

ICS 03.080  
A12

# DB37

## 山东省地方标准

DB 37/ T 2722—2015

---

### 城镇社区老年人日间照料中心等级划分

2015 - 11 - 27 发布

2016 - 01 - 01 实施

山东省质量技术监督局

发布



## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由山东省民政厅归口。

本标准起草单位：山东省标准化研究院、山东幸福世家老龄产业投资股份有限公司、荣成盛泉养老服务股份有限公司、青岛市市北区12349 E家养老服务中心。

本标准主要起草人：曲发川、王建武、赵红红、陈超、韩春梅。



# 城镇社区老年人日间照料中心等级划分

## 1 范围

本标准规定了城镇社区老年人日间照料中心的等级划分以及每个星级在规模、服务项目、设施设备、人员配备、服务管理、服务成效等方面的要求。

本标准适用于我省城镇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。

## 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，仅所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/T 50340-2003 老年人居住建筑设计规范

GB 50763-2012 无障碍设计规范

GB 50867-2013 养老设施建筑设计规范

建标143-2010 社区老年人日间照料中心建设标准

## 3 术语与定义

以下定义适用于本文件。

### 3.1

#### 社区老年人日间照料中心

为以日常生活需要一定照料的半失能老年人为主的日托老年人提供膳食供应、个人照顾、保健康复、娱乐与交通接送等日间服务的设施。

## 4 等级划分规则

城镇社区老年人日间照料中心的等级评定采用等级制，划分为五个等级。从低到高依次为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。等级越高，表示中心的档次、服务质量和水平越高，服务设施设备更加完善。

等级划分是依据日间照料中心的规模、服务项目、设施设备、人员配备、服务管理、服务成效等方面的情况进行综合评定。日间照料中心应在满足第5章基本要求的前提下，才有资格参加星级评定。

## 5 基本要求

### 5.1 机构

5.1.1 应具备机构法人登记证书，或在行业主管部门注册备案。

- 5.1.2 应具备相对独立、固定、专用的场所。
- 5.1.3 机构建筑应符合 GB/T 50340-2003 和 GB 50867-2013 的要求。
- 5.1.4 应具备与日间照料中心所提供的服务项目相符的服务能力和服务设施。
- 5.1.5 应配备包括供电、给排水、采暖通风、通讯、消防和网络等在内的建筑设备。
- 5.1.6 应包括道路、停车、绿化和室外活动等场地。

## 5.2 人员

- 5.2.1 应配备与日间照料中心星级标准相适应的专兼职工作人员，如养老护理人员、保健康复人员、营养膳食人员等。
- 5.2.2 服务人员应具备相应的业务知识和技能并能熟练运用，特定的专业技能人员应持有国家职业资格证书。
- 5.2.3 应在公开明显的位置公示机构人员组成，包括服务人员和管理人员。

## 5.3 环境

日间照料中心环境应满足以下要求：

- 建筑结构良好，建筑和装修材料符合环保要求，布局基本合理，在建筑物的明显部位有机构名称；
- 所有公共区域设有明显标志，尤其是老年人专用便利设施，应符合 GB 50763-2012 的要求；
- 周边有比较便利的社区卫生中心、医院等公共医疗服务机构；
- 周围无强噪音、强污染源；
- 保持室内空气新鲜和流动。

## 6 一星级

### 6.1 规模

- 6.1.1 建设规模应满足以下条件：
  - 建筑面积不低于 300m<sup>2</sup>；
  - 设置床位不低于 10 张；
  - 至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域。
- 6.1.2 服务规模应满足以下条件：
  - 辐射社区人口规模 5000 人以下；
  - 设计容纳人数不超过 18 人。

### 6.2 服务项目

- 6.2.1 应提供依托于日间照料中心的照料服务和为社区老年人提供居家（入户）服务。
- 6.2.2 应提供照料服务，包括：
  - 生活照料：提供休息、助浴等服务；
  - 膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐等服务；
  - 保健康复：提供基本保健和康复训练、心理咨询等服务；
  - 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务；
  - 交通接送。
- 6.2.3 宜提供居家服务，包括：

