

J166

福建省民政厅文件

闽民福〔2014〕455号

福建省民政厅关于印发《福建省养老服务机构 等级评定办法（试行）》的通知

各市、县（区）民政局，平潭综合实验区社会事业局：

为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，我厅制定了《福建省养老服务机构等级评定办法（试行）》，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

具体考评细则另行印发。



（此件主动公开）

福建省养老服务机构等级评定办法（试行）

第一章 总 则

第一条 根据《老年人建筑设计规范》(JGJ122)、《老年人社会福利机构基本规范》(MZ008)等国家行业标准和《福建省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》(闽政〔2014〕3号)、《关于养老机构设立许可有关事宜的通知》(闽民福〔2014〕186号)等文件精神,结合福建省养老服务机构发展实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于在福建省境内设立的为老年人提供集中居住和照料服务的机构,其中既包括政府设立的养老机构(如社会福利院、社会福利中心、敬老院、光荣院、荣军院等),也包括社会力量设立的营利性或非营利性养老机构(如养老院、托老所、老年公寓、老人护理院等)。城乡社区日间照料和互助型养老设施(如农村幸福院等)不适用本办法。

第三条 申请等级评定的养老服务机构须符合以下基本要求:

(一)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。

(二)坚持服务宗旨,面向老人,尊老、敬老、爱老,全心全意为老人服务,与老人建立平等、团结、友爱、和谐的人际关系。

(三)持有《养老机构设立许可证》,已正式运营一年以上,且上年度民政、消防等有关部门的年检审查合格。

(四)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。

(五)三年内无重大责任事故和服务纠纷。

第四条 全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、二星级四个等级。符合第一章第二条和第三条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。

第二章 等级标准

第五条 二星级标准

（一）规模

床位 40 张以上，每张床位建筑配套面积 10 m² 以上。

（二）运营情况

入住率 30% 以上；资产运营情况正常。

（三）环境

1. 建筑。结构良好，布局合理，符合《老年人建筑设计规范》标准。

2. 绿化。有室外活动场所，绿化环境好。

3. 空气和噪音。养老服务机构周围环境空气质量符合《环境空气质量标准》要求；周围不应有空气污染源和强噪音源。

（四）设施设备

1. 居室

（1）平均使用面积。卫生间不小于 3 m²，起居室不小于 5 m²。

（2）采光。每天日照不少于 3 小时的房间应占全院总房间数的 40% 以上。

（3）通风。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）卫浴。配备座便器或座便椅，设有安全扶手，达到《老年人建筑设计规范》标准；设有防滑垫、换气扇、卫生纸及纸夹、废纸篓、淋浴器（椅）等。

（5）家具。配备基本生活家具且符合《老年人建筑设计规范》标准。

(6) 温度调节。室内配有电扇、热水袋等基本安全冷暖调节设施。

(7) 床上用品。舒适、干净、整洁。

(8) 呼叫设备。在起居室和卫浴室安装有紧急呼叫设备。

(9) 相关电器。配备电视机等日常电器设备。

2. 食堂

(1) 设置。分别设置厨房、餐厅、库房，总使用面积不小于 50 m²；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。

(2) 卫生。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蝇、蟑螂和老鼠等虫害的设备及药剂。

(3) 餐厅。总餐位数与机构老人及探视人员就餐相适应，布局合理。可提供 2-12 人就餐的不同规格的台面。

3. 医疗康复

(1) 医疗。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。

(2) 康复。有与之合作的定点康复机构。

4. 公共区域

(1) 接待室。有专门的接待室，并提供文字、实地参观等多种形式的介绍。

(2) 阅览室。设有阅览室，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) 活动场所。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 m²。

(4) 洗衣（设备）房。建筑面积不少于 25 m²；布局合理，污净分开；地面采取防滑措施；配有洗衣机和消毒设备。或每个房间配置洗衣机和消毒设备。

(5) 公共卫生间。分设男、女使用的公共卫生间，设备齐全、洁净、通风良好。

(6) 消防。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，有灭火和应急疏散预案。

(五) 管理

1. 规范建设。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。

2. 规范执行。制定服务流程和操作规范；制定各类风险和危机管理措施、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%；实行领导带班、24 小时值班制度。

