

河北省民政厅文件

冀民规〔2019〕1号

河北省民政厅 关于印发《河北省养老机构星级评定管理办法》 《河北省养老机构星级评定细则（暂行）》的 通 知

各市（含定州、辛集市）民政局，雄安新区管委会公共服务局：

按照民政部《关于贯彻落实新修改的〈中华人民共和国老年人权益保障法〉的通知》（民函〔2019〕1号）要求，依据《养老机构等级划分与评定》（GB/T 37276-2018）国家标准，修订完善了《河北省养老机构星级评定管理办法》《河北省养老机构星级评定细则（暂行）》，已通过合法性审查报省司法厅备案，并经厅务会研究同意。现印发你们，请严格贯彻执行。

由省民政厅、省财政厅、省质监局、省老龄办制定的《河北省养老机构星级评定管理办法（试行）》和《河北省养老机构星级评定细则（试行）》，自本通知公开之日起废止。

- 附件：1. 《河北省养老机构星级评定管理办法》
2. 《河北省养老机构星级评定细则（暂行）》



联系人：成浩、明儒君

电 话：0311 - 88615563；0311 - 88615564（传真）

河北省养老机构星级评定管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强养老机构规范化建设，不断提升服务质量和水平，根据国务院办公厅《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》（国办发〔2016〕91号）和《养老机构服务质量基本规范》（GB/T 35796—2017）、《养老机构等级划分与评定》（GB/T 37276 - 2018）国家标准等要求，结合实际，制定本办法。

第二条 本省行政区域内依法成立的养老机构申请星级评定适用本办法。

第三条 养老机构星级评定依照《河北省养老机构星级评定细则（暂行）》进行，星级从低到高分为一星、二星、三星、四星、五星等五个等级。

第四条 养老机构星级评定坚持自愿申请、分级负责、客观公正原则。

鼓励和支持养老机构积极参加星级评定，实现以星级评定促服务质量和水平提升。

第二章 评定机制

第五条 省级民政部门负责全省养老机构星级评定工作的统筹协调和监督检查，负责三星、四星、五星级养老机构评定。

成立由民政、财政、卫生健康、应急管理、市场监管等部门工作人员和专业技术人员组成的省级养老机构星级评定领导小组，负责三星、四星、五星级养老机构星级评定结果、问题争议处置的审核认定工作。

第六条 市级民政部门负责辖区内养老机构星级评定工作的统筹协调和监督检查，负责一星、二星级养老机构评定，并对申报三星（含）以上等级养老机构的资料进行审查。

成立市级养老机构星级评定领导小组，负责一星、二星级养老机构星级评定结果、问题争议处置的审核认定工作。

第七条 县级民政部门负责辖区内养老机构星级评定的组织申报工作，对养老机构申报材料的真实性进行初步审查，并提出初审意见。

第八条 养老机构星级评定每年组织一次，获得星级等级的养老机构由省级民政部门统一印发通报、颁发星级标牌。有效期为三年，自通报之日起计算。

第三章 评定条件

第九条 养老机构申请参加星级评定应符合以下基本条件：

(一) 取得《营业执照》或《民办非企业单位登记证书》或《事业单位法人证书》；

(二) 已经取得养老机构设立许可且在有效期内或依法注册登记并在民政部门备案，且年检（年报）合格；

(三) 具有消防安全合格证明材料；

(四) 具有房产证明或租赁使用证明；

(五) 养老机构内设的餐饮服务机构具有食品经营许可证；

(六) 养老机构内设的医疗机构具有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明；

(七) 养老机构使用的特种设备，具有特种设备使用登记证；

(八) 养老机构提供其他须经许可的服务资质。

第十条 养老机构有下列情形之一的，应不予评定或终止评定：

(一) 未达到《评定细则》中评定必要条件的；

(二) 法定代表人（负责人）为失信被执行人的；

(三) 首次申请参评前一年内发生责任事故或有欺老虐老行为的；

(四) 存在重大风险隐患的；

(五) 存在提供虚假申报资料，有伪造、涂改有关档案资料等弄虚作假行为的；

(六) 存在违反评定纪律，干扰评定工作行为的；

(七) 存在法律、法规、规章规定的其他违法违规行为的。

第四章 评定程序

第十一条 申报。符合条件且有意愿申报星级评定的养老机构，依据星级自评结果向所在地县（市、区）民政部门提出星级评定申请，并递交以下材料（一式两份）：

- （一）养老机构星级评定申请表；
- （二）第九条规定的证明材料；
- （三）养老机构星级自评报告；
- （四）评定要求提交的其他材料。

第十二条 初审。县级民政部门对养老机构申报材料进行初审，视情提出准予评定、不予评定的初审意见，告知参评养老机构，报市级民政部门。

市级民政部门对申报三星（含）以上等级的养老机构，审查其自评报告真实性，视情提出准予评定、不予评定的审查意见，告知参评养老机构，报省级民政部门。

市、县民政部门可根据审查情况，向参评养老机构提出调整评定等级的建议，参评养老机构应根据建议重新进行自评，递交申报材料。

第十三条 评估。省级民政部门依据审查意见，委托第三方评估机构对申报三星、四星、五星级的养老机构进行评估；市级民政部门依据初审意见，委托第三方评估机构对申报一星、二星

级的养老机构进行评估。

第三方评估机构应组成具有医疗、养老护理、社会工作等专业背景的评估小组，采取审阅资料、实地检查、现场演示、询问测试等方式，对参评养老机构进行全面评估。一星、二星级养老机构评估小组成员不少于3人；三星、四星、五星级养老机构评估小组成员不少于5人。

第十四条 抽检、公示。省、市民政部门分别对同级第三方评估结果进行抽检，抽检率不低于10%。

省、市民政部门分别对同级第三方评估结果进行公示，公示期一般为7个工作日，内容包括养老机构名称、地址、法定代表人等基本信息。

民政部门应当及时核实和处理异议、争议和举报事项，并给予答复。

省、市民政部门根据评估、抽检、公示结果，形成养老机构星级评定建议报告。

第十五条 审定、公布。省、市评定领导小组审议养老机构星级评定建议报告，审核确认养老机构星级评定结果。

市级民政部门上报一星、二星级养老机构星级评定结果，由省级民政部门汇总后统一向社会公布。

第十六条 复评、晋级。养老机构应在有效期届满三个月前，提出复评或申请上一等级评定。评定通过的，由省级民政部门统一换发星级标牌；未在规定时间内提出申请的，或评定未通

过的，有效期届满后星级等级自动失效，原星级标牌由民政部门收回。

养老机构获得星级等级满一年后，即可申请上一等级评定。评定通过的，由省级民政部门统一换发星级标牌；评定未通过的，保留原星级等级至有效期届满。

复评、申请上一等级评定、原星级等级失效重新申请的，依照首次申请星级评定有关程序办理。

第五章 评定结果运用

第十七条 省级民政部门会同财政部门，对评定为一星、二星、三星、四星、五星级的养老机构，分别给予1万元、2万元、3万元、4万元、5万元的一次性奖励。

第十八条 养老机构星级评定结果应当作为承接政府转移职能、接受政府购买服务、享受税收优惠、参加表彰奖励的参考条件。

第六章 监督检查

第十九条 民政部门应当加强对第三方评估机构及工作人员的监督，对评估结果抽检合格率低于95%的第三方评估机构进行通报警示；对星级评定工作中有弄虚作假、徇私舞弊等违法违规行为的，终止其评定资格并追究其违约责任，依据相关规定列入活动异常名录和严重违法失信名单；情节严重的，移交相关部

门，依法依规予以处罚。

第二十条 民政部门应当采取“双随机、一公开”等方式，加强对星级养老机构的监督管理，每年随机抽查率不低于20%。

第二十一条 星级养老机构有下列情形之一的，应当限期整改，整改合格的保留原星级等级：

- (一) 存在风险隐患的；
- (二) 被投诉举报经查证问题轻微的；
- (三) 存在其他不符合认定星级标准和违规行为的。

第二十二条 星级养老机构有下列情形之一的，由民政部门取消其星级等级，收回星级标牌，并向社会公布：

- (一) 存在欺老虐老等违法违规行为的；
- (二) 发生安全责任事故导致人员伤亡的；
- (三) 发生第二十一条情形，拒不整改或整改后仍不符合要求的；
- (四) 存在非法骗取套取财政资金行为的；
- (五) 拒绝行政管理部门监督检查的；
- (六) 存在法律、法规、规章规定的其他违法违规行为的。