- 助餐：送餐（可入户制作）、协助进食等服务；
- 助急：维修服务、紧急救援等服务。

### 6.3 设施设备

- 6.3.1 应按照建标 143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。
- 6.3.2 应配置相应的消防设施，如应急照明、应急指示标志、灭火器材等，达到消防安全要求。
- 6.3.3 应至少配置以下设施设备：
- 生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；
  - 膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；
  - 保健康复：平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、股四头肌训练器、训练垫、血压计、听诊器、按摩床/椅等；
  - 文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备等。
- 6.3.4 宜配备：
- 交通接送：老年人接送车等。

### 6.4 人员配备

- 6.4.1 应至少配备专职人员 2 名，至少包括 1 名专职养老护理人员。
- 6.4.2 应视服务需要配备专职或兼职的其他工作人员。

### 6.5 服务管理

- 6.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。
- 6.5.2 应建立老年人健康档案，档案应至少包含老年人健康状况、老年人健康风险管理等方面的详细内容。
- 6.5.3 应建立老年人服务档案，应至少包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每半年总结分析一次。
- 6.5.4 应具备老年人设施设备安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

### 6.6 服务成效

- 6.6.1 服务老年人月均 200 人次及以上。
- 6.6.2 提供服务完成率 100%。
- 6.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 80%。
- 6.6.4 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

## 7 二星级

### 7.1 规模

- 7.1.1 建设规模应满足以下条件：
- 建筑面积不低于 500m<sup>2</sup>；
  - 设置床位不低于 10 张；
  - 至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域。
- 7.1.2 服务规模应满足以下条件：

- 辐射社区人口规模 5000 人~10000 人（不含）；
- 设计容纳人数不超过 30 人。

## 7.2 服务项目

7.2.1 应提供依托于中心的照料服务和为社区老年人提供居家（入户）服务。

7.2.2 应提供照料服务，包括：

- 生活照料：提供休息、助浴等服务；
- 膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐等服务；
- 保健康复：提供基本保健和康复训练、心理咨询等服务；
- 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务；
- 交通接送。

7.2.3 应提供居家服务，包括：

- 助餐：送餐（可入户制作）、协助进食；
- 助急：维修服务、紧急救援等。

## 7.3 设施设备

7.3.1 应按照建标 143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

7.3.2 应配置相应的消防设施，如应急照明、应急指示标志、灭火器材等，达到消防安全要求。

7.3.3 应至少包含以下设施设备：

- 生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；
- 膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；
- 保健康复：平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、股四头肌训练器、训练垫、血压计、听诊器、按摩床/椅等；
- 文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备等；
- 交通接送：老年人接送车等。

## 7.4 人员配备

7.4.1 应至少配备专职人员 4 名，至少包括 2 名专职养老护理人员。

7.4.2 应视服务需要配备专职或兼职其他工作人员。

## 7.5 服务管理

7.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。

7.5.2 应建立老年人健康档案，档案应至少包含老年人健康状况、老年人健康风险管理等方面的详细内容。

7.5.3 应建立老年人服务档案，应至少包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每半年总结分析一次。

7.5.4 应具备老年人设施设备安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

## 7.6 服务成效

7.6.1 服务老年人月均 300 人次及以上。

7.6.2 提供服务完成率 100%。

7.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 85%。



7.6.4 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

## 8 三星级

### 8.1 规模

8.1.1 建设规模应满足以下条件：

- 建筑面积不低于 750m<sup>2</sup>；
- 设置床位不低于 10 张；
- 至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域。

8.1.2 服务规模应满足以下条件：

- 辐射社区人口规模 10000 人~15000 人（不含）；
- 设计容纳人数不超过 47 人。

### 8.2 服务项目

8.2.1 应提供依托于中心的照料服务和为社区老年人提供居家（入户）服务。

8.2.2 应提供照料服务，包括：

- 生活照料：提供休息、助浴等服务；
- 膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐等服务；
- 保健康复：提供基本保健和康复训练、心理咨询等服务；
- 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务；
- 交通接送。

8.2.3 应提供居家服务，包括：

- 助餐：送餐（可入户制作）、协助进食；
- 助浴：擦拭、协助洗浴；
- 助行：接送、陪同外出；
- 助医：陪同就医、指导服药、基础检测（血压、心率、体温、血糖等测量）；
- 助急：维修服务、紧急救援等。

