|  |
| --- |
|  |

DB41

河南省地方标准

DB 41/T      —2013

|  |
| --- |
|   |

养老服务机构星级评定标准

|  |
| --- |
|  |
|       |

1. XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

河南省质量技术监督局   发布

* + - * 1. 目  次

[前言 III](#_Toc350195983)

[1 范围 1](#_Toc350195984)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc350195985)

[3 术语和定义 1](#_Toc350195986)

[4 星级划分 2](#_Toc350196003)

[4.1 基本原则 2](#_Toc350196004)

[4.2 星级和代号 2](#_Toc350196005)

[5 星级评定 2](#_Toc350196006)

[5.1 评定组织 2](#_Toc350196007)

[5.2 权限 3](#_Toc350196008)

[5.3 评定人员要求 3](#_Toc350196009)

[5.4 评定程序 3](#_Toc350196010)

[6 标志管理 3](#_Toc350196011)

[7 星级评定条件 3](#_Toc350196012)

[7.1 评定总则 3](#_Toc350196013)

[7.2 养老服务基础项目 3](#_Toc350196014)

[7.3 服务质量要求 4](#_Toc350196015)

[7.3.1 基本要求 4](#_Toc350196016)

[7.3.2 质量指标要求 4](#_Toc350196017)

[7.3.3 服务标准体系 4](#_Toc350196018)

[7.3.4 服务人员资质要求 5](#_Toc350196019)

[7.4 一星级 5](#_Toc350196020)

[7.4.1 总体要求 5](#_Toc350196021)

[7.4.2 设施设备 6](#_Toc350196022)

[7.4.3 服务人员管理 7](#_Toc350196023)

[7.4.4 服务质量要求 8](#_Toc350196024)

[7.5 二星级 8](#_Toc350196025)

[7.5.1 总体要求 8](#_Toc350196026)

[7.5.2 设施设备 8](#_Toc350196027)

[7.5.3 服务人员管理 9](#_Toc350196028)

[7.5.4 服务质量要求 10](#_Toc350196029)

[7.6 三星级 10](#_Toc350196030)

[7.6.1 总体要求 10](#_Toc350196031)

[7.6.2 设施设备 11](#_Toc350196032)

[7.6.3 服务人员管理 12](#_Toc350196033)

[7.6.4 服务质量要求 13](#_Toc350196034)

[7.7 四星级 13](#_Toc350196035)

[7.7.1 总体要求 13](#_Toc350196036)

[7.7.2 设施设备 13](#_Toc350196037)

[7.7.3 服务人员管理 15](#_Toc350196038)

[7.7.4 服务质量要求 16](#_Toc350196039)

[7.8 五星级 16](#_Toc350196040)

[7.8.1 总体要求 16](#_Toc350196041)

[7.8.2 设施设备 16](#_Toc350196042)

[7.8.3 服务人员管理 18](#_Toc350196043)

[7.8.4 服务质量要求 19](#_Toc350196044)

前  言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由河南省民政厅提出。

本标准起草单位：河南省老龄产业协会、河南省标准研究院。

本标准主要起草人：

本标准参加起草人：

* + - * 1. 养老服务机构星级评定标准
			1. 范围

本标准规定了养老服务机构星级划分的术语和定义、星级划分、星级评定、标志管理、和星级评定条件。

本标准适用于河南省各种类型、不同管理体制的养老服务机构。

* + - 1. 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 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 18883 室内空气质量标准

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

JGJ 122老年人建筑设计规范

MZ 008 老年人社会福利机构基本规范

* + - 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* 1.

养老服务机构

是指为老年人提供养护、康复等综合性服务的机构，包括老年公寓、托老所、老年社会福利院、养老院、敬老院、老年护理院。

* 1.

星级

用星表示养老服务机构服务质量的评审结果。

* 1.

等级

对功能用途相同但质量要求不同的产品、过程或体系所作的分类或分级。

* 1.

顾客

产品或服务的接受者。

* 1.

服务

为满足顾客的需要，供方与顾客接触的活动和供方内部活动所产生的结果。

* 1.

供选服务

根据河南省养老服务机构服务质量标准服务内容，依据本机构专业人员和设施设备配备情况，为满足顾客的需要，供老年人选择的服务项目。

* 1.

服务质量

反映服务满足明确或隐含需要能力的特性总和，核心是满足顾客的需要，作为等级划分的依据。

* 1.

