ICS 03.080.99

A16

|  |
| --- |
|  |

DB331083

玉环市地方标准规范

DB 331083/T 11—2020

|  |
| --- |
|  |

养老服务规范与机构等级评定

Sevice specifications and grade evaluation standard of senior care organization

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

2020 - 12 - 21发布

2021 - 1 - 20实施

玉环市市场监督管理局   发布

目  次

[1范围 1](#_Toc46422194)

[2规范性引用文件 1](#_Toc46422195)

[3术语和定义 1](#_Toc46422196)

[4养老服务规范 2](#_Toc46422226)

[4.1　环境 2](#_Toc46422227)

[4.2设施设备 4](#_Toc46422289)

[4.3运营管理 6](#_Toc46422346)

[4.4服务及管理 7](#_Toc46422357)

[5 养老服务机构等级评定 9](#_Toc46422378)

[5.1 等级划分 9](#_Toc46422379)

[5.2 等级标志 10](#_Toc46422380)

[5.3申请等级评定满足的基本要求与条件 10](#_Toc46422381)

[5.4评定方法与星级认定 11](#_Toc46422393)

**附录A 玉环市养老服务机构星级评定内容及分值………………………………………………………12**

前  言

本文件为首次发布。

本文件按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本文件由玉环市民政局提出并归口。

本文件起草单位：浙江省时代养老服务评估与研究中心、玉环市养老服务和儿童福利指导中心（社会福利中心）、玉环社会福利中心长者公寓、浙大城市学院、浙江省标准化协会。

本文件主要起草人：陈雪萍、梁斌、詹永霞、张欢、林丽娜、王撬撬、梁赉、唐浥云、陈姬、姚露、徐超楠、章佳楠、叶蓉、韦智涛

养老服务规范与机构等级评定

1范围

本文件规定了养老服务规范与机构等级评定标准。

本文件适用于玉环市养老服务机构，包括居家养老服务机构。

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 33168—2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求

GB/T 33169—2016 社区老年人日间照料中心设施设备配置

GB/T 35796－2017 养老机构服务质量基本规范

GB/T 37276－2018 养老机构等级划分与评定

GB 38600-2019 [养老机构服务安全基本规范](http://www.mca.gov.cn/article/xw/mzyw/202001/20200100022939.shtml" \t "https://mp.weixin.qq.com/_blank)

GB 50340-2016 老年人居住建筑设计规范

GB 50867－2013 养老设施建筑设计规范

MZ/T 039—2013 老年人能力评估

DB 33/T 926—2014 养老机构服务与管理规范

DB 33/T 2267—2020 养老机构护理分级与服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 养老服务机构

为老年人提供服务的机构。

3.2 养老机构

依法办理登记，为老年人提供全日集中住宿和照料护理服务，床位数在10张以上的机构。

3.3 居家养老服务机构

为居家老年人提供日托和（或)照料服务的机构，包括居家养老服务中心。

3.4 养老护理

为老年人提供以生活照料为主的护理服务。

3.5 医疗护理

为老年人指供以治疗为主的护理服务。

3.6 分级护理

为老年人提供生活照料服务，根据老年人自理能力、精神状态、感知觉、社会参与和疾病等情况而确定照护级别，按照护理级别提供护理服务。

3.7 安宁服务

为临终老年人及相关第三方提供特别服务支持及心理慰藉的活动，以及应相关第三方要求，协助办理相关后事的活动。

3.8 相关第三方

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，如配偶、子女、亲属、村（居）委会、老年人原工作单位等。

3.9 老年人能力评估

通过对老年人自理能力、精神状态、感知觉、社会参与及疾病等影响其日常生活的项目进行测评，判断其日常生活活动的能力状况、认知功能、意外风险等，为分级护理、健康管理提供依据。

