

ICS

备案号:

DB62

# 甘肃省地方标准

DB62/T-2019

---

## 甘肃省城市社区老年人日间照料中心 星级划分与评定标准

2019- - 发布

2019- - 实施

---

甘肃省质量技术监督局 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.....	12
附录 1 甘肃省城市社区老年人日间照料中心星级评定内容与分值 .....	15
附录 2 甘肃省城市社区老年人日间照料中心星级评定申报表 .....	23
附录 3 甘肃省城市社区老年人日间照料中心星级评定申报材料 .....	24

## 前 言

通过建立甘肃省城市社区老年人日间照料中心星级划分与评定标准,可加快推进城市社区养老服务工作,积极创建城市社区老年人日间照料中心示范点,不断提升社区为老服务质量,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、兰州社会工作发展协会。

本标准主要起草人:田春、王进才、丁军洲、管学峰、张鹏、张毅祥、王永祥、冯慧、高春鹤、张举国、张姝、赵文春、叶晶鑫、靳莉。

# 甘肃省城市社区老年人日间照料中心星级划分与评定标准

## 1 范围

本标准规定了社区老年人日间照料中心（以下简称“中心”）等级划分的术语和定义、基本要求、等级划分标准。

本标准适用于甘肃省城市社区老年人日间照料中心、街道为老服务中心、老年人活动中心等社区养老服务场所。

## 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/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 50340 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/T 33169-2016 社区老年人日间照料中心设施配置

JB143-2010 社区老年人日间照料中心建设标准

GB/T 33168-2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求

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

## 3 术语和定义

以下定义适用于本文件

### 3.1 星级 (Star level)

用星级表示城市社区老年人日间照料中心的评审结果。街道为老服务中心、老年人活动中心等社区养老服务场所参照社区老年人日间照料中心的标准进行评审。

### 3.2 社区老年人日间照料中心 (Daytime care center for the elderly)

社区内主要为生活不能完全自理、日常生活需要一定照料的日托老年人提供膳食供应、个人照顾、保健康复、精神慰藉、休闲娱乐、教育咨询等服务的养老服务场所。

### 3.3 日托老年人 (Daycare)

到社区老年人日间照料中心接受照料和服务的老年人。

## 4 基本要求与条件

### 4.1 社区老年人日间照料中心

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 中心建筑应符合GB/T 50340-2003和GB 50864-2013的要求。

4.1.4 应具备与日间照料中心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 应配备与日间照料中心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中心人员组成，包括管理人员和服务人员。

### 4.3 环境

4.3.1 日间照料中心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GB 50463-2012的要求。

4.3.1.3 周边有比较便利的社区卫生中心、医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 200 平方米；

——应设置日间休息室、休闲娱乐室、图书阅览室、保健康复室、心理疏导室、根据需要设置网络室和配餐室。

5.1.1.2 服务规模应满足以下条件：

——辐射社区人口规模 5000 人以上；

——设置床位数不低于 25 张。

——日服务人次数超过 50 人以上。

### 5.1.2 服务项目

5.1.2.1 应提供依托于日间照料中心的各项照料服务。

5.1.2.2 应提供照料服务，包括：

——生活照料：提供休息、助浴、个人照护等服务；

——膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐等服务；

——保健康复：提供基本保健和康复训练、心理慰藉及咨询等服务；

——文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务；

——交通接送：安排或协助家属接送。

### 5.1.3 设施设备

5.1.3.1 应按照建标 JB143-2010 的要求设置相应的功能区域，按照国标 GB/T 33169—2016 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：

——生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、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；

——保健康复：运动器具，肌力训练器械，身体指数测量器具，中医保健康复治疗器具；

——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；

### 5.1.4 人员配备

5.1.4.1 应至少配备专职人员 2 名，其中至少包括 1 名专职养老护理人员。

5.1.4.2 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、老年人健康风险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 1000 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 400 平方米；

