

楚雄彝族自治州民政局文件

楚民〔2019〕16号

楚雄州民政局关于在“干在实处，走在前列” 大比拼中开展星级养老院创评深入推进 养老院服务质量建设专项行动 的实施方案

各县市民政局，机关各科室：

为深入贯彻民政部 国家卫生健康委 应急管理部 市场监管总局《关于做好2019年养老院服务质量建设专项行动的通知》（民发〔2019〕52号）、《中共楚雄州委关于深入开展“干在实处、走在前列”大比拼决战脱贫攻坚决胜全面建成小康社会推动楚雄州高质量跨越式发展的实施意见》（楚发〔2019〕2号）关于开展“干在实处、走在前列”大比拼（以下简称“大比拼”）的部署，全面落实全国养老院服务质量建设专项行动动员部署视频会议确定的2019年重点工作任务，结合省民政厅关于全面落

实 2019 年省政府 10 件惠民实事养老院服务质量提升专项行动目标任务的要求和《云南省养老机构服务质量等级划分与评定》标准的有关规定，经局党组同意，现就全州开展“树星级标杆，促养老为民”星级养老院创评、深入推进养老院服务质量建设专项行动制定如下实施方案。

一、总体要求

（一）重要意义。习近平总书记在 2016 年 12 月 21 日召开的中央财经领导小组第十四次会议上指出：提高养老院服务质量，是涉及人民生活质量的大事。要按照适应需要、质量优先、价格合理、多元供给的思路，尽快在养老院服务质量上有个明显改善，加强养老机构服务质量监管，坚决依法依规从严惩处欺老、虐老行为。2017 年开始，民政部等部委决定在全国开展为期四年的养老院服务质量建设专项行动，2019 年 5 月 23 日召开的全国养老院服务质量建设专项行动动员部署会议要求，要以习近平总书记重要指示精神为指引，大力推进等级评价示范，标出“等级线”，扎实做好今年专项行动工作。州民政局党组决定在大比拼中开展星级养老院创评，深入推进养老院服务质量建设专项行动，是深入学习贯彻习近平总书记对民政工作特别是养老工作重要指示精神的重要举措；是落实省委省政府高质量全面完成 10 件惠民实事要求的重要抓手；是执行州委决策部署，推动全州养老服务业高质量跨越发展的具体行动；是大力弘扬“跨越发展、争

创一流，比学赶超、奋勇争先”精神，主动融入“1133”战略，推动民政工作更好服务于建设“中国彝乡·滇中翡翠·红火楚雄”的生动实践。

（二）创评范围。星级养老院创评的范围为投入运营使用的城市公办养老机构、农村敬老院、社会力量兴办养老机构（含引入社会资本运营的城乡社区居家养老服务中心）。

（三）创评目标。按照州委关于大比拼“定标比亮”阶段的工作安排，立足部门重点工作和主要职能，把“打造12所星级养老院”确定为大比拼标杆目标，按照“3961”的思路（即：一个主题、一个宗旨、一条主线，九项制度，六大创评条件，一个文化阵地。“一个主题”即紧紧围绕“健康·幸福·长寿”主题；“一个宗旨”即践行“老人放在心中、责任扛在肩上”的宗旨；“一条主线”即把养老体系不断健全完善、养老事业整体发展水平明显提升的主线贯穿创评全过程；九项制度即健全收费公示和信息管理、消防安全、食品和药品安全、老年人出入探视和请销假、养老机构综合责任保险、后勤管理、养老院负责人三自主两公开一承诺、年度工作报告、老年人意外防控等九项制度；“六大创评条件”参照本通知“创建标准”；“一个文化阵地”即打造养老浓厚文化阵地。），加大改革创新力度，在深入开展养老院服务质量建设专项行动、贯彻《云南省养老机构服务质量等级划分与评定》等方面不断推出亮点特色，继续走在全省前列，在全州

创建 12 个三星级以上养老院，着力打造以“一中心四线”（楚雄市为中心，沿元双线、杭瑞线、武易线、永武线）为主要布局的“楚雄州养老院服务质量建设示范带”，力促养老服务业发展全面满足楚雄州高质量跨越发展的要求。各县市开展创评的养老院不少于 1 个。

二、创评标准和方法

（一）创建标准。参照《云南省养老机构服务质量等级划分与评定》有关规定，星级养老院创建分为三星级、四星级、五星级，以五角星表示星级评定结果，星级越高，表示养老院的服务设施设备更加完善、服务项目更加全面、服务质量和管理水平更高。养老院星级评定主要通过机构环境、设施设备、人员管理与制度建设、服务项目和质量、财务与监督、运营能力与资产等指标进行评价后确定。具体指标详见《养老院星级评定条件》（附件 1）。

（二）评定方法。星级评定主要从定性和定量两个维度展开，主要围绕各项评定指标综合评定养老院星级情况，总分 2000 分。定性指标需要评估人员根据现场核查情况按评价指标要求给予打分；定量指标需要养老院提供真实数据及相关佐证材料。每个星级设置最低分数档次，（总分与重点分项服务质量和项目部分）均需达到相应分值，具体如下：三星级养老院总分须达到 1200 分，且重点分项达 600 分；四星级养老院总分须达到 1400 分，