3.10 日常生活活动

人们为了满足日常生活需要而进行的最基本的、具有共性的日常活动，包括进食、洗澡、修饰、穿衣、如厕、行走等。

3.11 自理能力

老年人照料自己日常生活的行为能力，即具有日常生活活动能力。

3.12 精神状态

老年人在认知功能、行为、情绪等方面的表现。

3.13 感知觉与沟通能力

老年人在意识水平、视力、听力、沟通交流等方面的表现。

3.14 社会参与能力

老年人与周围人群和环境联系与交流的能力，包括生活能力、工作能力、时间/空间定向、人物定向、社会交往能力。

4养老服务规范

4.1环境

4.1.1 交通便捷、安全，符合以下要求：

——机动车（含救护车）能直接停靠在机构的主要出入口和建筑主要出入口处；

——机构主要出入口300m内至少有1个公共交通站点；

——机构主要出入口不直接接轨城市主干道、快速路等交通要道；

——货物、垃圾运输有单独的通道和出入口；

——内部道路通畅，人车分流。

4.1.2 周边服务设施齐全、便捷，符合以下要求：

——周边1公里或15分钟步行圈内有能满足老年人日常保健、常见病多发病治疗、护理的医疗机构或者养老服务机构内设置医疗机构，包括内设医务室、护理站等；

——周边5公里或者15分钟车程内有满足急危重症患者就医的医疗机构或者急救机构；

——周边1公里或15分钟步行圈内有方便老年人日常生活的商业服务设施，如商场、超市/便利店、银行网点、通讯网点等，或者养老服务机构内部配置相应的服务网点；

——周边1公里或15分钟步行圈内有老年人休闲、锻炼的公共绿地、公园或者文化活动场地，如老年活动中心、老年大学等，或者养老服务机构内部配置相应的场地和设施。

4.1.3 周边环境安全，符合以下要求：

——周边无污染源、噪声源及易燃、易爆、危险品生产、储运的区域；

——机构及周边无地质隐患，机构内场地干燥、排水通畅、日照充足、通风良好。

4.1.4 机构建筑执行GB 50340标准，保证一定的活动空间和绿化空间，建筑面积≥35m2/床；卧室使用面积≥6m2/床，单人间≥10m2，双人间≥16 m2。

4.1.5 无障碍通道通畅、安全，符合要求：

——人行道、车行道、台阶、坡道表面平整、防滑、不积水；

——室外人行道、机构出入口、车行道、其他活动场所等无障碍衔接；

——机动车停车场距离机构主要出入口最近的位置上设置供轮椅使用者专用的无障碍停车位，且与

人行通道衔接；

——平坡出入口或者坡度大于2.5%时，应设置台阶和轮椅坡道；

——室外轮椅坡道净宽不小于1.20m，坡道的起止点有直径不小于1.50m的轮椅回转及错行空间；

——公用走廊净宽≥1.80m，不得小于1.20m，当走廊净宽小于1.80m时，应设置≥1.80m的轮椅回转空间，回转空间间距不大于20m；

——主要出入口的门为平开门或感应移动门，不宜设置旋转门，门的开启净宽≥1.10m，若有二个及以上门扇，至少有一个门扇的开启净宽≥0.80m；

——主要出入口内外留有进深1.5m以上的区域，便于人员等候和轮椅转换；

——主要出入口设有雨篷，且可覆盖人员等候区域；

——老年人经过的走廊、过厅、房间、卫生间、浴室、阳台、活动场所无门槛及高差，若有门槛和高差，门槛高度和地面高差不超过15mm且以斜面过渡，地面平整、防滑、无缺损；

——房间、卫生间、公共浴室、活动室等空间的门开启净宽≥0.80m，开门不影响通道通行，地面平整、防滑，无积水，无缺损；

——非单层建筑设置电梯，至少有一部电梯能满足担架进出及运送需求，没有电梯者有轮椅坡道或者楼道升降设施（如爬楼机）等满足各楼层的垂直交通，电梯门洞净宽度≥0.90m，轿厢门开启净宽≥0.80m ,轿厢深度≥1.40m、宽度≥1.10m。

4.1.6 温度、湿度适宜，光照充足，绿化、通风、照明良好，空气清新，符合以下要求：

——室内有温度、湿度控制设施（如空调、电风扇、除湿器等），洗浴间有温度调节设备（如暖风机、浴霸等），夏季室内温度26～28℃，冬季室内温度不低于20℃、洗浴间温度不低于25℃、走廊和楼道温度不低于18℃；