——应设置日间休息室、休闲娱乐室、图书阅览室、保健康复室、心理疏导室、根据需要设置网络室和配餐室。

5.2.1.2 服务规模应满足以下条件：

——辐射社区人口规模 5000 人~7000 人（不含）；

——设置床位数不低于 30 张。

——日服务人次数 60 人以上。

### 5.2.2 服务项目

5.2.2.1 应提供依托于日间照料中心的各项照料服务。

5.2.2.2 应提供照料服务，包括：

——生活照料：提供休息、助浴、个人照护等服务；

——膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐等服务；

——保健康复：提供基本保健和康复训练、心理慰藉及咨询等服务；

——文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务；

——交通接送：安排或协助家属接送。

### 5.2.3 设施设备

5.2.3.1 应按照建标 JB143-2010 的要求设置相应的功能区域，按照国标 GB/T 33169—2016 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 应至少包含以下设施设备：

——生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、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；

——保健康复：运动器具，肌力训练器械，身体指数测量器具，中医保健康复治疗器具；

——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；

#### 5.2.4 人员配备

5.2.4.1 应至少配备专职人员 3 名，至少包括 1 名专职养老护理人员。

5.2.4.2 应视服务需要配备专职或兼职其他工作人员。

#### 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 1200 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 80%。

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 600 平方米；

——应设置日间休息室、休闲娱乐室、图书阅览室、保健康复室、心理疏导室、根据需要设置网络室和配餐室。

5.3.1.2 服务规模应满足以下条件：

——辐射社区人口规模 7000 人~9000 人（不含）；

——设置床位人数不超过 35 人。

——日服务人次 100 人以上。

#### 5.3.2 服务项目

5.3.2.1 应提供依托于日间照料中心的各项照料服务。



5.3.2.2 应提供照料服务，包括：

- 生活照料：提供休息、助浴、个人照护等服务；
- 膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐等服务；
- 保健康复：提供基本保健和康复训练、心理慰藉及咨询等服务；
- 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务；
- 交通接送：安排或协助家属接送。

5.3.2.3 有条件情况下提供居家服务，包括：

- 助餐：送餐（可入户制作）、协助进食；
- 助浴：擦拭、协助洗浴；
- 助行：接送、陪同外出；
- 助医：陪同就医、指导服药、基础检测（血压、心率、体温、血糖等测量）；
- 助急：维修服务、紧急救援等。

### 5.3.3 设施设备

5.3.3.1 应按照建标 JB143-2010 的要求设置相应的功能区域，按照国标 GB/T 33169—2016 配置相应的设施设备。

5.3.3.2 应配置符合要求的消防设施，并达到消防验收及备案要求。

5.3.3.3 应至少包含以下设施设备：

- 生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、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；
- 保健康复：运动器具，肌力训练器械，身体指数测量器具，中医保健康复治疗器具；
- 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；
- 交通接送：老年人接送车或协助家属接送等。

5.3.3.4 应在共享照料服务设施设备的基础上，配备居家服务所需的设施设备：

- 助餐：送餐设备与用品；
- 助浴：助浴设备与用品等。

### 5.3.4 人员配备

5.3.4.1 应至少配备专职人员 4 名，至少包括 2 名专职养老护理人员。

5.3.4.2 应至少配备 1 名专职或兼职保健康复人员。

5.3.4.3 应至少配备 1 名专职或兼职心理专业人员。

5.3.4.4 应视服务需要配备其他专职或兼职工作人员。

### 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 应制定与所提供服务相适应的服务流程和服务质量标准。

5.3.5.3 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。

5.3.5.4 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，每季度总结分析一次。

5.3.5.5 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。

5.3.6.1 服务老年人月均 2000 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 85%。

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 800 平方米；

——应设置日间休息室、休闲娱乐室、图书阅览室、保健康复室、心理疏导室、根据需要设置网络室和配餐室。

5.4.1.2 服务规模应满足以下条件：

——辐射社区人口规模 9000 人~11000 人（不含）；

——日服务人次数 200 人以上。

### 5.4.2 服务项目

5.4.2.1 应提供依托于中心的照料服务和为社区老年人提供居家（入户）服务。

5.4.2.2 应提供照料服务，包括：

——生活照料：提供休息、助浴、个人照护等服务；

——膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐、个性化营养保健膳食、饮食营养指导和评价等服务；