3. 质量控制。工作人员熟悉并遵守工作流程和操作规范，管理人员严格开展考评，及时改进工作。护理表格记录合格率 85% 以上，服务满意率 80% 以上，各种设备完好率 85% 以上；褥疮发

生率低于 5%；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%。

（六）服务

1. 生活护理

（1）人员。30%以上的护理人员持证上岗。

（2）服务。服务人员 24 小时值班；为自理、半自理、不能自理老人服务的护理人员比例合理；护理标准按《老年人社会福利机构基本规范》执行。

2. 膳食服务

（1）人员。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。

（2）配餐。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，食谱荤素、营养搭配合理且上墙接受监督。

（3）服务。热情周到，针对不能自理或半自理老人送餐上门。

3. 文体娱乐服务

（1）人员。安排工作人员提供相关服务。

（2）服务。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。

4. 康复医疗服务

（1）人员。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。

（2）服务。定期对老人进行健康检查，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。

第六条 三星级标准

(一) 规模

床位 100 张以上，每张床位建筑配套面积 15 m² 以上。

(二) 运营情况

入住率 50% 以上；资产运营情况正常。

(三) 环境

1. 建筑。结构良好，布局合理，有特色，符合《老年人建筑设计规范》标准。内外装修采用较好的建筑材料。

2. 绿化。室外活动场所不小于 80 m²，绿化面积达到 40% 以上。

3. 空气和噪音。养老服务机构周围环境空气质量符合《环境空气质量标准》要求；周围不应有空气污染源和强噪音源。

(四) 设施设备

1. 居室

(1) 平均使用面积。有独立卫生间且不小于 3 m²；起居室不小于 6 m²。

(2) 采光。每天日照不少于 3 小时的房间应占全院总房间数的 50% 以上。

(3) 通风。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) 卫浴。配备座便器，设有安全扶手，达到《老年人建筑设计规范》标准；设有取暖器、防滑垫、换气扇、卫生纸及纸夹、废纸篓、淋浴器（椅）等。

(5) 家具。配备基本生活家具且符合《老年人建筑设计规范》。

(6) 温度调节。室内配有电扇、热水袋等基本的安全冷暖调节设施。

(7) 床上用品。舒适、干净、整洁。

(8) 呼叫设备。在起居室和卫浴室安装有紧急呼叫设备。

(9) 相关电器。配备电视机等日常电器设备。

2. 食堂。

(1) 设置。分别设置厨房、餐厅、库房，总使用面积不小于 80 m²；符合环保要求，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；各种食品分类存放。

(2) 卫生。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蝇、蟑螂和老鼠等虫害的设备及药剂。

(3) 餐厅。总餐位数与机构老人及探视人员就餐相适应，布局合理。可提供 2-14 人就餐的不同规格的台面。有空调，室温适宜、空气清新。

3. 医疗康复

(1) 医疗。有独立的医务室，包括治疗室和药房；配备急救箱、体温表、血压计、常规消毒用品；医疗室具备及时诊断和救治养老机构内老年人常见病、一般突发疾病的能力，具备处理一般紧急情况的能力。

(2) 康复。有与之合作的定点康复机构；康复活动室面积不小于 25 m²；有基本的康复设施设备。

4. 公共区域

(1) 接待室。有专门的接待室，并提供文字、实地参观等多种形式的介绍。

(2) 阅览室。设有阅览室，布局合理，环境安静、舒适；订阅报纸、刊物 10 种以上，图书不少于 400 册。

(3) 活动场所。设置棋牌活动室、公共电视房、集中降温 and 取暖室；设置室内外健身、康复活动场所，康复器材不少于 5 件；室内活动场所使用总面积不小于 100 m²。

(4) 洗衣（设备）房。建筑面积不小于 50 m²；地面采取防滑措施；布局合理，污净分开；配有洗衣机、甩干机和消毒设备；或每个房间配置洗衣机和消毒设备。由社会提供服务的必须签订服务合同，保证洗衣服务质量。

(5) 公共卫生间。分设男、女使用的公共卫生间，设备齐全、洁净、通风良好，有充足的厕位和无障碍厕位。

(6) 消防。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，有灭火和应急疏散预案。

(五) 管理

1. 规范建设。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、协议、健康评估、身份证明、监护人联系方式等相关资料。

