

ICS 03.080.99

A 12

备案号:

DB11

北京市地方标准

DB11/T 219—20XX

代替 DB11/T 219—2014

养老机构服务质量星级划分与评定

Star-rating standard for service quality in senior care organization

(征求意见稿)

20XX - 0X - XX 发布

20XX - 0X - XX 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	1
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语定义.....	1
4 星级划分与标志.....	1
5 申请星级评定的基本要求与条件.....	1
6 星级评定.....	4
附录 A（规范性附录）养老机构服务质量星级评定内容与分值.....	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB11/T 219-2014 《养老机构服务质量星级划分与评定》。

本标准与 DB11/T 219-2014 相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

——增加了 JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准、MZ/T 039 老年人能力评估、DB11/T 1353-2016 养老机构图形符号与标志使用及设置规范、DB11/T 305 养老机构老年人健康评估规范、DB11/T 1122 养老机构老年人健康档案技术规范等最近规范性引用文件；删除了 GB/T 50340 老年人居住建筑设计标准、GB 50763-2012 无障碍设计规范、MZ 008-2001 老年人社会福利机构基本规范等规范性引用文件。

——修改了原标准 3.2.2 “基本要求”中对执业证明的要求（见本标准 3.2.1.5）；

——调整了原标准第 3 章“基本要求”中对环境和设备设施的要求；

——增加了物品消毒合格率等服务质量指标。（见本标准 3.3.1.12）

——增加了对员工劳动防护和职业健康教育的要求；

——删除了原标准 3.2.3 “星级申请条件”中对部分人员配备比例、资产运营、获得荣誉的要求；

——删除了原标准 3.2.3 “星级申请条件”中对总床位数、部分空间场所面积和设备配置的要求；

——调整了原标准 3.2.3 “星级申请条件”中老年人入住率及满意率等指标分值；

——删除了原标准第 3 章中各星级评定申请条件列表，改为文字条目；

——调整了各星级评定分值总分及分项总分。

——删除了原标准中行政管理的内容。

本标准由北京市民政局提出并归口管理。

本标准由北京市民政局组织实施。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准所代替的标准历次版本发布情况为：

养老机构服务质量星级划分与评定

1 范围

本标准规定了养老机构服务质量星级划分与标志、申请星级评定应满足的基本要求与申请条件、星级评定的要求。

本标准适用于养老机构服务质量星级评定工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。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 环境空气质量标准

GB 3096 声环境质量标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号

JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 032 养老机构安全管理

MZ/T 039 老年人能力评估

DB11/T 148-2017 养老机构服务质量规范

DB11/T 149-2016 养老机构院内感染控制规范

DB11/T 1353-2016 养老机构图形符号与标志使用及设置规范

DB11/T 305 养老机构老年人健康评估规范

DB11/T 1122 养老机构老年人健康档案技术规范

3 星级划分与标志

3.1 星级划分

养老机构评定的等级用星的数量表示;从低到高共划分为五个级别,即一星、二星、三星、四星、五星。

3.2 星级标志

3.2.1 星级标志由五角星图案构成,用一颗五角星表示一星级,两颗五角星表示二星级,三颗五角星表示三星级,四颗五角星表示四星级,五颗五角星表示五星级。

3.2.2 星级标志实行统一管理,有效期为三年。

4 申请星级评定的基本要求与条件

4.1 基本要求

4.1.1 养老机构应遵守老年人权益保护法律规定,保护服务对象合法权益。

4.1.2 养老机构的建筑、附属设施设备、服务项目和运营管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、环境保护、劳动合同等相关法律、法规和标准的规定与要求。

4.1.3 养老机构应依法成立并运营一年以上。

4.1.4 养老机构执业应具备有效证明和相应资质。

4.1.5 环境管理应达到以下要求:

a) 养老机构周围环境应符合 GB 3095 和 GB 3096 对环境空气和声环境的要求;

