

DB****

郑 州 市 地 方 标 准

DB****/****—2020

养老机构等级的划分与评定规则

2020 - ** - **发布

2020 - ** - **实施

郑州市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语与定义.....	2
4 管理要求.....	2
5 等级的评定.....	4
附录 A（规范性附录）养老机构等级评定项目及评定标准.....	5
表 A.1 一级评定项目及评定标准.....	6
表 A.2 二级评定项目及评定标准.....	11
表 A.3 三级评定项目及评定标准.....	18
表 A.4 四级评定项目及评定标准.....	27
表 A.5 五级评定项目及评定标准.....	38

前 言

为加强我市养老机构（不含农村敬老院）的标准化、规范化、专业化服务管理，改善养老服务环境，提升养老服务质量，根据国家的有关规定和要求，特制定本管理办法，依此作为本市养老机构等级划分与评定管理的依据。

本规范按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准于 2020 年**月**日首次发布。

本标准由河南厚朴养老服务有限公司提出。

本标准由郑州市市场监督管理局归口。

本标准起草单位：河南厚朴养老服务有限公司

本标准主要起草人：邱浩浩 孙平

养老机构等级的划分与评定规则

1 范围

本规范规定了养老机构的管理要求、等级划分、等级评定的要求。

本标准适用于本市行政区域内各级政府、企事业单位、社会组织和个人举办的为老年人提供住养、康复、护理、托管等服务机构的评定管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 20501.2 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第2部分：位置标志
- GB/T 20501.3 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第3部分：平面示意图
- GB/T 20501.6 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第6部分：导向标志
- GB/T 37276 养老机构等级划分与评定
- GB 38600 养老机构服务安全基本规范
- GB/T 50340 老年人居住建筑设计标准
- GB 50867 养老设施建筑设计规范
- MZ/T 131 养老服务常用图形符号及标志

3 术语与定义

GB/T 37276、GB 38600和MZ/T 131中术语和定义及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

等级 rank

在综合考察养老机构的环境、设施设备、运营管理、服务的基础上所作的分级。

3.2

活动场所 activity area

风对广告设施或建筑物产生的作用力。

3.3

机构入住率 activity area

入住老年人数与养老机构内总床位数的比率（%）。

3.4

责任事故 liability accident

在养老院内的设施、场地内，因管理失误或操作不当导致的严重人身伤害及财产损失的事故（包括但不限于侮辱、虐待、走失、食物中毒及火灾）。

3.5

床单元 bed unit

养老机构老年人床位所包含的设备和物品。

3.6

公共信息图形标志 public information graphical sign

传递公共场所、公共设施及服务功能等信息的标志。

3.7

文字标志 letter sign

由文字、颜色或边框等组合形成的矩形标志。

3.8

安全标志 safety sign

由安全符号与安全色、安全形状等组合完成，传递特定安全信息的标志。

3.9

导向标志 direction sign

由图形标志和（或）文字标志与箭头符号组合形成，用于指示通往预期目的地路线的公共信息图形标志。

3.10

符号 symbol

表达一定事物或概念，具有简化特征的视觉形象。

3.11

图形符号 graphical symbol

以图形为主要特征，信息传递不依赖于语言的符号。

3.12

相关第三方 relevant third party

老年人配偶、监护人以及为老年人提供资金担保或委托代理的个人或组织

4 管理要求

4.1 基本要求

4.1.1 遵守国家法律、法规，依法设立和运营。自觉接受主管部门及行业协会的监督检查和指导。

4.1.2 设施建设和服务标准应符合国家、省、市有关养老机构的建设标准和服务规范的要求。

4.1.3 切实保障入住老人的合法权益，严禁虐待、歧视入住老人。

4.1.4 申请等级的养老机构应具备以下要求：

4.1.4.1 应具备有《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》。

4.1.4.2 应具有消防安全合格证明、房产证明或租赁使用证明。

4.1.4.3 养老机构设置的餐饮服务机构应具有《餐饮服务许可证》。

4.1.4.4 养老机构设置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，或与有资质的医疗单位合作，且具备及时诊断和救治养老机构内老年人常见病、慢性病或突发疾病的能力。

4.1.4.5 养老机构使用的特种设备应具备特种设备的使用登记证（如：锅炉使用登记证、电梯安全检验合格标识等）。

4.1.4.6 养老机构所提供的其它服务应具有相应的资质。

4.2 养老机构从业人员

- 4.2.1 养老机构从业人员应具备相应要求和资质，其要求按 GB/T 37276 中第 5.2 条款标准执行。
- 4.2.2 养老机构护理人员及其它工作人员应经培训合格后方能上岗，所有从业人员应持证上岗，每年需对护理人员、餐饮岗位及服务岗位的工作人员进行体检，其合格率应达到 100%。
- 4.2.3 养老机构的法人、负责人应经过相关安全培训，并取得培训合格证书，定期组织员工开展安全培训。
- 4.2.4 应制定安全教育年度计划，应对上岗及转岗前的从业人员进行安全教育，至少每半年进行 1 次岗位安全、职业安全教育，且考核合格率不应低于 90%，并应有完整的记录。
- 4.2.5 对于可能突发的事件应制定相应的应急预案，且应制定突发事件的报告程序，并每年需要进行至少 1 次的演练。
- 4.3 养老机构应符合消防、卫生与健康、环境保护、食品药品、建筑、设施设备标准中的强制性规定及要求，应按以下规定执行：
- 使用安全标志，其要求应按 MZ/T 131 标准执行。
 - 应具备昼夜巡查、交接班制度，且做好记录；
 - 应做好入住人员个人信息和监控内容记录，且应对其登记的内容建立保密制度；
 - 对餐具、床上用品及污染物应单独清洗、消毒、处置。
- 4.4 老年人员入住养老机构应结合老年人的日常生活活动、精神状态、感知与汇通、社会参与进行安全风险评估，包括以下内容：
- 安全风险评估包括：噎食、食品药品误食、压疮等，应按 GB 38600 中 5.2 款执行；
 - 每年应至少进行 1 次阶段性安全风险评估，并做好评估记录，根据评估结果划分风险等级；
 - 发现安全风险有安全隐患的应及时进行整改、排除；
 - 评估结果应及时告知相关第三方。
- 4.5 服务防护应严格按 GB 38600 中第 6 款内容执行。
- 4.6 养老机构的空间、配置应满足以下要求：
- a) 老人居住的床位使用面积应不小于 6m²，单人居室使用面积应不小于 10m²；双人间不小于 14 m²，三人间不小于 18 m²，多人间每张床位应不小于 5 m²，卫生间的空间应不小于 3 m²；
 - b) 每天日照时间不少于 3 小时的房间应占全院总房数的 50%以上；
 - c) 居住空间应自然通风，无通风死角，保证室内空气的卫生质量；
 - d) 卫浴地面应防滑，应配备座便器、助浴设备，应设安全扶手等防护设施；
 - e) 室内应配有冷暖调节设施；
 - f) 老人居室内、卫生间、洗浴室内均应配置紧急呼叫装置，或配备可穿戴的紧急呼叫设备；
 - g) 养老机构内的主要出入口、门厅、走廊、进入居室的房门均应能无障碍通行，且能满足轮椅、担架通行；卫生间、洗浴室空间也应无障碍，并能够满足轮椅通行的需求；
 - h) 院内的公共场所均应安装视频监控系统，公共场所配置要求按 GB/T 37276 标准执行；
 - i) 护理型床位应占总床位数的 40%。
 - j) 食堂应配备厨房、餐厅、库房，总使用面积不小于 60 m²；符合环保要求，厨房有充足通畅的排烟和排风换气设备；各种食品分类存放；
 - k) 排污设施应符合卫生和环保要求；有垃圾分类设施并保持其封闭；使用符合国家标准消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害的设备及药剂；
 - l) 餐厅的餐位数与机构老人就餐相适应，布局合理；
 - m) 公共活动用房应配有：
 - 接待室应有接待区域，提供咨询、会客等服务，并配有文字、图片等介绍性材料；
 - 阅览室应有阅览区域，环境安静、舒适；订阅报纸、刊物 5 种以上，图书不少于 100 册；
 - 活动场所应设置棋牌活动区域、公共电视区域；设有室内外健身、康复活动场所，室内活动

场所使用面积与入住老年人数相符合；

——洗衣房的建筑面积应不少于 25 m²，布局应合理，且污净分开，地面应采取防滑措施；应配有洗衣机和消毒设备。

4.7 养老机构的运营管理与服务要求按 GB/T 37276 中第 5.4 条款规定执行。

4.8 养老机构等级要求均应严格按 GB/T 37276 中第 5 条款要求执行。

4.9 应对相关第三方、志愿者和从事维修、保养、装修等短期的工作人员进行养老机构的安全教育，主要包括用电、禁烟、火种使用、门禁使用、尖锐物品管理等。

4.10 养老服务使用的公共信息图形符号标志（简称标志）

4.10.1 标志的基本要求

——常用的安全标志应按 MZ/T 131 中附录 A 的表 A.2 要求执行；

——常用的文字标志应符合应参见 MZ/T 131 附录 A 中 A.4 要求执行；

——常用的道路交通标志应按 MZ/T 131 附录 A 中表 A.3 要求执行；

——明显的标志包括楼层标识（如：楼层、楼梯间、走道内）、区域标识；功能性标识，消防安全疏散标识等；

——涉及养老服务的楼层号、门牌号、平面示意图、导向标志等可自行设计，应符合 GB/T 20501.1、GB/T 20501.2、GB/T 20501.3、GB/T 20501.6 的要求；

4.10.2 养老服务使用的所有标志的设计要求（包括尺寸、颜色、文字材质）均应按 MZ/T 131 中第 5 条款要求制做；

4.10.3 标志的设置与安装应按 MZ/T 131 中第 6 条款要求执行；

4.10.4 标志的管理与维护

——应规范、明确标志的管理和维护的制度及专业人员；

——应定期对标志进行清洁，保持图形符号及文字的清晰和完整；

——应定期检查标志，发现破损或内容不清应及时修整或更换。

4.11 养老机构环境与安全

4.11.1 养老机构的建筑结构及布局应符合 GB/T 50340 要求，禁止使用易燃可燃材料建造装修。

4.11.2 养老机构应远离噪声、污染源；救护车、消防车应能驶入。

4.11.3 养老机构道路平坦，有无障碍设施，方便轮椅通行，且配有夜间照明和标识。

4.11.4 出入口应不少于 2 处，有效宽度及出入口内外轮椅回转面积要符合 GB 50867 标准规定，出入口处的平台与建筑、室外应采用缓步台阶和轮椅坡道过渡，起止处应设有色警示条。

4.11.5 室内禁止吸烟，外窗护栏须符合消防要求；设备放置安全，并处于受控状态。

4.11.6 室内外的健身器材位置应标注使用说明和禁忌，应有安全防护措施并要定期维护。

5 等级的评定

5.1 评定原则

养老机构等级评定实行自愿申请、专业评估、全面客观，质量为重，注重实效，公开公正的原则。

5.2 等级划分

5.2.1 养老机构的等级划分分为五个级别，从低到高依次分为一级、二级、三级、四级和五级，级数越高，表示养老在环境、设施设备、运营管理及服务方面的综合能力就越强。

5.2.2 等级分级的标志

等级分级的标志按 GB/T 37276 规定执行。

5.2.3 等级分级的管理及有效期

等级分级的管理及有效期均按 GB/T 37276 规定执行。

5.3 等级评定方法

5.3.1 一级养老机构的评定方法

5.3.1.1 一级评定满分为 320 分，其达标线为 240 分。

5.3.1.2 一级评定的必要条件为：

——床位数应在 20 张以上，其平均使用面积不应低于 6m^2 ，单人间的使用面积不应低于 10m^2 ，年均入住率应在 30%以上；

——室外活动场所应不小于 30m^2 ，绿地面积应不小于占地面积的 5%。

5.3.1.3 一级评定项目及评定标准参见表 1。

5.3.2 二级养老机构的评定方法

5.3.2.1 二级评定满分为 420 分，其达标线为 320 分。

5.3.2.2 二级评定的必要条件为床位数应在 40 张以上，其平均使用面积应不低于 6m^2 ，单人间的使用面积不低于 10m^2 ，年均入住率应在 35%以上。

5.3.2.3 室外活动场所应不小于 40m^2 ，绿地面积应不小于占地面积的 10%。

5.3.2.4 二级评定项目及评定标准参见表 2。

5.3.3 三级养老机构的评定方法

5.3.3.1 三级评定满分为 620 分，其达标线为 480 分。

5.3.3.2 三级的必要条件为床位数应在 80 张以上，其平均使用面积应不低于 6m^2 ，单人间的使用面积不低于 10m^2 ，年均入住率应在 40%以上。

5.3.3.3 室外活动场所应不小于 50m^2 ，绿地面积应不小于占地面积的 15%。

5.3.3.4 三级评定项目及评定标准参见表 3。

5.3.4 四级养老机构的评定方法

5.3.4.1 四级评定满分为 820 分，其达标线为 640 分。

5.3.4.2 四级的必要条件为床位数应在 150 张以上，其平均使用面积不低于 6m^2 ，单人间的使用面积不低于 10m^2 ，年均入住率应在 45%以上。

5.3.4.3 室外活动场所应不小于 80m^2 ，绿地面积应不小于占地面积的 30%。

5.3.4.4 四级评定项目及评定标准参见表 4。

5.3.5 五级养老机构的评定方法

5.3.5.1 五级评定满分为 1020 分，其达标线为 800 分。

5.3.5.2 五级的必要条件为床位数应在 300 张以上，其平均使用面积应不低于 6m^2 ，单人间的使用面积不低于 10m^2 ，年均入住率应在 50%以上。

5.3.5.3 室外活动场所应不小于 90m^2 ，绿地面积应不小于占地面积的 35%。

5.3.5.4 五级评定项目及评定标准参见表 5。

5.4 评定人员要求

参与评定工作的人员应熟悉养老服务相关法律和政策，并经等级评定培训合格后方可做参与评定工作。参加评定项目的人员应按 GB/T 37276 中第 6.3 条款要求执行。

5.5 严格按第 5 条款等级评定要求进行评定，评定工作结束后，应出具评定报告。

附 录 A
(规范性附录)

