

遵义市养老机构服务质量星级评定评分细则

项次	编号	指标	评定说明	评分标准	分值
	1	运营管理			400
	1.1	环境及设施设备管理			100
1	1.1.1	公共信息图形标志	现场查看 5 类标识及标识规范情况，要求：标识显著、规范，在尺寸、版面文字、图形符号、色彩对比度等方面符合老年人视觉特点，易于老年人识别。 (1) 通行导向标识包括但不限于人行和车行导向标志、楼梯/电梯导向标志、楼层号等。 (2) 服务导向标识包括但不限于公共活动空间、就餐空间、公共卫生间、禁止吸烟标志等。 (3) 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。 (4) 安全警示标识包括但不限于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，地面高差突变处设有提示标志等。 (5) 无障碍标识包括但不限于无障碍设施、无障碍卫生间、无障碍停车位、无障碍坡道、无障碍通道、无障碍电梯等。	A、完全符合 B、基本符合，得 7 分 C、部分符合，得 3 分 D、不符合	10
2	1.1.2	老年人居室与照护单元	现场查看老年人居室与照护单元设置情况。 (1) 老年人居室和休息室未设置在地下室、半地下室。 (2) 床均可使用面积不低于 6m²；单人间居室使用面积不低于 10m²；双人间居室使用面积不应小于 16m²。 (3) 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。 (4) 机构内老年人生活用房按照照料单元设计。①每个照料单元具有相对独立性；②每个照料单元的设计床位数≤60 床（若设有失智症老人照料单元，其设计床位数≤20 床）；③每个照料单元内设有护理站、起居室，设有日常起居活动所需的家具设备。 (5) 设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数的比例不低于 50%，其中能力完好、轻度失能、中度失能老年人应符合 MZ/T 039 的有关要求。	A、完全符合 B、符合其中 4 项，得 10 分 C、符合其中 2 项，得 5 分 D、不符合	15

3	1.1.3	无障碍设施	现场查看室内外设施无障碍情况。 (1) 机构主要出入口、门厅、走廊、居室无障碍，能够满足轮椅、担架通行的需求，卫生间、洗浴空间无障碍，能够满足轮椅通行的需求。 (2) 居室门的开启净宽$\geq 0.80\text{m}$，失能、半失能老年人居室门$\geq 1.10\text{m}$，浴室、卫生间门的开启净宽$\geq 0.80\text{m}$。开向公共走道的门不影响安全疏散，非旋转门。 (3) 过厅、走道、房间不设门槛，无高差或高差$\leq 15\text{mm}$且以斜面过渡；楼梯非弧线形楼梯，楼梯为缓梯。 (4) 供老年人使用的卫生间均设置有无障碍坐便器、小便器、洗手池，并设扶手；洗浴空间有无障碍扶手。 (5) 公共区域的门配有方便观察的玻璃（收住失智老年人的居室外窗设置限位窗）。 (6) 老年人出入的通道为连续无障碍，设置无障碍扶手。 (7) 室内外地面平整、防滑、无高差、无缺损，主要步行通道配有夜间照明和标识。 (8) 室内台阶及坡道均设置双侧无障碍扶手，地面做防滑处理。 (9) 室外坡道为平坡出入口，或同时设置台阶和轮椅坡道，台阶及坡道两侧设有连续无障碍扶手。 (10) 有无障碍停车位，且标志明显。	A、完全符合 B、符合其中 8 项，得 14 分 C、符合其中 6 项，得 6 分 D、不符合	20
4	1.1.4	空间设置	现场查看空间设置情况： 空间设置包括但不限于①接待空间（含门厅）②评估空间③就餐空间（含厨房）④洗涤空间⑤活动场所⑥公共卫生间/洗浴空间⑦隔离空间⑧心理咨询室⑨社会工作室（可与心理咨询室共用）⑩老年教育活动场所⑪医疗卫生用房⑫康复空间⑬安宁疗护区等。 注：5 星级须符合 1-13 项，4 星级须符合 1-12 项，3 星级须符合 1-10 项，2 星级须符合 1-8 项，1 星级须符合 1-7 项	A、完全符合 B、符合 1-12，得 8 分 C、符合 1-10，得 6 分 D、符合 1-8，得 4 分 E、符合 1-7，得 2 分 F、不符合	10
5	1.1.5	设备配置	现场查看各类功能用房设备配置。 (1) 老年人居室：①居室应配置床、床头柜/桌子、椅子/凳子、衣柜/储物柜等老年人生活必需的家具，有降温和保暖设备。②居室卫生间内洗浴设施为淋浴，便器为坐式，水龙头开关非旋转式，洗脸盆方便轮椅使用。 (2) 活动用房：公共活动区域配置有空调、电视、橱柜，以及与各活动功能等相适应的设备。 (3) 公用服务用房：①护理站：配置呼叫信号装置及工作桌、柜。②厨房餐厅：厨房有冰箱、洗涤池、灶具炊具等设施，餐厅有降温和保暖设备。③公共浴室：有淋浴座椅、衣物柜、坐凳、取暖设备。④公共卫生间：至少有一个轮椅老人使用无障碍厕位。⑤洗衣房：有满	A、完全符合 B、符合其中 7 项，得 7 分 C、符合其中 5 项，得 3 分 D、不符合	10

			足预洗、消毒、洗衣、整理、存放等的设施设备。⑥污物处理间：有便器消毒设施,各类洁具清洗消毒有专用水池，且有分类放置的空间，有通风排气设备。 (4) 接待空间 (含门厅)：门厅设有服务台、值班室等，能提供接待管理、值班咨询等服务；设有座椅、沙发、纸笔等，能满足老年人及来访人员等候休息、交流会友等需求。 (5) 评估空间配有桌椅及评估用台阶（或使用机构内楼梯）等评估设备。 (6) 心理咨询室①空间氛围轻松明快，淡雅温馨，有助于放松身心、舒缓情绪；②设有舒适的家具；③配有心理咨询所需的设施设备及用具桌椅、柜子等办公用品。 (7) 社会工作室设施设备能够满足社工和志愿者开展活动培训、研讨活动计划、存放活动用品等需求。 (8) 医疗用房：设备配置符合医疗机构要求。 (9) 康复用房：配置与康复需求相适应的设备。康复空间和器械配置状况符合以下要求：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。 (10) 老年人接触到的各种设施设备坚固、无尖角或进行了相应处理。		
6	1.1.6	通风	现场查看机构内各区域场所通风情况。 (1) 老年人居室、公共活动空间、就餐空间、公共走廊、卫生间及洗浴空间等，均设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。 (2) 老年人居室、室内公共活动空间、就餐空间等有新风系统或空气净化设备。 (3) 机构内通风整体情况良好，无异味。	A、完全符合 B、基本符合，得3分 D、不符合	5
7	1.1.7	照明	现场查看机构内各区域场所照明情况。 (1) 老年人居室照明：①设有2个及以上的照明光源，盥洗池、床头、书桌等区域设有局部照明②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。 (2) 公共空间照明：室内外通道、主要出入口内外及平台、阳台、公共走廊、楼梯、门厅等部位照明充足、均匀，灯具无明显眩光。 (3) 机构内照明整体情况：整体印象良好，通过局部照明、选用有特色的灯具等多种形式，营造出明亮、温馨、家庭化的照明氛围。	A、完全符合 B、基本符合，得3分 C、部分符合，得1.5分 D、不符合	5
8	1.1.8	温度湿度调节	(1) 居室内设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等。 (2) 洗浴空间、公共活动空间及就餐空间设有温度或湿度调节设备。	A、完全符合 B、基本符合，得3分 D、不符合	5
9	1.1.9	紧急呼叫	现场查看、测试紧急呼叫系统情况。	A、完全符合	5

