

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB 33/T 926—2014

养老机构服务与管理规范

Service and management specification for elderly institutions

2014 - 07 - 01 发布

2014 - 08 - 01 实施

浙江省质量技术监督局

发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 管理要求	2
4.1 机构要求	2
4.2 人员要求	3
4.3 场地及硬件设施	3
4.4 安全管理	3
4.5 制度建设	3
5 服务内容	3
5.1 生活照料服务	4
5.2 膳食服务	5
5.3 医护服务	5
5.4 精神慰藉服务	6
5.5 休闲娱乐服务	6
6 养老机构星级评定	6
附录 A（规范性附录） 养老机构星级评定必备项目检查表	8
附录 B（规范性附录） 养老机构星级评定考核指标	10

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省民政厅提出并归口。

本标准起草单位：浙江省老年服务业协会、浙江省标准化研究院。

本标准主要起草人：马光武、王胡应、黄元龙、詹传东、陈怡晨、陈雪萍、翁歆、陈冈、周铭、董红亚、诸博平、董琦、余小健、但志婷。

养老机构服务与管理规范

1 范围

本标准规定了养老机构管理与服务的术语和定义、管理要求、服务内容和要求、服务机构等级划分、服务质量评价与改进等内容。

本标准适用于为老年人提供集中居住和照料服务的养老机构。

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，仅所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 3095 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB 14934 食（饮）具消毒卫生标准

GB/T 50340 老年人居住建筑设计标准

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ 122 老年人建筑设计规范

建标[2010]144号 老年养护院建设标准

MZ 008 老年人社会福利机构基本规范

MZ/T 032 养老机构安全管理

中华人民共和国民政部令第48号 养老机构设立许可办法

中华人民共和国民政部令第49号 养老机构管理办法

民发[2014]17号 关于加强养老服务标准化工作的指导意见

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

3.1

老年人 the elderly

60周岁及以上的人口。

3.2

自理老人 the self-care elderly

日常生活行为完全自理，不依赖他人护理的老年人。

3.3

介助老人 the device-aided elderly

日常生活行为需要部分帮助或需要介助设施器具的老年人。

3.4**介护老人 the nursing-cared elderly**

日常生活行为依赖他人护理的老年人。

3.5**养老机构 the elderly institutions**

为老年人提供集中居住和照料服务的机构，包括老年社会福利院、养老院或者老人院、老年公寓、护老院、养护院等。

3.6**居养型养老机构 homes for the self-care elderly**

为老年人提供独立或半独立家居式为主，允许配置部分家庭厨房，床位按套计算（每套两床），设置专门护理区域、护理床位达到10%以上，配备公共食堂、专职管理团队和护理服务人员，提供医疗卫生和康复服务的养老机构，提供老年人休养、用餐、娱乐、健身和文化教育等活动场所和服务项目，主要收住自理和日常需要介助护理服务的老年人。

3.7**助养型养老机构 homes for the device-aided elderly**

以介助为主，护理床位达到20%以上，配备公共食堂、专职管理团队和护理服务人员，提供医疗卫生和康复服务的养老机构，提供老年人休养、用餐、娱乐、健身和文化教育等活动场所和服务项目，主要收住自理老人和日常需要介助护理服务的老年人。

3.8**护理型养老机构 nursing homes**

以介护为主，护理床位达到60%以上，配备公共食堂、专门医疗卫生（康复）机构和医护人员、专职管理团队、护理服务人员的养老机构，提供老年人休养、用餐、生活照料、康复医疗和精神文化等活动场所和服务项目，主要收住需长期照护的失能、失智和日常需要大量照料服务的半失能老人。