2. 规范执行。制定服务流程和操作规范，规定服务达到的水平和要求；制定各类风险和危机管理措施、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%；实行领导带班、24 小时值班制度。

3. 质量控制。工作人员熟悉并遵守工作流程和操作规程，管理人员严格开展考评；及时改进工作。护理表格记录合格率 90% 以上，服务满意率 85% 以上，各种设备完好率 85% 以上；褥疮发生率低于 5%；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%。

（六）服务

1. 生活护理

（1）人员。40% 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。

（2）服务。服务人员 24 小时值班；护理人员与自理、半自理、不能自理老人比例分别不低于 1: 7、1: 5、1: 4；护理标准按《老年人社会福利机构基本规范》执行；有程序化个案护理方案和记录。

2. 膳食服务

（1）人员。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；配备等级厨师 1 名以上。

（2）配餐。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，食谱荤素、营养搭配合理且上墙接受监督。

（3）服务。热情周到，针对不能自理或半自理老人送餐上门；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。

3. 文体娱乐服务

（1）人员。有兼职文娱人员提供相关服务。

(2) 服务。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；活动有记录；自理和半自理老人参与率 50% 以上。

4. 康复医疗服务

(1) 人员。与社区卫生服务中心或有关医院合作，有相关资质的专职医务人员。

(2) 服务。定期对老年人进行健康检查，建立健康档案；坚持每日查房制度，做好记录；为老人提供心理咨询和慰藉；定期组织老人进行康复训练。

第七条 四星级标准

(一) 规模

床位 150 张以上，每张床位建筑配套面积 20 m² 以上。

(二) 运营情况

入住率 70% 以上；资产运营情况良好。

(三) 环境

1. 建筑。结构良好，布局合理，符合《老年人建筑设计规范》标准；有独特的风格，内外装修使用中高档环保材料。

2. 绿化。室外活动场所不小于 120 m²，绿化面积达到 50% 以上。

3. 空气和噪音。养老服务机构周围环境空气质量符合《环境空气质量标准》要求；周围不应有空气污染源和强噪音源。

(四) 设施设备

1. 居室

(1) 平均使用面积。有独立卫生间且不小于 4 m²；起居室不小于 7 m²；分高、中、低档居室供选择。

(2) 采光。每天日照不少于 3 小时的房间应占全院总房间

数的 75%以上。

(3) 通风。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;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。配备座便器,设有安全扶手,达到《老年人建筑设计规范》标准;配有座浴盆、取暖器、消毒设备、防滑垫、换气扇、卫生纸及纸夹、废纸篓、淋浴器(椅)等助浴设备。

(5) 家具。按不同老年人的需求配备相应的家具,且符合《老年人建筑设计规范》。

(6) 温度调节。室内配有电扇、热水袋、冷暖空调、供暖等安全冷暖调节设施。

(7) 床上用品。提供统一制式的中档老年人床上用品。

(8) 呼叫设备。在起居室和卫浴室安装有紧急呼叫对讲设备。

(9) 相关电器。配备电视机,视需求配备电话、洗衣机、冰箱、微波炉等设备。

2. 食堂

(1) 设置。分别设置厨房、餐厅、库房,总使用面积不小于 100 m²;符合环保要求,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;有充足的冷冻冷藏和储藏设备,各种食品分类存放;冬天有食物保温设备。

(2) 卫生。持有卫生许可证;厨房各种设备、炊具、用具整洁卫生,功能齐全,摆放合理,杜绝使用有碍健康的制品;有充足的清洗、消毒设备设施;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蝇、蟑螂和老鼠等虫害的设备及药剂。

(3) 餐厅。就餐环境和谐舒适；有空调，室温适宜，空气清新；总餐位数与机构老人及探视人员就餐相适应，布局合理。可提供 2-14 人就餐的不同规格的台面。

3. 医疗康复

(1) 医疗。有独立的医务室，包括治疗室和药房；配备急救箱、体温表、血压计、常规消毒用品；具备处理一般紧急情况的能力；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。

(2) 康复。有与之合作的定点康复机构；康复活动室面积不小于 50 m²；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。

