

四川省民政厅关于印发 《四川省养老机构等级评定管理办法》的通知

川民规〔2022〕8号

各市（州）民政局：

现将新修订的《四川省养老机构等级评定管理办法》印发你们，请结合实际遵照执行。

四川省民政厅
2022年12月21日

四川省养老机构等级评定管理办法

第一章 总则

第一条 为规范四川省养老机构等级评定工作，加强养老机构规范化和标准化管理，全面提升养老机构管理水平和服务质量，根据《民政部关于加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》（民发〔2019〕137号）、《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600-2019）和《养老机构管理办法》等最新规定，结合我省实际，特制定本办法。

第二条 本办法所称养老机构等级评定是指按照本办法和《四川省养老机构等级划分评定指标体系》等相关文件要求，通过自愿申报、组织评定、确定等级并向社会公示、作出等级评定结论、颁发等级牌匾的过程。

第三条 本办法适用于我省范围内依法办理登记并备案的养老机构的等级评定活动。

第四条 养老机构等级评定工作遵循自愿申请、公开透明、分级负责、注重实效、独立公正、动态管理的基本原则。

第五条 申请等级评定的养老机构分为一般养老机构和农村敬老院两种类型。其中：一般养老机构主要包含公办老年社会福利院和民办养老机构（含公建民营养老机构）。

一般养老机构评定等级采用五个等级，从低到高分别为一级、二级、三级、四级、五级，分别授予一星、二星、三星、四

星、五星。

农村敬老院评定等级采用三个等级，从低到高分别为一级、二级、三级，分别授予一星、二星、三星。

第二章 评定基本条件

第六条 养老机构应合理申报评定等级。首次参评的一般养老机构，最高申报评定四级。

第七条 养老机构申请等级评定的，应符合以下基本条件：

（一）一般养老机构

1.依法办理登记并备案，且在有效期内，开办运营一年以上；

2.不存在《四川省养老机构等级评定指标：一般养老机构》提出的一票否决情形的养老机构；

3.申报三级及以上的养老机构，应按照《养老机构等级划分与评定》（GB/T 37276—2018）第 5.4 条第 b 项相关要求建立适用于本机构的、较完善的制度体系，且有效运行 6 个月以上；或按照民政部《养老机构服务标准体系建设指南》（MZ/T 170-2021）相关要求建立适用于本机构的、较完善的服务标准体系，有效运行 6 个月以上；

4.截至评定之日起近一年内未发生消防、治安、食品安全等事故，两年内未发生重大责任事故或刑事案件、未被列入失信联合惩戒对象名单；

5.遵守老年人权益保护相关的法律、法规，保护服务对象合法权益，未发生其他违反法律法规规定的情形。

（二）农村敬老院

1.依法办理登记并备案，且在有效期内，开办运营一年以上；

2 不存在《四川省养老机构等级评定指标：农村敬老院》提出的一票否决情形的农村敬老院；

4.截至评定之日起近一年内未发生消防、治安、食品安全等事故，两年内未发生重大责任事故或刑事案件、未被列入失信联合惩戒对象名单；

5.遵守老年人权益保护相关的法律、法规，保护服务对象合法权益，未发生其他违反法律法规规定的情形。

第三章 评定机制

第八条 省民政厅是养老机构等级评定工作的行政主管部门，负责养老机构等级评定的组织协调、配套政策制度的制定及评定工作的监督指导，并负责五级养老机构的等级评定和其他等级养老机构等级评定的抽查。

市（州）级民政部门负责辖区内养老机构等级评定工作的统筹协调和监督检查，实施本地区一般养老机构中二至四级等级评定，负责对一般养老机构中一级等级评定和农村敬老院等级评定的抽查，并对辖区内申报养老机构五级等级评定的资料进行审查，协助开展五级养老机构的等级评定。

县（市、区）级民政部门负责辖区内养老机构等级评定工作的统筹协调和监督检查，实施本地区养老机构的一级等级评定和农村敬老院等级评定，并对辖区内申报二级及以上的养老机构的

资料进行审查，协助开展养老机构二级及以上的等级评定。

第九条 市（州）级以上民政部门应根据《四川省养老机构等级评定委员会管理办法》相关要求，建立各级养老机构等级评定委员会，开展养老机构等级评定工作。

第十条 在省评定委员会的指导下，评定委员会办公室依据《四川省养老机构等级评定专家库管理办法》相关要求，建立省养老机构等级评定专家库，开展养老机构的五级等级评定和其他等级养老机构等级评定的抽查。

第十一条 养老机构等级评定每年集中组织一次，养老机构等级评定结果由民政厅统一通报、发放证书、颁发牌匾。证书和牌匾有效期为三年，自通报公示之日起计算。

第四章 评定程序与要求

第十二条 民政部门统一印发养老机构等级评定通知。

第十三条 养老机构应对照《四川省养老机构等级划分与评定指标》进行自评，结合自评情况向县（市、区）级民政主管部门申请等级评定，并提交以下申报材料：

- 1.《四川省养老机构等级评定申请表》；
- 2.《四川省养老机构等级评定自评表》；
- 3.申请三级及以上等级评定的一般养老机构，还应提交养老机构服务制度或标准体系建设相关文件。

养老机构应当对提交材料的真实性、有效性负责。

第十四条 县（市、区）级民政部门对养老机构申报材料进

行初审。对符合评定条件但申报材料不齐全的，应在5个工作日内一次性告知申报机构在规定时限补齐相应材料；对不符合评定条件的，应在5个工作日内作出不予受理的正式答复。

第十五条 各级民政部门应对符合参评条件的养老机构名单进行公示，公示期不少于5个工作日。

第十六条 县（市、区）民政部门应组织评定专家对申请一级评定的养老机构和农村敬老院进行评审；对申请二级及以上的养老机构进行初审，提出初审意见，报市（州）级养老机构等级评定委员会办公室。

市（州）级养老机构等级评定委员会办公室收到评定申请后，组织对申请二至四级评定的养老机构进行评审；对申请五级的养老机构进行初审，提出初审意见，报省养老机构等级评定委员会办公室。

省养老机构等级评定委员会办公室收到初审意见后，组织对申请五级的养老机构进行评审。

第十七条 评定专家组应按照《四川省养老机构等级划分与评定指标体系》要求，综合采取远程审核、现场查看、现场访谈、查阅资料等方式开展养老机构等级评定工作。具体程序如下：

- 1.召开首次评审会议。评定小组推选评定组长，评定组长介绍评审的目的、范围、方法和程序；参评养老机构负责人向评审专家组介绍机构基本情况。

- 2.开展现场评审。评定专家依照评定依据，对照参评养老机

构提供的佐证材料进行现场评审，并对扣分项给出扣分依据。

3.召开闭门评审会议。专家组根据现场审验情况，开展评定讨论，给出结论性意见。

4.召开末次评审会议。专家组将评估结论性意见进行现场通报，并填写《四川省养老机构等级评定结论表》后报养老机构等级评定委员会办公室。参评养老机构对评定结果有异议的，可向县（市、区）级民政部门提出重新核定书面申请，由县（市、区）级民政部门报市（州）等级评定委员会办公室审议。评定委员会办公室应充分调查评审情况，必要时安排复评。

第十八条 评定委员会审核评定结果，确定评定等级，并向社会公示，公示期为 10 个工作日。

第十九条 对养老机构的评定工作有异议的，可在公示期间向评定委员会办公室书面实名反映。评定委员会办公室应当组织人员认真核实反映情况并提出处理意见。处理意见应当及时告知反映人，并通报相关养老机构。

第二十条 民政部门应通过门户网站、公众号等将养老机构等级评定结果向社会进行公告，向通过等级评定的养老机构送达评定结果通知，并颁发等级证书和牌匾。

第二十一条 评定结果为一级的一般养老机构和一级到三级的农村敬老院由各县(市、区)级民政部门在公告发布 10 个工作日内报送市（州）级民政部门备案；评定结果为二级至四级的养老机构由市（州）级民政部门在公告发布 10 个工作日内报送至民政

厅进行备案；评定结果为五级的由民政厅报送民政部备案。

第二十二条 评定期间，评定专家有权要求养老机构提供必要的佐证材料和指派工作人员负责说明情况，养老机构应当予以配合。

第二十三条 各级评定委员会应建立健全评定档案管理制度，对评定过程中的材料（包括但不限于：评定申请表、机构自我评价表、专家评分表和评定结论表、专家组名单、委员会审议会议纪要等）妥善保管、留档备查，不得用作等级评定工作以外的其他用途。

第五章 回避与复评

第二十四条 评定委员会委员、评定人员有下列情形之一的，应当提前主动申请回避：

- 1.与参评养老机构有利害关系的；
- 2.曾在参评养老机构任职，离职不满两年的；
- 3.与参评养老机构有其他可能影响评定结果公正关系的。

需要回避的评定委员、评定专家向评定委员会办公室提出回避申请，评定委员会办公室应当及时作出是否回避的决定。

第二十五条 在评定等级有效期内，各级评定委员会每年对养老机构按照不低于 5%的比例进行抽查复评。

复评低于原评定等级标准的，由评定委员会按照复评结果作出降低或取消原评定等级的决议。各级民政部门应按照评定权限以书面形式将决议告知该养老机构，并向社会公告。

第六章 等级管理

第二十六条 等级证书和牌匾式样由民政厅统一制定。获得评定等级的养老机构应当将评定等级牌匾悬挂在服务场所或办公场所显著位置。

第二十七条 养老机构评定等级有效期为三年，有效期满前三个月，可以申请重新评定；前一次等级评定一年后，可以申请升级评定。评定程序与首次评定相同。

评定等级有效期满后未再申请参评的养老机构，原评定等级自动失效。

第二十八条 被降低评定等级的养老机构在两年内不得提出升级评定的申请，被终止评定或取消评定等级的养老机构在两年内不得提出等级评定申请。

第二十九条 养老机构在评定过程中存在下列情形之一的，由相应民政主管部门作出终止评定的处理；已经取得评定等级且仍在有效期内的，由相应民政主管部门作出取消评定等级的处理。

1.等级评定中提供虚假情况和资料，有伪造、涂改有关档案资料等弄虚作假行为，致使评定情况失实的；

2.违反评定纪律、采取不规范行为，影响评定人员的公正公平性，干扰评定工作的；

3.发生重大安全责任事故或者存在可能危及人身健康和生命财产安全重大风险隐患被责令停业整顿的；

4.存在欺老虐老行为造成严重社会影响的；

- 5.存在非法集资等损害老年人合法权益的行为的；
- 6.存在严重失信行为，被列入养老服务联合惩戒对象名单管理的；
- 7.其他违反法律法规规定情形的。

第三十条 评定等级有效期满后未再申请参加评定的养老机构应在到期后的 10 个工作日内，将原评定证书、牌匾主动退回民政部门；被取消评定等级、降低评定等级的养老机构应在收到取消或降低评定等级通知之日起 10 个工作日内，将原评定等级证书、牌匾退回民政部门。拒不退回的，由民政部门公告作废。

第七章 监督管理

第三十一条 等级评定委员会委员、评定专家及其工作人员未履行职责、不具备履职能力或者弄虚作假、徇私舞弊的，取消其委员或评定专家、工作人员资格。

评定人员不得以评定名义和身份开展与评定无关的活动，不得以评定为名干预养老机构运营，牟取非法利益。

评定委员会对评定人员及其工作人员违反规定，干预正常评定工作，影响评定结论公信力的，应当及时纠正。涉嫌违法犯罪的，应移交司法机关依法处理。

第三十二条 各级民政部门应加强对养老机构等级评定工作的监督和养老机构服务质量日常监测，加强对评定机构、评定人员、回避制度、评定程序、评定等级、纪律执行等方面情况的监督审查，畅通监督渠道，确保评定工作的公信力和权威性。

第八章 附则

第三十三条 养老机构等级评定结果可作为政府购买养老服务，以及养老机构制定护理费、床位费等收费标准的重要依据，在养老机构享受优惠政策方面给予适当倾斜。

第三十四条 各级民政部门要将养老机构等级评定工作经费纳入年度财政预算，不得以等级评定名义向养老机构收取任何费用。

第三十五条 本办法由四川省民政厅负责解释。

第三十六条 本办法自 2023 年 2 月 1 日起施行。

附件：1.四川省养老机构等级划分评定指标体系
2.四川省养老机构等级评定委员会管理办法
3.四川省养老机构等级评定专家库管理办法
4.四川省养老机构等级评定实施相关表单

附件 1

四川省养老机构等级划分评定指标体系

(1) 四川省养老机构等级评定指标：一般养老机构

序号	评定项目	分项总分	次分项总分	三级项分值	四级项分值	得分	操作说明
1	环境	110					
1.1	交通便捷度		10				
1.1.1	机构的道路交通情况符合以下条件时得相应分数： (1) 机动车（含救护车、消防车）能直接停靠在机构主要出入口和建筑主要出入口处，得 2 分； (2) 机动车（含救护车、消防车）能停靠在机构主要出入口处，但不能直接停靠在建筑主要出入口处，得 1 分。				2		现场查看机构主要出入口和建筑主要出入口
1.1.2	机构的公共交通情况符合以下条件时得相应分数： (1) 机构主要出入口 300 米内，有至少 1 个公共交通站点（包括公共汽车站、轨道交通站点等），得 1 分； (2) 机构主要出入口 500 米内，有至少 1 个公共交通站点（包括公共汽车站、轨道交通站点等），得 0.5 分； (3) 机构的公共交通情况不符合（1）和（2），但机构设有定期班车接送老人到达附近的公共交通站点，得 1 分。				1		现场查看公交站点情况或使用手机地图应用测量机构出入口到最近的公交站点的步行距离

1.1.3	<p>机构主要出入口不直接开向城市主干道、快速路等交通量大的道路，以利于老年人出行安全。</p> <p>注 1：城市主干道：联系城市各主要地区（住宅区、工业区以及港口、机场和车站等客货运中心等），承担城市主要交通任务的交通干道，是城市道路网的骨架，一般在城市的轴线、城市环线、主商业或有明显特色的道路上；</p> <p>注 2：城市快速路：城市道路中设有中央分隔带，具有四条以上机动车道，全部或部分采用立体交叉与控制出入，供汽车以较高速度行驶的道路，又称汽车专用道。</p>				1		现场查看机构出入口朝向
1.1.4	<p>(1) 主要出入口不少于 2 处，机构内物品运送应洁污分流，且运送垃圾废物、换洗被服等污物的流线不应穿越食品存放、加工区域及老年人用餐区域；</p> <p>(2) 遗体运出的路径不宜穿越老年人日常活动区域。</p> <p>注：任一项不满足不得分</p>				2		现场查看
1.1.5	<p>机构内的交通组织便捷流畅，满足疏散、运输要求。</p> <p>注：当机构无院区或内部道路时，此项不参与评分，但当机构位于具有显著出入边界的社区或其他大型园区内，应评价社区或其他大型园区内交通的组织的便捷度。</p>				1		现场查看
1.1.6	<p>养老机构应确保防火间距、消防车道、消防车登高操作场地完备，符合《建筑设计防火规范》（GB 50016）的要求。主要符合以下条件：</p> <p>(1) 消防通路畅通无堆物；</p> <p>(2) 老年人公共活动用房设置在地下、半地下时，应设置在地下一层，每间用房的建筑面积不应大于 200m² 且使用人数不应大于 30 人；</p> <p>(3) 老年人公共活动用房设置在地上四层及以上时，每间用房的建筑面积不应大于 200m² 且使用人数不应大于 30 人；</p> <p>(4) 直通疏散走道的房间疏散门至最近安全出口的直线距离应符合 GB 50016 第 5.5.17 条规定；</p>				2		现场查看

	<p>(5) 建筑应设置火灾自动报警系统,老年人用房及其公共走廊,均应设置火灾探测器和声警报装置或消防广播;照料设施内消防应急照明和灯光疏散指示标志的备用电源连续供电时间不少于 1.0h;</p> <p>(6) 5 层及以上且总建筑面积大于 3000m²(包括设置在其他建筑内五层及以上楼层)的老年人照料设施应设置消防电梯。</p> <p>注:任一项不满足不得分</p>						
1.1.7	<p>机构内的人车交通组织符合以下条件时得相应分数:</p> <p>(1) 人车分流(老年人通行道路无机动车辆通行),得 1 分;</p> <p>(2) 人车混行,但能避免车辆对人员通行的影响(例如道路设计区分步行道与车行道),得 0.5 分。</p> <p>注:当机构无院区或内部道路时,此项不参与评分,但当机构位于具有显著出入边界的社区或其他大型园区内,应评价社区或其他大型园区内的人车交通组织符合性</p>				1		现场查看
1.2	周边服务设施(含机构面积)		5				
1.2.1	机构面积			1			
1.2.1.1	<p>机构的床均建筑面积符合以下条件时得相应分数:</p> <p>(1) 建筑面积 ≥ 35 m²/床,得 1 分;</p> <p>(2) 25 m²/床\leq建筑面积≤ 35 m²/床,得 0.5 分;</p> <p>(3) 建筑面积 ≤ 25 m²/床,得 0.2 分。</p>				1		<p>床均建筑面积 — 总床位数</p> <p>总建筑面积与总床位数均使用养老机构设立许可或备案的登记面积与核定床位数。</p>
1.2.2	配套设施			4			
1.2.2.1	<p>机构的基础设施完善,周边无污染源、噪声源及易燃、易爆、危险品生产、储运的区域。</p>				1		现场查看或使用手机地图应用查看周围是否有重大噪声污染源:飞行测试区、建筑施工区等

1.2.2.2	周边 1 公里或 15 分钟步行距离内有满足老年人日常保健、常见病多发病护理、慢病护理的医疗机构（例如社区卫生服务中心或一级医院）。 注：养老机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。				1		现场查看或使用手机地图应用计算步行距离
1.2.2.3	周边 5 公里或 15 分钟车行距离内有满足急危重症就医的医疗机构或急救机构。 注：养老机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。				1		现场查看或使用手机地图应用计算步行距离
1.2.2.4	周边 1 公里或 15 分钟步行距离内设有至少 1 处商业服务业设施（例如商场、菜市场、超市/便利店、餐饮设施、银行营业网点、电信营业网点）。 注：养老机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。				1		现场查看或使用手机地图应用计算步行距离
1.3	公共信息图形标志		10				
1.3.1	通用图形标志			3			
1.3.1.1	设有通行导向标识，包括但不限于人行和车行导向标志、楼梯/电梯导向标志、楼层号等，且信息准确无误，具有一致性、连续性和显著性。				1		现场查看通行导向标识的设置
1.3.1.2	设有服务导向标识（例如公共活动空间、就餐空间、公共卫生间、图像采集区域标志等），且信息准确无误，具有明确性和显著性				1		现场查看服务导向标识的设置
1.3.1.3	居室入口处设有居室门牌号等信息标识，且设有供老年人个性化布置的空间或设施，以利于老年人识别。				1		在老年人居室入口处现场查看
1.3.2	安全标志			4			
1.3.2.1	设有应急导向标识，且信息准确无误，具有一致性、连续性和显著性。 包括但不限于： （1）安全出口标志； （2）疏散路线标志；				2		现场查看应急导向标识的设置

	<p>(3) 消防和应急设备位置标志（上下楼梯、灭火器）；</p> <p>(4) 防火门开启方向有明显标注（推、拉）；</p> <p>(5) 老年人居住用房、公共区域等部位的明显位置设置安全疏散指示图（指示图标容易识别的疏散路线、安全出口、人员所在位置、灭火器位置等必要的文字说明）等。</p> <p>注：任一项不满足不得分</p>						
1.3.2.2	<p>必要处设有安全警示标识，以引起老年人对不安全因素的注意。如：</p> <p>(1) 墙面凸出处贴有防撞标志；</p> <p>(2) 透明玻璃门视线高度贴有防撞标志；</p> <p>(3) 临空处/水池边设有警告标志/地面高差突变处设有提示标志等；</p> <p>(4) 老年人生活及活动区域应禁止吸烟，并有禁止吸烟的标识。</p> <p>注：任一项不满足不得分，当机构内不存在此类不安全因素时自动得分。</p>				2		现场查看安全警示标识的设置
1.3.3	标志设置			3			
1.3.3.1	<p>各类标识的形式符合以下全部条件：</p> <p>(1) 安装牢固、无残缺破损，不会对人员带来安全隐患，1分；</p> <p>(2) 位置易于老年人查看，未被照明设施、监控设施、树木等遮挡，且不影响轮椅坡道等无障碍设施及其他设施功能的安全使用，0.5分；</p> <p>(3) 标识设计在尺寸、颜色、文字、材质等方面符合老年人视觉特点和相关行业标准（例如字体放大、增加背景色与内容颜色的明度对比），易于老年人识别，0.5分</p>				2		在查看各类标识的过程中记录 考虑到老年人视力、反应能力、记忆力等不断衰退，查看标志是否设于显著位置，标识的图形符号和文字是否放大、增加背景色与内容颜色的明度对比，方便识别。
1.3.3.2	<p>(1) 固定在公共通道的墙(柱)上的标牌距地面的高度不应小于 2.00m；当小于 2.00m 时，探出部分的宽度不应大于 100mm；当探出部分大于 100mm，则其距地面的高度应小于 600mm，0.5 分；</p> <p>(2) 机构出入口、就餐空间、活动场所（地）以及建筑内的走廊、单元起居厅，各楼层的电梯厅、楼梯间，电梯轿厢等场所应设置视频监控标志，0.5 分</p>				1		在查看各类标识的过程中记录

1.4	院内无障碍		45			
1.4.1	室外及建筑出入口无障碍			7		
1.4.1.1	室外人车通行道路地面平整、防滑，排水畅通，当有坡度时，坡度不应大于 2.5%				1	现场查看
1.4.1.2	<p>设有无障碍机动车停车位，且符合以下全部条件：</p> <p>(1) 距离建筑主要出入口近便；</p> <p>(2) 停车位一侧设有宽度$\geq 1.20\text{m}$的通道，供乘轮椅者从轮椅通道直接进入人行道和到达无障碍出入口；</p> <p>(3) 停车位设有明显标志（例如地面涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志）。</p>				2	现场查看无障碍机动车停车位并使用卷尺或红外测距仪测量
1.4.1.3	<p>建筑主要出入口应：</p> <p>(1) 为平坡出入口，平坡出入口的地面坡度不应大于 5%；或为同时设置台阶和轮椅坡道（或升降平台）的出入口，且台阶及坡道两侧设有扶手，1 分；</p> <p>(2) 建筑主要出入口内外留有进深$\geq 1.50\text{m}$的区域，便于人员等候及轮椅回转，0.5 分；</p> <p>(3) 出入口的地面、台阶、踏步、坡道等均应采用防滑材料铺装，应有防止积水的措施，0.5 分。</p>				2	现场查看建筑主要出入口
1.4.1.4	<p>建筑主要出入口的门符合以下全部条件：</p> <p>(1) 门的开启净宽$\geq 1.10\text{m}$；如含有 2 个或以上门扇，至少有 1 个门扇的开启净宽$\geq 0.80\text{m}$，便于轮椅进出；</p> <p>(2) 门的开启形式为平开门或电动感应平移门，而非旋转门；</p> <p>(3) 门扇易于老年人开启，且开启后不会快速关闭，不会夹伤老年人；</p> <p>(4) 无门槛及高差，或门槛高度及门内外地面高差$\leq 15\text{mm}$，且以斜面过渡。</p> <p>注：任一项不满足不得分。</p>				1	现场查看建筑主要出入口、使用卷尺或红外测距仪等工具测量

1.4.1.5	(1) 建筑主要主入口设有雨篷,可覆盖人员等候区域,其深度应超过台阶外缘 1.00m 以上; (2) 出入口附近应设助行器和轮椅停放区。 注:满足任一项各 0.5 分				1		现场查看
1.4.2	建筑内部交通空间无障碍				12		
1.4.2.1	老年人经过的公共走廊地面符合以下条件之一: (1) 无门槛及高差; (2) 门槛高度及地面高差≤15mm,且以斜面过渡。				1		现场查看公共走廊、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.2.2	老年人经过的公共走廊宽度符合以下条件时得相应分数: (1) 通行净宽≥1.80m,得 2 分; (2) 通行净宽≥1.40m(小于 1.8m),且局部设有≥1.80m 的轮椅回转及错行空间,得 1 分; (3) 通行净宽≥1.40m(小于 1.8m),得 0.5 分。				2		现场查看公共走廊、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.2.3	老年人经过的公共走廊的主要位置两侧设置扶手				1		现场查看建筑内设电梯、走廊等位置。
1.4.2.4	建筑内设有老年人用房的各楼层垂直交通措施符合以下条件时得相应分数: (1) 采用电梯或升降平台,得 1 分; (2) 采用轮椅坡道或楼梯升降机(爬楼机),得 0.5 分。 注:当机构为单层建筑(或老年人用房均设在一层)时自动得 1 分。				1		现场查看
1.4.2.5	当建筑内设有电梯时,至少 1 部电梯符合以下全部条件: (1) 轿厢深度≥1.40m,宽度≥1.10m; (2) 轿厢门开启净宽≥0.80m; (3) 电梯门洞净宽度≥0.90m; (4) 呼叫按钮高度为 0.9-1.1m。 注:当机构为单层建筑(或老年人用房均设在一层)时自动得分。当老年人用房设在不同楼层但未设电梯时不得分。				1		现场查看建筑内设电梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量

1.4.2.6	<p>当建筑内设有电梯时，至少 1 部电梯的轿厢配置符合以下条件中 3 项及以上：</p> <p>(1) 候梯厅有运行显示装置和抵达音响，轿厢内设电梯运行显示装置和报层音响；</p> <p>(2) 轿厢侧壁设有扶手，且扶手形式不占用过多轿厢内部空间，扶手形式不易对人员形成磕碰；</p> <p>(3) 设有延时关门按钮；</p> <p>(4) 照明良好，便于老年人进出时看清地面以及操作选层按钮。</p> <p>注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。当老年人用房设在不同楼层但未设电梯时不得分。</p>				1		现场查看建筑内设电梯
1.4.2.7	<p>当建筑内设有楼梯时，常用楼梯符合以下全部条件：</p> <p>(1) 非弧线形楼梯；</p> <p>(2) 楼梯设有扶手；</p> <p>(3) 楼梯上行及下行第一阶应在颜色或材质上与平台有明显区别，或设有提示标识</p> <p>注：任一项不满足此项不得分，当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。</p>				1		现场查看楼梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.2.8	<p>当建筑内设有楼梯时，常用楼梯的踏步形式符合以下全部条件：</p> <p>(1) 无异形踏步（例如扇形踏步），且楼梯平台内不设踏步；</p> <p>(2) 同一梯段的踏步高度和宽度一致，踏步宽度不应小于 280mm，踏步高度不应大于 160mm；</p> <p>(3) 踏步有踢面，踏面应防滑或在踏面前缘设防滑条；</p> <p>(4) 踏面前缘向前凸出$\leq 10\text{mm}$，踏面前缘设防滑条且凸出高度$\leq 3\text{mm}$，不影响老年人踩踏。</p> <p>注：任一项不满足此项不得分，当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。</p>				1		现场查看楼梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.2.9	<p>建筑内的公共交通空间（公共走廊、过厅、楼梯间等）地面平整、防滑，无缺损。</p>				1		现场查看

1.4.2.10	<p>所有扶手应符合以下要求：</p> <p>(1) 单层扶手的高度应为 850mm~900mm，双层扶手的上层扶手高度应为 850mm~900mm，下层扶手高度应为 650mm~700 mm，1 分；</p> <p>(2) 扶手应保持连贯，靠墙面的扶手的起点和终点处应水平延伸不小于 300mm 的长度，扶手末端应向内拐到墙面或向下延伸不小于 100mm，栏杆式扶手应向下成弧形或延伸到地面上固定，0.3 分；</p> <p>(3) 扶手内侧与墙面的距离不应小于 40mm，0.2 分；</p> <p>(4) 扶手应安装坚固，形状易于抓握。圆形扶手的直径应为 35mm~50mm，矩形扶手的截面尺寸应为 35mm~50mm，0.3 分；</p> <p>(5) 扶手的材质宜选用防滑、热惰性指标好的材料，0.2 分</p>				2		现场查看
1.4.3	建筑内部主要用房及空间无障碍				16		
1.4.3.1	<p>居室门内外地面符合以下条件之一：</p> <p>(1) 无门槛及高差；</p> <p>(2) 门槛高度及地面高差$\leq 15\text{mm}$，并以斜面过渡。</p>				1		现场查看老年人居室、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.3.2	居室门的开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$ 。				1		现场查看老年人居室、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.3.3	居室门的开启不会影响公共走廊的正常通行。				1		现场查看老年人居室
1.4.3.4	居室地面铺装平整、防滑。				1		现场查看老年人居室
1.4.3.5	<p>卫生间（含公共卫生间及居室内卫生间）门内外地面符合以下条件之一：</p> <p>(1) 无门槛及高差；</p> <p>(2) 门槛高度及地面高差$\leq 15\text{mm}$，并以斜面过渡。</p>				1		现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.3.6	卫生间门的开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$ 。				1		现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量

1.4.3.7	卫生间（含公共卫生间及居室内卫生间）地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。				1		现场查看
1.4.3.8	公共洗浴空间门内外地面符合以下条件之一： （1）无门槛及高差； （2）门槛高度及地面高差≤15mm，并以斜面过渡。				1		现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.3.9	公共洗浴空间门的开启净宽（或门洞口通行净宽）≥0.80m，且便于浴床进出。				1		现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.3.10	洗浴空间地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。				1		现场查看洗浴空间
1.4.3.11	公共就餐空间地面铺装平整、防滑。 注：当无公共就餐空间时，此项不得分。				1		现场查看公共就餐空间
1.4.3.12	活动场所内地面无高差，便于使用轮椅、助步器的老年人到达及使用；且活动场所地面材质平整、防滑。				1		现场查看活动场所
1.4.3.13	（1）机构建筑内的公共通道的墙面、柱面阳角应采用切角或圆弧处理或安装成品护角，沿墙脚设 350mm 高的防撞踢脚，0.5 分； （2）老年人用房的厅、廊、房间如设置休息座椅或休息区、布设管道设施、挂放各类物件等形成的突出物应有防刮碰的保护措施，0.5 分				1		现场查看
1.4.3.14	（1）医疗卫生用房与康复空间的位置方便老年人到达，0.5 分； （2）医疗卫生用房和康复空间地面平整，采用防滑且具有防护性的材料，0.5 分 注：当无医疗卫生用房及康复空间时，此项不参与评分				1		现场查看医疗卫生用房与康复空间
1.4.3.15	为老年人设置的医疗卫生用房（如诊室、治疗室等）满足轮椅进出与回转的空间需求				1		现场查看医疗卫生用房

1.4.3.16	机构内为老年人提供服务的服务台（或服务窗口）设有低位服务设施，其台面距地面高度为 0.70-0.85m，下部留空高度 0.65m，深 0.45m，便于轮椅接近和使用。				1		现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.4	室外活动空间无障碍（含室外活动场地）				10		
1.4.4.1	机构内设有室外活动空间，或临近公共绿地，可满足老年人室外活动需求。				1		现场查看
1.4.4.2	活动场地地面铺装平整、防滑、不积水，且主要活动场地便于轮椅老人到达，位置应避免与车辆交通空间交叉				1		现场查看活动场地
1.4.4.3	活动场地能获得日照，有向阳、避风的空间，可满足老年人晒太阳需求。				1		现场查看活动场地
1.4.4.4	应有满足老年人室外休闲、娱乐的场地条件，设有荫凉休息区，如树荫区、廊架、凉亭，并布置休息座椅。				1		现场查看活动场地
1.4.4.5	集中使用的活动场地临近设有满足老年人使用的公用卫生间。				1		现场查看活动场地
1.4.4.6	（1）沿散步道设有座椅供老年人休息，0.5 分 （2）散步道地面铺装平整、防滑、不积水，主要散步道沿途不铺设鹅卵石健步道或汀步，0.5 分； （3）散步道宽度符合以下条件：至少一条散步道宽度 $\geq 1.20\text{m}$ ，满足轮椅与一人错行需求；且散步道局部拓宽，宽度 $\geq 1.80\text{m}$ ，满足轮椅错行需求，1 分				2		现场查看活动场地
1.4.4.7	散步道线路符合以下条件： （1）可路过主要活动场地，0.5 分； （2）可路过景观小品，如凉亭、雕塑、花池等，0.5 分				1		现场查看散步道

1.4.4.8	沿主要散步道、主要活动场地周边、台阶处有照明设施。				1		现场查看散步道
1.4.4.9	主要散步道沿途有高差时，采用轮椅坡道过渡。				1		现场查看散步道
1.5	室内温度		15				
1.5.1	温湿度控制			5			
1.5.1.1	(1) 冬季老年人居室、居室卫生间、盥洗室、公共活动空间、就餐空间、康复与医疗空间、工作人员办公室温度不低于 20℃；洗浴空间温度不低于 25℃。2 分； (2) 夏季室内温度 26-28℃。1 分				3		现场查看、使用温度计等工具测量
1.5.1.2	老年人居室设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等。				0.3		现场查看老年人居室
1.5.1.3	老年人洗浴空间（包括居室卫生间内的洗浴区和公共洗浴空间）设有温度调节设备，如浴霸、暖风机等。				0.2		现场查看老年人洗浴空间
1.5.1.4	公共活动空间及就餐空间设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等。				0.5		现场查看公共活动空间
1.5.1.5	温度及湿度调节设备设有相应的防护措施，能保证使用过程的安全。				1		现场查看
1.5.2	通风调节			10			
1.5.2.1	(1) 老年人居室设有带开启扇的外窗，1 分； (2) 失智老年人的用房外窗应设置窗户限位器，开启宽度不大于 0.11m，且不影响室内通风。外窗不应设置全封闭的防护栏，1 分。				2		现场查看老年人居室

1.5.2.2	公共活动空间设有带开启扇的外窗。				0.5		现场查看公共活动空间
1.5.2.3	就餐空间设有带开启扇的外窗。				0.5		现场查看就餐空间
1.5.2.4	公共走廊设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。				1		现场查看公共走廊
1.5.2.5	卫生间及洗浴空间设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。				1		现场查看卫生间及洗浴空间
1.5.2.6	以下空间通风条件不佳时需设有新风系统或空气净化设备： (1) 老年人居室； (2) 室内公共活动空间； (3) 就餐空间。 注：每符合一项得1分，满分3分。通风情况良好的情况下自动得分。				3		现场查看
1.5.2.7	对机构内通风条件的整体印象，符合以下条件的获得相应分数： ● 通风条件优秀，空气清新，所有空间均无异味，得2分； ● 通风条件整体良好，无憋闷感，局部空间有轻微异味，得1分。 ● 通风条件不佳，有憋闷感，存在较大异味，得0分。				2		现场查看
1.6	室内光照			10			
1.6.1	自然采光			3			
1.6.1.1	(1) 老年人居室具有良好的自然采光条件，同一照料单元的单元起居厅和同一生活单元内至少1个居住空间日照标准不应低于冬至日日照时数2h，1分； (2) 老年人居室采光窗符合1:6的窗地面积比规定，设有安全防护措施，0.5分				1		现场查看老年人居室
1.6.1.2	公共活动空间具有良好的自然采光条件。				0.5		现场查看公共活动空间
1.6.1.3	就餐空间具有良好的自然采光条件。				0.5		现场查看就餐空间

