

ICS

备案号:

DB62

甘肃省地方标准

DB62/T-2019

甘肃省居家养老服务组织 星级划分与评定标准

2019- - 发布

2019- - 实施

甘肃省质量技术监督局 发布

目录

前 言..... 1

1 范围..... 2

2 规范性引用文件..... 2

3 术语和定义..... 2

4 基本要求与条件..... 2

5 星级划分..... 3

6 星级评定与标志..... 6

附录 1 居家养老服务组织星级评定内容与分值..... 9

附录 2 甘肃省居家养老服务组织星级评定申报表..... 13

附录 3 甘肃省居家养老服务组织星级评定申报材料..... 14

前 言

为引导居家养老服务组织专业化、规范化发展，建设设施齐备、管理规范、功能完善、服务优质的综合性养老服务平台，提升老年人的生活质量和幸福指数而制定本标准。

本标准按照 GB/T1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由甘肃省民政厅提出。

本标准起草单位：兰州市民政局、兰州社会工作发展协会。

本标准主要起草人：田春、王进才、丁军洲、管学峰、张鹏、张毅祥、王永祥、冯慧、高春鹤、张举国、张姝、赵文春、叶晶鑫、靳莉。

。

甘肃省居家养老服务组织星级划分与评定标准

1 范围

本标准适用于甘肃省居家养老服务组织星级划分与评定。

本标准规定的居家养老服务组织指居家养老服务社会组织和企业。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本文件的应用而成为本文件的条款。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/T 10001.1 标志用公共信息图形符号

GB/T29353 -2012 养老机构基本规范

GB/T35796-2017 养老机构服务质量基本规范

GB/T37276-2018 养老机构等级划分与评定

DB 62/T-2583-2015GS 社区养老服务管理规范

DB 62/T 2582-2015GS 居家养老服务管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 星级 (Star level)

用星级表示社区居家养老服务组织质量的评审结果。

3.2 居家养老 (Home care for the aged)

以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为依靠，为居住在家的老年人提供以解决日常生活困难为主要内容的养老模式。

3.3 居家养老服务 (home-based care services)

依托居家养老服务资源和互联网技术信息服务平台，为 60 周岁及以上有生活照护需求的居家老年人提供或协助提供生活照料、康复辅助、医疗保健、文教体娱、精神慰藉、短期托管、法律援助和慈善救助等社会化服务。

3.4 居家养老服务组织 (Home old-age service organization)

应在民政或工商部门登记注册，能够提供居家养老服务的各类社会组织和企业。

4 基本要求与条件

4.1 居家养老服务组织

- 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。
- 4.1.3 应具备有与服务功能相配套的设施、设备。
- 4.1.4 提供与居家养老服务相应的有关资质。

4.2 工作人员应具备的相应要求或资质

- 4.2.1 居家养老服务组织管理者应具有大专以上学历或有相关资质证书。
- 4.2.2 有与服务规模相适应的专（兼）职服务人员，管理与服务人员每年须接受规定的专业培训。
- 4.2.3 服务人员应具备相应的业务知识和技能并能熟练运用，特定的专业技能人员应持有国家职业资格证书。
- 4.2.4 应在公开明显的位置公示居家养老组织结构及人员构成，包括管理人员和服务人员。

4.3 管理制度

- 4.3.1 应有服务流程、服务项目、收费标准、服务记录和服务质量评估制度。
- 4.3.2 应有人员培训和奖惩制度。
- 4.3.3 应有财务制度、有服务的安全和风险规避制度。
- 4.3.4 应建立服务档案并对其分析总结，不断提高服务水平。

5 星级划分

5.1 一星级应同时满足以下条件：

- 5.1.1 办公与服务场所建筑面积不少于 120 平米；
- 5.1.2 至少有 2 名专职管理人员。养老护理员每年接受专业培训时间不少于 10 课时，岗前培训率不低于 80%，养老护理员初级工不少于 60%。
- 5.1.3 提供的服务项目包括但不限于：
 - 餐饮、身体清洁、起居照顾、代办等生活照料服务；
 - 室内保洁、物业维修、家电维修、保姆钟点工等家政服务；
 - 定期体检、健康档案管理、文化体育活动、等健康管理服务；

