

福建省民政厅文件

闽民福〔2017〕66号

福建省民政厅关于印发《福建省社区居家养老服务照料中心星级评定暂行办法》的通知

各市、县（区）民政局，平潭综合实验区社会事业局：

为加快推进我省社区居家养老服务照料中心规范化建设，进一步提升照料中心服务功能，现将《福建省社区居家养老服务照料中心星级评定暂行办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

（此件主动公开）



福建省社区居家养老服务照料中心 星级评定暂行办法

第一条 为推进社区居家养老服务照料中心的规范管理,提升居家养老服务水平,切实保障老年人的基本权益,根据民政部有关规定及《福建省老年人权益保障条例》,结合我省实际,制定本办法。

第二条 本办法实施依据参照《养老设施建筑设计规范》(GB 50867-2013)、《老年人社会福利机构基本规范》(MZ 008-2001)、《城市社区居家养老服务规范》(DB35/T 1518—2015)、《社区老年人日间照料中心服务基本要求》(GB/T 33168—2016)、《社区老年人日间照料中心设施设备配置》(GB/T 33169—2016)等标准,结合我省实际,制定《福建省社区居家养老服务照料中心星级评定标准》(见附件1)

第三条 本办法所称居家养老服务照料中心,是由乡(镇)人民政府、街道办事处和村(居)民委员会兴办以及运营管理,或由社会力量兴办、运营的为社区居家老年人提供养老照料服务的机构。

第四条 建立全省统一的星级评定标准体系,规范居家养老服务照料中心星级评定程序,创建一批设施齐备、管理规范、环境整洁、服务优质的社区居家养老服务示范机构,提升老年人的

生活质量和幸福指数。

第五条 居家养老服务照料中心星级评定工作坚持建管并重、以评促管、统一标准、量化考核、动态管理、客观公正的原则。

第六条 省级人民政府民政部门负责组织、管理、监督全省居家养老服务照料中心星级评定工作。

各级人民政府民政部门负责本行政区域内居家养老服务照料中心星级评定工作，有条件的地方可以委托具备资质的事业单位或者第三方评定机构承担具体星级评定任务。

第七条 根据服务资质、建筑和场地、设备和设施、服务人员、制度建设、服务项目及实施、必备要求等进行综合评分，居家养老服务照料中心星级评定由低到高分分为三星级、四星级、五星级三个星级。星级牌匾式样由省级人民政府民政部门按统一标准制定颁发并在网上公布。

第八条 居家养老服务照料中心星级评定工作依照下列基本程序进行：

（一）省级人民政府民政部门发布星级评定办法；

（二）居家养老服务照料中心根据本标准，结合自身实际，向所在地的乡（镇、街道）申报，居家养老服务站达到标准的也可参评。

（三）申报单位填写《福建省社区居家养老服务照料中心星级评定申报表》（一式四份，见附件2），提供《福建省社区居家

养老服务照料中心星级评定申报材料内容说明》所列材料（一式四份，见附件 3）；

（四）三星级由各乡（镇、街道）审核并提出初步评审意见，县（市、区）级人民政府民政部门审核评定，并报设区市级民政部门备案；

（五）四星级由各乡（镇、街道）推荐，县（市、区）人民政府民政部门初审，设区市人民政府民政部门审核评定，并报省级民政部门备案；

（六）五星级由县（市、区）人民政府民政部门推荐，设区市级人民政府民政部门初审，省级人民政府民政部门审核评定；

（七）星级牌匾由评定单位制作颁发。

第九条 居家养老服务照料中心星级审核、复核、审定工作采取实地检查、资料查验、问卷调查、重点抽查等多种方式开展。

第十条 全省居家养老服务照料中心星级评定每 2 年开展一届，每届评定有效期为 4 年。

有效期内，标准提升的居家养老服务照料中心可以申报更高星级等次。有效期满，居家养老服务照料中心应当重新申报星级评定。

第十一条 县（市、区）以上人民政府民政部门应当对获得星级评定的居家养老服务照料中心给予相应奖励。

第十二条 省级人民政府民政部门通过重点抽查、定期检

查、不定期暗访、受理投诉、第三方机构巡查等方式，加强对获得星级评定居家养老服务照料中心的监督检查。监督检查中发现不符合星级评定标准的，限期整改；限期未能整改的，降低或者撤销其评定的星级。

