

晋江市民政局文件

晋政民〔2023〕61号

晋江市民政局关于开展2023年 全市养老服务设施等级评定工作的通知

各镇（街道）社会事务办：

根据《福建省民政厅关于印发〈福建省养老机构等级评定管理办法〉的通知》（闽民规〔2022〕11号）、《晋江市民政局晋江市财政局关于印发晋江市养老服务设施星级评定实施方案的通知》（晋政民〔2021〕58号）文件要求，为做好我市养老服务设施（包括养老机构、居家养老服务照料中心、农村幸福院等）等级评定工作，以及三级及以下养老服务设施的等级评定和四级、五级养老服务设施的审核申报工作，市民政局决定开展2023年全市养老服务设施等级评定工作。现就有关事项通知如下：

一、评定对象

等级评定对象包括全市范围内符合条件的养老机构（含镇级敬老院，提供照料护理服务和全日集中住宿且备案床位数在10张〈含〉以上的村级敬老院、嵌入式养老机构）、居家养老服务照料中心（含提供照料护理服务，但不提供全日集中住宿的街道级居家社区养老服务照料中心、城市社区居家养老服务站、嵌入式养老机构）及农村幸福院（含村级敬老院、农村居家养老服务站）。养老机构、居家养老服务照料中心星级评定结果有效期3年，2021年、2022年已获省、泉州市等级评定的养老服务设施原则上今年不再参与评定。农村幸福院等级评定结果有效期5年，2019年至2022年已获省、泉州市等级评定的农村幸福院原则上今年不再参与评定。

具有下列情形之一的，不得申报五星级评定：1.运营时间不足一年的；2.机构入住率低于核定床位50%的；3.信访案件查证核实的；4.发生事故的；存在房屋安全、消防隐患，整改不到位的；5.市级未组织实地考评的；6.长期闲置，不开展服务的；7.群众反应差，老年人满意度低的；8.其他不符合等级评定的。

二、评定标准

（一）养老机构等级评定标准依据《养老机构等级划分与评定》（GB/T37276-2018）执行，从高到低依次为五星级、四星级、三星级、二星级、一星级。

（二）居家养老服务照料中心星级评定标准依据《福建省

民政厅关于印发〈福建省社区居家养老服务照料中心星级评定暂行办法〉的通知》(闽民福〔2017〕66号),从高到低依次为五星级、四星级、三星级。

(三)农村幸福院星级评定标准依据《农村幸福院等级划分与评定》(DB35_T 1955-2020),从高到低依次为五星级、四星级、三星级。

三、评定程序

评定程序采取机构自评、逐级审核、分级评定,从高到低依次为五星级、四星级、三星级、二星级、一星级,其中:晋江市民政局负责评定三星级及以下的养老服务设施;泉州市民政局负责评定四星级的养老服务设施;省民政厅负责评定五星级的养老服务设施。

四、申报流程

具体申报流程为:各养老服务设施对照《福建省民政厅关于印发〈福建省养老机构等级评定管理办法〉的通知》(闽民规〔2022〕11号)、《晋江市民政局晋江市财政局关于印发晋江市养老服务设施星级评定实施方案的通知》(晋政民〔2021〕58号)所列上级三项评定标准分别开展自查自评,达到标准的填写申报表(详见附件1、2),撰写自评报告(详见附件3),并准备好相关佐证材料。养老机构、居家社区养老服务照料中心、农村幸福院自评及申报材料于6月30日前完成并报送至相关镇(街道);镇(街道)对申报项目进行实地查验、查看相关佐证

材料，并提出初审意见，于 7 月 5 日前将初审意见及相关材料报送市民政局养老服务科；市民政局将评估小组或委托第三方评估机构采取资料审查、实地查验、满意度调查（调查表详见附件 4）等方式对每个参评机构逐一开展等级评定。

五、填报说明

（一）养老机构（含镇级敬老院，提供照料护理服务和全日集中住宿且备案床位数在 10 张〈含〉以上的村级敬老院、嵌入式养老机构）

1.申报等级评定的养老机构应为已取得《养老机构设立许可证》或完成备案、已正式运营一年（持续运营两年）以上的。

2.机构性质指：公建公营、公建民营、民办非营利性、营利性、政府和社会力量合作举办、外资、港澳台资等，可根据实际选填多项。

3.申报单位除提交该申报表、申请报告外，还需准备好以下材料备查：

（1）相关资质证书复印件，含养老机构设立许可或备案、餐饮卫生许可、医疗卫生执行许可（或与医疗机构签订的合作协议、合同）等；

（2）上一年度入住率证明材料；

（3）职工名册（有劳动合同）和资格证书复印件；

（4）机构内部管理的相关制度目录、细则、管理方案复印件。

（5）《满意度调查表》。

以上材料将由第三方评估机构实地查验后带回提交市民政局存档，请提前做好相关材料复印工作。

4.评定意见要写明评定星级，所有参评人员均需签字。

5.具体评定内容与分值可参考《养老机构等级评定内容与分值》（详见附件5）。

（二）居家养老服务照料中心（含提供照料护理服务，但不提供全日集中住宿的街道级居家社区养老服务照料中心、城市社区居家养老服务站、嵌入式养老机构）

1.名称要规范，统一按照晋江市xx镇（街道）xx社区居家养老服务照料中心（或日间照料中心）格式填报。在大门处加挂同名“晋江市xx镇（街道）xx社区居家养老服务照料中心（或日间照料中心）”不锈钢腐蚀牌，规格为200厘米×30厘米竖牌。

