

江苏省养老机构等级划分与评定评分细则（第二版）

第一部分 环境

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|----------------|---|-----|---|
| 1 | 环境 | | 110 | |
| 1.1 | | 交通便捷度 | 10 | |
| 1.1.1 | 救护通道 (2分) | 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。 | 2 | 现场查看机构主要出入口和建筑主要出入口,救护车通道应满足最小3.5m×3.5m的净空要求。 |
| | | 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。 | 1 | |
| 1.1.2 | 公共交通情况 (2分) | 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(有班车表、专职司机),得2分。 | 2 | 使用手机地图应用(高德地图、百度地图或其他地图APP):输入机构名称和最近的交通站点名称,选择步行模式,查看距离是否满足要求。 查看班车表,随机询问老年人班车运行情况。 |
| 1.1.3 | 建筑内交通 (2分) | 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 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|-----------------|--|----|---|
| 1.1.4 | 主要出入口 (1分) | 机构设有供殡葬、货物、垃圾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。 完全符合得1分，不符合得0分。 |
| 1.1.5 | 机构内道路系统 (1分) | 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。 完全符合得1分，不符合得0分。 |
| 1.1.6 | 机构内人车分流 (2分) | 人车分流（老年人通行道路无机动车辆通行）。 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。 |
| | | 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）。 注：当机构无院区或内部道路时，此项不参与评分。 | 1 | |
| 1.2 | 周边服务设施（含机构面积） | | 10 | |
| 1.2.1 | 床均建筑面积 (3分) | 建筑面积 ≥ 35 m ² /床。 | 3 | $\text{床均建筑面积} = \frac{\text{总建筑面积}}{\text{总床位数}}$ 建筑面积：查看房产证明或租赁使用证明； 床位数：以民政部门备案数据为准。如果备案的总建筑面积中包含了地下车库面积，计算床均面积要剔除车库面积。 |
| | | 25 m ² /床 \leq 建筑面积 < 35 m ² /床。 | 2 | |
| | | 建筑面积 < 25 m ² /床。 | 1 | |
| 1.2.2 | 周边污染源 (1分) | 远离干道及交通量大的交叉路口等噪声级较高的地段； 远离易燃、易爆、危险品生产、储运的区域； 远离高压电线、燃气、输油管道主干管道等穿越。 | 1 | 现场查看或使用手机地图应用查看周边地区。 完全符合得1分，有一项不符合得0分。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|--------------|---|-----|-------------------------|
| 1.2.3 | 周边基础医疗设施(2分) | 周边1公里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。 注:当机构内设相应机构或与该类机构合设时,此项自动得分。 | 2 | 现场查看或使用手机地图应用app计算步行距离。 |
| | | 周边大于1公里小于1.5公里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。 注:当机构内设相应机构或与该类机构合设时,此项自动得分。 | 1 | |
| 1.2.4 | 周边急救医疗设施(2分) | 周边5公里内有满足急危重症就医的医疗机构或急救机构。 注:当机构内设相应机构或与该类机构合设时,此项自动得分。 | 2 | 现场查看或使用手机地图应用app计算步行距离。 |
| | | 周边大于5公里小于7公里内有满足急危重症就医的医疗机构或急救机构。 注:当机构内设相应机构或与该类机构合设时,此项自动得分。 | 1 | |
| 1.2.5 | 周边商业服务设施(1分) | 周边1公里内设有至少1处商业服务业设施(例如商场、菜市场、超市/便利店、餐饮设施、银行营业网点、电信营业网点)。 注:当机构内设相应设施时,此项自动得分。 | 1 | 现场查看或使用手机地图应用app计算步行距离。 |
| | | 周边大于1公里小于1.5公里内设有至少1处商业服务业设施(例如商场、菜市场、超市/便利店、餐饮设施、银行营业网点、电信营业网点)。 注:当机构内设相应设施时,此项自动得分。 | 0.5 | |
| 1.2.6 | 周边文化娱乐设施(1分) | 周边1公里内设有至少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(例如老年活动中心、老年大学)。 注:当机构内设相应设施时,此项自动得分。 | 1 | 现场查看或使用手机地图应用app计算步行距离。 |
| | | 周边大于1公里小于1.5公里内设有至少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(例如老年活动中心、老年大学)。 注:当机构内设相应设施时,此项自动得分。 | 0.5 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|------------------|---|-----|---|
| 1.3 | | 公共信息图形标志 | 10 | |
| 1.3.1 | 通用图形标志 (4.5分) | 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。 | 2 | 现场查看通行导向标志的设置。 每一类标志至少随机查看两处。 |
| | | 大厅入口设有平面展示图,标注各主要场所位置。 | 0.5 | 现场查看服务导向标志的设置。 至少随机查看三处。 |
| | | 设有服务导向标识,符合MZ/T 131-2019《养老服务常用图形符号及标志》要求,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: ● 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 | |
| | | 居室入口处至少设有居室门牌号信息标志。 | 0.5 | |
| | | 认知症专区居室入口处设有供老年人个性化布置的空间或设施,利于认知症老年人识别。 注:当机构未设认知症专区时,此项不参与评分。 | 0.5 | 现场查看老年人居室入口处。 随机查看三处,有一处不符合即不得分,全部符合得满分。 |
| 1.3.2 | 安全警示标志 (2.5分) | ★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。 | 2 | 现场查看应急导向标志的设置。 每一类标识至少随机查看两处,全部符合得满分。 |
| | | 必要处设有安全警示标志,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。 | 0.5 | 现场查看安全警示标志的设置。 有一处不符合即不得分,全部符合得满分 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|---------|---------------|--|-----|---|
| 1.3.3 | 无障碍标志 (1分) | 设有无障碍设施、无障碍坡道、无障碍停车位、无障碍通道、无障碍电梯、无障碍卫生间标志，且标志规范，符合 GB/T 10001.9-2021《公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号》要求。 | 1 | 现场查看无障碍标志的设置。 每一类标志至少随机查看两处，有一处不符合即不得分，全部符合得满分。 |
| 1.3.4 | 标志设置 (1分) | 符合以下全部要求： (1) 安装牢固、不应安装在活动物体上，不得倾斜，不会对人员带来安全隐患； (2) 标志不得破坏，色度或图案、字体不应有破坏； (3) 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； | 1 | 在查看各类标志的过程中记录。 至少随机查看三处，有一处不符合即不得分，全部符合得满分。 |
| 1.3.5 | 标志设计 (1分) | 标志设计在尺寸、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。 | 0.5 | 颜色表征清晰（色系选择、对比度明度，考虑弱势与色盲）； 至少随机查看三处，有一处不符合即不得分，全部符合得满分。 |
| | | 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。 | 0.5 | 至少随机查看三处，有一处不符合即不得分，全部符合得满分。 |
| 1.4 | 院内无障碍 | | 44 | |
| 1.4.1 | 室外及建筑出入口无障碍 | | 8 | |
| 1.4.1.1 | 室外路面 (1分) | 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。 | 0.5 | 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（例如活动场地）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。 | 0.5 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|---------|----------------|---|-----|---|
| 1.4.1.3 | 无障碍停车位 (1分) | 设有无障碍机动车停车位或满足无障碍机动车停放; | 0.4 | 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。 |
| | | 地面应平整、防滑、不积水,地面坡度不应大于1:50 | 0.2 | |
| | | 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)。 | 0.4 | |
| 1.4.1.4 | 主要出入口 (3分) | <p>★建筑主要出入口符合以下条件之一:</p> <p>(1) 坡度不大于1:20平坡出入口;</p> <p>(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;</p> <p>(3) 同时设置台阶和升降平台的出入口。</p> <p>除平坡出入口外,无障碍出入口的门前应设置平台。</p> <p>在门完全开启的状态下,平台的净深度不应小于1.50m。</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> | 1 | 现场查看建筑主要出入口。 |
| | | 建筑主要出入口内外留有不小于1.50m×1.50m的轮椅回旋区域,便于人员等候及轮椅回转。 | 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。 |
| | | 建筑主要出入口设有雨篷,且可覆盖人员等候区域。 | 0.5 | 现场查看建筑主要出入口。 |
| | | 建筑主要出入口的平台、台阶、坡道表面平整、防滑、不积水。 | 0.5 | 现场查看建筑主要出入口。 |
| 1.4.1.5 | 主要出入口门 (1分) | <p>符合以下全部要求:</p> <p>(1) 门的开启净宽$\geq 1.10\text{m}$;若含有2个或以上门扇,至少有1个门扇的开启净宽$\geq 0.80\text{m}$,便于轮椅进出;</p> <p>(2) 门的开启形式为平开门或电动感应平移门,而非旋转门;</p> <p>(3) 门扇易于老年人开启,且开启后不会快速关闭,不会夹伤老年人;</p> <p>(4) 无门槛及高差,或门槛高度及门内外地面高差$\leq 15\text{mm}$,且以斜面过渡。</p> | 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。 开启净宽:门扇开启后,门框内缘与开启门扇内侧边缘之间的水平净距离。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 | |
|---------|----------------|---|-----------------------------------|--|-----|
| 1.4.1.6 | 室外坡道 (2分) | 符合以下全部要求： (1) 净宽度不小于1m，无障碍出入口的轮椅坡道净宽度不小于1.2m； (2) 轮椅坡道的坡度不大于1/12； (3) 轮椅坡道高度高于300mm且坡度大于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； (4) 轮椅坡道的坡面平整、防滑、无反光。 | 1 | 现场查看轮椅坡道、使用卷尺或红外测距仪等工具测量相关宽度长度，测量扶手的高度、直径等情况。 注：室内坡道要求参照室外坡道。 | |
| | | 轮椅坡道起点、终点和中间休息平台的水平长度不小于1.5m。 | 0.5 | | |
| | | 坡道临空侧设置安全阻挡措施。 注：没有临空侧自动得分。 | 0.5 | | |
| 1.4.2 | 建筑内部交通空间无障碍 | | 14 | | |
| 1.4.2.1 | 公共空间地面 (1分) | ★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。 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。 | |
| 1.4.2.2 | 公共走廊 (3分) | 无门槛及高差或者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。 通行净宽度：通行走道两侧墙面凸出物内缘之间的水平宽度；当墙面设置扶手时，为扶手内缘之间的水平距离。 | |
| | | 公共走廊 通行净宽 | 通行净宽≥1.80m。 | | 2 |
| | | 公共走廊 通行净宽 | 通行净宽≥1.40m，且局部设有≥1.80m的轮椅回转及错行空间。 | | 1 |
| | | 公共走廊 通行净宽 | 通行净宽≥1.40m， | | 0.5 |
| 1.4.2.3 | 无障碍扶手 (1分) | 老年人经过的公共走廊、老年人常用楼梯的主要位置两侧设置扶手且安装牢固 | 0.25 | 现场查看公共走廊、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。 | |
| | | 扶手高度距地800mm~900mm。 | 0.25 | | |
| | | 尺寸：圆形扶手直径35mm~50mm，矩形扶手截面尺寸35mm~50mm； | 0.25 | | |
| | | 材质触感温润：抓住不滑，手感不凉。 | 0.25 | | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|---------|-----------------|---|-----|--|
| 1.4.2.4 | 各楼层垂直交通 (1分) | 采用电梯; 注:当机构为单层建筑(或老年人用房均设在一层)时自动得1分。 | 1 | 现场查看。 |
| | | 采用轮椅坡道或楼梯升降机(爬楼机)。 | 0.5 | |
| 1.4.2.5 | 无障碍电梯 (2分) | 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 $\geq 1.40\text{m}$,宽度 $\geq 1.10\text{m}$; (2)轿厢门开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$; (3)电梯门洞净宽度 $\geq 0.90\text{m}$; (4)轿厢至少两侧壁上设850mm~900mm高度的扶手; (5)设有运行显示装置和报层音响; (6)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。 | 2 | 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 | 担架电梯 (2分) | 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。 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。 | 2 | 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 《江苏省住宅设计标准 [附条文说明] 》DGJ32/J26-2017规定:直进直出放置担架时,轿厢最小尺寸为1.10m(宽) \times 2.10m(深),门洞净宽度不小于0.90m;放置削角担架,担架斜放时,轿厢最小尺寸为1.50m(宽) \times 1.60m(深),门洞净宽度不小于0.90m。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|---------|-----------------------|--|-----------|---|
