及其数量表示，从低到高依次为 A 级、AA 级、AAA 级、AAAA 级、AAAAA 级。等级越高，表示养老服务机构的档次、服务质量和水平越高，服务设施设备更加完善。

## 5 养老机构等级划分方法

5.1 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，应首先满足第6章养老机构基本要求，在此基础上，还应满足相应等级的分值要求（见表1）；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。

5.2 养老机构等级评定分值共分为三个部分，第一部分包括规模、环境、设施设备；第二部分包括人员及人员配备、日常管理及服务效绩；第三部分为服务项目。第一部分分值满分350分，第二部分分值满分350分，第三部分分值满分300分，总分值1000分。养老机构等级评定分值表见附录A。

表1 等级与分值对应关系表

养老机构等级代号	分值
A	400
AA	500
AAA	600
AAAA	750
AAAAA	900

## 6 养老机构基本要求

### 6.1 机构资质及要求

#### 6.1.1 依法设立，并具备以下证明：

- 事业单位法人登记证/工商营业执照/民办非企业单位登记证书；
- 养老机构设立许可证；
- 消防验收合格或竣工验收备案抽查合格证明；
- 餐饮服务许可证；
- 特种设备使用登记证（锅炉使用登记证、电梯安全检验合格标识等）。

#### 6.1.2 正常合法经营一年（含）以上。

#### 6.1.3 三年内无重大责任事故。

#### 6.1.4 至少内设有医务室或护理站。

### 6.2 基本设施

#### 6.2.1 环境

6.2.1.1 养老机构的选址、规划布局、室外坡道、室外健身场地、室外景观、座椅、绿化等应符合MZ 008、GB/T 50867、建标144的有关规定。

6.2.1.2 建筑设计布局科学合理，公共设施与功能相匹配，建筑设计应符合GB/T 50340的要求，无障碍设施应符合GB 50763的要求。

6.2.1.3 周围环境应符合GB 3095和GB 3096对环境空气和声环境的要求。

#### 6.2.2 房屋及设备配置

生活用房、医疗康服用房、公共活动用房、呼叫装置等应符合GB/T 50867、JGJ 122的规定。

### 6.2.3 室内设计

床位综合面积、主要出入口、台阶、室内坡道、过厅、走道、扶手、楼梯、门窗、阳台、平台、室内装修、电梯、配套设备等应符合建标144、JGJ 122、GB/T 50867、GB/T 18883的有关规定。