且重点分项达 700 分；五星级养者院须总分达到 1600 分，且重点分项达 800 分。

三、实施步聚

（一）动员部署（2019 年 5 月 15 日至 6 月 30 日）。州局召开会议进行部署，制定实施方案明确相应要求，各县市在辖区内选定不少于 1 个符合创评条件的养老院作为创评任务，于 7 月 8 日前填报《楚雄州星级养老院创建任务目标表》（附件 2）。

（二）创建落实（2019 年 7 月 1 日至 10 月 31 日）。各县市对选定的创建任务，对照评定条件，从机构环境、设施设备、人员管理与制度建设、服务项目和质量、财务与监督、运营能力与资产 6 个方面，逐一列出创建任务清单和提升改造时间表，对照落实。

（三）评定公示（2019 年 11 月 1 日至 11 月 30 日）。州民政局会同州卫生健康委、消防救援支队、市场监督管理局，抽调熟悉有关法律、法规和政策，思想品德好，认真负责，秉公办事，不谋私利的人员，组成评定工作组，组织对各县市创建任务进行评定，评定结果在全州进行为期一周的公示。

（四）验收挂牌（2019 年 12 月 1 日至 12 月 31 日）。评定结果公示有异议的，重新进行审议修正；无异议的，由州局统一制作“楚雄州星级养老院标志牌”，对完成创建任务的养老院进行挂牌。

（五）迎接考评（2020年1月1日至1月31日）。按照州委关于大比拼“综合考评”阶段的工作安排，组织相关证明材料提交州大比拼办进行考评。

（六）持续推进（2020年1月1日至2021年12月31日）。结合全州养老机构的基本情况，按照《创评标准》要求，以今年创评的12个星级标杆为示范引领，辐射带动全州养老机构开展创评工作。

四、保障措施

坚持在州民政局党组统一领导下，树立全州民政系统“一盘棋”思想，健全组织机构，整合工作力量，注重结果运用，充分发挥民政系统广大干部职工的积极性、主动性、创造性，推动在大比拼中开展星级养老院创评、开展养老院服务质量建设专项行动、落实省政府10件惠民实事等任务顺利完成。

（一）加强组织领导。州民政局成立“星级养老院创评工作领导小组”，全面指导、统筹协调创建工作，强化政治领导、组织领导，确保创建工作组织到位，取得实效，领导小组组长由州民政局党组书记、局长代淳志担任，常务副组长由副局长黄玉梅担任，副组长由副局长陈涛、杨发担任，分别按照重点工作督导分工，负责相应县市创建工作的督导；成员由局办公室、规划财务科、社会救助科、养老服务科负责人和各县市民政局长组成；领导小组办公室设在养老服务科，负责综合协调、组织推动、联

络督查、信息宣传等工作。各县市民政局要成立相应工作机构，加强组织领导，明确职责分工，制定详细推进方案和措施，主要负责人要亲自抓、负总责，确保人员到位、投入到位、责任到位和措施到位。

（二）统筹兼顾推进。开展星级养老院创评工作，要按照民政部关于 2019 年养老院服务质量建设专项行动重点任务和省民政厅落实 2019 年省政府 10 件惠民实事养老院服务质量提升专项行动目标任务的部署要求统筹推进，既确保省厅下达我州 2019 年省政府 10 件惠民实事养老院服务质量提升专项行动目标任务按期完成，养老院服务质量建设持续取得实实在在的效果，又圆满完成创评任务。创评工作要严格按照大比拼工作要求，按照“同类别、同系统、同行业内走在前列”的高标准，确保创评工作干出特色亮点，立得住、叫得响。自 6 月底开始，各县市每月上报创评情况。

（三）积极筹措资金。2015 年以来，我州加大了对社会力量兴办养老机构的扶持力度，先后投入资金，对符合条件的社会力量兴办养老机构给予一次性建设补助和运营补贴。5 年来，已先后投入省、州补助资金 1673.61 万元。其中省级建设补助 1479.87 万元，州级建设补助 141.41 万元、运营补贴 52.33 万元。目前各县市均有不同规模的结余资金。在开展星级养老院创建工作中，可整合此类资金，投入到创建任务中，实施机构基础设施

完善、消防安全改造、设施设备配置等提质改造，使机构硬、软件都符合创评标准，确保创评任务顺利完成。

（四）注重结果运用。星级养老院创评工作，是衡量各县市开展大比拼、推动养老院服务质量建设专项行动、落实省政府10件惠民实事任务的主要依据。州局将根据创评任务推进和完成情况，在2020年州级福彩公益金中安排专项资金，结合省级补助，对各县市实施“以奖代补”，对创评积极性高、推动力度大、完成效果好的县市，在及时进行通报表扬的基础上，加大资金扶持力度；对工作不作为、不担当的，完不成创评任务的县市，通报县市人民政府，并扣减2020年项目扶持资金。

附件：1. 养老院星级评定条件

2. 楚雄州星级养老院创评任务目标表

3. 楚雄州创评星级养老院名单



附件 1

养老院星级评定条件

评定指标体系主要从机构环境、设施设备、人员管理与制度建设、服务项目与质量、财务与监督、运营能力与资产等方面，对养老机构
的整体状况开展服务质量评定工作，以上各项满分分别为 60 分、400 分、300 分、1000 分、120 分、120 分，总分为 2000 分。

