

ICS

备案号:

DB62

甘肃省地方标准

DB62/T-2019

农村互助老人幸福院 星级划分与评定标准

2019- 发布

2019- - 实施

甘肃省市场监督管理局 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	3
5 星级划分	3
6 星级评定与标志	10
附录 1 《甘肃省农村互助老人幸福院星级评定内容与分值》	13
附录 2 《甘肃省农村互助老人幸福院星级评定申报表》	19
附录 3 《甘肃省农村互助老人幸福院等级评定申报材料》	20

前 言

通过建立甘肃省农村互助老人幸福院星级划分与评定标准,可加快推进农村养老服务工作,积极创建农村互助老人幸福院示范点,不断提升农村为老服务质量,满足老年人多层次、多样化的养老服务需求。

本规范按照 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、甘肃乐之家养老养生咨询服务有限责任公司。

本标准主要起草人:田春、李惠菊、王进才、丁军洲、管学峰、张毅祥、王永祥、冯慧、高春鹤、贾永海

甘肃省农村互助老人幸福院星级划分与评定

1 范围

本标准规定了农村互助老人幸福院（以下简称“幸福院”）星级划分的术语和定义、基本要求、星级划分标准。

本标准适用于甘肃省农村互助老人幸福院。

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 3095-1996 环境空气质量标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 15565.2 图形符号术语第2部分：标志及导向系统

GB/T 18883-2002 室内空气质量标准

GB/T 50340-2003 老年人居住建筑设计标准

GB/T 50463-2012 无障碍设计规范

GB/T 50864-2013 养老设施建筑设计规范

GB/T37276-2018 养老机构等级划分与评定

DB 62/T-2582-2015GS 居家养老服务管理规范

DB 62/T-2583-2015GS 社区养老服务管理规范

JB143-2010 社区老年人日间照料中心建设标准

MZ 008-2001 老年人社会福利机构基本规范

《甘肃省民政厅关于建设农村互助老人幸福院的意见》（甘民发[2012]86号）

3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件

3.1 星级 (Star level)

用星级表示农村互助老人幸福院服务质量的评审结果。农村老年人日间照料中心、老年人福利服务中心可参照农村互助老人幸福院标准进行评审。

3.2 农村互助老人幸福院 (Rural mutual aid happiness home for the elderly)

由村民委员会或村养老服务互助协会进行管理，为农村留守老人、独居老人或有需求的其他老人提供日间休息、休闲娱乐、精神慰藉、健康保健、助餐等服务的公益性活动场所。

3.3 老年人 (old people)

到幸福院接受照料和服务的 60 周岁及以上的人。

3.4 服务 (serve)