2.申报居家养老服务照料中心（街道级居家社区养老服务照料中心、社区居家养老服务站、嵌入式养老机构）星级评定的应为已投入使用、正常运营的。

3.申报单位除提交该申报表外，还需准备好《福建省民政厅关于印发〈福建省社区居家养老服务照料中心星级评定暂行办法〉的通知》（闽民福〔2017〕66号）所列申报材料及《满意度调查表》。

以上材料将由第三方评估机构实地查验后带回提交市民政局存档，请提前做好相关材料复印工作。

4.评定意见要写明评定星级，所有参评人员均需签字。

5.具体评定内容与分值可参考《社区居家养老服务照料中心星级评定标准》（详见附件6）。

（三）农村幸福院（含村级敬老院、农村居家养老服务站）

1.名称要规范，统一按照晋江市xx镇xx村幸福院格式填报。在大门处加挂同名“晋江市xx镇xx村幸福院”不锈钢腐蚀牌，规格为200厘米×30厘米竖牌。

2.申报星级评定的农村幸福院应为投入使用、正常运营的。

3.申报单位除提交该申报表外，还需提供《满意度调查表》。

以上材料将由第三方评估机构实地查验后带回提交市民政局存档，请提前做好相关材料复印工作。

4.评定意见要写明评定星级，所有参评人员均需签字。

5.具体评定内容与分值可参考《农村幸福院等级评定评分表》（详见附件7）。

六、其他事项

（一）等级评定旨在养老行业树立一批示范性、标杆性机构，对提高机构在养老行业内的好口碑，发挥养老行业品牌效应，提升我市养老服务质量水平，将起到十分重要的推动作用。各镇（街道）要高度重视，认真对待，积极申报，确保质量。村（社区）提交的申报材料及评定结果还将作为运营补贴的重要参考依据。

（二）养老机构、居家养老服务照料中心星级评定结果有效期3年，农村幸福院星级评定结果有效期5年。有效期内，

具有下列情形之一的，将撤销已评星级并停发运营补贴资金：
发生事故的；存在房屋安全、消防隐患，整改不到位的；长期
闲置，不开展服务的；群众反应差，老年人满意度低的；信访
案件查证核实的。

请各镇（街道）于7月10日前将以上相关纸质申报材料加
盖公章后报送至市民政局养老服务科。

- 附件：1.2023 年度福建省养老机构等级评定申请表
2.2023 年度福建省养老服务设施等级评定申报表
3.2023 年度福建省养老机构等级评定自评报告
4.满意度调查表
5.养老机构等级评定内容与分值表
6.社区居家养老服务照料中心星级评定标准
7.农村幸福院等级评定评分表



附件 1

2023 年度福建省养老机构等级评定申请表

申报机构信息	机构名称		邮编	
	详细地址			
	法定代表人		联系电话	
	机构类型 (备注)		运营性质 (备注)	
	法人登记机关		行业主管单位	
	备案时间		统一社会信用代码(18 位) 或组织机构代码(9 位)	
	床位总数		现住老年人数	
	申报等级		原有等级	
申报机构负责人信息	姓名		性别	
	民族		行政职务	
	身份证号码		最高学历	
	毕业院校		毕业时间	
	所学专业		技术职称	
	联系电话		电子邮箱	

申报 单位 基本 情况 介绍	应包含机构的基本情况、服务内容、管理流程、工作人员情况、组织机构图等。
所获 荣誉 或奖 项	
在申请评定前一年内是否发生过质量、环境、职业健康安全、消防及食品安全等事故？ ☐ 否 ☐ 是，如选择此项，请简述有关情况：	
根据本机构自评的情况，现申请福建省养老机构等级评定，等级为：__星级	
申报单位声明：我机构确认以上提供的信息（包括提供的申报资料、佐证材料）均属实。如有虚假，愿意承担相应责任。 法定代表人签字：____（盖公章） 年 月 日	
县（市、区）级民政部门推荐意见： “ ☐ 同意推荐该机构参加养老机构等级级别为 级的评定。 “ ☐ 不同意推荐该机构参加养老机构等级级别为 级的评定，理由如下： 负责人签字：____（盖公章） 年 月 日	

市级民政部门推荐意见:

“ ☐ 同意推荐该机构参加养老机构等级级别为 级的评定。

“ ☐ 不同意推荐该机构参加养老机构等级级别为 级的评定, 理由如下:

负责人签字: (盖公章)
年 月 日

评定小组现场考核拟评定等级:

“ ☐ 一级 “ ☐ 二级

“ ☐ 三级 “ ☐ 四级 “ ☐ 五级

负责人签字: 成员签字:
年 月 日

评委会对评定小组拟评定结果审核意见:

“ ☐ 一级 “ ☐ 二级

“ ☐ 三级 “ ☐ 四级 “ ☐ 五级

负责人签字: 成员签字:
年 月 日

省级民政部门审核拟公示意见:

“ ☐ 一级 “ ☐ 二级 “ ☐ 三级 “ ☐ 四级 “ ☐ 五级

负责人签字: (盖公章)
年 月 日

备注:

- 1.此表中机构类型是指民办养老机构、社会福利中心、乡镇敬老院等;运营性质是指民营、公建民营。
- 2.此表由养老机构填写,填写完毕后交与当地民政部门填写推荐意见后汇总上报。
- 3.此表民政部门需填写推荐意见并盖章后方可有效。
- 4.此表需上传电子版扫描件和原件。

