

山东省地方标准

DB37/T 2722—2023

代替DB37/T 2722—2015

社区老年人日间照料中心等级划分与评定
要求

Classification and evaluation requirements for community elderly day care centers

2023 - 08 - 03 发布

2023 - 09 - 03 实施

山东省市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 等级划分与标志 1

5 申请等级评定基本要求和条件 2

 5.1 基本要求 2

 5.2 基本条件 2

6 等级评定 2

 6.1 评定原则 2

 6.2 评定方法 3

 6.3 评定程序 3

附录 A（规范性） 等级划分评分表..... 4

参考文献 12

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB37/T 2722—2015《城镇社区老年人日间照料中心等级划分》，与DB37/T 2722—2015相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 标准名称“城镇社区老年人日间照料中心等级划分”更改为“社区老年人日间照料中心等级划分与评定要求”；
- b) 将章标题“等级划分规则”更改为“等级划分与标志”，将“从低到高依次为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级”五个等级更改为“从低到高依次为一级、二级、三级”三个等级（见第4章，2015年版的第4章）；
- c) 增加了“等级标志和有效期三年”，由五角星图案构成，用一颗、两颗、三颗五角星分别表示一级、二级、三级（见4.2、4.3）；
- d) 将“基本要求”更改为“申请等级评定基本要求和条件”，增加了“基本条件”（见第5章，2015年版的第5章）；
- e) 增加了“等级评定”（见第6章），等级评定包括评定原则、评定方法、评定程序（见6.1、6.2、6.3）
- f) 删除“一星级、二星级、三星级、四星级、五星级”的内容（见2015年版的第6章、第7章、第8章、第9章、第10章）；
- g) 增加了“等级划分评分表”（见附录A），等级评定总分为1 000分，一级指标包括服务场所100分、设施设备200分、人员配备100分、服务项目300分、服务管理100分、服务成效200分。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省民政厅提出、归口并组织实施。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2015年首次发布为DB37/T 2722—2015；

——本次为第一次修订。

社区老年人日间照料中心等级划分与评定要求

1 范围

本文件规定了社区老年人日间照料中心的等级划分与标志、申请等级评定基本要求和条件、等级评定等具体要求。

本文件适用于山东省社区老年人日间照料中心（以下简称“日间照料中心”）的等级划分与评定。社区养老服务站参照本文件执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB 50118 民用建筑隔声设计规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准
- MZ/T 131—2019 养老服务常用图形符号及标志

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区老年人日间照料中心 community day-care centers for the elderly

为社区老年人提供膳食供应、日间照料、短期托养、喘息服务、居家照护、保健康复、精神文化、休闲娱乐等服务的养老服务设施。

3.2

休息位 lounge chair

休息用的座位或床位，有坐具、卧具或坐卧一体的座具或床。

4 等级划分与标志

4.1 日间照料中心等级从低到高依次为一级、二级、三级。等级越高，表示日间照料中心的服务质量和水平越高，服务设施设备更加完善。

4.2 等级标志由五角星图案构成，用一颗、两颗、三颗五角星分别表示一级、二级、三级。

4.3 等级标志有效期原则上为三年（自确定等级之日起计算），到期向业务主管部门重新申请；中途变更运营主体或提升服务层次的，应在等级确定一年后重新申请评定。

4.4 业务主管部门每年进行一次复核。

5 申请等级评定基本要求和条件

5.1 基本要求

- 5.1.1 具有合法的运营主体。
- 5.1.2 应符合老年人权益保护、环境保护、消防安全、卫生防疫等相关规定，具体内容应符合附录 A。
- 5.1.3 具备与开展日间照料服务相适应的场所、设施设备和人员，并正常运营，具体内容应符合附录 A。
- 5.1.4 在山东省养老管理平台填写设施名称、地址、负责人信息等必填项目，并及时更新。

