

ICS 03.080

CCS A 12

DB 1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB 1405/T 019—2021

居家和社区养老机构等级划分

2021 - 12 - 24 发布

2022 - 03 - 24 实施

晋城市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 居家和社区养老机构等级 level of home and community elderly care institutions...	1
3.2 居家和社区养老机构 home and community elderly care institutions	1
4 基本要求	1
4.1 居家和社区养老机构	1
4.2 设施环境	1
4.3 内部管理	2
4.4 服务人员	2
4.5 服务提供	2
5 等级划分	2
5.1 等级划分原则	2
5.2 机构等级	3
5.3 等级标志	3
附录 A（规范性） 居家和社区养老机构等级评分细则	4

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。

本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由晋城市民政局提出并监督实施。

本文件由晋城市民政标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：晋城市民政局、麦斯达夫标准化事务所。

本文件主要起草人：刘学胜、王雪娥、王燕妮、郑波、李亚鸽。

居家和社区养老机构等级划分

1 范围

本文件规定了晋城市居家和社区养老机构的基本要求和等级划分。

本文件适用于晋城市从事居家和社区养老的服务机构和相关的管理部门。

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。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 33169—2016 社区老年人日间照料中心设施设备配置

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 居家和社区养老机构等级 level of home and community elderly care institutions

在综合考虑居家和社区养老机构的环境、设施设备、运营管理、服务的基础上所作的分级。

3.2 居家和社区养老机构 home and community elderly care institutions

依法登记注册的从事居家和社区养老服务的各类机构。

4 基本要求

4.1 居家和社区养老机构

4.1.1 具有《营业执照》或《民办非企业单位登记证书》。

4.1.2 应具备与服务相适应的固定服务与办公场所，具有房产证明或租赁使用证明。

4.2 设施环境

4.2.1 场所出行方便、周围无有害气体及其他扩散性污染源。

4.2.2 服务区域配置和划分合理。

4.2.3 服务场所安全、整洁、卫生、有良好的采光和通风条件。

4.2.4 有消防、通讯等基础设施。

- 4.2.5 服务场所内公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 4.2.6 应有休息场所，配备老年人日间休息的设施设备。
- 4.2.7 应有活动场所，配备相应的文化娱乐体育设施和娱乐用品。
- 4.2.8 室内、过道、卫生间、各功能室等老年人活动场所配备适宜的照明设备，地面做防滑处理。
- 4.2.9 室内配备保暖降暑设施。

4.3 内部管理

- 4.3.1 服务项目、服务承诺、收费标准应公示上墙。
- 4.3.2 建立服务指南、安全、人力资源等管理制度。
- 4.3.3 有与其服务范围相适应的管理人员和服务人员，建立服务人员的人事档案。
- 4.3.4 建立服务对象信息档案，各类服务资料完整，建立相应保密制度。
- 4.3.5 建立健全卫生防疫制度。
- 4.3.6 制定突发事件处理应急预案。

4.4 服务人员

- 4.4.1 机构负责人具有高中以上文化程度且具有相关领域的管理经验。
- 4.4.2 服务人员有定期体检证明。
- 4.4.3 普通服务人员有接受上岗培训，并对培训内容考核，有相应的培训及考核记录。
- 4.4.4 专业服务人员有相应的职业资格证书。
- 4.4.5 专业服务人员具有开展专业服务项目的知识和技能，并定期培训，有相应记录。
- 4.4.6 使用文明用语、举止得当、穿戴得体。
- 4.4.7 管理人员和服务人员能掌握开展服务项目所需的知识和技能，定期进行培训。

4.5 服务提供

- 4.5.1 提供的服务项目应包括个人清洁、排泄照料、膳食服务、文化娱乐、心理慰藉、安全援助等。
- 4.5.2 服务机构与服务对象或其合法监护人签订服务协议。
- 4.5.3 属各类补贴的无偿服务、抵押服务项目，服务机构与管理及指导单位应签订委托服务协议。
- 4.5.4 老人基本满意率不低于 80%，服务提供完成率 100%。

5 等级划分

5.1 等级划分原则

5.1.1 有效满足老年人对服务功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性的明确要求。

5.1.2 确定有关服务质量的定量和定性要求。

5.2 机构等级

5.2.1 根据服务功能、设施建设、服务项目、服务绩效、人员队伍等方面综合评分，居家和社区养老机构等级评定由低到高为：A、AA、AAA、AAAA、AAAAA 五个等级。

