

附件 2

## 《养老机构等级划分与评定》国家标准实施指南（2023版）自评表

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	自评得分
1	<b>环境</b>	120						
1.1	<b>交通便捷度</b>		10					
1.1.1.1	机构的道路交通情况符合以下条件时得相应分数： 机动车（含救护车）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； 机动车（含救护车）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	
1.1.1.2	机构的公共交通情况符合以下条件时得相应分数： 机构主要出入口 300米步行距离内，有至少 1个公共交通站点（包括公共汽车站点、轨道交通站点等），得 2分； 机构主要出入口 500米步行距离内，有至少 1个公共交通站点（包括公共汽车站点、轨道交通站点等），得 1分； 机构设有定期班车接送老人到达附近的公共交通站点，得 2分。				2		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距离、查看班车表	
1.1.1.3	养老机构与其他建筑上下组合建造或设置在其他建筑内的，符合以下条件时得相应分数： 位于独立的建筑分区内，且设有独立的交通系统（楼电梯）和对外出入口，得 2分； 位于独立的建筑分区内，且设有独立的对外出入口，但楼电梯存在与其他建筑合用的情况时，得 1分。 注：当机构未与其他建筑合建时，此项自动得分。				2		现场查看	
1.1.1.4	机构设有供货物、垃圾、殡葬等运输的单独通道和出入口。 注：“单独”指不与机构主要出入口合并使用。				1		现场查看	
1.1.1.5	机构内的交通组织便捷流畅，满足消防、疏散、运输要求。 注：当机构无院区或内部道路时，此项不参与评分。				1		现场查看	
1.1.1.6	机构内的人车交通组织符合以下条件时得相应分数： 人车分流（老年人通行道路无机动车辆通行），得 2分； 人车混行，但能避免车辆对人员通行的影响（如道路设计区分步行道与车行道），得 1分。 注：当机构无院区或内部道路时，此项不参与评分。				2		现场查看	

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	自评得分
<b>1.2</b>	<b>周边服务设施（含机构面积）</b>		<b>10</b>					
<b>1.2.1</b>	<b>机构面积</b>			<b>3</b>				
1.2.1.1	机构的床均建筑面积符合以下条件时得相应分数： 建筑面积 ≥ 35m <sup>2</sup> /床，得 3分； 25m <sup>2</sup> /床 < 建筑面积 < 35m <sup>2</sup> /床，得 2分； 建筑面积 < 25m <sup>2</sup> /床，得 1分。				<b>3</b>		$\text{床均建筑面积} = \frac{\text{总建筑面积}}{\text{总床位数}}$ 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。	
<b>1.2.2</b>	<b>配套设施</b>			<b>7</b>				
1.2.2.1	机构周边无污染源、噪声源及易燃、易爆、危险品生产、储运的区域。				<b>1</b>		现场查看或使用手机地图应用查看	
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（如社区卫生服务中心、一级医院等）。 注：当机构内设相应设施或与该类设施合设时，此项自动得分。				<b>2</b>		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：当机构内设相应设施或与该类设施合设时，此项自动得分。				<b>2</b>		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（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：当机构内设相应设施或与该类设施合设时，此项自动得分。				<b>1</b>		现场查看或使用手机地图应用计算步行距离	
1.2.2.5	周边 1公里或 15分钟步行距离内设有至少 1处供老年人开展休闲、体育活动的公共绿地、公园或文化活动设施（如老年活动中心、老年大学）。 注：当机构内设相应设施或与该类设施合设时，此项自动得分。				<b>1</b>		现场查看或使用手机地图应用计算步行距离	
<b>1.3</b>	<b>公共信息图形标志</b>		<b>10</b>					
1.3.1.1	设有应急导向标识，包括但不限于安全出口标志、疏散路线标志、消防和应急设备位置标志、楼层平面疏散指示图等，且信息准确无误。 注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。				<b>2</b>		现场查看应急导向标识的设置	
1.3.1.2	设有通行导向标识，且信息准确无误，具有一致性、连续性和显著性，符合以下条件时得相应分数： 标识类型全面，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，得 2分； 标识类型不全面，得 1分。 注：当机构无可评价的外部道路和室内交通空间时，此项不参与评分。				<b>2</b>		现场查看通行导向标识的设置	
1.3.1.3	设有服务导向标识，且信息准确无误，具有明确性和显著性，符合以下条件时得相应分数：				<b>1</b>		现场查看服务导向标识的设置	

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	自评得分
	标识类型全面,包括但不限于公共活动空间、就餐空间、公共卫生间标识等,得 1分; 标识类型不全面,得 0.5分。							
1.3.1.4	必要处设有安全警示标识,如墙面凸出处贴有防撞标志、透明玻璃门视线高度贴有防撞标志,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,以引起老年人对不安全因素的注意,符合以下条件时得相应分数: 老年人经常活动的场所存在不安全因素的位置均设有安全警示标识,得 2分; 仅部分存在不安全因素的位置设有安全警示标识,得 1分。				2		现场查看安全警示标识的设置	
1.3.1.5	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,利于老年人识别。				1		现场查看老年人居室入口	
1.3.1.6	各类标识的形式符合以下全部条件: (1) 安装牢固、无残缺破损; (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; (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(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。				1		在查看各类标识的过程中记录	
1.3.1.7	标识设计在形式等方面体现机构特色,选择坚固、防水、防潮、防腐蚀、防火、耐磨、抗风压的环保材质且与所处环境空间的色彩、明度等方面具有协调性,兼顾实用和美观。				1		在查看各类标识的过程中记录	
<b>1.4</b>	<b>院内无障碍</b>		<b>50</b>					
<b>1.4.1</b>	<b>室外及建筑出入口无障碍</b>			<b>8</b>				
1.4.1.1	室外人行道及车行道地面平整、防滑、不积水。 注:当机构无室外人行道及车行道时,此项不参与评分。				1		现场查看	
1.4.1.2	室外人行道与建筑主要出入口、车行道或其他场地(如活动场地)实现无障碍衔接,便于轮椅通行。 注:当机构无室外人行道及车行道时,此项不参与评分。				1		现场查看	
1.4.1.3	设有无障碍机动车停车位或满足无障碍机动车停放,停车位设有明显标志(如地面涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志)。				1		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	
1.4.1.4	<b>建筑主要出入口符合以下条件之一:</b> (1) 坡度不大于 1:20平坡出入口; (2) 同时设置台阶和轮椅坡道的出入口,轮椅坡道的高度大于 300mm且纵向坡度大于 1:20时,应在两侧设置扶手,坡道与休息平台的扶手应保持连贯; (3) 同时设置台阶和升降平台的出入口; (4) 除平坡出入口外,无障碍出入口的门前应设置平台;在门完全开启的状态下,平台的净深度不应小于 1.50m				1		现场查看建筑主要出入口	

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	自评得分
	<b>注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。</b>							
1.4.1.5	建筑主要出入口的门符合以下全部条件： (1) 门的开启净宽 1.10m; 若含有 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； (2) 门的开启形式为平开门或电动感应平移门，而非旋转门； (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； (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。				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	
1.4.1.6	建筑主要出入口内外留有便于人员等候及轮椅回转的区域。				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	
1.4.1.7	建筑主要主入口设有雨篷，且可覆盖人员等候区域。 注：年降水量 200mm 以下的地区，此项自动得分。				1		现场查看建筑主要出入口	
1.4.1.8	建筑主要出入口的平台、台阶、坡道表面平整、防滑、不积水。				1		现场查看建筑主要出入口	
<b>1.4.2</b>	<b>建筑内部交通空间无障碍</b>			<b>14</b>				
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： 通行净宽 1.80m, 得 2分； 通行净宽 1.40m, 且局部设有 1.80m 的轮椅回转及错行空间，得 1分； 通行净宽 1.40m, 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，且扶手高度距地 0.80-0.90m				1		现场查看公共走廊、使用卷尺或红外测距仪等工具测量	
1.4.2.4	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： 采用电梯，得 2分； 采用轮椅坡道或楼梯升降机（爬楼机），得 1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 2分。				2		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 0.90m 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时，此项自动得分。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	当建筑内设有电梯时，至少 1 部电梯满足担架进出及运送需求。				2		现场查看建筑内设电梯	

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	自评得分
	注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时，此项自动得分。当老年人用房设在不同楼层但未设电梯时不得分。							
1.4.2.7	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： （1）设有运行显示装置和抵达提示音； （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； （3）设有延时关门按钮； （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。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时，此项自动得分。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	
1.4.2.8	当建筑内设有楼梯时，老年人常用楼梯符合以下全部条件： （1）非弧形和螺旋楼梯； （2）楼梯设有扶手，且扶手高度距地 0.80-0.90m； （3）楼梯上行及下行第一阶踏步与平台有明显区别，或设有提示标识。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时，此项自动得分。				1		现场查看楼梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量	
1.4.2.9	当建筑内设有楼梯时，老年人常用楼梯的踏步形式符合以下全部条件： （1）无异形踏步（如扇形踏步），且楼梯平台内不设踏步； （2）同一梯段的踏步高度和宽度一致； （3）踏步有踢面； （4）踏面前缘向前凸出 10mm，踏面前缘设防滑条且凸出高度 3mm，不影响老年人踩踏。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时，此项自动得分。				1		现场查看楼梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量	
1.4.2.10	<b>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。</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。				1		现场查看	
1.4.2.11	公共走廊、楼梯的扶手安装坚固，材质防滑，触感温润，形状易于老年人抓握。				1		现场查看	
<b>1.4.3</b>	<b>建筑内部主要用房及空间无障碍</b>			<b>16</b>				
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； （2）门槛高度及地面高差 15mm，并以斜面过渡。				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	<b>居室门的开启净宽 0.80m</b> 注：申请 4 5 级评定的养老机构及新建养老机构若不符合此项要求，不予以申报。				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	

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	自评得分
1.4.3.5	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； （2）门槛高度及地面高差 15mm, 并以斜面过渡。				1		现场查看卫生间、使用卷尺或红外测距仪等工具测量	
1.4.3.6	<b>卫生间门的开启净宽 0.80m</b> 注：申请 4 5级评定的养老机构及新建养老机构若不符合此项要求，不予以申报。				1		现场查看卫生间、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		现场查看卫生间	
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。 注：当无公共洗浴空间时，此项不参与评分。				1		现场查看卫生间、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。 注：当无公共洗浴空间时，此项不参与评分。				1		现场查看公共洗浴空间、使用卷尺或红外测距仪等工具测量	
1.4.3.10	公共洗浴空间地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。 注：当无公共洗浴空间时，此项不参与评分。				1		现场查看公共洗浴空间	
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，此项不参与评分。				1		现场查看公共就餐空间	
1.4.3.12	活动场所（公共活动空间）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	医疗卫生用房与康复空间的位置方便老年人到达，通行路径无障碍。 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	
1.4.3.14	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。 注：当无医疗卫生用房时，此项不参与评分。				1		现场查看医疗卫生用房	
1.4.3.15	康复空间地面铺装平整、防滑。 注：当无康复空间时，此项不参与评分。				1		现场查看康复空间	
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，便于轮椅接近和使用。 注：若农村特困人员供养服务机构（敬老院等）未设服务台，此项不参与评分。				1		现场查看服务台、使用卷尺或红外测距仪等工具测量	
1.4.4	<b>室外活动空间无障碍（含室外活动场地、庭院）</b>			12				
1.4.4.1	机构设有室外活动场地，可满足老年人室外活动需求，符合以下条件时得相应分数： 有专门的室外活动场地（庭院），得 3分； 无专门的室外活动场地（庭院），但设有屋顶平台、露台等，并设有必要防护设施，得 2分； 机构内无室外活动场地（庭院），但临近公共绿地、公园等，得 1分。				3		现场查看室外活动场地	

