

陕西省民政厅关于公开征求《陕西省养老机构星级评定办法（征求意见稿）》和《陕西省养老机构星级评定标准与分值（征求意见稿）》意见的公告

为加快建立统一的养老机构质量标准和评价体系，健全养老机构质量提升和安全保障长效机制，推动养老服务高质量发展，陕西省民政厅组织起草了《陕西省养老机构星级评定办法（征求意见稿）》和《陕西省养老机构星级评定标准与分值（征求意见稿）》，现向社会公开征求意见和建议。请于 2021 年 3 月 1 日前将相关意见建议以传真、电子邮件等形式反馈至陕西省民政厅。

联系人：刘宏岩

传真：029-63917524

电子邮箱：394753953@qq.com

陕西省民政厅
2020 年 2 月 5 日

陕西省养老机构星级评定办法（征求意见稿）

第一章 总则

第一条为全面建立我省科学统一的养老机构质量和评价体系，规范养老机构星级评定工作，全面提升养老机构管理水平和服务质量，充分发挥星级养老机构的示范引领作用，根据《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）《养老机构等级划分与评定》（GB/T37276-2018）《养老机构管理办法》（民政部令第 66 号），结合我省实际，制定本办法。

第二条本省行政区域内养老机构星级评定活动，适用本办法。

第三条本办法所称养老机构，是指依法办理登记、备案，为老年人提供全日制集中住宿和照料护理服务，床位数在 10 张以上的机构。

第四条养老机构星级评定工作遵循“自愿申请、分级评定、统一标准、公开透明、动态管理”的原则。

第五条养老机构星级评定工作实行政府指导、社会参与、独立运作的工作机制。

第六条依照《陕西省养老机构星级评定标准与分值》认定，星级等级按照综合评分从高到低分为五星（★★★★★）、四星（★★★★）、三星（★★★）、二星（★★）、一星（★）五个星级。

各星级综合评分应不低于：五星级：900 分（含）以上，四星级：750 分（含）以上，三星级：600 分（含）以上，二星级：500 分（含）以上，一星级：300 分（含）以上。

第二章 评定对象和条件

第七条养老机构满足下列基本条件，可以申请星级评定：

（一）依法办理登记并在民政部门备案或原有养老机构许可证在有效期内。

（二）持续运营一年以上并符合《陕西省养老机构星级评定标准与分值》申请星级评定基本要求与条件。

第八条养老机构有下列情形之一的，不予评定：

（一）未依法办理登记或未在民政部门备案。

（二）不符合消防、卫生与健康、环境保护、食品药品、建筑、设施设备标准中的强制性规定及要求的。

（三）近三年发生重大安全责任事故或者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的。

（四）近三年存在欺老虐老行为，以提供“养老服务”、投资“养老项目”、销售“老年公寓、老年产品、保健产品”名义吸收资金等损害老年人合法权益，有严重失信行为且被实施联合惩戒或者被列入养老服务市场联合惩戒对象名单的。

（五）上年度受到有关部门行政处罚、行政强制、刑事处罚，或者有关处罚、行政强制未执行完毕的。

（六）被政府部门调查处理或者司法机关立案调查，并处于调查期间的。

（七）前次申请星级未通过，距离前次申请时间不满一年的。

（八）存在与本办法第二十四条有关情形，被终止评定或者被取消星级不满 3 年、降低星级不满 1 年的。

（九）存在其他违法违规行为的。

第三章 评定组织与职责

第九条省级民政部门是养老机构星级评定工作的行政主管部门，负责养老机构等级评定组织推进、统筹协调、监督管理。

省民政厅设评定工作办公室，负责起草评定通知、委托评定机构、组织实施四星级、五星级养老机构星级评定的组织协调、评定公示、检查监督、评审结果审核认定、评估争议调处和星级牌匾发放等工作。组织评定机构对下级星级评定机构违反规定评定的结果提出纠正意见；对市（区）民政部门开展的养老机构星级评定信息进行归集；组织实施对全省星级养老机构的抽查复核工作；组织评定专家指导各地开展省养老机构星级评定的复核、举报、纠纷处理等工作；

评定专家组采取招标形式聘任，任期三年。

第十条市（区）民政部门负责制定本地区养老机构星级评定实施细则，组织实施三星级及以下养老机构星级评定的组织协调、评审结果审核认定、评估争议调处、证书和牌匾发放等工作。

第十一条评定专家由评定机构聘任，并应当具备下列资格和条件：

（一）具有良好的政治素质和业务能力，熟悉养老机构建设、管理、服务等养老机构星级评定相关法律法规、方针政策和标准规范；

（二）在所从事领域具有较突出业绩和较高声誉；

（三）具有维护评定工作客观、公平、公正、廉洁的职业道德与操守。

（四）具备履行养老机构星级评定工作的专业能力和廉洁、严谨的职业道德；

（五）身体健康，能够承担星级评定工作。

第十二条评定专家组召开最终评定会议须全部专家组出席。根据评定分数，采取无记名投票方式表决，评定结论须经全体专家三分之二以上通过有效。

第四章评定程序和要求

第十三条养老机构星级评定工作依照下列程序进行：

（一）民政部门统一组织发布养老机构星级评定通知。

（二）养老机构对照星级评定标准进行自评，并根据自评结果向相应层级民政部门提出申请，养老机构初次申请星级评定，应不高于四星级。

四星级养老机构申请晋升五星级评定，应向市（区）民政部门提出申请，报送相应评定资料，由市（区）民政部门审核把关后，汇总上报至省民政厅评定工作办公室。

（三）民政部门初审养老机构参评资格，并公示符合参评条件的养老机构名单，公示期不少于7个工作日。

（四）评定工作办公室将养老机构申请材料移交给评定机构，由评定机构组织评定专家依据《陕西省养老机构星级评定标准与分值》进行现场考察评价，由评定专家组提出初步评定意见；

