河北省养老机构星级评定细则（暂行）

二星级养老机构评定标准

（满分400+20分，星级达标线320分）

**评定必要条件：床位数40张以上；床位平均使用面积不低于6㎡，单人间使用面积不低于10㎡；年均入住率35%以上。**

| **评定 项目** | **一级**  **指标** | **序号** | **二级指标内容** | **评分标准** | **分值** | **自评分** | **专家 评分** | **评定方法** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.环境建筑与设**  **施建设**  **145分** | **建筑布局**  **25分** | **1** | **建筑面积不低于1000㎡。房屋外观整洁无明显破损和污迹。** | **1.面积低于1000㎡扣10分，低于700㎡不得分；**  **2.有明显污迹或破损扣5分。** | **15** |  |  | **1.查看建筑图纸或现场测量； 2.现场查看。** |
| **2** | **双人间使用面积不小于14㎡，多人间平均每床使用面积不小于6㎡，床间距不少于1米。** | **1.各抽查两间，每间不符要求扣2分。**  **2.床间隔距离不够扣2分。** | **10** |  |  | **1.查看建筑平面图； 2.现场核查。** |
| **住宿环境30分** | **3** | **独立卫生间环境整洁，配备坐便器、洗手池，设安全扶手，地板使用防滑材料或铺设防滑垫等，配有换气设备。** | **未达到要求的，缺一项扣1分。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **4** | **房间窗户与地面面积比例不小于1/6。** | **比例低于要求的，每间房扣1分。扣完为止。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **5** | **居室自然通风，室内空气清新，无异味。** | **未达到要求的，每间房扣1分。扣完为止。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **6** | **居室安装有紧急呼叫设备或配备可移动呼叫设备。紧急呼叫信号应能传输至相应护理站或值班室。** | **1.未达到要求的，该项不得分；**  **2.设备不能正常使用的，每一例扣1分，扣完为止。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **1.环境建筑与设**  **施建设**  **145分** | **住宿环境30分** | **7** | **室内配有电扇/空调/取暖器等基本冷暖调节设备。** | **未按要求配备不得分。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **8** | **公共场所或娱乐室配备电视机。** | **未按要求配备不得分。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **膳食环境40分** | **9** | **食堂分别设置符合国家《饮食建筑设计标准》的厨房、餐厅、库房，安装灭蚊灯、挡鼠板、纱窗、防盗网；总使用面积不小于60㎡；无苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫。** | **1.未按《饮食建筑设计标准》设置食堂不得分；**  **2.面积未达到60㎡扣5分； 3.未按要求安装设施每缺一项扣1分； 4.发现苍蝇、老鼠、蟑螂或其他害虫扣2分。** | **10** |  |  | **1.查看建筑平面图； 2.现场查看面积、设置、设备及卫生状况。** |
| **10** | **厨房有充足通畅的排烟和排风换气设备。** | **未配备不得分。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **11** | **厨房设有排污设施或隔油设备；有垃圾分类设施并保持其密闭，餐厨垃圾每日处理。** | **1.无排污设施或隔油设备扣2分； 2.无垃圾分类设施扣3分，设施不保持密闭扣2分；**  **3.垃圾处理不及时扣3分。** | **10** |  |  | **现场查看。** |
| **12** | **厨房和就餐区各种设备、炊具、用具整洁卫生，做好餐（饮）具消毒。** | **1.不卫生、不整洁扣2分；**  **2.消毒不符合要求扣3分。** | **5** |  |  | **1.现场查看；**  **2.查看消毒记录。** |
| **13** | **有冷冻冷藏、保温和储藏设备，生熟食品分开存放。食品留样不少于48小时。** | **1.无设备扣2分； 2.食品未分类存放扣1分； 3.未按要求留样扣2分。** | **5** |  |  | **1.现场查看；**  **2.查看留样记录。** |