| 1.4.2.7 | 无障碍楼梯 (2分) | <p>当建筑内设有楼梯时，老年人常用楼梯符合以下全部条件：</p> <p>(1) 非弧线形楼梯和螺旋楼梯；</p> <p>(2) 楼梯设有扶手，且扶手高度距地 800mm~900mm；</p> <p>(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。</p> <p>(4) 梯段通行净宽不应小于 1.20m</p> <p>(5) 无异形踏步（例如扇形踏步），且楼梯平台内不设踏步；</p> <p>(6) 同一梯段的踏步高度和宽度一致；</p> <p>(7) 踏步有踢面；踏面前缘向前凸出≤10mm，踏面前缘设防滑条（防滑槽）且凸出高度≤3mm，不影响老年人踩踏。</p> <p>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。</p> | 2 | 现场查看楼梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。 |
| 1.4.2.8 | 无障碍台阶 (2分) | <p>应符合以下全部条件：</p> <p>(1) 室内外台阶踏步宽度不小于 300mm，踏步高度不大于 150mm，并不小于 100mm；</p> <p>(2) 踏步应防滑；</p> <p>(3) 三级及三级以上的台阶应在两侧设置扶手，扶手应符合无障碍扶手的规定；</p> <p>(4) 台阶上行及下行的第一阶在颜色或材质上与其他阶有明显区别。</p> | 2 | 现场查看台阶、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。 |
| 1.4.3 | 建筑内部主要用房及空间无障碍 | | 16 | |
| 1.4.3.1 | 居室 (4分) | 居室内外地面无门槛及高差或者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。 |
| | | ★居室门的开启净宽≥0.80m。 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。 注： 新建指 2020 年及以后开工建设的养老机构。 |
| | | 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。 |
| | | 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 | | 分值 | 评定方法 |
|---------|-------------------------|---|-----|---|
| 1.4.3.2 | 卫生间 (3分) | 卫生间(含公共卫生间及居室内卫生间)门内外地面无门槛及高差;或者门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$,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。 |
| | | ★卫生间门的开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$ 。 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。 注:“新建”指2020年及以后开工建设的养老机构。 |
| | | 卫生间(含公共卫生间及居室内卫生间)地面铺装平整、防滑,排水良好无积水。 | 1 | 现场查看。 |
| 1.4.3.3 | 洗浴空间 (3分) | 公共洗浴空间门内外地面无门槛及高差;或者门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$,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、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。 |
| | | 公共洗浴空间门的开启净宽(或门洞口通行净宽) $\geq 0.80\text{m}$,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、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。 |
| | | 洗浴空间地面铺装平整、防滑,排水良好无积水。 | 1 | 现场查看洗浴空间。 |
| 1.4.3.4 | 公共就餐空间 (1分) | 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。 |
| 1.4.3.5 | 活动场所 (1分) | 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。 | 0.5 | 现场查看活动场所。 |
| | | 地面材质平整、防滑。 | 0.5 | |
| 1.4.3.6 | 医疗卫生用房 与康复空间 (3分) | 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。 |
| | | 满足轮椅进出与回转的空间需求。 注:当无医疗卫生用房及康复空间时,此项不参与评分。 | 1 | |
| | | 地面铺装平整,防滑。 注:当无医疗卫生用房及康复空间时,此项不参与评分。 | 1 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|---------|-----------------------|---|-----|--|
| 1.4.3.7 | 低位服务设施 (1分) | 机构内为老年人提供服务的接待大厅服务台(或服务窗口)、每个楼层照护站设有低位服务设施。低位服务设施的上表面距地面高度应为700mm~850mm,台面的下部应留出不小于宽750mm、高650mm、距地面高度250mm范围内进深不小于450mm、其他部分进深不小于250mm的容膝容脚空间。 注:若仅收住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、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。 低位服务设施设置范围:问询台、服务窗口、电话台、安检验证台、借阅台、各种业务台、饮水机等。 |
| 1.4.4 | 室外活动空间无障碍(含室外活动场地、庭院) | | 6 | |
| 1.4.4.1 | 活动场地 (2分) | 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2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1分; ● 机构内无室外活动场地(庭院),但紧邻公共绿地、公园等,得0.5分。 | 2 | |
| 1.4.4.2 | 活动地面 (1分) | 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0.5分。 | 1 | 现场查看室外活动场地。 |
| 1.4.4.3 | 场地位置 (1分) | 室外活动场地(庭院)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。 |
| 1.4.4.4 | 散步道 (2分) | 散步道宽度符合以下条件:至少一条散步道宽度 $\geq 1.20\text{m}$,满足轮椅与一人错行需求;且散步道局部拓宽,宽度 $\geq 1.80\text{m}$,满足轮椅错行需求。 | 1 | 现场查看散步道、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。 |
| | | 散步道地面铺装平整、防滑、不积水。 | 0.5 | |
| | | 主要散步道沿途有高差时,采用轮椅坡道过渡。 | 0.5 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 | |
|--------------|-----------------|--|---------------|---|---------------|
| 1.5 | 室内温度 | | 12 | | |
| 1.5.1 | 温湿度控制 | | 5 | | |
| 1.5.1.1 | 温湿度调节设备 (4分) | 居室 | 空调或散热器，且性能达标。 | 1 | 现场查看。 |
| | | | 电风扇，且性能达标。 | 0.5 | |
| | | 公共活动空间 康复医疗空间 | 空调或散热器，且性能达标。 | 2 | |
| | | | 电风扇，且性能达标。 | 1 | |
| | | 就餐空间 | 空调或散热器，且性能达标。 | 1 | |
| | | | 电风扇，且性能达标。 | 0.5 | |
| 1.5.1.2 | 洗浴空间 (0.5分) | 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。 | 0.5 | 现场查看老年人洗浴空间。 | |
| 1.5.1.3 | 防护措施 (0.5分) | 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。 | 0.5 | 现场查看。 热水散热器、电供暖散热器、热水辐射供暖分集水器等必须安装或加防护罩。 | |
| 1.5.2 | 通风调节 | | 7 | | |
| 1.5.2.1 | 开启外窗 (3分) | 老年人居室设有带开启扇的外窗。 | | 1 | 现场查看老年人居室。 |
| | | 公共活动空间设有带开启扇的外窗。 | | 0.5 | 现场查看公共活动空间。 |
| | | 就餐空间设有带开启扇的外窗。 | | 0.5 | 现场查看就餐空间。 |
| | | 公共走廊设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。 | | 0.5 | 现场查看公共走廊。 |
| | | 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。 | | 0.5 | 现场查看卫生间及洗浴空间。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------------|---------------------|--|-----------|-------------------|
| 1.5.2.2 | 新风系统或空气净化设备 (3分) | 老年人居室无开启外窗情况下应配备新风系统或空气净化设备； 注：通风情况良好的情况下，此项自动得分。 | 1 | 现场查看。 |
| | | 公共活动空间无开启外窗情况下应配备新风系统或空气净化设备； 注：通风情况良好的情况下，此项自动得分。 | 1 | |
| | | 就餐空间无开启外窗情况下应配备新风系统或空气净化设备。 注：通风情况良好的情况下，此项自动得分。 | 1 | |
| 1.5.2.3 | 整体通风情况 (1分) | 通风情况优秀，空气清新，所有空间均无异味。 | 1 | 现场查看。 |
| | | 通风情况条件整体良好，无憋闷感，局部空间有轻微异味。 | 0.5 | |
| | | 通风情况不佳，有憋闷感，存在较大异味。 | 0 | |
| 1.6 | 室内光照 | | 15 | |
| 1.6.1 | 自然采光 | | 5 | |
| 1.6.1.1 | 老年人居室日照 (1分) | 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 (1分) | 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 (1分) | 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 (1分) | 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 | 遮阳措施 (1分) | 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，此项自动得分。 | 1 | 现场查看老年人居室及公共活动空间。 |
| 1.6.2 | 人工照明 | | 10 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|---------|----------------|---|----------|--|
| 1.6.2.1 | 老年人居室 (3分) | 照度充足、均匀，居室内无明显阴影区。 | 1 | 现场查看老年人居室。 |
| | | 设有2个及以上的照明光源，局部需要提高照度的区域，如盥洗池、床头、书桌等，设有局部照明。 | 1 | |
| | | 照明控制面板位置明显，安装高度距地0.80m~1.20m。 | 0.5 | 现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。 |
| | | 控制面板形式选用带夜间指示的宽板翘板开关。 | 0.5 | |
| 1.6.2.2 | 卫生间 (2分) | 照度充足、均匀，卫生间内无明显阴影区； | 1 | 现场查看卫生间。 |
| | | 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。 | 1 | |
| 1.6.2.3 | 夜间照明 (1分) | 老年人居室到就近卫生间的路径上设有低位夜间照明设备，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。 注：装在床头等位置影响老年人睡眠的夜灯或者需定期充电的夜灯不得分。 |
| 1.6.2.4 | 公共活动空间 (3分) | ★老年人公共活动空间照度充足、均匀，灯具无明显眩光。 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。 光源宜选用暖色节能光源。 |
| | | 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、易于维护。 | 1 | 现场查看。 |
| 1.6.2.5 | 整体照明情况 (1分) | 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。 |
| 1.7 | 室内噪声 | | 4 | |
| 1.7.1 | 居室 (1分) | 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。 | 1 | 现场查看并询问老人。 |
| 1.7.2 | 公共活动空间 (1分) | 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是否动静分区。 |
| 1.7.3 | 就餐空间 (1分) | 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 | 就餐时间现场查看。 |
| 1.7.4 | 公共交通空间 (1分) | 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是否嘈杂。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|------------|--|-----|---------|
| 1.8 | | 绿化 | 5 | |
| 1.8.1 | 绿化 (2分) | 室内外绿化面积不小于机构总占地面积 30%。 | 0.5 | 提供相关数据。 |
| | | 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。 | 0.5 | 现场查看。 |
| | | 树木、花草无高致敏花粉、飞毛、飞絮、有害挥发物及气味污染。 | 0.5 | |
| | | 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，可进入的绿化区，应保证林下净空不低于 2.20 米，无蔓生枝条阻挡行人通行。 | 0.5 | |
| 1.8.2 | 植被 (1分) | 适应当地气候，生长旺盛。 | 0.5 | 现场查看。 |
| | | 种类丰富，不同季节可以看到颜色、形状丰富的花卉、枝叶、果实。 | 0.5 | |
| 1.8.3 | 景观 (2分) | 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：符合 1 项得 0.5 分；符合 2 项得 1 分；符合 3 项及以上得 2 分。 | 2 | 现场查看。 |