4 管理要求**4.1 机构要求**

- 4.1.1 应具备有效的养老机构设置批准证书和企事业、民非单位法人登记证，并悬挂在醒目的地方。
- 4.1.2 应符合养老机构相关规范和技术标准，符合国家环境保护、消防安全、卫生防疫等要求，基本生活用房、设施设备和活动场地应与其业务范围相适应。
- 4.1.3 应具有与开展服务相适应的管理人员、专业技术人员和服务人员。
- 4.1.4 应具有与服务内容和规模相适应的资金。

4.1.5 床位数应不少于 10 张。

4.1.6 符合法律、法规规定的其他条件。

4.2 人员要求

4.2.1 养老机构应建立工作人员选聘、培训、考核、任免、奖惩等的相关管理制度。

4.2.2 从事医疗、康复、社会工作等养老服务的专业技术人员，应当持有关部门颁发的专业技术等级证书上岗；养老护理人员应当接受专业技能培训，经考核合格后持证上岗。

4.2.3 从事餐饮服务的人员，必须经体检取得健康合格证后才能从事餐饮工作。

4.2.4 应建有工作人员的人事档案，工作人员在工作时间内应统一着装、佩证上岗。

4.3 场地及硬件设施

4.3.1 场地及硬件设施应符合 JGJ 122 的规定，并能满足提供服务的要求。

4.3.2 定期对设施设备进行维护，确保其处于完好状态。

4.4 安全管理

4.4.1 养老机构应遵守国家法律法规的要求，建立健全机构安全管理制度体系，有各类突发事件应急预案。

4.4.2 各部门、各层级应签订安全责任书，严格执行医疗护理安全、消防安全、食品安全、设施设备安全、人身财产安全等相关规定，确保机构安全。

4.4.3 做到全年无重大责任事故，无发生因管理不善或护理不当而造成老年人伤、亡事件。

4.4.4 严防智残、智障和患有精神疾病的老年人走失。为智残、智障和患有精神疾病的老年人佩戴写有姓名和联系方式的卡片，或采取其它有效措施，以便老年人走失后的查找工作。

4.4.5 对患有精神疾病且病情不稳定的老年人，应经委托人或监护人同意设立约束保护措施，并有突发事件应急处理预案。

4.4.6 对入住后患传染病的老年人，应当采取必要的隔离措施并建立应急预案，按照规定及时向有关部门报告，并通知其托养人或亲属转送专门的医疗机构治疗。

4.5 制度建设

4.5.1 按照有关规定和要求制定适合实际工作需要的规章制度。

4.5.2 应具有管理机构和决策机构，有全部工作人员、管理机构和决策机构的职责说明、工作流程及组织机构图。

4.5.3 应制定服务技术操作规范，按规范要求提供服务，并制定检查程序和要求。

4.5.4 应保留提供服务文件和记录。记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章完整。

4.5.5 应与入住老年人的亲属或所在单位签订具有法律效力的入住协议。

4.5.6 应建立入院评估制度，做好老年人功能状况、身体状况、心理状况、服务需求的评估，并根据服务协议和老年人的生活自理能力，实施分级分类服务。

4.5.7 建立入住老年人档案。老年人档案应包括入院协议书、申请书、健康检查资料、身份证、户口簿复印件、老年人照片及法定监护人等与老年人有关的资料并长期保存。机构应对入院老人的个人资料予以保密。

4.5.8 应用文字或图表向老人及相关第三方说明服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准、须知。说明应精练、清晰、准确。