### 8.3 设施设备

8.3.1 应按照建标 143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

8.3.2 应配置符合要求的消防设施，并达到消防验收及备案要求。

8.3.3 应至少包含以下设施设备：

- 生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；
- 膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；
- 保健康复：平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、股四头肌训练器、训练垫、血压计、听诊器、按摩床/椅等；
- 文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备等；
- 交通接送：老年人接送车等。

8.3.4 应在共享照料服务设施设备的基础上，配备居家服务所需的设施设备：

- 助餐：送餐设备与用品；
- 助浴：助浴设备与用品等。

### 8.4 人员配备

- 8.4.1 应至少配备专职人员 7 名，至少包括 3 名专职养老护理人员。
- 8.4.2 应至少配备 1 名专职或兼职保健康复人员。
- 8.4.3 应至少配备 1 名专职或兼职心理咨询人员。
- 8.4.4 应视服务需要配备其他专职或兼职工作人员。

## 8.5 服务管理

- 8.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。
- 8.5.2 应制定与所提供相适应的服务流程和服务质量标准。
- 8.5.3 应建立老年人健康档案，档案应至少包含老年人健康状况、老年人健康管理等方面的详细内容。
- 8.5.4 应建立老年人服务档案，应至少包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每季度总结分析一次。
- 8.5.5 应具备老年人设施设备安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

## 8.6 服务成效

- 8.6.1 服务老年人月均 600 人次及以上。
- 8.6.2 提供服务完成率 100%。
- 8.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 85%。
- 8.6.4 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

## 9 四星级

### 9.1 规模

- 9.1.1 建设规模应满足以下条件：
  - 建筑面积不低于 1085m<sup>2</sup>；
  - 设置床位不低于 10 张；
  - 至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域。
- 9.1.2 服务规模应满足以下条件：
  - 辐射社区人口规模 15000 人~30000 人（不含）；
  - 设计容纳人数不超过 68 人。

### 9.2 服务项目

- 9.2.1 应提供依托于中心的照料服务和为社区老年人提供居家（入户）服务。
- 9.2.2 应提供照料服务，包括：
  - 生活照料：提供休息、助浴等服务；
  - 膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐、个性化营养保健膳食、饮食营养指导和评价等服务；
  - 保健康复：提供保健、康复训练、心理咨询等服务；
  - 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视等服务；
  - 交通接送。
- 9.2.3 应提供居家服务，包括：

- 助餐：送餐（可入户制作）、协助进食；
- 助浴：擦拭、协助洗浴；
- 助行：接送、陪同外出；
- 助医：陪同就医、指导服药、基础检测（血压、心率、体温、血糖等测量）；
- 助急：维修服务、紧急救援等。

### 9.3 设施设备

9.3.1 应按照建标 143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

9.3.2 应配置相应的消防设施，并达到消防验收及备案要求。

9.3.3 应至少包含以下设施设备：

- 生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；
- 膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；
- 保健康复：平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、股四头肌训练器、训练垫、血压计、听诊器、按摩床/椅等；
- 文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备等；
- 交通接送：老年人接送车、物品采购车等。

9.3.4 应在共享照料服务设施设备的基础上，配备居家服务所需的设施设备：

- 助餐：送餐设备与用品；
- 助浴：助浴设备与用品等。

### 9.4 人员配备

9.4.1 应至少配备专职人员 10 名，至少包括 5 名专职养老护理人员。

9.4.2 应至少配备 1 名专职的社会工作人员。

9.4.3 应至少配备 1 名专职保健康复人员。

9.4.4 应至少配备 1 名专职或兼职心理咨询人员。

9.4.5 应至少配备 1 名专职膳食营养人员。

9.4.6 应视服务需要配备其他专职或兼职工作人员。

### 9.5 服务管理

9.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。

9.5.2 应制定与所提供相适应的服务流程和服务质量标准。

9.5.3 应建立老年人健康档案，档案应至少包含老年人健康状况、老年人健康风险管理等方面的详细内容。

9.5.4 应建立老年人服务档案，应至少包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每季度总结分析一次。