注：当符合标准中注明的“不参与评分”条件时，按以下方式计算最终得分（第二、三、四部分计算方法相同）：

例：机构 A 符合 1.1.6（满分 1 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：

$$\frac{78 (\text{机构评价得分})}{110 (\text{第一部分原总分}) - 1} \times 110 (\text{第一部分原总分}) = 78.7 (\text{机构第一部分实际得分})$$

第二部分 设施设备

| 序 号 | 评 定 项 目 | 分 值 | 评 定 方 法 |
|---------|--|-----|---|
| 2 | 设施设备 | 140 | |
| 2.1 | 居室（含照料单元） | 19 | |
| 2.1.1 | 居室空间 注：当机构设有多种类型的居室时，须评价每一类居室空间，均符合要求时才可得分。 | 9 | |
| 2.1.1.1 | 居室使用面积及床均使用面积（1分） ★老年人居室内床位平均可使用面积不低于6㎡，单人间居室使用面积不低于10㎡。 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。不包括老年居室卫生间面积。 |
| 2.1.1.2 | 多人间居室床位数（1分） ★收住中度失能老年人的多人间居室床位数≤4床；收住重度失能老年人的多人间居室床位数≤6床。 注：申请4、5级评定的养老机构若不符合此项要求，不予以申报。 | 1 | 现场查看老年人居室 |
| 2.1.1.3 | 单人间居室和双人间居室比例（1分） | 1 | 单人间居室和双人间居室比例 |
| | ≥50% | 1 | |
| | >0 且 <50% | 0.5 | $= \frac{\text{单人间居室数} + \text{双人间居室数}}{\text{居室总数}}$ |
| 2.1.1.4 | 居室空间（1分） 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，主要通道的净宽不应小于1.05m； (2) 便于护理人员在老年人床边进行护理操作，相邻床位的长边间距不应小于0.8m； (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 |
| 2.1.1.5 | 设施配置（2分） | 0.5 | 现场查看老年人居室 |
| | 设有冰箱或洗衣机。 | 0.5 | |
| | 设有电视。 | 0.5 | |
| | 为每位老年人配置床、床头柜/桌子、椅子/凳子、衣柜/储物柜等必要的家具设备，保证使用时互不干扰。 | 1 | |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|---------|-------------------|---|-----|---|
| 2.1.1.6 | 设施安全 (1分) | 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，(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限位或安全防护措施。窗口距地面高度不小于0.9m，临空栏杆距可踏面高度不小于1.1m；认知症专区老年人居室设限位窗，且可开启宽度不大于11cm； (3)阳台和居室之间的地面高差应做缓坡； (4)设有满足老年人安全使用需求的电源插座，插座高度方便老年人使用。 | 1 | 现场查看老年人居室 |
| 2.1.1.7 | 私密性保护 (1分) | 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/卫生间设门或帘子，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 |
| 2.1.1.8 | 位置设置 (1分) | ★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 | 现场查看老年人居室 |
| 2.1.2 | | 居室卫生间 | 4 | |
| 2.1.2.1 | 有卫生间的居室比例 (2分) | 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 $\geq 80\%$ 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。 | 2 | <small>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</small> <small>在卫生间的能力完好老年人居室中，将卫生间的卫生设施供老年人使用；将卫生间中度失能老年人居室</small> <small>供老年人使用</small> |
| | | 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 $\geq 60\%$ 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。 | 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 $\geq 50\%$ 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。 | 0.5 | |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|---------|----------------|--|-----|---|
| 2.1.2.2 | 设施设备配置 (1分) | <p>符合以下全部条件：</p> <p>(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；</p> <p>(2) 配有洗手池和便器；</p> <p>(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；</p> <p>(4) 若在湿区配有电源插座等设备，有防水防触电保护装置。</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> | 0.5 | 现场查看居室卫生间 |
| | | <p>符合以下全部规定：</p> <p>(1) 无障碍坐便器两侧设置安全抓杆，轮椅接近坐便器一侧设置可垂直或水平 90° 旋转的水平抓杆，另一侧设置 L 形抓杆；</p> <p>(2) 轮椅接近无障碍坐便器一侧设置的可垂直或水平 90° 旋转的水平安全抓杆距坐便器的上沿高度为 250mm~350mm，长度不小于 700mm；</p> <p>(3) 无障碍坐便器另一侧设置的 L 形安全抓杆，其水平部分距坐便器的上沿高度为 250mm~350mm，水平部分长度不小于 700mm；竖向部分顶部距地面高度为 1.40m~1.60m；</p> <p>(4) 在坐便器附近设置救助呼叫装置，位置合理，距地面高度为 0.4m~0.5m，满足坐在坐便器上和跌倒在地面的人均能够使用。</p> | 0.5 | |
| 2.1.2.3 | 辅助操作空间 (1分) | <p>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、助厕等护理人员辅助操作的空间。</p> <p>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。</p> | 1 | <p>现场查看居室卫生间</p> <p>注：助洁空间为盥洗池前的盥洗位置侧边不小于 300mm 宽×800mm 长的空间；助厕空间为坐便器侧边和前边不小于 500mm 宽×1200mm 长的空间</p> |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|---------|-----------------------|---|------------|-------------|
| 2.1.3 | | 照料单元 | 3 | |
| 2.1.3.1 | 照料单元规划 (1分) | 机构内中度和重度失能老年人生活用房应按照料单元配置，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 | 设施设备配置 (1分) | 符合以下全部条件： (1) 每个照料单元内设有单元起居厅； (2) 单元起居厅内配有日常起居活动所需并完好有效的家具设备，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 | 护理站设置 (1分) | 每个照料单元内设有护理站。 注：若未达到照料单元护理站配置要求，此项不得分。 | 0.5 | 现场查看照料单元 |
| | | 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，并配置呼叫信号装置和满足照护工作需求的橱柜。 注：若未达到照料单元护理站配置要求，此项不得分。 | 0.5 | |
| 2.1.4 | | 认知症友好化设计 注：当机构不收住重度认知症老年人时，此项不参与评分。 | 2 | |
| 2.1.4.1 | 认知症友好化 的配置 (2分) | 设有专门的认知症照料单元。 | 1 | 现场查看照料单元和居室 |
| | | 配置符合 DB32/T 4457-2023《养老机构认知障碍照护专区设置与服务规范》的要求。 | 0.5 | |
| | | 认知症老年人居室的单人间比例≥30%。 | 0.5 | |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|---------|---------------------------|---|-----|-------------|
| 2.1.5 | | 居室和照料单元的整体氛围 | 1 | |
| 2.1.5.1 | 整体氛围 (1分) | 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 0.5 分，符合 3-4 项得 1 分。 | 1 | 现场查看照料单元和居室 |
| 2.2 | | 公共卫生间、洗浴空间 | 23 | |
| 2.2.1 | | 公共卫生间 | 13 | |
| 2.2.1.1 | 老年人使用公共卫生间设置 (4分) | 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。 | 1 | 现场查看公共卫生间。 |
| | | 室内活动用房附近设有方便老年人使用的公用卫生间。 | 1 | |
| | | 集中使用的室外活动场地临近设有方便老年人使用的公用卫生间。 | 1 | |
| | | 医疗卫生用房附近设有方便老年人使用的公共卫生间。 | 1 | |
| 2.2.1.2 | 家属、工作人员使用的公共卫生间设置 (2分) | 门厅附近设有供家属、工作人员使用的公共卫生间。 | 1 | |
| | | 设有可供老年人使用的无障碍厕位。 | 1 | |
| 2.2.1.3 | 小便器 (2分) | ★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。 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 | 现场查看公共卫生间 |
| | | 小便器下口距地面高度不大于 400mm； 在小便器两侧设置长度为 550mm 的水平安全抓杆，距地面高度为 900mm；在小便器上部设置支撑安全抓杆，距地面高度为 1.2m。 | 1 | |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|---------|----------------|--|-----|--|
| 2.2.1.4 | 坐便器 (2分) | <p>★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。</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> | 1 | |
| | | <p>符合以下全部规定：</p> <p>(1)无障碍坐便器两侧设置安全抓杆，轮椅接近坐便器一侧设置可垂直或水平 90° 旋转的水平抓杆，另一侧设置 L 形抓杆；</p> <p>(2)轮椅接近无障碍坐便器一侧设置的可垂直或水平 90° 旋转的水平安全抓杆距坐便器的上沿高度为 250mm~350mm，长度不小于 700mm；</p> <p>(3)无障碍坐便器另一侧设置的 L 形安全抓杆，其水平部分距坐便器的上沿高度为 250mm~350mm，水平部分长度不小于 700mm；竖向部分顶部距地面高度为 1.40m~1.60m。</p> | 1 | |
| 2.2.1.5 | 紧急呼叫设备 (1分) | <p>★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。</p> <p>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。</p> | 0.5 | 现场查看公共卫生间。 |
| | | 位置合理，高度为 0.40m~0.50m，满足坐在坐便器上和跌倒在地面的人均能够使用。 | 0.5 | |
| 2.2.1.6 | 无障碍洗手池 (1分) | <p>符合以下全部条件：</p> <p>(1)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。</p> <p>(2)水池底部留出不小于宽 750mm，高 650mm，距地面高度 250mm 范围内进深不小于 450mm，其他部分进深不小于 250mm 的容膝容脚空间。</p> | 1 | 现场查看公共卫生间 |
| 2.2.1.7 | 如厕私密性 (1分) | <p>符合以下全部条件：</p> <p>(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）；</p> <p>(2)入口处设有墙垛、门、帘子等，对外部视线有遮挡；</p> <p>(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）。</p> | 1 | 现场查看公共卫生间 |
| 2.2.2 | | 洗浴空间（包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间） | 10 | 注：如每间老年人居室内均设有洗浴设施并能满足需求；护理型床位居室洗浴空间能满足浴床等进出和使用需求，可保证老年人卧姿洗浴。满足以上要求，此项可不参与评分。满足不了以上要求，要设有公共洗浴空间才可得分。 |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|--------------|----------------|--|-----------|------------|
| 2.2.2.1 | 洗浴空间设置 (2分) | 设有公共洗浴空间。 | 1 | 现场查看。 |
| | | 老年人居室内设有洗浴空间、设施。 | 1 | |
| 2.2.2.2 | 操作空间 (2分) | ★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。 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 | 现场查看洗浴空间 |
| | | 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。 浴室内部应能保证轮椅进行回转,回转直径不小于1.5m。 | 1 | |
| 2.2.2.3 | 设施设备配置 (5分) | 配有便于老年人使用并完好有效的淋浴设备,提供易识别的冷热水标识。 | 0.5 | 现场查看洗浴空间 |
| | | 沐浴喷头的控制开关高度距地面不大于1.2m。 | 0.5 | |
| | | ★洗浴空间(包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间)满足老年人基本的安全洗浴需求,符合以下全部条件: (1)配有便于老年人使用的扶手; (2)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。 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 | |
| | | 扶手水平抓杆距地面高0.7m,垂直抓杆高1.4m至1.6m。 | 1 | |
| | | 公共洗浴空间入口处设有墙垛、门、帘子等,对外部视线有遮挡。 | 0.5 | |
| | | 公共洗浴空间内配衣物柜,能满足老年人的更衣的需求。配备无障碍厕位。 | 0.5 | |
| 2.2.2.4 | 理发 (1分) | 机构内设有理发室或设有可满足理发需求的空间并配备相应的理发用品、用具。 | 1 | 现场查看 |
| 2.3 | | 就餐空间(含厨房) | 15 | |
| 2.3.1 | | 公共就餐空间 | 8 | |
| 2.3.1.1 | 就餐空间设置 (2分) | 设有公共就餐空间,整体环境干净整洁。 注:单元起居厅可兼作老年人集中使用的餐厅。 | 1 | 现场查看公共就餐空间 |
| | | 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 |
| 2.3.1.2 | 就餐空间位置 (1分) | 公共就餐空间位置便于老年人到达。 | 1 | 现场查看公共就餐空间 |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|--------------|----------------|--|----------|------------|
| 2.3.1.3 | 就餐空间通道 (1分) | 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 |
| 2.3.1.4 | 餐桌椅 (1分) | 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 |
| 2.3.1.5 | 备餐空间 (1分) | 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 |
| 2.3.1.6 | 洗手池 (1分) | 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 |
| 2.3.1.7 | 休息区 (1分) | 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 |