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
机构环境	建设在工程地质稳定、日照充足、通风条件好的区域，其中，空气质量标准应完全符合 GB 3095 的规定。	15	现场查看、测试。完全符合要求，得满分；地质、日照、空气中有一项不符合条件的，扣 5 分，扣完满分为止；三项均不符合要求的，不得分。	
	建设在交通便利、临近公共服务设施的区域。	15	现场查看。完全符合要求，得满分；交通设施不便利的，不得分。	
	建设在远离污染源、噪声源及危险品生产、储运的区域，其中，噪声标准应完全符合 GB 3096 的规定。	15	现场查看、测试。完全符合要求，得满分；污染、噪声、危险品中有一项不符合条件的，扣 5 分，扣完满分为止；三项均不符合要求的，不得分。	
	根据养老机构的服务特点，合理布局绿化设施。	15	现场查看相关规划图纸文件。绿化面积占比：≥25%，得 15 分；≥15%，得 10 分；≥10%的，得 5 分，未进行绿化设施规划的，不得分。	
设施设备	安装电视机、冰箱、空调等电器设备。	10	现场查看。设备齐全，得满分；配置部分设备但不全的，得 5 分；未配置的，不得分。	

养老院星级评定条件（续）

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
设施 设备	老年人居室	10	设置顶灯、床头灯、脚灯等照明设备。	现场检查。设备齐全，得满分；配置部分设备但不全的，得 5 分；未配置的，不得分。
			配置紧急呼叫装置，安装规范到位且能正常使用。	现场检查。完全符合要求，得满分；有安装但不规范的，得 5 分；未安装或不能正常使用的，不得分。
			在配置了床和家具等基础设备基础上，还根据老年人的特殊需要配备多功能护理床。	现场检查。配置基础设备和多功能护理床的，得满分；仅配置基本设备的，得 5 分；全部未配置的，不得分。
		20	老年人的床位数	现场检查。根据《养老机构设立许可证》核定床位数，300 张以上，得满分；201-300 张，得 15 分；101-200 张，得 10 分；51-100 张，得 5 分；10-50 张，得 2 分；10 张以下，不得分。
		20	床位使用面积情况	现场检查看建筑平面图。10 m ² 以上，得 20 分；9-10 m ² ，得 15 分；8-9 m ² ，得 10 分；6-7 m ² ，得 5 分；5 m ² ，得 2 分；5 m ² 以下的，不得分。
		10	每天日照时间达 3 小时及以上的房間情况。	现场检查。占总房间数比重达：70%及以上，得 10 分；61%-70%，得 8 分；51%-60%，得 6 分；41%-50%，得 4 分；30%-40%，得 2 分；30%以下的，不得分。
		10	老年人居室配有独立卫生间的房間。	现场检查。占总房间数比重达：80%及以上，得 10 分；61%-80%，得 8 分；46%-60%，得 6 分；36%-45%，得 4 分；20%-35%，得 2 分；30%以下的，不得分。
	娱乐健身场所	10	提供适合老年人的图书室、健身房、电脑房、彩电、音响、多功能厅等设施设备。	现场检查。设备齐全，得满分；配置部分设施但不全的，得 5 分；未提供的，不得分。
		10	有指导和帮助老年人健身活动的图示和说明。	现场检查。完全符合要求，得满分；信息提供不全的，得 5 分；完全不符合要求的，不得分。

养老院星级评定条件（续）

评价指标		评定内容	分值	评定标准	评分结果
设施设备	娱乐健身场所	提供室内活动室。	10	现场查看。活动室面积 200 m²以上，得 10 分；151-200 m²，得 8 分；81-150 m²，得 6 分；51-80 m²，得 4 分；30-50 m²，得 2 分。	
		提供室外活动室。	10	现场查看。活动室人均面积达 7 m²及以上，得 10 分；6 m²，得 8 分；5 m²，得 6 分；4 m²，得 4 分；3 m²，得 2 分；不足 3 m²的，不得分。	
	餐厅	室内整洁，光线充足，整体结构布局合理。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；完全不符合要求的，不得分。	
		地面防滑，桌椅牢固。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；地面或桌椅仅一种不符合要求的，得 2 分；完全不符合要求的，不得分。	
		餐厅的桌椅数与老年人人数相适应。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；桌椅数与老年人人数不相适应的，不得分。	
		有服务人员为用餐者提供用餐服务。	5	现场查看，与老年人交谈。符合要求，得满分；未设置专门服务人员的，不得分。	
		为行动不便的老年人配备专门的服务人员和送餐车。	5	现场查看，与老年人交谈。符合要求，得满分；未配备专门的服务人员和送餐车的，不得分。	
		为老年人及其家属提供独立、安静的就餐环境。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；未提供独立、安静的就餐环境的，不得分。	
	厨房	厨房与餐厅采取隔音、隔热、隔味措施。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；未采取隔音、隔热、隔味措施的，不得分。	
		冷荤间位置合理，配备专门的人员、工具和场所。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；反之，不得分。	
		炊具设备整齐卫生。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；反之，不得分。	
*提供安全、健康、绿色的食材，原材料和辅料符合卫生要求和质量标准。		10	现场查看。完全符合基本要求，得 5 分；有种植场、养殖场的，得 10 分。		
配备冷藏、冷冻和储藏设备设施。		5	现场查看。完全符合要求，得满分；设备配置不齐全的得 2 分；未提供的，不得分。		