第十三条 获得星级评定居家养老服务照料中心发生重大责任事故或者弄虚作假骗取星级评定的，应当撤销其评定星级，并且4年内不得申报星级评定。

第十四条 本办法自发布之日起施行。

附件：1. 福建省社区居家养老服务照料中心星级评定标准
2. 福建省社区居家养老服务照料中心星级评定申报表
3. 福建省社区居家养老服务照料中心星级评定申报材料
内容说明

福建省社区居家养老服务照料中心星级评定标准（试行）

项目	内 容		三星级	四星级	五星级
服务 资质	机构资质		服务机构依法取得法人资格，具有统一社会信用代码证。		
	医疗机构执业许可		不强制要求	不强制要求，可就近与当地医院签订合作协议。	内设医疗机构，并取得医疗机构执业许可证。
建筑 和场 地	机构设置总体环境		靠近医疗卫生、文化体育、商业服务等公共服务设施，交通便利，有满足救护车驶入的道路，无水、气、声、光污染及自然灾害隐患。		
	设计 规范	建筑设计	建筑设计符合老年人、残疾人建筑设计规范。		
		生活设施	生活设施符合安全、消防、卫生、防疫、环保等国家标准。		
		居住用房和主要公共活动用房布置	老年人居住用房和主要公共活动用房应布置在日照充足、通风良好的地段。		
		无障碍设计	主要出入口、大门、走廊、楼层通道、电梯、生活用房、公共活动用房、医疗保健用房等均符合无障碍设计要求，卫生间有扶手，无台阶。		
		走廊的净宽和房间门的尺寸	走廊的净宽和房间门的尺寸是考虑轮椅和担架床、医用床进出且门扇开启后的净宽尺寸。		

项目	内 容		三星级	四星级	五星级
建筑 和场 地	设计规范	公共场所及 安全标志标 识	出入口标识、楼层平面示意图、楼梯间楼层标识等连续清晰，安全标识醒目。		
	建筑面积		200m ² —500m ²	500m ² —800m ²	大于800m ²
	床位数（包括休息的躺椅）		5-10张	不少于15张	不少于20张
	老年人用房	生活用房	休息室、公共卫生间、开水间	休息室、卧室（含卫生间）、餐厅（含配餐间）、开水间、淋浴房、公共卫生间	休息室、卧室（含卫生间）、餐厅（含配餐间）、开水间、淋浴房、公共卫生间
		医疗保健用房	医疗保健室(不强制要求)	医疗保健室	医疗保健室、康复训练室、心理疏导室
		公共活动用房	阅览（书画）室、棋牌室、多功能活动室	阅览（书画）室、棋牌室、多功能活动室、爱心小屋、健身房、网络室	阅览（书画）室、棋牌室、多功能活动室、爱心小屋、健身房、网络室、少儿活动专区
	管理服务用房		办公室、职工用房、设备用房、档案室	办公室、厨房、洗衣房、职工用房、设备用房、档案室以及专用晾晒场地	办公室、厨房、洗衣房、职工用房、设备用房、档案室以及专用晾晒场地
设施 和设 备	消防设施		按照消防验收或备案的要求配置消防报警、防火器具、标志标识，紧急疏散通道等设施设备，并保持设施设备完好有效。		
	无障碍医用电梯		不强制要求	二层及以上的楼层有老人用房时，需要配备无障碍且能兼作医用的电梯，平房则不考虑该项。	
	冷暖空调		公共场所、卧室均需配备冷暖空调（不含走廊卫生间）。		
	健身器材		不强制要求	具有辅助性、适老化健身器材	