附件 2

2023 年度福建省养老服务设施等级评定申报表

项目名称		负责人		联系电话	
详细地址		单位性质		主管单位	
成立时间 (xx 年 xx 月)		建筑面积 (m ²)			
服务(含护理)人员数 (人)		满意度(%)			
乡(镇、街道)意见	拟同意申报星级: 盖 章 年 月 日				
县(市、区)民政局意见	审核星级: 参评人(签名): 盖 章 年 月 日				
设区市民政局意见	审核星级: 参评人(签名): 盖 章 年 月 日				
省民政厅意见	审核星级: 参评人(签名): 盖 章 年 月 日				

附件 3

2023 年度福建省养老机构等级评定自评报告

(参考版)

我机构认真按照《民政部关于加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》(民发〔2019〕137 号)要求,对标《养老机构等级划分与评定》国家标准(GB/T37276-2018)X 星级评定标准进行自评,情况如下。

一、机构基本情况

(包括机构基本信息、历史沿革、建筑面积、占地面积、床位数、入住老人及工作人员信息情况、组织机构和所获荣誉、奖项等)

二、机构运营管理特点

.....

三、机构自评情况

(依据评定细则二级指标内容逐项评分,简要说明评分依据,汇总得分情况,找出机构存在的问题,提出申报等级。)

(一)机构环境(总分 120 分,自评 XX 分)

(二)设施设备(总分 130 分,自评 XX 分)

(三)运营管理(总分 150 分,自评 XX 分)

(四)机构服务(总分 600 分,自评 XX 分)

自评总分共计 XX 分,达到 X 星级养老机构等级评定达标线,特申请评定 X 星级养老机构,自评得分表附后。

养老机构名称(盖章)

年 月 日

附件 4

满意度调查表

编号:

接受调查的人员类别 (√) : ☐服务对象 ☐服务对象家属 ☐社会人员

序号	问题	分值				
		5 分 (非常满意)	4 分 (满意)	3 分 (基本满意)	2 分 (不满意)	1 分 (非常不满意)
1	对该场所功能分区的满意度					
2	对该场所提供服务内容的满意度					
3	对该场所收费情况的满意度					
4	对该场所组织开展日常活动的满意度					
5	对该场所环境卫生的满意度					
6	对该场所管理人员的满意度					
7	对该场所服务(护理)人员的满意度					
8	对该场所餐食的满意度					
9	对该场所适老化设施的满意度					
10	对该场所的总体评价					
满意率(满意率=所得分值÷50分×100%)						

注: 满意度调查按照不少于服务对象的 10%比例抽查, 同时抽查总人数不得少于 10 人。

养老机构等级评定内容与分值表

(一) 养老机构申请等级评定应满足的基本要求与条件

1. 养老机构应具备的有效执业证明

序号	内容	满足情况 (满足打√, 不满足打×)
1	具有《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》	
2	具有消防安全合格证明	
3	房产证明或租赁使用证明	
4	养老机构内设的餐饮服务机构应具备食品经营许可证	
5	养老机构内设的医疗机构应具备医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明	
6	养老机构使用的特种设备, 应具备相应的特种设备使用登记证	
7	养老机构提供其他需经许可的服务, 应具有相应资质	

2. 养老机构工作人员应具备相应要求或资质

1	养老机构院长、副院长具有初中及以上文化程度	
2	养老护理员经岗前培训合格后上岗	
3	医生持有医师资格证书和医师执业证书, 护士持有护士执业证书, 特种设备管理人员具备相应上岗资质, 其他专业技术人员持有与岗位相适应的资格证书或执业证书	
4	所有提供生活照料、膳食、医疗护理服务的工作人员均持有健康证明	

3. 养老机构的空间配置要求

1	老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 6 m ² , 单人居室使用面积不低于 10 m ²	
2	老年人居室、卫生间、洗浴空间设置紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备	
3	养老机构主出入口、门厅、走廊、居室无障碍, 能够满足轮椅、担架通行的需求, 卫生间、洗浴空间无障碍, 能够满足轮椅通行的需求	
4	养老机构出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系統	

序号	内容	满足情况(满足打√, 不满足打×)
5	公共区域和老年人居室应整洁, 地面干燥, 物品摆放安全合理, 空气无异味	
6	卫生间设置便器、洗手盆, 配有安全防护措施、无障碍设施, 通风良好, 空气无异味	
7	洗浴空间有包括但不限于防滑地面、安全扶手等安全防护措施, 并留有助浴空间	
8	室内活动场所明亮、配置活动用品	
9	就餐空间桌椅牢固稳定	
10	接待空间	
11	公共区域设有明显的公共信息图形标志, 并符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.9 的规定	

4. 养老机构的运营管理与服务要求

1	1 年内无责任事故发生	
2	按照 GB/T35796—2017 中 6.1.1 的要求建立基本管理制度, 包括但不限于行政办公制度、人力资源管理制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤管理制度、评价与改进制度	
3	按照 MZ/T032-2012 中第 4 章的规定建立安全管理体系	
4	对机构内各项管理制度、安全记录建档并留存	
5	服务提供与质量符合 GB/T35796-2017 中第 5 章的规定	
6	按照老年人的能力进行入院评估, 制定照护计划	
7	与所有入住的老年人签订服务协议(特困老年人送养协议或社会老年人服务协议)	
8	建立老年人入住档案和健康档案	
9	组织老年人开展健康体检, 每年不少于 1 次	
10	入住老年人 II 度及以上压疮新发生率低于 5%	
11	每日至少组织 2 次适宜老年人的活动	

5. 申报星级养老机构应同时具备的条件（根据《养老机构等级划分与评定》文件要求，申报不同星级养老机构的基本要求与条件，表格以四星为例）

序号	内容	满足情况（满足打√，不满足打×）
1	机构入住率不低于45%	
2	提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务	
3	院长或副院长具有大专及以上学历	
4	d) 每200名老年人（不足20名的按200名计算）至少配有1名专职社会工作者	
5	设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于60%	
6	每间中度失能老年人居室的床位数不多于4张，每间重度失能老年人居室的床位数不多于6张，其中重度失能老年人应符合MZ/T039的有关要求	