5.2 基本条件

- 5.2.1 一级日间照料中心同时满足以下条件：
 - a) 建筑面积不低于 100m²；
 - b) 提供的服务项目包括但不限于：助餐、午间休息、精神文化、休闲娱乐等；
 - c) 至少配备 3 个休息位；
 - d) 至少配备专（兼）职人员 2 名，包括 1 名养老护理员。
- 5.2.2 二级日间照料中心同时满足以下条件：
 - a) 建筑面积不低于 350m²；
 - b) 提供的服务项目包括但不限于：就餐、助餐、助急、午间休息、日间照料、保健康复、精神文化、休闲娱乐等；
 - c) 至少配备 6 个休息位；
 - d) 至少配备专（兼）职人员 4 名，至少包括 2 名专职养老护理员。
- 5.2.3 三级日间照料中心同时满足以下条件：
 - a) 建筑面积不低于 500m²；
 - b) 提供的服务项目包括但不限于：就餐、助餐、助医、助浴、助急、助行、助厕、午间休息、日间照料、短期托养、喘息服务、居家照护、保健康复、心理慰藉、精神文化、休闲娱乐等；
 - c) 至少配备 10 张床位，6 个休息位；
 - d) 至少配备专（兼）职人员 6 名，至少包括 4 名专职养老护理员、1 名专（兼）职社会工作者。

6 等级评定

6.1 评定原则

6.1.1 自愿申请

由日间照料中心自愿向所在辖区业务主管部门提出申请，没有参与评定或者未达到最低等级得分的日间照料中心，不予确定等级。

6.1.2 全面客观

评价指标全面、准确反映日间照料中心运行状况，评定工作以客观事实为依据，坚持公开公平公正的原则，客观公正地给出评定结论。

6.1.3 质量为重

以日间照料中心设施设备、服务项目和服务成效为重点，以提升服务质量为导向，促进日间照料中心规范运营。

6.1.4 动态管理

建立动态评定和退出机制，鼓励日间照料中心提供优质养老服务项目，申请更高层级的等级；对提供虚假评定材料、不能规范运营、出现重大安全事故或重大违法违规违纪事件的，取消或降低原有等级。

6.2 评定方法

- 6.2.1 日间照料中心达到第 5 章等级评定基本要求和条件规定的，可申请等级评定。
- 6.2.2 等级评定总分为 1 000 分，包括服务场所 100 分、设施设备 200 分、人员配备 100 分、服务项目 300 分、服务管理 100 分、服务成效 200 分。按照附录 A 进行等级划分评分。
- 6.2.3 评定得分与星级划分符合表 1 的规定。

表1 日间照料中心等级评定得分与星级对照表

划分等级	分数要求	备注
一星级	400分~649分	—
二星级	650分~799分	—
三星级	800分~1 000分	—

6.2.4 日间照料中心近两年内如出现司法机关立案调查的重大安全事故、重大违法违规违纪事件等不能申请参与等级评定。

6.3 评定程序

等级评定应按照下列程序执行：

- a) 提出申请：日间照料中心根据自身情况，根据附录 A 进行自查自评，向业务主管部门提出申请；
- b) 材料审核：评定机构对申报材料进行初步审核；
- c) 现场查看：评定机构到现场进行查看；
- d) 评定打分：评定机构结合材料和现场审核情况，按照等级评分表打分；
- e) 社会公示：评定结果在 5 个工作日内向社会公示，接受社会监督；
- f) 结果发布：发布等级评定结果。

