**许昌市养老机构服务与管理规范**

（试行）

**1 范围**

本规范规定了养老机构管理与服务的术语和定义、管理要求、服务内容和要求、服务机构等级划分、服务质量评价与改进等内容。

本规范适用于为老年人提供集中居住和照护服务的养老机构。

**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 14934 食（饮）具消毒卫生标准

GB4789-1994食品卫生微生物学检验

GB15980-1995一次性使用医疗用品卫生标准

GB15981-1995消毒与灭菌效果评价方法与标准GB15982-1995医院消毒卫生标准

消毒技术规范1999年9月29日卫生部发布。

医院感染管理规范（试行）2000年12月6日卫生部发布。

GB 50340 老年人居住建筑设计标准

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ 122 老年人建筑设计规范

GB2894 安全标识

老年养护院建设标准 建标[2010]144号。

MZ 008 老年人社会福利机构基本规范

MZ/T032 养老机构安全管理

MZ/T001-2013老年人能力评估

GB/T35796-2017养老机构服务质量基本规范

中华人民共和国民政部令第48号 养老机构设立许可办法。

民办非企业单位登记管理暂行条例（１９９８年10月２５日国务院令第251号发布  自1998年10月25日起施行）。

中华人民共和国民政部令第49号 养老机构管理办法民发[2014]17号 关于加强养老服务标准化工作的指导意见。

医院感染管理规范（试行）2000年12月6日卫生部发布。

河南省社会福利机构管理规定（60号）2001年3月29日河南省人民政府第104次常务会议通过。

养老护理员国家职业标准。

1. **术语和定义**

下列术语和定义适用于本规范。

**3.1 老年人 The Elderly**

60周岁及以上的人口。

**3.2 自理老年人 The Self-care Elderly**

日常生活行为完全自理，不依赖他人护理的老年人。

**3.3 介助老年人 The Device-aided Elderly**

日常生活行为需要部分帮助或需要介助设施器具的老年人。养老机构可根据入院评估制度细化分类入住的老年人。

**3.4 介护老年人 The Nursing-cared Elderly**

日常生活行为依赖他人护理的老年人。养老机构可根据入院评估制度细化分类入住的老年人。

**3.5 养老机构 The Elderly Institutions**

为老年人提供集中居住和照护服务的机构，包括老年社会福利院、乡镇敬老院及各类经营性质的养老院、老年人院、托老院、老年公寓、护老院、养护院等。

**3.6 居养型养老机构 Homes for the Self-care Elderly**

为老年人提供独立或半独立家居式为主，允许配置部分家庭厨房，床位按套计算（每套两床），设置专门护理区域、护理床位达到10张（含10张）以上，配备公共食堂、专职管理团队和护理服务人员，提供医疗卫生和康复服务的的养老机构，提供老年人休养、用餐、娱乐、健身和文化教育等活动场所和服务项目，主要收住自理和日常需要少许介助护理服务的老年人。

**3.7 助养型养老机构 Homes for the Device-aided Elderly**

以介助为主，护理床位达到10张（含10张）以上，配备公共食堂、专职管理团队和护理服务人员，提供医疗卫生和康复服务的养老机构，提供老年人休养、用餐、娱乐、健身和文化教育等活动场所和服务项目，主要收住自理老年人和日常需要较多介助护理服务的老年人。

**3.8 护理型养老机构 Nursing Homes**

以介护为主，护理床位达到10张（含10张）以上，配备公共食堂、专门医疗卫生（康复）机构和医护人员、专职管理团队、护理服务人员的养老机构，提供老年人休养、用餐、生活照护、康复医疗和精神文化等活动场所和服务项目，主要收住需长期照护的失能、失智和日常需要大量照护服务的半失能老年人。

**3.9 养老护理员Pension caregivers**

为老年人生活进行照料、护理的服务人员。

**3.10 社工 Social Worker**

社工是社会工作者的简称，是指遵循助人自助的价值理念，利用个案、小组、社区等专业方法，以帮助机构和他人发挥自身潜能，协调社会关系、促进社会公正为职业的社会服务人员。

**3.11 康复师 Physical Therapist**

康复师是从事对早起疾病干预和疾病不能完全治愈所致的功能障碍患者通过物理治疗和作业治疗等方法实施专业性和综合性治疗等方面工作的专业人员。本规范中的老年人都是老年慢性病、跌倒造成骨折的集中人群，养老机构应满足老年人的康复需求。

**3.12 营养师 Dietitian**

营养师是通过严格营养基础理论学习和专业临床营养技能修炼，指导人们在饮食、预防疾病、辅助治疗、预防亚健康、健康管理，并能够设计好营养方案和跟踪服务的营养专业人才。本规范中的老年人都是疾病患者，养老机构应满足老年人各方面的营养需求。

**3.13 健康管理师 Old Age Wellness Manage**

**健康管理师**是从事个体和群体从营养和心理两方面健康的[检测](https://baike.so.com/doc/1782643-1885151.html" \t "https://baike.so.com/doc/_blank)、分析、[评估](https://baike.so.com/doc/5390688-5627337.html" \t "https://baike.so.com/doc/_blank)以及[健康咨询](https://baike.so.com/doc/6681851-6895748.html" \t "https://baike.so.com/doc/_blank)、指导和危险因素干预等工作的专业人员。本规范中的健康管理师是指专为老年人健康管理工作的专业人员。

**4 管理要求**

**4.1 机构要求**

1. 应具备有效的养老机构设置所需的相关批准证书和

企事业、民非单位法人登记证，并悬挂在醒目的地方

1. 应符合养老机构相关规范和技术标准，符合国家环境保护、消防安全、卫生防疫等要求，基本生活用房、设施设备和活动场地应与其业务范围相适应。
2. 应具有与开展服务相适应的管理人员、专业技术人员

和服务人员。

1. 应具有与服务内容和规模相适应的资金。
2. 应具有医疗机构或与其他社会医疗机构相结合的医

疗健康保障，以满足入住老年人常见疾病诊治和身体健康管理的需求。

1. 床位数应不少于10张。
2. 符合现行法律、法规规定和许昌市相关政策要求的其

他条件。

**4.2 人员要求及配置**

1. 人员要求

4.2.1.1 养老机构应建立工作人员选聘、培训、考核、任免、奖惩等的相关管理制度。

4.2.1.2 从事医疗、康复、社会工作、营养、维修、财务等养老服务的专业技术人员，应当持有关部门颁发的专业技术等级证书上岗；养老护理人员技能要达到国家规定的职业要求，以确保入住老年人的护理服务质量。