		系统	(1) 每间居室、卫生间、老年人主要活动场所设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备, 安装位置便于老年人使用。 (2) 每个楼层设有视线可及的呼叫显示屏, 各场所紧急呼叫系统与护理站相连。 (3) 紧急呼叫设备均可正常使用, 工作人员 2 分钟内赶到。	B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	
10	1.1.10	电梯	现场查看、测试电梯。 (1) 老年人生活及活动服务用房二层及以上时, 应设电梯。 (2) 每独立楼栋每台电梯服务的设计床位数不应大于 120 床, 至少 1 部电梯满足担架进出及运送需求。 (3) 老年人居室和老年人休息室不与电梯井道、有噪声振动的设备机房等相邻布置。 (4) 电梯的轿厢: ①设有运行显示装置和抵达音响; ②轿厢侧壁设有扶手; 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; ⑤照明、按钮、扶手、镜面无缺损; ⑥紧急报警装置有效; ⑦安全注意事项警示标志张贴显著位置, 《特种设备使用标志》有效。 注: 当机构未单层建筑 (或老年人用房均设在一层) 时自动得分, 当老年人用房设在不同楼层但未设电梯时不得分。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
11	1.1.11	楼梯	现场查看, 楼梯设置是否符合要求。 (1) 非弧线形楼梯, 无异形踏步 (例如扇形踏步), 且楼梯平台内不设踏步, 各级踏步应均匀一致; (2) 楼梯设有扶手, 且扶手高度应符合无障碍扶手规定; (3) 楼梯上行及下行第一阶与平台有明显区别, 或设有提示标识; (4) 梯段通行净宽不应小于 1.20m; (5) 楼梯起终点有局部照明, 楼梯间照度不低于 100lx。 (6) 如采用栏杆式楼梯, 在栏杆下方宜设置安全阻挡措施。 (7) 楼梯踏面应采用防滑材料饰面, 所有踏步上的防滑条、警示条等附着物均不应突出踏面。 注: 当机构未单层建筑 (或老年人用房均设在一层) 时自动得分。	A、完全符合 B、符合其中 5 项, 得 3 分 C、符合其中 3 项, 得 1.5 分 D、不符合	5
	1.2	行政管理			15
12	1.2.1	基本管理制度	现场查看、查阅制度、流程。 制度齐全。包括但不限于①行政办公制度、②文书档案管理制度、③设施与设备管理制度、④人力资源管理制度、⑤服务管理制度、⑥财务管理制度、⑦安全管理制度。	A、完全符合 B、符合其中 6 项, 得 3 分 C、符合其中 3	5

			度、⑧评价与改进制度等。	项, 得 1.5 分 D、不符合	
13	1.2.2	各类服务 信息公示 情况	现场查看、查询各类公示信息。 (1) 在机构显著位置公示各类服务管理信息, 包括: ①相关证照; ②机构设施设备概况; ③服务管理部门、人员资质; ④服务项目、收费标准、收费依据; ⑤出入院流程; ⑥服务投诉途径、电话; ⑦温馨提示、通知等, 并保持动态更新。 (2) 公示的各类信息内容完整、真实。 (3) 通过微信公众号、机构网站等多种互联网渠道发布信息。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
14	1.2.3	管理信息 化	(1) 有行政办公管理信息平台, 包括: 行政办公管理、人力资源管理、财务管理、后勤管理系统等。 (2) 有服务管理信息平台, 包括: 接待、入住、评估、护理、康复、结算等的管理, 及安全管理等。 (3) 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。	A、完全符合 B、符合其中 2 项, 得 3 分 C、符合其中 1 项, 得 1.5 分 D、不符合	5
	1.3	财务管理			20
15	1.3.1	财务人员	现场查看、询问财务人员情况。 (1) 会计人员持有会计资格证书; (2) 出纳人员与记账人员分离, 未相互兼任。	A、完全符合 D、不符合	5
16	1.3.2	收费规范	查看、询问收费规范化情况。 (1) 收费标准报主管机关审批或备案, 执行与备案一致。 (2) 各项收费价格、结算方式在合同中有约定, 合同收费与公示相符。 (3) 收费变动应提前告知老年人。	A、完全符合 D、不符合	5
17	1.3.3	资金规范	查看财务制度、收费价目表、收支情况。 (1) 有保证金和捐赠 (资金、物品) 管理制度并予以执行。 (2) 保证金不超过每月服务费的 6 倍。 (3) 接受社会捐赠统一登记, 按捐赠方意愿和相关规定使用受赠资金和物资。 (4) 政府补贴经费单独建账, 账目清晰。 (5) 各类资金专款专用, 不得挪用。	A、完全符合 D、不符合	10
	1.4	人力资源 管理			50
18	1.4.1	岗位设置 及岗位职 责	现场查阅、询问。 (1) 岗位配置齐全, 包括: ①院长②行政管理岗位③财务管理岗位④护理管理岗位⑤医务岗位⑥社工岗位⑦食堂岗位 (厨师、厨工、食堂安全管理员、食品安全管理员) ⑧机构安全管理岗位⑨设备管理岗位 (含特种设备操作人员) ⑩消防安全员。 (2) 岗位职责齐全, 职责内容与实际相符, 员工知晓	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5

			本岗位职责。		
19	1.4.2	人员资质	现场查阅、询问各岗位人员资质,且人员资质符合要求。	A、完全符合 D、不符合	5
20	1.4.3	院长学历	(1) 大专及以上 注: 3 星级及以上须符合此项要求 (2) 高中 (3) 初中	A、符合 (1), 得 5 分 B、符合 (2), 得 3 分 C、符合 (3), 得 1.5 分 D、不符合	5
21	1.4.4	养老护理员配置	现场查阅、询问、计算: (1) 护理人员与失能老年人配比不低于 1:3; 与半失能老年人配比不低于 1:6; 与自理老年人配比不低于 1:10; 持证养老护理员占比不低于 80%, 中级以上养老护理员占养老护理员总数的比例不低于 15%, 至少有 1 名高级养老护理员。 注: 5 星级须符合此项要求 (2) 护理人员与失能老年人配比不低于 1:3; 与半失能老年人配比不低于 1:8; 与自理老年人配比不低于 1:12; 持证养老护理员占比不低于 60%, 中级以上养老护理员占养老护理员总数的比例不低于 10%。 注: 4 星级须符合此项要求 (3) 护理人员与失能老年人配比不低于 1:4; 与半失能老年人配比不低于 1:8; 与自理老年人配比不低于 1:15; 持证养老护理员占比不低于 50%。 注: 3 星级须符合此项要求	A、符合 (1), 得 10 分 B、符合 (2), 得 7 分 C、符合 (3), 得 3 分 D、不符合	10
22	1.4.5	其他专业人员配置	(1) 至少 1 名社会工作者 (专职), 1 名心理咨询师 (可兼职), 1 名营养师 (可兼职), 1 名医生 (专职), 1 名护士 (专职) 注: 5 星级须符合此项要求 (2) 至少 1 名社会工作者 (专职), 1 名心理咨询师 (可兼职), 1 名营养师 (可兼职), 1 名医生 (可兼职), 1 名护士 (专职) 注: 4 星级须符合此项要求 (3) 至少 1 名社会工作者 (可兼职), 1 名心理咨询师 (可兼职) 注: 3 星级须符合此项要求	A、符合 (1), 得 5 分 B、符合 (2), 得 3 分 C、符合 (3), 得 1.5 分 D、不符合	5
23	1.4.6	员工培训	现场查阅培训记录, 核对记录真实性。 (1) 制定有全年培训计划, 培训计划覆盖各岗位人员。 (2) 培训要求: ①对新入职员工有入职培训、岗前培训; ②每年开展不少于 2 次员工常规培训; ③机构负责人、部门负责人每年至少接受 1 次专业培训; ④护理员每年接受多于 6 次技能培训; ⑤至少有 1 人参加机构外感染控制相关研修; ⑥每年参加机构外培训或机构外聘专家授课研修时长至少为 12 小时。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10