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	自评得分
1.4.4.2	室外活动场地便于使用轮椅、助步器的老年人到达及活动，符合以下条件： (1) 地面铺装平整、防滑、不积水； (2) 不存在明显高差，有高差时设有轮椅坡道及扶手。 注：每符合 1项得 1分，满分 2分。				2		现场查看室外活动场地	
1.4.4.3	室外活动场地（庭院）能获得日照，有供老年人晒太阳的场地。				1		现场查看室外活动场地	
1.4.4.4	室外活动场地（庭院）的位置与车辆通行空间不交叉，车辆通行和停放不影响场地内的活动。				1		现场查看室外活动场地	
1.4.4.5	室外活动场地（庭院）设有阴凉休息区，如树荫区、廊架、凉亭，并布置座椅。				1		现场查看室外活动场地	
1.4.4.6	室外活动场地（庭院）设有供老年人集体锻炼等活动的硬质铺装场地。				1		现场查看室外活动场地	
1.4.4.7	室外活动场地设有散步道，符合以下条件： (1) 至少一条散步道宽度 1.20m，满足轮椅与一人错行需求； (2) 至少一条散步道局部拓宽，宽度 1.80m，满足轮椅错行需求； (3) 沿散步道设有座椅供老年人休息； (4) 散步道线路通过主要活动场地或景观小品（如花坛、雕塑、水景、喷泉等）。 注：每符合 1项得 0.5分，满分 2分。				2		现场查看室外活动场地	
1.4.4.8	室外活动空间设有照明设备，能够保障老年人夜间活动安全，如在活动场地周边、散步道旁设有路灯。				1		现场查看室外活动场地	
<b>1.5</b>	<b>室内温度</b>		<b>15</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>温湿度控制</b>			<b>5</b>				
1.5.1.1	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、员工办公室温度、公共卫生间、楼梯间、走廊温度不低于 18℃，洗浴空间温度不低于 25℃。夏季室内温度 26-28℃。				1		现场查看、使用温度计等工具测量	
1.5.1.2	老年人居室设有温湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等，且性能达标。				1		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，且性能达标。				1		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湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等，且性能达标。				1		现场查看公共活动空间	
1.5.1.5	温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	
<b>1.5.2</b>	<b>通风调节</b>			<b>10</b>				
1.5.2.1	老年人居室设有带开启扇的外窗。				1		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	

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	自评得分
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	以下空间通风情况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 1 项得 1 分，满分 3 分。通风情况良好的情况下，此项自动得分。				3		现场查看	
1.5.2.7	对机构内通风情况的整体印象，符合以下条件时获得相应分数： 通风情况优秀，空气清新，所有空间均无异味，得 2 分； 通风情况整体良好，无憋闷感，局部空间有轻微异味，得 1 分； 通风情况不佳，有憋闷感，存在较大异味，得 0 分。				2		现场查看	
<b>1.6</b>	<b>室内光照</b>		<b>15</b>					
<b>1.6.1</b>	<b>自然采光</b>			<b>5</b>				
1.6.1.1	老年人居室具有良好的自然采光。				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。				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。				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。				1		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。				1		现场查看老年人居室及公共活动空间	
<b>1.6.2</b>	<b>人工照明</b>			<b>10</b>				
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：每符合 1 项得 1 分，满分 2 分。				2		现场查看老年人居室	
1.6.2.2	老年人居室照明控制面板位置明显，安装高度适宜（距地面 0.80-1.20m），控制面板形式便于老年人识别并操作。				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	
1.6.2.3	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； (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：每符合 1 项得 1 分，满分 2 分。				2		现场查看卫生间	
1.6.2.4	老年人居室到就近卫生间的路径上设有夜间照明设备，如夜灯、智能感应灯等，以满足老年人起夜如厕的需求。				1		现场查看	



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	自评得分
1.6.2.5	<b>老年人公共活动空间照度充足、均匀，灯具无明显眩光。</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。				1		现场查看公共活动空间	
1.6.2.6	面积较大的公共活动空间中，照明可以分区控制，满足多种使用要求且节能。				1		现场查看公共活动空间	
1.6.2.7	公共走廊、楼电梯、门厅等交通空间照明充足、均匀，灯具无明显眩光。				1		现场查看公共交通空间	
1.6.2.8	机构内人工照明的整体印象良好，营造出明亮、温馨、家庭化的照明氛围。				1		现场查看	
<b>1.7</b>	<b>室内噪声</b>		<b>5</b>					
1.7.1.1	老年人居室隔声效果良好，老年人在居室内休息时不会受到室内外活动的干扰。				2		现场查看老年人居室	
1.7.1.2	公共活动空间能够实现动静分区，同时开展多项活动时，声音不互相干扰。				1		现场查看公共活动空间	
1.7.1.3	就餐空间声环境良好、不嘈杂，设备移动时无明显回声和噪声。				1		现场查看就餐空间	
1.7.1.4	公共走廊、楼电梯、门厅等交通空间声环境良好，人员交谈、设备移动时无明显回声和噪声。				1		现场查看公共交通空间	
<b>1.8</b>	<b>绿化</b>		<b>5</b>					
1.8.1.1	设有树木、花草或其他适应当地气候的绿化植物，且生长及维护状态良好。				1		现场查看	
1.8.1.2	绿化符合以下全部条件： (1) 树木、花草无高致敏花粉、飞毛、飞絮、有害挥发物及气味污染； (2) 老年人经过位置（如景观道路两侧）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	
1.8.1.3	设有以下园林景观小品及设施： (1) 休憩活动类：如休息座椅、健身游戏场地及设施、园艺活动设施等； (2) 景观小品类：如花坛、雕塑、水景、喷泉、庇护性棚架、亭、廊、榭等； (3) 特殊类：阳光房、温室花园（阳光花房）、疗愈花园（含认知症花园）等。注：每符合1项得1分，满分3分。				3		现场查看	
<b>2</b>	<b>设施设备</b>	<b>130</b>						
<b>2.1</b>	<b>居室（含照料单元）</b>		<b>20</b>					
<b>2.1.1</b>	<b>居室空间</b> 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。			<b>9</b>				
2.1.1.1	<b>老年人居室内床位平均可使用面积不低于 6m<sup>2</sup>，单人间居室使用面积不低于 10m<sup>2</sup>。</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。				1		现场查看老年人居室、使用测量工具实地测量	
2.1.1.2	<b>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。</b> 注：申请 4 5级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。				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) <b>配有完好有效可响应的紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备</b>				1		现场查看老年人居室	

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	自评得分
	(注:申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求,不予以申报); (2)外窗和开敞阳台设有安全防护措施; (3)配有床、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)设有方便老年人安全使用的电源插座。							
2.1.1.4	双人间居室和多人间居室内为每位老年人配置必要的家具设备,保证使用时互不干扰。				1		现场查看老年人居室	
2.1.1.5	居室空间在保护老年人私密性方面,符合以下全部条件: (1)居室设门或门帘,或通过墙体和家具的布置进行空间分隔,以起到居室与走廊之间的视线分隔作用;若门上设有观察窗,观察窗形式合理,尺度适宜,避免过于通透; (2)多人间居室中,每张床位之间通过隔帘、隔断、家具布置等进行空间分隔,以起到床与床之间的视线分隔作用; (3)居室如厕区/卫生间设门或门帘,以起到如厕区/卫生间内外的视线分隔作用。				1		现场查看老年人居室	
2.1.1.6	居室空间符合以下全部条件: (1)满足轮椅和助行器通行、回转与停放的空间需求; (2)便于护理人员在老年人床边进行护理操作; (3)设有可供老年人家属休息的空间; (4)留有增设坐便椅等辅具的空间。				1		现场查看老年人居室	
2.1.1.7	居室内的设施配置符合以下条件之一: (1)设有冰箱或洗衣机; (2)设有电视。				1		现场查看老年人居室	
2.1.1.8	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: 50%,得1分; <50%,得0.5分。				1		$\text{单人间居室和双人间居室比例} = \frac{\text{单人间居室数} + \text{双人间居室数}}{\text{居室总数}}$	
2.1.1.9	老年人居室和老年人休息室不设置在地下室、半地下室;不与电梯井道、有噪声振动的设备机房等相邻布置。				1			
2.1.2	居室卫生间			4				
2.1.2.1	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: 80%,得2分(注:申请5级评定的养老机构若不符合此项要求,不予以申报); 60%,得1分(注:申请4级评定的养老机构若不符合此项要求,不予以申报); 50%,得0.5分(注:申请3级评定的养老机构若不符合此项要求,不予以申报)。				2		$\text{能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室中有卫生间的居室比例} = \frac{\text{有卫生间的能力完好老年人居室数} + \text{有卫生间的轻度失能老年人居室数} + \text{有卫生间的中度失能老年人居室数}}{\text{居室总数}}$	
2.1.2.2	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)配有完好有效可响应的紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备; (2)配有便器;				1		现场查看居室卫生间	

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	自评得分
	(3) 如厕区的必要位置设有扶手, 扶手形式、位置合理, 能够正常使用; (4) 若在湿区配有电源插座等设备, 有防水防触电保护装置。 注: 申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求, 不予以申报。							
2.1.2.3	居室卫生间内有良好的通风换气措施, 设盥洗、便溺、洗浴等设施时, 留有助洁、助厕、助浴等护理人员辅助操作的空间。 注: 仅评价居室内的独立如厕区或独立卫生间。若未设置独立如厕区或独立卫生间的居室, 此项不得分。				1		现场查看居室卫生间	
<b>2.1.3</b>	<b>照料单元</b>			<b>3</b>				
2.1.3.1	机构内老年人生活用房按照照料单元配置, 符合以下全部条件: (1) 每个照料单元具有相对独立性; (2) 照料单元规模合理, 每个照料单元的设计床位数 60床; (3) 若设有认知症老人照料单元, 设计床位数 20床。				1		现场查看照料单元	
2.1.3.2	每个照料单元内设有单元起居厅, 起居厅内配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。 注: 若未按照照料单元设计, 此项不得分。				1		现场查看照料单元	
2.1.3.3	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。 注: 若未达到照料单元护理站配置要求, 此项不得分。				1		现场查看照料单元	
<b>2.1.4</b>	<b>认知症友好化设计</b> 注: 当机构不收住重度认知症老年人时, 此项不参与评分。			<b>2</b>				
2.1.4.1	照料单元和居室符合以下条件: (1) 设有专门的认知症照料单元; (2) 认知症老年人居室的单人间比例 30% 注: 每符合 1项得 1分, 满分 2分。				2		现场查看照料单元和居室	
<b>2.1.5</b>	<b>居室和照料单元的整体氛围</b>			<b>2</b>				
2.1.5.1	居室和照料单元符合以下条件: (1) 空间尺度宜人; (2) 具有家庭化氛围; (3) 空间元素丰富; (4) 色彩搭配协调。 注: 符合 1-2项得 1分, 符合 3-4项得 2分。				2		现场查看照料单元和居室	

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	自评得分
<b>2.2</b>	<b>卫生间、洗浴空间</b>		<b>20</b>					
<b>2.2.1</b>	<b>公共卫生间</b>			<b>10</b>				
2.2.1.1	设有公共卫生间。				<b>1</b>		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。				<b>1</b>		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公共卫生间。				<b>1</b>		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，配有便于老年人使用的便器等便溺设施。				<b>1</b>		现场查看公共卫生间	
2.2.1.5	<b>公共卫生间供老年人使用的如厕区设有扶手，且形式、位置合理。</b> <b>注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。</b>				<b>1</b>		现场查看公共卫生间	
2.2.1.6	公共卫生间配有方便乘坐轮椅的老年人接近和使用的盥洗池。				<b>1</b>		现场查看公共卫生间	
2.2.1.7	<b>公共卫生间配有供老年人使用的完好有效可响应的紧急呼叫设备。</b> <b>注：申请 4 5级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。</b>				<b>1</b>		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（若同一卫生间仅设有一个厕位时自动符合该条件，超过两个厕位则须分设男女卫生间）； (2) 入口处设有墙垛、门、门帘等，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）。				<b>1</b>		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。				<b>1</b>		现场查看	
2.2.1.10	公共卫生间设有坐便器、蹲便器等便器，可供不同使用者选择。				<b>1</b>		现场查看公共卫生间	
<b>2.2.2</b>	<b>洗浴空间（包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间）</b>			<b>10</b>				
2.2.2.1	设有公共洗浴空间。				<b>1</b>		现场查看	
2.2.2.2	老年人居室室内设有洗浴设施。				<b>1</b>		现场查看老年人居室	
2.2.2.3	<b>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：</b> (1) 配有便于老年人使用的淋浴设备，提供易识别的冷热水标识； (2) 配有便于老年人使用的扶手； (3) 配有完好有效可响应的紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备。 <b>注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。</b>				<b>2</b>		现场查看洗浴空间	
2.2.2.4	<b>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。</b> <b>注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。</b>				<b>1</b>		现场查看洗浴空间	
2.2.2.5	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。				<b>1</b>		现场查看公共洗浴空间	
2.2.2.6	公共洗浴空间内或邻近配有卫生间或便器，能满足老年人在洗浴过程中的如厕需求。				<b>1</b>		现场查看公共洗浴空间	
2.2.2.7	公共洗浴空间内能满足老年人的更衣、吹发、盥洗等需求。				<b>1</b>		现场查看公共洗浴空间	