4.2.1.3 养老机构的各岗位工作人员，必须经体检取得健康合格证后才能从事养老服务工作。

4.2.1.4 应建立工作人员的人事档案，工作人员在工作时间内应统一着装、佩证上岗。

4.2.2 人员配置

4.2.2.1 养老护理员配置。

4.2.2.1.1 养老护理员与能力完好老年人/自理老年人比例范围为1:8～1:10。

4.2.2.1.2 养老护理员与能力轻度受损老年人/介助老年人比例范围为1:5～1:8。

4.2.2.1.3养老护理员与能力中度受损老年人/介护老年人比例范围为1:3～1:5。

4.2.2.1.4养老护理员与能力重度受损老年人/全护老年人比例范围为1:1～1:3。

4.2.2.2 专业人员的配置要求。养老机构内各专业工作人员包括医生、护士、社工师、营养师、康复师、健康管理师等。

4.2.2.2.1 100 个服务对象（机构入住老年人）以下应配备至少1名社工、1名执业医师、1名护士；100 ～200个服务对象应配备2名社工、1名执业医师、2名护士；每增加100个服务对象即增加1名社工、1名助理医师、1名护士。

4.2.2.2.2 100 个服务对象（机构入住老年人）以下应配备至少1名康复师、1名健康管理师；100～200个对象应配备2 名以上康复师和1名营养师；每增加100个服务对象即增加1名康复师、1名营养师、1名健康管理师。

4.2.2.3 管理人员应控制在职工总数15 %以下。

**4.3 场地及硬件设施**

1. 场地及硬件设施应符合《老年人建筑设计规》（JGJ122）

的规定，并能满足提供服务的要求。

1. 定期对设施设备进行检查和维护，确保其处于完好状

态。

1. 养老机构内的各类标识标志应符合《安全标识》（GB

2894）的要求。

**4.4 安全管理**

1. 养老机构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，建立各类突发事件的应急预案（包括消防、食物中毒、偷盗、抢劫、走失、突发疾病、发生传染病、意外伤亡事故、争吵矛盾、心情危变等方面的应急预案）并定期组织演练。

1. 各部门、各层级应签订安全责任书，严格执行医疗护理安全、消防安全、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。
2. 做到全年无重大责任事故，无发生因管理不善或护理

不当而造成的老年人走失、伤、亡事件。

1. 严防智残、智障和失忆的老年人走失。为智残、智障和患有失忆的老年人佩戴写有姓名和联系方式的卡片，或采取其它有效措施（如智能定位产品的安装使用等），以便老年人走失后的查找工作。
2. 对患有脑萎缩痴呆症且病情不稳定的老年人，应经委托人或监护人同意采取约束保护措施，并有突发事件的应急处理预案。
3. 对入住后患传染病的老年人，应当依据相关应急预案采取必要的隔离措施，按照规定及时向有关部门报告，并通知其托养人或亲属转送专门的医疗机构治疗。

**4.5 制度建设**

1. 按照有关规定和要求制定适合实际工作需要的规章

制度。

1. 应具有管理机构和决策机构，有全部工作人员、管理机构和决策机构的职责说明、工作流程及组织机构图。
2. 应制定服务技术操作规范，按规范要求提供服务，并

制定检查程序和要求。

1. 应保留提供服务文件和记录。记录应及时、准确、真

实、完整，责任人签章完整。

1. 应与入住老年人的亲属或所在单位签订具有法律效力的养老机构服务合同或协议，服务合同应包含下列条款：

1）养老机构和服务委托方的姓名（名称）和地址、联系电话。

2）入住老年人的年龄、身体状况等基本信息。

3）服务等级，特殊要求时注明内容。

4）服务收费标准及费用支付方式。

5）服务期限。

6）合同变更、解除与终止的条件。

7）违约责任。

8）养老机构和服务委托方双方约定的其他事项。

1. 建立老年人入院评估制度，做好老年人活动功能状况、身体健康状况、心理状况和服务需求的评估，并根据服务合同或协议和老年人的生活自我照护能力，实施分类分级服务。
2. 建立入住老年人书面和电子档案。老年人档案应包括入院档案和入住期间的护理服务档案。养老服务合同或协议、申请书、健康检查资料、身份证、户口簿复印件、老年人照片及法定监护人等与老年人有关的资料并长期保存。机构应对入院老年人的个人资料予以保密。
3. 应用文字或图表向老年人及相关第三方说明服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准、须知。说明应精练、清晰、准确。
4. 服务项目的收费严格按照相关规定执行，收费标准应