设施和设备	内 容	三星级	四星级	五星级
	康复辅具	拐杖3副、轮椅1台、助行器1台	拐杖3副以上、轮椅2台、助行器2台、沐浴椅2张	拐杖3副以上、轮椅2台以上、助行器2台以上、沐浴椅4张、沐浴床1张
	公共卫生间	公共卫生间防滑、通风，有坐便器并安装呼叫装置。	公共卫生间男女分设，防滑、通风、有坐便器并安装呼叫装置。	
	热水、取暖	有热水供应	有热水供应、有取暖设施	
	尖角凸出处理	老年人能接触到的各种设备无尖角凸出部分。		
	地面防滑	地面做防滑处理。		
	安保设备	有视频监控系统、有呼收报警系统。		
	通讯设施	有宽带、WIFI、固定电话	有1台公用电脑、宽带、WIFI、固定电话	有2台公用电脑、宽带、WIFI、固定电话
	文化娱乐设施	提供电视、棋牌桌、书籍、报纸、刊物及绘画用品。		
	厨房设备	不强制要求	配备生熟食操作台、生熟食冷冻冷藏箱、生熟食容器、餐具消毒柜。	
	洗衣设备	不强制要求	有洗衣机	有洗衣机、有烘干机
	接送汽车（自有或租赁）	不强制要求	不强制要求	低偿为有需求的老年人提供交通接送服务，并保证安全。

项目	内 容	三星级	四星级	五星级
服务人员	人数及持证上岗情况	服务（含护理）人员数达到2人	服务（含护理）人员数达到7人，持证人员必须占30%以上	服务（含护理）人员数达到8人，持证人员必须占50%以上
	社会工作者（含证）人数	不强制要求	社会工作者（持证）1人	社会工作者（持证）1人以上
	厨师（含证）	不强制要求	厨师（持证）1人	厨师（持证）1人
	医生、护士	不强制要求	护士（持证）2人，医生1人（可兼职）	护士（持证）2人以上，医生1人（可兼职）
	护理员	不强制要求	2人（持证）	3人（持证）以上
	其他人员	持有所从事工种的初级以上职业资格证书，服务人员持有《健康证》。		
	人员管理	固定工作人员有聘用合同，合作单位负责人员以合作协议或合同为准。		
	基本要求	穿工作服，与岗位功能协调，服装整洁，微笑服务，语言文明，举止大方。养老护理员按职业仪容仪表要求。		
	人员培训	行政管理人员每年接受养老管理培训，有记录；专业技术人员每年按要求完成继续教育学习，有登记；机构内部每年有开展职业道德、行业规范、技术培训等，有记录。		
制度建设	管理制度	财务管理、档案管理、环境卫生、安全保卫等规章制度健全。		
	工作标准	提供的所有服务项目，每一项都有工作标准。服务标准应达到或超过福建省《城市社区居家养老服务规范》的要求。		

项目	内 容		三星级	四星级	五星级
制度 建设	管理体制		实行岗位责任制、任期考核制。		
	信息资料统计上报		有机构工作信息资料统计，按规定按时上报主管部门无差错。		
	服务管理	服务项目及收费标准	公开。		
		服务流程管理	接受服务申请、确定服务对象、确认服务项目、签订服务协议（与托管对象）、安排人员开展服务、回访监督全流程要求明确。		
		服务记录	服务记录、服务评价等表格记录及时，纸质和电子版齐全完整、保管安全。	服务对象服务评估、服务记录、服务评价等表格记录及时，纸质和电子版齐全完整、保管安全。	
		服务改进	有服务投诉渠道及调解机制、有征求意见渠道，定期检查改进并记录。		
		服务检查	有自查并记录，有管理部门检查记录。		
	卫生管理		有环境卫生服务的设备，能正常使用。		
			地面、墙面、天花板无污染、灰尘、杂物、蜘蛛网，每日清扫。		
			门窗、玻璃明亮，无污染、灰尘。		
			家具、灯具洁净、完好。		
			中心内用物摆放有序，床、床头桌、脸盆固定放置。		