附录 A
(规范性)
等级划分评分表

表A. 1给出了日间照料中心等级划分评分要求。

表A. 1 等级划分评分表

一级指标	二级指标	分值	评分要求	评分方法	得分
服务场所 (100分)	选址和室外环境 (15分)	6	1. 交通便利，供电、供水等市政条件较好，应符合JGJ 450的相关规定	查看现场+证明资料	
		5	2. 周边一公里有比较便利的社区卫生中心、医院等公共医疗服务机构		
		4	3. 环境安静，无强噪音、强污染源		
	建筑设计与建设 (20分)	5	1. 场所建筑设计要求应符合JGJ 450的相关规定，两层及以上楼房配置无障碍电梯或提供扶手楼梯，无障碍电梯和扶手应符合GB 50763的规定	查看现场	
		5	2. 场所出入口不少于2处，出入口处平台与建筑室外采取缓步台阶和轮椅坡道过渡，设有安全扶手，起止处有异色警示条		
		5	3. 所有安全疏散通道和出口保持通畅，防火门的开启方向有明显标注		
		5	4. 两层及两层以上多层建筑有防跌落设施、标识		
	功能区配置 (36分)	36	设有接待区、就餐区、备餐区、休息区、娱乐区、文化活动区、保健康复区、心理疏导区、卫生间、洗浴区、理发室、洗衣区、室外活动区、办公区、储物区、评估区、医务室、防疫隔离区等，每有一项得2分，除备餐区、卫生间、洗浴区外，其他功能区宜一区多用，即可换用、兼用		
	室内环境 (12分)	4	1. 服务环境安全、整洁、卫生		
		4	2. 地面做防滑处理，无杂物、水渍等，室内和卫生间在合适位置安装安全扶手		
		4	3. 室内噪音应符合GB 50118相关标准的要求		
	室外活动场所 (10分)	6	1. 室外有必要的活动场所、健身器材，可正常使用，并有相应的安全防护		
		4	2. 有一定的绿化，适合老年人休息的椅、凳等设施		

表A.1 等级划分评分表（续）

一级指标	二级指标	分值	评分要求	评分方法	得分
服务场所 (100分)	场所标识 (7分)	4	1. 设置明显的公共信息图形标志，包括布置在楼层、楼梯间、走廊等醒目位置的楼层标识、区域标识、功能性标识、消防安全疏散标识等，并符合MZ/T 131—2019中附录A的规定	查看现场	
		3	2. 场所内部色调温馨、简洁大方、统一标识，标识文字、图标相结合，字体醒目、图案清晰		
设施设备 (200分)	基本要求 (10分)	5	1. 各种设施设备应符合适老化要求，无尖角、锐边、毛刺等，可正常使用	查看现场+询问 服务对象	
		5	2. 对存在安全隐患的设施设备，有相应安全防护		
	消防 (20分)	10	1. 按照消防部门要求配置相应的消防器材和设施	查看现场+维护/保养/ 检测记录	
		10	2. 具有相应的消防设施设备检查记录，若有单独设置的消防自动设施需具有相应的设备维保记录		
	安全防范和监控 (20分)	10	1. 有安全防范报警和监控系统，监控范围覆盖公共区域，在醒目位置设置视频监控提示标志，且在有效期内，并由具有资质的技术服务机构进行维护保养和检测	查看现场+维护/保养/ 检测记录	
		10	2. 公共区域有紧急呼叫装置，安装数量和高度符合相关要求		
	通讯设备（5分）	5	有供老人使用的公用电话等通讯设备	查看现场	
	午间休息设备（10分）	5	1. 配备老年人午休可卧的休息位，有被褥、枕头等必备物品		
		5	2. 休息位配有紧急呼叫装置		
	应急照明灯和低位照明灯 (10分)	10	老年人活动的区域光线均匀柔和，有应急照明灯和低位照明灯		
	室内温度控制（10分）	10	有室内温度控制设施设备		
	老年人助行辅具（10分）	10	有适用老年人常用助行辅具	查看现场+询问 服务对象	
	信息化设备（5分）	5	配备视频监控、人脸识别打卡机等智能化、信息化设备	查看现场	