养老院星级评定条件（续）

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
设施设备	厨房		设置单独的面点和粗加工间。	现场检查。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
		5	生与熟、成品与半成品分开制作和储存。	现场检查。完全符合要求，得满分；未能分开制作和储存的，不得分。
		5	提供餐具清洗、消毒、储存设备设施。	现场检查。完全符合要求，得满分；设备配置不全的，得 2 分；未提供的，不得分。
		5	设置专门的临时垃圾存放点，并封闭存放。	现场检查。完全符合要求，得满分；未封闭存放的，得 2 分；反之，不得分。
		5	使用防滑材料铺地面。	现场检查。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	洗涤设备	5	提供洗衣机、烘干机或烫平机。	现场检查。设备齐全，得满分；设备配置不全的，得 2 分；未提供的，不得分。
		5	提供洗涤消毒设备和固定的晒衣场	现场检查。设备齐全，得满分；仅有消毒设备或晒衣场，得 3 分；未提供的，不得分。
		5	提供专门的洗衣房。	现场检查。洗衣房面积达 20 m ² 以上，得满分；10-20 m ² ，得 4 分；10 m ² 以下，得 2 分；无洗衣房的，不得分。
		20	设置康复治疗室，并提供康复必需的设施设备（预防性和治疗性）。	现场检查。提供了康复治疗室（达 25 m ² ），且提供设备设施的，得满分；提供了康复治疗室不足 25 m ² ，或提供设备设施不全的，得 10 分；完全不符合要求的，不得分。
		20	提供规范的康复训练图示、说明和标准流程。	现场检查。完全符合要求，得满分；信息提供不完善的，得 10 分；完全不符合要求的，不得分。
公共区域	按照 GB/T 10001.1 的要求规范设置的公共信息图文标识。	20	设有老年人能力评估室，并提供文字介绍。	现场检查。未设置评估室的，不得分；设置评估室而没有相应文字介绍的，得 10 分；完全不符合要求的，不得分。
		10		现场检查。完全符合要求，得满分；未按照要求设置图文标识的，不得分。

养老院星级评定条件（续）

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
设施 设备	公共厕位充足，并设置无障碍厕位，采取防滑材质。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；厕位不充足、未设置无障碍厕位或材质不防滑的，得 5 分；未提供公共厕位的，不得分。	
	配备应急、低位照明系统，光线柔和、均匀。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；配置照明系统但光线不符合要求的，得 5 分；未配置应急、低位照明系统的，不得分。	
	设置与接待能力相适应的停车位、专用车位及无障碍设施通道。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；设施设置不全的，得 5 分；反之，不得分。	
	配备消防设施及自动警报设施，所有安全疏散通道出入口均设有安全指示标志。	20	现场查看。完全符合要求，得满分；自动警报设施未能正常使用的，得 10 分；未提供相关设施和标志的，不得分。	
	设置安全管理的活动监控，并运行正常。	20	现场查看。完全符合要求，得满分；提供监控设备但未保持设备正常运行的，得 10 分；未提供监控设施的，不得分。	
	设立门卫，对来访人员进行登记。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；门卫未能对来访人员进行有效登记的，得 5 分；反之，不得分。	
人员 管理 与制 度建 设	二层及以上老年人居住建筑配置可容纳担架的电梯，三层以上楼房设置无障碍电梯。	10	现场查看。平房或高层电梯设置全部符合要求，得满分；设备配置不全的，得 5 分；反之，不得分。	
	符合本规范 6.1 规定的资质要求。	10	现场核查相关资质证件。完全符合要求，得满分；有一人无证上岗的，扣 2 分，扣完为止。	
	对从业人员进行培训考核，并予以记录。	10	现场查阅相关材料，无记录不得分。	
	医生	20	查看相关证件。医生人数：≥5，得 20 分；≥3，得 15 分；≥1，得 10 分。	
	护士	20	查看相关证件。护士人数：≥5，得 20 分；≥3，得 15 分；≥1，得 10 分。	

养老院星级评定条件（续）

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
人员管理与制度建设	心理咨询师	10	查看相关证件。心理咨询师人数：≥5，得10分；≥3，得8分；≥1，得4分。	
	营养师	10	查看相关证件。营养师人数：≥5，得10分；≥3，得8分；≥1，得4分。	
	康复师	10	查看相关证件。康复师人数：≥5，得10分；≥3，得8分；≥1，得4分。	
	护理人员与入住老年人比例。	20	查看相关证件。≥1:5，得20分；≥1:6，得10分；≥1:10，得5分。	
	高级护理员	10	查看相关证件。高级护理员人数：≥1，得4分；≥3，得8分；≥5，得10分。	
	中级护理员	10	查看相关证件。中级护理员人数：≥5，得10分；≥3，得8分；≥1，得4分。	
	初级护理员	10	查看相关证件。初级护理员人数：≥5，得10分；≥3，得8分；≥1，得4分。	
	技师	10	查看相关证件。技师人数：≥5，得10分；≥3，得8分；≥1，得4分。	
	社会工作者	10	查看相关证件。社会工作者人数：≥5，得10分；≥3，得8分；≥1，得4分。	
	志愿者	10	查看相关证件。志愿者人数：≥5，得10分；≥3，得8分；≥1，得4分。	
	建立人力资源、信息档案、合同、收费公示等行政管理制度，制定组织机构图以及各类人员岗位说明书、服务管理文件、工作用表和管理记录等。	15	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；制度不全的，得10分；不符合要求的，不得分。	
	选择合适的服务管理方式，包括服务项目、服务流程、操作规程和服务记录；如向其他社会组织购买社会服务的，需签订服务合同。	15	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；未能提供服务管理方式的制度文件或若购买服务而未签订服务合同的，得10分；不符合要求的，不得分。	
	建立服务管理部门、人员资质、相关证照以及老年人在院人数、工作人员人数、院内感染发生率等信息管理制度，并及时更新和上报。	15	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；制度不全的，得10分；未及时更新和上报的，得5分；不符合要求的，不得分。	