项目	内 容	三星级	四星级	五星级
制度 建设	卫生管理	各种标志牌、装饰品无灰尘、污渍、破损。		
		环境无积存垃圾，无卫生死角，生活垃圾每日清除，按规定处理。		
		公共区域畅通，无杂物、污渍、水渍。		
		按程序和要求定期检查环境卫生服务效果。		
		不强制要求	有卫生防疫制度并公示。	
	安全管理	不强制要求	安全管理组织健全，分工职责明确，有召开安全专题会议，有年度安全计划，有安全操作规范，有签订安全责任书。	
		有安全专（兼）职人员，每年接受在岗教育培训，熟悉安全管理相关法律法规及技术规范，能处理突发安全事件。		
		食品安全、信息安全、环境安全等管理制度健全。	食品安全、医疗护理安全、人身安全、财产安全、信息安全、环境安全等管理制度健全。	
		有安全监控系统，安防设施设备完善、灵敏、有效。		
		各种安全记录完备，有安全检查档案，记录详细。		
		有水池、高坡、楼梯、阳台等危险地段的，须设置警示牌，安装防护设施。		
		不强制要求	建立出入、探视、请销假等制度，防止老年人走失。	

项目	内 容	三星级	四星级	五星级
制度建设	安全管理	不强制要求	建立各种疾病、事故、灾害、消防、公共突发事件处理的应急预案，每年组织演练2次。	
		对自伤、伤人、跌倒、坠床、噎食、误吸、走失、烫伤等事件有明确应急处理流程和报告制度。		
服务项目及实施	日间照料	在中心内提供老人日间照料服务。		
	过夜照料（短期寄养）	不强制要求	为高龄、失能、半失能老人就近提供喘息式短期寄养、集中照护服务。配置24小时值班人员。	
			有个人生活照料服务技术操作规范及服务流程，包括服务范围、内容、时间、地点、人员等，向服务对象和第三方公开。	
			对服务对象的服务需求进行综合评估，形成纸质和电子档案。	
			服务质量做到：服务对象身体清洁、穿着得体舒适、无异味。做到“四无”（无压疮、无坠床、无跌倒、无烫伤），Ⅱ度压疮发生率为0。	
			服务人员“七知道”（服务对象姓名、照料重点、爱好、疾病、家庭、治疗、心理）（现场抽检机构服务人员的10%）。	
	建档服务	建立服务对象档案动态管理机制，全面掌握老人的个人信息、经济状况、健康情况、养老需求、家庭信息、子女信息等，并形成纸质和电子档案。		
	应急协助服务	接受紧急呼叫来电并响应服务；为老人联系紧急情况下的联系人；服务人员赶赴现场协助救援。		
位置信息服务	配置便于老人使用的定位监控终端，随时获取老人的位置信息，对老人进行关爱定位和远程监护。			

项目	内 容		三星级	四星级	五星级
服务项目及实施	主动关怀（回访）服务		为服务对象提供上门访问、电话定期回访服务。		
	文体娱乐服务		定期开展有益于身心健康的文体娱乐、养生保健、社区公益等活动，做到内容丰富，形式多样，有记录。		
	助餐服务		不强制要求	协助和集中进食、送（做）餐。食谱公开，根据服务对象的需求，按时供应饭菜，荤素搭配，干净卫生，符合营养要求。食品配送机构遵守食品安全法并符合国家卫生部《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》。	
	助医服务	陪同就诊、带药服务	低偿为服务对象提供陪同就诊、带药服务。		
		中医保健服务	不强制要求	在社区卫生医疗机构医生的指导下为老年人提供中医保健养生知识指导和咨询服务。	
	康复服务		不强制要求	由专业的康复师为老年人提供康复知识指导和咨询服务。运用综合康复手段，低偿为老年人提供维护身心功能的康复服务。	
	助浴服务		不强制要求	低偿为服务对象提供在点、上门和外出助浴服务。	
	助洁服务		低偿为服务对象提供上门居室清洁、物具清洁服务。		
	洗涤服务		低偿为服务对象提供衣服集中洗涤、上门洗涤服务。		
	助行服务		低偿为服务对象提供户外散步和外出助行服务。		
	代办服务		低偿为服务对象提供代缴、代购、代领、代修、代寄等服务。		