养老机构等级的评定项目及评定标准

表 A.1 规定了一级评定项目、评定内容及分值。

表 A.1 一级评定项目及评定标准

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 110分	建筑布局 15分	1	建筑面积不低于500 m ² 。房屋外观整洁无明显破损和污迹。	1. 面积低于500 m ² 扣10分, 低于300 m ² 不得分; 2. 有明显污迹或破损扣5分。	15			1. 查看建筑图纸或现场测量; 2. 现场查看。
		住宿环境 25分	2	卫生间环境整洁, 配备坐便器、洗手池, 设安全扶手, 地板使用防滑材料或铺设防滑垫等。	未达到要求的, 缺一项扣1分。	5		
	3		居室自然通风, 室内空气清新, 无异味。	未达到要求的, 每间房扣1分。扣完为止。	5			现场查看。
	4		居室安装有紧急呼叫设备或配备可移动呼叫设备。紧急呼叫信号应能传输至相应护理站或值班室。	1. 未达到要求的, 该项不得分; 2. 设备不能正常使用的, 每一例扣1分, 扣完为止。	5			现场查看。
	5		室内配有电扇/空调/取暖器等基本冷暖调节设备。	未按要求配备不得分。	5			现场查看。
	6		公共场所或娱乐室配备电视机。	未按要求配备不得分。	5			现场查看。
			7	食堂分别设置符合国家《饮食建筑设计标准》的厨房、餐厅、库房, 安装灭蚊灯、挡鼠板、纱窗、防盗网; 总使用面积不小于40 m ² ; 无苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫。	1. 未按《饮食建筑设计标准》设置食堂不得分; 2. 面积未达到40 m ² 扣5分; 3. 未按要求安装设施每缺一项扣1分; 4. 发现苍蝇、老鼠、蟑螂或其他害虫扣2分。	10		
		8	厨房有垃圾分类设施并保持其密闭, 餐厨垃圾每日处理。	1. 无垃圾分类设施扣2分, 设施不保持密闭扣1分; 2. 垃圾处理不及时扣2分。	5			现场查看。

表 A.1 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
		9	厨房和就餐区各种设备、炊具、用具整洁卫生,做好餐(饮)具消毒。	1. 不卫生、不整洁扣 2 分; 2. 消毒不符合要求扣 3 分。	5			1. 现场查看; 2. 查看消毒记录。
1. 环境建筑与设施建设 110 分	膳食环境 25 分	10	有冷冻冷藏、保温和储藏设备,生熟食品分开存放。食品留样不少于 48 小时。	1. 无设备扣 2 分; 2. 食品未分类存放扣 1 分; 3. 未按要求留样扣 2 分。	5			1. 现场查看; 2. 查看留样记录。
		11	有合作定点医疗机构;合作机构具备及时诊断和救治养老机构内各种老年人常见病、突发疾病的能力。	未签订合作协议此项不得分。	5			查看协议。
		12	配备常用外伤包扎物品、消毒用品、体温表、血压计、非处方急救药品(如救心丸、云南白药、藿香正气水等)。	每缺一项扣 1 分。	5			现场查看。
		13	设有电子监控系统,公共场所、公共出口、走廊、过道等区域和部位设有摄像头。	未安装电子监控系统和摄像头不得分。	5			现场查看。
	公共区域 35 分	14	公共场所应清洁整齐,应设座椅、照明、男女卫生间等公共基础服务设施以及轮椅斜坡、安全扶手等无障碍设施。	1. 公共场所不整洁不得分; 2. 每缺一项设施扣 1 分,扣完为止。	5			现场查看。
		15	有阅览区,订阅报纸、刊物 3 种以上,图书不少于 50 册。	1. 未设置阅览区不得分; 2. 报纸、刊物未达要求扣 2 分; 3. 图书未达要求扣 3 分。	5			现场查看。
		16	设置棋牌室(区)及健身康复活动场所;活动场所总使用面积不低于 30 m ² 。	1. 未设置棋牌室或健身康复活动场所,每项扣 1 分; 2. 面积未达 30 m ² 扣 2 分。	5			1. 查看建筑平面图; 2. 现场核查。
		17	配有洗衣机,做到污净分开,定期消毒,地面采取防滑措施。	1. 未配洗衣机不得分; 2. 未做到污净分开扣 1 分; 3. 无防滑措施扣 1 分; 4. 未定期消毒、无记录各扣 1 分。	5			1. 查看建筑平面图; 2. 现场核查; 3. 外包洗涤,查看协议。

表 A.1 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
2. 机构管理 95 分	行政、人事管理 20 分	18	配备灭火器等消防器材, 设有消防安全电子报警器。所有安全疏散通道和出口均设消防安全指示标志, 并保持通畅; 走廊、房间醒目处有区域消防疏散示意图。	1. 未按要求配备消防器材, 存在重大安全隐患终止评审; 2. 未按要求设置安全标志、疏散示意图每项扣 1 分。	10			现场查看。
		19	有组织机构图和岗位职责说明。	1. 未设置组织机构扣 2 分; 2. 无岗位职责说明扣 3 分。	5			查看档案资料。
		20	护理人员与生活能力完好的服务对象, 配备比例不低于 1: 8; 与轻度及中度失能的服务对象, 配备比例不低于 1: 5; 与重度失能的服务对象, 配备比例不低于 1: 3。	护理人员配备三项要求, 一项不达标扣 3 分; 三项都不达标, 不得分。	10			查看入住老人和护理人员名册, 计算比例。
		21	所有提供生活照料、膳食、医疗护理服务的工作人员持健康证明上岗; 护理人员全部经过专业培训。	未达到要求不得分。	5			查看证件原件。
		22	工作人员熟悉《养老机构服务质量基本规范》和 workflows, 严格开展考评, 并及时改进工作, 有考评记录和改进措施。	1. 无考评记录扣 3 分; 2. 无改进措施扣 2 分; 3. 现场考核不合格, 每人扣 1 分。	5			1. 查看资料; 2. 现场抽 3 名工作人员考核。
	业务管理 20 分	23	收费项目及标准公开, 工作制度及服务流程上墙。	1. 收费不公开扣 3 分, (公益性机构提供相关证明); 2. 制度及服务流程不上墙扣 2 分。	5			现场查看。
		24	建立在院老人档案数据库, 包括入院老人健康评估、能力评估(入住评估、常规评估、即时评估)、入住协议、身份证明、监护人联系方式、在院记录等相关资料, 老人出院或死亡 7 天内档案必须入库。	1. 未建立档案数据库不得分; 2. 档案资料每缺一项扣 2 分。	10			查看档案资料。
		25	每月至少组织一次防火检查, 每日昼夜防火巡查各不少于两次; 制定消防演练、应急疏散和灭火预案, 每半年至少组织一次消防演练和消防安全教育培训。	未按要求组织实施, 存在重大安全隐患终止评审。	20			1. 查看制度、资料; 2. 询问部分工作人员。

表 A.1 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
	安全管理	26	配备至少 1 名持证上岗的兼职消防工作人员。有明确的消防责任人,对消防设施、特种设备进行日常维修保养,定期自检,指定(有资质)机构对特种设备进行定期检验,有检查报告并备案。	1. 消防人员配备不达标扣 2 分; 2. 无消防责任人扣 2 分; 3. 检查、保养记录每缺一项扣 1 分; 4. 现场考核不合格扣 5 分。	10			查看职业资格证、相关资料,现场抽查工作人员演示。
	40 分	27	防止养老院内感染,建立机构内感染预防和处理办法,有消毒和隔离制度;有传染病预防措施,做好记录。检查当月内养老机构内群发感染性腹泻、发热、疥疮为 0。	1. 无院内感染管理组织扣 5 分; 2. 无相关制度及记录,缺一项扣 2 分; 3. 群发感染性腹泻、发热、疥疮,出现一项扣 2 分。	10			查看相关资料。
	运营管理	28	制定满意度测评制度,每半年测评 1 次。	1. 无制度或服务满意度低于 90%不得分; 2. 未按要求开展测评 3 分。	5			查看满意度资料,现场填写满意度测评表 20 份。
	15 分	29	财务状况正常。	未达要求不得分。	5			查看上一年度财务审计报告。
		30	制定 3-5 年的业务发展规划。年初制定工作计划,年末有工作总结。	1. 无发展规划扣 1 分; 2. 无年初工作计划扣 2 分; 3. 无年末工作总结扣 2 分。	5			查看资料。
3. 服务提供 95 分	生活护理服务 50 分	31	每天清洁居室卫生 1 次;室内物品摆放整齐有序,无障碍物;墙壁、门窗清洁无灰尘,桌面、地面清洁无垃圾;每周卫生检查 1 次,有记录;每季度灭“四害”1 次,有记录。	1. 不整洁或物品摆放无序不得分; 2. 无卫生检查记录扣 5 分; 3. 无灭四害记录扣 5 分;	20			1. 现场查看; 2. 查看工作记录。
		32	老人干净整洁,保持老人衣着、皮肤、头发、口腔、手脚、会阴清洁,身上无异味;保持老人头发短、胡子短、指甲短。	未达要求的,每人扣 5 分。	10			现场查看 2 名以上老人。
		33	床上用品(床单、被套、枕套)清洁无异味,老人离床立即折叠整齐。	未达要求的,每张床扣 1 分。	5			现场查看。
		34	护理区域有老人信息一览表(有护理级别标识)、有工作人员一览表。护理人员 24 小时值班,并做好交接班记录。护理员着装整洁,佩戴岗位标识上岗,举止文明,微笑服务。	1. 无一览表,每缺一项扣 1 分 2. 发现有与老人或家属吵架现象的,不得分; 3. 未达要求的,每人扣 2 分。	5			1. 现场查看; 2. 询问 2 名以上老人; 3. 查看交接班记录。
		35	协助老年人按时服药,并做好记录。	抽查老人记录不完善的,每人扣 2 分。	5			现场抽查 2 名老人的记录。
		36	提供安宁服务。帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。	未提供服务不得分。	5			查看记录。

表 A.1 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
3. 服务提供 95分	膳食服务 15分	37	根据老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯提供膳食；食谱每周至少更换一次并上墙。	1. 未按要求提供膳食的扣 5 分； 2. 食谱不上墙扣 2 分； 3. 未按要求更换食谱扣 3 分。	10			现场查看食谱、饭菜。
		38	建立老年人伙食（膳食）委员会，监督膳食质量，定期了解老年人膳食需求。	不建立膳食委员会此项不得分。	5			查看相关材料。
	社会工作服务 25分	39	至少配备 1 名具有助理社会工作师资格以上兼/专职人员或 1 名文体娱乐服务人员。	不按要求配备此项不得分。	5			查看证件原件、工资表。
		40	组织和引导老年人开展小型文体娱乐活动每周不少于 1 次，大型文体娱乐活动每季度不少于 1 次，活动有图文记录。	1. 未按要求开展活动扣 10 分； 2. 无活动图文记录扣 5 分。	15			1. 查看活动图文、反馈记录、视频资料； 2. 现场询问 3 名以上老人。
		41	提供委托服务并记录。	1. 无委托协议扣 3 分； 2. 无记录扣 2 分。	5			查看资料。
医疗康复服务 5分	42	合作医疗机构每星期诊疗 1 次有记录，根据老人病情变化实际情况及时转诊。	1. 诊疗次数不达要求扣 3 分； 2. 没有转诊记录扣 2 分。	5			查看诊疗、转诊记录。	
4. 加分项目 20分		43	获得外部机构各类奖评（个人或单位），在行业中起到示范作用。	1. 获得市级奖项加 1 分； 2. 获得省级奖项加 2 分； 3. 获得国家级奖项加 3 分； 4. 在省级以上经验交流会发言或在本行业协会中担任理事以上职务加 2 分。	5			查看奖项原件，累计不超过 5 分。
		44	有计划地组织老人进行健康讲座，教授自我保健、自我护理及常见病防治等知识。	未按要求组织学习不得分。	5			1. 查看活动文字、图片记录； 2. 现场询问 3 名以上老人。
		45	制定在院老人康复训练计划并实施。	无计划或实施记录不得分。	5			查看康复计划及记录。
		46	有 1 项以上居家上门服务项目（能说明即可）。	开展 1 项即可得分。	5			查看项目图片、文字资料。
合计					300+ 20			

表 A.2 规定了二级评定项目、评定内容及分值。

表 A.2 二级评定项目及评定标准

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 145分	建筑布局	1	建筑面积不低于 1000 m ² 。房屋外观整洁无明显破损和污迹。	1. 面积低于 1000 m ² 扣 10 分, 低于 700 m ² 不得分; 2. 有明显污迹或破损扣 5 分。	15			1. 查看建筑图纸或现场测量; 2. 现场查看。
		2	双人间使用面积不小于 14 m ² , 多人间平均每床使用面积不小于 6 m ² , 床间距不少于 1 米。	1. 各抽查两间, 每间不符合要求扣 2 分。 2. 床间隔距离不够扣 2 分。	10			1. 查看建筑平面图; 2. 现场核查。
	住宿环境	3	独立卫生间环境整洁, 配备坐便器、洗手池, 设安全扶手, 地板使用防滑材料或铺设防滑垫等, 配有换气设备。	未达到要求的, 缺一项扣 1 分。	5			现场查看。
		4	房间窗户与地面面积比例不小于 1/6。	比例低于要求的, 每间房扣 1 分。扣完为止。	5			现场查看。
		5	居室自然通风, 室内空气清新, 无异味。	未达到要求的, 每间房扣 1 分。扣完为止。	5			现场查看。
		6	居室安装有紧急呼叫设备或配备可移动呼叫设备。紧急呼叫信号应能传输至相应护理站或值班室。	1. 未达到要求的, 该项不得分; 2. 设备不能正常使用的, 每一例扣 1 分, 扣完为止。	5			现场查看。
	住宿环境	7	室内配有电扇/空调/取暖器等基本冷暖调节设备。	未按要求配备不得分。	5			现场查看。
		8	公共场所或娱乐室配备电视机。	未按要求配备不得分。	5			现场查看。
	膳食环境	9	食堂分别设置符合国家《饮食建筑设计标准》的厨房、餐厅、库房, 安装灭蚊灯、挡鼠板、纱窗、防盗网; 总使用面积不小于 60 m ² ; 无苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫。	1. 未按《饮食建筑设计标准》设置食堂不得分; 2. 面积未达到 60 m ² 扣 5 分; 3. 未按要求安装设施每缺一项扣 1 分; 4. 发现苍蝇、老鼠、蟑螂或其他害虫扣 2 分。	10			1. 查看建筑平面图; 2. 现场查看面积、设置、设备及卫生状况。
		10	厨房有充足通畅的排烟和排风换气设备。	未配备不得分。	5			现场查看。
		11	厨房设有排污设施或隔油设备; 有垃圾分类设施并保持其密闭, 餐厨垃圾每日处理。	1. 无排污设施或隔油设备扣 2 分; 2. 无垃圾分类设施扣 3 分, 设施不保持密闭扣 2 分; 3. 垃圾处理不及时扣 3 分。	10			现场查看。