第二十三条 被取消星级的养老机构，两年内不得申请星级评定。

第七章 附 则

第二十四条 省、市民政部门分别承担养老机构星级评定工

作所需费用，任何单位和个人不得以星级评定名义向养老机构收取费用。

第二十五条 建立健全养老机构星级评定档案管理制度，妥善保管文件资料。

第二十六条 本办法由省民政厅负责解释。

第二十七条 本办法自发布之日起施行。2017年9月11日发布的《河北省养老机构星级评定管理办法（试行）》（冀民〔2017〕84号），同时废止。

附件 2

河北省养老机构星级评定细则（暂行）

一星级养老机构评定标准

（满分 300 + 20 分，星级达标线 240 分）

评定必要条件：床位数 20 张以上；床位平均使用面积不低于 6m²，单人间使用面积不低于 10m²；年均入住率 30% 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. 环境与建设设施 110 分	建筑布局 15 分	1	建筑面积不低于 500m ² 。房屋外观整洁无明显破损和污迹。	1. 面积低于 500m ² 扣 10 分，低于 300m ² 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	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。	未达到要求的，缺一项扣 1 分。	5			现场查看。
		3	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。
		4	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。
		5	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。
		6	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。

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. 环境与建筑设施建设 110分	膳食环境 25分	7	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；总面积不小于40m ² ；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40m ² 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。	
		8	厨房有垃圾分类设施并保持其密闭，餐厨垃圾每日处理。	1. 无垃圾分类设施扣2分，设施不保持密闭扣1分； 2. 垃圾处理不及时扣2分。	5			现场查看。	
		9	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。
		10	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。
		11	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。
		12	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。

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. 环境与建筑设施设计 110分	公共区域 35分	13	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。
		14	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. 公共场所不整洁不得分； 2. 每缺一项设施扣1分，扣完为止。	5			现场查看。
		15	有阅览区，订阅报纸、刊物3种以上，图书不少于50册。	1. 未设置阅览区此项不得分； 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。
		16	设置棋牌室（区）及健身康复活动场所；活动场所总面积不低于30m ² 。	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30m ² 扣2分。	5			1. 查看建筑平面图； 2. 现场核查。
		17	配有洗衣机，做到污净分开，定期消毒，地面采取防滑措施。	1. 未配洗衣机不得分； 2. 未做到污净分开扣1分； 3. 无防滑措施扣1分； 4. 未定期消毒、无记录各扣1分。	5			1. 查看建筑平面图； 2. 现场核查； 3. 外包洗涤，查看协议。
		18	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。

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
2. 机构管理 95分	行政、人事管理 20分	19	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。
		20	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。
		21	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；护理人员全部经过专业培训。	未达到要求不得分。	5			查看证件原件。
		22	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。
	业务管理 20分	23	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。
		24	建立院内老人档案数据库，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. 未建立档案数据库不得分； 2. 档案资料每缺一项扣2分。	10			查看档案资料。

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
2. 机构管理 95分	安全管理 40分	25	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。
		26	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		查看职业资格证书、相关资料，现场抽查工作人员演示。	
		27	防止养老院内感染，建立机构内感染预防和办法，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散发感染性腹泻、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. 散发感染性腹泻、发热、疥疮，出现一项扣2分。	10		查看相关资料。	
	运营管理 15分	28	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。
		29	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。
		30	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。

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
3. 服务提供 95分	生活护理服务 50分	31	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。
		32	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。	10			现场查看2名以上老人。
		33	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。
		34	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，并做好接班记录。护理员着装整洁，佩戴岗位标识上岗，举止文明，微笑服务。	1. 无一览表，每缺一项扣1分； 2. 发现有与老人或家属吵架现象的，不得分； 3. 未达要求的，每人扣2分。	5			1. 现场查看； 2. 询问2名以上老人； 3. 查看交接班记录。
		35	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2分。	5			现场抽查2名老人的记录。
		36	提供安宁服务。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。	5			查看记录。

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
3. 服务提供 95分	膳食服务 15分	37	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。
		38	建立老年人伙食（膳食）委员会，监督膳食质量，定期了解老年人膳食需求。	不建立膳食委员会此项不得分。	5			查看相关材料。
	社会工作服务 25分	39	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。
		40	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。
	医疗康复服务 5分	41	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。
		42	合作医疗机构每周定期诊疗1次有记录，根据老人病情变化实际情况及时转诊。	1. 诊疗次数不达标扣3分； 2. 没有转诊记录扣2分。	5			查看诊疗、转诊记录。

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
4. 加分项目 20分		43	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。
		44	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。
		45	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。
		46	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			300 +20			

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 6m²，单人间使用面积不低于 10m²；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. 环境与建设设施 145 分	建筑布局 25 分	1	建筑面积不低于 1000m ² 。房屋外观整洁无明显破损和污迹。	1. 面积低于 1000m ² 扣 10 分，低于 700m ² 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 14m ² ，多人间平均每床使用面积不小于 6m ² ，床间距不少于 1 米。	1. 各抽查两间，每间不符合要求扣 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。

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. 环境与建筑设施设计 145分	住宿环境 30分	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。
		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60m ² ; 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60m ² 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。

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. 环境与建设 设施 145分	膳食环境 40分	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。
	医疗环境 10分	15	有合作定点医院；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。

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. 环境与建筑设施建设 145分	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、刊物未按要求扣2分； 3. 图书未按要求扣3分。	5			现场查看。
		21	设置棋牌室及健身康复活动场所；活动场所总面积不低于50m ² 。	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50m ² 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。

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. 环境与建设设施 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。
		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。
2. 机构管理 125分	行政、人事管理 40分	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。

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
2. 机构管理 125分	行政、人事管理 40分	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。
		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。
	业务管理 30分	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	建立在院老人档案数据库，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. 未建立档案数据库不得分； 2. 档案资料每缺一项扣2分。	20			查看档案资料。

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
2. 机构管理 125分	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。
		38	财务状况正常。	未按要求不得分。	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。

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
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。护理员24小时值班，并做好接班记录。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。

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
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。
		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。
	膳食服务 20分	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. 未按要求会议次数扣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。

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
3. 服务提供 130分	社会工作服务 25分	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。
4. 加分项目 20分	医疗康复服务 5分	54	合作医疗机构每周定期诊疗1次有记录，根据老人病情变化实际情况及时转诊。	诊疗次数不达标要求扣3分，没有转诊记录扣2分。	5			查看诊疗、转诊记录。
		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			

河北省养老机构星级评定细则（暂行）

三星养老机构评定标准

（满分 600 + 20 分，星级达标线 480 分）

评定必要条件：床位数 80 张以上；床位平均使用面积不低于 6m²，单人间使用面积不低于 10m²；年均入住率 40% 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. 环境与建设设施 190 分	建筑布局 35 分	1	建筑面积不低于 2000m ² 。房屋外观整洁无明显破损和污迹。	1. 面积低于 2000m ² 扣 10 分，低于 1500m ² 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	室外活动场所不少于 200m ² ；绿化率 30% 以上。	1. 面积未达 200m ² 扣 5 分； 2. 绿化率不达标扣 5 分。	10			1. 查看规划总平面图； 2. 现场查看。
		3	有单人间、双人间、多人间房型供选择。双人间使用面积不小于 14m ² ，多人间平均每床使用面积不小于 6m ² ，床间距不少于 1 米。居室有独立卫生间且不小于 3m ² （收住失能卧床老人的不受此限制）。	1. 少一种房型扣 2 分； 2. 双人间、多人间面积未达到要求的每类房间各扣 2 分； 3. 凡有床间距未达到要求扣 2 分； 4. 凡有卫生间面积未达标扣 2 分。	10			1. 查看建筑平面图； 2. 现场查看。
	4	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（收住失能卧床老人的不受此限制）。	未达到要求的，缺一项扣 1 分。	5			现场查看。	
	5	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。	