——老年人居室、园区室外活动场所有较好的日照条件，老年人居室尽量朝南面；

——室内、公共走廊设置带开启的外窗；

——卫生间、洗浴间、厨房设置排气通风道，安装机械排风装置且具备防回流功能；

——居室、门厅、室内公共活动空间、就餐空间具备自然通风条件，在条件受限时宜设置新风系统或空气净化设施；

——居室、就餐空间、公共活动空间、走廊具有良好的自然采光条件，东西向的居室及其他空间设有遮阳设施；

——人工照明明亮、温馨、无眩光、照度均匀无明显阴影，床头、书桌、盥洗室等阅读、梳洗修饰等处有加强的局部照明，较大空间的照明可以分区控制；

——老年人居室至卫生间的路径上宜设有夜灯或感应灯；

——老年人居室环境安静，有良好的隔音条件，公共活动及餐厅等空间声音环境良好，无明显的回声和噪声；

——有较好的绿化环境且植被维护良好，四季见绿，绿化植物不产生飞絮，人行道边上的植物不带刺且枝条不影响老年人行走，室内绿植确保无毒且避免滋生蚊蝇。

4.1.7 在合适位置设置各类标识，标识清晰、规范且维护良好，易于看到，符合以下要求：

——结合机构特色，按照《养老服务常用图形符号及标志》（MZ/T 131-2019）规定的标准，选择合适图形符号、颜色、大小进行标识；

——各类标识选择环保、防水、防潮、防腐、防火、耐磨、抗风压的材质，安装在无视线遮挡的非活动物体上，安装不少于两个与墙壁或支撑结构相连的连接件；

——有且不限于以下标识：机构名称标识、通行导向标识（人行/车行导向标识、楼梯/电梯导向标识、楼层标识、无障碍停车位及轮椅通道标识等）、应急导向标识（安全出口标识、疏散路线标识、消防和应急设备标识、楼层平面疏散指示图等）、服务导向标识（公共活动空间、就餐空间、公共卫生间标识、居室门牌号、服务区域如评估室、康复室、护理站标识等）、安全警示标识（透明玻璃门和凸出处贴防撞标识、临空和水池边贴有防跌落标识、门槛及地面高差突变处和楼梯、台阶处贴防跌倒标识、卫浴设施有防滑倒标识、禁烟标识等）。

4.2设施设备

4.2.1 扶手、楼梯、台阶、护栏等设置合理，符合以下要求：

——开敞式阳台栏杆高度不低于1.10m，且距离地面0.30m高度范围内不宜留空，观赏水体深度大于0.5m时，设置安全防护栏杆；

——轮椅坡道及平台、轮椅坡道到建筑物主要出入口、公用走廊、出入口台阶两侧、楼梯二侧设置

连续性扶手，扶手的材质选用防滑、热惰性指标好的材料；

——扶手高度宜为0.85～0.90m，设置双层扶手时，下层扶手高度为0.65～0.70m,扶手直径为

40mm, 扶手到墙面净距为40mm，楼梯及坡道扶手末端水平延伸不小于0.30m；

——主楼梯净宽度≥1.50m，其他楼梯宽度净宽≥1.20m，踏面宽度0.32～0.33m，踏步前缘向前凸出≤10mm，踏面前缘防滑条凸出高度≤3mm,楼梯与地面对接应用不同颜色区分，踏步采用防滑材料，同一梯段的踏步高度、宽度一致；

——不采用扇形、螺旋形、弧形等异型楼梯；

——台阶净宽度≥1.50m，当台阶宽度大于3.0m时，中间加扶手；

——电梯轿厢内壁设有扶手和监控、对讲设施。

4.2.2 各种设施无尖角、锐边、毛刺，地面防滑，墙上饰物、灯具、扶手等安置稳固无安全隐患，电源、电器等有防护设施，呼叫装置高度居室内1.20～1.30m、电梯内0.90～1.10m、卫生间0.40～0.50m，照明开关高度距地面0.80～1.20m。