（五）评定机构审核初步评定意见并提出评定星级。

（六）民政部门公示评定星级意见，公示期不少于7个工作日。

（七）民政部门受理复核申请和举报。

（八）评定工作办公室将评定机构意见及公示结果报送厅务会研究，确认养老机构星级评定结果，由民政部门发布公告，并向获得星级的养老机构送达评定结果通知书，颁发等级证书和牌匾。

第十四条评定星级牌匾应当悬挂在服务场所或者办公场所的明显位置，自觉接受社会监督。

第十五条养老机构提出星级评定申请，应当提交以下评定申请材料：

（一）养老机构设立许可证（正副本）复印件或备案文件；

（二）事业单位法人登记证或企业法人登记证或民办非企业法人登记证复印件；

（三）机构简介（主要包括但不限于机构基本情况、服务内容、管理流程、工作人员情况、组织机构图和所获荣誉和奖项）；

（四）陕西省养老机构星级评定申请表；

（五）陕西省养老机构星级自评表；

（六）需要提交的其他材料。

第十六条各级民政部门对养老机构提交的申请材料进行审核后，应当根据下列情况作出处理意见：

（一）申请材料齐全且符合要求的，或者补正符合要求的，应当予以受理。

（二）申请材料不齐全或者不符合规定内容及形式的，应当一次性告知养老机构需要补正的材料，养老机构应当在7天内提交补正材料。逾期不补正或者补正不完全的，视为放弃申请。

第十七条民政部门在受理评定申请后，应当明确评定时间和日程安排。四星级、五星级养老机构星级评定每年集中受理评定一次。

第十八条星级评定期间，评定专家组有权要求参加评定的养老机构提供必要的文件和证明材料，并对相关评定材料留档备查。参加星级评定的养老机构应当予以配合，如实提供相关资料。

评定专家组应当建立健全评定工作档案管理制度，对评价过程中的文件资料妥善保管，不得用作星级评定工作以外的其他用途。

第十九条市（区）民政部门应当将本行政区域内获得星级的养老机构名单于评定确认后二十日内报省民政厅评定工作办公室备案。

第五章回避与复核

第二十条评定专家组成员有下列情形之一的，应当提前主动申请回避：

（一）与参加评定的养老机构有利害关系的；

（二）曾在参加评定的养老机构任职，离职不满两年的；

（三）与参加评定的养老机构有其他影响评定结果公正关系的。

申请评定的养老机构向评定机构提出回避申请，评定机构应当及时作出是否回避的决定。

第二十一条申请评定的养老机构对评定结果有异议的，可以在公示期内向相关民政部门提出书面复核申请。民政部门

应当及时受理。

第二十二条评价工作办公室应当充分听取评定机构和评定专家组的初评情况介绍和申请复核养老机构的陈述，必要时可以重新组织专家进行现场评价，并以无记名投票的方式表决，复核结果须经全体委员半数以上通过。

第二十三条民政部门评定工作办公室应当于评定专家组作出复核结果之日起十五日内，以书面形式通知申请复核的养老机构。

第六章 监督与管理

第二十四条各级民政部门应当将养老机构星级评定工作纳入日常监管范围，加强对评定组织、评定人员、回避制度、评定程序、评定星级、纪律执行等方面情况的审查和监督，畅通监督举报渠道，确保评定工作的公信力和权威性。

第二十五条在评定过程中发现养老机构有下列情形之一的，应终止评定：已取得评定星级的养老机构，由民政部门按照权限作出降低评定星级的处理，情节严重的取消评定星级，并收回牌匾和证书：

- （一）提供虚假资料，或者与评定人员串通作弊，致使评定情况失实的；
- （二）违反评定纪律，采取不规范行为干扰评定专家工作，影响评定工作公平公正开展的；
- （三）发生重大安全责任事故或者存在可能危及人身健康和生命财产安全重大风险隐患的；
- （四）三年内发生虐老、欺老行为，造成恶劣影响的；
- （五）三年内受到有关部门行政处罚、行政强制或者行政处罚、行政强制尚未执行完毕的；
- （六）存在严重失信行为，被实施联合惩戒或者被列入养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理的；
- （七）未按规定参加年检、报送年报的；
- （八）涂改、伪造、出租、出借评定等级证书，或者伪造、出租、出借评定等级牌匾的；
- （九）存在相关违纪违法行为的。

第二十六条在星级有效期内，评定工作办公室组织评定专家每年对本级评定的养老机构按照不低于 10%的比例抽查复审。复审后不符合原评定星级标准的，由评定专家组作出评定决议，并取消相应星级评定结果。

第二十七条被降低评定星级的养老机构在一年内不得提出等级晋升的评定申请，被取消评定星级的养老机构在三年内不得提出星级评定申请。

第二十八条民政部门应以书面形式将降低或者取消评定星级的决定告知被处理的养老机构，并向社会公告。

第二十九条评定专家在评定工作中未履行职责或者弄虚作假、徇私舞弊的，取消其专家资格，并向属地及省级信用管理系统推报相关信息。

第三十条评定专家违反规定、干预正常评定工作的，民政部门应当及时纠正；造成严重后果的，应当取消其参与评定工作资格；涉嫌违纪违法的，移交相关部门依纪依法处理。

第三十一条被取消评定星级的养老机构须在收到通知书之日起十五日内将原评定等级证书、牌匾退回民政部门；被降低评定等级的养老机构须在收到通知书之日起十五日内将评定等级证书、牌匾退回民政部门，换发相应的评定等级证书、牌匾。拒不退回（换）的，由民政部门公告作废。

第七章 附则

第三十一条本办法自 2021 年 1 月 1 日起施行，有效期五年。原《陕西省养老机构星级评定办法和标准（试行）》（陕民发〔2019〕3 号）废止。

附件：1.陕西省养老机构星级评定申请表

2.陕西省养老机构星级评定自评表

附件 1:

陕西省养老机构星级评定申请表

机构基本信息					
机构名称					
机构代码					
登记属性		r 事业 r 民办非企业 r 工商 r 其他（公建民营）			
机构地址				邮编	
负责人		办公电话		手机	
E-mail		传真		备注	
机构床位总数 _____, 目前入住老人人数：其中：r 重度失能老人人数： r 中度失能老人人数： r 轻度失能老人人数： r 自理老人人数：					
开办时间：年月			最近一次自评时间：		
在申请评价前三年内是否受到行政处罚或发生过质量、环境、职业健康安全、消防及食品安全等事故？ r 否 r 是，如选择此项，请简述有关情况：					

拟定接受实地评价时间：年月
应附文件和资料
1.养老机构设立许可证（正副本）复印件或备案文件、组织机构代码证复印件、事业单位法人登记证或企业法人登记证或民办非企业法人登记证复印件 2.《陕西省养老机构星级自评表》（附件3） 3.机构简介（主要包括机构基本情况、服务内容、管理流程、工作人员情况、组织机构图和所获荣誉和奖项）
根据我机构自评的情况，现申请陕西省（XX市）养老机构星级评定，申请级别为：____星。声明：我机构确认以上提供的信息（包括资料）均属实。 机构代表签字： （签章） 年月日
市、县（市、区）民政部门推荐意见： ☐ 同意推荐该机构参加陕西省养老机构星级评定 ☐ 不同意推荐该机构参加陕西省养老机构星级评定，理由如下： （签章）： 年月日
市（区）民政部门初评意见（附初评报告）： ☐ 同意推荐该机构参加陕西省养老机构星级评价 ☐ 不同意推荐该机构参加陕西省养老机构星级评价，理由如下： （签章）： 年月日

备注：

- 1.此表第1页由养老机构填写，填写完毕后交与当地民政部门填写推荐意见后汇总上报。
- 2.此表民政部门需填写推荐意见并盖章后方可有效。
- 3.此表需上传电子版扫描件和原件。

附件2

陕西省养老机构星级评定自评表

机构名称		自评时间	
自评人员	组长： 组员： 、 、 、		
自评基本情况			
自评项目	分值	自评得分	备注
1.1 现场验证基本条件	/		
1.2 人力资源	25 分		
1.3 卫生环境	20 分		
1.4 急救设施设备	15 分		
1.5 员工权益保障	15 分		
1.6 行政管理	50 分		
1.7 养医结合方式	25 分		
1.8 设施设备	100 分		
2.1 机构安全管理	50 分		
2.2 护理业务管理	20 分		
2.3 护理质量	30 分		
2.4 护理安全	50 分		
2.5 质量检查与改进	20 分		
2.6 药物管理	20 分		
2.7 院内感染控制	35 分		
2.8 生活照料服务	81 分		
2.9 医疗护理服务	69 分		
2.10 出入院服务	30 分		
2.11 评估服务	20 分		

2.12 老年人健康管理	20 分		
2.13 洗涤服务	15 分		
2.14 膳食服务	35 分		
2.15 心理/精神支持和休闲娱乐	35 分		
2.16 安宁服务	10 分		
2.17 教育服务	10 分		
2.18 居家服务	15 分		
3.1 床位入住率	30 分		
3.2 重度失能老人入住比例	30 分		
3.3 跌倒率	20 分		
3.4 限制性防护使用率	20 分		
3.5 压疮率	20 分		
3.6 机构上年综合责任保险赔付率	20 分		
3.7 顾客满意度	30 分		
3.8 员工满意度	30 分		
自评总得分			
自评星级	□五星□四星□三星□二星□一星		
特色服务项目（每次申请不得超过 4 项，并需提供服务规范）			
□			
□			
以上自评结论为我机构自行组织实施，真实、可信。 机构负责人（签章）： 年月日			

陕西省养老机构星级评定标准与分值（征求意见稿）

1.结构性指标：总分 250 分

1.0 评定指标	评定标准	分值	得分
1.1 现场验证基本条	具备并提供《养老机构设立许可证》（备案文件）及其他合法证明许可（备案）文件,建立养老机构年度报告制度。	基本条	
	具备并提供事业单位、工商企业法人登记或民办非企业单位登记的合法证明文件。		
	有签订预防事故的责任书、具备并提供《消防验收合格证》或《建筑工程消防设计备案受理凭证》、具备电气防火检测、避雷检测报告。若提供消防安全检查表或符合《建筑设计防火规范》(GB50016)条件的要求可视为效力同等，符合基本条件。		
	涉及生命安全、危险性较大的锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道、电梯等，有检验合格许可证并按时完成年检。（如无特种设备，自动得分）		
1.2 人力资源	养老护理员符合《养老护理员国家职业标准》相关要求，持证上岗，并接受岗前培训，培训合格率达到 100%。护理员与入住老人比例宜为：与自理老年人 1： 10，与轻度及中度失能老年人 1： 5，与重度失能老年人 1： 4。	5	
	机构最高管理层结构合理。其中，大专以上学历的占 70%以上，有卫生技术职称或有助理社工师职业资格以上的成员至少 1 名。	5	
	行政管理人员配置合理。职工人数在 50 名以上（含 50 名）的，不超过职工总数的 10%；职工人数在 50 名以下的，不超过 15%。	5	
	养老机构应具备经行业主管部门认证或委托其下属机构或委托其他具备资质的机构培训合格的老年人健康管理、老年人护理、老年人痴呆照护、老年人康复训练等专项能力人员及社工（职业鉴定）人员。	5	
	机构建立并落实了内部培训制度，培训制度应包括不限于是否制定年度护理培训计划、岗前培训制度、定期开展培训和考核等。	5	
1.3 卫生环境	室内外环境达成无积存垃圾、无卫生死角、无纸屑、无灰尘等，提供舒适、清洁、安全的适老环境。	10	