4.5.9 服务项目的收费按照当地物价部门和民政部门的规定执行，收费标准应当公开和便于查阅。

4.5.10 应建立服务投诉渠道，制定投诉处理程序。

5 服务内容

5.1 生活照料服务

5.1.1 生活自理老人照料服务

5.1.1.1 保持居室清洁，室内物品摆放整齐，桌面、门窗、地面及墙壁清洁无积灰，保持室内空气新鲜无异味。提供送开水服务。

5.1.1.2 定期翻晒被褥，更换床单被套等，保持床单位的清洁。

5.1.1.3 做好防蝇、防蚊、防鼠、防蟑螂、防臭虫等工作。

5.1.1.4 每日两次查房，督促做好个人卫生，如刷牙、洗脸、泡脚、洗澡、换衣服、理发、剃须、修剪指（趾）甲等。

5.1.1.5 为有需要的老年人提供送餐服务。

5.1.1.6 鼓励老年人参加各种社交娱乐活动。

5.1.2 介助老人照料服务

5.1.2.1 协助清洁居室，室内物品摆放整齐，桌面、门窗、地面及墙壁清洁无积灰，保持室内空气新鲜无异味。每日应送开水至居室。

5.1.2.2 及时翻晒被褥、更换床单被套，保持床位的清洁。

5.1.2.3 做好防蝇、防蚊、防鼠、防蟑螂、防臭虫工作。

5.1.2.4 协助做好个人卫生，如刷牙、洗脸、泡脚、擦身洗澡、换衣服、理发、剃须、修剪指甲等。毛巾、洗脸盆应经常清洗，便器每周消毒1次。

5.1.2.5 搀扶老年人上厕所，指导行动不便的老人使用拐杖、轮椅车和其它辅助器具。

5.1.2.6 必要时提供三餐送饭到房服务。

5.1.2.7 加强巡视，发现问题及时处理。

5.1.3 介护老人照料服务

5.1.3.1 每日清洁居室，室内物品摆放整齐，桌面、门窗、地面及墙壁清洁无积灰，保持室内空气新鲜无异味。每日应送开水至居室。

5.1.3.2 根据需要随时翻晒洗涤被褥，更换床单被套等，保持床位的清洁。

5.1.3.3 做好防蝇、防蚊、防鼠、防蟑螂、防臭虫等工作。

5.1.3.4 做好老年人皮肤清洁和口腔护理等个人卫生工作，每日协助老人漱口、洗脸、洗手、洗会阴部。

5.1.3.5 定期为老年人洗澡擦身，夏季气候炎热时，每日洗澡或擦身，其它季节每周1至2次。定期修剪指甲、理发、剃须、洗头。

5.1.3.6 做好压疮预防，对长期卧床而不能自主翻身的老年人，应保持床单的干燥，每隔2小时翻身一次，检查皮肤受压情况，防止压疮的发生。对因病情不能翻身而发生压疮的情况，应有详细记录，并提供防护措施。