| **14** | **餐厅总餐位数与自理老人就餐相适应。餐位数与自理老人数比大于1:1。** | **未能合理设置总餐位数不得分。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **1.环境建筑与设**  **施建设**  **145分** | **医疗环境10分** | **15** | **有合作定点医疗机构；合作机构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。** | **未签订合作协议此项不得分。** | **5** |  |  | **查看协议。** |
| **16** | **配备常用外伤包扎物品、消毒用品、体温表、血压计、非处方急救药品（如救心丸、云南白药、藿香正气水等）。** | **每缺一项扣1分。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **公共区域40分** | **17** | **设有电子监控系统，公共场所、公共出口、走廊、过道等区域和部位设有摄像头。** | **未安装电子监控系统和摄像头不得分。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **18** | **公共场所应清洁整齐，应设座椅、照明、男女卫生间等公共基础服务设施以及轮椅斜坡、安全扶手等无障碍设施。** | **1.公共场所不整洁扣3分；**  **2.每缺一项设施扣1分，扣完为止。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **19** | **设有老年人能力评估室，评估室按老年人生活能力评估规范要求配置，提供文字介绍。** | **1.没有评估室不得分；**  **2.评估室不按要求配置扣2分；**  **3.没有文字介绍扣2分。** | **5** |  |  | **现场查看有明显标志。** |
| **20** | **设置阅览室，订阅报纸、刊物3种以上，图书不少于100册。** | **1.未设置阅览室此项不得分； 2.报纸、刊物未达要求扣2分； 3.图书未达要求扣3分。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **21** | **设置棋牌室及健身康复活动场所；活动场所总使用面积不低于50㎡。** | **1.未设置棋牌室或健身康复活动场所，每项扣1分； 2.面积未达50㎡扣2分。** | **5** |  |  | **1.查看建筑平面图； 2.现场核查。** |
| **22** | **有洗衣房，布局合理，污净分开，地面采取防滑措施；配有洗衣机和浸泡池消毒设施。** | **1.无洗衣房不得分； 2.未做到污净分开扣1分； 3.无防滑措施扣1分； 4.无洗衣机或浸泡池消毒设施各扣1分。** | **5** |  |  | **1.查看建筑平面图； 2.现场查看；**  **3.外包洗涤，查看协议书。** |
| **1.环境建筑与设**  **施建设**  **145分** | **公共区域40分** | **23** | **配备灭火器等消防器材，设有消防安全电子报警器。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。** | **1.未按要求配备消防器材，存在重大安全隐患终止评审；**  **2.未按要求设置安全标志、疏散示意图每项扣1分。** | **10** |  |  | **现场查看。** |
| **2.机构管理125分** | **行政、人事管理40分** | **24** | **有组织机构图和岗位职责说明。** | **1.未设置组织机构扣2分； 2.无岗位职责说明扣3分。** | **5** |  |  | **查看档案资料。** |
| **25** | **行政人员不超过职工总数的10%，所有提供生活照料、膳食、医疗护理服务的工作人员持健康证明上岗。** | **未按要求配备人员不得分。** | **5** |  |  | **查看员工花名册、证件、每月工资发放表。** |
| **26** | **护理人员与生活能力完好的服务对象，配备比例不低于1：8；与轻度及中度失能的服务对象，配备比例不低于1：5；与重度失能的服务对象，配备比例不低于1：3。** | **护理人员配备三项要求，一项不达标扣3分；三项都不达标，不得分。** | **10** |  |  | **查看入住老人和护理人员名册，计算比例。** |
| **27** | **护理人员全部经过专业培训上岗。** | **未达到要求不得分。** | **5** |  |  | **查看证件原件。** |
| **28** | **有工作人员职业道德准则或行为规范并落实。** | **1.无准则不得分； 2.工作人员考核不合格，每人扣1分。** | **5** |  |  | **1.查看准则； 2.现场抽3名工作人员考核。** |