境			
20 分	院内绿化达到 60%以上。	10	

1.4 急救设施 设备 15 分	急救设施设备是否完好并规范管理。	5	
	急救物品和药品是否完好、管理规范，医护人员熟练掌握急救药品和物品的使用。	5	
	紧急呼叫系统是否完好。	5	
1.5 员工权益 保障 15 分	制定并执行符合《劳动法》《劳动合同法》有关员工薪酬、考核以及劳动保护的相关制度。	5	
	近一年内无发生被处罚的劳动纠纷事件。	5	
	对新进及在职员工每年进行健康体检。	5	
1.6 行政管理 50 分	有介绍本机构情况，说明本机构的服务宗旨、对象、项目、收费及托养者申请加入和退出服务的办法与发表意见的途径，以及投诉处理承诺等。	5	
	有工作人员、管理机构和决策机构的职责说明、工作流程及组织机构图。	5	
	机构制定长期发展规划、年度计划并定期就其实施情况进行分析和总结	5	
	有员工和入住老人花名册。在工作时间内员工是否分类统一着装、佩证上岗。	5	
	有为老年痴呆、智残和患有精神病的老人佩戴写有姓名和联系方式的卡片或标识。	5	
	机构建立并落实老年人满意/不满意信息定期收集、分析及处理的相关制度。	5	
	有建立每周一次行政查房制度，落实率≥90%。	5	
	严格执行财务、审计等规定要求，如财务、出纳不得一人兼任等。	5	
	机构内建立有老人参加的民主管理委员会，并定期开展相关活动。	5	
	建立并严格执行有关人事、捐赠等方面规定。	5	
1.7 养医结合 方式 25 分	养老机构采用下列形式，为入住老年人提供医疗服务：（二选一，不可重复计分）		
	（1）不能自主提供医疗服务的，与周边医院签订长期合作协议，为老年人提供急救急诊、预约就诊、双向转诊、定期巡诊、常规医疗护理以及业务指导等医疗服务。	15	
	（2）养老机构服务区域内设有医疗机构，并提供医疗服务。	15	
	养老机构内设的医疗机构纳入基本医疗保险定点协议管理范围。	10	

1.8 设施设备 100 分 否定项 （养老机构有任何一项不满足，则设施设备条款不得分）	老年人居住建筑严禁采用螺旋楼梯或弧线楼梯。		
	老年人可触及的散热设备及供暖管道、配件等，必须有防止烫伤和碰伤的保护措施。		
	建筑内设有老年人用房的各楼层垂直交通：二层及以上楼层设置老年人用房时应设电梯、升降平台、采用轮椅坡道或楼梯升降机（爬楼机）；当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动满足该条件。		
	总平面道路系统应保证救护车辆能停靠在建筑物的主要出入口处。		
	老年人生活用房不应设置在地下、半地下。		
	老年人居室不应与电梯井道、有噪音震动的设备机房等邻近布置。		
	每间居室的使用面积应满足不小于 6 m²/床的配建指标。		
1.8.1 建筑规划、流线设计 10 分	与其它建筑合建的老年人照料设施应位于独立的建筑分区内，且有独立的交通系统和对外出入口。	2	
	老年人照料设施道路系统设计宜人车分流。机动车道路应设置限速行驶标识和路面减速设施。机动车停车场距建筑物主要出入口最近的位置上应设置无障碍停车位或无障碍停车下客点，无障碍停车位或停车下客点应有明显的标志。	3	
	全部老年人用房与救护车辆停靠的建筑物出入口之间均应明确规划出紧急送医通道，应确保紧急送医通道的连续、便捷、畅通。遗体运出的通道不应穿越老年人日常活动区域。	3	
	建筑物及场地内的物品运送应洁污分流，且运送垃圾废物、换洗被服等污物的流线不应穿越食品存放、加工区域及老年人用餐区域。	2	
1.8.2 无障碍设计 10 分	老年人照料设施供老年人使用的场地及老年人用房均应进行无障碍设计，经过无障碍设计的场地和建筑空间均应满足轮椅进入。无障碍设施的地面应达到国家防滑等级及防滑安全程度。	4	
	老年人使用的室外交通空间，当地面有高差时，应设轮椅坡道连接。交通空间的主要位置两侧应设连续扶手，并应符合下列要求：1、扶手的材质宜选用防滑、热惰性指标好的	3	