			(3) 所有培训均有记录, 内容包括培训时间、时长、地点、培训内容等。		
24	1.4.7	员工管理	现场查阅、询问。 (1) 与所有员工签订劳动、劳务合同。 (2) 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。 (3) 有员工档案。包括员工登记表、应聘资料、身份证复印件、学历证书复印件、职业资格证书复印件、体检报告、试用期评估情况、劳动合同、社会保险办理情况、岗位和职级调动情况, 年度工作考核情况等。 (4) 组织员工每年参加体检 1 次。 (5) 有员工权益保障制度, 包括员工差、假制度, 薪资给付制度, 劳动保护制度, 意见反馈及申诉制度, 并执行, 有佐证资料。 (6) 建有绩效考核、奖励激励制度, 并执行, 有佐证资料。	A、完全符合 B、符合 (1) (2) 及其他 3 项, 得 7 分 C、符合 (1) (2) 及其他 2 项, 得 3 分 D、不符合	10
	1.5	安全管理			165
25	1.5.1	安全管理制度	现场查阅安全管理相关管理制度。 (1) 安全管理组织及机制健全, 有安全管理制度, 包括安全制度、安全教育制度、安全宣传及培训制度、安全操作规范或规程、安全检查制度、事故处理与报告制度等。 (2) 有年度安全工作计划, 以及各部门、各层级签订的安全责任书。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
26	1.5.2	安全人员配置与资质	现场查验安全人员配置与人员资质。 (1) 机构法定代表人或主要负责人担任安全责任人。 (2) 300 人以下(老年人和工作人员总数)应至少配备 2 名专(兼)职安全管理人员 (包括但不限于消防安全管理人员); 300 人以上应至少配备 5 名专(兼)职安全管理人员。 (3) 至少有 1 名持证消防安全员。 (4) 至少有 1 名食品安全员。 (5) 电梯及特种设备操作人员持证上岗。	A、完全符合 B、符合其中 3 项, 得 7 分 C、符合其中 2 项, 得 3 分 D、不符合	10
27	1.5.3	应急事件处置	现场查阅、询问相关制度流程及记录。 (1) 对①自伤、②伤人、③跌倒、④坠床、⑤噎食、⑥误吸、⑦走失、⑧烫伤、⑨食物中毒等事件有明确应急处理流程和报告制度。 (2) 有应对火灾、停电、停水、停气、食物中毒、传染性疾病、自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件应急预案。 (3) 工作人员熟知应急处置流程。 (4) 每半年至少开展 1 次演练。 (5) 各类处置流程及记录符合要求。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
28	1.5.4	防止老年	建有①出入、②探视、③请销假等制度, 防止老年人走	A、完全符合	5

		人走失	失。	B、符合其中 2 项, 得 3 分 C、符合其中 1 项, 得 1.5 分 D、不符合	
29	1.5.5	约束用具使用	现场查阅约束用具使用制度及记录。 (1) 有约束用具制度。 (2) 使用约束用具: ①得到医生及监护人的同意, 严格遵医嘱; ②约束过程随时监测并有记录; ③约束用具使用时间及使用方式符合规范要求。使用时间不宜过长, 需较长时间使用时应定时更换肢体或每 1 小时活动肢体 1 次, 严格控制巡视时间和力度。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
30	1.5.6	器物管控	现场查看: 针对失智症老人及情绪不稳定的老人, 对于利器: 小刀、刀片、剪刀、菜刀、指甲钳、针线、铁棍、晒衣叉等集中保管, 有记录 (护理员使用利器后保管)。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 D、不符合	5
31	1.5.7	食品安全管理	现场查阅食品采购、存储、加工状况。 (1) 食品经营许可证合法有效 (外包膳食服务的, 查看协议及相关证照)。 (2) 食品采购留存加盖有供货方公章的许可证、营业执照和产品合格证明文件复印件; 留存盖有供货方公章的每笔购物凭证或每笔送货查验; 采购记录完整详实。 (3) 食品原料按照外包装标识的条件和要求规范贮存, 并定期检查, 无变质或者超过保质期的食品。 (4) 食品添加剂由专人负责保管、领用、登记; 并有相关记录。 (5) 食品处理区设置专用的粗加工、切配、烹饪、备餐用具清洗消毒及原料贮存的场所, 各功能间标识明显, 操作流程规范。生与熟、成品与半成品分开制作。清洗荤素菜水池设有 3 个专用水池。 (6) 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。 (7) 备餐间清洁, 禁止存放有害物品及个人生活用品。备餐间有紫外线消毒记录。 (8) 餐用具严格执行“一洗、二刷、三冲、四消毒、五保洁”的程序进行清洗消毒, 并存放在专用密封保洁柜内。 (9) 每日处理餐厨垃圾, 无积存。 (10) 厨房内无虫害迹象。	A、完全符合 B、符合 (1) 及其他 6 项, 得 7 分 C、符合 (1) 及其他 3 项, 得 3 分 D、不符合	10
32	1.5.8	食品留样	现场查看食品留样、查阅留样记录。 (1) 有食品留样管理制度。 (2) 每个品种留样量不少于 125g。 (3) 留样容器外应记录食品名称、时间、餐别、采样人。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分	10

			(4) 将留样盒放入冰箱 0-4 摄氏度, 且储存时间不少于 48 小时。 (5) 每天有专人做留样记录。	D、不符合	
33	1.5.9	用电安全	现场查看用电安全情况、查阅检查记录。 (1) 有安全漏电保护装置, 无裸露电线。 (2) 未使用禁用的电器产品。 (3) 微波炉、电加热水壶、消毒柜使用有专人负责、有防护措施。 (4) 每年委托专业机构对线路进行安全性检查。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
34	1.5.10	燃气气瓶安全	现场查看燃气气瓶安全状况, 查阅保养记录。 (1) 设有可燃气体报警装置, 点火枪胶管、管道连接处定期保养。 (2) 燃气、油炉设施周围无油污、无可燃物、无杂物。 (3) 燃气设施定期维护保养, 无私自拆、移、改, 管道无损, 维修保养有记录。 (4) 各类气瓶存储符合规范。50KG 液化气钢瓶、医用氧气瓶等存放合规, 有专人负责管理, 使用规范、标识合规。 (5) 配置合格灭火器。	A、完全符合 B、符合其中 4 项, 得 7 分 C、符合其中 2 项, 得 3 分 D、不符合	10
35	1.5.11	特种设备安全	现场查看、查阅特种设备及相关记录。 (1) 购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器 (含气瓶、高压锅)、压力管道等特种设备, 符合安全监督管理部门相关规定, 有使用登记证。 (2) 建有特种设施、设备台帐 (电梯、锅炉等), 定期自检, 有记录。 (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。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
36	1.5.12	室内严禁明火	现场查看室内是否使用明火。 (1) 室内严禁使用明火, 禁止使用明火驱蚊物品。 (2) 老年人房间、公共用房、公共场所禁止吸烟, 有禁烟标识。设有吸烟室、标识吸烟地点。 (3) 人员住宿和主要活动场所严禁使用易燃可燃装饰装修材料。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
37	1.5.13	消防设施设备	现场查看消防设施设备。 (1) 有消防安全合格证或通过消防部门合格检查。 (2) 设有符合消防标准要求的灭火器、火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统等设备, 设备有效; 设有消防控制室 (中控室) 和微型消防站。对不需要设置自动消防系统的建筑, 在人员住宿和主要活动场所安装独立式感烟火灾探测报警器和简易喷淋装置, 配备应急照明和灭火器材。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
38	1.5.14	消防设施检测保养	现场查阅检测保养记录。 (1) 对消防水泵房、消防控制室、消防设施器材每年至少进行 1 次专业检测, 并做好维护保养, 有完整记录。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分	5