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. 环境与建筑设施建设 190分	住宿环境 30分	6	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。	
		7	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。	
		8	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。	
		9	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。	
		10	膳食环境 50分	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; 总面积不小于100m ² ; 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;	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。
					2. 面积未达到100m ² 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。				
	11	厨房有充足通畅的排烟和排风换气设备, 配备使用一体化不锈钢设备。	1. 无排烟和排风换气设备扣3分; 2. 无不锈钢设备扣2分。	5			现场查看。		

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. 环境与建设 设施 190分	膳食环境 50分	12	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。
		13	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5分； 2. 消毒不符合要求扣5分。	10			1. 现场查看； 2. 查看消毒记录。
		14	有充足的冷冻冷藏、保温和储藏设备，生熟食品分开存放。有独立留样冰箱，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2分； 3. 无独立留样冰箱扣2分，未按要求留样扣3分。	10			1. 现场查看； 2. 查看留样记录。
		15	餐厅总餐位与自理老人就餐相适应。餐位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。
	医疗环境 20分	16	有独立合法的医务室或与合法医疗机构合作，医务室设置符合《医疗机构基本标准》；药品、医疗设备、耗材、氧气采购途径合法规范。	1. 医务室不合法或没有合作医疗机构此项不得分。 2. 采购途径不合法扣5分。	10			1. 查看设立许可证或协议； 2. 查看供货商营业执照、税务登记证、药品器械经营许可证、药品经营质量管理规范（GSP认证证书）。
		17	医务室应配备急救箱、常规急救药品、体温表、血压计、常规消毒用品；无医务室应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。

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. 环境与建筑设施 190分	医疗环境 20分	18	设有康复兴活动室，面积不小于25m ² ，有基本的康复兴设施并有安全提示。	1. 未设置康复兴活动室或未配备基本康复兴设施此项不得分； 2. 面积未达到25m ² 扣2分； 3. 无安全提示扣1分。	5			1. 查看建筑平面图； 2. 现场核查。
		19	室内禁止吸烟，设立室外吸烟区。	未设立吸烟区不得分。	5			现场查看。
	公共区域 55分	20	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，并安装电子监控系统摄像头。	1. 公共场所不整洁扣5分； 2. 未安装电子监控系统和摄像头扣5分； 3. 每缺一项设施扣1分，不超过5分。	10			现场查看。
		21	设有老年人能力评估室、接待室；评估室按老年人生活能力评估规范要求配置；接待室提供文字、多媒体等多种形式的介绍。	1. 无评估室或接待室此项不得分； 2. 评估室不符合要求扣2分； 3. 接待室没有文字等介绍扣2分。	5			现场查看。
		22	设置独立的阅览室、棋牌室等，并张贴明显标志。阅览室环境安静、舒适，订阅报纸、刊物5种以上，图书不少于150册。	1. 每缺一项扣2分； 2. 未按要求设置每项扣1分。	5			现场查看。
	23	设置室内健身活动场所，健身器材不少于5件。自理老人人均活动场所面积不小于1m ² 。	1. 未设健身活动场所不得分； 2. 健身器材少于5件扣2分； 3. 自理老人人均活动场所面积不足1m ² 扣3分。	5			1. 查看建筑平面图； 2. 现场查看。	

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. 环境与建设设施设置 190分	公共区域 55分	24	洗衣房面积不小于30m ² ，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. 面积未达到30m ² 扣2分； 2. 未做到污净分开扣2分； 3. 无防滑措施扣1分； 4. 无专用洗衣机扣3分； 5. 无浸泡池等消毒设备扣2分。	10			1. 查看建筑平面图； 2. 现场查看； 3. 专用洗衣机贴有标识； 4. 外包洗涤，查看协议书。
		25	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。
		26	二层及以上楼房配备一部可搭载担架床的医用电梯。	未按要求配备不得分。	5			现场查看。
		27	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。
		28	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。
2. 机构管理 175分	行政、人事管理 80分	29	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。

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
2. 机构管理 175分	行政、人事管理 80分	30	院长、副院长应具有高中以上学历，护理部主任应具有中专以上学历，并受过养老相关业务培训。	一人不符合要求扣3分，全部不符合要求不得分。	10			查看证件、每月工资发放表。
		31	行政管理人員中至少有1名具有助理社会工作师职业资格以上人員。	未达到要求不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		32	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。
		33	护士长（护理主管）具有医疗护理中级以上职称。	未达到要求不得分。	5			查看证件原件。
		34	配备专业厨师1名（含）以上并具备相关职业或技术资格证书。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		35	至少配有1名社会工作者指导开展社会工作服务。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		36	配备执业医师1名以上，执业护士2名以上并在本机构注册。	未按要求配备，每缺一人扣3分。	10			查看证件、每月工资发放表。
		37	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。

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	
2. 机构管理 175分	行政、人事管理 80分	38	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。	
		39	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。	
		40	开展《养老机构服务质量基本规范》和养老护理操作技能培训，制定养老护理员继续教育培训、考核计划，并有实施记录。	1. 无培训、考核计划扣5分； 2. 无具体实施记录扣5分。	10			查看计划、记录。	
	业务管理 40分	41	工作人员熟悉工作流程，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。
		42	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。
		43	建立院内老人档案数据库，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. 未建立档案数据库不得分； 2. 档案资料每缺一项扣2分。	20				查看档案资料。

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
2. 机构管理 175分	安全管理 40分	44	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。
		45	配备至少2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. 每缺1名消防人员扣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			查看职业资格证书、相关资料，现场抽查工作人员演示。
		46	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	47	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。
		48	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。
		49	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。

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
3. 服务提供 235分	生活护理服务 130分	50	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。
		51	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。
		52	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。
		53	护理人员着装整洁，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名护理人员； 2. 询问3名以上老人。
		54	根据老年人的治疗和病情康复的需要，配备床栏、防护垫、约束器具和防压疮、防跌倒、防坠床、防噎食标识。	1. 未按要求配备，不得分； 2. 配备不全扣3分。	5			现场查看。
		55	护理人员使用约束器具前应得到护士长（护理主管）和老人家属的书面认可。	未取得书面认可的，每人扣1分。	5			查看档案。

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
3. 服务提供 235分	生活护理服务 130分	56	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5分 2. 记录不完善的，每人扣5分，扣完为止。	20			现场查看一览表、3名老人相关生活护理记录及护理人员接班记录。
		57	制定有针对性的“入住适应计划”，帮助新入住老人顺利度过适应期（入住前7天）。	1. 未制定适应计划，不得分； 2. 未按计划落实，扣5分。	10			查看入住制度、适应计划及记录落实情况。
		58	每天早上有护士长（护理主管）查房。护理部主任每周查房一次。	1. 护士长（护理主管）未按要求查房扣5分； 2. 护理部主任未按要求查房扣5分。	10			1. 查看护士长查房记录、护理部主任查房记录； 2. 现场抽查。
		59	制定安宁服务相关服务规程，有固定的场所，提供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。	缺一项扣5分。	15			1. 查看场所； 2. 查看制度； 3. 查看生活照料记录； 4. 查看精神关爱记录。
		60	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。	一项不达标扣10分，扣完为止。	20			现场随机抽查2名以上护理员，不少于2项内容进行考核。

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
3. 服务提供 235分	膳食服务 20分	61	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。
		62	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。
		63	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 50分	64	制订月、季度、年度活动计划，组织自理老年人开展小型文体娱乐活动每周不少于2次，大型文体娱乐活动每月不少于1次；每月能力完好，轻度、中度失能老人活动参与率达50%以上。活动有图文记录，有老人的反馈记录。	1. 未按要求开展活动扣10分； 2. 无活动图文记录扣5分； 3. 无老人反馈记录扣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。
			65	社会工作者每月巡视入住老人一次，对有问题的老人进行探访并有记录。	1. 未按要求巡视扣5分； 2. 无探访记录扣5分。	10		
		66	建立老人需求服务档案，每月开展个案工作不少于4例，每周开展小组活动不少于1次。	1. 未建立档案扣10分； 2. 个案工作未达要求扣5分； 3. 小组活动未达要求扣5分。	20			1. 查看老人服务档案； 2. 查看工作、活动开展记录。