当公开和便于查阅。

1. 应建立服务投诉渠道，制定投诉处理程序。

**5 服务内容**

养老机构要依据老年人入院评估制度评估收住老年人的类别，确定老年人的护理等级和相应的护理服务项目内容；具备居家上门养老服务条件的应为居家养老的老年人提供上门服务。

**5.1 生活照护服务**

**5.1.1 能力完好老年人/自理老年人照护服务**

**5.1.1.1 清洁照护服务**

5.1.1.1.1 每天清洁房间卫生（包括住房内的卫生间）并保持。

5.1.1.1.2 定时开窗通风，保持室内空气新鲜无异味；

5.1.1.1.3 定时擦洁桌、凳、床及房间内的设施设备、物件，适位摆放整齐并保持；

5.1.1.1.4 定时拖擦地面，确保地面清洁无积水并保持；

5.1.1.1.5 定时为老人整理抽屉、衣柜并保持；

5.1.1.1.6 定时为老人整理床铺。

5.1.1.1.7 定时对房间内的空气、设施设备及各类物件消毒；

5.1.1.1.8 每日提醒或督促做好老年人个人卫生，如刷牙、洗脸、洗足、洗澡、换衣服、理发、剃须等。

5.1.1.1.9 定期为老人修剪指甲、脚甲。

5.1.1.1.10 定期为老年人清洗衣物、床上用品、翻晒被褥、枕芯，更换床、被罩、枕套，保持床单位整洁。

5.1.1.1.11 做好防蝇、防蚊、防鼠、防蟑螂、防臭虫等工作。

5.1.1.2 **睡眠照护服务**

5.1.1.2.1 每日提醒或督促老人按时睡眠；

5.1.1.3 **餐饮照护服务**

5.1.1.3.1 每日为老人提供烧开水或送开水服务。

5.1.1.3.2 每日三餐提醒老人做好用餐准备。

5.1.1.3.3 为能力完好老年人/自理老年人在患病时提供临时送餐、喂餐、胃药服务。

5.1.1.4 **排泄照护服务**

5.1.1.4.1 在能力完好老年人/自理老年人患病时，协助老年人如厕、或床边、或床上排泄。

5.1.1.5 **安全防护服务**

5.1.1.5.1 每日定时巡视老年人房间，随时提醒老年人注意安全，及时发现安全隐患（如防火、防磕碰摔、防突发疾病等）并消除，必要时及时报告处理，做好巡视记录。

5.1.1.5.2 每日要重点关注有心脏病、糖尿病、脑梗病史老人、突患疾病老人的的身体健康状况变化，并做好记录。

5.1.1.6 **其他照护服务**

5.1.1.6.1 鼓励老年人参加各种社交娱乐活动和健康运动。

**5.1.2 能力轻度受损老年人/介助老年人照护服务**

5.1.2.1 **清洁照护服务**

5.1.2.1.1 每天清洁房间卫生（包括住房内的卫生间）并保持。

5.1.2.1.2 定时开窗通风，保持室内空气新鲜无异味；

5.1.2.1.3 定时擦洁桌、凳、床及房间内的设施设备、物件，适位摆放整齐并保持；

5.1.2.1.4 定时拖擦地面，确保地面清洁无积水并保持；

5.1.2.1.5 定时为老人整理抽屉、衣柜并保持；

5.1.2.1.6 定时为老人整理床铺。

5.1.2.1.7 定时对房间内的空气、设施设备及各类物件消毒；

5.1.2.1.8 每日协助老年人做好个人卫生，如刷牙、洗脸、修饰、洗足、换衣服、剃须等。毛巾、洗脸盆、便器每周定期清洗消毒。

5.1.2.1.9 定期为老人修剪指甲、脚甲。

5.1.2.1.10 定期协助为老人洗头、洗澡或擦澡；

5.1.2.1.10 定期为老年人清洗衣物、床上用品、翻晒被褥、枕芯，更换床、被罩、枕套，保持床单位整洁。

5.1.2.1.11 做好防蝇、防蚊、防鼠、防蟑螂、防臭虫等工作。

5.1.2.2 **睡眠照护服务**

5.1.2.2.1 每日提醒或督促老人按时睡眠；

5.1.2.2.2 在老年人睡前和起床时，协助老人做好洗漱、洗足、用药、通风、床铺整理、室温保持等睡前准备和起床整理等工作。

5.1.2.3 **餐饮照护服务**

5.1.1.3.1 每日为老人提供烧开水或送开水服务。

5.1.1.3.2 每日三餐提醒并协助老人做好用餐准备。

5.1.1.3.3 为能力轻度受损老年人/介助老年人在患病时提供临时送餐或喂餐、喂药服务。

5.1.2.4 **排泄照护服务**

5.1.2.4.1 协助老年人如厕或床边排泄，在能力轻度受损老年人/介助老年人患病卧床时，协助老年人床上排泄。

5.1.2.5 **安全防护服务**

5.1.2.5.1 指导并协助行动不便的老年人使用助行器。

5.1.2.5.2 每日定时巡视老年人房间，随时提醒老年人注意安全，及时发现安全隐患（如防火、防磕碰摔、防突发疾病等）并消除，必要时及时报告处理，做好巡视记录。

5.1.2.5.3 每日要重点关注有心脏病、糖尿病、脑梗病史老人、突患疾病老人的的身体健康状况变化，并做好记录。

5.1.2.6 **其他照护服务**

5.1.2.6.1 提醒或协助老年人用药，并做好用药记录。

5.1.2.6.2 鼓励和协助老年人参加各种社交娱乐活动和健康运动。

**5.1.3 能力中度受损老年人/介护老年人照护服务**

5.1.3.1 **清洁照护服务**

5.1.3.1.1 每天清洁房间卫生（包括住房内的卫生间）并保持。

5.1.3.1.2 定时开窗通风，保持室内空气新鲜无异味；

5.1.3.1.3 定时擦洁桌、凳、床及房间内的设施设备、物件，适位摆放整齐并保持；

5.1.3.1.4 定时拖擦地面，确保地面清洁无积水并保持；

5.1.3.1.5 定时为老人整理抽屉、衣柜并保持；

5.1.3.1.6 定时为老人整理床铺。

5.1.3.1.7 定时对房间内的空气、设施设备及各类物件消毒；

5.1.3.1.8 每日协助老年人做好个人卫生，包括口腔护理、洗脸、修饰、洗手、剃须、清洗会阴部、擦洗脚；毛巾、洗脸盆、便器每周定期清洗消毒。

5.1.3.1.9 定期为老人理发、修剪指甲、脚甲。

5.1.3.1.11 定期为老人洗头、洗澡或擦澡；

5.1.3.1.12 定期为老年人清洗衣物、床上用品、翻晒被褥、枕芯，更换床、被罩、枕套，保持床单位整洁。

5.1.3.1.13 对大小便失禁的老年人，做到勤查看、及时更换尿布（尿垫、尿裤）、勤擦洗、勤更换衣被，保持老年人身体清洁、无异味。

5.1.3.1.14 做好防蝇、防蚊、防鼠、防蟑螂、防臭虫等工作。

5.1.3.2 **睡眠照护服务**

