

ICS 03.080

A12

备案号：

GB

中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—2018

养老机构等级划分与评定

Classification & accreditation for senior care organization

(征求意见稿)

2018-XX-XX 发布

2018-XX-XX 实施

中华人民共和国国家市场监督管理总局

中国国家标准化管理委员会

发布

目 录

1	范围.....	1
2	规范性引用文件.....	1
3	术语和定义.....	1
4	等级划分.....	2
5	等级评定基本要求.....	3
6	等级评定分级申请条件.....	4
7	等级评定内容.....	6
8	评定管理.....	9

征求意见稿

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）提出并归口。

本标准起草单位：暂略

本标准主要起草人：暂略

征求意见稿

养老机构等级划分与评定

1 范围

本标准规定了养老机构等级划分基本要求、申请条件、评定内容以及评定方法。
本标准适用于养老机构等级评定工作。

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 3096 声环境质量标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号第9部分：无障碍设施符号

GB/T 18883-2002 室内空气质量标准

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 50016 建筑设计防火规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 032 养老机构安全管理

MZ/T 039 老年人能力评估

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

养老机构 elderly care facility

为老年人提供全日集中居住和照料服务的机构。

3.2

等级 rank

对养老机构的环境、设施设备、运营管理及服务质量所作的分级。

3.3

活动场所 activity area

为满足老年人文化娱乐、健身活动需求而设置的室内和室外区域。

3.4

就餐空间 dining area

为满足老年人就餐需求而设置的空间。

3.5

接待区/室 reception area or room

用于接待来访的区域或房间。

3.6

每张床位使用面积 usage area per bed

老年人居室内不包含附设厨卫空间的面积与床位数的比值（平方米）。

3.7

中度失能老年人 moderately disabled elderly

指按照 MZ/T 039 标准要求评估且评估结果为中度失能的老年人。

3.8

重度失能老年人 severely disabled elderly

指按照 MZ/T 039 标准要求评估且评估结果为重度失能的老年人。

3.9

重大责任事故 major liability accident

在养老机构负有管理责任的设施、场地内，因管理失职或操作不当，发生的造成老年人严重人身伤害及财产损失的事故，包括但不限于欺辱、虐待、噎食、走失、自杀、食物中毒、火灾。

3.10

特困老年人 extremely poor elderly

无劳动能力、无生活来源、无法定赡养、抚养、扶养义务人或者其法定义务人无履行义务能力的 60 周岁以上老年人。

3.11

老年人每年体检率 annual physical examination rate for the elderly

上一自然年度内，接受过体检的老年人数量与入住老年人总数的比率（%）。

3.12

工作人员每年体检率 annual physical examination rate for employee

上一自然年度内，接受过体检的工作人员数量与工作人员总数的比率（%）。

3.13

II 度压疮新发生率 new incident rate of second level pressure ulcers

近一年内老年人入住后新发生 II 度压疮的病例数与入住老年人总数的比例（%）。

3.14

机构入住率 occupancy rate

指入住老年人数和养老机构内设总床位数的比率（%）。

3.15

相关第三方 related third party

为老年人提供资金担保、监护或委托代理责任的个人或组织。

3.16

满意度测评 satisfaction assessment

指由全体入住老年人及相关第三方对养老机构环境、设施设备、运营管理及服务质量的满意程度的测评。

3.17

康复服务 rehabilitation service

在有资质的医生或康复师的指导下，使用科学的方法，消除或减轻老年人身心、社会功能障碍，保持或恢复老年人生理、感官、智力、精神和社会功能的的活动。

4 等级划分

4.1 等级划分

养老机构共分为五个等级，从低到高依次为一级、二级、三级、四级、五级。级数越高，表示养老机构等级越高，养老机构的服务内容更加丰富、服务质量更加优质、人才队伍更加健全、管理制度更加规范、设施设备和环境更加完善。

4.2 等级标志

等级标志由五角星图案构成，用一颗五角星表示一级，两颗五角星表示二级，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。