		材料，扶手直径为 30~45mm；2、扶手高度应为 0.85m~0.90m，设置双层扶手时，下层扶手高度宜为 0.65~0.70m，扶手临墙侧到墙面净距不宜少于 40mm。		
		卫生间、盥洗室、浴室，以及其他用房中供老年人使用的盥洗设施，应选用方便无障碍使用的洁具：坐便器高度不应低于 0.40m；浴盆外缘高度不宜高于 0.45m，其一端宜设可坐平台。	3	
1.8.3 消 防 监 控、紧急呼叫 和信息系统 12 分		建筑内以及室外活动场所（地）应设置视频安防监控系统。各出入口走廊、单元起居厅、餐厅、文娱与健身用房，各楼层的电梯厅、楼梯间，电梯轿厢等场所应设置安全监控设施。	3	
		共用走廊、楼梯间、候梯厅和门厅等公共空间均应设置疏散导向标识、应急照明装置，宜设置音频呼叫装置；辅助逃生装置应与消防监控系统相连。公共疏散通道的防火门扇和公共通道的分区门扇，距地 0.60m 以上，应安装透明的防火玻璃；防火门的闭门器应带有阻尼缓冲装置。	3	
		老年人居室、单元起居室、餐厅、卫生间、浴室、盥洗室、文娱与健身用房应设紧急呼叫装置，紧急呼叫信号应能传输至相应护理站或值班室。紧急呼叫装置要保障老年人方便触及。	3	
		信息设施系统：1、应配置有线电视、电话、信息网络等信息设施系统；2、老年人居室、单元起居厅和餐厅、文娱与健身用房、康复与医疗用房应设置有线电视、电话及信息网络插座，并应设置无线局域网络覆盖。	3	
1.8.4 空 调、照 明和环境要求 9 分		最热月平均室外气温高于 25℃地区的养老设施建筑，应设置降温设施。老年人居室、单元起居室、餐厅、卫生间、浴室、盥洗室、文娱与健身用房，以及康复与医疗用房宜设置温度监控及调控系统，并实现各用房内单独调控。	3	
		居室、单元起居厅、餐厅、文娱与健身用房宜设置备用照明，照度值不应低于该场所一般照明照度标准值的 10%。	3	
		老年人居住建筑装饰材料的有害物质应符合国家现行有关标准的规定，严格控制室内装修污染。老年人居住建筑的环境噪声和居室噪声应符合国家现行有关标准的规定。	3	
1.8.5 活 动 用 房、户外活 动场地 11 分		老年人照料设施建筑的文娱与健身用房总使用面积应满足不小于 2 m²/床的配建指标。	3	
		老年人照料设施建筑的总平面内应设置供老年人休闲、健身、娱乐等活动的室外活动场所；集中活动场地附近应设置公共无障碍厕所。	3	
		室外轮椅坡道的净宽不应小于 1.20m，坡道的起止点应有直径不小于 1.50m 的轮椅回旋空间。室外轮椅坡道的两侧应设扶手，凌空侧应设置栏杆，并应设置安全阻挡措施。	3	
		室外三级及三级以上的台阶应在两侧设置扶手，应在台阶起止位置设置明显标识，室外台阶应设置照明设施。	2	
1.8.6 走廊楼梯、电梯 10 分		老年人使用的走廊，通行净宽不应小于 1.80m，确有困难时不应小于 1.40m；当走廊的通行净宽大于 1.40m 米且小于 1.80m 时，走廊中应设通行净宽不小于 1.80m 的轮椅错车空间，错车空间的间距不宜大于 15m。	3	
		电梯数量应按服务规模经计算确定，二层及以上楼层床位数累计超过 120 床，电梯数量（含升降平台、楼梯升降机（爬楼机）及无障碍电梯）不应少于 2 台。若有轮椅坡道可视为自动符合条件。	3	
		轿厢内壁周边应设有安全扶手和监控及对讲系统，选层按钮和呼叫按钮高度宜为 0.90~1.10m。	2	
		老年人使用的楼梯应采用防滑材料饰面，楼梯踏步起始与结束的部位应有重点照明提示或设置荧光标识，所有踏步上的防滑条、警示条等附着物均不应突出踏面。	2	
1.8.7 服务窗口、厨房、公共 餐厅和洗衣房 11 分		直接为老年人提供服务的窗口部门，用房位置应明显易找并设置醒目标识。	4	
		厨房应满足卫生防疫等要求，且应避免厨房工作时对老年人用房产生干扰。厨房应有供餐车停放及消毒的空间。	2	
		老年人集中使用的餐厅应符合下列规定：1、使用面积应满足不小于 1 m²/座的配建指标；2、护理型床位照料单元的餐厅座位数，按所服务床位数的 40%测算，非护理型床位照料单元的餐厅座位数按所服务床位数的 70%测算；3、当单元起居厅兼做老人集中使用的餐厅时，应同时符合单元起居厅与餐厅的设计规定，但使用面积可不叠加计算。	3	
		洗衣房平面布置应洁、污分区，并应满足洗衣、消毒、叠衣、存放等需求；墙面、地面应易于清洁、不渗漏。洗衣房宜附设晾晒场地，当地面布置困难时，晒衣场地也可布置在上人屋	2	

		面上，并应设置门禁和防护措施。		
1.8.8	生活单元 10 分	1、按照料单元设计时，应设居室、起居厅、就餐、护理站、药存、清洁间、污物间、卫生间、盥洗、洗浴等用房，可设老年人休息、家属探视等用房；2、按生活单元设计时，应设居室、卫生间、盥洗、厨房或电炊操作台等基本操作空间。	3	
		1、单人间居室使用面积不宜小于 10 m ² ，双人间居室使用面积不宜小于 16 m ² 。非护理型床位的多人间居室，床位数不应大于 4 床；护理型床位的多人间居室，床位数不应大于 6 床；2、居室的净高不宜低于 2.40m。	3	
		照料单元的使用应具有相对独立性，每个照料单元规模不应大于 60 床。失智老年人的照料单元应单独设置，每个照料单元规模不宜大于 20 床，失智老年人的照料单元应设门禁系统。	4	
1.8.9	公共浴室和盥洗室 8 分	居室未附设洗浴设施时，应集中设置浴室，并符合下列规定：1、浴位数量按所服务的老年人床位数测算。护理型床位每 12 床设 1 个，非护理型床位每 8 床设 1 个。其中轮椅老人的专用浴位不应少于总浴位数的 30%，且不应少于 1 个；2、浴室内应配备助浴设施，并应留有助浴空间；3、浴室应附设无障碍厕位、无障碍盥洗盆或盥洗槽，并应套设更衣间。4.在老年人公共浴室内安装安全可靠的供暖设备或预留安装供暖设备的条件。 （若居室内附洗浴设施可视为同等条件进行相应的打分。）	4	
		居室未附设卫生间或盥洗设施时，应集中设置盥洗室，并符合下列规定：1、盥洗室的盥洗盆或盥洗槽龙头数量应按所服务的老年人床位数测算。护理型床位每 12 床设 1 个，非护理型床位每 4 床设 1 个；2、盥洗室与最远居室的距离不应大于 20m。（若居室内附卫生间或盥洗设施可视为同等条件进行相应的打分。）	4	
1.8.10	卫生间 9 分	卫生间内与坐便器相邻墙面应设水平高 0.70m 的“L”形安全扶手或在坐便器两侧设水平高 0.70m 的“U”形落地式安全扶手；贴墙浴盆的墙面应设水平高度 0.60m 的“L”形安全扶手，入盆一侧贴墙设安全扶手。	3	
		照料单元应设公用卫生间，且座便器数量应按所服务的老年人床位数测算（附设卫生间的居室床位可不计在内）。护理型床位每 6 床设 1 个，非护理型床位每 4 床设 1 个，且最小规模不应小于 2 个坐便器。每个公用卫生间内至少应设 1 个供轮椅老人使用的无障碍厕位，或合并设置为无障碍卫生间；与盥洗室分设的公用卫生间应设 1~2 个盥洗盆或盥洗槽龙头。	3	
		老年人居室的卫生间应至少配置坐便器、洗浴器、洗面器三件卫生洁具，宜采用浅色卫生洁具，三件卫生洁具集中配置的卫生间使用面积不应小于 3 m ² ，并应满足轮椅使用；卫生间空间布置应留有相应的助洁、助厕、助浴等操作空间。在老年人居室的卫生间内安装安全可靠的供暖设备或预留安装供暖设备的条件。	3	