5.1.3.2.1 每日提醒或督促老人按时睡眠；

5.1.3.2.2 在老年人睡前和起床时，协助老人做好洗漱、口腔清洁、洗足、用药、通风、床铺整理、室温保持等睡前准备和起床整理等工作。

5.1.3.2.3 协助老年人取舒适位睡眠，并定时巡视，查看老人睡眠情况，定时翻身。

5.1.3.3 **餐饮照护服务**

5.1.3.3.1 每日为老人提供烧开水或送开水服务。

5.1.3.3.2 每次用餐前，为老人清洁手、口；做好用餐前的准备工作。

5.1.3.3.3 每日三餐送餐到床边，协助老人用餐或喂餐；必要时为老人提供加餐服务。

5.1.3.3.4 为能力中度受损老年人/介助老年人在患病时提供半流食或流食喂餐、喂药服务。

5.1.3.4 **排泄照护服务**

5.1.3.4.1 协助老年人床边或床上排泄，在能力中度受损老年人/介护老年人患病卧床时，协助老年人床上排泄，做好排泄后的清洁工作。

5.1.3.4.2 对大小便失禁和卧床不起的老年人，做到勤查看、及时更换尿布（尿垫、尿裤）、勤擦洗、勤更换衣被，保持老年人身体清洁、无异味。

5.1.3.5 **安全防护服务**

5.1.3.5.1 正确使用移位器具，协助老年人移位。

5.1.3.5.2 每日定时巡视老年人房间，随时提醒老年人注意安全，及时发现安全隐患（如防火、防磕碰摔、防突发疾病等）并消除，必要时及时报告处理，做好巡视记录。

5.1.3.5.3 每日要重点关注有心脏病、糖尿病、脑梗病史老人、突患疾病老人的的身体健康状况变化，并做好记录。

5.1.3.5.4 对突患疾病的老年人要严密观察，制订老年人个案护理方案，实行程序化个案护理，严密观察老年人的病情变化，并做好记录，预防并发症发生。

5.1.3.6 **其他照护服务**

5.1.3.6.1 提醒或协助老年人用药，并做好用药记录。

5.1.3.6.2 鼓励和协助老年人参加各种社交娱乐活动和健康运动。

**5.1.4 能力重度受损老年人/全护老年人照护服务**

5.1.4.1 **清洁照护服务**

5.1.4.1.1 每天清洁房间卫生（包括住房内的卫生间）并保持。

5.1.4.1.2 定时开窗通风，保持室内空气新鲜无异味；

5.1.4.1.3 定时擦洁桌、凳、床及房间内的设施设备、物件，适位摆放整齐并保持；

5.1.4.1.4 定时拖擦地面，确保地面清洁无积水并保持；

5.1.4.1.5 定时为老人整理抽屉、衣柜并保持；

5.1.4.1.6 适时为老人整理床铺。

5.1.4.1.7 定时对房间内的空气、设施设备及各类物件消毒。

5.1.4.1.8 每日协助老年人做好个人卫生，包括口腔护理、洗脸、修饰、洗手、剃须、清洗会阴部、擦洗脚；毛巾、洗脸盆、便器每周定期清洗消毒。

5.1.4.1.9 定期为老人理发、修剪指甲、脚甲。

5.1.4.1.11 定期为老人洗头、洗澡或擦澡；

5.1.4.1.12 定期为老年人清洗衣物、床上用品、翻晒被褥、枕芯，更换床、被罩、枕套，保持床单位整洁。

5.1.4.1.13 对大小便失禁的老年人，做到勤查看、及时更换尿布（尿垫、尿裤）、勤擦洗、勤更换衣被，保持老年人身体清洁、无异味。

5.1.4.1.14 做好防蝇、防蚊、防鼠、防蟑螂、防臭虫等工作。

5.1.4.2 **睡眠照护服务**

5.1.4.2.1 每日提醒或督促老人按时睡眠；

5.1.4.2.2 在老年人睡前和起床时，照护老人做好洗漱、口腔清洁、擦洗脚、用药、通风、床铺整理、室温保持等睡前准备和起床照护整理等工作。

5.1.4.2.3 照护老年人取舒适位睡眠，并适时查看老人睡眠情况，适时更换卧位。

5.1.4.3 **餐饮照护服务**

5.1.4.3.1 定时为老人烧水、喂水。

5.1.4.3.2 每次用餐前，为老人清洁手、口；做好用餐前的准备工作。

5.1.4.3.3 每日三餐送餐到床边，照护老人用餐或喂餐；

5.1.4.3.4 选择适合老年人的餐饮（正常餐或半流食或流食）和适合老年人的饮食方式和方法、必要时提供加餐服务，并做好用餐记录。

5.1.4.4 **排泄照护服务**

5.1.4.4.1 照护老年人床上排泄，做好排泄后的清洁工作。

5.1.4.4.2 对大小便失禁和卧床不起的老年人，做到勤查看、及时更换尿布（尿垫、尿裤）、勤擦洗、勤更换衣被，保持老年人身体清洁、无异味。

5.1.4.5 **安全防护服务**

5.1.4.5.1 正确使用移位器具，协助老年人移位。

5.1.4.5.2 每日定时巡视老年人房间，随时提醒老年人注意安全，及时发现安全隐患（如防火、防磕碰摔、防突发疾病等）并消除，必要时及时报告处理，做好巡视记录。

5.1.4.5.3 制订老年人个案护理方案，提供24小时专职护理，实行程序化个案护理，严密观察老年人的病情变化，并做好记录，预防并发症发生。

5.1.4.6 **其他照护服务**

5.1.4.6.1 选择适合老年人用药方式和方法照护老年人用药，并做好用药记录。

5.1.4.6.2 采取适合老年人的被动运动护理服务方式和方法，适时为老人翻身、按摩，促进老年人的血液循环和营养吸收机能，防止褥疮的发生。

**5.1.5 环境卫生服务**

5.1.5.1 居室房间配备物摆放整齐、规格统一，并定时开窗通风，保持空气新鲜。

5.1.5.2 室内橱柜、桌、凳、床、地面、墙壁、门窗保持清

洁，床单位保持洁净、干燥、平整。

5.1.5.3 公共活动场所、厨房、餐厅、洗衣房、浴室、卫生间内清洁卫生，保持地面干燥、无积水，所用设施、器具洁净。

5.1.5.4 室外卫生每日常规打扫不少于 1 次，做好卫生保

洁工作，保持环境整洁。

5.1.5.5 每日统一收集入住老年人的生活垃圾，并按要求处

理；医疗垃圾应由专业机构处理。

5.1.5.6 院内禁止饲养可能危及人身安全或严重影响环境卫生的家禽、宠物，必要时应采取相应的安全或环境保护措施。

5.1.5.7 环境绿化应根据养老服务机构的特点，进行总体规

划，做到合理布局，优化配置。

**5.1.6 洗衣服务**

5.1.6.1 洗衣服务应满足老年人清洁衣物的需求。

5.1.6.2 有洗衣服务的流程或程序、制度和人员职责。

5.1.6.3 有提供洗衣服务必要的设施设备（洗衣机等）和场

