

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB1405

晋 城 市 地 方 标 准

DB 1405/T XXXX—2022

养老机构等级划分与评定

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 2022 年 11 月 1 日)

2022 - XX - XX 发布

2022 - XX - XX 实施

发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 养老机构基本要求	1
5 养老机构等级划分与代号	1
6 养老机构等级划分方法	1
7 评定组织与程序	2
8 标志管理	2
附 录 A （规范性） 养老机构等级评定内容方法表	4
附 录 B （资料性） 养老机构等级评定申请书	8
附 录 C （资料性） 养老机构自评报告	9

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。

本文件由晋城市民政局提出、组织实施和监督检查。

本文件由晋城市市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

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、山西君智企业管理咨询有限公司、太原科技大学。

本文件主要起草人：龙科、王雪娥、王玲艳、王燕妮、周桐、柴春锋、李楠楠、刘理、赵春明。

引 言

本文件是参考GB/T 37276-2018，并结合晋城市养老服务行业现状而制定。本文件遵循“内容只增不减、标准只升不降”的原则，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、等级评定内容与GB/T 37276-2018保持一致，细化了评定内容的具体标准和评定方法，增加了老年人权益保护的评定内容，并对评定组织与程序、标志管理进行了规定。

本文件旨在确定养老服务机构服务质量的星级概念，树立养老服务机构在市场中的星级形象，这将有利于加强养老服务行业管理水平，促进养老服务质量的提高，帮助老年人选择适当的星级养老服务机构作为养老服务的提供者，对满足晋城市社会发展和人民生活需要都有重要意义。

养老机构等级划分与评定

1 范围

本文件规定了养老机构等级划分与评定的基本要求、等级划分与代号、等级划分方法、评定组织与程序、标志管理。

本文件适用于晋城市范围内依法成立的各类养老机构的等级划分及评定工作。

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 3096 声环境质量标准

GB/T 37276 养老机构等级划分与评定

MZ/T 032 养老机构安全管理

《养老机构等级划分与评定》国家标准实施指南（试行）

3 术语和定义

GB/T 37276 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

安宁服务

为临终老年人及其家属提供特别服务支持和心理慰藉的服务。

4 养老机构基本要求

申请等级划分与评定的养老机构应符合GB/T 37276中第五章的要求，并具备以下证明：

- 养老机构应在民政部门依法备案或原养老机构许可证在有效期内，正式运行1年及以上；
- 养老机构入住老年人数量在30人及以上；
- 养老服务顾客满意度测评不低于80分（满分100分）；
- 至少内设有医务室或护理站。

5 养老机构等级划分与代号

养老机构等级用五角星（★）表示，从低到高依次为一级、二级、三级、四级、五级。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。

6 养老机构等级划分方法

6.1 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。

6.2 养老机构等级评定分值共分为四个部分，第一部分为环境；第二部分为设施设备；第三部分为运营管理；第四部分为服务。第一部分分值满分 120 分，第二部分分值满分 130 分，第三部分分值满分 150 分，第四部分分值满分 600 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
一级	400
二级	500
三级	600
四级	750
五级	900

7 评定组织与程序

7.1 评定组织

7.1.1 市养老机构等级评定委员会负责全市养老机构等级评定的组织和实施工作。

7.1.2 市养老机构等级评定委员会由政府有关部门和其他行业部门的专家组成，负责评定并监督全市养老机构等级评定和标志管理。

7.2 评定申请

符合条件并有意愿申请等级评定的养老机构，在申请等级评定前应自行按评定指标开展自评，向市养老机构等级评定委员会提交等级评定申请。对照评分标准，按评分模块梳理的养老机构发展情况

7.3 申请受理

市养老机构等级评定委员会对养老机构提交的等级评定申请材料进行审查，对符合评定条件且材料齐全的及时公示审查通过结果；对不符合评定条件的，作出不予受理的正式答复；对符合评定条件但材料有误的，要求申请机构补正材料。