项 目	内 容		三星级	四星级	五星级
服务项目 及实施	法律维权服务		不强制要求	不强制要求	为老人提供法律知识普及和法律咨询服 务。
	交通接送服务		不强制要求	不强制要求	低偿为有需求的老年人提供交通接送服 务，并保证安全。
	精神慰藉	陪伴服务	低偿为服务对象提供谈心交流、读书读报服务。		
		专业心理咨询	不强制要求	不强制要求	由专业心理咨询师低偿为老年人提供精 神慰藉服务，包括沟通、情绪疏导、心 理咨询、危机干预。
		临终关怀	不强制要求	不强制要求	对老人进行临终关怀。
	辅具租赁		不强制要求	低偿为服务对象提供辅具租赁服务。	
	无障碍改造服务		不强制要求	对有经济能力并有需求的老年人开展无障碍改造有偿服务。	
必备 条件	申报等级评定前连续2年以上无发生火灾等事故，未发生人员非正常死亡现象。				

附件 2

福建省社区居家养老服务照料中心星级评定申报表

申报单位:(公章)

年 月 日

社区居家养老服务照料中心名称				主管单位	
详细地址					
单位性质		负责人		联系电话	
机构成立时间		辖区总人口(人)		工作人员(人)	
床位数(m ²)		建筑面积(m ²)		申报星级	
申报材料	一、相关资质证书:复印件				
	二、餐饮卫生许可证:提供复印件				
	三、建筑和场地:提供场地证明文件复印件				
	四、床位数:提供场所床位证明文件复印件				
	五、工作人员:提供职工名册(有劳动合同)和资格证书				
	六、组织保障:提供证明文件复印件				
	七、基础设施:提供场所平面图				
	八、设施和设备:提供设备清单				
	九、中心管理:提供制度目录、细则、管理方案				
	十、服务内容:提供服务目录				
	十一、老人服务合同				

	十二、表彰和荣誉：提供证书复印件
乡（镇、街道） 意见	
县（市、区） 民政局 意见	盖 章 年 月 日
市民政局 意 见	盖 章 年 月 日
省民政厅 意 见	盖 章 年 月 日

注：如只有使用面积，按使用面积 ÷ 0.65 换算成建筑面积。

附件 3

福建省社区居家养老服务照料中心星级评定 申报材料内容说明

- 一、合法的经营资质和相关资质证书：复印件
- 二、《餐饮卫生许可证》或《餐饮服务许可证》、餐饮从业人员健康证：提供复印件
- 三、自有房屋产权证复印件或者租赁房屋合同：复印件
- 四、委托专业社会组织或企业经营管理的，提供委托协议或合同：复印件；
- 五、委托餐饮企业送餐的，提供该餐饮企业营业执照和餐饮服务许可证委托协议或合同：复印件
- 六、床位数：提供场所床位证明文件复印件
- 七、工作人员：提供职工名册（有劳动合同）和资格证书
- 八、组织保障：提供证明文件复印件
- 九、基础设施：提供场所平面图
- 十、康复设施、消防设施、厨房设备、其他评分标准规定的设备设施清单：提供设备清单
- 九、中心管理：规章制度清单（包括：服务指南、收费标准、卫生防疫制度、应急预案、老年人信息档案、服务人员激励制度、服务规范、服务记录、老年人反馈记录、工作人员考核制度、志

愿活动、文娱活动计划);

十、服务内容: 提供服务目录

十一、老年人服务合同;

十二、表彰和荣誉: 提供证书复印件

十三、其他(评分项目说要求的其他证明材料)