### 6.3 安全管理

6.3.1 安全管理符合 MZ/T 032 的规定。

6.3.2 应遵守国家法律法规的要求，建立健全机构安全管理制度体系。

6.3.3 各部门、各层级应签订安全责任书，严格执行医疗护理安全、食品安全、设施设备安全、人身财产安全等相关规定，确保机构安全。

6.3.4 养老机构消防安全管理应符合 DB37/T 653 和 DB37/T 2464 的规定。

6.3.5 评估老年人不安全因素，建立健全安全防护措施，制定意外灾害、常见意外的安全预案，定期检查安全措施落实情况。

6.3.6 严防入住养老机构的老年人走失。

附 录 A  
(规范性附录)  
养老机构等级评定分值表

表A.1 第一部分等级划分评定分值表

项目	评定项目	评定内容	参考分值	
一、规模 (150分)	1、总床位数	总床位数30张以下	10	
		总床位数30张(含)—150张	30	
		总床位数150张(含)—300张	60	
		总床位数300张(含)—500张	70	
		总床位数500张(含)以上	80	
	2、护理型床位占比	护理型床位占总床位数的百分比不低于20%	10	
		护理型床位占总床位数的百分比不低于40%	30	
		护理型床位占总床位数的百分比不低于50%	40	
		护理型床位占总床位数的百分比不低于60%	50	
		护理型床位占总床位数的百分比不低于80%	70	
二、环境 (20分)	1、建筑	结构良好、布局合理,符合GB/T 50340的要求,不使用彩钢板等易燃可燃材料建造、装修	5	
		结构良好、布局合理,符合GB/T 50340的要求,不使用彩钢板等易燃可燃材料建造、装修,内外装修使用中高档环保材料	10	
	2、绿地面积	有室外活动场所,有绿化	2	
		室外活动场所不小于40m <sup>2</sup> ,绿化面积为占地面积的30%以上	4	
		室外活动场所不小于60m <sup>2</sup> ,绿化面积为占地面积的30%以上	6	
		室外活动场所不小于100m <sup>2</sup> ,绿化面积为占地面积的35%以上	8	
		室外活动场所不小于150m <sup>2</sup> ,绿化面积为占地面积的40%以上	10	
三、设施 设备 (170分)	1、生活 用房及 设备 (50分)	1)使用面 积	单人间不小于10m <sup>2</sup> ,双人间不小于14m <sup>2</sup> ,三人间不小于18m <sup>2</sup> ,多人间 每张床位不小于5m <sup>2</sup>	10
			单人间不小于10m <sup>2</sup> ,双人间不小于14m <sup>2</sup> ,三人间不小于18m <sup>2</sup> ,多人间 每张床位不小于5m <sup>2</sup> ;有独立卫生间,不小于3m <sup>2</sup>	15
			单人间不小于10m <sup>2</sup> ,双人间不小于14m <sup>2</sup> ,三人间不小于18m <sup>2</sup> ,多人间 每张床位不小于5m <sup>2</sup> ;有独立卫生间,不小于4m <sup>2</sup> ;分高、中、低档居 室供选择	18
			单人间不小于12m <sup>2</sup> ,双人间不小于16m <sup>2</sup> ,三人间不小于20m <sup>2</sup> ,多人间 每张床位不小于6m <sup>2</sup> ;有独立卫生间,不小于5m <sup>2</sup> ;分高、中、低档居 室供选择	20



表 A.1 第一部分等级划分评定分值表（续表）

项目	评定项目	评定内容	参考分值	
三、设施设备 (170分)	1、生活用房及设备 (50分)	每天日照不少于3小时的房间应占全院总房数的40%以上；居住空间应能自然通风，无通风死角，保证室内空气卫生质量；室内设有冷暖调节设施	3	
		每天日照不少于3小时的房间应占全院总房数的50%以上；居住空间应能自然通风，无通风死角，保证室内空气卫生质量；室内设有冷暖调节设施	5	
		每天日照不少于3小时的房间应占全院总房数的60%以上；居住空间应能自然通风，无通风死角，保证室内空气卫生质量；室内设有冷暖调节设施	6	
		每天日照不少于3小时的房间应占全院总房数的70%以上；居住空间应能自然通风，无通风死角，保证室内空气卫生质量；在冬季采暖和夏季空调期间，有室内新鲜空气交换和补充设备；室内设有冷暖调节设施	8	
		每天日照不少于3小时的房间应占全院总房数的80%以上；居住空间应能自然通风，无通风死角，保证室内空气卫生质量；在冬季采暖和夏季空调期间，有室内新鲜空气交换和补充设备；室内设有冷暖调节设施	10	
		3) 卫浴	居室中无独立卫生间的，应设置公共卫生间，并符合GB/T 50867-2013中5.2.9的要求；公共卫生间内设有安全扶手、防滑垫等	3
			独立卫生间内配备座便器或座便椅，设有安全扶手，防滑垫等；能定时提供热水	5
			独立卫生间内配备座便器或座便椅，设有安全扶手，防滑垫等；配有取暖器、换气扇等；能24h提供热水	8
			独立卫生间内配备座便器或座便椅，设有安全扶手，防滑垫等；配有取暖器、换气扇以及坐浴盆、淋浴器（椅）等助浴设备；能24h提供热水	10
		4) 呼叫设备	在起居室和卫浴室安装有紧急呼叫设备	3
	在起居室和卫浴室安装有紧急呼叫设备；设有在院老人健康监护系统		7	
	在起居室和卫浴室安装有紧急呼叫设备；自理老人配备智能定位及紧急呼叫系统；设有在院老人健康监护系统		10	
	2、厨房与餐厅及设备 (45分)	1) 设置	厨房布局基本合理，有排烟、排风换气设备，符合环保要求，温度适宜；墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面；各种食品分类存放；厨房、餐厅分设；配有必要的冷冻冷藏和储藏设备	5
			厨房布局基本合理，有排烟、排风换气设备，符合环保要求，温度适宜；墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面；有充足的冷冻冷藏和储藏设备，各种食品分类存放；冬天有食物保温设备；有单独的面点间和粗加工间，布局合理；厨房、餐厅分设	10
			厨房布局基本合理，有排烟、排风换气设备，符合环保要求，有空调设备，温度适宜；墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有吊顶；有充足的冷冻冷藏和储藏设备，各种食品分类存放；冬天有食物保温设备；有单独的面点间和粗加工间等，布局合理；厨房与餐厅之间有隔音、隔热和隔气味的措施	15