4. 公共区域

(1) 接待室。有专门的接待室，有专业接待人员；环境整洁、舒适，提供文字、实地参观等多种形式的介绍。

(2) 阅览室。设有阅览室，布局合理，环境安静、舒适；订阅报纸、刊物 15 种以上，图书不少于 600 册。

(3) 活动场所。设置棋牌室、书画室、戏曲室、手工制作室等；设置室内、外健身、康复活动场所，康复健身器材不少于 10 件；室内活动场所总使用面积不小于 150 m²。

(4) 洗衣（设备）房。建筑面积不小于 80 m²；地面采取防滑措施；布局合理，污净分开；配有洗衣机、甩干机、烫平机和消毒设备；或每个房间配置洗衣机和消毒设备。由社会提供服务的必须签订服务合同，保证洗衣服务质量。

(5) 公共卫生间。分设男、女使用的公共卫生间，设备齐全、洁净、通风良好，有充足的厕位和无障碍厕位。

(6) 消防。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，有灭火和应急疏散预案。

(五) 管理

1. 规范建设。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、外事纪律等规章制度及考核办法；收费项目及标准公开，制度上墙。老人与职工用餐的账目分开，独立核算，按月公布；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、协议、健康评估、身份证明、监护人联系方式等相关资料。

2. 规范执行。制定服务流程和操作规范，规定服务达到的水平和要求；制定各类风险和危机管理措施、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 10%，配备 10% 以上社工师；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文化程度或中级以上专业技术职称，并接受过相关专业培训；实行领导带班、24 小时值班制度。

3. 质量控制。工作人员熟悉并遵守工作流程和操作规范，管理人员严格开展考评；及时改进工作。护理表格记录合格率 95% 以上，服务满意率 90% 以上，护理操作合格率 90% 以上；食物中毒发生率为 0；院内感染率小于 10%；常规物品消毒率 100%；褥疮发生率为 0；医疗事故发生率为 0；各种设备的完好率 90% 以上；处方合格率 90% 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%。

（六）服务

1. 生活护理

（1）人员。50%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。

（2）服务。服务人员 24 小时值班；护理人员与自理、半自理、不能自理老人比例分别不低于 1:7、1:5、1:4；护理标准按《老年人社会福利机构基本规范》执行；有程序化个案护理方案和记录。

2. 膳食服务

（1）人员。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；配备三级厨师 1 名以上；有兼职的老年膳食营养师。

（2）配餐。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，食谱荤素、营养搭配合理且上墙接受监督。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。热情周到，配备专用送餐车，针对不能自理或半自理老人送餐上门；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。

3. 文体娱乐服务

（1）人员。有至少 1 个以上的文体兴趣团体；有专业人士指导老人集中开展兴趣班并传授相关专业知识。

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

4. 康复医疗服务

(1) 人员。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，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。

(2) 服务。为在院老人定期检查身体，并建立健康档案；每月组织老人开展 1 次健康教育和自我保健、自我护理及常见病防治等知识的学习；心理咨询人员主动了解在院老人的心理需求，掌控情绪变化，及时解决老人思想矛盾，并做好谈话记录；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，科学指导、合理安排老人使用健身器材进行康复训练。

第八条 五星级标准

(一) 规模

床位 200 张以上，每张床位建筑配套面积 30 m² 以上。

(二) 运营情况

入住率 75% 以上；效益逐年提升，对社区居民和其他养老机构发挥辐射示范作用。

(三) 环境

1. 建筑。结构良好，布局合理，符合《老年人建筑设计规范》标准；有独特的风格，内外装修使用中高档环保材料。

2. 绿化。室外活动场所不小于 170 m²，绿化面积达到 60% 以上。

3. 空气和噪音。养老服务机构周围环境空气质量符合《环境空气质量标准》要求；周围不应有空气污染源和强噪音源。

(四) 设施设备

1. 居室

(1) 平均使用面积。有独用卫生间且不小于 5 m^2 ，起居室不小于 8 m^2 ；分高、中、低档居室供选择。

(2) 采光。每天日照不少于 3 小时的房间应占全院总房间数的 80% 以上。

(3) 通风。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；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。配备座便器，设有安全扶手，达到《老年人建筑设计规范》标准；配有座浴盆、取暖器、消毒设备、防滑垫、换气扇、卫生纸及纸夹、废纸篓、淋浴器（椅）等助浴设备。