| 2.3.2 | | 厨房 注: 外包膳食服务的机构,此项不参与评分 | 7 | |
| 2.3.2.1 | 厨房环境 (1分) | 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 | 厨房位置 (1分) | 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 | 出入口 (1分) | 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 | 设施设备配置 (4分) | 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 |
| | | 配置排风设备且运转正常。 | 0.5 | 现场查看厨房 |
| | | 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。 | 0.5 | 现场查看食品储藏间 |
| | | 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; (3) 配备带盖的餐厨废弃物存放容器。 | 1 | 现场查看食品处理区 |
| | | 食品加工、贮存、陈列、留样等设施设备运转正常,并保持清洁。 | 1 | 现场查看 |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|--------------|----------------|---|----------------------|------------|
| 2.4 | | 洗涤空间 | 10 | |
| 2.4.1 | | 公共洗衣空间 注：当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。 | 6 | |
| 2.4.1.1 | 洗衣空间设置 (2分) | 设有公共洗衣空间。 洗涤区域内地面、墙面和工作台面应平整、不起尘，便于清洁。 | 1 1 | 现场查看 |
| 2.4.1.2 | 设施设备配置 (3分) | 按照洗涤流程设置污物区和清洁区，用于存放脏衣物及洁净衣物，洁污分区，两区之间应有实际隔离屏障。 | 1 | 现场查看衣物暂存空间 |
| 2.4.1.3 | | 配置完好有效的洗衣机、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 |
| 2.4.1.4 | | 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 |
| 2.4.1.5 | 晾晒空间 (1分) | 机构内配有晾晒空间，晾晒场应设在能够接受阳光直射的地方，或配置能够正常使用的烘干设备。 | 1 | 现场查看公共洗衣空间 |
| 2.4.2 | | 污洗空间 | 4 | |
| 2.4.2.1 | 污洗空间设置 (3分) | 每个楼层设有专门的污洗空间。 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 2 | 现场查看 |
| 2.4.2.2 | | | | 现场查看污洗空间 |
| 2.4.2.3 | 卫生情况 (1分) | 污洗空间整体干净整洁。 | 1 | 现场查看污洗空间 |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|--------------|-----------------|--|-----------|--------------------------------|
| 2.5 | | 接待空间（含服务厅） | 5 | |
| 2.5.1 | 空间位置 (1分) | 接待空间位置明显，易于看到，并设置醒目标识。 | 1 | 现场查看 |
| 2.5.2 | 功能设置 (1分) | ★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 |
| 2.5.3 | 设施设备 (2分) | 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 |
| | | 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 |
| 2.5.4 | 整体环境 (1分) | 整体氛围温馨明亮。 | 1 | 现场查看服务厅 |
| 2.6 | | 活动场所 | 17 | |
| 2.6.1 | | 室内活动场所 | 11 | |
| 2.6.1.1 | 空间规划 (3分) | 阅读区（室）：配置适合老年人阅读的图书、杂志、报纸；电子阅读区（室）配置可联网的电脑； | 0.5 | 现场查看活动场所。 注：活动空间如有合用，不重复得分。 |
| | | 棋牌活动区（室）：配置象棋、麻将等老年人常用棋牌用具； | 0.5 | |
| | | 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； | 0.5 | |
| | | 书画区（室）：配置适宜老年人使用的书画桌椅与画材，满足书画的挂放； | 0.5 | |
| | | 音乐、舞蹈活动区（室）：满足播放多媒体需求； | 0.5 | |
| | | 教室：配置投影设施或黑（白）板。 | 0.5 | |
| 2.6.1.2 | 多样化活动场所 (2分) | 设有影音室或放映室； | 0.5 | 现场查看 |
| | | 设有代际互动区或儿童活动室； | 0.5 | |
| | | 设有厨艺教室或家庭厨房； | 0.5 | |
| | | 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）。 | 0.5 | |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|--------------|----------------|--|----------|--------------------|
| 2.6.1.3 | 文娱健身用房 (3分) | 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）。 | 1.5 | 现场查看 |
| | | 临近设有储藏间、茶水间或后台空间； | 0.5 | 现场查看 |
| | | 配置电视或投影设备，设备完好，能够正常使用； | 0.5 | |
| | | 配置舞台，有灯光、音响设备，能够正常使用。 | 0.5 | |
| 2.6.1.4 | 活动场所位置 (1分) | 大部分活动场所彼此临近可以通过电梯便捷到达； | 0.5 | 现场查看活动场所、使用测量工具测量。 |
| | | 沿活动场所走廊设置休憩座椅且座椅处通行净宽 $\geq 1.40\text{m}$ 。 | 0.5 | |
| 2.6.1.5 | 座椅配置 (1分) | 符合以下全部条件： (1) 安全、稳固； (2) 绝大多数座椅（含沙发）有靠背，座面和靠背不宜过软，设置高度适宜的扶手，便于起坐； (3) 座椅种类多样，可供老年人选择。 | 1 | 现场查看活动场所 |
| 2.6.1.6 | 无线网络 (1分) | 无线网络覆盖活动场所。 | 1 | 现场查看活动场所 |
| 2.6.2 | | 室外活动场地（庭院） | 6 | |
| 2.6.2.1 | 场地设置 (2分) | 机构内设有室外活动场地（庭院），或临近公共绿地，可满足老年人室外活动需求。 | 1 | 现场查看室外活动场地 |
| | | 室外活动场地（庭院）能获得日照，有供老年人晒太阳的场地。 | 0.5 | |
| | | 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。 | 0.5 | |
| 2.6.2.2 | 设施设备 (4分) | 室外活动场地（庭院）设有荫凉休息区，如树荫区、廊架、凉亭，并布置座椅。 | 1 | 现场查看室外活动场地 |
| | | 沿散步道设有座椅供老年人休息，座椅干净整洁。 | 1 | |
| | | 散步道线路可路过主要活动场地或景观小品（如花坛、雕塑、水景、喷泉等）。 | 1 | |
| | | 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 | |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|------------|----------------|--|-----------|-------------------------|
| 2.7 | | 储物间（含库房） | 5 | |
| 2.7.1 | 空间设置 (2分) | 设有集中储物空间（库房）。 | 1 | 现场查看 |
| | | 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 |
| 2.7.2 | 物品存放 (2分) | 储物间（库房）配有储藏架、储藏柜等。 | 1 | 现场查看 |
| | | 物品按类别摆放于储物架上，并贴有标签，无物品随意堆放、影响美观及安全疏散的现象。 | 1 | 现场查看 |
| 2.7.3 | 卫生情况 (1分) | 储物间（库房）干净整洁，无灰尘。 | 1 | 现场查看 |
| 2.8 | | 医疗卫生用房 | 14 | |
| 2.8.1 | 医疗用房设置 (8分) | 内设护理院并提供相配套的医疗卫生用房。 | 8 | 查看医疗机构执行许可证或医疗机构执行备案证明。 |
| | | 内设医务室、诊所、卫生所，并提供相配套的医疗卫生用房，至少设有诊室、治疗室、处置室。 | 5 | |
| | | 内设护理站，并提供相配套的医疗卫生用房，至少设有治疗室、处置室。 | 3 | |
| | | 没有内设医疗机构，但与附近医院有合作，并提供相配套的医疗卫生用房。 | 2 | |
| 2.8.2 | 紧急送医通道 (2分) | 设有紧急送医通道，在紧急情况下能够将老年人安全快速地转移至急救车辆或急救出入口。 | 1 | 现场查看紧急送医通道 |
| | | 紧急送医通道不穿越老年人的主要活动空间。 | 1 | |
| 2.8.3 | 分药室 (1分) | 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。 | 1 | 现场查看分药室 |
| 2.8.4 | 安宁服务区 (2分) | 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）。 | 0.5 | 现场查看安宁服务区域 |
| | | 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 |
| | | 遗体的运出路径不穿越老年人公共活动用房（区域）。 | 0.5 | |
| 2.8.5 | 医疗废弃物 (1分) | 设有医疗废弃物存放点，且与治疗区域隔开，存放点临近独立出口。 | 1 | |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 | |
|-------------|------------------|--|---------------------------------|-----------------------------|------------------------|
| 2.9 | | 停车区域 | 5 | | |
| 2.9.1 | 机动车停车场 地（3分） | 停车场 地位置 | 机构内设有机动车停车区域（场地或车库） | 1 | 现场查看机动车停车区域 |
| | | | 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 | 0.5 | 手机定位查找附近1公里停车场地或公共停车位。 |
| | | 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。 | | 1 | 现场查看机动车停车区域 |
| | | 数量或面积可满足日常车辆停放需求。 | | 1 | 查看评价当日停车场地使用情况。 |
| 2.9.2 | 非机动车停车 场地（2分） | 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。 |
| | | 满足遮雨、遮阳要求。 | | 0.5 | |
| | | 设有电动车安全充电装置，且满足消防安全要求。 | | 0.5 | |
| 2.10 | | 评估空间 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。 | 5 | 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 | 评估空间设置 （3分） | 设有独立评估室。 | | 2 | 现场查看评估室 |
| | | 与其他空间合设评估空间。 | | 1 | |
| | | 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 | |
| 2.10.2 | 设施设备 （2分） | 评估环境清洁、安静、光线充足、空气清新、温度适宜。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扶手的通道，可供评估使用。 | | 2 | 现场查看评估室 |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 | |
|-------------|----------------|---|-----------|---------------------------|--------------------------|
| 2.11 | | 康复空间 | 10 | | |
| 2.11.1 | 空间设置 (2分) | 设有用于为老年人运动治疗(PT)和作业治疗(OT)的康复空间。 | 1 | 现场查看 | |
| | | 场所靠近老年人生活区域。 | 1 | | |
| 2.11.2 | 空间布置 (1分) | (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。 | 1 | 现场查看康复空间 | |
| 2.11.3 | 设施设备 (3分) | 设有5种及以上完好有效的运动康复器械。 | 1 | 现场查看康复空间及康复器械。 | |
| | | 设有2种至4种完好有效的运动康复器械。 | 0.5 | | 运动康复: 恢复运行功能, 如关节训练设备产品。 |
| | | 设有5种及以上完好有效的作业康复器械。 | 1 | 作业康复: 恢复认知、操作和生活处理功能。 | |
| | | 设有2种至4种完好有效的作业康复器械。 | 0.5 | | |
| | | 配有中医推拿、针灸、理疗、火罐等服务设施设备。 | 1 | | |
| 2.11.4 | 工作空间 (1分) | 设有服务人员办公、更衣、休息和储藏的空间。 | 1 | 现场查看。 缺一项扣0.5分, 至多扣1分。 | |
| 2.11.5 | 特色康复空间 (3分) | (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) 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; (3) 有别于作业康复和运动康复的特色康复空间。 | 3 | 现场查看特色康复空间 每符合1项得1分。 | |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|---------------|-------------------|--|------------|----------------|
| 2.12 | | 社会工作室/心理咨询空间（含管理服务用房及设施） | 10 | |
| 2.12.1 | | 社会工作空间 注：若仅收住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。 | 1.5 | |
| 2.12.1.1 | 社会工作空间 (1.5分) | 设有独立社工工作室 | 1 | 现场查看 |
| | | 与其他空间合设社会工作区。 | 0.5 | |
| | | 社会工作空间能够满足社工和志愿者开展活动培训、研讨活动计划、存放活动用品等的空间需求。 | 0.5 | 现场查看社会工作空间 |
| 2.12.2 | | 心理咨询空间 注：若仅收住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。 | 2.5 | |
| 2.12.2.1 | 心理咨询空间 (2.5分) | 设有独立心理咨询室。 | 1 | 现场查看 |
| | | 与其他空间合设心理咨询区。 | 0.5 | |
| | | 室内空间色彩为柔和的暖色调，并配备装饰用品。 | 0.5 | 现场查看 |
| | | 配有舒适的家具，沙发选用柔软的沙发或舒适的座椅。 | 0.5 | |
| | | 配备办公桌椅、心理测量工具和心理沙盘等。 | 0.5 | |
| 2.12.3 | | 员工办公及生活区域 | 2 | |
| 2.12.3.1 | 员工办公及生活区域 (2分) | 设有员工办公室或办公区，例如护理员值班室、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。 | 1 | 现场查看 |
| | | 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。 | 1 | 现场查看。少一项扣0.5分。 |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|----------|--------------|---|-----|---|
| 2.12.4 | | 消防应急设施 | 4 | |
| 2.12.4.1 | 消防设施 (2分) | 按照消防技术标准配置完好有效的灭火器、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。 | 1 | 查看消防安全合格证明并现场查看能否正常使用 灭火器:1、看外表有无严重腐蚀等;2、看保险销、铅封是否在,如不在的话,表示无效;3、看压力表(除了二氧化碳灭火器外,其余灭火器均有压力表),压力表指针在绿区表示有效合格;黄区表示压力过大;红色表示压力不够即无效。 火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统检查重点 查看当地消防部门的检查合格证明。 |
| | | 设有微型消防站。 | 0.5 | 现场查看配备情况。 |
| | | 设有消防控制室(中控室)。 | 0.5 | 现场查看 |