1.6.1.4	公共走廊具有良好的自然采光条件。				0.5		现场查看公共走廊
1.6.1.5	位于东西向的老年人居室及公共活动空间，设有有效的遮阳措施。 注：机构无东西向的居室及公共活动空间时，此项不参与评分。				0.5		现场查看
1.6.2	人工照明			7			
1.6.2.1	老年人居室的人工照明，符合以下条件： (1) 照度充足、均匀，居室内无明显阴影区，1分； (2) 设有2个及以上的照明光源，局部需要提高照度的区域，如盥洗池、床头、书桌等，设有局部照明，1分。				2		现场查看老年人居室
1.6.2.2	照明开关应选用带夜间指示灯的宽板翘板开关，安装位置应醒目，且颜色应与墙壁区分，高度宜距地面1.10m，0.5分； 控制面板形式便于老年人识别并操作，0.5分； (3) 老年人居室到就近卫生间墙面距地0.40m处设嵌装脚灯，如夜灯、智能感应灯等，以满足老年人起夜如厕的需求，0.5分； (4) 居室的顶灯、长过道的照明采用双控开关两地控制，0.5分。				2		现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.6.2.3	卫生间的人工照明，符合以下条件： (1) 照度充足、均匀，卫生间内无明显阴影区，0.5分； (2) 设有2个及以上的照明光源，局部需要提高照度的区域，如盥洗池，设有局部照明，0.5分。				1		现场查看卫生间
1.6.2.4	公共活动空间、公共走廊、楼电梯、门厅照度充足、均匀，灯具无明显眩光、易维护。 注：任一项不满足不得分				1		现场查看公共活动空间
1.6.2.5	面积较大的公共活动空间及就餐空间，照明可以分区控制，以实现节能的目标。				0.5		现场查看

1.6.2.6	共用走廊、楼梯间、候梯厅和门厅等公共空间均应设置应急照明装置。				0.5		现场查看
1.7	室内噪声		10				
1.7.1	老年人居室和老年人休息室不应与电梯井道、有噪声振动的设备机房等相邻布置，当与电梯井道、有噪声震动的设备机房等相邻布置时，设有隔声降噪措施。				2		现场查看
1.7.2	老年人居室具有良好的隔声条件，老年人在居室内休息时不会受到室内外活动的干扰。昼间≤40dB、夜间≤30dB；				3		现场查看老年人居室
1.7.3	公共活动空间能够实现动静分区，同时开展多项活动时，声音相互无干扰。文娱与健身用房≤45dB，康复与医疗用房≤40dB。				2		现场查看公共活动空间
1.7.4	就餐空间声环境良好，人员就餐、通行，设备移动时无明显回声和噪声。				1		现场查看就餐空间
1.7.5	公共走廊、楼电梯、门厅等交通空间声环境良好，人员通行、设备移动时无明显回声和噪声。				2		现场查看公共交通空间
1.8	绿化		5				
1.8.1	绿化满足以下要求： (1) 有草、灌木、乔木等绿色植物，且植被维护状态良好； (2) 没有易产生飞絮植物，行人经过位置没有带刺、根茎易于露出地面的植物，无蔓生枝条阻挡行人通行。				1		现场查看
1.8.2	植被种类满足以下要求： (1) 适应当地气候，生长良好； (2) 种类丰富，不同季节均可见绿。				1		现场查看
1.8.3	设有以下园林景观小品及设施，符合以下条件： (1) 景观小品：如花坛、雕塑等；				3		现场查看

	<p>(2) 水景：如水池、喷泉等；</p> <p>(3) 园艺操作场地或种植花箱设施；</p> <p>(4) 屋顶花园或温室花园；</p> <p>(5) 专为认知症老人疗愈性景观（提供五感刺激等元素，可开展小组活动）。</p> <p>注：符合 2 项得 2 分；符合 3 项及以上得 3 分。</p>						
2	设施设备	115					
2.1	居室（含照料单元）		20				
2.1.1	居室空间 注：当机构设有多种类型的居室时，须评价每一类居室空间，均符合要求时才可得分。			10			
2.1.1.1	老年人居室内床位平均可使用面积不低于 6 m ² ，单人间居室使用面积不低于 10 m ² 。				1		现场查看老年人居室、使用测量工具测量
2.1.1.2	收住中度失能老年人的多人间居室床位数 ≥ 4 床；收住重度失能老年人的多人间居室床位数 ≤ 6 床（注：申请 4、5 级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序）。				1		现场查看老年人居室
2.1.1.3	居室设施满足基本的安全和使用需求，符合以下全部条件： （1）设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备；1 分 （2）外窗和开敞阳台设有安全防护措施； （3）设有床、床头柜/桌子、椅子/凳子、衣柜/储物柜等老年人居住生活所必需的家具； （4）设有方便老年人使用的电源插座； （5）设有电视 第（1）项 1 分，（2）~（5）项每项 0.25 分				2		现场查看老年人居室
2.1.1.4	双人间居室和多人间居室内为每位老年人设有均等的家具设备，保证使用时互不干扰。				1		现场查看老年人居室

2.1.1.5	<p>居室空间在保护老年人私密性方面，符合以下全部条件：</p> <p>(1) 居室门上观察窗的安装高度、形式合理，窗底标高宜 1.6m 起，在满足紧急观察需要的同时避免暴露老年人隐私，1 分</p> <p>(2) 双人间和多人间居室中，每张床位分别设有帘子，或通过隔断、家具的布置进行空间分隔，以起到床与床之间的视线分隔作用，0.5 分</p> <p>(3) 居室如厕区/卫生间设门或帘子，以起到如厕区/卫生间内外的视线分隔作用，0.5 分</p>				2		现场查看老年人居室
2.1.1.6	<p>居室空间符合以下全部条件：</p> <p>(1) 居室的净高不低于 2.40m；当利用坡屋顶空间作为居室时，最低处距地面净高不应低于 2.10m，且低于 2.40m 高度部分面积不应大于室内使用面积的 1/3；</p> <p>(2) 居室内应留有直径不小于 1.50m 的轮椅回转空间，主要通道的净宽不应小于 1.05m，满足轮椅和助行器通行、回转与停放的空间需求；</p> <p>(2) 相邻床位的长边间距不应小于 800mm，便于护理人员在老年人床边进行护理操作；</p> <p>(3) 留有增设坐便椅等辅具的空间，设有可供老年人家属就坐休息的空间。</p>				2		现场查看老年人居室
2.1.1.7	<p>单人间居室和双人间居室比例符合以下条件时得相应分数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ≥50%，得 1 分； ● >0 且 <50%，得 0.5 分。 				1		$= \frac{\text{单人间居室数} + \text{双人间居室数}}{\text{居室总数}}$ 单人间居室 居室比例
2.1.2	居室卫生间				4		

2.1.2.1	<p>能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室中有卫生间的居室比例符合以下条件时得相应分数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ≥80%，得 2 分（注：申请 5 级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序）； ● ≥60%，得 1 分（注：申请 4 级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序）； ● ≥50%，得 0.5 分（注：申请 3 级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序）。 				2		<p>能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室中有卫生间的居室比例=（有卫生间的能 力完好老年人居室数+有卫生间的轻度失 能老年人居室数+有卫生间的中度失能老 年人居室数）÷居室总数</p>
2.1.2.2	<p>居室卫生间满足基本的安全和使用需求，符合以下全部条件：</p> <ol style="list-style-type: none"> （1）设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备； （2）设有洗手池和坐便器，坐便器高度不应低于 400mm； （3）如厕区的必要位置设有扶手，坐便器相邻墙面应设水平高 700mm 的“L”形扶手，另侧设高 700mm 的水平扶手，或在坐便器两侧设高 700mm 的水平扶手，能够正常使用 <p>注：任一项不满足不得分</p>				1		<p>现场查看居室卫生间</p>
2.1.2.3	<p>居室卫生间内留有护理人员辅助操作的空间，符合以下全部条件：</p> <ol style="list-style-type: none"> （1）厕所的入口和通道应方便乘轮椅者进入和进行回转，回转直径不小于 1.5m； （2）盥洗池附近有护理人员为老年人进行助洁操作的空间； （3）坐便器附近有护理人员为老年人进行助厕操作的空间。 <p>注：仅评价居室内的独立如厕区或独立卫生间。若没有设置独立如厕区或独立卫生间的居室，此项不得分。缺一项扣 0.5 分，扣完为止</p>				1		<p>现场查看居室卫生间</p>

2.1.3	照料单元			4			
2.1.3.1	<p>机构内老年人生活用房按照照料单元设计，符合以下全部条件：</p> <p>(1) 每个照料单元具有相对独立性，每个照料单元的用房均不应跨越防火分区，0.6分；</p> <p>(2) 具有相对完整性，设居室、单元起居厅、就餐/备餐、护理站、药存、污洗间、卫生间、盥洗、洗浴等用房或空间，0.7分；</p> <p>(1) 照料单元规模合理，每个照料单元的设计床位数≤60床，0.7分</p>				2		现场查看
2.1.3.2	<p>每个照料单元内设有单元起居厅，单元起居厅内设有日常起居活动所需的家具设备，满足老年人开展交流、做操、手工、棋牌、看电视等日常起居活动的需求。</p> <p>注：若未按照照料单元设计，此项不得分。</p>				1		现场查看
2.1.3.3	<p>每个照料单元内设有护理站，护理站位置明显易找且适度居中，利于服务人员观察到单元起居厅、走廊等公共活动场所。</p> <p>注：若未按照照料单元设计，此项不得分。</p>				1		现场查看
2.1.4	<p>认知症友好化设计</p> <p>注：当机构不收住认知症老年人时，此项不参与评分。</p>			1			
2.1.4.1	<p>照料单元和居室采用了认知症友好化的配置，符合以下条件：</p> <p>(1) 单独设置认知症照料单元，设计床位数≤20床，设置门禁系统；</p> <p>(2) 认知症老年人居室的单人间比例≥30%。（如：认知症老人空间主色调不使用蓝色、五感干预、徘徊回廊）</p> <p>注：每符合1项得0.5分，满分1分。</p>				1		现场查看

2.1.5	居室和照料单元的整体氛围			1			
2.1.5.1	居室和照料单元的空间尺度宜人，具有家庭化氛围，空间元素丰富，色彩搭配协调，符合以下条件时得相应分数： ● 完全符合以上描述，得 1 分； ● 部分符合以上描述，得 0.5 分； ● 完全不符合以上描述，得 0 分。				1		现场查看
2.2	卫生间、洗浴空间		15				
2.2.1	公共卫生间			8			
2.2.1.1	设有供老年人使用的公共卫生间。 注：如照护单元内老年人居室全部设置卫生间，且老年人集中使用的公共场所距离本照护单元最远老年人居室距离不大于 20m 时，照护单元内可不设供老年人使用的公共卫生间。				1		现场查看
2.2.1.2	公共卫生间设有无障碍厕位，或机构内设有无障碍卫生间。				1		现场查看公共卫生间
2.2.1.3	就餐空间或起居厅等老年人集中使用的场所附近设有供老年人使用的公共卫生间。				1		现场查看
2.2.1.4	公共卫生间满足老年人基本的安全如厕需求，设有便于老年人使用的便器等便溺设施。				0.5		现场查看公共卫生间
2.2.1.5	公共卫生间如厕区设有扶手，且形式、位置合理。				1		现场查看
2.2.1.6	公共卫生间设有方便轮椅老年人接近和使用的盥洗池，龙头能满足轮椅老人使用。				0.5		现场查看公共卫生间

2.2.1.7	公共卫生间设有紧急呼叫设备。				1		现场查看公共卫生间
2.2.1.8	公共卫生间能够保证使用者如厕时的私密性，符合以下全部条件： (1) 分男女卫生间（当仅设一个卫生间且卫生间内仅设有一个厕位时自动符合该条件，若同一卫生间内超过两个厕位则须分设男女卫生间）； (2) 入口处设有墙垛、门、帘子等，对外部视线有遮挡； (3) 不同厕位之间设有隔板等遮挡设施（仅有一个厕位时自动符合该条件）。				1		现场查看公共卫生间
2.2.1.9	门厅附近设有供家属、工作人员使用的公共卫生间。				0.5		现场查看
2.2.1.10	公共卫生间设有坐便器、蹲便器等，可供不同使用者选择。				0.5		现场查看公共卫生间
2.2.2	洗浴空间（包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间）			7			
2.2.2.1	每间老年人居室内均设有洗浴设施或设有公共洗浴空间。				1		现场查看老年人居室
2.2.2.2	洗浴空间（包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间）满足老年人基本的安全洗浴需求，符合以下全部条件： (1) 设有便于老年人使用的淋浴设备，且配有易于识别的冷热水标识； (2) 每个淋浴位应设距地面高 700mm 的水平扶手和高 1.40m~1.60m 的垂直扶手，扶手截面直径应为 30mm~40mm，内侧距墙不应小于 40mm； (3) 设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫装置。				2		现场查看洗浴空间
2.2.2.3	洗浴空间（包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间）的浴位空间宽敞，可容纳护理人员在旁辅助老年人洗浴。				0.5		现场查看公共洗浴空间
2.2.2.4	公共洗浴空间能满足浴床等进出和使用的需求，保证老年人可卧姿洗浴。				0.5		现场查看公共洗浴空间

2.2.2.5	洗浴空间内或邻近设有卫生间或便器，能满足老年人在洗浴过程中的如厕需求。				1		现场查看公共洗浴空间
2.2.2.6	洗浴空间内能满足老年人的更衣、吹发、盥洗的需求，公共空间实现干湿分区				0.5		现场查看公共洗浴空间
2.2.2.7	洗浴空间能够保证老年人在洗浴过程中的私密性，符合以下全部条件： (1) 入口处设有墙垛、门、帘子等，对外部视线有遮挡； (2) 不同淋浴位之间设有隔板等遮挡设施（当洗浴空间仅设一个浴位时自动符合该条件）。				1		现场查看公共洗浴空间
2.2.2.8	机构内设有理发室或设有可满足理发需求的空间。				0.5		现场查看
2.3	就餐空间（含厨房）		15				
2.3.1	公共就餐空间			8			
2.3.1.1	设有公共就餐空间，整体环境干净整洁。				1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.2	公共就餐空间餐位数量充足，能满足老年人的用餐需求： (1) 护理型床位照料单元的公共就餐空间座位数应按不低于所服务床位数的 40%配置，每座使用面积不应小于 4.00 m ² ； (2) 非护理型床位的公共就餐空间座位数应按不低于所服务床位数的 70%配置，每座使用面积不应小于 2.50 m ² 。 注：无公共就餐空间时，不得分。				1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.3	公共就餐空间位置便于老年人到达，与厨房备餐间或餐梯邻近，能保证送餐流线顺畅、近便。 注：无公共就餐空间时，不得分。				1		现场查看公共就餐空间

2.3.1.4	公共就餐空间内部或附近设有洗手池，能满足老年人就近洗手、漱口的需求。 注：无公共就餐空间时，不得分。				1		现场查看
2.3.1.5	公共就餐空间的座椅通道宽敞不拥挤，能满足餐车、轮椅通行的需求。 注：无公共就餐空间时，不得分。				1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.6	公共就餐空间的餐桌椅符合以下全部条件： (1) 牢固稳定、无尖锐棱角； (2) 带有扶手、靠背， (3) 方便移动、清洁； (4) 部分餐桌台下应至少留出宽 750mm、高 650mm、深 450mm 的空间，便于轮椅老年人使用，便于轮椅老年人使用。 注：无公共就餐空间时，此项不得分。				1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.7	公共就餐空间设有备餐台或备餐空间，能满足护理人员备餐分餐的需求。 注：无公共就餐空间时，此项不得分。				1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.8	集中就餐空间入口附近设有等候休息区，能满足老年人餐前等候、餐后休息及助行器停放的需求。 注：无公共就餐空间时，此项不得分。				1		现场查看集中就餐空间
2.3.2	厨房（外包膳食服务的机构，此项不参与评分）				7		
2.3.2.1	厨房满足卫生防疫要求，环境明亮、整洁、无异味。				1		现场查看厨房
2.3.2.2	厨房与老年人居住活动范围适当隔离，或采取必要措施，在噪音、气味、视线和温度等方面不干扰老年人的居住和活动。				1		现场查看
2.3.2.3	厨房设有独立的出入口，能够满足进货、厨余垃圾运送和员工进出的需求。				1		现场查看厨房

2.3.2.4	厨房配备专用的消防、消毒（含空气消毒）、冷藏、冷冻、空调等设施，设施运转正常。				1		现场查看厨房
2.3.2.5	厨房配置排风设备且运转正常；具备主食、副食独立存储空间，存储空间具有自然通风或机械通风的条件，能满足通风防潮的需求。				1		现场查看厨房、食品储藏间
2.3.2.6	食品处理区符合以下要求： （1）配备运转正常的洗手消毒设施； （2）配备带盖的餐厨废弃物存放容器。				1		现场查看食品处理区
2.3.2.7	食品加工、贮存、陈列等设施设备运转正常，除冷库外的库房有良好的通风、防潮、防鼠（如设防鼠板或木质门下方以金属包覆）设施；食品储藏间具有自然通风或机械通风的条件，能满足通风防潮的需求，并保持清洁。				1		现场查看
2.4	洗涤空间		10				
2.4.1	公共洗衣空间			6			
2.4.1.1	设有公共洗衣空间，100张床位以下的面积不应小于20m ² ，100张床位以上的面积不应小于40m ² ，有良好的通风排气设备）；或通过外包服务满足老年人的洗衣需求。 注：当机构洗衣服务非完全外包时，需设有公共洗衣空间才可得分。				1		现场查看
2.4.1.2	设有衣物暂存区域或空间，用于存放脏衣物及洁净衣物，且洁污分区。				1		现场查看
2.4.1.3	公共洗衣空间的位置便于收集脏衣物及发放干净衣物。 注：当机构洗衣服务完全外包时，第三方供应商具备相应资质，提供外包服务协议，协议对相关服务事项有明确要求。				1		现场查看

2.4.1.4	应设置对疑似传染性衣物、污染衣物进行预洗和消毒的水池，洗衣机等设施配备应能满足分类清洗要求。 注：当机构洗衣服务完全外包时，第三方供应商具备相应资质，提供外包服务协议，协议对相关服务事项有明确要求。				1		现场查看
2.4.1.5	公共洗衣空间地面排水良好无积水，具有良好的通风条件。 注：当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。				1		现场查看
2.4.1.6	机构内设有晾晒空间（100张床位以下的面积不应小于30m ² ，100张床位以上的面积不应小于50m ² ）或能够正常使用的烘干设备，晒衣场地应设置门禁和防护措施。 注：当机构洗衣服务完全外包时，第三方供应商具备相应资质，提供外包服务协议，协议对相关服务事项有明确要求。				1		现场查看
2.4.2	污洗空间			4			
2.4.2.1	每个楼层应设置污物处理间，污物管道应采取防异味措施。				1		现场查看污洗空间
2.4.2.2	污洗空间临近污物运输通道或污物电梯，便于污物运送。				1		现场查看污洗空间
2.4.2.3	污洗空间能够满足以下功能需求（符合以下条件中3项及以上）： （1）污物清洗、消毒； （2）污物（垃圾）暂存； （3）洗涤剂储藏； （4）抹布、墩布、清洁车等清洁工具的存放； （5）抹布、墩布等清洁工具的就近晾晒。				1		现场查看污洗空间
2.4.2.4	污洗空间内物品分类摆放有序、标识明确清晰，整体干净整洁。				1		现场查看污洗空间

2.5	接待空间（含门厅）		5				
2.5.1	接待空间位置明显，易于看到，并设置醒目标志。				1		现场查看
2.5.2	门厅设有服务台、值班室等，能提供接待管理、值班咨询等服务。				1		现场查看门厅
2.5.3	门厅设有座椅、沙发等，能满足老年人及来访人员等候休息、交流会友等需求。				1		现场查看门厅
2.5.4	门厅设有宣传栏、公示栏等，能满足公示、宣传的需求。				1		现场查看门厅
2.5.5	门厅整体氛围温馨明亮，让人感到被欢迎。				1		现场查看门厅
2.6	活动场所		10				
2.6.1	养老机构文娱与健身用房总使用面积不应小于 2.00 m ² /床，应按动态和静态活动的不同需求分区或分室设置；1 分				1		现场查看活动场所
2.6.2	活动场所满足老年人基本的活动需求，设有符合以下条件的活动空间： （1）阅读区（室）：配置适合老年人阅读的图书、近期杂志、当日/期报纸； （2）棋牌活动区（室）：配置象棋、麻将等老年人常用棋牌游具； （3）健身区（室）：配置适合老年人使用的健身器械或乒乓球、台球、沙狐球台等设施； （4）书画区（室）：配置适宜老年人使用的书画桌椅与画材，满足书画的挂放； （5）音乐、舞蹈活动区（室）：满足播放多媒体需求； （6）电子阅览区（室）：设置可联网的电脑； （7）教室：具有投影设施或黑（白）板； 注：符合 3 项得 1 分，符合 4-6 项得 2 分，符合 7 项得 3 分。				3		现场查看活动场所

2.6.3	<p>活动场所丰富多元，满足老年人多样化的活动需求，设有符合以下条件的活动空间：</p> <p>(1) 设有影音室或放映室；</p> <p>(2) 设有代际互动区或儿童活动室；</p> <p>(3) 设有厨艺教室或家庭厨房；</p> <p>(4) 设有其他供老年人开展兴趣活动的空间（如手工室、茶艺室、园艺室等）。</p> <p>注：符合 1 项得 0.5 分，符合 2 项及以上得 1 分。</p>				1		现场查看
2.6.4	<p>设有能够满足机构内人员集体活动（如联欢会）的大型文娱健身用房（多功能厅）。</p>				2		现场查看
2.6.5	<p>大型文娱健身用房（多功能厅）功能配置符合以下条件：</p> <p>(1) 临近设有适合老年人使用的公用卫生间；</p> <p>(2) 临近设有储藏间、茶水间或后台空间；</p> <p>(3) 配置电视或投影设备，设备完好，能够正常使用；</p> <p>(4) 配置舞台，有灯光、音响设备，能够正常使用。</p> <p>注：符合 2 项得 0.5 分，符合 3 项及以上得 1 分。</p>				1		现场查看
2.6.6	<p>活动场所容易到达、彼此临近，视线通透，便于形成良好的活动氛围，促进老年人参与活动，符合以下条件：</p> <p>(1) 界面较为通透，如采用开放式布局，或以柱廊、玻璃门等与走廊分隔，便于老年人在走廊中看到并参与活动；</p> <p>(2) 大部分活动场所彼此临近，布局在同层临近区域，或可以通过电梯便捷到达；</p> <p>(3) 主要活动场所靠近老年人居住用房，严寒地区老年人不需经过户外空间即可到达，多雨地区老年人可经过避雨连廊到达；</p> <p>(4) 沿活动场所走廊设置休憩座椅、活动设施（如棋牌桌、沙狐球桌等），且座椅处通行净宽$\geq 1.40\text{m}$。</p> <p>注：符合 2 项得 0.5 分，符合 4 项得 1 分</p>				1		现场查看活动场所、使用测量工具测量

2.6.7	活动场所座椅配置符合以下全部条件： (1) 安全、稳固； (2) 绝大多数座椅（含沙发）有靠背，便于起坐； (3) 桌椅、沙发种类丰富，可供老年人选择，形式有居家、温馨感。				1		现场查看活动场所
2.7	储物间（含库房）		10				
2.7.1	设有集中储物空间（库房）。				1		现场查看
2.7.2	居室外设有居室外有老年人公用的储物区域，对老人贵重物品、临时物品集中存放				1		现场查看
2.7.3	设置老人食品集中或分散存储区域，与非食品分开放置				1		现场查看
2.7.4	设有集中垃圾暂存空间，且位置临近后勤出入口，垃圾气味、运输等不影响老年人的正常生活。				2		现场查看
2.7.5	储物间（库房）配有储藏架、储藏柜等，能合理储藏不同类别的物品。				1		现场查看
2.7.6	储物间数量（或面积）充足，机构内未出现物品随意堆放、影响美观及安全疏散的现象。				2		现场查看
2.1.7	储物间（库房）物品分类摆放有序、标识明确清晰，干净整洁。				2		现场查看
2.8	医疗卫生用房		10				
2.8.1	养老机构内设医务室、诊所、卫生所建筑面积不少于 40 平方米，至少设有诊室、治疗室、处置室，其中治疗室、处置室的使用面积不少于 10 平方米；养老机构内设护理站建筑面积不少于 30 平方米，至少设有治疗室、处置室、隔离室。				2		现场查看、使用测量工具测量

2.8.2	设有紧急送医通道，在紧急情况下能够将老年人安全快速地转移至急救车辆或急救出入口。				1		现场查看紧急送医通道
2.8.3	紧急送医通道不穿越老年人的主要活动空间。				1		现场查看紧急送医通道
2.8.4	设有分药室，可供存放机构的公共常用药品和老年人委托机构管理的个人药品，符合以下全部条件： (1) 设有药柜和分药操作台面； (2) 具备冰箱； (3) 分药室或药柜设锁。				2		现场查看分药室
2.8.5	医疗卫生用房附近设有可供老年人休息等候的空间和设施（如候诊区、休息座椅等）。				1		现场查看
2.8.6	医疗卫生用房附近设有方便老年人使用的公共卫生间。				1		现场查看
2.8.7	设有开展安宁服务的分区或用房（如临终关怀室、安宁疗护区等），安宁服务区域相对独立，与周边空间环境关系协调，无相互干扰。				1		现场查看安宁服务区域
2.8.9	医疗卫生用房的整体氛围温馨、轻松、舒适，符合以下条件时得相应分数： ● 完全符合以上描述，得 2 分； ● 部分符合以上描述，得 1 分； ● 完全不符合以上描述，得 0 分。				1		现场查看医疗卫生用房
2.9	停车区域				5		
2.9.1	机动车停车区域符合以下条件时得相应分数： ● 机构内设有机动车停车区域（场地或车库），得 2 分； ● 机构内未设机动车停车区域时，机构主入口附近有公共停车位/停车场，得 1 分。 ● 机构内和机构主入口附近均没有机动车停车区域，得 0 分。				2		现场查看机动车停车区域

2.9.2	机构内设有非机动车停车区域（场地或车库）。				1		现场查看非机动车停车区域
2.9.3	机构内的停车区域符合以下要求： （1）位置易于车辆到达，并与主要的建筑出入口实现无障碍连通； （2）数量或面积可满足日常车辆停放需求。 注：当机构内未设停车区域时，此项不参与评分。				1		现场查看停车区域
2.9.4	机构内的非机动车停车区域符合以下条件之一： （1）满足遮雨、遮阳要求； （2）设有电动车充电装置。 注：当机构内未设停车区域时，此项不得分				1		现场查看非机动车停车区域
2.10	评估空间		5				
2.10.1	设有评估室，或与其他空间合设评估空间，满足实施老年人能力评估的环境需求。				2		现场查看
2.10.2	评估室内配有桌椅及评估用台阶（或使用机构内楼梯）等与开展评估服务内容相匹配的评估设施设备和物品 注：未设置评估室或与其他空间合设评估空间时，不得分。				2		现场查看
2.10.3	评估室（空间）应悬挂评估服务标准及服务流程。				1		现场查看
2.11	康复空间		5				
2.11.1	康复空间和器械配置状况符合以下条件： （1）设有可供进行运动治疗（PT）和作业治疗（OT）的康复空间； （2）设有≥2种运动康复器械，如：上肢牵引器、柔性踏步器、平衡训练器等 （3）设有≥2种作业康复器械，如：OT综合训练工作台、分指板、平衡板等 注：符合2项得0.5分，符合3项得1分。				1		现场查看康复空间及康复器械

2.11.2	<p>康复空间的布置符合以下条件：</p> <p>(1) 康复器械布置合理，无安全隐患；</p> <p>(2) 适应不同康复器械的布置需求；</p> <p>(3) 满足通行需求，方便乘坐轮椅的老年人接近和使用各类康复器械；</p> <p>(4) 附设符合手卫生要求的洗手设施</p> <p>注：符合 2 项得 0.5 分，符合 4 项得 1 分。</p>				1		现场查看康复空间
2.11.3	<p>设有康复治疗师办公、更衣、休息和储藏的空间。</p>				1		现场查看
2.11.4	<p>设有特色康复空间，符合以下条件：</p> <p>(1) 设有认知康复空间，可供开展小组活动、音乐治疗、怀旧疗法、感官刺激等认知康复活动；</p> <p>(2) 设有文体康复空间，可供开展针对性的体育运动和文娱活动；</p> <p>(3) 设有疗愈性康复景观，提供五感刺激，可供开展园艺疗法等康复活动；</p> <p>(4) 其他有别于作业康复和运动康复的特色康复空间。</p> <p>注：符合 2 项得 0.5 分，符合 3 项及以上得 1 分。</p>				1		现场查看
2.11.5	<p>康复空间的整体氛围温馨、轻松、舒适，符合以下条件时得相应分数：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 完全符合以上描述，得 0.5 分； ● 部分符合以上描述，得 0.2 分； ● 完全不符合以上描述，得 0 分。 				0.5		现场查看康复空间
2.11.6	<p>置康复辅助器具社区租赁服务设施，展示康复辅助器具产品，如：护理床、防褥疮床垫、助行器、助浴凳等，引导老人体验，0.5 分</p>				0.5		现场查看
2.12	社会工作室/心理咨询空间（含管理服务用房及设施）		5				
2.12.1	社会工作空间			1			

2.12.1.1	设有社工工作室或与其他空间合设的社会工作区。				0.5		现场查看
2.12.1.2	社会工作空间能够满足社工和志愿者开展活动培训、研讨活动计划、存放活动用品等的空间需求。				0.5		现场查看
2.12.2	心理咨询空间			1			
2.12.2.1	设有心理咨询室或与其他空间合设的心理咨询区。				0.5		现场查看
2.12.2.2	心理咨询空间符合以下条件： (1) 具有较好的私密性； (2) 空间氛围轻松明快，有助于放松身心、舒缓情绪； (3) 设有舒适的家具。 注：符合 1-2 项得 0.3 分，符合 3 项得 0.5 分。				0.5		现场查看
2.12.3	办公及生活空间			1			
2.12.3.1	设有员工办公室或办公区，例如护理员值班室、行政办公室、档案室、财务室、院长室等。办公空间充足，设施设备能够满足日常工作需求。				0.5		现场查看
2.12.3.2	设有员工的培训空间（含独立用房或共用空间），满足机构内部教学培训的需求。				0.2		现场查看
2.12.3.3	设有员工餐厅、员工更衣和卫浴空间，能为员工的日常工作提供基本保障。				0.3		现场查看
2.12.4	消防设施			2			
2.12.4.1	按照消防技术标准配置灭火器、火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、应急照明等消防设施设备。				0.5		现场查看能否正常使用

2.12.4.2	设有微型消防站。				0.5		现场查看能否正常使用
2.12.4.3	设有消防控制室（中控室）。				1		现场查看
3	运营管理	225					
3.1	行政管理		25				
3.1.1	组织规划			2			
3.1.1.1	有组织结构图及部门划分。 注：与实际不相符或不完整扣 0.5 分。				1		查看结构图
3.1.1.2	有年度、月度工作计划、年终总结，计划清晰，总结全面。 注：计划或总结内容不全面、不清晰，扣 0.5 分				1		查看工作计划、年终总结
3.1.2	行政办公制度			5			
3.1.2.1	有会议制度及会议记录。 (1) 有会议制度（周例会、月度会、年度会等）及会议记录； (2) 会议决议事项有执行、跟进、考核制度及记录。 注：1 项不符合扣 0.5 分，扣完为止				1		查看制度、记录
3.1.2.2	有行政办公审批流程。				0.5		查看流程
3.1.2.3	有行政档案管理制度并予以执行。文书、档案管理符合以下要求： (1) 有行政档案管理制度并予以执行； (2) 有文书、文件处理及保管的相关规定； (3) 有具体的文书处理作业程序（登记、处理、留档、保存）； (4) 有专人负责处理； (5) 文书文件登记建档，方便查阅。 注：1 项不符合扣 0.5 分，扣完为止				1		查看制度

3.1.2.4	有印章管理制度并予以执行。 注：无制度或者无印章使用记录扣 0.5 分。				0.5		查看制度
3.1.2.5	有合同管理制度并予以执行。 注：无制度扣 1 分，无合同管理记录扣 0.5 分。				1		查看制度
3.1.2.6	有信息公开制度并予以执行。 (1) 在机构显著位置公示各类服务管理信息，包括：相关证照、机构设施设备概况、服务管理部门、人员资质、服务项目、收费标准、出入院流程、服务投诉途径、电话，以及温馨提示、通知等，并保持动态更新。 (2) 通过公告栏、小黑板、或电子显示屏发布信息，或微信公众号、机构网站等。 注：一项不符合扣 0.5 分，扣完为止				1		查看文件材料
3.1.3	信息管理				8		
3.1.3.1	有行政办公管理信息平台，包括：行政办公管理、人力资源管理、财务管理、后勤管理系统等。 注：缺一项扣 0.5 分，扣完为止				2		查看平台功能
3.1.3.2	有服务管理信息平台，包括：接待、入住、评估、护理、康复、结算等的管理，及安全管理等。 注：缺一项扣 0.5 分，扣完为止				2		查看平台功能
3.1.3.3	有机构网站、微信公众号等。 注：有任意一个则得全分，均无不得分				1		查看互联网网站或公众号
3.1.3.4	老年人居室及公共活动区域配置有安全、健康监测设施设备并与信息管理平台相连。至少应包括：安全报警设备、智能健康检测设备、防走失设备。 注：缺一项扣 0.5 分，扣完为止				1		现场查看