——服务老年人月均 200 人次以上；

——每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 80%以上；

5.1.4 服务半径至少满足所在社区需求。

5.2 二星级应同时满足以下条件：

5.2.1 办公与服务场所建筑面积不少于 200 平米；

5.2.2 至少有 3 名专职管理人员。养老护理员每年接受专业培训时间不少于 10 课时，岗前培训率达到 85%，养老护理员初级工不少于 80%；

5.2.3 提供的服务项目包括但不限于：

—— 餐饮、身体清洁、起居照顾、代办等生活照料服务；

——室内保洁、物业维修、家电维修、保姆钟点工、搬家服务等家政服务；

——定期体检、健康档案管理、文化体育活动、精神慰藉等健康管理服务；

——定期开展志愿结对服务活动；

—— 服务老年人月均 500 人次及以上；

——每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 85%以上；

5.2.4 服务半径至少满足所在社区需求，并能向周边社区辐射。

5.3 三星级应同时满足以下条件：

5.3.1 办公场所建筑面积不少于 500 平米；

6.3.2 至少有 3 名专职管理人员和 1 名专业社会工作者指导开展服务。养老护理员每年接受专业培训时间不少于 15 课时，岗前培训率达到 85%，养老护理员初级工不少于 90%，中级工不少于 10%。

5.3.3 提供的服务项目包括但不限于：

——餐饮、身体清洁、起居照顾、代办等生活照料服务；

——室内保洁、物业维修、家电维修、保姆钟点工、搬家服务等家政服务；

——定期体检、健康档案管理、文化体育活动、精神慰藉、健康评估、健康指导等健康管理服务；

——定期开展志愿结对服务活动；

——定期开展文化娱乐活动；

——服务老年人月均 1000 人次及以上。

——每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 85%以上；

5.3.4 服务半径至少满足所在街道需求。

5.4 四星级应同时满足以下条件：

5.4.1 被评为三星级后，由同一社会组织或企业连续运营 2 年以上。

5.4.2 办公场所建筑面积不少于 800 平米；

5.4.3 至少有 3 名专职管理人员和 2 名专业社会工作者指导开展服务。养老护理员每年接受专业培训时间不少于 20 课时，岗前培训率达到 90%，养老护理员初级工不低于 95%，中级工不低于 15%，高级工不低于 5%，失智老人照护员不低于 30%；

5.4.4 提供的服务项目包括但不限于：

——餐饮、身体清洁、起居照顾、代办等生活照料服务；

——室内保洁、物业维修、家电维修、保姆钟点工、搬家服务等家政服务；

——定期体检、健康档案管理、文化体育活动、精神慰藉、陪同住院就医、健康评估、健康指导等健康管理服务；

——辅助康复训练、护理服务和教育服务；

——建立所辖区老年人数据库，设立老年人精神关爱服务项目；

——定期开展志愿结对服务活动；

——每月开展 1 次文化娱乐活动；

——服务老年人月均 800 人次以上；

——每季度开展一次服务对象满意度测评，满意率达 90%以上；

——提供安全守护、走失查询、救援指引等紧急救援服务；

5.4.5 服务半径至少覆盖所在街道的需求，并能向其他街道辐射。

5.5 五星级应同时满足以下条件：

5.5.1 被评为四星级后，由同一社会组织或企业连续运营 2 年以上；或在被评为三星以后，由同一社会组织或企业连续运营 4 年以上。

5.5.2 办公场所建筑面积不少于 1000 平米；

5.5.3 至少有 3 名专职管理人员（其中有 1 名高级专业技术职称）和 3 名专业社会工作者指导开展社会工作服务（其中有 1 名社会工作者）。养老护理员每年接受专业培训时间不少于 20 课时，岗前培训率达到 100%，养老护理员初级工达到 100%，中级工不低于 15%，高级工不低于 5%。至少有 2 名以上技师，失智老人照护员不低于 30%。