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
3. 服务提供 235分	社会工作服务 50分	67	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。
		68	制定医生诊疗制度，至少每星期巡诊一次，并做好病情变化记录。	1. 无诊疗制度扣2分； 2. 无记录扣3分。	5			查看制度、诊疗记录本。
	69	制定转诊制度，根据老人病情变化实际情况及时转诊。	1. 无转诊制度扣2分； 2. 无记录扣3分。	5			查看制度、转诊记录或相关协议。	
	70	制定在院老人康复训练计划并实施。	无计划扣2分，不落实扣3分。	5			查看工作记录。	
	71	护理实操：口腔护理、压疮护理、氧气吸入、雾化吸入、皮下注射、更换引流袋、气管切开护理、伤口换药、吸痰护理、膀胱冲洗、鼻饲管置管、静脉采血、静脉注射、肌肉注射、导尿、灌肠、肛管排气。（需具备资格的医护人员完成）	考核不达标扣10分。	10			随机抽取1名医护人员进行考核，考核内容至少1项。	
	72	心肺复苏术、海姆立克急救法。	不达标不得分。	10			从其中抽取1项进行考核。	

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
4. 加分项目 20分		73	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。
		74	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。
		75	有2项居家上门服务项目（能说明即可）。	每开展1项得5分，最高不超过10分。	10			查看项目图片、文字资料。
			合 计		600+20			

河北省养老机构星级评定细则（暂行）

四星级养老机构评定标准

（满分 800 + 20 分，星级达标线 640 分）

评定必要条件：床位数 150 张以上；床位平均使用面积不低于 6m²，单人间使用面积不低于 12m²；年均入住率 45% 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. 环境与建设设施 245 分	建筑布局 35 分	1	建筑面积不低于 6000m ² 。房屋外观整洁无明显破损和污迹。	1. 面积低于 6000m ² 扣 10 分，低于 4000m ² 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	室外活动场所不少于 400m ² ；绿化率 达到 40% 以上。	1. 面积未达 400m ² 扣 3 分，低于 200m ² 扣 5 分； 2. 绿化率不达标扣 5 分。	10			1. 查看规划总平面图； 2. 现场查看。
		3	有单人间、双人间、多人间等高中低档房型供选择。双人间使用面积不小于 14m ² ，多人间平均每床使用面积不小于 6m ² ，床间距不少于 1 米。居室有独立卫生间且不小于 4m ² （收住失能卧床老人的不受此限制）。	1. 少一种房型扣 2 分； 2. 双人间、多人间面积未达到要求的每类房间各扣 2 分； 3. 凡有床间距未达要求扣 2 分； 4. 凡有卫生间面积未达标扣 2 分。	10			1. 查看建筑平面图； 2. 现场查看。
	住宿环境 55 分	4	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（收住失能卧床老人的不受此限制）。	未达到要求的，缺一项扣 1 分。	5			现场查看。
		5	按不同护理服务需求设置管理区域，有明显标识。	不分区管理不得分，无标识扣 3 分。	5			现场查看。

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. 环境与建筑设施建设 245分	住宿环境 55分	6	每个护理区域设置室内公共活动室。 间。	未设置不得分。	5			现场查看。
		7	设有老人公共浴室，面积不低于6m ² ，浴室内应配置洗浴床（椅）、安全扶手、取暖设备、淋浴器、防滑垫等设施并留有助浴空间，设施设备安全、坚固、舒适，外观整洁、美观、无破损。	1. 未设置失能老人洗浴间不得分； 2. 未按要求配置设备的，每缺一项扣1分。	5			现场查看。
		8	按老年人的需求配备统一的中高档家具（床、储物柜、衣柜、桌椅等）和老年人床上用品。	1. 未配备相应家具的扣5分，外观有破损的扣2分； 2. 未提供统一床上用品的扣5分。	10			现场查看。
		9	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。
		10	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。
		11	居室、卫浴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。

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. 环境与建设设施 245分	住宿环境 55分	12	每个护理区域配备供老人使用公共冰箱。起居室配备数字电视、网络端口或无线网络覆盖。	1. 未配备冰箱扣5分，不全的扣2分； 2. 未配备电视扣3分；未配网络端口或无线网络未覆盖，扣2分。	10			现场查看。	
		13	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200m ² ；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200m ² 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。	
	膳食环境 65分		14	厨房有充足通畅的排烟和排风换气设备，配备使用一体化不锈钢设备。	1. 无排烟和排风换气设备扣3分； 2. 无不锈钢设备扣2分。	5			现场查看。
			15	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。
		16	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5分； 2. 消毒不符合要求扣5分。	10			1. 现场查看； 2. 查看消毒记录。	
			17	配有清洗、消毒设备设施。	1. 无清洗设备扣2分； 2. 无消毒设备扣3分。	5			现场查看。

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. 环境与建设 245分	膳食环境 65分	18	有充足的冷冻冷藏、保温和储藏设备，生熟食品分开存放。有独立留样冰箱，食品留样不少于48小时。配餐间有独立保温台。	1. 无设备扣2分； 2. 食品未分类存放扣2分； 3. 无独立留样冰箱扣2分，未按要求留样扣3分； 4. 无保温台扣1分。	10			1. 现场查看； 2. 查看留样记录。
		19	配备老人专用送餐车。	未配备不得分。	5			1. 现场问3名半失能老人； 2. 现场查看送餐设备。
		20	餐厅配有冷暖空调，室温适宜，空气清新。桌椅牢固稳定。	1. 未配冷暖空调扣2分； 2. 空气闷热扣2分； 3. 桌椅不稳定扣1分。	5			现场查看。
	21	餐厅总餐位数与自理老人就餐相适应（大于1:1）。设有可为老人及家属提供单独就餐的小宴会厅。	1. 未能合理设置总餐位数扣3分； 2. 未设置小宴会厅扣2分。	5			现场查看。	
	22	有独立合法的医务室。药品、医疗设备、一次性医疗用品、氧气等有合法的采购途径。	1. 未设置医疗机构或医疗机构不符合，序号22、23项不得分； 2. 采购途径不规范扣3分。	5			1. 查看设立证照； 相关证明材料； 2. 查看供货商营业执照、税务登记证、药品器械经营许可证、药品经营质量管理规范（GSP认证证书）。	
	医疗环境 25分							

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. 环境与建筑设施建设 245分	医疗环境 25分	23	医务室设置符合《医疗机构基本标准》的要求，设置诊疗室、处置室、治疗室（每室必须独立），配备多功能床、监护仪、除颤仪、急救箱、体温计、血压计、常规消毒用品、心电图机、氧气筒、简易呼吸器、高压灭菌设备、移动紫外线杀菌灯、器械柜、抢救车、电动吸引器等设备。各种医疗护理仪器设备的完好率90%，制定有设备使用管理制度及操作规程，有维修与保养记录，相关人员知晓。	1. 诊疗室、处置室、治疗室每缺一个扣2分； 2. 每缺一项设备扣1分； 3. 无使用管理制度、操作规程及维修保养记录各扣1分； 4. 操作方法不熟悉每人扣1分。	10			1. 现场查看仪器设备； 2. 查看资料； 3. 查看2名专业人员演示仪器操作方法。	
		24	设有康复活动室，面积不小于30m ² ，有适合老人康复的设施设备，有设备使用安全提示。	1. 未设置康复活动室不得分； 2. 面积未达要求扣3分； 3. 设施设备未按要求设置扣3分； 4. 无设备使用安全提示扣2分。	10			现场查看。	
	公共区域 65分	25	室内禁止吸烟，设立室外吸烟区。	未设立吸烟区不得分。	5				现场查看。
		26	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. 公共场所不整洁不得分； 2. 每缺一项设施扣1分，扣完为止。	5				现场查看。