（以四星级为例）

(二) 分值表

评定项目	分项总分	评定内容	评定内容	次分项总分	优秀	良好	一般	较差	评分
环境	120	交通便捷度	养老机构位置应选在交通方便的地段	10	10-8	7-5	4-2	1-0	
		周边服务设施	周边基础设施完善、公共服务设施使用方便	10	10-8	7-5	4-2	1-0	
		公共信息图形标志	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	10-8	7-5	4-2	1-0	
		院内无障碍	无障碍设施满足服务需求	50	50-36	35-26	25-6	5-0	
		室内温度	室内公共区域、老年人居室内温度适宜	15	15-12	11-7	6-3	5-0	
		室内光照	室内光线充足, 干净整洁	15	15-12	11-7	6-3	5-0	
		室内噪声	室内噪声达到 GB 3096 中 0 类标准 (小于 60 分贝)	5	5-4	3-2	1	0	
		绿化	周边有绿化区域	5	5-4	3-2	1	0	
		居室	居室内为老年人配置生活、照护所需要的设备	20	20-15	14-9	8-3	2-0	
		卫生间、洗浴空间	卫生间实现无障碍功能, 地面经过防滑处理 洗浴区域配备洗浴设备, 具备助浴空间	20	20-15	14-9	8-3	2-0	
设施设备	130	就餐空间	就餐空间人均面积满足就餐需求, 就餐区域桌椅牢固稳定	15	15-12	11-7	6-3	5-0	
		洗涤空间	有专门的洗涤区域, 配备相应的消毒、洗涤、烘干设备	10	10-8	7-5	4-2	1-0	
		接待空间	有专门的接待区域	5	5-4	3-2	1	0	
		活动场所	有满足老年人休闲娱乐、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	10	10-8	7-5	4-2	1-0	
		储物间	有集中放置杂物的专门区域	5	5-4	3-2	1	0	
		医疗卫生用房	有满足一般医疗卫生的医疗室	15	15-12	11-7	6-3	5-0	
		停车区域	有能满足车辆停放需求的停车位/区	5	5-4	3-2	1	0	
		评估空间	有专门的评估区域, 配备相应的评估设备	5	5-4	3-2	1	0	
		康复空间	有专门的康复服务区域, 配备专业的康复设备	10	10-8	7-5	4-2	1-0	
		社工工作室/心理咨询	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)	10	10-8	7-5	4-2	1-0	

评定项目	分项总分	评定内容	评定内容	次分项总分	优秀	良好	一般	较差	评分
		空间	功能的设备						
		行政管理	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	10-8	7-5	4-2	1-0	
		人力资源管理	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	20-15	14-9	8-3	2-0	
		服务管理	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	30-22	21-13	12-4	3-0	
	150	财务管理	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	15-12	11-7	6-3	5-0	
		安全管理	建立安全管理制度,包括但不限于风险防控及应急预案、食品安全制度、设施设备安全管理、职业健康管理、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	30	30-22	21-13	12-4	3-0	
		后勤管理	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	15-12	11-7	6-3	5-0	
		评价与改进	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	30-22	21-13	12-4	3-0	
		出入院服务	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	50-36	35-26	25-6	5-0	
		生活照料服务	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	120-85	84-49	48-13	12-0	
		膳食服务	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	70-50	49-29	28-8	7-0	
	600	清洁卫生服务	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	40-29	18-11	10-4	3-0	
		洗涤服务	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	25-19	18-11	10-4	3-0	
		医疗护理服务	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 提供护理服务,服务内容包括但不限于动态评估、老年常见病护理,制定并执行服务流程、操作规范	60	60-43	42-25	24-7	6-0	

评定项目	分项总分	评定内容	评定内容	次分项总分	优秀	良好	一般	较差	评分
		文化娱乐服务	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	50-36	35-26	25-6	5-0	
		心理/精神支持服务	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	35	35-26	25-15	14-5	4-0	
		安宁服务	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	30	30-22	21-13	12-4	3-0	
		委托服务	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、操作规范	20	20-15	14-9	8-3	2-0	
		康复服务	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	50-36	35-26	25-6	5-0	
		教育服务	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	20-15	14-9	8-3	2-0	
		居家上门服务	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	30	30-22	21-13	12-4	3-0	
				总分					
				星级					

说明：
一星级养老机构：总分不低于360分，且每一分项得分不低于该项分数的40%；
二星级养老机构：总分不低于450分，且每一分项得分不低于该项分数的50%；
三星级养老机构：总分不低于570分，且每一分项得分不低于该项分数的60%；
四星级养老机构：总分不低于780分，且每一分项得分不低于该项分数的80%；
五星级养老机构：总分不低于900分，且每一分项得分不低于该项分数的90%；