			(2) 每半年至少检查 1 次应急照明、应急疏散指示标志、疏散逃生图完好情况, 无破损、变形、褪色等情况, 有维护保养、检查记录。	C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	
39	1.5.15	安全及消防通道	现场检查安全出口、疏散通道、消防车道是否保持畅通。 (1) 门窗禁止设置救援障碍。 (2) 通道口无堆积物。 (3) 常闭式防火门处于关闭状态。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
40	1.5.16	消防安全教育	现场查看消防安全教育计划及记录, 现场抽问工作人员。 (1) 制定有消防安全教育培训计划。 (2) 教育培训 1 次 / 半年, 内容切实符合要求; 有培训记录, 包括主讲人、培训人员签到、培训主题内容、培训照片等。 (3) 工作人员要熟悉“三知四会一联通”, 应急处置时间小于等于三分钟。(三知: 知道消防设施和器材的位置, 知道安全通道和出口, 知道建筑布局和功能。四会: 会疏散逃生, 会扑救初期火灾, 会穿戴防护装具, 会使用消防器材。一联通: 公安消防支队或大中队与微型消防站、微型消防站与队员要保持通信联络畅通。)	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
41	1.5.17	防火巡查检查	现场查阅防火巡查记录。 (1) 安全管理员每日 1 次防火巡查, 夜间防火巡查不少于 2 次, 有记录。 (2) 每月至少组织 1 次防火检查, 有记录。 (3) 巡视记录符合消防相关规定。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
42	1.5.18	消防演练	现场查阅消防演练记录与照片。 (1) 在消防部门指导下制定有院内消防演练、应急疏散和灭火预案。 (2) 每年 2 次消防演练, 有参加人员签到、演练汇总分析记录, 有照片。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
43	1.5.19	感染管理	现场查看、查阅院感制度措施。 (1) 建有院感防控制度, 包括: ①机构感染防控管理、监测管理制度; ②机构感染的消毒隔离制度、消毒器械管理制度、一次性使用无菌医疗用品管理制度; ③手卫生与监管制度; ④突发公共卫生事件与传染病疫情监测信息报告管理制度; ⑤传染病防治知识培训制度; ⑥传染病疫情管理工作制度; ⑦防护物资储备制度等。 (2) 有院感管理小组, 院长 (或主管副院长) 负责, 各部门负责人共同组成, 职责分工明确, 进行院内感染监测与报告, 有感控记录。相关工作人员熟悉疑似传染病的处置流程。	A、完全符合 B、符合其中 4 项, 得 7 分 C、符合其中 2 项, 得 3 分 D、不符合	10

			(3) 对院内易感染重点区域有检测措施（包括生活用房、医疗保健用房、食堂、洗衣房、污物处理间），有每月检测记录。 (4) 有必要的防护物资储备，有隔离措施。 (5) 感控培训一年不少于两次，至少有 1 人参加机构外感染控制相关研修。		
44	1.5.20	隔离管理	现场查看、查阅院内隔离空间及相关制度。 (1) 有隔离制度并执行。对生病老年人就医返院、新入院老年人及疑似传染病老人有隔离措施及记录。 (2) 隔离空间设置合理。①隔离区的人员、洁污流线应与正常生活区完全分开；②隔离区的位置应处于建筑的下风向，通风良好，使用独立空调；③隔离室有独立卫生间、床铺、洗漱用品、紫外线消毒灯等设施设备。	A、完全符合 B、基本符合，得 3 分 C、部分符合，得 1.5 分 D、不符合	5
45	1.5.21	消毒物品管理	现场查看消毒物品管理，查阅相关记录。 (1) 清洁消毒物资（包括消毒剂和消毒器材）存放在专用存放地点，存放地点未在老年人活动区域，且符合有关安全、防火规定，设置相应的安全设施。 (2) 存放场所封闭管理，有监控覆盖，存储仓库要悬挂警示标牌，设置隔离措施。物资分类分项存放，堆垛之间的主要通道应当有安全距离，不得超量储存。存放场所张贴有安全管理制度、每种消毒剂安全使用说明。 (3) 专人负责出入库管理，建有物资管理台账，包括来源（接受捐赠、购买）、数量、购买（接收人）、入库时间等。 (4) 物资出库做好登记，对使用人、使用时间、使用量等详细记录。领取和归还均双方签字确认。 (5) 向使用人发放消毒用品时，附送简练表述的安全注意事项。消毒剂（粉、片、液）严格按照使用说明进行配比、使用，严格遵守使用过程中的安全注意事项。 (6) 使用人要做消毒灭菌情况记录，包括消毒灭菌时间，区域（面积），可在归还物品时记录备案，存在问题及时向主管人（保管人）反馈。 (7) 消毒剂和消毒灭菌用具应即用即还或每日取还。不在固定存储场所以外其他地方存放。 (8) 管理人员定期查看，明确负责人和检查人。	A、完全符合 B、符合其中 6 项，得 7 分 C、符合其中 2 项，得 3 分 D、不符合	10
46	1.5.22	视频监控 系统管理	现场查看视频监控系统，查阅监控记录。 (1) 养老机构内所有出入口、就餐空间、活动场所和其它公共区域全覆盖，视频监控系统对居室外环境的覆盖率不低于 95%。 (2) 有监控系统控制室。①24 小时值班，执行交接班制度，有完善的值班记录；②控制室入口处设置明显标志。 (3) 监控系统能不间断录像且保持 15 天以上记录，定期维护。	A、完全符合 B、符合 (1) 及其他 2 项，得 7 分 C、符合 (1) 及其他 1 项，得 3 分 D、不符合	10

			(4) 监视器未设置于老人居室或浴厕内。		
	1.6	质量管理			50
47	1.6.1	服务质量考核情况	现场查阅相关资料。 (1) 有质量考核制度, 有各岗位考核细则。 (2) ①每月进行 1 次服务质量考核, 有记录; ②有院长行政查房及部门负责人现场考核, 有记录; ③每月考核检查汇总反馈部门确认, 并总结全院通报。 (3) 有服务质量自评, 每年至少执行一次, 有评价报告。	A、完全符合 B、基本符合, 得 10 分 C、部分符合, 得 5 分 D、不符合	15
48	1.6.2	投诉处置	现场查阅相关资料、询问利益相关方。 (1) 有投诉处理制度和处理流程, 并将投诉办法、反映及处理流程明确告知老年人(家属)。投诉渠道公示、畅通, 包括①意见箱、投诉电话、网络投诉平台②院长接待日③负责人电话、上级部门电话公开等。 (2) 专人负责投诉处理, 及时对投诉信息进行核实、处理, 3 个工作日内有初步回复, 10 个工作日内有处理结果, 有投诉处理及反馈处理结果记录。 (3) 至少每半年进行 1 次投诉意见分析, 并采取必要的措施。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
49	1.6.3	满意度调查	现场查阅相关资料、询问利益相关方。 (1) 参考《养老机构顾客满意度测评》MZ/T 133-2019 设计并开展满意度调查; 日常采用个别访谈/网络或电话访谈/家属代表座谈会/问卷调查等方式, 听取老年人及相关第三方对服务管理的反馈, 有记录。 (2) 满意度调查每年开展不少于 1 次。 (3) 满意度调查覆盖率: ①当入住老年人数量在 200 位(含)以内时, 应对每一位老年人进行调查; ②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 $\text{Min}(200+5\%N, N)$, N 为入住老年人数量。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
50	1.6.4	服务对象满意度	(1) 95% 注: 5 星级须符合此项要求 (2) 90% 注: 3、4 星级须符合此项要求 (3) 85% 注: 1、2 星级须符合此项要求	A、符合 (1), 得 5 分 B、符合 (2), 得 3 分 C、符合 (3), 得 1.5 分 D、不符合	5
51	1.6.5	持续改进	现场查阅相关资料。 (1) 对每月岗位考核情况、投诉意见、满意度调查进行分析总结, 有总结报告和改进措施。 (2) 至少每半年 1 次服务质量讲评会, 有改进措施。 (3) 有服务质量改进效果的跟踪与评估, 持续改进服务质量。	A、完全符合 B、基本符合, 得 10 分 C、部分符合, 得 5 分 D、不符合	15
	2	服务	1 星级提供的服务至少为以下 1-9 项 2 星级提供的服务至少为以下 1-11 项		600