养老院星级评定条件（续）

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
人员 管理 与制 度建 设	建立消防、感染控制、食品安全、老年人意外防控等方面的安全管理和应急预案。	15	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；制度不全的，得10分；不符合要求的，不得分。	
	建立出入、探视、请销假制度。	10	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；未能提供出入、探视、请销假记录的，得5分；反之，不得分。	
	设立专（兼）职安全管理人员。	10	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；未设置安全管理人员的，不得分。	
	建立养老机构责任保险制度。	10	现场查看相关文件。完全符合要求，得满分；未建立保险制度的，不得分。	
	建立膳食、洗衣、设施设备的维修保养，物资采购、环境卫生等后勤管理制度。	10	现场查看相关制度文件。全部符合要求，得满分；信息不全的，得5分；完全不符合要求的，不得分。	
	建立满意度测评、投诉处理和改进机制与措施。	10	现场查看相关制度文件。全部符合要求，得满分；完全不符合要求的，不得分。	
	每年3月31日之前向实施许可的民政部门提交上一年度的工作 报告；年度工作报告内容包括服务范围、服务质量、运营管 理等情况。	10	现场查看相关文件。完全符合要求，得满分；工作报告的信息不完 整的，得8分；未按时提交工作报告的，得5分；未提交的。不得 分。	
	机构与员工签订劳动合同。	10	现场查阅相关材料。签约率达100%，得10分；90%以上，得8 分；80%以上，得5分；70%以上，得2分；70%以下的，不得分。	

养老院星级评定条件（续）

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
服务项目与质量	开展入院前老年人能力评估和健康评估，根据老年人的身体状况提供针对性的养老服务	10	现场查看相关材料，并与老年人交谈。完全符合要求，得满分；未进行入院评估的，不得分。	
	入院评估结果应经老年人或相关第三方认可，并作为提供相应服务的依据。	10	现场查看相关文件。完全符合要求，得满分；未经认可而作为提供服务依据的，不得分。	
	老年人确认入住后，签订养老服务合同。	10	查看合同材料。能提供合同原件材料的，得满分；反之，不得分。	
	入住 48 小时内为老年人建立健康档案，载有老年人姓名、年龄、性别、职业、住址、主要亲属或监护人及其联系方式以及健康状况等主要信息。	10	查看档案材料。完全符合要求，得满分；未在规定时间内建立档案的，得 8 分；档案信息不全的，得 5 分；未建立档案的，不得分。	
	协助老年人及相关第三方办理入、出院手续。	10	现场交谈询问。完全符合要求，得满分；入院或出院手续办理落实不到位的，不得分。	
	按需做好洗漱、沐浴、理发、修剪指（趾）甲等个人卫生。	30	现场抽查 15 位老年人，全部符合要求，得满分；有 1 位老人个人卫生情况不达标的，扣 2 分，扣完满分为止。	
	定期更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品，并保持床铺整洁。	30	现场查看和询问老年人。完全符合要求，得满分；未定期更换、清洗、晾晒衣物，扣 10 分；未定期更换、清洗、晾晒床上用品，扣 10 分；床铺不整洁的，扣 10 分；完全不符合要求的，不得分。	
	定期房间巡查，观察老年人身心状况。	30	与老年人交谈。一周巡查观察一次，得满分；一个月巡查观察一次，得 20 分；一个季度巡查观察一次，得 10 分；其余情况，不得分。	
	提供 24 小时当班、值班服务，并做好记录。	30	现场询问，查看相关材料。完全符合要求的，得满分；提供 24 小时当班、值班服务但未能提供相关记录的，得 20 分；未提供此项服务的，不得分。	
生活照料	做好防蝇、防蚊、防鼠、防蟑螂、防臭虫、防蜘蛛等工作。	30	现场查看、询问。完全符合要求，得满分；有一处不合格的，扣 5 分，扣完满分为止。	
	无虐老、欺老现象。	30	与老年人及其监护人现场交谈。完全符合要求，得满分；一旦发现存在欺老、虐老现象的，一律不得分。	

养老院星级评定条件（续）

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
服务项目与质量	日常膳食		根据老年人身体状况、宗教信仰、民族习惯制定食谱，合理配餐，做到营养均衡。	现场检查，询问老年人。完全符合要求，得满分；不符合老年人身体状况的，扣 5 分；不符合宗教信仰的，扣 3 分；不符合民族习惯的，扣 2 分。
		10	至少每周更换食谱，并上墙向老年人公开。	现场检查看食谱及上墙公开情况。完全符合要求，得满分；每周更换食谱但未上墙的，扣 2 分；未每周更换食谱的，扣 5 分。
		10	食品留样时间不少于 48 小时。	现场检查看食品留样、专用设备和工作记录等。按要求进行食品留样的，得满分；留样食品保存少于 48 小时的，扣 5 分；留样日期、时间、品名、餐次、留样人等信息不全的，扣 3 分；未提供专供留样设备的，扣 2 分；未进行相关食品留样的，不得分。
		10	定期检查老年人有无过期食物。	现场抽查，询问老年人。一周检查一次，得满分；一月检查一次，得 5 分；一月以上检查一次或现场发现有过期食物的，一律不得分。
		10	对老年人营养状况进行评价、管理和指导。	现场检查相关材料，与老年人交谈。完全符合要求的，得满分；评价、管理和指导过程中任一环节出现不完善的，扣 5 分；未进行相关评价、管理和指导工作的，不得分。
		10	建立老年人参与的伙委会，定期召开会议并记录会议情况。	现场检查相关记录，并与老年人交谈。完全符合要求，得满分；未定期召开伙委会会议的，扣 5 分；未形成伙委会的会议记录，扣 2 分；未建立相应伙委会，不得分。
衣物洗涤	提供衣物、被褥等织物的收集、分类、清点、清洗、消毒与送回等服务，保证洗涤后的织物干净整洁。	20		现场检查看。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	被污染的织物，单独收集、清洗、消毒，并封闭运输。	20		现场检查看。完全符合要求，得满分；未单独收集、清洗和消毒的，扣 10 分；未进行封闭运输的，扣 10 分。