附件 6

社区居家养老服务照料中心星级评定标准

项目	内 容	三星级（60%）	四星级（80%）	五星级（100%）	分数
服务 资质 (30 分)	机构资质（10 分）	服务机构依法取得法人资格，具有统一社会信用代码证。（10 分）			
	医疗机构执业许可（20 分）	不强制要求（12 分）	不强制要求，可就近与当地医院签订合作协议。（16 分）	内设医疗机构，并取得医疗机构执业许可证。（20 分）	
建筑 和 场地 (135 分)	机构设置总体环境（15 分）	靠近医疗卫生、文化体育、商业服务等公共服务设施，交通便利，有满足救护车驶入的道路，无水、气、声、光污染及自然灾害隐患。（15 分）			
	设计规范 (60 分)	建筑设计（10 分）	建筑设计符合老年人、残疾人建筑设计规范。（10 分）		
		生活设施（10 分）	生活设施符合安全、消防、卫生、防疫、环保等国家标准。（10 分）		
		居住用房和主要公共活动用房布置（10 分）	老年人居住用房和主要公共活动用房应布置在日照充足、通风良好的地段。（10 分）		
		无障碍设计（10 分）	主要出入口、大门、走廊、楼层通道、电梯、生活用房、公共活动用房、医疗保健用房等均符合无障碍设计要求，卫生间有扶手，无台阶。（10 分）		
		走廊的净宽和房间门的尺寸（10 分）	走廊的净宽和房间门的尺寸是考虑轮椅和担架床、医用床进出且门扇开启后的净宽尺寸。（10 分）		
		公共场所及安全标志标识（10 分）	出入口标识、楼层平面示意图、楼梯间楼层标识等连续清晰，安全标识醒目。（10 分）		
	建筑面积（10 分）	200m ² —500m ² （6 分）	500m ² —800m ² （8 分）	大于 800m ² （10 分）	
	床位数 (包括休息的躺椅) (10 分)	5-10 张（6 分）	不少于 15 张（8 分）	不少于 20 张（10 分）	
	老年人 用房 (30 分)	生活用房（10 分）	休息室、卧室（含卫生间）、餐厅（含配餐间）、开水间、淋浴房、公共卫生间（8 分）	休息室、卧室（含卫生间）、餐厅（含配餐间）、开水间、淋浴房、公共卫生间（10 分）	
		医疗保健用房（10 分）	医疗保健室（不强制要求） 医疗保健室（8 分）	医疗保健室、康复训练室、心理疏导室（10 分）	
		公共活动用房（10 分）	阅览（书画）室、棋牌室、多功能活动室、爱心小屋、健身房、网络室（8 分）	阅览（书画）室、棋牌室、多功能活动室、爱心小屋、健身房、网络室、少儿活动专区（10 分）	
	管理服务用房（10 分）	办公室、职工用房、设备用房、档案室（6 分）	办公室、厨房、洗衣房、职工用房、设备用房、档案室以及专用晾晒场地（8 分）	办公室、厨房、洗衣房、职工用房、设备用房、档案室以及专用晾晒场地（10 分）	

项目	内 容	三星级（60%）	四星级（80%）	五星级（100%）	分数
设施和 设备 (150 分)	消防设施（10 分）	按照消防验收或备案的要求配置消防报警、防火器具、标志标识，紧急疏散通道等设施设备，并保持设施设备完好有效。（10 分）			
	无障碍医用电梯（10 分）	不强制要求（6 分）	二层及以上的楼层有老人用房时，需要配备无障碍且能兼作医用的电梯，平房则不考虑该项（10 分）		
	冷暖空调（10 分）	公共场所、卧室均需配备冷暖空调（不含走廊卫生间）。（10 分）			
	健身器材（10 分）	不强制要求（6 分）	具有辅助性、适老化健身器材（10 分）		
	康复辅具（10 分）	拐杖 3 副、轮椅 1 台、助行器 1 台（6 分）	拐杖 3 副以上、轮椅 2 台、助行器 2 台、沐浴椅 2 张（8 分）	拐杖 3 副以上、轮椅 2 台以上、助行器 2 台以上、沐浴椅 4 张、沐浴床 1 张（10 分）	
	公共卫生间（10 分）	公共卫生间防滑、通风，有坐便器并安装呼叫装置。（6 分）	公共卫生间男女分设，防滑、通风、有坐便器并安装呼叫装置。（10 分）		
	热水、取暖（10 分）	有热水供应（6 分）	有热水供应、有取暖设施（10 分）		
	尖角凸出处理（10 分）	老年人能接触到的各种设备无尖角凸出部分。（10 分）			
	地面防滑（10 分）	地面做防滑处理。（10 分）			
	安保设备（10 分）	有视频监控系统、有呼救报警系统。（10 分）			
	通讯设施（10 分）	有宽带、WIFI、固定电话（6 分）	有 1 台公用电脑、宽带、WIFI、固定电话（8 分）	有 2 台公用电脑、宽带、WIFI、固定电话（10 分）	
	文化娱乐设施（10 分）	提供电视、棋牌桌、书籍、报纸、刊物及绘画用品。（10 分）			
	厨房设备（10 分）	不强制要求（6 分）	配备生熟食操作台、生熟食冷冻冷藏箱、生熟食容器、餐具消毒柜（10 分）		
	洗衣设备（10 分）	不强制要求（6 分）	有洗衣机（8 分）	有洗衣机、有烘干机（10 分）	
	接送汽车（自有或租赁）（10 分）	不强制要求（6 分）	不强制要求（8 分）	低偿为有需求的老年人提供交通接送服务，并保证安全。（10 分）	
服务人员 (100 分)	人数及持证上岗情况（20 分）	服务（含护理）人员数达到 2 人（12 分）	服务（含护理）人员数达到 7 人，持证人员必须占 30%以上（16 分）	服务（含护理）人员数达到 8 人，持证人员必须占 50%以上（20 分）	
	社会工作者（含证）人数（10 分）	不强制要求（6 分）	社会工作者（持证）1 人（8 分）	社会工作者（持证）1 人以上（10 分）	
	厨师（含证）（10 分）	不强制要求（6 分）	厨师（持证）1 人（8 分）	厨师（持证）1 人（10 分）	
	医生、护士（10 分）	不强制要求（6 分）	护士（持证）2 人，医生 1 人（可兼职）（8 分）	护士（持证）2 人以上，医生 1 人（可兼职）（10 分）	
	护理员（10 分）	不强制要求（6 分）	2 人（持证）（8 分）	3 人（持证）以上（10 分）	
	其他人员（10 分）	持有所从事工种的初级以上职业资格证书，服务人员持有《健康证》。（10 分）			
	人员管理（10 分）	固定工作人员有聘用合同，合作单位负责人员以合作协议或合同为准。（10 分）			
	基本要求（10 分）	穿工作服，与岗位功能协调，服装整洁，微笑服务，语言文明，举止大方。养老护理员按职业仪容仪表要求。（10 分）			
	人员培训（10 分）	行政管理人员每年接受养老管理培训，有记录；专业技术人员每年按要求完成继续教育学习，有登记；机构内部每年有开展职业道德、行业规范、技术培训等，有记录。（10 分）			