3.1.3.5	能运用移动信息化设备进行业务管理、数据采集和服务过程记录和管理，有对信息数据的分析与运用。 注：缺一项扣 0.5 分，扣完为止				1		现场查看
3.1.3.6	家属通过互联网方式能即时了解老年人状态、服务，能与相关照护人员沟通。 注：有互联网方式，无沟通记录扣 0.5 分，无互联网方式不得分。				1		现场查看
3.1.4	党建工作			10			
3.1.4.1	工作人员有 3 名及以上中国共产党正式党员的，应成立党支部，并按照党章要求开展相应工作。正式党员不足 3 人的机构，应当按照地域相邻、行业相近、规模适当、便于管理的原则，与其他单位共同成立联合党支部。 注：未成立党支部或联合党支部的不得分。				2		查看相关资料
3.1.4.2	机构党支部，每季度召开一次党支部党员大会，未成立党支部的机构，党员职工每季度参与一次党支部党员大会。				1		查看记录
3.1.4.3	党支部每月相对固定 1 天开展主题党日活动，组织党员集中学习、过组织生活、进行民主议事和志愿服务等。 注：缺 1 次记录扣 0.5 分				1		查看活动记录
3.1.4.4	党支部每年至少召开 1 次组织生活会，组织生活会应当确定主题，会前认真学习，谈心谈话，听取意见；会上查摆问题，开展批评和自我批评，明确整改方向；会后制定整改措施，逐一整改落实。 注：无记录不得分				1		查看活动记录
3.1.4.5	党支部每年开展谈心谈话，党支部委员之间、党支部委员和党员之间、党员和党员之间，每年谈心谈话一般不少于 1 次。 注：缺 1 个党员谈心谈话记录扣 0.5 分，扣完为止				1		

3.1.4.6	针对机构党员思想和工作实际开设党课，有课程计划和课程记录 注：未开展，无计划或记录不得分				1		
3.1.4.7	向机构非党员群众宣传党的政策，通报党的工作情况，做好群众的思想政治工作，凝聚广大群众的智慧和力量。 注：无计划扣1分，无记录扣1分				2		查看计划和实施记录
3.1.4.8	关心院内老党员的思想动态，帮扶院内老党员的生活，定期组织适合老党员的党内活动。 注：无计划和实施记录不得分				1		查看计划和实施记录
3.2	人力资源管理		30				
3.2.1	员工基本管理			2			
3.2.1.1	与所有员工签订有效劳动、劳务合同。 注：少签一份不得分				1		查看花名册和合同
3.2.1.2	员工档案管理 (1)有全部工作人员名册，各项目登记、证件齐全(姓名、性别、身份证号、入职日期、入职部门、岗位/职务等)。 注：1项不符合扣0.5分，扣完为止				1		查看花名册
3.2.2	员工岗位职责			1.5			
3.2.2.1	有岗位职责。 注：少一个职责扣0.5分，扣完为止				1		查看岗位设置和职责文件
3.2.2.2	有员工手册。 注：有手册无学习记录或无手册不得分				0.5		查看文本

3.2.3	员工学历及资质情况			8.5		
3.2.3.1	养老机构院长、副院长具有大专及以上学历。 注：申请 4-5 级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序。				1.5	查看证书（或聘书），对照本人
	养老机构院长、副院长具有高中及以上学历。 注：申请 3 级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序。				1	
	养老机构院长、副院长具有初中及以上学历。				0.5	
3.2.3.2	中专及以上学历占工作人员总数比例达到 20%及以上。 注：低于 20%得 0.5 分，低于 10%不得分				1	查看证书
3.2.3.3	每 200 名老年人（不足 200 名的按 200 名计算）至少配有 1 名专职社会工作者。 注：申请 4-5 级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序。				1	查看证书（或聘书），对照本人
	至少有 1 名社会工作者指导开展社会工作服务。 注：申请 3 级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序。				0.5	
3.2.3.4	参与医疗护理服务的医生应取得合法有效的医师资格证和医师执业证，护士应取得合法有效的护士资格证和执业证。执业注册地点是在本机构或提供多点执业证明。 注：1 人未持证上岗扣 1 分。				1	查看资质证书
3.2.3.5	厨师、强弱电工、安全管理人员等专业技术技能人员，应持与岗位相适应的专业资格证书或执业证书。 注：1 人未持证上岗扣 1 分。				1	查看资质证书

3.2.3.6	参与康复服务的康复医师、康复技师应取得合法的执业资格证。 注：1人未持证上岗扣1分。				1		查看资质证书
3.2.3.7	护理员持证上岗，持证率100% 注：每降低20%扣0.5分，扣完为止				1		查看员工名册和证书（认可行业协会或第三方培训机构培训证书）
3.2.3.8	所有一线工作人员（生活照料、膳食和医务等服务人员）持健康证明上岗。 注：缺一人不得分				1		查看员工名册和证书
3.2.4	员工招录、管理的相关制度			2			
3.2.4.1	有招聘制度、招聘流程，有记录。 注：缺一项扣0.3分，扣完为止				0.5		查看制度、记录
3.2.4.2	有人员考勤制度及考勤记录。 注：缺一项扣0.5分，扣完为止				1		查看制度、记录
3.2.4.3	有请销假制度并有记录。 注：无制度不得分				0.5		查看制度、记录
3.2.5	员工薪酬及激励管理制度			1.5			
3.2.5.1	薪酬依据岗位级别设置合理，有管理制度，发放及时。 注：缺制度不得分，缺发放记录扣0.5分				1		查看制度
3.2.5.2	有考核、晋升和奖励制度。 注：缺1个制度扣0.3分，扣完为止				0.5		查看制度
3.2.6	员工劳动保障及劳动保护			3			

3.2.6.1	为员工缴纳社会保险。 注：为达到法定退休年龄职工购买意外保险。 少 1 人未购买社会保险或意外保险扣 0.5 分，扣完为止				1		查看记录
3.2.6.2	有劳动保护措施和员工心理支持制度并执行，有记录。 注：有制度无记录扣 0.5 分，无制度不得分				1		现场询问
3.2.6.3	组织员工每年参加体检 1 次。 注：少 1 人体检扣 0.5 分，扣完为止				1		查看记录
3.2.7	员工培训			10			
3.2.7.1	机构负责人、部门负责人每年至少接受 1 次专业培训，有培训记录。 注：无培训不得分，无记录扣 0.5 分				1		查看近一年培训记录
3.2.7.2	有培训制度并执行，包括对新入职员工岗前培训、各岗位技能培训、晋升培训等。 注：缺 1 项培训制度扣 0.5 分，扣完为止				1		查看近一年培训记录
3.2.7.3	有员工培训计划，至少包含年和月培训计划和实施记录。 注：缺 1 项计划扣 0.5 分，扣完为止				1		查看计划文件
3.2.7.4	每年开展不少于 2 次员工常规培训，包括职业道德、行业规范教育、国家及行业相关标准规范、政策等。 注：缺 1 次培训扣 0.5 分，扣完为止				1		查看近一年培训记录
3.2.7.5	养老护理员每月接受超过 1 次或每年接受多于 12 次技能培训，有记录，内容包括培训时间、时长、地点、培训内容等。 注：缺 1 次培训或记录扣 0.5 分，扣完为止				1		查看近一年培训记录
3.2.7.6	每年至少一次急救常识培训，有记录。 注：无培训或记录不得分				1		查看近一年培训记录

3.2.7.7	每年开展岗位练兵、技能技术比赛，有比赛记录。 注：无比赛不得分，无记录扣 0.5 分				1		查看近一年培训记录
3.2.7.8	初、中级医护人员每年参加继续医学教育，并合格 注：缺 1 人达标扣 0.5 分，扣完为止				1		查看培训记录
3.2.7.9	养老护理员岗前培训合格。				1		查看培训记录
3.2.7.10	养老护理员技能培训合格率为 100%。 注：合格率每降低 5%扣 0.5 分，扣完为止				1		查看近一年培训考核记录
3.2.8	志愿者、实习生管理				1.5		
3.2.8.1	有志愿者管理制度，有工作和活动记录。 注：无制度或无记录不得分				0.5		查看记录
3.2.8.2	有实习生管理制度，有工作管理与评价记录。 注：无制度或无记录不得分				0.5		查看记录
3.2.8.3	志愿者活动前有培训，有培训记录。 注：无培训或无记录不得分				0.5		查看记录
3.3	服务管理			40			
3.3.1	老年人隐私和权益保护				9		
3.3.1.1	1 年内无责任事故发生。				1		查阅当地民政部门记录

3.3.1.2	<p>养老机构建立保障老年人权益和防范欺老、虐老的制度和措施，包括但不限于：</p> <p>(1) 不得向老年人推销保健品。</p> <p>(2) 不得向老年人开展非法集资活动。</p> <p>(3) 不得为机构外单位或个人等推销保健品、非法集资提供任何便利。</p> <p>(4) 不得有殴打、辱骂、变相体罚老年人等欺老、虐老行为。</p> <p>(5) 不得盗窃、诈骗、抢夺、侵占、勒索、故意损毁老年人财物。</p> <p>注：以上任何 1 项不符合要求不得分。</p>				3		查阅当地民政部门记录、询问老年人
3.3.1.3	<p>有服务纠纷调解制度和纠纷调解记录。</p> <p>注：无制度不得分，无记录扣 0.5 分</p>				1		查看制度
3.3.1.4	<p>建立老年人信息保密制度，未经老年人及相关第三方同意，不得泄露老年人及相关第三方信息。</p> <p>注：无制度不得分</p>				1		查看制度
3.3.1.5	<p>有老年人参与机构管理的管理委员会，每年至少召开一次会议，有记录。无管理委员会不得分，记录不全扣 0.5 分。</p>				1		查看制度，记录
3.3.1.6	<p>对老年人的约束照护：</p> <p>1、有约束照护制度</p> <p>2、有老年人或家属同意书；</p> <p>3、对老年人的约束照护（如失智老年人），须经医师诊断或专业人员判断。</p> <p>4、对老年人的约束过程随时监测并有记录（保护用具使用记录），有需要约束老年人（如失智老年人）的管理记录。</p> <p>注：缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止</p>				1		查看近一年 3-5 份约束照护制度、约束照护同意书、约束照护记录，并观察老人的实际约束照护情况
3.3.1.7	<p>养老机构投保责任保险</p> <p>注：未投保不得分</p>				1		查看合同

3.3.2	服务管理制度			15		
3.3.2.1	公示机构的服务项目，均有相对应的服务流程和服务规范。 注：缺1项扣1分，扣完为止				2	查看流程
3.3.2.2	有老年人能力评估制度，含入院评估、定期评估、即时评估。 注：缺1项扣0.5分，扣完为止				1	查看制度查看制度、近一年评估记录
3.3.2.3	交接班： (1) 有工作交接班制度，明确交接班制度的岗位及交接要求。 (2) 有交接班记录，包括时间、人员签字、重要交接事项等。 注：缺1项扣0.5分，扣完为止				1	查看制度、近一年交接班记录
3.3.2.4	值班： (1) 有值班管理制度，明确值班职责和规范； (2) 有值班记录，包括时间、人员签字、值班事项等。 注：缺1项扣0.5分，扣完为止				1	查看制度、近一年值班记录
3.3.2.5	咨询接待： (1) 有咨询接待管理制度，有接待岗位工作规范和流程； (2) 有接待记录，包括时间、来访人员、来访事项等。 注：缺1项扣0.5分，扣完为止				1	查看制度、近一年咨询接待记录
3.3.2.6	有外包服务 (1) 有外包服务管理制度； (2) 外包服务有单位资质审核及服务能力评估机制； (3) 有入驻机制； (4) 服务合同/协议； (5) 服务人员资质备份； (6) 有记录。 注：缺1项扣0.5分，扣完为止，如完全无任何外包服务，此项可得分。				2	查看制度、外包服务合同，外包服务单位资质。 无外包服务但有外包服务管理制度的，此项得分

3.3.2.7	有老年人及相关第三方出入、探视、请销假等制度。有记录。 注：无制度不得分，无记录扣 0.5 分				1		查看制度、近一年记录
3.3.2.8	有应急处理流程和报告制度。 对应急处理流程和报告制度。探视、请销假等制度。有记录。人的实际约束照护情况如失智老年人) 的管理记录。。向；会后制 注：缺一项扣 0.5 分，扣完为止。				3		查看流程、制度、近一年应急事件处理记录
3.3.2.9	开展服务标准化建设和建立标准体系，并有效执行 6 个月以上（包含服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系）。 注：缺一项体系扣 1 分，扣完为止。				3		查看标准文件
	有服务管理标准、操作规范。 注：无管理标准扣 1 分，无操作规范扣 1 分。				2		
3.3.3	内设机构资质管理(未开展相关服务自动得分)				4		
3.3.3.1	养老机构内设的医疗机构，应具有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明，并合法有效，并在醒目位置公示。 注：无证或无备案不得分，有证但未公示扣 0.5 分				1		查看资质文件
3.3.3.2	养老机构内设膳食服务机构的，食品经营许可证应合法有效，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致，并在醒目位置公示。 注：无证不得分，有证但未公示扣 0.5 分				1		查看资质文件
3.3.3.3	机构内餐饮服务单位（或外包膳食服务供应商）食品安全量化等级为： （1）“优秀”； （2）“良好”； （3）“一般”。 注：满足（1）和（2）不扣分，满足（3）扣 0.5 分，不满足不得分。				1		

3.3.3.4	食品安全监督检查结果记录表公示的时间、位置符合要求；在醒目位置公示量化等级标识。 注：1项不符合扣0.5分				1		
3.3.4	服务管理的人员要求				5		
3.3.4.1	养老服务管理工作由养老机构院长或业务副院长直接负责。 注：不符合不得分				1		询问工作人员或查讯岗位设置
3.3.4.2	养老护理员与重度失能老年人配比不低于1:2；养老护理员与中度失能老年人配比不低于1:4；养老护理员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于1:10。				4		查看护理人员排班表，护理人员合同，入住老年人能力等级统计，计算护理人员数量与各个等级老年人人数配备比例
	护理人员与重度失能老年人配比不低于1:3；护理人员与中度失能老年人配比不低于1:6；护理人员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于1:15； 注：此处不限定养老护理员等级。				2		
3.3.5	服务质量要求				7		
3.3.5.1	老年人能力评估执行率100%。				2		随机抽查
3.3.5.2	服务合同签订率100%。				1		随机抽查
3.3.5.3	老年人入住档案合格率100%，至少包含服务合同、老人身份证及户口本复印件。 注：少1人档案不得分，1份档案不合格扣0.5分				1		随机抽查档案
3.3.5.4	老年人健康档案合格率100%，至少包含病史记录、体检报告和评估报告。 注：少1人档案不得分，1份档案不合格扣0.5分				1		随机抽查档案

3.3.5.5	老年人服务档案建立率 100%，至少包含照护计划和照护记录。 注：少 1 人档案不得分				1		随机抽查档案
3.3.5.6	服务质量实行督查管理，做到日检查、月考核、年评估，有奖惩。 注：缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止				1		检查记录及奖惩措施
3.4	财务管理		15				
3.4.1	财务管理制度			12			
3.4.1.1	建立支付管理制度、支付实行审批流程并予以执行。 注：无制度不得分，无流程扣 0.5 分				1		查看制度、流程及近一年审批记录
3.4.1.2	有老年人押金管理制度并予以执行和记录。 注：无制度不得分，无记录扣 1 分				2		查看制度、询问财务人员
3.4.1.3	有捐赠资金管理制度，并按捐赠方意愿和相关规定使用受赠资金。 注：无制度不得分				1		查看制度，近一年捐赠资金管理记录
3.4.1.4	有固定资产、流动资产管理制度并予以执行。 注：少 1 项制度扣 0.5 分，扣完为止				1		查看制度，近一年资产管理记录
3.4.1.5	有年度财务审计与审计报告。 注：事业单位由上级主管部门审计的，出具审计结果。无报告不得分				2		查看制度、查看近一年财务报告，查看上一年审计报告，注：事业单位由上级主管部门审计的，出具审计结果。
3.4.1.6	有会计档案管理制度并予以执行和记录。 注：无制度不得分，无记录扣 1 分。				2		查看制度
3.4.1.7	政府补贴经费单独建账，账目清晰。 注：如无政府补贴，可自动得分。没建账或账目不清晰不得分				1		查看近一年账目

3.4.1.8	有预算及成本管理制度并予以执行和记录。 注：无制度不得分，无执行记录扣 0.5 分				1		查看制度，近一年记录
3.4.1.9	有价格管理制度并予以执行和记录，向老年人收取的服务费价格产生变动应提前告知老年人，不得强制收费。 注：无制度不得分，无执行记录扣 0.5 分				1		查看制度
3.4.2	财务管理人员要求			3			
3.4.2.1	会计人员持有会计资格证书。				1		查看证书、查看操作
3.4.2.2	财务人员熟练使用会计电算化设备。 注：不会操作不得分				1		查看操作
3.4.2.3	财务人员任职回避： (1) 财务部负责人未同时兼任采购员职务； (1) 填写票据及收据的人员未同时兼任审计人员； (3) 出纳人员与记账人员分离，未相互兼任。 注：1 项不符合则不得分				1		查看岗位人员配置，查看记录并询问工作人员
3.5	安全管理		40				
3.5.1	安全管理制度			5			
3.5.1.1	有安全管理制度，包括： (1) 安全责任制度； (2) 安全教育制度； (3) 安全宣传及培训制度； (4) 安全操作规范或规程； (5) 安全检查制度； (6) 事故处理与报告制度； (7) 考核与奖惩制度。 注：缺 1 项扣 1 分，扣完为止。				3		查看制度

3.5.1.2	安全管理组织及机制健全，有年度安全工作计划 注：无专门组织或机制不得分，无计划扣 0.5 分				1		查看文件、查看近一年计划
3.5.1.3	各部门、各层级签订安全责任书。 注：缺 1 人签订则不得分				1		查看安全责任书文本
3.5.2	突发事件应对			3			
3.5.2.1	有应急管理培训制度，开展突发事件应急知识的宣传普及，有培训记录。 注：无制度不得分，无记录扣 0.5 分。				1		查看制度，近一年培训记录
3.5.2.2	应急预案与演练：有自然灾害、事故灾难和社会安全事件等事件的应急预案； 每半年至少开展 1 次演练，有演练记录。 注：无预案不得分，无演练记录扣 1 分				2		查看应急预案及近一年演练记录
3.5.3	安全管理人员配备			4			
3.5.3.1	机构法定代表人或主要负责人担任安全责任人。 注：不符合不得分				1		查看文件
3.5.3.2	安全管理人员配置： 300 人以下(服务对象和工作人员总数)应至少配备 2 名专(兼)职安全管理人员（包括但不限于消防安全管理人员），300 人以上应至少配备 5 名专(兼)职安全管理人员。 注：缺 1 名扣 1 分，扣完为止				2		查看证照
3.5.3.3	每班至少有 2 名持证消防安全员在消防控制室在岗。 注：缺 1 名扣 0.5 分，扣完为止				1		现场查看
3.5.4	安全培训			5			

3.5.4.1	养老机构院长、安全责任人、安全管理人员,每年接受在岗安全教育与培训,有记录。 注:无培训不得分,无记录扣1分。				2		查看近一年在岗培训记录
3.5.4.2	新员工、上岗前应接受岗前安全教育与培训,并做好培训记录; 换岗、离岗 6 个月以上的,以及采用新技术或者使用新设备的,均应接受岗前安全教育与培训。 注:每少 1 人参加培训扣 0.5 分,无记录扣 0.5 分,扣完为止				1		查看近一年在岗培训记录
3.5.4.3	安全管理人员组织机构工作人员每半年开展安全教育和培训,全员参训率达 90%以上,有培训效果检查结果。 注:缺 1 人参加培训扣 1 分,无检查结果扣 1 分。				2		查看培训记录
3.5.5	消防管理			14			
3.5.5.1	消防设施设备 (1)消防设施设备完好有效。 (2)对消防水泵房、消防控制室、消防设施器材每年至少进行 1 次专业检测,并做好维护保养,有完整记录。 (3)每半年至少检查 1 次消防安全标志牌及其照明灯具,如发现有破损、变形、褪色等不符合要求的应及时修整或更换,并做好维护保养,有检查记录。 注:1 项不符合扣 1 分,扣完为止				3		现场查看 查看近一年维护记录
3.5.5.2	燃气、气瓶安全管理 (1)设有可燃气体报警装置,及时检查维护; (2)燃气、油炉设施周围无油污、无可燃物、无杂物; (3)燃气设施使用正确且定期维护保养,无私自拆、移、改,管道无损,维修保养有记录; (4)液化气钢瓶存放合规,使用规范、标识合规; (5)医用氧气瓶存放安全,使用规范,标识合规。 注:1 项不符合扣 0.5 分,扣完为止				3		现场查看、查看操作、查看近一年维护记录

3.5.5.3	电气设备和线路安全管理制度，定期维护和巡查，有记录。 注：无制度不得分，无记录扣 0.5 分				1		查看制度和记录
3.5.5.4	消防设施每年至少进行一次专业检测，并做好维护保养，且有完整记录。 注：未检测维护不得分，无记录或记录不完整不得分				1		查看维护记录
3.5.5.5	每月至少组织一次防火检查，及时消除火灾隐患，有隐患整改闭环管理记录。 注：1 项不符合扣 1 分，扣完为止				2		查看记录
3.5.5.6	每日防火巡查，夜间防火巡查不少于两次，有记录。 注：缺 1 次记录扣 0.5 分，扣完为止				2		查看记录
3.5.5.7	有消防演练、应急疏散和灭火预案； 注：1 项不符合扣 1 分，扣完为止				1		查看预案文本
3.5.5.8	每半年至少开展 1 次消防演练。 注：少 1 次记录不得分				1		查看 1 年演练记录
3.5.6	特种设备管理（如无特种设备，自动得分）			4			
3.5.6.1	购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道等特种设备，应符合安全监督管理部门的相关规定。 注：1 项不符合不得分				1		现场查看
3.5.6.2	建立特种设施、设备台帐（电梯、锅炉等）并定期自检，有记录。 注：无台账不得分，无自检记录扣 0.5 分				1		查看记录
3.5.6.3	定期接受专业单位检验，有正式检测报告并按国家相关要求在政府监管部门登记备案。 注：发现 1 处不符合则不得分				1		查看检测报告

3.5.6.4	特种设备操作人员持证上岗率 100%。				1		查看证照
3.5.7	视频监控系统			3			
3.5.7.1	监控机房 24 小时有专人值守，有完善的值班记录，控制室入口有明显标志。 注：无记录不得分，无标志扣 0.5 分				1		现场查看，查看近一年值班记录
3.5.7.2	视频监控系统覆盖养老机构内所有出入口、就餐空间和活动场所和其他公共区域。				1		现场查看
3.5.7.3	监控系统能不间断录像且保持 15 天以上记录，定期维护。 注：不符合不得分，无维护记录扣 0.5 分				1		查看视频监控系统记录是否保持 15 天
3.5.8	建筑安全管理			2			
3.5.8.1	对建筑物进行日常巡查，发现隐患及时处理。 注：无巡查记录不得分，无处理记录扣 0.5 分				1		现场查看近一年巡查及隐患处理记录，、 询问工作人员
3.5.8.2	对建筑物进行日常维护，有记录。 注：无记录不得分，记录不全扣 0.5 分				1		查看维护记录
3.6	后勤管理		15				
3.6.1	后勤管理制度			15			
3.6.1.1	有物资采购和管理制度，建立台账。 注：无制度不得分，无台账扣 1 分				2		查看制度
3.6.1.2	有库房管理制度，建立库房物资出/入库记录，账物相符。 注：无制度不得分，无记录扣 1 分，1 处账物不相符扣 0.5 分，扣完为止				1		查看制度

3.6.1.3	设施设备定期检测维护，有维护流程规范及应急预案。 注：无维护流程规范或无应急预案的，扣1分。				2		查看制度
3.6.1.4	建立设施设备档案，有维护记录及检查维修记录。 有设施设备维护记录及检查维修记录，对包括但不限于床、轮椅、抽痰机、血压计、制氧机、灯具、电器用品、生活辅助器具、康复器材等设施设备定期检测维护，有记录。对血糖机保养、血氧仪保养、血压计保养每年定期做仪器校正，并留存记录。如有制氧机、氧气瓶、雾化机等专业医用设备，应定期进行功能监测并记录。 注：无维护记录或检查记录不得分，少1项记录扣0.5分，扣完为止				3		查看档案及维护、维修记录
3.6.1.5	制定环境管理方案并严格执行，包括垃圾、污水、绿化等管理。 注：无方案不得分，执行无记录扣0.5分				2		现场查看、查看文件
3.6.1.6	做好废弃物管理制度，并执行有记录。 注：无制度不得分，无记录扣0.5分				1		查看记录
3.6.1.7	有捐赠物品登记明细表、分配登记表，按捐赠方意愿和相关规定使用受赠物品。 注：缺1项登记表扣0.5分，扣完为止				2		查看明细表
3.6.1.8	有车辆管理制度，车辆购置、检测、维修记录。 注：无制度不得分，无记录扣0.5分				1		查看制度
3.6.1.9	有员工宿舍管理制度并予以执行。 注：无制度不得分				1		查看制度
3.7	评价与改进		30				
3.7.1	投诉处理			8			

3.7.1.1	有投诉处理制度和处理流程。 注：无制度不得分，无流程扣1分				2		查看制度、流程
3.7.1.2	意见箱设置于醒目处，每周开启一次，对所提意见有反馈、有记录。 注：无意见箱不得分，无记录扣0.5分				2		现场查看、查看反馈记录、询问老年人是否知晓
3.7.1.3	当班院长及时接待投诉，有记录。 注：无记录不得分				1		询问老年人是否知晓、查看记录
3.7.1.4	管理人员在巡查过程中收到的投诉，现场受理，有记录。 注：无记录不得分				1		询问老年人是否知晓、查看记录
3.7.1.5	投诉处理由专人负责，3个工作日内有初步回复，10个工作日内有处理结果，有记录。 注：无记录不得分，处理超时扣1分				2		查看文件和记录
3.7.2	满意度测评				8		
3.7.2.1	日常采用微信/个别访谈/电话访谈等方式，听取老年人及相关第三方对服务管理的反馈，有记录。 注：无记录不得分，记录不全扣0.5分				1		查看记录
3.7.2.2	每半年开展不少于1次满意度测评。				2		查看调查记录
	每年开展不少于1次满意度测评。				1		
3.7.2.3	参与满意度测评的服务对象（含老年人及相关第三方）数量满足以下要求： 当入住老年人数量在200位（含）以内时，应对每一位老年人进行调查； 当入住老年人数量大于200位时，可进行抽样调查，抽样样本数量不低于 $200+5\%N$ ，N为入住老年人数量。 注：当抽样样本数大于总体时，则对每一位入住老年人进行调查。 每缺少10%抽样样本扣0.5分				2		查看调查记录 现场发放满意度测评问卷并回收计算满意度。发放比例为入住老年人5%，最多发放50份

3.7.2.4	服务对象满意度≥90%。				3	查看调查记录或现场询问
	服务对象满意度<90%。				1	
3.7.3	质量考核			4		
3.7.3.1	有考核制度。 注：无制度不得分				1	查看制度
3.7.3.2	有各岗位考核细则。 注：缺1个岗位考核细则扣0.5分，扣完为止				1	查看细则
3.7.3.3	对服务质量每月进行1次考核，有记录。 注：缺1个月扣0.5分，扣完为止				1	查看考核记录
3.7.3.4	院长实行政查房及部门负责人现场实施考核。 注：缺少院长查房制度不得分，考核无记录扣0.5分				1	查看制度、询问工作人员
3.7.4	改进制度			10		
3.7.4.1	对满意度调查进行分析总结，并形成测评报告，报告内容应包括测评范围、测评过程、测评结论及改进建议等。 注：无测评报告不得分，内容不完整扣1分				2	查看满意度测评报告
3.7.4.2	对改进建议采取相应纠正措施，形成纠正措施预防报告，建立持续改进机制。 注：无预防报告不得分				2	查看纠正措施预防报告
3.7.4.3	对每月岗位考核情况进行汇总分析，有改进措施。 注：缺1个月的汇总分析扣1分，无改进措施扣1分，扣完为止				2	查看分析、改进措施

3.7.4.4	每半年至少一次服务质量讲评会，有改进措施。 注：每年2次，缺1次扣1分，无记录扣1分，未开展不得分				2		查看记录、改进措施
3.7.4.5	有服务质量改进效果评估。 注：机构自评或第三方评估皆可，无评估报告不得分				2		查看评估报告
3.8	院内感染管理		20				
3.8.1	管理制度			5			
3.8.1.1	有院内感染管理组织与责任人，配有专兼职感染控制人员。 注：缺1人扣1分，扣完为止。				2		查看制度
3.8.1.2	建立健全的院内感染控制与管理制度，流程并组织实施，包括但不限于：院内感染管理制度，院内感染防控知识培训制度，消毒隔离制度，手卫生管理制度，医疗废物管理制度，防护用品使用制度，院内感染报告制度，环境清洁卫生制度等。 注：缺1项扣0.5分，扣完为止。				2		查看细则和记录
3.8.1.3	有医疗废物管理制度，医疗废物管理规范。 注：无制度不得分，管理不规范扣0.5分				1		现场查看
3.8.2	管理措施			15			
3.8.2.1	定期召开院内感染管理会议，每半年不少于一次，贯彻院感管理法律法规，通报院感管理工作情况，提出改进措施。				1		查看岗位职责
3.8.2.2	定期组织医护人员、护理员和其他部门人员进行院内感染防控的基础知识及7步洗手法、标准预防的内容进行培训，建立个人培训记录。 注：缺1项扣0.5分，扣完为止。				2		查看培训记录

3.8.2.3	有传染病等公共卫生事件预防措施，有必要的防护物资储备。 注：无预防措施不得分，无物资储备扣 0.5 分。				2		现场询问
3.8.2.4	有公共卫生突发事件应急预案，至少半年组织培训演练一次。 注：无应急预案不得分，无培训演练扣 1 分。				2		现场查看和询问
3.8.2.5	对消毒药械，一次性使用的卫生用品和一次性使用医疗用品等管理和使用符合 GB15982、GB15979、GB15980 的要求，不得重复使用。 注：无制度扣 1 分，管理不规范发现 1 处扣 0.5 分，扣完为止				1		查看培训证书
3.8.2.6	服务人员在进行操作前后应按 7 步洗手法要求洗手，按需做好个人防护。 注：1 人不符合扣 1 分。				1		现场查看
3.8.2.7	对入住老年人进行院内感染相关知识的宣传，如手卫生、环境卫生等； 无相关资料扣 1 分，老人不知晓扣 0.5 分。				1		查看会议纪要
3.8.2.8	有发现老年人为传染病病人或者疑似传染病病人时，及时向附近的疾病预防控制中心或者医疗机构报告，配合实施卫生处理、隔离等预防控制措施。 注：无隔离措施不得分，漏答/错答 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		现场查看
3.8.2.9	加强重点区域感染控制：治疗室、处置室、居住区域、洗涤区域、餐饮区域等，有检查记录。 注：缺 1 项扣 1 分，扣完为止				2		查看制度、细则和现场，并询问服务人员
3.8.2.10	医疗废物处置应交给有资质的机构进行无害化处理。 注：无协议不得分，无交接记录不得分				1		查看协议，和交接记录
3.8.2.11	探视制度应包含谢绝患有传染性疾病的访视人员探视，适当限制同一时段访视人数，做好访视人员带入食品的管理。 注：无制度扣 1 分，未按规定执行扣 0.5 分。				1		查看制度和记录

3.9	运营绩效		10			
3.9.1	入住率			5		
3.9.1.1	机构入住率不低于 50%。 注：申请 5 级评定的养老机构如不符合此项要求或入住人数低于 80 人，则自动终止评定程序。				5	<p>查看协议及机构备案文件并计算入住率 机构入住率=入住老年人总数/养老机构内总床位数×100%</p> <p>(1) 数据统计时点是以申报等级评定日期前六个月作为统计时段； (2) 入住老年人总数是指已与养老机构签订特困老年人送养协议或社会老年人服务协议的数量； (3) 养老机构内总床位数是指在主管民政部门备案的总床位数。查看协议及机构备案文件并计算入住率</p> $\text{机构入住率} = \frac{\text{入住老年人总数}}{\text{养老机构内总床位数}} \times 100\%$ <p>(1) 数据统计时点是以申报等级评定日期前三个月作为统计时段； (2) 入住老年人总数是指已与养老机构签订特困老年人送养协议或社会老年人服务协议的数量； (3) 养老机构内总床位数是指在主管民政</p>
	机构入住率为 45%-50% (不含 50%)。 注：申请 4 级评定的养老机构入住率如低于 45%或入住人数低于 50 人，则自动终止评定程序。				4	
	机构入住率为 40%-45% (不含 45%) 或最低入人数。 注：申请 3 级评定的养老机构入住率如低于 40%或入住人数低于 30 人，则自动终止评定程序。				3	
	机构入住率为 35%-40% (不含 40%)。 注：申请 2 级评定的养老机构入住率如低于 35%，则自动终止评定程序。				2	
	机构入住率为 30%-35% (不含 35%)。 注：申请 1 级评定的养老机构入住率如低于 30%，则自动终止评定程序。				1	
3.9.2	获奖			5		
3.9.2.1	养老机构获得市级及以上荣誉表彰 注：未获得表彰不得分				3	

3.9.2.2	养老机构工作人员获得市级及以上荣誉表彰 注：未获得表彰不得分				2		
4	服务	550					
4.1	出入院服务		30				
4.1.1	服务内容			6			
4.1.1.1	有咨询专线，有专人值守，提供养老出入院、服务、收费等相关咨询。 缺1项扣1分，扣完为止。				2		现场查看，抽问
4.1.1.2	提供入院手续办理服务。 发现缺1例扣1分，扣完为止。				2		对照花名册查看近1年服务记录
4.1.1.3	提供出院手续办理服务。 发现缺1例扣1分，扣完为止。				2		对照花名册查看近1年服务记录
4.1.2	服务人员			5			
4.1.2.1	有专责部门或人员负责相关咨询服务，咨询人员熟悉机构各类服务情况。 缺少岗位职责扣0.5分，错答1个问题扣0.5分，缺少培训记录扣1分， 扣完为止。				1		查看岗位设置的纸质/电子资料；查看业务培训记录；由机构提供机构的一些基本信息与服务情况，从中挑选3-5个问题对负责咨询的人员进行提问。
4.1.2.2	有专责部门或人员负责出入院服务且熟悉服务流程。 缺少岗位职责扣0.5分，错答1个问题扣0.5分，缺少培训记录扣1分， 扣完为止。				2		查看岗位设置的纸质/电子资料；查看业务培训记录；询问考察服务人员是否熟悉出入院服务流程