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. 环境与建设 245分	公共区域 65分	27	设有老年人能力评估室、接待室、心理咨询室；评估室按老年人生活能力评估规范要求配置；接待室提供文字、多媒体等多种形式的介绍；心理咨询室应安静、温馨、舒适。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 评估室、接待室、心理咨询室每项扣3分； 2. 未按要求配备每项扣1分。 	10			现场查看。
		28	设置独立的阅览室、棋牌室、书画室、手工制作室等，并张贴明显标志。阅览室环境安静、舒适，订阅报纸、刊物10种以上，图书不少于300册。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每缺一项扣2分； 2. 未按要求设置每项扣1分。 	10			现场查看。
		29	设置室内健身活动场所，健身器材不少于10件。自理老人人均活动场所面积不小于1m ² 。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未设健身活动场所不得分； 2. 健身器材少于10件扣2分； 3. 自理老人人均活动场所面积不足1m²扣3分。 	5			<ol style="list-style-type: none"> 1. 查看建筑平面图； 2. 现场查看。
		30	有独立洗衣房，面积不小于50m ² ，布局合理，污净分开，地面采取防滑措施；配有洗衣机、干衣机和浸泡池洗涤消毒设施；配有专用隔离的洗衣机。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 面积未达到50m²扣2分； 2. 未做到污净分开扣2分； 3. 无防滑措施扣1分； 4. 无专用洗衣机扣3分； 5. 无浸泡池等消毒设备扣2分。 	10			<ol style="list-style-type: none"> 1. 查看建筑平面图； 2. 现场查看； 3. 专用洗衣机贴有标识； 4. 外包洗涤，查看协议书。

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. 环境与建设 245分	公共区域 65分	31	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。
		32	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。	1. 未安装电子监控系统不得分； 2. 未按要求设置视频监控每项扣1分。	5			现场查看。
		33	二层及以上楼房配备两部（含）以上电梯，其中必须配备一部可搭载担架床的医用电梯。	1. 未按要求配备医用电梯扣3分； 2. 未配备两部（含）以上电梯的扣2分。	5			现场查看。
		34	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。
		35	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。
		36	护理人员与生活能力完好的服务对象，配备比例不低于1:6；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。
2. 机构管理 245分	行政、人事管理 95分							

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
2. 机构管理 245分	行政、人事管理 95分	37	院长、副院长和护理部主任具有大专及以上学历或中级以上专业技术职称，并接受过养老相关专业培训。	一人不符合要求扣3分，全部不符合要求不得分。	10			查看证件、每月工资发放表。
		38	中层以上行政管理工作人员中至少有1名具有助理社会工作师职业资格以上人员。	未达到要求不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		39	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。
		40	护士长（护理主管）具有医疗护理中级以上职称。	未达到要求不得分。	5			查看证件原件。
		41	配备专业厨师1名（含）以上并具备相关职业或技术资格证书。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		42	配备营养师或健康管理师。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		43	每200名（不足200名按200名计算）老年人至少配有1名专职社会工作者。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		44	配备专职心理咨询人员1名。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。

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
2. 机构管理 245分	行政、人事管理 95分	45	配备执业医师3名以上，执业护士6名以上，至少1名以上药师、医技人员；以上人员必须具有相应专业证书，并在本机构注册；其中有中级职称的专业技术人员1名以上。	未按要求配备，每缺一项扣2分。	10			查看证件、每月工资发放表。
		46	配备康复师1名以上。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		47	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。
		48	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。	1. 每缺一项制度扣1分； 2. 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。
		49	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。	1. 无制度不得分； 2. 制度未落实扣3分。	5			查看管理制度及落实记录。
业务管理 45分		50	开展《养老机构服务质量基本规范》和养老护理操作技能培训，制定养老护理员继续教育培训、考核计划，并有实施记录。	1. 无培训、考核计划扣5分； 2. 无具体实施记录扣5分。	10			查看计划、记录。

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
2. 机构管理 245分	业务管理 45分	51	建立矛盾纠纷排查调处机制、保密制度和备案制度。	每缺一项扣2分，扣完为止。	5			查看资料。
		52	工作人员熟悉工作流程，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。
		53	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。
	54	建立在院老人档案数据库，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。	
	55	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	
	安全管理 90分							

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
2. 机构管理 245分	安全管理 90分	56	配备至少4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. 每缺1名消防人员扣2分； 2. 无消防责任人扣2分； 3. 检查、保养记录每缺一项扣2分； 4. 现场考核不合格扣5分。	15			查看职业资格证、相关资料，现场抽查工作人员演示。
		57	制定常见风险告知书，如：压疮、跌倒、噎食、坠床、走失、病重告知、保护性约束告知等。	未按要求制定风险告知书，每缺一项扣2分，扣完为止。	15			查看资料。
		58	制定突发意外的应急预案（如自杀、走失、坠楼、停电、噎食、食物中毒等）和报告制度，明确24小时联系人、负责人。	1. 无预案不得分； 2. 每缺一项扣2分； 3. 现场考核不合格扣5分。	15			查看资料，抽查2名工作人员。
		59	医疗废物按《医疗废物管理办法》要求分类收集管理。	医疗垃圾处理不合格不得分。	5			1. 查看资料及相关记录； 2. 现场查看医疗废物的分类管理情况。

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
2. 机构管理 245分	安全管理 90分	60	常规物品消毒合格率达100%，包括消毒灭菌物品、医疗用品等。	合格率未达要求不得分。	10			现场查看。
		61	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。七步洗手法培训率达100%，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. 七步洗手法操作不规范每人扣1分； 4. 群发感染性腹泻、发热、疥疮，出现一项扣2分。	10			1. 查看相关资料。 2. 抽查3名工作人员进行七步洗手法考核。
		62	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。
	运营管理 15分	63	财务状况正常。资产运营良好，固定资产不断增加。	未达要求不得分。	5			查看上一年度财务审计报告。
		64	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 310分	生活护理服务 150分	65	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		

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	
3. 服务提供 310 分	生活护理服务 150 分	66	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。	
		67	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。	
		68	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。	
		69	根据老年人的治疗和病情康复的需要, 配备床栏、防护垫、约束器具和防压疮、防跌倒、防坠床、防噎食标识。	1. 未按要求配备, 不得分; 2. 配备不全扣 3 分。	5			现场查看。	
		70	护理员使用约束器具前应得到护士长 (护理主管) 和老人家属的书面认可。	未取得书面认可的, 每人扣 1 分。	5			查看档案。	
		71	每个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, 缺一项扣 5 分。 2. 记录不完善的, 每人扣 5 分, 扣完为止。	20				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。

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
3. 服务提供 310分	生活护理服务 150分	72	制定有针对性的“入住适应计划”，帮助新入住老人顺利度过适应期（入住前7天）。	1. 未制定适应计划，不得分； 2. 未按计划落实，扣5分。	10			查看入住制度、适应计划及记录落实情况。
		73	每天有早上有护士长（护理主管）查房。护理部主任每周查房一次。	1. 护士长（护理主管）未按要求查房扣5分； 2. 护理部主任未按要求查房扣5分。	10			1. 查看护士长查房记录、护理部主任查房记录； 2. 现场抽查。
		74	制定安宁服务相关服务规程，有固定的场所，提供哀伤辅导和事后指导。帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。	每缺一项扣5分。	15			1. 查看场所； 2. 查看制度； 3. 查看生活照料记录； 4. 查看精神关爱记录。
	膳食服务 25分	75	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。	一项不达标扣10分，扣完为止。	40			现场随机抽查3名以上护理员，不少于4项内容进行考核。
		76	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。

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
3. 服务提供 310分	膳食服务 25分	77	提供治疗饮食和个性化点餐服务。	未能提供不得分。	10			1. 现场查看餐单； 2. 现场询问 3 名老人。
		78	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，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 55分	79	制订月、季度、年度活动计划，组织自理老年人开展小型文体娱乐活动每周不少于 3 次，大型文体娱乐活动每月不少于 1 次；每月能力完好，轻度、中度失能老人活动参与率达到 60% 以上。活动有图文记录，有老人的反馈记录。	1. 未按要求开展活动扣 10 分； 2. 无活动图文记录扣 5 分； 3. 无老人反馈记录扣 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。
		80	有计划地组织老人参与社会公益活动，每年不少于 2 次。	未按要求开展不得分。	5			查看活动记录资料。
	81	社会工作者或心理咨询师每月巡视入住老人一次，对有问题的老人进行探访并有记录。	1. 未按要求巡视扣 5 分； 2. 无探访记录扣 5 分。	10			查看相关记录资料。	