项目	内 容		三星级（60%）	四星级（80%）	五星级（100%）	分数	
制度建设 （305 分）	管理制度（10 分）		财务管理、档案管理、环境卫生、安全保卫等规章制度健全。（10 分）				
	工作标准（10 分）		提供的所有服务项目，每一项都有工作标准。服务标准应达到或超过福建省《城市社区居家养老服务规范》的要求。（10 分）				
	管理体制（10 分）		实行岗位责任制、任期考核制。（10 分）				
	信息资料统计上报 （10 分）		有机构工作信息资料统计，按规定按时上报主管部门无差错。（10 分）				
	服务管理 （75 分）	服务项目 及收费标准 (15 分)	公开。（15 分）				
		服务流程 管理 (15 分)	接受服务申请、确定服务对象、确认服务项目、签订服务协议（与托管对象）、安排人员开展服务、回访监督全流程要求明确。（15 分）				
		服务记录 (15 分)	服务记录、服务 评价等表格记录 及时，纸质和电 子版齐全完整、 保管安全。 (9 分)	服务对象服务评估、服务记录、服务评价等表格记录及时，纸 质和电子版齐全完整、保管安全。（15 分）			
		服务改进 (15 分)	有服务投诉渠道及调解机制、有征求意见渠道，定期检查改进并记录。（15 分）				
		服务检查 (15 分)	有自查并记录，有管理部门检查记录。（15 分）				
	卫生管理（100 分）			有环境卫生服务的设备，能正常使用。（10 分）			
				地面、墙面、天花板无污染、灰尘、杂物、蜘蛛网，每日清扫。（10 分）			
				门窗、玻璃明亮，无污染、灰尘。（10 分）			
				家具、灯具洁净、完好。（10 分）			
				中心内用物摆放有序，床、床头桌、脸盆固定放置。（10 分）			
				各种标志牌、装饰品无灰尘、污渍、破损。（10 分）			
				环境无积存垃圾，无卫生死角，生活垃圾每日清除，按规定处理。（10 分）			
公共区域畅通，无杂物、污渍、水渍。（10 分）							
按程序和要求定期检查环境卫生服务效果。（10 分）							
不强制要求 (6 分)				有卫生防疫制度并公示。（10 分）			

项目	内 容	三星级（60%）	四星级（80%）	五星级（100%）	分数
安全管理（90分）		不强制要求（6分）	安全管理组织健全，分工职责明确，有召开安全专题会议，有年度安全计划，有安全操作规范，有签订安全责任书。（10分）		
		有安全专（兼）职人员，每年接受在岗教育培训，熟悉安全管理相关法律法规及技术规范，能处理突发安全事件。（10分）			
		食品安全、信息安全、环境安全等管理制度健全。（6分）	食品安全、医疗护理安全、人身安全、财产安全、信息安全、环境安全等管理制度健全。（10分）		
		有安全监控系统，安防设施设备完善、灵敏、有效。（10分）			
		各种安全记录完备，有安全检查档案，记录详细。（10分）			
		有水池、高坡、楼梯、阳台等危险地段的，须设置警示牌，安装防护设施。（10分）			
		不强制要求（6分）	建立出入、探视、请销假等制度，防止老年人走失。（10分）		
		不强制要求（6分）	建立各种疾病、事故、灾害、消防、公共突发事件处理的应急预案，每年组织演练2次。（10分）		
		对自伤、伤人、跌倒、坠床、噎食、误吸、走失、烫伤等事件有明确应急处理流程和报告制度。（10分）			
服务项目及实施（190分）	日间照料（10分）	在中心内提供老人日间照料服务。（10分）			
	过夜照料（短期寄养）（50分）	不强制要求（每项6分）	为高龄、失能、半失能老人就近提供喘息式短期寄养、集中照护服务。配置24小时值班人员。（10分）		
			有个人生活照料服务技术操作规范及服务流程，包括服务范围、内容、时间、地点、人员等，向服务对象和第三方公开。（10分）		
			对服务对象的服务需求进行综合评估，形成纸质和电子档案。（10分）		
			服务质量做到：服务对象身体清洁、穿着得体舒适、无异味。做到“四无”（无压疮、无坠床、无跌倒、无烫伤），II度压疮发生率为0。（10分）		
			服务人员“七知道”服务对象（姓名、照料重点、爱好、疾病、家庭、治疗、心理）（现场抽检机构服务人员的10%）。（10分）		
	建档服务（20分）	建立服务对象档案动态管理机制，全面掌握老人的个人信息、经济状况、健康状况、养老需求、家庭信息、子女信息等，并形成纸质和电子档案。（20分）			
	应急协助服务（10分）	接受紧急呼叫来电并响应服务；为老人联系紧急情况下的联系人；服务人员赶赴现场协助救援。（10分）			
	位置信息服务（10分）	配置便于老人使用的定位监控终端，随时获取老人的位置信息，对老人进行关爱定位和远程监护。（10分）			
主动关怀（回访）服务（10分）	为服务对象提供上门访部、电话定期回访服务。（10分）				
	文体娱乐服务（10分）	定期开展有益于身心健康的文体娱乐、养生保健、社区公益等活动，做到内容丰富，形式多样，有记录。（10分）			
	助餐服务（10分）	不强制要求（6分）	协助和集中进食、送（做）餐。食谱公开，根据服务对象的需求，按时供应饭菜，荤素搭配，干净卫生，符合营养要求。食品配送机构遵守食品安全法并符合国家卫生部《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》。（10分）		