4.1.2.3	有专责部门或人员负责在院、出院档案管理。 缺少岗位职责扣 0.5 分，错答 1 个问题扣 0.5 分，缺少培训记录扣 1 分，扣完为止。				2		查看岗位设置的纸质/电子资料；查看业务培训记录；以提问方式考察档案管理人员是否掌握相关知识技能，提问内容，如：机构中需要归档的资料包括哪些？哪些属于保密性资料，保管方式是怎样的？老人档案资料借阅流程是什么？保管时间为多少年等
4.1.3	服务要求			19			
4.1.3.1	收费标准依规定报主管机关审批或备案，收费标准与审批或备案资料相同。 不一致不得分。				1		查看备案资料中的收费标准与实际收费是否一致
4.1.3.2	有咨询记录（记录包括咨询者姓名、问题类别、处理方式和跟进情况等）。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看近一年的咨询记录，记录中是否包括咨询者的信息、咨询问题、处理方式和跟进情况等。
4.1.3.3	与入住老年人或相关第三方签订服务合同： （1）依据《民政部养老服务合同》范本或地方标准范本与入住老年人或相关第三方签订服务合同； （2）合同内容包括但不限于：①权利义务、②服务内容、③服务标准、④收费标准、⑤合同的变更和解除；如收住对象为特困老年人，签订供养协议； （3）合同内容完备，服务项目、收费标准及权利义务清晰，且盖章完整； （4）服务内容变更、服务终止及合同终止有相应变更或终止记载。 缺 1 项扣 1 分，扣完为止。				2		查看 10%签订的服务合同并随机查看合同内容的完整性。

4.1.3.4	<p>有老年人入住档案，包括：</p> <p>(1) 入住申请表 (2) 入住调访/审批表 (3) 入住体检表 (4) 入住评估表 (5) 养老服务合同 (6) 老年人户口簿、身份证复印件、照片 (7) 紧急联系人/担保人的身份证复印件及联系方式 (8) 老年人外出约定 (9) 委托保管（贵重）物品约定 (10) 委托发放医疗药品约定 (11) 出院流转表 (12) 入住老年人风险告知书等。</p> <p>缺 1 项扣 1 分，扣完为止</p>				2		查看老年人入住档案并随机抽取 5-10 份入住档案查看档案内容的完整性。
4.1.3.5	<p>建立老年人健康档案，至少包括以下内容：</p> <p>(1) 个人基本健康信息；(2) 体检报告；(3) 病史；(4) 既往史；(5) 家族史；(6) 食物及药物过敏史；(7) 健康变化记录；(8) 用药记录。</p> <p>缺 1 项扣 1 分，扣完为止。</p>				2		查看老年人健康档案并随机抽取 5-10 份健康档案查看档案内容。
4.1.3.6	<p>入院接收登记（生活用品、药品、食品、设施设备等），需双方签字确认。</p> <p>缺 1 项扣 1 分，扣完为止，缺少任意一方签字确认不得分。</p>				2		查看记录，
4.1.3.7	<p>老年人变更服务等级、服务内容等，须签署老年人变更事项确认表，有记录并存入档案。</p> <p>缺 1 份扣 1 分，缺少任意一方签字确认不得分。</p>				2		现场随机抽取 5-10 份档案查看变更记录确认表
4.1.3.8	<p>老年人出院时有出院小结服务终止确认书，至少包含住院院时间、护理级别变更情况；期间住医院治疗的次数；本次出院的原由；离院时老年人的状态等，需老人或家属签字确认。</p> <p>缺 1 项扣 1 分，扣完为止，缺少任意一方签字确认不得分</p>				2		查看出院记录和服务终止确认书，并随机抽取 5-10 份出院报告进行详细查看。
4.1.3.9	<p>老年人出院时，协助老人及相关第三方办理出院手续，与老年人或相关第三方进行财物交接（退还押金、结清费用、生活用品、药品、食品、设施设备等交接清点无误），经办人和老人或家属签字确认。</p> <p>缺,1 项扣 1 分，扣完为止，缺少任意一方签字确认不得分</p>				2		查看记录

4.1.3.10	老年人出院，及时完成档案整理归档。 1份档案未及时归档扣0.5分，扣完为止。				1		查看档案
4.1.3.11	老年人档案管理符合档案管理规范。 (1) 老年人档案归档规范，装订整齐； (2) 老年人服务过程记录应定期归档； (3) 老年人出院，及时完成档案整理归档； (4) 老年人档案保管期限不小于老人出院或死亡之日起5年。 缺1项扣1分，扣完为止。				2		查看老年人档案，抽取5-10份查看是否完整，如该院有效运营5年及以上，查看档案保管年限是否符合年限要求。
4.2	评估服务		30				
4.2.1	服务内容			3			
4.2.1.1	提供入院评估 缺1份入院评估扣1分，扣完为止。				1		查看5份以上近一年老人的入住档案
4.2.1.2	提供定期评估（每半年至少1次） 缺1份定期评估扣1分，扣完为止。				1		查看5份以上入住1年以上老人的服务档案
4.2.1.3	提供即时评估（健康状况发生变化时） 缺1份即时评估扣1分，扣完为止。				1		查看5份以上近一年护理等级有调整的老人的服务档案
4.2.2	服务人员			7			
4.2.2.1	入院评估由至少两名评估人员同时开展评估工作，且至少有一人是执业医师或护士，其他评估员可为养老护理员（取得二级养老护理员或中级及以上职业资格证书）。 缺执业医师/护士扣2分，缺养老护理员扣1分。				3		查看评估人员证照，或查看第三方评估机构评估人员资质

4.2.2.2	评估人员经过评估培训且合格，熟练掌握评估知识和技能。 无培训证书扣1分，错答1项扣1分，扣完为止。				2	查看培训合格证书，现场提问考察评估人员是否掌握相关知识技能：提问内容如：1) 评估内容：日常生活自理能力、认知能力、感知觉与沟通、疾病状况、社会参与等。2) 照护需求等级划分合理；3) 评估工具科学等
4.2.2.3	服务人员熟悉其负责服务流程。 错答1项扣1分，扣完为止。				2	提供本机构评估服务流程并以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程。
4.2.3	服务要求			20		
4.2.3.1	评估内容至少包括老年人日常生活活动能力、精神状态、感知觉与沟通、社会参与、疾病状况； 缺1项，扣1分；如未包含老年人日常生活活动能力，不得分。				4	查看评估记录或报告，随机抽查总数10%在院老人的评估记录或评估报告，并对其中的内容进行核对。
4.2.3.2	使用科学量表对老年人开展评估。使用软件或纸质科学评估量表对老年人开展评估，评估量表与国标、行标、地标相吻合，并将评估结果存入老年人档案。 缺1项扣1分，扣完为止。				3	随机抽查总数10%在院老人的评估量表是否符合(MZ/T 039 标准或国卫医发[2019]48号)
4.2.3.3	向老年人或相关第三方出具评估结果，由评估人员、老年人或相关第三方签字确认。老年人或相关第三方对评估结果有异议，组织复核。 缺少任意一方签字确认不得分。				3	查看评估报告，并核对是否有双方签字。
4.2.3.4	根据评估结果和老年人服务需求，制定照护服务计划，包括 (1) 服务等级及费用； (2) 服务项目及费用； (3) 膳食要求与饮食禁忌； (4) 风险防范措施； (5) 照护特点等。 缺1项扣一分，扣完为止。				4	查看评估报告及照护服务计划，并进行对照，照护服务计划是否是根据评估报告结果制定。

4.2.3.5	定期评估：自理老年人至少每6个月，失能半失能老人每3个月，进行重新评估，以确定照护等级和服务是否发生变化，依评估结果修正照护计划并取得老人或家属签字认可。 缺1份扣1分，扣完为止，缺少任意一方签字确认不得分。				3		查看不少于5份近一年入住老人的评估报告记录。
4.2.3.6	即时评估：老年人身体状况发生变化时，进行即时评估，依评估结果修正照护计划并取得老人或家属签字认可。 缺1份扣1分，扣完为止，缺少任意一方签字确认不得分。				3		查看不少于5份近一年入住老人的照护服务计划变更资料。
4.3	生活照料服务		140				
4.3.1	服务内容			10			
4.3.1.1	提供老年人个人清洁卫生服务 发现1份照护计划未注明提供该服务扣1分，照护计划与实际服务情况不符扣1分，扣完为止。				2		查看机构服务项目，抽查5份老年人照护计划查看服务记录
4.3.1.2	提供老年人饮食照料服务。 发现1份照护计划未注明提供该服务扣1分，照护计划与实际服务情况不符扣1分，扣完为止。				2		查看机构服务项目，抽查5份老年人照护计划查看服务记录
4.3.1.3	提供老年人睡眠照料服务。 发现1份照护计划未注明提供该服务扣1分，照护计划与实际服务情况不符扣1分，扣完为止。				2		查看机构服务项目，抽查5份老年人照护计划查看服务记录
4.3.1.4	提供老年人排泄照料服务。 发现1份照护计划未注明提供该服务扣1分，照护计划与实际服务情况不符扣1分，扣完为止。				2		查看机构服务项目，抽查5份老年人照护计划查看服务记录
4.3.1.5	提供老年人体位转换及位置转移服务。 发现1份照护计划未注明提供该服务扣1分，照护计划与实际服务情况不符扣1分，扣完为止。				2		查看机构服务项目，抽查5份老年人照护计划查看服务记录

4.3.2	服务人员			16			
4.3.2.1	养老护理员了解老年人基本信息，包括但不限于姓名、性别、年龄、疾病情况、服务级别、个人生活照料重点、个人爱好、精神心理情况等。 1项未达要求扣1分，扣完为止。				4		以提问方式随机考察3名护理员是否清楚老年人情况
4.3.2.2	仪表面貌要求： (1) 仪容仪表得体，着装统一，体现岗位特色； (2) 工服整洁、熨烫平整，鞋袜整洁一致； (3) 佩戴工作牌； (4) 养老护理员不佩戴戒指、手镯（链）、胸针等尖锐物品； (5) 不留长指甲，不染指甲； (6) 不抽烟、酗酒。 发现1项不符合扣1分，扣完为止。				4		现场查看
4.3.2.3	业务能力要求： (1) 养老护理员熟悉服务流程、规范，具备法律意识，能防范服务中的法律风险； (2) 能读懂生活照料类的护理文件，能进行护理过程的记录； 发现1项不符合扣1分，扣完为止。				4		(1)现场抽3名护理员询问相关法律法规，包括《中华人民共和国老年人权益保障法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国食品卫生法》 (2)现场提供生活照料类护理文件给1-2名护理员进行阅读，且对老人进行护理操作并记录
4.3.2.4	养老护理员能与老年人及家属建立良好的沟通，态度温和、亲切，语言文明，表达清晰，正确、及时处理老年人及家属需求。 1项不符合扣1分，扣完为止。				4		现场观察
4.3.3	服务要求			114			

4.3.3.1	清洁照料服务规范。包括：洗脸、洗手、洗头、梳头、剃胡须、洗脚、修剪指（趾）甲、清洁口腔、摘戴/清洗假牙、淋浴、擦浴、清洁会阴、衣物整理等。 缺 1 项服务流程扣 1 分，1 项回答/操作与服务流程不符扣 1 分，扣完为止。				6		查看机构老年人个人清洁卫生服务流程，现场询问 2 名护理员清洁照料服务规范，并让养老护理员进行操作示范。
4.3.3.2	老年人面部整洁，无污垢，男性老年人胡须短。 1 例不符合不得分。				2		现场查看 5 位老年人情况
4.3.3.3	老年人头发清洁，皮肤清洁，无异味。 1 例不符合不得分。				2		现场查看 5 位老年人情况
4.3.3.4	老年人手足清洁，指（趾）甲短，甲下无污垢。 1 例不符合不得分。				2		现场查看 5 位老年人情况
4.3.3.5	老年人嘴唇、口角清洁，不干燥，无食物残渣，口腔无异味，无口腔黏膜破损等其它异常情况。 1 例不符合不得分。				2		现场查看 5 位老年人情况
4.3.3.6	老年人衣着整洁、舒适、随季节搭配合理；衣物整理整齐。 1 例不符合不得分。				2		现场查看 5 位老年人情况
4.3.3.7	冬季每周至少洗澡 1 次，夏季每周至少洗澡 2 次（根据季节和老年人需要可提高频次）。 1 例不符合不得分。				2		现场查看 5 位老年人情况、查看记录
4.3.3.8	饮食照料服务规范。包括：摆放进食体位、喂水、喂饭、鼻饲，治疗饮食，噎食、误吸情况的应急处理等。 缺 1 项服务流程扣 1 分，1 项回答/操作与服务流程不符扣 1 分，扣完为止。				6		查看机构饮食照料服务流程，现场询问 2 名护理员饮食照料服务规范，并让护理员进行操作示范。
4.3.3.9	能识别老年人不良饮食习惯，并提出改善建议。 无相应记录不得分。				2		查看记录，现场询问 2 名护理员。

4.3.3.10	知晓分管老年人的治疗饮食和特殊进食需要。 漏答/错答 1 项扣 1 分，扣完为止。				2		查看照护计划并现场询问 2 名护理员。
4.3.3.11	能为老年人摆放进食体位；协助老年人进食进水。 漏答/错答、操作错误 1 项扣 1 分，扣完为止。				2		查看记录，现场询问 2 名护理员，并让护理员进行操作示范。
4.3.3.12	能观察、评估老年人进食、进水的种类和量，报告并标记异常变化。 无相应记录不得分。				2		查看记录，现场询问 2 名护理员。
4.3.3.13	能根据老年人疾病和特殊进食需求，选择进食类型和加工方式。 漏答/错答 1 项扣 1 分，扣完为止。				2		查看记录，现场询问 2 名护理员。
4.3.3.14	能为戴鼻饲管的老年人进食、进水等。 漏答/错答、操作错误 1 项扣 1 分，扣完为止。				2		查看记录，现场询问 2 名护理员，并让护理员进行操作示范。
4.3.3.15	能对发生噎食、误吸情况的老年人采取应急措施，报告、寻求帮助； 漏答/错答、操作错误 1 项扣 1 分，扣完为止。				2		查看记录，现场询问 2 名护理员，并让护理员进行操作示范。
4.3.3.16	睡眠照料服务规范。包括：睡眠环境布置、隐私保护、穿脱衣、良肢位摆放、床单元整理、睡眠时需求响应等。 缺 1 项服务流程扣 1 分，1 项回答/操作与服务流程不符扣 1 分，扣完为止。				6		查看机构睡眠照料服务流程，现场询问 2 名护理员睡眠照料服务规范，并让护理员进行操作示范。
4.3.3.17	掌握老年人的睡眠情况，及时为老年人提供所需的夜间服务。 记录与睡眠情况不符扣 1 分，老年人反馈夜间服务响应不及时（超过 3 分钟）扣 1 分，扣完为止。				2		查看记录，现场询问 1-2 名护理员睡眠照料服务规范，并随机询问 5 名老年人。
4.3.3.18	能为老年人布置睡眠环境。 漏答/错答 1 项扣 1 分，老年人反馈未布置睡眠环境不得分。				2		现场询问 1-2 名护理员睡眠环境布置要求，并随机询问 5 名老年人。
4.3.3.19	能观察老年人睡眠状况，报告并记录异常变化。 无记录不得分。				2		查看记录，现场询问 1-2 名护理员老年人睡眠状况。

4.3.3.20	能识别影响老年人睡眠的环境因素，并提出改善建议。 无记录不得分。				1		查看记录，现场询问 1-2 名护理员老年人睡眠状况。
4.3.3.21	能照护有睡眠障碍的老年人入睡。 无记录不得分。				1		查看记录，现场询问 1-2 名护理员老年人睡眠状况。
4.3.3.22	能指导老年人改变不良的睡眠习惯等。 无记录不得分。				1		查看记录，现场询问 1-2 名护理员老年人睡眠状况。
4.3.3.23	能为失能老人正确摆放睡眠良肢位。 漏答/错答/操作不当 1 项扣 1 分，扣完为止。				2		现场询问 2 名护理员良肢位摆放要求，并让护理员进行操作示范。
4.3.3.24	能为失能老人正确穿脱衣物。 漏答/错答/操作不当 1 项扣 1 分，扣完为止。				2		现场询问 2 名护理员失能老人穿脱衣要求，并让护理员进行操作示范。
4.3.3.25	老人起床后及时整理床单元。 1 例不整洁扣 1 分，扣完为止。				2		现场查看至少 5 位老人床单元情况。
4.3.3.26	排泄照料服务规范。包括及时提醒如厕、协助排便、人工取便、更换尿布/纸尿裤、清洗便器、清洁内衣裤和会阴部等。 缺 1 项服务流程扣 1 分，1 项回答/操作与服务流程不符扣 1 分，扣完为止。				6		查看机构排泄照料服务流程，现场询问 2 名护理员睡眠照料服务规范，并让护理员进行操作示范。
4.3.3.27	能指导老年人养成规律性排便习惯。 错答 1 项扣 1 分，老年人反馈未提供该服务扣 1 分。				2		现场询问 1-2 名护理员规律排便养成要求，并随机询问 5 名老年人。
4.3.3.28	能提醒、协助老年人如厕。 老年人反馈未提供该服务扣 1 分。				2		现场查看，并随机询问 5 名老年人。
4.3.3.29	能协助卧床老年人正确使用便器排便。 操作不当扣 1 分，老年人反馈未提供该服务扣 1 分。				2		现场查看，并随机询问 5 名老年人。

4.3.3.30	能为老年人实施人工排便。 漏答/错答/操作不当扣1分，老年人反馈与服务记录不符扣1分。				2		现场查看记录和询问1-2名护理员人工排便要求，并随机询问5名老年人。
4.3.3.31	能为老年人更换尿布/纸尿裤，倾倒尿液、清洗便器。 漏答/错答/操作不当扣1分，老年人反馈与服务记录不符扣1分。				2		现场查看记录和询问1-2名护理员纸尿裤更换、便器清洗要求，并随机询问5名老年人。
4.3.3.32	每次更换纸尿裤/尿布后为老年人清洁会阴部。 漏答/错答/操作不当扣1分，老年人反馈与服务记录不符扣2分。				2		现场查看记录和询问1-2名护理员纸尿裤更换后会阴清洗要求，并随机询问5名老年人。
4.3.3.33	提供服务时，保护老年人隐私。 操作时不注意保护老年人隐私不得分。				2		现场查看，并随机询问5名老年人。
4.3.3.34	能观察老年人排泄物的性状、颜色、次数及量，报告并记录异常情况。 缺1项扣1分，扣完为止，缺少记录不得分。				2		现场查看记录和询问1-2名护理员排泄物记录要求。
4.3.3.35	尿布疹发生率0。 发现1例不得分。				1		现场查看，并随机询问5名老年人。
4.3.3.36	体位转换及位置转移服务规范。包括：移向床头、翻身、床与轮椅间互移、床与平车互移等。 缺1项服务流程扣1分，1项回答/操作与服务流程不符扣1分，扣完为止。				6		查看机构体位转换及位置转移服务流程，现场询问2名护理员体位转换及位置转移服务规范，并让护理员进行操作示范。
4.3.3.37	协助老年人行走、上下楼等位置移动时动作规范、轻稳。 1项操作不当扣1分，扣完为止。				2		现场查看1-2名护理员操作。
4.3.3.38	床上体位转换及轮椅转移及平车转运老年人过程动作规范、轻稳，体位转换后保持功能位，且舒适。 1项操作不当扣1分，扣完为止。				2		现场查看1-2名护理员操作。

4.3.3.39	能观察皮肤变化，报告并记录异常变化；交接班时应检查皮肤状况且有记录。 漏答/错答/操作不当扣1分，无记录不得分。				2		现场询问 1-2 名护理员皮肤观察情况、查看近期交班记录。
4.3.3.40	为患压疮老年人提供护理，包括增加翻身次数，局部皮肤用透明贴或减压贴保护等。 漏答/错答/操作不当扣1分，无记录不得分。				2		现场询问 1-2 名护理员皮肤观察情况、查看近期护理记录。
4.3.3.41	为需协助翻身的老年人建立翻身记录表，翻身记录表记录内容与老年人实际体位相符。 漏答/错答/操作不当扣1分，体位与记录不符不得分。				2		查看近一周翻身记录，询问 3-5 名老人翻身记录情况
4.3.3.42	坐轮椅及卧床老年人皮肤无压痕、无破损、无皴皱、无发红现象。 发现 1 例扣 1 分。				2		查看坐轮椅老年人及卧床老年人皮肤情况
4.3.3.43	有预防压疮措施，并根据压疮风险评估等级，为老年人选用适合的措施，包括： （1）长期坐轮椅的老年人加坐垫；按情况变换体位。 （2）卧床老人按情况，至少每 2 小时翻身拍背 1 次。 缺 1 项扣 1 分，扣完为止。				2		现场询问 3-5 名老年人情况，并对对应护理员进行操作示范，查看近一周记录。
4.3.3.44	I 度压疮新发生率不高于 5%，II 度 III 度压疮新发生率为 0。 不满足不得分				1		查看坐轮椅老年人及卧床老年人皮肤情况
4.3.3.45	设备失效上报：护理员在工作中发现护理床、轮椅、紧急呼叫装置等功能非正常情况及时报修，并有记录。 无记录不得分，缺少处理反馈扣 1 分。				2		查看近一年报修记录
4.3.3.46	安全防护与意外事故预防： （1）能识别常见老年人安全风险因素； （2）能正确使用老人安全保护器具； （3）能运用安全防护常见方法。 （4）能预防老年人火灾、触电、坠床、走失、互伤、自杀等意外事故（有相关办法）。 回答与制度、预案不符 1 项扣 1 分，扣完为止。				3		查看制度、预案并现场提问 1-2 名护理员

4.3.3.47	<p>常见应急救护：</p> <p>(1) 能初步应对老年人摔伤，能实施软组织伤的处理；</p> <p>(2) 能对老年人烫伤作出应急处理；</p> <p>(3) 能紧急应对老年人异物卡喉。</p> <p>操作与制度、预案不符 1 项扣 1 分，扣完为止。</p>				3		查看制度、预案并现场抽查 1-2 名护理员的救护操作
4.3.3.48	<p>约束照护执行：</p> <p>(1) 对老年人的约束照护，由专业人员评估并订有个性化约束照护计划；</p> <p>(2) 对老年人的约束照护，有老年人或家属同意书；</p> <p>(3) 对老年人的约束过程随时监测并有记录（保护用具使用记录），有需要约束老年人（如失智老年人）的管理记录。</p> <p>缺 1 项扣 1 分，扣完为止。</p>				2		查看 3-5 份约束照护计划、约束照护同意书、约束照护记录，并观察老人的实际约束照护情况。
4.3.3.49	<p>指导和帮助老年人生活卫生防护：能指导和帮助老年人生活卫生防护。</p> <p>缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。</p>				1		查看制度并现场对 1-2 名护理员进行生活防护问题提问
4.4	膳食服务		45				
4.4.1	服务内容			4			
4.4.1.1	<p>(1) 提供适合老年人的营养膳食，以及各种不同形态的膳食，包括普通饮食、软质饮食、半流质饮食和流质饮食；</p> <p>(2) 为老年人提供集体用餐。</p> <p>评估记录与实际供餐情况不符扣 1 分，扣完为止。</p>				2		对照评估记录现场查看厨房备餐、老年人进食情况
4.4.1.2	<p>(1) 能为老年人提供个性用餐服务（点餐、家宴、送餐、代加工等）；</p> <p>(2) 能为老年人提供定期个性化营养评估及记录，每位老年人均有完整的营养评估及计划记录，并存于老人档案。</p> <p>缺 1 项扣 1 分，扣完为止。</p>				2		查看服务项目，询问工作人员，查看记录

4.4.2	服务人员			9		
4.4.2.1	厨师熟悉老年餐制作特点。 漏答/错答 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				2	现场询问厨师
4.4.2.2	设营养师，为老年人搭配饮食，确保营养均衡，营养师为： (1) 专职； (2) 兼职。 无营养师不得分，兼职扣 1 分。				3	查看营养师制定的食谱和劳动/劳务合同
4.4.2.3	设专职食品安全员，负责每日餐饮质量的监督。 无食品安全员不得分，兼职扣 1 分。				2	查看视频安全员签字记录和劳动/劳务合同
4.4.2.4	服务人员应身着洁净的工作服，佩戴口罩和工作帽，保持个人清洁。 缺 1 项扣 1 分，扣完为止。				2	现场查看
4.4.3	服务要求			32		
4.4.3.1	采购食品时，应要求提供并查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证 或者其它合格证明。 缺 1 项扣 1 分，扣完为止。				2	查验许可证及检验合格证
4.4.3.2	原料管理 (1) 原料外包装标识符合要求； (2) 按照外包装标识的条件和要求规范贮存； (3) 定期检查，并及时清理变质或者超过保质期的食品。 缺 1 项扣 1 分，扣完为止。				3	现场查看，查看资料
4.4.3.3	食品添加剂由专人负责保管、领用、登记，并有相关记录。 记录不完整 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1	查看岗位、制度、近一年领用登记记录

4.4.3.4	食品原料、半成品与成品在盛放、贮存时相互分开。 1项不符合扣1分，扣完为止。				2		现场查看
4.4.3.5	制作食品的设施设备及加工工具、容器等具有显著标识，按标识区分使用。 1项不符合扣0.5分，扣完为止。				2		现场查看
4.4.3.6	生与熟、成品与半成品分开制作。 1项不符合扣1分，扣完为止。				2		现场查看，现场询问
4.4.3.7	有食品留样备查制度，并符合以下要求： (1) 留样品种齐全，每个品种留样量不少于100g； (2) 留样容器外应记录食品名称、时间、餐别、采样人； (3) 将留样盒放入冰箱0-4摄氏度，且储存时间不少于48小时； (4) 每天有专人做留样记录。 1项不符合扣0.5分，扣完为止。				2		查看食品留样备查制度； 查看留样样本是否符合规范：样品齐全情况、留样食品记录情况、样品储存及时间、留样克数是否达到100g； 现场检查近半年留样记录。
4.4.3.8	为入住老年人提供餐具 (1) 提供入住老年人需要的适宜餐具及容器，备有配合老年人病情个性化的餐具，如缺口杯、易握把柄汤匙刀叉、高边盘等等。 (2) 除特殊情形外（如B型肝炎老年人），不使用免洗餐具； 1项不符合扣1分，扣完为止。				2		现场查看餐具及容器。
4.4.3.9	每餐后对餐（饮）具、送餐工具清洗消毒，放置规范，有记录。 1项不符合扣1分，扣完为止。				2		现场查看，查看近一周消毒记录
4.4.3.10	餐厅厨房卫生： (1) 餐厅厨房环境保持清洁，无油垢脏乱等情形； (2) 垃圾及厨余分类加盖； (3) 每日处理餐厨垃圾，无积存。 1项不符合扣1分，扣完为止。				2		现场查看

4.4.3.11	定期检查防鼠、防蝇、防虫害装置的使用情况，并有相应检查记录，厨房内无虫害迹象。 1项不符合扣0.5分，扣完为止。				1		现场查看，查看近一年检查记录
4.4.3.12	厨房及食品卫生检查： (1) 检查项目：包括工作人员卫生、场所卫生、食物处理过程、食物及餐具储存等项目，且有完整记录。 (2) 检查频率：每日厨工自行检查至少1次，管理人员稽查每周至少1次。 (3) 对检测结果进行公示，不合格项目均实时改善。 1项不符合扣1分，扣完为止。				2		现场查看，查看近一年卫生检查记录。
4.4.3.13	食谱制定： (1) 应结合老年人生理特点、身体状况、地域特点、民族和宗教习惯、疾病需求制定食谱； (2) 应做到粗细搭配、营养均衡、种类丰富。 1项不符合扣1分，扣完为止。				2		现场询问，查看食谱。
4.4.3.14	食谱更新 (1) 食谱每周更新一次，向老年人公布并存档。临时调整时，提前1天告知； (2) 食谱一周内不重复。 1项不符合扣1分，扣完为止。				2		查看近一年食谱及档案。 食谱一周内不重复指的是主菜不重复。
4.4.3.15	餐食与食谱相符率达90%及以上。 1项不符合扣0.5分，扣完为止。				1		现场查看食谱与当天餐食匹配程度并现场询问3-5位老年人。
4.4.3.16	特殊膳食：为老年人提供流食、半流食、低糖、低盐、低嘌呤等特殊膳食，治疗餐应执行医嘱，有记录。 记录不完整1项扣1分，扣完为止。				2		查看近一年治疗餐记录。

4.4.3.17	监督与改进：食品安全员每月收集1次老年人口味需求及老年人用餐反馈，有记录，并根据反馈意见改进服务。 低于此频次扣1分，缺1项反馈、改进扣1分，扣完为止。				2		询问3-5名老年人、查看近一年记录。
4.5	清洁卫生服务		40				
4.5.1	服务内容			4			
4.5.1.1	提供老年人居室内清洁服务。 缺1项扣1分，扣完为止。				2		查看房间、便器、家具清洁消毒记录并现场抽查老年人房间。
4.5.1.2	提供公共区域清洁服务。 缺1项扣1分，扣完为止。				2		查看公共区域（包括公共活动空间、卫生间和员工用房）清洁消毒记录并现场查看。
4.5.2	服务人员			8			
4.5.2.1	服务人员为经过培训的保洁人员、养老护理员、专业保洁公司，熟练掌握清洁卫生服务的各类物品消毒方法和消毒范围。 错答/漏答一项扣1分，缺少培训记录扣2分，扣完为止。				4		现场询问1-2名服务人员机构内清洁卫生服务流程及相关的服务要求，查看培训记录。 专业保洁公司提供相关营业执照。
4.5.2.2	服务人员熟悉机构内清洁卫生服务流程。 错答/漏答一项扣1分，扣完为止。				4		查看机构内卫生服务流程，并现场询问1-2名服务人员机构内清洁卫生服务流程及相关的服务要求。
4.5.3	服务要求			28			
4.5.3.1	老年人居室： (1) 空气清新无异味； (2) 地面干燥、无水渍、无污渍及渣屑； (3) 门、窗、柜、桌、床、扶手洁净无灰尘、无污渍； (4) 窗帘、门帘等干净、整洁。 (5) 个人生活用品、衣柜整洁无灰尘。 发现1处未达要求扣1分，扣完为止。				5		抽取3-5间老年人居室查看，检查相应位置清洁卫生情况。

4.5.3.2	公共区域（公共活动区、室外、员工办公区域）： （1）地面无积水、无水渍、无污垢、无积存垃圾； （2）墙面、窗户、天花板、灯具、标牌等，无污垢、无破损、无蜘蛛网等； （3）环境整洁、空气清新无异味。 发现1处未达要求扣1分，扣完为止。				4		现场查看公共区域（公共活动区、室外、员工办公区域）情况（员工办公区域抽取3-5间办公室检查）
4.5.3.3	卫生间、洗浴空间： （1）无异味； （2）地面、洗手盆台面、墙壁墙角清洁干燥、无水渍、无污渍及渣屑； （3）便器内外清洁无便迹、无污垢，定期消毒，有消毒记录。 发现1处未达要求扣1分，扣完为止。				4		现场抽取3-5位老年人，查看其卫生间，检查相应位置清洁卫生情况； 查看近一年消毒记录。
4.5.3.4	各类保洁工具分类使用、放置，满足以下要求： （1）分类使用； （2）分类放置； （3）标识清晰。 缺1项扣1分，扣完为止。				2		现场查看保洁工具存放处，查看保洁工具是否分类放置，标志清楚。
4.5.3.5	清洁设备 （1）卫生间、居室等不同区域清洁设施设备及用具用不同标识进行区分； （2）清洁设施设备、用具使用后进行清洗消毒，悬挂晾晒，有消毒记录。 缺1项扣1分，扣完为止。				2		抽取的3-5位老年人，现场查看卫生间、居室等不同区域清洁设施设备及用具是否用不同标识进行区分； 查看近一年清洁设施设备、用具消毒记录。
4.5.3.6	消毒规范 （1）能用常规消毒方法对便器等常用物品进行消毒； （2）能实施老年人房间消毒、床旁消毒隔离、终末消毒； （3）消毒剂专人管理。 缺1项扣1分，扣完为止。				2		由服务人员陈述消毒流程、消毒规范、消毒范围，并现场查看服务人员进行消毒操作，现场抽取3-5位老人，询问其房间消毒情况。
4.5.3.7	提供清洁服务前及清洁过程中，在显著位置设置安全提示标识。 无标识或未使用不得分。				1		现场查看、询问

4.5.3.8	每周有专人进行清洁卫生检查，有记录。 缺少签名不得分。				2		查看近一年清洁卫生检查记录。
4.5.3.9	每3个月开展环境卫生大扫除，消除卫生死角，保持环境干净卫生，有记录。 少于该频次不得分，缺少1次记录不得分。				2		查看近一年环境卫生大扫除相关记录。
4.5.3.10	蚊蝇控消： (1) 有纱门纱窗以及防蝇帘，配置灭蝇灯； (2) 有消除积水、废弃物管理等办法，控制和消除蚊蝇孳生条件； (3) 有消灭蚊蝇及幼虫的措施。 缺1项扣1分，扣完为止。				2		现场抽取3-5间房间查看是否配备防蝇帘、灭蝇灯等设备； 查看制度办法。
4.5.3.11	废弃物处理： (1) 废弃物分类收集； (2) 垃圾定时清理、定点存放且有专人处理。 缺1项扣1分，扣完为止。				2		现场查看废弃物放置点，查看废弃物是否分类收集； 询问专人废弃物处理方式方法以及相关规范。
4.6	洗涤服务		40				
4.6.1	服务内容			4			
4.6.1.1	提供包括但不限于老年人衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒服务。 缺1项扣1分，发现衣物、被褥1例污渍扣2分，扣完为止。				4		查看衣物、被褥织物的收集、清洗、消毒记录并现场抽查老年人房间。
4.6.2	服务人员			4			
4.6.2.1	洗涤服务人员熟悉机构内洗涤服务流程或送洗流程，及服务要求；机构内提供洗涤服务的，服务人员掌握消毒方法。 错答/漏答1项扣1分，缺少培训记录扣2分，扣完为止。				4		对照文件现场询问1-2名服务人员机构内洗涤服务流程、送洗流程和消毒方法，及服务要求；查看培训记录。 专业洗涤公司提供相关营业执照。