5.5.4 提供的服务项目包括但不限于：

——餐饮、身体清洁、起居照顾、代办等生活照料服务；

——室内保洁、物业维修、家电维修、保姆钟点工、搬家服务等家政服务；

——定期体检、健康档案管理、文化体育活动、精神慰藉、陪同住院就医、健康评估、健康指导等健康管理服务；

——辅助康复训练、护理服务和教育服务；

——建立所辖区老年人数据库，老年人精神关爱服务项目；

——定期开展志愿结对服务活动；

——每月开展 2 次文化娱乐活动；

——能承担居家养老服务创新、研究及试点工作；

——服务老年人月均 1200 人次以上；

——每月开展一次服务对象满意度测评，满意率达 95%以上。

5.5.5 服务半径至少覆盖所在区（县）的需求，并能够向周边地区辐射。

6 星级评定与标志

6.1 评定原则

全面客观、质量为重、注重实效。

6.2 评定组织

6.2.1 设立甘肃省养老服务等级划分与评定委员会，统一负责全省养老服务等级划分和评定工作，负责评定并监督全省居家养老服务组织等级划分与评定。

6.2.2 委员会由甘肃省民政部门及其他相关部门熟悉有关法律、法规和政策，具有丰富的行业管理经验、较强的分析研究能力和协调组织能力的负责人或专家组成。

6.2.3 全省居家养老服务组织等级划分与评定统一管理，均由评定委员会负责评定审核。

6.3 星级评定

星级评定分为五个等级，从低到高依次为一级、二级、三级、四级、五级。级数越高，表示居家养老服务组织在设施设备、运营管理、服务方面的综合能力越强。

6.4 星级标志

星级标志由五角星图案构成，用一颗五角星表示一级，二颗五角星表示二级，三颗五角星表示三级，四颗五角星表示四级，五颗五角星表示五级，等级标志实行统一管理。

6.5 标志管理

6.5.1 由省评定委员会统一设计标志牌，等级标志由五角星图案构成，用一颗五角星表示一级，二颗五角星表示二级，三颗五角星表示三级，四颗五角星表示四级，五颗五角星表示五级。

6.5.2 星级标志实行统一管理，星级评定标志有效期 2 年，到期应当向评定机构申请复核。

6.5.3 不服从省评定委员会管理，或出现重大责任事故的，省评定委员会有权终止星级评定，并收回标志。

6.5 评定人员

6.5.1 熟悉有关法律和政策，熟悉养老和服务工作，并经等级评定培训合格；

6.5.2 具有维护评定工作客观、公平、公正的职业道德与操守；

6.5.3 参与评定工作之前应向有关方面申明利益相关性。

6.5.4 每个评定组由 3—7 人组成。

6.6 评定方法

等级评定总分为 150 分，根据评定居家养老服务组织等级评定内容与分值现场评分。各项得分汇总后对照表 1 的分数要求得出等级划分的初步结论。等级划分结果按得分情况划分为五个等级，从低到高依次分一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。五星级为最高。

表 1 居家养老服务组织星级划分分数对照表：

划分等级	分数要求	备注
五星级	135 分以上	不低于总分 90%
四星级	128 分 - 134 分	不低于总分 85%
三星级	120 分 - 127 分	不低于总分 80%
二星级	105 分 - 119 分	不低于总分 70%
一星级	90 分 - 104 分	不低于总分 60%

6.7 申报条件

6.7.1 正常运行一年以上、未发生过事故（包括火灾、人员伤亡等责任事故）的居家养老服务组织均可参加评定。评定周期为每年组织一次评定。

6.7.2 居家养老服务组织近两年内如出现司法机关立案调查的重大责任事故，重大违法违规违纪事件等将不得申请参与等级划分与评定。

6.8 评定流程

6.8.1 由居家养老服务组织自愿提出申请，填写《甘肃省居家养老服务组织星级评定申报表》（详见附件 2）和准备《甘肃省居家养老服务组织星级评定申报材料》（详见附件 3）；

6.8.2 成立评定小组；审查相关资料；实地评估；出具评定报告；

6.8.3 由星级评定委员会审核批准，公示评定结果并颁发证书。

附录 1（规范性附录）居家养老服务组织星级评定内容与分值

附录 2 甘肃省居家养老服务组织星级评定申报表

附录 3 甘肃省居家养老服务组织星级评定申报材料

附录 1

(规范性附录)

居家养老服务组织星级评定内容与分值

表 2 规定了居家养老服务组织星级评定内容与分值。

表 2 居家养老服务组织星级评定内容与分值表

项目		内容	分值	评分标准
机构与人员 (25)	法人资格	在民政或工商部门登记注册，能够提供居家养老服务	2	每年按时参加年检
	建筑面积	养老服务组织办公场所不少于 120 平方米	5	建筑面积 1000 m ² 以上 5 分，800-999 m ² 得 4 分 500-799m ² 得 3 分，121m ² —499m ² 得 2 分，120m ² 得 1 分
	服务人员	配备 2 名专职管理人员和满足需求的养老护理员	15	2 名专职管理人员得 2 分，2 名社会工作者得 2 分，养老护理员初级工达到 80% 得 2 分、100% 得 3 分，养老护理员中级工达到 15% 得 2 分，高级达到 5% 以上得 3 分，有 2 名技师增加 3 分。
		服务人员岗前培训率	3	岗前培训率达到 80% 得 1 分，90% 得 2 分，100% 得 3 分。
制度建设 (20)	章程规范	符合社会组织章程要求	2	
		经过登记管理机关核准	2	
	相关制度	建立服务流程、服务项目、收费标准、服务记录和服务质量评估制度。	5	每项制度得 1 分
		建立人员培训和奖惩制度。	3	每项制度得 1.5 分
		建立财务制度、有安全应急和风险规避制度。	3	每项制度得 1 分