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	自评得分
2.2.2.8	公共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、门帘等，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	
2.2.2.9	机构内设有理发室或设有可满足理发需求的空间。				1		现场查看	
<b>2.3</b>	<b>就餐空间（含厨房）</b>		<b>15</b>					
<b>2.3.1</b>	<b>公共就餐空间</b>			<b>8</b>				
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		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。				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。				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。				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) 带有靠背； (3) 方便移动、清洁； (4) 部分餐桌便于轮椅老年人使用。				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，能满足服务人员备餐分餐的需求。				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。				1		现场查看集中就餐空间	
<b>2.3.2</b>	<b>厨房</b> 注：外包膳食服务的机构，此项不参与评分。			<b>7</b>				
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保持一定距离，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；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。				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全部条件： (1) 设置分类加工区，区分生熟食加工区域； (2) 配备洗手、运转正常的消毒设施；				1		现场查看食品处理区	

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	自评得分
	(3) 配备带盖的餐厨废弃物存放容器。							
2.3.2.7	食品加工、贮存、陈列、留样等设施运转正常，并保持清洁。				1		现场查看	
<b>2.4</b>	<b>洗涤空间</b>		<b>10</b>					
<b>2.4.1</b>	<b>公共洗衣空间</b> 注：当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。			<b>6</b>				
2.4.1.1	设有公共洗衣空间。				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		现场查看衣物暂存空间	
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。				1		现场查看公共洗衣空间	
2.4.1.4	公共洗衣空间配置洗衣机、水池及消毒设施，能满足基本的洗衣需求。				1		现场查看公共洗衣空间	
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。				1		现场查看公共洗衣空间	
2.4.1.6	机构内配有晾晒空间或能够正常使用的烘干设备。				1		现场查看公共洗衣空间	
<b>2.4.2</b>	<b>污洗空间</b>			<b>4</b>				
2.4.2.1	设有专门的污洗空间。				1		现场查看	
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	污洗空间符合以下条件中 4项及以上： (1) 设有浸泡池； (2) 设有污物清洗、消毒区域； (3) 设有净化池； (4) 设有污物（垃圾）暂存区域； (5) 设有污水排放系统； (6) 设有洗涤剂储藏区域； (7) 设有抹布、墩布、清洁车等清洁工具的存放区域； (8) 设有抹布、墩布等清洁工具的就近晾晒区域。				1		现场查看污洗空间	
2.4.2.4	污洗空间整体干净整洁。				1		现场查看污洗空间	
<b>2.5</b>	<b>接待空间（含服务厅）</b>		<b>5</b>					
2.5.1.1	接待空间位置明显，易于看到。				1		现场查看	
2.5.1.2	设有服务台、值班室等，能提供接待管理、值班咨询等服务。 注：申请 3 4 5级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。				1		现场查看服务厅	
2.5.1.3	服务厅设有座椅、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		现场查看服务厅	
2.5.1.4	服务厅设有宣传栏、公示栏等，能满足公示、宣传的需求。				1		现场查看服务厅	
2.5.1.5	服务厅整体氛围温馨明亮。				1		现场查看服务厅	
<b>2.6</b>	<b>活动场所</b>		<b>10</b>					

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	自评得分
2.6.1.1	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、杂志、报纸等； （2）棋牌活动区（室）：配置象棋、麻将等老年人常用棋牌用具； （3）健身区（室）：配置适合老年人使用的健身器械或乒乓球、台球等设施； （4）书画区（室）：配置适宜老年人使用的书画桌椅与材料，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）：配置可联网的电脑； （7）教室：配置投影设施或黑（白）板。 注：符合 1项得 1分，符合 2项得 2分，符合 3-4项得 3分，符合 5项及以上得 4分。				4		现场查看活动场所	
2.6.1.2	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： （1）设有影音室或放映室； （2）设有代际互动区或儿童活动室； （3）设有厨艺教室或家庭厨房； （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）。 注：符合 1项得 0.5分，符合 2项及以上得 1分。				1		现场查看	
2.6.1.3	设有能够满足机构内人员集体活动（如联欢会）的文娱健身用房（多功能厅）。				2		现场查看	
2.6.1.4	文娱健身用房（多功能厅）功能配置符合以下条件： （1）临近设有适合老年人使用的公用卫生间； （2）临近设有储藏间、茶水间或后台空间； （3）配置电视或投影设备，设备完好，能够正常使用； （4）配置舞台，有灯光、音响设备，能够正常使用。 注：符合 2项得 0.5分，符合 3项及以上得 1分。				1		现场查看	
2.6.1.5	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： （1）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； （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； （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； （4）沿活动场所走廊设置休憩座椅、活动设施（如棋牌桌等），且座椅处通行净宽 1.40m。 注：符合 1-2项得 0.5分，符合 3-4项得 1分。				1		现场查看活动场所、使用测量工具测量	
2.6.1.6	活动场所座椅配置符合以下全部条件： （1）安全、稳固；				1		现场查看活动场所	

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	自评得分
	(2) 绝大多数座椅(含沙发)有靠背,便于起坐; (3) 座椅种类多样,可供老年人选择。							
<b>2.7</b>	<b>储物间(含库房)</b>		<b>5</b>					
2.7.1.1	设有集中储物空间(库房)。				1		现场查看	
2.7.1.2	设有集中垃圾分类点,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	
2.7.1.3	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	
2.7.1.4	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。				1		现场查看	
2.7.1.5	储物间(库房)干净整洁。				1		现场查看	
<b>2.8</b>	<b>医疗卫生用房</b>		<b>15</b>					
2.8.1.1	设有与机构所提供的医疗服务相配套的医疗卫生用房。 注:医疗服务由临近医疗机构提供时,此项不参与评分。				2		现场查看医疗卫生用房	
2.8.1.2	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,其中诊室、治疗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。 注:医疗服务由临近医疗机构提供时,此项不参与评分。				2		现场查看、使用测量工具测量	
2.8.1.3	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。				2		现场查看紧急送医通道	
2.8.1.4	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	
2.8.1.5	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) 分药室或药柜设锁。				2		现场查看分药室	
2.8.1.6	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)。 注:医疗服务由临近医疗机构提供时,此项不参与评分。				1		现场查看	
2.8.1.7	医疗卫生用房附近设有方便老年人使用的公共卫生间。 注:医疗服务由临近医疗机构提供时,此项不参与评分。				1		现场查看	
2.8.1.8	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)。				2		现场查看安宁服务区域	
2.8.1.9	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	
2.8.1.10	遗体的运出路径不穿越老年人公共活动用房(区域)。				1		现场查看	
<b>2.9</b>	<b>停车区域</b>		<b>5</b>					
2.9.1.1	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。				2		现场查看机动车停车区域	



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	自评得分
2.9.1.2	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	
2.9.1.3	机构内的停车区域符合以下全部条件： （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。				1		现场查看停车区域	
2.9.1.4	机构内的非机动车停车区域符合以下全部条件： （1）满足遮雨、遮阳要求； （2）设有电动车安全充电装置，且满足消防安全要求。				1		现场查看非机动车停车区域	
<b>2.10</b>	<b>评估空间</b> 注：外包评估服务的机构，外包服务协议中应体现以下内容或外包服务供应商满足以下要求。未达要求不得分。		<b>5</b>				如外包服务，则查看服务协议及机构内各项服务要求是否满足	
2.10.1.1	设有评估室，或与其他空间合设评估空间。评估环境清洁、安静、光线充足。				2		现场查看评估室	
2.10.1.2	评估室内物品满足评估需要，不放置与评估无关的物品。评估室内或室外有连续的台阶和带有扶手的通道，可供评估使用。				2		现场查看评估室	
2.10.1.3	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。				1		现场查看	
<b>2.11</b>	<b>康复空间</b> 注：当机构内未设康复空间时，此项不参与评分。		<b>10</b>					
2.11.1.1	设有为老年人提供康复服务的空间。				1		现场查看	
2.11.1.2	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； （3）设有 2种作业康复器械； （4）提供中医推拿、针灸、理疗、火罐等服务。 注：每符合 1项得 1分，符合 2项得 1分，符合 3项及以上得 2分。				3		现场查看康复空间及康复器械	
2.11.1.3	康复空间的布置符合以下条件： （1）康复器械布置合理，无安全隐患； （2）适应不同康复器械的布置需求； （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。 注：符合 1项得 0.5分，符合 2项得 1分，符合 3项得 2分。				2		现场查看康复空间	
2.11.1.4	设有服务人员办公、更衣、休息和储藏的空间。				1		现场查看	
2.11.1.5	设有特色康复空间，符合以下条件： （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； （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；				3		现场查看特色康复空间	

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	自评得分
	(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; (4) 其他有别于作业康复和运动康复的特色康复空间。 注: 符合 1项得 1分, 符合 2项得 2分, 符合 3项及以上得 3分。							
<b>2.12</b>	<b>社会工作室 心理咨询空间 (含管理服务用房及设施)</b> 注: 若农村特困人员供养服务机构 (敬老院等) 未设置, 此项不参与评分。		<b>10</b>					
<b>2.12.1</b>	<b>社会工作室</b>			<b>2</b>				
2.12.1.1	设有社工工作室或与其他空间合设。				<b>1</b>		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。				<b>1</b>		现场查看社会工作空间	
<b>2.12.2</b>	<b>心理咨询空间</b>			<b>2</b>				
2.12.2.1	设有心理咨询室或与其他空间合设。				<b>1</b>		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) 配有舒适的家具。 注: 符合 1项得 0.5分, 符合 2-3项得 1分。				<b>1</b>		现场查看	
<b>2.12.3</b>	<b>员工办公及生活区域</b>			<b>2</b>				
2.12.3.1	设有员工办公室或办公区, 如护理员值班室、行政办公室、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。				<b>1</b>		现场查看	
2.12.3.2	设有员工就餐、更衣和卫浴空间, 能为员工的日常工作提供基本保障。				<b>1</b>		现场查看	
<b>2.12.4</b>	<b>消防应急设施</b>			<b>4</b>				
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并通过综合验收。				<b>1</b>		现场查看能否正常使用	
2.12.4.2	设有微型消防站。				<b>1</b>		现场查看能否正常使用	
2.12.4.3	设有消防控制室 (中控室)。				<b>1</b>		现场查看	
2.12.4.4	设有室外报警装置、AED等报警装置和必要的应急救援设备设施。				<b>1</b>		现场查看	
<b>3</b>	<b>运营管理</b>	<b>150</b>						
<b>3.1</b>	<b>行政办公管理</b>		<b>10</b>					
<b>3.1.1</b>	<b>组织规划</b>			<b>2</b>				
3.1.1.1	明确组织机构图及部门划分。				<b>1</b>		查看机构图	
3.1.1.2	制定全面、清晰的年度、月度工作计划、年终总结。				<b>1</b>		查看工作计划、年终总结	
<b>3.1.2</b>	<b>行政办公制度</b>			<b>6</b>				

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	自评得分
3.1.2.1	建立会议制度（周例会、月度会、年度会等），并做好会议记录。 注：记录不全，扣 0.5分。				1		查看制度、记录	
3.1.2.2	建立行政办公审批流程，并做好执行记录。				0.5		查看流程、最近一年的执行记录	
3.1.2.3	建立行政档案管理制度，并做好执行记录。				1		查看制度、最近一年的执行记录	
3.1.2.4	建立印章管理制度，并做好执行记录。				0.5		查看制度、最近一年的执行记录	
3.1.2.5	建立合同管理制度，并做好执行记录。				1		查看制度、最近一年的执行记录	
3.1.2.6	在接待空间的显著位置公布服务管理信息，包括服务管理部门、人员资质、相关证照、服务项目、收费标准等。				1		现场查看	
3.1.2.7	行政信息公开制度符合以下条件： （1）制定机构宣传片，运营微信公众号、机构网站等； （2）通过小黑板、公告栏或电子显示屏发布信息。 注：每符合 1项得 0.5分，满分 1分。				1		查看制度、现场查看	
<b>3.1.3</b>	<b>信息管理平台</b>			<b>2</b>				
3.1.3.1	设有信息管理平台，包含以下内容： （1）行政办公管理系统； （2）人力资源管理系统； （3）服务管理系统； （4）财务管理系统； （5）安全管理系统； （6）后勤管理系统； （7）评价与改进系统。 注：符合 4-6项得 1分，符合 7项得 2分。				2		查看平台功能	
<b>3.2</b>	<b>人力资源管理</b>		<b>20</b>					
<b>3.2.1</b>	<b>员工基本管理</b>			<b>2</b>				
3.2.1.1	制定员工花名册（姓名、性别、身份证号、入职日期、入职部门、岗位、职务、学历等），各项目登记（如员工登记表）证件（如身份证和资质证书复印件）齐全。 注：内容不全，扣 0.5分。				1		查看员工花名册	
3.2.1.2	与所有员工签订劳动、劳务合同。				1		对照员工花名册查看合同	
<b>3.2.2</b>	<b>员工岗位职责</b>			<b>1.5</b>				
3.2.2.1	明确各岗位职责。 注：内容不全扣 0.5分，与实际不符合扣 0.5分。				1		查看文本	
3.2.2.2	制定员工手册。				0.5		查看文本	
<b>3.2.3</b>	<b>员工学历及资质情况</b>			<b>3.5</b>				