7.4 组织评定

评定机构根据附录 A 养老机构等级评定内容方法表开展评定，出具评定报告。具体评价实施内容可参考《养老机构等级划分与评定》国家标准实施指南（试行）。

7.5 结果审核

7.5.1 市养老机构等级评定委员会召开会议，会议出席人数不少于评定委员会全体成员的三分之二，评定结果获得过半数参会人员同意的，评定结果有效。

7.5.2 市养老机构等级评定委员会公示评定结果，并颁发证书和标志。

8 标志管理

8.1 等级标志实行统一管理，统一制作。

- 8.2 等级标志的有效期为三年（自颁发证书、标志之日起计算），到期须重新申请评定。在规定时限内未提出复评或更高等级评定申请的，有效期届满后等级自动失效，标志收回。
- 8.3 获得等级标志的养老机构在取得等级标志满一年后，方可继续申请更高级别的评定。
- 8.4 养老机构在标志有效期内，经评定委员会抽查发现与对应等级标准不符的，可降低等级标志直至取消等级标志。
- 8.5 养老机构在标志有效期内，发生死亡人数 1 人及以上的安全责任事故、或殴打体罚等欺老虐老行为、或非法骗取套取政府财政资金、或存在可能危及人身健康和生命财产安全重大风险隐患被责令停业整顿等情形的，取消等级标志并向社会公布。
- 8.6 被取消等级标志的养老机构，两年内不得申请等级评定。

附录 A

(规范性)

养老机构等级评定内容方法表

A.1 养老机构等级评定内容方法表

表A.1 养老机构等级评定内容方法表

序号	评定内容	分值	等级要求	评定方法	对照国标
1	环境	120			1 环境
1.1	养老机构位置应选在交通方便、基础设施完善、公共服务设施使用方便的地段	20	一至五级	现场查看机构主要出入口是否开向车流量大的城市主干道，机构内的殡葬、货物、垃圾通道是否与机构主要出入口合并使用。现场查看或使用手机地图应用（高德地图、百度地图或其他地图 APP），搜索机构出入口到最近能满足急危重症就医医疗机构的车行距离。如养老机构内设相应设施时	1.1 交通便捷度 1.2 周边服务设施（含机构面积）
1.2	公共区域有明显的公共信息图形标志，无障碍区域应有无障碍标识	10	一至五级	现场查看服务导向标识、无障碍标识	1.3 公共信息图形标志
1.3	无障碍设施满足服务需求	50	一至五级	现场查看各通道和场所是否实现无障碍衔接	1.4 院内无障碍
1.4	室内公共区域、老年人居室内温度、湿度适宜	15	一至五级	用温度计、湿度计测量室温情况	1.5 室内温度
1.5	室内光线充足，干净整洁	15	一至五级	现场查看老年人居室、查看居室朝向	1.6 室内光照
1.6	室内噪音达到GB 3096中0类标准（小于60分贝）	5	一至五级	现场查看老年人居室，用分贝仪测试	1.7 室内噪声
1.7	有草、灌木、乔木等绿色植物，且植被维护状态良好，绿化面积不小于机构总占地面积30%	5	一至五级	现场查看，机构提供绿化面积与机构总面积，计算比例	1.8 绿化
2	设施设备	130			2 设施设备
2.1	居室内为老年人配置生活、照护所需要的设备	20	一至五级	现场查看老年人居室家具及电器配备，养老机构提供寝具合格证，进行查看	2.1 居室（含照料单元）
2.2	卫生间实现无障碍功能，地面经过防滑处理	10	一至五级	现场查看公共卫生间，使用卷尺或红外测距仪测量高度	2.2 卫生间、洗浴空间
2.3	洗浴区域配备洗浴设备，具备助浴空间	10	一至五级	现场查看老年人居室，浴位数，且计算轮椅老年人的专用浴位数比，洗浴空间的浴位空间宽敞，可容纳护理人员在旁辅助老年人洗浴	2.2 卫生间、洗浴空间
2.4	就餐空间人均面积满足就餐需求，就餐区域桌椅牢固稳定	10	一至五级	现场查看公共就餐空间，就餐区域桌椅牢固稳定、无尖锐棱角，按照餐厅座位数计算比例及面积（护理型床位照料单元的餐厅座位不应低于所服务床位总数的40%，每座使用面积不应小于4平方米；非护理型床位的餐厅座位应按不低于所服务床位总数的70%配置，每座使用面积不应小于2.5平方米）	2.3 就餐空间（含厨房）
2.5	公共厨房内设施应符合《食品经营许可证管理办法》的规定；非公共厨房有排烟、换气设施；采用外包膳食服务的机构应设有满足分餐需求的设施	5	一至五级	现场查看厨房，食品储藏间	2.3 就餐空间（含厨房）
2.6	有专门的洗涤区域，配备相应的消毒、洗涤、烘干设备	5	一至五级	现场查看污洗空间，有专门的污物清洗设备，设备完好，能够正常使用；有晾晒空间	2.4 洗涤空间