地，洗衣设施设备要定期消毒。

5.1.6.4 洗衣场地布局合理，洁污分开，通风良好，物流由

污到洁，顺行通过，不得逆行。

5.1.6.5 衣物分类清洗，被血液、体液污染的衣物单独洗涤，

先消毒，后清洗。

5.1.6.6 提供洗衣服务时，老年人的衣物应标识清楚，做到

准确无误，清洁、折叠（必要时熨烫）整齐后送还给老年人。

**5.1.7 委托服务**

5.1.7.1 在合法范围内提供委托服务，满足老年人书写文书

或领取物品、交纳费用、保管财物等其他需求。

5.1.7.2 委托服务内容包括：接受老年人委托，代读、代写书信、代买用品，帮助处理老年人的各种文件，代领、代缴各种物品和费用，代存或保管现金和物品等。

**5.2 膳食服务**

1. 应根据营养学、卫生学要求和老年人生活、地域特点，按照民族、宗教习惯制定菜谱，为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食。
2. 有餐饮服务流程及标准、制度和人员职责。餐厅内有服务范围、内容、开饭时间、就餐须知及每周食谱，并做好食谱存档和餐品留样。
3. 保持餐厅内环境卫生整洁，严格执行内部感染控制规范，餐具保持清洁，定期消毒实行“一洗，二刷，三冲，四消毒”。
4. 分餐人员要准时、准点为就餐老年人分餐。遇到行动不方便的老年人，要将饭菜打好后主动送到老年人餐桌前，并及时为需添加饭菜的老年人添加所需。
5. 每月定期召开老年人膳食管理会议，征求老年人对膳食的意见和建议，不断改进，提供优质膳食服务。

**5.3 医护服务**

**5.3.1 协助医疗护理**

1. 提供协助医疗护理服务，护理员应协助医师、护士

完成简单的医疗护理服务。

1. 做好老年人健康管理工作，包括：为老年人建立健康档案，提供老年专科医疗保健，维持或改善老年人身心状态，减轻病痛，做好老年人常见病、多发病、慢性非传染性疾病的诊断、治疗、预防和院前急救工作和转院工作，做好院内感染预防。
2. 观察老年人的日常生活情况变化，包括：观察老年人生命体征、常见老年疾病症状变化、一般心理反应并记录。
3. 护理员根据医嘱协助老年人正确服用药品，提供适

合老年人病理的生活照护服务。

1. 需要就医的情况下，养老机构应及时通知托养人或其亲属陪同就医。紧急情况下应及时联系医院并协助送医，托养人或其亲属到场后即可转由第三方陪同。

**5.3.2 康复指导**

1. 根据康复医生制订的康复计划，在康复师指导下开展肢体康复活动和日常生活活动训练。根据老年人身体情况开展体育锻炼、休闲娱乐等有助于老年人身体康复的活动。
2. 协助生活不能自理的老年人进行肢体活动，包括：协助老年人采取适当舒适的体位、协助进行肢体被动运动。
3. 协助搬运，包括：协助老年人转移至床头、床边，协助下床，协助坐轮椅，利用移位器具搬运。
4. 协助、指导老年人使用助行器具，包括：协助老年

人使用手杖、拐杖、步行器、轮椅等移位器具。

5.3.3 保健咨询

5.3.3.1 应满足入住老年人的基本医疗保健咨询需求。

5.3.3.2 咨询内容包括：老年健康生活方式指导、老年病及慢性病防治、老年期营养卫生知识等。

**5.3.4 临终关怀**

1. 临终关怀服务应尽量满足临终老年人的生理及心理

需求。

5.3.4.2 服务范围包括为临终的老年人提供相应服务。必要时，须经老年人的亲属同意，采取必要的姑息治疗，减少老年人痛苦；为家属提供精神支持；帮助家人做好去世老年人的遗体料理、寿衣穿戴、外联殡仪馆、入殓、抬棺等服务。

**5.4 精神慰藉服务**

1. 在专业人员指导下提供心理、精神支持服务。服务

需满足老年期特殊心理需求。

1. 服务范围包括访视、访谈、危机处理、咨询活动和

社会交往。

1. 专业人员需在老年人心情变化的特殊情况下（包括

老年人能力受损、家庭变故、生活矛盾等情况下）采取适当的方式适时介入心理支持服务，并记录。

1. 制定有针对性的“入住适应计划”，帮助老年人顺

利适应入住养老机构。

1. 每日与老年人进行交流，及时掌握每个老年人的情

绪变化，保持与家属沟通。

**5.5 休闲娱乐服务**

1. 提供休闲娱乐服务应满足老年人休闲娱乐需求。
2. 服务范围包括开展各种休闲娱乐活动。如互动游戏、棋牌、器械、体育活动、书法、绘画、唱歌、戏曲、趣味活动、参观游览等。
3. 服务项目需符合老年人的性格爱好、生理、心理特

点。

1. 提供休闲娱乐服务内容、时间、地点、人员、服务须

知，并有文字或图片说明，对有计划的休闲娱乐服务进行记录和服务效果评估。

**5.6 居家上门养老服务**

具备居家上门养老服务条件的养老机构需为附近居民家庭提供上门养老服务。居家上门养老服务项目和内容参照许昌市民政局规定的居家上门养老服务的有关规定实施。

**5.7 日间照料养老服务**

具备有日间照料养老服务条件的养老机构需为有日间照料服务需求的老年人提供日间照料服务。日间照料养老服务的项目和内容参照许昌市民政局规定的日间照料养老服务的有关规定实施。

**6 养老机构等级划分**

养老机构等级采用星级制，养老机构划分为五个级别，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级越高，表示养老机构的服务质量越高，服务设施设备越完善。

6.1 养老机构运营一年后可申请评定星级，经市级民政主管部门委托的第三方评定机构评定后，星级标识使用有效期为三年。三年期满后应进行重新评定。

6.2 三年内发生消防安全事故，或发生因管理不善、护理不当造成老年人伤、亡事件的机构，不得申请评定星级。

6.3 各星级划分的必备项目检查表见附录 A。一星级养老机构需满足第 4 条、第 5 条的要求，二星级至五星级养老机构除需满足第 4 条、第 5 条要求之外，还需要分别符合附录 A 中各星级必备项目检查表的要求，逐项打“√”确认达标后，再进入后续考核打分程序。

6.4 各星级评定考核指标见附录 B。评价内容分为基本要求、管理要求、服务要求、场地及硬件设备要求 4 大项内容。

6.5 养老机构在使用星级标志期间，一经发现与标准不符或给顾客带来直接、间接利益损害的行为时，可根据情节进行如下处理：书面警告、通报批评、降低星级标志直至取消星级标志。星级标志取消满二年后方可重新申请。