4.6.3	服务要求			32		
4.6.3.1	定期收集、清洗衣物、被褥织物： (1) 床上用品每月至少清洗 2 次； (2) 一般衣物每周至少清洗 1 次； (3) 特殊污衣物随时处理清洗。 缺 1 项扣 1 分，老年人反馈与实际不符扣 1 分，扣完为止。				6	询问 1-2 名服务人员不同织物确定收集时间，抽取 3-5 位老人，询问不同织物的收集清洗频次，查看收集、清洗记录。
4.6.3.2	分类清洗 (1) 内衣、外衣、床上用品、尿布，洁、污衣物应分类清洗、晒干或烘干； (2) 一般污衣物与床上用品的清洗设备应分类，设备有分类标识； (3) 有晒干或烘干的设施设备。 缺 1 项扣 1 分，错答/漏答一项扣 1 分，扣完为止。				6	询问 1-2 名工作人员分类清洗规范；查看清洗设备上是否设有分类标识；查看有无晒干或烘干的设施设备。
4.6.3.3	指定地点收集污物；按洗涤规定分类收集衣物、床上用品、尿布，洁、污衣物分开放置，运送车洁污分开。 缺 1 项扣 1 分，错答/漏答一项扣 1 分，扣完为止。				3	现场查看污物收集地点，询问工作人员污物放置方式（分开放置/集中放置）、运送车运送方式（分开运送/集中运送）
4.6.3.4	污染衣物处理 (1) 被血液、排泄物、分泌物污染或疑似传染性衣物及床上用品封闭运输，单独清洗； (2) 洗涤过程采用消毒—清洗—消毒的顺序； (3) 有消毒记录。 缺 1 项扣 2 分，错答/漏答一项扣 1 分，扣完为止。				4	现场查看污物收集地点，询问服务人员特殊衣物处理方式、洗涤过程的顺序；查看近一年相关消毒记录。
4.6.3.5	衣物送还 (1) 衣物完好无损，整理后准确无误送还； (2) 有记录。 缺 1 项扣 2 分，错答/漏答一项扣 1 分，扣完为止。				3	询问 1-2 名服务人员衣服送还方式、流程；查看近一年送还记录。

4.6.3.6	洗衣房内张贴洗衣流程及消毒流程，依规范操作。 缺 1 项扣 1 分，错答/漏答/操作错误一项扣 1 分，扣完为止。				3		现场查看洗衣房是否张贴洗衣流程及消毒流程，询问服务人员洗衣规范，并由服务人员进行示范操作。
4.6.3.7	消毒方法正确，消毒时间符合要求，消毒剂专人管理。 缺 1 项扣 1 分，错答/漏答/操作错误一项扣 1 分，扣完为止。				3		现场查看询问 1-2 名服务人员消毒时间、消毒方法，并由服务人员进行示范操作。
4.6.3.8	洗涤设备清洁 (1) 常规洗涤设备每日清洗，每周消毒，污洗设备一洗一消毒； (2) 有消毒记录。 缺 1 项扣 2 分，错答/漏答一项扣 1 分，扣完为止。				4		询问 1-2 名服务人员洗涤设备清洁周期、清洁方法； 查看消毒记录。
4.7	医疗护理服务		60				
4.7.1	服务内容			6			
4.7.1.1	提供预防保健服务。 无记录、老年人反馈与记录不符不得分。				1		查看服务项目，查看记录，询问 3 名老年人。
4.7.1.2	提供健康管理服务。 无记录、老年人反馈与记录不符不得分。				1		查看服务项目，查看记录，询问 3 名老年人。
4.7.1.3	提供护理服务。 无记录、老年人反馈与记录不符不得分。				1		查看服务项目，查看记录，询问 3 名老年人。
4.7.1.4	提供药物管理服务。 无记录、老年人反馈与记录不符不得分。				1		查看服务项目，查看记录，询问 3 名老年人。
4.7.1.5	提供协助医疗服务。 无记录、老年人反馈与记录不符不得分。				1		查看服务项目，查看记录，询问 3 名老年人。

4.7.1.6	提供老年人常见病多发病诊疗服务。 无记录、老年人反馈与记录不符不得分。				1		查看服务项目，查看记录，询问3名老年人。
4.7.2	服务人员				9		
4.7.2.1	至少有1名取得执业医师资格，经注册后在医疗、保健机构中执业满5年，身体健康，临床类别执业医师或中医类别执业医师。 无执业医师不得分，未注册扣2分，执业未满5年扣2分，临床类别不符合扣2分，扣完为止。				3		查看相关资格证书和服务合同，比对照片，注册后在医疗机构执业时间。
4.7.2.2	至少有1名注册护士。注：养老机构床位达到100张以上时，每增加100张床位，至少增加1名注册护士。 无注册护士不得分，比例不达标扣2分。				3		查看相关资格证书，比对照片。
4.7.2.3	服务人员熟悉其负责服务的流程。 错答/漏答1项扣1分，缺少培训记录扣2分，扣完为止。				3		现场询问1-2名服务人员机构内医疗护理服务流程、内容及服务要求
4.7.3	服务要求				45		
4.7.3.1	每月至少开展1次健康教育活动（策划、简报、总结等）。 缺1项扣0.5分，扣完为止。				1		查看近一年健康教育活动相关资料
4.7.3.2	新入住老年人的首次健康记录应在老人入住8小时内完成。 缺1份记录扣0.5分，扣完为止。				1		查看5-10份近一年健康档案
4.7.3.3	管理健康档案，记录老年人在院期间健康状况、心理状况、病情变化及处置，按《病历书写规范》要求书写日常健康记录、长期医嘱、临时医嘱等。 缺1份记录扣0.5分，扣完为止。				2		查看5-10份近一年健康档案
4.7.3.4	如老年人无特殊情况每季度至少记录一次健康情况；特殊情况随时记录，并有向相关第三方告知的记录。 缺1份记录扣0.5分，扣完为止。				1		查看5-10份近一年健康档案

4.7.3.5	每年至少组织 1 次老年人健康体检 缺一份即停止评价程序。				2		查看 5-10 份老年人体检报告
4.7.3.6	老年人健康体检报告资料完整。 1 份资料不完整扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看 5-10 份老年人体检报告
4.7.3.7	针对老年人健康体检个别检查结果进行追踪处理。 缺 1 份记录扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看 5-10 份老年人体检报告及追踪处理记录
4.7.3.8	观察老年人健康情况变化，有护理记录单，按照《病历书写规范》要求书写（新入住老年人首次记录：生命体征、体重、医嘱要求观察的项目、老人入住时的一般情况、照护等级等，并签全名）。 缺 1 份记录扣 0.5 分，扣完为止，无签名扣 0.5 分。				2		查看 5-10 份近一年护理记录
4.7.3.9	有交接班制度，每班进行交接并书写交班报告，按照《病历书写规范》要求书写交班报告。对危重及新入院老年人进行床头交接。 无制度不得分，缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止，无签名扣 0.5 分。				2		查看制度，查看近一年交接班记录，询问服务人员
4.7.3.10	做好日常体温、脉搏、呼吸、血压、体重的测量和记录；遵医嘱完成生命体征的监测、血糖监测、血氧饱和度监测、心电监测。 无记录扣 0.5 分，操作不规范扣 0.5 分，扣完为止。				2		查看 5-10 份近一年护理记录，询问服务人员，由护理人员示范操作流程
4.7.3.11	收集送检化验标本 无记录扣 0.5 分，操作不规范扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看 5-10 份近一年护理记录，询问服务人员，由护理人员示范操作流程
4.7.3.12	完成治疗、管道和造瘘护理、协助院前抢救。 无记录扣 0.5 分，操作不规范扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看 5-10 份近一年护理记录，询问服务人员，由护理人员示范操作流程
4.7.3.13	有侵入性操作感染防控制度，侵入性护理服务（如抽痰、换药、换管、注射等）操作规范。 无制度不得分，无记录扣 0.5 分，操作不规范扣 0.5 分，扣完为止。				2		查看制度，查看 5-10 份近一年护理记录，询问服务人员，由护理人员示范操作流程

4.7.3.14	有医疗设备管理制度，医疗设备用毕及时清洁消毒归还原处，保持性能良好。 无制度不得分，无记录扣 0.5 分，设施设备无法使用不得分，扣完为止。				1		查看制度，查看近一年清洁消毒检查记录，现场查看
4.7.3.15	有医嘱查对制度，规范执行医嘱，每天小查对，每周大查对，有查对记录。 无制度不得分；记录不全缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				2		查看医嘱查对制度、查看 5-10 份近一年医嘱单、医嘱查对记录
4.7.3.16	有药品管理制度，按制度对机构购进药品进行验收并登记。 无制度不得分，记录不符 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看药品管理制度，查看查看近一年记录
4.7.3.17	根据药品种类与性质，应分别放置，定期检查，无过期失效、变质，标识清楚，无涂改，无混装。 1 项不符合扣 0.5 分，扣完为止。				2		现场查看
4.7.3.18	抢救药品编号排列，定位、定量存放于抢救车上或专用抽屉内，上锁或封条管理，定期检查，用后及时补充。 1 项不符合扣 0.5 分，扣完为止。				1		现场查看，查看近一年记录。
4.7.3.19	摆药、发药“三查八对”(三查：备药时与备药后查，发药、注射、处置前查，发药、注射、处置后查；八对：姓名、床号、药名、剂量、浓度、时间、用法、药品有效期)，差错率为 0。 1 例不符合扣 0.5 分，扣完为止。				2		现场查看，查看近一年摆药、发药记录，询问护理人员
4.7.3.20	处方药品由护士摆药，每次发药与护理员交接，护理员经查对后协助老人服药，精神药物发放时做到送药到口或看服。 1 例不符合扣 1 分，扣完为止；药物放在老人房间或公共区域不得分。				2		查看近一年交接记录，现场查看
4.7.3.21	处方或处方记录、处方药销售记录至少保留两年备查。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看近一年处方或处方记录
4.7.3.22	有自带药品管理制度，执行率 100%。 无制度不得分，制度与执行记录 1 项不符合扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看制度，查看情况

4.7.3.23	有自带药品交接登记表,记录完整,双方签名。 缺少任意方签名不得分;缺1项扣0.5分,扣完为止。				1		查看近一年记录
4.7.3.24	老年人自带药品应写明床号、姓名,单独专柜存放,药品标识清晰、无混装、无过期失效、无变质。 1项不符合扣0.5分,扣完为止。				2		现场查看
4.7.3.25	如机构内有糖尿病老年人,应有胰岛素管理和注射记录。 缺1项扣0.5分,扣完为止。				1		查看近一年胰岛素注射记录,现场查看
4.7.3.26	如机构内有精神疾病老年人,应有精神药物接收、发放管理和记录。 缺1项扣0.5分,扣完为止。				1		查看近一年精神类用药记录,现场查看
4.7.3.27	与临近医疗机构签订服务协议,为老年人提供诊疗服务。 无协议不得分。				1		查看协议
4.7.3.28	医师为中、重度失能老年人每天1次巡诊,并做好巡诊记录;对于轻度失能、能力完好老年人及时应诊。 1例频次不符合扣0.5分,扣完为止。				2		查看近一年巡诊记录,老年人健康档案
4.7.3.29	根据需要,及时通知家属、协助老年人转院转诊。 1例无通知记录扣0.5分,无协助转诊记录扣0.5分,扣完为止。				1		查看近一年转诊记录,老年人健康档案
4.7.3.30	根据需要,及时陪同老年人院外就医。 缺1例记录扣0.5分,扣完为止。				1		查看近一年陪同就医记录,老年人健康档案
4.7.3.31	安排医护人员24小时值班,及时提供紧急救护服务,并通知其紧急联系人。 无排班表扣1分,1例无紧急救护记录扣0.5分,扣完为止。				2		查看近一年医护人员值班记录,老年人健康档案
4.7.3.32	按照医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动。 1项不符合不得分。				1		查看营业执照,核对提供的医疗服务项目是否与营业执照登记一致。

4.8	文化娱乐服务		40				
4.8.1	服务内容			4			
4.8.1.1	<p>组织开展：</p> <p>(1) 文化活动；</p> <p>(2) 体育活动。</p> <p>(3) 休闲娱乐活动。</p> <p>(4) 节日及纪念日庆贺活动。</p> <p>(5) 老年人生日庆贺活动。</p> <p>缺 1 项扣 1 分，老年人反馈与记录不符扣 2 分，扣完为止。</p>				4		查看近一年活动开展记录并随机询问 5 位老年人。
4.8.2	服务人员			6			
4.8.2.1	<p>(1) 由专职工作人员负责文化娱乐活动的组织计划与实施；</p> <p>(2) 有社会工作者参与活动的组织计划、实施工作；</p> <p>(3) 有志愿者、入住老年人定期参与文化娱乐活动组织计划、实施工作。</p> <p>缺 1 项扣 1 分。</p>				3		查看岗位设置；询问 3-5 名老年人是否有相关人员在开展活动。
4.8.2.2	<p>服务人员掌握机构内文化娱乐服务流程和风险防范措施。</p> <p>错答/漏答一项扣 1 分，扣完为止。</p>				2		以提问方式考察 1-2 名服务人员是否熟悉服务流程、是否掌握相关风险防范措施，查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录。
4.8.2.3	<p>服务人员能够熟练使用文化娱乐相关设备。</p> <p>操作错误扣 0.5 分，扣完为止。</p>				1		现场查看 1-2 名服务人员示范操作设备。
4.8.3	服务要求			30			

4.8.3.1	根据老年人需求制订活动服务计划和实施方案，包括日常活动、月度活动、年度活动及特色活动等。 缺 1 项扣 1 分，扣完为止。				3		查看近一年活动计划、活动方案、活动内容、活动照片等。
4.8.3.2	活动计划执行率 90%及以上。 一例反馈不符合不得分。				2		核查近一年活动计划与活动记录；并根据活动计划在机构内部抽取 5 人（老人 3 人，工作人员 2 人），询问是否举办相应活动。
4.8.3.3	(1) 日常活动种类多样，包括但不限于收听电视、电影和广播、读书看报、老年讲座、棋牌麻将、唱歌跳舞、手工类活动等； (2) 有适合不同失能等级老年人的活动； (3) 有本机构特色主题活动； (4) 文化活动适宜老年人心理精神需求； (5) 体育活动适合老年人体能情况，缓和不剧烈。 缺 1 项扣 1 分，扣完为止。				3		查看近一年活动计划、活动方案、活动内容、活动照片等，是否有多种针对性活动。
4.8.3.4	日常及特色活动计划提前一周通告老年人，包括主题、时间、地点、过程、参与人员等。 缺 1 项扣 1 分，扣完为止。				3		现场查看公告栏，抽取 3-5 位老年人询问。
4.8.3.5	(1) 建有老年人文化娱乐活动的安全管理机制，有相关应急预案； (2) 活动过程密切关注老年人的身体状况，有保障老年人安全地进行活动的措施。 1 项不符合扣 2 分，扣完为止。				3		查看老年人文化娱乐活动的安全管理机制； 询问 1-2 名工作人员文化娱乐活动相关应急预案（若有相关事例，提供相关材料（事件记录、解决措施等）。
4.8.3.6	在体育活动区显著位置设置体育活动器材的安全注意事项和警示标志。 1 个标志不全扣 1 分，扣完为止。				3		现场查看
4.8.3.7	每日至少组织 2 次适宜老年人的活动，有记录。				3		本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.4 的条款。 查看近半年日常活动记录，抽取 3-5 位老人询问日常活动情况

4.8.3.8	每年开展不少于5次传统节日、特殊纪念日活动，有记录。 缺1次不得分。				2		查看近一年节日、纪念日活动记录，抽取3-5位老人询问节日、纪念日活动情况
4.8.3.9	每月开展至少1次老年人生日庆祝活动，有记录。 缺1次不得分，本月无老人过生日的不扣分。				2		对照老人花名册查看近一年生日庆祝活动记录，抽取3-5位老人询问生日庆祝活动情况
4.8.3.10	每年开展不少于1次院外游览和参观活动，有记录，活动有医生陪同。 注：如机构内收住老年人全部为失能老年人不扣分。				2		查看近一年院外游览和参观活动记录，抽取3-5位老人询问院外游览和参观活动情况，是否有医生跟随。
4.8.3.11	组织能力完好且有意愿的老年人每年参加不少于1次公益活动。 注：如机构内收住老年人全部为失能老年人不扣分。				2		查看近一年公益活动记录，抽取3-5位老人询问公益活动情况。
4.8.3.12	(1) 建立两处以上的社区相关服务网络； (2) 协助老年人参与社区活动； (3) 接受社会团体到机构进行交流活动； (4) 有志愿者名册且有服务记录。 缺1项扣0.5分。				2		查看有志愿者名册、近一年志愿者服务记录。
4.9	心理/精神支持		20				
4.9.1	服务内容			2			
4.9.1.1	提供： (1) 环境适应服务； (2) 提供情绪疏导服务； (3) 提供心理支持服务； (4) 提供危机干预服务。 缺1项扣0.5分。				2		查看老年人档案服务项目、近一年服务记录。

4.9.2	服务人员			3		
4.9.2.1	服务人员为高级别养老护理员（具备心理/支持服务技能）、或社会工作者、或心理咨询师、或心理治疗师，必要时请精神科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构。 无心理/精神支持服务岗位设置不得分。				1	查看岗位设置。
4.9.2.2	服务人员熟悉机构内环境适应/情绪疏导/心理支持/危机干预服务规范及流程。 错答/漏答一项扣 0.5 分，扣完为止。				2	以提问方式考察 1-2 名服务人员是否熟悉服务流程、是否掌握相关风险防范措施，查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录。
4.9.3	服务要求			15		
4.9.3.1	(1) 有帮助新入住机构的老年人熟悉机构环境的适应计划； (2) 有执行记录。 缺 1 项扣 1 分。				2	查看对刚入住老年人熟悉机构环境的适应方案（新环境介绍：生活环境、人员介绍（医护、护理员、室友）、作息时间等）；查看近一年计划执行记录。
4.9.3.2	(1) 定期组织老年人进行情感交流和社会交往,倡导老年人参与力所能及的志愿活动，有记录。 (2) 能对老年人人际交往中存在的和谐现象与矛盾进行分析指导，帮助老年人与他人建立良好的社会关系，有记录。 缺 1 项扣 1 分，老年人反馈与记录不符不得分。				2	抽取 3-5 位老年人，询问机构是否会组织情感交流和社会交往的活动/志愿活动；查看近一年老年人参与活动记录。
4.9.3.3	(1) 有老年人心理和精神状况监测机制，能及时了解掌握老年人心理和精神状况，发现异常及时与老年人沟通了解，并及时告知相关第三方，有相关监测记录； (2) 对重点老年人有防范措施及服务记录。 缺 1 项扣 1 分。				2	查看心理和精神状况监测机制，近一年监测记录； 由工作人员陈述对重点老年人有防范措施，查看近一年相关服务记录。

4.9.3.4	对于有心理问题或问题倾向的老年人及时开展评估，有评估记录，根据评估结果有干预计划，并及时联系相关第三方沟通，有沟通记录。 缺1项扣0.5分，扣完为止。				1		查看近一年评估记录和干预计划，联系第三方的沟通记录（电话、微信、QQ等聊天截图、录音记录）。
4.9.3.5	对突发问题有应急处理程序，有记录。 缺1项扣1分，扣完为止。				2		查看应急处理程序和近一年处理记录。
4.9.3.6	(1) 能与老年人进行情感交流并予以心理支持，有记录； (2) 能够针对老年人的异常情绪实施心理疏导，有记录。 缺一项扣0.5分。				1		查看近一年服务人员老年人的心理支持记录（纸质/电子）； 查看近一年异常情绪疏导记录（纸质/电子）。
4.9.3.7	能进行老年人抑郁症、焦虑症、失眠症及谵妄的心理照护服务。 错答/漏答一项扣0.5分，扣完为止。				1		现场以提问的方式考核1-2名工作人员照护要点。
4.9.3.8	(1) 根据老年人需求，定期为老年人开展个案、小组等多种形式活动； (2) 有规范个案、小组记录。 缺一项扣0.5分。				1		查看近一年社工介入个案、小组工作方案、工作记录（个案、小组过程记录表）。
4.9.3.9	(1) 督促家属定期探访老年人，与老年人保持联系； (2) 定期与家属（亲友）沟通或探访，有记录。 缺一项扣1分。				2		现场查看近一年对老年人家属（亲友）联系记录以及沟通/探访记录。
4.9.3.10	尊重老年人宗教信仰，适度允许个人宗教仪式及摆设。				1		现场查看
4.10	安宁服务		15				
4.10.1	服务内容			2			

4.10.1.1	<p>(1) 能协助解决临终老人的心理与社会需求；</p> <p>(2) 能运用肢体语言为临终老年人提供慰藉支持；</p> <p>(3) 能为临终老年人及其家属提供精神安慰支持；</p> <p>(4) 能协助解决老人临终的身体需求；</p> <p>(5) 提供哀伤辅导服务；</p> <p>(6) 提供后事指导服务；</p> <p>(7) 能进行遗体料理及终末消毒。</p> <p>缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。</p>				2		查看老年人档案服务项目、近一年服务记录。
4.10.2	服务人员			1			
4.10.2.1	<p>(1) 由专业团队开展服务，团队组成包含社工师、高级别养老护理员（具备心理/支持服务技能）、护士、医生、心理治疗师或心理咨询师，必要时请专科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构；</p> <p>(2) 服务人员接受临终关怀知识相关培训，具有人道主义素养，掌握安宁服务的相关知识及技能。</p> <p>缺 1 项扣 0.5 分，错答/漏答 1 项扣 0.5 分，扣完为止。</p>				1		查看岗位设置和近一年培训记录，现场询问 1-2 名工作人员安宁服务相关知识、技能。
4.10.3	服务要求			12			
4.10.3.1	<p>按照老年人及亲属的需求，遵从老年人及亲属的意愿，能配合专业人员进行临终阶段性评估，能协助制定个性安宁照护计划，开展服务。</p> <p>缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。</p>				1		查看服务项目、流程规范，查看近一年服务计划、记录。
4.10.3.2	<p>根据病情，至少一周与家属沟通一次，有沟通记录。</p> <p>频率小于 1 周/次扣 0.5 分，无记录不得分。</p>				1		查看近一年与家属沟通记录。
4.10.3.3	<p>维护老年人合法权益和尊严，保护老年人及亲属的隐私。</p> <p>规范缺乏隐私保护手段不得分。</p>				1		查看服务规范。

4.10.3.4	由医护人员及时对疼痛老人进行疼痛评估，实施疼痛的管理和控制、紧急症状的处理、支持护理。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看近一年 3-5 名老人安宁照护方案、服务记录。
4.10.3.5	由医师或营养师为老人设计适宜的食谱。 饮食医嘱/食谱无医师/营养师签字不得分。				1		查看近一年 3-5 名老人食谱记录。
4.10.3.6	鼓励老人进食，提供口腔护理以及鼻饲、胃肠外静脉营养输入等服务。 记录不全扣 0.5 分，无记录不得分。				1		查看近一年 3-5 名老人安宁照护方案、护理记录。
4.10.3.7	护理人员协助医护人员做好老人生活照料和疼痛管理，根据服务对象的身体状况及其意愿，选择合适的护理方法。 (1) 为老人提供基础护理服务，包括清洁护理、排泄护理； (2) 为老人提供症状特殊护理，如疼痛护理、呼吸困难护理、昏迷护理、伤口护理等。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看近一年 3-5 名老人安宁照护方案、护理记录。
4.10.3.8	密切关注服务对象的情绪变化，提供相应的心理支持。 (1) 协助解决临终老人的心理与社会需求，包括完成未了心愿、订立遗嘱、器官捐献等法律事务。 (2) 能运用肢体语言为临终老人提供慰藉支持。 (3) 通过有效的心理辅导介入，帮助服务对象及其家属减轻负面心理、情绪和行为反应。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看近一年 3-5 名老人安宁照护方案、服务记录。
4.10.3.9	为有需要的老人及亲属提供哀伤辅导服务，有记录。 记录不全扣 0.5 分，无记录不得分。				1		查看近一年 3-5 名老人及家属安宁照护方案、服务记录。
4.10.3.10	考虑民族习惯、宗教信仰，按照亲属的意愿或老年人的遗愿，对安宁服务区域或老年人居室进行布置。安宁服务区域有应急安全防护措施。 无防护措施不得分。				1		现场查看

4.10.3.11	(1) 提供殡葬服务、遗体捐赠服务等对接, 选择有资质的组织机构, 并签订服务协议; (2) 有老年人遗物处理办法, 有专人负责处理, 有记录。 缺 1 项扣 0.5 分, 扣完为止。				1		查看制度, 查看近一年协议, 查看近一年记录。
4.10.3.12	离世老年人所在居室及床单位按消毒隔离要求处理, 被褥用品独立处理; 制度/记录不全扣 0.5 分, 扣完为止; 无制度、无记录不得分。				1		查看制度规范, 查看近一年记录。
4.11	委托服务		20				
4.11.1	服务内容			3			
4.11.1.1	提供包括但不限于代管物品、代领物品、代缴各种费用、代购、代办、陪同出行、协助交通、公证等服务。 符合 5 项得 3 分, 缺 1 项扣 1 分, 扣完为止。				3		查看服务项目、近一年服务记录。
4.11.2	服务人员			2			
4.11.2.1	指定专人或由护理员提供服务, 服务人员应熟悉机构内委托服务流程及要求。 错答/漏答 1 项扣 0.5 分, 扣完为止。				2		查看岗位设置、服务流程及要求并现场询问 1-2 名工作人员, 查看培训记录。
4.11.3	服务要求			15			
4.11.3.1	按照老年人需要, 提供代管物品服务, 有记录。 (1) 物品种类、数量、物品对应价值记录准确, 注明代管期限(或按照老年人要求随时结束代管), 由老年人或相关第三方核实、签字。 (2) 老年人需要时可随时查看其托管物品; (3) 代管期间出现物品损坏、遗失等情况, 机构照价赔偿。 缺 1 项扣 1 分, 扣完为止。				3		查看制度、近一年代管服务记录

4.11.3.2	(1) 按照老年人需要, 提供代领、代缴、代购、代办等服务, 有记录; (2) 物品种类、数量或事项记录准确, 当面清点钱物, 并由老年人或相关第三方核实、签字。 缺 1 项扣 0.5 分, 扣完为止, 无签字不得分。				2		查看制度、近一年代办服务记录
4.11.3.3	协助老年人或按照老年人需求代为网络购物、代为转账时, 提醒潜在风险, 并经老年人或相关第三方确认。 无记录不得分, 无签字不得分。				2		查看制度、近一年风险提示及签字记录。
4.11.3.4	对提供委托服务过程中获得有关老年人及老年人家庭等信息, 严格保密, 不得外泄。 制度、规范中无保密条款不得分。				2		查看制度、规范
4.11.3.5	陪同老年人出行时, 由专业人员对老年人身体状况进行风险和意外评估, 有风险评估记录; 出行过程中密切关注老年人的身体情况, 防止意外发生。 无评估扣 1 分, 无应急预案扣 1 分。				2		查看制度、近一年外出风险评估记录和外出服务记录。
4.11.3.6	(1) 应使用机构自有车辆或与正规租车服务商合作; (2) 建有出行交通记录、服务商及司机联系方式。 缺 1 项扣 1 分。				2		查看制度、规范、协议 (或近一年交通记录)
4.11.3.7	建有专业法律组织的对接关系, 为老年人提供遗嘱公证服务。 无协议不得分。				2		查看协议 (或近一年服务记录)
4.12	康复服务		30				
4.12.1	服务内容			7			

4.12.1.1	提供肢体康复服务，包括： （1）功能受限关节的关节活动度的维持和强化训练； （2）弱势肌群的肌力、肌耐力训练； （3）体位转移训练； （4）站立和步行训练等。 缺 1 项扣 0.5 分。				2		现场查看康复区，查看服务项目、记录
4.12.1.2	提供压力性尿失禁康复，能帮助压力性尿失禁的老年人进行功能训练。 无服务项目、无记录不得分。				1		查看服务项目、近一年记录
4.12.1.3	提供康复护理服务，包括： （1）精神心理康复服务； （2）临床康复护理服务。 缺 1 项扣 0.5 分。				1		查看服务项目、近一年记录
4.12.1.4	提供辅助器具适配和使用训练服务，如：自助具、假肢、矫形器等。				1		查看服务项目、近一年记录
4.12.1.5	提供康复咨询服务，包括康复训练的适应症、禁忌症、注意事项、方法、强度、频率、时间等。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看服务项目、近一年记录
4.12.1.6	（1）能指导老人使用各类健身器材； （2）能指导老年人进行各种常见运动； 缺 1 项扣 0.5 分。				1		查看服务项目、近一年记录
4.12.2	服务人员				4		
4.12.2.1	（1）有 1 名及以上专职或兼职康复医师（取得助理执业医师及以上），下达康复治疗处方或康复护理医嘱。 （2）有 1 名及以上专职或兼职康复治疗士/师，开展临床康复治疗活动。 仅满足（2）扣 1 分，为兼职康复治疗士/师再扣 0.5 分。				2		查看岗位设置

4.12.2.2	(1) 有 1 名及以上护士提供康复护理服务。 (2) 有经康复知识技能培训的养老护理员, 提供康复护理服务。 仅满足 (2) 扣 0.5 分, 均不满足不得分。				1		查看岗位设置
4.12.2.3	服务人员熟悉机构内康复服务流程及康复设备操作规程。 错答/漏答/操作错误 1 项扣 0.5 分, 扣完为止。				1		询问 1-2 名服务人员是否熟悉服务流程并进行设备操作, 查看岗前培训近一年在岗培训记录。
4.12.3	服务要求				19		
4.12.3.1	在提供康复服务前, 康复医师对有需求的老年人进行康复功能评定, 有评定结果。 无康复医师签字不得分。				2		查看近一年评定报告
4.12.3.2	康复评定结果应告知老年人或相关第三方, 并经由服务人员、老年人或相关第三方签字确认。 缺服务人员、老年人或相关第三方签字不得分。				2		查看近一年评定报告
4.12.3.3	根据评定结果制定相适应的康复方案/计划, 康复方案/计划包括问题描述、预期目标、具体方法、执行者、预计执行时间、执行状况、备注等。 缺 1 项扣 0.5 分, 扣完为止。				2		查看近一年康复方案/计划
4.12.3.4	康复方案/计划应经服务人员、老年人或相关第三方签字确认后实施。 缺服务人员、老年人或相关第三方签字不得分。				2		查看近一年康复方案/计划
4.12.3.5	康复档案一人一档。 缺 1 份扣 1 分, 扣完为止。				2		对照近一年康复方案/计划查看档案
4.12.3.6	康复训练过程记录书写及时、完整、无空项。 缺 1 项扣 1 分, 扣完为止; 无记录不得分。				2		查看 3-5 名老年人近一年康复训练档案、记录

4.12.3.7	康复训练过程记录与康复方案/计划一致。 1例不符合扣1分，扣完为止。				2		查看3-5名老年人近一年康复方案/计划、记录
4.12.3.8	康复训练过程中注意观察老年人的身体情况，防止损伤和发生意外，并予以记录、评估。 缺1项扣0.5分，扣完为止；无制度不得分。				1		查看制度，现场询问，查看近一年记录。
4.12.3.9	有康复咨询服务记录，记录规范。 缺1项扣0.5分，扣完为止；无记录不得分。				1		查看近一年康复咨询记录
4.12.3.10	有辅助器具适配和使用训练服务记录，记录规范。 缺1项扣0.5分，扣完为止；无记录不得分。				1		查看近一年康复器具使用记录
4.12.3.11	对老年人接受康复服务的内容、方法和效果进行评估，包括中期康复评估和末期康复评估，识别异常状况并配合专业康复人员及时处理。 缺1项扣1分，扣完为止。				2		查看近一年记录
4.13	教育服务		20				
4.13.1	服务内容			2			
4.13.1.1	开展老年教育活动。				2		查看服务项目、计划、记录。
4.13.2	服务人员			4			
4.13.2.1	由专业人员组织实施活动，包括教育工作者、社会工作者、经过专业培训的志愿者等。 不具备任一上述人员不得分。				2		查看岗位设置、服务人员资质证书。
4.13.2.2	服务人员熟悉机构内教育服务流程、教学目标和方案。 错答/漏答1项扣0.5分，扣完为止。				2		以提问方式考察1-2名服务人员是否熟悉服务流程、教学目标和方案，查看岗前培训近一年在岗培训记录。

4.13.3	服务要求			14		
4.13.3.1	开展老年教育的方式： (1) 机构内设有老年学堂，有系统的课程安排； (2) 参与周边老年大学学习点，且每季度至少举办1次老年课堂或各类知识讲座； (3) 每季度至少举办1次老年课堂或各类知识讲座。 满足(2)扣1分，满足(3)扣1.5分。				2	现场查看课程安排表，查看记录，询问3-5名老年人课程开展情况。
4.13.3.2	每半年至少有1次老年人教育需求评估或调查，有记录。 无评估/调查不得分，老年人反馈与记录不符不得分。				1	查看近一年教育需求评估或调查记录，询问3-5名老年人是否有被评估或调查教育需求。
4.13.3.3	有教学计划、教案教材、教师名单、学员花名册。 缺1项扣0.3分，扣完为止。				1	查看相关文本。
4.13.3.4	(1) 有独立教学场所，有专门的教学设备且能正常使用。 (2) 与其它服务场所共用，服务场所及设备能满足教学需要。 满足(2)扣1分。				2	现场查看，询问3-5名老年人教学场所情况。
4.13.3.5	在老年人公共活动区域设置健康教育宣传栏。 未设置不得分。				1	现场查看
4.13.3.6	教育内容丰富，包括： (1) 安全知识；(2) 思想道德；(3) 科学文化；(4) 心理健康；(5) 法律法规；(6) 消费理财；(7) 闲暇生活；(8) 代际沟通；(9) 生命尊严；(10) 自救常识等。 缺1项扣0.2分。				2	查看近一年课程表、教学记录，是否包含以上教育内容。
4.13.3.7	提供多种学习形式，如课堂学习、小组学习、网上学习、讨论、比赛等。 缺1项扣0.2分。				1	查看近一年学习记录。

4.13.3.8	有视频、照片、文字等教学过程记录。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看近一年教学记录。
4.13.3.9	充分发挥机构内老年人特长，由老年人作为讲师，参与到力所能及的教育活动。 无记录不得分。				1		查看近一年教学记录，是否有老年人参与。
4.13.3.10	有教学效果评估或调查，并根据评估或调查结果，调整教学内容、方式。 无评估/调查结果扣 0.5 分，无调整不得分。				1		查看近一年教学评估或调查记录。
4.13.3.11	每年至少举办 2 次相关第三方教育活动，教育主题符合相关第三方需求，有记录。 低于此频次不得分。				1		查看近一年家属活动记录。
4.14	居家上门服务		20				
4.14.1	服务内容			6			
4.14.1.1	直接上门服务或对社区老年人开放包括但不限于： 生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、 文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、 教育服务。 提供至少 5 项服务不扣分，缺 1 项扣 1 分。				4		查看服务项目、近一年服务记录。
4.14.1.2	为社区养老服务组织或老年人家属提供专业支持，包括： (1) 人员技能培训； (2) 家庭照顾者培训； (3) 外派专业人员到社区开展活动； (4) 为社区和家庭提供适老化改造咨询服务； (5) 承接社区老年人社会工作项目等。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				2		查看服务项目、近一年服务记录。