5.1.3.7 毛巾、洗脸盆应经常清洗，便器每周消毒1次。

5.1.3.8 饭菜、茶水供应到床边，予以喂水、喂饭、喂药。

5.1.3.9 做好老年人大小便护理。对大小便失禁和卧床不起的老年人，做到勤查看、勤换尿布、勤擦洗、勤更换衣被，保持老年人清洁、无异味。

5.1.3.10 为老年人配备临时使用的轮椅车和其它辅助器具。

5.1.3.11 提供24小时护理，确保各项治疗护理措施的落实。

5.1.3.12 对患病老年人严密观察病情变化，实行程序化个案护理，并做好记录，防止并发症发生。

5.1.4 环境卫生服务

5.1.4.1 居室房间配备物摆放整齐、规格统一，并定时开窗通风，保持空气新鲜。

5.1.4.2 室内橱柜、桌、凳、床、地面、墙壁、门窗保持清洁，床单、被褥保持洁净、干燥、平整。

5.1.4.3 公共活动场所、厨房、餐厅、洗衣房、浴室、厕所内清洁卫生，保持地面干燥、无积水，所用设施、器具洁净。

5.1.4.4 室外卫生每周常规打扫不少于1次，做好卫生保洁工作，保持环境整洁。

5.1.4.5 入住老年人生活垃圾的每日统一收集，并按要求处理。医疗垃圾应由专业机构处理。

5.1.4.6 院内禁止饲养可能危及人身安全或严重影响环境卫生的家禽、宠物，必要时应采取相应的安全或环境保护措施。

5.1.4.7 绿化服务应根据养老服务机构的特点，进行总体规划，做到合理布局，优化配置。

5.1.5 洗衣服务

5.1.5.1 洗衣服务应满足老年人清洁衣物的需求。

5.1.5.2 有开展洗衣服务的流程或程序、制度和人员职责。

5.1.5.3 有提供洗衣服务必要的设施设备（洗衣机等）和场地。

5.1.5.4 洗衣场地布局合理，洁污分开，通风良好，物流由污到洁，顺行通过，不得逆行。

5.1.5.5 衣物分类清洗，被血液、体液污染的衣物单独洗涤，先消毒，后清洗。

5.1.5.6 提供洗衣服务时，老年人的衣物应标识清楚，做到准确无误，清洁、折叠后送还给老年人。

5.1.6 委托服务

5.1.6.1 在合法范围内提供委托服务，满足老人书写文书或领取物品、交纳费用等其他需求。

5.1.6.2 服务内容包括：接受老年人委托，代读、代写书信、代买用品，帮助处理老年人的各种文件，代领、代缴各种物品和费用等。

5.2 膳食服务

5.2.1 应根据营养学、卫生学要求和老年人生活、地域特点，按照民族、宗教习惯制定菜谱，为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食。

5.2.2 有餐饮服务流程及标准、制度和人员职责。餐厅内有服务范围、内容、开饭时间、就餐须知及每周食谱，并做好食谱存档。

5.2.3 保持餐厅内环境卫生整洁，严格执行内部感染控制规范，餐具保持清洁，定期消毒实行“一洗，二刷，三冲，四消毒”。

5.2.4 分餐人员要准时、准点为就餐老年人分餐。遇到行为不方便的老年人，要将饭菜打好后主动送到老年人餐桌前，并及时为需添加饭菜老年人添加所需。

5.2.5 每月定期召开老年人生活管理会议，征求老年人对膳食的意见和建议，不断改进工作，提供优质膳食服务。

5.3 医护服务

5.3.1 协助医疗护理

5.3.1.1 提供协助医疗护理服务，协助医师、护士完成简单的医疗护理照顾服务。

5.3.1.2 做好老年人健康管理工作，包括：为老人建立健康档案，提供老年专科医疗保健，维持或改善老年人身心状态，减轻病痛，做好老年人常见病、多发病、慢性非传染性疾病的诊断、治疗、预防和院前急救工作和转院工作，做好院内感染预防。