养老院星级评定条件（续）

评价指标		评定内容	分值	评定标准	评分结果
服务项目与质量	环境卫生	公开环境卫生服务的工作制度或服务流程。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；设备和工作制度或服务流程信息公布不全的，扣 5 分；未建立相关制度或服务流程的，不得分。	
		有专（兼）职的保洁和绿化工作人员。	10	现场核查。提供专职人员的，得满分；仅有兼职人员的，得 5 分；未提供相关人员的，不得分。	
		每日清扫老年人房间、整理个人物品、清洁消毒卫浴设备，保持房间整洁、地面干燥无异味。	15	现场查看，查验相关记录，询问老年人。做到每日清扫、整理个人物品、清洁消毒卫浴设备的，得 5 分；反之，不得分。同时，抽查 10 间，卫生条件全部符合要求，得满分；有一间不合格的，扣 1 分，扣完满分为止。	
		定期对走廊、功能设备及设施设备进行清洁消毒，保持整洁卫生、无异味。	15	现场查看，查验相关记录，询问老年人。做到定期对走廊、功能设备及设施设备进行清洁消毒的，得 5 分；反之，不得分。同时，随机抽查相关区域和设施设备，卫生条件完全符合要求，得 10 分；反之，不得分。	
	陪同就医	生活垃圾每日统一收集，并进行分类存放。	10	现场查看，询问老年人。完全符合要求，得满分；每日统一收集但未进行分类存放的，得 5 分；未每日进行统一收集的，不得分。	
		按需提供陪同就医服务，并制定陪同就医服务的流程或程序。	20	现场查看相关材料，询问老年人。完全符合要求，得满分；提供陪同就医服务但未制定服务流程或程序的，得 10 分；未提供相关服务的，不得分。	
		向老年人及监护人发放小册子、指南，以文字或图片说明提供陪同就医服务的须知。	20	现场查看相关材料，询问老年人及其监护人。完全符合要求，得满分；未提供相关须知服务的，不得分。	
医疗保健		根据老年人的身体疾病情况，制定相应的应急处理措施。	20	现场查看相关材料。制定与老年人身体状况相适应的应急处理措施，得满分；未制定应急处理措施的，不得分。	
		内设医疗机构管理服务符合相关规定。	10	现场核查资质证件。完全符合要求，得满分；反之，不得分。	

养老院星级评定条件（续）

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
服务项目与质量	每年安排老年人定期体检。	20	现场询问并查看老年人体检记录。能提供老年人每人每年体检记录的，得满分；每年安排老年人进行体检但未提供相关记录的，扣 5 分；未安排老年人每人每年体检的，不得分。	
	* 不能自主提供医疗服务的，在健康管理、慢病干预、康复护理、上门巡诊、药物管理、急救、转诊等方面，与周边医疗机构签订合作协议。	10	现场查看协议。完全符合要求，得满分；医疗服务合作事项不全的，扣 5 分；不能自主提供医疗服务且未能提供相关协议的，不得分。	
	* 内设的医疗机构纳入基本医疗保险定点协议管理范围。	10	查看相关材料。完全符合要求，得满分；反之，不得分。	
	配备体温表、血压计以及常用外伤包扎物品、消毒用品、非处方救济药品（如云南白药、藿香正气水等）。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；设备配置不全的，扣 5 分；未配备的，不得分。	
	建立老年人医疗保健档案，并妥善保管。	20	现场查看档案材料。能提供完善的医疗保健档案材料，得满分；医疗保健档案有遗失的，扣 5 分；未建立老年人医疗保健档案，不得分。	
	医疗保健档案书写及时、完整、辨识度高。	10	现场抽查 10 份档案材料。全部符合要求的，得满分；有一份不合格的，扣 1 分，扣完满分为止。	
	指定专人（兼）负责老年人感染防控工作。	10	查看相关人员证件。有专人负责老年人感染防控工作，得满分；提供兼职人员负责老年人感染防控工作，得 5 分；未指定专人负责，不得分。	
	开展老年人医疗健康风险评估、干预、效果评价，并记录。	20	现场查阅相关材料，询问老年人。完全符合要求，得满分；开展相应评估、干预及效果评价但未提供相关记录的，得 10 分；未进行相关评估工作的，不得分。	
	* 提供远程医疗服务。	10	现场核查。完全符合要求，得满分；反之，不得分。	
	医疗护理事故率为 0。	10	查看记录，询问老年人及其监护人。未达要求或有意隐瞒者经查实，此项不得分。	