(5) 家具。根据老年人的健康状况及护理需求配备多功能护理床；按不同老年人的需求配备相应的家具，且符合《老年人建筑设计规范》。

(6) 温度调节。室内设有冷暖调节设施，室温控制在 $25 \pm 5^\circ\text{C}$ 。

(7) 床上用品。提供统一制式的高档老年人床上用品。

(8) 呼叫设备。在起居室和卫浴室安装有紧急呼叫设备；自理老人配备智能呼救设备；设有在院老人监控系统。

(9) 相关电器。配备数字电视、电话，视需求配备洗衣机、冰箱、微波炉等设备。

2. 食堂

(1) 设置。分别设置厨房、餐厅、库房，总使用面积不小于 120 m^2 ；设置有老人自制食物的公用小厨房；符合环保要求，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；有充足的冷冻冷藏和储藏设备，各种食品分类存放；冬天有食物保温设备；厨房与餐厅之间有隔音、隔热和隔气味的措施；

有空调设备，温度适宜。

(2) 卫生。持有卫生许可证；厨房各种设备、炊具、用具整洁卫生，功能齐全，摆放合理，杜绝使用有碍健康的制品；有充足的清洗、消毒设备；设有独立的洗碗间和配餐间、面点间；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；有符合国家标准的消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害的设备及药剂。

(3) 餐厅。有中央空调或分离式空调器，室温适宜，空气清新；餐厅布局合理，装饰格调高雅；总餐位数与机构老人及探视人员就餐相适应；设有可为老人及家属提供单独就餐的小宴会厅。可提供 2-14 人就餐的不同规格的台面。

3. 医疗康复

(1) 医疗。有独立的医疗场所，其设置符合《医疗机构基本标准》的要求；配备急救箱、体温表、血压计、常规消毒用品、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；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。

(2) 康复。有与之合作的定点康复机构；康复活动室面积不小于 80 m²；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，康复指导人员现场提供康复服务。

4. 公共区域

(1) 接待设置。有专门的接待室，有专业接待人员；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，环境整洁、舒适；提供文字、多媒体、实地参观等多种形式的介绍。

(2) 阅览室。设有阅览室，布局合理，环境安静、舒适；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。设置棋牌室、书画室、戏曲室、手工制作室、电脑室等；设置室内外健身、康复活动场所，康复健身器材不少于 15 件；设有老人集中活动的多功能厅，室内活动场所总使用面积不小于 300 m²。

(4) 洗衣（设备）房。建筑面积不小于 120 m²；地面采取防滑措施；布局合理，污净分开；配有洗衣机、甩干机、烫平机和消毒设备；或每个房间配置洗衣机和消毒设备。由社会提供服务的必须签订服务合同，保证洗衣服务质量。

(5) 公共卫生间。分设男、女使用的公共卫生间，设备齐全、洁净、通风良好，有充足的厕位和无障碍厕位。

(6) 消防。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，有灭火和应急疏散预案。

(五) 管理

1. 规范建设。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、外事纪律等规章制度及考核办法；收费项目及标准公开，制度上墙。老人与职工用餐的账目分开，独立核算，按月公布；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、协议、健康评估、身份证明、监护人联系方式等相关资料。

2. 规范执行。通过国家 ISO 质量管理体系确认；制定服务流

程和操作规程，规定服务达到的水平和要求；制定各类风险和危机管理措施、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 10%，配备 20%以上社工师；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；院长、副院长和部门负责人具有大专以上文化程度或中级以上专业技术职称，并接受过相关专业培训；实行领导带班、24 小时值班制度。

3. 质量控制。工作人员熟悉并遵守工作流程和操作规程，管理人员严格开展考评；及时改进工作。护理表格记录合格率 100%，服务满意率 95%以上，护理操作合格率 95%以上；食物中毒发生率为 0；院内感染率小于 10%；常规物品消毒率 100%；褥疮发生率为 0；医疗事故发生率为 0；各种设备的完好率 95%以上；处方合格率 95%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%。