| **29** | **有规范的行政办公、服务管理、财务管理、安全管理、评价与改进、后勤管理、膳食服务等规章制度及考核办法。** | **每缺一项扣1分，无考核办法扣2分。** | **5** |  |  | **1.询问3名以上工作人员；**  **2.查看管理制度和考核办法。** |
| **30** | **有工作人员选聘、培训、考核、任免、奖惩、绩效激励等人力资源管理制度并落实。** | **无制度不得分，未落实扣3分。** | **5** |  |  | **查看管理制度及落实记录。** |
| **2.机构管理125分** | **业务管理30分** | **31** | **工作人员熟悉《养老机构服务质量基本规范》和工作流程，严格开展考评，并及时改进工作，有考评记录和改进措施。** | **1.无考评记录扣3分； 2.无改进措施扣2分； 3.现场考核不合格，每人扣1分。** | **5** |  |  | **1.查看资料； 2.现场抽3名工作人员考核。** |
| **32** | **收费项目及标准公开，工作制度及服务流程上墙。** | **1.收费不公开扣3分，（公益性机构提供相关证明）； 2.制度及服务流程不上墙扣2分。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **33** | **建立在院老人档案管理库，包括入院老人健康评估、能力评估（入住评估、常规评估、即时评估）、入住协议、身份证明、监护人联系方式、在院记录等相关资料，老人出院或死亡7天内档案必须入库。** | **1.未建立档案管理库不得分； 2.档案资料每缺一项扣2分。** | **20** |  |  | **查看档案资料。** |
| **安全管理40分** | **34** | **每月至少组织一次防火检查，每日昼夜防火巡查各不少于两次；制定消防演练、应急疏散和灭火预案，每半年至少组织一次消防演练和消防安全教育培训。** | **未按要求组织实施，存在重大安全隐患终止评审。** | **20** |  |  | **1.查看制度、资料；**  **2.询问部分工作人员。** |
| **35** | **配备至少1名持证上岗的兼职消防工作人员。有明确的消防责任人，对消防设施、特种设备进行日常维修保养，定期自检，指定（有资质）机构对特种设备进行定期检验，有检查报告并备案。** | **1.消防人员配备不达标扣2分；**  **2.无消防责任人扣2分；**  **3.检查、保养记录每缺一项扣1分；**  **4.现场考核不合格扣5分。** | **10** |  |  | **查看职业资格证、相关资料，现场抽查工作人员演示。** |
| **36** | **防止养老院内感染，有院内感染管理组织；建立机构内感染预防和处理办法，有消毒和隔离制度；有传染病预防措施，做好记录。检查当月内养老机构内群发感染性腹泻、发热、疥疮为0。** | **1.无院内感染管理组织扣5分；**  **2.无相关制度及记录，缺一项扣2分；**  **3.群发感染性腹泻、发热、疥疮，出现一项扣2分。** | **10** |  |  | **查看相关资料。** |
| **运营管理15分** | **37** | **制定满意度测评制度，每半年测评1次。** | **1.无制度或服务满意度低于90%不得分； 2.未按要求开展测评扣3分。** | **5** |  |  | **查看满意度资料，现场填写满意度测评表20份。** |
| **2.机构管理125分** | **运营管理15分** | **38** | **财务状况正常。** | **未达要求不得分。** | **5** |  |  | **查看上一年度财务审计报告。** |
| **39** | **制定3-5年的业务发展规划。年初制定工作计划，年末有工作总结。** | **1.无发展规划扣1分； 2.无年初工作计划扣2分； 3.无年末工作总结扣2分。** | **5** |  |  | **查看资料。** |
| **3.服务提供130分** | **生活护理服务80分** | **40** | **每天清洁居室卫生1次；室内物品摆放整齐有序，无障碍物；墙壁、门窗清洁无灰尘，桌面、地面清洁无垃圾；每周卫生检查1次，有记录；每季度灭“四害”1次，有记录。** | **1.不整洁或物品摆放无序不得分；**  **2.无卫生检查记录扣5分； 3.无灭四害记录扣5分；** | **20** |  |  | **1.现场查看；**  **2.查看工作记录。** |
| **41** | **老人干净整洁，保持老人衣着、皮肤、头发、口腔、手脚、会阴清洁，身上无异味；保持老人头发短、胡子短、指甲短。** | **未达要求的，每人扣5分。** | **15** |  |  | **现场查看3名以上老人。** |
| **42** | **床上用品（床单、被套、枕套）清洁无异味，老人离床立即折叠整齐。** | **未达要求的，每张床扣1分。** | **5** |  |  | **现场查看。** |
| **43** | **护理员着装整洁，佩戴岗位标识上岗，举止文明，微笑服务。** | **1.发现有与老人或家属吵架现象的，不得分； 2.未达要求的，每人扣2分。** | **5** |  |  | **1.现场查看3名护理员；**  **2.询问3名以上老人。** |