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	
3. 服务提供 310分	社会工作服务 55分	82	建立老人需求服务档案，每月开展个案工作不少于6例，每周开展小组活动不少于1次。	1. 未建立档案扣10分； 2. 个案工作未达要求扣5分； 3. 小组活动未达要求扣5分。	20			1. 查看老人服务档案； 2. 查看工作、活动开展记录。	
		83	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。	
		84	医护人员24小时值班；制定查房制度和转诊制度，按制度查房并做好相关记录。	1. 无24小时值班扣5分； 2. 无查房制度、转诊制度各扣1分； 3. 无记录或记录不完整扣3分。	10				查看医护排班表、交接班本、病程记录、查房记录及相关制度。
	医疗康复服务 80分	85	每年为在院老人检查身体一次，并记录存档。	每缺一份体检报告扣2分，扣完为止。	10				查看体检报告。
		86	具备诊治老年人常见病（高血压病、冠心病、慢支、肺炎、胃肠炎、糖尿病、痛风、尿路感染）及突发疾病（心肌梗死、脑卒中、低血糖症、机械性喉梗阻、癫痫）的能力。	诊疗常规回答不全每人扣2分，回答错误每人扣5分。	10				现场抽查2人以上。
		87	每月组织老人进行1次健康讲座，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。

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
3. 服务提供 310分	医疗康复服务 80分	88	老人病情发生变化及时与亲属等沟通，根据病情状况签订知情告知书。	一份档案不符合扣1分，扣完为止。	5			查看档案。
		89	制定年度康复活动计划，每周组织在院老人开展1次康复训练活动。	1. 无计划扣2分； 2. 未按要求组织活动扣3分。	5			查看康复计划及记录。
		90	制定痴呆老人的治疗常规及护理方案。	无治疗常规或记录每份扣1分，扣完为止。	5			查看档案。
		91	护理实操：口腔护理、压疮护理、氧气吸入、雾化吸入、皮下注射、更换引流袋、气管切开护理、伤口换药、吸痰护理、膀胱冲洗、鼻饲管置管、静脉采血、静脉注射、肌肉注射、导尿、灌肠、肛管排气。（需具备资格的医护人员完成）	一项不达标扣10分。	20			随机抽取2名医护人员进行考核，考核内容不少于2项。
		92	心肺复苏术、海姆立克急救法。	不达标不得分。	10			从其中抽取1项进行考核。

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
4. 加分项目 20分		93	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。
		94	有2项居家上门服务项目（能说明即可）。	每开展1项得3分，最高不超过5分。	5			查看项目图片、文字资料。
		95	具备养老护理培训场地、设施、器材，有3人以上专业培训团队（至少2人具有大中专医疗或护理专业教师资格或2人具有民政部的养老护理师资格证），对市级及以下养老机构发挥培训作用。	1. 无培训场地、设备，未组建培训团队此项不得分； 2. 没有对全省养老机构进行培训扣5分； 3. 团队人数不达要求扣5分。	10			现场查看证件及相关资料。
			合 计		800+20			

河北省养老机构星级评定细则（暂行）

五星级养老机构评定标准

（满分 1000 + 20 分，星级达标线 800 分）

评定必要条件：床位数 300 张以上；床位平均使用面积不低于 6m²，单人间使用面积不低于 12m²；年均入住率 50% 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. 环境与建设设施 280 分	建筑布局 35 分	1	建筑面积不低于 12000m ² 。房屋外观整洁无明显破损和污迹。	1. 面积低于 12000m ² 扣 10 分，低于 8000m ² 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	室外活动场所不少于 600m ² ；绿化率 达到 50% 以上。	1. 面积未达 600m ² 扣 3 分，低于 400m ² 扣 5 分； 2. 绿化率不达标扣 5 分。	10			1. 查看规划总平面图； 2. 现场查看。
		3	有套房、单人间、双人间、多人间房型供选择。双人间使用面积不小于 16m ² ，多人间平均每床使用面积不小于 7m ² ，床间距不少于 1 米。居室有独立卫生间且不小于 5m ² （收住失能卧床老人的不受此限制）。	1. 少一种房型扣 2 分； 2. 双人间、多人间面积未达到要求的每类房间各扣 2 分； 3. 凡有床间距未达要求扣 2 分； 4. 凡有卫生间面积未达标扣 2 分。	10			1. 查看建筑平面图； 2. 现场查看。
	4	周围无强噪音，交通便利，有服务设施。	未达到要求的，每项扣 2 分。	5			1. 现场测量。 2. 现场查看。	
	5	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（收住失能卧床老人的不受此限制）。	未达到要求的，缺一项扣 1 分。	5			现场查看。	

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. 环境与建筑设施设计 280分	住宿环境 70分	6	按不同护理服务需求设置管理区域，有明显标识。	1. 不分区管理不得分； 2. 无标识扣3分。	5			现场查看。
		7	每个护理区域设置室内公共活动空间。	未设置不得分。	5			现场查看。
		8	设有老人公共浴室，面积不低于8m ² ，浴室内应配置洗浴床（椅）、安全扶手、取暖设备、淋浴器、防滑垫等设施并留有辅助浴空间，设施设备安全、坚固、舒适，外观整洁、美观、无破损。	1. 未设置失能老人洗浴间不得分； 2. 未按要求配置设备的，每缺一项扣1分。	5			现场查看。
		9	按老年人的需求配备统一的中高档家具（床、储物柜、衣柜、桌椅等）和老年人床上用品。	1. 未配备相应家具的扣5分，外观有破损的扣2分； 2. 未提供统一中高等床上用品的扣5分。	10			现场查看。
		10	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。
		11	起居室自然通风，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。
		12	居室、卫浴室、公共活动场所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。	10			现场查看。

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. 环境与建筑设施建设 280分	住宿环境 70分	13	痴呆老人房间设有监控设备。	未配备不得分。	5			现场查看。
		14	每个护理区域配备供老人使用公共冰箱。居室配备数字电视、网络端口或无线网络覆盖。	1. 未配备冰箱扣5分，不全扣2分； 2. 未配备电视扣3分；未配网络端口或无线网络未覆盖扣2分。	10			现场查看。
		15	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；总面积不小于300m ² ；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300m ² 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。
	膳食环境 70分	16	厨房有充足通畅的排烟和排风换气设备，配备使用一体化不锈钢设备。	1. 无排烟和排风换气设备扣3分； 2. 无不锈钢设备扣2分。	5			现场查看。
		17	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。
		18	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5分； 2. 消毒不符合要求扣5分。	10			1. 现场查看； 2. 查看消毒记录。

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. 环境与建设设施 280分	膳食环境 70分	19	设有独立的洗碗间、配餐间、消毒间、面点间和冷菜间。配餐间有独立保温台。消毒间有清洗、消毒设备设施。	1. 每缺一间扣1分； 2. 无清洗设备扣1分； 3. 无消毒设备扣3分； 4. 无保温台扣1分。	10			现场查看。
		20	有充足的冷冻冷藏、保温和储藏设备，生熟食分开存放，有独立留样冰箱，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2分； 3. 无独立留样冰箱扣3分； 4. 未按要求留样扣3分。	10			1. 现场查看； 2. 查看留样记录。
		21	配备老人专用送餐车。	未配备不得分。	5			1. 现场问3名半失能老人； 2. 现场查看送餐设备。
		22	厨房与餐厅之间有隔音、隔热和隔气味的设施。餐厅配有冷暖空调，室温适宜，空气清新。桌椅牢固稳定。	1. 未按要求配备设施扣2分； 2. 未配冷暖空调扣1分； 3. 空气闷浊扣1分； 4. 桌椅不稳定扣1分。	5			现场查看。
		23	餐厅总餐位数与自理老人就餐相适应(大于1:1)。设有可为老人及家属提供单独就餐的小宴会厅。	1. 未能合理设置总餐位数扣3分； 2. 未设置小宴会厅扣2分。	5			现场查看。