为满足老年人的需要，提供的照料、活动、娱乐、精神、健康等方面的服务。

4 基本要求与条件

4.1 农村互助老人幸福院

4.1.1 应具备运营机构法人登记证书，或在行业主管部门注册备案或在工商部门登记注册。

4.1.2 应具备相对独立、固定、专用的场所。

4.1.3 幸福院建筑应符合 GB/T 50340-2003 和 GB/T 50864-2013 的要求。

4.1.4 应具备与幸福院所提供的服务项目相符的服务能力和服务设施。

4.1.5 应配备包括供电、给排水、采暖通风、通讯、消防和网络等在内的建筑设备。

4.2 人员

4.2.1 应配备与幸福院星级标准相适应的专兼职工作人员，如养老护理人员、保健康复人员、社会工作者、营养膳食人员等。

4.2.2 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。

4.2.3 应在公开明显的位置公示幸福院工作人员组成，包括管理人员和服务人员。

4.3 环境

4.3.1 农村互助老人幸福院环境应满足以下要求：

4.3.1.1 建筑结构良好，建筑和装修材料符合环保要求，布局基本合理，在建筑物的明显部位有中心名称。

4.3.1.2 所有公共区域设有明显标志，尤其是老年人专用便利设施，应符合 GB50463-2012 的要求。

4.3.1.3 周边有比较便利的村卫生室（所）、乡镇卫生院等公共医疗服务机构。

4.3.1.4 周围无强噪音、强污染源。

4.3.1.5 保持室内空气新鲜和流动。

5 星级划分

5.1 一星级

5.1.1 规模

5.1.1.1 建设规模应满足以下条件：

- 建筑面积不低于 50 m²；
- 至少设置日间照料室、休息床位、老年活动室、夕阳餐桌等四个区域。

5.1.1.2 服务规模应满足以下条件：

- 辐射村委会人口规模 500 人以下；
- 设置休息床位数不少于 10 张（个）；
- 设计容纳人数不超过 10 人。

5.1.2 服务项目

5.1.2.1 应提供照料服务，包括：

- 日间照料：提供休息等服务；
- 膳食供应：提供供餐等服务；
- 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务。

5.1.3 设施设备

5.1.3.1 应按照 JB143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

5.1.3.2 应配置相应的消防设施，如应急照明、应急指示标志、灭火器材等，达到消防安全要求。

5.1.3.3 应至少配置以下设施设备：

- 日间照料：休息设备及用具、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；
- 膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；
- 文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备。

5.1.4 人员配备

5.1.4.1 应视服务需要配备专职或兼职的其他工作人员。

5.1.5 服务管理

5.1.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。

5.1.5.2 应建立老年人健康档案，档案应至少包含老年人健康状况、老年人健康管理等方面的详细内容。

5.1.5.3 应建立老年人服务档案，应至少包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的

记录，每半年总结分析一次。

5.1.5.4 应具备老年人设备设施安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

5.1.6 服务成效

5.1.6.1 服务老年人月均 80 人次及以上。

5.1.6.2 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 80%。

5.1.6.3 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

5.2 二星级

5.2.1 规模

5.2.1.1 建设规模应满足以下条件：

——建筑面积不低于 100 m²；

——至少设置日间照料室、床位、老年活动室、夕阳餐桌等四个区域。

5.2.1.2 服务规模应满足以下条件：

——辐射村委会人口规模 1000 人以下；

——设置休息床位不少于 15 张（个）；

——设计容纳人数不超过 20 人。

5.2.2 服务项目

5.2.2.1 应提供照料服务，包括：

——日间照料：提供休息等服务；

——膳食供应：提供供餐等服务；

——文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务。

5.2.3 设施设备

5.2.3.1 应按照 JB143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

5.2.3.2 应配置相应的消防设施，如应急照明、应急指示标志、灭火器材等，达到消防安全要求。

5.2.3.3 应至少配置以下设施设备：

——日间照料：休息设施及用品、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；

——膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；

——文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备等等。

5.2.4 人员配备

5.2.4.1 应视服务需要配备专职或兼职的其他工作人员。

5.2.5 服务管理

5.2.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。

5.2.5.2 应建立老年人健康档案，档案应至少包含老年人健康状况、老年人健康风险管理等方面的详细内容。

5.2.5.3 应建立老年人服务档案，应至少包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每半年总结分析一次。

5.2.5.4 应具备老年人设备设施安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

5.2.6 服务成效

5.2.6.1 服务老年人月均 160 人次及以上。

5.2.6.2 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 85%。

5.2.6.3 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

5.3 五星级

5.3.1 规模

5.3.1.1 建设规模应满足以下条件：

——建筑面积不低于 150 m²；

——至少设置日间照料室、床位、老年活动室、夕阳餐桌等四个区域。

5.3.1.2 服务规模应满足以下条件：

——辐射村委会人口规模 1500 人以下；

——设置休息床位不少于 20 张（个）；

——设计容纳人数不超过 30 人。

5.3.2 服务项目

5.3.2.1 应提供照料服务，包括：

——日间照料：提供休息等服务；

——膳食供应：提供供餐等服务；

——文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务。

5.3.3 设施设备

5.3.3.1 应按照 JB143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

5.3.3.2 应配置相应的消防设施，如应急照明、应急指示标志、灭火器材等，达到消防安全要求。

5.3.3.3 应至少配置以下设施设备：

——日间照料：休息设施及用品、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；

——膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；

——文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备。

5.3.4 人员配备

5.3.4.1 应视服务需要配备专职或兼职的其他工作人员。

5.3.5 服务管理

5.3.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。

5.3.5.2 应建立老年人健康档案，档案应至少包含老年人健康状况、老年人健康管理等方面的详细内容。

5.3.5.3 应建立老年人服务档案，应至少包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每半年总结分析一次。