表 A.2 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 145分	膳食环境 40分	12	厨房和就餐区各种设备、炊具、用具整洁卫生,做好餐(饮)具消毒。	1. 不卫生、不整洁扣2分; 2. 消毒不符合要求扣3分。	5			1. 现场查看; 2. 查看消毒记录。
		13	有冷冻冷藏、保温和储藏设备,生熟食品分开存放。食品留样不少于48小时。	1. 无设备扣2分; 2. 食品未分类存放扣1分; 3. 未按要求留样扣2分。	5			1. 现场查看; 2. 查看留样记录。
		14	餐厅总餐位数与自理老人就餐相适应。餐位数与自理老人数比大于1:1。	未能合理设置总餐位数不得分。	5			现场查看。
	医疗环境 10分	15	有合作定点医疗机构;合作机构具备及时诊断和救治养老机构内各种老年人常见病、突发疾病的能力。	未签订合作协议此项不得分。	5			查看协议。
		16	配备常用外伤包扎物品、消毒用品、体温表、血压计、非处方急救药品(如救心丸、云南白药、藿香正气水等)。	每缺一项扣1分。	5			现场查看。
	公共区域 40分	17	设有电子监控系统,公共场所、公共出口、走廊、过道等区域和部位设有摄像头。	未安装电子监控系统和摄像头不得分。	5			现场查看。
		18	公共场所应清洁整齐,应设座椅、照明、男女卫生间等公共基础服务设施以及轮椅斜坡、安全扶手等无障碍设施。	1. 公共场所不整洁扣3分; 2. 每缺一项设施扣1分,扣完为止。	5			现场查看。
		19	设有老年人能力评估室,评估室按老年人生活能力评估规范要求配置,提供文字介绍。	1. 没有评估室不得分; 2. 评估室不按要求配置扣2分; 3. 没有文字介绍扣2分。	5			现场查看有明显标志。
		20	设置阅览室,订阅报纸、刊物3种以上,图书不少于100册。	1. 未设置阅览室不得分; 2. 报纸、刊物未达要求扣2分; 3. 图书未达要求扣3分。	5			现场查看。
		21	设置棋牌室及健身康复活动场所;活动场所总面积不低于50m ² 。	1. 未设置棋牌室或健身康复活动场所,每项扣1分; 2. 面积未达50m ² 扣2分。	5			1. 查看建筑平面图; 2. 现场核查。
	22	有洗衣房,布局合理,污净分开,地面采取防滑措施;配有洗衣机和浸泡池消毒设施。	1. 无洗衣房不得分; 2. 未做到污净分开扣1分; 3. 无防滑措施扣1分; 4. 无洗衣机或浸泡池消毒设施各扣1分。	5			1. 查看建筑平面图; 2. 现场查看; 3. 外包洗涤,查看协议书。	

表 A.2 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
2. 机构管理 125 分	行政、人事管理 40 分	23	配备灭火器等消防器材, 设有消防安全电子报警器。所有安全疏散通道和出口均设消防安全指示标志, 并保持通畅; 走廊、房间醒目处有区域消防疏散示意图。	1. 未按要求配备消防器材, 存在重大安全隐患终止评审; 2. 未按要求设置安全标志、疏散示意图每项扣 1 分。	10			现场查看。
		24	有组织机构图和岗位职责说明。	1. 未设置组织机构 2 分; 2. 无岗位职责说明 3 分。	5			查看档案资料。
		25	行政人员不超过职工总数的 10%, 所有提供生活照料、膳食、医疗护理服务的工作人员持健康证明上岗。	未按要求配备人员不得分。	5			查看员工花名册、证件、每月工资发放表。
		26	护理人员与生活能力完好的服务对象, 配备比例不低于 1: 8; 与轻度及中度失能的服务对象, 配备比例不低于 1: 5; 与重度失能的服务对象, 配备比例不低于 1: 3。	护理人员配备三项要求, 一项不达标扣 3 分; 三项都不达标, 不得分。	10			查看入住老人和护理人员名册, 计算比例。
		27	护理人员全部经过专业培训上岗。	未达到要求不得分。	5			查看证件原件。
		28	有工作人员职业道德准则或行为规范并落实。	1. 无准则不得分; 2. 工作人员考核不合格, 每人扣 1 分。	5			1. 查看准则; 2. 现场抽 3 名工作人员考核。
		29	有规范的行政办公、服务管理、财务管理、安全管理、评价与改进、后勤管理、膳食服务等规章制度及考核办法。	每缺一项扣 1 分, 无考核办法扣 2 分。	5			1. 询问 3 名以上工作人员; 2. 查看管理制度和考核办法。
		30	有工作人员选聘、培训、考核、任免、奖惩、绩效激励等人力资源管理制度的落实。	无制度不得分, 未落实扣 3 分。	5			查看管理制度及落实记录。
		31	工作人员熟悉《养老机构服务质量基本规范》和 workflows, 严格开展考评, 并及时改进工作, 有考评记录和改进措施。	1. 无考评记录扣 3 分; 2. 无改进措施扣 2 分; 3. 现场考核不合格, 每人扣 1 分。	5			1. 查看资料; 2. 现场抽 3 名工作人员考核。
		32	收费项目及标准公开, 工作制度及服务流程上墙。	1. 收费不公开扣 3 分, (公益性机构提供相关证明); 2. 制度及服务流程不上墙扣 2 分。	5			现场查看。

表 A.2 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
		33	建立在院老人档案管理库,包括入院老人健康评估、能力评估(入住评估、常规评估、即时评估)、入住协议、身份证明、监护人联系方式、在院记录等相关资料,老人出院或死亡7天内档案必须入库。	1. 未建立档案管理库不得分; 2. 档案资料每缺一项扣2分。	20			查看档案资料。
2. 机构管理 125分	安全管理 40分	34	每月至少组织一次防火检查,每日昼夜防火巡查各不少于两次;制定消防演练、应急疏散和灭火预案,每半年至少组织一次消防演练和消防安全教育培训。	未按要求组织实施,存在重大安全隐患终止评审。	20			1. 查看制度、资料; 2. 询问部分工作人员。
		35	配备至少1名持证上岗的兼职消防工作人员。有明确的消防责任人,对消防设施、特种设备进行日常维修保养,定期自检,指定(有资质)机构对特种设备进行定期检验,有检查报告并备案。	1. 消防人员配备不达标扣2分; 2. 无消防责任人扣2分; 3. 检查、保养记录每缺一项扣1分; 4. 现场考核不合格扣5分。	10			查看职业资格证、相关资料,现场抽查工作人员演示。
		36	防止养老院内感染,有院内感染管理组织;建立机构内感染预防和处理办法,有消毒和隔离制度;有传染病预防措施,做好记录。检查当月内养老机构内群发感染性腹泻、发热、疥疮为0。	1. 无院内感染管理组织扣5分; 2. 无相关制度及记录,缺一项扣2分; 3. 群发感染性腹泻、发热、疥疮,出现一项扣2分。	10			查看相关资料。
	运营管理 15分	37	制定满意度测评制度,每半年测评1次。	1. 无制度或服务满意度低于90%不得分; 2. 未按要求开展测评扣3分。	5			查看满意度资料,现场填写满意度测评表20份。
	38	财务状况正常。	未达要求不得分。	5			查看上一年度财务审计报告。	
		39	制定3-5年的业务发展规划。年初制定工作计划,年末有工作总结。	1. 无发展规划扣1分; 2. 无年初工作计划扣2分; 3. 无年末工作总结扣2分。	5			查看资料。

表 A.2 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
		40	每天清洁居室卫生 1 次；室内物品摆放整齐有序，无障碍物；墙壁、门窗清洁无灰尘，桌面、地面清洁无垃圾；每周卫生检查 1 次，有记录；每季度灭“四害” 1 次，有记录。	1. 不整洁或物品摆放无序不得分； 2. 无卫生检查记录扣 5 分； 3. 无灭四害记录扣 5 分；	20			1. 现场查看； 2. 查看工作记录。
3. 服务提供 130 分	生活护理服务 80 分	41	老人干净整洁，保持老人衣着、皮肤、头发、口腔、手脚、会阴清洁，身上无异味；保持老人头发短、胡子短、指甲短。	未达要求的，每人扣 5 分。	15			现场查看 3 名以上老人。
		42	床上用品（床单、被套、枕套）清洁无异味，老人离床立即折叠整齐。床上用品每月至少清洗 2 次。衣物一般每周至少清洗 1 次。特殊污衣物随时处理清洗。	未达要求的，每张床扣 1 分。	5			现场查看。
		43	护理员着装整洁，佩戴岗位标识上岗，举止文明，微笑服务。	1. 发现有与老人或家属吵架现象的，不得分； 2. 未达要求的，每人扣 2 分。	5			1. 现场查看 3 名护理员； 2. 询问 3 名以上老人。
		44	护理区域有老人信息一览表（有护理级别标识）、有工作人员一览表。护理人员 24 小时值班，并做好交接班记录。生活照料有记录，包括老人的饮食、排泄、睡眠、卫生、安全。	1. 无一览表，每缺一项扣 3 分 2. 记录不完善的，每人扣 3 分，扣完为止。	10			现场查看一览表、3 名老人相关生活护理记录及护理员交接班记录。
		45	做好药物保存与检查核对协助老人按时服药，做到差错率为 0，并做好记录。	抽查老人记录不完善的，每人扣 1 分。	5			现场抽查 5 名老人的记录。
	生活护理服务 80 分	46	提供安宁服务，哀伤辅导和后事指导。帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。	未提供服务不得分。	10			1. 查看制度； 2. 查看记录。
		47	护理实操：协助穿脱衣、口腔清洁、身体清洁（床上擦浴）、预防压疮、轮椅转移、喂饭、鼻饲、喂水、睡眠照料、更换尿不湿、床上体位转移、更换床上用品。	不达标不得分。	10			现场随机抽查至少 1 名护理员，至少 1 项内容进行考核。

表 A.2 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
3. 服务提供 130 分	膳食服务 20 分	48	根据老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯提供膳食；食谱每周至少更换一次并上墙。	1. 未按要求提供膳食的扣 5 分； 2. 食谱不上墙扣 2 分； 3. 未按要求更换食谱扣 3 分。	10			现场查看食谱、饭菜。
		49	每周至少检查 1 次老年人房间有无过期食品，提醒老年人处理过期腐烂的食品。	未开展此项服务不得分。	5			现场询问 3 名老人。
		50	膳食部门每月召开 1 次膳食管理会议听取老人及家属意见，并做好整改和记录。	1. 未召开会议此项不得分； 2. 未达要求会议次数扣 2 分； 3. 无整改措施和记录扣 3 分。	5			1. 查看会议记录、整改记录； 2. 现场询问 3 名老人。
	社会工作服务 25 分	51	服务者具备一定文体娱乐服务经验，至少配备 1 名具有助理社会工作者资格以上兼/专职人员或 1 名文体娱乐服务人员。	不按要求配备此项不得分。	5			查看证件原件、工资表。
		52	制订月、季度、年度活动计划，组织和引导老年人开展小型文体娱乐活动每周不少于 1 次，大型文体娱乐活动每季度不少于 1 次，活动有图文记录。	1. 未按要求开展活动扣 10 分； 2. 无活动图文记录扣 5 分。	15			1. 查看活动图文、反馈记录、视频资料； 2. 现场询问 3 名以上老人。
		53	提供委托服务并记录。	1. 无委托协议扣 3 分； 2. 无记录扣 2 分。	5			查看资料。
	医疗康复服务 5 分	54	合作医疗机构每星期诊疗 1 次有记录，根据老人病情变化实际情况及时转诊。	诊疗次数不达标扣 3 分，没有转诊记录扣 2 分。	5			查看诊疗、转诊记录。

表 A.2 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
4. 加分项目 20分		55	获得外部机构各类奖评(个人或单位), 在行业中起到示范作用。	1. 获得市级奖项加 1 分; 2. 获得省级奖项加 2 分; 3. 获得国家级奖项加 3 分; 4. 在省级以上经验交流会发言或在本行业协会中担任理事以上职务加 2 分。	5			查看奖项原件, 累计不超过 5 分。
		56	有计划地组织老人进行健康讲座, 教授自我保健、自我护理及常见病防治等知识。	未按要求组织学习不得分。	5			1. 查看活动文字、图片记录; 2. 现场询问 3 名以上老人。
		57	制定在院老人康复训练计划并实施。	无计划或实施记录不得分。	5			查看康复计划及记录。
		58	有 1 项以上居家上门服务项目(能说明即可)。	开展 1 项即可得分。	5			查看项目图片、文字资料。
合计					400+ 20			