——保健康复：提供基本保健和康复训练、心理慰藉及咨询等服务；

——文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务；

——交通接送：安排或协助家属接送。

5.4.2.3 应提供居家服务，包括：

——助餐：送餐（可入户制作）、协助进食；

——助浴：擦拭、协助洗浴；

——助行：接送、陪同外出；

——助医：陪同就医、指导服药、基础检测（血压、心率、体温、血糖等测量）；

——助急：维修服务、紧急救援等。

### 5.4.3 设施设备

5.4.3.1 应按照建标 JB143-2010 的要求设置相应的功能区域，按照国标 GB/T 33169—2016 配置相应的设施设备。

5.4.3.2 应配置相应的消防设施，并达到消防验收及备案要求。

5.4.3.3 应至少包含以下设施设备：

——生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、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；

——保健康复：运动器具，肌力训练器械，身体指数测量器具，中医保健康复治疗器具；

——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；

——交通接送：老年人接送车或协助家属接送等。

5.4.3.4 应在共享照料服务设施设备的基础上，配备居家服务所需的设施设备：

——助餐：送餐设备与用品；

——助浴：助浴设备与用品等。

### 5.4.4 人员配备

5.4.4.1 应至少配备专职人员 5 名，至少包括 2 名专职养老护理人员。

5.4.4.2 应至少配备 1 名专职的社会工作人员。

5.4.4.3 应至少配备 1 名专职营养、保健康复人员。

5.4.4.4 应至少配备 1 名专职或兼职心理咨询人员。

5.4.4.5 应视服务需要配备其他专职或兼职工作人员。

### 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 应制定与所提供相适应的服务流程和服务质量标准。

5.4.5.3 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。

5.4.5.4 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，每季度总结分析一次。

5.4.5.5 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。

#### 5.4.6 服务成效

5.4.6.1 服务老年人月均 4000 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 90%。

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 800 平米；

——应设置日间休息室、休闲娱乐室、图书阅览室、保健康复室、心理疏导室、根据需要设置网络室和配餐室。

5.5.1.2 服务规模应满足以下条件：

——辐射社区人口规模 12000 人以上；

——设置床位数不超过 50 张。

——日服务人次数 300 人以上。

#### 5.5.2 服务项目

5.5.2.1 应提供依托于中心的照料服务和为社区老年人提供居家（入户）服务。

5.5.2.2 应提供照料服务，包括：

——生活照料：提供休息、助浴、个人照护等服务；

——膳食供应：膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐、个性化营养保健膳食、饮食营养指导和评价等服务；

——保健康复：提供基本医疗、保健、康复训练、心理慰藉及咨询等服务；

——文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视、陪同娱乐等服务；

——交通接送：安排或协助家属接送。

5.5.2.3 应提供居家服务，包括：

——助餐：送餐（可入户制作）、协助进食；

——助浴：擦拭、协助洗浴；

——助行：接送、陪同外出；

——助医：陪同就医、指导服药、基础检测（血压、心率、体温、血糖等测量）；

——助急：维修服务、紧急救援等。

### 5.5.3 设施设备

5.5.3.1 应按照建标 JB143-2010 的要求设置相应的功能区域，按照国标 GB/T 33169—2016 配置相应的设施设备。

5.5.3.2 应配置相应的消防设施，并达到消防验收及备案要求。

5.5.3.3 应至少包含以下设施设备：

——生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、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；

——保健康复：运动器具，肌力训练器械，身体指数测量器具，中医保健康复治疗器具；

——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；

——交通接送：老年人接送车或协助家属接送等。

5.5.3.4 应在共享照料服务设施设备的基础上，配备居家服务所需的设施设备：

——助餐：送餐设备与用品；

——助浴：助浴设备与用品等。

### 5.5.4 人员配备

5.5.4.1 应至少配备专职人员 6 名，至少包括 2 名专职养老护理人员。

5.5.4.2 应至少配备 1 名专职的社会工作人员。

5.5.4.3 应至少配备 1 名专职保健康复人员。

5.5.4.4 应至少配备 1 名专职或兼职心理专业人员。

5.5.4.5 应至少配备 1 名专职或兼职膳食营养人员。

5.5.4.6 应视服务需要配备其他专职或兼职工作人员。

### 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 应制定与所提供相适应的服务流程和服务质量标准。

5.5.5.3 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。

5.5.5.4 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，每季

度总结分析一次。

5.5.5.5 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、医疗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 6000 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 95%。