| 序 号 | | 评定项目 | 分 值 | 评定方法 |
|----------|----------------------|---|-----|---|
| 2.12.4.2 | 室内消防疏散 通道 (1分) | 确保疏散通道、安全出口和疏散门畅通； 保持常闭式防火门处于关闭状态，常开防火门应能在火灾时自行关闭，并应具有信号反馈功能。 | 1 | 现场查看 |
| 2.12.4.3 | 应急设施 (1分) | 设有完好有效的室外报警装置、AED等报警装置和必要的应急救援设备设施。 | 1 | 现场查看 |
| 2.13 | | 隔离空间 | 2 | |
| 2.13.1 | 隔离空间设置 (1分) | 设置提供生病老年人就医返院或新入住老年人观察或院内传染病控制使用的隔离空间。具体应符合苏民养老〔2021〕3号《江苏省养老机构传染病防控指南》(试行)的要求。 | 1 | 现场查看 |
| 2.13.2 | 设施设备配置 (1分) | 具体应符合苏民养老〔2021〕3号《江苏省养老机构传染病防控指南》(试行)的要求。 | 1 | 现场查看转运平车、治疗车、抢救车、污物车、氧气设备、负压吸引、紫外线灯等基本设备等，与普通住养区域不交叉使用。 |

第三部分 运营管理

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------------------------------------|------------------|--|------------|--|
| 3 | 运营管理 | | 150 | |
| 3.1 | 行政办公管理 | | 14 | |
| 3.1.1 | 组织结构 (1分) | 明确组织机构图及部门划分。 | 1 | 查看机构图 |
| 3.1.2 | 工作规划 (1分) | 制定全面、清晰的年度、月度工作计划、年终总结。 | 1 | 查看近一年工作规划、计划、总结。内容不全或不清晰得 0.5 分。 |
| 3.1.3 | 行政办公制度 (5分) | 建立会议制度（周例会、月度会、年度会等），并做好会议记录，会议决议事项有执行、跟进。 注：记录不全，扣 0.5 分。 | 1 | 查看制度、流程及相应的制度执行记录。 |
| | | 建立行政办公审批流程，并做好执行记录，内容应全面、清晰，并与机构实际相符。 | 1 | 查看制度、流程、最近一年的执行记录。 有制度但记录不全或记录与制度不符得 0.5 分， 有制度无记录得 0 分。 |
| | | 建立行政档案管理制度，并做好执行记录，内容应全面、清晰，并与机构实际相符。 | 1 | |
| | | 建立印章管理制度，并做好执行记录，内容应全面、清晰，并与机构实际相符。 | 1 | |
| 建立合同管理制度，并做好执行记录，内容应全面、清晰，并与机构实际相符。 | 1 | | | |
| 3.1.4 | 服务管理信息公开 (1分) | 在接待空间的显著位置公布服务管理信息，至少清晰明示下列内容： 养老服务项目及收费标准； 服务管理部门、人员信息（包括但不限于部门名称、人员姓名、岗位、职务、工号、健康证等）； 咨询、投诉电话； 来访者探视时间；来访须知（包括注意事项和禁忌事项）等。 | 1 | 现场查看。符合得 1 分，公示信息不全得 0 分。 |
| 3.1.5 | 行政信息公开 (1分) | 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。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|-----------------|--|----|---|
| 3.1.6 | 信息化、智能化 (5分) | 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 | 查看信息管理平台功能。 |
| | | 构建智慧养老服务场景，老年人居室及公共活动区域配置有安全、健康监测设施设备并与信息管理平台相连。能提供远程健康监护、紧急呼叫等服务。 | 1 | 现场查看，测试功能是否正常使用。符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，不符合得 0 分。 |
| | | 有移动互联网服务应用，能运用智能化系统进行业务管理、数据采集和服务过程记录和管理，有对信息数据的分析与运用。 | 1 | 现场查看，测试功能是否正常使用。符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，不符合得 0 分。 |
| | | 有家属端移动应用。家属通过手机能即时了解老年人状态、服务，与相关照护人员沟通。 | 1 | 查看手机 app 功能。符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，不符合得 0 分。 |
| 3.2 | 人力资源管理 | | 20 | |
| 3.2.1 | 员工档案 (1分) | 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，可通过“金民工程”系统查看。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|-------------------|---|-----|----------------------------|
| 3.2.2 | 人事合同 (1分) | 与所有员工签订劳动、劳务合同。 | 1 | 对照人员花名册查看合同,可通过“金民工程”系统查看。 |
| 3.2.3 | 员工岗位职责 (1.5分) | 明确各岗位职责,内容全面且与实际工作相符。 注:内容不全扣0.5分,与实际不符合扣0.5分。 | 1 | 查看岗位职责。 |
| | | 制定员工手册。 | 0.5 | 查看员工手册。 |
| 3.2.4 | 院长学历及资质 (1.5分) | ★养老机构院长、副院长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); | 1.5 | 查看院长或副院长学历证书原件。 |
| | | ★养老机构院长、副院长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); | 1 | |
| | | ★养老机构院长、副院长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)。 | 0.5 | |
| 3.2.5 | 员工学历及资质 (1分) | 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。 |
| 3.2.6 | 社会工作者配置 (1分) | ★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。 |
| 3.2.7 | 员工招录管理 (2分) | 建立招聘制度、招聘流程,并做好记录。 | 0.5 | 查看制度、记录 |
| | | 建立人员考勤制度,并做好考勤记录。 | 1 | 查看制度、考勤记录 |
| | | 建立请销假制度,并做好记录。 | 0.5 | 查看制度、记录 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|---------------------|--|-----|---------------------------|
| 3.2.8 | 员工薪酬及福利管理 (1.5分) | 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，现场询问员工薪酬发放及时情况。 |
| | | 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 |
| 3.2.9 | 员工职业健康管理 (3分) | 为专职员工缴纳社会保险，为兼职和达到法定退休年龄的职工购买意外保险或其他补充性保险。 | 1 | 对照员工花名册查看记录 |
| | | 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 |
| | | 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 |
| 3.2.10 | 员工培训 (4.5分) | 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 |
| | | 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 |
| | | 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 | |
| | | 养老护理员技能培训次数符合以下条件时得相应分数： ● 每月超过 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； ● 每月 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 |
| | | 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 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|---------------|--|-----|--|
| 3.2.11 | 志愿者、实习生管理（2分） | 制定志愿者管理规范，并做好登记记录。 | 0.5 | 查看规范、登记记录。 |
| | | 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、近一年的志愿者活动记录 |
| | | 制定实习生管理规范，并做好执行记录。 | 0.5 | 查看规范、执行记录 |
| 3.3 | 服务管理 | | 31 | |
| 3.3.1 | 责任事故（1分） | ★1年内无责任事故发生。 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 |
| 3.3.2 | 权益保护措施（2分） | 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。 |
| 3.3.3 | 服务纠纷调解制度（1分） | 建立服务纠纷调解制度并予以执行。 | 1 | 查看制度、执行记录，符合得1分，基本符合得0.5分，无制度或不符合得0分。 |
| 3.3.4 | 服务流程和服务规范（2分） | 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。服务项目与等级符合，且流程完整，得2分；服务项目与等级符合，流程基本完整，得1分；服务项目与等级虽符合，流程不完整，则得0.5分；服务项目与等级不符合得0分。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|--------------|--|-----|--|
| 3.3.5 | 老年人能力评估 (2分) | 建立老年人能力评估制度，包含以下内容： (1) 入院评估； (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。 | 2 | 查看制度、近一年评估记录。 |
| 3.3.6 | 交接班 (1分) | 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。 | 0.5 | 查看制度、近一年交接班记录。 |
| | | 有交接班记录，包括时间、人员签字、值班事项等。 | 0.5 | |
| 3.3.7 | 值班 (1分) | 建立值班管理制度，明确值班职责和规范。 | 0.5 | 查看制度、近一年值班记录。 |
| | | 有值班记录，包括时间、人员签字、值班事项等。 | 0.5 | |
| 3.3.8 | 咨询接待 (1分) | 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、近一年咨询接待记录。 |
| 3.3.9 | 外包服务 (3分) | 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。 | 3 | 查看制度、外包服务合同，外包服务单位资质等。有制度无记录不得分，有制度但记录不全得 1 分。 |
| 3.3.10 | 出入院管理 (1分) | 制定老年人及相关第三方出入、探视、请销假等制度。 | 0.5 | 查看制度、近一年记录。 |
| | | 有相关记录。 | 0.5 | |
| 3.3.11 | 急救管理 (2分) | 制定应急处理流程和报告制度，应急事件至少包括①自伤、②伤人、③跌倒、④坠床、⑤噎食、⑥误吸、⑦走失、⑧烫伤、⑨食物中毒、⑩院内感染事件。 注：有流程无制度得 1 分。 | 1 | 查看流程、制度和近一年应急事件处理记录。 |
| | | 有相关记录。 | 1 | 内容不全得 0.5 分。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|---------------|--|-----------|---|
| 3.3.12 | 标准化建设 (5分) | 开展服务标准化建设, 承担标准化试点或示范项目。 | 1.5 | 查看标准文件、相关材料。 |
| | | 牵头起草国家/行业/地方标准。 | 1.5 | |
| | | 开展服务标准化建设, 建立标准体系(包含服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系)。 | 1 | |
| | | 制定服务管理标准、操作规范并实施。 | 1 | |
| 3.3.13 | 服务管理责任人(1分) | 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。不符合得0分。 |
| 3.3.14 | 护理员与老年人配比(4分) | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。 <p>注: 此处不限定养老护理员等级。</p> | 4 | 对护理员花名册、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数的配备比例。不符合得0分。 |
| 3.3.15 | 能力评估执行率(1分) | <p>★老年人能力评估执行率 100%。</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> | 1 | 随机抽查至少 2 位入住老人评估档案。 |
| 3.3.16 | 服务合同签订率(1分) | <p>★服务合同签订率 100%。</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> | 1 | 随机抽查至少 2 位入住老人合同。 |
| 3.3.17 | 服务督查(2分) | <p>服务质量实行每日检查管理, 建立奖惩制度。</p> <p>注: 有检查无奖惩得 1 分, 无检查不得分。</p> | 2 | 查看检查记录、奖惩制度 |
| 3.4 | 财务管理 | | 15 | |
| 3.4.1 | 财务管理制度(8分) | 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、近一年的执行记录。只有制度无执行记录得0分。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|---------------|--|----|--|
| | | 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、近一年的执行记录。只有制度无执行记录得0分。 |
| | | 建立捐赠资金或物品管理制度，并按捐赠方意愿和相关规定使用受赠资金或物品。 注：如未接受资金捐赠，此项不参与评分。 | 1 | |
| | | 建立固定资产、流动资产管理制度并予以执行。 | 1 | |
| | | 建立会计档案管理制度并予以执行。 | 1 | |
| | | 建立预算及成本管理制度并予以执行。 | 1 | |
| | | 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应提前告知老年人，不得强制收费。 | 1 | |
| 3.4.2 | 财务报告与审计报告（2分） | 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。 |
| 3.4.3 | 政府补贴经费管理（1分） | 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 | 查看近一年账目，账目不清晰得0分。 |
| 3.4.4 | 财务人员资质（2分） | 会计人员持有相关证书。 | 2 | 查看证书。 2017年前聘用的会计人员应持有会计资格证书； 2017年后聘用人员应取得初级及以上职称或其他相关资质证明。 |
| 3.4.5 | 财务人员任职回避（2分） | (1) 财务部门负责人未同时兼任采购员职务； (2) 填写票据及收据的人员未同时兼任审计人员； (3) 出纳人员与记账人员分离，未相互兼任。 | 2 | 查看记录并询问财务工作人员。有一条不满足得0分。 |
| 3.5 | 安全管理 | | 30 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|----------------|---|-----|------------------------------------|
| 3.5.1 | 安全管理组织与机制 (1分) | 安全管理组织机制健全。 | 0.5 | 查看文件及最近一年安全工作计划 |
| | | 制定年度安全工作计划。 | 0.5 | |
| 3.5.2 | 安全管理制度 (2分) | <p>建立安全管理制度并有相关执行记录, 包括以下内容:</p> <p>(1) 安全责任制度;</p> <p>(2) 安全教育制度;</p> <p>(3) 安全宣传及培训制度;</p> <p>(4) 安全操作规范或规程;</p> <p>(5) 安全检查制度;</p> <p>(6) 事故处理与报告制度;</p> <p>(7) 考核与奖惩制度。</p> <p>注: 包含 3-6 项得 1 分, 包含 7 项得 2 分。</p> | 2 | 包含 2 项及以下, 得 0 分。 |
| 3.5.3 | 安全责任书 (1分) | 签订安全责任书。 | 1 | 看安全责任书文本。 |
| 3.5.4 | 应急知识培训 (1分) | 建立健全应急管理培训制度。 | 0.5 | 查看制度、记录, 宣传普及对象应包含: 老人及家属、工作人员等全员。 |
| | | 开展突发事件应急知识的宣传普及并做好记录。 | 0.5 | |
| 3.5.5 | 应急预案与演练 (2分) | 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。 | 1 | 查看应急预案文本及近一年演练记录。 |
| | | 每半年至少开展 1 次演练。 | 1 | |
| 3.5.6 | 安全管理人员 (2分) | 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 人及以上至少配备 5 名专(兼)职安全管理人员。 | 2 | 查看安全管理人员岗位、证书, 计算人数是否符合。不符合得 0 分。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 | |
|--------|-------------------|---|----|--|-------------------|
| 3.5.7 | 持证消防安全员 (1分) | 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, 检查近一年的值班记录。不符合要求得 0 分。 | |
| 3.5.8 | 岗前安全培训 (1分) | 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 | 查看近一年培训记录。 | |
| 3.5.9 | 在岗安全培训 (3分) | 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 | 查看近一年在岗安全培训计划、培训记录等。 | |
| | | 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, 不低于半年 1 次, 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 | 查看近一年在岗安全培训记录, 全员参训应有考卷。 | |
| 3.5.10 | 消防设施设备 (3分) | 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、查看维保合同、近一年检测及维护保养记录。 | |
| | | 设置可燃气体报警装置, 并做好燃气电器检查维护记录。 | 1 | | |
| | | 消防设施每年至少进行 1 次的专业检测, 并做好维护保养记录。 | 1 | 现场查看、查看近一年检查维护记录。 | |
| 3.5.11 | 防火检查巡查 (2分) | 每日防火巡查, 夜间防火巡查不少于 2 次, 并做好记录。 | 1 | 查看近一年巡查记录、检查记录和闭环整改记录。 | |
| | | 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 | | |
| 3.5.12 | 消防应急预案和演练 (2分) | 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、近一年消防演练记录。 | |
| | | 每半年至少开展 1 次消防演练。 | 1 | | |
| 3.5.13 | 特种设备购置、使用和更换 (1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, 符合安全监督管理部门的相关规定。 注: 如无特种设备, 不参与评分。 | 1 | 现场查看使用登记证、登记标志等。 | 注: 如无特种设备, 不参与评分。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|------------------|---|----|--|
| 3.5.14 | 特种设备检验 (2分) | 建立特种设备台帐(电梯、锅炉等)并定期自检,做好记录。 注:如无特种设备,不参与评分。自检出问题但未整改,不得分。 | 1 | 查看近一年 自检记录和 第三方检验 报告、验审 合格标志 等。 |
| | | 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。定期检验标志置于该 特种设备的显著位置。 注:检测出问题但未整改,不得分。 | 1 | |
| 3.5.15 | 特种设备操作 人员(1分) | ★特种设备操作人员持证上岗率 100%。 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。 |
| 3.5.16 | 视频监控覆盖 (1分) | ★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。 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。 |
| 3.5.17 | 监控机房值守 (1分) | 监控机房由专人 24 小时值守。 | 1 | 现场查看,结合查看近 一年排班表及值班记 录。 |
| 3.5.18 | 视频监控记录 (1分) | 监控系统有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。查到有 间断得 0 分。 |
| 3.5.19 | 建筑安全管理 (2分) | 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。隐 患处理记录不一定是表 单,也可以是短信、微 信群等。 |
| | | 对建筑物进行日常维护,并做好记录。 | 1 | 查看维护记录 |
| 3.6 | 后勤管理 | | 12 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|----------------|---|-----|---------------------------------------|
| 3.6.1 | 物资采购管理 (2分) | 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、近一年采购台账。 |
| 3.6.2 | 库房管理 (3分) | 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、近一年出入库记录。 |
| 3.6.3 | 捐赠物品管理 (1分) | 建立捐赠物品管理制度。 | 0.5 | 查看捐赠物品管理制度、近一年接收登记表、发放登记表。 |
| | | 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。 | 0.5 | |
| 3.6.4 | 设施设备管理 (2分) | 设施设备定期检测维护。 | 0.5 | 检查设施设备档案，检维修制度、应急预案及近一年维护维修记录。 |
| | | 规范维护流程，制定应急预案。 | 0.5 | |
| | | 建立设施设备档案，有设施设备维护记录及检查维修记录。 注：未建立档案此项不得分。 | 1 | |
| 3.6.5 | 环境管理方案 (1分) | 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。 |
| 3.6.6 | 废弃物管理 (1分) | 做好废弃物（医疗废弃物、生活废弃物等）管理工作。 | 0.5 | 查看记录，包括医疗废弃物、生活废弃物，特别是一些外包服务的规范性管理要求。 |
| | | 做好废弃物管理执行记录。 | 0.5 | |
| 3.6.7 | 员工宿舍管理 (1分) | 建立员工宿舍管理制度。 | 0.5 | 查看制度、执行记录，现场查看宿舍。 |
| | | 有宿舍管理制度执行记录。 | 0.5 | |
| 3.6.8 | 车辆管理 (1分) | 建立车辆管理制度。 注：当机构无自有车辆时，此项不参与评分。 | 0.5 | 查看制度、近一年执行记录。 |
| | | 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。 | 0.5 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|-------------------|--|-----|--|
| 3.7 | 评价与改进 | | 28 | |
| 3.7.1 | 投诉制度渠道 (3分) | 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。 | 1 | 查看制度、流程，意见箱设置。现场询问3-5名老年人是否知晓投诉渠道、办法。 |
| | | 公开投诉电话、网络投诉平台和负责人电话，将投诉渠道、办法及处理流程告知老年人（家属）。 | 1 | |
| | | 机构内醒目处设置意见箱，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。 | 1 | |
| | | 机构内醒目处设置意见箱，每2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。 | 0.5 | |
| 3.7.2 | 投诉处理 (4分) | 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。 | 2 | 查看制度、流程，现场询问3-5名老年人投诉处理情况，查看近一年投诉处理记录。 |
| | | 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。 | 1 | |
| | | 机构负责人及时跟进投诉处理进度并做好记录。 | 1 | |
| 3.7.3 | 服务反馈记录 (1分) | 采用当面访谈、微信/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。 | 1 | 查看近一年记录，有记录可得1分。 |
| 3.7.4 | 满意度测评频次 (2分) | 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。 | 2 | 查看近一年测评记录。 |
| 3.7.5 | 满意度测评样本数量 (1分) | 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，机构至少对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 $200 \times 50\% + N \times 5\%$ ，N为入住老年人数量。 注：样本量不足不得分。 | 1 | 查看近一年调查记录。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|--------------|--|-----|---|
| 3.7.6 | 满意度现场测评(3分) | 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； ● <50%，不得分。 | 3 | 现场发放满意度测评问卷并回收计算满意度。发放比例为入住老年人5%，最多发放50份。 注：如机构提供近半年第三方测评报告，可替代现场测评。 |
| 3.7.7 | 管理委员会(1分) | 建立老年人参与机构管理的相关组织。 | 0.5 | 现场询问3-5名老年人，查看近一年会议记录。 |
| | | 每年至少召开1次会议并做好记录。 | 0.5 | |
| 3.7.8 | 质量考核制度(2分) | 建立服务质量考核制度。 | 1 | 查看制度。 |
| | | 制定全部岗位考核细则。 | 1 | 查看细则。 |
| 3.7.9 | 质量考核执行(2分) | 每月至少开展1次服务质量考核，并做好考核记录。 | 1 | 查看近一年考核记录。 |
| | | 院长、部门负责人定期开展现场考核。 | 1 | 查看制度、记录，询问员工 |
| 3.7.10 | 投诉意见分析改进(4分) | 对满意度调查进行分析总结，并形成调查报告。报告内容至少应包括调查范围、调查过程、调查结论及改进建议。 注：报告不全面，扣2分。 | 2 | 查看满意度测评报告。 |
| | | 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2分。 | 2 | 查看改进报告。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|----------------|---|-----|----------------|
| 3.7.11 | 质量考核改进 (3分) | 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。 | 1.5 | 查看分析、改进措施。 |
| | | 每半年至少召开1次服务质量讲评会并做好记录。 | 1.5 | 查看近一年记录。 |
| 3.7.12 | 改进效果评估 (2分) | 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 | 查看近一年改进跟踪评估报告。 |

