

湖北:

实行等级评定 规范养老服务

——解析《湖北省养老服务机构等级评定办法（试行）》

◎张英 刘建国

湖北省民政厅文件

鄂民规发〔2011〕4号

省民政厅关于印发

《湖北省养老服务机构等级评定办法（试行）》的通知

各市、州、县（市、区）民政局：

为了加强全省养老服务机构建设，提高标准化、专业化管理水平，促进养老服务行业健康、有序发展，省厅制定了《湖北省养老服务机构等级评定办法（试行）》，现印发给你们，请结合实际情况认真贯彻落实。

具体考评细则另行印发。

附件：湖北省养老服务机构等级评定标准对照表



【新政出台】

日前，湖北省民政厅出台规范性文件——《湖北省养老服务机构等级评定办法（试行）》（鄂民规发〔2011〕4号，以下简称《办法》），从总则、等级标准、评定方式与管理以及附则等四个方面对养老服务机构等级评定办法进行了规范。这是湖北省养老服务行业标准化体系建设又一重要规范性文件。

【新政解读】

解读之一：新政适用范围

把握重点：依法登记，由民政部门负责管理、监督或指导的湖北省公办城市社会福利机构和社会办养老机构。

解读之二：对申请等级评定养老机构的基本要求

把握重点：具有执业资格，无重大责任事故。

具体内容：

1. 认真贯彻党的路线、方针、政策，严格执行国家有关法律、法规和养老服务机构基本规范，积极发展养老服务事业。

2. 持有《社会福利机构设置批准证书》、《组织机构代码证》、《事业单位登记证书》或《民办非企业单位登记证书》或《工商营业执照》，上年度民政、消防、卫生防疫等有关部门的年检审查合格。

3. 从业人员具有良好的职业道德，语言规范、仪表端庄、举止文明，工作时间内统一着装并佩证上岗。

4. 三年内无重大责任事故。

解读之三：等级划分

把握重点：湖北省养老服务机构等级评定采用星级制，从高到低依次为五星级、四星级、三星级、二星级，符合相关规定但达不到二星级标准的养老服务机构视为一星等级，不参评、不授牌。

解读之四：等级标准

把握重点：具体要求

具体内容：

2~4星级分别要求：床位50张以上，每张床位建筑配套面积在25平方米以上；床位100张以上，每张床位建筑配套面积在30平方米以上；床位150张以上，每张床位建筑配套面积在35平方米以上；床位200张以上，每张床位建筑配套面积在40平方米以上。

（二）环境

1. 建筑。2~3星级要求：结构良好，布局合理，符合JGJ122标准；4~5星级还要求：有独特的风格，内外装修使用中高档环保材料。

2. 绿化。2~3星级要求：室外活动场所不小于150平方米，绿化面积达到60%以上；4~5星级还要求：室外活动场所不小于350平方米，绿化面积达到60%以上。

3. 空气和噪音。2~5星级都要求：养老服务机构周围环境质量符合GB3095要求；养老服务机构周围不应有强噪音源，晚上噪音低于40分贝，白天噪音低于50分贝。

（三）设施设备

1. 居室

（1）平均使用面积。2星级要求卫生间不小于3平方米；起居室单人房不小于10平方米，双人间不小于14平方米，三人间不小于18平方米，多人间每张床位不小于5平方米；3星级还要求：有独立的卫生间；4星级还要求：分高、中、低档居室供选择；5星级还要求：独用卫

生间不小于5平方米,起居室单人
间不小于12平方米、双人间不小于
16平方米、三人间不小于20平方米、
多人间每张床位不小于6平方米。

(2) 采光。2~3星级要求:
房间窗地比不小于1/9;4~5星级
要求:房间窗地比不小于1/8,冬至
日满窗日照时间不少于2小时的房
间占总房间的60%以上。

(3) 通风。2~3星级要求:
居住空间应能自然通风,无通风死
角,保证室内空气卫生质量;4~5
星级还要求:在冬季采暖和夏季空
调期间,应有室内新鲜空气交换和
补充设备。

(4) 卫浴。2星级要求:配备
座便器或座便椅,设有安全扶手,
达到JGJ122标准;设有防滑垫、换
气扇、卫生纸及纸夹、废纸篓、淋
浴器(椅)等;3星级还要求:配备
座便器和取暖设备;4~5星级还
要求:配备座浴盆、助浴和消毒设备等。

(5) 家具。2~3星级要求:
配备基本生活家具且符合《老年人
建筑设计规范》;4星级还要求:按
不同老人的需求配备相应的家具;
5星级还要求:根据老年人的健康状
况及护理需求配备多功能护理床。

(6) 温度调节。2~3星级要求:
室内配有电扇、热水袋等基本的安全
冷暖调节设备;4星级要求:室内
配有冷暖空调、供暖设施;5星级
还要求:室温控制在 $25 \pm 5^{\circ}\text{C}$ 。