4.2.3 根据老年人身心状况设计居住空间，每个照料单元床位数≤60床，失智症照料单元床位数≤20床。

4.2.4 居室空间建设能满足老年人生活需求，符合以下要求：

——根据空间大小及老年人不同功能状况设置床位数，多人间床位数≤6床。

——居室内至少有床、床头柜或床旁桌子、椅子或凳子、衣柜或储物柜等，设有方便老年人使用的电源插座，有网络设施；

——老年人居室设有紧急呼叫装置，失能老年人设置床档和便于照护的升降设施；

——居室能保护老年人的私密性，有窗帘，多人居室有床帘或利用家具或利用墙体等进行空间分隔；

——居室能满足轮椅、助步器通行、回转与停放的空间，有座便椅，床边留有护理、急救操作空间；

——居室高度不小于2.60m；

——开敞式阳台有雨水遮挡及排水设施。

4.2.5 卫生间满足基本的安全和使用需求，符合以下要求：

——≥80%的老年人居室配有卫生间，至少配座便器、盥洗池，空间能满足轮椅使用、能满足照护者助厕、助洁操作；

——座便器高度不低于0.40m，盥洗池适合坐姿使用，方便轮椅进出。

——地面防滑，合适位置设有扶手和紧急呼叫装置；

——卫生洁具宜采用浅色，有良好的通风设施，有私密性保护设施；

——活动场所、餐厅、门厅附近设立公共卫生间，分设男女卫生间，标识清晰；

——公共卫生间设有坐便器和蹲便器，配置无障碍厕位。

4.2.6 养老机构及能够为老年人提供洗浴服务的居家养老服务机构设置洗浴空间，满足老年人安全洗浴需求，符合以下要求：

——设有扶手、防滑设施，安装有紧急呼叫装置；

——有淋浴设施，有安全的热水供应系统，有易于辨识的冷、热水标识，有条件者装恒温水笼头；

——洗浴空间满足轮椅、洗浴床进出，有方便助浴的空间，有更衣、吹发、盥洗设施，浴室内或附近有座便器，能满足在洗浴过程中老年人的如厕需求；

——有私密性保护设施。

4.2.7 公共就餐空间根据老年人功能状况及机构条件设置，餐桌椅配置及餐位数合适，满足老年人就餐需求，符合以下要求：

——就餐空间整洁，通风良好，光线明亮，无回声，无异味；

——就餐空间便于老年人到达，附近设有洗手台，便于老年人就近洗手、漱口；

——设有方便轮椅使用的餐桌，有备餐台，有方便照护者备餐、分餐的空间，通道能满足餐车、轮椅通行；

——餐桌椅稳固、无尖角、有椅背，易于清洁；

——膳食外包服务的机构，配备必要的食物加热设施和半流质、流质食物制作的用具。

4.2.8 厨房符合食品卫生防疫要求，同时符合以下要求：

——环境明亮、整洁、通风、防潮，配有排风设施；

——厨房远离老年人居室及活动空间或有适当隔离措施，在噪音、气味、视线和温度方面不干扰老年人；

——有独立的出入口，能满足进货、厨余垃圾和员工进出需要；

——配备消防、消毒、冷藏、冷冻、空调等设施，配备食品加工、贮存、陈列等设施设备；

——膳食外包服务者设有相应的配餐间和必要的配餐设施。

4.2.9 有开水间且有较好的防护设施。

4.2.10 设置洗涤空间，有公共洗衣间和污洗空间，符合以下要求：

——有洗衣机、水池等基本设施，空间整洁；

——洗涤空间地面排水良好，有良好的通风条件，有消毒设施；

——有晾晒设施或者配有烘干设施；

——洁污分区，脏衣物、污物收集靠近污物运输通道，干净衣物分区存放；

——有合理的洗涤剂、消毒剂、抹布、拖把等储存空间，有分类清洗设施。

4.2.11 有较好的接待空间（包括门厅），符合以下要求：

——宜在机构入口处附近设置服务台或值班台，提供接待管理和值班咨询服务；

——设有座椅或沙发，能满足来访人员等候休息、交流；

——装饰温馨，光线明亮，有合适的宣传、告示等设施。

4.2.12 活动场所能满足老年人休闲、娱乐及精神文化需要，有供老年人开展兴趣活动的空间，要求：

——根据老年人状况，结合当地文化习俗、机构特色建设等，按需求设置阅览室、棋牌室、书画室、音乐舞蹈室、健身房、网吧（电子阅览室）、影视室、兴趣活动室、手工制作室、茶艺室、展厅、教室等空间，同时配有相应的适合老年人活动的设施、设备；

——活动场所与老年人居住区间通道通畅，有连廊，易于到达。

4.2.13 设置老年人日常康复活动空间，至少配备轮椅、拐杖、助行器等助行设备，结合条件开展康复特色建设，如认知康复、文体康复、音乐康复、作业康复、工疗、农疗、中医理疗等。