5.3.5.4 应具备老年人设备设施安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

5.3.6 服务成效

5.3.6.1 服务老年人月均 240 人次及以上。

5.3.6.2 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 90%。

5.3.6.3 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

5.4 四星级

5.4.1 规模

5.4.1.1 建设规模应满足以下条件：

——建筑面积不低于 200 m²；

——至少设置日间照料室、床位、老年活动室、夕阳餐桌等四个区域。

5.4.1.2 服务规模应满足以下条件：

——辐射村委会人口规模 2000 人以下；

——设置休息床位不少于 30 张（个）；

——设计容纳人数不超过 40 人。

5.4.2 服务项目

5.4.2.1 应提供照料服务，包括：

- 日间照料：提供休息等服务；
- 膳食供应：提供供餐等服务；
- 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务。

5.4.3 设施设备

5.4.3.1 应按照 JB143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

5.4.3.2 应配置相应的消防设施，如应急照明、应急指示标志、灭火器材等，达到消防安全要求。

5.4.3.3 应至少配置以下设施设备：

- 日间照料：休息设施及用品、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；
- 膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；
- 文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备。

5.4.4 人员配备

5.4.4.1 应视服务需要配备专职或兼职的其他工作人员。

5.4.5 服务管理

5.4.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。

5.4.5.2 应建立老年人健康档案，档案应至少包含老年人健康状况、老年人健康管理等方面的详细内容。

5.4.5.3 应建立老年人服务档案，应至少包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每半年总结分析一次。

5.4.5.4 应具备老年人设施设备安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

5.4.6 服务成效

5.4.6.1 服务老年人月均 320 人次及以上。

5.4.6.2 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 95%。

5.4.6.3 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

5.5 五星级

5.5.1 规模

5.5.1.1 建设规模应满足以下条件：

- 建筑面积不低于 250 m²；
- 至少设置日间照料室、床位、老年活动室、夕阳餐桌等四个区域。

5.5.1.2 服务规模应满足以下条件：

- 辐射村委会人口规模 2500 人以下；
- 设置休息床位不少于 30 张（个）；
- 设计容纳人数不超过 50 人。

5.5.2 服务项目

5.5.2.1 应提供照料服务，包括：

- 日间照料：提供休息等服务；
- 膳食供应：提供供餐等服务；
- 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务。

5.5.3 设施设备

5.5.3.1 应按照 JB143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

5.5.3.2 应配置相应的消防设施，如应急照明、应急指示标志、灭火器材等，达到消防安全要求。

5.5.3.3 应至少配置以下设施设备：

- 日间照料：休息设施及用品、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；
- 膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；
- 文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备。

5.5.4 人员配备

5.5.4.1 应视服务需要配备专职或兼职的其他工作人员。

5.5.5 服务管理

5.5.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。

5.5.5.2 应建立老年人健康档案，档案应至少包含老年人健康状况、老年人健康管理等方面的详细内容。

5.5.5.3 应建立老年人服务档案，应至少包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每半年总结分析一次。

5.5.5.4 应具备老年人设备设施安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急

管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

5.5.6 服务成效

5.5.6.1 服务老年人月均 400 人次及以上。

5.5.6.2 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 100%。

5.5.6.3 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

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，负责评定并监督甘肃省农村互助老人幸福院星级划分与评定。

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 全省农村互助老人幸福院星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

采用星级制，农村互助老人幸福院星级评定设五星级、四星级、三星级、二星级、一星级五个等级，最低等级为一星级，五星级为最高等级。依据幸福院的规模、服务项目、设施设备、人员配备、服务管理、服务成效等六个方面的情况进行综合评定。星级越高，表示幸福院的等级、服务质量和水平越高，服务设施设备更加完善。