(7) 床上用品。2-3星级要求:
舒适、干净、整洁;4星级要求:提
供统一制式的中档床上用品;5星
级要求:提供统一制式的高档床上
用品。

(8) 呼叫设备。2~3星级要求:
在起居室和卫浴室安装有紧急呼
叫设备;4星级要求:在起居室和卫
浴室安装有紧急呼叫对讲设备;5
星级还要求:自理老人配备智能呼救

备,设有在院老人监控系统。

(9) 相关电器。2~3星级要求:
配备电视机等日常电器设备;4星
级要求:配备电视,视需求配备电
话、洗衣机、冰箱、微波炉等;5
星级要求:配备数字电视、电话,
视需求配备洗衣机、冰箱、微波炉
等。

2. 食堂

(1) 设置。2星级要求:分别
设置厨房、餐厅、库房,总使用面
积不小于60平方米;符合环保要求,
厨房有充足通畅的排烟和排风换
气设备;各种食品分类存放。3星
级还要求:总使用面积不小于80
平方米;配备使用一体化不锈钢厨
房设备。4星级还要求:总使用面
积不小于100平方米;有充足的冷
冻冷藏和储藏设备;冬天有食物保
温设备。5星级还要求:总使用面
积不小于120平方米;设置有老人
自制食物的公用小厨房;有空调设
备,温度适宜;厨房与餐厅之间有
隔音、隔热和隔气味的措施。

(2) 卫生。2~3星级要求:
持有卫生许可证;排污设施符合卫
生和环保要求;有垃圾分类设施并
保持其封闭;使用符合国家标准
的消杀蚊、蟑螂和老鼠等虫害的
设备及药剂。4星级还要求:厨房
各种设备、炊具、用具整洁卫生,
功能齐全,摆放合理,使用不锈
钢制品,杜绝使用有碍健康的制
品;有充足的清洗、消毒设备。5
星级还要求:设有独立的洗碗间
和配餐间、面点间。

(3) 餐厅。2~3星级要求:
总餐位数与机构老人及探视人员
就餐相适应,布局合理。4星级
还要求:就餐环境和谐舒适;有
空调,室温适宜,空气清新。5星
级还要求:有中央空调或分离式
空调器,餐厅装饰格调高雅;设
有可为老人及家属提供单独就餐
的小宴会厅。

3. 医疗康复

(1) 医疗。2星级要求:配备
急救箱、体温表、血压计、常规
消毒用品;有一家以上合作定点
医疗机构,医疗机构具备及时诊断
和救治养老机构内老年人常见病、
突发疾病的能力。3星级还要求:
有独立的医务室,包括治疗室和
药房;具备处理一般紧急情况的能力。
4星级还要求:医务室具备及时
诊断和救治养老机构内各种老年
人常见病、突发疾病的能力。5
星级还要求:具有独立的医疗场所,
其设置符合《医疗机构基本标准》
的要求;配备心电图机、给氧装
置、呼吸球囊、电针仪、高压灭
菌设备、显微镜、紫外线杀菌灯、
器械柜、抢救车、人工洗片装置、
吸引器等设备。

(2) 康复。2星级要求:有与
之合作的定点康复机构。3星级
要求:康复活动室面积不小于25
平方米;有基本的康复设施设备。
4星级要求:康复活动室面积不
小于50平方米;有适合老人预防
性康复和治疗性康复的设施设备,
有康复训练的图示和说明。5星
级还要求:康复活动室面积不小
于80平方米;有康复指导人员
现场提供康复服务。

4. 公共区域

(1) 接待设置。2~3星级
要求:有专门的接待室,并提供
文字、实地参观等多种形式的相
关介绍。4星级还要求:有专业
接待人员;环境整洁、舒适。5
星级还要求:设有与接待能力相
适应的停车场,有残疾人专用车
位和无障碍通道;接待区域内设
有谈心式的聊天场所;提供多媒
体介绍。

(2) 阅览室。2星级要求:阅
览室布局合理,环境安静、舒
适;订阅报纸、刊物5种以上,
图书不少于200册。3星级还
要求:订阅

报纸、刊物 10 种以上, 图书不少于 400 册。4 星级还要求: 订阅报纸、刊物 15 种以上, 图书不少于 600 册。5 星级还要求: 订阅报纸、刊物 20 种以上, 图书不少于 1000 册; 提供电子书刊、多媒体书籍等阅读服务。

(3) 活动场所。2 星级要求: 设置棋牌活动室、公共电视房、集中降温和取暖室; 设置室内、外健身、康复活动场所, 室内活动场所使用总面积不小于 50 平方米。3 星级还要求: 康复健身器材不少于 5 件; 室内活动场所使用总面积不小于 100 平方米。4 星级还要求: 设置书画室、戏曲室、手工制作室等; 康复健身器材不少于 10 件; 室内活动场所使用总面积不小于 150 平方米。5 星级还要求: 设置电脑室等; 康复健身器材不少于 15 件; 并设有老人集中活动的多功能厅; 室内活动场所使用总面积不小于 300 平方米。