（六）服务

1. 生活护理

（1）人员。60%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。服务人员 24 小时值班；护理人员与自理、半自理、不能自理老人比例分别不低于 1: 6、1: 4、1: 3；护理标准按《老年人社会福利机构基本规范》执行；有程序化个案护理方案和记录。

2. 膳食服务

（1）人员。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；配备二级厨师 1 名以上；有专职的老年膳食营养师。

(2) 配餐。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，食谱荤素、营养搭配合理且上墙接受监督。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。热情周到，制定专用送餐线路，配备专用送餐车，针对不能自理或半自理老人送餐上门；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。

3. 文体娱乐服务

(1) 人员。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，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。

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

4. 康复医疗服务

(1) 人员。有一定数量的专职医生、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，能熟练运用业务知识和技能；有专业心理咨询人员；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。医护人员每天查房就诊；为在院老人定期检查身体，并建立健康档案；对老年痴呆患者有具体的康复治疗及评估记录；组织老人每月进行 1 次健康教育和自我保健、自我护理及常见病防治等知识的学习；动态评估在院老人的身体状况，制定个案护理计划；心理咨询师主动了解在院老人的心理需求，掌

控情绪变化，及时解决老人思想矛盾，做好谈话记录；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，科学指导、合理安排老人使用健身器材进行康复训练。

第三章 评定方式与管理

第九条 成立福建省养老服务机构等级评审小组，负责组织全省养老服务机构等级评定工作。评审小组由福建省民政厅福利慈善处、福建省社会福利协会的成员组成。

第十条 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，由各设区市民政局统一汇总上报省厅，经福建省养老服务机构等级评审小组考核评定，颁发星级标志牌匾。

第十一条 等级评定每2年开展一届，每届等级评定有效期为4年（自颁发证书之日起计算），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价。

第十二条 养老服务机构等级评定和星级标志使用管理依据登记证书年度年审结果进行。年审不合格、或在下一评审周期内发生重大责任事故的等级养老服务机构，书面通知限期整改，整改不合格的，降一等级或取消等级资格。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。

第四章 附 则

第十三条 本办法自发布之日起实施。

第十四条 本办法由福建省民政厅负责解释。

附件：福建省养老服务机构等级评定标准对照表

附件

福建省养老服务机构等级评定标准对照表

序号	项目		二星	三星	四星	五星	
▲1	基本要求	执业资格	有《养老机构设立许可证》，已正式运营一年以上，且上年度民政、消防等相关部门的年检审查合格。				
▲2		运营情况	入住率30%以上；资产运营情况正常	入住率50%以上；资产运营情况正常	还应具备条件：入住率70%以上，资产运营良好， 并	还应具备条件：入住率75%以上，效益逐年提升，对社区居民和其他养老机构发挥辐射示范作用	
▲3	规模	床位数	40张以上	100张以上	150张以上	200张以上	
4		床位配套建筑面积	10m²	15m²	20m²	30m²	
5	环境	建筑	结构良好，布局合理，符合JGJ122标准	还应具备条件：有特色，内外装修采用较好的建筑材料	还应具备条件：有独特的风格，内外装修使用中高档环保材料		
6		室外活动场所	有即可	室外活动场所不小于80m²	室外活动场所不小于120m²	室外活动场所不小于170m²	
7		绿化	绿化环境好	达到40%	达到50%	达到60%	
8		空气噪音	养老服务机构周围环境空气质量符合《环境空气质量标准》要求；养老服务机构周围不应有空气污染源和强噪音源				
9	设施设备	居室	卫生间平均使用面积	不小于3m²	还应具备条件：有独立的卫生间，不小于3m²	还应具备条件：有独立的卫生间，不小于4m²	还应具备条件：有独立的卫生间，不小于5m²
10			起居室平均使用面积	不小于5m²	不小于6m²	不小于7m²，分高、中、低档居室供选择	不小于8m²；分高、中、低档居室供选择
11			采光	每天日照不少于3小时的房间应占全院总房间数的40%以上	每天日照不少于3小时的房间应占全院总房间数的50%以上	每天日照不少于3小时的房间应占全院总房间数的75%以上	每天日照不少于3小时的房间应占全院总房间数的80%以上
12			通风	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		还应具备条件：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	
13			卫浴	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	还应具备条件：配备座便器和取暖器	还应具备条件：配有座浴盆、消毒设备、助浴设备	
14			家具	配备基本生活家具且符合《老年人建筑设计规范》		还应具备条件：按不同老年人的需求配备相应的家具	还应具备条件：根据老年人的健康状况及护理需求配备多功能护理床
15			温度调节	室内配有电扇、热水袋等基本安全冷暖调节设施		还应具备条件：冷暖空调、供暖等安全冷暖调节设施	还应具备条件：室温控制在25±5℃
16		居室	床上用品	舒适、干净、整洁		提供统一制式的中档老年人床上用品	提供统一制式的高档老年人床上用品
▲17			呼叫设备	在起居室和卫浴室安装有紧急呼叫设备		在起居室和卫浴室安装有紧急呼叫对讲设备	自理老人配备智能呼救设备；设有在院老人监控系统