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	自评得分
3.2.3.1	养老机构院长、副院长学历符合以下条件时得相应分数： 具有大专及以上学历，得 1.5分（注：申请 4 5级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报）； 具有高中及以上学历，得 1分（注：申请 3级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报）； 具有初中及以上学历，得 0.5分（注：申请 1 2级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报）。				1.5		查看院长或副院长学历证书原件	
3.2.3.2	中专及以上学历员工占比符合以下条件时得相应分数： 20%，得 1分； 10%，得 0.5分。				1		查看学历证书，对照花名册计算比例	
3.2.3.3	机构内社会工作者符合以下条件时得相应分数： 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，得 1分（注：申请 4 5级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报）； 至少有 1名社会工作者指导开展社会工作服务，得 0.5分（注：申请 3级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报）。				1		查看证书（或聘书），对照员工与机构签订的合同	
<b>3.2.4</b>	<b>员工招录、管理的相关制度</b>			<b>2</b>				
3.2.4.1	建立招聘制度、招聘流程，并做好记录。				0.5		查看制度、记录	
3.2.4.2	建立人员考勤制度，并做好考勤记录。				1		查看制度、考勤记录	
3.2.4.3	建立请销假制度，并做好记录。				0.5		查看制度、记录	
<b>3.2.5</b>	<b>员工薪酬及福利管理制度</b>			<b>1.5</b>				
3.2.5.1	建立薪酬管理制度，薪酬依据岗位级别设置合理，发放及时并做好记录。 注：发放不及时，扣 0.5分。				1		查看制度、发放记录	
3.2.5.2	建立晋升和奖励制度，并做好实施记录。				0.5		查看制度、实施记录	
<b>3.2.6</b>	<b>员工劳动保障及劳动保护</b>			<b>3</b>				
3.2.6.1	为员工缴纳社会保险，购买意外保险。				1		对照员工花名册查看记录	
3.2.6.2	建立劳动保护及员工心理支持制度，并做好记录。				1		查看制度、记录，现场询问员工	
3.2.6.3	组织员工每年参加 1次健康体检，员工体检比例符合以下条件得相应分数： 100%，得 1分； 50%，得 0.5分。				1		查看记录、现场询问员工	
<b>3.2.7</b>	<b>员工培训</b>			<b>4.5</b>				
3.2.7.1	机构负责人每年接受专业培训，具有养老服务专业知识。				0.5		查看最近一年的培训记录、培训结业证明	
3.2.7.2	开展入职培训、岗前培训和岗位培训。 注：外训应有外训证明；内训至少应有培训计划、培训通知及签到表，没有不得分。				1		查看培训记录	

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	自评得分
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：应有培训计划、培训通知及签到表，没有不得分。				1		查看培训记录	
3.2.7.4	养老护理员技能培训次数符合以下条件时得相应分数： 每季度超过 1次技能培训，有培训记录（包含：培训内容、培训时间、时长、地点等），得 1分； 每季度 1次技能培训，有培训记录（包含：培训内容、培训时间、时长、地点等），得 0.5分。				1		查看培训记录	
3.2.7.5	养老护理员培训合格率符合以下条件时得相应分数： 100%，得 1分； 90%，得 0.5分。 注：合格率以最终合格率计算，包含补考及格。				1		查看培训记录 对照护理员花名册计算比例	
<b>3.2.8</b>	<b>志愿者、实习生管理</b>			<b>2</b>				
3.2.8.1	制定志愿者、实习生管理规范，并做好登记记录。				1		查看规范、登记记录	
3.2.8.2	开展志愿者培训并做好记录，开展志愿活动时做好记录。 注：无培训记录扣 0.5分，无活动记录扣 1分。				1		查看培训记录、活动记录	
<b>3.3</b>	<b>服务管理</b>		<b>30</b>					
<b>3.3.1</b>	<b>老年人权益保护</b>			<b>4</b>				
3.3.1.1	<b>1年内无责任事故发生。</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。				1		查阅当地民政部门记录	
3.3.1.2	养老机构建立保障老年人权益和防范欺老、虐老的措施，符合以下全部条件： (1) 不得向老年人推销保健品； (2) 不得面向老年人开展非法集资活动； (3) 不得为任何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) 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。				2		查看措施、询问老年人	
3.3.1.3	建立服务纠纷调解制度并予以执行。				1		查看制度、执行记录	
<b>3.3.2</b>	<b>服务管理制度</b>			<b>15</b>				
3.3.2.1	根据机构提供的服务项目（4.1-4.13），制定相对应的服务流程。 注：服务流程不全，扣 1分。				2		查看流程	
3.3.2.2	建立老年人能力评估制度，包含以下内容： (1) 入院评估；				2		查看制度	

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	自评得分
	(2) 定期评估; (3) 即时评估。 注: 包含 2项得 1分, 包含 3项得 2分。							
3.3.2.3	建立工作交接班制度, 明确交接班制度的岗位及交接要求。 注: 未明确岗位及交接要求, 扣 0.5分。				1		查看制度	
3.3.2.4	建立值班管理制度, 明确值班职责和规范。				1		查看制度	
3.3.2.5	建立接待管理制度, 并做好接待记录, 包括时间、来访人员、来访事项等。				1		查看制度、记录	
3.3.2.6	建立外包服务管理制度, 包括入驻机制、单位资质审核及服务能力评估机制、服务合同/协议等, 并做好记录。 注: 如完全无任何外包服务, 此项自动得分。				2		查看制度、合同、记录	
3.3.2.7	制定老年人及相关第三方出入、探视、请销假等制度。				1		查看制度	
3.3.2.8	制定自伤、伤人、跌倒、坠床、噎食、误吸、走失、烫伤、食物中毒等事件应急处理流程和报告制度。 注: 有流程无制度得 1分。				2		查看流程、制度	
3.3.2.9	制定服务标准管理制度, 符合以下条件: (1) 开展服务标准化建设, 如参与标准化试点、规范执行国家标准、行业标准等;(2) 制定服务管理标准、操作规范并实施。 注: 符合(1)项得 2分, 符合(2)项得 1分, 符合(1)(2)项得 3分。				3		查看标准文件、相关材料	
<b>3.3.3</b>	<b>服务管理的人员要求</b>			<b>5</b>				
3.3.3.1	明确养老机构院长或至少有一名负责人负责养老服务管理工作。				1		询问员工	
3.3.3.2	养老护理员与失能老年人配备比例符合以下条件时得相应分数: 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, 得 4分; 养老护理员与重度失能老年人配比不低于 1:3; 养老护理员与中度失能老年人配比不低于 1:6; 养老护理员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于 1:15, 得 2分。 注: 此处不限定养老护理员等级。				4		对照顾理员花名册、入住老年人能力等级统计, 计算护理员数与各个能力等级老年人人数的配备比例	
<b>3.3.4</b>	<b>服务质量要求</b>			<b>6</b>				
3.3.4.1	<b>老年人能力评估执行率 100%</b> 注: 申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求, 不予以申报。				1		随机抽查至少 2位入住老人评估档案	
3.3.4.2	入住老年人健康档案建立率 100%				1		随机抽查至少 2位入住老人健康档案	
3.3.4.3	<b>服务合同签订率 100%</b> 注: 申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求, 不予以申报。				1		随机抽查至少 2位入住老人合同	
3.3.4.4	入住档案合格率 100%				1		随机抽查至少 2位入住老人档案材料齐全	

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	自评得分
							性、程序有效性	
3.3.4.5	服务质量实行每日检查管理，建立奖惩制度。 注：有检查无奖惩得 1分，无检查不得分。				2		查看检查记录、奖惩制度	
<b>3.4</b>	<b>财务管理</b>		<b>15</b>					
<b>3.4.1</b>	<b>财务管理制度</b>			<b>12</b>				
3.4.1.1	建立支付管理制度，规范支付实行审批流程并予以执行。				1		查看制度、流程、执行记录	
3.4.1.2	建立老年人押金管理制度并予以执行。 注：如未收取押金等预付费用，此项自动得分。				2		查看制度、执行记录	
3.4.1.3	建立捐赠资金管理制度，并按捐赠方意愿和相关规定使用受赠资金。 注：如未接受资金捐赠，此项不参与评分。				1		查看制度	
3.4.1.4	建立固定资产、流动资产管理制度并予以执行。				1		查看制度、执行记录	
3.4.1.5	开展年度财务审计，生成审计报告（事业单位由上级主管部门审计的，出具审计结果）。 注：最近一年的财务报告及上一年度的审计报告，缺 1项扣 1分，最多扣 2分。				2		查看最近一年的财务报告及上一年度的审计报告	
3.4.1.6	建立会计档案管理制度并予以执行。				2		查看制度、执行记录	
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，此项不参与评分。				1		查看账目	
3.4.1.8	建立预算及成本管理制度并予以执行。				1		查看制度、执行记录	
3.4.1.9	建立价格管理制度并予以执行，向老年人收取的服务费价格产生变动时提前告知老年人，不强制收费。				1		查看制度、执行记录	
<b>3.4.2</b>	<b>财务管理人员要求</b>			<b>3</b>				
3.4.2.1	会计人员持有相关证书。				1		查看证书	
3.4.2.2	财务部门负责人未同时兼任采购员职务；填写票据及收据的人员未同时兼任审计人员；出纳人员与记账人员分离，未相互兼任。				2		查看记录并询问财务工作人员	
<b>3.5</b>	<b>安全管理</b>		<b>30</b>					
<b>3.5.1</b>	<b>安全管理制度</b>			<b>4</b>				
3.5.1.1	安全管理组织机制健全，制定年度安全工作计划。				1		查看文件及最近一年安全工作计划	
3.5.1.2	建立安全管理制度，包括以下内容： (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；				2		查看制度	

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	自评得分
	(7) 考核与奖惩制度。 注：包含 3-6项得 1分，包含 7项得 2分。							
3.5.1.3	签订安全责任书。				1		查看安全责任书文本	
<b>3.5.2</b>	<b>突发事件应对</b>			<b>3</b>				
3.5.2.1	制定关于自然灾害、事故灾难、公共卫生事件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。 注：无演练，扣 1分。				2		查看应急预案文本及最近一年的演练记录	
3.5.2.2	开展突发事件应急知识的宣传普及并做好记录，建立健全应急管理培训制度。				1		查看制度、记录	
<b>3.5.3</b>	<b>安全管理人员配备</b>			<b>3</b>				
3.5.3.1	300人以下(服务对象和员工总数)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人以上至少配备 5名专(兼)职安全管理人员。				2		查看人员岗位、证书	
3.5.3.2	消防控制室每班至少有 2名持证消防安全员在岗。				1		现场查看控制室人员在岗情况和证书，检查最近一年的值班记录	
<b>3.5.4</b>	<b>安全培训</b>			<b>4</b>				
3.5.4.1	养老机构院长、安全管理人员，每年接受在岗安全教育与培训，并做好记录。				1		查看培训记录	
3.5.4.2	员工入职、换岗、离岗 6个月以上以及采用新技术或者使用新设备的，上岗前接受岗前安全教育与培训，并做好培训记录。				1		查看培训记录	
3.5.4.3	安全管理人员组织机构员工开展安全教育和培训并做好记录，人员参训率达 90%以上，开展培训效果检查。 注：无培训效果检查，扣 1分。				2		查看培训记录	
<b>3.5.5</b>	<b>消防管理</b>			<b>7</b>				
3.5.5.1	消防设施设备完好有效、消防通道畅通有效，符合应急消防管理部门的相关规定。				1		现场查看	
3.5.5.2	设置可燃气体报警装置，并做好燃气电器检查维护记录。				1		现场查看、查看检查维护记录	
3.5.5.3	消防设施每年至少进行 1次专业检测，并做好维护保养记录。				1		查看维保合同、检测及维护保养记录	
3.5.5.4	每月至少组织 1次防火检查，及时消除火灾隐患，并做好隐患整改闭环管理记录。				1		查看记录	
3.5.5.5	每日防火巡查，夜间防火巡查不少于 2次，并做好记录。				1		查看记录	
3.5.5.6	制定消防演练、应急疏散和灭火预案。 注：应急预案不全或预案不合理，不得分。				1		查看预案文本	
3.5.5.7	每半年至少开展 1次消防演练。				1		查看最近一年的演练记录	
<b>3.5.6</b>	<b>特种设备管理</b>			<b>4</b>				
3.5.6.1	注：如无特种设备，此项不参与评分。 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，符合安全				1		现场查看登记证书	