- b) 建筑设计及无障碍设施应符合 JGJ 450 的要求;居室配置应符合 JGJ 450 中 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3 的要求;
 - c) 建筑防火设计应符合 GB 50016 的要求;
 - d) 公共区域设有明显标志,公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 及 DB11/T 1353 的要求,色彩应符合老年人生理特征;
 - e) 公共区域及老人居住区应整洁卫生,地面防滑干燥,物品摆放安全,通风良好、无异味。
- 4.1.6 设施设备管理,包括膳食、洗涤等设施设备的配备、采购、维修保养及卫生清洁等,应达到以下要求:
- a) 养老机构主要出入口、门厅、接待区、就餐空间、活动场所、老年人居室、卫生间、客厅、洗浴空间、室内外健身场所等设施设备配置应符合 JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准、DB11/T 148 养老机构服务质量规范;
 - b) 洗涤场所布局合理,应符合 DB11/T 149 的要求;
 - c) 医疗设施设备应符合医疗机构相关规定;
 - d) 消防设施设备的配置、维修保养和使用应符合消防设施设备基本标准的规定,定期开展检测保养,确保完好有效;
 - e) 厨房应有排风、排烟、排污设施,地面应使用防滑材料,符合卫生和环保要求;配有各种厨房用具,清洗、消毒、储存设备设施;各种食品分类存放垃圾应有专门放置的区域,分类处理,符合食药监局标准要求;
 - f) 老年人使用的床和家具应符合 JGJ 450 中生活用房相关要求;
 - g) 根据养老机构实际需求,选择、配置康复辅具。
- 4.1.7 安全管理应符合 MZ/T 032 的规定,建立消防、治安、感染控制、食品安全、老年人意外防控等方面的安全管理要求和应急预案;
- 4.1.8 信息管理应符合 DB11/T 1122 的要求,包括老年人在院人数、工作人员人数、各项服务质量管理结果和服务运行管理情况等资料的收集,对外宣传,信息上报等;为每位老年人建立入住档案和健康档案;
- 4.1.9 应与所有入住老年人签订服务协议(特困老年人送养协议或社会老年人服务协议);
- 4.1.10 养老机构工作人员应根据岗位要求持证上岗,具备相应资质和要求:
- a) 院长、副院长应持有北京市养老机构院长执业证书,具有高中及以上文化程度,并具有 3 年及以上养老从业经验;
 - b) 部门主管应具有中专及以上文化程度和相关专业技术职称;
 - c) 专业技术人员应具有相关专业学历;
 - d) 医生、护士应持有执业证书,其他专业技术人员持有与岗位相适应的专业资质;
 - e) 所有提供生活照料、膳食、医疗护理服务的工作人员均持有健康证明。
- 4.1.11 服务提供项目与质量应符合但不限于 DB11/T 148 的要求,由第三方组织提供服务时,应签订服务合同,明确监督检查要求。近三年内服务质量包括但不限于以下指标的要求:
- a) 提供服务完成率为 100%;
 - b) 各种记录合格率 $\geq 90\%$;
 - c) 各种设备完好率 $\geq 90\%$;
 - d) 每日组织老年人活动频次 ≥ 2 ;
 - e) 每年老年人满意度调查次数 ≥ 1 ,满意度率 $\geq 85\%$;
 - f) 老年人 II 度及以上压疮新发生率 0;
 - g) 食物中毒发生率 0;
 - h) 重大责任事故发生率为 0;
 - i) 院内感染发生率 $\leq 15\%$;
 - j) 物品消毒合格率 100%
 - k) 技术操作合格率 $\geq 90\%$;
 - l) 每年组织老年人体检不少于 1 次;
 - m) 餐饮人员、医护人员、照护人员每年体检率 100%;

- n) 每周更换食谱，向老年人公布且存档。
- 4.1.12 运行管理应符合服务项目提供部门的运行管理职责与权限、管理内容与要求、考核内容、记录等要求。
- 4.1.13 机构应为员工在职业活动中配置劳动防护服装和用品，定期体检和开展职业健康教育。
- 4.1.14 应制定投诉处理、检查考核和改进措施。

4.2 申请条件

- 4.2.1 一星级应同时满足以下条件：
 - a) 服务项目 ≥ 12 项；
 - b) 老年人入住率 $\geq 30\%$ ；
 - c) 按国家和本市养老机构服务相关标准，建立适用于本机构的标准或制度体系，且有效运行6个月以上；
 - d) 社会工作者人数 ≥ 1 （可兼职）。
- 4.2.2 二星级应同时满足以下条件：
 - a) 服务项目 ≥ 14 项；
 - b) 老年人入住率 $\geq 35\%$ ；
 - c) 按国家和本市养老机构服务相关标准，建立适用于本机构的标准或制度体系，且有效运行6个月以上；
 - d) 社会工作者人数 ≥ 1 （可兼职）。
- 4.2.3 三星级应同时满足以下条件：
 - a) 服务项目 ≥ 16 项；
 - b) 老年人入住率 $\geq 65\%$ ；
 - c) 按国家和本市养老机构服务相关标准，建立适用于本机构的、较完善的服务标准体系，且有效运行6个月以上；
 - d) 每200名老年人至少配有1名专职社会工作者（不足200名的按200名计算）。
- 4.2.4 四星级应同时满足以下条件：
 - a) 服务项目 ≥ 18 项；
 - b) 老年人入住率 $\geq 75\%$ ；
 - c) 按国家和本市养老机构服务相关标准，建立适用于本机构的、较完善的服务标准体系，且有效运行6个月以上；
 - d) 每200名老年人至少配有1名专职社会工作者（不足200名的按200名计算）；
 - e) 老年人居室每间中度失能老年人居室的床位数 ≤ 4 ；老年人居室每间重度失能老年人居室的床位数 ≤ 6 。
- 4.2.5 五星级应同时满足以下条件：
 - a) 服务项目 ≥ 20 项；
 - b) 老年人入住率 $\geq 85\%$ ；
 - c) 按国家和本市养老机构服务相关标准，建立适用于本机构的、较完善的服务标准体系，且有效运行6个月以上；
 - d) 每200名老年人至少配有1名专职社会工作者（不足200名的按200名计算）；
 - e) 老年人居室每间中度失能老年人居室的床位数 ≤ 4 ；老年人居室每间重度失能老年人居室的床位数 ≤ 6 。

