

贵州省养老机构等级划分与评定
评分细则（试行）

(2020)

• • • • • • • •
• • • • • • • •
• • • • • • • •
• • • • • • • •
• • • • • • • •

贵州省民政厅养老处
贵州省养老服务指导中心
贵州省养老机构等级评定委员会

2020 年 11 月 16 日

目 录

一、	环境.....	1
二、	设施设备.....	15
三、	运营管理.....	31
四、	服务.....	46

一、环境

评定项目	分项总分	序号	评定内容	次分项总分
环境 (9项)	120分	1	交通	10
		2	建筑设施	10
		3	公共信息图形标志	8
		4	院内无障碍	44
		5	室内温度	17
		6	室内光照	16
		7	室内噪声	6
		8	室内装修	5
		9	绿化	4

项次	编号	指标	评定说明	分值	评分标准	操作说明
	1	环境		120		
	1.1	交通		10		
	1.1.1	机构交通情况		10		
1	1.1.1.1	救护通道	(1) 道路系统能让机动车(含救护车)直接停靠在机构主要出入口和建筑主要出入口处; (2) 与建筑物紧急送医通道相连。	2	A、符合 D、不符合	现场查看机动车或救护车车辆是否能够直接通达连接可容纳担架的电梯、楼梯的建筑出入口,救护车辆的停靠点即建筑的紧急送医通道的终点。
2	1.1.1.2	消防通道	机构应确保防火间距、消防车道、消防车登高操作场地完备,符合《建筑设计防火规范》(GB 50016)的要求。	2	A、符合 D、不符合	现场查看,并用卷尺或红外测距仪测量距离。
3	1.1.1.3	机构内道路系统	机构内的交通组织便捷流畅,满足疏散、运输要求。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
4	1.1.1.4	机构出入口	(1) 机构主要出入口不直接开向城市主干道、快速路等交通量大的道路,以利于老年人出行安全; (2) 机构设有供1) 殡葬、2) 货物、3) 垃圾等运输设置的单独的通道和出入口。(注:“单独”指不与机构主要出入口合并使用。)	2	A、完全符合 B、符合(1),部分符合(2),得1.4分 C、只符合(1),得0.6分 D、不符合	现场查看机构主要出入口是否开向车流量大的城市主干道,机构内的1) 殡葬、2) 货物、3) 垃圾通道是否与机构主要出入口合并使用。
5	1.1.1.5	机构内人车分流	机构内人车分流(老年人通行道路无机动车辆通行),或人车混行但能避免车辆对人员通行的影响(例如	1	A、符合 D、不符合	现场查看

			道路设计区分步行道与车行道)			
6	1.1.1.6	机构外公共交通	(1) 机构主要出入口 300 米内, 有至少 1 个公共交通站点 (包括公共汽车站点、轨道交通站点等); (2) 机构主要出入口 500 米内, 有至少 1 个公共交通站点 (包括公共汽车站点、轨道交通站点等); (3) 机构设有定期班车接送老人到达附近的公共交通站点。	2	A、符合 (1) B、符合 (2), 得 1.4 分 C、符合 (3), 得 0.6 分 D、不符合	现场查看公交站点情况或使用手机地图应用 (高德地图、百度地图或其他地图 APP), 搜索机构出入口到最近公交站点的步行距离, 注意, 是步行距离, 非驾车、打车或骑行距离。
	1.2	建筑设施		10		
	1.2.1	床均建筑面积		3		
7	1.2.1.1	机构床均建筑面积	(1) 床均建筑面积 $\geq 35 \text{ m}^2/\text{床}$; (2) $25 \text{ m}^2/\text{床} \leq \text{床均建筑面积} < 35 \text{ m}^2/\text{床}$; (3) 床均建筑面积 $< 25 \text{ m}^2/\text{床}$	3	A、符合 (1) B、符合 (2), 得 2 分 C、符合 (3), 得 1 分	床均建筑面积计算方式: 总建筑面积/总床位数。
	1.2.2	周边配套设置		7		
8	1.2.2.1	周边污染噪声源	周边无污染源、噪声源及易燃、易爆、危险品生产、储运的区域。	2	A、符合 D、不符合	现场查看或使用手机地图应用查看周边 5 公里内是否有污染噪声源
9	1.2.2.2	周边基础医疗设施	周边 1 公里或 15 分钟步行距离内有满足老年人日常保健、常见病多发病护理、慢病护理的医疗机构 (例如社区卫生服务中心)。注: 养老机构内设相应设施时得 A。	1	A、符合 D、不符合	现场查看或使用手机地图应用 (高德地图、百度地图或其他地图 APP), 搜索机构出入口到最近卫生服务中心的步行距离。如养老机构内设相应设施时得 A。
10	1.2.2.3	周边急救医疗设施	周边 5 公里或 15 分钟车行距离内有满足急危重症就医的医疗机构或急救机构。注: 养老机构内设相应设施时得 A。	2	A、符合 D、不符合	现场查看或使用手机地图应用 (高德地图、百度地图或其他地图 APP), 搜索机构出入口到最近能满足急危重症就医医疗机构的车行距离。如养老机构内设相应设施时得 A。
11	1.2.2.4	周边商业服务设施	周边 1 公里或 15 分钟步行距离内设有至少 1 处商业服务业设施 (例如商场、菜市场、超市/便利店、餐饮设施、银行营业网点、电信营业网点)。注: 养老机构内设相应设施时得 A。	1	A、符合 D、不符合	现场查看或使用手机地图应用 (高德地图、百度地图或其他地图 APP), 搜索机构出入口到最近商业服务业设施 (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) 的步行距离。如养老机构内设相应设施时得 A。
12	1.2.2.5	周边文化娱乐设施	周边 1 公里或 15 分钟步行距离内设有至少 1 处供老年人开展休闲、体	1	A、符合 D、不符合	现场查看或使用手机地图应用 (高德地图、百度

			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：养老机构内设相应设施时得 A。			地图或其他地图 APP），搜索机构出入口到最近文化娱乐设施（例如公共绿地、公园或老年活动中心、老年大学）的步行距离。如养老机构内设相应设施时得 A。
	1.3	公共信息图形标志		8		
	1.3.1	通用图形标志		3		
13	1.3.1.1	通行导向标识	（1）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）标识准确无误； （3）具有一致性、连续性和显著性。 注：当机构无可评价的外部道路和室内交通空间时，此项得分为 D。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。 现场查看通行导向标识。
14	1.3.1.2	服务导向标识	（1）包括但不限于公共活动空间、就餐空间、公共卫生间、图像采集区域、禁止吸烟标志等； （2）标识显著、准确无误。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看服务导向标识。
15	1.3.1.3	居室入口标识	（1）居室入口处设有居室门牌号等信息标识； （2）居室入口处设有供老年人个性化布置的空间或设施，以利于老年人识别。	1	A、符合 D、不符合	现场查看居室入口处标识。
	1.3.2	安全标志		2		
16	1.3.2.1	应急导向标识	（1）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； （2）标识准确无误； （3）具有一致性、连续性和显著性。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。 现场查看应急导向标识。
17	1.3.2.2	安全警示标识	（1）设有安全警示标识，如墙面凸出处贴有防撞标志、透明玻璃门视线高度贴有防撞标志，临空处/水池边设有警告标志/地面高差突变处设有提示标志等，以引起老年人对不安全因素的注意； （2）标志显著、规范。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看安全警示标识。
	1.3.3	无障碍标志		1		
18	1.3.3.1	无障碍标识	（1）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（二层及以上楼层、地下室、半地下室设置老年人用房时）等； （2）标志显著、规范。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看无障碍标识。

	1.3.4	标识设置要求		2		
19	1.3.4.1	标识位置与安装	(1) 安装牢固、无残缺破损,不会对人员带来安全隐患; (2) 位置易于老年人查看,未被照明设施、监控设施、树木等遮挡,且不影响轮椅坡道等无障碍设施及其它设施功能的安全使用;	1	A、完全符合 B、基本符合,得0.6分 D、不符合	在查看各类标识的过程中记录。
20	1.3.4.2	标识设计	(1) 标识设计在尺度、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(例如字体放大、增加背景色与内容颜色的明度对比),易于老年人识别。 (2) 标识设计在形式、材质等方面体现机构特色,且与所处环境空间风格具有一致性和协调性,兼顾实用和美观。	1	A、完全符合 B、基本符合,得0.6分 D、不符合	在查看各类标识的过程中记录。 考虑到老年人视力、反应能力、记忆力等不断衰退,查看标志是否设于显著位置,标识的图形符号和文字是否放大、增加背景色与内容颜色的明度对比,方便识别。
	1.4	院内无障碍		44		
	1.4.1	室外及建筑出入口无障碍		8		
21	1.4.1.1	室外地面	室外人车通行道路地面平整、防滑、不积水。	1	A、符合 D、不符合	现场查看地面使用的材料主要为混凝土、地板、地砖、石材和橡塑类材料。
22	1.4.1.2	无障碍停车位	(1) 设有无障碍机动车停车位; (2) 距离建筑主要出入口近便(通行方便、行走距离路线最短); (3) 停车位一侧设有宽度$\geq 1.20\text{m}$的通道,可直接衔接无障碍人行道并到达建筑主要出入口; (4) 停车位设有明显标志(例如地面涂有停车线、轮椅通道线和无障碍标志); (5) 停车位坡度小于1:50,地面平整、防滑、不积水。	1	A、完全符合 B、符合(1)及其它1项及以上,得0.6分 C、符合(1),得0.3分 D、不符合	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停车位一侧的通道距离,用坡度仪测量停车位坡度情况。
23	1.4.1.3	无障碍出入口	(1) 建筑主要出入口为平坡出入口,或为同时设置台阶和轮椅坡道(或升降平台)的出入口,且台阶及坡道两侧设有扶手。 (2) 建筑主要出入口内外留有进深$\geq 1.50\text{m}$的区域,便于人员等候及轮椅回转。 (3) 建筑主要出入口的平台、台阶、坡道表面平整、防滑、不积水。	2	A、完全符合 B、符合(1)及其它1项,得1.4分 C、符合(1),得0.6分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第5部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中5.3 c)的条款。 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内外进深宽度。地面使用的材料主要为混凝土、地板、地砖、石材

						和橡塑类材料。
24	1.4.1.4	出入口大门	建筑主要出入口的门符合以下要求： (1) 门的开启净宽 $\geq 1.10\text{m}$ ；如含有 2 个或以上门扇，至少有 1 个门扇的开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$ ，便于轮椅、担架进出； (2) 门的开启形式为平开门或电动感应平移门，而非旋转门； (3) 门扇易于老年人开启，且开启后不会快速关闭，不会夹伤老年人； (4) 无门槛及高差，或门槛高度及门内外地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，且以斜面过渡； (5) 平开门的门扇应设距地 0.90m 的把手，宜设视线观察玻璃，并宜在距地 0.35m 范围内安装护门板。	1	A、完全符合 B、符合(1)(2)，得 0.6 分 D、不符合	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门的开启净宽宽度，门槛高度，门内外地面高差，平开门的门扇距离把手的宽度等。
25	1.4.1.5	出入口防雨	建筑主要主入口设有雨篷，且可覆盖人员等候区域。 注：年降水量 200mm 以下的地区，得 A。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
26	1.4.1.6	轮椅坡道	(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) 轮椅坡道的坡面平整、防滑、无反光； (3) 轮椅坡道两侧设置扶手，且坡道与休息平台的扶手保持连贯，扶手应符合“1.4.2.4 无障碍扶手”的规定，坡道临空侧设置安全阻挡措施； (4) 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 。	1	A、完全符合 B、符合(1)(2)，得 0.6 分 D、不符合	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。
27	1.4.1.7	室外通道无障碍衔接	室外人行道与建筑出入口、车行道或其它场地（例如活动场地）实现无障碍衔接，便于轮椅通行。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看各通道和场所是否实现无障碍衔接
	1.4.2	建筑内部交通空间无障碍		13		
28	1.4.2.1	公共走廊地面	(1) 无门槛及高差； (2) 门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，且以斜面过渡。	1	A、符合(1) B、符合(2)，得 0.6 分 D、不符合	现场查看公共走廊、使用卷尺或红外测距仪等工具测量门槛与地面的高差距离。
29	1.4.2.2	公共走廊宽度	(1) 通行净宽 $\geq 1.80\text{m}$ ； (2) 通行净宽 $\geq 1.40\text{m}$ ，且局部设有 $\geq 1.80\text{m}$ 的轮椅回转及错行空间。	1	A、符合(1) B、符合(2)，得 0.6 分 D、不符合	现场查看公共走廊、使用卷尺或红外测距仪等工具测量公共走廊的通行净宽度。
30	1.4.2.3	无障碍扶手	老年人经过的公共走廊、楼梯的主要位置两侧设置扶手：	2	A、完全符合 B、符合(1)及	现场查看公共走廊、楼梯的扶手，使用卷尺或红外

			(1) 扶手为无障碍连续扶手; (2) 单层扶手的高度应为 850mm~900mm; 双层扶手的上层扶手高度应为 850mm~900mm, 下层扶手高度应为 650mm~700mm; (3) 圆形扶手的直径应为 35mm~50mm, 矩形扶手的截面尺寸应为 35mm~50mm。 (4) 扶手内侧与墙面的距离不应小于 40mm。 (5) 扶手安装坚固; (6) 材质防滑, 触感温润。		其它 3 项及以上, 得 1.4 分 C、符合 (1) 及其它 1 项及以下, 得 0.6 分 D、不符合	测距仪等工具测量扶手的高度, 直径等情况
31	1.4.2.4	公共交通空间地面	建筑内的公共交通空间(公共走廊、过厅、楼梯间等)地面要求: (1) 平整; (2) 防滑; (3) 反光小或无反光; (4) 无缺损。	1	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。 现场查看公共走廊、过厅、楼梯间的地面情况。地面使用的材料主要为混凝土、地板、地砖、石材和橡塑类材料。
32	1.4.2.5	各楼层垂直交通	建筑内设有老年人用房的各楼层垂直交通措施: (1) 采用电梯或升降平台; (2) 采用轮椅坡道或楼梯升降机(爬楼机)。 注: 当机构为单层建筑(或老年人用房均设在一层)时得 A。	1	A、完全符合 D、不符合	现场查看建筑内是否设电梯或升降平台, 当机构为单层建筑(或老年人用房均设在一层)时得 A。
33	1.4.2.6	无障碍电梯	当建筑内设有电梯时, 至少 1 部电梯符合: (1) 轿厢深度 $\geq 1.40\text{m}$, 宽度 $\geq 1.10\text{m}$; 轿厢门开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$; 电梯门洞净宽度 $\geq 0.90\text{m}$; (2) 轿厢侧壁设有扶手, 且扶手形式不占用过多轿厢内部空间, 扶手形式不易对人员形成磕碰; (3) 轿厢照明良好, 便于老年人进出时看清地面以及操作选层按钮。 (4) 轿厢设有延时关门按钮; (5) 轿厢设有运行显示装置和抵达音响。 注: 当机构为单层建筑(或老年人用房均设在一层)时得 A。当老年人用房设在不同楼层但未设电梯时得 D。	1	A、完全符合 B、符合 (1)(2) 及其他 1 项及以上, 得 0.6 分 C、符合 (1)(2), 得 0.3 分 D、不符合	现场查看建筑内电梯照明、延时开关按钮、运行显示装置和抵达音响设置情况。 使用卷尺或红外测距仪等工具测量电梯的轿厢深度、宽度、轿厢门开启净宽度, 电梯门洞净宽度。 当机构为单层建筑(或老年人用房均设在一层)时得 A。当老年人用房设在不同楼层但未设电梯时得 D。
34	1.4.2.7	担架电梯	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。	1	A、符合 D、不符合	现场查看建筑内设电梯。使用卷尺或红外测距仪