4.14.2	服务人员			4			
4.14.2.1	由社会工作者、医生、护士、养老护理员等专业人员提供相应服务。 1例服务与资质不符合扣1分，扣完为止。				2		查看岗位设置、对照服务记录签名查看服务人员资质证书。
4.14.2.2	服务人员经机构培训，熟悉本机构的居家上门服务流程。 漏答/错答1项扣0.5分，扣完为止。				2		以提问方式考察1-2名服务人员是否熟悉服务组织、规范、流程，查看岗前培训近一年在岗培训记录。
4.14.3	服务要求			10			
4.14.3.1	有居家上门服务项目介绍，包括：服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准等。 缺1项扣0.2分，扣完为止。				1		查看资料
4.14.3.2	有居家上门服务管理办法，包括人员管理、服务管理等。 缺1项扣0.5分。				1		查看制度
4.14.3.3	对老年人身体能力状况（老年人日常生活活动能力、精神状态、感知觉与沟通、社会参与）和家庭环境进行评估，有评估结果。 缺1项扣0.5分。				1		查看近一年评估记录
4.14.3.4	依据服务对象的评估结果、服务需求确定服务项目和内容，制定服务计划，包括： （1）服务内容、服务方式、服务时间和服务频次； （2）服务流程及规范； （3）服务人员配置、设施设备及工具； （4）注意事项及特殊情况处理。 缺1项扣0.5分。				2		查看近一年1-2名老年人服务计划方案

4.14.3.5	(1) 服务提供应符合各项服务要求，有记录； (2) 服务完成后由老年人或相关第三方确认（签字或电子签名等方式）。 缺 1 项扣 0.5 分，无老年人或相关第三方签字不得分。				1		查看近一年服务记录
4.14.3.6	建立居家服务老年人档案，一人一档，档案应包括但不限于服务对象的基础信息、健康信息、需求信息、服务信息、服务记录等。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看 3-5 名老年人居家服务档案
4.14.3.7	有居家上门服务人员管理办法。 无管理办法不得分。				1		查看管理办法
4.14.3.8	设有居家养老服务平台（APP、微信小程序或网站）供老年人网络下单或提供电话下单服务。				1		现场查看、测试信息平台
4.14.3.8	近 1 年内，最高年服务量： (1) 年度服务量超过 5000 人次。 (2) 年度服务量超过 3000 人次。 (3) 年度服务量超过 1000 人次。 满足 (2) 扣 0.5 分，满足 (3) 扣 0.8 分				1		查看近 1 年服务记录人次

注：1. 指标中黑体为四川省养老机构等级划分与评定一票否决条款中的项目。如该养老机构不符合基本要求或其申请等级的条件，则自动终止评定程序。

2. 当符合指标中注明的“不参与评分”的条件时，按以下方式计算最终得分：

$$\frac{\text{机构评价得分}}{\text{模块原总分} - \text{机构不参与评分总分}} \times \text{模块原总分} = \text{机构模块实际得分}$$

3. 一般养老机构等级评定总分为 1000 分，评定各等级所需分值和要求应符合下列规定：

- 一级得分不低于 360 分且每一分项得分不低于该项总分的 40%，且通过“一票否决”指标要求；
- 二级得分不低于 450 分且每一分项得分不低于该项总分的 50%，且通过“一票否决”指标要求；
- 三级得分不低于 570 分且每一分项得分不低于该项总分的 60%，且通过“一票否决”指标要求；
- 四级得分不低于 780 分且每一分项得分不低于该项总分的 80%，且通过“一票否决”指标要求；
- 五级得分不低于 900 分且每一分项得分不低于该项总分的 90%，且通过“一票否决”指标要求。

四川省养老机构等级评定一票否决指标：一般养老机构

序号	检查项目	是否达标				
		一级达标	二级达标	三级达标	四级达标	五级达标
1	建设工程经过消防验收、备案，投入使用、营业前消防安全检查合格。	必备	必备	必备	必备	必备
2	养老机构运营时间1年以上。	必备	必备	必备	必备	必备
3	养老机构经民政部门备案或原有设立许可证在有效期内。	必备	必备	必备	必备	必备
4	机构未列入信用信息失信名单。	必备	必备	必备	必备	必备
5	机构1年内未发生安全责任事故。					
6	建筑主要出入口符合以下条件之一： (1) 为平坡出入口； (2) 为同时设置台阶和轮椅坡道（或升降平台）的出入口，且台阶及坡道两侧设有扶手； (3) 道路系统应保证救护车辆能停靠在建筑的主要出入口处，且应与建筑的紧急送医通道相连。	必备	必备	必备	必备	必备
7	洗浴空间地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。	必备	必备	必备	必备	必备
8	老年人居室内床位平均可使用面积不低于6 m ² ，单人间居室使用面积不低于10 m ² 。	必备	必备	必备	必备	必备
9	收住中度失能老年人的多人间居室床位数≤4床；收住重度失能老年人的多人间居室床位数≤6床。	/	/	/	必备	必备

序号	检查项目	是否达标				
		一级达标	二级达标	三级达标	四级达标	五级达标
10	能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室中有卫生间的居室比例应满足的条件。	/	/	≥50%	≥60%	≥80%
11	居室卫生间、公共卫生间和洗浴空间应设有紧急呼叫装置或配备可穿戴紧急呼叫设备。	必备	必备	必备	必备	必备
12	居室卫生间、公共卫生间的如厕区和洗浴空间设有扶手，扶手形式、位置合理，能够正常使用。	必备	必备	必备	必备	必备
13	洗浴空间设有便于老年人使用的淋浴设备，且配有易于识别的冷热水标识。	必备	必备	必备	必备	必备
14	员工学历及资质情况	养老机构院长、副院长具有初中及以上文化程度。	养老机构院长、副院长具有初中及以上文化程度。	养老机构院长、副院长具有大专及以上学历。	养老机构院长、副院长具有大专及以上学历。	养老机构院长、副院长具有大专及以上学历。
15	医生持有医师资格证书和医师执业证书,护士持有护士资格证书和护士执业证书,特种设备管理人员具备相应上岗资质，其他专业技术人员持有与岗位相适应的专业资格证书或执业证书。	必备	必备	必备	必备	必备
16	参与后勤服务的电工、安全管理人员等，应取得合法有效的执业证。	必备	必备	必备	必备	必备
17	所有一线工作人员（生活照料、膳食和医务等服务人员）持健康证明上岗。	必备	必备	必备	必备	必备
18	养老护理员岗前培训合格。	必备	必备	必备	必备	必备

序号	检查项目	是否达标				
		一级达标	二级达标	三级达标	四级达标	五级达标
19	养老机构建立保障老年人权益和防范欺老、虐老的制度和措施，包括但不限于： （1）不得向老年人推销保健品； （2）不得向老年人开展非法集资活动； （3）不得为机构外单位或个人等推销保健品、非法集资提供任何便利； （4）不得有殴打、辱骂、变相体罚老年人等欺老、虐老行为； （5）不得盗窃、诈骗、抢夺、侵占、勒索、故意损毁老年人财物。	必备	必备	必备	必备	必备
20	应制定噎食、压疮、坠床、烫伤、跌倒、走失、他伤和自伤、食品药品误食、文娱活动意外突发事件应急预案并每年至少演练一次及应制定突发事件报告程序。	必备	必备	必备	必备	必备
21	养老机构内设的医疗机构，应具有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明，并合法有效，并在醒目位置公示。	必备	必备	必备	必备	必备
22	养老机构内设食堂的，食品经营许可证应合法有效，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致，并在醒目位置公示。	必备	必备	必备	必备	必备
23	老年人能力评估执行率 100%。	必备	必备	必备	必备	必备
24	服务合同签订率 100%。	必备	必备	必备	必备	必备
25	应急预案与演练：有自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全事件等事件的应急预案； 每半年至少开展 1 次演练。	必备	必备	必备	必备	必备
26	特种设备操作人员持证上岗率 100%。	必备	必备	必备	必备	必备

序号	检查项目	是否达标				
		一级达标	二级达标	三级达标	四级达标	五级达标
27	视频监控系统覆盖养老机构内所有出入口、就餐空间和活动场所。	必备	必备	必备	必备	必备
28	机构入住率	30%—35%	35%—40%	40%—45%或最低入住 30 人	45%—50%或最低入住 50 人	≥80%或最低入住 80 人
29	内设医疗机构，取得医疗机构设置及执业许可证。	/	/	/	/	必备
30	每年至少组织 1 次老年人健康体检。	必备	必备	必备	必备	必备
31	每日至少组织 2 次适宜老年人的活动。	必备	必备	必备	必备	必备

(2) 四川省养老机构等级评定指标体系：农村敬老院

序号	评定项目	分项总分	次分项总分	三级项分值	四级项分值	得分	操作说明
1	环境	50					
1.1	交通便捷度		2				
1.1.1	<p>敬老院应确保防火间距、消防车道、消防车登高操作场地完备，符合《建筑设计防火规范》（GB 50016）的要求。主要符合以下条件：</p> <p>（7）消防通路畅通无堆物；</p> <p>（8）老年人公共活动用房设置在地下、半地下时，应设置在地下一层，每间用房的建筑面积不应大于 200m² 且使用人数不应大于 30 人；</p> <p>（9）老年人公共活动用房设置在地上四层及以上时，每间用房的建筑面积不应大于 200m² 且使用人数不应大于 30 人；</p> <p>（10）直通疏散走道的房间疏散门至最近安全出口的直线距离应符合 GB 50016 第 5.5.17 条规定；</p> <p>（11）建筑应设置火灾自动报警系统，老年人用房及其公共走道，均应设置火灾探测器和声警报装置或消防广播；照料设施内消防应急照明和灯光疏散指示标志的备用电源连续供电时间不少于 1.0h；</p> <p>（12）5 层及以上且总建筑面积大于 3000m²（包括设置在其他建筑内五层及以上楼层）的老年人照料设施应设置消防电梯</p> <p>注：敬老院于 2015 年 5 月 1 日后建成的，任一项不满足不得分；2015 年 5 月 1 日前建成的，任一项不满足扣 0.5 分，扣完为止</p>				2	现场查看	
1.2	敬老院面积		1				
1.2.1.1	<p>敬老院的床均建筑面积符合以下条件时得相应分数：</p> <p>（1）建筑面积 ≥35 m²/床，得 1 分；</p> <p>（2）25 m²/床 ≤ 建筑面积 ≤ 35 m²/床，得 0.5 分；</p> <p>（3）建筑面积 ≤ 25 m²/床，得 0.2 分。</p>				1		$\text{床均建筑面积} = \frac{\text{总建筑面积}}{\text{总床位数}}$ <p>总建筑面积与总床位数均使用养老机构设立许可或备案的登记面积与核定床位数。</p>

1.3	公共信息图形标志		8			
1.3.1	通用图形标志			2		
1.3.1.1	<p>设有通行导向标识，包括但不限于：</p> <p>(1) 人行和车行导向标志；</p> <p>(2) 楼梯/电梯导向标志、楼层号等；</p> <p>(3) 相关信息准确无误，具有一致性、连续性和显著性。</p> <p>注：任一项不满足扣 0.5 分，扣完为止</p>				1	现场查看通行导向标识的设置
1.3.1.2	<p>设有服务导向标识，相关标识信息准确无误，具有明确性和显著性，标识信息包括但不限于：</p> <p>(1) 公共活动空间；</p> <p>(2) 就餐空间；</p> <p>(3) 公共卫生间；</p> <p>(4) 图像采集区域。</p> <p>注：任一项不满足扣 0.3 分，扣完为止</p>				1	现场查看服务导向标识的设置
1.3.2	安全标志			4		
1.3.2.1	<p>设有应急导向标识，且信息准确无误，具有一致性、连续性和显著性。包括但不限于：</p> <p>(1) 安全出口标志；</p> <p>(2) 疏散路线标志；</p> <p>(3) 消防和应急设备位置标志（上下楼梯、灭火器）；</p> <p>(4) 防火门开启方向有明显标注（推、拉）；</p> <p>(5) 老年人居住用房、公共区域等部位的明显位置设置安全疏散指示图（指示图标明容易识别的疏散路线、安全出口、人员所在位置、灭火器位置等必要的文字说明）等。</p> <p>注：任一项不满足不得分</p>				2	现场查看应急导向标识的设置
1.3.2.2	<p>必要处设有安全警示标识，以引起老年人对不安全因素的注意。如：</p> <p>(1) 墙面凸出处贴有防撞标志；</p> <p>(2) 透明玻璃门视线高度贴有防撞标志；</p> <p>(3) 临空处/水池边设有警告标志/地面高差突变处设有提示标志等；</p> <p>(4) 老年人生活及活动区域应禁止吸烟，并有禁止吸烟的标识。</p> <p>注：任一项不满足不得分，当敬老院内不存在此类不安全因素时自动得分。</p>				2	现场查看安全警示标识的设置

1.3.3	标志设置			2			
1.3.3.1	<p>各类标识的形式符合以下全部条件：</p> <p>(1) 安装牢固、无残缺破损，不会对人员带来安全隐患，1分；</p> <p>(2) 位置易于老年人查看，未被照明设施、监控设施、树木等遮挡，且不影响轮椅坡道等无障碍设施及其他设施功能的安全使用，0.5分；</p> <p>(3) 标识设计在尺寸、颜色、文字、材质等方面符合老年人视觉特点和相关行业标准（例如字体放大、增加背景色与内容颜色的明度对比），易于老年人识别，0.5分</p>				2		在查看各类标识的过程中记录 考虑到老年人视力、反应能力、记忆力等不断衰退，查看标志是否设于显著位置，标识的图形符号和文字是否放大、增加背景色与内容颜色的明度对比，方便识别。
1.4	院内无障碍			24			
1.4.1	室外及建筑出入口无障碍			4			
1.4.1.1	室外人车通行道路地面平整、防滑，排水畅通，当有坡度时，坡度不应大于2.5%					1	现场查看
1.4.1.2	<p>建筑主要出入口应符合以下条件之一：</p> <p>(1) 为平坡出入口，平坡出入口的地面坡度不应大于5%；或为同时设置台阶和轮椅坡道（或升降平台）的出入口，且台阶及坡道两侧设有扶手；</p> <p>(2) 建筑主要出入口内外留有进深≥1.50m的区域，便于人员等候及轮椅回转；</p> <p>(3) 出入口的地面、台阶、踏步、坡道等均应采用防滑材料铺装，应有防止积水的措施。</p>					2	现场查看建筑主要出入口
1.4.1.3	<p>建筑主要出入口的门符合以下全部条件：</p> <p>(1) 门的开启净宽≥1.10m；如含有2个或以上门扇，至少有1个门扇的开启净宽≥0.80m，便于轮椅进出；</p> <p>(2) 门的开启形式为平开门或电动感应平移门，而非旋转门；</p> <p>(3) 门扇易于老年人开启，且开启后不会快速关闭，不会夹伤老年人；</p> <p>(4) 无门槛及高差，或门槛高度及门内外地面高差≤15mm，且以斜面过渡。</p> <p>注：任一项不满足不得分</p>					1	现场查看建筑主要出入口、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.2	建筑内部交通空间无障碍			7			

1.4.2.1	老年人经过的公共走廊地面符合以下条件之一： (1) 无门槛及高差； (2) 门槛高度及地面高差≤15mm，且以斜面过渡。				1		现场查看公共走廊、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.2.2	老年人经过的公共走廊的主要位置两侧设置扶手				1		现场查看建筑内设电梯、走廊等位置。
1.4.2.3	建筑内设有老年人用房的各楼层垂直交通措施符合以下条件时得相应分数： (1) 采用电梯或升降平台，得1分； (2) 采用轮椅坡道或楼梯升降机（爬楼机），得0.5分。 注：当敬老院为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得1分。				1		现场查看
1.4.2.4	当建筑内设有楼梯时，常用楼梯符合以下全部条件： (1) 非弧线形楼梯； (2) 楼梯设有扶手； (3) 楼梯上行及下行第一阶应在颜色或材质上与平台有明显区别，或设有提示标识 注：任一项不满足此项不得分，当敬老院为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。				1		现场查看楼梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.2.5	建筑内的公共交通空间（公共走廊、过厅、楼梯间等）地面平整、防滑，无缺损。				1		现场查看
1.4.2.6	所有扶手应符合以下要求： (1) 单层扶手的高度应为850mm~900mm，双层扶手的上层扶手高度应为850mm~900mm，下层扶手高度应为650mm~700mm，1分； (2) 扶手应保持连贯，靠墙面的扶手的起点和终点处应水平延伸不小于300mm的长度，扶手末端应向内拐到墙面或向下延伸不小于100mm，栏杆式扶手应向下成弧形或延伸到地面上固定，0.3分； (3) 扶手内侧与墙面的距离不应小于40mm，0.2分； (4) 扶手应安装坚固，形状易于抓握。圆形扶手的直径应为35mm~50mm，矩形扶手的截面尺寸应为35mm~50mm，0.3分				2		现场查看
1.4.3	建筑内部主要用房及空间无障碍				8		
1.4.3.1	居室门内外地面符合以下条件之一： (1) 无门槛及高差，1分；				1		现场查看老年人居室、使用卷尺或红外测距仪等工具测量

	(2) 门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，并以斜面过渡，0.5分。					
1.4.3.2	居室门的开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$ 。				1	现场查看老年人居室、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.3.3	居室门的开启不会影响公共走廊的正常通行。				1	现场查看老年人居室
1.4.3.4	卫生间（含公共卫生间及居室内卫生间）门内外地面符合以下条件之一： (1) 无门槛及高差，1分； (2) 门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，并以斜面过渡，0.5分。				1	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.3.5	卫生间（含公共卫生间及居室内卫生间）地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。				1	现场查看
1.4.3.6	洗浴空间地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。				1	现场查看洗浴空间
1.4.3.7	公共就餐空间地面铺装平整、防滑。 注：当无公共就餐空间时，此项不得分。				1	现场查看公共就餐空间
1.4.3.8	活动场所内地面无高差，便于使用轮椅、助步器的老年人到达及使用；且活动场所地面材质平整、防滑。				1	现场查看活动场所
1.4.4	室外活动空间无障碍（含室外活动场地）				5	
1.4.4.1	敬老院内设有室外活动空间，或临近公共绿地，可满足老年人室外活动需求。				1	现场查看
1.4.4.2	活动场地地面铺装平整、防滑、不积水，且主要活动场地便于轮椅老人到达，位置应避免与车辆交通空间交叉				1	现场查看活动场地
1.4.4.3	活动场地能获得日照，有向阳、避风的空间，可满足老年人晒太阳需求。				1	现场查看活动场地
1.4.4.4	沿主要散步道、主要活动场地周边、台阶处有照明设施。				1	现场查看散步道
1.4.4.5	主要散步道沿途有高差时，采用轮椅坡道过渡。				1	现场查看散步道

1.5	室内温度及通风		8			
1.5.1	温湿度控制			2		
1.5.1.1	老年人居室设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等。				0.5	现场查看老年人居室
1.5.1.2	老年人洗浴空间（包括居室卫生间内的洗浴区和公共洗浴空间）设有温度调节设备，如浴霸、暖风机等。				0.5	现场查看老年人洗浴空间
1.5.1.3	公共活动空间及就餐空间设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等。				0.5	现场查看公共活动空间
1.5.1.4	温度及湿度调节设备设有相应的防护措施，能保证使用过程的安全。				0.5	现场查看
1.5.2	通风调节			6		
1.5.2.1	(1) 老年人居室设有带开启扇的外窗，1分； (2) 失智老年人的用房外窗开启宽度不大于0.11m，且不影响室内通风。外窗不应设置全封闭的防护栏，1分。				2	现场查看老年人居室
1.5.2.2	公共活动空间设有带开启扇的外窗。				1	现场查看公共活动空间
1.5.2.3	就餐空间设有带开启扇的外窗。				1	现场查看就餐空间
1.5.2.4	公共走廊设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。				1	现场查看公共走廊
1.5.2.5	通风条件整体良好，符合以下要求： (1) 无憋闷感； (2) 无异味 注：任一项不满足扣0.5分，扣完为止。				1	现场查看
1.6	室内光照		7			
1.6.1	自然采光			4		
1.6.1.1	老年人居室具有良好的自然采光条件				1	现场查看老年人居室

1.6.1.2	公共活动空间具有良好的自然采光条件。				1		现场查看公共活动空间
1.6.1.3	就餐空间具有良好的自然采光条件。				1		现场查看就餐空间
1.6.1.4	公共走廊具有良好的自然采光条件。				0.5		现场查看公共走廊
1.6.1.5	位于东西向的老年人居室及公共活动空间，设有有效的遮阳措施。 注：敬老院无东西向的居室及公共活动空间时，此项不参与评分。				0.5		现场查看
1.6.2	人工照明				3		
1.6.2.1	老年人居室的人工照明，符合以下条件： (1) 照度充足、均匀，居室内无明显阴影区； (2) 设有 2 个及以上的照明光源，局部需要提高照度的区域，如盥洗池、床头、书桌等，设有局部照明。 注：任一项不满足扣 0.5 分，扣完为止				1		现场查看老年人居室
1.6.2.2	卫生间的人工照明，符合以下条件： (1) 照度充足、均匀，卫生间内无明显阴影区； (2) 设有 2 个及以上的照明光源，局部需要提高照度的区域，如盥洗池，设有局部照明。 注：任一项不满足扣 0.5 分，扣完为止。				1		现场查看卫生间
1.6.2.3	公共活动空间、公共走廊、楼电梯、门厅照度充足、均匀，灯具无明显眩光、易维护。 注：任一项不满足不得分				0.5		现场查看公共活动空间
1.6.2.4	共用走廊、楼梯间、侯梯厅和门厅等公共空间均应设置应急照明装置。				0.5		现场查看
2	设施设备	50					
2.1	居室		8				
2.1.1	居室空间 注：当敬老院设有多种类型的居室时，应评价每一类居室空间，均符合要求时才可得分。			7			
2.1.1.1	老年人居室内床位平均可使用面积不低于 6 m²，单人间居室使用面积				1		现场查看老年人居室、使用测量工具测量

	不低于 10 m²。						
2.1.1.2	收住中度失能老年人的多人间居室床位数≤4 床；收住重度失能老年人的多人间居室床位数≤6 床				1		现场查看老年人居室
2.1.1.3	居室设施满足基本的安全和使用需求，符合以下全部条件： (1) 设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备； (2) 设有床（中度、重度失能失智老人应使用护理床）、床头柜/桌子、椅子/凳子、衣柜/储物柜等老年人居住生活所必需的家具； (3) 设有方便老年人使用的电源插座； (4) 设有电视。 注：第（1）及（2）项 1 分，（3）~（4）项每项 0.5 分				3		现场查看老年人居室
2.1.1.4	居室空间符合以下全部条件： (1) 居室的净高不低于 2.40m；当利用坡屋顶空间作为居室时，最低处距地面净高不应低于 2.10m，且低于 2.40m 高度部分面积不应大于室内使用面积的 1/3； (2) 居室内应留有直径不小于 1.50m 的轮椅回转空间，主要通道的净宽不应小于 1.05m，满足轮椅和助行器通行、回转与停放的空间需求； (3) 相邻床位的长边间距不应小于 800mm，便于护理人员在老年人床边进行护理操作； (4) 留有增设坐便椅等辅具的空间，设有可供老年人就坐休息的空间。 注：任一项不满足扣 0.5 分，扣完为止				2		现场查看老年人居室
2.1.2	居室卫生间			1			
2.1.2.1	居室卫生间满足基本的安全和使用需求，符合以下全部条件： (1) 设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备； (2) 设有洗手池和坐便器，坐便器高度不应低于 400mm； (3) 如厕区的必要位置设有扶手，坐便器相邻墙面应设水平高 700mm 的“L”形扶手，另侧设高 700mm 的水平扶手，或在坐便器两侧设高 700mm 的水平扶手，能够正常使用 注：任一项不满足扣 0.5 分，扣完为止。				1		现场查看居室卫生间
2.2	卫生间及洗浴空间		10				
2.2.1	公共卫生间			6			

2.2.1.1	设有供老年人使用的公共卫生间。 注：如照护单元内老年人居室全部设置卫生间，且老年人集中使用的公共场所距离本照护单元最远老年人居室距离不大于 20m 时，照护单元内可不设供老年人使用的公共卫生间。				1		现场查看
2.2.1.2	公共卫生间设有无障碍厕位，或敬老院内设有无障碍卫生间。				1		现场查看公共卫生间
2.2.1.3	就餐空间或起居厅等老年人集中使用的场所附近设有供老年人使用的公共卫生间。				1		现场查看
2.2.1.4	公共卫生间如厕区设有扶手，且形式、位置合理。				1		现场查看
2.2.1.5	公共卫生间设有紧急呼叫设备。				1		现场查看公共卫生间
2.2.1.6	公共卫生间能够保证使用者如厕时的私密性，符合以下全部条件： (1) 分男女卫生间（当仅设一个卫生间且卫生间内仅设有一个厕位时自动符合该条件，若同一卫生间内超过两个厕位则须分设男女卫生间）； (2) 入口处设有墙垛、门、帘子等，对外部视线有遮挡； (3) 不同厕位之间设有隔板等遮挡设施（仅有一个厕位时自动符合该条件） 注：任一项不满足扣 0.5 分，扣完为止。				1		现场查看公共卫生间
2.2.2	洗浴空间（包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间）				4		
2.2.2.1	洗浴空间（包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间）满足老年人基本的安全洗浴需求，符合以下全部条件： (1) 设有便于老年人使用的淋浴设备，且配有易于识别的冷热水标识，0.5 分； (2) 每个淋浴位应设距地面高 700mm 的水平扶手和高 1.40m~1.60m 的垂直扶手，扶手截面直径应为 30mm~40mm，内侧距墙不应小于 40mm，0.5 分； (3) 设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫装置，1 分。				2		现场查看洗浴空间
2.2.2.2	洗浴空间内或邻近设有卫生间或便器，能满足老年人在洗浴过程中的如厕需求。				1		现场查看公共洗浴空间

2.2.2.3	洗浴空间能够保证老年人在洗浴过程中的私密性，符合以下全部条件： (1) 入口处设有墙垛、门、帘子等，对外部视线有遮挡，0.5分； (2) 不同淋浴位之间设有隔板等遮挡设施（当洗浴空间仅设一个浴位时自动符合该条件），0.5分。				1		现场查看公共洗浴空间
2.3	就餐空间（含厨房）			10			
2.3.1	公共就餐空间			5			
2.3.1.1	设有公共就餐空间，整体环境干净整洁。				1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.2	公共就餐空间位置便于老年人到达，与厨房备餐间或餐梯邻近，能保证送餐流线顺畅、近便。 注：无公共就餐空间时，不得分。				1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.3	公共就餐空间内部或附近设有洗手池，能满足老年人就近洗手、漱口的需求。 注：无公共就餐空间时，不得分。				1		现场查看
2.3.1.4	公共就餐空间的餐桌椅符合以下全部条件： (1) 牢固稳定、无尖锐棱角； (2) 带有扶手、靠背， (3) 方便移动、清洁； (4) 部分餐桌台下应至少留出宽 750mm、高 650mm、深 450mm 的空间，便于轮椅老年人使用，便于轮椅老年人使用。 注：无公共就餐空间时，此项不得分。				1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.5	公共就餐空间设有备餐台或备餐空间，能满足护理人员备餐分餐的需求。 注：无公共就餐空间时，此项不得分。				1		现场查看公共就餐空间
2.3.2	厨房（外包膳食服务的敬老院，此项不参与评分）			5			
2.3.2.1	厨房满足卫生防疫要求，环境明亮、整洁、无异味。				1		现场查看厨房
2.3.2.2	厨房配备专用的消防、消毒（含空气消毒）、冷藏、冷冻、空调等设施，设施运转正常。				1		现场查看厨房

2.3.2.3	厨房配置排风设备且运转正常； 具备主食、副食独立存储空间，存储空间具有自然通风或机械通风的条件，能满足通风防潮的需求。				1		现场查看厨房、食品储藏间
2.3.2.4	食品处理区符合以下要求： (1) 配备运转正常的洗手消毒设施； (2) 配备带盖的餐厨废弃物存放容器。				1		现场查看食品处理区
2.3.2.5	食品加工、贮存、陈列等设施设备运转正常，除冷库外的库房有良好的通风、防潮、防鼠（如设防鼠板或木质门下方以金属包覆）设施； 食品储藏间具有自然通风或机械通风的条件，能满足通风防潮的需求，并保持清洁。				1		现场查看
2.4	洗涤空间		5				
2.4.1	公共洗衣空间			3			
2.4.1.1	设有公共洗衣空间，100 张床位以下的面积不应小于 20m ² ，100 张床位以上的面积不应小于 40m ² ，有良好的通风排气设备）；或通过外包服务满足老年人的洗衣需求。 注：当敬老院洗衣服务非完全外包时，需设有公共洗衣空间才可得分。				1		现场查看
2.4.1.2	应设置对疑似传染性衣物，呕吐、排泄等污染衣物进行预洗和消毒的水池/带盖塑料桶，需配备污物专用洗衣机。 注：当机构洗衣服务完全外包时，第三方供应商具备相应资质，提供外包服务协议，协议对相关服务事项有明确要求。				1		现场查看
2.4.1.3	公共洗衣空间地面排水良好无积水，具有良好的通风条件。 注：当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。				1		现场查看
2.4.2	污洗空间			2			
2.4.2.1	应设置污物处理间，并满足以下功能需求（符合以下条件中 3 项及以				2		现场查看污洗空间

	上)： (1) 污物清洗、消毒； (2) 污物（垃圾）暂存； (3) 洗涤剂储藏； (4) 抹布、墩布、清洁车等清洁工具的存放； (5) 抹布、墩布等清洁工具的就近晾晒。 (6) 污洗空间内物品分类摆放有序、标识明确清晰，整体干净整洁						
2.5	活动场所		6				
2.5.1	敬老院文娱与健身用房总使用面积不应小于 2.00 m ² /床				1		现场查看活动场所
2.5.2	活动场所满足老年人基本的活动需求，设有符合以下条件的活动空间： (1) 阅读区（室）：配置适合老年人阅读的图书、近期杂志、当日/期报纸,1 分； (2) 棋牌活动区（室）：配置象棋、麻将等老年人常用棋牌游具，1 分。				2		现场查看活动场所
2.5.3	设有能够满足敬老院内人员集体活动（如联欢会）的大型文娱健身用房（多功能厅）。				1		现场查看
2.5.4	活动场所座椅配置符合以下全部条件： (1) 安全、稳固； (2) 绝大多数座椅（含沙发）有靠背，便于起坐； (3) 桌椅、沙发种类丰富，可供老年人选择，形式有居家、温馨感 注：任一项不满足扣 1 分，扣完为止				2		现场查看活动场所
2.6	储物间（含库房）		5				
2.6.1	设有集中储物空间（库房）。				1		现场查看
2.6.2	设有集中垃圾暂存空间，且位置临近后勤出入口，垃圾气味、运输等不影响老年人的正常生活。				1		现场查看
2.6.3	储物间数量（或面积）充足，敬老院内未出现物品随意堆放、影响美观及安全疏散的现象。				1		现场查看

2.6.4	储物间（库房）物品分类摆放有序、标识明确清晰，干净整洁。				2		现场查看
2.7	评估空间		3				
2.7.1	设有评估室，或与其他空间合设评估空间，满足实施老年人能力评估的环境需求。				2		现场查看
2.7.2	评估室（空间）应悬挂评估服务标准及服务流程。				1		现场查看
2.8	管理服务用房及消防设施		3				
2.8.1	设有员工办公室或办公区，例如护理员值班室、行政办公室、档案室、财务室、院长室等。办公空间充足，设施设备能够满足日常工作需求。 注：任一项不满足不得分				1		现场查看
2.8.2	按照消防技术标准配置灭火器、火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、应急照明等消防设施设备。 注：任一项不满足不得分				2		现场查看能否正常使用
3	运营管理	100					
3.1	行政管理		5				
3.1.1	组织规划			1			
3.1.1.1	有组织结构图。 注：与实际不相符或不完整不得分。				0.5		查看结构图
3.1.1.2	有年度、月度工作计划、年终总结，计划清晰，总结全面。 注：缺1项计划不不得分。				0.5		查看工作计划、年终总结
3.1.2	制度建设			2			
3.1.2.1	敬老院管理制度至少应包括院民守则、财务管理制度、院民互助制度、投诉建议受理制度、工作学习制度、外出请销假制度、工作人员值班制度、卫生值日制度、卫生评比制度等。				1		查看制度、记录

	注：缺 1 项扣 0.5 分。						
3.1.2.2	有合同/协议（包括但不限于供养协议、聘用合同、第三方合作合同/协议等）管理制度并予以执行。 注：无制度不得分。				0.5		查看制度
3.1.2.3	主要制度应张贴或悬挂在明显位置，并建立各项制度的监督机制。 注：不满足不得分				0.5		查看文件材料
3.1.3	党建工作			2			
3.1.3.1	工作人员有 3 名及以上中国共产党正式党员的，应成立党支部，并按照党章要求开展相应工作。正式党员不足 3 人的敬老院，应当按照地域相邻、行业相近、规模适当、便于管理的原则，与其他单位共同成立联合党支部。 注：未成立党支部或联合党支部的不得分。				1		查看相关资料
3.1.3.2	向院内非党员群众宣传党的政策，通报党的工作情况，做好群众的思想政治工作，凝聚广大群众的智慧和力量。 注：无计划或无记录不得分				0.5		查看计划和实施记录
3.1.3.3	关心院内老党员的思想动态，帮扶院内老党员的生活，定期组织适合老党员的党内活动。 注：无计划和实施记录不得分				0.5		查看计划和实施记录
3.2	人力资源管理			15			
3.2.1	员工基本管理			2			
3.2.1.1	与所有员工签订有效劳动、劳务合同。 注：缺 1 份不得分				1		查看花名册和合同
3.2.1.2	员工档案管理 (1) 有全部工作人员名册，各项目登记、证件齐全（姓名、性别、身份证号、入职日期、入职部门、岗位/职务等）。				1		查看花名册