表A.1 等级划分评分表（续）

一级指标	二级指标	分值	评分要求	评分方法	得分
设施设备 (200分)	就餐区（10分）	10	配有就餐桌、椅、洗手池、餐具消毒柜、食品留样柜、每日菜谱公示栏等必备的设施与物品，功能完好，可正常使用	查看现场	
	接待区（10分）	10	配有桌、椅、纸笔、饮用水、水杯，以及供坐轮椅老年人使用的低位服务台等必要的设施和物品	查看现场	
	文化、娱乐活动区 (10分)	5	1.精神文化活动区配有品种丰富的文化活动用品	查看现场	
		5	2.休闲娱乐区配备品种丰富的娱乐器材		
	心理疏导区（10分）	10	配备柔色桌椅、心理沙盘、宣泄器械等心理疏导相关的设施或物品	查看现场+问询服务对象	
	保健康复区（15分）	10	1.配有与提供保健康复服务相适应的康复治疗器具。如体重计、血压计、血糖仪、拔罐器、按摩床等(5分)，设置健康一体机、体验式大型自助体检机等智能化健康医疗检测设施（5分）		
		5	2.配有训练器械如手指训练器、股四头肌训练器等，不少于3项		
	卫生间（10分）	5	1.卫生间内配有洗手池、卫生纸、废纸筐等必要的设备与物品	查看现场	
		5	2.厕位内有扶手、防滑设施、紧急呼叫装置		
	洗浴室（10分）	10	配有淋浴器、防滑设备、凳、紧急呼叫装置、排气扇等，每有一项得2分	查看现场+问询服务对象	
	理发区（5分）	5	配有理发座椅，理发、剃须工具和洗涤清洁工具		
	洗衣区（5分）	5	配有洗涤、脱水、晾晒设备装置		
	办公区（10分）	10	配有办公桌椅、档案文件柜、电脑、打印机、纸笔等必要办公设施设备，每有一项得2分		
人员配备 (100分)	人员资质（60分）	20	1.管理人员具备专科及以上同等学历者或具有5年以上养老服务工作经验（20分），高中或同等学历者或具有3年以上养老服务工作经验（15分），初中或具有1年以上养老服务工作经验（10分），并持相应有效资质证书或履历证明材料（履历提供社保证明）	查看现场+人员聘用合同 +有效资质证书	
		10	2.从业人员接受过老年服务与管理等培训，具备相关的业务知识、管理能力		
		10	3.养老护理员、护士、社会工作者、健康管理师等专业技术人员持相应有效资质证书		
		10	4.所有从事护理与餐饮的服务人员持有效健康合格证，每年参加健康体检，无传染病，有完整记录		

表A.1 等级划分评分表（续）

一级指标	二级指标	分值	评分要求	评分方法	得分
人员配备 (100分)	人员资质 (60分)	10	5. 有志愿者开展活动，有人员花名册	查看记录及证明材料	
	人员要求 (40分)	5	1. 穿统一工作服，佩戴工作证	查看现场	
		10	2. 服务态度良好，服务语言规范，行为举止得体		
		25	3. 定期组织培训，培训内容包括但不限于相关政策法律法规及管理服务技能，培训记录完整，每月2次（25分）；每月1次（20分）；每季度1次（15分）	查看记录及证明材料	
服务项目 (300分)	就餐服务 (40分)	10	1. 制定一周不重复食谱，提供就餐服务，并合理安排就餐位（6分）；食谱和收费标准提前公布并存档，有证明材料（4分）	查看服务记录+问询服务对象	
		20	2. 根据老年人身体状况、地域特点、民族、宗教信仰等特点，提供个性化饮食服务（10分）；制作符合老年人软、烂、营养等用餐特点的餐食（10分）		
		5	3. 做好餐（饮）具消毒，餐厨垃圾每日处理，餐饮具、厨房和就餐位卫生、消毒符合GB 14934国家标准的有关规定，并有完整记录		
		5	4. 具备食品经营许可证；按要求进行食品留样，并有对应的食品留样记录。不具备制餐条件的机构，可提供配餐协议，食品经营许可证、留样记录可由配餐方提供		
	精神文化、休闲娱乐 服务 (40分)	10	1. 有年/月/周活动计划、活动安排、活动实施情况等娱乐活动的资料	查看活动记录+问询服务对象	
		15	2. 提供阅览、绘画、书法、上网、棋牌、健身、游戏、手工制作等活动，至少有5项主要服务项目每月开展次数不少于5次（15分）；至少有3项主要服务项目每月开展不少于2次（10分）。并有证明材料		
		15	3. 开展主题活动或集体活动，全年开展次数不少于5次（15分）；全年开展3次~4次（10分）；全年开展1次~2次（5分）。并有证明材料		
	午间休息服务 (20分)	20	1. 及时整理，定期更换、清洁、晾晒床上用品，每周至少更换1次，如有需要，及时更换，并保存相关记录	查看休息区现场+服务记录	