| **44** | **护理区域有老人信息一览表（有护理级别标识）、有工作人员一览表。护理人员24小时值班，并做好交接班记录。生活照料有记录，包括老人的饮食、排泄、睡眠、卫生、安全。** | **1.无一览表，每缺一项扣3分**  **2.记录不完善的，每人扣3分，扣完为止。** | **10** |  |  | **现场查看一览表、3名老人相关生活护理记录及护理员交接班记录。** |
| **45** | **协助老年人按时服药，并做好记录。** | **抽查老人记录不完善的，每人扣1分。** | **5** |  |  | **现场抽查5名老人的记录。** |
| **3.服务提供130分** | **生活护理服务80分** | **46** | **提供安宁服务，哀伤辅导和后事指导。帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。** | **未提供服务不得分。** | **10** |  |  | **1.查看制度；**  **2.查看记录。** |
| **47** | **护理实操：协助穿脱衣、口腔清洁、身体清洁（床上擦浴）、预防压疮、轮椅转移、喂饭、鼻饲、喂水、睡眠照料、更换尿不湿、床上体位转移、更换床上用品。** | **不达标不得分。** | **10** |  |  | **现场随机抽查至少1名护理员，至少1项内容进行考核。** |
| **膳食服务20分** | **48** | **根据老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯提供膳食；食谱每周至少更换一次并上墙。** | **1.未按要求提供膳食的扣5分；**  **2.食谱不上墙扣2分； 3.未按要求更换食谱扣3分。** | **10** |  |  | **现场查看食谱、饭菜。** |
| **49** | **每周至少检查1次老年人房间有无过期食品，提醒老年人处理过期腐烂的食品。** | **未开展此项服务不得分。** | **5** |  |  | **现场询问3名老人。** |
| **50** | **膳食部门每月召开1次膳食管理会议听取老人及家属意见，并做好整改和记录。** | **1.未召开会议此项不得分； 2.未达要求会议次数扣2分； 3.无整改措施和记录扣3分。** | **5** |  |  | **1.查看会议记录、整改记录； 2.现场询问3名老人。** |
| **社会工作服务25分** | **51** | **服务者具备一定文体娱乐服务经验，至少配备1名具有助理社会工作师资格以上兼/专职人员或1名文体娱乐服务人员。** | **不按要求配备此项不得分。** | **5** |  |  | **查看证件原件、工资表。** |
| **52** | **制订月、季度、年度活动计划，组织和引导老年人开展小型文体娱乐活动每周不少于1次，大型文体娱乐活动每季度不少于1次，活动有图文记录。** | **1.未按要求开展活动扣10分； 2.无活动图文记录扣5分。** | **15** |  |  | **1.查看活动图文、反馈记录、视频资料；**  **2.现场询问3名以上老人。** |
| **53** | **提供委托服务并记录。** | **1.无委托协议扣3分；**  **2.无记录扣2分。** | **5** |  |  | **查看资料。** |
| **3.服务提供130分** | **医疗康复服务**  **5分** | **54** | **合作医疗机构每星期诊疗1次有记录，根据老人病情变化实际情况及时转诊。** | **诊疗次数不达要求扣3分，没有转诊记录扣2分。** | **5** |  |  | **查看诊疗、转诊记录。** |
| **4.加分项目20分** | | **55** | **获得外部机构各类奖评（个人或单位），在行业中起到示范作用。** | **1.获得市级奖项加1分； 2.获得省级奖项加2分； 3.获得国家级奖项加3分；**  **4.在省级以上经验交流会发言或在本行业协会中担任理事以上职务加2分。** | **5** |  |  | **查看奖项原件，累计不超过5分。** |
| **56** | **有计划地组织老人进行健康讲座，教授自我保健、自我护理及常见病防治等知识。** | **未按要求组织学习不得分。** | **5** |  |  | **1.查看活动文字、图片记录；**  **2.现场询问3名以上老人。** |
| **57** | **制定在院老人康复训练计划并实施。** | **无计划或实施记录不得分。** | **5** |  |  | **查看康复计划及记录。** |
| **58** | **有1项以上居家上门服务项目（能说明即可）。** | **开展1项即可得分。** | **5** |  |  | **查看项目图片、文字资料。** |
| **合计** | | | | | **400+20** |  |  |  |