5 等级评定基本要求

5.1 养老机构应具备以下有效执业证明：

- a) 有效的《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》；
- b) 有效期内的《组织机构代码证》；
- c) 消防审验合格证明或消防备案证明；
- d) 房产证明或租赁使用证明；
- e) 养老机构内设的餐饮服务机构应具备食品经营许可证；
- f) 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；
- g) 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，包括但不限于锅炉使用登记证、压力管道（含气瓶）使用登记证、电梯安全检验标志；
- h) 养老机构提供其他需经许可的服务，应具有相应证明。

5.2 养老机构工作人员应根据岗位需求持证上岗，具备相应资质：

- a) 养老机构院长、副院长应具有初中及以上文化程度，具有2年以上相关工作经验，并经相应培训合格；
- b) 养老机构内设部门的负责人应具有相关专业知识，定期参加相关培训；
- c) 养老护理员应经职业技能培训后上岗，医生应持有医师资格证书和医师执业证书，护士应持有护士执业证书，特种设备管理人员应具备相应上岗资质，其他专业技术人员应持有与岗位相适应的专业资格证书、执业证书或经过技能培训后上岗；
- d) 所有工作人员均应持有健康证明。

5.3 养老机构内应设置老年人居室、卫生间和浴室、活动场所、就餐区域、接待区/室，并满足以下要求：

- a) 老年人居室内每张床位使用面积不低于6平方米，单人居室使用面积不低于10平方米，中度失能老年人的房间不超过4张床位，重度失能老年人的房间不超过6张床位；
- b) 老年人居室内应设置紧急呼叫装置；
- c) 养老机构主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍，能够满足轮椅、担架进入、通行的需求，卫生间、浴室无障碍，能够满足轮椅进入的需求；
- d) 养老机构出入口安装视频监控系统；
- e) 卫生间应设置便器，配有安全防护和无障碍设施，通风良好，无异味；
- f) 浴室有安全防护措施（防滑地面、安全扶手），并留有助浴空间，洗浴用水水温可调节；
- g) 室内活动场所应明亮、配置有活动用品；
- h) 就餐区域桌椅牢固稳定且可移动；
- i) 公共区域设有明显的公共信息图形标志，并符合GB/T 10001.1和GB/T 10001.9

的规定；

j) 设接待区/室。

5.4 按照 GB/T 35796 的要求，养老机构内提供的服务项目应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、文化娱乐服务，服务质量应达到以下要求：

- a) 三年内无重大责任事故发生；
- b) 按照老年人的能力进行入院评估，制定照护计划；
- c) 应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）；
- d) 应有为入住老年人提供服务的记录，记录内容包括但不限于合同中确认的服务项目；
- e) 入住老年人每年体检率 100%；
- f) 养老机构工作人员每年体检率 100%；
- g) 入住老年人 II 度及以上压疮新发生率低于 5%；
- h) 每日至少组织老年人开展 2 次适宜的活动；
- i) 护理人员掌握手卫生重点环节，遵守无菌操作原则，无菌物品存放符合规范，紫外线消毒登记维护正确，落实床单位和终末消毒，正确处理医疗垃圾。

5.5 建立基本管理制度，并达到以下要求：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 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；
- e) 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；
- f) 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；
- g) 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；
- h) 对机构内各项管理制度、安全记录建档并留存；
- i) 出台养老机构综合责任险的地区，应为所有使用中床位购买养老机构综合责任险。

6 等级评定分级申请条件

在完全符合基本要求与相应等级评定申请条件的前提下，养老机构运营满一年可申请相应等级评定。

6.1 一级养老机构申请条件：

- a) 24 小时内，养老护理员与重度失能老年人比例不低于 1:10，养老护理员与中度失能老年人比例不低于 1:25；
- b) 持有养老护理员初级及以上证书或者经培训达到初级养老护理员标准的人员比例

不低于 50%;

- c) 机构入住率不低于 50%;
- d) 每年至少开展 1 次老年人及相关第三方满意度测评并有提升改进措施;
- e) 应提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、护理服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、文化娱乐服务、通讯服务、交通服务。

6.2 二级养老机构申请条件:

- a) 24 小时内, 养老护理员与重度失能老年人比例不低于 1:8, 养老护理员与中度失能老年人比例不低于 1:20;
- b) 持有养老护理员初级及以上证书或者经培训达到初级养老护理员标准的人员比例不低于 60%;
- c) 机构入住率不低于 50%;
- d) 每年至少开展 1 次老年人及相关第三方满意度测评并有提升改进措施;
- e) 应提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、护理服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、文化娱乐服务、委托服务、通讯服务、交通服务。

6.3 三级养老机构申请条件:

- a) 24 小时内, 养老护理员与重度失能老年人比例不低于 1:6, 养老护理员与中度失能老年人比例不低于 1:15;
- b) 持有养老护理员初级及以上证书或者经培训达到初级养老护理员标准的人员比例不低于 80%;
- c) 院长应具有大专或以上文化程度;
- d) 至少有 1 名社会工作者指导开展社会工作服务;
- e) 老年人居室设卫生间占比不低于 50%;
- f) 机构入住率不低于 60%;
- g) 每年至少开展 1 次老年人及相关第三方满意度测评并有提升改进措施;
- h) 应提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、护理服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、文化娱乐服务、委托服务、通讯服务、交通服务、医疗服务、协助医疗服务;
- i) 内设医疗机构或与医疗机构签订医疗服务协议。

6.4 四级养老机构申请条件:

- a) 24 小时内, 养老护理员与重度失能老年人比例不低于 1:5, 养老护理员与中度失能老年人比例不低于 1:10;
- b) 持有养老护理员初级及以上证书或者经培训达到初级养老护理员标准的人员比例不低于 80%;
- c) 院长、副院长应具有大专或以上文化程度;
- d) 每 200 名老年人(不足 200 名的按 200 名计算)至少配有 1 名专职医生、1 名专职护士、1 名专职社会工作者;
- e) 护理服务部门负责人应具有医学或护理学或社会工作专业背景;
- f) 老年人居室设独立卫生间占比不低于 60%;
- g) 机构入住率不低于 60%;
- h) 每半年至少开展 1 次老年人及相关第三方满意度测评并有提升改进措施;
- i) 应提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、护理服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、文化娱乐服务、委托服务、通讯服务、交通服务、医疗服务、协助医疗服务、康复服务、心理/精神支持服务、居家上门服务;
- j) 内设医疗机构或与医疗机构签订医疗服务协议。

6.5 五级养老机构申请条件:

- a) 24 小时内, 养老护理员与重度失能老年人比例不低于 1:4, 养老护理员与中度失能老年人比例不低于 1:5;
- b) 持有养老护理员初级及以上证书或者经培训达到初级养老护理员标准的人员比例不低于 80%;
- c) 院长、副院长应具有大专或以上文化程度;
- d) 每 200 名老年人 (不足 200 名的按 200 名计算) 至少配有 1 名专职医生、2 名专职护士、1 名专职及 1 名兼职社会工作者;
- e) 护理服务部门负责人应具有医学或护理学或社会工作专业背景;
- f) 老年人居室设独立卫生间占比不低于 90%;
- g) 机构入住率不低于 60%;
- h) 每半年至少开展 1 次老年人及相关第三方满意度测评并有提升改进措施;
- i) 使用电子化信息管理系统;
- j) 应提供的服务项目包括但不限于出入院服务、生活照料服务、护理服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、文化娱乐服务、委托服务、通讯服务、交通服务、医疗服务、协助医疗服务、康复服务、心理/精神支持服务、居家上门服务、教育服务、安宁服务、社会参与服务、法律援助服务;
- k) 内设医疗机构。