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城市社区老年人日间照料中心星级划分与评定。

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 全省城市社区老年人日间照料中心等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，城市社区老年人日间照料中心评定设五星级、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。依据日间照料中心的规模、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，表示中心的档次、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。

## 6.5 评定人员

- 6.5.1 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；
- 6.5.2 具有维护评定工作客观、公平、公正的职业道德与操守；
- 6.5.3 参与评定工作之前应向有关方面申明利益相关性。
- 6.5.4 每个评定组由 3—7 人组成。

## 6.6 评定方法

星级评定总分为 1000 分，根据老年人日间照料中心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 城市社区老年人日间照料中心星级划分分数对照表：

划分等级	分数要求	备注
五星级	800 分 - 1000 分	不低于总分 90%
四星级	700 分 - 799 分	不低于总分 85%
三星级	600 分 - 699 分	不低于总分 80%
二星级	500 分 - 599 分	不低于总分 70%
一星级	500 分以下	不低于总分 60%

## 6.7 申报条件

6.7.1 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）的城市社区老年人日间照料中心均可自愿参加评定，评定周期为每年组织一次评定。

6.7.2 老年人日间照料中心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。

## 6.8 评定流程

6.8.1 由老年人日间照料中心自愿提出申请，填写《城市社区老年人日间照料中心星级评定申报表》（详见附件 2）和准备《甘肃省城市社区老年人日间照料中心星级评定申报材料》（详见附件 3）；

6.8.2 成立评定小组；审查相关资料；实地评估；出具评定报告；

6.8.3 由星级评定委员会审核批准，公示评定结果并颁发证书。

6.8.4 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** 甘肃省城市社区老年人日间照料中心等星级评定内容与分值

**附录 2** 甘肃省城市社区老年人日间照料中心星级评定申报表

**附录 3** 甘肃省城市社区老年人日间照料中心星级评定申报材料



## 附录1

(规范性附录)

## 城市社区老年人日间照料中心星级评定内容与分值

表2 规定了城市社区老年人日间照料中心星级评定内容与分值。

表2 城市社区老年人日间照料中心星级评定内容与分值表

指标		分值	评分要求	得分	
机构与人员 (100分)	机构资质	20分	中心运营单位应为合法登记的社会组织或企事业单位,提供相关的登记证书、银行开户许可证,且经营范围应为养老助老服务、社会工作服务等。满足条件即可得相应分值,否则不得分。		
	人员 资质	管理人员	15分	中心法人或负责人应具有大专及以上学历(或具有3年以上养老服务工作经验),且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。满足条件即可得相应分值,否则不得分。	
		专业技术人员	15分	应至少配备6名专职人员,其中2名专职养老护理人员及医生、护士、心理咨询师、社会工作者、厨师等专业技术人员,且持有有效的职业资格证书,得15分;至少配备5名专职人员,其中2名专职养老护理人员及医生、护士、心理咨询师、社会工作者、厨师等专业技术人员,且持有有效的职业资格证书,得12分;至少配备4名专职人员,其中2名专职养老护理人员及医生、护士、心理咨询师、社会工作者、厨师等专业技术人员,且持有有效的职业资格证书,得9分;至少配备3名专职人员,其中1名专职养老护理人员及医生、护士、心理咨询师、社会工作者、厨师等专业技术人员,且持有有效的职业资格证书,得6分;至少配备2名专职人员,其中1名专职养老护理人员及医生、护士、心理咨询师、社会工作者、厨师等专业技术人员,且持有有效的职业资格证书,得3分;没有专职养老护理员不得分。	
		服务人员	10分	所有从事护理与餐饮的服务人员应持有有效健康合格证,每年应参加健康体检,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	根据中心的实际情况,能够定期组织志愿者开展活动,有人员花名册及活动记录即可得相应分值,否则不得分。	
		人员 要求	员工 着装	10分	工作人员穿着统一工作服,佩戴工作证即可得相应分值,否则不得分。
	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等,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	
制度建设 (100分)	建章立制	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,相关记录资料完整即可得相应分值,否则不得分。	
		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即可得相应分值,否则不得分。	
		回访与满意度测评制度	20分	有回访与满意度测评制度,每季度对中心环境、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,有完整记录即可得相应分值,否则不得分。	
		人员岗位职责	5分	有明确的人员岗位职责制度,有完整记录即可得相应分值,否则不得分。	
		安全责任制	5分	有安全责任制,有完整记录即可得相应分值,否则不得分。	
		登记统计制度	5分	有登记统计制度,有完整记录即可得相应分值,否则不得分。	
		信息化服务制度	5分	有信息化服务制度,有完整记录即可得相应分值,否则不得分。	
		财务管理制度	5分	有财务管理和使用制度,财务账簿记录完整即可得相应分值,否则不得分。	
		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即可得相应分值,否则不得分。	
	档案管理制度	10分	建立健全中心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、收费台账、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	5分	中心有服务指南,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,并在中心醒目位置公示即可得相应分值,否则不得分。		
	服务收费	5分	服务项目、服务承诺上墙公示(3分);收费项目及标准合理并上墙公示(2分)。		