4.2.14 设有储物间（库房），有储物架、储物柜，合理储存物品，环境整洁。

4.2.15 垃圾分类处理，有集中暂存空间，其位置靠近专用的污物运输通道。

4.2.16 设置紧急送医通道，紧急送医通道、遗体运出通道不穿越老年人活动区域，安宁疗护室或安宁疗护区相对独立。

4.2.17 设有评估室，配有如厕、进食、梳洗、行走等生活能力评估的基本设施设备。

4.2.18 设有心理疏导室/咨询室，面积≥10m2，安静、私密性好，设有舒适的家具，空间设置轻松、明快。

4.2.19 有条件的机构可以配备理发室、美容室等，满足老年人不同需求。

4.2.20 办公空间能满足员工工作需求，有护理员值班室、行政办公室、财务室、院长室、会议室等基本空间。

4.2.21 消防设施符合消防要求，配置灭火器、火灾报警器、应急照明等基本设施，设置微型消防站，养老机构设置消防控制室（中控室）。

**4.3运营管理**

4.3.1 有合理的管理组织及部门设置，设有院长/主任及业务主管等，有专人负责老年人照护及安全管理。

4.3.2 有完善的规章制度、岗位职责和工作规划，有且不限于以下要求：

——有行政审批流程；

——有年度、月度工作计划及总结；

——有行政档案管理、印章管理、财务管理、合同管理、员工管理、薪酬管理、福利保障、服务管理、安全教育、纠纷调解及例会等制度并落实。

4.3.3 与所有员工签订劳动、劳务合同，用工合法合规，证照齐全，登记完整。

4.3.4 合理配置人力资源和工作岗位，有员工职业发展规划和晋升通道，有入岗培训、继续教育、进修交流及奖惩制度，有一支稳定的服务队伍，护理员、评估员、社会工作者、营养师、厨师等持证上岗，员工每年体检1次。

4.3.5 有宣传窗口，通过微信公众号、网站、板报、电子屏等媒介，公开人员资质、相关证照、服务项目、收费价格、岗位职责等信息。

4.3.6 有健全的财务管理制度，有支付审批流程，有规范的会计、出纳及采购人员的分工管理，有规范的入住押金、捐赠及各类项目管理，开源节支，有可持续发展机制。

4.3.7 院长、副院长具有大专以上文化程度，至少有一名护士或大专以上养老服务相关专业毕业的业务管理者，至少有一位注册护士，每60位老年人至少配备1名专职的社会工作者。

4.3.8 以老年人服务为中心，不断提升专业服务水平，管理者每年至少1次接受培训，所有员工每年至少2次常规培训，护理员每月至少培训1次。

**4.4服务规范**

4.4.1 为老年人提供生活照料、环境清洁、洗涤、膳食、文化娱乐、康复、保健、心理支持、健康教育、通讯（网络）、代办、医疗、安宁疗护等服务。

4.4.2 有完善的照护管理体系，有且不限于以下要求：

——有照护队伍层级：业务院长/主任、护士长/护理组长、护理员；

——有完善的服务规范、质量标准、操作流程、应急预案；

——有“评估－计划－实施－评价”与护理查房的照护实践与管理模式；

——有定期服务质量检查和绩效考核机制；

——有交接班、值班、探视、投诉处理等制度；

4.4.3 有完整的老年人健康档案，至少有入住/入托申请、身份证复印件（包括紧急联系人、担保人身份证复印件）、户籍卡复印件、体检报告、评估报告、护理计划、照护记录及相关协议等资料。

4.4.4 有完善的照护质量管理体系，按MZ/T 039要求做好老年人入住、入托评估，按DB 33/T 2267要求做好老年人分级护理，不断提升服务品质，有且不限于以下要求：

——业务院长/主任或护士长/护理组长、评估员、社会工作者、护理员参与老年人评估，老年人评估至少每年一次，老年人身心状况有变化时随时进行再评估；

——对老年人自理能力、健康状况、认知功能、心理状况、社会参与、风险等作出评估结论，并与老年人及家属共同讨论护理计划，形成护理员执行单，促进照护措施落实；

——有分级护理标准和服务规范，有分级护理标识，护理人员及老年人、家属知晓护理级别；

——建立护理查房制度，开展针对老年人身心状况的照护、康复计划与措施等讨论；

——定期检查和召开例会，设立意见箱或其他沟通渠道，受理老年人、家属、工作人员及其他人员的投诉和建议、意见，不断反馈促进。

4.4.5 建立科学的服务质量评价标准，定期考核，有且不限于下列要求：

——室内环境整洁、无异味，地面干燥无积水、无积存垃圾、无污垢，墙面、窗户、天花板、灯具、标识牌无破损、无污垢、无蛛网，门帘、窗帘无积灰、无污渍，便器无污垢并定期消毒；