5.2.2 等级评定第一部分综合工作 100 分，第二部分特色亮点 10 分，居家和社区养老机构评分细则见附录 A。

5.2.3 基本条件符合附录 A 相应等级要求的，得分达 80 分（含）以上，授予相应等级。

5.3 等级标志

用星的数量表示居家养老实体服务质量的等级，其中最低级别为合格级，不设星，其余按等级由低到高设为二级星、三级星、四级星和五级星。星数越高，表示居家和社区养老机构在服务环境和设施设备更加完善、服务项目更多、服务质量和管理水平更高、人才队伍更加健全、管理制度更加完善。

附录 A

(规范性)

居家和社区养老机构等级评分细则

表A.1 第一部分 综合工作 (100分)

评估项目	评估内容	分值	评分细则
基本条件	运营服务机构应进行民办非企业单位或企业法人登记，证照上墙； 名称统一为“行政区划名+字号+居家社区养老服务中心”。		缺一不可
	A、AA级房屋建筑面积不低于200平方米； AAA级房屋建筑面积不低于400平方米； AAAA级房屋建筑面积不低于800平方米，嵌入式床位10张以上； AAAAA级房屋建筑面积不低于1200平方米，嵌入式床位20张以上。		根据条件对照相应等级
	A级机构承担部分日间照料功能； AA、AAA级机构承担居家上门服务和日间照料功能； AAAA级机构居家上门和日间照料功能齐备，具备长短期托养功能； AAAAA级机构为覆盖全街道的社区养老服务综合体。		根据条件对照相应等级
	社区、街道或县级民政部门与运营企业签订相关合作协议。	10	未社会化运营扣5分； 社会化运营、无协议扣5分。
设施建设 (15分)	名称、标识符合国家规范，采用统一的标识和外观装饰，内部标识标牌符合老年人生理特征，位置明显、信息精准、图文清晰。	2	未采用统一的标识和外观装饰不得分； 内部标识不完善扣1分。
	符合《社区老年人日间照料中心设施设备配置(GB/T 33169—2016)》等相关标准，楼层位置、适老化、无障碍设施、消防符合建设要求，提供就餐服务的符合食品卫生要求。	4	一处不合格扣1分
	A级： 基本：活动室、阅览室、健身室、休息室。 适宜配置：书画室、康复室、心理疏导室、卫生间、配餐室。 AA级： 基本：活动室、棋牌室、阅览室、健身室、卫生间、办公区。 适宜配置：书画室、康复室、心理疏导室、配餐室。	9	基本配置少一项扣1分； 适宜配置多一个加0.5分；

评估项目	评估内容	分值	评分细则
	<p>AAA 级： 基本：厨房、餐厅、娱乐室、棋牌室、阅览室、健身室、康复室、卫生间、办公区、休息室。 适宜配置：书画室、心理疏导室、洗衣房、浴室。</p> <p>AAAA 级： 基本：厨房、餐厅、住养区（日托、全托，不少于 10 张床位）、娱乐室、棋牌室、阅览室、健身室、康复室、书画室、心理疏导室、浴室、卫生间、办公区。 适宜配置：洗衣房、老年大学、户外休闲区、接送交通工具。</p> <p>AAAAA 级： 基本：接待区、厨房、餐厅、住养区（日托、全托，不少于 20 张床位）、娱乐室、棋牌室、阅览室、书画室、健身室、康复室、心理疏导室、浴室、卫生间、洗衣房、办公区。 适宜配置：医务室、老年大学、户外休闲区、接送交通工具。</p>		<p>AAA 级休息床位可以用按摩床、可平躺沙发、折叠床计算。</p> <p>AAAA/AAAAA 级床位为全托床位，在 10 张/20 张的基础上，每增加 1 张加 0.5 分。日托床位每增加 2 张加 0.5 分。</p>
<p>服务项目 (10分)</p>	<p>A 级： 日间照料：唱歌、跳舞、电视、棋牌、图书阅览、健身。</p> <p>AA 级 日间照料：唱歌、跳舞、电视、棋牌、图书阅览、健身。 居家上门：助洁、助急。</p> <p>AAA 级 日间照料：餐食、午休、唱歌、跳舞、电视、棋牌、图书阅览、健身、保健康复。 居家上门：助餐、助洁、助行、助急。</p> <p>AAAA 级 日间照料：日托、全托、餐食、洗浴、失能护理、唱歌、跳舞、电视、棋牌、图书阅览、书画、健身、保健康复、精神慰藉。 居家上门：助餐、助洁、助行、助浴、助急。</p> <p>AAAAA 级 日间照料：日托、全托、餐食、洗浴、失能护理、唱歌、跳舞、电视、棋牌、图书阅览、书画、健身、保健康复、精神慰藉。 居家上门：助餐、助洁、助行、助浴、助医、助急。</p>	<p>10</p>	<p>每少一项扣 1 分，每增加一项加 0.5 分。</p>