**7 养老机构服务质量评定与改进**

****7.1　服务质量的评定****

**7.1.1**开展自评

养老机构的工作人员每半年进行一次自评。自评的内容是：规范服务、准时上岗，恪尽职守，服务及时，落实职责，着装整齐，挂牌上岗，首问负责，处理准确，操作严格，规章落实，语言文明，态度诚恳，分类管理，合理收费，方便老年人，适老服务，居室整洁，服务到位，环境清洁，布局有序，健康咨询，老年人满意。

**7.1.2**开展服务对象评定

为确保服务质量，各类养老机构应开展服务对象的评定活动，建立定期评定制度和措施来保证评定工作顺利开展，收集服务对象和家属对服务质量、服务方式、服务力度、服务时间等多角度的服务反馈信息来掌握服务传递的效果，促进服务各方面的持续改进。

7.1.3　开展服务对象评定

7.1.3.1　定期召开入住老年人评选“最满意的工作人员”。

7.1.3.2　定期召开入住老年人座谈会。

7.1.3.3　定期召开入住老年人的家属座谈会。

7.1.3.4 填写“入住老年人满意度调查表”满意率达到≥90%。

7.1.3.5　设立“征求意见箱”。

7.1.3.6 建立老年人服务管理委员会。

**7.2　服务的改进**

**7.2.1　持续改进**

7.2.1.1　养老机构应重视并不断提高服务质量管理的有效性，以贯彻优质服务和实现服务管理、质量管理目标。

7.2.1.2　通过纠正措施的控制、策划并实施日常的改进。

7.2.1.3　通过对质量方针和目标的策划及确定，提出预期目标和总体要求；通过检查结果、信息反馈和数据分析，明确改进的目标，确定改进的方案；通过预防措施及管理评审，实施改进评价和结果，从而促进质量管理体系的持续改进。

**7.2.2　纠正措施**

7.2.2.1　养老机构编制并保持不合格纠正措施的程序，以防止不合格服务的重复出现。

7.2.2.2　养老机构需采取纠正措施方面包括：

7.2.2.2.1　导致服务对象投诉或不满意的不合格服务。

7.2.2.2.2　服务设计缺陷或质量检查发现不合格现象。

7.2.2.2.3　提供的物品或设施的不合格。

7.2.2.3　采取纠正措施的程序包括：

7.2.2.3.1　提出纠正措施，描述不合格事实。

7.2.2.3.2　调查并分析导致不合格服务的原因。

7.2.2.3.3　确定并采取消除不合格服务的纠正措施。

7.2.2.3.4　验证纠正措施的有效性。

**7.2.3　预防措施**

7.2.3.1　养老机构编制并保持预防措施的程序，以消除潜在不合格服务的原因，防止不合格服务的发生。

7.2.3.2　采取预防措施的程序包括：

7.2.3.2.1　定期统计分析信息，包括服务对象的反馈意见、服务过程记录、安全隐患。

7.2.3.2.2　统计分析相关信息，提出潜在的不合格服务现象。

7.2.3.2.3　调查和分析潜在的不合格服务的原因。

7.2.3.2.4　确定并记录消除不合格服务的预防措施。

7.2.3.2.5　验证预防措施的有效性并提交管理部门保存。

附 录 A

（规范性附录）

养老机构星级评定必备项目检查表

表A.1给出了二至五星级养老机构必备检查表。

表A.1 养老机构星级评定必备项目检查表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分类项 | 检查项目 | 一星级 | | | 二星级 | | | 三星级 | | | 四星级 | | | 五星级 | | |
| 居养型 | 助养型 | 护理型 | 居养型 | 助养型 | 护理型 | 居养型 | 助养型 | 护理型 | 居养型 | 助养型 | 护理型 | 居养型 | 助养型 | 护理型 |
| 1 | 基本要求 | 床位数 | ≥10 | ≥10 | ≥10 | ≥20 | ≥30 | ≥30 | ≥30 | ≥50 | ≥50 | ≥50 | ≥100 | ≥80 | ≥100 | ≥150 | ≥100 |
| 2 | 绿化面积占比 | ≥25% | ≥25% | ≥25% | ≥30% | ≥30% | ≥30% | ≥35% | ≥35% | ≥30% | ≥40% | ≥40% | ≥35% | ≥45% | ≥45% | ≥40% |
| 3 | 老年人居住满意率 | ≥70% | ≥70% | ≥70% | ≥80% | ≥80% | ≥80% | ≥85% | ≥85% | ≥85% | ≥90% | ≥90% | ≥90% | ≥95% | ≥95% | ≥95% |
| 4 | 年平均床位入住率 | ≥65% | ≥65% | ≥65% | ≥70% | ≥70% | ≥70% | ≥80% | ≥80% | ≥80% | ≥85% | ≥85% | ≥85% | ≥85% | ≥85% | ≥85% |
| 5 | 人员配比 | 护理员与入住老年  人最小比例 | 1：10 | 1：8 | 1：3 | 1：10 | 1：8 | 1：3 | 1：8 | 1：6 | 1：3 | 1：8 | 1：5 | 1：3 | 1:8 | 1：5 | 1：2.5 |
| 6 | 护理人员持证上岗  人数占比 | ≥70% | ≥70% | ≥70% | ≥70% | ≥70% | ≥70% | ≥80% | ≥80% | ≥80% | ≥90% | ≥90% | ≥90% | 100% | 100% | 100% |
| 7 | 医生 | / | / | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥3 | ≥4 | ≥4 | ≥4 | ≥5 |
| 8 | 护士 | / | / | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥2 | ≥1 | ≥4 | ≥4 | ≥5 | ≥5 | ≥5 |
| 9 | 心理咨询师或社工 | / | / | / | / | / | / | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥2 | ≥2 | ≥2 |
| 10 | 营养师 | / | / | / | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥2 | ≥2 | ≥2 | ≥2 | ≥2 |
| 11 | 康复师（士） | / | / | / | / | / | ≥1 | / | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥2 | ≥3 | ≥2 | ≥2 | ≥3 |
| 12 | 健康管理师 | / | / | / | / | / | ≥1 | / | ≥1 | ≥1 | ≥1 | ≥2 | ≥3 | ≥2 | ≥2 | ≥3 |
| 13 | 餐饮工作人员与服  务对象人数最小比例 | 1:50 | 1：50 | 1：50 | 1:50 | 1：50 | 1：50 | 1：40 | 1：40 | 1：40 | 1：30 | 1：30 | 1：30 | 1:25 | 1：25 | 1：25 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 |  | 检查项目 | 一星级 | | | 二星级 | | | 三星级 | | | 四星级 | | | 五星级 | | |
| 居养型 | 助养型 | 护理型 | 居养型 | 助养型 | 护理型 | 居养型 | 助养型 | 护理型 | 居养型 | 助养型 | 护理型 | 居养型 | 助养型 | 护理型 |
| 14 | 场地及硬件设备要求 | 老年人居室日照条  件良好，阳面床位占比 | ≥50% | ≥50% | ≥50% | ≥50% | ≥50% | ≥50% | ≥60% | ≥60% | ≥60% | ≥70% | ≥70% | ≥70% | ≥80% | ≥80% | ≥80% |
| 15 | 平均每床使用面积 | ≥5m2 | ≥5m2 | ≥5m2 | ≥6m2 | ≥6m2 | ≥6m2 | ≥7m2 | ≥7m2 | ≥7m2 | ≥8m2 | ≥8m2 | ≥8m2 | ≥10m2 | ≥10m2 | ≥10m2 |
| 16 | 餐厅面积 | ≥80m2 | ≥80m2 | / | ≥100m2 | ≥80m2 | / | ≥150m2 | ≥120m2 | / | ≥200m2 | ≥150m2 | / | ≥250m2 | ≥200m2 | / |
| 17 | 厨房面积 | ≥45m2 | ≥45 m2 | ≥45 m2 | ≥45m2 | ≥45 m2 | ≥45 m2 | ≥60 m2 | ≥60 m2 | ≥60 m2 | ≥70 m2 | ≥70 m2 | ≥70 m2 | ≥80 m2 | ≥80 m2 | ≥80 m2 |
| 18 | 医务室 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 |
| 19 | 康复室 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 |
| 20 | 洗衣房 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 |
| 21 | 临终关怀室 | / | / | 设置 | / | / | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 | 设置 |