序号	项目		二星	三星	四星	五星	
18	设施设备	居室	相关电器	配备电视机等日常电器设备		配备电视机,视需求配备电话、洗衣机、冰箱、微波炉等设备	配备数字电视、电话,视需求配备洗衣机、冰箱、微波炉等设备
19		食堂	面积	不小于50m²	不小于80m²	不小于100m²	不小于120m²
20			设置	分别设置厨房、餐厅、库房,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	还应具备条件:配备使用一体化不锈钢设备	还应具备条件:有充足的冷冻冷藏和储藏设备,冬天有食物保温设备	还应具备条件:设置有老人自制食物的公用小厨房;厨房与餐厅之间有隔音、隔热和隔气味的措施;有空调设备,温度适宜
▲21			卫生	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蝇、蟑螂和老鼠等虫害的设备及药剂		还应具备条件:厨房各种设备、炊具、用具整洁卫生,功能齐全,摆放合理,杜绝使用有碍健康的制品;有充足的清洗、消毒设备设施	还应具备条件:设有独立的洗碗间和配餐间、面点间
22			餐厅	总餐位数与机构老人及探视人员就餐相适应,布局合理。可提供2-12人就餐的不同规格的台面	还应具备条件:可提供2-14人就餐的不同规格的台面。有空调,室温适宜、空气清新		还应具备条件有中央空调或分离式空调器,设有可为老人及家属提供单独就餐的小宴会厅
23		医疗康复	医疗	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院,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	还应具备条件: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		还应具备条件:有独立的医疗场所,其设置符合《医疗机构基本标准》的要求;配备急救箱、体温表、血压计、常规消毒用品、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
24			康复室	有与之合作的定点康复机构	有基本的康复设施设备	还应具备条件: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	还应具备条件:康复指导人员现场提供康复服务
25			设置	不做硬性规定	不小于25m²;	不小于50m²	不小于80m²
26		公共区域	接待室	有专门的接待室,并提供文字、实地参观等多种形式的介绍		还应具备条件:有专业接待人员;环境整洁、舒适	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
27			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	还应具备条件:订阅报纸、刊物10种以上,图书不少于400册	还应具备条件:订阅报纸、刊物15种以上,图书不少于600册	还应具备条件: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
28			活动场所	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50m²	还应具备条件:康复器材不少于5件;室内活动场所使用总面积不小于100m²	还应具备条件:设置棋牌室、书画室、戏曲室、手工制作室等;康复健身器材不少于10件;室内活动场所总使用面积不小于150m²	设置电脑室等;康复健身器材不少于15件;设有老人集中活动的多功能厅,室内活动场所总使用面积不小于300m²