服务质量标志

依据养老服务机构服务质量所能满足需要的程度，经评定机构授予的专门星级标志。

* + - 1. 星级划分
	1. 基本原则

符合国家和地方有关的方针、政策、法律法规的规定。

执行有关国家标准、行业标准和地方标准。

有效的满足顾客对服务功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性的明确需求。

* 1. 星级和代号

养老服务机构的等级划分采用星级制，按照所提供的养老服务质量及所具备的设施设备划分为五个星级。一颗星表示一个星级，从低到高依次为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级越高，表示养老服务机构服务质量越高和服务设施设备更加完善。

* + - 1. 星级评定
	1. 评定组织

设立河南省养老服务质量星级评定机构，负责全省养老服务机构星级评定的组织和实施工作。省级成立养老服务机构星级评定委员会，由省养老服务机构委员会、民政部门、质量技术监督和其他相关部门的专家组成，统一负责评定并监督全省养老服务机构星级评定和标志的使用；各市县成立评定小组，负责本辖区养老服务机构星级评定工作的具体实施，评定小组成员不少于5人，评定委员由具备相应资质证书的人员担任。

* 1. 权限

养老服务机构服务质量星级评定分两级进行。五星级、四星级由省养老服务机构星级评定委员会负责评定；三星级、二星级及以下由各省辖市评定小组负责评定。各省辖市应将评定结果报省养老服务机构星级评定委员会审核备案。

* 1. 评定人员要求

思想品德好，认真负责，秉公办事，不谋私利。

熟悉有关法律、法规和政策，熟悉相关业务知识。

熟悉养老服务工作，具有较丰富的行业管理经验。

具有较强的分析、研究能力，有一定的协调组织能力和口头、文字表达能力。

* 1. 评定程序

养老服务机构向各级星级评定委员会（小组）提出星级评定申请，评定委员会受理星级评定申请。

评定方法：按照执业要求、绩效、服务标准体系、服务质量、环境、设施设备等方面的评定细则完成评定。

组织评定：成立评定小组；审查相关资料；实地检查；提出评定审核结论。

省养老服务机构星级评定委员会审核批准。

省养老服务机构星级评定委员会公示评定结果并颁发证书和标志。

* + - 1. 标志管理

标志实行自愿申请，强制管理制度。

标志由省养老服务机构星级评定委员会统一制作。

经过评定的养老服务机构由省养老服务机构星级评定委员会授予相应星级的标志，并颁发证书。

标志的有效期为三年（自颁发证书之日起计算）。到期必须重新申请、评定。在有效期内（满一年）可继续申请较高等级的评定。

养老服务机构在使用标志期间，一经发现与标准不符或给顾客带来直接的、间接的利益损害的行为时，可根据情节进行以下处理：书面警告、通报批评、降低星级标志直至取消星级标志。星级标志取消二年后（包括二年）方可重新申请。

凡标志使用有效期满而不继续申请者，不得继续使用标志。

* + - 1. 星级评定条件
	1. 评定总则

星级评定以养老服务机构星级评定项目考核、评分为基础，与顾客满意程度考察相结合，全面考核，综合评判。

* 1. 养老服务基础项目

养老服务机构可根据自己情况选择提供的基础服务项目有：个人生活照料服务、老年护理服务、心理/精神支持服务、安全保护服务、环境卫生服务、休闲娱乐服务、协助医疗护理服务、临终关怀服务、医疗保健服务、居家生活照料服务、膳食服务、洗衣服务、物业管理维修服务、陪同就医服务、咨询服务、通讯服务、送餐服务、教育服务、购物服务、代办服务、交通服务。

* 1. 服务质量要求
		1. 基本要求
			1. 行为规范要求
1. 尊老敬老，以人为本，严守职业道德。不分种族、民族、年龄、性别、身体状况、贫富、亲疏，对顾客一视同仁。
2. 服务第一，爱岗敬业。有礼貌，诚实、热情、平易近人。
3. 遵重人格、民族、宗教信仰和个人习惯、保护个人隐私。
4. 遵纪守法，自律奉献，保护服务双方的合法权益。
	* + 1. 仪容仪表要求
5. 仪表端庄、精神饱满、佩带饰品符合行业要求。
6. 表情自然、和蔼、亲切，微笑服务。
7. 服装整洁，着装规范，佩带胸卡上岗。
	* + 1. 举止姿态要求
8. 语言文明，主动服务，举止大方，体现文明礼貌的职业形象。
9. 对顾客提出的问题，应予以耐心解释，必要时应及时向主管领导汇报。
	* 1. 质量指标要求

14项质量指标要求如下：

1. 提供服务完成率100％；
2. 顾客满意率≥80％；
3. 基础护理合格率≥90％；
4. 护理及照料人员技术操作合格率≥90％；
5. 食物中毒0；
6. II度压疮发生率0；
7. 医疗事故发生率0；
8. 院内感染发生率≤15%；
9. 常规物品消毒合格率100％；
10. 各种记录合格率≥90%；
11. 处方合格率≥90％；
12. 老年人每年体检率100％；
13. 炊事人员每年体检率100％；
14. 各种设备完好率≥90%。
	* 1. 服务标准体系