表 A.3 规定了三级评定项目、评定内容及分值。

表 A.3 三级评定项目及评定标准

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 190分	建筑布局 5分	1	建筑面积不低于 2000 m ² 。房屋外观整洁无明显破损和污迹。	1. 面积低于 2000 m ² 扣 10 分, 低于 1500 m ² 不得分; 2. 有明显污迹或破损扣 5 分。	15			1. 查看建筑图纸或现场测量; 2. 现场查看。
		2	室外活动场所不少于 200 m ² ; 绿化率达到 30% 以上。	1. 面积未达 200 m ² 扣 5 分; 2. 绿化率不达标扣 5 分。	10			1. 查看规划总平面图; 2. 现场查看。
		3	有单人间、双人间、多人间房型供选择。双人间使用面积不小于 14 m ² , 多人间平均每床使用面积不小于 6 m ² , 床间距不少于 1 米。居室有独立卫生间且不小于 3 m ² (收住失能卧床老人的不受此限制)。设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 50%。	1. 少一种房型扣 2 分; 2. 双人间、多人间面积未达到要求的每类房间各扣 2 分; 3. 凡有床间距未达要求扣 2 分; 4. 凡有卫生间面积未达标扣 2 分。	10			1. 查看建筑平面图; 2. 现场查看。
	住宿环境 30分	4	独立卫生间环境整洁, 配备坐便器、洗手池, 设安全扶手, 地板使用防滑材料或铺设防滑垫等, 配有换气设备 (收住失能卧床老人的不受此限制)。	未达到要求的, 缺一项扣 1 分。	5			现场查看。
		5	房间窗户与地面面积比例不小于 1/6。	比例低于要求的, 每间房扣 1 分。扣完为止。	5			现场查看。
		6	居室自然通风, 室内空气清新, 无异味。	未达到要求的, 每间房扣 1 分。扣完为止。	5			现场查看。
		7	居室安装有紧急呼叫设备或配备可移动呼叫设备。紧急呼叫信号应能传输至相应护理站或值班室。	1. 未达到要求的, 该项不得分; 2. 设备不能正常使用的, 每一例扣 1 分, 扣完为止。	5			现场查看。
		8	室内配有电扇/空调/取暖器等基本冷暖调节设备。	未按要求配备不得分。	5			现场查看。
		9	公共场所或娱乐室配备电视机。	未按要求配备不得分。	5			现场查看。
		10	食堂分别设置符合国家《饮食建筑设计标准》的厨房、餐厅、库房, 安装灭蚊灯、挡鼠板、纱窗、防盗网; 总使用面积不小于 100 m ² ; 无苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫。	1. 未按《饮食建筑设计标准》设置食堂不得分; 2. 面积未达到 100 m ² 扣 5 分; 3. 未按要求安装设施每缺一项扣 1 分; 4. 发现苍蝇、老鼠、蟑螂或其他害虫扣 2 分。	10			1. 查看建筑平面图; 2. 现场查看面积、设置、设备及卫生状况。

表 A.3 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 190 分	膳食环境 50 分	11	厨房有充足通畅的排烟和排风换气设备, 配备使用一体化不锈钢设备。	1. 无排烟和排风换气设备扣 3 分; 2. 无不锈钢设备扣 2 分。	5			现场查看。
		12	厨房设有排污设施或隔油设备; 有垃圾分类设施并保持其密闭, 餐厨垃圾每日处理。	1. 无排污设施或隔油设备扣 2 分; 2. 无垃圾分类设施扣 3 分, 设施不保持密闭扣 2 分; 3. 垃圾处理不及时扣 3 分。	10			现场查看。
		13	厨房和就餐区各种设备、炊具、用具整洁卫生, 做好餐(饮)具消毒。	1. 不卫生、不整洁扣 5 分; 2. 消毒不符合要求扣 5 分。	10			1. 现场查看; 2. 查看消毒记录。
		14	有充足的冷冻冷藏、保温和储藏设备, 生熟食品分开存放。有独立留样冰箱, 食品留样不少于 48 小时。	1. 无设备扣 2 分; 2. 食品未分类存放扣 2 分; 3. 无独立留样冰箱扣 2 分, 未按要求留样扣 3 分。	10			1. 现场查看; 2. 查看留样记录。
		15	餐厅总餐位数与自理老人就餐相适应。餐位数与自理老人数比大于 1:1。	未能合理设置总餐位数不得分。	5			现场查看。
	医疗环境 20 分	16	有独立合法的医务室或与合法医疗机构合作, 医务室设置符合《医疗机构基本标准》; 药品、医疗设备、耗材、氧气采购途径合法规范。	1. 医务室不合法或没有合作医疗机构此项不得分。 2. 采购途径不合法扣 5 分。	10			1. 查看设立许可证或协议; 2. 查看供货商营业执照、税务登记证、药品器械经营许可证、药品经营质量管理规范(GSP 认证证书)。
		17	医务室应配备急救箱、常规急救药品、体温表、血压计、常规消毒用品; 无医务室应配备常用外伤包扎物品、消毒用品、体温表、血压计、非处方急救药品(如救心丸、云南白药、藿香正气水等)。	每缺一项扣 1 分。	5			现场查看。
		18	设有康复活动室, 面积不小于 25 m ² , 有基本的康复设施并有安全提示。	1. 未设置康复活动室或未配备基本康复设施此项不得分; 2. 面积未达到 25 m ² 扣 2 分; 3. 无安全提示扣 1 分。	5			1. 查看建筑平面图; 2. 现场核查。

表3 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 190分	公共区域 55分	19	室内禁止吸烟, 设立室外吸烟区。	未设立吸烟区不得分。	5			现场查看。
		20	公共场所应清洁整齐, 应设座椅、照明、男女卫生间等公共基础服务设施以及轮椅斜坡、安全扶手等无障碍设施, 并安装电子监控系统和摄像头。	1. 公共场所不整洁扣5分; 2. 未安装电子监控系统和摄像头扣5分; 3. 每缺一项设施扣1分, 不超过5分。	10			现场查看。
		21	设有老年人能力评估室、接待室; 评估室按老年人生活能力评估规范要求配置; 接待室提供文字、多媒体等多种形式的介绍。	1. 无评估室或接待室此项不得分; 2. 评估室不符合要求扣2分; 3. 接待室没有文字等介绍扣2分。	5			现场查看。
		22	设置独立的阅览室、棋牌室等, 并张贴明显标志。阅览室环境安静、舒适, 订阅报纸、刊物5种以上, 图书不少于150册。	1. 每缺一项扣2分; 2. 未按要求设置每项扣1分。	5			现场查看。
		23	设置室内健身活动场所, 健身器材不少于5件。自理老人人均活动场所面积不小于1m ² 。	1. 未设健身活动场所不得分; 2. 健身器材少于5件扣2分; 3. 自理老人人均活动场所面积不足1m ² 扣3分。	5			1. 查看建筑平面图; 2. 现场查看。
		24	洗衣房面积不小于30m ² , 布局合理, 污净分开, 地面采取防滑措施; 配有洗衣机和浸泡池消毒设施。	1. 面积未达到30m ² 扣2分; 2. 未做到污净分开扣2分; 3. 无防滑措施扣1分; 4. 无专用洗衣机扣3分; 5. 无浸泡池等消毒设备扣2分。	10			1. 查看建筑平面图; 2. 现场查看; 3. 专用洗衣机贴有标识; 4. 外包洗涤, 查看协议书。
		25	配备灭火器等消防器材, 设有消防安全电子报警器。所有安全疏散通道和出口均设消防安全指示标志, 并保持通畅; 走廊、房间醒目处有区域消防疏散示意图。	1. 未按要求配备消防器材, 存在重大安全隐患终止评审; 2. 未按要求设置安全标志、疏散示意图每项扣1分。	10			现场查看。
		26	二层及以上楼房配备配备一部可搭载担架床的医用电梯。	未按要求配备不得分。	5			现场查看。

表 3（续）

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
2. 机构管理 175分	行政、人事管理 80分	27	有组织机构图和岗位职责说明。	1. 未设置组织机构 2 分； 2. 无岗位职责说明 3 分。	5			查看档案资料。
		28	行政人员不超过职工总数的 10%，所有提供生活照料、膳食、医疗护理服务的工作人员持健康证明上岗。	未按要求配备人员不得分。	5			查看员工花名册、证件、每月工资发放表。
		29	护理人员与生活能力完好的服务对象，配备比例不低于 1: 8；与轻度及中度失能的服务对象，配备比例不低于 1: 5；与重度失能的服务对象，配备比例不低于 1: 3。	护理人员配备三项要求，一项不达标扣 3 分，三项都不达标，不得分。	10			查看入住老人和护理人员名册，计算比例。
		30	院长、副院长应具有高中以上学历，护理部主任应具备中专以上学历，并受过养老相关业务培训。	一人不符合要求扣 3 分，全部不符合要求不得分。	10			查看证件、每月工资发放表。
		31	行政管理人員中至少有 1 名具有助理社会工作者职业资格以上人员。	未达到要求不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		32	护理人员全部经过专业培训上岗。	未达到要求不得分。	5			查看证件原件。
		33	护士长（护理主管）具有医疗护理中级以上职称。	未达到要求不得分。	5			查看证件原件。
		34	配备专业厨师 1 名（含）以上并具备相关职业或技术资格证书。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		35	至少配有 1 名社会工作者指导开展社会工作服务。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		36	配备执业医师 1 名以上，执业护士 2 名以上并在本机构注册。	未按要求配备，每缺一人扣 3 分。	10			查看证件、每月工资发放表。
		37	有工作人员职业道德准则或行为规范并落实。	1. 无准则不得分； 2. 工作人员考核不合格，每人扣 1 分。	5			1. 查看准则； 2. 现场抽 3 名工作人员考核。
		38	有规范的行政办公、服务管理、财务管理、安全管理、评价与改进、后勤管理、膳食服务等规章制度及考核办法。	每缺一项扣 1 分，无考核办法扣 2 分。	5			1. 询问 3 名以上工作人员； 2. 查看管理制度和考核办法。
		39	有工作人员选聘、培训、考核、任免、奖惩、绩效激励等人力资源管理制度的并落实。	无制度不得分，未落实扣 3 分。	5			查看管理制度及落实记录。

表 A.3 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
2. 机构管理 175 分	业务管理 40 分	40	开展《养老机构服务质量基本规范》和养老护理操作技能培训, 制定养老护理员继续教育培训、考核计划, 并有实施记录。	1. 无培训、考核计划扣 5 分; 2. 无具体实施记录扣 5 分。	10			查看计划、记录。
		41	工作人员熟悉工作流程, 严格开展考评, 并及时改进工作, 有考评记录和改进措施。	1. 无考评记录扣 3 分; 2. 无改进措施扣 2 分; 3. 现场考核不合格, 每人扣 1 分。	5			1. 查看资料; 2. 现场抽 3 名工作人员考核。
		42	收费项目及标准公开, 工作制度及服务流程上墙。	1. 收费不公开扣 3 分, (公益性机构提供相关证明); 2. 制度及服务流程不上墙扣 2 分。	5			现场查看。
		43	建立在院老人档案管理库, 包括入院老人健康评估、能力评估(入住评估、常规评估、即时评估)、入住协议、身份证明、监护人联系方式、在院记录等相关资料, 老人出院或死亡 7 天内档案必须入库。	1. 未建立档案管理库不得分; 2. 档案资料每缺一项扣 2 分。	20			查看档案资料。
	安全管理 40 分	44	每月至少组织一次防火检查, 每日昼夜防火巡查各不少于两次; 制定消防演练、应急疏散和灭火预案, 每半年至少组织一次消防演练和消防安全教育培训。	未按要求组织实施, 存在重大安全隐患终止评审。	20			1. 查看制度、资料; 2. 询问部分工作人员。
		45	配备至少 2 名持证上岗的兼职消防工作人员。有明确的消防责任人, 对消防设施、特种设备进行日常维修保养, 定期自检, 指定(有资质)机构对特种设备进行定期检验, 有检查报告并备案。	1. 每缺 1 名消防人员扣 2 分; 2. 无消防责任人扣 2 分; 3. 检查、保养记录每缺一项扣 1 分; 4. 现场考核不合格扣 5 分。	10			查看职业资格证、相关资料, 现场抽查工作人员演示。

表 A.3 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
2. 机构管理 175 分	运营 管理 1 5 分	46	防止养老院内感染，有院内感染管理组织；建立机构内感染预防和处理办法，有消毒和隔离制度；有传染病预防措施，做好记录。检查当月内养老机构内群发感染性腹泻、发热、疥疮为0。	1. 无院内感染管理组织扣5分； 2. 无相关制度及记录，缺一项扣2分； 3. 群发感染性腹泻、发热、疥疮，出现一项扣2分。	10			查看相关资料。
		47	制定满意度测评制度，每半年测评1次。	1. 无制度或服务满意度低于90%不得分； 2. 未按要求开展测评扣3分。	5			查看满意度资料，现场填写满意度测评表20份。
		48	财务状况正常。	未达要求不得分。	5			查看上一年度财务审计报告。
		49	制定3-5年的业务发展规划。年初制定工作计划，年末有工作总结。	1. 无发展规划扣1分； 2. 无年初工作计划扣2分； 3. 无年末工作总结扣2分。	5			查看资料。
3. 服务提供 235 分	生活 护理 服务 1 3 0 分	50	每天清洁居室卫生1次；室内物品摆放整齐有序，无障碍物；墙壁、门窗清洁无灰尘，桌面、地面清洁无垃圾；每周卫生检查1次，有记录；每季度灭“四害”1次，有记录。	1. 不整洁或物品摆放无序不得分； 2. 无卫生检查记录扣5分； 3. 无灭四害记录扣5分。	20			1. 现场查看； 2. 查看工作记录。
		51	老人干净整洁，保持老人衣着、皮肤、头发、口腔、手脚、会阴清洁，身上无异味；保持老人头发短、胡子短、指甲短。	未达要求的，每人扣5分。	15			现场查看3名以上老人。
		52	床上用品（床单、被套、枕套）清洁无异味，老人离床立即折叠整齐。床上用品每月至少清洗2次。衣物一般每周至少清洗1次。特殊污衣物随时处理清洗。	未达要求的，每张床扣1分。	5			现场查看。
		53	护理员着装整洁，佩戴岗位标识上岗，举止文明，微笑服务。	1. 发现有与老人或家属吵架现象的，不得分； 2. 未达要求的，每人扣2分。	5			1. 现场查看3名护理员； 2. 询问3名以上老人。
		54	根据老年人的治疗和病情康复的需要，配备床栏、防护垫、约束器具和防压疮、防跌倒、防坠床、防噎食标识。	1. 未按要求配备，不得分； 2. 配备不全扣3分。	5			现场查看。