第四部分 服务

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|------------|-----------------|--|------------|--|
| 4 | 服务 | | 600 | |
| 4.1 | ★ 出入院服务 | | 50 | |
| 4.1.1 | 出入院服务内容 (6分) | 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 |
| 4.1.2 | 评估人员资质 (3分) | 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 |
| 4.1.3 | 评估人员培训 (5分) | 评估人员受训证明。 | 1 | 查看评估员证或培训证明 |
| | | 根据《老年人能力评估规范》(GB/T 42195-2022) 口述老年人能力评估 4 个模块构成及任意一个模块评估方法。 | 1 | 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 (增加) |
| | | 服务人员准确回答机构入院流程、入院所需资料、出院流程。 | 3 | 以提问方式考察至少 2 名服务人员是否熟悉服务流程 |
| | | 服务人员准确回答机构入院流程、出院流程。 | 2 | |
| | | 服务人员准确回答入院流程或出院流程。 | 1 | |
| 4.1.4 | 评估要求 (8分) | 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 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|--------------|---|----|-------------------|
| | | 使用符合国际/国家规范的量表对老年人开展4种及以上专项评估。如：跌倒、疼痛、营养、智力状态、抑郁等评估。 | 2 | 查看评估量表 |
| | | 使用符合国际/国家规范的量表对老年人开展4种以下专项评估。 | 1 | |
| | | 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。 | 1 | 随机抽查至少1位入住老人的评估报告 |
| | | 老年人或相关第三方对评估结果有异议，及时组织复核。 | 1 | 查看复核流程和记录 |
| 4.1.5 | 照护计划 (5分) | 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； (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。 | 5 | 查看照护服务计划 |
| 4.1.6 | 服务合同 (5分) | 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 |
| | | 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 |