评估项目	评估内容	分值	评分细则
服务绩效 (15分)	A级：年服务量不少于2000人次。 AA级：年服务量不少于3000人次。 AAA级：年服务量不少于5000人次。 AAAA级：年服务量不少于8000人次。全托入住率不低于50%。 AAAAA级：年服务量不少于10000人次。全托入住率不低于60%。	15	服务量每少5%，扣1分，增加5%，加0.5分。 全托入住率每少5%，扣1分，增加5%，加1分。
服务管理 (22分)	制定服务目录，包括服务项目、服务内容、服务流程、收费标准； 建立中心及各功能室管理制度。	4	未制定服务目录扣3分，服务目录不全扣1分； 管理制度少一个扣0.5分。
	服务目录、服务承诺、服务人员、开放时间、投诉方式等公示于机构醒目处，管理制度在合适位置公示。	2	所列内容部分未上墙公示扣0.5分； 全部未公示不得分。
	与服务对象签订服务协议，建立服务档案。	2	每2人未签订服务协议扣0.5分； 每2人服务档案记录不全扣0.5分。
	工作日全天开放，严格按照职业道德、行为规范要求、服务流程提供服务，做好服务记录。	5	每发现1天未开放扣1分； 服务记录不全扣1分； 无服务记录扣2分。
	严格按照收费标准收费，无乱收费现象。	2	每发现一次超标准收费扣0.5分。
	有接待和处理投诉建议的人员或电话，并有记录，有效投诉解决率不低于90%。	3	未设投诉电话扣0.5分； 有效投诉解决率达95%及以上加0.5分，未达90%扣1分。
	建立居家和社区养老服务基础数据。	3	未建立基础数据不得分
	制订突发事件应急预案，包括但不限于老年人意外伤害应急预案、老年人突发疾病应急预案、火灾应急预案、食物中毒应急预案等，每年组织演练不少于2次。	1	未建立应急预案不得分； 演练记录每少一次扣0.5分。

评估项目	评估内容	分值	评分细则
人员队伍 (10分)	配备精干专业、数量适宜的专职管理服务人员队伍： A 级不少于 2 人； AA 级不少于 3 人； AAA 级不少于 4 人； AAAA、AAAAA 级不少于 5 人，含一名专业人员（中级或高级养老护理员、社工或医生、护士、营养师）。	3	每少一人扣 0.5 分，多一人加 0.5 分。
	所有服务人员经过岗前业务培训，持证上岗；所有服务人员有健康证。	3	每发现一例无证扣 0.5 分
	专职工作人员与机构签订劳动合同，购买社会保险、城乡居民保险或意外伤害保险。	2	未签订劳动合同的每发现一例扣 0.5 分； 未购买保险的每发现一例扣 0.5 分。
	建立志愿者队伍达 10 人以上，组织开展服务并对志愿者进行培训。	2	志愿者每少 10 人扣 0.5 分； 未进行培训的扣 0.5 分； 无志愿者服务记录扣 0.5 分。
服务成效 (18分)	老年人对服务质量、服务态度、服务效率等满意率在 80%及以上。	8	达到 90%及以上加 1 分，未达 80%每少 5%扣 1 分。
	无重大投诉记录，未出现安全事故。	8	民政部门每收到一起投诉，经查实，扣 1 分； 发生一起经市级以上媒体曝光的重大投诉，扣 3 分； 发生重大安全事故，则此项不得分。
	每年组织辖区老年人开展集中宣传活动 2 次。	2	每少 1 次扣 1 分

表A.2 第二部分 特色亮点（10分）

评估项目	评估内容	分值	评分细则
典型性 (5分)	出经验、有成果，得到市级以上经验推介或市级以上刊物正面报道。	5	每次报道或经验推介加 1 分
创新性 (5分)	鼓励开展智慧养老、中医康复、文化养老、送餐服务、营养餐制作、上门服务等特色项目，在服务项目或运营管理等方面有重大创新。	5	等级评定单位根据提供资料确定