附 录 B

（规范性附录）

养老机构星级评定考核指标

表B.1给出了星级养老机构的考核指标。

表B.1 养老机构星级评定考核指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **分级指标** | **检查内容** | **备注** |
| 基本要求  （8 分） | 运营  （2 分） | 机构资质符合相关法律法规要求，证照齐全 |  |
| 财务收支良好，无违法违纪行为，能实现自负盈亏 |  |
| 环境  （6 分） | 供老年人使用居住的建筑应符合 JGJ 122-1999 第 4 章和 GB 50763-2012 第 7 章要求 |  |
| 建筑结构良好，内、外装修采用节能环保建筑材料，有突出的特色，工艺紧致，风格鲜明，布局科学、合理，在建筑物明显部位有机构名称和徽章 |  |
| 所有公共区域设有明显标志，符合 GB/T 0001.1 和JGJ 50 第 8 章要求，其色彩符合老年人生理特征 |  |
| 场所内环境优美，有园林化活动场所 |  |
| 周围环境空气质量标准符合 GB 3095 规定，不能有空气污染源，应保持室内外空气的新鲜和流通 |  |
| 周围不应有强噪音源，按 GB3096 中 0 类标准执行 |  |
| 管理要求  18 分 | 行政管理  （5 分） | 内部机构设置合理，有明确的业务范围和职责，岗位责任制上墙 |  |
| 有行政管理、医疗护理、康复治疗、财务管理、档案管理、后勤保障和消防安全等规章制度及考核办法，有中长期发展规划、年度工作实施计划、年度总结等  资料 |  |
| 院内各种统计资料及各项记录完整，有规范的档案资料 |  |
| 服务对象有完整的入院手续，个人档案健全，记录及时准确，签章完整 |  |
| 养老机构与工作人员劳动（劳务）合同签订率达 95%以上，为工作人员提供继续教育 |  |
| 业务管理  （8 分） | 服务项目、分级护理项目等按照当地物价部门的规定执行，收费标准公开，上墙公示 |  |
| 实行分类管理，分级护理，护理人员 24 小时值班制 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **分级指标** | **检查内容** | **备注** |
|  |  | 尊重服务对象的独特性，实行个案护理，有程序化个案护理方案和记录 |  |
| 物资设备管理制度健全，有完善的采购、验收、入库、发放手续，账实相符，每年根据需要不断添置更新部分设备 |  |
| 严格执行捐赠规定，有完善的捐赠接收和使用制度 |  |
| 代存代管服务对象物品，手续齐全、保管完好 |  |
| 每周至少 1 次行政巡视 |  |
| 有服务对象参加的民主管理委员会 |  |
| 人员要求  （5 分） | 专业人员均有从业资格 |  |
| 中高级技术人员比例≥30% |  |
| 经专业培训机构培训并取得相关培训合格证书的养老护理员比例≥80% |  |
| 工作人员有良好的职业道德，语言规范、仪表端庄、举止文明 |  |
| 工作人员须着工作服并佩证上岗 |  |
| 服务要求  （42 分） | 生活照料服务  （12 分） | 提供全套生活照料服务标准和完整的护理记录 |  |
| 协助或督促护理对象做好个人卫生，包括洗澡、洗头、理发、修甲、口腔护理等 |  |
| 老年人服装干净、得体，经常换洗，皮肤、口腔、头发、手足、指（趾）甲、会阴部清洁 |  |
| 每日清扫整理房间 1 次以上，保持地面、墙壁、门窗干净整洁，床位清洁，用品齐全规范； |  |
| 老年人居室空气清新无异味，居室内无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫 |  |
| 生活用具专人专用，严格实行消毒制度，每周对房间、盥洗设施进行消毒清理 |  |
| 老年人衣物应标识清楚，做到清洁、折叠整齐，准确无误送还老年人 |  |
| 各种记录合格率大于 90% |  |
| 提供服务完成率 100%；护理人员技术操作合格率大于 90%；基础护理合格率大于 90% |  |
| 常规物品消毒合格率 100% |  |
| 卧床老年人有严格防止压疮措施 |  |
| Ⅱ期压疮发生率为 0，Ⅰ期压疮发生率低于 5% |  |
| 膳食  服务 | 有当地卫生部门核发的卫生合格证并在有效期内 |  |
| 厨房、仓库物品堆放整齐，墙面、地面干净，无蝇、无鼠、无蟑螂；食物存放实行生熟隔离、成品与半成品隔离，防止食品交叉污染 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **分级指标** | **检查内容** | **备注** |
|  | （10 分） | 餐具保持清洁、定期消毒，符合 GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准的要求 |  |
| 膳食服务人员必须持有效健康合格证上岗，讲究个人卫生，工作服整洁、无长甲、无浓妆 |  |
| 采购食品有健全的验收、入库、发放使用的记录，每月初公布上月食堂账目 |  |
| 按老年人营养要求，合理膳食，每周有食谱，并上墙公布，每日留存样菜 |  |
| 保证服务对象能按时就餐，能根据需要制作普食、软食、流食及其他特殊饮食，能提供小炒、加餐等服务 |  |
| 为特殊对象提供送餐服务，根据对象需要提供喂水、喂饭、鼻饲服务 |  |
| 有膳食管理委员会，每月召开至少 1 次会议征求服务对象及家属的意见 |  |