2.过程性指标:总分 550 分

评定指标	评定标准	分值	得分
2.1	建立落实各类安全管理制度，包括但不限于安全责任制度、安全教育制度；安全操作规范或规程；安全检查制度；事故处理与报告制度；考核与奖惩制度等。	10	
机构安全管理	机构对食物中毒、公共卫生事件、自然灾害；老年人自伤、跌倒、坠床、噎食、窒息、误吸、走失、烫伤等突发事件制定相应的应急预案并定期演练。应急预案内容应包括：突发事件类型、组织机构、职责分工、处理原则、处理流程和工作要求。工作人员了解并掌握预案。	10	
50 分	机构对消防安全设施每年进行 1 次全面检测，以确保完好有效。	10	
	机构每半年开展 1 次消防演练和各类应急预案演练；每季度至少开展 1 次安全教育培训；每月至少组织 1 次防火检查；白天防火巡查、夜间防火巡查每日各不少于 2 次。演练及检查工作应保持记录。	10	
	机构建立并落实老年人信息安全管理制度，避免老年人信息泄露。	10	
2.2	机构按责任制护理模式进行管理，包括但不限于是否执行责任制排班，是否制定责任制护理工作职责及内容，老年人对责任护理员能知晓；失智老年人是否设专区提供服务。	5	
护理业务管理	机构对老年人建立了护理个案计划，提供 24 小时生活照料服务并按计划 100%落实护理项目及其要求。	5	
20 分	护理人员掌握护理对象一般资料，如：老人姓名、年龄、疾病诊断、护理级别、饮食习惯、生活个人爱好、心理情况、家庭情况等。	5	
	养老机构建立老年人常见疾病如：冠心病、糖尿病、脑梗塞后遗症、慢性伤口/造口/失禁等护理常规并予以落实，无安全隐患。	5	

2.3	护理质量 30 分	机构制定并落实了对老年人实施限制性防护、使用尿不湿和鼻饲等护理措施的内部管理规程。管理规程内容是否包括：评估、使用登记、使用期观察、解除评估及其机构内部管理权限等，以防止滥用。若无入住老年人实施限制性防护、使用尿不湿和鼻饲等情况，但制定了内部管理规程，可视为自动符合条件。	5	
		机构正确悬挂各类相应护理等级标识及相关防跌倒、防压疮、防坠床、防噎食等安全警示标识。	5	
		老年人符合“三短六洁”标准要求，老年人床单位物品是否清洁并定期更换，老人居室环境是否整洁、无异味，公用区域老年人物品摆放是否标识清楚。	5	
		机构根据老年人治疗和病情康复的需要摆放正确卧位和规范使用防护用具如护床栏、防护垫，并及时实施预防措施。	5	
		机构对不能自主翻身及存在压疮高风险的老年人，及时的采取相应的护理措施和预防措施，落实巡查制度，有巡查和翻身记录。	5	
		机构建立并落实管道管理规范，管道位置、标示是否正确，引流是否通畅，老人和家属是否知晓留置管道的目的并配合。若无该情况，但制定了相应的管理规范，可视为自动符合条件。	5	
2.4	护理安全 50 分	机构建立并落实老年人身份查对制度，护理操作是否落实“三查八对”。	10	
		机构建立相应的医嘱查对制度和执行制度，并按要求落实，护士执行医嘱后能及时签全名及执行时间，字迹清楚能辨认，非抢救时不执行口头医嘱。	10	
		机构建立并落实老年人转送、请假外出流程，确保转送过程中老人安全及外出交接。	10	
		护理操作及讨论病情时保护老年人隐私，操作时无不必要的暴露。	10	
		护理站、治疗室等工作间按“五常法”管理，物品摆放有序，洁污分开。各类物品分类、定位摆放有标识。标示有效期限的物品按使用先后摆放。	10	
2.5	质量检查与改进 20 分	机构建立并落实护理组长、护士、护理主管等各层级查房制度，其中护理组长查房每周不少于 1 次、护理主管查房每月不少于 1 次；查房记录清晰明确，并保管期限不少于 3 年。	5	
		机构建立并按要求执行交接班制度，是否执行早会交班、床边交接班；交班记录清楚，有重点，并且重点事情交代记录具有连续性。所有记录保管期限不少于 3 年。	5	
		机构护理文件质量管理符合规范：包括但不限于护理文书记录单、医嘱单、体温单、护理病历及医生病历均符合医疗文书书写规范。	5	
		机构建立护理工作质量检查制度及护理质量缺陷管理制度：各级定期进行质量检查及安全分析，并且做好记录。	5	
2.6	药物管理 20 分	护士基本掌握常用药品管理及使用特殊要求、基本掌握常用药品的不良反应，并密切观察用药后效果。	5	
		机构对高危药品限量、定位、单独存放，使用专用标识，且标识醒目；对机构自购的第二类精神药品是否按规范进行管理。	5	
		对包装容易混淆的药品、一品多规或多剂型药物的存放有明晰的“警示标识”。	5	
		对老人自备处方药品进行统一登记、保管以及发放。冰箱药品标志明确、无混放，温度恒定，有监测记录（每天二次）。	5	
2.7	院内感染控制 35 分	机构建立院内感染控制工作小组，制定并实施院内感染控制预防、控制、报告和处置等相关制度。	5	
		护理人员掌握手卫生重点环节。如落实各环节的手卫生措施、洗手操作规范。操作手套是否做到专人专用，避免交叉感染。	5	
		遵守无菌操作原则操作。物品使用一人一份； 治疗盘有铺盘时间无过期，盘内药品包装符合要求； 棉签、复合碘开启后注明时间，无过期；配好的静脉用药 2 小时内使用； 启封溶媒不超过 24 小时；吸痰用物每日更换 1-2 次；干燥持物钳、无菌容器开启后 4 小时有效。	5	
		无菌物品存放管理规范。无菌物品按日期先后摆放，灭菌标志明显、规范，无过期失效；存放区域清洁，无非无菌物品及杂物；无菌物品在存放时应保留大包装，不得直接置于地面。	5	
		紫外线消毒登记及维护是否正确。 落实紫外线消毒、强度监测、时间累计，并有记录；紫外线灯使用不超过 1000 小时。	5	