| 序号 | 评定项目 | 分值 | 评定方法 | |
|-------|---------------|--|------|----------|
| 4.1.7 | 老年人档案 (7分) | 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 |
| | | 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 |
| 4.1.8 | 出院服务(6分) | 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 | 查看出院小结记录 |
| | | 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 | 查看财物交接清单 |
| | | 老年人出院后，及时完成档案整理归档。 | 1 | 查看档案 |
| | | 老年人档案归档规范，一人一档，装订整齐，留存备查。 | 1 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|-------------------|--|-----|--|
| 4.1.9 | 机构 入住率 (5分) | <p>★机构入住率符合以下条件时得相应分数：</p> <p>●≥50%，得5分；</p> <p>●≥45%，得4分；</p> <p>●≥40%，得3分；</p> <p>●≥35%，得2分；</p> <p>●≥30%，得1分。</p> <p>注：仅收住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老年人数量；</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 | ★生活照料服务 | | 120 | |
| 4.2.1 | 服务内容 (10分) | 提供老年人个人清洁卫生服务。 | 2 | 现场查看、查看服务记录 |
| | | 提供老年人饮食照料服务。 | 2 | 现场查看、查看服务记录 |
| | | 提供老年人起居照料服务。 | 2 | 现场查看、查看服务记录 |
| | | 提供老年人排泄照料服务。 | 2 | 现场查看、查看服务记录 |
| | | 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 | 人员要求 (12分) | ★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。 | 4 | 查看培训记录 |
| | | ★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。 | 2 | 查看证明 |
| | | 老年人有相对固定的养老护理员进行生活照料。 | 2 | 查看排班表、照护记录 |
| | | 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 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|---------------------|--|----|-------------------------------------|
| | | 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。 注：完全符合 2 分；基本符合 1 分；不符合 0 分 | 2 | 现场观察 |
| 4.2.3 | 服务能力 (8分) | 养老护理员了解老年人基本信息，能准确回答老年人的姓名、性别、年龄、服务级别。 | 1 | 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 |
| | | 养老护理员准确表述老年人疾病情况。 | 1 | |
| | | 养老护理员准确表述老年人生活照料重点。 | 2 | |
| | | 养老护理员准确表述老年人家庭情况、个人爱好。 | 1 | |
| | | 养老护理员准确表述老年人精神心理状况。 | 1 | |
| | | 养老护理员准确表述生活照护风险与措施。 | 2 | |
| 4.2.4 | 口腔清洁 (4分) | 口唇、口角清洁。 | 1 | 现场抽查至少 3 名老年人 |
| | | 口唇、口角不干燥。 | 1 | |
| | | 口腔内清洁，无食物残渣。 | 2 | |
| 4.2.5 | 仪容仪表清 洁 (16分) | 面部整洁，无污垢。 | 2 | 现场抽查至少 3 名老年人 至少 1 名为男性老年人 |
| | | 男性老年人胡须短。 | 1 | |
| | | 头发清洁，无异味。 | 1 | |
| | | 皮肤清洁，无异味。 | 2 | |
| | | 手指甲清洁，甲下无污垢。 | 1 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|-------------------|---|----|-----------------|
| | | 脚趾甲清洁，甲下无污垢。 | 1 | |
| | | 指（趾）甲短，整齐。 | 2 | |
| | | 衣服干净、无污渍。 | 1 | |
| | | 衣着符合季节、室温。 | 2 | |
| | | 衣着穿戴整齐。 | 1 | |
| | | 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） | 2 | |
| 4.2.6 | 床单位 清洁 (4分) | 床上用品干净、无污渍。 | 2 | 现场抽查至少 3 个床单位 |
| | | 床单位铺设整洁。 | 2 | |
| 4.2.7 | 服务卡 设置 (4分) | 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 | 现场抽查至少 3 名老年人 |
| 4.2.8 | 饮食照料 (8分) | 协助轻度失能老年人用餐，饮食照料服务规范、及时。 | 1 | 现场抽查至少 2 名护理员操作 |
| | | 协助轻度失能老年人饮水，饮食照料服务规范、及时。 | 1 | |
| | | 为中度失能、重度失能老年人喂水，饮食照料服务规范、及时。 | 2 | |
| | | 为中度失能、重度失能老年人喂饭，饮食照料服务规范、及时。 | 2 | |
| | | 为有需要的老年人打鼻饲，饮食照料服务规范、及时。 注：如无鼻饲老年人，模拟实操考核。 | 2 | 现场抽查至少 1 名护理员操作 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|---------------------|--|----|--------------------------|
| 4.2.9 | 排泄照料 (8分) | 排泄照料服务及时。 | 3 | 询问至少3名老年人 |
| | | 排泄照料服务注意保护老年人隐私。 | 1 | 询问至少3名老年人 |
| | | 排泄照料服务规范,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。 注:发现1例操作不规范扣1分,最多扣4分。 | 4 | 查看至少5项操作 |
| 4.2.10 | 睡眠照料 (4分) | 掌握老年人的睡眠情况,及时提供老年人所需的夜间服务。 | 2 | 询问老年人 |
| | | 能够准确叙述老年人的睡眠情况,包括:睡眠质量、夜间服务需求等。夜间服务记录内容完整与口述相符。 | 2 | 抽查至少3名老年人的主责护理员;查看夜间服务记录 |
| 4.2.11 | 转移与助行 服务 (8分) | 能够正确操作床上体位转换及轮椅转移动作,转换过程动作规范、轻稳,体位转换后保持功能位,且舒适。 | 2 | 现场询问至少4名老人或抽查至少2名护理员操作 |
| | | 能够正确操作平车搬运动作,转换过程动作规范、轻稳,体位转换后保持功能位,且舒适。 | 2 | |
| | | 协助老年人平地行走,动作规范、轻稳。 | 2 | 查看至少2项操作 |
| | | 协助老年人上下楼,动作规范、轻稳。 | 2 | |
| 4.2.12 | 皮肤照料 (11分) | 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 |
| | | 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,大于2例不得分。 | 4 | 查看至少4名存在压疮风险的老年人 |
| | | 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 | 3 | 查看翻身记录、交接班记录 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 | |
|--------|-------------------------------|--|---|-------------------|--------------|
| | | 老年人未建立翻身记录表的此项不得分。 | | | |
| 4.2.13 | 呼叫服务 (4分) | 及时响应老年人按铃呼叫。 注：发现1次未及时应答不得分。 | 2 | 现场测试至少3处 | |
| | | 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非正常情况及时报修并有记录。 | 2 | 询问护理员、查看记录表 | |
| 4.2.14 | 日常巡查 (19分) | 每日房间巡查，观察老年人的身心状况。 | 2 | 现场按照失能等级询问至少4名老年人 | |
| | | 每日房间巡查发现特殊情况及时报告并协助处理，做好记录。 注：记录包括报告、处理记录，发现1次记录不规范扣1分，最多扣2分。 | 2 | 查看记录 | |
| | | 巡查频次 | | | 询问护理员、查看巡视记录 |
| | | 重度失能老年人的不低于每2小时1次。 | 1 | | |
| | | 中度失能老年人24小时内不低于6次。 | 1 | | |
| | | 轻度失能老年人24小时内不低于5次。 | 1 | | |
| | | | 能力完好老年人24小时内不低于2次（夜间至少巡查1次）。 | 1 | |
| | | | 巡查记录规范、完整。 | 1 | |
| | | 交接班记录 | 24小时护理值班，按照楼层建立交接班表，如跨楼层床位数不大于60床。 | 1 | 查看交接班记录 |
| | | | 有交接班记录表，内容包括：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。 | 3 | |
| | 交接班记录表填写内容完整，无漏项。 | 2 | | | |
| | 交接班记录书写规范、字迹清晰。 | 2 | | | |
| | 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。 | 2 | 查看记录，现场查看 | | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|----------------------|--|--|----|-------------------------------------|
| 4.3 | <p align="center">★膳食服务</p> <p>注：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。</p> | | 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 |
| 4.3.1 | 服务内容 (5分) | 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：包括食谱制定、采购、贮存、加工及烹饪、送餐、留样、清洗消毒、营养宣传等服务内容。缺少一项扣0.5分，最多扣2分。 | 2 | 现场查看 |
| | | 为老年人提供集体用餐服务。 | 1 | 现场查看、询问老年人和服务人员 |
| | | 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、询问老年人和服务人员 |
| 4.3.2 | 人员要求 (12分) | 厨师均持有厨师证。 | 2 | 查看证照 |
| | | 设食品安全管理员。 | 1 | 查看证照 |
| | | 食品安全管理员负责每日膳食服务的监督。 | 2 | 查看食品安全员岗位职责 |
| | | 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 | | |
| | | ★服务人员持有健康证明。 | 2 | 查看证明 |
| | | 服务人员身着洁净的工作服。 | 1 | 现场观察 |
| 服务人员佩戴口罩和工作帽，保持个人清洁。 | 1 | | | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|-----------|---|----|-------------------------------------|
| 4.3.3 | 服务能力(4分) | 服务人员经过老年膳食与营养相关内容培训。 | 1 | 查看培训记录 |
| | | 服务人员熟悉膳食服务流程。 | 2 | 以提问方式考察至少2名服务人员是否熟悉流程 |
| | | 服务人员熟悉老年餐制作特点。 | 1 | |
| 4.3.4 | 资质要求(8分) | ★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。 | 2 | 现场查看 |
| | | 在醒目位置公示食品经营许可证。 | 1 | |
| | | 监督检查结果记录表按时公示、位置醒目。 | 1 | |
| | | 在醒目位置公示量化等级标识。 | 1 | 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。 |
| | | 机构内餐饮服务单位(或外包膳食服务供应商)量化等级为当地“优秀(A)”。 | 3 | |
| | | 机构内餐饮服务单位(或外包膳食服务供应商)量化等级为当地“良好(B)”。 | 2 | |
| 4.3.5 | 食品采购(2分) | 机构内餐饮服务单位(或外包膳食服务供应商)量化等级为当地“一般(C)”。 | 1 | |
| | | 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。 注：提供米面、食用油、肉类、蔬菜供货商食品许可证和批号，均符合要求可得分。 | 2 | 查验许可证及检验合格证 |
| 4.3.6 | 储存制作(10分) | 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：至少抽查3类原料，发现1处不符合要求的，不得分。 | 2 | 现场查看 |
| | | 食品添加剂由专人负责保管、领用、登记，并做好记录。 | 1 | 查看记录。 |
| | | 食品添加剂出入库记录内容完整，至少包括食品添加剂名称、生产日期或批号、添加的食品品种、添加量、添加时间、操作人员。 | 1 | 机构即使不用食品添加剂，也要有记录表格备查。 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|---------------|--|--|----------------------|
| | | 食品原料、半成品与成品分开盛放、贮存。 | 2 | 现场查看 |
| | | 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 | |
| | | 生与熟、成品与半成品分开制作。 | 2 | |
| 4.3.7 | 食品留样 (5分) | 建立食品留样备查制度。 | 1 | 查看制度 |
| | | 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。 | 2 | 现场查看 |
| | | 留样容器外记录食品名称、时间、餐别、采样人。 | 1 | 查看记录 |
| | | 食品留样由专人负责并对工作流程予以记录。 | 1 | |
| 4.3.8 | 食品卫生 (7分) | 每餐后对餐(饮)具、送餐工具清洗消毒，消毒方法正确有效。 | 1 | 查看记录 |
| | | 做好清洗消毒记录，内容规范、完整。 | 2 | 无记录不得分。 |
| | | 餐厨垃圾处理及时、规范，无积存。 | 2 | 现场查看 |
| | | 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，无虫害迹象。 | 2 | 现场查看、查看记录 |
| 4.3.9 | 饮食种类 (17分) | 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。 | 2 | 查看食谱，询问至少2名老年人食谱是否合适 |
| | | 做到粗细搭配、营养均衡、种类丰富。 | 2 | |
| | | 食谱更新频次 | 食谱每周更新一次，且一周内不重复，向老年人公布并存档。临时调整时，提前1天告知。 注：若食谱一周内有重复，扣1分。 | 2 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|------------|----------------|---|-----------|----------------------------|
| | | 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、留样餐食匹配程度 |
| | | 为老年人提供软质、流食、半流食膳食。 | 2 | 现场查看 |
| | | 为老年人提供低糖、低盐、低嘌呤等特殊膳食。 | 3 | 查看食谱 |
| | | 治疗餐应执行医嘱，有记录。 | 2 | 查看医嘱及供餐记录 |
| | | 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、查看相关记录 |
| 4.4 | ★清洁卫生服务 | | 40 | |
| 4.4.1 | 服务内容 (4分) | 提供公共区域清洁服务。 | 2 | 现场查看、查看记录 |
| | | 提供老年人居室内清洁服务。 | 2 | |
| 4.4.2 | 服务能力 (8分) | 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） |
| | | 服务人员熟悉机构内清洁卫生服务流程。 | 2 | 以提问方式考察至少 2 名服务人员 |
| | | 服务人员熟悉老人居室终末清洁服务流程 | 1 | |
| | | 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 | |
| 4.4.3 | 公共区域 (5分) | 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； (3) 整洁、无异味。 注：发现 1 处未达要求扣 1 分，最多扣 5 分。 | 5 | 现场查看 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 | |
|-------|------------------------------|--|-------------------------------|---------------|-------------|
| 4.4.4 | 老年人 房间 (13分) | 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（抽查不少于3间） | |
| | | 老年人卫生间、洗浴空间： (1) 无异味； (2) 地面、洗手盆台面、墙壁墙角清洁干燥、无水渍、无污渍及渣屑； (3) 便器内外清洁无便迹、无污垢，定期消毒并做好记录； (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（抽查不少于3间） | |
| | | 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（抽查不少于3间） | |
| 4.4.5 | 清洁卫生 (10分) | 各类保洁工具满足以下要求： (1) 分类使用；(2) 分类放置；(3) 标识清晰。 注：符合1项要求得1分。 | 3 | 现场查看（抽查不少于3处） | |
| | | 消毒 | 清洁设施设备、用具使用后消毒，并悬挂晾晒，有消毒记录。 | 1 | 现场查看、查看消毒记录 |
| | | 记录 | 消毒记录内容完整、填写规范。 | 2 | |
| | | 检查 记录 | 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。 | 1 | 查看检查记录 |
| | | | 检查记录内容完整、填写规范。 | 2 | |
| | 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。 | 1 | 现场查看 | | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|------------|---|---|-----------|-------------------------------------|
| 4.5 | ★洗涤服务 注：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 | 服务内容 (3分) | 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 | 服务能力 (4分) | 服务人员经过培训。 | 2 | 查看服务人员洗涤业务培训记录及考核证明 如外包服务，查看服务协议 |
| | | 服务人员熟悉机构内洗涤服务流程或送洗流程。 | 2 | 现场观察或询问至少2名服务人员 |
| 4.5.3 | 织物清洁 (6分) | 床上用品每月至少清洗2次。 | 1 | 查看记录，询问至少2名服务人员。 |
| | | 衣物每周至少清洗1次。 | 1 | |
| | | 特殊污衣物随时处理清洗。 | 1 | |
| | | 衣物和床上用品分类清洗、晒干或烘干。 | 1 | 查看标识或记录。 |
| | | 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 |
| 4.5.4 | 污物运输 (3分) | 指定地点收集污物。 | 1 | 现场查看。询问至少2名服务人员 |
| | | 运送车洁污分开。 | 1 | |
| | | 运送污物过程不经过、污染老年人居住和清洁区域。 | 1 | |
| 4.5.5 | 清洁消毒 (9分) | 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。 注：记录需完整且体现要求。 | 2 | 询问至少2名服务人员，查看现场和记录 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|--|--|----|--|
| | | 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 |
| | | 洗衣房内张贴洗衣流程及消毒流程。 | 1 | 现场查看 |
| | | 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 |
| | | 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 |
| 4.6 | ★医疗护理服务 注： 仅收住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 |
| 4.6.1 | 服务内容 (7分) | 提供预防保健服务。 | 1 | 查看记录、询问老年人 |
| | | 提供健康管理服务。 | 1 | 查看记录、询问老年人 |
| | | 提供护理服务。 | 1 | 查看记录、询问老年人 |
| | | 提供药物管理服务。 | 1 | 查看记录、询问老年人 |
| | | 提供协助医疗服务。 | 1 | 查看记录、询问老年人 |
| | | 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 |
| | | 提供院内感染控制服务。 | 1 | 现场查看、查看制度 |
| 4.6.2 | 资质审查 (7分) | 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 |
| | | 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； | 6 | 查看医疗机构资质文件、医务人员证照 根据以下要求判定，均符合得分。 (1) 执业时长 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|----|------|---|----|---|
| | | <p>(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。</p> <p>注：符合 1 项得 3 分，符合 2 项得 6 分。</p> | | <p>(2) 资格级别</p> <p>(3) 执业范围，与诊疗科目相符</p> <p>(4) 执业地点，包含被评定机构</p> |
| | | <p>内设诊所、卫生所（室）的养老机构，符合以下条件：</p> <p>(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；</p> <p>(2) 至少有 1 名注册护士。</p> <p>注：符合 1 项得 3 分，符合 2 项得 6 分。</p> | 6 | |
| | | <p>内设护理站的养老机构，符合以下条件：</p> <p>(1) 至少有 2 名具有护士以上职称的注册护士，其中有 1 名具有主管护师以上职称。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；</p> <p>(2) 至少有 1 名康复治疗人员。</p> <p>注：符合 1 项得 3 分，符合 2 项得 6 分。</p> | 6 | |