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. 环境与建设设施 280分	医疗环境 35分	24	有独立合法的医疗机构，配备救护车。药品、医疗设备、一次性医疗用品、氧气等有合法的采购途径。	<ol style="list-style-type: none"> 未设置医疗机构或医疗机构不符合，序号 24、25 项不得分； 采购途径不规范扣 5 分； 无救护车扣 5 分。 	15			<ol style="list-style-type: none"> 查看设立证照；相关证明材料； 查看供货营业执照、税务登记证、药品器械经营许可证、药品经营质量管理规范（GSP 认证证书）。
		25	医疗场所设置符合《医疗机构基本标准》的要求，设置诊疗室、处置室、治疗室（每室必须独立），配备多功能床、监护仪、除颤仪、急救箱、体温计、血压计、常规消毒用品、心电图机、氧气筒、简易呼吸器、高压灭菌设备、移动紫外线杀菌灯、器械柜、抢救车、电动吸引器等设备。各种医疗护理仪器设备的完好率 95%，制定有设备使用管理制度及操作规程，有维修与保养记录，相关人员知晓。	<ol style="list-style-type: none"> 诊疗室、处置室、治疗室每缺一个扣 2 分； 每缺一项设备扣 1 分； 无使用管理制度、操作规程及维修保养记录各扣 1 分； 操作方法不熟悉每人扣 1 分。 	10			<ol style="list-style-type: none"> 现场查看仪器设备； 查看资料； 查看 2 名专业人员演示仪器操作方法。
		26	设有康复活动室，面积不小于 50m ² ，有适合老人康复的设施设备，有设备使用安全提示。	<ol style="list-style-type: none"> 未设置康复活动室不得分； 面积未达要求扣 3 分； 康复设施设备未按要求设置扣 3 分； 无设备使用安全提示扣 2 分。 	10			现场查看。

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. 环境与建筑设施建设 280分	公共区域 70分	27	室内禁止吸烟，设立室外吸烟区。配备50个标准车位以上的停车场。	1. 室内未禁烟的扣5分； 2. 未设立吸烟区扣2分； 3. 每少10个车位扣1分。	10			现场查看。
		28	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. 公共场所不整洁不得分； 2. 每缺一项设施扣1分，扣完为止。	5			现场查看。
		29	设有老年人能力评估室、接待室、心理咨询室；评估室按老年人生活能力评估规范要求配置；接待室提供文字、多媒体等多种形式的介绍；心理咨询室应安静、温馨、舒适。	1. 评估室、接待室、心理咨询室每缺一项扣3分； 2. 未按要求配备每项扣1分。	10			现场查看。
		30	设置独立的阅览室、棋牌室、书画室、音乐室、手工制作室、老人集中活动的多功能厅等。阅览室环境安静、舒适，订阅报纸、刊物12种以上，图书不少于400册。	1. 每缺一项扣2分； 2. 未按要求设置每项扣1分。	10			现场查看。
		31	设置室内健身活动场所，健身器材不少于15件。自理老人人均活动场所面积不小于1m ² 。	1. 未设健身活动场所不得分； 2. 健身器材少于15件扣2分； 3. 自理老人人均活动场所面积不足1m ² 扣3分。	5			1. 查看建筑平面图； 2. 现场查看。

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. 环境与建筑设施设置 280分	公共区域 70分	32	有独立洗衣房，面积不小于80m ² ，布局合理，污净分开，地面采取防滑措施；配有洗衣机、干衣机和浸泡池洗涤消毒设施；配有专用隔离的洗衣机。	1. 面积未达到80m ² 扣2分； 2. 未做到污净分开扣2分； 3. 无防滑措施扣1分； 4. 无专用洗衣机扣3分； 5. 无浸泡池等消毒设备扣2分。	10			1. 查看建筑平面图； 2. 现场查看； 3. 专用洗衣机贴有标识； 4. 外包洗涤，查看协议书。
		33	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。
		34	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。	1. 未安装电子监控系统不得分； 2. 未按要求设置视频监控每项扣1分。	5			现场查看。
		35	二层及以上楼房配备两部（含）以上电梯，其中必须配备一部可搭载担架床的医用电梯。	1. 未按要求配备医用电梯扣3分； 2. 未配备两部（含）以上电梯的扣2分。	5			现场查看。
		36	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。
2. 机构管理 280分	行政、人事管理 110分							

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
2. 机构管理 280分	行政、人事管理 110分	37	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。
		38	护理人员与生活能力完好的服务对象，配备比例不低于1:5；与轻度及中度失能的服务对象，配备比例不低于1:4；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。
		39	院长、副院长和护理部主任具有大专及以上学历或中级以上专业技术职称，并接受过省级养老相关专业培训。	一人不符合要求扣3分，全部不符合要求不得分。	10			查看证件、每月工资发放表。
		40	中层以上行政管理人员中至少有1名具有助理社会工作师职业资格以上人员。	未达到要求不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		41	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。
		42	护士长（护理主管）具有医疗护理中级以上职称。	未达到要求不得分。	5			查看证件原件。
		43	配备专业厨师2名（含）以上并具备相关职业或技术资格证书。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。

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
2. 机构管理 280分	行政、人事管理 110分	44	配备营养师或健康管理师。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		45	每100名（不足100名按100名计算）老年人至少配有1名专职社会工作者。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		46	配备专职心理咨询人员1名。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		47	配备执业医师4名以上，执业护士8名以上，至少2名以上药师、医技人员；以上人员必须具有相应专业证书，并在本机构注册；其中有中级职称的专业技术人员2名以上。	未按要求配备，每缺一项扣2分。	10			查看证件、每月工资发放表。
		48	配备康复师1名以上。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		49	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。
		50	建立党组织、工会组织、职工代表大会组织并开展相关活动，有记录。	1. 每缺一项组织扣1分； 2. 没有开展活动扣2分。	5			查看资料。

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
2. 机构管理 280分	行政、人事管理 110分	51	建立有人住老年人参加的民主管理委员会，每月召开1次管理会议听取老年人及家属意见，做好整改和记录。	1. 未按要求建立民主管理委员会或未召开会议不得分； 2. 未达召开会议要求次数扣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。
		52	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。	1. 每缺一项制度扣1分； 2. 无考核办法扣2分。	5			1. 询问3名以上工作人员； 2. 查看制度和考核办法。
		53	建立捐赠制度并落实。	无制度不得分，未落实扣3分。	5			1. 询问入住的老人； 2. 查看相关制度和记录。
	业务管理 50分	54	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。
		55	开展《养老机构服务质量基本规范》和养老护理操作技能培训，制定养老护理员继续教育培训、考核计划，并有实施记录。	1. 无培训、考核计划扣5分； 2. 无具体实施记录扣5分。	10			查看计划、记录。
		56	建立矛盾纠纷排查调处机制、保密制度和备案制度。	每缺一项扣2分，扣完为止。	5			查看资料。

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
2. 机构管理 280分	业务管理 50分	57	工作人员熟悉工作流程，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。	10			1. 查看资料； 2. 现场抽5名工作人员考核。
		58	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。
		59	建立院内老人档案管理库，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 105分	60	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
		61	配备至少5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. 每缺1名消防人员扣2分； 2. 无消防责任人扣5分； 3. 检查、保养记录每缺一项扣5分； 4. 现场考核不合格扣10分。	20			查看职业资格证书、相关资料，现场抽查工作人员演示。