			3 星级提供的服务至少为以下 1-13 项 4 星级提供的服务至少为以下 1-15 项 5 星级提供的服务至少为以下 1-17 项		
	2.1	咨询服务			10
52	2.1.1	咨询服务	现场查看并询问相关人员。 (1) 有专责部门或人员负责相关咨询服务。 (2) 咨询人员熟悉机构各类服务情况, 熟练回答各类咨询问题。 (3) 有咨询记录 (记录包括咨询者姓名、问题类别及处理方式等)。	A、完全符合 B、符合其中 2 项, 得 7 分 C、符合其中 1 项, 得 3 分 D、不符合	10
	2.2	出入院服务			55
53	2.2.1	出入院服务	现场查阅出入院服务制度及相关记录。 (1) 建有老年人入院、出院制度。 (2) 工作人员熟悉出入院流程及手续办理。老年人出院时, 协助老人及相关第三方办理出院手续, 与老年人或相关第三方进行财物交接 (退还押金、结清费用、物品交接清点无误), 签字确认。 (3) 出院时有出院报告, 至少包含: 住院时段; 护理级别变更情况; 期间住医院治疗的次数; 本次出院的原由; 离院时老年人的状态等。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
54	2.2.2	老年人能力评估	现场查阅入院评估制度及记录。 (1) 对刚入住老人有入院评估。 (2) 评估量表与国标、行标、地标相吻合。 (3) 根据评估结果和老年人服务需求确定照护等级, 制定照护服务计划, 包括: 服务等级; 服务项目; 膳食要求; 风险防范; 照护特点等。 (4) 对入住老人每年要有持续评估报告记录 (失能老年人每 3 个月, 自理老人每 6 个月, 出现特殊情况即时评估)。	A、完全符合 B、符合 (1) 及其他 2 项, 得 7 分 C、符合 (1) 及其他 1 项, 得 3 分 D、不符合	10
55	2.2.3	服务合同	现场查阅服务合同。 (1) 依据《民政部养老服务合同》范本或地方标准范本与入住老年人及相关第三方签订服务合同; (2) 合同内容包括但不限于: ①权利义务、②服务内容、③服务标准、④收费标准、⑤合同的变更和解除; 如收住对象为特困老年人, 签订供养协议; (3) 合同内容完备, 服务项目、收费标准及权利义务清晰, 且盖章完整; (4) 服务内容变更、服务终止及合同终止有相应变更或终止记载。	A、完全符合 B、符合 (1) 及其他 2 项, 得 7 分 C、符合 (1) 及其他 1 项, 得 3 分 D、不符合	10
56	2.2.4	老年人入住档案	现场查阅老年人入住档案。档案内容包括: (1) 入住申请表 (2) 入住访调/审批表 (3) 入住体检表 (4) 评估表 (5) 养老服务合同 (6) 老年人户口簿身份证复印件、照片 (7) 紧急联系人/担保人的身份证	A、完全符合 B、符合其中 8 项, 得 7 分 C、符合其中 5	10

			复印件及联系方式 (8) 老年人外出约定 (9) 委托保管贵重物品 (10) 委托发放医疗药品约定 (11) 出院流转表 (12) 入住老年人风险告知书等。	项, 得 3 分 D、不符合	
57	2.2.5	老年人健康档案	现场查阅老年人健康档案。健康档案内容包括: (1) 个人基本健康信息; (2) 体检报告; (3) 病史; (4) 既往史; (5) 家族史; (6) 食物及药物过敏史; (7) 健康变化记录; (8) 病例记录。	A、完全符合 B、符合其中 5 项, 得 3 分 C、符合其中 3 项, 得 1.5 分 D、不符合	5
58	2.2.6	老年人档案管理	现场查看老年人档案管理情况。 (1) 老年人档案归档规范, 装订整齐; (2) 老年人服务过程记录定期归档; 老年人出院, 及时完成档案整理归档; (3) 老年人档案保管期限不小于老人出院或死亡后的 5 年。	A、完全符合 B、符合其中 2 项, 得 3 分 C、符合其中 1 项, 得 1.5 分 D、不符合	5
59	2.2.7	机构入住率	(1) 不低于 50% 注: 5 星级须符合此项要求 (2) 不低于 40% 注: 4 星级须符合此项要求 (3) 不低于 35% 注: 3 星级须符合此项要求 (4) 不少于 20 人 注: 2 星级须符合此项要求 (5) 不少于 10 人 注: 1 星级须符合此项要求	A、符合 (1), 得 5 分 B、符合 (2), 得 4 分 C、符合 (3), 得 3 分 D、符合 (4), 得 2 分 E、符合 (5), 得 1 分 F、不符合	5
	2.3	老年人权益保障			10
60	2.3.1	老年人权益保障	现场查阅相关制度。 (1) 老年人参与机构管理的管理委员会, 每年至少召开一次会议, 有记录。 (2) 有院内生活公约或权益规范, 对违反公约的有召开会议且有记录。 (3) 有约束照护制度, 对老年人的约束照护 (如失智老年人), 须经医师诊断或专业人员判断, 有老年人或家属同意书, 约束过程定期监测并有记录。	A、完全符合 B、符合其中 2 项, 得 7 分 C、符合其中 1 项, 得 3 分 D、不符合	10
	2.4	生活照料			150
61	2.4.1	老年人容貌及衣着状态	现场查看机构内老年人容貌及衣着状态。 (1) 老年人面部整洁, 无污垢, 男性老年人胡须整洁。 (2) 老年人头发、皮肤清洁, 无异味。 (3) 老年人手足清洁, 指 (趾) 甲短, 甲下无污垢。 (4) 老年人嘴唇、口角清洁, 不干燥, 无食物残渣。 (5) 老年人衣着整洁、舒适、搭配合理; 衣物整理整齐。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10

62	2.4.2	晨晚间护理	现场询问、查验工作人员，查阅护理记录。 (1) 晨间护理包括：帮助老人排便、漱口、洗脸、洗手、梳头。检查皮肤受压情况。更换衣服和床单，观察老人情况，整理床位，酌情开窗通风等。有佐证记录。 (2) 晚间护理包括：帮助老人漱口、洗脸、洗手、洗背部，洗臀部，用热水泡脚，女性老人清洗会阴部，并做好预防压疮的护理。酌情关闭门窗，放下窗帘，关大灯、开地灯，减少噪声，为老人铺床盖被，巡视居室等。有佐证记录。 (3) 了解并记录老人睡眠情况。有佐证记录。 (4) 晨晚间护理注意事项：①注意保暖；②检查皮肤受压情况；③一盆一巾专用，用后立即清洗。有佐证记录。 (5) 护理记录详实、清晰。	A、完全符合 B、基本符合，得10分 C、部分符合，得5分 D、不符合	15
63	2.4.3	口腔清洁	现场查阅护理记录，询问护理人员。 (1) 对于需要帮助口腔清洁的老人，每日口腔清洁不少于一次，有记录。 (2) 口腔清洁操作规范，护理员熟悉口腔清洁流程、清洁姿势和禁忌。 (3) 熟练义齿装入、脱卸，脱卸后流动水（或专用浸泡液）浸泡备用（先冲洗后浸泡）。	A、完全符合 B、基本符合，得7分 C、部分符合，得3分 D、不符合	10
64	2.4.4	洗浴	现场查阅护理记录，询问护理人员。 (1) 老年人每周至少洗澡1次（根据季节和老年人需要可提高频次），有记录。 (2) 护理员淋浴、擦浴操作规范，熟悉洗浴禁忌和注意事项。 (3) 老年人清洗身体、会阴、足部的水盆和毛巾分开使用。	A、完全符合 B、基本符合，得7分 C、部分符合，得3分 D、不符合	10
65	2.4.5	洗发	现场查阅护理记录，询问护理人员。 (1) 协助/帮助有需要的老年人定期洗发（每周宜3次），有记录。 (2) 护理员洗发操作规范，洗发水温控制在40℃～45℃，洗发时将脱脂棉球塞入老年人的耳朵，用纱布覆盖其双眼，以防污水流入耳内、溅入眼睛。洗净后使用干毛巾或吹风机（辅助）为老年人吹干头发，防止受凉。	A、完全符合 B、基本符合，得3分 C、部分符合，得1.5分 D、不符合	5
66	2.4.6	协助进食	现场查阅护理记录，询问护理人员。 (1) 能协助老年人用餐，有老年人用餐记录，包括餐量、时长、状态等。 (2) 护理员餐前、餐中、餐后服务规范，熟练掌握进食体位、喂食速度、进食量、食物温度控制等。	A、完全符合 B、基本符合，得7分 C、部分符合，得3分 D、不符合	10
67	2.4.7	排泄照护	现场查阅护理记录，询问护理人员。 (1) 环境清新无异味。	A、完全符合 B、基本符合，得	15