序号	项目		二星	三星	四星	五星
29	设施设备	公共区域	洗衣（设备）房	建筑面积不少于25㎡；布局合理，污净分开；地面采取防滑措施；配有洗衣机和消毒设备；或每个房间配置洗衣机和消毒设备	还应具备条件：建筑面积不小于50㎡，配有甩干机，由社会提供服务的必须签订服务合同，保证洗衣服务质量	还应具备条件：建筑面积不小于80㎡；配有烫平机。
30			公共卫生间	分设男、女老使用的公共卫生间，设备齐全、洁净、通风良好	还应具备条件：有充足的厕位和无障碍厕位	
▲31			消防	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，有灭火和应急疏散预案。	还应具备条件：设有消防安全电子报警器	
32	管理	规范建设		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。	还应具备条件：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	
33		规范执行	人员资质	制定服务流程和操作规范；制定各类风险和危机管理措施、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%	还应具备条件：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；配备10%以上社工师	还应具备条件：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；院长、副院长和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；配备20%以上社工师
▲34			安全	实行领导带班、24小时值班制度。		
35		质量控制	护理表格记录合格率	85%以上	90%以上	95%以上
36			服务满意率	80%以上	85%以上	90%以上
37			各种设备完好率	85%以上		90%以上
38			褥疮发生率	低于5%		0
39			其他	传染病发生率：甲类为0，乙类小于2%，丙类小于3%。	还应具备条件：护理操作合格率90%以上；食物中毒发生率为0；院内感染率小于10%；常规物品消毒率100%；医疗事故发生率为0；处方合格率90%以上	还应具备条件：护理操作合格率95%以上；处方合格率95%以上
40		信息化		有使用社会养老服务系统，及时录入民政部门要求的各项数据		还应具备条件：有内部的运营管理软件

序号	项目		二星	三星	四星	五星
41	服务	生活护理	护理员持证上岗率	不小于30%	不小于40%	不小于50%
42			管理人员	不做硬性规定	具有相关技术职称或资质	还应具备条件：具有相关初级以上技术职称或资质
43			自理	服务人员24小时值班；为自理、半自理、不能自理老人服务的护理人员比例合理；护理标准按《老年人社会福利机构基本规范》执行	还应具备条件：护理人员与护养对象比例不低于1:7；有程序化个案护理方案和记录	还应具备条件：护理人员与护养对象比例不低于1:6；有程序化个案护理方案和记录
44			半自理		还应具备条件：护理人员与护养对象比例不低于1:5；有程序化个案护理方案和记录	还应具备条件：护理人员与护养对象比例不低于1:4；有程序化个案护理方案和记录
45			不能自理		还应具备条件：护理人员与护养对象比例不低于1:4；有程序化个案护理方案和记录	还应具备条件：护理人员与护养对象比例不低于1:3；有程序化个案护理方案和记录
46		膳食服务	人员	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	还应具备条件：配备等级厨师1名以上	还应具备条件：配备三级厨师1名以上；有兼职的老年膳食营养师
47			配餐	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，食谱荤素、营养搭配合理且上墙接受监督	还应具备条件：根据老年人的健康状况和疾病要求，配备治疗性饮食	
48			服务	热情周到，针对不能自理或半自理老人送餐上门	还应具备条件：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	还应具备条件：配备专用送餐车
49		文体娱乐服务	人员	安排工作人员提供相关服务	还应具备条件：有兼职文娱人员提供相关服务	还应具备条件：有至少2个以上的文体兴趣团体；开有一定教学规模的老年大学
50			服务	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	还应具备条件：活动有记录；自理和半自理老人参与率50%以上	还应具备条件：每月组织和引导老人开展各类文体娱乐活动；根据老人的特长、身体健康状况、社会参与意愿，有计划地组织老人参与社会活动，丰富精神文化生活；自理和半自理老人参与率60%以上

序号	项目			二星	三星	四星	五星
51	服务	康复医疗服务	人员	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	还应具备条件: 有专职医务人员	还应具备条件: 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, 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	还应具备条件: 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
52			服务	定期对老人进行健康检查, 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	还应具备条件: 坚持每日查房制度, 做好记录; 定期组织老人进行康复训练。	还应具备条件: 每月组织老人开展1次健康教育和自我保健、自我护理及常见病防治等知识的学习; 心理咨询人员主动了解在院老人的心理需求, 掌控情绪变化, 及时解决老人思想矛盾, 并做好谈话记录; 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, 科学指导、合理安排老人使用健身器材进行康复训练。	还应具备条件: 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, 制定个案护理计划

说明: 带“▲”号的项目必须全部达到规定标准, 否则不能评定星级; 其余项目, 如有5个以上(含5个)不达标, 不能评定相应星级。