5.3.1.3 观察老年人的日常生活情况变化，包括：观察老人生命体征、常见老年疾病症状变化、一般心理反应并记录。

5.3.1.4 护理员根据医嘱协助老年人正确服用药品。

5.3.1.5 需要就医的情况下，养老机构应及时通知托养人或其亲属陪同就医。紧急情况下应及时联系医院并协助送医，托养人或其亲属到场后即可转由第三方陪同。

5.3.2 康复指导

5.3.2.1 根据康复医生制订的康复计划，在康复师指导下开展肢体康复活动和日常生活活动训练。根据老年人身体情况开展各类体育锻炼或参与各类休闲娱乐活动；

5.3.2.2 协助生活不能自理的老年人进行肢体活动，包括：协助老年人采取适当舒适的体位、协助进行肢体被动运动。

5.3.2.3 协助搬运，包括：协助老年人转移至床头、床边，协助下床，协助坐轮椅，利用移位板，徒手搬运、器具搬运。

5.3.2.4 协助、指导老年人使用助行器具，包括：协助老人使用拐杖、步行器、支架、轮椅。

5.3.3 保健咨询

5.3.3.1 应满足入住老年人的基本医疗保健咨询需求。

5.3.3.2 咨询内容包括：老年健康生活方式指导、老年病及慢性病防治、老年期营养卫生知识等。

5.3.4 临终关怀

5.3.4.1 临终关怀服务应尽量满足临终老人的生理及心理需求，减少痛苦。

5.3.4.2 服务范围包括为临终的老年人提供相应服务，减少老年人痛苦，为家属提供精神支持。

5.4 精神慰藉服务

5.4.1.1 在专业人员指导下提供心理、精神支持服务。服务应满足老年期特殊心理需求。

5.4.1.2 服务范围包括访视、访谈、危机处理、咨询活动和社会交往。

5.4.1.3 制定有针对性的“入住适应计划”，帮助老年人顺利适应入住新生活。

5.4.1.4 每日与老年人进行交流，及时掌握每个老年人的情绪变化，保持与家属沟通。

5.5 休闲娱乐服务

5.5.1 提供休闲娱乐服务应满足老年人休闲娱乐需求。

5.5.2 服务范围包括开展各种休闲娱乐活动。如棋牌、器械、体育活动、书法、绘画、唱歌、戏曲、趣味活动，参观游览。

5.5.3 服务项目必须符合老年人的生理、心理特点。

5.5.4 提供休闲娱乐服务内容、时间、地点、人员、服务须知，并有文字或图片说明。

6 养老机构星级评定

6.1 养老服务质量评定采用星级制，养老服务质量划分为五个级别，即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级越高，表示养老机构的服务质量越高，服务设施设备越完善。

- 6.2 养老机构运营一年后可申请评定星级，经相应星级评定机构评定后，星级标识使用有效期为三年。三年期满后应进行重新评定。
- 6.3 三年内发生消防安全事故，或发生因管理不善、护理不当造成老年人伤、亡事件的机构，不得申请评定星级。
- 6.4 各星级划分的必备项目检查表见附录 A。一星级养老机构需满足第 4 章、第 5 章的要求，二星级至五星级养老机构除需满足第 4 章、第 5 章要求之外，还需要分别符合附录 A 中各星级必备项目检查表的要求，逐项打“√”确认达标后，再进入后续考核打分程序。
- 6.5 各星级评定考核指标见附录 B。评价内容分为基本要求、管理要求、服务要求、场地及硬件设备要求 4 大项内容。
- 6.6 养老服务机构在使用星级标志期间，一经发现与标准不符或给顾客带来直接、间接利益损害的行为时，可根据情节进行如下处理：书面警告、通报批评、降低星级标志直至取消星级标志。星级标志取消满二年后方可重新申请。

附 录 A
(规范性附录)
养老机构星级评定必备项目检查表

表A.1给出了二至五星级养老机构必备检查表。

表A.1 养老机构星级评定必备项目检查表

序号		检查项目	二星级			三星级			四星级			五星级		
			居养型	助养型	护理型	居养型	助养型	护理型	居养型	助养型	护理型	居养型	助养型	护理型
1	基本要求	床位数	≥100	≥100	≥30	≥100	≥100	≥30	≥100	≥100	≥30	≥100	≥100	≥30
2		绿化面积占比	≥30%	≥30%	≥30%	≥35%	≥35%	≥30%	≥40%	≥40%	≥35%	≥45%	≥45%	≥40%
3		老年人居住满意率	≥80%	≥80%	≥80%	≥85%	≥85%	≥85%	≥90%	≥90%	≥90%	≥95%	≥95%	≥95%
4		年平均床位入住率	≥70%	≥70%	≥70%	≥80%	≥80%	≥80%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%	≥85%
5	人员配比	护理员与入住老年人最小比例	1: 15	1: 10	1: 4	1: 14	1: 9	1: 3.5	1: 13	1: 8.5	1: 3	1:12	1: 8	1: 2.5
6		护理人员持证上岗人数占比	≥70%	≥70%	≥70%	≥80%	≥80%	≥80%	≥90%	≥90%	≥90%	100%	100%	100%
7		医生	≥1	≥1	≥2	≥2	≥2	≥3	≥3	≥3	≥4	≥4	≥4	≥5
8		护士	≥2	≥2	≥2	≥3	≥3	≥3	≥4	≥4	≥4	≥5	≥5	≥5
9		心理咨询师或社工	/	/	/	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥2	≥2	≥2
10		营养师	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥1	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2
11		康复师(士)	/	≥1	≥1	/	≥1	≥1	≥2	≥2	≥3	≥3	≥3	≥3
12		餐饮工作人员与服务对象人数最小比	1:50	1: 50	1: 50	1: 40	1: 40	1: 40	1: 30	1: 30	1: 30	1:25	1: 25	1: 25