			注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时得 A。当老年人用房设在不同楼层但未设电梯时得 D。			等工具测量电梯相关尺寸，查看电梯承载重量。根据《贵州省住房和城乡建设厅关于执行新版〈住宅设计规范〉中可容纳担架电梯条款规定的指导意见》黔建设发[2013]148 号规定：可容纳担架电梯的轿箱内净尺寸不应小于 1600mm×1500mm，轿箱门洞净宽不应小于 900mm（当门洞不居中开设时，其净宽可适当缩小，但最小不得小于 800mm，且应确保担架的出入）。可容纳担架电梯”的载重量，最小不低于 800kg，宜大于 1000kg。注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时得 A。当老年人用房设在不同楼层但未设电梯时得 D。
35	1.4.2.8	电梯数量	为老年人居室使用的电梯，每台电梯服务的设计床位数不应大于 120 床。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时得 A。当老年人用房设在不同楼层但未设电梯时得 D。	1	A、符合 D、不符合	根据机构床位数和电梯数量计算。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时得 A。当老年人用房设在不同楼层但未设电梯时得 D。
36	1.4.2.9	建筑内楼梯	当建筑内设有楼梯时，符合以下要求： （1）非弧线形楼梯； （2）楼梯设有扶手，且扶手高度应符合无障碍扶手（见 1.4.2.4）规定； （3）踏步符合：无异形踏步，且楼梯平台内不设踏步；各级踏步均匀一致；踏步前缘不突出，踏面下方不透空；楼梯踏面和踢面的颜色有区分、对比；踏面采用防滑材料饰面，所有踏步上的防滑条、警示条等附着物均不突出踏面； （4）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； （5）梯段通行净宽不应小于 1.20m； （6）楼梯起终点有局部照明，楼梯间照度不低于 100lx。 （7）如采用栏杆式楼梯，在栏杆下	2	A、完全符合 B、符合（1）及其它 3 项及以上，得 1.4 分 C、符合（1）及其它 1-2 项，得 0.6 分 D、不符合	现场查看楼梯情况，使用卷尺或红外测距仪等工具测量高度与宽度。使用照度仪测量照度。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时得 A。

			方宜设置安全阻挡措施。 注:当机构为单层建筑(或老年人用房均设在一层)时得 A。			
37	1.4.2.10	室内台阶	(1) 室内台阶踏步宽度不宜小于 300mm, 踏步高度不宜大于 150mm, 并不应小于 100mm; (2) 踏步应防滑; (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”(见 1.4.2.4)的规定; (4) 台阶上行及下行的第一阶宜在颜色或材质上与其他阶有明显区别。	1	A、完全符合 B、符合 3 项, 得 0.6 分 C、符合 2 项, 得 0.3 分 D、不符合	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。踏步使用的材料主要为混凝土、地板、地砖、石材和橡塑类材料。
38	1.4.2.11	室内通道无障碍衔接	室外通道、避难层出入口、室内通道走廊、室内出入口、坡道或升降设备等形成连续性、无障碍通道, 无障碍通道连通每一老年人使用的房间。	1	A、完全符合 B、基本符合, 得 0.6 分 D、不符合	现场查看
	1.4.3	建筑内部主要用房及空间无障碍		18		
39	1.4.3.1	居室内外地面高差	无门槛及高差; 或门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$, 并以斜面过渡。	1	A、符合 D、不符合	现场查看老年人居室、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
40	1.4.3.2	居室门开启净宽	(1) 居室门的开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$, (2) 失能、半失能老年人居室户门不小于 1.10 米。	1	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。 现场查看老年人居室、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
41	1.4.3.3	居室门开启方向	居室门的开启不会影响公共走廊的正常通行。	1	A、符合 D、不符合	现场查看老年人居室。
42	1.4.3.4	居室地面	地面铺装平整、防滑。	1	A、符合 D、不符合	现场查看老年人居室。地面使用的材料主要为混凝土、地板、地砖、石材和橡塑类材料。
43	1.4.3.5	卫生间内外地面高差	(含公共卫生间及居室内卫生间) 无门槛及高差; 或门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$, 并以斜面过渡。	1	A、符合 D、不符合	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
44	1.4.3.6	卫生间门开启净宽	(含公共卫生间及居室内卫生间) 卫生间门的开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$ 。	1	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。 现场查看、使用卷尺或红

						外测距仪等工具测量。
45	1.4.3.7	无障碍厕位门	（含公共卫生间及居室内卫生间） （1）无障碍厕位的门宜向外开启；如向内开启，需在开启后厕位内留有直径不小于 1.50m 的轮椅回转空间； （2）门的通行净宽不小于 0.80m； （3）平开门外侧设高 0.90m 的横扶把手，在关闭的门扇里侧设高 0.90m 的关门拉手； （4）采用门外可紧急开启的插销。	1	A、完全符合 B、符合其中 3 项，得 0.6 分 C、符合其中 2 项，得 0.3 分 D、不符合	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
46	1.4.3.8	卫生间厕位尺寸	（含公共卫生间及居室内卫生间） （1）满足轮椅通行； （2）尺寸不小于 1.8m×1m。	1	A、完全符合 B、符合（1），得 0.6 分 D、不符合	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
47	1.4.3.9	卫生间内设扶手	（含公共卫生间及居室内卫生间） （1）直径为 30mm~40mm， （2）内侧距墙不应小于 40mm	1	A、完全符合 B、符合（1），得 0.6 分 D、不符合	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
48	1.4.3.10	卫生间地面	（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	A、符合 D、不符合	现场查看地面使用的材料主要为混凝土、地板、地砖、石材和橡塑类材料。
49	1.4.3.11	洗浴空间内外地面高差	无门槛及高差；或门槛高度及地面高差≤15mm，并以斜面过渡。	1	A、符合 D、不符合	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
50	1.4.3.12	无障碍淋浴间尺寸	（1）门的开启净宽（或门洞口通行净宽）≥0.80m，且便于浴床进出。 （2）无障碍淋浴间的短边宽度不应小于 1.50m；	1	A、完全符合 B、符合（1），得 0.6 分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。 现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
51	1.4.3.13	洗浴空间地面	洗浴空间地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。	1	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。 现场查看洗浴空间地面使用的材料主要为混凝土、地板、地砖、石材和橡塑类材料。
52	1.4.3.14	医疗卫生用房与康复空间通道	（1）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； （2）满足轮椅进出与回转的空间需求。	1	A、完全符合 B、符合（1），得 0.6 分 D、不符合	现场查看医疗卫生用房与康复空间。用卷尺或红外测距仪等测量工具测量门开启净宽不小于 0.80m。

			注：当无医疗卫生用房及康复空间时，此项得分 D。			注：当无医疗卫生用房及康复空间时，此项得分 D。
53	1.4.3.15	医疗卫生用房与康复空间地面	地面平整，采用防滑且具有防护性的材料。 注：当无医疗卫生用房及康复空间时，此项得分 D。	1	A、符合 D、不符合	现场查看康复空间地面使用的材料主要为混凝土、地板、地砖、石材和橡塑类材料。 注：当无医疗卫生用房及康复空间时，此项得分 D。
54	1.4.3.16	公共就餐空间地面	地面铺装平整、防滑。 注：当无公共就餐空间时，此项得分 D。	1	A、符合 D、不符合	现场查看公共就餐空间地面使用的材料主要为混凝土、地板、地砖、石材和橡塑类材料。注：当无公共就餐空间时，此项得分 D。
55	1.4.3.17	公共活动场所地面	(1) 无高差，便于使用轮椅、助步器的老年人到达及使用； (2) 地面材质平整、防滑、无眩光。	1	A、符合 D、不符合	现场查看活动场所地面高差及使用的材料主要为混凝土、地板、地砖、石材和橡塑类材料
56	1.4.3.18	低位服务台(或服务窗口)	(1) 设有低位服务设施； (2) 其台面距地面高度为 0.70-0.85m，下部留空高度 0.65m，深 0.45m，便于轮椅接近和使用。	1	A、完全符合 B、符合(1)，得 0.6 分 D、不符合	设置低位服务设施的范围包括问询台、服务窗口、电话台、安检验证台、行李托运台、借阅台、各种业务台、饮水机等。 低位服务设施上表面距地面高度宜为 700mm~850mm，其下部宜至少留出宽 750mm，高 650mm，深 450mm 供乘轮椅者膝部和足尖部的移动空间。 低位服务设施前应有轮椅回转空间，回转直径不小于 1.50m。 挂式电话离地不应高于 900mm。 现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
	1.4.4	室外活动空间无障碍(含室外活动场地)		5		
57	1.4.4.1	活动场地地面	活动场地地面铺装平整、防滑、不积水。且主要活动场地便于轮椅老人到达。	1	A、符合 D、不符合	现场查看活动场地地面使用的材料主要为混凝土、地板、地砖、石材和橡塑类材料。
58	1.4.4.2	活动场地与交	活动场地的位置与车辆通行空间不	1	A、符合	现场查看活动场地

		通空间不交叉	交叉。		D、不符合	
59	1.4.4.3	散步道路宽度	宽度符合以下要求： (1) 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； (2) 散步道局部拓宽，宽度 $\geq 1.80\text{m}$ ，满足轮椅错行需求。	1	A、完全符合 B、符合(1)，得0.6分 D、不符合	现场查看散步道、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
60	1.4.4.4	散步道路铺装	(1) 地面铺装平整、防滑、不积水； (2) 主要散步道沿途不铺设鹅卵石健步道或汀步。	1	A、完全符合 B、符合(1)，得0.6分 D、不符合	现场查看散步道
61	1.4.4.5	散步道路高差处理	主要散步道沿途有高差时，采用轮椅坡道过渡。	1	A、符合 D、不符合	现场查看散步道
	1.5	室内温度		17		
	1.5.1	温湿度控制		7		
62	1.5.1.1	室内温度	(1) 冬季老年人居室、居室卫生间、盥洗室、公共活动空间、就餐空间、康复与医疗空间、工作人员办公室温度不低于 20°C ； (2) 冬季洗浴空间温度不低于 25°C ； (3) 冬季公共卫生间、楼梯间、走廊温度不低于 18°C 。 (4) 夏季室内温度 $26\text{--}28^{\circ}\text{C}$ 。	2	A、完全符合 B、符合其中2项及以上，得1.4分 C、符合其中1项，得0.6分 D、不符合	用温度计测量室温情况。
63	1.5.1.2	老年人居室温湿度调节设备	老年人居室设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等。	1.5	A、完全符合 B、基本符合，得1分 D、不符合	现场查看老年人居室温湿度设备。
64	1.5.1.3	洗浴空间温度调节设备	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。	1.5	A、完全符合 B、基本符合，得1分 D、不符合	现场查看老年人洗浴空间温度调节设备。
65	1.5.1.4	公共活动及就餐空间温湿度调节设备	公共活动空间及就餐空间设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等。	1	A、完全符合 B、基本符合，得0.6分 D、不符合	现场查看公共活动空间温湿度调节设备。
66	1.5.1.5	温湿度调节设备防护措施	温度及湿度调节设备设有相应的防烫伤等防护措施，能保证使用过程的安全。 注：无调节设备时得D。	1	A、符合 D、不符合	现场查看温湿度调节设备防护措施。
	1.5.2	通风调节		10		
67	1.5.2.1	老年人居室通风	老年人居室设有带开启扇的外窗。	2	A、符合 D、不符合	现场查看老年人居室是否有可开启的外窗。
68	1.5.2.2	公共活动空间通风	公共活动空间设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。	1	A、符合 D、不符合	现场查看公共活动空间是否有可开启的外窗或排风设施。
69	1.5.2.3	就餐空间通风	就餐空间设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。	1	A、符合 D、不符合	现场查看就餐空间是否有可开启的外窗或排风设施。

70	1.5.2.4	公共走廊通风	公共走廊设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。	1	A、符合 D、不符合	现场查看公共走廊是否有可开启的外窗或排风设施。
71	1.5.2.5	卫生间及洗浴空间通风	卫生间及洗浴空间设有带开启扇的外窗，或设有防止回流功能的机械排风设施。	2	A、符合 D、不符合	现场查看卫生间及洗浴空间是否有可开启的外窗或防止回流的排风设施。
72	1.5.2.6	通风换气设备	(1) 严寒、寒冷及夏热冬冷地区的机构，宜设置满足室内卫生要求且运行稳定的通风换气设备； (2) 老年人居室、室内公共活动空间、就餐空间等通风条件不佳时应设有新风系统或空气净化设备。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看是否有通风换气设备
73	1.5.2.7	机构内整体通风情况	对机构内通风条件的整体印象： (1) 通风条件优秀，空气清新，所有空间均无异味； (2) 通风条件整体良好，无憋闷感，局部空间有轻微异味； (3) 通风条件不佳，有憋闷感，存在较大异味。	2	A、符合 (1)，得 2 分 B、符合 (2)，得 1 分 D、符合 (3)，得 0 分	现场查看
	1.6	室内光照		16		
	1.6.1	自然采光		6		
74	1.6.1.1	老年人居室自然采光	(1) 老年人居室具有良好的自然采光条件； (2) 日照标准不应低于冬至日日照时数 2 小时； (3) 当居室日照标准低于冬至日日照时数 2 小时，老年人居室空间日照标准应按下列规定之一确定： ①同一照料单元内的单元起居厅日照标准不应低于冬至日日照时数 2 小时。②同一生活单元内至少 1 个居住空间日照标准不应低于冬至日日照时数 2 小时。	2	A、完全符合 B、符合(1)(2)，得 1.4 分 C、符合 (1)，得 0.6 分 D、不符合	现场查看老年人居室、查看居室朝向。
75	1.6.1.2	公共活动空间自然采光	公共活动空间具有良好的自然采光条件。	1	A、符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看公共活动空间。
76	1.6.1.3	就餐空间自然采光	就餐空间具有良好的自然采光条件。	1	A、符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看就餐空间。
77	1.6.1.4	公共走廊自然采光	公共走廊具有良好的自然采光条件。	1	A、符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看公共走廊。
78	1.6.1.5	遮阳措施	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。	1	A、符合 B、基本符合，得	现场查看

			注：机构无东西向的居室及公共活动空间时，此项得 A。		0.6 分 D、不符合	
	1.6.2	人工照明		10		
79	1.6.2.1	老年人居室照明	(1) 照度充足、均匀，居室内无明显阴影区； (2) 设有 2 个及以上的照明光源，局部需要提高照度的区域，如盥洗池、床头、书桌等，设有局部照明。	2	A、完全符合 B、符合 (1)， 得 1.4 分 D、不符合	现场查看老年人居室
80	1.6.2.2	老年人居室照明控制面板	(1) 位置明显； (2) 安装高度适宜（距地面 0.80-1.20m）； (3) 控制面板形式便于老年人识别并操作； (4) 居室的顶灯、长过道的照明采用双控开关两地控制。	1	A、完全符合 B、符合其中 3 项，得 0.6 分 C、符合其中 2 项，得 0.3 分 D、不符合	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量控制面板距地面高度。
81	1.6.2.3	卫生间照明	(1) 照度充足、均匀，卫生间内无明显阴影区； (2) 设有 2 个及以上的照明光源，局部需要提高照度的区域，如盥洗池，设有局部照明。	1	A、完全符合 B、符合 (1)， 得 0.6 分 D、不符合	现场查看卫生间
82	1.6.2.4	夜间照明	老年人居室到就近卫生间的路径上设有夜间照明设备，如夜灯、智能感应灯等，以满足老年人起夜如厕的需求。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
83	1.6.2.5	公共活动空间照明	公共活动空间照明符合以下条件： (1) 充足、均匀； (2) 灯具无明显眩光； (3) 易维护。	1	A、完全符合 B、符合 (1)， 得 0.6 分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。 现场查看公共活动空间。
84	1.6.2.6	公共照明分区控制	面积较大的公共活动空间及就餐空间，照明可以分区控制，以实现节能的目标。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
85	1.6.2.7	公共交通空间照明	公共走廊、楼电梯、门厅等交通空间照明符合以下要求： (1) 充足、均匀； (2) 灯具无明显眩光； (3) 易于维护。	1	A、完全符合 B、符合 (1)， 得 0.6 分 D、不符合	现场查看
86	1.6.2.8	机构内整体照明情况	机构内人工照明的整体印象良好，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。	2	A、完全符合 B、部分符合，得 1 分 D、不符合	现场查看
	1.7	室内噪声		6		
	1.7.1	室内噪音		6		如果第一条不符合，分数最高不超过 3
87	1.7.1.1	老年人居室不与噪声源相邻	老年人照料设施的老年人居室和老年人休息室不与电梯井道、有噪声	2	A、符合 D、不符合	现场查看