			(2) 记录老年人每次排泄的时间, 能观察二便的性状、颜色、排量及频次, 有记录。对老年人排泄异常, 及时报告并记录。 (3) 帮助卧床老年人使用便器排便操作规范, 护理员熟练掌握协助排便体位、人工取便、更换尿布/纸尿裤、清洗便器、清洁内衣裤和会阴部等操作; 提供服务时, 保护老年人隐私。 (4) 有污物处理间、具备三个专用水池 (至少两个): 清洗→消毒→浸泡, 水池加盖, 连接污物管道, 每周消毒一次, 清洗消毒流程规范, 便器无污垢、无异味。	10 分 C、部分符合, 得 5 分 D、不符合	
68	2.4.8	穿脱衣物	现场询问护理人员。 (1) 护理员穿脱衣物操作规范, 熟悉体位变换和偏瘫老人穿脱衣物顺序及注意事项。 (2) 提供服务时, 能保护老年人隐私。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
69	2.4.9	体位转移	现场询问护理人员。 (1) 护理员熟练掌握帮助老年人移到床头、翻身、床与轮椅、平车互移方法, 操作规范。 (2) 床与轮椅、平车互移时, 先检查辅助器具性能, 定点放置, 固定刹车。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
70	2.4.10	翻身及压疮照护	现场查阅翻身及压疮照护记录, 询问护理人员。 (1) 压疮发生率: I 度压疮新发生率不高于 5‰, II 度 III 度压疮新发生率为 0。 (2) 卧床老年人皮肤无压痕、无破损、无皴皱、无发红现象。床铺清洁、平整、床上无碎屑。 (3) 有老年人翻身记录卡 (看 2 小时翻身记录); 接班时应检查卧床老年人皮肤状况且有记录。 (4) 护理员熟练掌握体位变换、局部按摩。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
71	2.4.11	床单位	现场查看床单位。 (1) 床单干燥、平整, 无脏污或异味。 (2) 老年人寝具与季节相符合。 (3) 定期更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品, 有记录。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
72	2.4.12	物品整理	现场查看老年人居室。 (1) 室内卫生清洁、干净; 橱柜整洁, 物品摆放整齐有序。 (2) 室内物品分类放置, 对卧床老人、认知障碍老人无安全隐患。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
73	2.4.13	查房巡视	现场查阅巡视记录。 (1) 每日房间巡查, 观察老年人的身心状况, 有巡视	A、完全符合 B、基本符合, 得	10

			记录,老年人身心状况的变化及处置情况应有记录。 (2) 巡视时间符合要求: 重度失能老年人的巡视频次不低于 1 次/1.5 小时, 中度失能老年人不低于 1 次/2 小时, 轻度失能老年人不低于 1 次/2.5 小时, 能力完好老年人日间不低于 1 次/3 小时、夜间至少巡视 1 次。	7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	
74	2.4.14	24 小时值班与交接班	现场查阅值班与交接班记录, 抽验询问。 (1) 执行 24 小时护理值班制度。 (2) 按照楼层或护理单元建立交接班表, 如跨楼层床位数不大于 60 床。 (3) 交接班记录至少包括时间、人数变化、请假、出入院、死亡、外出就诊、基本生命体征、重点护理 (病情危重、临终)、异常状况 (老人躯体发生变化)、处理方法及结果等。记录书写规范, 不能涂改、不能使用修正液、交接内容连贯、客观描述, 睡眠、饮食、情绪需要具体描述。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
75	2.4.15	呼叫响应	现场查看各区域呼叫按铃, 护理员 2 分钟内及时到岗处置。	A、完全符合 D、不符合	10
76	2.4.16	过期食品巡查	现场查看、查阅记录。 (1) 老年人房间内食品按要求储存, 食品无过期、变质、霉变现象。 (2) 每周至少检查 1 次老年人房间有无过期、腐烂食品, 有记录。	A、完全符合 B、符合 (1), 得 3 分 D、不符合	5
	2.5	膳食服务			30
77	2.5.1	厨房餐厅卫生	现场查看厨房和餐厅卫生状况, 查阅卫生检查记录。 (1) 餐厅厨房环境维持清洁, 无油垢脏乱等情形; 厨房内无虫害迹象。 (2) 餐具消毒率 100%; 餐厨垃圾每日处理, 无积存; 垃圾及厨余分类加盖。 (3) 定期对工作人员卫生、场所卫生、食物处理过程、食物及餐具储存、防鼠、防蝇、防虫害装置的使用情况等进行检查, 有检查记录。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
78	2.5.2	食物	现场查看老年人膳食, 查阅历史记录。 (1) 根据老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯提供膳食; 食物块小、细碎, 酥软, 粗细搭配、营养均衡、种类丰富。 (2) 特殊膳食: 为老年人提供流食、半流食、低糖、低盐、低嘌呤等特殊膳食, 治疗餐应执行医嘱, 有记录。 (3) 每月收集 1 次老年人口味需求及老年人用餐反馈, 有记录, 并根据反馈意见改进。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
79	2.5.3	食谱	现场查看食谱, 查阅历史记录。 (1) 餐食与食谱相符率达 90%。 (2) 每周食谱公示在醒目位置。 (3) 食谱一周内不重复。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分	10

				D、不符合	
	2.6	清洁卫生			40
80	2.6.1	室内外环境及设备清洁	现场查看室内外地面、门、窗、柜、桌面、卫生间，洗浴空间，公共区域，室外环境及垃圾箱等。 (1) 室外环境整洁。 (2) 室内空气清新无异味。 (3) 地面无积水、无水渍、无污垢、无积存垃圾。 (4) 门、窗、柜、桌、床、扶手洁净无灰尘、无污渍；窗帘、门帘等干净、整洁。 (5) 墙面、天花板、灯具、标牌等，无污垢、无破损、无蜘蛛网。 (6) 卫浴设备、厕所间洗脸盆、坐便器、坐浴椅、便器、微波炉、冰箱等清洁无异味。 (7) 老年人生活用品无灰尘。	A、完全符合 B、基本符合，得14分 C、部分符合，得6分 D、不符合	20
81	2.6.2	清洁设备及工具管理	现场查看、查阅记录。 (1) 卫生间、厨房、居室等不同区域清洁设施设备及用具用不同标识进行区分；各类保洁工具分类使用、放置、标识清晰。 (2) 清洁设施设备、用具使用后进行消毒，悬挂晾晒，有消毒记录。(按养老机构消毒方法和要求执行)。	A、完全符合 B、基本符合，得7分 C、部分符合，得3分 D、不符合	10
82	2.6.3	常用物品及设备消毒	现场查阅消毒记录，询问工作人员。 (1) 按照养老机构常用物品清洁消毒方法和要求，定期进行空气、地面、口杯、毛巾、脸盆、脚盆、衣物、床上用品、卫浴设备、便器、洗涤设备、餐(饮)具、洁具用品、电梯、医疗用品等的消毒，有消毒记录。 (2) 消毒剂集中上锁管理，专人负责；消毒频次符合要求。	A、完全符合 B、基本符合，得7分 C、部分符合，得3分 D、不符合	10
	2.7	洗涤服务			20
83	2.7.1	衣物洗涤规范	现场查看、查阅记录，询问工作人员。 (1) 按洗涤规定分类收集衣物、床上用品、尿布，洁、污衣物，分开放置，运送车洁污分开。 (2) 衣物、被褥、尿布，洁、污衣物分开清洗。 (3) 被血液、排泄物、分泌物污染或疑似传染性衣物及床上用品封闭运输，单独清洗；采用消毒-清洗-消毒顺序（标明标识疑似传染洗衣机）。 (4) 按照不同织物确定收集时间。①床上用品每月至少清洗2次；②衣物一般每周至少清洗1次；③特殊污衣物随时处理清洗。	A、完全符合 B、基本符合，得10分 C、部分符合，得5分 D、不符合	15
84	2.7.2	设备消毒规范	(1) 污衣盛器清洗、消毒。洗涤设备每日清洗完毕后，进行消毒并清洗干净，有消毒记录； (2) 盛器、洗衣机、水池标识清晰。	A、完全符合 B、基本符合，得3分 C、部分符合，得1.5分 D、不符合	5