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。

6.6 评定人员

6.6.1 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。

6.6.2 具有维护评定工作客观、公平、公正的职业道德与操守。

6.6.3 参与评定工作之前应向有关方面申明利益相关性。

6.6.4 每个评定组由 3—7 人组成。

6.7 评定方法

星级评定总分为 1000 分，根据农村互助老人幸福院星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 甘肃省农村互助老人幸福院等级划分分数对照表：

划分等级	分数要求	备注
五星级	900 分以上	不低于总分 90%
四星级	850 分 - 899 分	不低于总分 85%
三星级	800 分 - 849 分	不低于总分 80%
二星级	700 分 - 799 分	不低于总分 70%
一星级	600 分-699 分	不低于总分 60%

6.8 申报条件

6.8.1 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）的农村互助老人幸福院均可自愿参加评定，评定周期为每年组织一次评定。

6.8.2 农村老人互助幸福院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。

6.9 评定流程

6.9.1 由老年人幸福院自愿提出申请，填写《甘肃省农村互助老人幸福院星级评定申报表》（详见附录 2）和准备《甘肃省农村互助老人幸福院星级评定申报材料》（详见附录 3）。

6.9.2 成立评定小组；审查相关资料；实地评估；出具评定报告。

6.9.3 由星级评定委员会审核批准，公示评定结果并颁发证书。

6.9.4 本标准需根据甘肃省养老服务发展的实际情况及时加以修订和更新,原则上每三年修订一次,有特殊情况可灵活调整以适应技术和服务发展的需要。

附录 1 《甘肃省农村互助老人幸福院星级评定内容与分值》

附录 2 《甘肃省农村互助老人幸福院星级评定申报表》

附录 3 《甘肃省农村互助老人幸福院等级评定申报材料》

附录 1

(规范性附录)

甘肃省农村互助老人幸福院星级评定内容与分值

指标		分值	评分要求	得分	
机构与人员 (100分)	机构资质	20分	农村互助老人幸福院运营单位应为合法登记的社会组织或企事业单位或直接由所在村委会管理运营,且经营范围应为养老助老服务、社会工作服务等。		
	人员资质	管理人员	15分	农村互助老人幸福院管理人员或负责人应具有高中及以上学历(或具有1年以上养老服务工作经验),接受过老年服务与管理等培训,具备相关的业务、知识、管理能力。	
		专业技术人员	15分	聘请所在乡镇、村卫生机构的医生、护士,具备执业资质的律师、财务、厨师等专业技术人员兼(专)职为幸福院提供相应服务,并有相应的服务记录。	
		服务人员	10分	所有从事护理与餐饮的服务人员应持有健康合格证,每年应参加身体健康体检,无传染病,有完整记录。满足条件即可得相应分值,否则不得分。	
		志愿者	10分	根据幸福院的实际情况,能够定期组织志愿者开展活动,有人员花名册。	
	人员要求	员工着装	10分	工作人员穿着得体,佩戴工作证。	
		员工培训	20分	定期组织员工培训,培训内容包括以人为本、爱老尊老孝老理念、相关政策法规及管理服务技能,培训记录完整。每月1次,得20分;每季度1次,得15分;每半年1次,得10分。无培训记录不得分。	