			振动的设备机房等相邻布置。			
88	1.7.1.2	老年人居室隔音	老年人居室具有良好的隔音条件： (1) 老年人在居室内休息时不会受到室内外活动的干扰； (2) 老年人居室内噪声昼间不超过 40 分贝，夜间不超过 30 分贝。	1	A、完全符合 B、符合 (1)， 得 0.6 分 D、不符合	现场查看老年人居室，用分贝仪测试
89	1.7.1.3	公共活动空间隔音	(1) 动静分区； (2) 同时开展多项活动时，声音相互无干扰。	1	A、完全符合 B、符合 (1)， 得 0.6 分 C、只符合 (2)， 得 0.3 分 D、不符合	现场查看公共活动空间
90	1.7.1.4	就餐空间声环境	就餐空间声环境良好，人员就餐、通行，设备移动时无明显回声和噪声。	1	A、符合 D、不符合	现场查看就餐空间
91	1.7.1.5	公共交通空间声环境	公共走廊、楼电梯、门厅等交通空间声环境良好，人员通行、设备移动时无明显回声和噪声。	1	A、符合 D、不符合	现场查看公共交通空间
	1.8	室内装修		5		
	1.8.1	室内装修		5		
92	1.8.1.1	康复辅助器具空间	室内装修应考虑康复辅助器具的收纳、使用空间，并预留所需建筑设备的条件。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
93	1.8.1.2	室内装修材料	(1) 室内装饰材料的选择，应符合国家现行有关标准的规定； (2) 3 年内新建、改建、扩建的机构内空间空气中氡、游离甲醛、苯、胺、TVOC 的含量符合《民用建筑工程室内环境污染控制规范》GB50325-2001 中 I 类民用建筑工程的规定，并有经 CMA 认证的检测机构出具的检测报告。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 D、不符合	机构提供检测报告，现场查看检测报告
94	1.8.1.3	室内布局与家具安置	(1) 室内布局与家具布置安全稳固； (2) 适合老年人生理特点和使用需求。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看
95	1.8.1.4	室内色彩	室内色彩应有利于营造温馨、宜居的环境氛围，以暖色调为主。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看，色调以暖色调—红色、橙色、黄色、棕色为主。
	1.9	绿化		4		
	1.9.1	绿化		4		
96	1.9.1.1	室内外绿化面积	室内外绿化面积不小于机构总占地面积 30%。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看，机构提供绿化面积与机构总面积，计算比例
97	1.9.1.2	绿化植物	(1) 没有易产生飞絮植物，行人经过位置没有带刺、根茎易于露出地面的植物，无蔓生枝条阻挡行人通	1	A、完全符合 B、符合 (1)， 得 0.6 分	现场查看

			行； (2) 有草、灌木、乔木等绿色植物， 且植被维护状态良好。		D、不符合	
98	1.9.1.3	植被种类	(1) 适应当地气候，生长旺盛； (2) 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。	1	A、完全符合 B、符合(1)， 得0.6分 D、不符合	现场查看
99	1.9.1.4	园林景观	设有以下园林景观小品及设施： (1) 景观小品：如花坛、雕塑等； (2) 水景：如水池、喷泉等； (3) 园艺操作场地或种植花箱设施； (4) 屋顶花园或温室花园； (5) 专为失智症老人疗愈性景观 (提供五感刺激等元素，可开展小 组活动)。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6分 C、部分符合，得 0.3分 D、不符合	现场查看

二、设施设备

评定项目	分项总分	序号	评定内容	次分项总分
设施设备 (16项)	130分	1	居室(含照料单元)	21
		2	公共卫生间、洗浴空间	16
		3	就餐空间(含厨房)	16
		4	洗涤空间	8
		5	接待空间(含门厅)	4
		6	活动场所	16
		7	储物间(含库房)	3
		8	垃圾空间	3
		9	医疗卫生用房	12
		10	停车区域	3
		11	评估空间	3
		12	康复空间	10
		13	社会工作室/心理咨询空间	4
		14	管理服务用房及设施	6
		15	隔离空间	3

		16	辅助器具配置	2
--	--	----	--------	---

项次	编号	指标	评定说明	分值	评分标准	操作说明
	2	设施设备		130		
	2.1	居室(含照料单元)		21		
	2.1.1	居室空间		9	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。	
1	2.1.1.1	未设置在地下室	老年人居室和休息室没有设置在地下室、半地下室。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
2	2.1.1.2	居室使用面积及床均使用面积	(1) 床均可使用面积不低于 6m ² ; (2) 单人间居室使用面积不低于 10m ² ; (3) 双人间居室使用面积不应小于 16.00m ² 。	1	A、完全符合 B、基本符合,得 0.6 分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。 现场查看老年人居室使用卷尺或红外测距仪测量居室长和宽,并计算面积。
3	2.1.1.3	多人间居室床位数	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 级评定的养老机构需符合此项要求)。	1	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.8、5.9 的条款。 现场查看老年人居室床位数。
4	2.1.1.4	居室空间情况	居室空间符合以下要求: (1) 满足轮椅和助行器通行、回转与停放的空间需求; (2) 便于护理人员在老年人床边进行护理操作; (3) 设有可供老年人家属就坐休息的空间; (4) 留有增设坐便椅等辅具的空间。	1	A、完全符合 B、符合(1) (2),得 0.6 分 D、不符合	现场查看老年人居室
5	2.1.1.5	居室安全防护设施	(1) 外窗和开敞阳台设有安全防护措施:窗口距地面高度不小于 1m;失智老年人居室设限位窗,且可开启宽度不大于 11cm; (2) 设有方便老年人使用的电源插座,电源插座高度距地宜为 0.60m-0.80m。	1	A、完全符合 B、符合(1),得 0.6 分 D、不符合	现场查看老年人居室,用卷尺或红外测距仪测量相关高度和宽度。
6	2.1.1.6	紧急呼叫装置	老年人居室(不包括卫生间)设有紧	1	A、符合	本条为 GB/T37276-2018

			急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备		D、不符合	《养老机构等级划分与评定》国家标准“第5部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中5.3的条款。
7	2.1.1.7	家具设备	家具设置符合以下要求： (1) 设有包括但不限于床、床头柜/桌子、椅子/凳子、衣柜/储物柜等老年人居住生活所必需的家具和设备； (2) 供轮椅使用者使用的储藏柜高度不大于1.60米； (3) 居室内设有电视； (4) 居室内设有冰箱、洗衣机； (5) 为老年人提供符合季节性需要的清洁寝具（含床单、冬夏棉被、被套、枕头及枕头套），符合《国家纺织产品基本安全技术规范》要求； (6) 双人间居室和多人间居室内为每位老年人设有均等的家具，保证使用时互不干扰。	1	A、完全符合 B、符合4项及以上，得0.6分 C、符合2项及以上，得0.3分 D、不符合	现场查看老年人居室家具及电器配备，养老机构提供寝具合格证，进行查看。 用卷尺或红外测距仪测量储藏柜高度。
8	2.1.1.8	私密性保护	(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) 双人间和多人间居室中，每张床位分别设有帘子，或通过隔断、家具的布置进行空间分隔，以起到床与床之间的视线分隔作用； (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	A、完全符合 B、基本符合，得0.6分 D、不符合	现场查看老年人居室
9	2.1.1.9	单人间居室占比	单人间和双人间居室合计占总居室的比例符合以下要求： (1) $\geq 50\%$ ； (2) $\geq 20\%$ 且 $< 50\%$ 。	1	A、符合(1) B、符合(2)，得0.6分 D、不符合	现场查看单人间和双人间居室总数，计算比例。
	2.1.2	居室卫生间		6		
10	2.1.2.1	有卫生间居室占比	有卫生间的居室占总居室比例： (1) $\geq 80\%$ （注：申请5级评定的养老机构需符合此项要求）； (2) $\geq 60\%$ （注：申请4级评定的养老机构需符合此项要求）； (3) $\geq 50\%$ （注：申请3级评定的养老机构需符合此项要求）。	1	A、符合(1) B、符合(2)，得0.6分 C、符合(3)，得0.3分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第5部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中5.7, 5.8, 5.9的条款。现场查看有卫生间的居室数，计算比例。
11	2.1.2.2	操作空间	居室卫生间内留有护理人员辅助操	1	A、符合	现场查看居室卫生间。

			作的空间： （1）盥洗池附近有护理人员为老年人进行助洁操作的空间； （2）坐便器附近有护理人员为老年人进行助厕操作的空间。 注：仅评价居室内的独立如厕区或独立卫生间。若没有设置独立如厕区或独立卫生间的居室，此项得 D。		D、不符合	注：仅评价居室内的独立如厕区或独立卫生间。若没有设置独立如厕区或独立卫生间的居室，此项得 D。
12	2.1.2.3	设施设备配置	（1）设有坐便器，坐便器高度不高于 40 厘米； （2）坐便器两侧距地面 70 厘米处设长度不小于 70 厘米的水平安全抓杆，另一侧设高 1.4 米的垂直安全抓杆，能够正常使用； （3）设有洗手池，洗手池的其底部留出不少于宽 75 厘米、高 65 厘米、深 45 厘米供乘轮椅者膝部和足尖部的移动空间； （4）洗手池上的水龙头应为杠杆式水龙头或感应开关水龙头（水嘴距侧墙大于 55 厘米）； （5）配有镜子、洗手/消毒用品。	3	A、完全符合 B、符合（1）（2）及其它 1 项及以上，得 2 分 C、符合（1）（2），得 1 分 D、不符合	本条中（1）（2）为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。现场查看居室卫生间，使用卷尺或红外测距仪测量距离。
13	2.1.2.4	紧急呼叫装置	设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备。	1	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。现场查看居室卫生间。
	2.1.3	照料单元		3		
14	2.1.3.1	照料单元规划	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）照料单元规模合理，每个照料单元的设计床位数≤60 床； （3）若设有失智症老人照料单元，其设计床位数≤20 床。	1	A、完全符合 B、符合其中 2 项，得 0.6 分 C、符合其中 1 项，得 0.3 分 D、不符合	现场查看床位数
15	2.1.3.2	设施设备配置	照料单元内设： （1）每个照料单元内设有单元起居厅； （2）单元起居厅内设有日常起居活动所需的家具设备，满足老年人开展交流、做操、手工、棋牌、看电视等日常起居活动的需求。 注：若未按照照料单元设计，此项得 D。	1	A、完全符合 B、符合（1），得 0.6 分 D、不符合	现场查看
16	2.1.3.3	护理站设置	护理站设置：	1	A、完全符合	现场查看

			(1) 每个照料单元内设有护理站; (2) 护理站位置明显易找且适度居中, 利于服务人员观察到单元起居厅、走廊等公共活动场所。 注: 若未按照照料单元设计, 此项得分为 D。		B、符合(1), 得 0.6 分 D、不符合	
	2.1.4	失智症友好化设计		2		
17	2.1.4.1	失智区	设有专门的失智症照料单元: (1) 单元在空间、色彩、布局、家具等方面有针对失智老人的专门设计; (2) 单元居室外窗设置限位窗; (3) 失智症老年人居室单人间比例 $\geq 30\%$ 。 注: 当机构不收住失智症老年人时, 此项得 D。	2	A、完全符合 B、符合 2 项, 得 1.4 分 C、符合 1 项, 得 0.6 分 D、不符合	现场查看。 根据失智症老年人居室单人间数/失智症老年人居室总数计算比例。 注: 当机构不收住失智症老年人时, 此项得 D。
	2.1.5	居室和照料单元的整体氛围		1		
16	2.1.5.1	居室和照料单元氛围	(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。	1	A、完全符合 B、符合其中 3 项, 得 0.6 分 C、符合其中 1-2 项, 得 0.3 分 D、不符合	现场查看
	2.2	公共卫生间、洗浴空间		16		
	2.2.1	公共卫生间		7		
19	2.2.1.1	公共卫生间设置	(1) 门厅附近设有供家属、工作人员使用的公共卫生间; (2) 公共卫生间设有坐便器、蹲便器等, 可供不同使用者选择。	1	A、符合 B、基本符合, 得 0.6 分 D、不符合	现场查看
20	2.2.1.2	供老年人使用的公共卫生间设置	公共活动空间、就餐空间、起居厅等老年人集中使用的场所附近设有供老年人使用的公共卫生间。	1	A、符合 B、基本符合, 得 0.6 分 D、不符合	现场查看
21	2.2.1.3	老年人使用的公共卫生间紧急呼叫装置	供老年人使用的公共卫生间设有紧急呼叫设备。	1	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。 现场查看公共卫生间。
22	2.2.1.4	老年人使用的公共卫生间无障碍小便器	供老年人使用的公共卫生间内设无障碍小便器, 符合以下要求: (1) 无障碍小便器下口距地面高度小于 40 厘米;	1	A、完全符合 B、符合(2), 得 0.6 分 C、符合(1),	本条中(2)为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级

			(2) 小便器两侧应在离墙面 25 厘米处, 设高度为 1.2 米的垂直安全抓杆; 离墙面 55 厘米处, 设高度为 90 厘米的水平安全抓杆, 与垂直安全抓杆连接, 能够正常使用。		得 0.3 分 D、不符合	评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。现场查看公共卫生间, 使用卷尺或红外测距仪测量高度。
23	2.2.1.5	老年人使用的公共卫生间无障碍坐便器	供老年人使用的公共卫生间内设无障碍坐便器, 符合以下要求: (1) 坐便器高度不高于 40 厘米; (2) 坐便器两侧距地面 70 厘米处设长度不小于 70 厘米的水平安全抓杆, 另一侧设高 1.4 米的垂直安全抓杆, 能够正常使用。	1	A、完全符合 B、符合(2), 得 0.6 分 C、符合(1), 得 0.3 分 D、不符合	本条(2)为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。现场查看公共卫生间, 使用卷尺或红外测距仪测量高度。
24	2.2.1.6	老年人使用的公共卫生间无障碍洗手池	供老年人使用的公共卫生间内设无障碍洗手池, 符合以下要求: (1) 洗手池的其底部留出不少于宽 75 厘米、高 65 厘米、深 45 厘米供乘轮椅者膝部和足尖部的移动空间; (2) 洗手池上的水龙头应为杠杆式水龙头或感应开关水龙头(水嘴距侧墙大于 55 厘米); (3) 配有镜子、洗手/消毒用品。	1	A、完全符合 B、符合(1), 得 0.6 分 C、符合(2), 得 0.3 分 D、不符合	现场查看公共卫生间, 使用卷尺或红外测距仪测量高度。
25	2.2.1.7	私密性保护	公共卫生间能够保证使用者如厕时的私密性, 符合以下条件: (1) 分男女卫生间(除独立无障碍卫生间); (2) 入口处设有墙垛、门、帘子等, 对外部视线有遮挡; (3) 不同厕位之间设有隔板等遮挡设施(仅有一个厕位时自动符合该条件)。 (当仅设一个卫生间且卫生间内仅设有一个厕位时自动符合该条件, 若同一卫生间内超过两个厕位则须分设男女卫生间);	1	A、符合 B、符合其中 2 项, 得 0.6 分 C、符合其中 1 项, 得 0.3 分 D、不符合	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)		9		
26	2.2.2.1	洗浴空间规划设置	(1) 每间老年人居室内均设有洗浴设施或设有公共洗浴空间; (2) 每 8-12 床设 1 个浴位; (3) 轮椅老年人的专用浴位不少于总浴位数的 30%, 且不应少于一个; (4) 公共浴室设在重度失能老人照护区域附近。	2	A、完全符合 B、符合(1)(2), 得 1.4 分 C、符合(1), 得 0.6 分 D、不符合	现场查看老年人居室, 浴位数, 且计算轮椅老年人的专用浴位数比。

27	2.2.2.2	操作空间	(1) 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; (2) 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。	1	A、符合 D、不符合	本条中(1)为GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第5部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中5.3的条款。现场查看洗浴空间。用卷尺或红外测距仪测量空间尺寸不小于0.8m*2m,能满足浴床进出和使用需求。
28	2.2.2.3	紧急呼叫设备	供老年人使用的洗浴空间设有紧急呼叫装置	1	A、符合 D、不符合	本条为GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第5部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中5.3的条款。现场查看洗浴空间。
29	2.2.2.4	设施设备配置	洗浴空间内设有: (1) 设有便于老年人使用的洗浴设备,且配有易于识别的冷热水标识; (2) 设有坐台或备有洗澡椅,坐台或洗澡椅高度不高于45厘米,进深不小于0.45m;盆浴空间在浴盆一端设置方便进入和使用的坐台,进深不小于0.40m; (3) 便于老年人使用的扶手。水平安全扶手距地面高0.70m,垂直安全扶手高1.4-1.6m;盆浴空间:浴盆内测设高0.60m和0.90m的两层水平安全扶手,水平长度不小于0.80m,洗浴坐台一侧安全扶手高0.90m、水平长度不小于0.60m; (4) 设有放物台、毛巾架(毛巾架高度距地面不大于1.2m); (5) 公共洗浴空间内或邻近设有卫生间或便器,能满足老年人在洗浴过程中的如厕需求。 (6) 公共洗浴空间内能满足老年人的更衣、吹发、盥洗的需求。	2	A、完全符合 B、基本符合,得1.4分 C、部分符合,得0.6分 D、不符合	本条中(3)为GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第5部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中5.3的条款。现场查看洗浴空间,使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
30	2.2.2.5	私密性保护	公共洗浴空间能够保证老年人在洗浴过程中的私密性,符合以下条件: (1) 入口处设有墙垛、门、帘子等,对外部视线有遮挡; (2) 不同淋浴位之间设有隔板等遮挡设施(当洗浴空间仅设一个浴位时自动符合该条件)。	1	A、符合 D、不符合	现场查看公共洗浴空间
31	2.2.2.6	理发室	机构内设有理发室或设有可满足理	2	A、符合	现场查看