	注：1项不符合扣0.5分，扣完为止						
3.2.2	员工岗位职责			1			
3.2.2.1	有岗位职责。 注：缺一个职责扣0.5分，扣完为止				1		查看岗位设置和职责文件
3.2.3	员工学历及资质情况			2			
3.2.3.1	敬老院院长、副院长具有初中及以上文化程度。				1		
3.2.3.2	所有一线工作人员（生活照料、膳食和医务等服务人员）持健康证明上岗。 注：1人不满足不得分				1		查看员工名册和证书
3.2.4	员工招录、管理的相关制度			1.5			
3.2.4.1	有招聘制度、招聘流程，有记录。 注：缺1项不得分				0.5		查看制度、记录
3.2.4.2	有人员考勤制度及考勤记录。 注：缺1项不得分				0.5		查看制度、记录
3.2.4.3	有请销假制度并有记录。 注：无制度不得分				0.5		查看制度、记录
3.2.5	员工薪酬管理制度			1			
3.2.5.1	薪酬依据岗位级别设置合理，有管理制度，发放及时。 注：缺制度不得分，缺发放记录扣0.5分				1		查看制度
3.2.6	员工劳动保障及劳动保护			1			
3.2.6.1	为员工缴纳社会保险。 注：为达到法定退休年龄职工购买意外保险。 缺1人未购买社会保险或意外保险扣0.5分。				1		查看记录

3.2.7	员工培训			6		
3.2.7.1	敬老院负责人、部门负责人每年至少接受1次专业培训，有培训记录。 注：无培训不得分，无记录扣0.5分				1	查看近一年培训记录
3.2.7.2	有培训制度并执行，包括对新入职员工岗前培训、各岗位技能培训等。 注：缺1项培训制度扣0.5分，扣完为止				1	查看近一年培训记录
3.2.7.3	每年开展不少于2次员工常规培训，包括职业道德、行业规范教育、国家及行业相关标准规范、政策等。 注：缺1次培训扣0.5分，扣完为止				1	查看近一年培训记录
3.2.7.4	养老护理员每年接受培训时间不少于48小时。 注：缺1次培训或记录扣0.5分，扣完为止				1	查看近一年培训记录
3.2.7.5	每年至少一次急救常识培训，有记录。 注：无培训或记录不得分				1	查看近一年培训记录
3.2.7.6	养老护理员岗前培训合格。				1	查看培训记录
3.2.8	志愿者、实习生管理			0.5		
3.2.8.1	有志愿者、实习生管理制度，有工作和活动记录。 注：无制度或无记录不得分				0.5	查看记录
3.3	服务管理		25			
3.3.1	老年人隐私和权益保护			8		
3.3.1.1	1年内无责任事故发生。				1	查阅当地民政部门记录
3.3.1.2	敬老院建立保障老年人权益和防范欺老、虐老的制度和措施，包括但不限于： (1) 不得向老年人推销保健品。 (2) 不得向老年人开展非法集资活动。				3	查阅当地民政部门记录、询问老年人

	<p>(3) 不得为外单位或个人等推销保健品、非法集资提供任何便利。</p> <p>(4) 不得有殴打、辱骂、变相体罚老年人等欺老、虐老行为。</p> <p>(5) 不得盗窃、诈骗、抢夺、侵占、勒索、故意损毁老年人财物。</p> <p>注：以上任何 1 项不符合要求，则不得分。</p>						
3.3.1.3	<p>建立老年人信息保密制度，未经老年人及相关第三方同意，不得泄露老年人及相关第三方信息。</p> <p>注：无制度不得分</p>				1		查看制度
3.3.1.4	<p>有老年人参与院内管理的管理委员会，每年至少召开一次会议，有记录。</p> <p>注：无管理委员会不得分，记录不全扣 0.5 分。</p>				1		查看制度，记录
3.3.1.5	<p>对老年人的约束照护：</p> <p>5、有约束照护制度</p> <p>6、有老年人或相关第三方同意书。</p> <p>注：1 项不满足不得分</p>				1		查看近一年 3-5 份约束照护制度、约束照护同意书、约束照护记录，并观察老人的实际约束照护情况
3.3.1.6	<p>投保养老机构责任保险</p>				1		查看合同
3.3.2	服务管理制度				9		
3.3.2.1	<p>有老年人能力评估制度，含入院评估、定期评估、即时评估制度。</p> <p>注：缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止</p>				1		查看制度查看制度、近一年评估记录
3.3.2.2	<p>交接班：</p> <p>(1) 有工作交接班制度，明确交接班制度的岗位及交接要求。</p> <p>(2) 有交接班记录，包括时间、人员签字、重要交接事项等。</p> <p>注：缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止</p>				1		查看制度、近一年交接班记录
3.3.2.3	<p>值班：</p> <p>(1) 有值班管理制度，明确值班职责和规范；</p> <p>(2) 有值班记录，包括时间、人员签字、值班事项等。</p> <p>注：缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止</p>				1		查看制度、近一年值班记录

3.3.2.4	<p>咨询接待：</p> <p>(1) 有咨询接待管理制度，有接待岗位工作规范和流程；</p> <p>(2) 有接待记录，包括时间、来访人员、来访事项等。</p> <p>注：缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止</p>				1		查看制度、近一年咨询接待记录
3.3.2.5	<p>有外包服务</p> <p>(1) 有外包服务管理制度；</p> <p>(2) 外包服务有单位资质审核及服务能力评估机制；</p> <p>(3) 有入驻机制；</p> <p>(4) 服务合同/协议；</p> <p>(5) 服务人员资质备份；</p> <p>(6) 有记录。</p> <p>注：缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止，如完全无任何外包服务，此项可得分。</p>				1		查看制度、外包服务合同，外包服务单位资质。无外包服务但有外包服务管理制度的，此项得分
3.3.2.6	<p>有老年人及相关第三方出入、探视、请销假等制度。有记录。</p> <p>注：无制度不得分，无记录扣 0.5 分</p>				1		查看制度、近一年记录
3.3.2.7	<p>有应急处理流程和报告制度。</p> <p>对①自伤、②伤人、③跌倒、④坠床、⑤噎食、⑥误吸、⑦走失、⑧烫伤、⑨食物中毒等事件有明确应急处理流程和报告制度。</p> <p>注：每缺一项扣 1 分，扣完为止。</p>				2		查看流程、制度、近一年应急事件处理记录
3.3.2.8	<p>有服务管理标准、操作规范。（出入院服务，评估服务，生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理支持服务、临终与丧葬服务）</p> <p>注：无管理标准扣 0.5 分，无操作规范扣 0.5 分。</p>				1		
3.3.3	内设机构资质管理(未开展相关服务自动得分)				2		
3.3.3.1	<p>(1) 敬老院内设膳食服务机构的，食品经营许可证应合法有效，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致，并在醒目位置公示；</p> <p>(2) 食品安全监督检查结果记录表公示的时间、位置符合要求；在醒</p>				1		查看资质文件、现场查看食品安全监督检查结果记录表公示情况

	目位置公示量化等级标识。 注：任一项不符合不得分						
3.3.3.2	(1) 敬老院内设医疗机构的，应取得医疗机构设置及执业许可证； (2) 院内医疗机构管理服务符合卫生健康部门规定，在敬老院内开展服务的医生、护士、安全等依法需要持证上岗的专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书或执业证书。 注：任一项不符合不得分				1		查看资质文件、查看管理制度文件
3.3.4	服务管理的人员要求			2			
3.3.4.1	养老服务管理工作由敬老院院长或业务副院长直接负责。 注：不符合不得分				1		询问工作人员或查讯岗位设置
3.3.4.2	护理人员与重度失能老年人配比不低于 1:3；护理人员与中度失能老年人配比不低于 1:6；护理人员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于 1:10； 注：此处不限定养老护理员等级，1 项不满足扣 0.5 分。				1		查看护理人员排班表，护理人员合同，入住老年人能力等级统计，计算护理人员数量与各个等级老年人人数配备比例
3.3.5	服务质量要求			4			
3.3.5.1	老年人能力评估执行率 100%。				1		随机抽查
3.3.5.2	供养协议签订率 100%。				1		随机抽查
3.3.5.3	老年人入住档案合格率 100%，至少包含供养协议、老人身份证及户口本复印件。 注：缺 1 份档案不得分，1 份档案不合格扣 0.5 分				1		随机抽查档案
3.3.5.4	老年人健康档案合格率 100%，至少包含病史记录、体检报告和评估报告。 注：缺 1 份档案不得分，1 份档案不合格扣 0.5 分				1		随机抽查档案
3.4	安全管理		30				
3.4.1	安全管理制度			4			

3.4.1.1	有安全管理制度，包括： (1) 安全责任制度； (2) 安全教育制度； (3) 安全宣传及培训制度； (4) 安全操作规范或规程； (5) 安全检查制度； (6) 事故处理与报告制度； (7) 考核与奖惩制度。 注：缺 1 项扣 1 分，扣完为止。				2		查看制度
3.4.1.2	安全管理组织及机制健全，有年度安全工作计划 注：无专门组织或机制不得分，无计划扣 0.5 分				1		查看文件、查看近一年计划
3.4.1.3	各部门、各层级签订安全责任书。 注：缺 1 人签订，则不得分				1		查看安全责任书文本
3.4.2	突发事件应对			3			
3.4.2.1	有应急管理培训制度，开展突发事件应急知识的宣传普及，有培训记录。 注：无制度不得分，无记录扣 0.5 分。				1		查看制度，近一年培训记录
3.4.2.2	(1) 应急预案与演练：有自然灾害、噎食、压疮、坠床、烫伤、跌倒、走失、他伤和自伤、食品药品误食等事件的应急预案； (2) 每半年至少开展 1 次演练，有演练记录。 注：有预案无演练扣 1 分				2		查看应急预案及近一年演练记录
3.4.3	安全培训			3			
3.4.3.1	敬老院从业人员每半年接受在岗安全教育与培训，有记录。 注：无培训不得分，无记录扣 0.5 分。				1		查看近一年在岗培训记录
3.4.3.2	新员工、上岗前应接受岗前安全教育与培训，并做好培训记录； 换岗、离岗 6 个月以上的，以及采用新技术或者使用新设备的，均应接受岗前安全教育与培训。 注：缺 1 人参加培训扣 0.5 分，无记录扣 0.5 分，扣完为止				1		查看近一年在岗培训记录

3.4.3.3	组织院内工作人员每半年开展安全教育和培训，全员参训，考核合格率不低于 80%。 注：缺 1 人参加培训扣 0.5 分，无检查结果扣 0.5 分。				1		查看培训记录
3.4.4	消防管理				11		
3.4.4.1	消防设施设备 (1) 消防设施设备完好有效。 (2) 对消防水泵房、消防控制室、消防设施器材每年至少进行 1 次专业检测，并做好维护保养，有完整记录。 (3) 每半年至少检查 1 次消防安全标志牌及其照明灯具，如发现有破损、变形、褪色等不符合要求的应及时修整或更换，并做好维护保养，有检查记录。 注：1 项不符合扣 1 分，扣完为止				3		现场查看 查看近一年维护记录
3.4.4.2	燃气、气瓶安全管理 (1) 设有可燃气体报警装置，及时检查维护； (2) 燃气、油炉设施周围无油污、无可燃物、无杂物； (3) 燃气设施使用正确且定期维护保养，无私自拆、移、改，管道无损，维修保养有记录； (4) 液化气钢瓶存放合规，使用规范、标识合规； (5) 医用氧气瓶存放安全，使用规范，标识合规。 注：1 项不符合扣 1 分，扣完为止				2		现场查看、查看操作、查看近一年维护记录
3.4.4.3	电气设备和线路安全管理制度，定期维护和巡查，有记录。 注：无制度或无记录不得分				1		查看制度和记录
3.4.4.4	消防设施每年至少进行一次专业检测，并做好维护保养，且有完整记录。 注：无维护不得分，无记录或记录不完整不得分				1		查看维护记录
3.4.4.5	每月至少组织一次防火检查，及时消除火灾隐患，有隐患整改闭环管理记录。 注：1 项不符合扣 0.5 分，扣完为止				1		查看记录
3.4.4.6	每日防火巡查，夜间防火巡查不少于两次，有记录。 注：缺 1 次记录扣 0.5 分				1		查看记录

3.4.4.7	有消防演练、应急疏散和灭火预案； 注：1项不符合不得分				1		查看预案文本
3.4.4.8	每半年至少开展1次消防演练。 注：缺1次记录不得分				1		查看1年演练记录
3.4.5	特种设备管理（如无特种设备，自动得分）			4			
3.4.5.1	购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道等特种设备，应符合安全监督管理部门的相关规定。 注：缺1项不符合不得分				1		现场查看
3.4.5.2	建立特种设施、设备台帐（电梯、锅炉等）并定期自检，有记录。 注：无台账不得分，无自检记录扣0.5分				1		查看记录
3.4.5.3	定期接受专业单位检验，有正式检测报告并按国家相关要求在政府监管部门登记备案。 注：发现1处不符合则不得分				1		查看检测报告
3.4.5.4	特种设备操作人员持证上岗率100%。				1		查看证照
3.4.6	视频监控系统			3			
3.4.6.1	监控机房24小时有专人值守，有完善的值班记录，控制室入口有明显标志。 注：无记录不得分，无标志扣0.5分				1		现场查看，查看近一年值班记录
3.4.6.2	视频监控系统覆盖敬老院内所有出入口、就餐空间和活动场所和其他公共区域。				1		现场查看
3.4.6.3	监控系统能不间断录像且保持15天以上记录，定期维护。 注：不符合不得分，无维护记录扣0.5分				1		查看视频监控系统记录是否保持15天
3.4.7	建筑安全管理			2			
3.4.7.1	对建筑物进行日常巡查，发现隐患及时处理。 注：无巡查记录不得分，无处理记录扣0.5分				1		现场查看近一年巡查及隐患处理记录，、询问工作人员

3.4.7.2	对建筑物进行日常维护，有记录。 注：无记录不得分，记录不全扣 0.5 分				1		查看维护记录
3.5	后勤管理		5				
3.5.1	后勤管理制度			5			
3.5.1.1	有物资采购和管理制度，建立台账。 注：无制度或无台账不得分				1		查看制度
3.5.1.2	有库房管理制度，建立库房物资出/入库记录，账物相符。 注：无制度不得分，无记录扣 0.5 分，1 处账物不相符扣 0.5 分				1		查看制度
3.5.1.3	设施设备定期检测维护，有维护流程规范及应急预案。 注：无维护流程规范或无应急预案的，不得分。				0.5		查看制度
3.5.1.4	建立设施设备档案，有维护记录及检查维修记录。 有设施设备维护记录及检查维修记录，对包括但不限于床、轮椅、抽痰机、血压计、制氧机、灯具、电器用品、生活辅助器具、康复器材等设施设备定期检测维护，有记录。对血糖机保养、血氧仪保养、血压计保养每年定期做仪器校正，并留存纪录。如有制氧机、氧气瓶、雾化机等专业医用设备，应定期进行功能监测并记录。 注：无维护记录或检查记录不得分，缺 1 项记录扣 0.5 分。				1		查看档案及维护、维修记录
3.5.1.5	做好废弃物管理制度，并执行有记录。 注：无制度或无记录不得分				0.5		查看记录
3.5.1.6	有捐赠物品登记明细表、分配登记表，按捐赠方意愿和相关规定使用受赠物品。 注：缺 1 项登记表扣 0.5 分，扣完为止				1		查看明细表
3.6	评价与改进		10				
3.6.1	投诉处理			3			
3.6.1.1	有投诉处理制度和处理流程。 注：无制度不得分，无流程扣 0.5 分				1		查看制度、流程

3.6.1.2	意见箱设置于醒目处，每周开启一次，对所提意见有反馈、有记录。 注：无意见箱不得分，无记录扣 0.5 分				1		现场查看、查看反馈记录、询问老年人是否知晓
3.6.1.3	院长等主要管理人员及时接待投诉，有记录。 注：无记录不得分				1		询问老年人是否知晓、查看记录
3.6.2	满意度测评			3			
3.6.2.1	每年开展不少于 1 次满意度测评。				1		查看调查记录
3.6.2.2	参与满意度测评的服务对象（含老年人及相关第三方）数量满足以下要求： 当入住老年人数量在 200 位（含）以内时，应对每一位老年人进行调查；当入住老年人数量大于 200 位时，可进行抽样调查，抽样样本数量不低于 200+5%N，N 为入住老年人数量。 注：当抽样样本数大于总体时，则对每一位入住老年人进行调查。 每缺少 10%抽样样本扣 0.5 分				1		查看调查记录 现场发放满意度测评问卷并回收计算满意度。发放比例为入住老年人 5%，最多发放 50 份
3.6.2.3	服务对象满意度≥90%。				1		查看调查记录或现场询问
3.6.3	质量考核			3			
3.6.3.1	有考核制度。 注：无制度不得分				1		查看制度
3.6.3.2	院长或部门负责人应定期巡视查房。 注：缺少查房制度不得分，查房无记录扣 1 分				2		查看制度、询问工作人员
3.6.4	改进制度			1			
3.6.4.1	对满意度调查进行分析总结，对改进建议采取相应纠正措施。 注：无记录不得分				1		查看满意度测评报告
3.7	院内感染管理			10			
3.7.1	管理制度			4			
3.7.1.1	有院内感染管理组织与责任人，配有专兼职感染控制人员。 注：缺 1 人不得分。				1		查看制度

3.7.1.2	建立健全的院内感染控制与管理制 度，流程并组织实施，包括但不限于： 院内感染管理制度，院内感染防控知识 培训制度，消毒隔离制度，手卫生管理 制度，医疗废物管理制度，防护用品使 用制度，院内感染报告制度，环境清洁 卫生制度等。 注：缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				2		查看细则和记录
3.7.1.3	有医疗废物管理制度，医疗废物管理 规范。 注：无制度不得分，管理不规范扣 0.5 分				1		现场查看
3.7.2	管理措施			6			
3.7.2.1	定期召开院内感染管理会议，每半年 不少于一次，贯彻院感管理法律法规， 通报院感管理工作情况，提出改进措施。 注：无记录不得分				1		查看岗位职责
3.7.2.2	定期组织院内从业人员进行院内感染 防控的基础知识及 7 步洗手法、标准预 防的内容进行培训，建立个人培训记录。 注：缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看培训记录
3.7.2.3	有传染病等公共卫生事件预防措施， 有必要的防护物质储备。 注：无预防措施不得分，无物质储备扣 0.5 分。				1		现场询问
3.7.2.4	有公共卫生突发事件应急预案，至 少半年组织培训演练一次。 注：无应急预案不得分，无培训演练扣 0.5 分。				1		现场查看和询问
3.7.2.5	对入住老年人进行院内感染相关知识 的宣传，如手卫生、环境卫生等；无相 关资料扣 1 分，老人不知晓扣 0.5 分。				1		查看会议纪要
3.7.2.6	有发现老年人为传染病病人或者疑 似传染病病人时，及时向附近的疾病预 防控制机构或者医疗机构报告，配合实 施卫生处理、隔离等预防控制措施。 注：无隔离措施不得分，漏答/错答 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		现场查看
4	服务	100					
4.1	出入院服务		10				

4.1.1	服务内容			2		
4.1.1.1	提供入院手续办理服务。 发现缺少一例扣 0.2 分，扣完为止。				1	对照花名册查看近 1 年服务记录
4.1.1.2	提供出院手续办理服务。 发现缺少一例扣 0.2 分，扣完为止。				1	对照花名册查看近 1 年服务记录
4.1.2	服务人员			1		
4.1.2.1	有专责部门或人员负责在院、出院档案管理。 缺少岗位职责扣 0.2 分，错答一个问题扣 0.2 分，缺少培训记录扣 0.2 分，扣完为止。				1	查看岗位设置的纸质/电子资料；查看业务培训记录；以提问方式考察档案管理人员是否掌握相关知识技能，提问内容，如：院内中需要归档的资料包括哪些？哪些属于保密性资料，保管方式是怎么的？老人档案资料借阅流程是什么？保管时间为多少年？等
4.1.3	服务要求			7		
4.1.3.1	与入住老年人或相关第三方签订供养协议； 缺一份扣 0.2 分，扣完为止。				1	查看 10%签订的供养协议并随机查看合同内容的完整性。
4.1.3.2	有老年人入住档案，包括： （1）入住申请表（2）入住调访/审批表（3）入住体检表（4）入住评估表（5）供养协议（6）老年人户口簿、身份证复印件、照片（7）紧急联系人/担保人的身份证复印件及联系方式（8）老年人外出约定（9）委托保管（贵重）物品约定（10）委托发放医疗药品约定（11）出院流转表（12）入住老年人风险告知书等。 缺一项扣 0.2 分，扣完为止				1	查看老年人入住档案并随机抽取 5-10 份入住档案查看档案内容的完整性。
4.1.3.3	建立老年人健康档案，至少包括以下内容： （1）个人基本健康信息；（2）体检报告；（3）病史；（4）既往史； （5）家族史；（6）食物及药物过敏史； （7）健康变化记录；（8）用药记录。 缺一项扣 0.2 分，扣完为止。				1	查看老年人健康档案并随机抽取 5-10 份健康档案查看档案内容。
4.1.3.4	入院接收登记（生活用品、药品、食品、设施设备），需双方签字确认。				1	查看记录，

	缺一项扣 0.2 分，扣完为止，缺少任意一方签字确认不得分。						
4.1.3.5	老年人出院时有出院小结服务终止确认书，至少包含住院时间、护理级别变更情况；期间住医院治疗的次数；本次出院的原由；离院时老年人的状态等需老人或相关第三方签字确认。 缺一项扣 0.2 分，扣完为止，缺少任意一方签字确认不得分				1		查看出院记录和服务终止确认书，并随机抽取 5-10 份出院报告进行详细查看。
4.1.3.6	老年人出院时，协助老人及相关第三方办理出院手续，与老年人或相关第三方进行财物交接，经办人和老人或相关第三方签字确认。 缺一项扣 0.2 分，扣完为止，缺少任意一方签字确认不得分				1		查看记录
4.1.3.7	老年人出院，及时完成档案整理归档。 一份档案未及时归档扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看档案
4.2	评估服务		10				
4.2.1	服务内容			2			
4.2.1.1	提供入院评估佐证材料 缺一份入院评估扣 0.5 分，扣完为止。				2		查看 5 份以上老人的入住档案
4.2.2	服务人员			4			
4.2.2.1	入院评估由至少两名评估人员同时开展评估工作 不符合不得分				1.5		查看评估人员证照，或查看第三方评估机构评估人员资质
4.2.2.2	评估人员经过评估培训且合格，熟练掌握评估知识和技能。 无培训证书扣 1 分，错答一项扣 0.2 分，扣完为止。				1.5		查看培训合格证书，现场提问考察评估人员是否掌握相关知识技能：提问内容如：1) 评估内容：日常生活自理能力、认知能力、感知觉与沟通、疾病状况、社会参与等。2) 照护需求等级划分合理；3) 评估工具科学等
4.2.2.3	服务人员熟悉其负责服务流程。 错答一项扣 0.2 分，扣完为止。				1		提供本院评估服务流程并以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程。
4.2.3	服务要求			4			
4.2.3.1	评估内容至少包括老年人日常生活活动能力、精神状态、感知觉与沟通、社会参与、疾病状况；				2		查看评估记录或报告，随机抽查总数 10% 在院老人的评估记录或评估报告，并对其中的内容进行

	缺 1 项，扣 0.5 分；如未包含老年人日常生活活动能力，不得分。						核对。
4.2.3.2	向老年人或相关第三方出具评估结果，由评估人员、老年人或相关第三方签字确认。老年人或相关第三方对评估结果有异议，组织复核。缺少任意一方签字确认不得分。				2		查看评估报告，并核对是否有双方签字。
4.3	生活照料服务		30				
4.3.1	服务内容			5			
4.3.1.1	提供老年人清洁卫生服务				1		查看院内服务项目，抽查 5 份老年人照护计划查看服务记录
4.3.1.2	提供老年人饮食照料服务。				1		查看院内服务项目，抽查 5 份老年人照护计划查看服务记录
4.3.1.3	提供老年人起居照料服务。				1		查看院内服务项目，抽查 5 份老年人照护计划查看服务记录
4.3.1.4	提供老年人排泄照料服务。				1		查看院内服务项目，抽查 5 份老年人照护计划查看服务记录
4.3.1.5	提供老年人体位转移服务。				1		查看院内服务项目，抽查 5 份老年人照护计划查看服务记录
4.3.2	服务人员			3			
4.3.2.1	养老护理员了解老年人基本信息，包括但不限于姓名、性别、年龄、疾病情况、服务级别、个人生活照料重点、个人爱好、精神心理情况等。 未达要求 1 项扣 0.2 分，扣完为止。				1		以提问方式随机考察 3 名护理员是否清楚老年人情况
4.3.2.2	仪表面貌要求： (1) 仪容仪表得体； (2) 穿着整洁、鞋袜整洁； (4) 养老护理员不佩戴戒指、手镯（链）、胸针等尖锐物品； (5) 不留长指甲，不染指甲； (6) 不抽烟、酗酒。				1		现场查看

	发现一项不符合扣 0.2 分，扣完为止。						
4.3.2.3	养老护理员能与老年人建立良好的沟通，态度温和、亲切，语言文明，表达清晰，正确、及时处理老年人需求。 1 项不符合扣 0.2 分，扣完为止。				1		现场观察
4.3.3	服务要求			22			
4.3.3.1	清洁照料服务规范。包括：洗脸、洗手、洗头、梳头、剃胡须、洗脚、修剪指（趾）甲、清洁口腔、摘戴/清洗假牙、淋浴、擦浴、清洁会阴、衣物整理等。 缺 1 项服务流程扣 0.5 分，1 项回答/操作与服务流程不符扣 0.5 分，扣完为止。				2		查看院内老年人个人清洁卫生服务流程，现场询问 2 名护理员清洁照料服务规范，并让养老护理员进行操作示范。
4.3.3.2	老年人面部整洁，无污垢，男性老年人胡须短。 1 例不符合不得分。				1		现场查看 5 位老年人情况
4.3.3.3	老年人头发清洁，皮肤清洁，无异味。 1 例不符合不得分。				1		现场查看 5 位老年人情况
4.3.3.4	老年人手足清洁，指（趾）甲短，甲下无污垢。 1 例不符合不得分。				1		现场查看 5 位老年人情况
4.3.3.5	老年人嘴唇、口角清洁，不干燥，无食物残渣，口腔无异味，无口腔黏膜破损等其它异常情况。 1 例不符合不得分。				1		现场查看 5 位老年人情况
4.3.3.6	老年人衣着整洁、舒适、随季节搭配合理；衣物整理整齐。 1 例不符合不得分。				1		现场查看 5 位老年人情况
4.3.3.7	冬季每周至少洗澡 1 次，夏季每周至少洗澡 2 次（根据季节和老年人需要可提高频次）。 1 例不符合不得分。				1		现场查看 5 位老年人情况、查看记录

4.3.3.8	饮食照料服务规范。包括：摆放进食体位、喂水、喂饭等。 缺 1 项服务流程扣 0.5 分，扣完为止。				2		查看院内饮食照料服务流程
4.3.3.9	起居照料服务规范。包括：睡眠环境布置、隐私保护、穿脱衣、良肢位摆放、床单元整理、睡眠时需求响应等。 缺 1 项服务流程扣 0.5 分，扣完为止。				2		查看院内起居照料服务流程
4.3.3.10	排泄照料服务规范。包括及时提醒如厕、协助排便、人工取便、更换尿布/纸尿裤、清洗便器、清洁内衣裤和会阴部等。 缺 1 项服务流程扣 0.5 分，1 项回答/操作与服务流程不符扣 0.5 分，扣完为止。				2		查看院内排泄照料服务流程
4.3.3.11	尿布疹发生率 0。 发现 1 例不得分。				1		现场查看，并随机询问 5 名老年人。
4.3.3.12	体位转移服务规范。包括：移向床头、翻身、床与轮椅间互移、床与平车互移等。 缺 1 项服务流程扣 0.5 分，1 项回答/操作与服务流程不符扣 0.5 分，扣完为止。				2		查看院内体位转换及位置转移服务流程
4.3.3.13	坐轮椅及卧床老年人皮肤无压痕、无破损、无皴皱、无发红现象。 发现 1 例扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看坐轮椅老年人及卧床老年人皮肤情况
4.3.3.14	I 度压疮新发生率不高于 5%，II 度 III 度压疮新发生率为 0。 发现一例不得分。				1		查看坐轮椅老年人及卧床老年人皮肤情况
4.3.3.15	设备失效上报：护理员在工作中发现护理床、轮椅、紧急呼叫装置等功能非正常情况及时报修，并有记录。 无记录不得分，缺少处理反馈扣 0.5 分。				1		查看近一年报修记录
4.3.3.16	安全防护与意外事故预防： (1) 能识别常见老年人安全风险因素； (2) 能正确使用老人安全保护器具； (3) 能运用安全防护常见方法。 (4) 能预防老年人火灾、触电、坠床、走失、互伤、自杀等意外事故				2		查看制度、预案并现场提问 1-2 名护理员

	(有相关办法)。 回答与制度、预案不符 1 项扣 0.5 分, 扣完为止。						
4.4	膳食服务		10				
4.4.1	服务内容			1			
4.4.1.1	(1) 提供适合老年人的营养膳食, 以及各种不同形态的膳食, 包括普通饮食、软质饮食、半流质饮食和流质饮食; (2) 为老年人提供集体用餐。 评估记录与实际供餐情况不符扣 0.5 分, 扣完为止。				1		对照评估记录现场查看厨房备餐、老年人进食情况
4.4.2	服务人员			1.5			
4.4.2.1	厨师熟悉老年餐制作特点。 漏答/错答一项扣 0.2 分, 扣完为止。				0.5		现场询问厨师
4.4.2.2	设专职食品安全员, 负责每日餐饮质量的监督。 无食品安全员不得分, 兼职扣 0.2 分。				0.5		查看食品安全员签字记录和劳动/劳务合同
4.4.2.3	服务人员应身着洁净的工作服, 佩戴口罩和工作帽, 保持个人清洁。 缺 1 项扣 0.2 分, 扣完为止。				0.5		现场查看
4.4.3	服务要求			7.5			
4.4.3.1	原料管理 (1) 原料外包装标识符合要求; (2) 按照外包装标识的条件和要求规范贮存; (3) 定期检查, 并及时清理变质或者超过保质期的食品。 缺 1 项扣 0.2 分, 扣完为止。				0.5		现场查看, 查看资料
4.4.3.2	食品原料、半成品与成品在盛放、贮存时相互分开。 1 项不符合扣 0.2 分, 扣完为止。				0.5		现场查看
4.4.3.3	制作食品的设施设备及加工工具、容器等具有显著标识, 按标识区分使用。 1 项不符合扣 0.2 分, 扣完为止。				1		现场查看

4.4.3.4	生与熟、成品与半成品分开制作。 1项不符合扣0.2分，扣完为止。				0.5		现场查看，现场询问
4.4.3.5	有食品留样备查制度，并符合以下要求： (1) 留样品种齐全，每个品种留样量不少于100g； (2) 留样容器外应记录食品名称、时间、餐别、采样人； (3) 将留样盒放入冰箱0-4摄氏度，且储存时间不少于48小时； (4) 每天有专人做留样记录。 1项不符合扣0.5分，扣完为止。				1		查看食品留样备查制度； 查看留样样本是否符合规范：样品齐全情况、留样食品记录情况、样品储存及时间、留样克数是否达到100g； 现场检查近半年留样记录。
4.4.3.6	为入住老年人提供餐具，除特殊情形外（如B型肝炎老年人），不使用免洗餐具； 1项不符合扣0.2分，扣完为止。				0.5		现场查看餐具及容器。
4.4.3.7	每餐后对餐（饮）具、送餐工具清洗消毒，放置规范，有记录。 1项不符合扣0.5分，扣完为止。				1		现场查看，查看近一周消毒记录
4.4.3.8	餐厅厨房卫生： (1) 餐厅厨房环境保持清洁，无油垢脏乱等情形； (2) 垃圾及厨余分类加盖； (3) 每日处理餐厨垃圾，无积存。 1项不符合扣0.5分，扣完为止。				1		现场查看
4.4.3.9	定期检查防鼠、防蝇、防虫害装置的使用情况，并有相应检查记录，厨房内无虫害迹象。 1项不符合扣0.2分，扣完为止。				0.5		现场查看，查看近一年检查记录
4.4.3.10	食谱更新 (1) 食谱每周更新一次，向老年人公布并存档。临时调整时，提前1天告知； (2) 食谱一周内不重复。 1项不符合扣0.2分，扣完为止。				0.5		查看近一年食谱及档案。 食谱一周内不重复指的是主菜不重复。
4.4.3.11	餐食与食谱相符率达90%及以上。 1项不符合扣0.2分，扣完为止。				0.5		现场查看食谱与当天餐食匹配程度并现场询问3-5位老年人。
4.5	清洁卫生服务				10		

4.5.1	服务内容			2		
4.5.1.1	提供老年人居室内清洁服务。 缺1项扣0.5分，扣完为止。				1	查看房间、便器、家具清洁消毒记录并现场抽查老年人房间。
4.5.1.2	提供公共区域清洁服务。 缺1项扣0.5分，扣完为止。				1	查看公共区域（包括公共活动空间、卫生间和员工用房）清洁消毒记录并现场查看。
4.5.2	服务要求			8		
4.5.2.1	老年人居室： (1) 空气清新无异味； (2) 地面干燥、无水渍、无污渍及渣屑； (3) 门、窗、柜、桌、床、扶手洁净无灰尘、无污渍； (4) 窗帘、门帘等干净、整洁。 (5) 个人生活用品、衣柜整洁无灰尘。 发现1处未达要求扣0.5分，扣完为止。				2	抽取3-5间老年人居室查看，检查相应位置清洁卫生情况。
4.5.2.2	公共区域（公共活动区、室外、员工办公区域）： (1) 地面无积水、无水渍、无污垢、无积存垃圾； (2) 墙面、窗户、天花板、灯具、标牌等，无污垢、无破损、无蜘蛛网等； (3) 环境整洁、空气清新无异味。 发现1处未达要求扣0.5分，扣完为止。				1	现场查看公共区域（公共活动区、室外、员工办公区域）情况（员工办公区域抽取3-5间办公室检查）
4.5.2.3	卫生间、洗浴空间： (1) 无异味； (2) 地面、洗手盆台面、墙壁墙角清洁干燥、无水渍、无污渍及渣屑； (3) 便器内外清洁无便迹、无污垢，定期消毒，有消毒记录。 发现1处未达要求扣0.5分，扣完为止。				1	现场抽取3-5位老年人，查看其卫生间，检查相应位置清洁卫生情况； 查看近一年消毒记录。
4.5.2.4	消毒规范 (1) 能用常规消毒方法对清洁设施设备等常用物品进行消毒； (2) 能实施老年人房间消毒、床旁消毒隔离、终末消毒； (3) 消毒剂专人管理。 缺1项扣0.5分，扣完为止。				1	由服务人员陈述消毒流程、消毒规范、消毒范围，并现场查看服务人员进行消毒操作，现场抽取3-5位老人，询问其房间消毒情况。