指标		分值	评分要求	得分
指标		分值	评分要求	得分
制度建设 (100分)	投诉处理制度	10分	有投诉处理制度，有部门或者专人及时处理投诉，并有投诉的处理情况和电话回访记录，相关记录资料完整。	
	应急演练制度	10分	有应急演练制度，针对各类突发事件如老年人意外伤害、突发疾病、食物中毒、火灾、地震等有应急预案，有相关的应急演练记录。	
	回访与满意度测评制度	10分	有回访与满意度测评制度，每季度对幸福院环境、管理、人员、服务内容和服务质量开展1次抽样回访和满意度测评，有完整记录。	
	人员岗位职责	5分	有明确的人员岗位职责制度，有完整记录。	
	安全责任制	5分	有安全责任制，有完整记录。	
	登记统计制度	5分	有登记统计制度，有完整记录。	
	信息化服务制度	5分	有信息化服务制度，有完整记录。	
	财务管理制	5分	有财务管理和使用制度，财务账簿记录完整。	
	员工奖惩制度	5分	有服务人员绩效考核、优秀员工奖等激励制度。	
	档案管理制度	10分	建立健全幸福院老年人基本信息管理档案，档案记录完整，实时更新，得10分；有档案但记录不完整，没有及时更新，得5分；没有档案，不得分。	
	建立台账	10分	建立健全服务项目台账、设施设备台账、物资用品台账等，台账记录完整，实时更新，得10分；有台账但记录不完整，没有及时更新，得5分；没有台账，不得分。	
	服务指南	10分	幸福院有服务指南，内容包括服务规范、服务内容、工作流程、服务联系、投诉电话等，并在幸福院醒目位置公示。	
	服务收费	10分	服务项目、服务承诺上墙公示（5分）。	

服务场所 (100分)	场所面积	10分	具备满足服务需要的场地面积，场所总面积 $\geq 250\text{ m}^2$ （10分）； $150 \leq \text{总面积} < 250\text{ m}^2$ （8分）； $50 \leq \text{总面积} < 150\text{ m}^2$ （5分）；总面积 $< 50\text{ m}^2$ （3分）。	
	场所选址	5分	幸福院交通便利，供电、供水、通讯等条件较好，临近医疗机构等公共服务设施。	
	场所周边环境	5分	幸福院环境安静，与高噪声、污染源的防护距离符合有关安全卫生规定。	
	场所服务环境	5分	幸福院服务环境安全、整洁、卫生，地面应做防滑处理，无杂物、水渍等。	
	场所功能区配置	30分	场所功能区的配置分为基本配置（娱乐区（6分）、文化 活动区（6分）、休息区（4分）、卫生间（4分））和适宜配置（备餐区（4分））、室外活动场地（6分），除卫生间、备餐间外，其他功能区宜一区多用，即可换用、兼用。满足条件即可得相应的分值，否则不得分。	
	室外锻炼与安防设施	5分	室外有必要的锻炼器材和安全防护措施，且能正常使用。	
	室外绿化	5分	室外有一定的绿化，有供休息的床、椅、凳等设施。	
	场所公共区域标识	5分	场所的公共区域设置有明显的公共信息图形标志，包括布置在楼层、楼梯间、走道内醒目位置的楼层标示、区域标识、功能性标识、消防安全疏散标识等（3分）；在醒目的位置悬挂农村互助老人幸福院的统一标识（2分）。	
	场所的设施要求	10分	配置轮椅车、拐杖等助老设施，有残疾人无障碍通道（10分）。	
	场所建筑的设计与建设	20分	幸福院应设在底层建筑部分，有独立出入口，两层以上楼房应配置无障碍电梯（5分）；场所的出入口不少于2处，出入口处的平台与建筑室外采用缓步台阶和轮椅坡道过渡，起止处有异色警示条（5分）；场所的安全出口、疏散走道有疏散指示标志，标志设在安全门顶部或疏散走道及其转角处距地面高度1m以下的墙面上，且疏散指示标志的间距不超过20m（5分）；所有安全疏散通道和出口保持通畅，防火门的开启方向有明显标注（如：推、拉）（3分）；两层及两层以上多层建筑的有防跌落措施（2分）。	