			发需求的空间。		D、不符合	
	2.3	就餐空间(含厨房)		16		
	2.3.1	公共就餐空间		9		
32	2.3.1.1	就餐空间规划设置	设有公共就餐空间，公共就餐空间餐位数量充足，能满足老年人的用餐需求。 (1) 护理型床位照料单元的餐厅座位不应低于所服务床位总数的 40%，每座使用面积不应小于 4 平方米。 (2) 非护理型床位的餐厅座位应按不低于所服务床位数的 70%配置，每座使用面积不应小于 2.5 平方米。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看公共就餐空间，按照餐厅座位数计算比例及面积。
33	2.3.1.2	就餐空间位置	就餐空间位置符合以下要求： (1) 公共就餐空间位置便于老年人到达； (2) 与厨房备餐间或餐梯邻近，能保证送餐流线顺畅、近便。	1	A、完全符合 B、符合(1)，得 0.6 分 D、不符合	现场查看公共就餐空间
34	2.3.1.3	就餐空间通道	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	A、符合 D、不符合	现场查看
35	2.3.1.4	就餐空间餐桌椅	公共就餐空间的餐桌椅符合以下要求： (1) 牢固稳定、无尖锐棱角； (2) 带有扶手、靠背； (3) 方便移动、清洁； (4) 部分餐桌便于轮椅老年人使用。	2	A、完全符合 B、符合 2 项及以上，得 1.4 分 C、仅符合 1 项，得 0.6 分 D、不符合	现场查看公共就餐空间
36	2.3.1.5	备餐空间	公共就餐空间设有备餐台或备餐空间，能满足护理人员备餐分餐的需求。	1	A、符合 D、不符合	现场查看公共就餐空间
37	2.3.1.6	洗手池	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	A、符合 D、不符合	现场查看公共就餐空间
38	2.3.1.7	等候休息区	公共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	A、符合 D、不符合	现场查看公共就餐空间
	2.3.2	厨房		7	外包膳食服务(合法资质)的机构，此项得分为 4 分。 机构提供与外包单位的协议，及外包单位的资质材料进行查看。	
	2.3.2.0	外包膳食服务	膳食服务外包给具有合法资质的单位。 (膳食服务外包时，自动跳转至 2.4)	4	A、符合 D、不符合	机构提供与外包单位的协议，及外包单位的资质材料进行查看。 外包膳食服务(合法资质)的机构，此项得 A，4 分。且自动跳至 2.4
39	2.3.2.1	厨房环境	厨房满足卫生防疫要求，环境明亮、整洁、无异味。	1	A、符合 D、不符合	现场查看厨房

40	2.3.2.2	厨房位置	厨房与老年人居住活动范围适当隔离,或采取必要措施,在噪音、气味、视线和温度等方面不干扰老年人的居住和活动。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
41	2.3.2.3	厨房出入口	厨房设有独立的出入口,能够满足进货、厨余垃圾运送和员工进出的需求。	1	A、符合 D、不符合	现场查看厨房
42	2.3.2.4	厨房设施设备	(1) 厨房配备专用的消毒(含空气消毒)、冷藏、冷冻、空调、加热等设施,设施运转正常; (2) 有防治蚊蝇、蟑螂、鼠害措施(灭蚊灯、纱门、纱窗及排水栅栏等)。	2	A、完全符合 B、基本符合,得 1.4 分 C、部分符合,得 0.6 分 D、不符合	现场查看厨房
43	2.3.2.5	厨房通风	(1) 厨房配置排风设备且运转正常; (2) 食品储藏间具有自然通风或机械通风的条件,能满足通风防潮的需求。	1	A、完全符合 B、符合(1),得 0.6 分 D、不符合	现场查看厨房,食品储藏间
44	2.3.2.6	餐厨废弃物存放	(1) 配备运转正常的洗手消毒设施; (2) 配备带盖的餐厨废弃物存放容器。	1	A、完全符合 B、符合(1),得 0.6 分 D、不符合	现场查看食品处理区
	2.4	洗涤空间		8		
	2.4.1	公共洗衣空间		4		洗衣服务完全外包时 2-5 项自动得分
45	2.4.1.1	衣物暂存区	设有衣物暂存区域或空间,用于存放脏衣物及洁净衣物;且洁污分区。	1	A、符合 D、不符合	现场查看。 注:当机构洗衣服务完全外包时,此项得 A。
46	2.4.1.2	洗衣空间位置	公共洗衣空间的位置便于收集脏衣物及发放干净衣物。 注:当洗衣服务完全外包时,此项得 A。	0.5	A、符合 D、不符合	现场查看。 注:当机构洗衣服务完全外包时,此项得 A。
47	2.4.1.3	洗衣空间设施设备	公共洗衣空间设有洗衣机、水池及消毒设施,能满足基本的洗衣需求。 注:当机构洗衣服务完全外包时,此项得 A。	1	A、符合 D、不符合	现场查看。 注:当机构洗衣服务完全外包时,此项得 A。
48	2.4.1.4	洗衣空间通风排水	公共洗衣空间地面排水良好,无积水,具有良好的通风条件。 注:当机构洗衣服务完全外包时,此项得 A。	0.5	A、符合 D、不符合	现场查看。 注:当机构洗衣服务完全外包时,此项得 A。
49	2.4.1.5	衣物晾晒或烘干设备	有晾晒空间或能够正常使用的烘干设备,有叠衣空间。 注:当机构洗衣服务完全外包时,此项得 A。	1	A、符合 D、不符合	现场查看。 注:当机构洗衣服务完全外包时,此项得 A。
	2.4.2	污洗空间		4		
50	2.4.2.1	洗污空间规划设置	设有洗污空间。污洗空间能够满足以下功能需求: (1) 污物清洗、消毒;	1	A、完全符合 B、符合其中 3 项及以上,得	现场查看污洗空间

			(2) 污物（垃圾）暂存； (3) 洗涤剂储藏； (4) 抹布、墩布、清洁车等清洁工具的存放； (5) 抹布、墩布等清洁工具的就近晾晒。		0.6 分 C、符合其中 2 项，得 0.3 分 D、不符合	
51	2.4.2.2	污洗空间位置	(1) 临近污物运输通道或污物电梯，便于污物运送； (2) 设置在重度失能老人照护区域附近。	1	A、符合 B、符合 1 项，得 0.6 分 D、不符合	现场查看污洗空间
52	2.4.2.3	污洗空间设施设备	污洗空间设备符合以下条件： (1) 有专门的污物清洗设备，设备完好，能够正常使用； (2) 有固定容器收集污物； (3) 有浸泡池、冲洗池； (4) 配备的洗涤、消毒用品符合相关法律法规和国家、行业标准的要求。	1	A、完全符合 B、符合其中 3 项及以上，得 0.6 分 C、符合其中 2 项，得 0.3 分 D、不符合	现场查看污洗空间
53	2.4.2.4	污洗空间卫生情况	污洗空间整体干净整洁。	1	A、符合 D、不符合	现场查看污洗空间
	2.5	接待空间(含门厅)		4		
	2.5.1	接待空间(含门厅)		4		
54	2.5.1.1	接待空间设置	接待空间位置明显，易于看到。接待空间整体氛围温馨明亮，让人感到被欢迎。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看
55	2.5.1.2	门厅功能与服务	门厅设有服务台、值班室等，能提供接待管理、值班咨询等服务。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.3 的条款。 现场查看门厅。
56	2.5.1.3	门厅设施及物品配置	门厅设有座椅、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。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看门厅
57	2.5.1.4	门厅展示栏	门厅设有： (1) 包括营业执照、收费标准、入院流程、日常照护项目、机构介绍等； (2) 有宣传栏、展示柜等，能满足展示宣传的需求。	1	A、完全符合 B、符合(1)，得 0.6 分 D、不符合	现场查看门厅
	2.6	活动场所		16		
	2.6.1	室内活动场所		8		
58	2.6.1.1	功能室规划设	活动场所满足老年人基本的活动需	3	A、完全符合	现场查看活动场所

		置	求，设有： （1）阅读区（室）：配置适合老年人阅读的图书、近期杂志、当日/期报纸； （2）棋牌活动区（室）：配置象棋、麻将等老年人常用棋牌游具； （3）健身区（室）：配置适合老年人使用的健身器械或乒乓球、台球、沙狐球台等设施； （4）书画区（室）：配置适宜老年人使用的书画桌椅与画材，满足书画的挂放； （5）音乐、舞蹈活动区（室）：满足播放多媒体需求； （6）电子阅览区（室）：设置可联网的电脑； （7）教室：具有投影设施或黑（白）板； （8）其它供老年人开展兴趣活动的空间及室外活动空间（如手工室、茶艺室、园艺室等）； （9）设有影音室或放映室； （10）设有厨艺教室或家庭厨房； （11）设有代际互动区或儿童活动室。		B、符合 7-10 项，得 2 分 C、符合 3-6 项，得 1 分 D、不符合	
59	2.6.1.2	多功能厅配置	设有能够满足机构内人员集体活动（如联欢会）的大型文娱健身用房（多功能厅），功能配置符合以下要求： （1）临近设有适合老年人使用的公用卫生间； （2）临近设有储藏间、茶水间或后台空间； （3）配置电视或投影设备，设备完好，能够正常使用； （4）配置舞台，有灯光、音响设备，能够正常使用。	2	A、完全符合 B、符合其中 3 项，得 1.4 分 C、符合其中 2 项，得 0.6 分 D、不符合	现场查看
60	2.6.1.3	活动场所位置及条件	活动场所容易到达、彼此临近，视线通透，便于形成良好的活动氛围，促进老年人参与活动，符合以下要求： （1）视线较为通透，如采用开放式布局，或以柱廊、玻璃门等与走廊分隔，便于老年人在走廊中看到并参与活动； （2）大部分活动场所彼此临近，布局在同层临近区域，或可以通过电梯便捷到达； （3）主要活动场所靠近老年人居住用房，严寒地区老年人不需经过户	1	A、完全符合 B、符合其中 3 项，得 0.6 分 C、符合其中 2 项，得 0.3 分 D、不符合	现场查看活动场所，使用卷尺或红外测距仪测量工具测量通行净宽。

			外空间即可到达，多雨地区老年人可经过避雨连廊到达； (4) 沿活动场所走廊设置休憩座椅、活动设施（如棋牌桌、沙狐球桌等），且座椅处通行净宽 $\geq 1.40\text{m}$ 。			
61	2.6.1.4	活动场所座椅配置	活动场所座椅配置符合以下要求： (1) 安全、稳固； (2) 绝大多数座椅（含沙发）有靠背，便于起坐； (3) 桌椅、沙发种类丰富，可供老年人选择，形式有居家、温馨感。	1	A、完全符合 B、符合(1) (2)，得0.6分 D、不符合	现场查看活动场所
62	2.6.1.5	手消毒设备	活动场所设有手消毒设备。	0.5	A、符合 D、不符合	现场查看活动场所
63	2.6.1.6	无线网络	无线网络覆盖活动场所。	0.5	A、符合 D、不符合	现场查看活动场所
	2.6.2	室外活动场所		8		
64	2.6.2.1	室外活动空间	机构内设有室外活动空间，或临近公共绿地，可满足老年人室外活动需求。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
65	2.6.2.2	活动场地日照与避风	活动场地能获得日照，有向阳、避风的空間，可满足老年人晒太阳需求。	1	A、符合 D、不符合	现场查看活动场地
66	2.6.2.3	活动场地卫生间	集中使用的活动场地临近设有满足老年人使用的公用卫生间。	1	A、符合 D、不符合	现场查看活动场地
67	2.6.2.4	活动场地设施	活动场地设有荫凉休息区，如树荫区、廊架、凉亭，并布置座椅。	1	A、符合 D、不符合	现场查看活动场地
68	2.6.2.5	散步道路线路	(1) 可路过主要活动场地； (2) 可路过景观小品，如凉亭、雕塑、花池等。	1	A、完全符合 B、符合(1)，得0.6分 D、不符合	现场查看散步道
69	2.6.2.6	散步道路设施	沿散步道设有座椅供老年人休息。	1	A、符合 D、不符合	现场查看散步道
70	2.6.2.7	室外照明	沿主要散步道、主要活动场地周边、台阶处有照明设施。	1	A、符合 D、不符合	现场查看散步道
71	2.6.2.8	劳动区设置	设有供老年人种植、养殖活动的空间。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
	2.7	储物间（含库房）		3		
	2.7.1	储物间（含库房）		3		
72	2.7.1.1	储物间（库房）设置	设有集中储物空间（库房）。储物间数量（或面积）充足，干净整洁，机构内未出现物品随意堆放、影响美观及安全疏散的现象。	1	A、符合 D、不符合	现场查看储物间数量（或面积）
73	2.7.1.2	储物间（库房）设施设备	储物间（库房）配有储藏架、储藏柜等，能合理储藏不同类别的物品。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
74	2.7.1.3	老年人公用储物区	居室外有老年人公用的储物区域。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
	2.8	垃圾空间		3		

	2.8.1	垃圾空间		3		
75	2.8.1.1	垃圾暂存空间规划设置	设有集中垃圾暂存空间。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
76	2.8.1.2	垃圾空间位置	位置临近后勤运输出入口。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
77	2.8.1.3	垃圾空间卫生条件	垃圾气味、运输等不影响老年人的正常生活。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
	2.9	医疗卫生用房		12		
	2.9.1	医疗卫生用房		12		
78	2.9.1.1	医疗用房设置	设有与机构所提供的医疗服务相配套的医疗卫生用房，医疗卫生用房的整体氛围温馨、轻松、舒适。	1	A、符合 D、不符合	现场查看医疗卫生用房
79	2.9.1.2	医疗用房面积	医疗用房面积符合以下要求： (1)养老机构内设医务室、诊所的，建筑面积不少于 40 平方米；至少设有诊室、治疗室、处置室，其中治疗室、处置室的使用面积不少于 10 平方米； (2)养老机构内设护理站的，建筑面积不少于 30 平方米；至少设有治疗室、处置室。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看、使用卷尺或红外测距仪测量工具测量，计算面积。
80	2.9.1.3	护理站设置	每层楼均设置护理站（每层楼床位少于 30 的可隔层设置护理站）。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
81	2.9.1.4	分药室设置	设有分药室，存放机构的公共常用药品和老年人委托机构管理的个人药品，符合以下条件： (1) 设有药柜和分药操作台面； (2) 分药室或药柜设锁。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
82	2.9.1.5	安宁服务区设置	设有开展安宁服务的分区或用房（如临终关怀室、安宁疗护区等），安宁服务区域相对独立，与周边空间环境关系协调，无相互干扰。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
83	2.9.1.6	医疗通道	(1) 设有紧急送医通道，在紧急情况下能够将老年人安全快速地转移至急救车辆或急救出入口； (2) 紧急送医通道和遗体运出路径不穿越老年人的主要活动空间。	1	A、完全符合 C、符合(1)，得 0.6 分 D、不符合	现场查看紧急送医通道
84	2.9.1.7	医疗设备	(1) 医务室应包括诊桌、诊椅、诊床、诊察凳、方盘、纱布罐、听诊器、血压计、体温表、注射器、身高体重计、视力卡、视力灯箱、压舌板、药品柜、紫外线消毒灯、高压灭菌设备、处置台、器械柜、便携式心电图机、血糖测定仪、雾化吸入器、出诊箱、轮椅、输液椅、候诊椅、医用冰箱、污物桶等； (2) 护理站包括：诊桌、诊椅、诊察凳、方盘、纱布罐、听诊器、火罐、	2	A、物品配置达到 100%，得 2 分 B、物品配置 ≥70%，得 1.4 分 C、物品配置 ≥40%，得 0.6 分 D、物品配置 <40%，得 0 分	现场查看，清点设备数量，计算配置比。（实际设备数量/医务室基本设备总数 28）*100%。（实际设备数量/护理站基本设备总数 22）*100%。