4.5.2.5	提供清洁服务前及清洁过程中，在显著位置设置安全提示标识。 无标识或未使用不得分。				1		现场查看、询问
4.5.2.6	蚊蝇控消： (1) 有纱门纱窗以及防蝇帘，配置灭蝇灯； (2) 有消除积水、废弃物管理等办法，控制和消除蚊蝇孳生条件； (3) 有消灭蚊蝇及幼虫的措施。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		现场抽取 3-5 间房间查看是否配备防蝇帘、灭蝇灯等设备； 查看制度办法。
4.5.2.7	废弃物处理： (1) 废弃物分类收集； (2) 垃圾定时清理、定点存放且有专人处理。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		现场查看废弃物放置点，查看废弃物是否分类收集； 询问专人废弃物处理方式方法以及相关规范。
4.6	洗涤服务		5				
4.6.1	服务内容			1			
4.6.1.1	提供包括但不限于老年人衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒服务。 缺 1 项扣 0.5 分，发现衣物、被褥 1 例污渍扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看衣物、被褥织物的收集、清洗、消毒记录并现场抽查老年人房间。
4.6.2	服务要求			4			
4.6.2.1	定期收集、清洗衣物、被褥织物： (1) 床上用品每月至少清洗 2 次； (2) 一般衣物每周至少清洗 1 次； (3) 特殊污衣物随时处理清洗。 缺 1 项扣 0.5 分，老年人反馈与实际不符扣 1 分，扣完为止。				2		询问 1-2 名服务人员不同织物确定收集时间，抽取 3-5 位老人，询问不同织物的收集清洗频次，查看收集、清洗记录。
4.6.2.2	洗衣房内张贴洗衣流程及消毒流程，依规范操作。 缺 1 项扣 0.5 分，错答/漏答/操作错误一项扣 0.5 分，扣完为止。				1		现场查看洗衣房是否张贴洗衣流程及消毒流程，询问服务人员洗衣规范，并由服务人员进行示范操作。
4.6.2.3	消毒方法正确，消毒时间符合要求，消毒剂专人管理。 缺 1 项扣 0.5 分，错答/漏答/操作错误一项扣 0.5 分，扣完为止。				1		现场查看询问 1-2 名服务人员消毒时间、消毒方法，并由服务人员进行示范操作。
4.7	医疗护理服务		5				
4.7.1	服务内容			1			

4.7.1.1	提供协助医疗服务，提供药品管理服务。 缺1项扣0.5分，扣完为止。				1		查看服务项目，查看记录，询问3名老年人。
4.7.2	服务要求			4			
4.7.2.1	每月至少开展1次健康教育活动（策划、简报、总结等）。 缺1项扣0.5分，扣完为止。				0.5		查看近一年健康教育活动相关资料
4.7.2.2	有自带药品管理制度、自带药品接收登记、药品专柜上锁存放。 缺1项不得分。				0.5		
4.7.2.3	如老年人无特殊情况每季度至少记录一次健康情况；特殊情况随时记录，并有向相关第三方告知的记录。 1份无记录扣0.2分，扣完为止。				0.5		查看5-10份近一年健康档案
4.7.2.4	每年至少组织1次老年人健康体检 缺一即停止评价程序。				1		查看5-10份老年人体检报告
4.7.2.5	与临近医疗机构签订服务协议，为老年人提供诊疗服务。 无协议不得分。				1		查看协议
4.7.2.6	根据需要，协助老年人转院转诊。 1例无协助转诊记录扣0.2分，扣完为止。				0.5		查看近一年转诊记录，老年人健康档案
4.8	文化娱乐服务			10			
4.8.1	服务内容			2			
4.8.1.1	组织开展： (1) 文化活动； (2) 体育活动。 (3) 休闲娱乐活动。 (4) 节日及纪念日庆贺活动。 (5) 老年人生日庆贺活动。				2		查看近一年活动开展记录并随机询问5位老年人。

	缺 1 项扣 0.5 分，老年人反馈与记录不符扣 0.5 分，扣完为止。						
4.8.2	服务要求			8			
4.8.2.1	(1) 日常活动种类多样，包括但不限于收听电视、电影和广播、读书看报、老年讲座、棋牌麻将、唱歌跳舞、手工类活动等； (2) 有适合不同失能等级老年人的活动； (3) 有本院特色主题活动； (4) 文化活动适宜老年人心理精神需求； (5) 体育活动适合老年人体能情况，缓和不剧烈。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1.5		查看近一年活动计划、活动方案、活动内容、活动照片等，是否有多种针对性活动。
4.8.2.2	(1) 建有老年人文化娱乐活动的安全管理机制，有相关应急预案； (2) 活动过程密切关注老年人的身体状况，有保障老年人安全地进行活动的措施。 1 项不符合扣 0.5 分，扣完为止。				1.5		查看老年人文化娱乐活动的安全管理机制； 询问 1-2 名工作人员文化娱乐活动相关应急预案（若有相关事例，提供相关材料（事件记录、解决措施等））。
4.8.2.3	在体育活动区显著位置设置体育活动器材的安全注意事项和警示标志。 1 个标志不全扣 0.5 分，扣完为止。				1		现场查看
4.8.2.4	每日至少组织 2 次适宜老年人的活动，有记录。 记录不全扣 1 分，无记录不得分。				2		本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.4 的条款。 查看近半年日常活动记录，抽取 3-5 位老人询问日常活动情况
4.8.2.5	每年开展不少于 5 次传统节日、特殊纪念日活动，有记录。 缺 1 次扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看近一年节日、纪念日活动记录，抽取 3-5 位老人询问节日、纪念日活动情况
4.8.2.6	每月开展至少 1 次老年人生日庆祝活动，有记录。 缺 1 次不得分，本月无老人过生日的不扣分。				1		对照老人花名册查看近一年生日庆祝活动记录，抽取 3-5 位老人询问生日庆祝活动情况
4.9	心理/精神支持			5			
4.9.1	服务内容			1			

4.9.1.1	提供： (1) 环境适应服务； (2) 提供情绪疏导服务； (3) 提供心理支持服务； (4) 提供危机干预服务。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看老年人档案服务项目、近一年服务记录。
4.9.2	服务要求				4		
4.9.2.1	(1) 有帮助新入住敬老院的老年人熟悉院内环境的适应计划； (2) 有执行记录。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看对刚入住老年人熟悉院内环境的适应方案（新环境介绍：生活环境、人员介绍（医护、护理员、室友）、作息时间等）； 查看近一年计划执行记录。
4.9.2.2	(1) 定期组织老年人进行情感交流和社会交往,倡导老年人参与力所能及的志愿活动,有记录。 (2) 能对老年人人际交往中存在的和谐现象与矛盾进行分析指导,帮助老年人与他人建立良好的社会关系,有记录。 缺 1 项扣 0.5 分,老年人反馈与记录不符不得分。				1		抽取 3-5 位老年人,询问院内是否会组织情感交流和社会交往的活动/志愿活动； 查看近一年老年人参与活动记录。
4.9.2.3	(1) 有老年人心理和精神状况监测机制,能及时了解掌握老年人心理和精神状况,发现异常及时与老年人沟通了解,并及时告知相关第三方,有相关监测记录； (2) 对重点老年人有防范措施及服务记录。 缺 1 项扣 0.5 分,扣完为止。				2		查看心理和精神状况监测机制,近一年监测记录； 由工作人员陈述对重点老年人有防范措施,查看近一年相关服务记录。
4.10	临终与丧葬服务				5		
4.10.1	服务内容				1		
4.10.1.1	(1) 能协助解决临终老人的心理与社会需求； (2) 通知并协助相关第三方办理丧葬事宜； (3) 能进行遗体料理及终末消毒。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看老年人档案服务项目、近一年服务记录。
4.10.2	服务要求				4		

4.10.2.1	维护老年人合法权益和尊严，保护老年人的隐私。 规范缺乏隐私保护手段不得分。				1.5		查看服务规范。
4.10.2.2	(1) 提供殡葬服务、遗体捐赠服务等对接，选择有资质的组织机构，并签订服务协议； (2) 订有老年人遗物处理办法，有专人负责处理，有记录。 缺 1 项扣 0.5 分，扣完为止。				1		查看制度，查看近一年协议，查看近一年记录。
4.10.2.3	离世老年人所在居室及床单位按消毒隔离要求处理，被褥用品独立处理； 制度/记录不全扣 0.5 分，扣完为止；无制度、无记录不得分。				1.5		查看制度规范，查看近一年记录。

注：1.指标中黑体为四川省养老机构等级划分与评定（农村敬老院）一票否决条款中的项目，如该敬老院不符合任意条款要求或其申请等级的条件，则自动终止评定程序。

2.当符合指标中注明的“不参与评分”的条件时，按以下方式计算最终得分：

$$\frac{\text{机构评价得分}}{\text{模块原总分} - \text{机构不参与评分总分}} \times \text{模块原总分} = \text{机构模块实际得分}$$

3.一级敬老院得分为 150-209 分，二级敬老院得分为 210-269 分，三级敬老院得分为 270 分及以上。

四川省养老机构等级评定一票否决指标：农村敬老院

序号	检查项目	是否符合
1	建设工程经过消防验收、备案或者提供相关主管部门的证明文件。	是 () 否 ()

序号	检查项目	是否符合
2	敬老院1年内未发生安全责任事故。	是() 否()
3	敬老院不设置在自然灾害易发、存在污染的地域。	是() 否()
4	建筑主要出入口符合以下条件之一： (1) 为平坡出入口； (2) 为同时设置台阶和轮椅坡道（或升降平台）的出入口，且台阶及坡道两侧设有扶手； (3) 道路系统应保证救护车能停靠在建筑的主要出入口处，且应与建筑的紧急送医通道相连。	是() 否()
5	洗浴空间地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。	是() 否()
6	老年人居室内床位平均可使用面积不低于6 m ² ，单人间居室使用面积不低于10 m ² 。	是() 否()
7	居室卫生间、公共卫生间和洗浴空间应设有紧急呼叫装置或配备可穿戴紧急呼叫设备。	是() 否()
8	居室卫生间、公共卫生间的如厕区和洗浴空间设有扶手，扶手形式、位置合理，能够正常使用。	是() 否()
9	洗浴空间设有便于老年人使用的淋浴设备，且配有易于识别的冷热水标识。	是() 否()
10	敬老院院长、副院长具有初中及以上学历。	是() 否()
11	参与后勤服务的电工、安全管理人员等，应取得合法有效的执业证。	是() 否()
12	所有一线工作人员（生活照料、膳食和医务等服务人员）持健康证明上岗。	是() 否()
13	养老护理员岗前培训合格。	是() 否()
14	敬老院建立保障老年人权益和防范欺老、虐老的制度和措施，包括但不限于： (1) 不得向老年人推销保健品； (2) 不得向老年人开展非法集资活动； (3) 不得为外单位或个人等推销保健品、非法集资提供任何便利； (4) 不得有殴打、辱骂、变相体罚老年人等欺老、虐老行为； (5) 不得盗窃、诈骗、抢夺、侵占、勒索、故意损毁老年人财物。	是() 否()
15	应制定噎食、压疮、坠床、烫伤、跌倒、走失、他伤和自伤、食品药品误食、文娱活动意外突发事件应急预案并每年至少演练一次及应制定突发事件报告程序。	是() 否()
16	敬老院内设食堂的，食品经营许可证应合法有效，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致，并在醒目位置公示。	是() 否()
17	老年人能力评估执行率100%。	是() 否()

序号	检查项目	是否符合
18	供养协议签订率 100%。	是 () 否 ()
19	制定消防安全、突发事件等相关管理制度、预警机制及应急预案。	是 () 否 ()
20	按照消防技术标准配置灭火器、火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、应急照明等消防设施设备。	是 () 否 ()
21	每年至少进行一次消防设施专业检测，并做好维护保养。每月至少组织一次防火检查，及时消除火灾隐患，有隐患整改闭环管理。每日防火巡查，夜间防火巡查不少于两次。	是 () 否 ()
22	电气设备和线路安全管理制度，定期维护和巡查。	是 () 否 ()
23	应急预案与演练：有自然灾害、事故灾难、公共卫生和社会安全事件等事件的应急预案；每半年至少开展 1 次演练和安全教育培训活动。	是 () 否 ()
24	设有可燃气体报警装置，及时检查维护；燃气、油炉设施周围无油污、无可燃物、无杂物；燃气设施使用正确且定期维护保养，无私自拆、移、改，管道无损，维修保养有记录；液化气钢瓶存放合规，使用规范、标识合规；医用氧气瓶存放安全，使用规范，标识合规。	是 () 否 ()
25	特种设备操作人员持证上岗率 100%。	是 () 否 ()
26	视频监控系统覆盖敬老院内所有出入口、就餐空间和活动场所。	是 () 否 ()
27	如有内设医疗机构的，取得医疗机构设置及执业许可证。	是 () 否 ()
28	在敬老院内开展服务的医生、护士、安全等依法需要持证上岗的专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书或执业证书。	是 () 否 ()
29	院内医疗机构管理服务符合卫生健康部门规定。	是 () 否 ()
30	有传染病等公共卫生事件预防措施，有必要的防护物质储备。	是 () 否 ()
31	每年至少组织 1 次老年人健康体检。	是 () 否 ()
32	每日至少组织 2 次适宜老年人的活动。	是 () 否 ()

四川省养老机构等级评定委员会管理办法

第一章 总 则

第一条 为确保养老机构等级评定工作的权威性、公正性、规范性和有效性，依据四川省民政厅《四川省养老机构等级评定管理办法》等文件的相关规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 四川省养老机构等级评定委员会（以下简称：评定委员会）评审工作应当遵循公开透明、分级负责、注重实效、独立公正的原则。

第三条 评定委员会分为省级和市（州）级，省级评定委员会由四川省民政厅指导成立。

设区的市（州）级评定委员会由地方人民政府民政主管部门参照本工作细则成立，委员名单报省评定委员会备案。

第二章 组织机构

第四条 评定委员会在四川省民政厅的监督指导下，委托相关单位或者聘请第三方专业组织成立由民政、卫生健康、应急管理、市场监管等政府有关部门工作人员、研究机构、行业组织的专家组成四川省养老机构等级评定委员会，统筹实施四川省养老机构等级评定工作。

第五条 评定委员会设主任 1 人，副主任 2-3 人。主任由四川省民政厅分管养老工作的领导担任，副主任由评定委员会委员选举产生。

第六条 评定委员会下设办公室，负责评定委员会日常工作，办公室设在四川省民政厅养老服务处。

第七条 评定委员会统筹实施养老机构等级评定工作，并指导四川省养老机构等级评定专家库的建设和管理。

第三章 委员产生

第八条 评定委员会委员采取个人申请或者组织推荐的方式产生，报评定委员会办公室审核确定。

第九条 评定委员会委员应当具备下列基本条件：

1. 热心于养老服务事业，自觉维护老年群体的权益；
2. 有较为丰富的知识和经验，熟悉养老机构等级评定有关领域的法规政策，在养老行业具有一定的社会影响力和较高威望；
3. 思想素质好，廉洁奉公、客观公正，具有较强独立的观察、分析、判断问题的能力；
4. 身体健康，年龄不超过 65 岁（有特殊社会影响力的经评定委员会办公室决议通过的除外）。

第十条 委员实行聘任制，每届任期三年。委员可以连任，但每人连任不得超过三届。特殊情况下可提前或推迟换届或对其成员作出调整。

第十一条 评定委员会委员有下列情形之一，不再继续担任职务：

1. 任期已满无意继续连任；
2. 本人书面申请退出的；
3. 聘任期间未能有效履行职责并经评审委员会决议；
4. 弄虚作假、徇私舞弊；
5. 工作调整或其他原因不便继续担任。

第四章 工作职责

第十二条 评定委员会主要工作职责：

1. 指导监督四川省养老机构等级评定总体工作，发布评定配套政策、制度；
2. 讨论和审议年度整体工作，研究部署年度工作计划，讨论和决定工作中的重大事项；
3. 对评定规则性条款争议的解决；
4. 对评定结果的审核、确认与发布；
5. 对其他需行使委员身份事项的执行。

第十三条 评定委员会办公室负责评定委员会日常工作，主要职责有：

1. 接受委员会的指导和管理；
2. 解读四川省养老机构等级评定的相关政策及制度；
3. 负责四川省养老机构等级评定的整体组织及管理；
4. 建设和管理四川省养老机构等级评定专家库；

5. 对等级评定过程和结果的沟通、组织、协调管理；
6. 对评定委员会的工作提供有效的资源保障；
7. 受理评定委员会成员的加入与退出；
8. 组织、安排评定委员会会议事会议，解决评定工作中事务性争议；
9. 执行委员会交办的其他有关工作。

第五章 议事规则

第十四条 办公室根据需要召集全体委员工作会议，会议应有三分之二以上委员参加，其重大决议应超过全体委员半数签字同意后视为有效。

第十五条 有紧急事宜需要表决时，主任可决定进行通讯投票（包含电话、视频、邮件等方式），事后应经委员本人签名确认投票。

第十六条 根据工作需要，评定委员会委员可邀请有关人员列席会议，应向评定委员会办公室备案。被邀请人员无表决权。

第十七条 评定委员会办公室对所有会议均应做好会议记录，会议纪要经评定委员会主任审阅批准后印发各委员。

第十八条 评定委员会委员有下列情形之一的，应当提前主动申请回避：

1. 与拟审议的事项有利害关系的；
2. 与拟审议的事项有其他可能影响评定结果公正关系的。

第十九条 需要回避的评定委员向评定委员会办公室提出回避申请,评定委员会办公室应当及时作出是否回避的书面决定。

第六章 附 则

第二十条 本办法由四川省民政厅负责解释。

第二十一条 本办法自 2023 年 2 月 1 日起施行。

四川省养老机构等级评定专家库管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范四川省养老机构等级评定专家队伍的管理，保障评定工作顺利开展，根据《四川省养老机构等级评定管理办法》的相关规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于四川省省级养老机构等级评定专家库（以下简称：评定专家库）的建设和管理。

第三条 省级评定专家库由四川省养老机构等级评定委员会办公室（以下简称：评定委员会办公室）建立和管理，主要用于四川省五级养老机构的评定以及对其他等级养老机构评定的抽查。

第四条 设区的市（州）级评定专家库由当地民政主管部门参考本管理办法建立和管理，主要用于辖区内养老机构的评定。

第二章 选拔条件

第五条 评定委员会办公室对评定专家库成员（以下简称：评定专家）按照从业领域、从业经历、职业类别进行分类，实施分类管理。根据《四川省养老机构等级划分与评定标准实施指南》内容，评定专家分为环境类评定专家、设施设备类评定专家，运

营管理类评定专家和服务类评定专家四类。

第六条 评定专家应具备以下条件：

（一）良好的职业道德和较高的业务素质，在评定工作中能够做到坚持原则、实事求是、客观公正，能够认真、廉洁地履行职责，无刑事犯罪和重大违法违纪记录；

（二）大学本科及以上学历，或中级及以上相关专业技术职称；

（三）环境和设施设备类专家应具备建筑、消防、安全管理等相关领域 5 年（含）以上工作经验，以及 3 年（含）以上从事养老行业工作背景；运营管理类专家应具备 5 年（含）以上养老服务行业研究、监督或管理经验；服务类专家应具备 5 年（含）以上养老服务行业服务质量管理工作经验；

（四）熟悉养老行业相关的各类政策和制度，掌握养老服务、卫生健康、安全管理、标准化等相关业务；

（五）具备与养老机构服务等级评定工作相适应的观察、分析、判断和沟通能力，并通过选拔程序的考核，能独立开展现场评定工作；

（六）身体健康，年龄不超过 65 岁（有特殊社会影响力的，经评定委员会办公室审核通过的），能胜任现场评定工作。

第三章 选拔程序

第七条 评定专家的选拔采取个人申请或组织推荐的方式

向评定委员会办公室提出申请。

第八条 申请报名。申请人向评定委员会办公室提交以下资料如下：

- (一) 《四川省养老机构等级评定专家申请表》；
- (二) 专业成就佐证材料复印件；
- (三) 学历、学位及专业资格证书复印件；
- (四) 有效身份证件复印件。

第九条 资格审查。评定委员会办公室对申请人提交的申请材料进行资格审查，并在十个工作日内告知申请人审查结果。

第十条 评定培训。通过资格审查的申请人应参加由评定委员会办公室组织的养老机构等级评定工作培训。培训内容包含：评定管理办法、评定细则、评定程序和评定纪律等。

第十一条 培训考核。培训结束后，申请人应经过评定委员会办公室组织的统一考核。

第十二条 结果公示。评定委员会办公室公示考核合格的申请人名单，公示期不少于5个工作日，无异议后，由评定委员会批准及发布评定专家名单，颁发聘用证书。

第四章 动态管理

第十三条 评定委员会办公室根据评定专家的资历背景、专业技能、参评表现、社会贡献等，对评定专家库实施动态管理。

第十四条 评定专家聘用期不超过3年。聘用期满前一月，

评定委员会办公室根据其履职情况并征求本人意愿办理续聘手续，重新颁发聘用证书。

第十五条 评定专家每年至少完成 2 家养老机构的评定任务，且每年参加不少于 48 学时养老机构等级评定相关的继续教育和培训。

第十六条 评定专家人数应能保障评定工作顺利开展，出现空缺时，按程序增补，并及时更新和公示名单。

第五章 权利与义务

第十七条 评定专家享有以下权利：

（一）在评定活动过程中，对评定对象相关情况的知情权，可要求查阅与评定活动有关的各项材料；

（二）在评定活动过程中，不受任何单位或个人的干预，充分发表个人意见；

（三）对个人负责部分的评定结果，独立行使表决权；

（四）抵制和检举评定过程中违法违规行为；

（五）按有关规定获得相应的劳务报酬；

（六）获得继续教育和培训的权利；

（七）相关法律、法规规定的其它权利。

第十八条 评定专家应履行以下义务：

（一）认真学习养老机构等级评定相关要求，熟练掌握评定相关专业技能；

- (二) 按照评定委员会办公室统一安排参加评定工作;
- (三) 自觉遵守评定纪律并接受相关方的监督;
- (四) 积极参加评定委员会办公室组织的相关活动和继续教育和培训;
- (五) 提供客观、公正、具体、明确的评定意见, 对评定记录和结论需亲笔签名确认, 并承担相关责任;
- (六) 在评定活动中若发现违规行为, 应及时向组织方反映情况;
- (七) 相关法律、法规规定的其它义务。

第六章 评定过程管理

第十九条 受理养老机构等级评定申请材料后, 评定委员会办公室依据被评对象的申请等级, 随机从评定专家库中抽取评定专家, 组成现场评定小组, 实施现场评定。

第二十条 评定专家的抽取应遵循随机性、权威性、回避性和全面性的原则。

第二十一条 现场评定小组评定专家人数不少于 5 人, 应至少包含 1 名环境类评定专家、1 名设施设备类评定专家、1 名运营管理类评定专家和 2 名服务类评定专家, 现场评定小组组长由现场评定小组成员推选确定。

第二十二条 评定小组组长按要求行使以下职责:

- (一) 按照有关法律法规和评定规则, 对现场评定工作负责;

(二) 主持现场评定工作会议，合理安排现场评定计划和进度，保障完成现场评定任务；

(三) 协调和处理现场评定出现的分歧；

(四) 提交评定结论。

第二十三条 评定小组成员按要求行使以下职责：

(一) 在评定范围内，遵守评定纪律，按要求工作；

(二) 保持客观性，根据评定中得到的信息进行分析；

(三) 策划并执行所分配的工作；

(四) 根据客观事实情况进行打分，对于扣分项要明确给出扣分依据；

(五) 报告评定结果，整理有关评定的文件和记录；

(六) 配合和支持评定小组组长的工作。

第七章 监督管理

第二十四条 各级民政主管部门和评定委员会应加强评定专家履职的监督管理，畅通监督渠道，确保评定工作的公信力和权威性。

第二十五条 建立评定专家信息档案，包括个人基本情况，履职情况、继续教育和培训情况、参加相关活动记录等资料。

第二十六条 评定专家违反规定、干扰正常评定工作秩序的，民政部门或评定委员会应当及时纠正；造成严重后果的，应当取消其评定专家资格；涉嫌违纪违法的，移交相关部门依纪依

法处理。

第八章 履职要求

第二十七条 评定专家应合理行使专家权利，主动履行专家义务。

第二十八条 评定专家应在评定委员会办公室的委派下参加评定工作。

第二十九条 评定工作应依据《四川省养老机构等级评定管理办法》《四川省养老机构等级划分与评定标准实施指南》和评定程序进行。现场审核要按环节逐一记录实际情况，并据实评分。

第三十条 评定专家参加现场评定时，不得迟到早退，如有特殊原因不能按时参加的，应提前1个工作日向评定委员会办公室请假。

第三十一条 有下列情况之一，评定专家应及时向评定委员会办公室报告并申请回避：

（一）本人或亲属在被评对象2年内有任职、兼职或持有股份以及存在其他利害关系的；

（二）因有效投诉有待处理的；

（三）有其他可能影响公正性的情况的。

第三十二条 廉洁自律，不得利用评定工作谋取私利，不得收取被评对象的礼品和礼金，不得私自以评定专家名义开展与评定无关的活动。

第三十三条 在评定工作中，应公正对待被评对象，不得传播错误或易产生误解的信息，不得擅自以专家库专家名义对外评价项目、产品或服务，或发表不当言论。

第三十四条 保守被评对象的商业秘密和个人隐私，未经同意，不得公开或向第三方披露在履行职责过程中获取的未公开的文件、资料和其他信息。

第九章 退出机制

第三十五条 评定专家有下列情形之一的，应当终止专家资格，收回聘书，予以解聘：

- （一）报名信息 and 资料弄虚作假的；
- （二）因违纪违法行为被追究法律责任，或者因言行不当造成不良社会影响的；
- （三）无正当理由，不按要求参加评定工作两次以上的；
- （四）在聘期内脱离相关行业领域工作超过 6 个月的；
- （五）因身体健康原因不能胜任评定工作的；
- （六）本人自愿申请退出的；
- （七）其他不宜继续作为专家库专家情况的。

第十章 附 则

第三十六条 本办法由四川省民政厅负责解释。

第三十七条 本管理办法自 2023 年 2 月 1 日起实施。

四川省养老机构等级评定专家申请表

个人基本情况				
姓名		性别		(贴照片处)
出生日期		籍贯		
身份证号码				
政治面貌		联系电话		
最高学历		毕业院校		
毕业时间		现从事专业		
工作单位		现任职务		
		离退情况		
		通讯地址		
申报评定类别				
评定类别			申报依据（从事专业经历、年限）	
主专业： <input type="checkbox"/> 环境类 <input type="checkbox"/> 设施设备类 <input type="checkbox"/> 运营管理类 <input type="checkbox"/> 服务类				
辅专业： <input type="checkbox"/> 环境类 <input type="checkbox"/> 设施设备类 <input type="checkbox"/> 运营管理类 <input type="checkbox"/> 服务类				
执业/职业资格情况				
证书名称	颁发机构	证书编码	取得时间	有效期限

职称情况				
证书名称	颁发机构	证书编码	取得时间	有效期限
主要工作经历				
工作单位		起止时间		职务
专业领域成果(包括:著作、课题、奖励等)				
参与评审的项目经历				
项目名称	所属行业	项目发起单位		时间

申请人承诺书

本人承诺以上填写及提供的材料真实有效，如果不实，一切后果由我本人承担。

如果成为四川省养老机构等级评定专家库专家，我将遵守相关法律法规，恪守职业道德，客观、公正、诚实、廉洁地履行评定专家职责，始终遵守《四川省养老机构等级评定专家库管理办法》的相关规定。

申请人签字:

年 月 日

所在单位意见:

单位盖章:

年 月 日

附件 4

四川省养老机构等级评定申请表

一、评定基本信息						
机构名称			机构备案编号			
机构地址			联系人			
联系电话			电子邮箱			
申请评定类型与等级	一般养老机构	<input type="checkbox"/> 公办老年社会福利院 <input type="checkbox"/> 民营类(含公办民营)	<input type="checkbox"/> 五级 <input type="checkbox"/> 四级 <input type="checkbox"/> 三级 <input type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/> 一级			
	农村敬老院	<input type="checkbox"/> 农村敬老院院	<input type="checkbox"/> 三级 <input type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/> 一级			
二、养老机构服务能力						
内设医疗机构情况	<input type="checkbox"/> 是	提供服务类型	<input type="checkbox"/> 出入院 <input type="checkbox"/> 评估 <input type="checkbox"/> 生活照料 <input type="checkbox"/> 膳食 <input type="checkbox"/> 清洁卫生 <input type="checkbox"/> 洗涤 <input type="checkbox"/> 医疗护理 <input type="checkbox"/> 文化娱乐 <input type="checkbox"/> 心理/精神支持 <input type="checkbox"/> 安宁 <input type="checkbox"/> 委托 <input type="checkbox"/> 康复 <input type="checkbox"/> 教育 <input type="checkbox"/> 居家上门			
	<input type="checkbox"/> 否					
工作人员构成	员工总人数： _____人	_____人	行政管理人员	_____人	医疗服务人员	_____人
			护理服务人员	_____人	心理咨询人员	_____人
			社会工作人员	_____人	技术&维保人员	_____人
			后勤服务人员	_____人	其他人员	_____人
三、养老机构入住老人概况						
总床位数	_____张	入住老人数	_____人	床位使用率		
入住老人类型	自理老人	_____人	轻度失能老人	_____人		
	中度失能老人	_____人	重度失能老人	_____人		
	认知障碍患者	_____人	高血压患者	_____人		
	糖尿病患者	_____人	其他常见慢性病患者	_____人		
申请材料清单(后附)	<input type="checkbox"/> 《养老机构设立许可证》或《养老机构登记备案表》(复印件, 盖章); <input type="checkbox"/> 机构医疗机构执业许可证书(内设医疗机构的)(复印件, 盖章); <input type="checkbox"/> 消防验收合格证明和相应材料(复印件, 盖章); <input type="checkbox"/> 《餐饮服务许可证》(内设食堂的)(复印件, 盖章); <input type="checkbox"/> 建筑使用证明(房产证或租赁合同)(复印件, 盖章); <input type="checkbox"/> 组织架构及内设部门名称(复印件, 盖章); <input type="checkbox"/> 养老机构服务制度/标准体系明细(申请三级以上的一般养老机构)(复印件, 盖章); <input type="checkbox"/> 近三年来所获荣誉和奖项的证明文件(如有, 复印件, 盖章); <input type="checkbox"/> 养老机构工作人员花名册和入住老人花名册(复印件, 盖章); <input type="checkbox"/> 机构自评表(含一票否决指标和评价指标)(原件, 盖章); <input type="checkbox"/> 其他需要的文件(请直接注明文件名称, 盖章)					

<p style="text-align: center;">养老机构 声明</p>	<p>我机构郑重声明：</p> <p>1.我机构已依法办理登记（或备案）且在有效期内，开办运营一年以上；</p> <p>2.我机构已满足与申报等级相适应的一票否决相关要求；</p> <p>3.我机构已建立适用于本机构的、较完善的制度体系或标准体系，且有效运行6个月以上（申报三级及以上一般养老机构等级评定必须满足）；</p> <p>4.截至评定之日起近一年内，我机构未发生消防、治安、食品安全等事故，且两年内未发生重大责任事故或刑事案件、未被列入失信联合惩戒对象名单（如：非法集资、虐老等）；</p> <p>5.我机构遵守老年人权益保护相关的法律、法规，保护服务对象合法权益，未发生其他违反法律法规规定的情形。</p> <p>我机构对提供的各项信息（包括资料）的真实性负责，遵守等级评定的各项纪律，并同意按照养老机构等级评定委员会的决定，确定或改变本养老机构的等级，如有异议则服从四川省养老机构等级评定委员会最终评定。</p> <p style="text-align: right;">养老机构法定代表签字（盖章） 年 月 日</p>
<p style="text-align: center;">区（市、县） 民政意见</p>	<p>我单位已完成对该机构申报材料和与其申报等级相适应一票否决指标的初审，同意推荐该机构参加四川省<input type="checkbox"/>五级 <input type="checkbox"/>四级 <input type="checkbox"/>三级 <input type="checkbox"/>二级 <input type="checkbox"/>一级养老机构或（<input type="checkbox"/>三级 <input type="checkbox"/>二级 <input type="checkbox"/>一级农村敬老院）等级评定。</p> <p style="text-align: right;">（盖章） 年 月 日</p>

注：此表一式贰份，由申请评级的机构填写完毕后提交区（市、县）民政部门。

四川省养老机构等级评定结论表

一、评定基本信息							
机构名称			评估时间				
机构地址			联系人				
联系电话			业务主管单位				
申请评定类型与等级	一般养老机构	<input type="checkbox"/> 公办老年社会福利院 <input type="checkbox"/> 民营类(含公办民营)	<input type="checkbox"/> 五级	<input type="checkbox"/> 四级	<input type="checkbox"/> 三级	<input type="checkbox"/> 二级	<input type="checkbox"/> 一级
	农村敬老院	<input type="checkbox"/> 农村敬老院院	<input type="checkbox"/> 三级	<input type="checkbox"/> 二级	<input type="checkbox"/> 一级		
二、评定专家小组人员名单							
专家组	姓名	单位	职务/职称	电话	签字		
组长							
专家成员							
其他人员							
评定情况	满足一票否决	环境得分	设施设备得分	管理得分	服务得分		
	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否						
	总分						
评定结论	<p>____年__月__日，四川省养老机构等级评定专家小组按照《四川省养老机构等级评定管理办法》《四川省养老机构等级划分与评定标准实施指南》和国家、省相关标准要求，通过采取现场查看、现场访谈、查阅资料等方式，对_____机构进行综合评定，同意推荐该机构为四川省<input type="checkbox"/>五级 <input type="checkbox"/>四级 <input type="checkbox"/>三级 <input type="checkbox"/>二级 <input type="checkbox"/>一级养老机构或（<input type="checkbox"/>三级 <input type="checkbox"/>二级 <input type="checkbox"/>一级农村敬老院）。</p> <p style="text-align: right;">专家组组长签字： 年 月 日</p>						
被评机构意见	<p><input type="checkbox"/> 同意专家组评定结论 <input type="checkbox"/> 不同意专家组评定结论</p> <p style="text-align: right;">养老机构代表签字（签章）： 年 月 日</p>						