表 A.1 第一部分等级划分评定分值表（续表）

项目	评定项目	评定内容	参考分值	
三、设施设备 (170分)	2、厨房与餐厅及设备 (45分)	排污设施符合卫生和环保要求；有垃圾分类设施并保持其封闭；使用符合国家标准消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害的设备及药剂；有清洗、消毒设备设施；原材料、辅料符合卫生要求和质量标准；每餐食品成品应留样保存至少 48h 以上	5	
		厨房各种设备、炊具、用具摆放合理，保持干净整洁，至少有 60% 为不锈钢制品，杜绝使用有碍健康的制品；有清洗、消毒和储存设备设施；排污设施符合卫生和环保要求；有垃圾分类设施并保持其封闭，日产日清；使用符合国家标准消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害的设备及药剂；原材料、辅料符合卫生要求和质量标准；每餐食品成品应留样保存至少 48h 以上	10	
		厨房各种设备、炊具、用具整洁卫生，功能齐全，摆放合理，配备使用一体化不锈钢设备，杜绝使用有碍健康的制品；设有独立的洗碗间和配餐间、面点间；洗碗间有清洗、消毒和储存设备设施；排污设施符合卫生和环保要求；有垃圾分类设施并保持其封闭；有符合国家标准消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害的设备及药剂；原材料、辅料符合卫生要求和质量标准；每餐食品成品应留样保存至少 48h 以上	15	
	3) 餐厅	餐厅内干净整洁；总餐位数与机构老人及探视人员就餐相适应，布局合理；餐厅每座使用面积不小于 1.5m <sup>2</sup> /人；有服务人员为就餐者服务	5	
		室内布局合理，有花卉和装饰品，色彩搭配和谐，环境优雅、舒适；餐厅内有空调，室温适宜，空气清新；总餐位数与机构老人及探视人员就餐相适应；餐厅每座使用面积不小于 2.0m <sup>2</sup> /人；设有可为老人及家属提供单独就餐的包厢；有服务人员为就餐者服务	10	
		室内布局合理，有花卉和装饰品，色彩搭配和谐，格调高雅，独具风格；餐厅内有空调，室温适宜，空气清新；总餐位数与机构老人及探视人员就餐相适应；餐厅每座使用面积不小于 2.0m <sup>2</sup> /人；有大包厢（或多功能兼用的宴会厅）、零点餐厅、小包厢和相应的备餐室；有服务人员为就餐者服务	15	
	3、医疗保健用房及设备 (40分)	1) 医疗用房及设备	有独立的护理站或医务室，符合《养老机构护理站基本标准》或《养老机构医务室基本标准》的要求	10
			建有独立的医疗机构，其设置符合《医疗机构基本标准》的要求；若为护理院应符合《护理院基本标准（2011 版）》的要求	20
		2) 康复用房及设备	有基本的康复设施设备；有专（兼）职康复人员现场提供服务	5
			有适合老人预防性康复和治疗性康复的设施设备；有专（兼）职康复人员现场提供服务。	10
			有适合老人预防性康复和治疗性康复的设施设备，有指导老年人进行康复训练的图示和说明；有专（兼）职康复人员现场提供服务	15
		有适合老人预防性康复和治疗性康复的设施设备，有指导老年人进行康复训练的图示和说明；能对老年人进行能力评估或康复评估；有专职康复人员现场提供服务	18	
		有适合老人预防性康复和治疗性康复的设施设备，有指导老年人进行康复训练的图示和说明；有老年人进行康复训练的程序和技术标准；能对老年人进行能力评估和康复评估；有专职康复人员现场提供服务	20	