			刮痧板、血压计、体温表、身高体重计、血糖测定仪、体外除颤设备、治疗车、药品柜、紫外线消毒灯、高压灭菌设备、处置台、轮椅、输液椅、医用冰箱、污物桶等。			
85	2.9.1.8	医疗废弃物	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	A、符合 D、不符合	现场查看
86	2.9.1.9	医护人员办公空间	医护人员办公空间及设备配置符合以下条件： (1) 有医护人员的办公空间； (2) 为医护人员配备护理记录柜、更衣柜、洗手池等。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 C、部分符合，得 0.3 分 D、不符合	现场查看
87	2.9.1.10	候诊区	医疗卫生用房附近设有可供老年人休息等候的空间和设施（如候诊区、休息座椅等）。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
88	2.9.1.11	公共卫生间	医疗卫生用房附近设有方便老年人使用的公共卫生间。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
	2.10	停车区域		3		
	2.10.1	停车区域		3		
89	2.10.1.1	机动车停车区域规划设置	(1) 机构内设有机动车停车区域（场地或车库）； (2) 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； (3) 机构内和机构主入口附近均没有机动车停车区域。	1	A、符合 (1) B、符合 (2)，得 0.6 分 D、符合 (3)	现场查看机动车停车区域
90	2.10.1.2	非机动车停车区域规划设置	机构内设有非机动车停车区域（场地或车库）。 (1) 满足遮雨、遮阳要求； (2) 设有电动车充电装置。	1	A、符合 D、不符合	现场查看非机动车停车区域
91	2.10.1.3	机动车停车位	(1) 数量或面积可满足日常车辆停放需求； (2) 与主要的建筑出入口实现无障碍连通。 注：当机构内未设停车区域时，此项得分为 D。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看停车区域。 注：当机构内未设停车区域时，此项得分为 D。
	2.11	评估空间		3		
	2.11.1	评估空间		3		
92	2.11.1.1	评估空间规划设置	设有评估室，或与其它空间合设评估空间，满足实施老年人能力评估的环境需求。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
93	2.11.1.2	评估空间设施设备	评估室内配有桌椅及评估用台阶（或使用机构内楼梯）等评估设备。	2	A、符合 D、不符合	现场查看
	2.12	康复空间		10		
	2.12.1	康复空间		10		
94	2.12.1.1	康复空间规划设置	设有用于为老年人提供康复服务的空间，康复空间的整体氛围温馨、轻	1	A、符合 D、不符合	现场查看

			松、舒适。			
95	2.12.1.2	康复空间面积	康复室建筑面积不小于 50 平方米。	1	A、符合 D、不符合	现场查看,使用卷尺或红外测距仪测量工具测量计算面积。
96	2.12.1.3	康复空间设施设备	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。	3	A、完全符合 B、符合其中 2 项,得 2 分 C、符合其中 1 项,得 1 分 D、不符合	现场查看康复空间及康复器械配置
97	2.12.1.4	康复空间布置	康复空间的布置符合以下要求: (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	A、完全符合 B、符合其中 2 项,得 0.6 分 C、符合其中 1 项,得 0.3 分 D、不符合	现场查看康复空间布置
98	2.12.1.5	康复治疗师工作空间	设有康复治疗师办公、更衣、休息和储藏的空间。	1	A、符合 B、基本符合,得 0.6 分 D、不符合	现场查看
99	2.12.1.6	老年人更衣区	康复室设有老年人更衣区域/室。	1	A、完全符合 D、不符合	现场查看
100	2.12.1.7	特色康复空间 (怀旧、小组、音乐、景观等)	设有特色康复空间,符合以下要求: (1) 设有失智康复空间,可供开展小组活动、音乐治疗、怀旧疗法、感官刺激等失智康复活动; (2) 设有疗愈性康复景观,提供五感刺激,可供开展园艺疗法等康复活动; (3) 其它有别于作业康复和运动康复的特色康复空间。	2	A、完全符合 B、符合其中 2 项,得 1.4 分 C、符合其中 1 项,得 0.6 分 D、不符合	现场查看康复空间
	2.13	社会工作室/心理咨询空间		4		
	2.13.1	社会工作空间		2		
101	2.13.1.1	社会工作空间设置	设有社工工作室或与其它空间合设的社会工作区。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
102	2.13.1.2	设施设备配置	社会工作空间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。	1	A、完全符合 B、基本符合,得 0.6 分 C、部分符合,得 0.3 分 D、不符合	现场查看
	2.13.2	心理咨询空间		2		
103	2.13.2.1	心理咨询空间设置	设有心理咨询室或与其它空间合设的心理咨询区,心理咨询室具有较好的私密性。	1	A、符合 D、不符合	现场查看

104	2.13.2.2	设施设备配置	(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。	1	A、完全符合 B、基本符合, 得 0.6 分 C、部分符合, 得 0.3 分 D、不符合	现场查看
	2.14	管理服务用房 及设施		6		
	2.14.1	员工办公及生 活区域		2		
105	2.14.1.1	员工办公区设置	设有员工办公室或办公区,例如护理人员值班室、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	A、完全符合 B、基本符合, 得 0.6 分 C、部分符合, 得 0.3 分 D、不符合	现场查看
106	2.14.1.2	员工生活区设置	设有员工餐厅、员工更衣和卫浴空间,能为员工的日常工作提供基本保障。	1	A、完全符合 B、基本符合, 得 0.6 分 C、部分符合, 得 0.3 分 D、不符合	现场查看
	2.14.2	消防设施		4		
107	2.14.2.1	消防安全合格证	有消防安全合格证,或消防部门检验证明。	1	A、符合 D、不符合	机构提供证照,现场查看。
108	2.14.2.2	消防设施设备	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。	1	A、符合 D、不符合	现场查看能否正常使用。 一、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。 二、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。
109	2.14.2.3	微型消防站	设有微型消防站。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
110	2.14.2.4	消防控制室	设有消防控制室(中控室)。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
	2.15	隔离空间		3		
	2.15.1	隔离空间		3		
111	2.15.1.1	隔离空间设置	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	1	A、符合 D、不符合	现场查看

			使用的隔离空间。			
112	2.15.1.2	隔离空间设施设备配置	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。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看
	2.16	辅助器具配置		2		
	2.16.1	辅助器具配置		2		
113	2.16.1.1	辅助器具配置	(1) 机构提供公共轮椅，轮椅大小有多种规格。 (2) 提供入住老年人生活辅助器具：根据老年人个别需求提供进食、穿脱衣服、盥洗清洁、行动、如厕等生活辅助器具。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看

三、运营管理

评定项目	分项总分	序号	评定内容	次分项总分
运营管理 (8 项)	150 分	1	行政办公管理	14
		2	人力资源管理	21
		3	服务管理	36
		4	财务管理	12
		5	安全管理	35
		6	后勤管理	9
		7	评价与改进	20
		8	标准化建设	3

项次	编号	指标	评定说明	分值	评分标准	操作说明
	3	运营管理		150		
	3.1	行政办公管理		14		
	3.1.1	组织规划		2		
1	3.1.1.1	业务部门划分	有组织结构图及明确的业务部门划分。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 D、不符合	机构提供组织结构图供查看
2	3.1.1.2	工作规划、预算与总结	(1) 有中长期运营发展规划，有年度、月度工作计划、年终总结，计划	1	A、完全符合 B、符合 (1)，	机构提供近一年工作规划、计划、总结供查看(电

			清晰，总结全面； (2) 有年度预算，有预算和计划执行情况的分析与修订。		得 0.6 分 D、不符合	子版纸质版均可)
	3.1.2	行政办公制度		6		
3	3.1.2.1	机构年审情况	按规定参加机构年审	1	A、符合 D、不符合	机构提供上一年年审报告供查看
4	3.1.2.2	办公制度与流程	有行政办公管理制度和行政办公审批流程。	0.5	A、符合 D、不符合	机构提供制度、流程供查看(电子版或纸质版均可)
5	3.1.2.3	会议制度	(1) 有会议制度(周例会、月度会、年度会等)及会议记录； (2) 会议决议事项有执行、跟进、考核制度及记录。	0.5	A、符合 D、不符合	机构提供制度、近一年会议记录供查看(电子版或纸质版均可)
6	3.1.2.4	文书档案管理制度	文书、文档管理符合以下要求： (1) 有行政档案管理制度并予以执行； (2) 有文书、文件处理及保管的相关规定； (3) 有具体的文书处理作业程序(登记、处理、留档、保存)； (4) 有专人负责处理； (5) 文书文件登记建档，方便查阅。	1	A、完全符合 B、符合(1)及其它1项及以上，得0.6分 C、符合(1)，得0.3分 D、不符合	机构提供制度、近一年文书文件供查看(电子版或纸质版均可)。
7	3.1.2.5	印章管理制度	有印章管理制度并予以执行。	1	A、符合 D、不符合	机构提供制度(电子版或纸质版均可)、近一年印章使用记录(纸质版)供查看
8	3.1.2.6	合同管理制度	有合同管理制度并予以执行。	1	A、符合 D、不符合	机构提供制度(电子版或纸质版均可)、近一年合同(纸质版)供查看
9	3.1.2.7	信息公开制度	(1) 在机构显著位置公示各类服务管理信息，包括：相关证照、机构设施设备概况、服务管理部门、人员资质、服务项目、收费标准、收费依据、出入院流程、服务投诉途径、电话，以及温馨提示、通知等，并保持动态更新。 (2) 通过公告栏、小黑板、或电子显示屏发布信息，以及微信公众号、机构网站等。	1	A、完全符合 B、基本符合，得0.6分 C、部分符合，得0.3分 D、不符合	查看现场
	3.1.3	信息化		6		
10	3.1.3.1	行政办公管理信息化	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。	1	A、完全符合 B、基本符合，得0.6分 D、不符合	查看信息管理平台
11	3.1.3.2	服务管理信息化	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。	1	A、完全符合 B、基本符合，得0.6分 D、不符合	查看信息管理平台

12	3.1.3.3	网站及公众号	有机构网站、微信公众号等。	1	A、完全符合 B、基本符合， 得 0.6 分 D、不符合	查看网站、公众号
13	3.1.3.4	安全监测与健康监测	老年人居室及公共活动区域配置有安全、健康监测设施设备并与信息管理平台相连。至少应包括：安全报警设备、智能健康检测设备、防走失设备。	1	A、完全符合 B、基本符合， 得 0.6 分 D、不符合	查看设备、测试功能是否正常使用
14	3.1.3.5	移动互联网服务应用	能运用移动信息化设备进行业务管理、数据采集和服务过程记录和管理，有对信息数据的分析与运用。	1	A、符合 D、不符合	查看设备、测试功能是否正常使用
15	3.1.3.6	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	A、符合 D、不符合	查看功能
	3.2	人力资源管理		21		
	3.2.1	员工基本管理		2		若 3.2.1.1 不符合，此项不得分
16	3.2.1.1	劳动合同管理	与所有员工签订劳动、劳务合同。	1	A、符合 D、不符合	机构提供员工合同供查看
17	3.2.1.2	员工档案管理	(1) 有员工花名册，包括：姓名、性别、身份证号、入职日期、入职部门、岗位/职务等； (2) 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。	1	A、完全符合 B、基本符合， 得 0.6 分 C、符合 (1)， 得 0.3 分 D、不符合	机构提供员工花名册、档案供查看
	3.2.2	员工岗位职责		1		
18	3.2.2.1	岗位职责管理	有各岗位职责。	0.5	A、符合 D、不符合	机构提供岗位职责(电子版或纸质版均可)供查看，重要岗位职责上墙
19	3.2.2.2	员工手册	有员工手册。	0.5	A、符合 D、不符合	机构提供员工手册(电子版或纸质版均可)供查看
	3.2.3	员工学历及资质情况		3		
20	3.2.3.1	院长学历	养老院院长或业务副院长学历要求符合以下条件： (1) 具有大专及以上学历。 (注：申请 4-5 级评定的养老机构需符合此项要求。) (2) 具有高中及以上学历。 (注：申请 3 级评定的养老机构需符合此项要求。) (3) 具有初中及以上学历。	1	A、符合 (1) B、符合 (2)， 得 0.6 分 C、符合 (3)， 得 0.3 分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.2, 5.7, 5.8, 5.9 的条款。 机构提供院长或业务副院长学历证书供查看。
21	3.2.3.2	员工学历占比	(1) 中专及以上学历占工作人员总数比例达到 20%及以上。	1	A、符合 (1) B、符合 (2)，	机构提供员工学历证书供查看，并计算比例。

			(2) 中专及以上学历占工作人员总数比例达到 10%及以上。		得 0.6 分 D、不符合	
22	3.2.3.3	社会工作者配置	(1) 每 200 名老年人(不足 200 名的按 200 名计算)至少配有 1 名专职社会工作者。(注: 申请 4-5 级评定的养老机构需符合此项要求。) (2) 至少有 1 名社会工作者指导开展社会工作服务。(注: 申请 3 级评定的养老机构需符合此项要求。)	1	A、符合 (1) B、符合 (2), 得 0.6 分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.7, 5.8, 5.9 的条款。机构提供社会工作者证书(或聘书), 对照本人进行查看。
	3.2.4	员工招录与考勤管理制度		2		
23	3.2.4.1	招聘制度	有招聘制度、招聘流程, 有招聘记录。	0.5	A、符合 D、不符合	查看招聘制度、近一年招聘记录。
24	3.2.4.2	考勤制度	有人员考勤制度及考勤记录。	1	A、符合 D、不符合	查看考勤制度、近半年考勤记录。
25	3.2.4.3	请销假制度	有请销假制度和请销假记录。	0.5	A、符合 D、不符合	查看请销假制度、近半年请销假记录。
	3.2.5	员工薪酬及激励管理制度		2		
26	3.2.5.1	薪酬管理	(1) 薪酬发放及时; (2) 薪酬依据岗位级别设置。	1	A、完全符合 B、符合 (1), 得 0.6 分 D、不符合	查看薪酬制度, 现场询问员工薪酬发放及时情况。
27	3.2.5.2	激励管理	有晋升和奖励制度。	1	A、符合 D、不符合	查看制度
	3.2.6	员工劳动保障及劳动保护		4		
28	3.2.6.1	员工保险	为专职工工缴纳社会保险, 为兼职和达到法定退休年龄的职工购买意外保险。	1	A、符合 D、不符合	查看一年保险记录。
29	3.2.6.2	员工劳动保护	(1) 有劳动保护措施; (2) 有员工心理支持, 有记录。	1	A、完全符合 B、基本符合, 得 0.6 分 C、部分符合, 得 0.3 分 D、不符合	现场询问员工心理支持情况、查看近一年记录。
30	3.2.6.3	员工健康体检	组织员工每年参加体检 1 次。	1	A、符合 D、不符合	询问员工体检情况, 查看近两年体检记录。
31	3.2.6.4	员工权益保障	有员工权益保障制度, 包括员工差、假制度, 薪资给付制度, 意见反馈及申诉制度, 考核奖励制度等; 各项制度有效执行, 有佐证资料。	1	A、完全符合 B、基本符合, 得 0.6 分 D、不符合	查看制度、资料
	3.2.7	员工培训及团队建设		5		
32	3.2.7.1	培训制度	有培训制度并执行, 包括对新入职员工入职培训、岗前培训、各岗位	0.5	A、符合 D、不符合	查看近一年培训记录

			技能培训等。			
33	3.2.7.2	负责人培训	机构负责人、部门负责人每年至少接受 1 次专业培训，有培训记录。	0.5	A、符合 D、不符合	查看近一年培训记录
34	3.2.7.3	常规培训	每年组织开展不少于 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，有培训计划和培训记录。	0.5	A、符合 D、不符合	查看近一年培训记录
35	3.2.7.4	急救培训	每年至少安排 1 次急救训练，有记录；有一半以上员工持有 CPR 急救训练证书。	0.5	A、符合 D、不符合	查看近一年培训记录
36	3.2.7.5	护理员持证上岗率	(1) 护理员持证上岗率为 100%。 (2) 护理员持证上岗率不低于 80%。 (3) 护理员持证上岗率不低于 70%。	1	A、符合 (1) B、符合 (2)， 得 0.6 分 C、符合 (3)， 得 0.3 分 D、不符合	查看证书。
37	3.2.7.6	外部培训	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。	0.5	A、符合 D、不符合	查看近一年培训记录
38	3.2.7.7	业务比赛	每年开展岗位练兵、技能技术比赛，有比赛记录。	0.5	A、完全符合 B、符合其中 1 项，得 0.3 分 D、不符合	查看近一年比赛记录
39	3.2.7.8	团队建设	有团队建设方案，开展团队建设活动，有记录。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年活动记录
	3.2.8	志愿者、实习生管理		2		
40	3.2.8.1	志愿者管理	有志愿者登记管理制度，有管理记录。	0.5	A、符合 D、不符合	查看制度、近一年记录
41	3.2.8.2	实习生管理	有实习生管理制度，有工作管理与评价记录。	0.5	A、符合 D、不符合	查看制度、近一年记录
42	3.2.8.3	志愿者活动	(1) 志愿者活动(含机构内志愿者)每年不低于 12 次，有活动记录； (2) 志愿者活动前有培训，有培训记录。	1	A、完全符合 B、基本符合， 得 0.6 分 C、部分符合， 得 0.3 分 D、不符合	查看近一年活动与培训记录
	3.3	服务管理		36		
	3.3.1	老年人权益保护		4		
43	3.3.1.1	1 年内无责任事故发生	1 年内无责任事故发生。	2	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.4 的条款。 查阅当地民政部门记录。
44	3.3.1.2	老年人权益保	养老机构建立保障老年人权益和防	1	A、符合	查阅当地民政部门记录、