	指标	分值	评分要求	得分
设施设备 (150分)	基本设施设备配置要求	10分	各种设施设备无尖角、锐边、毛刺(6分);对存在危险隐患的设施设备,应设置安全标志(4分)。	
	发电照明设备	10分	设置自备发电的照明系统,功能完好,可正常使用,得3分;不能正常使用不得分。	
	消防设施设备	10分	按照消防部门要求配置相应的消防器材和设施,可正常使用,且在有效期内,并有资质的消防技术服务机构进行维护保养和检测,得10分;不能正常使用,以及没有消防器材和设施不得分。	
	安全防范报警和监控设备	10分	有安全防范报警和监控系统,监控范围应覆盖公共区域,并在醒目位置设置视频监控提示标志。监控设备可正常使用得10分;不能正常使用以及没有报警和监控系统均不得分。	
	公用电话	10分	有公用通讯设备,且功能完好,可正常使用得10分;不能正常使用不得分。	
	紧急呼叫装置	10分	公共区域有紧急呼叫装置,装置可正常使用得10分;没有紧急呼叫装置或有紧急呼叫装置但无法正常使用不得分。	
	老年人助行辅具	10分	有适用老年人的常用助行辅具,比如拐杖、轮式助行器、四脚拐、手动轮椅车等,能正常使用得10分;无法正常使用不得分。	
	娱乐器材	20分	娱乐区配备品种丰富的娱乐器材,比如棋牌、电视、音响、电脑等,娱乐器材能正常使用,得20分;无法正常使用以及没有配备娱乐器材,不得分。	
	文化活动区设施设备	20分	文化活动区配有品种丰富的文化活动用品,如书报、杂志、书法、绘画、手工制作等用品,相关物品能正常使用得20分,无法正常使用不得分。	
	午间休息设备	10分	休息区避风、遮光、有遮挡(2分);配备保证老年人午休可卧的床或沙发,且休息位有序摆放(2分);每张床或沙发有被褥、枕头等必备物品(4分);床头配有紧急呼叫装置(2分)。满足条件且能够正常使用即可得相应分值,否则不得分。	
	后勤保障设施设备	10分	配备厨房、垃圾处理场所(存放点)等服务运营需要的后勤保障设施设备和物品,能正常使用得10分;没有配备相应的后勤保障设施设备和物品或无法正常使用不得分。	
	就餐区设施设备	10分	就餐区配有每日菜谱公示栏、洗手池、餐具消毒柜、食品留样柜等必备的设施与物品,功能完好,可正常使用得10分,否则不得分。	
卫生间设施设备	10分	卫生间内配有洗手池、卫生纸、废纸筐等必要的设备与物品(4分);厕位内有扶手(2分);防滑设施(2分);呼叫器(2分),满足条件即可得相应分值。		

指标	分值	评分要求	得分	
服务内容 (400分)	心理慰藉服务	30分	开展沟通、情绪疏导、心理咨询等精神慰藉、情感疏导服务,有完整的服务记录。	
	政策咨询与法律维权服务	30分	提供政策咨询与法律维权服务,每年至少1次,有完整的服务记录。	
	社工及志愿者服务	30分	社工及志愿者定期来幸福院为老年人提供服务,每月1次(30分),每季度1次(20分),每年1次(10分),有活动记录。	
	清洁卫生服务	30分	定期对走廊、功能活动区及设施设备进行清洁和消毒,保持公共服务区域整洁卫生、无异味,有完整记录。	
	午间休息服务	30分	幸福院定期更换、清洁、晾晒床上用品,每周至少更换1次,如有需要,及时更换(15分);及时整理床铺或沙发,保持休息区整洁(15分),有完整记录,否则不得分。	
	就餐服务	30分	能够为有特殊需求的老年人提供个性化饮食(10分);具备食品经营许可证,有食品留样记录(10分);做好餐具消毒,餐厨垃圾每日处理,餐具、厨房和就餐位卫生符合国家相关规定(10分),有完整记录。	
	协助如厕服务	20分	为有需求的老年人提供协助如厕服务,有记录。	
	精神文化、休闲娱乐服务	60分	幸福院有年/月/周活动计划、活动安排表、活动实施情况等娱乐活动的资料(20分);组织老年人开展唱歌、跳舞、书法、绘画等精神文化、休闲娱乐活动,每月开展次数 ≥ 5 (10分), $2 \leq$ 每月开展次数 < 5 (10分),有完整记录;组织老年人开展主题活动或集体活动,全年开展次数 ≥ 5 (10分), $2 <$ 全年开展次数 ≤ 5 (7分), $1 \leq$ 全年开展次数 < 2 (3分),有完整记录,否则不得分。	
	教育咨询服务	30分	幸福院定期举办有关老年人生活营养、养生保健、疾病预防、康复、法律、安全教育等健康知识普及服务,每月1次(30分),每季度1次(15分),有完整记录,否则不得分。	
	保健康复服务	30分	幸福院能够为有需要的老年人提供比如按摩、拔火罐、泡脚、美容、量血压、测血糖等服务项目(10分);定期对老年人进行健康、保健教育,如每月1次(10分),每季度1次(10分),并有完整记录。	
	陪同就医服务	30分	幸福院根据老年人需求,提供陪同老人到医疗机构就医的服务,有记录。	
	陪同购物服务	30分	幸福院根据老年人需求,提供陪同老人购物服务,有记录。	
其他服务	20分	幸福院为老年人提供比如雨具、针线包等相关便民服务,有记录。		