9.5.5 应具备老年人设备设施安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、护理安全等管理制度。

### 9.6 服务成效

9.6.1 服务老年人月均 900 人次及以上。

9.6.2 提供服务完成率 100%。

9.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 90%。

9.6.4 无火灾、食物中毒等安全责任事故。

## 10 五星级

### 10.1 规模

#### 10.1.1 建设规模应满足以下条件：

- 建筑面积不低于 1600m<sup>2</sup>；
- 设置床位不低于 20 张；
- 至少设置生活用房、保健用房、公共活动用房、辅助用房等四个区域。

#### 10.1.2 服务规模应满足以下条件：

- 辐射社区人口规模 30000 人以上；
- 设计容纳人数不超过 100 人。

### 10.2 服务项目

#### 10.2.1 应提供依托于中心的照料服务和为社区老年人提供居家（入户）服务。

#### 10.2.2 应提供照料服务，包括：

- 生活照料：提供休息、助浴等服务；
- 膳食供应：膳食供应：提供制定营养餐谱、加工、配餐、协助进餐、个性化营养保健膳食、饮食营养指导和评价等服务；
- 保健康复：提供基本医疗、保健、康复训练、心理咨询等服务；
- 文化娱乐：提供文艺、美术、棋牌、阅览、观看影视、陪同娱乐等服务；
- 交通接送。

#### 10.2.3 应提供居家服务，包括：

- 助餐：送餐（可入户制作）、协助进食；
- 助浴：擦拭、协助洗浴；
- 助行：接送、陪同外出；
- 助医：陪同就医、指导服药、基础检测（血压、心率、体温、血糖等测量）；
- 助急：维修服务、紧急救援等。

### 10.3 设施设备

#### 10.3.1 应按照建标 143-2010 的要求设置相应的功能区域，配置相应的设施设备。

#### 10.3.2 应配置相应的消防设施，并达到消防验收及备案要求。

#### 10.3.3 应至少包含以下设施设备：

- 生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等；
- 膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉、厨具等；
- 保健康复：平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、股四头肌训练器、训练垫、血压计、听诊器、按摩床/椅等；
- 文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备等；
- 交通接送：老年人接送车、物品采购车等。

#### 10.3.4 应在共享照料服务设施设备的基础上，配备居家服务所需的设施设备：

- 助餐：送餐设备与用品；
- 助浴：助浴设备与用品等。

### 10.4 人员配备

- 10.4.1 应至少配备专职人员 15 名，至少包括 7 名专职养老护理人员。
- 10.4.2 应至少配备 1 名专职的社会工作人员。
- 10.4.3 应至少配备 2 名专职保健康复人员。
- 10.4.4 应至少配备 1 名专职或兼职心理咨询人员。
- 10.4.5 应至少配备 1 名专职或兼职膳食营养人员。
- 10.4.6 应视服务需要配备其他专职或兼职工作人员。

#### 10.5 服务管理

- 10.5.1 应具备服务合同管理制度，明确协议内容和管理程序。
- 10.5.2 应制定与所提供相适应的服务流程和服务质量标准。
- 10.5.3 应建立老年人健康档案，档案应至少包含老年人健康状况、老年人健康风险管理等方面的详细内容。
- 10.5.4 应建立老年人服务档案，应至少包含老年人服务需求评估、服务过程等方面的记录，每季度总结分析一次。
- 10.5.5 应具备老年人设备设施安全、消防安全、食品安全、人身安全、突发事件应急管理、安全教育与培训、医疗护理安全等管理制度。

#### 10.6 服务成效

- 10.6.1 服务老年人月均 1300 人次及以上。
  - 10.6.2 提供服务完成率 100%。
  - 10.6.3 每半年开展一次服务对象满意度测评，满意率达 95%。
  - 10.6.4 无火灾、食物中毒等安全责任事故。
-





山东省地方标准

城镇社区老年人日间照料中心等级划分

山东省标准化研究院印刷部印刷

开本 880×1230 1/16 印张 0.875 字数 19 千字

2015年11月第一版 2015年11月第一次印刷

版权专有 不得翻印