		障制度	范欺老、虐老的制度和措施，包括但不限于：（1）不得向老年人推销保健品；（2）不得向老年人开展非法集资活动；（3）不得为机构外单位或个人等推销保健品、非法集资提供任何便利；（4）不得有殴打、辱骂、变相体罚老年人等欺老、虐老行为；（5）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。 注：以上任何 1 项不符合要求，则得分为 D。		D、不符合	随机与机构入住老年人总数 8%的老人座谈或单独交流询问相关情况。 注：以上任何 1 项不符合要求，则得分为 D。
45	3.3.1.3	服务纠纷调解制度	有服务纠纷调解制度。	1	A、符合 D、不符合	查看制度
	3.3.2	服务管理制度		20		
46	3.3.2.1	服务流程和服务规范	机构提供的服务项目（机构公示的服务项目），均有相对应的服务流程和服务规范。 注：服务项目可参考 4.1-4.18，包括：咨询服务、出入院服务、老年人个案服务、老年人权益服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、技术护理服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务、失智症护理服务、居家上门服务。	3	A、服务项目与等级符合，且流程完整，得 3 分 B、服务项目与等级符合，服务流程基本完整，得 2 分 C、服务项目与等级符合，服务流程不完整，得 1 分 D、不符合	查看流程
47	3.3.2.2	老年人能力评估	有老年人能力评估制度，包括： （1）入院评估，有记录； （2）定期评估，有记录； （3）即时评估，有记录。	2	A、完全符合 B、符合（1）（2），得 1.4 分 C、符合（1），得 0.6 分 D、不符合	查看制度、近一年评估记录
48	3.3.2.3	交接班	（1）有工作交接班制度，明确交接班制度的岗位及交接要求； （2）有交接班记录，包括时间、人员签字、重要交接事项等。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看制度、近一年交接班记录
49	3.3.2.4	值班	值班： （1）有值班管理制度，明确值班职责和规范； （2）有值班记录，包括时间、人员签字、值班事项等。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看制度、近一年值班记录
50	3.3.2.5	咨询接待	（1）有咨询接待管理制度，有接待岗位工作规范； （2）有接待记录，包括时间、来访	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分	查看流程、近一年接待记录

			人员、来访事项等。		C、部分符合,得 0.6 分 D、不符合	
51	3.3.2.6	外包服务	(1) 有外包服务管理制度; (2) 外包服务有单位资质审核及服务能力评估机制; (3) 有入驻机制; (4) 服务合同/协议; (5) 有记录。 无外包服务的, 此项得 A	2	A、完全符合 B、符合其中 3 项及以上, 得 1.4 分 C、符合 1-2 项, 得 0.6 分 D、不符合	查看制度、外包服务合同, 外包服务单位资质。 无外包服务但有外包服务管理制度的, 此项得 A
52	3.3.2.7	出入院管理	(1) 有老年人及相关第三方出入、探视、请销假等制度; (2) 有记录。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 C、部分符合, 得 0.6 分 D、不符合	查看制度、近一年记录
53	3.3.2.8	急救管理	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, 有记录。	2	A、完全符合 B、符合其中 6 项及以上, 得 1.4 分 C、符合其中 3 项及以上, 得 0.6 分 D、不符合	查看流程、制度、近一年应急事件处理记录
54	3.3.2.9	服务记录管理	有服务信息管理记录, 包括纸质资料或电子资料。	2	A、符合 D、不符合	查看近一年服务信息管理记录, 纸质资料或电子资料。
55	3.3.2.10	老年人信息安全	有老年人信息保密措施, 对老年人资料进行管理并及时更新。	1	A、符合 D、不符合	查看制度、老年人资料
	3.3.3	服务管理人员		4		
56	3.3.3.1	服务管理责任人	养老服务管理工作由养老机构院长或业务副院长直接负责。	1	A、符合 D、不符合	询问工作人员
57	3.3.3.2	护理员与老年人配比	护理人员与不同照护等级的老人配比符合以下要求: (1) 护理人员与重度失能老年人配比不低于 1:2; 护理人员与中度失能老年人配比不低于 1:4; 护理人员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于 1:10。 (2) 护理人员与重度失能老年人配比不低于 1:3; 护理人员与中度失能老年人配比不低于 1:6; 护理人员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于 1:15; (3) 护理人员与重度失能老年人配比不低于 1:4; 护理人员与中度失能老年人配比不低于 1:8; 护理人员与轻度失能及能力完好老年人配比不	3	A、符合 (1) B、符合 (2), 得 2 分 C、符合 (3), 得 1 分 D、不符合	查看护理人员排班表, 护理人员合同, 入住老年人能力等级统计, 计算护理人员数量与各个等级老年人数配备比例

			低于 1:15。			
	3.3.4	服务管理要求		8		
58	3.3.4.1	老年人能力评估执行率	老年人能力评估执行率 100%。	2	A、完全符合 B、基本符合,得 1.4 分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分 申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.4 的条款。 查看入住老年人评估记录。
59	3.3.4.2	服务合同签订率	服务合同签订率 100%。	2	A、完全符合 B、基本符合,得 1.4 分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分 申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.4 的条款。 查看与入住老年人签订的合同。
60	3.3.4.3	老年人档案合格率	老年人建档率 100%, 老年人健康档案合格率 100%, 老年人服务档案合格率 100%。	2	A、完全符合 B、基本符合,得 1.4 分 D、不符合	查看老年人健康档案、服务档案。
61	3.3.4.4	服务检查督查	服务质量实行督查管理,做到日检查、月考核、年评估,有奖惩。	2	A、完全符合 B、基本符合,得 1.4 分 D、不符合	检查服务质量检查考核记录及奖惩措施
	3.4	财务管理		12		
	3.4.1	财务管理制度		10		
62	3.4.1.1	支付管理	建有支付管理制度、支付审批流程,并予以执行。	1	A、符合 D、不符合	查看制度、流程及近一年审批记录
63	3.4.1.2	押金管理	(1)有老年人押金管理制度并予以执行; (2)设老年人押金独立帐号,且不	1	A、符合 D、不符合	查看制度、询问财务人员

			挪用押金。			
64	3.4.1.3	捐赠资金管理	有捐赠资金管理制度，并按捐赠方意愿和相关规定使用受赠资金。	1	A、符合 D、不符合	查看制度，近一年捐赠资金管理记录
65	3.4.1.4	资产管理	有固定资产、流动资产管理制度并予以执行。	1	A、符合 D、不符合	查看制度，近一年资产管理记录
66	3.4.1.5	纳税管理	按规定向税务机关申报纳税。	1	A、符合 D、不符合	查看纳税证明
67	3.4.1.6	财务报告与审计报告	按规定编制财务报告；有年度财务审计与审计报告。 注：事业单位由上级主管部门审计的，出具审计结果。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年财务报告，查看上一年审计报告，注：事业单位由上级主管部门审计的，出具审计结果。
68	3.4.1.7	会计档案管理	有会计档案管理制度并予以执行。	1	A、符合 D、不符合	查看制度
69	3.4.1.8	政府补贴经费管理	政府补贴经费单独建账，账目清晰。（如无政府补贴，得 A）	1	A、符合 D、不符合	查看近一年账目
70	3.4.1.9	预算及成本管理	有预算及成本管理制度并予以执行。	1	A、符合 D、不符合	查看制度，近一年记录
71	3.4.1.10	价格管理	有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，不强制收费。	1	A、符合 D、不符合	查看制度
	3.4.2	财务管理人员		2		
72	3.4.2.1	资质证书	（1）会计人员持有会计资格证书； （2）财务人员熟练使用会计电算化设备。	1	A、符合 D、不符合	本条（1）为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.2 的条款。查看会计人员证书。
73	3.4.2.2	财务人员任职回避	（1）财务部负责人未同时兼任采购员职务； （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。	1	A、完全符合 B、符合其中 2 项，得 0.6 分 C、符合其中 1 项，得 0.3 分 D、不符合	查看岗位人员配置，询问工作人员。
	3.5	安全管理		35		
	3.5.1	安全管理制度		2.5		
74	3.5.1.1	安全管理制度	有安全管理制度，包括以下制度： （1）安全责任制度； （2）安全教育制度； （3）安全宣传及培训制度； （4）安全操作规范或规程； （5）安全检查制度； （6）事故处理与报告制度； （7）考核与奖惩制度。	1	A、完全符合 B、符合其中 5-6 项，得 0.6 分 C、符合其中 3-4 项，得 0.3 分 D、不符合	查看制度
75	3.5.1.2	安全管理组织与机制	安全管理组织及机制健全。	0.5	A、符合 D、不符合	查看文件
76	3.5.1.3	安全工作计划	有年度安全工作计划。	0.5	A、符合 D、不符合	查看近一年计划
77	3.5.1.4	安全责任书	各部门、各层级签订安全责任书。	0.5	A、符合	查看安全责任书文本

					D、不符合	
	3.5.2	应急管理制度		2		
78	3.5.2.1	应急管理培训	有应急管理培训制度，开展突发事件应急知识的宣传普及，有培训记录。	1	A、完全符合 D、不符合	查看制度，近一年培训记录
79	3.5.2.2	应急预案与演练	(1) 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； (2) 每半年至少开展 1 次演练。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 C、部分符合，得 0.3 分 D、不符合	查看应急预案及近一年演练记录
	3.5.3	安全管理人员		4		
80	3.5.3.1	安全责任人	机构法定代表人或主要负责人担任安全责任人。	1	A、符合 D、不符合	查看制度、岗位
81	3.5.3.2	安全管理人员配置	(1) 300 人以下(服务对象和工作人员总数)应至少配备 2 名专(兼)职安全管理人员(包括但不限于消防安全管理人员)； (2) 300 人以上应至少配备 5 名专(兼)职安全管理人员。	1	A、符合 D、不符合	查看安全管理人员岗位、证书，计算人员配置人数是否符合
82	3.5.3.3	持证消防安全员	(1) 至少有 2 名持证消防安全员在消防控制室值班； (2) 至少有 1 名持证消防安全员在消防控制室值班。	1	A、符合(1) B、符合(2)，得 0.6 分 D、不符合	查看消防安全员岗位、证书，查看人员配置是否符合
83	3.5.3.4	食品安全员	设有食品安全员，负责每日餐饮服务的监督，包括食材质量新鲜度、菜品价格及口味，老人用餐反馈收集等。	1	A、符合 D、不符合	查看制度、岗位
	3.5.4	安全培训		2		
84	3.5.4.1	岗前安全培训	新员工上岗前应接受岗前安全教育与培训，有培训记录；换岗、离岗 6 个月以上的，以及采用新技术或者使用新设备的，均应接受岗前安全教育与培训。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年岗前培训记录
85	3.5.4.2	在岗安全培训	(1) 养老机构院长、安全责任人、安全管理人员，每年至少接受 1 次在岗安全培训，有培训记录； (2) 院内自行组织的安全培训全员参训率达 90%以上，有培训记录。	1	A、符合 B、基本符合，得 0.6 分 C、部分符合，得 0.3 分 D、不符合	查看近一年在岗培训记录
	3.5.5	消防管理		7		
86	3.5.5.1	消防设施设备管理	(1) 消防设施设备完好有效。 (2) 对消防水泵房、消防控制室、消防设施器材每年至少进行 1 次专业检测，并做好维护保养，有完整记录。 (3) 每半年至少检查 1 次消防安全标志牌及其照明灯具，如发现有破	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	现场查看 查看近一年维护记录

			损、变形、褪色等不符合要求的应及时修整或更换，并做好维护保养，有检查记录。			
87	3.5.5.2	燃气、气瓶安全管理	燃气、气瓶等安全符合以下要求： （1）设有可燃气体报警装置，及时检查维护； （2）燃气、油炉设施周围无油污、无可燃物、无杂物； （3）燃气设施使用正确且定期维护保养，无私自拆、移、改，管道无损，维修保养有记录； （4）50KG 液化气钢瓶存放合规，使用规范、标识合规； （5）医用氧气瓶存放安全，使用规范，标识合规。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 C、部分符合，得 0.3 分 D、不符合	现场查看，查看近一年维护记录
88	3.5.5.3	禁火禁烟	室内严禁使用明火，室内禁烟，有禁烟标识。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
89	3.5.5.4	安全与疏散出口	机构安全出口与疏散出口保持畅通无阻碍物	1	A、符合 D、不符合	现场查看
90	3.5.5.5	防火检查巡查	（1）每日进行防火巡查，夜间防火巡查不少于两次，有记录； （2）每月至少组织一次防火检查，有记录； （3）及时消除火灾隐患、有隐患整改闭环管理记录。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 C、部分符合，得 0.3 分 D、不符合	查看近一年检查记录
91	3.5.5.6	消防演练、应急疏散和灭火预案	（1）有消防演练、应急疏散和灭火预案； （2）每半年至少开展 1 次消防演练。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 C、部分符合，得 0.3 分 D、不符合	查看预案、近一年消防演练记录
	3.5.6	特种设备管理		3		
92	3.5.6.1	特种设备购置、使用和更换	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，应符合安全监督管理部门的相关规定，有使用登记证。无此类设备的，得 D	1	A、符合 D、不符合	查看特种设备使用登记文件。 无此类设备的，得 D
93	3.5.6.2	特种设备检验	（1）建立特种设备、设备台帐（电梯、锅炉等）并定期自检，有记录； （2）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。无此类设备的，得 D	1	A、符合 D、不符合	查看近一年自检记录和检验报告。 无此类设备的，得 D
94	3.5.6.3	操作人员持证上岗	特种设备操作人员持证上岗率 100%。 无此类设备的，得 D	1	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.2 的条款。

						查看证书。 无此类设备的，得 D
	3.5.7	消毒物品管理		1		
95	3.5.7.1	消毒物品管理	有消毒物品管理制度，按制度执行，有执行记录。	1	A、符合 D、不符合	查看制度及近一年管理记录
	3.5.8	其它电器、线路管路安全管理		2		
96	3.5.8.1	电器安全	(1) 未使用禁用电器； (2) 电器使用有管控措施； (3) 电器使用无隐患。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 C、部分符合，得 0.3 分 D、不符合	现场查看
97	3.5.8.2	线路、管路安全	(1) 每年对线路进行安全性检查； (2) 有安全漏电保护装置； (3) 无裸露电线。	1	A、完全符合 B、符合其中 2 项，得 0.6 分 C、符合其中 1 项，得 0.3 分 D、不符合	现场查看
	3.5.9	视频监控系统管理		3.5		
98	3.5.9.1	视频监控覆盖	视频监控系统覆盖养老机构内所有出入口、就餐空间、室内外活动场所和其它公共区域。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 C、部分符合，得 0.3 分 D、不符合	现场查看
99	3.5.9.2	监控机房值守	监控机房有专人值守，24 小时值班。有完善的值班记录，控制室入口有明显标志。	1	A、符合 D、不符合	现场查看，查看近一年值班记录
100	3.5.9.3	隐私监视回避	监视器未设置于老年人居室或浴厕内。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
101	3.5.9.4	监控记录	监控系统能不间断录像且保持 15 天以上记录，定期维护。	0.5	A、符合 D、不符合	查看视频监控系统记录是否保持 15 天
	3.5.10	建筑安全管理		0.5		
102	3.5.10.1	建筑物日常巡查	对建筑物进行日常巡查，发现隐患及时处理，有记录。	0.5	A、符合 D、不符合	查看近一年巡查及隐患处理记录，询问工作人员
	3.5.11	食品安全管理		2.5		
103	3.5.11.1	食品安全管理制度	建有食品安全管理制度并执行。包括：安全管理人员制度、食品安全管理人员岗位职责规定、从业人员健康管理和培训制度、采购管理制度、索证索票制度、进货查验制度、仓库管理制度、加工场所及设施设备清洗消毒和维修保养制度、食品添加剂管理制度、加工操作管理制度、关键环节操作规程、	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 C、部分符合，得 0.3 分 D、不符合	查看制度、记录