指标	分值	评分要求	得分	
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 $\geq 800\text{ m}^2$ （10分）； $600\leq$ 总面积 $<800\text{ m}^2$ （8分）； $400\leq$ 总面积 $<600\text{ m}^2$ （6分）； $200\leq$ 总面积 $<400\text{ m}^2$ （4分）。	
	场所选址	5分	中心交通便利，供电、供水、燃气、通讯等省政条件较好，临近医疗机构等公共服务设施即可得相应分值，否则不得分。	
	场所周边环境	5分	中心环境安静，与高噪声、污染源的防护距离符合有关安全卫生规定即可得相应分值，否则不得分。	
	场所服务环境	5分	中心服务环境安全、整洁、卫生，地面应做防滑处理，无杂物、水渍等即可得相应分值，否则不得分。	
	场所功能区配置	30分	场所功能区的配置分为基本配置（包括接待区（2分）、娱乐区（2分）、文化活动区（2分）、休息区（2分）、就餐区（2分）、办公区（2分）、卫生间（2分））和适宜配置（保健康复区（2分）、心理疏导区（2分）、备餐区（2分）、老年大学辅导站（2分）、浴室（2分）、理发区（1分）、洗衣区（1分）、交通设施（2分）、室外活动场地（2分）），除卫生间、备餐间、浴室外，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，且能正常使用即可得相应分值，否则不得分。	
	室外绿化	5分	室外有一定的绿化，有供休息的椅、凳等设施即可得相应分值，否则不得分。	
	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）；在醒目的位置悬挂全省的统一标识（2分）。	
场所的交通设施要求	10分	配置接送老年人专用的带有监控系统的车辆（5分）；配置电动轮椅车、汽车的停车位，有残疾人专用车位和无障碍通道（5分）。		

(续)

指标		分值	评分要求	得分
服务场所 (100分)	场所建筑的设计 与建设	20分	日间照料中心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)。	
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	3分	设置自备发电的照明系统,功能完好,可正常使用,得3分;不能正常使用或没有不得分。	
	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;不能正常使用或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,且在有效期内,并有资质的技术服务机构进行维护保养和检测,得10分;不能正常使用或没有报警和监控系统均不得分。	
	公用电话	3分	有公用电话,电话功能完好,可正常使用得3分;不能正常使用或没有不得分。	
	自动化门禁控制系统	3分	有自动化门禁控制系统,可正常使用得3分;无法正常使用或没有自动化门禁控制系统不得分。	
	紧急呼叫装置	5分	公共区域有紧急呼叫装置,装置距地面高度1.1m,装置可正常使用得5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。	
接待区设施设备	5分	接待区配有桌、椅、纸笔、饮用水和水杯等必要的设施和物品。设施和物品能够正常使用得5分,无法正常使用或没有不得分。		