	2.8	文化娱乐			35
85	2.8.1	活动种类及针对性	现场查阅相关资料。 (1) 日常活动种类多样, 包括但不限于收听电视、电影和广播、读书看报、老年讲座、棋牌麻将、唱歌跳舞、手工类活动等; (2) 有适合不同失能等级老年人的活动; (3) 有本机构特色主题活动; (4) 文化活动适宜老年人心理精神需求; (5) 体育活动适合老年人体能情况, 缓和和不剧烈。	A、完全符合 B、符合其中 3 项, 得 3 分 C、符合其中 1 项, 得 1.5 分 D、不符合	5
86	2.8.2	活动管理	(1) 有活动计划、方案、记录。根据老年人需求制订活动服务计划和实施方案, 包括日常活动、月度活动、年度活动及特色活动等。 (2) 有活动通告。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。 (3) 有活动安全管理。建有老年人文化娱乐活动的安全管理机制, 有相关应急预案, 有保障老年人安全地进行活动的措施。 (4) 有活动总结评价, 包括: 主题选择情况、内容适应情况、防范措施落实情况、问题清单、整改清单等。 (5) 活动执行率 90%及以上。	A、完全符合 B、基本符合, 得 10 分 C、部分符合, 得 5 分 D、不符合	15
87	2.8.3	活动开展频次	现场查阅相关资料。 (1) 每日至少组织 2 次适宜老年人的活动, 有记录。 (2) 每年开展不少于 5 次传统节日、特殊纪念日活动, 有记录。 (3) 每月开展至少 1 次老年人生日庆祝活动, 有记录。 (4) 每年开展不少于 1 次院外游览和参观活动, 有记录, 活动有医生陪同。	A、完全符合 B、符合其中 3 项, 得 10 分 C、符合其中 2 项, 得 5 分 D、不符合	15
	2.9	老年人委托服务			10
88	2.9.1	老人委托服务	(1) 代管服务: 按照老年人需要, 提供代管物品服务, 有记录。①物品种类、数量、物品对应价值记录准确, 注明代管期限 (或按照老年人要求随时结束代管), 由老年人或相关第三方核实、签字。②老年人需要时可随时查看其托管物品; ③代管期间出现物品损坏、遗失等情况, 机构照价赔偿。 (2) 代办服务: ①按照老年人需要, 提供代领、代缴、代购、代办等服务, 有记录; ②物品种类、数量或事项记录准确, 当面清点钱物, 并由老年人或相关第三方核实、签字。 (3) 陪同出行: 陪同老年人出行时, 由专业人员对老年人身体状况进行风险和意外评估, 有风险评估记录; 出行过程中密切关注老年人的身体情况, 防止意外发生。 (4) 公证服务: 建有专业法律组织的对接关系, 为老年人提供遗嘱公证服务。	A、完全符合 B、基本符合, 得 5 分 C、部分符合, 得 2 分 D、不符合	7

89	2.9.2	风险提醒与信息保密	(1) 风险提醒: 协助老年人或按照老年人需求代为网络购物、代为转账时, 提醒潜在风险, 并经老年人或相关第三方确认。 (2) 信息保密: 对提供委托服务过程中获得有关老年人及老年人家庭等信息, 严格保密, 不得外泄。	A、完全符合 B、基本符合, 得 2 分 C、部分符合, 得 1 分 D、不符合	3
	2.10	健康保健	2 星级须提供此项服务		35
90	2.10.1	预防保健	现场查看记录, 并询问老年人和工作人员。 (1) 每月至少开展 1 次健康教育活动。 (2) 对老年人常见病、多发病和传染病进行咨询与预防指导, 对老年人的生活习惯进行健康指导。 (3) 有健康教育记录, 包括主讲人、培训人员签到、培训主题内容、培训照片。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
91	2.10.2	健康管理	现场查阅健康档案和健康管理记录。 (1) 记录老年人在院期间健康状况动态变化, 记入老年人健康档案, 如无特殊情况每季度记录一次, 特殊情况随时记录。 (2) 健康档案规范书写。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
92	2.10.3	健康体检	现场查看老年人健康体检记录。 (1) 每年至少组织 1 次老年人健康体检。 (2) 检查项目完整, 包括血压、心电图、肝、胆、胰腺 B 超及胸透、肝功、肾功、血常规、血糖、血脂、眼底等; 针对个别检查结果进行追踪处理。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、符合 (1), 得 3 分 D、不符合	10
93	2.10.4	康娱活动	现场查看器具及记录。 (1) 配备适合老年人需要的基本健身器具和康复辅助器具, 服务人员熟悉健身器具和康复辅助器具使用操作及安全保护事项。 (2) 指导老人使用各类健身器材, 拐杖、步行器、轮椅等辅助器具。 (3) 有针对性地指导老年人进行各种常见康娱活动, 有活动记录。	A、完全符合 B、符合 (1) 及其他 1 项, 得 7 分 C、符合 (1), 得 3 分 D、不符合	10
	2.11	心理/精神支持	2 星级须提供此项服务		40
94	2.11.1	环境适应	现场查阅相关资料。 (1) 对初次入住的老年人开展短期试入住服务。 (2) 有帮助新入住老年人熟悉机构环境的计划、方案、措施, 至少包括向新入住老年人的介绍生活环境, 医护人员、护理员、同室老人, 作息时间、院内公约等。 (3) 有新入住老人环境适应记录, 记录新入住老人睡眠、饮食、情绪变化、认知情况、基础疾病变化情况、传染性疾病情况等 (查看新入住老年人 3 天生活护理交接班记录)。	A、完全符合 B、基本符合, 得 10 分 C、部分符合, 得 5 分 D、不符合	15

95	2.11.2	心理健康活动	现场查阅相关资料。 (1) 定期组织老年人进行情感交流和社会交往,倡导老年人参与力所能及的志愿活动,有记录。 (2) 对老年人人际交往中存在的和谐现象与矛盾进行分析指导,帮助老年人与他人建立良好的社会关系,有记录。	A、完全符合 B、基本符合,得7分 C、部分符合,得3分 D、不符合	10
96	2.11.3	情绪和心理干预	现场查阅相关资料,询问相关工作人员。 (1) 有监测机制,熟知风险点:睡眠、饮食、慢性病、突发疾病、老人之间关系、家庭变故因素、消极情绪。 (2) 对重点老年人有防范措施及服务记录。 (3) 能进行老年人抑郁症、焦虑症、失眠症及谵妄的心理照护服务。 (4) 情绪和心理干预处置有社工介入,提供专业服务,有记录。	A、完全符合 B、基本符合,得10分 C、部分符合,得5分 D、不符合	15
	2.12	老年人个案	3 星级须提供此项服务		20
97	2.12.1	人员配备	个案小组至少配备①1名社工师、②1名执业医师、③1名注册护士、④1名三级及以上养老护理员。	A、完全符合 B、符合①及他2项,得3分 C、符合①,得1.5分 D、不符合	5
98	2.12.2	个案管理	(1) 建立有个案档案,至少包括:基本资料,个案记录,个案服务计划等。 (2) 有老年人个案分析;每年至少开展1次以上老年人个案研讨会,有会议记录。 (3) 有专职工作人员负责个案档案,有个案资料借阅办法和借阅记录。	A、完全符合 B、符合其中2项,得10分 C、符合其中1项,得5分 D、不符合	15
	2.13	老年教育	3 星级须提供此项服务		20
99	2.13.1	教学场所	现场查看场所、查阅资料。 有独立教学场所,有专门的教学设备且能正常使用;或与其它服务场所共用,服务场所及设备能满足教学需要。	A、完全符合 D、不符合	5
100	2.13.2	教育内容	教育内容丰富,包括:①安全知识;②思想道德;③科学文化;④心理健康;⑤法律法规;⑥消费理财;⑦闲暇生活;⑧代际沟通;⑨生命尊严;⑩自救常识等。	A、符合7项及以上,得5分 B、符合其中4项,得3分 C、符合2项,得1.5分 D、不符合	5
101	2.13.3	教育开展情况	(1) 教育频次:每月至少举办1次老年课堂或各类知识讲座。 (2) 有教学计划、教学目标、教案教材、教师名单、学员花名册。	A、完全符合 B、基本符合,得7分 C、部分符合,得	10