			餐厨垃圾及废弃食用油脂管理制度、食品检验制度、配餐间卫生管理制度、投诉管理制度、环境卫生管理制度、安全突发事件应急处置方案等。			
104	3.5.11.2	餐具消毒率	餐具消毒率为 100%。	1	A、符合 D、不符合	查看餐具消毒记录
105	3.5.11.3	饮用水水质检测	饮用水设备应定期检测水质的大肠杆菌群，并有检验报告；如设有水塔者，应每半年清洗 1 次并有记录；使用包装水者（如蒸馏水、矿泉水、海洋水或其它特殊水），需附水质检验合格证明。	0.5	A、符合 D、不符合	查看近一年报告、记录和证明
	3.5.12	院感防控		2		
106	3.5.12.1	院感防控制度措施	（1）建有院感防控制度； （2）有专人负责院内感染控制，进行院内感染监测与报告，有感控记录； （3）有传染病等公共卫生事件预防措施，有必要的防护物资储备，有隔离措施并落实执行； （4）至少有 1 人参加机构外感染控制相关研修。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看制度、岗位、防护物资储备、院感防控培训记录
	3.5.13	风险防控		2		
107	3.5.13.1	风险防控制度措施	（1）有各类风险防控制度，及风险的识别、评估、预防、处理办法、流程及紧急联络通道； （2）对发生的事件有记录和分析报告。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 C、部分符合，得 0.3 分 D、不符合	查看制度，近一年发生时间的记录及报告
108	3.5.13.2	风险防控演练和检查	（1）针对机构制定的各项预案开展定期演练，并有完整记录和照片； （2）每月组织一次综合检查，重大节日和重要时期、重大活动保障适时组织检查； （3）对于检查当中发现的问题有整改措施。	1	A、完全符合 B、符合其中 2 项，得 0.6 分 C、符合其中 1 项，得 0.3 分 D、不符合	查看近一年检查记录、演练记录资料
	3.5.14	保险办理		1		
109	3.5.14.1	安全保险	（1）有投保火灾等减轻机构风险负担的保险； （2）有投保公共意外责任险，或综合责任保险，保险范围及额度符合规定。	1	A、完全符合 B、符合（1），得 0.6 分 D、不符合	查看保险购买合同，是否在有效期内
	3.6	后勤管理		9		
	3.6.1	库房与物资管理		2		
110	3.6.1.1	物资采购管理	有物资采购和管理制度，建立台账。	0.5	A、符合 D、不符合	查看制度、近一年采购记录

111	3.6.1.2	库房管理	有库房管理制度，有库房物资出/入库记录，账物相符。	1	A、符合 D、不符合	查看制度、近一年出入库记录
112	3.6.1.3	捐赠物品管理	有捐赠物品登记明细表、分配登记表，按捐赠方意愿和相关规定使用受赠物品。	0.5	A、符合 D、不符合	查看制度、近一年捐赠登记分配记录
	3.6.2	设施设备管理		2		
113	3.6.2.1	设施设备维护流程规范	有设施设备维护流程规范。	0.5	A、符合 D、不符合	查看流程规范
114	3.6.2.2	设施设备档案	有设施设备档案。	0.5	A、符合 D、不符合	查看档案
115	3.6.2.3	设施设备维护记录	有设施设备维护记录及检查维修记录，对包括但不限于床、轮椅、抽痰机、血压计、制氧机、灯具、电器用品、生活辅助器具等设施设备定期检测维护，有记录。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年维护、维修记录
	3.6.3	环境管理		2		
116	3.6.3.1	环境管理	有环境管理方案并严格执行，包括垃圾、污水、绿化、卫生保洁等管理。	1	A、符合 D、不符合	查看方案、近一年记录
117	3.6.3.2	废弃物管理	有废弃物管理方案，有执行记录。	1	A、符合 D、不符合	查看方案、近一年记录
	3.6.4	物业管理		1		
118	3.6.4.1	员工宿舍管理	有员工宿舍管理制度并予以执行。	0.5	A、符合 D、不符合	查看制度
119	3.6.4.2	物业管理	有物业管理制度，有质量保障和管理记录。	0.5	A、符合 D、不符合	查看制度、近一年物业管理记录
	3.6.5	车辆管理		2		
120	3.6.5.1	车辆管理	有车辆管理制度，有车辆购置、检测、维修记录。 无车辆的，得 D	1	A、符合 D、不符合	查看制度、近一年车辆购置、检测、维修记录。 无车辆的，得 D
121	3.6.5.2	车辆灭火器、急救箱	车辆配备灭火器、急救箱，功能正常且未逾使用期限。 无车辆的，得 D	1	A、符合 D、不符合	现场查看 无车辆的，得 D
	3.7	评价与改进		20		
	3.7.1	投诉管理		4		
122	3.7.1.1	投诉制度流程	(1) 有投诉处理制度和处理流程； (2) 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）； (3) 机构内设意见箱，意见箱设置于醒目处，每周开启一次。	1	A、完全符合 B、符合其中 2 项，得 0.6 分 C、符合其中 1 项，得 0.3 分 D、不符合	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
123	3.7.1.2	院长(副院长)接待日	(1) 有院长或副院长接待日，并公示； (2) 接待日至少每月一次； (3) 有接待记录。	1	A、完全符合 B、符合其中 2 项，得 0.6 分 C、符合其中 1 项，得 0.3 分 D、不符合	现场询问 3-5 名老年人是否有院长接待日，查看近一年接待记录。
124	3.7.1.3	投诉处理	(1) 投诉处理由专人负责；	2	A、完全符合	查看制度、流程，现场询问 3-

			(2)一般投诉在3个工作日内有初步回复,10个工作日内有处理结果,有记录; (3)管理人员在巡查过程中收到的投诉,现场受理,有记录。		B、符合其中2项,得1.4分 C、符合其中1项,得0.6分 D、不符合	5名老年人投诉处理情况,查看近一年投诉处理记录。
	3.7.2	满意度评价		4		
125	3.7.2.1	意见征求	(1)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)意见征求每月不低于1次。	1	A、完全符合 B、基本符合,得0.6分 C、部分符合,得0.3分 D、不符合	查看记录
126	3.7.2.2	满意度调查	(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; (2)每年开展不少于1次满意度调查; (3)调查覆盖率:当入住老年人数量在200位(含)以内时,应对每一位老年人进行调查;当入住老年人数量大于200位时,可进行抽样调查,抽样样本数量不低于 $\text{Min}(200+5\%N, N)$,N为入住老年人数量。注: $\text{Min}(200+5\%N, N)$ 为200+5%N和N的最小值。	1	A、完全符合 B、基本符合,得0.6分 C、部分符合,得0.3分 D、不符合	查看近一年调查记录 查看调查记录,计算调查对象人数是否符合比例要求
127	3.7.2.3	满意率	(1)服务对象满意度不低于90%; (2)服务对象满意度不低于85%; (3)服务对象满意度不低于75%。	2	A、符合(1) B、符合(2),得1.4分 C、符合(3)得0.6分 D、不符合	查看调查记录及满意度结果
	3.7.3	质量考核及评价		6		
128	3.7.3.1	质量考核制度	有质量考核制度。	1	A、符合 D、不符合	查看制度
129	3.7.3.2	岗位考核细则	有各岗位考核细则。	1	A、符合 D、不符合	查看细则
130	3.7.3.3	质量考核执行	(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。	2	A、完全符合 B、基本符合,得1.4分 C、部分符合,得0.6分 D、不符合	查看近一年考核记录
131	3.7.3.4	质量自评	有服务质量自评办法,每年至少执行一次,有评价报告。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年自评报告
132	3.7.3.5	第三方评价	邀请第三方机构对机构服务质量进行评价,有评价报告。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年第三方评价报告
	3.7.4	改进制度		6		

133	3.7.4.1	投诉意见分析与改进	对投诉和意见反馈进行分析总结，有总结报告和改进措施。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年投诉意见分析报告及改进
134	3.7.4.2	满意度分析与改进	对满意度调查进行分析总结，有总结报告和改进措施。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年满意度调查分析报告及改进措施
135	3.7.4.3	考核分析与改进	对每月岗位考核情况进行汇总分析，有总结报告和改进措施。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年岗位考核分析与改进
136	3.7.4.4	服务质量讲评与改进	至少每半年开展 1 次服务质量讲评会，有改进措施。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年讲评会记录
137	3.7.4.5	改进效果跟踪与评估	有服务质量改进效果的跟踪与评估，且服务质量明显提升。	2	A、符合 D、不符合	查看近一年改进跟踪评估报告
	3.8	标准化建设		3		
	3.8.1	标准化建设		3		
138	3.8.1.1	标准化建设	(1)在机构内推行 ISO 质量管理体系或其它标准化服务质量认证； (2)开展服务标准化建设，并建立标准体系（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）； (3)有服务管理标准、操作规范、记录规范。	3	A、完全符合 B、符合 2 项，得 2 分 C、符合 1 项，得 1 分 D、不符合	查看标准文件

四、 服务

评定项目	分项总分	序号	评定内容	次分项总分
服务 (18 项)	600 分	1	咨询服务	4
		2	出入院服务	37
		3	老年人个案服务	10
		4	老年人权益保障服务	9
		5	生活照料服务	105
		6	膳食服务	65
		7	清洁卫生服务	36
		8	洗涤服务	24
		9	技术护理服务	40
		10	医疗护理服务	40
		11	文化娱乐服务	45
		12	心理/精神支持服务	35

		13	安宁服务	30
		14	委托服务	20
		15	康复服务	40
		16	教育服务	20
		17	失智症照护服务	20
		18	居家上门服务	20

项次	编号	指标	评定说明	分值	评分标准	操作说明
	4	服务		600		
	4.1	咨询服务		4		
	4.1.1	服务内容		1		
1	4.1.1.1	服务项目	有咨询专线，有专人值守，提供养老出入院、服务、收费等相关咨询	1	A、完全符合 B、基本符合，得0.6分 D、不符合	现场测试询问
	4.1.2	服务人员		1		
2	4.1.2.1	咨询岗位	有专责部门或人员负责相关咨询服务，咨询人员熟悉机构各类服务情况。	1	A、符合 D、不符合	查看岗位设置的纸质/电子资料；由机构提供机构的一些基本信息与服务情况，从中挑选3-5个问题对负责咨询的人员进行提问。
	4.1.3	服务要求		2		
3	4.1.3.1	收费标准备案	收费标准依规定报主管机关审批或备案，收费标准与审批或备案资料相同。	1	A、符合 D、不符合	查看备案资料中的收费标准与实际收费是否一致
4	4.1.3.2	咨询记录	有咨询记录（记录包括咨询者姓名、问题类别及处理方式等）	1	A、符合 D、不符合	查看近一年的咨询记录，记录中是否包括咨询者的信息、咨询问题、处理方式等。
	4.2	出入院服务		37		
	4.2.1	服务内容		1		
5	4.2.1.1	服务项目	提供入院评估、入院手续办理及出院手续办理服务。	1	A、完全符合 B、基本符合，得0.6分 D、不符合	查看近一年机构服务记录
	4.2.2	服务人员		4		
6	4.2.2.1	入院评估人员配置与资质	（1）入院评估由至少两名评估人员同时开展评估工作； （2）有一人具有医学/护理学背景，其它评估员应获得社会工作	2	A、完全符合 B、基本符合，得1.4分 C、部分符合，得	现场查看评估人员资格证书

			资格证书或二级及以上养老护理员资格证书。		0.6 分 D、不符合	
7	4.2.2.2	档案管理人员资质	档案管理人员（专职或兼职）应经过档案管理培训，并获得培训证书。	1	A、符合 D、不符合	查看档案管理人员证书，以提问方式考察档案管理人员是否掌握相关知识技能，提问内容，如：机构中需要归档的资料包括哪些？哪些属于保密性资料，保管方式是怎么的？老人档案资料借阅流程是什么？保管时间为多少年？等
8	4.2.2.3	业务能力与业务培训	（1）出入院服务人员熟悉服务流程； （2）评估人员经过评估培训，掌握评估知识和技能，并获得培训证书。 （3）所有人员上岗前至少接受≥10 个学时的岗前培训，有记录； （4）所有人员每年在岗培训≥15 学时，有记录。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 C、部分符合，得 0.3 分 D、不符合	（1）询问考察服务人员是否熟悉出入院服务流程；（2）现场提问考察评估人员是否掌握相关知识技能：提问内容如：1）评估内容：日常生活自理能力、认知能力、感知觉与沟通、疾病状况、社会支持等。2）照护需求等级划分：0-6 级；3）评估工具等；（3）查看培训记录。
	4.2.3	服务要求		25		
9	4.2.3.1	入院评估项目	评估内容至少包括老年人以下 5 个方面： （1）日常生活自理能力； （2）认知能力； （3）感知觉与沟通； （4）疾病状况； （5）社会支持等。	3	A、完全符合 B、符合其中 3 项及以上，得 2 分 C、符合其中 1-2 项，得 1 分 D、不符合	随机抽查总数 10%在院老人的评估记录或评估报告，并对其中的内容进行核对。
10	4.2.3.2	评估标准	使用软件或纸质科学评估量表对老年人开展评估，评估量表与国标、行标、地标相吻合，并将评估结果存入老年人档案。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看软件/纸质科学评估量表和老年人档案里面的评估结果。
11	4.2.3.3	评估报告	评估结果须由评估人员、老年人或相关第三方签字确认；老年人或相关第三方对评估结果有异议时，应组织复核评估。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 D、不符合	查看评估报告，并核对是否有第三方签字
12	4.2.3.4	评估结果应用（照护服务计划）	根据评估结果和老年人服务需求，制定照护服务计划，包括： （1）服务等级及费用； （2）服务项目及费用； （3）膳食要求； （4）风险防范；	2	A、完全符合 B、符合其中 2 项及以上，得 1.4 分 C、符合其中 1 项，得 0.6 分	查看评估报告及照护服务计划，并进行对照，照护服务计划是否是根据评估报告结果制定。

			(5) 照护特点等。		D、不符合	
13	4.2.3.5	重新/接续评估	(1) 自理老人每 6 个月，失能半失能老人每 3 个月，进行重新评估，以确定照护等级和服务是否发生变化，依评估结果修正照护计划； (2) 老年人身体状况发生变化时，进行即时评估，依评估结果修正照护计划。	2	A、完全符合 B、符合其中 1 项，得 1.4 分 D、不符合	查看近一年入住老人的评估报告记录及照护服务计划变更资料。
14	4.2.3.6	评估记录管理	(1) 评估记录全程留痕； (2) 评估记录保管不小于 5 年。	2	A、完全符合 B、仅符合 (1)，得 1.4 分 D、不符合	查看评估记录，如该院有效运营 5 年及以上，查看评估记录保存年限是否符合不小于 5 年。
15	4.2.3.7	服务合同	(1) 依据《民政部养老服务合同》范本或地方标准范本与入住老年人或相关第三方签订服务合同； (2) 合同内容包括但不限于：① 权利义务、②服务内容、③服务标准、④收费标准、⑤合同的变更和解除；如收住对象为特困老年人，签订供养协议； (3) 合同内容完备，服务项目、收费标准及权利义务清晰，且盖章完整； (4) 服务内容变更、服务终止及合同终止有相应变更或终止记载。	2	A、完全符合 B、符合其中 3 项，得 1.4 分 C、符合其中 2 项，得 0.6 分 D、不符合	查看 10%签订的服务合同并随机查看合同内容的完整性。
16	4.2.3.8	老年人入住档案	有老年人入住档案，包括： (1) 入住申请表 (2) 入住调访/审批表 (3) 入住体检表 (4) 入住评估表 (5) 养老服务合同 (6) 老年人户口簿身份证复印件、照片 (7) 紧急联系人/担保人的身份证复印件及联系方式 (8) 老年人外出约定 (9) 委托保管贵重物品 (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。	2	A、完全符合 B、符合其中 9 项及以上，得 1.4 分 C、符合其中 5 项及以上，得 0.6 分 D、不符合	查看老年人入住档案并随机抽取 5-10 份入住档案查看档案内容的完整性。
17	4.2.3.9	老年人健康档案	建有老年人健康档案，至少包括以下内容： (1) 个人基本健康信息； (2) 体检报告； (3) 病史； (4) 既往史； (5) 家族史； (6) 食物及药物过敏史； (7) 健康变化记录；	2	A、完全符合 B、符合其中 5-7 项，得 1.4 分 C、符合其中 2-4 项，得 0.6 分 D、不符合	查看老年人健康档案并随机抽取 5-10 份健康档案查看档案内容。