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	自评得分
	监督管理部门的相关规定。							
3.5.6.2	建立特种设备、设备（电梯、锅炉等）台账并定期自检，做好相关记录。 注：自检出问题但未整改，不得分。				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：检测出问题但未整改，不得分。				1		查看检测报告	
3.5.6.4	<b>特种设备操作人员持证上岗率 100%</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。				1		查看证照	
<b>3.5.7</b>	<b>视频监控系统</b>			<b>3</b>				
3.5.7.1	监控机房由专人值守。				1		现场查看、查看值班记录	
3.5.7.2	<b>视频监控系统覆盖养老机构内各出入口、接待大厅、值班室、楼道、餐厅等公共场所。</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。				1		现场查看	
3.5.7.3	监控系统不间断录像并妥善保管视频监控记录 15天以上记录，定期维护。				1		查看视频监控系统记录，抽查最近 15天任意时段、任意地点的记录	
<b>3.5.8</b>	<b>建筑安全管理</b>			<b>2</b>				
3.5.8.1	对建筑物进行日常巡查，发现隐患及时处理并做好记录。				1		现场查看、询问员工、查看隐患处理记录	
3.5.8.2	对建筑物进行日常维护，并做好记录。				1		查看维护记录	
<b>3.6</b>	<b>后勤管理</b>		<b>15</b>					
<b>3.6.1</b>	<b>后勤管理制度</b>			<b>15</b>				
3.6.1.1	建立物资采购和管理制度，建立台账。 注：无台账扣 1分，无制度不得分。				2		查看制度、台账	
3.6.1.2	建立库房管理制度，并做好库房物资出入库记录，账物相符。 注：无制度扣 1分，无记录扣 1分，账物不相符此项不得分。				3		查看制度、记录	
3.6.1.3	设施设备定期检测维护，规范维护流程，制定应急预案。				2		查看流程、应急预案	
3.6.1.4	建立设施设备档案，有维护记录及检查维修记录。 注：未建立档案此项不得分。				2		查看档案及维护、维修记录	
3.6.1.5	制定环境（垃圾、污水、绿化等）管理方案并予以执行。				1		查看文本、执行记录	
3.6.1.6	做好废弃物（医疗废弃物、生活废弃物等）管理工作，并做好记录。				1		查看记录	
3.6.1.7	制定捐赠物品接收登记表、发放登记表，按捐赠方意愿和相关规定发放、使用受赠物品。				1		查看接受登记表、发放登记表	
3.6.1.8	建立车辆管理制度，并做好车辆购置、检测、维修等记录。 注：当机构无自有车辆时，此项不参与评分。				1		查看制度、记录	
3.6.1.9	建立员工宿舍管理制度并予以执行。				2		查看制度、执行记录，现场查看宿舍	
<b>3.7</b>	<b>评价与改进</b>		<b>30</b>					

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	自评得分
<b>3.7.1</b>	<b>投诉处理</b>			<b>7</b>				
3.7.1.1	建立投诉处理制度，规范处理流程。 注：有制度无流程得 1分，无制度不得分。				<b>2</b>		查看制度、流程	
3.7.1.2	意见箱设置于醒目处，每周开启 1次，对所提意见有反馈并做好记录。 注：老年人不知晓意见箱不得分。				<b>1</b>		现场查看、查看反馈记录、询问老年人是否知晓	
3.7.1.3	机构负责人及时跟进投诉处理进度并做好记录。				<b>1</b>		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投诉，现场及时受理并做好记录。				<b>1</b>		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，10个工作日内有处理结果并做好记录。 注：无专人负责扣 1分，处理不及时扣 1分。				<b>2</b>		询问老年人是否知晓、查看记录	
<b>3.7.2</b>	<b>满意度测评</b>			<b>9</b>				
3.7.2.1	采用当面谈、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并做好记录。				<b>1</b>		查看记录	
3.7.2.2	机构内部满意度测评次数符合以下条件时得相应分数： 每半年开展不少于 1次满意度测评，得 2分； 每年开展不少于 1次满意度测评，得 1分。				<b>2</b>		查看最近一年的调查记录	
3.7.2.3	参与机构内部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，至少对 50%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 $200 \times 50\% \div N \times 5\%$ ，N为入住老年人数量。 注：样本量不足不得分。				<b>2</b>		查看调查记录	
3.7.2.4	服务对象满意度符合以下条件时得相应分数： 90%，得 3分； < 90%且 50%，得 2分。				<b>3</b>		现场发放满意度测评问卷并回收计算满意度。发放比例为 5%，最多发放 50份	
3.7.2.5	建立老年人参与机构管理的相关组织，每年至少召开 1次会议并做好记录。				<b>1</b>		现场询问老年人、查看记录	
<b>3.7.3</b>	<b>质量考核</b>			<b>4</b>				
3.7.3.1	建立服务质量考核制度。				<b>1</b>		查看制度	
3.7.3.2	制定全部岗位考核细则。				<b>1</b>		查看细则	
3.7.3.3	每月至少开展 1次服务质量考核并做好记录。				<b>1</b>		查看考核记录	
3.7.3.4	院长、部门负责人定期开展现场考核。				<b>1</b>		查看制度、记录，询问员工	
<b>3.7.4</b>	<b>改进制度</b>			<b>10</b>				
3.7.4.1	对满意度调查进行分析总结，并形成调查报告，报告内容包括调查范围、调查过程、调查结论及改进建议等。 注：报告不全面，扣 1分。				<b>2</b>		查看满意度调查报告	

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	自评得分
3.7.4.2	对改进建议采取相应纠正措施，形成改进报告，建立持续改进机制。 注：报告不全面，扣 1分。				2		查看改进报告	
3.7.4.3	每月对岗位考核情况进行 1次汇总分析，形成改进措施。 注：无改进措施，不得分。				2		查看分析、改进措施	
3.7.4.4	每半年至少召开 1次服务质量讲评会并做好记录。				2		查看记录	
3.7.4.5	每年至少开展 1次服务质量改进效果评估。 注：机构自评或第三方评估皆可。				2		查看评估报告	
<b>4</b>	<b>服务</b>	<b>600</b>						
<b>4.1</b>	<b>出入院服务</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不提供此项服务，不予以申报。		<b>50</b>					
<b>4.1.1</b>	<b>服务内容</b>			<b>6</b>				
4.1.1.1	提供包括但不限于入院评估、出入院手续办理及告知服务。				6		查看服务记录	
<b>4.1.2</b>	<b>服务人员</b>			<b>8</b>				
4.1.2.1	入院评估有 2 名评估人员同时在场，至少一人具有医护专业背景。				3		查看证照	
4.1.2.2	评估人员经过评估培训，掌握评估知识和技能。				2		至少查看 2名评估员进行操作或以提问方式考察至少 2名评估人员是否掌握相关知识技能	
4.1.2.3	服务人员经过培训，熟悉服务流程。				3		以提问方式考察至少 2名服务人员是否熟悉服务流程	
<b>4.1.3</b>	<b>服务要求</b>			<b>36</b>				
4.1.3.1	对老年人开展评估，评估包含以下内容： (1) 老年人自理能力； (2) 基础运动能力； (3) 精神状态； (4) 感知觉与社会参与。 注：每包含 1项得 1分，若未包含 (1) (2) 项不得分。				4		随机抽查至少 2位入住老人的评估记录或评估报告	
4.1.3.2	使用国家标准或地方标准对老年人开展评估。				2		查看评估记录	
4.1.3.3	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，及时组织复核。				2		查看评估结果报告或复核结果报告，随机抽查至少 1位入住老人的评估报告	
4.1.3.4	根据评估结果和老年人服务需求，制定照护服务计划，包含以下内容： (1) 护理等级； (2) 服务项目； (3) 风险防范；				5		查看照护服务计划	

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	自评得分
	(4) 膳食种类； (5) 特殊照护注意事项。 注：每包含 1项得 1分，若未包含 ( 1) ( 2) ( 3) 项不得分。							
4.1.3.5	与入住老年人或相关第三方签订服务合同( 如收住对象为特困老年人，签订供养协议 )，服务合同 供养协议内容包含以下内容： ( 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、违约责任。 注：包含 1-2项得 1分，包含 3-4项得 2分，包含 5项得 3分。				3		查看服务合同或供养协议	
4.1.3.6	建立老年人入住档案，一人一档。入住档案内容包含以下内容： ( 1) 入住申请表； ( 2) 入住告知书； ( 3) 养老服务合同； ( 4) 体检报告； ( 5) 入院评估材料； ( 6) 老年人身份证复印件、户口本复印件； ( 7) 紧急联系人、监护人的身份证复印件及联系方式。 注：包含 2-3项得 1分，包含 4项得 2分，包含 5-6项得 3分，包含 7项得 4分。				4		查看入住档案	
4.1.3.7	建立老年人健康档案，健康档案内容包含以下内容： ( 1) 个人基本健康信息； ( 2) 体检报告； ( 3) 暴露史； ( 4) 既往史( 疾病、手术、外伤、输血等)； ( 5) 家族史； ( 6) 食物及药物过敏史； ( 7) 能力等级。 注：包含 3-4项得 1分，包含 5-6项得 2分，包含 7项得 3分。				3		查看健康档案	
4.1.3.8	变更老年人护理等级、服务内容、服务项目、收费标准等，签署老年人变更事项确认表，并做好记录。					2	查看记录	
4.1.3.9	老年人出院后，做出院小结，包含在院时段、护理情况、送医治疗情况、出院原由、出院时老年人状态等。					2	查看记录	

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	自评得分
4.1.3.10	老年人出院时，及时与老年人或相关第三方进行财物交接（退还押金、结清费用、物品交接清点）并签字确认。				2		查看记录	
4.1.3.11	老年人出院后，及时完成档案整理归档。				1		查看档案	
4.1.3.12	老年人档案归档规范，一人一档，装订整齐，留存备查。				1		查看档案	
4.1.3.13	<p>机构入住率符合以下条件时得相应分数：</p> <p>50%，得 5分（注：申请 5级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报）；</p> <p>45%，得 4分（注：申请 4级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报）；</p> <p>40%，得 3分（注：申请 3级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报）；</p> <p>35%，得 2分（注：申请 2级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报）；</p> <p>30%，得 1分（注：申请 1级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报）；</p> <p>注：农村特困人员供养服务机构（敬老院等）申报 1、2、3级评定时，入住率要求可下调 10个百分点。</p>				5		<p>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；</p> <p>（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；</p> <p>（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。</p>	
4.2	<p><b>生活照料服务</b></p> <p>注：申请各等级评定的养老机构若不提供此项服务，不予以申报。</p>		120					
4.2.1	<b>服务内容</b>			10				
4.2.1.1	提供老年人个人清洁卫生服务。				2		现场查看、查看服务记录	
4.2.1.2	提供老年人饮食照料服务。				2		现场查看、查看服务记录	
4.2.1.3	提供老年人起居照料服务。				2		现场查看、查看服务记录	
4.2.1.4	提供老年人排泄照料服务。				2		现场查看、查看服务记录	
4.2.1.5	提供老年人体位转换及位置转移服务。				2		现场查看、查看服务记录	
4.2.2	<b>服务人员</b>			20				
4.2.2.1	<p>参加岗前培训，有培训记录。记录包括培训时间、培训主讲人、签到表、培训课程等内容。</p> <p>注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。</p>				4		查看培训记录	
4.2.2.2	老年人有相对固定的养老护理员进行生活照料。				2		查看照护记录	
4.2.2.3	<p>养老护理员持有健康证明或可证明无传染性疾病的体检结果。</p> <p>注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。</p>				2		查看证明	