表A.1 等级划分评分表（续）

一级指标	二级指标	分值	评分要求	评分方法	得分
服务项目 (300分)	日间照料、喘息服务、居家 照护服务 (60分)	60	根据对老年人综合能力、需求评估，提供以下个性化照护服务，每有一项得10分： 1. 为老年人提供喘息服务的，并保存相关记录 2. 为老年人提供理发、指（趾）甲修剪等服务的，并保存相关记录 3. 为老年人提供居室清洁，衣物洗涤、晾晒、烘干等服务的，并保存相关记录 4. 为有需求的老年人提供协助如厕等服务 5. 为有需求的老年人提供居家上门服务 6. 其他照护服务	查看服务记录+问询 服务对象	
	教育咨询服务 (20分)	20	定期举办有关老年人生活营养、保健养生、疾病预防、康复、法律、安全教育等知识普及讲座，每周1次（20分）；每月1次（15分）；每季度1次（10分），并保存相关记录	查看记录及证明材料	
	保健康复服务 (20分)	4	1. 根据老年人身体状况和肢体康复需要，为老年人制定专属康复计划，并由专业人员指导老年人进行保健康复	查看服务记录+问询 服务对象	
		8	2. 提供康复训练服务，包括但不限于运动功能、肌力训练等，并保存相关记录		
		8	3. 提供康复理疗或中医传统保健服务，包括但不限于按摩、足部理疗等，并保存相关记录		
	心理慰藉服务 (15分)	15	开展沟通、情绪疏导、心理咨询等精神慰藉、情感疏导服务，每月服务16~20人次（15分）；每月服务10人次~15人次（10分）；每月服务5人次~9人次（5分）。并保存相关记录		
	助餐服务 (15分)	5	1. 为老年人提供上门送餐、上门做饭服务，并保存相关记录		
		5	2. 上门送餐服务宜及时、准确，送餐工具清洁、卫生、密闭、保温，并保存相关记录		
		5	3. 提供上门做饭服务的人员经过培训，并保存相关记录		
	助医服务 (15分)	5	1. 配备评估人员提供综合评估服务，如日常生活功能指数评定、老年人跌倒风险评估、疼痛评估等，并保存相关记录		
		5	2. 医护人员每周为老年人进行至少2次常规生命体征监测，包括测量血压、血糖及体温等，给予老年人慢性病管理指导、纠正以及用药服务，并保存相关记录		

表A.1 等级划分评分表（续）

一级指标	二级指标	分值	评分要求	评分方法	得分
服务项目 (300分)	助医服务(15分)	5	3. 根据老年人需求,协助赡养人或监护人陪送老年人就医、复诊等,并保存相关记录	查看服务记录+问询 服务对象	
	助急服务 (10分)	4	1. 提供维修服务,并保存相关记录		
		4	2. 提供紧急援助服务,并保存相关记录		
		2	3. 提供协助购物服务,并保存相关记录		
	助浴服务(5分)	5	协助老年人洗澡、沐浴,并有相应记录		
	短期托养服务 (15分)	5	1. 提供老年人个人照护、就餐等服务,并保存相关记录		
		5	2. 提供文化娱乐、教育咨询、心理慰藉、技能培训等服务,并保存相关记录		
		5	3. 提供保健康复、助医、助急等服务,并保存相关记录		
	智慧健康养老服务 (15分)	15	依托信息化服务系统和智能化设备,为老年人建立电子健康档案,提供相应的医疗保健、生活照料、精神慰藉和紧急援助等服务,并有相应记录		
	交通出行服务 (5分)	3	1. 接送老年人往返于住所与日间照料中心,接送车辆安全,且配备随车陪护员,有完整的接送记录		
		2	2. 提供老年人外出购物、就医等交通出行服务,并保存相关记录		
	其他服务 (5分)	5	各类代办服务、便民服务、老年人辅助器具租赁服务以及自行设置的特色服务,宜根据当地实际情况,结合老年人需求提供相应服务,并保存相关记录		
服务管理 (100分)	财务管理制度(5分)	5	有财务管理制度,账目记录完整	查看资料和记录	
	人员岗位职责(5分)	5	建立的人员岗位职责制度,有完整记录	查看记录	
	安全责任制度(10分)	10	有设备设施安全、消防安全、食品安全、燃气安全、人身安全等安全责任制度,有完整记录	查看资料和记录	
	登记统计制度(5分)	5	有登记统计制度,有完整记录	查看资料和记录	
	信息化服务制度(5分)	5	有信息化服务制度,有完整记录	查看信息平台	
	应急演练制度(10分)	10	针对各类突发事件如老年人意外伤害、突发疾病、食物中毒、火灾、传染病等建立应急处理预案,有相关的应急演练记录	查看资料和记录	
	回访与满意度测评制度 (10分)	10	有回访与满意度测评制度,每季度对环境、管理、人员、服务项目和服务质量开展1次抽样回访和满意度测评,有完整记录	查看资料和记录	