序号		检查项目	二星级			三星级			四星级			五星级		
			居养型	助养型	护理型	居养型	助养型	护理型	居养型	助养型	护理型	居养型	助养型	护理型
		例												
13	场地及硬件设备要求	老年人居室日照条件良好,阳面床位占比	≥50%	≥50%	≥50%	≥60%	≥60%	≥60%	≥70%	≥70%	≥70%	≥80%	≥80%	≥80%
14		平均每床使用面积	≥6m ²	≥6m ²	≥6m ²	≥7m ²	≥7m ²	≥7m ²	≥8m ²	≥8m ²	≥8m ²	≥10m ²	≥10m ²	≥10m ²
15		餐厅面积	≥100	≥80	/	≥150	≥120	/	≥200	≥150	/	≥250	≥200	/
16		厨房面积	≥45 m ²	≥45 m ²	≥45 m ²	≥60 m ²	≥60 m ²	≥60 m ²	≥70 m ²	≥70 m ²	≥70 m ²	≥80 m ²	≥80 m ²	≥80 m ²
17		医务室	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置
18		康复室	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置
19		洗衣房	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置
20		临终关怀室	/	/	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置	设置

附 录 B
(规范性附录)
养老机构星级评定考核指标

表B.1给出了星级养老机构的考核指标。

表B.1 养老机构星级评定考核指标

项目	分级指标	检查内容	备注
基本要求 (8分)	运营 (2分)	机构资质符合相关法律法规要求，证照齐全	
		财务收支良好，无违法违规行，能实现自负盈亏	
	环境 (6分)	供老年人使用居住的建筑应符合 JGJ 122-1999 第 4 章和 GB 50763-2012 第 7 章要求	
		建筑结构良好，内、外装修采用节能环保建筑材料，有突出的特色，工艺紧致，风格鲜明，布局科学、合理，在建筑物明显部位有机构名称和徽章	
		所有公共区域设有明显标志，符合 GB/T 0001.1 和 JGJ 50 第 8 章要求，其色彩符合老年人生理特征	
		场所内环境优美，有园林化活动场所	
		周围环境空气质量标准符合 GB 3095 规定，不能有空气污染源，应保持室内外空气的新鲜和流通	
周围不应有强噪音源，按 GB3096 中 0 类标准执行			
管理要求 18分	行政管理 (5分)	内部机构设置合理，有明确的业务范围和职责，岗位责任制上墙	
		有行政管理、医疗护理、康复治疗、财务管理、档案管理、后勤保障和消防安全等规章制度及考核办法，有中长期发展规划、年度工作实施计划、年度总结等资料	
		院内各种统计资料及各项记录完整，有规范的档案资料	
		服务对象有完整的入院手续，个人档案健全，记录及时准确，签章完整	
	业务管理 (8分)	养老机构与工作人员劳动（劳务）合同签订率达 95%以上，为工作人员提供继续教育	
		服务项目、分级护理项目等按照当地物价部门的规定执行，收费标准公开，上墙公示	
		实行分类管理，分级护理，护理人员 24 小时值班制	