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	自评得分
4.2.2.4	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、兴趣爱好、精神状况等。 注：未达要求 1项扣 1分，最多扣 8分。				8		以提问方式考察至少 2名护理员，每名护理员至少清楚 2名老年人情况	
4.2.2.5	养老护理员不佩戴戒指、手链、手镯、胸针等饰品和尖锐物品，不留长指甲，甲面无凸出装饰物，不抽烟、酗酒。				2		现场查看至少 2名养老护理员	
4.2.2.6	养老护理员与老年人沟通态度温和、亲切，语言文明，表达清晰。				2		现场观察	
<b>4.2.3</b>	<b>服务要求</b>			<b>90</b>				
4.2.3.1	口唇、口角、口腔清洁，不干燥，无食物残渣。 注：发现 1例不符合要求扣 1分，最多扣 4分。				4		现场抽查至少 2名老年人	
4.2.3.2	面部整洁，无污垢，男性老年人胡须短。 注：发现 1例不符合要求扣 1分，最多扣 4分。				4		现场抽查至少 2名老年人	
4.2.3.3	头发清洁，皮肤清洁。每周至少洗澡 1次（根据季节和老年人需要可提高频次）。（床上擦浴时，注意保护老年人隐私，避免着凉） 注：发现 1例不符合要求扣 1分，最多扣 4分。				4		现场抽查至少 2名老年人	
4.2.3.4	手足清洁，指（趾）甲短，甲下无污垢。 注：发现 1例不符合要求扣 1分，最多扣 4分。				4		现场抽查至少 2名老年人	
4.2.3.5	衣着整洁、舒适。 注：发现 1例不符合要求扣 1分，最多扣 4分。				4		现场抽查至少 2名老年人	
4.2.3.6	整理床铺，床单位整洁。 注：发现 1例不符合要求扣 1分，最多扣 4分。				4		现场抽查至少 2名老年人	
4.2.3.7	服务卡放置于床头或便于查看的位置，标记有老年人的姓名、护理等级、膳食种类、风险防范、特殊照护注意事项等，与护理计划、医嘱相符。 注：未标明风险防范、特殊照护事项的，不得分。				4		现场查看	
4.2.3.8	饮食照料服务规范、及时。包括协助用餐、协助饮水、喂水、喂饭、鼻饲等。 注：发现 1例操作不规范扣 2分，最多扣 8分。				8		查看至少 5项操作	
4.2.3.9	排泄照料服务规范、及时。包括提醒如厕、协助排便、人工取便、更换一次性尿裤、清洗便器、清洁内衣裤和会阴部等。（提供服务时，注意保护老年人隐私） 注：发现 1例操作不规范扣 2分，最多扣 8分。				8		查看至少 5项操作	
4.2.3.10	掌握老年人的睡眠情况，及时提供老年人所需的夜间服务。				4		询问老年人	
4.2.3.11	床上体位转换、轮椅转移及平车搬运，转换过程动作规范、轻稳，体位转换后保持功能位，且舒适。 注：发现 1例操作不规范扣 2分，最多扣 4分。				4		现场询问至少 4名老人或查看记录	
4.2.3.12	协助老年人行走、上下楼等位置移动，动作规范、轻稳。				4		查看至少 2项操作	

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	自评得分
	注：发现 1例操作不规范扣 2分，最多扣 4分。							
4.2.3.13	制定预防压疮措施，并根据压疮风险评估等级，为老年人选用适合的措施。卧床老人按情况进行翻身拍背。 注：有压疮风险评估、预防措施、管理制度和相关服务记录。缺少 1项扣 1分，最多扣 4分。				4		查看服务评估、预防措施、管理制度和记录	
4.2.3.14	有压疮风险的老年人皮肤无压痕、无破损、无皴皱、无发红现象。 注：发现 1例不符合要求扣 1分，最多扣 4分。				4		现场查看 4名存在压疮风险的老年人	
4.2.3.15	为有压疮风险的老年人建立翻身记录表，交接班时检查皮肤状况并做好记录。 注：有记录表但记录不全面、规范的，发现 1处扣 1分，最多扣 3分。卧床老年人未建立翻身记录表的此项不得分。				3		查看记录	
4.2.3.16	每日房间巡查，观察老年人的身心状况，特殊情况及时报告并协助处理并做好记录。 注：发现 1次记录不规范扣 1分，最多扣 4分。				4		查看记录、现场按照失能等级询问至少 4名老年人	
4.2.3.17	重度失能老年人的巡查频次不低于每 2小时 1次，中度失能老年人 24小时内不低于 6次，轻度失能老年人 24小时内不低于 5次，能力完好老年人 24小时内不低于 2次（夜间至少巡查 1次）。 注：发现 1处不规范扣 1分，最多扣 5分。				5		查看记录、询问护理员	
4.2.3.18	24小时护理值班，有交接班记录表，包括时间、人员、特殊老人的诊断、基本生命体征、异常情况、处理方法及结果。按照楼层建立交接班表，如跨楼层床位数不大于 60床；内容完整；记录规范。 注：记录内容不完整扣 3分。				8		查看交接班记录	
4.2.3.19	及时响应老年人按铃呼叫。注：发现 1次未及时应答的，扣 1分，最多扣 2分。				2		现场测试、询问老年人	
4.2.3.20	每周至少检查 2次老年人房间有无过期、腐烂食品，并及时处理。 注：发现 1例不符合要求扣 1分，最多扣 2分。				2		查看记录、询问至少 2名老年人	
4.2.3.21	养老护理员在工作中发现护理床、轮椅、紧急呼叫装置等功能异常及时报修并做好记录。 注：发现 1例不符合要求扣 1分，最多扣 2分。				2		查看记录、询问 2名养老护理员	
<b>4.3</b>	<b>膳食服务</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不提供此项服务，不予以申报。外包膳食服务的机构，外包服务协议中应体现以下内容或外包服务供应商满足以下要求。未达要求不得分。		70				如外包服务，则查看服务协议及外包服务供应商情况、机构内各项服务是否满足	
<b>4.3.1</b>	<b>服务内容</b>			9				
4.3.1.1	提供适合老年人的营养膳食，以及各种不同形态的膳食和治疗膳食等且制作膳食流程规范。 注：包含食谱制定、采购、贮存、加工及烹饪、供餐、留样、清洗消毒、营养宣传等服务内容。缺少 1项扣 1分，最多扣 4分。				4		现场查看	

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	自评得分
4.3.1.2	为老年人提供集体用餐服务。				1		现场查看	
4.3.1.3	定期听取老年人对膳食服务的意见和建议。				2		现场查看意见建议及反馈情况记录	
4.3.1.4	为老年人提供个性用餐服务（点餐、家宴、代加工等）。				2		现场查看、询问服务人员	
<b>4.3.2</b>	<b>服务人员</b>			<b>16</b>				
4.3.2.1	厨师持有厨师证。				2		查看证照	
4.3.2.2	设食品安全管理员，负责每日膳食服务的监督。				3		查看证照	
4.3.2.3	设营养师，为老年人搭配饮食，确保营养均衡，符合以下条件时得相应分数： 为专职营养师，得 3分； 为兼职营养师，得 2分。				3		查看证照 查看证照及服务协议	
4.3.2.4	<b>服务人员持有健康证明。</b> <b>注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。</b>				2		查看证明	
4.3.2.5	服务人员身着洁净工服，佩戴口罩和工作帽，保持个人清洁。 注：发现 1处不符合要求扣 1分，最多扣 2分。				2		现场观察	
4.3.2.6	服务人员经过培训，熟悉膳食服务流程。 注：发现 1处不符合要求扣 1分，最多扣 4分。				4		以提问方式考察服务人员是否熟悉流程	
<b>4.3.3</b>	<b>服务要求</b>			<b>45</b>				
4.3.3.1	<b>食品经营许可证合法有效，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。符合食品安全标准，并符合市场监管部门的相关规定。</b> <b>注：申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。</b>				2		现场查看	
4.3.3.2	在醒目位置公示食品经营许可证。				1		现场查看	
4.3.3.3	监督检查结果记录表按时公示、位置醒目。				1		现场查看	
4.3.3.4	在醒目位置公示量化等级标识。				1		现场查看	
4.3.3.5	机构内餐饮服务单位（或外包膳食服务供应商）量化等级符合以下条件时得相应分数： 量化等级为当地“优秀”，得 3分； 量化等级为当地“良好”，得 2分； 量化等级为当地“一般”，得 1分。				3		现场查看 注：如当地量化等级分为场地和管理两项，以管理等级为准。	
4.3.3.6	采购食品时，查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明。				2		查验许可证及检验合格证	
4.3.3.7	原料外包装标识符合要求，按照外包装标识的条件和要求规范贮存，并定期检查，及时清理变质或者超过保质期的食品。 注：发现 1处不符合要求的，不得分。				2		现场查看	
4.3.3.8	食品添加剂由专人负责保管、领用、登记，并做好记录。				2		查看记录	
4.3.3.9	食品原料、半成品与成品在盛放、贮存时相互分开。				2		现场查看	
4.3.3.10	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。				2		现场查看	



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	自评得分
4.3.3.11	生与熟、成品与半成品分开制作。				2		现场查看	
4.3.3.12	建立食品留样备查制度。留样品种齐全，每个品种留样量不少于 125g, 放入冰箱 0-4 摄氏度，且储存时间不少于 48小时；留样容器外记录食品名称、时间、餐别、采样人。 注：发现 1处不符合要求扣 1分，最多扣 4分。				4		查看制度、记录，现场查看	
4.3.3.13	食品留样由专人负责并对工作流程予以记录。				1		查看记录	
4.3.3.14	每餐后对餐（饮）具、送餐工具清洗消毒并做好记录。 注：记录不规范得 2分，无记录不得分。				3		查看记录	
4.3.3.15	餐厨垃圾处理及时、规范，无积存。				2		现场查看、查看记录	
4.3.3.16	定期检查防鼠、防蝇、防虫害装置的使用情况并按照属地卫生防疫要求做好记录。				2		现场查看、查看记录	
4.3.3.17	食谱制定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。做到粗细搭配、营养均衡、种类丰富。				4		查看食谱、询问至少 2名老年人食谱是否合适	
4.3.3.18	食谱每周更新 1次，且一周内不重复，向老年人公布并存档。临时调整时，提前告知。 注：若食谱一周内有重复，扣 1分。				2		查看食谱及档案	
4.3.3.19	餐食与食谱相符率达 90%及以上。				2		现场查看食谱与当天餐食匹配程度	
4.3.3.20	为老年人提供流食、半流食、低糖、低盐、低嘌呤等特殊膳食，治疗餐执行医嘱并做好记录。				3		查看治疗餐记录	
4.3.3.21	每月收集 1次老年人口味需求及老年人用餐反馈，改进服务。				2		询问老年人、查看记录	
<b>4.4</b>	<b>清洁卫生服务</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不提供此项服务，不予以申报。		<b>40</b>					
<b>4.4.1</b>	<b>服务内容</b>			<b>4</b>				
4.4.1.1	提供公共区域清洁服务。				2		现场查看	
4.4.1.2	提供老年人居室内清洁服务。				2		现场查看	
<b>4.4.2</b>	<b>服务人员</b>			<b>8</b>				
4.4.2.1	服务人员为经过培训的保洁人员或养老护理员，或对接专业的保洁公司。				2		询问至少 2名服务人员（如外包服务，查看服务协议）	
4.4.2.2	服务人员熟悉机构内清洁卫生服务流程。				3		以提问方式考察至少 2名服务人员是否熟悉流程	
4.4.2.3	服务人员掌握清洁卫生服务的各类物品消毒方法和消毒范围。				3		以提问方式考察至少 2名服务人员是否掌握消毒方法和范围	
<b>4.4.3</b>	<b>服务要求</b>			<b>28</b>				
4.4.3.1	公共区域（包括室外、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；				5		现场查看	

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	自评得分
	(3) 整洁、无异味。 注：发现 1处未达要求扣 1分，最多扣 5分。							
4.4.3.2	老年人居室： (1) 整洁、无异味； (2) 地面干燥、无水渍、无污渍及渣屑； (3) 床边、桌面、柜面及柜面物品表面无灰尘、无污渍； (4) 窗帘、门帘等物品无尘土、无污渍； (5) 墙面、窗户、天花板、灯具、标牌等无污垢、无破损。 注：发现 1处未达要求扣 1分，最多扣 5分。				5		现场查看	
4.4.3.3	老年人卫生间、洗浴空间： (1) 整洁、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，定期消毒并做好记录； (4) 洗浴设备等无污垢，定期消毒并做好记录。 注：发现 1处未达要求扣 1分，最多扣 5分。				5		现场查看	
4.4.3.4	老年人生活用品无灰尘、污渍。 注：发现 1处未达要求扣 1分，最多扣 3分。				3		现场查看	
4.4.3.5	各类保洁工具分类使用、放置，符合以下条件： (1) 分类使用； (2) 分类放置； (3) 标识清晰。 注：符合 1项得 1分。				3		现场查看	
4.4.3.6	清洁设施设备、用具使用后进行消毒，并悬挂晾晒，有消毒记录。				3		现场查看、查看消毒记录	
4.4.3.7	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。				2		现场查看	
4.4.3.8	清洁卫生服务检查由专人负责，每周至少检查 1次，并做好记录。				2		查看记录	
4.5	<b>洗涤服务</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不提供此项服务，不予以申报。外包洗涤服务的机构，外包服务协议中应体现以下内容。未体现的内容不得分。		25				如外包服务，则查看服务协议及机构内各项服务要求是否满足	
4.5.1	<b>服务内容</b>			3				
4.5.1.1	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。				3		现场查看	
4.5.2	<b>服务人员</b>			5				
4.5.2.1	服务人员经过培训。				2		询问至少 2名服务人员（如外包服务，查看服务协议）	