序号	评定内容	分值	等级要求	评定方法	对照国标
				或能够正常使用的烘干设备	
2.7	有专门的接待区域	5	一至五级	现场查看	2.5 接待空间（含门厅）
2.8	有满足老年人休闲健身、娱乐等活动的室外活动场所，有符合老年人生理、心理特点的文化娱乐设施	15	一至五级	现场查看活动场所，活动场所满足老年人基本的活动需求，机构内设有室外活动空间，或临近公共绿地，可满足老年人室外活动需求	2.6 活动场所
2.9	有集中放置杂物的专门区域	5	一至五级	现场查看储物间数量（或总面积）	2.7 储物间（含库房）
2.10	有集中放置清洁物品的专门区域	5	一至五级	现场查看储物间数量（或总面积）	2.7 储物间（含库房）
2.11	有能满足车辆停放需求的停车位/区	5	一至五级	现场查看停车区域	2.9 停车区域
2.12	二层或二层以上建筑有电梯或升降移动装置或坡道	10	一至五级	现场查看二层或二层以上建筑与主要的建筑出入口实现无障碍连通	
2.13	有专门的评估区域，配备相应的评估设备	5	三至五级	现场查看设有评估室，或与其它空间合设评估空间，满足实施老年人能力评估的环境需求	2.10 评估空间
2.14	有专门的康复服务区域，配备专业的康复设备	10	四、五级	现场查看康复空间及康复器械配置	2.11 康复空间
2.15	有专门的心理咨询室（社会工作个案室），有满足心理咨询（心理疏导）功能的设备	10	四、五级	现场查看设有心理咨询室或与其它空间合设的心理咨询区，心理咨询室具有较好的私密性，配有心理咨询所需的设施设备及用具桌椅、柜子等办公用品	2.12 社会工作室/心理咨询空间（含管理服务用房及设施）
3	运营管理	150			3 运营管理
3.1	建立行政管理制度，包括但不限于办公室管理制度、印章管理制度、会议管理制度、值班管理制度、出入院管理制度、咨询接待制度、合同管理制度、信息管理制度、接收和使用捐赠管理制度、固定资产管理制度	10	一至五级	机构提供组织结构图供查看、提供制度、流程供查看（电子版或纸质版均可）	3.1 行政办公管理
3.2	建立人力资源管理制度，包括但不限于考核/奖惩制度、学习培训制度、薪酬与福利管理制度、岗位说明、员工守则、志愿者管理制度	20	一至五级	机构提供员工合同、花名册、档案、岗位职责、员工手册等供查看	3.2 人力资源管理
3.3	建立财务管理制度，包括但不限于基本财务制度、专项资金管理制度	15	一至五级	查看制度，近一年资产管理记录、查看纳税证明、查看近一年财务报告、查看上一年审计报告，建有支付管理制度、支付审批流程，并予以执行	3.4 财务管理
3.4	建立后勤管理制度，包括但不限于库房物品管理制度、食品采购制度、物资采购制度、维修管理制度、绿化及环境卫生管理制度	15	一至五级	查看制度、近一年采购、出入库、捐赠登记分配、年维护、维修、环境、物业、车辆记录	3.6 后勤管理
3.5	建立服务管理制度，包括但不限于老年人能力评估制度、自带药品管理制度、服务规范、外包服务管理制度	30	一至五级	查阅当地民政部门记录、随机与机构入住老年人总数8%的老人座谈或单独交流询问相关情况，查看制度、近一年评估记录、近一年服务信息管理记录，纸质资料或电子资料、外包服务合同，外包服务单位资质	3.3 服务管理
3.6	按照MZ/T 032的要求建立安全管理制度，包括但不限于风险防控及应急预案、食品	30	一至五级	查看制度、文件、近一年计划、安全责任书文本、近一年培训记录、应急预案及近一年演练记录、安全管理人员岗位、证书，计算	3.5 安全管理