表 A.3 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
		55	护理员使用约束器具前应得到护士长(护理主管)和老人家属的书面认可。	未取得书面认可的,每人扣1分。	5			查看档案。
3. 服务提供 235分	生活 护 理 服 务 1 3 0 分	56	护理区域有老人信息一览表(有护理级别标识)、有工作人员一览表。护理人员24小时值班,并做好交接班记录。生活照料有记录,包括老人的饮食、排泄、睡眠、卫生、安全。	1. 无一览表,每缺一项扣5分 2. 记录不完善的,每人扣5分,扣完为止。	20			现场查看一览表、3名老人相关生活护理记录及护理员交接班记录。
		57	制定有针对性的“入住适应计划”,帮助新入住老人顺利度过适应期(入住前7天)。	1. 未制定适应计划,不得分; 2. 未按计划落实,扣5分。	10			查看入住制度、适应计划及记录落实情况。
		58	每天早上有护士长(护理主管)查房。护理部主任每周查房一次。	1. 护士长(护理主管)未按要求查房扣5分; 2. 护理部主任未按要求查房扣5分。	10			1. 查看护士长查房记录、护理部主任查房记录; 2. 现场抽查。
		59	制定安宁服务相关服务规程,有固定的场所,提供哀伤辅导和后事指导。帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。	缺一项扣5分。	15			1. 查看场所; 2. 查看制度; 3. 查看生活照料记录; 4. 查看精神关爱记录。
	60	护理实操:协助穿脱衣、口腔清洁、身体清洁(床上擦浴)、预防压疮、轮椅转移、喂饭、鼻饲、喂水、睡眠照料、更换尿不湿、床上体位转移、更换床上用品。	一项不达标扣10分,扣完为止。	20			现场随机抽查2名以上护理员,不少于2项内容进行考核。	
	膳 食 服 务 2 0 分	61	根据老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯提供膳食;食谱每周至少更换一次并上墙。	1. 未按要求提供膳食的扣5分; 2. 食谱不上墙扣2分; 3. 未按要求更换食谱扣3分。	10			现场查看食谱、饭菜。
		62	每周至少检查1次老年人房间有无过期食品,提醒老年人处理过期腐烂的食品。	未开展此项服务不得分。	5			现场询问3名老人。
63		膳食部门每月召开1次膳食管理会议听取老人及家属意见,并做好整改和记录。	1. 未召开会议不得分; 2. 未达要求会议次数扣2分; 3. 无整改措施和记录扣3分。	5			1. 查看会议记录、整改记录; 2. 现场询问3名老人。	

表 A.3 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
3. 服务提供 235分	社会工作服务 50分	64	制订月、季度、年度活动计划,组织自理老年人开展小型文体娱乐活动每周不少于2次,大型文体娱乐活动每月不少于1次;每月能力完好,轻度、中度失能老人活动参与率达50%以上。活动有图文记录,有老人的反馈记录。	1. 未按要求开展活动扣10分; 2. 无活动图文记录扣5分; 3. 无老人反馈记录扣5分。	15			1. 查看活动图文、反馈记录、视频资料; 2. 现场询问3名以上老人。
		65	社会工作者每月巡视入住老人一次,对有问题的老人进行探访并有记录。	1. 未按要求巡视扣5分; 2. 无探访记录扣5分。	10			查看相关记录资料。
		66	建立老人需求服务档案,每月开展个案工作不少于4例,每周开展小组活动不少于1次。	1. 未建立档案扣10分; 2. 个案工作未达要求扣5分; 3. 小组活动未达要求扣5分。	20			1. 查看老人服务档案; 2. 查看工作、活动开展记录。
		67	提供委托服务并记录。	1. 无委托协议扣3分; 2. 无记录扣2分。	5			查看资料。
	医疗康复服务 35分	68	制定医生诊疗制度,至少每星期巡诊一次,并做好病情变化记录。	1. 无诊疗制度扣2分; 2. 无记录扣3分。	5			查看制度、诊疗记录本。
		69	制定转诊制度,根据老人病情变化实际情况及时转诊。	1. 无转诊制度扣2分; 2. 无记录扣3分。	5			查看制度、转诊记录或相关协议。
		70	制定在院老人康复训练计划并实施。	无计划扣2分,不落实扣3分。	5			查看工作记录。
		71	护理实操:口腔护理、压疮护理、氧气吸入、雾化吸入、皮下注射、更换引流袋、气管切开护理、伤口换药、吸痰护理、膀胱冲洗、鼻饲管置管、静脉采血、静脉注射、肌肉注射、导尿、灌肠、肛管排气。(需具备资格的医护人员完成)	考核不达标扣10分。	10			随机抽取1名医护人员进行考核,考核内容至少1项。
		72	心肺复苏术、海姆立克急救法。	不达标不得分。	10			从其中抽取1项进行考核。
	4. 加分项目 20分	73	获得外部机构各类奖评(个人或单位),在行业中起到示范作用。	1. 获得市级奖项加1分; 2. 获得省级奖项加2分; 3. 获得国家级奖项3分; 4. 在省级以上经验交流会发言或在本行业协会中担任理事以上职2分。	5			查看奖项原件,累计不超过5分。
74		有计划地组织老人进行健康讲座,教授自我保健、自我护理及常见病防治等知识。	未按要求组织学习不得分。	5			1. 查看活动文字、图片记录; 2. 现场询问3名以上老人。	
75		有2项居家上门服务项目(能说明即可)。	每开展1项得5分,最高不超过10分。	10			查看项目图片、文字资料。	
合计					600+20			

表 A.4 规定了四级评定项目、评定内容及分值。

表 A.4 四级评定项目及评定标准

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 245 分	建筑布局 35 分	1	建筑面积不低于 6000 m ² 。房屋外观整洁无明显破损和污迹。	1. 面积低于 6000 m ² 扣 10 分, 低于 4000 m ² 不得分; 2. 有明显污迹或破损扣 5 分。	15			1. 查看建筑图纸或现场测量; 2. 现场查看。
		2	室外活动场所不少于 400 m ² ; 绿化率达到 40% 以上。	1. 面积未达 400 m ² 扣 3 分, 低于 200 m ² 扣 5 分; 2. 绿化率不达标扣 5 分。	10			1. 查看规划总平面图; 2. 现场查看。
		3	有单人间、双人间、多人间等高中低档房型供选择。双人间使用面积不小于 14 m ² , 多人间平均每床使用面积不小于 6 m ² , 床间距不少于 1 米。居室有独立卫生间且不小于 4 m ² (收住失能卧床老人的不受此限制)。每间中度失能老年人居室的床位数不多于 4 张, 每间重度失能老年人居室的床位数不多于 6 张。设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 60%。	1. 少一种房型扣 2 分; 2. 双人间、多人间面积未达到要求的每类房间各扣 2 分; 3. 凡有床间距未达要求扣 2 分; 4. 凡有卫生间面积未达标扣 2 分。	10			1. 查看建筑平面图; 2. 现场查看。
	住宿环境 55 分	4	独立卫生间环境整洁, 配备坐便器、洗手池, 设安全扶手, 地板使用防滑材料或铺设防滑垫等, 配有换气设备 (收住失能卧床老人的不受此限制)。	未达到要求的, 缺一项扣 1 分。	5			现场查看。
		5	按不同护理服务需求设置管理区域, 有明显标识。	不分区管理不得分, 无标识扣 3 分。	5			现场查看。
	住宿环境 55 分	6	每个护理区域设置室内公共活动空间。	未设置不得分。	5			现场查看。
		7	设有老人公共浴室, 面积不低于 6 m ² , 浴室内应配置洗浴床 (椅)、安全扶手、取暖设备、淋浴器、防滑垫等设施并留有助浴空间, 设施设备安全、坚固、舒适, 外观整洁、美观、无破损。	1. 未设置失能老人洗浴间不得分; 2. 未按要求配置设备的, 每缺一项扣 1 分。	5			现场查看。

表 A.4 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 245分		8	按老年人的需求配备统一的中高档家具(床、储物柜、衣柜、桌椅等)和老年人床上用品。	1. 未配备相应家具的扣5分, 外观有破损的扣2分; 2. 未提供统一床上用品的扣5分。	10			现场查看。
		9	房间窗户与地面面积比例不小于1/6。	比例低于要求的, 每间房扣1分。扣完为止。	5			现场查看。
		10	居室自然通风, 室内空气清新, 无异味。	未达到要求的, 每间房扣1分。扣完为止。	5			现场查看。
		11	居室、卫浴室安装有紧急呼叫设备或配备可移动呼叫设备。紧急呼叫信号应能传输至相应护理站或值班室。	1. 未达到要求的, 该项不得分; 2. 设备不能正常使用的, 每一例扣1分, 扣完为止。	5			现场查看。
		12	每个护理区域配备供老人使用公共冰箱。起居室配备数字电视、网络端口或无线网络覆盖。	1. 未配备冰箱扣5分, 不全的扣2分; 2. 未配备电视扣3分; 未配网络端口或无线网络未覆盖, 扣2分。	10			现场查看。
	膳食环境 65分	13	食堂分别设置符合国家《饮食建筑设计标准》的厨房、餐厅、库房, 安装灭蚊灯、挡鼠板、纱窗、防盗网; 总使用面积不小于200 m ² ; 无苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫。	1. 未按《饮食建筑设计标准》设置食堂不得分; 2. 面积未达到200 m ² 扣5分; 3. 未按要求安装设施每缺一项扣1分; 4. 发现苍蝇、老鼠、蟑螂或其他害虫扣2分。	10			1. 查看建筑平面图; 2. 现场查看面积、设置、设备及卫生状况。
		14	厨房有充足通畅的排烟和排风换气设备, 配备使用一体化不锈钢设备。	1. 无排烟和排风换气设备扣3分; 2. 无不锈钢设备扣2分。	5			现场查看。
		15	厨房设有排污设施或隔油设备; 有垃圾分类设施并保持其密闭, 餐厨垃圾每日处理。	1. 无排污设施或隔油设备扣2分; 2. 无垃圾分类设施扣3分, 设施不保持密闭扣2分; 3. 垃圾处理不及时扣3分。	10			现场查看。
		16	厨房和就餐区各种设备、炊具、用具整洁卫生, 做好餐(饮)具消毒。	1. 不卫生、不整洁扣5分; 2. 消毒不符合要求扣5分。	10			1. 现场查看; 2. 查看消毒记录。

表 A.4 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 245分		17	配有清洗、消毒设备设施。	1. 无清洗设备扣 2 分； 2. 无消毒设备扣 3 分。	5			现场查看。
		18	有充足的冷冻冷藏、保温和储藏设备，生熟食分开存放。有独立留样冰箱，食品留样不少于 48 小时。配餐间有独立保温台。	1. 无设备扣 2 分； 2. 食品未分类存放扣 2 分； 3. 无独立留样冰箱扣 2 分，未按要求留样扣 3 分； 4. 无保温台扣 1 分。	10			1. 现场查看； 2. 查看留样记录。
		19	配备老人专用送餐车。	未配备不得分。	5			1. 现场问 3 名半失能老人；2. 现场查看送餐设备。
		20	餐厅配有冷暖空调，室温适宜，空气清新。桌椅牢固稳定。	1. 未配冷暖空调扣 2 分； 2. 空气闷浊有异味扣 2 分； 3. 桌椅不稳定扣 1 分。	5			现场查看。
		21	餐厅总餐位数与自理老人就餐相适应（大于 1:1）。设有可为老人及家属提供单独就餐的小宴会厅。	1. 未能合理设置总餐位数扣 3 分； 2. 未设置小宴会厅扣 2 分。	5			现场查看。
	22	有独立合法的医务室。药品、医疗设备、一次性医疗用品、氧气等有合法的采购途径。	1. 未设置医疗机构或医疗机构不合法，序号 22、23 项不得分； 2. 采购途径不规范扣 3 分。	5			1. 查看设立证照；相关证明材料； 2. 查看供货商营业执照、税务登记证、药品器械经营许可证、药品经营质量管理规范（GSP 认证证书）。	
	医疗环境 25分	23	医务室设置符合《医疗机构基本标准》的要求，设置诊疗室、处置室、治疗室（每室必须独立），配备多功能床、监护仪、除颤仪、急救箱、体温计、血压计、常规消毒用品、心电图机、氧气筒、简易呼吸器、高压灭菌设备、移动紫外线杀菌灯、器械柜、抢救车、电动吸引器等设备。各种医疗护理仪器设备的完好率 90%，制定有设备使用管理制度及操作规程，有维修与保养记录，相关人员知晓。	1. 诊疗室、处置室、治疗室每缺一个扣 2 分； 2. 每缺一项设备扣 1 分； 3. 无使用管理制度、操作规程及维修保养记录各扣 1 分； 4. 操作方法不熟悉每人扣 1 分。	10			1. 现场查看仪器设备； 2. 查看资料； 3. 查看 2 名专业人员演示仪器操作方法。

表 A.4 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 245分	公共区域	24	设有康复活动室，面积不小于 30 m ² ，有适合老人康复的设施设备，有设备使用安全提示。	1. 未设置康复活动室不得分； 2. 面积未达要求扣 3 分； 3. 设施设备未按要求设置扣 3 分； 4. 无设备使用安全提示扣 2 分。	10			现场查看。
		25	室内禁止吸烟，设立室外吸烟区。	未设立吸烟区不得分。	5			现场查看。
		26	公共场所应清洁整齐，应设座椅、照明、男女卫生间等公共基础服务设施以及轮椅斜坡、安全扶手等无障碍设施。	1. 公共场所不整洁不得分； 2. 每缺一项设施扣 1 分，扣完为止。	5			现场查看。
		27	设有老年人能力评估室、接待室、心理咨询室；评估室按老年人生活能力评估规范要求配置；接待室提供文字、多媒体等多种形式的介绍；心理咨询室应安静、温馨、舒适。	1. 评估室、接待室、心理咨询室每缺一项扣 3 分； 2. 未按要求配备每项扣 1 分。	10			现场查看。
		28	设置独立的阅览室、棋牌室、书画室、手工制作室等，并张贴明显标志。阅览室环境安静、舒适，订阅报纸、刊物 10 种以上，图书不少于 300 册。	1. 每缺一项扣 2 分； 2. 未按要求设置每项扣 1 分。	10			现场查看。
		29	设置室内健身活动场所，健身器材不少于 10 件。自理老人人均活动场所面积不小于 1 m ² 。	1. 未设健身活动场所不得分； 2. 健身器材少于 10 件扣 2 分； 3. 自理老人人均活动场所面积不足 1 m ² 扣 3 分。	5			1. 查看建筑平面图； 2. 现场查看。
		30	有独立洗衣房，面积不小于 50 m ² ，布局合理，污净分开，地面采取防滑措施；配有洗衣机、干衣机和浸泡池洗涤消毒设施；配有专用隔离的洗衣机。	1. 面积未达到 50 m ² 扣 2 分； 2. 未做到污净分开扣 2 分； 3. 无防滑措施扣 1 分； 4. 无专用洗衣机扣 3 分； 5. 无浸泡池等消毒设备扣 2 分。	10			1. 查看建筑平面图； 2. 现场查看； 3. 专用洗衣机贴有标识； 4. 外包洗涤，查看协议书。