| | | <p>未内设医疗机构的养老机构，符合以下条件：</p> <p>(1) 应与相应的医疗机构签订服务协议；</p> <p>(2) 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；</p> <p>(3) 至少有 1 名注册护士。</p> <p>注：第（1）条不满足则不得分。</p> | 6 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|--------------|--|----|-------------------------|
| 4.6.3 | 服务能力 (4分) | 医生熟悉其负责服务的流程。 | 1 | 以提问方式考察至少1名医生 |
| | | 护士熟悉其负责服务的流程。 | 1 | 以提问方式考察至少1名护士 |
| | | 养老护理员熟悉其负责的流程。 | 1 | 以提问方式考察至少1名养老护理员 |
| | | 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 |
| 4.6.4 | 健康管理 (6分) | 每月至少开展1次老年人保健、疾病预防等健康宣教活动，并做好记录。 | 1 | 查看记录 |
| | | 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一次，特殊情况随时记录。 | 2 | 查看老年人健康档案 |
| | | ★每年至少组织1次全体老年人健康体检。 | 2 | 查看老年人健康档案 |
| | | 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 |
| 4.6.5 | 约束管理 (2分) | 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。 | 1 | 查看文本记录 |
| | | 使用约束用具期间应有使用、观察记录。 | 1 | |
| 4.6.6 | 药品管理 (6分) | 建立自带药品管理制度，执行率100%。有药品管理记录。 | 1 | 查看制度、药品管理记录 |
| | | 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 |
| | | 糖尿病老年人胰岛素注射规范、记录完整。 | 2 | 现场查看胰岛素管理，包括胰岛素存放、注射记录等 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|----------------------|--|----|---------------|
| 4.6.7 | 护理质量与 指标 (10分) | 规范执行医嘱，执行率 100%。 | 1 | 查看操作、照护记录 |
| | | 有护理记录单，每班进行交接并有交接记录，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。 | 1 | 查看照护记录 |
| | | 交接班重点事项记录清晰完整、书写规范。 | 2 | 查看照护记录、询问服务人员 |
| | | I 度压疮新发生率不高于 5%，II 度 III 度压疮新发生率为 0；尿布疹发生率为 0。 | 3 | 现场抽查 |
| | | 观察老年人健康情况变化，并按要求记录；有巡视记录单，卧床老人有翻身卡，压疮、跌倒/坠床高危者有警示标识。 | 1 | 现场查看 |
| | | 各种管道在位通畅、妥善固定、标识清楚；鼻饲管刻度标识正确，鼻饲操作规范；留置尿管集尿袋中的尿液不超过其容量的 2/3。 | 2 | 现场查看 |
| 4.6.8 | 医师巡诊 (4分) | 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 4 分； ●每周至少 3 次，得 2 分； ●每周至少 1 次，得 1 分。 | 4 | 查看记录、询问老年人 |
| 4.6.9 | 医护值班 (6分) | 医护人员 24 小时值班，及时提供紧急救护服务。 | 2 | 查看记录 |
| | | 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 |
| | | 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 |
| 4.6.10 | 医疗设备维 保 (2分) | 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 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|---------------|---|----|---|
| 4.6.11 | 传染病防治 (6分) | 建立机构内感染预防、消毒、隔离等制度。 | 2 | 查看制度 |
| | | 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 |
| | | 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。 | 2 | 查看制度 |
| 4.7 | ★文化娱乐服务 | | 50 | |
| 4.7.1 | 服务内容 (5分) | 组织开展文化活动。 | 1 | 查看记录、询问老年人 活动类型示例：(1) 文化活动，包括音乐、舞蹈、戏剧、阅读等；(2) 体育活动，包括音乐律动操、太极拳等；(3) 休闲娱乐活动，包括看电影、民俗技艺等；(4) 节日及纪念日庆祝活动，包括春节、中秋节、重阳节等；(5) 1次/月生日庆祝活动。 注：活动记录可以交叉。 |
| | | 组织开展体育活动。 | 1 | |
| | | 组织开展休闲娱乐活动。 | 1 | |
| | | 组织开展传统节日及纪念日庆祝活动。 | 1 | |
| | | 组织开展老年人生日庆祝活动。 | 1 | |
| 4.7.2 | 服务人员 (9分) | 有固定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 |
| | | 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 |
| | | 服务人员掌握机构内文化娱乐服务流程。 | 2 | 以提问方式考察至少2名服务人员。 |
| | | 服务人员掌握机构内文化娱乐服务的风险防范措施。 注：全面2分；一般1分；不全面不得分 | 2 | |
| | | 服务人员能够熟练使用文化娱乐相关设备。 | 2 | 查看至少2名服务人员操作 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|--------------|---|----|---------------------|
| 4.7.3 | 活动计划 (7分) | 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≥90%。 | 4 | 查看活动计划，对照活动记录查看是否执行 |
| | | 按照老年人需要制订活动服务计划，计划不全或执行率≥80%。 | 2 | |
| | | 活动计划科学，活动强度、时长适宜参与老年人。 | 1 | 查看活动计划 |
| | | 日常及特色活动计划提前一周张贴通知告知老年人，包括主题、时间、地点、过程、参与人员等。 | 2 | 现场查看 |
| 4.7.4 | 活动实施 (5分) | 开展适合自理老年人的活动。 | 1 | 询问老年人、查看活动记录 |
| | | 开展适合轻度失能老年人的活动。 | 1 | |
| | | 开展适合中度失能老年人的活动。 | 1 | |
| | | 文化活动适宜老年人心理精神需求。 | 1 | 现场查看、询问老年人 |
| | | 体育活动适合老年人体能情况，缓和和不剧烈。 | 1 | |
| 4.7.5 | 活动安全 (9分) | 建立文化娱乐活动的安全管理制度，明确安全注意事项及风险预防，制定相关应急预案。 | 2 | 查看制度 |
| | | 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 |
| | | 在体育活动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 |
| | | 活动区域有安全保护措施。 | 2 | 查看记录、询问老年人 |
| | | 集体外出游览和参观活动时，医护人员随同参加。 | 1 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|---------------|--|----|--|
| 4.7.6 | 活动频次 (15分) | ★每日至少组织2次适宜老年人的活动，并做好记录。 注：记录不全的，扣2分。 | 5 | 查看记录、询问老年人 |
| | | 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。 | 4 | 查看记录、询问老年人 |
| | | 每年开展3-4次传统节日、特殊纪念日活动，并做好记录。 | 2 | |
| | | 每月开展至少1次老年人生日庆祝活动，并做好记录。 注：如机构当月无老年人生日，则无需举办。 | 4 | 查看记录、询问老年人 注：有记录，但记录不全，得2分。 |
| | | 每年开展不少于1次外出的游览和参观活动，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，可自动得分。 | 2 | 查看记录、询问老年人。 |
| 4.8 | ★心理/精神支持服务 | | 35 | |
| 4.8.1 | 服务内容 (4分) | 提供环境适应服务。 | 1 | 查看记录、现场查看评估设备、评估专业量表。 |
| | | 提供情绪疏导服务。 | 1 | |
| | | 提供心理支持服务。 | 1 | |
| | | 提供危机干预服务。 | 1 | |
| 4.8.2 | 服务资质 (3分) | 服务人员为社会工作者、护士、医生或心理治疗师。 | 3 | 查看证照 |
| | | 服务人员为取得养老护理员四级或更高等级职业资格证书的护理员。 | 1 | |
| 4.8.3 | 服务能力 (6分) | 服务人员熟悉机构内心理/精神支持服务流程。 | 2 | (1) 以提问方式考察至少1名服务人员； (2) 查看服务人员相关培训记录 |
| | | 服务人员掌握老年人心理/精神支持服务的方法与技巧。 | 2 | |
| | | 服务人员熟悉危机干预服务的流程。 | 1 | |
| | | 必要时请精神科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构。 | 1 | 查看相关制度、合作协议、转诊记录 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------|----------------|---|----|----------------------|
| 4.8.4 | 入住适应计划 (4分) | 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 注:适应计划应科学、合理 |
| 4.8.5 | 个案工作 (5分) | 根据老年人需求,定期为老年人开展个案,建立服务档案。 | 2 | 查看档案 |
| | | 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。 | 2 | 查看记录、以提问方式考察至少1名服务人员 |
| | | 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。 | 1 | |
| 4.8.6 | 小组工作 (2分) | 根据老年人需求,定期为老年人开展小组活动,建立服务档案。 | 2 | 查看档案 |
| 4.8.7 | 社会活动 (4分) | 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。 注:如机构内收住老年人全部为重度失能老年人,可自动得分。 | 2 | 询问老年人、查看活动记录。 |
| | | 每年定期组织老年人与亲友共同参与不少于1次集体活动。 注:如机构内收住老年人全部为重度失能老年人,可自动得分。 | 2 | |
| 4.8.8 | 危机干预 (7分) | 制定应急处理程序,报告及时。 | 2 | 查看应急处理程序、记录 |
| | | 应急事件记录完整,处置妥善。 | 2 | 查看应急处理记录 |
| | | 对于有心理问题或问题倾向的老年人及时开展评估,制定干预计划。 | 2 | 查看评估记录、干预计划 |
| | | 执行干预计划采取有效干预措施,且及时联系相关第三方,并做好记录。 | 1 | 查看联系记录 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|------------|--------------|--|-----------|-----------------|
| 4.9 | ★安宁服务 | | 30 | |
| 4.9.1 | 服务内容 (6分) | 提供临终关怀服务。 | 2 | 查看服务记录 |
| | | 提供哀伤辅导服务。 | 2 | 查看服务记录 |
| | | 提供后事指导服务。 | 2 | 查看服务记录 |
| 4.9.2 | 人员资质 (2分) | 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。 | 2 | 查看证照、查看服务协议 |
| 4.9.3 | 服务能力 (4分) | 服务人员接受临终关怀相关培训。 | 2 | 查看培训记录 |
| | | 服务人员具有人道主义素养,掌握安宁服务的相关知识及技能。 | 2 | 以提问方式考察至少2名服务人员 |
| 4.9.4 | 长者权利 (6分) | 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 |
| | | 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 |
| | | 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 |
| 4.9.5 | 疼痛管理 (2分) | 及时对疼痛老人进行疼痛评估。 | 1 | 查看记录、询问服务人员 |
| | | 实施疼痛管理和控制、紧急症状处理、支持疗护,由医护人员执行并做好记录。 | 1 | 查看记录、询问服务人员 |
| 4.9.6 | 家属支持 (4分) | 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,无特殊情况至少一周沟通一次。 | 2 | 查看记录、询问服务人员 |
| | | 提供对亲属的哀伤辅导服务,并做好个案记录。 | 2 | 查看记录 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------------|--------------|--|-----------|-----------------|
| 4.9.7 | 应急安全 (2分) | 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 |
| 4.9.8 | 后事处理 (4分) | 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、查看记录 |
| | | 提供如对接殡葬服务、遗体捐赠服务等，选择有资质的组织机构，并签订服务协议。 | 2 | 查看协议 |
| 4.10 | ★委托服务 | | 20 | |
| 4.10.1 | 服务内容 (2分) | 至少提供代管物品、代领物品、代缴各种费用、代购、代办、陪同出行、协助交通服务。 | 2 | 查看记录、询问人员 |
| 4.10.2 | 服务能力 (4分) | 机构指定专人或由养老护理员提供服务。 | 2 | 询问人员 |
| | | 服务人员熟悉机构内委托服务流程及要求。 注：符合机构委托服务相关规定。 | 2 | 以提问方式考察至少2名服务人员 |
| 4.10.3 | 服务要求 (6分) | 按照老年人需要，提供代管物品服务，有记录。老年人需要时可随时查看其托管物品。 | 1 | 查看记录、询问老年人 |
| | | 准确记录物品种类、数量、物品对应价值，注明代管期限（或按照老年人要求随时结束代管），由老年人或相关第三方核实、签字。 | 1 | |
| | | 有代管期间出现物品损坏、遗失等情况，机构照价赔偿的说明。 | 1 | |
| | | 按照老年人需要，提供代领、代缴、代购、代办等服务，有记录。 | 2 | |
| | | 准确记录物品种类、数量或事项，并由老年人或相关第三方核实、签字。 | 1 | |
| 4.10.4 | 网络代购 (2分) | 协助老年人或按照老年人需求代为网络购物、代为转账时，应经老年人或相关第三方确认，并提醒潜在风险。 | 2 | 查看记录、询问老年人 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|---------------------------|---|----|-------------------------|
| 4.10.5 | 服务安全 (6分) | 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、查看服务规范 |
| | | 陪同出行时，密切关注老年人身体情况，防止意外发生。 | 2 | 询问至少2名服务人员 注：需回答具体措施 |
| | | 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、服务记录 |
| | | 为老年人提供法律服务（如遗嘱公证）时，对接专业法律组织。 | 1 | 查看协议、服务记录 |
| 4.11 | ★康复服务（申请3级及以上养老机构须提供此项服务） | | 50 | |
| 4.11.1 | 服务内容 (15分) | 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、查看记录 |
| | | 提供精神心理康复服务。 | 1 | |
| | | 提供临床康复护理服务。 | 2 | |
| | | 在专业医师等专业人员指导下，提供辅助器具适配服务，如自助具、假肢、矫形器等。 | 2 | |
| | | 在专业医师等专业人员指导下，提供辅助器具使用训练、指导服务。 | 1 | |
| | | 对于有认知障碍的老年人，按需开展非药物干预措施。 | 2 | |
| | | 认知症非药物干预内容丰富，不少于3种，如人生回顾疗法、游戏活动、缅怀记忆疗法等。 | 1 | |
| | | 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 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|---------------|---|----|----------------------------|
| 4.11.2 | 人员资质 (7分) | 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 |
| | | 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、查看记录 |
| | | 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 |
| 4.11.3 | 服务能力 (5分) | 服务人员熟悉机构内康复服务流程。 | 2 | 提问至少2名服务人员 |
| | | 服务人员熟悉机构内开展的康复项目内容。 | 1 | |
| | | 服务人员熟悉康复设备操作规程。 | 2 | 查看至少1名服务人员操作 |
| 4.11.4 | 康复评定 (10分) | 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 |
| | | 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 |
| | | 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 |
| | | 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 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 | |
|-------------|----------------------------------|--|--|-----------------|----------------|
| 4.11.5 | 康复治疗 (9分) | 过程记录 | 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 | 查看康复方案/计划、查看记录 |
| | | | 康复过程记录书写完整、规范、无缺项。 注：发现1处不符合要求扣1分，最多扣3分。 | 3 | 查看记录 |
| | | | 对老年人接受康复服务的内容、方法和效果进行中期康复评估。 | 1 | 查看记录 |
| | | | 对老年人接受康复服务的内容、方法和效果进行末期康复评估。 | 1 | |
| 4.11.6 | 康复档案 (2分) | 康复档案一人一档，装订整齐，留存备查。 | 2 | 查看档案 | |
| 4.11.7 | 设备维保 (2分) | 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、查看记录 | |
| 4.12 | ★教育服务（申请4级及以上养老机构须提供此项服务） | | 20 | | |
| 4.12.1 | 服务内容 (2分) | 开展老年教育活动。 | 2 | 现场查看、询问老年人 | |
| 4.12.2 | 服务能力 (6分) | 由相关专业人员、志愿者组织实施教育活动，并做好记录。 | 2 | 现场查看、询问服务人员 | |
| | | 服务人员熟悉教育服务流程，教学目标和方案。 | 2 | 以提问方式考察至少2名服务人员 | |
| | | 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 | |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|--------------|---|----|-----------------|
| 4.12.3 | 服务要求 (8分) | 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 |
| | | 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 |
| | | 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 |
| 4.12.4 | 活动记录 (4分) | 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 |
| | | 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 |
| | | 开展老年人教育活动时,做好视频、照片、文字等记录。 注:记录不与老年文化娱乐活动重复。 | 1 | 查看记录、询问老年人 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|-------------|---------------------------------|--|-----------|-----------------|
| 4.13 | ★居家上门服务（申请5级养老机构须提供此项服务） | | 30 | |
| 4.13.1 | 服务内容 (9分) | 有注册登记的居家养老服务机构，或者机构营业执照服务范围中包括居家养老服务，并提供4.2-4.12服务中至少5项服务。（直接上门服务或对社区老年人开放均可） | 5 | 现场查看、查看记录 |
| | | 没有注册登记的居家养老服务机构，但公益性提供4.2-4.12服务中至少5项服务。（直接上门服务或对社区老年人开放均可） | 3 | |
| | | 与相关单位签订居家养老服务合作协议，提供4.2-4.12服务中至少5项服务。（直接上门服务或对社区老年人开放均可） | 1 | |
| | | 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。 注：每提供一类服务得1分。 | 4 | 现场查看、查看记录 |
| 4.13.2 | 服务能力 (5分) | 服务人员经相关专业培训，并做好记录。 | 2 | 查看培训记录 |
| | | 服务人员掌握居家上门服务流程。 | 2 | 以提问方式考察至少2名服务人员 |
| | | 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 | 居家老年人 评估 (3分) | 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4.1.4。 | 2 | 查看评估记录 |
| | | 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 |
| 4.13.4 | 服务计划 (3分) | 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 |

| 序号 | 评定项目 | | 分值 | 评定方法 |
|--------|--------------|---|----|------|
| 4.13.5 | 服务要求 (6分) | 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 |
| | | 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 |
| | | 制定居家上门服务人员管理制度。 | 1 | 查看制度 |
| | | 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 |
| 4.13.6 | 年服务量 (4分) | 年度服务量≥5000 人次。 | 4 | 查看记录 |
| | | 年度服务量≥3000 人次。 | 2 | |
| | | 年度服务量≥1000 人次。 | 1 | |