序号	评定内容	分值	等级要求	评定方法	对照国标
	安全制度、设施设备安全管理制度、职业健康管理制度、餐饮卫生管理制度、图形符号及标志标识管理制度、废弃物处置管理制度、医疗废物管理制度			人员配置人数是否符合	
3.7	建立评价与改进制度，包括但不限于服务质量自评与考核制度、服务投诉处理制度	30	一至五级	查看制度、流程，意见箱设置。现场询问3-5名老年人是否知晓投诉渠道、办法	3.7 评价与改进
4	服务质量	600	一至五级		4 服务
4.1	提供出入院服务，服务内容包括但不限于入院评估、入院手续办理、出院手续办理，制定并执行服务流程、操作规范	50	一至五级	查看老年人及相关第三方出入、探视、请销假等制度；机构提供入院评估、入院手续办理及出院手续办理服务	4.1 出入院服务
4.2	提供生活照料服务，服务内容包括但不限于协助老年人个人饮食、起居、清洁卫生、排泄、体位转移，制定并执行服务流程、操作规范	120	一至五级	查看机构服务项目，查看10份服务记录，并现场询问10位老人机构提供的服务内容	4.2 生活照料服务
4.3	提供护理服务，服务内容包括但不限于动态评估、老年常见病症护理，制定并执行服务流程、操作规范	30	一至五级	查看记录、询问老年人现场询问1-2名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作	4.6 医疗护理服务
4.4	提供膳食服务，服务内容包括但不限于为老年人提供集体用餐和个人用餐服务，制定并执行服务流程、操作规范	70	一至五级	查看服务项目，询问工作人员，查看记录	4.3 膳食服务
4.5	提供清洁卫生服务，服务内容包括但不限于公共区域及老年人居室内的清洁，制定并执行服务流程、操作规范	40	一至五级	查看服务项目、服务记录，抽取3-5位老人询问服务人员做过哪些居室内的清洁服务	4.4 清洁卫生服务
4.6	提供洗涤服务，服务内容包括但不限于老年人衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒，制定并执行服务流程、操作规范	25	一至五级	1-2名服务人员现场陈述机构内洗涤服务流程或送洗流程，及服务要求；现场查看洗衣房是否张贴洗衣流程及消毒流程，询问服务人员洗衣规范，并由服务人员进行示范操作	4.5 洗涤服务
4.7	提供文化娱乐服务，服务内容包括但不限于文化、体育、娱乐、节日及纪念日庆祝活动，制定并执行服务流程、操作规范	50	一至五级	查看机构服务项目，查看近一年活动记录	4.7 文化娱乐服务
4.8	提供通讯服务，服务内容包括但不限于通过电话、网络等通信手段协助老年人联系相关第三方，制定并执行服务流程、操作规范	10	一至五级	现场查看家属通讯名册；现场查看近一年家属座谈会/联谊活动记录；现场查看近一年对老年人家属（亲友）联系记录以及沟通/探访记录	
4.9	提供交通服务，服务内容包括但不限于提供或协助联系交通工具接送老年人，制定并执行服务流程、操作	10	一至五级	查看制度、规范、协议（或近一年交通记录）	
4.10	提供委托服务，服务内容包括但不限于代读、代写书信、代领物品、代缴各种费用，制定并执行服务流程、	10	二至五级	查看制度、近一年代办服务记录；查看制度、近一年外出风险评估记录和外出服务记录	4.10 委托服务