有适应本机构运行的服务标准体系，包括技术标准、管理标准、工作标准。通过建立服务标准体系，实施过程管理，加强程序管理和流程管理的方式，达到机构管理的最优化。

管理标准包括本院质量方针、机构发展规划、组织结构体系、服务管理程序和过程、资源管理、安全管理和其它配套的管理制度等。

供选服务项目有服务提供程序或流程。其服务程序的目的、范围、职责、过程、支持性文件和质量记录做到目的明确、职权清晰、服务过程实用、确保顾客安全、记录完善。

通过评估制定个人照顾计划，与顾客签订双方认可的养老服务合同；为顾客提供适宜必需的服务。定期检查和改进。

有服务投诉和持续改进程序。

对机构可能发生的危机定期进行评估，有危机处理预案或流程。

有服务信息管理系统，对机构的服务质量管理情况进行统计学处理（包括老人在院人数、工作人员人数、各项服务质量指标完成情况、院内感染发生率），并按时上报上级主管部门。

技术标准包括技术基础标准、技术操作规程、作业标准，定期进行技术检验。

工作标准包括各岗位的责任与权限、工作内容与要求、检查与考核、作业标准等。

* + 1. 服务人员资质要求
			1. 院长

应持有有关部门颁发的职业资格证书并接受社会工作类专业知识的培训。

* + - 1. 副院长

应持有有关部门颁发的高级职业资格证书，同时持有相关专业大学专科学历。

* + - 1. 部门主管

应持有相关专业学历，具有中级以上职业资格证书，且在养老服务机构工作一年以上。

* + - 1. 专业技术人员

具有相关专业学历，持有国家卫生、劳动、民政部门颁发的专业资格证书并办理注册登记，具有相应的业务知识和技能并能熟练运用。

* + - 1. 医生和护士

在养老服务机构医务室工作的医生应持有执业医师证书或助理执业医师证书，护士应持有护士执业证书。

* + - 1. 养老护理员

应持有国家养老护理员职业资格证书，具有相应的业务知识和技能并能熟练运用。

* + - 1. 其他人员

应持有所从事工种的国家职业资格证书，具有相应的业务知识和技能并能熟练运用。厨房工作人员同时需持有健康证。

* 1. 一星级
		1. 总体要求
			1. 规模

总床位数达到50张（含50张）以上。

* + - 1. 环境

环境应符合以下条件：

1. 建筑结构良好，内、外装修采用符合相关标准要求的建筑材料，布局基本合理，在建筑物的明显部位有机构名称，供老人使用的建筑符合JGJ 122第4章要求；
2. 所有公共区域设有明显标志，符合GB/T 10001.1和JGJ 50第8章的要求；
3. 机构内环境优美，有园林化活动场所，每张床位绿化面积应不少于3m2；
4. 周围环境空气质量标准符合GB 3095规定，不应有空气污染源。应保持室内外空气的新鲜和流通；
5. 周围不应有强噪音源，按照GB 3096中0类标准执行。
	* + 1. 执业要求

养老服务机构的建筑、附属设施和运行管理应符合民政、消防、安全、卫生、环境保护等现行的有关法规和标准，具有以下资料：

1. 养老机构执业许可证；
2. 组织机构代码证或民办非企业单位登记证；
3. 卫生许可证；
4. 消防验收合格证或相关证明；
5. 房产证明或租房协议。
	* + 1. 供选服务

养老服务项目为基础项目达到12项。

* + - 1. 绩效
1. 老人入住率达到55%以上。
2. 养老服务机构资产运营情况基本正常。
3. 顾客满意率≥80%。
	* 1. 设施设备
			1. 基本原则

设施设备应符合老年人的生理、心理特点，满足老人日常需求；坚持成本核算，提高成本效益；操作简单、便于维修保养；提倡资源共享的原则。

* + - 1. 老年人居室
1. 老年人居室配置符合MZ 008第5章要求。
2. 平均每床使用面积不少于5m2，每天日照时间不少于3小时的房间应占全院总房间数的45％。
3. 老年人使用的床和家具应符合MZ 008第5章要求。
4. 室内环境优雅、舒适，应有冷暖设备。
	* + 1. 娱乐健身场所
5. 环境优雅、舒适，室内应有冷暖设备。
6. 室内使用面积应不小于50m2；室外活动场所人均不少于3m2。
7. 应配置彩电和其它相应设施。
8. 有适合老年人休闲的棋、牌类等用品。
9. 有适合老年人阅读的书籍、报纸、刊物。
10. 有适合老年人使用的健身器械。
	* + 1. 厨房
11. 厨房布局合理，有排风、排烟设备，温度适宜。
12. 墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面。
13. 排污设施应符合卫生和环保要求。
14. 临时垃圾有专门放置的设施，并保持其封闭。
15. 厨房各种炊具、用具、设备整洁卫生，摆放合理，各种食品分类存放。
16. 洗碗间有足够的清洗、消毒和储存设备设施。
17. 使用符合国家标准的杀灭蚊蝇、蟑螂、虫害的设备和药剂。
18. 由社会提供服务应签订服务合同，保证服务质量。
	* + 1. 洗衣设备
19. 配有洗衣机。
20. 有消毒设备。
21. 由社会提供服务应签订服务合同，保证洗衣服务质量。
	* + 1. 公共区域
22. 符合JGJ 122第4章建筑设计要求。
23. 环境整洁，接待区内应配备有桌椅、纸笔、相关材料介绍。
24. 设有规范的公共信息图形符号，图形符号完整清晰，使用规范汉字，符合GB/T 10001.1中要求。
25. 分设男、女公共卫生间和浴室，设备齐全、洁净，通风良好，符合卫生标准。
26. 老年人活动场所的人工照明应光线均匀、柔和，应有应急照明灯和低位照明灯。
27. 消防器材配备合理，所有安全疏散通道出入口均设有安全指示标志，并保持畅通。
28. 有公用电话和电话号码簿。
29. 有监控和应急呼叫系统。
	* 1. 服务人员管理
			1. 人员资质