养老院星级评定条件（续）

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
服务项目与质量	康复护理	20	定期为老年人进行康复评估，制定康复计划。	现场查阅相关计划等材料。抽查 10 人，完全符合要求的，得满分；每 1 人的评估结果与康复计划不相符的，扣 2 分，扣完满分为止；未进行评估的，不得分。
		10	有专（兼）职人员现场提供规范的康复服务。	查看相关人员证件。提供专职人员的，得满分；提供兼职人员，得 5 分；无相关人员的，不得分。
		20	根据老年人健康评估结果，签订相应的服药管理协议。	现场查阅协议文件。抽查 10 份协议，完全符合要求，得满分；每一份评估结果与服药协议不相符的，扣 2 分，扣完满分为止；未开展相关工作的，不得分。
		20	指导老年人正确服用药物。	现场询问老年人。随机抽查 10 位老年人进行交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 2 分，扣完满分为止。
		20	协助使用拐杖、步行器、轮椅等康复辅助器具。	现场询问老年人。随机抽查 10 位老年人进行交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 2 分，扣完满分为止。
		10	协助老人翻身等肢体活动，搬运物体。	现场询问老年人。随机抽查 10 位老年人进行交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。
		10	定期开展卫生知识和康复教育工作。	现场查阅相关材料。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
		20	按照内设机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动。	现场查阅相关材料，询问老年人。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	短暂托养	10	工作人员夜间值班，并定时定点巡逻，确保随时随到。	现场询问，查看记录。完全符合要求，得满分；无相关记录的，得 5 分；无专人值班的，不得分。
		20	夜间有值班的医护人员或与周边医院建立绿色通道，确保托养老年人突发疾病能得到及时救治。	查看查看并询问。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
		10	协助行动不便的托养老年人穿衣、洗漱。	与老年人交谈询问。随机抽查 10 位老年人进行交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。

养老院星级评定条件（续）

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
服务项目与质量	制定年度文体娱乐、教育活动计划，并进行工作总结或总结。	10	查看活动计划、工作总结等材料。完全符合要求，得满分；开展文体娱乐、教育活动而未制定相关计划的，得 8 分；制定文体娱乐、教育活动计划而未开展相关工作的，得 5 分；未进行相关工作总结的，得 7 分；完全不符合要求的，不得分。	
	开展书画、棋牌等适合老年人身心特点的文化休闲活动。	10	查看活动文字、图片记录。完全符合要求，得满分；反之，不得分。	
	*入住有少数民族老年人的，应根据入住老年人的民族风俗习惯，开展少数民族节日活动。	10	查看活动文字、图片记录、视频资料，询问老年人。随机抽查 10 位老年人进行交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。	
	配备专（兼）职文化娱乐服务人员，指导老年人开展兴趣活动并传授相关专业知识。	5	现场询问。提供专职人员负责老年人文化教育活动服务，得满分；提供兼职人员负责老年人文化教育活动服务，得 2 分；未提供相关人员的，不得分。	
	开展知识讲座、培训班等形式的教育活动，并予以记录。	10	查看活动文字、图片记录、视频资料。完全符合要求，得满分；活动信息不全，得 5 分；未记录的，得 8 分；未开展教育活动的，不得分。	
	提供教学安排、教师名单、学员花名册、教学和评估教学相关记录。	5	查看活动文字、图片记录。完全符合要求，得满分；信息不全的，得 2 分；未提供相关信息的，不得分。	
心理/精神慰藉	帮助老年人熟悉机构环境，尽快融入集体生活。	15	现场询问老年人。随机抽查 15 位老年人进行交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位认为不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。	

养老院星级评定条件（续）

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
服务项目与质量	心理/精神慰藉	15	定期了解老年人的心理状况，对出现心理和情绪问题及时沟通化解，必要时请专业人员进行疏导处理。	
		15	提供志愿者、专业社会工作者服务，促进老年人与外界社会接触交往。	
	咨询服务	15	定期召开老年人家属联席会议，听取改进建议。	
		5	提供法律、教育、护理、康复、心理等方面咨询服务，解答老年人日常问题。	
		5	提供的信息和解答应确保真实、准确、完整。	
		5	公开咨询服务的服务流程或程序、制度、人员职责及服务须知。	
		5	提供文字或图片说明咨询服务内容、时间、地点、人员和服务须知。	
	委托服务	5	满足老年人书写文书、领取物品或缴纳费用等需求。	
		5	代领、代缴各种物品和费用时，应准确记录物品的种类、数量，做到当面清点核实并签字。	
		10	未泄露老年人及监护人的个人信息。	
		10	对通讯存在困难的老年人，有专人协助。	