7 等级评定内容

序号	评定内容	等级要求	分值占比
1	环境		10%
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	一至五级	
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	一至五级	
1.3	无障碍设施满足服务需求	一至五级	
1.4	室内公共区域、老年人居室内温度、湿度适宜	一至五级	
1.5	室内光线充足, 干净整洁	一至五级	
1.6	室内噪音达到 GB 3096 中 0 类标准 (小于 60 分贝)	一至五级	
1.7	室内空气质量应达到 GB/T 18883-2002 要求	一至五级	
2	设施设备		15%
2.1	居室内为老年人配置生活、照护所需要的设备	一至五级	
2.2	卫生间实现无障碍功能, 地面经过防滑处理	一至五级	
2.3	洗浴区域配备洗浴设备, 具备助浴空间	一至五级	
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	一至五级	
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	一至五级	
2.6	有专门的洗涤区域, 配备相应的消毒、洗涤、烘干设	一至五级	

	备		
2.7	有专门的接待区域	一至五级	
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	一至五级	
2.9	有集中放置杂物的专门区域	一至五级	
2.10	有集中放置清洁物品的专门区域	一至五级	
2.11	有能满足车辆停放需求的停车位/区	一至五级	
2.12	二层或二层以上建筑有电梯或升降移动装置或坡道	一至五级	
2.13	有专门的评估区域，配备相应的评估设备	三至五级	
2.14	有专门的康复服务区域，配备专业的康复设备	四、五级	
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	四、五级	
3	运营管理		15%
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	一至五级	
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	一至五级	
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	一至五级	
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	一至五级	
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	一至五级	
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	一至五级	
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	一至五级	
4	服务质量		60%
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	一至五级	
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	一至五级	
4.3	提供护理服务，服务内容包括但不限于动态评估、老	一至五级	

	年常见病症护理，制定并执行服务流程、操作规范		
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	一至五级	
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	一至五级	
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	一至五级	
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、节日及纪念日庆贺活动，制定并执行服务流程、操作规范	一至五级	
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	一至五级	
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、操作规范	一至五级	
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、操作规范	二至五级	
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	三至五级	
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	三至五级	
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	四、五级	
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	四、五级	
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	四、五级	
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	五级	
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、	五级	

	操作规范		
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	五级	
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	五级	

8 评定管理

8.1 等级评定原则

全面客观，质量为重，注重实效，独立公正。

8.2 等级评定组织

设立全国养老机构等级评定委员会，统筹协调全国养老机构等级评定工作。

8.3 等级评定程序

8.3.1 全国养老机构等级评定委员会制定评定细则，评定机构依据评定细则开展评定，出具评定报告。评定报告内容应包括评定申报机构是否符合基本要求、是否符合等级申请条件、是否满足各考评部分的得分要求。

8.3.2 养老机构自愿向当地评定管理机构提出申请，并提交自评报告及相关材料。

8.3.3 评定机构根据等级评定细则采取现场文档审阅、项目检查、随机抽查等方式进行打分。

8.3.4 提出申请的养老机构应符合基本要求和相应等级申请条件，并在等级评定细则中得分不低于所申请等级总分的70%，其中，服务质量得分应不低于所申请等级服务质量总分的80%。

8.4 等级评定机构的管理

承担等级评定工作的第三方机构应满足下列条件，可从事等级评定工作。

8.4.1 依照法律设立。

8.4.2 遵守等级评定原则。

8.4.3 建立内部人员培训和能力认证机制，确保评定工作的质量。

8.4.4 评定机构不得擅自公开养老机构的参评信息，法律政策要求公开的信息除外。

8.5 等级评定人员

8.5.1 熟悉有关法律和政策，熟悉养老服务工作，并经过等级评定培训，考评合格。

8.5.2 具有维护评定工作客观、公平、公正的职业道德与操守。

8.5.3 参与等级评定工作之前应向有关方面申明利益相关性。

8.6 等级标志管理

8.6.1 等级标志统一制作和管理。

8.6.2 等级标志的有效期为三年（自颁发证书之日起计算），到期必须重新申请、评定。

8.6.3 经过等级认定的养老机构可在下一年度申请更高等级的评定，其评定程序与首次评定相同。

8.6.4 养老机构获得评定等级后，一经发现与标准不符或给入住老年人带来直接或间接利益损害的行为时，由原等级认定机构根据情节作如下处理：书面警告、通报批评、降低等级直至取消评定等级，收回等级标志。

8.6.5 评定等级被取消后三年内不得申请。

征求意见稿