应符合第7.3.4的要求。

* + - 1. 人员基本配备

行政管理人员占人员总数的15％，养老护理员与老人比例1/6～1/7；医疗保健服务人员根据需要设置。生活完全不能自理老人占入住老人总数20％以上时，养老护理员总数上浮10%，生活完全自理的老人占入住老人总数80%以上时，养老护理员总数下调10%，其它卫生机构协助提供服务的人员计算在内。

* + - 1. 人员培训

根据国家和行业要求，对各类人员进行培训，完成继续教育和再注册工作，并有记录。

* + - 1. 人员使用

按照国家和行业规定，各类人员持证上岗，签订劳动用工合同并定期进行考核，并有记录。

* + 1. 服务质量要求

应符合7.3.1、7.3.2的要求。

* 1. 二星级
		1. 总体要求
			1. 规模

总床位数达到100张（含100张）以上。

* + - 1. 环境

应符合7.4.1.2的要求。

* + - 1. 执业要求

除应具备7.4.1.3所要求的资料外，还应具有医疗机构执业许可证或与当地医疗部门签定的服务协议。

* + - 1. 供选服务

养老服务项目达到14项以上。

* + - 1. 绩效
1. 老人入住率达到60%以上。
2. 养老服务机构资产运营情况基本正常。
3. 顾客满意率达到≥80％。
	* 1. 设施设备
			1. 基本原则

设施设备应符合老年人的生理、心理特点，满足老人日常需求；坚持成本核算，控制成本效益；操作简单、便于维修保养；提倡资源共享的原则。

* + - 1. 老年人居室
1. 老年人居室配置应符合MZ 008第5章要求。
2. 平均每床使用面积不少于6m2，每天日照时间不少于3h的房间应占全院总房间数的50％。
3. 配有卫生间的双人间占全院总房间数的50％。
4. 居室内卫生间的配置应符合MZ 008第5章要求。
5. 老年人使用的床和家具应符合MZ 008第5章要求。
6. 室内环境优雅、舒适，应有冷暖设备。
	* + 1. 娱乐健身场所
7. 有老年人娱乐活动区域，环境优雅、舒适，应有冷暖设备。
8. 室内活动场所使用面积不小于100m2，室外活动场所人均不少于3m2；
9. 应配置彩电、音响和其它娱乐设备、设施；
10. 有适合老年人休闲使用的棋类、牌类等用品；
11. 有适合老年人阅读的书籍、报纸、刊物；
12. 有适合老年人的健身器械，能提供其它有利于老年人身心健康的娱乐健身活动。
	* + 1. 餐厅
13. 应有餐厅，餐厅内装饰色彩调配和谐，环境优雅、舒适。
14. 总餐位数与老年人房间接待能力相适应。
15. 可提供2～12人就餐的不同规格的台面，配有转台的圆桌应保持设备完好。
16. 室内有冷暖设备，室温适宜。。
17. 有服务人员为用餐者服务。
	* + 1. 厨房
18. 厨房布局合理，有足够的排风排烟设备，温度适宜。
19. 墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面。
20. 排污设施符合卫生和环保要求。
21. 有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭。
22. 厨房各种炊具、用具、设备整洁卫生，摆放合理。
23. 有单独的操作间，与储藏室相互隔离。
24. 洗碗间位置合理，有充足的清洗、消毒设备设施。
25. 有充足的冷藏、冷冻和储藏设备、设施，各种食品分类存放。
26. 原材料、辅料符合卫生要求和质量标准。
27. 使用符合国家标准的杀灭蚊蝇、蟑螂、老鼠等虫害的设备和药剂。
28. 由社会提供服务应签订服务合同，保证服务质量。
	* + 1. 洗衣房设备
29. 洗衣房建筑面积不少于25m2。
30. 配有洗衣机、甩干机。
31. 有消毒设备。
32. 洗衣房内的地面应采取防滑措施。
33. 由社会提供服务应签订服务合同，保证洗衣服务质量。
	* + 1. 公共区域

应符合7.4.2.6的要求。

* + 1. 服务人员管理
			1. 人员资质

应符合第7.3.4的要求。

* + - 1. 人员基本配备

行政管理人员占人员总数的13％，养老护理员与老人比例1/6～1/7；医疗保健服务人员2人（医生1人，护士1人）。生活完全不能自理老人占入住老人总数20%以上时，养老护理员总数上浮10%；生活完全自理的老人占入住老人总数80%以上时，养老护理员总数下调10%，其它卫生机构协助提供服务的人员计算在内。