项目	分级指标	检查内容	备注
		尊重服务对象的独特性，实行个案护理，有程序化个案护理方案和记录	
		物资设备管理制度健全，有完善的采购、验收、入库、发放手续，账实相符，每年根据需要不断添置更新部分设备	
		严格执行捐赠规定，有完善的捐赠接收和使用制度	
		代存代管服务对象物品，手续齐全、保管完好	
		每周至少 1 次行政查房	
		有服务对象参加的民主管理委员会	
	人员要求 (5 分)	专业人员均有从业资格	
		中高级技术人员比例≥30%	
		中高级护理员比例≥80%	
		工作人员有良好的职业道德，语言规范、仪表端庄、举止文明	
		工作人员须着工作服并佩证上岗	
服务要求 (42 分)	生活照料 服务 (12 分)	提供全套生活照料服务标准和完整的护理记录	
		协助或督促护理对象做好个人卫生，包括洗澡、洗头、理发、修甲、口腔护理等	
		老年人服装干净、得体，经常换洗，皮肤、口腔、头发、手足、指（趾）甲、会阴部清洁	
		每日清扫整理房间 1 次以上，保持地面、墙壁、门窗干净整洁，床位清洁，用品齐全规范；	
		老年人居室空气清新无异味，居室内无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫	
		生活用具专人专用，严格实行消毒制度，每周对房间、盥洗设施进行消毒清理	
		老年人衣物应标识清楚，做到清洁、折叠整齐，准确无误送还老年人	
		各种记录合格率大于 90%	
		提供服务完成率 100%；护理人员技术操作合格率大于 90%；基础护理合格率大于 90%	
		常规物品消毒合格率 100%	
	卧床老人有严格防止压疮措施		
II 期压疮发生率为 0，I 期压疮发生率低于 5%			
膳食 服务	有当地卫生部门核发的卫生合格证并在有效期内		
	厨房、仓库物品堆放整齐，墙面、地面干净，无蝇、无鼠、无蟑螂；食物存放实行生熟隔离、成品与半成品隔离，防止食品交叉污染		

项目	分级指标	检查内容	备注
	(10分)	餐具保持清洁、定期消毒,符合GB 14934食(饮)具消毒卫生标准的要求	
		膳食服务人员必须持有有效健康合格证上岗,讲究个人卫生,工作服整洁、无长甲、无浓妆	
		采购食品有健全的验收、入库、发放使用的记录,每月初公布上月食堂账目	
		按老年人营养要求,合理膳食,每周有食谱,并上墙公布,每日留存样菜	
		保证服务对象能按时就餐,能根据需要制作普食、软食、流食及其他特殊饮食,能提供小炒、加餐等服务	
		为特殊对象提供送餐服务,根据对象需要提供喂水、喂饭、鼻饲服务	
		有膳食管理委员会,每月召开至少1次会议征求服务对象及家属的意见	
		食物中毒率为0;膳食服务满意率达到80%以上	
	精神慰藉和娱乐服务 (10分)	制定年度和月度活动计划,做到计划、记录、人员、场地、器材、活动内容六落实	
		每月至少2次组织开展各种休闲娱乐活动(如棋、牌、器械、体育运动活动、书法、绘画、唱歌、戏曲等)	
		每年至少组织1次春游或秋游活动	
		为有需要的对象提供心理咨询服务	
		有固定的心理咨询场所	
		心理咨询有个案指导方案	
		图书阅览室有专人管理,每日按时开放	
		娱乐室有专人管理,有计划的开放,并提供相应的服务	
	医护服务 (10分)	营造和谐上进的氛围,开展相应的活动,老年人参与率达到80%以上	
		设有医务室或与附近专业医院挂钩服务	
		有严格的消毒、隔离和无菌操作制度,感染的预防工作应符合《消毒技术规范》、《医院消毒卫生标准》的规定	
		有分级查房制度	
		有健全的护理和急救制度,做好老年人慢性病、常见病的管理和院前抢救	
		协助老年人服药应注意药品正确、剂量准确、给药时间准确、给药途径正确,不得擅自给老年人服用任何药品	
		根据老年人疾病情况,制订应急措施,按需提供陪同就医服务	
		每年为入院老年人提供一次以上健康体检	
设立健康保健宣传专栏			