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	自评得分
4.5.2.2	服务人员熟悉机构内洗涤服务流程或送洗流程。				3		现场观察或询问至少 2名服务人员	
<b>4.5.3</b>	<b>服务要求</b>			17				
4.5.3.1	床上用品每月至少清洗 2次。衣物每周至少清洗 1次。特殊污衣物随时处理清洗。				3		查看记录, 询问至少 2名服务人员	
4.5.3.2	衣物和床上用品分类清洗、晒干或烘干。				1		查看标识或记录	
4.5.3.3	指定地点收集污物, 运送车洁污分开。运送污物过程不经过、污染老年人居住和清洁区域。				2		现场查看、询问至少 2名服务人员	
4.5.3.4	被血液、排泄物、分泌物污染或疑似患有传染性疾病的老年人的衣物及床上用品封闭运输, 单独清洗; 洗涤过程采用消毒 - 清洗 - 消毒的顺序并做好记录。				2		询问至少 2名服务人员, 查看现场和记录	
4.5.3.5	消毒方法正确, 消毒时间符合要求。				2		询问至少 2名服务人员, 查看现场和记录	
4.5.3.6	洗涤后衣物完好无损, 整理后准确无误送还并做好记录。				2		查看记录	
4.5.3.7	洗衣房内张贴洗衣流程及消毒流程。				1		现场查看	
4.5.3.8	洗涤设备上贴有标识, 注明功能及适用的衣物类型。				2		现场查看	
4.5.3.9	常规洗涤设备每日清洗, 每周消毒, 污洗设备一洗一消, 有消毒记录。				2		查看消毒记录、询问至少 2名服务人员	
<b>4.6</b>	<b>医疗护理服务</b> 注: 申请各等级评定的养老机构若不提供此项服务, 不予以申报。农村特困人员供养服务机构(敬老院等)外包医疗护理服务的, 外包服务协议中应体现以下内容或外包服务供应商满足以下要求。未达要求不得分。		60				如外包服务, 则查看服务协议及外包服务供应商情况、机构内各项服务是否满足	
<b>4.6.1</b>	<b>服务内容</b>			7				
4.6.1.1	提供预防保健服务。				1		查看记录、询问老年人	
4.6.1.2	提供健康管理服务。				1		查看记录、询问老年人	
4.6.1.3	提供护理服务。				1		查看记录、询问老年人	
4.6.1.4	提供药物管理服务。				1		查看记录、询问老年人	
4.6.1.5	提供协助医疗服务。				1		查看记录、询问老年人	
4.6.1.6	提供老年人常见病多发病诊疗服务。				1		查看记录、询问老年人	
4.6.1.7	提供院内感染控制服务。				1		现场查看、查看制度	
<b>4.6.2</b>	<b>服务人员</b>			9				
4.6.2.1	内设医务室的养老机构, 符合以下条件: (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, 身体健康的临床类别执业医师或中医类别执业医师; (2) 至少有 1名注册护士。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。 注: 符合 1项得 3分, 符合 2项得 6分。				6		查看医疗机构资质文件、医务人员证照	
	内设诊所、卫生所(室)的养老机构, 符合以下条件:				6			

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	自评得分
	(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, 身体健康的执业医师; (2) 至少有 1 名注册护士。 注: 符合 1 项得 3 分, 符合 2 项得 6 分。							
	内设护理站的养老机构, 符合以下条件: (1) 至少有 2 名具有护士以上职称的注册护士, 其中有 1 名具有主管护士以上职称。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; (2) 至少有 1 名康复治疗人员。 注: 符合 1 项得 3 分, 符合 2 项得 6 分。				6			
	未内设医疗机构的养老机构, 符合以下条件: (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, 身体健康的临床类别执业医师或中医类别执业医师; (2) 至少有 1 名注册护士。 注: 符合 1 项得 3 分, 符合 2 项得 6 分。				6			
4.6.2.2	医护人员熟悉服务流程。					3	以提问方式考察是否熟悉服务流程	
<b>4.6.3</b>	<b>服务要求</b>			<b>37</b>				
4.6.3.1	每月至少开展 1 次老年人保健、疾病预防等健康宣传活动, 并做好记录。					1	查看记录	
4.6.3.2	规范管理健康档案, 记录老年人在院期间健康状况动态变化, 如无特殊情况每季度记录 1 次, 特殊情况随时记录。					2	查看老年人健康档案	
4.6.3.3	<b>每年至少组织 1 次全体老年人健康体检。</b> 注: 申请各等级评定的养老机构若不符合此项要求, 不予以申报。					2	查看老年人健康档案	
4.6.3.4	规范执行医嘱, 执行率 100%					2	查看操作、照护记录	
4.6.3.5	对新入院、高风险、重度失能和病情危重等重点老年人执行床头交接班; 交接班重点事项记录清晰完整。					3	查看照护记录、询问服务人员	
4.6.3.6	度压疮新发生率不高于 3‰, 度、度压疮新发生率为 0					2	现场抽查	
4.6.3.7	尿布疹发生率为 0					1	现场抽查	
4.6.3.8	使用约束用具时, 严格遵医嘱, 并与相关第三方签署知情同意书, 按操作规范执行。					2	查看文本	
4.6.3.9	建立自带药品管理制度, 执行率 100%					2	查看制度、药品管理记录	
4.6.3.10	建立查对管理制度, 落实老年人身份查对、医嘱查对、药品查对等, 在药物管理及医疗护理操作中执行“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)。 注: 发现 1 例不符合要求扣 1 分, 最多扣 3 分。					3	查看操作	
4.6.3.11	糖尿病老年人胰岛素注射规范、记录完整。					1	查看记录	

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	自评得分
4.6.3.12	老年人健康情况变化时，及时送医治疗，协助院前抢救。				1		询问服务人员	
4.6.3.13	按照医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动。				1		现场查看	
4.6.3.14	与临近医疗机构签订服务协议，为老年人提供诊疗服务。				1		查看协议	
4.6.3.15	医师为中、重度失能老年人巡诊并做好记录，应诊及时，符合以下条件时得相应分数： 每天至少 1 次，得 5 分； 每周至少 3 次，得 3 分； 每周至少 1 次，得 1 分。				5		查看记录、询问老年人	
4.6.3.16	医护人员 24 小时值班，及时提供紧急救护服务。				2		查看记录	
4.6.3.17	根据需要，及时通知、协助老年人转院转诊。				2		查看记录、询问老年人	
4.6.3.18	根据需要，及时陪同老年人院外就医。				2		查看记录、询问老年人	
4.6.3.19	对血糖仪、血氧仪、血压计每年定期校正；对制氧机、氧气瓶、雾化机等医用设备，进行定期维护和功能监测，并做好记录。				2		查看记录	
<b>4.6.4</b>	<b>传染病防治</b>			<b>7</b>				
4.6.4.1	建立机构内感染预防、消毒、隔离等制度。				2		查看制度	
4.6.4.2	院内感染的预防、控制、检查、报告和处置等工作由专人负责，并做好记录。				2		查看记录	
4.6.4.3	建立传染病等公共卫生事件预防制度，储备必要防护物资，制定应急预案。				3		查看制度	
<b>4.7</b>	<b>文化娱乐服务</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不提供此项服务，不予以申报。		<b>50</b>					
<b>4.7.1</b>	<b>服务内容</b>			<b>5</b>				
4.7.1.1	组织开展文化活动。				1		查看记录、询问老年人	
4.7.1.2	组织开展体育活动。				1		查看记录、询问老年人	
4.7.1.3	组织开展休闲娱乐活动。				1		查看记录、询问老年人	
4.7.1.4	组织开展传统节日及纪念日庆祝活动。				1		查看记录、询问老年人	
4.7.1.5	组织开展老年人生日庆祝活动。				1		查看记录、询问老年人	
<b>4.7.2</b>	<b>服务人员</b>			<b>9</b>				
4.7.2.1	服务人员制定文化娱乐活动计划并组织实施。				1		询问服务人员	
4.7.2.2	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。				2		查看记录、询问老年人	
4.7.2.3	服务人员掌握机构内文化娱乐服务流程。				2		以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程	
4.7.2.4	服务人员掌握机构内文化娱乐服务的风险防范措施。				2		以提问方式考察服务人员是否掌握相关风险防范措施	
4.7.2.5	服务人员能够熟练使用文化娱乐相关设备。				2		查看操作	
<b>4.7.3</b>	<b>服务要求</b>			<b>36</b>				

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	自评得分
4.7.3.1	按照老年人需要制订活动服务计划，包括日常活动、月度活动及特色活动等，执行率符合以下条件得相应分数： 90%，得 4分； 80%，得 2分。				4		查看活动计划，对照活动记录查看是否执行	
4.7.3.2	按照老年人生理和心理特点安排活动内容，设置适合不同能力等级老年人参加的活动，如观影、合唱、朗诵、书法、舞蹈、手工、园艺等。 注：不能完全满足各等级老年人活动需求的，得 2分。				6		现场查看	
4.7.3.3	日常及特色活动计划提前告知老年人，包括主题、时间、地点、过程、参与人员等。				2		现场查看	
4.7.3.4	建立文化娱乐活动安全管理制度，明确安全注意事项及风险预防，制定相关应急预案。				3		查看制度	
4.7.3.5	<b>每日至少组织 2次适宜老年人的活动，并做好记录。</b> 注：记录不全的，扣 2分。				5		查看记录、询问老年人	
4.7.3.6	每年开展不少于 5次传统节日、特殊纪念日活动，并做好记录。 注：开展 3-4次活动的，得 2分。				4		查看记录、询问老年人	
4.7.3.7	每月开展至少 1次老年人生日庆祝活动，并做好记录。 注：如机构本月内无老年人生日，则无需举办。				4		查看记录、询问老年人	
4.7.3.8	每年开展不少于 1次外出游览和参观活动，并做好记录。 注：如机构内收住老年人全部为重度失能老年人，此项自动得分。				2		查看记录、询问老年人	
4.7.3.9	开展文化娱乐活动过程中，密切关注老年人的身体和精神状况，保障老年人安全。				2		查看记录、询问老年人	
4.7.3.10	在体育功能区显著位置设置警示标志，提示器材使用安全注意事项。				2		现场查看	
4.7.3.11	集体外出游览和参观活动时，医护人员随同参加。				2		查看记录、询问老年人	
<b>4.8</b>	<b>心理 /精神支持服务</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不提供此项服务，不予以申报。		<b>35</b>					
<b>4.8.1</b>	<b>服务内容</b>			<b>4</b>				
4.8.1.1	提供环境适应服务。				1		查看记录	
4.8.1.2	提供情绪疏导服务。				1		查看记录	
4.8.1.3	提供心理支持服务。				1		查看记录	
4.8.1.4	提供危机干预服务。				1		查看记录	
<b>4.8.2</b>	<b>服务人员</b>			<b>9</b>				
4.8.2.1	服务人员包括社会工作者、养老护理员（取得四级及以上等级证书）、护士、医师、心理治疗师，必要时精神科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构。				4		查看证照	
4.8.2.2	服务人员熟悉心理 /精神支持服务流程。				3		以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程	
4.8.2.3	服务人员掌握心理 /精神服务的方法与技巧。				2		以提问方式考察服务人员是否掌握相关方	