			(3) 有视频、照片、文字等教学过程记录。 (4) 充分发挥机构内老年人特长, 由老年人作为讲师, 参与到力所能及的教育活动。每年至少办理 2 次家属或相关第三方教育活动, 教育主题符合家属需求。	3 分 D、不符合	
	2.14	医疗护理	4 星级须提供此项服务		65
102	2.14.1	健康监测	现场查看监测记录。 (1) 定期对老年人生命体征进行监测; 对老年常见病、慢性病相关特征指标进行观察、记录, 有检测高血压、血糖记录 (1 次/天)。 (2) 记录规范。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
103	2.14.2	协助老年人按时用药	现场查看、查阅记录, 询问护理人员。 (1) 护理人员熟悉老年人常用药用法、用量, 了解老年人常备药的种类及储备量, 检查常用药是否过期。 (2) 督促、协助老年人按时用药。有老年人用药记录。 (3) 观察老年人用药后的反应, 记录并报告。	A、完全符合 B、基本符合, 得 10 分 C、部分符合, 得 5 分 D、不符合	15
104	2.14.3	用药管理	现场查看药品室、查阅相关制度记录。 (1) 药品室环境整洁、通风、干燥, 且药品非专职人员不易取用; 药品按规定储存区分且均在有效期内; 药品有外包装, 包装上标示姓名, 床号, 无零散药 (不能收家属零散药)。 (2) 外来药物发放须按《委托发放外配药品》约定进行, 按医嘱发放药品设置服药单并登记。 (3) 药物发放“三查八对”, 按医嘱发放药品设置服药单 (特殊药品专柜上锁保管)。 (4) 处方药品由护士发给, 精神药物发放时送药到口或看服 (禁止药物放在门房间等处) (老人按时服药, 床头不能出现药盒); 如机构内有糖尿病和精神疾病老年人, 应有胰岛素注射管理和记录和精神药物发放管理和记录。	A、完全符合 B、基本符合, 得 10 分 C、部分符合, 得 5 分 D、不符合	15
105	2.14.4	常用临床护理操作规范	现场询问、演示基本临床护理项目的技术操作规范。包括: 通便、导尿、吸痰、给氧、鼻饲、生命体征监测、血糖检测、压疮伤口换药、肌肉皮下注射、静脉血指标采集、管道和造瘘护理等。	A、完全符合 D、不符合	15
106	2.14.5	常见病、慢性病管理	现场查看、查阅资料。 (1) 对老年人进行常见病、慢性病的日常生活及健康指导, 有结合预防保健宣教内容资料。 (2) 病情发生变化时有相应处置流程和措施。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
	2.15	康复服务	4 星级须提供此项服务		20
107	2.15.1	康复设施	现场查看。 (1) 有可供进行运动康复、作业康复、传统康复、物	A、完全符合 B、基本符合, 得	5

			理康复等设施设备, 设备经专业检测、正常使用。 (2) 有康复设备与器材安全检查、更换或淘汰措施, 有康复训练器具及安全保护措施。	3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	
108	2.15.2	康复服务内容	查看服务记录。 提供肢体康复服务, 包括: ①功能受限关节的关节活动度的维持和强化训练, ②弱势肌群的肌力、肌耐力训练, ③床上生活活动训练, ④体位转移训练, ⑤站立和步行训练等。	A、完全符合 B、符合其中 3 项, 得 3 分 C、符合其中 1 项, 得 1.5 分 D、不符合	5
109	2.15.3	康复训练	查看服务记录。 (1) 有康复医师对有需求的老年人进行康复功能评定; 根据评定结果制定相适应的康复方案/计划, 康复方案/计划包括问题描述、预期目标、具体方法、执行者、预计执行时间、执行状况、备注等。 (2) 康复训练过程记录与康复方案/计划一致; 训练过程记录书写及时、完整、无空项; 对康复训练效果进行中期评估和末期评估, 调整康复方案。	A、完全符合 B、基本符合, 得 7 分 C、部分符合, 得 3 分 D、不符合	10
	2.16	安宁疗护	5 星级须提供此项服务		20
110	2.16.1	人员配置	由专业团队开展服务, 包括社工师、高级别养老护理员 (具备心理/支持服务技能)、营养师、护士、医生、心理治疗师或心理咨询师等, 相关人员均具有相关资格证书。	A、完全符合 D、不符合	5
111	2.16.2	安宁服务内容	安宁服务内容包括: ①能协助解决临终老人的心理与社会需求; ②能运用肢体语言为临终老年人提供慰藉支持; ③能为临终老年人及其家属提供精神安慰支持; ④能协助解决老人临终的身体需求; ⑤提供哀伤辅导服务; ⑥提供后事指导服务; ⑦能进行遗体料理及终末消毒等。 安宁服务人员熟悉安宁服务内容, 具备相关技能。	A、完全符合 B、符合其中 4 项, 得 3 分 C、符合其中 1 项, 得 1.5 分 D、不符合	5
112	2.16.3	安宁服务区	现场查看安宁服务区, 查阅相关资料, 询问相关工作人员。 设有安宁服务区。考虑民族习惯、宗教信仰, 按照亲属的意愿或老年人的遗愿, 对安宁服务区域或老年人居室进行布置, 安宁服务区域有应急安全防护措施。	A、完全符合 D、不符合	5
113	2.16.4	安宁服务开展	(1) 有安宁服务规划。能按照老年人及亲属的需求, 遵从老年人及亲属的意愿, 配合专业人员进行临终阶段性评估, 能协助制定个性安宁照护计划, 开展服务。 (2) 有专业陪同机构、殡葬服务机构、遗体捐赠服务机构合作, 并签订服务协议。	A、完全符合 B、基本符合, 得 3 分 C、部分符合, 得 1.5 分 D、不符合	5
	2.17	居家上门服务	5 星级须提供此项服务		20
114	2.17.1	服务项目	提供以下服务项目: ①老年人权益保障②生活照料③膳	A、提供至少 5	5

			食服务④清洁卫生⑤洗涤服务⑥文化娱乐⑦老年人委托服务⑧健康保健⑨心理/精神支持服务⑩老年人个案⑪老年教育⑫医疗护理⑬康复服务⑭安宁疗护	项服务，得 5 分 B、提供至少 3 项服务，得 3 分 C、提供至少 2 项服务，得 1.5 分 D、不符合	
115	2.17.2	服务管理	(1) 有居家上门服务管理办法，包括人员管理、服务管理等。 (2) 有老年人能力评估。对老年人身体能力状况和家庭环境进行评估，有评估结果。 (3) 有服务计划。依据服务对象的评估结果、服务需求确定服务项目和内容，制定服务计划，包括：①服务内容、服务方式、服务时间和服务频次；②服务流程及规范；③服务人员配置、设施设备及工具；④注意事项及特殊情况处理。 (4) 有服务记录。服务提供应符合各项服务要求，有记录；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）。 (5) 有服务档案。	A、完全符合 B、基本符合，得 7 分 C、部分符合，得 3 分 D、不符合	10
116	2.17.3	服务人次	近三年内，最高年服务量： (1) 年度服务量超过 2000 人次。 (2) 年度服务量超过 1000 人次。 (3) 年度服务量超过 500 人次。	A、符合 (1)，得 5 分 B、符合 (2)，得 3 分 C、符合 (3)，得 1.5 分 D、不符合	5