项目	分级指标	检查内容	备注
场地及硬件设备要求 (32分)		有老年人康复训练的图示和说明,有专职康复人员现场提供规范的康复服务	
		提供临终关怀服务,尊重老年人的宗教信仰、民俗文化制定不同的服务方案	
		医疗事故发生率为0;院内感染发生率小于15%;处方合格率大于90%;老年人体检率100%	
	老年人居室 (7分)	应按一定比例设置高、中、低三档居室供服务对象选择	
		居室采光通风良好,环境安静,墙壁无剥落污垢、滴漏,每室配有使用方便、防滑、通气的独立卫生间	
		安装座便器、坐浴盆或浴池、换气扇等,安装无障碍扶手等	
		室内家具配套规范齐全,床、桌椅、衣柜等各种设备应无尖角凸出部分	
		生活用具配套规范合理,床上用品齐全	
		有取暖、降温设备及热水器、净水设备等	
		居室配有电话、电视机、紧急呼叫器	
	厨房食堂 (5分)	厨房干净整洁,布局基本合理,厨房与餐厅之间应隔热、隔音、隔异味	
		地面采用防滑材料铺设,有完善的排风、排烟、排污设备、各种炊具、冷冻冷藏、清洗消毒、保温设备及储存设施,并配有全套不锈钢厨房设备	
		设立单独操作间和更衣室,操作间与储藏室相隔离,有专门放置垃圾的区域	
		餐厅就餐环境整洁舒适,有室内栽培植物,餐桌座椅摆放整齐	
	娱乐教育设施 (5分)	餐厅应有公告栏、时钟、消毒柜、洗漱池、废纸桶、防蝇设备等	
		有娱乐活动室,室内设冷暖设备,配备电视、音响、健身器材、休闲棋牌等设施,有5种以上娱乐用具	
		应有图书阅览室,环境安静、幽雅,报刊种类不少于10种,图书册数不小于500册	
		应有老年教育的场所及设施	
	医疗康复设施 (5分)	有电脑室供老年人进行网络信息交流	
		有多功能厅和会议设备、设施	
设立独立医务场所,应有医护办公室、治疗室、留察病房、保管室或相应机构			
应配备吸氧装置、灭菌设备、急救箱、输液设备、吸痰等设备			
	应有救护车用于危重病人的转诊		
	有多功能康复室、室内外健身场所		
	有配套的医疗康复设备,室内外康复器材不少于30件		

项目	分级指标	检查内容	备注
	公共区域 (10分)	主要路面采用硬化路面或防滑地砖	
		有健全完善的电力供应和卫生的饮水供应系统	
		洗衣房布局合理，污净分开，配有洗衣机、消毒设备、甩干机、烘干机、熨烫设备	
		设置公共接待区并配备桌椅	
		走廊、过道应设无障碍扶手	
		卫生间厕位充足，设置无障碍厕位	
		配备消防器材、应急照明灯、地位照明灯，配备消防自动报警系统	
		走廊、房间醒目处有区域消防疏散示意图，安全疏散通道和出口均设消防安全指示标志并保持通畅	
		楼房配置无障碍电梯，符合 JGJ 50 第七章要求	
		特种设备有检验合格证并按时年检	
		配置与接待能力相适应的停车场，停车场设立残疾人专用车位，配有无障碍通道	
	配有水疗、SPA 设施和游泳池		
注1：本表格为5星级考核表，满分100；如果没有达到项目要求，酌情扣分；达标要求：80-85分二星级、85-90三星级、90-95四星级、95-100五星级；			
注2：必备条件与星级评定表可以综合考评，对硬件等级稍差，服务很好的养老机构，可酌情考虑提升一个星级档次。对硬件较好，服务与管理等级不高的养老机构，可酌情降低一个档次。			