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	自评得分
							法与技巧	
<b>4.8.3</b>	<b>服务要求</b>			<b>22</b>				
4.8.3.1	制定新入住老年人环境适应计划,并做好记录。 注:有计划无记录的,得2分。				4		查看记录	
4.8.3.2	掌握老年人心理和精神状况,发现异常情况及时与老年人沟通,并告知相关第三方;对有自伤或他伤倾向的老年人采取有效防范措施并做好记录。				4		查看记录	
4.8.3.3	定期开展老年人心理健康辅导活动,组织能力完好且有意愿的老年人每年参加不少于1次公益活动并做好记录。				4		询问老年人、查看活动记录	
4.8.3.4	制定应急处理程序,报告及时,妥善处理,并做好记录。				4		查看应急处理程序、记录	
4.8.3.5	对于有心理问题倾向的老年人及时开展评估,采取有效干预措施,及时联系相关第三方,并做好记录。				3		查看评估记录、干预计划	
4.8.3.6	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,建立服务档案。				3		查看档案	
<b>4.9</b>	<b>安宁服务</b> 注:申请各等级评定的养老机构若不提供此项服务,不予以申报。		<b>30</b>					
<b>4.9.1</b>	<b>服务内容</b>			<b>6</b>				
4.9.1.1	提供临终关怀服务。				2		查看服务记录	
4.9.1.2	提供哀伤辅导服务。				2		查看服务记录	
4.9.1.3	提供后事指导服务。				2		查看服务记录	
<b>4.9.2</b>	<b>服务人员</b>			<b>6</b>				
4.9.2.1	服务人员包括社会工作者、养老护理员(取得四级及以上等级证书)护士、医生、心理治疗师,必要时请专科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构。				3		查看证照	
4.9.2.2	服务人员接受临终关怀相关培训,具有人道主义素养,掌握安宁服务的相关知识及技能。				3		以提问方式考察服务人员是否掌握相关知识、技能	
<b>4.9.3</b>	<b>服务要求</b>			<b>18</b>				
4.9.3.1	按照老年人及亲属的需求和意愿,开展服务。				2		查看服务规范、询问老年人及家属	
4.9.3.2	维护老年人合法权益和尊严,保护老年人及亲属的隐私。				2		查看服务规范、询问老年人及家属	
4.9.3.3	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、支持疗护,由医护人员执行。				2		查看记录、询问服务人员	
4.9.3.4	建立亲属等相关第三方沟通机制,根据病情需要及时沟通并做好记录。				2		查看记录、询问服务人员	
4.9.3.5	提供对亲属的哀伤辅导服务,并做好个案记录。				2		查看预案、防护措施	
4.9.3.6	制定安宁服务应急安全预案及防护措施。				2		查看制度、询问服务人员	
4.9.3.7	根据老年人民族习惯,遵从亲属意愿及老年人遗愿,合理布置安宁服务区域或老年人居室。				2		现场查看、询问服务人员	

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	自评得分
4.9.3.8	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。				2		查看制度	
4.9.3.9	根据需要对接有资质的机构提供殡葬等服务，并签订服务协议。				2		查看协议	
<b>4.10</b>	<b>委托服务</b> 注：申请各等级评定的养老机构若不提供此项服务，不予以申报。		<b>20</b>					
<b>4.10.1</b>	<b>服务内容</b>			<b>2</b>				
4.10.1.1	提供包括但不限于代管物品、代领物品、代缴、代购、代办、陪同出行、协助交通等服务。				2		查看记录、询问人员	
<b>4.10.2</b>	<b>服务人员</b>			<b>4</b>				
4.10.2.1	机构指定专人或由养老护理员提供服务。				2		询问人员	
4.10.2.2	服务人员熟悉委托服务流程及要求。				2		以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程及要求	
<b>4.10.3</b>	<b>服务要求</b>			<b>14</b>				
4.10.3.1	提供代管物品服务，并对物品种类、数量、价值、代管期限等做好记录，由老年人或相关第三方核实、签字。				3		查看记录、询问老年人	
4.10.3.2	提供代领、代缴、代购、代办等服务，并对物品种类、数量或事项做好记录，由老年人或相关第三方核实、签字。				3		查看记录	
4.10.3.3	协助老年人或按照老年人需求代为网络购物、代为转账时，经老年人或相关第三方确认，并提醒潜在风险。				2		询问老年人	
4.10.3.4	对在提供委托服务过程中获得的老年人及家庭等信息严格保密，不得外泄。				2		询问老年人	
4.10.3.5	陪同出行时，密切关注老年人身体情况，防止意外发生。				2		询问服务人员	
4.10.3.6	为老年人安排出行交通时，使用机构自有车辆或与有资质的租车机构对接。				1		查看协议（或记录）	
4.10.3.7	为老年人提供遗嘱公证服务时，对接专业法律组织。				1		查看协议（或记录）	
<b>4.11</b>	<b>康复服务</b> 注：申请 3、4、5 级评定的养老机构若不提供此项服务，不予以申报。		<b>50</b>					
<b>4.11.1</b>	<b>服务内容</b>			<b>15</b>				
4.11.1.1	提供肢体康复服务，如功能受限关节的关节活动度的维持和强化训练，弱势肌群的肌力、肌耐力训练，体位转移训练，站立和步行训练等。				3		现场查看	
4.11.1.2	提供康复护理服务，包括精神心理康复服务、临床康复护理服务。				3		现场查看	
4.11.1.3	在专业医师等专业人员指导下，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。				3		现场查看	
4.11.1.4	对于有认知障碍的老年人，根据需求开展非药物干预措施，如人生回顾疗法，缅怀记忆疗法等。				3		现场查看	



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	自评得分
4.11.1.5	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、频率和时间等。				3		现场查看	
<b>4.11.2</b>	<b>服务人员</b>			12				
4.11.2.1	服务人员符合以下条件时得相应分数: 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,得 2 分; 有 1 名及以上医师(取得助理执业医师及以上),下达医嘱,得 1 分。				2		查看证照	
4.11.2.2	有 1 名及以上专职或兼职康复治疗师,开展临床康复治疗活动。				3		查看证照	
4.11.2.3	康复护理服务人员符合以下条件时得相应分数: 有 1 名及以上护士提供康复护理服务,得 2 分; 有经康复知识技能培训的养老护理员,提供康复护理服务,得 1 分。				2		查看证照,以提问方式考察护理员是否掌握相关知识、技能	
4.11.2.4	服务人员熟悉康复服务流程。				3		以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程	
4.11.2.5	服务人员熟悉康复设备操作规程。				2		查看操作	
<b>4.11.3</b>	<b>服务要求</b>			23				
4.11.3.1	在提供康复服务前,对老年人进行康复功能评估,生成评估报告。				2		查看评估报告	
4.11.3.2	向老年人或相关第三方出具评估报告,并签字确认。				2		查看评估报告	
4.11.3.3	根据评估报告制定康复方案/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、执行状况等。 注:内容不全的,扣 2 分。				4		查看康复方案/计划	
4.11.3.4	康复方案/计划在获得老年人或相关第三方认可后实施。				2		询问老年人或相关第三方	
4.11.3.5	康复过程记录与康复方案/计划一致。 注:康复过程记录与康复方案/计划不完全一致的,扣 2 分。				4		查看记录	
4.11.3.6	康复过程记录书写完整、规范、无缺项。 注:发现 1 处不符要求扣 1 分,最多扣 3 分。				3		查看记录	
4.11.3.7	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。				2		查看记录	
4.11.3.8	康复档案一人一档,装订整齐,留存备查。				2		查看档案	
4.11.3.9	制定康复设备与器材安全检查、维修、更新制度并予以执行。				2		查看制度	
<b>4.12</b>	<b>教育服务</b> 注:申请 4 5 级评定的养老机构若不提供此项服务,不予以申报。		20					
<b>4.12.1</b>	<b>服务内容</b>			2				
4.12.1.1	开展老年教育活动。				2		现场查看、询问老年人	
<b>4.12.2</b>	<b>服务人员</b>			4				

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	自评得分
4.12.2.1	由相关专业人员、志愿者组织实施教育活动，并做好记录。				2		查看记录、询问服务人员	
4.12.2.2	服务人员熟悉教育服务流程，教学目标和方案。				2		以提问方式考察服务人员是否熟悉流程、方案、目标	
<b>4.12.3</b>	<b>服务要求</b>			<b>14</b>				
4.12.3.1	开展教育服务，并做好记录，符合以下条件时得相应分数： 设立老年大学，有系统的课程设置，得 4分； 能够便利参与周边老年大学学习点，且每季度至少举办 1次老年教育活动，得 3分； 每季度至少举办 1次老年教育活动，得 2分； 每半年至少举办 1次老年教育活动，得 1分。				4		现场查看、查看记录、询问老年人	
4.12.3.2	在开展教育活动前，调查老年人服务需求，并做好记录。				1		查看记录、询问老年人	
4.12.3.3	具备教学计划、教案教材、教师名单、学员花名册、教学记录。				2		查看文本	
4.12.3.4	教育服务场地配置教学设备且功能正常，符合以下条件时得相应分数： 有独立的场地，得 2分； 与其他场地合设，得 1分。				2		现场查看	
4.12.3.5	教育内容丰富，包含以下内容： (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) 生命关怀。 注：包含 3项得 1分，包含 4-6项得 2分，包含 7项及以上得 3分。				3		查看记录、询问老年人	
4.12.3.6	能够提供多种学习形式供老年人选择，如网上学习、游学等。				1		查看记录	
4.12.3.7	开展老年人教育活动时，做好视频、照片、文字等记录。				1		查看记录	
<b>4.13</b>	<b>居家上门服务</b> 注：申请 5级评定的养老机构若不提供此项服务，不予以申报。		<b>30</b>					
<b>4.13.1</b>	<b>服务内容</b>			<b>9</b>				
4.13.1.1	提供居家上门服务符合以下条件时得相应分数(直接上门提供服务或对社区老年人开放均可)： 提供 4.2-4.12服务中至少 5项服务，得 5分；				5		现场查看、查看记录	

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	自评得分
	提供 4.2-4.12服务中至少 3项服务，得 3分； 提供 4.2-4.12服务中至少 1项服务，得 1分。							
4.13.1.2	为社区养老服务组织或老年人家属提供专业支持，如人员技能培训、家庭照顾者培训、外派社会工作者到社区开展活动，为社区和家庭提供适老化改造咨询服务、承接社区老年人社会工作项目等。				4		现场查看、查看记录	
<b>4.13.2</b>	<b>服务人员</b>			4				
4.13.2.1	服务人员经相关专业培训，并做好记录。				2		查看培训记录	
4.13.2.2	服务人员掌握居家上门服务流程。				2		以提问方式考察服务人员是否掌握服务流程	
<b>4.13.3</b>	<b>服务要求</b>			17				
4.13.3.1	服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准等相关信息公开透明。				1		查看文件资料	
4.13.3.2	根据服务对象需求对老年人身体能力状况进行评估，评估内容参照 4.1.3.1。				2		查看评估记录	
4.13.3.3	根据服务对象需求对老年人家庭环境进行评估，生成评估报告。				1		查看评估报告	
4.13.3.4	依据服务对象的评估结果、服务需求确定服务项目和内容，并制定服务计划。服务计划包含以下内容： (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) 其他注意事项及特殊情况处理。 注：包含 1-3项得 2分，包含 4项得 3分。				3		查看服务计划	
4.13.3.5	提供 4.2-4.12服务时，符合各项服务要求，并做好服务记录，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）。				3		查看记录	
4.13.3.6	建立居家上门服务老年人档案，包括服务对象基础信息、健康信息、需求信息和服务信息等。				1		查看档案	
4.13.3.7	制定居家上门服务人员管理制度。				1		查看制度	
4.13.3.8	使用居家养老服务平台（APP 微信小程序或网站），供老年人线上下单。				1		现场查看	
4.13.3.9	年度服务量符合以下条件时得相应分数： 5000人次，得 4分； 3000人次，得 2分； 1000人次，得 1分。				4		查看记录	

- 注：1. 标 的指标为《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”中的条款。  
若该养老机构不符合基本要求或其申请等级的条件，不予以申报。
2. 服务提供应符合以下要求，如某项不符合，不予以申报。
- (1) 申请各等级评定养老机构至少能提供 4.1-4.10 服务；
  - (2) 申请 3 级及以上评定的养老机构至少能提供 4.11 服务；
  - (3) 申请 4 级及以上评定的养老机构至少能提供 4.12 服务；
  - (4) 申请 5 级评定的养老机构至少能提供 4.13 服务。
3. 当符合指南中注明的“不参与评分”的条件时，按以下方式计算最终得分：

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

例：机构 A 符合 1.1.1.5(满分 2 分)和 1.1.1.6(满分 2 分)的不参与评分条件。经过评定工作组逐条评定后，机构 A 的环境部分评价得分为 78 分。机构 A 的实际得分计算如下：

$$\frac{78 (\text{机构评价得分})}{120 (\text{模块原总分}) - 4 (\text{机构不参与评分总分})} \times 120 (\text{模块原总分}) = 80.68 (\text{机构模块实际得分})$$