* + - 1. 人员培训

根据国家和行业要求，对各类人员进行培训，完成继续教育和再注册工作，并有记录。

* + - 1. 人员使用

按照国家和行业规定，各类人员持证上岗，签订劳动用工合同并定期进行考核，并有记录。

* + 1. 服务质量要求

应符合7.3.1、7.3.2的要求。

* 1. 三星级
		1. 总体要求
			1. 规模

总床位数达到150（含150）张以上。

* + - 1. 环境
1. 建筑结构良好，内、外装修采用较好建筑材料，布局合理，有特色，在建筑的明显部位有机构名称和徽章标志。供老年人使用居住的建筑应符合JGJ 122第4章和JGJ50第7章要求。
2. 所有公共区域设有明显标志，符合GB/T 10001.1和JGJ 50第8章中要求，其色彩符合老年人生理特征。
3. 场所内环境优美，有园林化活动场所，每张床位绿化面积不应少于3m2。
4. 周围环境空气质量标准符合GB 3095规定，不应有空气污染源，保持室内外空气的新鲜和流通。
5. 周围不应有强噪音源，按照GB 3096中0类标准执行。
	* + 1. 执业要求

除应具备7.5.1.3所要求的资料外，还应具有卫生许可证。

* + - 1. 供选服务

养老服务项目达到16项。

* + - 1. 绩效
1. 老人入住率达到70%以上。
2. 养老服务机构资产运营情况良好。
3. 通过标准体系确认。
4. 取得区级以上荣誉证书。
5. 顾客满意率≥80％。
	* 1. 设施设备
			1. 基本原则

设施设备应符合老年人的生理、心理特点，满足老人日常需求；坚持成本核算，提高成本效益；操作简单、便于维修保养；提倡资源共享的原则。

* + - 1. 老年人居室
1. 老年人居室配置应符合MZ 008第5章要求。
2. 平均每床使用面积不少于8m2，每天日照不少于3小时的房间应占全院总房间数的70%，配有卫生间的双人间占全院总房间数的70％。
3. 居室内卫生间的配置应符合MZ 008中5.3的规定。
4. 老年人使用的床和家具应符合MZ 008第5章要求。
5. 居室内空气质量符合GB/T 18883的要求。
6. 室内环境优雅、舒适，应有冷暖设备。
	* + 1. 娱乐健身场所
7. 老年人娱乐健身区域环境优雅、舒适，有空调设备。
8. 室内活动场所使用面积不小于200m2，室外活动场所人均不少于3m2；
9. 配置彩电、音响和其它娱乐设施、设备。
10. 有适合老年人休闲使用的棋、牌类等用品。
11. 有适合老年人阅读的书籍、报纸、刊物。
12. 提供有利于老年人的各种娱乐健身活动。
13. 有适合老年人健身的运动器械。
14. 有指导和帮助老年人进行健身活动的图示和说明。
15. 有多功能厅和会议设备设施。
16. 有专人指导老年人进行适宜的健身活动。
	* + 1. 康复活动场所
17. 应建有康复活动室，面积不少于25m2。
18. 有适合老年人预防性康复和治疗康复的设施设备。
19. 有开展康复工作的程序或流程和技术标准。
20. 有指导老年人进行康复训练的图示和说明。
21. 有专兼职康复人员现场提供服务。
	* + 1. 餐厅
22. 室内布局合理，有花卉和装饰品，装饰色彩调配和谐，环境优雅、舒适。
23. 有空调，室温适宜，空气清新。
24. 总餐位数与老年人房间接待能力相适应，可提供2～14人就餐的不同规格的台面，配有转台的圆桌应保持设施完好。
25. 根据老人需求和季节变化及时更换老人食谱并有零点供应。
26. 有服务人员为用餐者服务。
	* + 1. 厨房
27. 厨房整体布局合理，有充足通畅的排风换气设备，有空调，温度适宜。
28. 墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有吊顶。
29. 排污设施应符合卫生和环保要求。
30. 有垃圾分类的设施并保持其封闭。
31. 厨房各种设备、炊具、用具整洁卫生，功能齐全，摆放合理，至少有60%为不锈钢制品，不应使用有碍健康的制品。
32. 有单独的面点间和粗加工间，布局合理。
33. 洗碗间位置合理，有充足的清洗、消毒设备设施。
34. 有充足的储藏设备、设施，各种食品分类存放。
35. 厨房与餐厅之间有隔音、隔热和隔气味的措施。
36. 原材料、辅料符合卫生要求和质量标准。
37. 使用符合国家标准的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害的设备和药剂。
	* + 1. 洗衣房设备
38. 洗衣房的建筑面积不少于50m2。
39. 布局合理，洁净分开。
40. 配有洗衣机、烘干机并有消毒设备。
41. 洗衣房内的地面应采取防滑措施。
42. 由社会提供服务应签订服务合同，保证洗衣服务质量。
	* + 1. 公共区域
43. 设有与接待能力相适应的停车场。
44. 环境整洁，接待区内配备有桌椅、纸笔、相关材料介绍。
45. 设有规范的公共信息图形符号，图形符号完整清晰，使用规范汉字，符合GB/T 10001.1中要求。
46. 分设男、女公共卫生间和浴室，有充足的厕位和无障碍厕位，采用环保材料装修，有装饰物，设备齐全、完好、洁净，通风照明良好，温度适宜，布局合理；符合JGJ 50第7章中要求。
47. 所有老年人活动场所的人工照明应达到光线均匀、柔和，有应急照明灯和低位照明灯。
48. 消防器材配备合理，所有安全疏散通道和出入口均设有指示标志，并保持畅通。
49. 有公用电话和电话号码簿。
50. 有监控和应急呼叫系统。
	* 1. 服务人员管理
			1. 人员资质