表 A.1 第一部分等级划分评定分值表（续表）

项目	评定项目	评定内容	参考分值	
三、设施设备 (170分)	4、公共活动用房及设备 (35分)	1) 接待室	有专门的接待室，并提供文字、实地参观等多种形式的介绍	2
			有专门的接待室，环境整洁、舒适；提供文字、实地参观等多种形式的介绍	3
			有专门的接待室，有专（兼）职接待人员；环境整洁、舒适，提供文字、多媒体、实地参观等多种形式的介绍	5
		2) 娱乐健身场所及设备	环境安静、舒适；配置电视和其它相应设施；有适合老年人休闲的棋、牌类等用品；有适合老年人阅读的书籍、报纸、刊物；有适合老年人使用的健身器械	5
			环境安静、舒适，布局合理；设有阅览室、棋牌活动室、公共电视房等；订阅报纸、刊物 5 种以上，图书不少于 100 册；设置室内外健身活动场所，室内活动场所使用面积与入住老年人数量相符合	8
			环境安静、舒适，布局合理，室内应有空调；设有阅览室、棋牌活动室、公共电视房等；订阅报纸、刊物 8 种以上，图书不少于 150 册；设置室内外健身活动场所，健身器材不少于 5 件；有指导和帮助老年人进行健身活动的图示和说明；室内活动场所使用面积与入住老年人数量相符合；有专（兼）职人员指导老年人进行适宜的健身活动	10
			环境安静、舒适，布局合理，室内应有空调；设有阅览室、棋牌室、书画室、手工制作室、电脑室等；订阅报纸、刊物 10 种以上，图书不少于 300 册；设置室内、外健身活动场所，健身器材不少于 10 件；有指导和帮助老年人进行健身活动的图示和说明；设有老人集中活动的多功能厅，室内活动场所使用面积与入住老年人数量相符合；有专（兼）职人员指导老年人进行适宜的健身活动	12
			环境安静、舒适，布局合理，室内应有空调；设有阅览室、棋牌室、书画室、舞蹈室、手工制作室、电脑室等；订阅报纸、刊物 15 种以上，图书不少于 500 册；设置室内外健身活动场所，健身器材不少于 15 件；设有老人集中活动的多功能厅，具备举办大型娱乐活动和会议的设备、设施；室内活动场所使用面积与入住老年人数量相符合；有专职人员指导老年人进行适宜的健身活动	15
		3) 洗衣场所及设备	洗衣场所地面能采取防滑措施，配有洗衣机等洗涤设备	3
			有独立洗衣房，布局合理，污净分开；地面采取防滑措施；配有洗衣机、烘干机和消毒设备；有集中的室内和室外晾晒衣、被的设施设备	7
			有独立洗衣房，布局合理，污净分开；地面采取防滑措施；配有洗衣机、烫平机、烘干机和消毒设备；配有干洗设备，能提供干洗服务；有集中的室内和室外晾晒衣、被的设施设备	10
		4) 其它公共活动用房	配有理发室、超市、ATM 机、邮电代理、客房等至少两种以上公共活动用房	3
			配有理发室、超市、ATM 机、邮电代理、客房等至少三种以上公共活动用房	5