表 A.4 (续)

评定项目	指标	序号	四级指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 245 分	公共区域 65 分	31	配备灭火器等消防器材, 设有消防安全电子报警器。所有安全疏散通道和出口均设消防安全指示标志, 并保持通畅; 走廊、房间醒目处有区域消防疏散示意图。	1. 未按要求配备消防器材, 存在重大安全隐患终止评审; 2. 未按要求设置安全标志、疏散示意图每项扣 1 分。	10			现场查看。
		32	设有电子监控系统, 公共场所、公共出口、走廊、过道等区域和部位设有摄像头。	1. 未安装电子监控系统不得分; 2. 未按要求设置监控每项扣 1 分。	5			现场查看。
		33	二层及以上楼房配备两部(含)以上电梯, 其中必须配备一部可搭载担架床的医用电梯。	1. 未按要求配备医用电梯扣 3 分; 2. 未配备两部(含)以上电梯的扣 2 分。	5			现场查看。
2. 机构管理 245 分	行政、人事管理 95 分	34	有组织机构图和岗位职责说明。	1. 未设置组织机构 2 分; 2. 无岗位职责说明 3 分。	5			查看档案资料。
		35	行政人员不超过职工总数的 10%, 所有提供生活照料、膳食、医疗护理服务的工作人员持健康证明上岗。	未按要求配备人员不得分。	5			查看员工花名册、证件、每月工资发放表。
		36	护理人员与生活能力完好的服务对象, 配备比例不低于 1: 6; 与轻度及中度失能的服务对象, 配备比例不低于 1: 5; 与重度失能的服务对象, 配备比例不低于 1: 3。	护理人员配备三项要求, 一项不达标扣 3 分; 三项都不达标, 不得分。	10			查看入住老人和护理人员名册, 计算比例。
		37	院长、副院长和护理部主任具有大专及以上学历或中级以上专业技术职称, 并接受过养老相关专业培训。	一人不符合要求扣 3 分, 全部不符合要求不得分。	10			查看证件、每月工资发放表。
		38	中层以上行政管理人員中至少有 1 名具有助理社会工作师职业资格以上人員。	未达到要求不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。

表 A.4 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
2. 机构管理 245分	行政、人事管理 95分	39	护理人员全部经过专业培训上岗。	未达到要求不得分。	5			查看证件原件。
		40	护士长(护理主管)具有医疗护理中级以上职称。	未达到要求不得分。	5			查看证件原件。
		41	配备专业厨师1名(含)以上并具备相关职业或技术资格证书。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		42	配备营养师或健康管理师。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		43	每200名(不足200名按200名计算)老年人至少配有1名专职社会工作者。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		44	配备专职心理咨询人员1名。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		45	配备执业医师3名以上,执业护士6名以上,至少1名以上药师、医技人员;以上人员必须具有相应专业证书,并在本机构注册;其中有中级职称的专业技术人员1名以上。	未按要求配备,每缺一项扣2分。	10			查看证件、每月工资发放表。
		46	配备康复师1名以上。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		47	有工作人员职业道德准则或行为规范并落实。	1. 无准则不得分; 2. 工作人员考核不合格,每人扣1分。	5			1. 查看准则; 2. 现场抽3名工作人员考核。
		48	有规范的行政办公、服务管理、财务管理、安全管理、评价与改进、后勤管理、膳食服务等规章制度及考核办法。	1. 每缺一项制度扣1分; 2. 无考核办法扣2分。	5			1. 询问3名以上工作人员; 2. 查看管理制度和考核办法。
49	有工作人员选聘、培训、考核、任免、奖惩、绩效激励等人力资源管理制度的落实。	1. 无制度不得分; 2. 制度未落实扣3分。	5			查看管理制度及落实记录。		

表 A.4 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
2. 机构管理 245 分	业务管理 45 分	50	开展《养老机构服务质量基本规范》和养老护理操作技能培训, 制定养老护理员继续教育培训、考核计划, 并有实施记录。	1. 无培训、考核计划扣 5 分; 2. 无具体实施记录扣 5 分。	10			查看计划、记录。
		51	建立矛盾纠纷排查调处机制、保密制度和备案制度。	每缺一项扣 2 分, 扣完为止。	5			查看资料。
		52	工作人员熟悉工作流程, 严格开展考评, 并及时改进工作, 有考评记录和改进措施。	1. 无考评记录扣 3 分; 2. 无改进措施扣 2 分; 3. 现场考核不合格, 每人扣 1 分。	5			1. 查看资料; 2. 现场抽 3 名工作人员考核。
		53	收费项目及标准公开, 工作制度及服务流程上墙。	1. 收费不公开扣 3 分, (公益性机构提供相关证明); 2. 制度及服务流程不上墙扣 2 分。	5			现场查看。
		54	建立在院老人档案管理库, 包括入院老人健康评估、能力评估(入住评估、常规评估、即时评估)、入住协议、身份证明、监护人联系方式、在院记录等相关资料, 老人出院或死亡 7 天内档案必须入库。	1. 未建立档案管理库不得分; 2. 档案资料每缺一项扣 2 分。	20			查看档案资料。
	安全管理 90 分	55	每月至少组织一次防火检查, 每日昼夜防火巡查各不少于两次; 制定消防演练、应急疏散和灭火预案, 每半年至少组织一次消防演练和消防安全教育培训。	未按要求组织实施, 存在重大安全隐患终止评审。	20			1. 查看制度、资料; 2. 询问部分工作人员
		56	配备至少 4 名持证上岗的兼职消防工作人员。有明确的消防责任人, 对消防设施、特种设备进行日常维修保养, 定期自检, 指定(有资质)机构对特种设备进行定期检验, 有检查报告并备案。	1. 每缺 1 名消防人员扣 2 分; 2. 无消防责任人扣 2 分; 3. 检查、保养记录每缺一项扣 2 分; 4. 现场考核不合格扣 5 分。	15			查看职业资格证、相关资料, 现场抽查工作人员演示。
		57	制定常见风险告知书, 如: 压疮、跌倒、噎食、坠床、走失、病重告知、保护性约束告知等。	未按要求制定风险告知书, 每缺一项扣 2 分, 扣完为止。	15			查看资料。

表 A.4 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
2. 机构管理 245分	安全管理 90分	58	制定突发意外的应急预案（如自杀、走失、坠楼、停电、噎食、食物中毒等）和报告制度，明确24小时联系人、负责人。	1. 无预案不得分； 2. 每缺一项扣2分； 3. 现场考核不合格扣5分。	15			查看资料，抽查2名工作人员。
		59	建立医疗废弃物管理制度，医疗废物按《医疗废物管理办法》要求分类收集管理，并做好记录。	医疗垃圾处理不合格不得分。	5			1. 查看资料及相关记录； 2. 现场查看医疗废物的分类管理情况。
		60	常规物品消毒合格率达100%，包括消毒灭菌物品、医疗用品等。	合格率未达要求不得分。	10			现场查看。
		61	防止养老院内感染，有院内感染管理组织；建立机构内感染预防和处理办法，有消毒和隔离制度；有传染病预防措施，做好记录。七步洗手法培训率达100%，检查当月内养老机构内群发感染性腹泻、发热、疥疮为0。	1. 无院内感染管理组织扣5分； 2. 无相关制度及记录，缺一项扣2分； 3. 七步洗手法操作不规范每人扣1分； 4. 群发感染性腹泻、发热、疥疮，出现一项扣2分。	10			1. 查看相关资料。 2. 抽查3名工作人员进行七步洗手法考核。
	运营管理 15分	62	制定满意度测评制度，每半年测评1次。	1. 无制度或服务满意度低于90%不得分； 2. 未按要求开展测评扣3分。	5			查看满意度资料，现场填写满意度测评表20份。
		63	财务状况正常。资产运营良好，固定资产不断增加。	未达要求不得分。	5			查看上一年度财务审计报告。
		64	制定3-5年的业务发展规划。年初制定工作计划，年末有工作总结。	1. 无发展规划扣1分； 2. 无年初工作计划扣2分； 3. 无年末工作总结扣2分。	5			查看资料。
		65	每天清洁居室卫生1次；室内物品摆放整齐有序，无障碍物；墙壁、门窗清洁无灰尘，桌面、地面清洁无垃圾；每周卫生检查1次，有记录；每季度灭“四害”1次，有记录。	1. 不整洁或物品摆放无序不得分； 2. 无卫生检查记录扣5分； 3. 无灭四害记录扣5分。	20			1. 现场查看； 2. 查看工作记录。

表 A.4 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
3. 服务提供 310分	生活护理 服务 150分	66	老人干净整洁, 保持老人衣着、皮肤、头发、口腔、手脚、会阴清洁, 身上无异味; 保持老人头发短、胡子短、指甲短。	未达要求的, 每人扣5分。	15			现场查看3名以上老人。
		67	床上用品(床单、被套、枕套)清洁无异味, 老人离床立即折叠整齐。床上用品每月至少清洗2次。衣物一般每周至少清洗1次。特殊污衣物随时处理清洗。	未达要求的, 每张床扣1分。	5			现场查看。
		68	护理员着装整洁, 佩戴岗位标识上岗, 举止文明, 微笑服务。	1. 发现有与老人或家属吵架现象的, 不得分; 2. 未达要求的, 每人扣2分。	5			1. 现场查看3名护理员; 2. 询问3名以上老人。
		69	根据老年人的治疗和病情康复的需要, 配备床栏、防护垫、约束器具和防压疮、防跌倒、防坠床、防噎食标识。	1. 未按要求配备, 不得分; 2. 配备不全扣3分。	5			现场查看。
		70	护理员使用约束器具前应得到护士长(护理主管)和老人家属的书面认可。	未取得书面认可的, 每人扣1分。	5			查看档案。
		71	每个护理区域有老人信息一览表(有护理级别标识)、有工作人员一览表。护理人员24小时值班, 并做好交接班记录。生活照料有记录, 包括老人的饮食、排泄、睡眠、卫生、安全。	1. 无一览表, 缺一项扣5分。 2. 记录不完善的, 每人扣5分, 扣完为止。	20			现场查看一览表、3名老人相关生活护理记录及护理员交接班记录。
		72	制定有针对性的“入住适应计划”, 帮助新入住老人顺利度过适应期(入住前7天)。	1. 未制定适应计划, 不得分; 2. 未按计划落实, 扣5分。	10			查看入住制度、适应计划及记录落实情况。
		73	每天早上有护士长(护理主管)查房。护理部主任每周查房一次。	1. 护士长(护理主管)未按要求查房扣5分; 2. 护理部主任未按要求查房扣5分。	10			1. 查看护士长查房记录、护理部主任查房记录; 2. 现场抽查。
		74	制定安宁服务相关服务规程, 有固定的场所, 提供哀伤辅导和事后指导。帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。	每缺一项扣5分。	15			1. 查看场所; 2. 查看制度; 3. 查看生活照料记录; 4. 查看精神关爱记录。

表 A.4 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
3. 服务提供 310分	医疗康复 服务 80分	86	具备诊治老年人常见病（高血压病、冠心病、慢支、肺炎、胃肠炎、糖尿病、痛风、尿路感染）及突发病（心肌梗死、脑卒中、低血糖症、机械性喉梗阻、癫痫）的能力。	诊疗常规回答不全每人扣2分，回答错误每人扣5分。	10			现场抽查2人以上。
		87	每月组织老人进行1次健康讲座，教授自我保健、自我护理及常见病防治等知识。	未按要求组织学习不得分。	5			1. 查看活动文字、图片记录； 2. 现场询问3名以上老人。
		88	老人病情发生变化及时与亲属等沟通，根据病情状况签订知情告知书。	一份档案不符合扣1分，扣完为止。	5			查看档案。
		89	制定年度康复活动计划，每周组织在院老人开展1次康复训练活动。	1. 无计划扣2分； 2. 未按要求组织活动扣3分。	5			查看康复计划及记录。
		90	制定痴呆老人的治疗常规及护理方案。	无治疗常规或记录每份扣1分，扣完为止。	5			查看档案。
		91	护理实操：口腔护理、压疮护理、氧气吸入、雾化吸入、皮下注射、更换引流袋、气管切开护理、伤口换药、吸痰护理、膀胱冲洗、鼻饲管置管、静脉采血、静脉注射、肌肉注射、导尿、灌肠、肛管排气。（需具备资格的医护人员完成）。	一项不达标扣10分。	20			随机抽取2名医护人员进行考核，考核内容不少于2项。
		92	心肺复苏术、海姆立克急救法。	不达标不得分。	10			从其中抽取1项进行考核。
4. 加分项目 20分		93	获得外部机构各类奖评（个人或单位），在行业中起到示范作用。	1. 获得市级奖项加1分； 2. 获得省级奖项加2分； 3. 获得国家级奖项加3分； 4. 在省级以上经验交流会发言或在本行业协会中担任理事以上职务加2分。	5			查看奖项原件，累计不超过5分。
		94	有2项居家上门服务项目（能说明即可）。	每开展1项得3分，最高不超过5分。	5			查看项目图片、文字资料。
		95	具备养老护理培训场地、设施、器材，有3人以上专业培训团队（至少2人具有大中专医疗或护理专业教师资格证或2人具有民政部的养老护理师资格证），对市级及以下养老机构发挥培训作用。	1. 无培训场地、设备，未组建培训团队此项不得分； 2. 没有对全省养老机构进行培训扣5分； 3. 团队人数不达要求扣5分。	10			现场查看证件及相关资料。
合计					800+ 20			