应符合第7.3.4的要求。

* + - 1. 人员基本配备

行政管理人员占人员总数13％，养老护理员25～35人，养老护理员与老人比例1/4～1/6；医疗保健服务人员3～4人，包括医生1人，护士1～2人，康复人员1人（康复医生或康复护士）。生活完全不能自理老人占入住老人总数20％以上时，养老护理员总数上浮10%；生活完全自理的老人占入住老人总数80%以上时，养老护理员总数下调10%，其它卫生机构协助提供服务的人员计算在内。

* + - 1. 人员培训

根据国家和行业要求，对各类人员进行培训，完成继续教育和再注册工作，并有记录。

* + - 1. 人员使用

按照国家和行业规定使用各类人员持证上岗，签订劳动用工合同，并定期进行考核，并有记录。

* + 1. 服务质量要求

应符合7.3.1、7.3.2的要求。

* 1. 四星级
		1. 总体要求
			1. 规模

总床位数达到200（含200）张以上。

* + - 1. 环境
1. 建筑结构良好，内、外装修采用高档、环保建筑材料，有独特的风格，工艺精致，布局合理，在建筑物的明显部位有机构名称和徽章标志。供老人使用居住的建筑应符合JGJ 122第4章和JGJ　50第7章要求。
2. 所有公共区域设有明显标志，符合GB/T 10001.1和JGJ 50第8章中要求，其色彩应符合老年人生理特征。
3. 环境优美，有园林化活动场所，每张床位绿化面积不应少于3m2。
4. 周围环境空气质量标准符合CB 3095规定，不应有空气污染源，保持室内外空气新鲜和流通。
5. 周围不应有强噪音源，按照GB 3096中0类标准执行。
	* + 1. 执业要求

应符合7.6.1.3的要求。

* + - 1. 供选服务

养老服务基础项目达到18项。

* + - 1. 绩效
1. 老人入住率达到80％以上。
2. 养老服务机构资产运营良好。
3. 通过标准体系确认。
4. 取得市级荣誉证书。
5. 顾客满意率≥85％。
6. 发挥辐射作用，对部分养老服务机构起到专业技术指导作用。
	* 1. 设施设备
			1. 基本原则