(续)

指标	分值	评分要求	得分
应急照明灯和低位照明灯	3分	老年人活动的区域光线均匀柔和,有应急照明灯和低位照明灯,能正常使用得3分;无法正常使用或没有应急照明灯和低位照明灯不得分。	
室内温度控制设施设备	10分	有室内温度控制设施设备(如空调、风扇等),能正常使用得10分;无法正常使用或没有室内温度控制设施设备,不得分。	
老年人助行辅具	5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5分;无法正常使用或没有常用助行辅具不得分。	
防蚊蝇设备	2分	建筑物窗户有纱窗或其它防蚊蝇措施,能正常使用得2分;无法正常使用或没有建筑物窗户有纱窗或其它防蚊蝇措施,不得分。	
娱乐器材	4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4分;无法正常使用或没有配备娱乐器材,不得分。	
文化活动区设施设备	5分	文化活动区配有品种丰富的文化用品,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5分,无法正常使用或没有文化用品不得分。	
日间休息设备	5分	休息区避风、遮光、有遮挡(1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(1分);每张床或沙发有被褥、枕头等必备物品(2分);床头配有紧急呼叫装置(1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	5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。	
心理疏导区设施设备	10分	配备比如柔色桌椅、心理沙盘、宣泄器械等心理疏导相关的设施或物品,能正常使用即可得分,否则不得分。	
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。	

(续)

指标		分值	评分要求	得分
设施设备 (150分)	卫生间设施设备	5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(2分); 厕位内有扶手(1分); 防滑设施(1分); 呼叫器(1分), 满足条件即可得相应分值。	
	保健康复区设施设备	10分	保健康复区配有康复治疗器材如血压计、血糖仪、拔罐器、按摩床等(5分); 训练器具如踏步器、跑步机等(5分)。相关的康复治疗器材与训练器具能正常使用, 满足条件即可得相应分值; 无法正常使用则不得分。	
	洗浴室设施设备	5分	洗浴室配有淋浴器、防滑设备(2分); 浴凳(1分); 排气扇(1分); 呼叫按钮(1分), 满足条件即可得相应分值, 无法正常使用则不得分。	
	老年大学辅导站设施设备	10分	老年大学辅导站配备桌椅、电脑等老年人上课必备的设施设备, 且能正常使用即可得相应分值, 否则不得分。	
	理发区设施设备	3分	理发区配有理发座椅、理发、剃须工具和洗涤清洁工具, 装置能正常使用可得3分, 否则不得分。	
	洗衣区设施设备	3分	洗衣区配有洗涤、脱水、晾晒设备装置, 装置能正常使用得3分, 否则不得分。	
	办公区设施设备	6分	办公区配有桌椅(2分)、电话(1分)、档案文件柜(1分)、电脑(2分)等必要办公设施设备。办公设施设备能正常使用即可得相应的分值, 无法正常使用则不得分。	
服务内容 (400分)	心理慰藉服务	20分	开展沟通、情绪疏导、心理咨询等精神慰藉、情感疏导服务, 有完整的服务记录即可得相应分值, 否则不得分。	
	政策咨询与法律维权服务	20分	提供政策咨询与法律维权服务, 每年至少1次, 有完整的服务记录即可得相应分值, 否则不得分。	
	老年大学辅导服务	30分	为有需求的老年提供书法、绘画、歌唱、跳舞等教学辅导服务, 有完整的服务记录即可得相应分值, 否则不得分。	

(续)