表 A.5 规定了五级评定项目、评定内容及分值。

表 A.5 五级评定项目及评定标准

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 280分	建筑布局 35分	1	建筑面积不低于12000 m ² 。房屋外观整洁无明显破损和污迹。	1. 面积低于12000 m ² 扣10分, 低于8000 m ² 不得分; 2. 有明显污迹或破损扣5分。	15			1. 查看建筑图纸或现场测量; 2. 现场查看。
		2	室外活动场所不少于600 m ² ; 绿化率达到50%以上。	1. 面积未达600 m ² 扣3分, 低于400 m ² 扣5分; 2. 绿化率不达标扣5分。	10			1. 查看规划总平面图; 2. 现场查看。
	住宿环境 70分	3	有套房、单人间、双人间、多人间房型供选择。双人间使用面积不小于16 m ² , 多人间平均每床使用面积不小于7 m ² , 床间距不少于1米。居室有独立卫生间且不小于5 m ² (收住失能卧床老人的不受此限制)。每间中度失能老年人居室的床位数不多于4张, 每间重度失能老年人居室的床位数不多于6张。设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于80%。	1. 少一种房型扣2分; 2. 双人间、多人间面积未达到要求的每类房间各扣2分; 3. 凡有床间距未达要求扣2分; 4. 凡有卫生间面积未达标扣2分。	10			1. 查看建筑平面图; 2. 现场查看。
		4	周围无强噪音, 交通便利, 有服务设施。	未达到要求的, 每项扣2分。	5			1 现场测量。 2 现场查看。
		5	独立卫生间环境整洁, 配备坐便器、洗手池, 设安全扶手, 地板使用防滑材料或铺设防滑垫等, 配有换气设备(收住失能卧床老人的不受此限制)。	未达到要求的, 缺一项扣1分。	5			现场查看。
	住宿环境 70分	6	按不同护理服务需求设置管理区域, 有明显标识。	1. 不分区管理不得分; 2. 无标识扣3分。	5			现场查看。
		7	每个护理区域设置室内公共活动空间。	未设置不得分。	5			现场查看。
		8	设有老人公共浴室, 面积不低于8 m ² , 浴室内应配置洗浴床(椅)、安全扶手、取暖设备、淋浴器、防滑垫等设施并留有助浴空间, 设施设备安全、坚固、舒适, 外观整洁、美观、无破损。	1. 未设置失能老人洗浴间不得分; 2. 未按要求配置设备的, 每缺一项扣1分。	5			现场查看。

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 280分	住宿环境 70分	9	按老年人的需求配备统一的中高档家具(床、储物柜、衣柜、桌椅等)和老年人床上用品。	1. 未配备相应家具的扣5分, 外观有破损的扣2分; 2. 未提供统一中高等床上用品的扣5分。	10			现场查看。
		10	房间窗户与地面面积比例不小于1/6。	比例低于要求的, 每间房扣1分。扣完为止。	5			现场查看。
		11	起居室自然通风, 室内空气清新, 无异味。	未达到要求的, 每间房扣1分。扣完为止。	5			现场查看。
		12	居室、卫浴室、公共活动场所安装有紧急呼叫设备或配备可移动呼叫设备。紧急呼叫信号应能传输至相应护理站或值班室。	1. 未达到要求的, 该项不得分; 2. 设备不能正常使用的, 每一例扣1分, 扣完为止。	10			现场查看。
		13	痴呆老人房间设有监控设备。	未配备不得分。	5			现场查看。
	14	每个护理区域配备供老人使用公共冰箱。居室配备数字电视、网络端口或无线网络覆盖。	1. 未配备冰箱扣5分, 不全扣2分; 2. 未配备电视扣3分; 未配网络端口或无线网络未覆盖扣2分。	10			现场查看。	
	膳食环境 70分	15	食堂分别设置符合国家《饮食建筑设计标准》的厨房、餐厅、库房, 安装灭蚊灯、挡鼠板、纱窗、防盗网; 总使用面积不小于300m ² ; 无苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫。	1. 未按《饮食建筑设计标准》设置食堂不得分; 2. 面积未达到300m ² 扣5分; 3. 未按要求安装设施每缺一项扣1分; 4. 发现苍蝇、老鼠、蟑螂或其他害虫扣2分。	10			1. 查看建筑平面图; 2. 现场查看面积、设置、设备及卫生状况。
		16	厨房有充足通畅的排烟和排风换气设备, 配备使用一体化不锈钢设备。	1. 无排烟和排风换气设备扣3分; 2. 无不锈钢设备扣2分。	5			现场查看。
		17	厨房设有排污设施或隔油设备; 有垃圾分类设施并保持其密闭, 餐厨垃圾每日处理。	1. 无排污设施或隔油设备扣2分; 2. 无垃圾分类设施扣3分, 设施不保持密闭扣2分; 3. 垃圾处理不及时扣3分。	10			现场查看。

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 280分	膳食环境 70分	18	厨房和就餐区各种设备、炊具、用具整洁卫生,做好餐(饮)具消毒。	1. 不卫生、不整洁扣5分; 2. 消毒不符合要求扣5分。	10			1. 现场查看; 2. 查看消毒记录。
		19	设有独立的洗碗间、配餐间、消毒间、面点间和冷菜间。配餐间有独立保温台。消毒间有清洗、消毒设备设施。	1. 每缺一间扣1分; 2. 无清洗设备扣1分; 3. 无消毒设备扣3分; 4. 无保温台扣1分。	10			现场查看。
		20	有充足的冷冻冷藏、保温和储藏设备,生熟食品分开存放,有独立留样冰箱,食品留样不少于48小时。	1. 无设备扣2分; 2. 食品未分类存放扣2分; 3. 无独立留样冰箱扣3分; 4. 未按要求留样扣3分。	10			1. 现场查看; 2. 查看留样记录。
		21	配备老人专用送餐车。	未配备不得分。	5			1. 现场问3名半失能老人; 2. 现场查看送餐设备。
		22	厨房与餐厅之间有隔音、隔热和隔气味的设施。餐厅配有冷暖空调,室温适宜,空气清新。桌椅牢固稳定。	1. 未按要求配备设施扣2分; 2. 未配冷暖空调扣1分; 3. 空气闷浊有异味扣1分; 4. 桌椅不稳定扣1分。	5			现场查看。
		23	餐厅总餐位数与自理老人就餐相适应(大于1:1)。设有可为老人及家属提供单独就餐的小宴会厅。	1. 未能合理设置总餐位数扣3分; 2. 未设置小宴会厅扣2分。	5			现场查看。
		24	有独立合法的医疗机构,配备救护车。药品、医疗设备、一次性医疗用品、氧气等有合法的采购途径。	1. 未设置医疗机构或医疗机构不合法,序号24、25项不得分; 2. 采购途径不规范扣5分; 3. 无救护车扣5分。	15			1. 查看设立证照;相关证明材料; 2. 查看供货商营业执照、税务登记证、药品器械经营许可证、药品经营质量管理规范(GSP认证证书)。

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 280分	医疗环境 35分	25	医疗场所设置符合《医疗机构基本标准》的要求，设置诊疗室、处置室、治疗室（每室必须独立），配备多功能床、监护仪、除颤仪、急救箱、体温计、血压计、常规消毒用品、心电图机、氧气筒、简易呼吸器、高压灭菌设备、移动紫外线杀菌灯、器械柜、抢救车、电动吸引器等设备。各种医疗护理仪器设备的完好率95%，制定有设备使用管理制度及操作规程，有维修与保养记录，相关人员知晓。	1. 诊疗室、处置室、治疗室每缺一个扣2分； 2. 每缺一项设备扣1分； 3. 无使用管理制度、操作规程及维修保养记录各扣1分； 4. 操作方法不熟悉每人扣1分。	10			1. 现场查看仪器设备； 2. 查看资料； 3. 查看2名专业人员演示仪器操作方法。
		26	设有康复活动室，面积不小于50 m ² ，有适合老人康复的设施设备，有设备使用安全提示。	1. 未设置康复活动室不得分； 2. 面积未达要求扣3分； 3. 康复设施设备未按要求设置扣3分； 4. 无设备使用安全提示扣2分。	10			现场查看。
	公共区域 70分	27	室内禁止吸烟，设立室外吸烟区。配备50个标准车位以上的停车场。	1. 室内未禁烟的扣5分； 2. 未设立吸烟区扣2分； 3. 每少10个车位扣1分。	10			现场查看。
		28	公共场所应整洁整齐，应设座椅、照明、男女卫生间等公共基础服务设施以及轮椅斜坡、安全扶手等无障碍设施。	1. 公共场所不整洁不得分； 2. 每缺一项设施扣1分，扣完为止。	5			现场查看。
		29	设有老年人能力评估室、接待室、心理咨询室；评估室按老年人生活能力评估规范要求配置；接待室提供文字、多媒体等多种形式的介绍；心理咨询室应安静、温馨、舒适。	1. 评估室、接待室、心理咨询室每缺一项扣3分； 2. 未按要求配备每项扣1分。	10			现场查看。

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
1. 环境建筑与设施建设 280 分	公共区域 70 分	30	设置独立的阅览室、棋牌室、书画室、音乐室、手工制作室、老人集中活动的多功能厅等。阅览室环境安静、舒适, 订阅报纸、刊物 12 种以上, 图书不少于 400 册。	1. 每缺一项扣 2 分; 2. 未按要求设置每项扣 1 分。	10			现场查看。
		31	设置室内健身活动场所, 健身器材不少于 15 件。自理老人人均活动场所面积不小于 1 m ² 。	1. 未设健身活动场所不得分; 2. 健身器材少于 15 件扣 2 分; 3. 自理老人人均活动场所面积不足 1 m ² 扣 3 分。	5			1. 查看建筑平面图; 2. 现场查看。
		32	有独立洗衣房, 面积不小于 80 m ² , 布局合理, 污净分开, 地面采取防滑措施; 配有洗衣机、干衣机和浸泡池洗涤消毒设施; 配有专用隔离的洗衣机。	1. 面积未达到 80 m ² 扣 2 分; 2. 未做到污净分开扣 2 分; 3. 无防滑措施扣 1 分; 4. 无专用洗衣机扣 3 分; 5. 无浸泡池等消毒设备扣 2 分。	10			1. 查看建筑平面图; 2. 现场查看; 3. 专用洗衣机贴有标识; 4. 外包洗涤, 查看协议书。
		33	配备灭火器等消防器材, 设有消防安全电子报警器。所有安全疏散通道和出口均设消防安全指示标志, 并保持通畅; 走廊、房间醒目处有区域消防疏散示意图。	1. 未按要求配备消防器材, 存在重大安全隐患终止评审; 2. 未按要求设置安全标志、疏散示意图每项扣 1 分。	10			现场查看。
		34	设有电子监控系统, 公共场所、公共出口、走廊、过道等区域和部位设有摄像头。	1. 未安装电子监控系统不得分; 2. 未按要求设置监控每项扣 1 分。	5			现场查看。
		35	二层及以上楼房配备两部(含)以上电梯, 其中必须配备一部可搭载担架床的医用电梯。	1. 未按要求配备医用电梯扣 3 分; 2. 未配备两部(含)以上电梯的扣 2 分。	5			现场查看。

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
2. 机构管理 280 分	行政、人事管理 110 分	36	有组织机构图和岗位职责说明。	1. 未设置组织机构扣 2 分； 2. 无岗位职责说明扣 3 分。	5			查看档案资料。
		37	行政人员不超过职工总数的 10%，所有提供生活照料、膳食、医疗护理服务的工作人员持健康证明上岗。	未按要求配备人员不得分。	5			查看员工花名册、证件、每月工资发放表。
		38	护理人员与生活能力完好的服务对象，配备比例不低于 1: 5；与轻度及中度失能的服务对象，配备比例不低于 1: 4；与重度失能的服务对象，配备比例不低于 1: 3。	护理人员配备三项要求，一项不达标扣 3 分；三项都不达标，不得分。	10			查看入住老人和护理人员名册，计算比例。
		39	院长、副院长和护理部主任具有大专及以上学历或中级以上专业技术职称，并接受过省级养老相关专业培训。	一人不符合要求扣 3 分，全部不符合要求不得分。	10			查看证件、每月工资发放表。
		40	中层以上行政管理人员中至少有 1 名具有助理社会工作师职业资格以上人员。	未达到要求不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		41	护理人员全部经过专业培训上岗。	未达到要求不得分。	5			查看证件原件。
		42	护士长（护理主管）具有医疗护理中级以上职称。	未达到要求不得分。	5			查看证件原件。
		43	配备专业厨师 2 名（含）以上并具备相关职业或技术资格证书。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		44	配备营养师或健康管理师。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
2. 机构管理 280 分	行政、人事管理 110 分	45	每 100 名（不足 100 名按 100 名计算）老年人至少配有 1 名专职社会工作者。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		46	配备专职心理咨询人员 1 名。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		47	配备执业医师 4 名以上，执业护士 8 名以上，至少 2 名以上药师、医技人员；以上人员必须具有相应专业证书，并在本机构注册；其中有中级职称的专业技术人员 2 名以上。	未按要求配备，每缺一项扣 2 分。	10			查看证件、每月工资发放表。
		48	配备康复师 1 名以上。	未按要求配备不得分。	5			查看证件、每月工资发放表。
		49	有工作人员职业道德准则或行为规范并落实。	1. 无准则不得分； 2. 工作人员考核不合格，每人扣 1 分。	5			1. 查看准则； 2. 现场抽 3 名工作人员考核。
		50	建立党组织、工会组织、职工代表大会组织并开展相关活动，有记录。	1. 每缺一项组织扣 1 分； 2. 没有开展活动扣 2 分。	5			查看资料。
		51	建立有入住老年人参加的民主管理委员会，每月召开 1 次管理会议听取老年人及家属意见，做好整改和记录。	1. 未按要求建立民主管理委员会或未召开会议不得分； 2. 未达召开会议要求次数扣 2 分； 3. 无整改措施和记录扣 3 分。	5			1. 查看会议记录、整改记录； 2. 现场询问 3 名老人。
		52	有规范的行政办公、服务管理、财务管理、安全管理、评价与改进、后勤管理、膳食服务等规章制度及考核办法。	1. 每缺一项制度扣 1 分； 2. 无考核办法扣 2 分。	5			1. 询问 3 名以上工作人员； 2. 查看制度和考核办法。
		53	建立捐赠制度并落实。	无制度不得分，未落实扣 3 分。	5			1. 询问入住的老人； 2. 查看相关制度和记录。
		54	有工作人员选聘、培训、考核、任免、奖惩、绩效激励等人力资源管理制度的落实。	无制度不得分，未落实扣 3 分。	5			查看管理制度及落实记录。