——老年人口腔、头发、皮肤、会阴、手、足清洁，无异味，不留长指甲；

——老年人衣裤、鞋袜整洁，床单元整洁，卧床老年人床单、衣被平整；

——卧床失能老年人建立翻身卡，定时翻身并记录，无压疮发生；

——照护方法正确，掌握各类应急救护方法；

——遵医嘱用药，药物管理实行“三查八对”，无错服、漏服、误服；

——每年至少组织1次老年人体检；

——每月至少1次健康教育活动；

——设施、设备、辅具功能完好，无破损，专人管理，定期检查、维护，记录完整；

——呼叫功能完好，应答及时；

——各类活动丰富，有针对性的康复举措，较好维护老年人健康状态；

——老年人总体精神状态、氛围好，无不良的人际冲突事件发生；

——管道照护规范，管道妥善固定无滑脱，保持清洁、防感染、防逆流；

——服务规范、应急预案、质量标准、合同/协议等文本规范，叙述正确、科学；

——服务人员穿着修饰得体、行为端庄、态度温和、语言文明；

——志愿服务与老年人需要相匹配，效果好；

——有较高的服务满意度。

4.4.6 膳食服务满足老年人需要，有且不限于以下要求：

——有膳食健康教育计划，有预防噎食、噎食急救、平衡膳食与营养等健康教育展示，在老年人订餐、就餐服务过程中有健康膳食指导；

——每周食谱上墙，食物多样化，符合老年人均衡营养需求；

——食物烹饪科学，少油炸、煎、炒，少盐、糖、酱油、调味品，食物新鲜、卫生，色香味好，有老年人用餐反馈和不断改进的通道和机制，至少每月1次反馈处理并记录；

——老年人就餐期间有专业人员巡视；

——根据老年人健康状况制作特定的饮食如软食、半流质、流质饮食，能根据疾病状况制作治疗饮食如糖尿病膳食、痛风膳食、低盐膳食、低蛋白膳食等；

——管理送餐服务，家属送餐进行登记，至少每周检查居室内冰箱及食物，保持清洁，无过期食物；

——食堂食品留样备查，留样不少于125g，标记好名称、时间、餐别、采样人，保存于0～4℃的冰箱中，储存时间不少于48小时。

4.4.7 建立较好的风险管理体系，有且不限于以下要求：

——建立安全责任制度、安全教育制度、安全宣传和培训制度、安全操作规程、安全检查制度、不良事件上报制度、安全考核与奖惩制度，建立门卫管理、外出请假、交接班、送餐管理等制度；

——按消防要求管理消防设施、设备，定期消防演练，特种设备按要求管理；

——按GB38600要求建立噎食、食品药物误食、压疮、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外的预防和应急处理预案，结合机构自身情况建立动物咬伤、意外死亡、骨折、心脑血管意外、自杀、情绪应激、人际冲突等预防和应急处理预案；