养老院星级评定条件（续）

评价指标	评定内容	分值	评定标准	评分结果
服务项目与质量	通讯出行	10	提供必要的通信设备，并定期进行检查，以保持通讯畅通。	现场核查。完全符合要求，得满分；提供设备但是现场查验发现通信设备不畅通，得 5 分；未提供通信设备的，不得分。
		10	对通讯存在困难的老年人，有专人协助。	现场询问。随机抽查 10 位老年人进行交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位认为不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。
		10	制定并公开物业管理维修服务流程或程序、技术操作规范、制度和人员职责。	现场查看资料。完全符合要求，得满分；未公开相关文件的，得 5 分；未制定的，不得分。
		10	配备必要的水、电、消防及安全设施设备。	现场查看。完全符合要求，得满分；设备配置不全的，扣 5 分；未配置任何设施设备的，不得分。
		10	建立设施设备应急处理方案。	查阅方案文件。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
		10	特种设备有检验合格证，并按时进行年检。	查阅相关记录等材料。完全符合要求，得满分；未进行年检的，得 5 分；特种设备不合格的，不得分。
安宁服务	提供实施物业管理维修服务检查程序和实施服务后的维修记录及相应的改进措施。	10		现场核查相关改进记录。完全符合要求，得满分；无改进措施的，不得分。
	尊重宗教信仰、民族习惯和个人意愿，帮助老年人有尊严地度过生命终期。	5		现场询问。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	结合老年人经济状况，协助处理或办理丧葬事宜。	5		现场询问。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
财务监督	财务机构	15	设置财务（会计）、审计等相关部门专门对养老机构的资金及财务进行管理。	现场核查。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	财务人员	15	设置与养老机构规模相适应的财务（会计）人员专人专职对养老机构的资金及财务进行管理。	现场核查。完全符合要求，得满分；若会计人员偏少则 10 分，若无专设的会计人员，不得分。
	财务基本制度	15	建立完善的财务（会计）基本制度，并定期更新与完善。	现场核查相关文字资料。制度完善，满分；制度完善程度一般到较好则 5-10 分，若制度非常不完善或者没有，不得分。

养老院星级评定条件（续）

评价指标		评定内容	分值	评定标准	评分结果
财务与监督	财务核算	建立完善的财务核算制度，须合法、合规、合理。	15	现场核查相关文字资料。完全符合则满分，若合法、合规不合理则 10 分，若合法但不合规则 5 分，若不合格则不得分。	
	财务软件	使用先进、合理、完善的财务软件。	15	现场核查。完全符合则满分，若财务软件不够先进、合理或者完善则 5-10 分，若没有使用财务软件则不得分。	
	专项资金	建立完善的专项资金使用与管理制度，须合法、合规、合理。	15	现场核查相关文字资料。制度完善，满分；制度完善程度一般到较好则 5-10 分，若制度非常不完善或者没有，不得分。	
	内部监督及外部审计	建立完善的内部监督及外部审计制度，并定期更新与完善。	15	现场核查相关文字资料。制度完善，满分；制度完善程度一般到较好则 5-10 分，若制度非常不完善或者没有，不得分。	
	绩效评价	建立完善的绩效评价体系。	15	现场核查相关文字资料。体系完善，满分；体系完善程度一般到较好则 5-10 分，若体系非常不完善或者没有，不得分。	
	年度测评	每年开展服务绩效自评分析工作。	15	查看相关记录。完全符合要求，得满分；未能确保每年开展服务绩效自评分析工作的，得 10 分；完全未建立自评分析机制，不得分。	
运营能力与资产	投诉处理	建立投诉处理机制，专人负责，及时处理投诉。	15	现场查看、询问。完全符合要求，得满分；仅无专人负责，得 10 分；未建立投诉处理机制的，不得分。	
		对投诉信息召开分析会，并落实整改措施。	15	现场核查相关记录。完全符合要求，得满分；召开会议而未落实整改措施的，得 5 分；未召开投诉信息分析会，不得分。	
	示范引领	管理规范，服务优良，具有一定辐射效应，对养老行业起到引领作用。	15	现场查看相关证明文件。完全符合要求且能够提供相关示范案例等文件，得满分；反之，不得分。	
	荣誉级别	获得荣誉奖励情况。	15	查看荣誉资料原件。县（区）级，一项得 1 分；州（市）级，一项得 2 分；省级及以上，一项得 5 分。各项奖励累计得分最高不超过 15 分。	
	满意率	上一年度开展满意度测评结果。	15	查看服务满意度测评资料。满意度达：100%，得 15 分；90%，得 10 分；80%，得 5 分；80% 以下，不得分。	

养老院星级评定条件（续）

评价指标		评定内容	分值	评定标准	评分结果
运营能力与资产	入住率	老年人入住机构整体情况。	15	查看入住老年人的花名册、档案。入住率达：90%以上，得 15 分；80%-90%，得 10 分，70%-80%，得 5 分，70%以下，不得分。	
	资产管理率	固定资产持续增长，用于发展的资金占总收入。	15	查看上一年度财务审计报告。发展的资金占总收入比重达：9%及以上，得 15 分；7%-9%得 10 分，5%-7%得 5 分，5%以下不得分。	
注：评定内容部分中带“*”为云南省特色评定指标					

附件 2

楚雄州星级养老院创评任务目标表

填报单位（盖章）：

填报日期：

序号	养老院名称	计划提升内容						计划投入 资金（万 元）	创建星级 目标	计划完成 时间
		机构环境	设施设备	人员管理 与 制度建设	服务项目和 质量	财务与监督	运营能力与 资产			

附件 3

楚雄州创评星级养老院名单

序号	县市	养老院名称	备注
1	楚雄市	东华镇敬老院	
2	双柏县	爱尼山乡敬老院	
3	牟定县	共和镇中心敬老院	
4	南华县	沙桥镇敬老院	
5	姚安县	姚安县乐养中心	
6	大姚县	大姚县中心敬老院	
7	永仁县	维的乡敬老院、猛虎乡敬老院	
8	元谋县	元谋县凤凰颐养中心	
9	武定县	大同养老服务中心、狮山镇敬老院	
10	禄丰县	勤丰镇敬老院	
合计	12 个养老院		