表 A.1 第一部分等级划分评定分值表（续表）

项目	评定项目	评定内容	参考分值
三、设施设备 (170分)	5、标志标识 (10分)	在公共区域设置有明显的公共信息图形标志，标志的设置符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的规定	3
		建有较为完善的公共信息标识系统，包括布设在楼层、楼梯间、走道内的楼层标识；区域标识；区分老年人居室、公共卫生间、接待室、厨房、餐厅、活动室、康复室、电梯机房等功能性标识；消防安全疏散标识等	5
		建有完善、明确的标识导向设施，除楼层标识、区域标识、功能性标识、消防安全疏散标识外，还应包括设在各主出入口的平面引导标识、各功能区域说明性标牌和本养老机构情况简介或宣传性标牌等；标志导向系统设计应符合 GB/T 15565.2 的要求	10

表A.2 第二部分等级划分评定分值表

项目	评定项目	评定内容	参考分值
一、人员及人员配备 (150分)	1、行政管理人员	院长 1 人、业务部门主管至少 1 人（可兼职）、财务人员至少 1 人（可兼职），其中：院长应具有大专以上学历和中级以上专业技术职称（或中级以上养老护理员资质），无犯罪和不良信用记录；业务部门主管应具有中专以上学历和养老相关专业技术职称（或养老护理员资质）；财务人员应具有财务相关专业技术职称	5
		院长 1 人、业务部门主管至少 1 人、财务人员至少 1 人，其中：院长应具有大专以上学历和中级以上专业技术职称（或中级以上养老护理员资质），无犯罪和不良信用记录；业务部门主管应具有中专以上学历和中级以上养老相关专业技术职称（或中级以上养老护理员资质）；财务人员应具有中级以上财务相关专业技术职称	10
		院长、副院长 2 人、业务部门主管至少 2 人、财务人员至少 2 人，其中：院长应具有大专以上学历和高级以上专业技术职称（或高级以上养老护理员资质），无犯罪和不良信用记录；业务副院长应具有大专以上学历和中级以上养老相关专业技术职称（或中级以上养老护理员资质），具有从事养老工作三年以上经历；业务部门主管应具有中专以上学历和中级以上相关专业技术职称（或中级以上养老护理员资质）；财务人员应具有中级以上财务相关专业技术职称	15
		院长、副院长 3 人、业务部门主管至少 3 人、财务人员至少 3 人，其中：院长应具有大专以上学历和高级以上专业技术职称（或高级以上养老护理员资质），无犯罪和不良信用记录；业务副院长应具有大专以上学历和高级以上养老相关专业技术职称（或高级以上养老护理员资质），具有从事养老工作五年以上经历；业务部门主管应具有大专以上学历和中级以上养老相关专业技术职称（或中级以上养老护理员资质）；财务人员应具有中级以上财务相关专业技术职称	20