		使用其他消毒方式（如空气消毒机等）应提供定期消毒效果有效性验证报告。		
		落实重度失能老年人床单位每天湿扫；是否落实终末消毒。	5	
		正确处理医疗垃圾。如医疗废物分类放置；锐器盒及时有效封口，封条项目完整，封口后锐器盒 24 小时内送出；有医疗废物交接、称重手续，并登记、签名。	5	
2.8	生活照料服务 81 分	清洁卫生护理类（共 15 项）： □协助穿/脱衣□洗头□洗脸□口腔清洁□刷牙□漱口□洗手 □洗足□洗澡□床上擦浴□女性会阴清洁□修剪指（趾）甲□压疮预防□梳头□剃须	45	
		饮食护理类（共 3 项）：□喂水□喂饭□鼻饲	9	
		排泄护理类（共 3 项）：□协助排便□人工取便□更换尿不湿	9	
		转移护理类（共 3 项）：□床上体位转换□轮椅转移□移动辅助器应用指导	9	
		其他护理类（共 3 项）：□睡眠照顾□更换床上用品□使用热水袋	9	
2.9	医疗护理服务 69 分 （需具备资格的医护人员完成）	非侵入性医疗护理服务类（共 8 项）： □生命体征监测□口腔护理□氧气吸入□雾化吸入□口服给药 □压疮护理□气管切开护理□伤口换药(含造瘘口护理等)	24	
		侵入性医疗护理服务类（共 14 项）： □测血糖□皮下注射（胰岛素注射等）□更换引流袋（尿袋、粪袋、造口袋等）□吸痰护理□膀胱冲洗□鼻饲管置管□密闭式输液□静脉采血□静脉注射 □肌肉注射□皮内注射（皮试等）□导尿□灌肠□肛管排气	42	
		康复护理类（共 1 项）：□关节松动训练（需康复技师完成）	3	
2.10	出入院服务 30 分	入住老年人服务合同签订率达到 100%。	10	
		各类服务项目的收费按照有关规定执行。收费标准是否公开和便于查阅。	10	
		服务终止时，机构通知第三方并协助办理出院手续	10	
2.11	评估服务 20 分	机构建立了老年人能力评估以及跌倒/坠床、吞咽、压疮、智能精神状态专项评估的管理制度，管理制度应包括：具备评估资格的专业团队、专用设施设备、评估流程和方法、评价结果的运用以及再评估的相关要求等。	10	
		机构评估人员正确实施各项评估，再评估是否及时。	5	
		机构评估结果按规定在护理服务过程中得到了合理的运用。	5	
2.12	老年人健康管理 20 分	机构建立老年人入住和健康档案，档案覆盖率应为 100%；档案内容包括：服务合同、老年人身份证明、病史记录、体检报告及评估报告等；档案保管期限不应少于老年人出院后 5 年。	10	
		机构每年不少于 1 次组织老年人体检。	5	
		机构不少于每季度开展 1 次老年人保健和传染病预防等宣教活动，并保持其记录。	5	
2.13	洗涤服务 15 分	配备了专门的洗涤人员、洗涤设备及固定场所或有监控的洗涤外包。	5	
		严格执行衣物分类清洗。被污染的织物应单独收集、清洗和消毒。	5	
		需浸泡消毒的衣物消毒采用含氯消毒剂，消毒时间不少于 30 分钟，经试纸检测消毒一般物品有效氯含量≥250mg/L，消毒污染物品有效氯含量≥500mg/L，煮沸消毒时间为 20-30 分钟，洗涤剂洗涤时间为 1 小时。采用其他消毒方式，应提供其消毒效果的有效性证据。	5	
2.14	膳食服务 35 分	每年不少于一次对入住老年人营养状态进行评估，并提供营养健康报告。	10	
		根据老年人健康状况和疾病要求，提供痛风、高血脂、糖尿病等个性化膳食服务。	5	
		每周对老年人食谱内容进行调整，食谱向老年人公布并存档。	5	
		严格执行食品卫生法；符合 GB14934 食（饮）具消毒卫生标准的有关要求；膳食服务提供者健康证持有率是否达到 100%；成品与半成品分开、生熟分开。	10	
		厨房供应的每餐食物留样备查，留样食品应按品种分别盛于清洁消毒后的密封专用容器内，在 0℃-4℃的条件下存放 48 小时以上，每个品种留样不少于 100g。	5	
2.15	心理/精神支持和休闲娱乐 35 分	机构对新入住的老年人制定并实施入住适应计划，以帮助老年人熟悉机构、融入集体生活。	10	
		建立入住老年人谈话并记录制度，发现异常，应及时报告。必要时，应由社工或心理咨询师参与进行心理干预并记录效果。	5	
		护理人员了解并掌握老年人心理评估基本方法及应对措施。	5	
		机构建立并实施了督促家属或相关第三方定期探访老年人的制度。	5	
		有必要的设施和场所并提供有社工组织的休闲娱乐活动，1 项/日。	5	
		组织自理老人每季度参加 1 次公益活动	5	