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
2. 机构管理 280分	安全管理 105分	62	制定常见风险告知书，如：压疮、跌倒、噎食、坠床、走失、病重告知、保护性约束告知等。	未按要求制定风险告知书，每缺一项扣2分，扣完为止。	15			查看资料。
		63	制定突发意外的应急预案（如自杀、走失、坠楼、停电、噎食、食物中毒等）和报告制度，明确24小时联系人、负责人。	1. 无预案不得分； 2. 每缺一项扣2分； 3. 现场考核不合格扣10分。	20			查看资料，抽查3名工作人员。
		64	医疗废物按《医疗废物管理办法》要求分类收集管理。	医疗垃圾处理不合格不得分。	5			1. 查看资料及相关记录； 2. 现场查看医疗废物的分类管理情况。
		65	常规物品消毒合格率达100%，包括消毒灭菌物品、医疗用品等。	合格率未达要求不得分。	10			现场查看。
		66	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。七步洗手法培训率达100%，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. 七步洗手法操作不规范每人扣1分； 4. 群发感染性腹泻、发热、疥疮，出现一项扣2分。	15			1. 查看相关资料。 2. 抽查5名工作人员进行七步洗手法考核。

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
2. 机构管理 280分	运营管理 15分	67	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。
		68	财务状况正常。资产运营良好，固定资产不断增加。	未达要求不得分。	5			查看上一年度财务审计报告。
		69	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 440分	生活护理服务 205分	70	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. 现场检查； 2. 查看工作记录。
		71	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。	20			现场查看4名以上老人。

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
3. 服务提供 440分	生活护理服务 205分	72	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。	10			现场查看10张床。
		73	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。	10			1. 现场查看5名护理员； 2. 询问3名以上老人。
		74	根据老年人的治疗和病情康复的需要，配备床栏、防护垫、约束器具和防压疮、防跌倒、防坠床、防噎食标识。	1. 未按要求配备，不得分； 2. 配备不全扣5分。	10			现场查看。
		75	护理员使用约束器具前应得到护士长（护理主管）和老人家属的书面认可。	未取得书面认可的，每人扣1分。	5			查看档案。
		76	每个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，缺一项扣5分。 2. 记录不完善的，每人扣5分，扣完为止。	30			现场查看一览表、10名老人相关生活护理记录及护理员交接班记录。

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
3. 服务提供 440分	生活护理服务 205分	77	制定有针对性的“入住适应计划”，帮助新入住老人顺利度过适应期（入住前7天）。	1. 未制定适应计划，不得分； 2. 未按计划落实，扣5分。	10			查看入住制度、适应计划及记录落实情况。
		78	每天有护士长（护理主管）查房。护理部主任每周查房一次。	1. 护士长（护理主管）未按要求查房扣5分； 2. 护理部主任未按要求查房扣5分。	10			1. 查看护士长查房记录、护理部主任查房记录； 2. 现场抽查。
		79	制定安宁服务相关服务规程，有固定的场所，设有专人进行哀伤辅导和事后指导。帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。	每缺一项扣5分。	20			1. 查看场所； 2. 查看制度； 3. 查看生活照料记录； 4. 查看精神关爱记录。
		80	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、喂食、鼻饲、协助排便（使用开塞露）、喂水、修剪指甲、梳头、剃须、洗头、洗手、洗脸、刷牙、漱口、睡眠照料、使用热水袋、人工取便、更换尿不湿、床上体位转移、更换床上用品。	一项不达标扣10分，扣完为止。	60			现场随机抽查3名以上护理员，不少于6项内容进行考核。

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
3. 服务提供 440分	膳食服务 20分	81	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。
		82	提供治疗饮食和个性化点餐服务。	未能提供不得分。	10			1. 现场查看餐单； 2. 现场询问3名老人。
		制订月、季度、年度活动计划，组织自理老年人开展小型文体娱乐活动每周不少于5次，大型文体娱乐活动每月不少于1次；每月能力完好，轻度、中度失能老人活动参与率达到70%以上。活动有图文记录，视频资料，有老人的反馈记录。	83	1. 未按要求开展活动扣10分； 2. 无活动图文记录扣5分； 3. 无视频资料扣3分； 4. 无老人反馈记录扣2分。	20			1. 查看活动图文、反馈记录、视频资料； 2. 现场询问5名以上老人。
		有计划地组织老人参与社会公益活动，每年不少于2次。	84	未按要求开展不得分。	5			查看活动记录资料。
		社会工作者或心理咨询师每月巡视入住老人一次，对有问题的老人进行探访并有记录。	85	1. 未按要求巡视扣5分； 2. 无探访记录扣5分。	10			查看相关记录资料。
		建立老人需求服务档案，每月开展个案工作不少于8例，每周开展小组活动不少于1次。	86	1. 未建立档案扣10分； 2. 个案工作未达要求扣5分； 3. 小组活动未达要求扣5分。	20			1. 查看老人服务档案； 2. 查看工作、活动开展记录。
		提供委托服务并记录。	87	1. 无委托协议扣3分； 2. 无记录扣2分。	5			查看资料。

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
3. 服务提供 440 分	医疗康复服务 145 分	88	医护人员 24 小时值班；制定查房制度和转诊制度，按制度查房并做好相关记录；医疗主管每星期查房一次并做好记录。	1. 无 24 小时值班扣 5 分； 2. 无查房制度、转诊制度各扣 1 分； 3. 无记录或记录不完整扣 3 分； 4. 无医疗主管查房记录扣 5 分。	15			查看医护排班表、交接班本、病程记录、查房记录及相关制度。
		89	每年为在院老人检查身体一次，并记录存档。	每缺一份体检报告扣 2 分，扣完为止。	10			查看体检报告。
		90	具备诊治老年人常见病（高血压病、冠心病、慢支、肺炎、胃肠炎、糖尿病、痛风、尿路感染）及突发疾病（心肌梗死、脑卒中、低血糖症、机械性喉梗阻、癫痫）的能力。	诊疗常规回答不全每人扣 2 分，回答错误每人扣 5 分。	10			现场抽查 2 人以上。
		91	处方或医嘱合格率 95% 以上。	合格率未达要求不得分。	5			查看处方或医嘱。
		92	每月组织老人进行 1 次健康讲座，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. 查看文字、图片记录； 2. 现场询问 3 名以上老人。
		93	老人病情发生变化及时与亲属等沟通，根据病情状况签订知情告知书。	一份档案不符合要求扣 1 分，扣完为止。	10			查看档案。

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
3. 服务提供 440分	医疗康复服务 145分	94	为在院老人（如骨关节疾病、脑卒中后遗症）制定康复训练计划并实施。	无计划或实施记录，每人扣2分，扣完为止。	10			查看康复计划及记录。
		95	制定痴呆老人的治疗常规及护理方案。	无治疗常规或记录每份扣1分，扣完为止。	10			查看档案。
		96	护理实操：测量体温、口腔护理、压疮护理、口服给药、氧气吸入、雾化吸入、协助服药、皮下注射、测血糖、更换引流袋、气管切开护理、伤口换药、吸痰护理、膀胱冲洗、鼻饲管置管、密闭式输液、静脉采血、静脉注射、肌肉注射、皮内注射、导尿、灌肠、肛管排气。（需具备资格的医护人员完成）	一项不达标扣10分。	40			随机抽取3名医护人员进行考核，考核内容不少于4项。
	97	心肺复苏术、海姆立克急救法。	任一项不达标不得分。	20				从其中抽取至少1项进行考核。
	98	医保定点单位或符合护理院要求的独立医疗区域。	满足一项即可得分。	10				查看相关证明材料。
	99	有2项居家上门服务项目（能说明即可）。	每少一项扣5分。	10				查看项目图片、文字资料。
	居家上门服务 10分							

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
4. 加分项目 20分		100	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。	<ol style="list-style-type: none"> 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。
		101	在京津冀区域养老服务协同发展中发挥作用或与省外养老知名企业（机构）开展合作。	满足一项即得5分。	5			查看图片、文字资料。
		102	具备养老护理培训场地、设施、器材，有4人以上专业培训团队（至少3人具有大中专医疗或护理专业教师资格或3人具有民政部的养老护理师资格证），对全省养老机构发挥培训作用。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 无培训场地、设备，未组建培训团队此项不得分； 2. 没有对全省养老机构进行培训扣5分； 3. 团队人数不达要求扣5分。 	10			<ol style="list-style-type: none"> 1. 现场查看； 2. 查看证件及相关资料。
			合 计		1000+20			