表 A.2 第二部分等级划分评定分值表（续表）

项目	评定项目	评定内容	参考分值	
一、人员及人员配备 (150分)	2、养老护理员	养老护理员与自理老人比例为 1:8-10; 养老护理员与半失能老人比例为 1:4-6; 养老护理员与失能老人比例为 1:1-3; 照顾自理老人的养老护理员应 50%以上持证上岗; 照顾失能或半失能老人的养老护理员应 80%以上持证上岗	30	
		养老护理员与自理老人比例为 1:8-10; 养老护理员与半失能老人比例为 1:4-6; 养老护理员与失能老人比例为 1:1-3; 照顾自理老人的养老护理员应 60%以上持证上岗; 照顾失能或半失能老人的养老护理员应 90%以上持证上岗	50	
		养老护理员与自理老人比例为 1:8-10; 养老护理员与半失能老人比例为 1:4-6; 养老护理员与失能老人比例为 1:1-3; 照顾自理老人的养老护理员应 80%以上持证上岗; 照顾失能或半失能老人的养老护理员应 100%以上持证上岗	60	
		养老护理员与自理老人比例为 1:8-10; 养老护理员与半失能老人比例为 1:4-6; 养老护理员与失能老人比例为 1:1-3; 照顾自理老人的养老护理员应 90%以上持证上岗; 照顾失能或半失能老人的养老护理员应 100%以上持证上岗	80	
		养老护理员与自理老人比例为 1:8-10; 养老护理员与半失能老人比例为 1:4-6; 养老护理员与失能老人比例为 1:1-3; 照顾自理老人的养老护理员应 100%以上持证上岗; 照顾失能或半失能老人的养老护理员应 100%以上持证上岗	100	
	3、其他专业技术人员	医疗保健服务人员 2 名(2 名护士)、康复治疗师 1 名(可兼职)、营养师(师) 1 名(可兼职), 且以上专业技术人员持有有效执业资格证书或职业资格等级证书	10	
		医疗保健服务人员 2 名(1 名医生、1 名护士)、康复医师或康复治疗师 2 名(可兼职)、营养师(师) 1 名(可兼职), 且以上专业技术人员持有有效执业资格证书或职业资格等级证书	15	
		医疗保健服务人员 9 名(4 名医生、5 名护士)、康复医师 1 名(可兼职)、康复治疗师 1 名、营养师(师) 1 名、心理咨询师 1 名(可兼职), 且以上专业技术人员持有有效执业资格证书或职业资格等级证书	30	
	二、日常管理 (70分)	1、行政管理	内部机构设置合理, 职责分工明确; 有满足日常管理需求的规章制度; 收费项目及标准公开, 制度上墙	5
			内部机构设置合理, 职责分工明确; 有行政管理、财务管理、档案管理、消防安全管理等规章制度; 收费项目及标准公开, 制度上墙; 有工作人员选聘、培训、考核、任免、奖惩等管理制度	10
内部机构设置合理, 职责分工明确; 有行政管理、财务管理、档案管理、后勤保障和消防安全管理等规章制度及考核办法; 收费项目及标准公开, 制度上墙; 有工作人员选聘、培训、考核、任免、奖惩等管理制度			12	

表 A.2 第二部分等级划分评定分值表（续表）

项目	评定项目	评定内容	参考分值
二、日常管理 (70分)	1、行政管理	内部机构设置合理, 职责分工明确, 制定有组织机构图和工作流程图; 有规范的行政管理、财务管理、档案管理、后勤保障、消防安全管理、外事纪律等规章制度及考核办法; 收费项目及标准公开, 制度上墙; 有工作人员选聘、培训、考核、任免、奖惩等管理制度; 老人与职工用餐的账目分开, 独立核算; 有职工代表大会制度或其他职工参与管理的制度	16
		内部机构设置合理, 职责分工明确, 制定所有工作人员、管理机构和决策机构的职责、工作流程及组织机构图; 有中短期工作计划、年度总结和评估报告; 有规范的行政管理、财务管理、档案管理、后勤保障、消防安全管理、外事纪律等规章制度及考核办法; 收费项目及标准公开, 制度上墙; 有工作人员选聘、培训、考核、任免、奖惩等管理制度; 老人与职工用餐的账目分开, 独立核算; 有职工代表大会制度或其他职工参与管理的制度	20
	2、业务管理	养老机构应与住养老年人或者其送养人签订入院协议书(服务合同); 有基本的入住老年人档案, 并至少包括: 协议书、身份证明、送养人联系方式等	10
		养老机构应与住养老年人或者其送养人签订入院协议书(服务合同); 应建立入院评估制度, 并能根据评估结果形成老年人分级护理方案; 当老年人的状况和需求发生变化及机构提供的服务有更改时, 应及时与送养人沟通, 并再次确认和修订相关服务内容; 有入住老年人档案, 档案资料完整, 并至少包括以下内容: 协议书、健康检查资料、身份证复印件、送养人联系方式等; 有业务规章制度, 并定期对员工进行业务培训	15
		养老机构应与住养老年人或者其送养人签订入院协议书(服务合同); 应建立入院评估制度, 做好老年人功能状况、身体状况、心理状况、服务需求的评估, 并能根据评估结果形成老年人分级护理方案; 当老年人的状况和需求发生变化及机构提供的服务有更改时, 应及时与送养人沟通, 并再次确认和修订相关服务内容; 有入住老年人档案, 档案资料完整, 并至少包括以下内容: 协议书、健康检查资料、身份证复印件、照片; 老年人送养人的身份证复印件, 联系方式等; 建立完备的业务规章制度, 具备良好的业务组织架构, 并定期对员工进行业务培训; 享受政府购买服务的入住老年人, 其分级护理方案应根据第三方评估结果形成	20
	3、服务管理	制定服务流程和操作规范; 制定各类突发事件的应急预案, 责任到人; 设立服务投诉渠道和处理程序; 至少与附近 1 家基层医疗卫生机构签订服务协议或合同	10
		制定服务流程和操作规范, 规定服务达到的水平和要求; 制定各类风险和危机管理措施、应急预案、控制和处理程序, 责任到人; 保留提供服务文件和记录; 设立服务投诉渠道和处理程序, 定期开展服务质量调查; 至少与附近 1 家二级或二级以上医疗卫生机构签订服务协议或合同	20