2.16 安宁服务 10 分	制定相关服务规程并有固定的场所，帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。	5	
	设有专人进行哀伤辅导和后事指导。	5	
2.17 教育服务 10 分	有独立的场地，有专门的教学设备且能正常使用；教育内容丰富，包括安全知识、思想道德、科学文化、心理健康、法律法规、消费理财、闲暇生活、代际沟通、生命尊严等。	5	
	能够提供多种学习形式供老年人选择，如网上学习、游学、志愿服务等；每季度至少举办 1 次老年课堂或各类知识讲座。	5	
2.18 居家服务 15 分	建立居家服务老年人档案，档案应包括但不限于服务对象基础信息、健康信息、需求信息和服务信息。	5	
	为社区养老服务组织或老年人家属提供专业支持，如人员技能培训、家庭照顾者培训、外派社会工作者到社区开展活动，为社区和家庭提供适老化改造咨询服务、承接社区老年人社会工作项目等。	5	
	设有居家养老服务平台（APP、微信小程序或网站）供老年人网络下单或提供电话下单服务。	5	

3.0 结果性指标，总分 200 分。

评定指标	评定标准	定义/计算公式	分值	得分
3.1 床位入住率 30 分	无相应数据或数据失实	$\frac{\text{入住人数}}{\text{床位总数}} \times 100\%$	0	
	50%（不含）以下		10	
	50%-65%(含)		20	
	65%-80%或以上		30	
3.2 重度失能老人入住比例 30 分	无相应数据或数据失实	$\frac{\text{重度失能老人入住人数}}{\text{总入住老人人数}} \times 100\%$	0	
	<20%		10	
	≥ 20%		20	
	≥ 30%		30	
3.3 跌倒率 20 分	无相应数据或数据失实	最近 30 天内老年人跌倒的比率 $\frac{\text{跌倒人次}}{\text{入住老年人总数}} \times 100\%$	0	
	>10%		10	
	≤ 10%		15	
	≤ 5%		20	
3.4 限制性防护使用率 20 分	无相应数据或数据失实	最近七天内以固定躯干、四肢方式限制老年人日常行动的比率 $\frac{\text{限制性防护使用人数}}{\text{入住老年人总数}} \times 100\%$	0	
	>10%		10	
	≤ 10%		15	
	≤ 5%		20	
3.5 压疮率 20 分	无相应数据或数据失实	（排除低蛋白血症、高度水肿、癌症晚期、恶液质老人）。	0	
	最近 30 天是 I 0 压疮发生率 ≤5%，II 0 压疮发生率为 0		20	
3.6 机构上年综合责任保险赔付率 20 分	无参加机构综合责任保险	$\frac{\text{上年度已决赔款金额} + \text{上年度未决赔款金额}}{\text{上年度保险费}} \times 100\%$	0	
	≤ 200%		10	
	≤ 120%		15	
	为 0%		20	
3.7 顾客满意度 30 分	无相应数据或数据失实	见附录 1：养老机构入住人员满意度测评表	0	
	<80%		10	
	≥ 80%		20	
	≥ 90%		30	
3.8 员工满意度 30 分	无相应数据或数据失实	附录 2：养老机构员工满意度测评表	0	
	<80%		10	
	≥ 80%		20	
	≥ 90%		30	

注：3.1 床位入住率

1.申请 5 星评定的养老机构入住率不低于 50%，不符合此项要求，则自动终止评定程序。

2.申请 4 星评定的养老机构入住率不低于 45%，不符合此项要求，则自动终止评定程序。

附录 1：养老机构入住人员满意度调查表

养老机构入住人员满意度调查表（共 20 分，每项 2 分）

您好！

我们受陕西省民政厅（市民政局）的委托来贵机构进行星级评定，星级评定是为了使您在机构过得更健康、更愉快。您的满意度是星级评定工作的重要部分。请您根据实际情况进行选择 and 填写。请放心，您的意见是匿名的，仅用于统计使用。

机构名称：

题号	项目	老年人评价	得分
1	您对入住价格和得到服务匹配满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
2	您对入住房间满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
3	您对服务人员的态度满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
4	您对服务人员的服务水平满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
5	您对机构管理方式的满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
6	您对机构的环境卫生满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
7	您对机构膳食满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
8	您对机构的基本医疗设施满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
9	您对精神慰藉服务的满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
10	您对机构的总体满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
得分合计			
您的其他意见或建议：			
调查表编号		调查人员	
		调查时间	

备注：1、本调查表适用于养老机构入住老年人或其家属；
2、本项调查应由评价人员结合现场评价，宜以访谈式调查完成；
3、调查应覆盖入住老年人全部能力状态。样本量应不少于入住老年人总数的 10%，并至少保证 5 名老年人的抽样数量。

附录 2：养老机构员工满意度调查表

养老机构员工满意度调查表（共 20 分、每项 2 分）

您好！

我们受陕西省民政厅（市民政局）的委托来贵机构进行星级评定，您的满意度是星级评定工作的重要部分。请您根据实际情况进行选择 and 填写。请放心，您的意见是匿名的，仅用于统计使用。

机构名称：

题号	调查项目	员工评价	得分
1	您对工作条件与环境的满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
2	您对报酬与所做的工作量的满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
3	您对同事间关系的满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
4	您对直接主管领导的满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
5	您对自身发展空间的满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
6	您对职业培训的满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
7	您对劳动强度和劳动时间的满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
8	您家人对您目前工作的态度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
9	您对院里的管理方式的满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
10	综合来看，您对在这里工作的满意程度	☐ 满意（2 分） ☐ 一般（1 分） ☐ 不满意（0 分）	
得分合计			
员工的建议：			
被调查人工号或姓名		调查人员	
		调查时间	

备注：1、本调查表适用于养老机构一线员工；

2、本项调查应由评价人员结合现场评价，宜以访谈式调查完成；

3、调查样本量应不少于一线员工总数的 10%，并至少保证 5 名一线员工的抽样数量。