设施设备应符合老年人的生理、心理特点，满足老人日常需求；坚持成本核算。控制成本效益；操作简单、便于维修保养；提倡资源共享。

* + - 1. 老年人居室
1. 老年人居室配置应符合MZ 008第5章要求。
2. 平均每床使用面积不少于8m2，每天日照时间不少于3小时的房间应占全院总房间数的75%，配有卫生间的双人间占全院总房间数的80％。
3. 居室内卫生间的配置应符合MZ 008第5章要求。
4. 老人使用的床和家具应符合MZ 008第5章要求。
5. 居室内空气质量符合CB/T 18883的要求。
6. 室内环境优雅、舒适，有冷暖设备。
	* + 1. 娱乐健身场所
7. 老年人娱乐健身区域环境优雅、舒适，有空调设备。
8. 室内活动场所使用面积不小于300m2，室外活动场所人均不少于3m2。
9. 配置彩电、音响和其它娱乐设施、设备。
10. 有适合老年人休闲使用的棋、牌类等用品。
11. 有适合老年人阅读的书籍、报纸、刊物。
12. 提供其它有利于老年人身心健康多种健身活动。
13. 有适合老年人使用的运动健身器械。
14. 有指导老年人娱乐健身活动的图示和说明；
15. 有多功能厅和会议设备、设施。
16. 有专人指导老年人进行适宜的娱乐健身活动。
	* + 1. 康复活动场所
17. 康复活动场所的面积不少于50m2。
18. 有作业／职业和运动／物理康复治疗室，有适合老年人预防性康复和治疗性康复的设施设备。
19. 有老年人进行康复训练的程序或流程和技术标准。
20. 对老年人进行康复评估。
21. 有老年人进行康复训练的图示和说明。
22. 有专职康复人员现场提供康复服务。
	* + 1. 餐厅
23. 室内布局合理，有花卉和装饰品；装饰豪华，色彩调配和谐，环境优雅、舒适。
24. 总餐位数与老年人房间接待能力相适应，有大宴会厅（或多功能兼用的宴会厅）、零点餐厅、小宴会厅和相应的备餐室。
25. 可提供2～14人就餐的不同规格的台面，配有转台的圆桌应保持设备完好。
26. 有中央空调或冷暖式空调器，室温适宜，空气清新。
27. 根据老年人需求和季节变化及时更换老年人食谱并有零点供应或实行选餐制。
28. 有服务人员为用餐者服务。
	* + 1. 厨房
29. 厨房整体布局合理，有充足通畅的排风换气设备，有空调，温度适宜。
30. 墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有吊顶。
31. 排污设施应符合卫生和环保要求。
32. 有垃圾分类的设施并保持其封闭。
33. 厨房各种设备、炊具、用具整洁卫生，功能齐全，摆放合理，至少有70%为不锈钢制品，杜绝使用有碍健康的制品。
34. 冷荤间位置合理，做到专人、专室、专工具、专消毒、专冷藏，有足够的冷气设备和空气消毒设备，有二次更衣室。
35. 有单独的面点间和粗加工间，布局合理。
36. 洗碗间位置合理，有充足的清洗、消毒设备设施。
37. 有充足的冷藏、冷冻和储藏设备、设施。
38. 厨房与餐厅之间有隔音、隔热和隔气味的措施。
39. 原材料、辅料符合卫生要求和质量标准。
40. 使用符合国家标准的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害的设备和药剂。
	* + 1. 洗衣
41. 洗衣房的建筑面积应不少于100m2。
42. 布局合理，洁净分开。
43. 配有洗衣机、烘干机并有消毒设备。
44. 洗衣房内的地面应采取防滑措施。
45. 由社会提供服务应签订服务合同，保证洗衣服务质量。
	* + 1. 公共区域
46. 设有与接待能力相适应的停车场，并有残疾人专用车位，无障碍通道。
47. 设有规范的公共信息图形符号，图形符号完整清晰使用规范汉字，符合GB/T 10001.1中要求。
48. 环境高雅、整洁、舒适，接待区域内配备有桌椅、纸笔、相关材料介绍并有适合老年人交流、聊天的场所。
49. 各层分设男、女公共卫生间和浴室，有充足厕位和无障碍厕位，全部采用环保材料装修；有艺术装饰，且设备齐全、完好、洁净，通风照明良好，温度适宜，布局合理；符合JGJ 50第7章中要求。
50. 一切老年人活动场所的人工照明应达到光线均匀、柔和，有应急照明灯和低位照明灯，双路供电或自备发电系统。
51. 消防器材配备合理，所有安全疏散通道和出入口均设有指示标志，并保持畅通。
52. 有消防自动报警系统。
53. 三层以上楼房须有无障碍电梯，符合JGJ 50第7章中要求。
54. 有公用电话和电话号码簿。
55. 有监控和应急呼叫系统。
	* 1. 服务人员管理
			1. 人员资质

应符合第7.3.4的要求。

* + - 1. 人员基本配备

行政管理人员占人员总数10％；养老护理员与老人比例1/4；医疗保健服务人员10～13人，其中医生3～4人，护士5～6人，营养师（兼）及康复、心理人员2～3人（康复医生、康复护士、心理咨询员（师）。生活完全不能自理老人占入住老人总数20%以上时，养老护理员总数上浮10%；生活完全自理的老人占入住老人总数80%以上时，养老护理员总数下调10%，其它卫生机构协助提供服务的人员计算在内。

* + - 1. 人员培训

根据国家和行业要求，对各类人员进行培训，完成继续教育和再注册工作，并有记录。

* + - 1. 人员使用

按照国家和行业规定各类人员持证上岗，签订劳动用工合同并定期进行考核，并有记录。

* + 1. 服务质量要求

应符合7.3.1、7.3.2的要求。

* 1. 五星级
		1. 总体要求
			1. 规模

总床位数达到200（含200）张以上。

* + - 1. 环境

应符合7.7.1.2的要求。

* + - 1. 执业要求

应符合7.7.1.3的要求。

* + - 1. 供选服务

服务项目达到基础服务项目的20项服务。

* + - 1. 绩效
1. 老人入住率达到80%以上。
2. 养老服务机构资产运营良好，固定资产增长，用于发展的资金占总收入的5％～10％。
3. 通过标准体系确认。
4. 取得国家级或市级荣誉证书。
5. 顾客满意率≥90%。
6. 发挥辐射作用，对全省养老服务机构起到专业技术指导作用。
	* 1. 设施设备
			1. 基本原则