| 食物中毒率为 0；膳食服务满意率达到 80%以上 |  |
| 精神慰藉和文化娱乐服务  （10 分） | 制定年度和月度活动计划，做到计划、记录、人员、场地、器材、活动内容六落实 |  |
| 每月至少 2 次组织开展各种休闲娱乐活动（如棋、牌、器械、体育运动活动、书法、绘画、唱歌、戏曲等） |  |
| 每年至少组织 1 次春游或秋游活动 |  |
| 为有需要的对象提供心理咨询服务 |  |
| 有固定的心理咨询场所 |  |
| 心理咨询有个案指导方案 |  |
| 图书阅览室有专人管理，每日按时开放 |  |
| 娱乐室有专人管理，有计划的开放，并提供相应的服务 |  |
| 营造和谐上进的氛围，开展相应的活动，老年人参与率达到 80%以上 |  |
| 医护服务  （10 分） | 设有医务室或与附近专业医院合作服务 |  |
| 有机构院区环境、房间的消毒制度，医务室有严格的隔离和无菌操作制度，有预防老年人伤、病感染的相关规定和措施 |  |
| 有医生、护士、护理员巡视查房制度 |  |
| 有健全的护理和急救制度，做好老年人慢性病、常见病的管理和院前抢救 |  |
| 协助老年人服药应注意药品正确、剂量准确、给药时间准确、给药途径正确，不擅自给老年人服用任何药品 |  |
| 根据老年人疾病情况，制订应急措施，按需提供陪同就医服务 |  |
| 每年为入院老年人提供一次以上健康体检 |  |
| 设立健康保健宣传专栏 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **分级指标** | **检查内容** | **备注** |
|  |  | 有老年人康复训练的图示和说明，有专职康复人员现场提供规范的康复服务 |  |
| 提供临终关怀服务，尊重老年人的宗教信仰、民俗文化制定不同的服务方案 |  |
| 医疗事故发生率为 0；院内感染发生率小于 15%；处方合格率大于 90%；老年人体检率 100% |  |
| 场地及硬件设备要求  （32 分） | 老年人  居室  （7 分） | 应按一定比例设置高、中、低三档居室供服务对象选择 |  |
| 居室采光通风良好，环境安静，墙壁无剥落污垢、滴漏，每室配有使用方便、防滑、通气的独立卫生间 |  |
| 安装座便器、坐浴盆或浴池、换气扇等，安装无障碍扶手等 |  |
| 室内家具配套规范齐全，床、桌椅、衣柜等各种设备应无尖角凸出部分 |  |
| 生活用具配套规范合理，床上用品齐全 |  |
| 有取暖、降温设备及热水器、净水设备等 |  |
| 居室配有电话、电视机、紧急呼叫器 |  |
| 厨房食堂  （5 分） | 厨房干净整洁，布局基本合理，厨房与餐厅之间应隔热、隔音、隔异味 |  |
| 地面采用防滑材料铺设，有完善的排风、排烟、排污设备、各种炊具、冷冻冷藏、清洗消毒、保温设备及储存设施，并配有全套不锈钢厨房设备 |  |
| 设立单独操作间和更衣室，操作间与储藏室相隔离，有专门放置垃圾的区域 |  |
| 餐厅就餐环境整洁舒适，有室内栽培植物，餐桌座椅摆放整齐 |  |
| 餐厅应有公告栏、时钟、消毒柜、洗漱池、废纸桶、防蝇设备等 |  |
| 娱乐教育设施  （5 分） | 有娱乐活动室，室内设冷暖设备，配备电视、音响、健身器材、休闲棋牌等设施，有 5 种以上娱乐用具 |  |
| 应有图书阅览室，环境安静、幽雅，报刊种类不少于 10 种，图书册数不小于 500 册 |  |
| 应有老年教育的场所及设施 |  |
| 有电脑室供老年人进行网络信息交流 |  |
| 有多功能厅和会议设备、设施 |  |
| 医疗康复设施  （5 分） | 设立独立医务场所，应有医护办公室、治疗室、留察病房、保管室或相应医疗协作机构 |  |
| 应配备吸氧装置、灭菌设备、急救箱、输液设备、吸痰设备等 |  |
| 有多功能康复室、室内外健身场所 |  |
| 有配套的医疗康复设备，室内外康复器材不少于 30 件 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **分级指标** | **检查内容** | **备注** |
|  | 公共区域  （10 分） | 主要路面采用硬化路面或防滑地砖 |  |
| 有健全完善的电力供应和卫生的饮水供应系统 |  |
| 洗衣房布局合理，污净分开，配有洗衣机、消毒设备、甩干机、烘干机、熨烫设备 |  |
| 设置公共接待区并配备桌椅 |  |
| 走廊、过道应设无障碍扶手 |  |
| 卫生间厕位充足，设置无障碍厕位 |  |
| 配备消防器材、应急照明灯、地位照明灯，配备消防自动报警系统 |  |
| 走廊、房间醒目处有区域消防疏散示意图，安全疏散通道和出口均设消防安全指示标志并保持通畅 |  |
| 楼房配置无障碍电梯，符合 JGJ 50 第七章要求 |  |
| 特种设备有检验合格证并按时年检 |  |
| 配置与接待能力相适应的停车场，停车场设立残疾人专用车位，配有无障碍通道 |  |
| 配有水疗、SPA 设施和游泳池 |  |
| 说明 | 1. 本表格为 5 星级考核表，满分 100；如果没有达到项目要求，酌情扣分；达标要求：60-85分一星级、80-85分二星级、85-90分三星级、90-95分四星级、95-100分五星级；   2、必备条件与星级评定表可以综合考评，对硬件等级稍差，服务很好的养老机构，可酌情考虑提升一个星级档次。对硬件较好，服务与管理等级不高的养老机构，可酌情降低一个档次。 | | |