		建立服务对象档案	3	档案齐全规范得 3 分，一般得 1 分
		在公开明显的位置公示居家养老组织结构及人员构成，包括管理人员和服务人员。	2	
设施设备 (15)	办公环境	交通便利、室内温馨、绿化美化	2	
	办公设施	有必需的办公设备（电脑且连接互联网、电话、打印机、照相机等）	2	
	消防设备	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。	5	消防设施设备不齐全不得分
	服务用房	建立老年人日间照料中心，设置日间休息室、休闲娱乐室、图书阅览室、保健康复室、心理疏导室、配餐室等	6	每建 1 个功能室得 1 分
服务内容 (45)	生活照料服务	提供起居照顾服务，如穿脱衣协助；洗漱协助；如厕协助。	3	
		提供餐饮服务，如集中就餐、上门送餐；上门做餐。	4	
		提供身体清洁服务，如理发、洗发、梳头；修剪指（趾）甲；身体全部或局部清洁。	3	
	家政服务	提供室内保洁服务，如起居室保洁；厨房保洁；卫生间保洁；洗涤服务。	3	
		提供物业维修服务，如电路维修；上下水维修；水暖维修；门锁维修，家电维修服务等	3	
		提供保姆和钟点工服务	2	

	健康管理服务	开展健康评估、健康指导和疾病预防服务。	2	
		提供辅助康复训练、护理服务。	3	
		陪同就医、住院照料服务	3	
	亲情陪伴服务	提供亲情陪伴、谈心交流服务	2	
		文化娱乐活动服务。	2	
		提供安宁服务	3	
		提供安全守护服务，接受紧急呼叫，每周 1 次上门查看和电话问候	3	每项得 1 分
		开展老年人精神关爱服务项目	2	
	委托服务	购、领、缴、办证、邮代办	3	有完整服务记录得 2 分，服务记录不完整 1 分，没有服务记录不得分
	法律援助服务	提供法律咨询服务。	2	
		提供权益维护服务。	2	
服务管理（25）	服务指南	醒目位置张榜公示	2	
	收费标准	醒目位置张榜公示	2	
	服务项目	公开服务项目内容、程序和时间	2	
	工作计划	制定年度居家养老服务工作计划	2	
	信息管理	建立所辖区老年人数据库	2	
	服务记录	服务对象详细记载	4	
	反馈记录	老年人意见簿或座谈会记录等	2	
	志愿服务	志愿者等社会公益活动记载	2	

	消防安全	消防安全应急演练记载	3	
	服务评估	第三方开展的服务质量评估记载	4	优秀 4 分良好 3 分，一般 1 分，差不得分
服务成效 (20)	服务满意度	服务对象满意率达 80%以上。	2	满意率低于 80%不得分
	服务安全	年内无火灾、食物中毒等安全事故。	2	发生安全事故不得分
	服务对象	服务半径至少满足所在社区需求。	2	
	公众评价	公众包括社区居民和相关社会团体对公共服务性、创新性等方面的综合评价与认可 ≥60%	4	低于 60%不得分
	社会责任	主动承担社区公益性服务职责	2	
	服务人数	服务老年人月均数	6	100-299 人得 2 分，300-499 人 2 分，500-799 人 3 分，800-1199 人 5 分，1200 人以上 6 分。
	创新发展	承担居家养老服务创新、研究及试点工作。	2	

注：1、总分 150 分。最小计分单位 0.5 分，单项扣分不超过该项目总分。

2、加分项：单位获国家级表彰和奖励的加 3 分，省级的加 2 分，市级的加 1 分，不重复加分。最高不超过 6 分。

附录 3

甘肃省居家养老服务组织星级评定申报材料

- 一、合法经营资质和相关资质证书：复印件。
- 二、自有房屋产权证或租赁房屋合同：复印件。
- 三、委托专业社会组织或企业经营管理的，提供委托协议或合同：复印件。
- 四、委托餐饮企业送餐的，提供该餐饮企业营业执照和餐饮服务许可证委托协议或合同：复印件。
- 五、提供专职工作人员花名册（缴纳社保复印件）
- 六、对社会组织运营状况提供详尽描述的文字材料。
- 七、表彰和荣誉（可提供）：提供证书复印件