指标		分值	评分要求	得分
服务成效 与社会 评价 (150分)	新闻媒体正面宣传报道	30分	幸福院近3年内获得的省级、市级、区(县)主流媒体新闻宣传正面报道,国家部委级每篇15分、省级每篇10分、市级每篇5分、区(县)级每篇5分。累计不超过30分。	
	荣誉	20分	市级及以上政府部门表彰或肯定性批示,每项得20分;区(县)及以下政府部门表彰或肯定性批示,每项得10分。累计不得超过30分。	
	满意度	20分	老年人及家属对幸福院的满意度 $\geq 90\%$ (15分);满意度 $\geq 85\%$ (10分);满意度 $\geq 80\%$ (5分)。能提供相关证明材料即可得相应分值。	
	第三方评价	20分	第三方机构对幸福院幸福院的服务进行客观评价,满意度 $\geq 85\%$ (20分);满意度 $\geq 45\%$ (10分);满意度 $\geq 40\%$ (5分)。能提供相关证明材料即可得相应分值。	
	享受日间照料服务的老年人日均人次	20分	根据幸福院的每天服务老人次数,若5-25人得10分;25-50人得15分;50人以上得20分。	
	服务经验得到推广	40分	得到国家级推广,得30分;省级、市级推广得20分;县区级推广得10分。累计不得超过40分。	
注:同一栏目的各项按符合项得分计,累计叠加计分				

附录 2

甘肃省农村互助老人幸福院星级评定申报表

申报单位：（公章）

年 月 日

农村互助老人 幸福院名称				主管（运营）单位	
详细地址					
单位性质		负责人		联系电话	
机构成立 时间		辖区总人口 (人)		工作人员(人)	
床位数 (张、个)		建筑面积 (m ²)		申报星级	
乡 镇 意 见					盖 章 年 月 日
区（县）民政局 意 见					盖 章 年 月 日
市民政局 意 见					盖 章 年 月 日
评定委员会 意 见					盖 章 年 月 日

注：如只有使用面积，按使用面积÷0.65 换算成建筑面积。

附录 3

甘肃省农村互助老人幸福院星级评定申报材料

- 一、合法经营资质和相关资质证书：提供复印件。
- 二、《餐饮卫生许可证》或《餐饮服务许可证》、餐饮从业人员健康证：提供复印件。
- 三、自有房屋产权证复印件或者租赁房屋合同：复印件。
- 四、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。
- 五、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。
- 六、床位数：提供场所床位证明文件复印件。
- 七、工作人员：提供职工名册（有劳动合同）。
- 八、基础设施：提供场所平面图。
- 九、消防设施、厨房设备、其他评分标准规定的设备设施清单（提供设备清单、相关消防证明）。
- 十、服务项目：提供服务目录。
- 十一、项目介绍：对本项目进行详尽描述的文字材料（1000 字左右）。
- 十二、表彰和荣誉（可提供）：提供证书复印件。