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值	自评分	专家评分	评定方法
2. 机构管理 280 分	业务管理 50 分	55	开展《养老机构服务质量基本规范》和养老护理操作技能培训，制定养老护理员继续教育培训、考核计划，并有实施记录。	1. 无培训、考核计划扣 5 分； 2. 无具体实施记录扣 5 分。	10			查看计划、记录。
		56	建立矛盾纠纷排查调处机制、保密制度和备案制度。	每缺一项扣 2 分，扣完为止。	5			查看资料。
		57	工作人员熟悉工作流程，严格开展考评，并及时改进工作，有考评记录和改进措施。	1. 无考评记录扣 3 分； 2. 无改进措施扣 2 分； 3. 现场考核不合格，每人扣 1 分。	10			1. 查看资料； 2. 现场抽 5 名工作人员考核。
		58	收费项目及标准公开，工作制度及服务流程上墙。	1. 收费不公开扣 3 分，（公益性机构提供相关证明）； 2. 制度及服务流程不上墙扣 2 分。	5			现场查看。
		59	建立在院老人档案管理库，包括入院老人健康评估、能力评估（入住评估、常规评估、即时评估）、入住协议、身份证明、监护人联系方式、在院记录等相关资料，老人出院或死亡 7 天内档案必须入库。	1. 未建立档案管理库不得分； 2. 档案资料每缺一项扣 2 分。	20			查看档案资料。
	安全管理 105 分	60	每月至少组织一次防火检查，每日昼夜防火巡查各不少于两次；制定消防演练、应急疏散和灭火预案，每半年至少组织一次消防演练和消防安全教育培训。	未按要求组织实施，存在重大安全隐患终止评审。	20			1. 查看制度、资料； 2. 询问部分工作人员
		61	配备至少 5 名持证上岗的兼职消防工作人员。有明确的消防责任人，对消防设施、特种设备进行日常维修保养，定期自检，指定（有资质）机构对特种设备进行定期检验，有检查报告并备案。	1. 每缺 1 名消防人员扣 2 分； 2. 无消防责任人扣 5 分； 3. 检查、保养记录每缺一项扣 5 分； 4. 现场考核不合格扣 10 分。	20			查看职业资格证书、相关资料，现场抽查工作人员演示。

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
2. 机构管理 280 分	安全管理 105 分	62	制定常见风险告知书, 如: 压疮、跌倒、噎食、坠床、走失、病重告知、保护性约束告知等。	未按要求制定风险告知书, 每缺一项扣 2 分, 扣完为止。	15			查看资料。
		63	制定突发意外的应急预案(如自杀、走失、坠楼、停电、噎食、食物中毒等)和报告制度, 明确 24 小时联系人、负责人。	1. 无预案不得分; 2. 每缺一项扣 2 分; 3. 现场考核不合格扣 10 分。	20			查看资料, 抽查 3 名工作人员。
		64	建立医疗废弃物管理制度, 医疗废物按《医疗废物管理办法》要求分类收集管理, 并做好记录。	医疗垃圾处理不合格不得分。	5			1. 查看资料及相关记录; 2. 现场查看医疗废物的分类管理情况。
		65	常规物品消毒合格率达 100%, 包括消毒灭菌物品、医疗用品等。	合格率未达要求不得分。	10			现场查看。
		66	防止养老院内感染, 有院内感染管理组织; 建立机构内感染预防和处理办法, 有消毒和隔离制度; 有传染病预防措施, 做好记录。七步洗手法培训率达 100%, 检查当月内养老机构内群发感染性腹泻、发热、疥疮为 0。	1. 无院内感染管理组织扣 5 分; 2. 无相关制度及记录, 缺一项扣 2 分; 3. 七步洗手法操作不规范每人扣 1 分; 4. 群发感染性腹泻、发热、疥疮, 出现一项扣 2 分。	15			1. 查看相关资料。 2. 抽查 5 名工作人员进行七步洗手法考核。
		67	制定满意度测评制度, 每半年测评 1 次。	1. 无制度或服务满意度低于 90%不得分; 2. 未按要求开展测评扣 3 分。	5			查看满意度资料, 现场填写满意度测评表 20 份。
	68	财务状况正常。资产运营良好, 固定资产不断增加。	未达要求不得分。	5			查看上一年度财务审计报告。	
	69	制定 3-5 年的业务发展规划。年初制定工作计划, 年末有工作总结。	1. 无发展规划扣 1 分; 2. 无年初工作计划扣 2 分; 3. 无年末工作总结扣 2 分。	5			查看资料。	
		运营管理 15 分						

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
3. 服务提供 440 分	生活护理服务 205 分	70	每天清洁居室卫生 1 次；室内物品摆放整齐有序，无障碍物；墙壁、门窗清洁无灰尘，桌面、地面清洁无垃圾；每周卫生检查 1 次，有记录；每季度灭“四害” 1 次，有记录。	1. 不整洁或物品摆放无序不得分； 2. 无卫生检查记录扣 5 分； 3. 无灭四害记录扣 5 分。	20			1. 现场查看； 2. 查看工作记录。
		71	老人干净整洁，保持老人衣着、皮肤、头发、口腔、手脚、会阴清洁，身上无异味；保持老人头发短、胡子短、指甲短。	未达要求的，每人扣 5 分。	20			现场查看 4 名以上老人。
		72	床上用品（床单、被套、枕套）清洁无异味，老人离床立即折叠整齐。床上用品每月至少清洗 2 次。衣物一般每周至少清洗 1 次。特殊污衣物随时处理清洗。	未达要求的，每张床扣 1 分。	10			现场查看 10 张床。
		73	护理员着装整洁，佩戴岗位标识上岗，举止文明，微笑服务。	1. 发现有与老人或家属吵架现象的，不得分； 2. 未达要求的，每人扣 2 分。	10			1. 现场查看 5 名护理员； 2. 询问 3 名以上老人。
		74	根据老年人的治疗和病情康复的需要，配备床栏、防护垫、约束器具和防压疮、防跌倒、防坠床、防噎食标识。	1. 未按要求配备，不得分； 2. 配备不全扣 5 分。	10			现场查看。
		75	护理员使用约束器具前应得到护士长（护理主管）和老人家属的书面认可。	未取得书面认可的，每人扣 1 分。	5			查看档案。
		76	每个护理区域有老人信息一览表（有护理级别标识）、有工作人员一览表。护理人员 24 小时值班，并做好交接班记录。生活照料有记录，包括老人的饮食、排泄、睡眠、卫生、安全。	1. 无一览表，缺一项扣 5 分。 2. 记录不完善的，每人扣 5 分，扣完为止。	30			现场查看一览表、10 名老人相关生活护理记录及护理员交接班记录。
		77	制定有针对性的“入住适应计划”，帮助新入住老人顺利度过适应期（入住前 7 天）。	1. 未制定适应计划，不得分； 2. 未按计划落实，扣 5 分。	10			查看入住制度、适应计划及记录落实情况。

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
3. 服务提供 440 分	生活护理服务 205 分	78	每天早上有护士长（护理主管）查房。护理部主任每周查房一次。	1. 护士长（护理主管）未按要求查房扣 5 分； 2. 护理部主任未按要求查房扣 5 分。	10			1. 查看护士长查房记录、护理部主任查房记录； 2. 现场抽查。
		79	制定安宁服务相关服务规程，有固定的场所，设有专人进行哀伤辅导和后事指导。帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。	每缺一项扣 5 分。	20			1. 查看场所； 2. 查看制度； 3. 查看生活照料记录； 4. 查看精神关爱记录。
		80	护理实操：协助穿脱衣、口腔清洁、身体清洁（床上擦浴）、预防压疮、轮椅转移、喂饭、鼻饲、协助排便（使用开塞露）、喂水、修剪指甲、梳头、剃须、洗头、洗手、洗脸、刷牙、漱口、睡眠照料、使用热水袋、人工取便、更换尿不湿、床上体位转移、更换床上用品。	一项不达标扣 10 分，扣完为止。	60			现场随机抽查 3 名以上护理员，不少于 6 项内容进行考核。
	膳食服务 20 分	81	根据老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯提供膳食；食谱每周至少更换一次并上墙。	1. 未按要求提供膳食的扣 5 分； 2. 食谱不上墙扣 2 分； 3. 未按要求更换食谱扣 3 分。	10			现场查看食谱、饭菜。
		82	提供治疗饮食和个性化点餐服务。	未能提供不得分。	10			1. 现场查看餐单； 2. 现场询问 3 名老人。
	社会工作服务 60 分	83	制订月、季度、年度活动计划，组织自理老年人开展小型文体娱乐活动每周不少于 5 次，大型文体娱乐活动每月不少于 1 次；每月能力完好，轻度、中度失能老人活动参与率达 70% 以上。活动有图文记录，视频资料，有老人的反馈记录。	1. 未按要求开展活动扣 10 分； 2. 无活动图文记录扣 5 分； 3. 无视频资料扣 3 分； 4. 无老人反馈记录扣 2 分。	20			1. 查看活动图文、反馈记录、视频资料； 2. 现场询问 5 名以上老人。

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值	自评分	专家评分	评定方法
3. 服务提供 440 分	社会工作服务 60 分	84	有计划地组织老人参与社会公益活动，每年不少于 2 次。	未按要求开展不得分。	5			查看活动记录资料。
		85	社会工作者或心理咨询师每月巡视入住老人一次，对有问题的老人进行探访并有记录。	1. 未按要求巡视扣 5 分； 2. 无探访记录扣 5 分。	10			查看相关记录资料。
		86	建立老人需求服务档案，每月开展个案工作不少于 8 例，每周开展小组活动不少于 1 次。	1. 未建立档案扣 10 分； 2. 个案工作未达要求扣 5 分； 3. 小组活动未达要求扣 5 分。	20			1. 查看老人服务档案； 2. 查看工作、活动开展记录。
		87	提供委托服务并记录。	1. 无委托协议扣 3 分； 2. 无记录扣 2 分。	5			查看资料。
	医疗康复服务 145 分	88	医护人员 24 小时值班；制定查房制度和转诊制度，按制度查房并做好相关记录；医疗主管每星期查房一次并做好记录。	1. 无 24 小时值班扣 5 分； 2. 无查房制度、转诊制度各扣 1 分； 3. 无记录或记录不完整扣 3 分； 4. 无医疗主管查房记录扣 5 分。	15			查看医护排班表、交接班本、病程记录、查房记录及相关制度。
		89	每年为在院老人检查身体一次，并记录存档。	每缺一份体检报告扣 2 分，扣完为止。	10			查看体检报告。
		90	具备诊治老年人常见病（高血压病、冠心病、慢支、肺炎、胃肠炎、糖尿病、痛风、尿路感染）及突发病（心肌梗死、脑卒中、低血糖症、机械性喉梗阻、癫痫）的能力。	诊疗常规回答不全每人扣 2 分，回答错误每人扣 5 分。	10			现场抽查 2 人以上。
		91	处方或医嘱合格率 95% 以上。	合格率未达要求不得分。	5			查看处方或医嘱。
		92	每月组织老人进行 1 次健康讲座，教授自我保健、自我护理及常见病防治等知识。	未按要求组织学习不得分。	5			1. 查看文字、图片记录； 2. 现场询问 3 名以上老人。
		93	老人病情发生变化及时与亲属等沟通，根据病情状况签订知情告知书。	一份档案不符合要求扣 1 分，扣完为止。	10			查看档案。

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值	自评分	专家评分	评定方法
3. 服务提供 440 分	医疗康复服务 145 分	94	为在院老人（如骨关节疾病、脑卒中后遗症）制定康复训练计划并实施。	无计划或实施记录，每人扣 2 分，扣完为止。	10			查看康复计划及记录。
		95	制定痴呆老人的治疗常规及护理方案。	无治疗常规或记录每份扣 1 分，扣完为止。	10			查看档案。
		96	护理实操：测量体温、口腔护理、压疮护理、口服给药、氧气吸入、雾化吸入、协助服药、皮下注射、测血糖、更换引流袋、气管切开护理、伤口换药、吸痰护理、膀胱冲洗、鼻饲管置管、密闭式输液、静脉采血、静脉注射、肌肉注射、皮内注射、导尿、灌肠、肛管排气。（需具备资格的医护人员完成）。	一项不达标扣 10 分。	40			随机抽取 3 名医护人员进行考核，考核内容不少于 4 项。
		97	心肺复苏术、海姆立克急救法。	任一项不达标不得分。	20			从其中抽取至少 1 项进行考核。
		98	医保定点单位或符合护理院要求的独立医疗区域。	满足一项即可得分。	10			查看相关证明材料。
		99	有 2 项居家上门服务项目（能说明即可）。	每少一项扣 5 分。	10			查看项目图片、文字资料。
		居家上门服务 10 分						

表 A.5 (续)

评定项目	指标	序号	指标内容	评分标准	分值(分)	自评分	专家评分	评定方法
4. 加分项目 20 分		100	获得外部机构各类奖评(个人或单位), 在行业中起到示范作用。	1. 获得市级奖项加 1 分; 2. 获得省级奖项加 2 分; 3. 获得国家级奖项 3 分; 4. 在省级以上经验交流会发言或在本行业协会中担任理事以上职务加 2 分。	5			查看奖项原件, 累计不超过 5 分。
		101	在京津冀区域养老服务协同发展中发挥作用或与省外养老知名企业(机构)开展合作。	满足一项即得 5 分。	5			查看图片、文字资料。
		102	具备养老护理培训场地、设施、器材, 有 4 人以上专业培训团队(至少 3 人具有大中专医疗或护理专业教师资格证或 3 人具有民政部的养老护理师资格证), 对全省养老机构发挥培训作用。	1. 无培训场地、设备, 未组建培训团队此项不得分; 2. 没有对全省养老机构进行培训扣 5 分; 3. 团队人数不达要求扣 5 分。	10			1. 现场查看; 2. 查看证件及相关资料。
合计					1000+ 20			