表 A.2 第二部分等级划分评定分值表（续表）

项目	评定项目	评定内容	参考分值				
二、日常管理 (70分)	3、服务管理	服务项目均应制定服务流程或程序，流程应简洁、明了、完整，各环节接口明确、衔接紧密；制定服务技术操作规范，并按规范要求提供服务。规范应包含但不限于：操作步骤、关键控制点及要求、必要的设施设备、时限或频次、记录要求、安全保障措施要求；制定各类风险和危机管理措施、应急预案、控制和处理程序，责任到人；保留提供服务文件、记录和音像。记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章应完整；老年人出院有服务终结记录；设立服务投诉渠道和处理程序，收集、调查、协调和解决服务质量争议，定期开展服务质量调查；至少与附近 1 家三级综合医院签订服务协议或合同	30				
		<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">1、服务质量</td> <td>一年内提供服务完成率 100%；各种记录的合格率≥90%；Ⅱ度及以上压疮发生率 0；食物中毒发生率 0；重大责任事故发生率 0；各种设备完好率 80%以上；护理及照料人员技术操作合格率≥80%；老年人入住体检率 100%</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>一年内提供服务完成率 100%；各种记录的合格率≥95%；Ⅱ度及以上压疮发生率 0；食物中毒发生率 0；重大责任事故发生率 0；各种设备完好率 85%以上；护理及照料人员技术操作合格率≥85%；老年人入住体检率 100%</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>一年内提供服务完成率 100%；各种记录合格率 100%；Ⅱ度及以上压疮发生率 0；食物中毒发生率 0；重大责任事故发生率 0；各种设备完好率≥90%；护理及照料人员技术操作合格率≥90%；老年人入住体检率 100%</td> <td>30</td> </tr> </table>	1、服务质量	一年内提供服务完成率 100%；各种记录的合格率≥90%；Ⅱ度及以上压疮发生率 0；食物中毒发生率 0；重大责任事故发生率 0；各种设备完好率 80%以上；护理及照料人员技术操作合格率≥80%；老年人入住体检率 100%	10	一年内提供服务完成率 100%；各种记录的合格率≥95%；Ⅱ度及以上压疮发生率 0；食物中毒发生率 0；重大责任事故发生率 0；各种设备完好率 85%以上；护理及照料人员技术操作合格率≥85%；老年人入住体检率 100%	20
1、服务质量	一年内提供服务完成率 100%；各种记录的合格率≥90%；Ⅱ度及以上压疮发生率 0；食物中毒发生率 0；重大责任事故发生率 0；各种设备完好率 80%以上；护理及照料人员技术操作合格率≥80%；老年人入住体检率 100%	10					
	一年内提供服务完成率 100%；各种记录的合格率≥95%；Ⅱ度及以上压疮发生率 0；食物中毒发生率 0；重大责任事故发生率 0；各种设备完好率 85%以上；护理及照料人员技术操作合格率≥85%；老年人入住体检率 100%	20					
	一年内提供服务完成率 100%；各种记录合格率 100%；Ⅱ度及以上压疮发生率 0；食物中毒发生率 0；重大责任事故发生率 0；各种设备完好率≥90%；护理及照料人员技术操作合格率≥90%；老年人入住体检率 100%	30					
三、服务 效绩 (130分)	2、满意度	一年内入住老人平均满意度 80%以上或老人家属满意度 80%以上	5				
		一年内入住老人平均满意度 85%以上或老人家属满意度 85%以上	10				
		一年内入住老人平均满意度 90%以上或老人家属满意度 90%以上	15				
		一年内入住老人平均满意度 95%以上或老人家属满意度 95%以上	20				
	3、入住率	一年内老年人平均入住率达到 40%以上	20				
		一年内老年人平均入住率达到 50%以上	30				
		一年内老年人平均入住率达到 60%以上	40				
		一年内老年人平均入住率达到 70%以上	45				
		一年内老年人平均入住率达到 80%以上	50				
	4、盈利情况	收支基本平衡	5				
		实现一定盈利	10				
	5、体系认证	服务标准、管理标准和工作标准健全，服务公示	5				
		通过省级服务标准化试点验收或 ISO 9000 质量管理体系认证	8				
		通过国家级服务标准化试点验收	10				
	6、行业荣誉	获得区（县）级荣誉证书	2				
		获得市级荣誉证书	4				
获得省级荣誉证书		6					
获得国家级荣誉证书		8					
获得国际级荣誉证书		10					