5 星级评定

5.1 评定原则

自愿申请、全面客观、注重实效、独立公正。

5.2 评定方法

5.2.1 养老机构达到相应星级划分条件时，应同时达到相应星级的分值要求。

5.2.2 星级的评定分值共分为两个部分，第一部分包括环境、设施设备与运营管理，满分分值 400 分；第二部分包括服务项目与服务质量，满分分值 600 分，总分为 1000 分。第一部分得分，一星级分值不低于 100 分，二星级分值不低于 150 分，三星级分值不低于 250 分，四星级分值不低于 300 分，五星级分值不低于 350 分。第二部分得分，一星级分值不低于 300 分，二星级分值不低于 350 分，三星级分值不低于 450 分，四星级分值不低于 500 分，五星级分值不低于 550 分。

5.2.3 第一部分环境、设施设备、运营管理评定分值表，见附录 A 表 1。

5.2.4 第二部分服务项目与服务质量星级评定检查细则分值表，见附录 A 表 2。

5.3 评定人员

5.3.1 熟悉有关法律、法规和政策，熟悉养老服务工作，具有一定的组织管理和综合评审能力。

5.3.2 具有维护评定工作客观、公平、公正的职业道德与操守。

5.3.3 具有本科及以上学历和中级及以上技术职称及养老相关工作经验。

5.3.4 通过养老机构星级评定培训与考核。

5.4 评定程序

5.4.1 星级评定工作采取星级评定专家工作组现场评审的方式进行，专家工作组由养老服务、标准化、安全等三个领域的专家组成，人数一般不少于 5 名。

5.4.2 按第 5 章的要求，有意愿申报星级评定的养老机构在申报星级评定前应行自评，依据自评结果向评定机构提出申请，申报相应等级。

5.4.3 评定机构应按照本标准第 5 章的要求受理申请并对报送材料进行审查，适时组织专家评审。

5.4.4 根据现场评审结果，经专家组全体讨论后，评定机构依据评定汇总表出具结论性意见，形成评审结果。

5.4.5 养老机构应在有效期届满 2 个月前提出复评，或申请高一等级评定。申请高一等级未通过的，保留原星级资格。

5.4.6 获得星级评定等级的养老机构在取得星级资格满 1 年后，可根据情况继续申请较高等级的星级评定。申请高一等级评定和复评，依照首次申请星级评定有关程序办理。

附录 A（规范性附录）

养老机构服务质量星级评定内容与分值

表1 环境、设施设备、运营管理评定分值表

序号	评定项目	分值	分项分值
1	环境	90	
1.1	公共交通及周边服务设施		20
1.2	建筑设计		30
1.3	公共信息图形标志		10
1.4	室内外环境		30
2	设施设备	160	
2.5	居室		15
2.6	公共卫生间和公共洗浴间		15
2.7	就餐空间		15
2.8	厨房		10
2.9	接待空间		5
2.10	评估空间		5
2.11	文娱与健康活动空间		10
2.12	医疗卫生用房		10
2.13	康复空间		10
2.14	社工工作室/心理咨询空间		10
2.15	洗涤场所		5
2.16	内部交通空间		5
2.17	门窗		5
2.18	无障碍设施		10
2.19	消防设施		10
2.20	电气及照明		10
2.21	智能化系统		10
3	运营管理	150	
3.1	安全与应急管理		30
3.2	信息管理		5
3.3	合同管理		5
3.4	人力资源管理		20

3.5	财务管理		15
3.6	职业健康管理		5
3.7	综合管理		10
3.7	服务运行管理		30
3.8	评价与改进		30
总分值		400	

表2 服务项目与服务质量评定分值表

序号	评定项目	分值
一星养老机构应提供服务项目，包括但不限于		
1	咨询服务	15
2	生活照料服务	80
3	老年护理服务	40
4	心理/精神支持服务	45
5	环境卫生服务	40
6	休闲娱乐服务	40
7	协助医疗护理服务	45
8	医疗服务	35
9	膳食服务	50
10	洗涤服务	25
11	委托服务	10
12	安宁服务	10
二星养老机构应提供服务项目在一星养老机构服务项目基础上增加相应服务项目，包括但不限于		
13	送餐服务	15
14	陪同就医服务	25
三星及以上养老机构服务项目应在一星、二星养老机构服务项目的基础上增加相应服务项目，包括但不限于：		
15	康复服务	10
16	教育服务	10
17	居家服务	10
18	安全保护服务	35
19	购物服务	10
20	维修服务	30

21	通信服务	10
22	交通服务	10
总分值		600