序号	评定内容	分值	等级要求	评定方法	对照国标
	操作规范				
4.11	提供协助医疗服务，服务内容包括但不限于观察老年人日常生活情况变化、协助或指导老年人使用辅助器具、完成化验标本的收集送检、为老年人提供物品的清洁、消毒、协助老年人完成医疗护理辅助工作，制定并执行服务流程、操作规范	10	三至五级	查看证书；提问方式考察1-2名服务人员是否掌握相关知识、技能	4.6 医疗护理服务
4.12	提供医疗服务，服务内容包括但不限于常见病多发病诊疗、健康指导、预防保健、院内感染控制，制定并执行服务流程、操作规范	20	三至五级	查看近一年3-5名老人照护方案、护理记录	4.6 医疗护理服务
4.13	提供心理/精神支持服务，服务内容包括但不限于环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预，制定并执行服务流程、操作规范	25	四、五级	查看心理和精神状况监测机制，近一年监测记录；由工作人员陈述对重点老年人有防范措施，查看近一年相关服务记录	4.8 心理/精神支持服务
4.14	提供康复服务，服务内容包括但不限于功能评定、物理治疗、作业治疗，制定并执行服务流程、操作规范	50	四、五级	现场查看康复区，查看服务项目、记录查看3-5名老年人近一年康复训练档案、记录	4.11 康复服务（申请3级及以上养老机构须提供此项服务）
4.15	提供居家上门服务，服务内容包括但不限于帮助居家养老的老年人就餐、环境卫生清洁、助浴，制定并执行服务流程、操作规范	20	四、五级	查看近一年1-2名老年人居家上门服务计划方案	4.13 居家上门服务（申请5级养老机构须提供此项服务）
4.16	提供法律援助服务，服务内容包括但不限于为老年人普及法律知识、帮助老年人维护自身合法权益，制定并执行服务流程、操作规范	10	五级	查看法律服务项目、近一年法律服务记录	
4.17	提供教育服务，服务内容包括但不限于引导开展多种形式的老年教育活动、鼓励老年人自主学习、将课堂学习和各类文化活动相结合，制定并执行服务流程、操作规范	20	五级	现场查看课程安排表；查看记录，询问3-5名老年人课程开展情况	4.12 教育服务（申请4级及以上养老机构须提供此项服务）
4.18	提供社会参与服务，服务内容包括但不限于引导老年人参与社会活动、增进社会交往、传递知识与经验，制定并执行服务流程、操作规范	10	五级	查看近一年社会活动计划、活动方案、活动内容、活动照片等	
4.19	提供安宁服务，服务内容包括但不限于临终关怀、哀伤辅导和后事指导，制定并执行服务流程、操作规范	20	五级	查看安宁服务项目、近一年服务记录	4.9 安宁服务

附录 B
(资料性)
养老机构等级评定申请书

B.1 养老机构等级评定申请书

养老机构等级评定申请书

根据本文件，本养老机构申请评定为()级养老机构。

本养老机构明确并承诺：

1. 已按照本文件进行了自评，申请资料表格中的各项数据客观真实。
2. 同意按照养老机构等级评定委员会的决定，确定或改变本养老机构的等级。
3. 本单位所提交的自评报告及所附材料真实有效。

养老机构盖章

县(市、区)民政局盖章

市民政局盖章

年 月 日

年 月 日

年 月 日

附录 C
(资料性)
养老机构自评报告

C.1 养老机构自评报告

养老机构自评报告

第一部分，介绍养老机构基本情况，包括但不限于养老机构的规模、占地面积、运营时间、入住人数、工作人员人数及岗位分布、护理员配备情况等。

第二部分，养老机构已有县级以上评定情况说明，包含的评定时间、发证单位、评定历史晋级情况等。

第三部分，申报本次等级评定的情况说明，主要是对照评分标准，按评分模块梳理的养老机构发展情况。

附表：养老机构等级划分自评打分表（参考附录A）。

附件：证明文件和资料。