项目	内 容		三星级（60%）	四星级（80%）	五星级（100%）	分数
	助医服务 （20 分）	陪同就 诊、带药 服务 （10 分）	低偿为服务对象提供陪同就诊、带药服务。（10 分）			
		中医保健 服务 （10 分）	不强制要求 （6 分）	在社区卫生医疗机构医生的指导下为老年人提供中医保健养 生知识指导和咨询服务。（10 分）		
	康复服务（10 分）		不强制要求 （6 分）	由专业的康复师为老年人提供康复知识指导和咨询服务。运用 综合康复手段，低偿为老年人提供维护身心功能的康复服务。 （10 分）		
	助浴服务（10 分）		不强制要求 （6 分）	低偿为服务对象提供在点、上门和外出助浴服务。（10 分）		
	助洁服务（10 分）		低偿为服务对象提供上门居室清洁、物具清洁服务。（10 分）			
	洗涤服务（10 分）		低偿为服务对象提供衣服集中洗涤、上门洗涤服务。（10 分）			
	助行服务（10 分）		低偿为服务对象提供户外散步和外出助行服务。（10 分）			
	代办服务（10 分）		低偿为服务对象提供代缴、代购、代领、代修、代寄等服务。（10 分）			
	法律维权服务 （10 分）		不强制要求 （6 分）	不强制要求（8 分）	为老人提供法律知识普及和法律咨询 服务。（10 分）	
	交通接送服务 （10 分）		不强制要求 （6 分）	不强制要求（8 分）	低偿为有需求的老年人提供交通接送 服务，并保证安全。（10 分）	
	精神慰藉 （30 分）	陪伴服务 （10 分）	低偿为服务对象提供谈心交流、读书读报服务。（10 分）			
		专业心理 咨询 （10 分）	不强制要求 （6 分）	不强制要求（8 分）	由专业心理咨询师低偿为老年人提供 精神慰藉服务，包括沟通、情绪疏导、 心理咨询、危机干预。（10 分）	
		临终关怀 （10 分）	不强制要求 （6 分）	不强制要求（8 分）	对老人进行临终关怀。（10 分）	
	辅具租赁（10 分）		不强制要求 （6 分）	低偿为服务对象提供辅具租赁服务。（10 分）		
	无障碍改造服务 （10 分）		不强制要求 （6 分）	对有经济能力并有需求的老年人开展无障碍改造有偿服务。 （10 分）		
必备条件	申报等级评定前连续 2 年以上无发生火灾等事故，未发生人员非正常死亡现象。					
						总分
						星级
1、总分 1000 分。五星级 900 分以上，四星级 800-900 分，三星级 600-800 分；						
2、评分标准中不强制要求的项目，若参评机构不具备该项目内容，则不给分，若具备则给相应等级分数。						

附件 7

农村幸福院等级评定评分表

项目		评分内容与要求	评分标准	评定分数
大项	分项			
位置环境 (10 分)	地理位置 (4 分)	避开大型交叉路口, 远离高噪源、污染源及危险品生产储运区	2	
		避开自然灾害易发区, 综合考虑防火、防震等因素	2	
	周边环境 (3 分)	与医疗卫生、文化等农村公共服务设施统筹布局	1	
		位于农村中心村或老年人日常集中活动点等老年人相对集中区	1	
		交通便捷、地形平坦、阳光充足、通风良好、工程和水文条件较好	1	
	公共环境 (3 分)	室内场所明亮, 空间无异味, 室外场所实现硬化、绿化、美化	1	
		窗户有纱窗或其他防蚊蝇措施, 地面整洁、干燥, 物品摆放合理	1	
		公共区域有明显标示	1	
	管理制度 (5 分)	建立服务人员管理制度并执行, 有公布管理人员联系方式	1	
		建立财务管理制度并执行, 主动接受监督, 按时公布经费物资收支情况	1	
		建立卫生管理制度并执行	1	
		建立档案管理制度并执行, 有长期活动老人花名册	1	
		建立设施设备使用管理制度并执行, 明确功能设施设备使用要求	1	
管理工作 (15 分)	安全管理 (5 分)	一年内应无责任事故发生 (不符合此项要求, 则自动终止星级评定程序)	1	
		建立安全管理制度并执行	1	
		有开展防火、用电、食品、卫生等安全检查	1	
		有意外伤害、突发疾病和火灾的应急预案并组织演练	1	
		有开展安全防护知识培训及应急疏散演练	1	
	安全设施 (5 分)	多层建筑有防跌落措施	1	
		主要出入口、坡道、台阶、扶手作无障碍设置	1	
		配齐消防设施设备, 确保完好有效	1	
		卫生间配备应急报警器, 门锁能双向开启	1	
等级划分条件 (75 分)	建筑结构 和设施 (20 分)	建筑面积不小于 300 m ²	3	
		建筑面积不小于 200 m ²	2	
		建筑面积不小于 300 m ²	1	
		内设医疗机构 (卫生所) 或签约医疗机构, 直线距离不大于 200m	3	
		内设医疗室或签约医疗机构, 直线距离不大于 500m	2	
		配备医疗急救箱或签约医疗机构, 直线距离不大于 800m	1	
		配置综合活动室, 使用面积不小于 80 m ²	2	
		配置综合活动室, 使用面积不小于 40 m ²	1	
		配置独立休息室, 使用面积不小于 50 m ²	3	
		配置独立休息室, 使用面积不小于 25 m ²	2	
		配置独立休息室, 使用面积不小于 15 m ²	1	
		独立设置备餐间、就餐间, 总使用面积不小于 50 m ²	2	