设施设备应符合老年人的生理、心理特点，满足老人日常需求；坚持成本核算，控制成本效益；操作简单、便于维修保养；提倡资源共享。

* + - 1. 老年人居室
1. 老年人居室配置应符合MZ 008第5章要求。
2. 平均每床使用面积不少于10m2，每天日照时间不少于3小时的房间应占全院总房间数的80％。
3. 每间房间内床位不多于两张，并配有卫生间，室内环境优雅、舒适，有冷暖设备。
4. 居室内卫生间的配置应符合MZ 008第5章要求。
5. 老年人使用的床和家具应符合MZ 008第5章要求。
6. 老年人居室内空气质量符合GB/T 18883的要求。
	* + 1. 娱乐健身场所
7. 老年人娱乐健身区域环境优雅、舒适，有空调设备。
8. 室内活动场所使用面积不小于500m2，室外活动场所人均不少于10m2。
9. 配置彩电、音响和其它娱乐设备、设施。
10. 有供老年人使用的棋、牌室及用品。
11. 有老年人阅读室和供老年人阅读的书籍、报纸、刊物。
12. 有电脑室供老年人进行网络信息交流。
13. 提供其它有利于老年人身心健康的娱乐健身活动。
14. 有老年人健身房和适合老年人健身的运动器械。
15. 有指导和帮助老年人进行体能训练的图示和说明。
16. 有多功能厅，具备举办大型娱乐活动和会议的设备、设施。
17. 有专人指导老年人进行适宜的娱乐健身活动。
	* + 1. 康复活动场所
18. 康复活动场所的面积不少于100m2。
19. 有作业／职业和运动／物理治疗室，有适合老年人预防性康复和治疗性康复的设施设备。
20. 有老年人进行康复训练的程序或流程和技术标准。
21. 对老年人进行康复评估。
22. 有老年人进行康复训练的图示和说明。
23. 有专职康复人员现场提供康复服务。
	* + 1. 餐厅
24. 室内布局合理，有花卉和艺术品；装饰豪华，格调高雅，独具风格。
25. 总餐位数与老年人房问接待能力相适应，每个餐位面积不少于2m2；有大宴会厅（或多功能兼用的宴会厅）、零点餐厅、小宴会厅和相应的备餐室。
26. 可提供2～14人就餐的不同规格的台面，配有转台的圆桌应保持设备完好。
27. 有中央空调或冷暖式空调器，室温适宜，空气清新。
28. 有适合老年人的风味特色菜点，根据老年人需求和季节变化及时更换老年人食谱品种并有零点供应或实行选餐制。
29. 备有热毛巾箱和制冰机。
30. 有服务人员为用餐者服务。
	* + 1. 厨房
31. 厨房整体布局合理，有充足通畅的排烟和排风换气设备，符合环保要求，有空调设备，温度适宜。
32. 墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有吊顶。
33. 排污设施符合卫生和环保要求。
34. 有垃圾分类的设施并保持其封闭，有符合环保要求的垃圾处理设备。
35. 厨房各种设备、炊具、用具整洁卫生，功能齐全，摆放合理，使用不锈钢制品，不应使用有碍健康的制品。
36. 冷荤间位置合理，做到专人、专室、专工具、专消毒、专冷藏，有足够的冷气设备和空气消毒设备，有二次更衣室。
37. 有单独的面点间和粗加工间等，布局合理。
38. 有独立的洗碗间，位置合理，并有充足的清洗、消毒设备设施。
39. 有充足的冷冻冷藏和储藏设备、设施，各种食品分类存放。
40. 厨房与餐厅之间有隔音、隔热和隔气味的措施。
41. 原材料、辅料符合卫生要求和质量标准。
42. 使用符合国家标准的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害的设备和药剂。
	* + 1. 洗衣设备
43. 洗衣房的建筑面积不少于150m2。
44. 布局合理，洁净分开。
45. 配有洗衣机、烘千机、烫平机并有消毒设备。
46. 洗衣房内的地面应采取防滑措施。
47. 由社会提供服务应签订服务合同，保证洗衣服务质量。
	* + 1. 公共区域
48. 设有与接待能力相适应的停车场，并有残疾人专用车位，无障碍通道。
49. 环境高雅、整洁、舒适，接待区域内配备有桌椅、纸笔、相关材料介绍并有适合老年人交流、聊天的场所。
50. 设有规范的公共信息图形符号，图形符号完整清晰使用规范汉字，符合GB/T 10001.1中要求。
51. 各层分设男、女公共卫生间和浴室，有充足厕位和无障碍厕位，全部采用环保材料装修；有艺术装饰，且设备齐全、完好、洁净，通风照明良好，温度适宜，布局合理；符合JGJ 50第7章中要求。
52. 一切老年人活动场所的人工照明应达到光线均匀、柔和，有应急照明灯和低位照明灯，双路供电或自备发电系统。
53. 消防器材配备合理，所有安全疏散通道和出入口均设有指示标志，并保持畅通。
54. 有消防自动报警系统。
55. 三层以上楼房须有无障碍电梯，符合JGJ 50第7章中要求。
56. 有公用电话和电话号码簿。
57. 有监控和应急呼叫系统。
	* 1. 服务人员管理
			1. 人员资质

应符合第7.3.4的要求。

* + - 1. 人员基本配备

行政管理人员占人员总数10％；养老护理员与老人比例1/3～1/4；医疗保健服务人员10～13人，其中医生3～4人，护士5～6人，营养师（兼）及康复、心理人员2～3人（康复医生或康复护士、心理咨询员（师））。生活完全不能自理老人占入住老人总数20%以上时，养老护理员总数上浮10%；生活完全自理的老人占入住老人总数80%以上时，养老护理员总数下调10%，其它卫生机构协助提供服务的人员计算在内。

* + - 1. 人员培训

根据国家和行业要求，对各类人员进行培训，完成继续教育和再注册工作，并有记录。

* + - 1. 人员使用

按照国家和行业规定使用各类人员持证上岗，签订劳动用工合同并定期进行考核，并有记录。

* + 1. 服务质量要求

应符合7.3.1、7.3.2的要求。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_