——建立老年人照护、健康信息等隐私保护制度；

——签订入住/入托的合同/协议及风险告知、应急处置等协议；

——老年人就餐、康复、活动期间，有专业人员现场管理；

——机构主要出入口、就餐空间、活动场所安装视频监控系统；

——建立约束用具使用规范，签订使用协议；

——有照护人员自我防护规范和措施，对殴打、辱骂、变相体罚老年人的欺老、虐老行为有预防、监督措施；

——机构有外包服务如膳食、洗涤、医疗、各类活动等，需与有资质的服务单位签订服务协议；

——不在机构内开展有关保健品推销的相关活动，禁止向老年人推销保健品及非法集资；

——购买相关的第三方意外责任保险；

——签订各层级安全责任书。

4.4.8 重视心理护理，有专人负责心理健康工作，较好开展针对老年人和员工的心理咨询/情绪疏导工作，有特殊心理问题、心理危机应对预案。

4.4.9 有专人管理并有计划开展志愿服务，有较好的志愿服务过程管理（志愿服务申请、志愿者培训、志愿服务总结），有较好的志愿服务成效。

4.4.10 预防院内感染及传染病流行，有且不限于下列要求：

——专人管理，制订院内感染控制与上报制度、消毒隔离制度、传染病流行的应急预案，制订常见传染病预防与处理措施；

——在传染病流行期间，按当地疾病控制与防疫部门要求，对老年人及员工、进出服务机构人员进行管控；

——执行物品分类清洁、消毒及手卫生制度；

——厕所、公共场所拖把与老年人居室拖把标识清晰，不互用；

——洗脸、洗脚、洗会阴的毛巾及水盆不互用，老年人之间不互用；

——公用指（趾）甲刀、剪、剃须刀一人一用一消毒；

——接触老年人皮肤、粘膜的治疗、康复、护理设施一人一用一消毒；

——伤口护理、引流袋更换执行无菌操作原则，特殊伤口护理由医护人员处理；

——正确使用消毒剂，监测消毒效果。

4.4.11 有较好的康复理念，有提高老年人自理生活能力的措施，有且不限于以下要求：

——有健身、康复活动计划，有老年人个性化康复护理方案；

——有辅助和提高老年人移动、进食、如厕、梳洗、沐浴等能力的方法与措施，有较好的辅具、环境、设施、设备支持，如床旁升降小桌、助坐设施、加粗柄餐具、围布、轮椅、手杖、助步器、移位机、座便椅、加粗加长梳子等；

——有专人指导，能针对老年人健康问题开展康复锻炼和休闲、娱乐活动，有“评估、计划、实施、评价”的管理体系。

4.4.12 根据机构条件设立失智症专区护理，有且不限于以下要求：

——对入住老年人进行认智筛查，异常者就医，认知障碍诊断由医生作出；

——有明显精神行为症状、有身体攻击行为者不宜入住机构；

——失智症专区实行相对封闭式管理,防走失；

——窗门有限开装置，有电器、开水炉、绳索、棍棒、剪刀、水果刀等安全管理措施；

——避免强行约束性管理，治疗护理需要约束时，与监护人签订约束协议，约束措施人性化；

——根据不同失智程度开展针对性的认知康复活动。

4.4.13 根据机构条件，开展安宁疗护服务，有且不限于以下要求：

——设安宁疗护室，靠近医务室且相对独立设置，临近专门的输出通道；

——在适当时间与老年人及家人商议临终阶段的照护，签订安宁疗护协议；

——以维护老年人尊严、增进舒适和心理安宁为目标，为临终老年人提供各项服务；

——对家属开展哀伤辅导；

——开展生命教育，营造健康的安宁疗护文化。

4.4.14 开展机构内外的公益活动，弘扬尊老、敬老、爱老的社会风气；宣传公益、慈善事件，有接受社会捐赠的机制；按捐赠人意愿使用捐赠的物品或钱款，规范管理，有捐赠登记明细表、分配使用登记表，记录档案完整。