表A.1 等级划分评分表（续）

一级指标	二级指标	分值	评分要求	评分方法	得分
服务管理 (100分)	监督检查和奖惩制度 (5分)	5	有服务人员绩效考核、优秀员工奖励等激励制度	查看记录, 问询 工作人员	
	档案管理制度 (10分)	5	1. 建立健全老年人健康管理档案, 档案记录完整, 实时更新, 得5分; 有档案但记录不完整、未实时更新, 得3分	查看档案	
		5	2. 建立健全老年人基本信息管理和服务档案, 档案记录完整, 实时更新, 得5分; 有档案但记录不完整、未实时更新, 得3分		
	投诉处理制度 (10分)	10	有部门或专人及时处理投诉, 并有投诉处理情况和回访记录, 相关记录资料完整	查看信息服务档案	
	台账管理制度 (5分)	5	建立健全服务项目台账、收费台账、设施设备台账、物资用品台账等, 台账记录完整, 实时更新	查看投诉处理情况 和回访记录	
	服务标准 (5分)	5	有服务标准, 内容包括服务规范、服务内容、工作流程、服务联系和投诉电话等, 并在醒目位置公示	查看台账记录	
	服务收费 (5分)	5	服务项目、服务承诺上墙公示; 收费项目及标准合理并上墙公示	查看公示服务指南	
	合同管理制度 (5分)	5	建立合同管理制度, 有合同文本	查看合同文本	
	持续改进机制 (5分)	5	建立持续改进机制, 有持续改进记录	查看记录	
服务成效 (200分)	提供服务完成率 (80分)	80	日间照料中心按照15项服务项目月均人次得分: 1. 日间照料中心服务老年人月均280人次及以上, 完成率100% (40分) 2. 日间照料中心服务老年人月均420人次及以上, 完成率100% (50分) 3. 日间照料中心服务老年人月均700人次及以上, 完成率100% (60分) 4. 日间照料中心服务老年人月均980人次及以上, 完成率100% (70分) 5. 日间照料中心服务老年人月均1400人次及以上, 完成率100% (80分)	查看服务完成记录	

表A.1 等级划分评分表（续）

一级指标	二级指标	分值	评分要求	评分方法	得分
服务成效 (200分)	满意度测评 (60分)	60	可通过第三方机构和自主评价开展满意度测评，形成满意度分析报告。按以下区间得分： 1. 满意度≥98%（60分） 2. 95%≤满意度<98%（50分） 3. 90%≤满意度<95%（40分）；能提供相关证明材料即可得相应分值	查看满意度测评记录	
	荣誉和宣传报道 (60分)	30	近三年内市级及以上主管部门表彰或荣誉，每项得5分；县级及以下主管部门表彰或荣誉，每项得3分。累计不得超过30分	查看表彰或批示文件+新闻报道材料	
		30	近三年内获得的省级、市级、县级主流媒体新闻宣传正面报道，国家部委级每篇10分、省级每篇5分、市级每篇3分、县级每篇2分。累计不超过30分	查看新闻报道材料	
得分总计					

参 考 文 献

- [1] GB/T 33168—2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求
 - [2] GB/T 33169—2016 社区老年人日间照料中心设施设备配置
-

山东省地方标准公开