(4) 洗衣房。2 星级要求: 建筑面积不小于 25 平方米; 地面采取防滑措施; 布局合理, 污净分开; 配有洗衣机和消毒设备。3 星级还要求: 建筑面积不小于 50 平方米。4 星级还要求: 建筑面积不小于 80 平方米; 配有烫平机。5 星级还要求: 建筑面积不小于 120 平方米; 配有烘干机。

(5) 消防。2 ~ 3 星级要求: 所有安全疏散通道和出口均设消防安全指示标志, 并保持通畅; 走廊、房间醒目处有区域消防疏散示意图, 并有灭火和应急疏散预案。4 ~ 5 星级还要求: 设有消防安全电子报警器。

(四) 管理

1. 规范建设

2 ~ 3 星级要求: 内部机构设置合理, 职责分工明确; 有规范的行政管理、财务管理、档案管理、医疗康复护理服务、后勤保障和消防

安全管理等规章制度及考核办法; 收费项目及标准公开, 制度上墙; 有工作人员选聘、培训、考核、任免、奖惩等管理制度; 有职工代表大会制度或其他职工参与管理的制度; 建立在院老人动态信息管理库, 包括入院申请书、协议书、健康评估资料、身份证明、监护人联系方式等相关资料。4 ~ 5 星级还要求: 按照有关规定和要求制定外事纪律制度及考核办法; 老人与职工用餐的账目分开, 独立核算, 按月公布。

2. 规范执行

2 ~ 3 星级要求: 制定服务流程和操作规范, 规定服务达到的水平和要求; 制定各类危机和风险管理措施、应急预案、控制和处理程序, 责任到人; 开展相关安全教育和技能培训; 按相关规定配备人员, 行政管理人员不超过职工总数的 15%。4 星级还要求: 行政管理人员不超过职工总数的 10%; 行政管理人员必须有 2 名以上具有相关社会工作类执业资格; 院长、副院长具有大专以上学历或中级以上专业技术职称, 并接受过相关专业培训。5 星级还要求: 通过国家 ISO 质量管理体系确认; 行政管理人员必须有 4 名以上具有相关社会工作类执业资格; 部门负责人具有大专以上学历或中级以上专业技术职称, 并接受过相关专业培训。同时, 2 ~ 5 星级都要求: 实行领导带班、24 小时值班制度, 无重大安全隐患, 无恶性事件发生。

3. 质量控制

2 ~ 3 星级要求: 认真执行《湖北省养老服务机构服务质量规范(试行)》。提供服务完成率 100%; 各种记录的合格率 100%; 实行分类管理, 分级护理, II 度压疮发生率为 0, I 度压疮发生率低于 5%; 各种设备

的完好率 85% 以上; 甲类传染病发生率为 0, 乙类传染病发生率小于 2%, 丙类传染病发生率小于 3%。4 星级还要求: 护理操作合格率 90% 以上; 食物中毒发生率 0%; 院内感染率小于 10%; 常规物品消毒率 100%; 医疗事故发生率 0%; 各种设备的完好率 90% 以上; 处方合格率 90% 以上。5 星级还要求: 护理操作合格率 95% 以上; 各种设备的完好率 95% 以上; 处方合格率 95% 以上。

(五) 服务

1. 生活护理

(1) 人员。2 星级要求: 60% 以上的护理人员持证上岗。3 星级还要求: 75% 以上的护理人员持证上岗; 服务管理人员具有相关技术职称或资质。4 星级还要求: 85% 以上的护理人员持证上岗; 服务管理人员具有相关初级以上技术职称或资质。5 星级还要求: 95% 以上的护理人员持证上岗; 服务管理人员具有相关中级以上技术职称或资质。

(2) 服务。2 星级要求: 服务人员 24 小时值班; 护理人员与护养对象比例合理; 护理标准按《湖北省养老服务机构服务质量规范(试行)》执行; 服务满意率 70% 以上。3 星级还要求: 护理人员与自理、半自理、不能自理护养对象比例分别不低于 1 : 6、1 : 4、1 : 3; 有程序化个案护理方案和记录; 服务满意率 80% 以上。4 星级还要求: 服务满意率 90% 以上。5 星级还要求: 服务满意率 95% 以上。

2. 膳食服务

(1) 人员。2 星级要求: 厨师、炊事员和工作人员持证上岗, 每年体检合格率均为 100%; 符合 GB 14934—1994《食(饮)具消毒卫生标准》7.6 要求。3 星级还要求: 配备等级厨师 1 名以上。4 星级还要求:

配备三级厨师1名以上;有兼职的老年膳食营养师。5星级还要求:配备二级厨师1名以上;有专职的老年膳食营养师。

(2) 配餐。2~3星级要求:照顾不同老年人的饮食习惯,尊重少数民族的饮食习惯;合理配餐,每周有食谱,一周食谱不重样,荤素、营养搭配合理,食谱上墙接受监督。4~5星级还要求:根据老年人的健康状况和疾病要求,配备治疗性饮食。

(3) 服务。2星级要求:热情周到,针对不能自理或半自理老人送餐上门;满意率60%以上。3星级还要求:有膳食管理委员会,每月召开1次膳食管理会议,听取老人及家属意见;满意率70%以上。4星级还要求:配备专用送餐车;满意率75%以上。5星级还要求:制定专用送餐线路;满意率80%以上。

3. 文体娱乐服务

(1) 人员。2星级要求:安排工作人员提供相关服务。3星级还要求:有兼职文娱人员。4星级还要求:有至少1个以上的文体兴趣团体;有专业人士指导老年人集中开展兴趣班并传授相关专业知 识。5星级还要求:有至少2个以上的文体兴趣团体开设有一定教学规模的老年大学。

(2) 服务。2星级要求:制订年度活动计划;定期组织和引导老年人开展文体娱乐活动,丰富精神文化生活。3星级还要求:自理和半自理老人参与率50%以上;活动有记录。4星级还要求:每月组织老人开展各类文体娱乐活动;根据老年人的特长、身体健康状况、社会参与意愿,有计划地组织老年人参与社会活动,丰富精神文化生活;自理和半自理老人参与率60%以上。5星级还要求:自理和半自理老人参与率70%以上。

4. 康复医疗服务

(1) 人员。2星级要求:与社区卫生服务中心或有关医院合作,有相关资质的医务人员。3星级还要求:有专职医务人员。4星级还要求:有专职医生、护士、医技人员;医生必须持有医生资格证书和执业医师证书,护士必须持有护士执业证书,医技人员具有相应专业证书,并能熟练运用业务知识和技能;有专业心理咨询人员;有康复训练指导人员。5星级还要求:有一定数量的专职医生、护士、医技人员;有高级以上职称的专业技术人员2名以上,20%以上的专业人员具有中级职称;有1名以上专职康复训练指导人员。

(2) 服务。2星级要求:定期对老年人进行健康检查,建立健康档案;为老人提供心理咨询和慰藉;帮助老人进行康复训练。3星级还要求:坚持每日查房制度,并做好记录;定期组织老人进行康复训练。4星级还要求:组织老人每月进行1次健康教育和自我保健、自我护理知识及常见病自我防治等知识的学习;制定年度康复活动计划,每周组织在院老人开展1次康复活动,科学指导、合理安排老人使用健身器材进行康复训练。5星级还要求:医护人员每天查房就诊;对老年痴呆患者有具体的康复治疗及评估记录;动态评估在院老人的身体状况,并制定个案护理计划。

5. 志愿者服务

2~3星级要求:有登记的志愿者并开展服务活动。4~5星级还要求:与辖区单位、学校等保持良好的关系,登记的志愿者与老人比例不低于1:5。

(六) 运营情况

2~3星级要求:入住率60%以

上;资产运营情况正常。4星级还要求:资产运营良好;对社区居民和其他养老机构发挥辐射示范作用。5星级还要求:效益逐年提升,每年将总收入5%以上的资金列入发展资金。

解读之五:等级评定方式与管理

把握重点:等级评定实行自愿申请的原则和一票否决制。

具体内容:

成立湖北省养老服务机构等级评审委员会,负责组织全省养老服务机构等级评定工作。评审委员会由湖北省民政厅社会福利和慈善事业促进处、湖北省社会福利协会的 成员组成。

等级评定实行自愿申请的原则,养老服务机构依据本办法和标准在自评的基础上,向所在县(市、区)民政局提出书面申请,由 市、州民政局统一汇总上报省厅,经湖北省养老服务机构等级评审委员会考核评定,颁发星级标志牌匾。

等级评定有效期为三年,到期必须重新申请、评定。在有效期内(满一年)可申请高一等级养老服务机构的 评定。

年审合格的等级养老服务机构,可公开公布;年审不合格、或在下一评审周期内发生重大责任事故的,书面通知限期整改,整改不合格的,取消等级资格。等级资格取消后,满两年方可重新申请;各等级有效期满而不继续申请的,取消等级资格,不得继续使用星级标志。

等级评定工作实行一票否决制,即申请等级评定的机构,如果执业资格、呼叫设备、食堂卫生、消防规定、安全管理等5个最重要环节中的任何一项达不到规定要求,都将不能评定为星级机构。

(作者单位:湖北省民政厅社会福利和慈善事业促进处)