4.4.15 定期调查老年人及监护人对照护、膳食、休闲娱乐与兴趣活动、健身活动、康复活动、设施设备、心理、医疗、健康教育等的服务满意度。

4.4.16 结合机构条件开展特色服务，如智能化信息管理、老年人健康管理、中医照护特色及脑卒中、失智症、帕金森病等慢性病照护特色等。

5 养老服务机构等级评定

5.1 等级划分

养老服务机构等级划分为五个等级，服务能力越强，等级越高。等级依次为一级、二级、三级、四级、五级。

5.2 等级标志

5.2.1 等级标志由五角星图案构成，一颗星表示一级，二颗星表示二级，三颗星表示三级，四颗星表示四级，五颗星表示五级。

5.2.2 等级标识统一管理，由业务主管部门统一颁发星级证书和牌匾。

5.2.3 等级标识的有效期三年（自颁发证书之日起计算），到期应向玉环市业务主管部门申请复评。

5.3申请等级评定满足的基本要求与条件

5.3.1 必须具备有效执业证明：

——取得养老机构登记证书或原有《养老机构设立许可证》在有效期限内，经过民政部门备案；

——具有消防安全合格证明；

——具有房产证明或租赁使用证明；

——内设餐饮服务机构具有食品经营许可证；

——内设医疗机构具有医疗机构执业许可证或者医疗机构执业备案证明；

——使用特种设备，具有特种设备使用许可证；

——具有其他相应的资质。

5.3.2 具备基本的人员资质：

——院长/主任具有大专及以上文化程度；

——养老护理员经岗前培训合格后上岗，职业技能证书持证率达100%；

——护士、医师具有执业证书，厨师、社会工作者、特种设备管理者、消防管理人员具备相应的上岗资质；

——生活照料、膳食、医疗护理服务人员持有健康证明。

5.3.3 运营基本条件：

——正常运行一年以上（以设立登记发证之日起计算）；

——一年内无责任事故和违规事件；

——老年人入住/入托率达30%以上；

——床位数10张以上或者居家老年人服务率达3%以上（指居家养老服务机构的服务人数占服务区域老年人总数的比例）。

5.3.4 空间、设施基本要求：

——老年人居室使用面积≥6m2/床，单人间≥10m2，双人间≥16 m2；

——居室、卫生间、洗浴空间设置呼叫装置；

——主要出入口、走廊、门厅、居室无障碍，能满足轮椅、担架通行，卫生间、洗浴空间无障碍，能满足轮椅通行；

——卫生间设置座便器、盥洗盆，配有安全防护措施、无障碍设施，通风良好；

——地面干燥、防滑，设施稳固，安装扶手。

5.3.5 服务基本要求：

——具有组织管理、人力资源管理、服务规范、质量标准、质量管理、绩效考核及各类制度建设等基本管理体系；

——签订老年人入住/入托服务协议，建立老年人档案；

——有评估、计划、实施、评价的照护管理体系；

——入住/入托老年人没有发生2度以上压疮。

5.4 评定程序

5.4.1 养老服务机构向玉环市业务主管部门提出申请，提交自评报告及相关材料。

5.4.2 由玉环市业务主管部门组织评估人员或者委托第三方评估组织进行实地评估，并出具评估报告。

5.4.3 由玉环市业务主管部门发布等级评定结果，颁发星级评定证书和牌匾。

5.4.4 等级评定每三年进行一次。

5.5 评定方法与星级认定

5.5.1 根据本文件及玉环市养老服务发展现状，按附录A规定的分值制订评分细则并向社会公示，评估细则根据需要调整。

5.5.2 至少有一名高级职称的养老服务、护理、医学方面专家领衔评估，所有评定人员熟悉养老服务工作，接受相关培训。

5.5.3 评估人员具有维护评定工作客观、公正、公平的职业道德与操守，参与等级评定之前应向有关方面申明利益相关性，签订相关承诺书。

5.5.4 满足5.3的基本要求与条件，总分320分，星级判断标准：一星级：150分≤总分＜180分；二星级：180分≤总分＜210分；三星级：210分≤总分＜240分；四星级：240分≤总分＜270分；五星级：总分≥270分。

**附录A 玉环市养老服务机构星级评定内容及分值**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **第一部分 环境、设施设备、运营（100分）** | | |
| 序号 | 内容 | 分值 |
| 1 | 相关证照 | 15 |
| 2 | 环境（绿化、噪音、空气、日照、空间面积） | 25 |
| 3 | 设施设备（基本设施、无障碍设施、安全设施、标识） | 30 |
| 4 | 基本运营（人员配备、规模、入住率/入托率或服务率、营收、安全管理、基本服务等） | 30 |
| **第二部分 服务（200分）** | | |
| 1 | 养老服务质量管理（专业性、专职服务管理、质量标准、定期检查、质量提升机制、不良事件上报等） | 20 |
| 2 | 老年人评估（评估工具、入住/入托评估或者居家服务评估 、评估人员、评估实施、风险告知、照护计划、照护记录等） | 20 |
| 3 | 分级护理（分级标准、分级科学性、分级服务规范、分级标识、分级护理执行、档案记录等） | 20 |
| 4 | 服务效果（老年人照护质量、环境、心理护理、膳食与营养、志愿服务、管道照护等） | 40 |
| 5 | 老年教育、健身、康复、休闲娱乐活动（管理制度、计划、内容、执行、档案、成效等） | 20 |
| 6 | 服务队伍素质（教育、职业规划、队伍稳定性与构成、学习交流） | 10 |
| 7 | 安全服务（制度、不良事件、应急预案、居室及卫浴空间安全问题、特殊老年人管理、设施安全、保护具安全、自我防护等） | 30 |
| 8 | 知识掌握（护理人员、管理者、膳食服务者等知识测试） | 10 |
| 9 | 院内感染控制（管理制度、清洁消毒规范与实施、常见传染病预防与应急预案、院内感染事件及档案管理等） | 10 |
| 10 | 满意度（老年人及监护人对照护、膳食、休闲娱乐与兴趣活动、健身活动、康复活动、设施设备、心理、医疗、健康教育等服务的满意度） | 20 |
| **加分项（20分）** | | |
|  | 从“服务创新、特色建设、健康促进、示范引领”等方面综合考虑。总分不超过20分。 | 20 |