表A.3 第三部分等级划分评定分值表

服务项目	评定内容	分值
一、生活照料服务	穿衣	7
	修饰	7
	口腔清洁	7
	饮食照料	7
	排泄护理	7
	皮肤清洁护理	7
	压疮预防	7
二、膳食服务	一日三餐，食谱符合营养学、卫生学要求和老人饮食习惯	7
	送餐	7
	个性化食谱	3
三、清洁卫生服务	环境清洁	7
	居室清洁	7
	床单位清洁	7
	设施设备清洁	6
四、洗涤服务	自助洗衣	5
	织物收集、送洗、送回	6
	织物消毒、干燥	3
	织物整理和收藏	2
	衣物干洗	2
五、老年护理服务	基础护理	7
	健康管理	6
	健康教育	6
	心理护理	5
	治疗护理	5
	机构内感染控制	6
六、心理/精神支持服务	新入住老年人“适应计划”	6
	极端个人问题的解决计划	5
	心理危机处理	5
	心理咨询活动	5
	第三方心理支持	6
七、文化娱乐服务	基本的棋类、阅读等活动	6
	有计划的团体性娱乐活动	5
	适应服务对象的娱乐活动	5
	娱乐活动类型丰富，能组织院外的活动	3
八、安全保护服务	提供安全设施	7
	使用约束物品	6
	采取安全预防措施	7



表 A.3 第三部分等级划分评定分值表（续表）

服务项目		评定内容	分值
九、医疗保健	保健预防	老人常见病、多发病、慢性非传染性疾病的诊断、治疗、预防	5
		提供老年专科医疗保健	5
		院前急救工作和转院工作	7
	康复指导	肢体康复活动	5
		日常生活活动训练	5
		协助老年人使用助行器	6
		不能自理的老年人的肢体被动和主动运动	6
		训练服务（如功能训练、步态训练、听力语言训练、肢体训练、智力训练、技能训练）	5
	临终关怀	生活照料	6
		医疗护理服务	5
		为家属提供精神支持	3
		协助做好其他事宜	3
	十、委托服务	代读、代写书信	3
帮助处理老人的各种文件		2	
代领、代缴各种物品和费用		2	
代购物品或陪同购物		2	
十一、其他服务	陪同就医：协助送养人陪送老年人到医院就医	3	
	咨询服务：由专业人员向老年人提供法律咨询、保健咨询等服务	6	
	通讯服务：提供通讯设备，协助老年人与家人和社会的联系	5	
	教育服务：有计划的对老年人开展各种形式、有教育作用的活动	2	
	交通服务：为老年人提供交通的便利	2	
注：A级分值不低于150分，AA级分值不低于180分，AAA级分值不低于210分，AAAA级分值不低于240分，AAAAA级分值不低于270分。			