项目		评分内容与要求	评分标准	评定分数
大项	分项			
		有就餐区,独立设置备餐间,使用面积不小于 25 m²	1	
		有室外活动场所, 面积不小于 120 m²	3	
		有室外活动场所, 面积不小于 80 m²	2	
		有室外活动场所, 面积不小于 50 m²	1	
		独立设置文化活动室, 单间使用面积不宜小于 10 m²,间数不宜少于 3 间, 可以是书画室、阅读室、电脑室、手工制作室、音像室等	2	
		独立设置文化活动室, 使用面积不小于 10 m²	1	
		配备与空间相匹配的空调	2	
		配备风扇或其它温度控制设备	1	
等级划分条件 (75 分)	运营质量 (28 分)	年度实际运营不少于 250d,每日开放时间不少于 6h	3	
		年度实际运营不低于 220d,每日开放时间不少于 5h	2	
		年度实际运营不低于 200d,每日开放时间不少于 4h	1	
		年度运营经费不少于 2 万元	3	
		年度运营经费不少于 1 万元	2	
		年度运营经费不少于 0.5 万元	1	
		管理服务人员不少于 2 人, 其中专职助老员不少于 1 人, 社区(村)党支部有专人负责运营管理工作	3	
		配备专职助老员, 社区(村)党支部有专人负责运营管理工作	2	
		设立党员互助小组	2	
		长期志愿服务人员不少于 5 人, 年度开展大型志愿服务活动不少于 6 次	4	
		有长期志愿服务人员, 年度开展大型志愿服务活动不少于 3 次	2	
		提供午餐和晚餐, 可保障 20 人同时用餐, 所提供饮食符合老年人健康、营养需求	5	
		提供午餐, 可保障 10 人同时用餐, 所提供饮食符合老年人健康、营养需求	3	
		开展助老服务, 每周不少于 2 次	2	
		开展助老服务, 每周不少于 1 次	1	
		开展老年教育与咨询服务, 每年举办知识讲座不少于 4 次	3	
		开展老年教育与咨询服务, 每年举办知识讲座不少于 2 次	2	
		开展老年教育与咨询服务, 每年举办知识讲座不少于 1 次	1	
		开展巡诊体检服务, 每月不少于 2 次	3	
		开展巡诊体检服务, 每月不少于 1 次	2	
		开展巡诊体检服务, 每季度不少于 1 次	1	
	文娱健身服务质量 (14 分)	棋牌桌不少于 4 张, 棋牌(扑克、象棋、麻将)不少于 8 副	2	
		棋牌桌不少于 2 张, 棋牌(扑克、象棋、麻将)不少于 4 副	1	
		配备彩色电视机和网络接收系统, 尺寸不小于 55 in	2	
		配备彩色电视机和网络接收系统, 尺寸不小于 42 in	1	
		配备智力和精细动作训练辅具, 种类不少于 4 类, 可以是积木、组合玩具、穿珠辅具、计数辅具、握力器等	2	
		配备智力和精细动作训练辅具, 可以是积木、穿珠辅具、计数辅具等	1	
		配备电脑不宜少于 2 台, 老年书籍杂志不少于 150 册, 报纸不少于 2 种	2	
		配备电脑, 老年书籍杂志不少于 50 册	1	

项目		评分内容与要求	评分标准	评定分数
大项	分项			
		配备光纤和无线 Wifi	1	
		配备助视、固定辅具，可以是助视仪、阅读器、书固定夹等	1	
		配备书法、绘画用品，手工制作用品用具	1	
		活动场所有休憩的椅凳	1	
		配备老年健身、保健器材，种类不少于 3 类，可以是乒乓球桌、台球桌、功率自行车、柔性踏步器、按摩椅等	2	
		配备老年健身、保健器材，可以是台球桌、功率自行车等	1	
等级划分条件 (75 分)	生活服务 质量 (13 分)	休息位不少于 10 张（套）	3	
		休息位不少于 5 张（套）	2	
		休息位不少于 3 张（套）	1	
		备餐间地面作防滑处理	1	
		配备操作台、洗涤池、安全灶具，排风、排烟设备	1	
		配备冷藏设备、留样柜、饮水供应设备	1	
		配备消毒柜、碗柜、餐具，有洗碗池、厨余垃圾收集用具	1	
		分别设置男女卫生间	2	
		设置卫生间	1	
		卫生间配备排气扇，设置便器、洗手盆，蹲式厕位配坐便椅	1	
		卫生间有安全扶手，配齐墙面镜、卫生纸、托架、污物桶等必备用品	1	
		配备框式助行器、四脚拐不少于 2 副，配备拐杖不少于 2 副	2	
		配备拐杖等助行辅具	1	
			总分	
			星级	
五星：不低于 90 分；四星：不低于 80 分；三星：不低于 70 分。				