指标	分值	评分要求	得分
社工及志愿者服务	30分	社工及志愿者定期来中心为老年人提供服务，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	每天对走廊、功能活动区、卫生间等进行清扫清洁，每周对走廊、功能活动区、卫生间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，有完整记录即可得相应分值，否则不得分。	
午间休息服务	20分	中心定期更换、清洁、晾晒床上用品，每周至少更换1次，如有需要，及时更换（10分）；及时整理床铺或沙发，保持休息区整洁（10分），有完整记录即可得相应分值，否则不得分。	
就餐服务	40分	一周食谱不重复，及时上墙向老年人公布并存档（10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），有完整记录即可得相应分值，否则不得分。	
协助如厕服务	10分	为有需求的老年人提供协助如厕服务，有完整记录即可得相应分值，否则不得分。	
精神文化、休闲娱乐服务	40分	中心有年/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（10分）；组织老年人开展唱歌、跳舞、书法、绘画、阅读等精神文化、休闲娱乐活动，每月开展次数 $\geq 5$ （20分）， $2 \leq$ 每月开展次数 $< 5$ （10分），有完整记录；组织老人开展主题活动或集体活动，全年开展次数 $\geq 5$ （10分）， $2 <$ 全年开展次数 $\leq 5$ （5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	20分	中心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（20分），每季度1次（10分），有完整记录即可得相应分值，否则不得分。	
居家上门服务	40分	中心开展居家上门服务的项目，能够为有需求的老人提供比如上门做饭、打扫卫生、生活照料、送餐等服务，服务项目种类 $\geq 3$ 项（40分）； $1 \leq$ 服务项目种类 $< 3$ （20分），有完整的服务记录即可得相应分值，否则不得分。	

指标		分值	评分要求	得分
服务内容 (400分)	保健康复服务	30分	中心配备专职或兼职医疗保健人员提供保健康复服务(10分);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(5分),并有完整记录即可得相应分值,否则不得分。	
	洗衣服务	10分	中心为老年人提供衣物洗涤、晾晒、烘干等服务,有完整记录即可得相应分值,否则不得分。	
	理发服务	10分	中心为老年人提供理发服务,有完整记录即可得相应分值,否则不得分。	
	助浴服务	10分	中心为老年人提供助浴服务,有完整记录即可得相应分值,否则不得分。	
	陪同就医服务	10分	中心根据老年人需求,提供陪同老人到医疗机构就医的服务,有完整记录即可得相应分值,否则不得分。	
	陪同购物服务	10分	中心根据老年人需求,提供陪同老人购物服务,有完整记录即可得相应分值,否则不得分。	
	其他服务	20分	中心为老年人提供比如雨具、针线包、维修等相关便民服务,有完整记录即可得相应分值,否则不得分。	
服务成效与社会评价 (150分)	新闻媒体正面宣传报道	30分	中心近3年内获得国家级、省级、市级、区(县)级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3分。累计不超过30分。	
	荣誉	20分	运营单位或单位法人、工作人员获得省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20分。	
	满意度	20分	每半年开展一次服务对象及家属满意度测评,满意度 $\geq 95\%$ (20分);满意度 $\geq 90\%$ (15分);满意度 $\geq 85\%$ (10分);满意度 $\geq 80\%$ (5分);满意度 $< 80\%$ ,不得分。必须提供满意度测评相关证明材料,否则不得分。	
	第三方评价	20分	第三方机构对中心的服务进行客观评价,满意度 $\geq 95\%$ (20分);满意度 $\geq 90\%$ (15分);满意度 $\geq 85\%$ (10分);满意度 $\geq 80\%$ (5分);满意度 $< 80\%$ ,不得分。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	根据日间照料的每天服务老人次数,若100-200人得10分;201-300人得15分;300人以上得20分。	
养老领域科研课题	40分	开展养老领域的国家级科研项目,每项得40分;省级科研项目每项得20分;市级科研项目每项得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				



(续)

DB62/T-2019

附录 2

《甘肃省城市社区老年人日间照料中心星级评定申报表》

申报单位：（公章）

年 月 日

日间照料中心名称				主管单位	
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（m <sup>2</sup> ）		建筑面积（m <sup>2</sup> ）		申报星级	
街道意见					
区民政局意见	盖章 年 月 日				
市（州）民政局意见	盖章 年 月 日				
省民政局意见	盖章 年 月 日				
省评定委员会意见	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

## 《甘肃省城市社区老年人日间照料中心星级评定申报材料》

- 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、康复设施、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。
- 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。
- 十二、表彰和荣誉（可提供）：提供证书复印件。