			(8) 病例记录。			
18	4.2.3.10	服务变更	老年人变更服务等级、服务内容等，须签署老年人变更事项确认表，有记录并存入档案。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	现场随机抽取 5-10 份档案查看变更记录确认表
19	4.2.3.11	老年人档案管理	(1) 老年人档案归档规范，装订整齐； (2) 老年人服务过程记录应定期归档； (3) 老年人出院，及时完成档案整理归档； (4) 老年人档案保管期限不小于老人出院或死亡后的 5 年。	2	A、完全符合 B、符合其中 3 项，得 1.4 分 C、符合其中 2 项，得 0.6 分 D、不符合	查看老年人档案，抽取 5-10 份查看是否完整，如该院有效运营 5 年及以上，查看档案保管年限是否符合年限要求。
20	4.2.3.12	出院手续与出院报告	(1) 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； (2) 老年人出院时有出院报告，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。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看出院记录和出院报告，并随机抽取 5-10 份出院报告进行详细查看。
	4.2.4	机构入住率		7		
21	4.2.4.1	入住人数	机构入住人数： (1) 不低于 100 人； (2) 不低于 50 人； (3) 不低于 20 人。	2	A、符合(1)，得 2 分 B、符合(2)，得 1.4 分 C、符合(3)，得 0.6 分 D、都不符合	实际查看
22	4.2.4.2	入住率	机构入住率： (1) 不低于 50%，且总床位数不低于 200。 注：申请 5 级评定的养老机构需符合此项要求。 (2) 不低于 45%，且总床位数不低于 150。 注：申请 4 级评定的养老机构需符合此项要求。 (3) 不低于 40%，且总床位数不低于 100。 注：申请 3 级评定的养老机构需符合此项要求。 (4) 不低于 35%，且总床位数不低于 50。	5	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、都不符合，得 0 分	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.5-5.9 的条款。 查看协议及机构备案文件并计算入住率 机构入住率=入住老年人总数/养老机构内总床位数×100% (1) 数据统计时点是以申报等级评定日期前六个月作为统计时段； (2) 入住老年人总数是指已与养老机构签订特困老年人送养协议或社会老年人服务协议的老

			注：申请 2 级评定的养老机构需符合此项要求。 (5) 不低于 30%，且总床位数不低于 30。 注：申请 1 级评定的养老机构需符合此项要求。			年人数量； (3) 养老机构内总床位数是指在主管民政部门备案的总床位数。
	4.3	老年人个案服务		10		
	4.3.1	服务内容		1		
23	4.3.1.1	服务项目	为生活方式经历重大改变的老年人（如入院、丧偶、丧子、重大疾病确诊等），提供个案服务，以协助其适应生活方式转变。	1	A、符合 D、不符合	查看机构服务项目及记录
	4.3.2	服务人员		3		
24	4.3.2.1	个案服务小组配置与资质	(1) 至少配备 1 名社工师、1 名执业医师、1 名注册护士； (2) 由社工师负责个案服务工作，服务小组熟悉个案服务流程； (3) 配备心理治疗师、营养师、康复治疗师、养老护理员等人员。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看岗位及相关资格证书，现场询问
25	4.3.2.2	业务培训	(1) 所有人员上岗前至少接受 ≥10 个学时的岗前培训，有记录； (2) 所有人员每年在岗培训 ≥15 学时，有记录。	1	A、完全符合 B、基本符合，得 0.6 分 C、部分符合，得 0.3 分 D、不符合	以提问方式考察是否熟悉服务流程，提问内容：描述一下做了哪些印象深刻的个案服务？如何进行设计和操作？目前存在的问题是什么？需要链接哪些资源？下一阶段的打算是什么？ 查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录。
	4.3.3	个案管理要求		6		
26	4.3.3.1	个案档案	为服务老年人建立个案档案，一人一档，至少包括以下内容： (1) 基本资料； (2) 个案记录； (3) 个案服务计划等。	2	A、符合 D、不符合	现场随机抽取 10 份个案档案查看内容是否齐全。
27	4.3.3.2	个案研讨	(1) 每年至少开展 3 次老年人个案研讨会，有完整会议记录； (2) 每年至少开展 2 次老年人个案研讨会，有完整会议记录； (3) 每年至少开展 1 次老年人个案研讨会，有完整会议记录。	2	A、符合 (1) B、符合 (2)，得 1.4 分 C、符合 (3)，得 0.6 分 D、不符合	查看近一年个案研讨会议记录，记录是否完整，记录应包括时间、案主、案主情况、解决措施等。
28	4.3.3.3	个案分析	(1) 有老年人个案分析； (2) 分析结果提供内部各单位作为改善照顾参考。	1	A、符合 D、不符合	现场随机抽取 10 份老年人个案分析资料。
29	4.3.3.4	个案资料管理	(1) 有个案资料借阅办法； (2) 有个案资料借阅记录，注重	1	A、完全符合 B、基本符合，得	查看个案资料管理制度、近一年个案资料借阅记

			老人和相关第三方信息的保密。		0.6分 D、不符合	录。
	4.4	老年人权益服务		9		
	4.4.1	老年人权益保障		9		
30	4.4.1.1	老年人参与管理委员会	有老年人参与机构管理的管理委员会，每年至少召开一次会议，有记录。	2	A、符合 D、不符合	询问老年人是否有老年人参与机构管理委员会，查看近一年会议记录
31	4.4.1.2	院内生活公约	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。	1	A、符合 D、不符合	查看院内生活公约或权益规范、若有违反公约的，查看近一年会议记录。
32	4.4.1.3	老年人权益告知书	清楚告知老年人（家属）相关规定，有记录。	2	A、符合 D、不符合	查看资料，询问老年人
33	4.4.1.4	约束照护制度	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。	2	A、符合 D、不符合	查看约束照护制度，如有约束照护老人，随机抽取3-5份诊断记录进行详细查看。
34	4.4.1.5	约束照护执行	（1）对老年人的约束照护，由专业人员评估并订有个别化约束照护计划； （2）对老年人的约束照护，有老年人或家属同意书； （3）对老年人的约束过程随时监测并有记录（保护用具使用记录），有需要约束老年人（如失智老年人）的管理记录。	2	A、完全符合 B、基本符合，得1.4分 C、部分符合，得0.6分 D、不符合	查看3-5份约束照护计划、约束照护同意书、约束照护记录，并观察老人的实际约束照护情况。
	4.5	生活照料服务		105		
	4.5.1	服务内容		17		
35	4.5.1.1	清洁起居照护服务项目	提供老年人清洁起居照护服务。包括： （1）能为老年人洗脸、洗手、洗头、梳头、剃胡须、洗脚、修剪指（趾）甲； （2）能协助/为老年人清洁口腔； （3）能为老年人摘戴、清洗义齿； （4）能协助/为老年人洗澡（淋浴、盆浴、擦浴）； （5）能为老年人清洁会阴部； （6）能为老年人修饰仪表仪容； （7）能为老年人进行身体清洁，并处理特殊情况； （8）能为老年人整理、更换床单； （9）能协助/为老年人更衣； （10）能预防卧床老年人压疮，包括定时更换卧位、翻身、减轻	5	A、完全符合 B、符合其中8-10项，得3分 C、符合其中4-7项，得1分 D、不符合	查看机构服务项目，查看10份服务记录，并现场询问10位老人机构提供的服务内容。

			皮肤受压状况； (11) 能为 I 度压疮的老年人提供护理； (12) 能协助老年人穿脱简易矫形器等辅助器具等。			
36	4.5.1.2	饮食照护服务项目	(1) 能识别老年人不良饮食习惯，并提出改善建议； (2) 能为老年人摆放进食体位； (3) 能协助老年人进食进水； (4) 能观察、评估老年人进食、进水的种类和量，报告并标记异常变化； (5) 能对发生噎食、误吸情况的老年人采取应急措施，报告、寻求帮助； (6) 能根据老年人疾病和特殊进食需求，选择进食类型和加工方式； (7) 能为戴鼻饲管的老年人进食、进水等。	3	A、完全符合 B、符合其中 4-5 项，得 2 分 C、符合其中 2-3 项，得 1 分 D、不符合	查看机构服务项目，查看 10 份服务记录，并现场询问 10 位老人机构提供的服务内容。
37	4.5.1.3	排泄照护服务项目	(1) 能指导老年人养成规律性排便； (2) 能提醒、协助老年人如厕； (3) 能协助卧床老年人使用便器排便； (4) 能为老年人实施人工排便； (5) 能为老年人更换尿布、纸尿裤，倾倒尿液、清洗便器； (6) 清洁内衣裤、清洁会阴部； (7) 提供服务时，保护老年人隐私 (8) 能观察老年人排泄物的性状、颜色、次数及量，报告并记录异常情况。	3	A、完全符合 B、符合其中 5-7 项，得 2 分 C、符合其中 3-4 项，得 1 分 D、不符合	查看机构服务项目，查看 10 份服务记录，并现场询问 10 位老人机构提供的服务内容。
38	4.5.1.4	睡眠照护服务项目	(1) 能为老年人布置睡眠环境； (2) 能观察老年人睡眠状况，报告并记录异常变化； (3) 能识别影响老年人睡眠的环境因素，并提出改善建议； (4) 能照护有睡眠障碍的老年人入睡； (5) 能指导老年人改变不良的睡眠习惯等。	2	A、完全符合 B、符合其中 3-4 项，得 1.4 分 C、符合其中 2 项，得 0.6 分 D、不符合	查看机构服务项目，查看 3-5 份服务记录，并现场询问 3-5 位老人机构提供的服务内容。
39	4.5.1.5	体征观测服务项目	提供老年人体征观测服务。包括： (1) 能为老年人测量生命体征并观察、记录； (2) 能为老年人测量体重并记	2	A、完全符合 B、符合其中 2 项，得 1.4 分 C、符合其中 1 项，得 0.6 分	查看机构服务项目，查看 3-5 份服务记录，并现场询问 3-5 位老人机构提供的服务内容。

			录; (3) 能为老年人测量血糖并观察、记录等。		D、不符合	
40	4.5.1.6	扶抱搬移服务项目	提供老年人扶抱搬移服务。包括: (1) 能对老人进行扶抱搬移; (2) 能正确使用轮椅、平车转运老年人。	1	A、符合 D、不符合	查看机构服务项目, 查看 3-5 份服务记录, 并现场询问 3-5 位老人机构提供的服务内容。
41	4.5.1.7	居室整理服务项目	提醒或帮助老年人整理居室, 物品分类放置, 确保安全, 整齐有序。	1	A、符合 D、不符合	查看机构服务项目, 查看 3-5 份服务记录, 并现场询问 3-5 位老人机构提供的服务内容。
	4.5.2	服务人员		8		
42	4.5.2.1	服务人员资质	(1) 养老护理员需持有养老护理员培训证书; (2) 当前持证上岗率不低于 80%。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 C、部分符合, 得 0.6 分 D、不符合	查看相关资格证书。
43	4.5.2.2	健康证明	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	A、符合 D、不符合	查看机构内所有人员健康证明或体检结果。
44	4.5.2.3	服务人员仪容仪表	(1) 仪容仪表得体, 着装统一, 体现岗位特色; (2) 工服整洁、熨烫平整, 鞋袜整洁一致; (3) 佩戴工作牌; (4) 养老护理员不佩戴戒指、手链、胸针等尖锐物品; (5) 不留长指甲, 不染指甲; (6) 不抽烟、酗酒。	2	A、完全符合 B、符合其中 4-5 项, 得 1.4 分 C、符合其中 2-3 项, 得 0.6 分 D、不符合	现场查看服务人员仪容仪表。
45	4.5.2.4	业务能力与业务培训	(1) 养老护理员熟悉服务流程、规范, 具备法律意识, 能防范服务中的法律风险; (2) 能读懂生活照料类的护理文件, 能进行护理过程的记录; (3) 在上岗前, 至少接受≥10 个学时的岗前培训, 有记录; (4) 每年在岗培训≥6 次 (总计不低于 30 学时), 有记录。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 C、部分符合, 得 0.6 分 D、不符合	(1) 现场对 1-2 名护理员询问相关法律法规, 包括《中华人民共和国老年人权益保障法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国食品卫生法》 (2) 现场提供生活照料类护理文件给 1-2 名护理员进行阅读, 且对老人进行护理操作并记录 (3) 查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录
	4.5.3	服务要求		80		
46	4.5.3.1	护理员与老年人	(1) 对老年人进行生活照料的养老护理员相对固定的。	4	A、完全符合 B、基本符合, 得	(1) 查看近一年照护记录, 询问老年人, 核对护

			(2) 养老护理员熟悉老年人基本信息, 包括但不限于: 姓名; 性别; 年龄; 疾病情况; 服务级别; 个人生活照料重点; 个人爱好; 精神心理情况等。 (3) 养老护理员能与老年人及家属建立良好的沟通, 态度温和、亲切, 语言文明, 表达清晰, 正确处理老年人及家属需求。		3 分 C、部分符合, 得 2 分 D、不符合	理员是否固定。 (2) 抽取 3-5 名老年人资料, 以提问方式考察对应护理员是否清楚老年人情况。
47	4.5.3.2	床头/服务卡	(1) 每位老年人床头或便于查看的位置设有服务卡, 内容包括: ①老年人的姓名; ②服务等级; ③膳食种类; ④风险防范; ⑤特殊照护注意事项等; (2) 服务卡与护理计划、医嘱相符。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 C、部分符合, 得 0.6 分 D、不符合	现场查看床头卡
48	4.5.3.3	老年人面部整洁情况	老年人面部整洁, 无污垢, 男性老年人胡须短。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 D、不符合	现场查看老年人情况
49	4.5.3.4	老年人头发皮肤清洁情况	老年人头发清洁, 皮肤清洁, 无异味。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 D、不符合	现场查看老年人情况
50	4.5.3.5	老年人手足清洁情况	老年人手足清洁, 指(趾)甲短, 甲下无污垢。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 D、不符合	现场查看老年人情况
51	4.5.3.6	老年人口唇清洁情况	老年人口唇、口角清洁, 不干燥, 无食物残渣, 口腔无异味, 无口腔黏膜破损等其它异常情况。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 D、不符合	现场查看老年人情况
52	4.5.3.7	老年人衣着整洁情况	老年人衣着整洁、舒适、搭配合理; 衣物整理整齐。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 D、不符合	现场查看老年人情况
53	4.5.3.8	老年人洗澡情况	每周至少洗澡 1 次(根据季节和老年人需要可提高频次)。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 D、不符合	现场询问老年人情况, 查看近一个月洗澡记录。
54	4.5.3.9	老年人床铺物品收纳情况	老年人居室床铺整洁, 生活用品摆放有序条理。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 D、不符合	现场查看老年人居室
55	4.5.3.10	清洁起居照护服务规范	清洁起居照护服务规范。包括: 洗脸、洗手、洗头、梳头、剃胡须、洗脚、修剪指(趾)甲、清洁口腔、摘戴/清洗义齿、淋浴、	8	A、完全符合 B、基本符合, 得 5 分 C、部分符合, 得	现场询问 1-2 名护理员清洁起居照护服务规范, 并让养老护理员进行操作示范。

			擦浴、清洁会阴、整理/更换床单、为老年人更衣、更换卧位、翻身、协助穿脱辅助器具等。		3 分 D、不符合	
56	4.5.3.11	饮食照护服务规范	饮食照护服务规范。包括：摆放进食体位、喂水、喂饭、鼻饲，治疗饮食，噎食、误吸情况的应急处理等。	4	A、完全符合 B、基本符合，得 3 分 C、部分符合，得 2 分 D、不符合	现场询问 1-2 名护理员饮食照护服务规范，并让养老护理员进行操作示范。
57	4.5.3.12	排泄照护服务规范	排泄照护服务规范、及时。包括提醒如厕、协助排便、人工取便、更换尿布/纸尿裤、清洗便器、清洁内衣裤和会阴部等。（提供服务时，应注意保护老年人隐私）	4	A、完全符合 B、基本符合，得 3 分 C、部分符合，得 2 分 D、不符合	现场询问 1-2 名护理员排泄照护服务规范，并让养老护理员进行操作示范。
58	4.5.3.13	睡眠照护服务规范	掌握老年人的睡眠情况，及时为老年人提供所需的夜间服务。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	现场询问 1-2 名护理员所照护老年人睡眠情况、询问 3-5 名老年人在夜间是否有护理员提供所需夜间服务。
59	4.5.3.14	体征观测记录	老年人体征观测记录规范，项目齐全，包括：老年人信息、时间、体温、血压、脉搏、呼吸、情绪等，记录表有观测人签名。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看记录
60	4.5.3.15	协助老年人移动服务规范	协助老年人行走、上下楼等位置移动时动作规范、轻稳。	2	A、符合 D、不符合	现场查看 1-2 名护理员操作。
61	4.5.3.16	扶抱搬移服务规范	扶抱搬移服务规范、轻稳。包括：移向床头、翻身、床与轮椅间互移、床与平车互移等。	3	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	现场询问 1-2 名护理员扶抱搬移服务规范，并进行操作示范。
62	4.5.3.17	预防压疮措施	有预防压疮措施，并根据压疮风险评估等级，为老年人选用适合的措施，包括： （1）卧床老年人换体位； （2）长期坐轮椅的老年人加垫； （3）卧床老人按情况，至少每 2 小时翻身拍背 1 次。	3	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	现场询问 3-5 名老年人情况，并让对应护理员进行操作示范，查看近一周记录。
63	4.5.3.18	皮肤变化观察与记录	能观察皮肤变化，报告并记录异常变化；交接班时应检查皮肤状况且有记录。	2	A、符合 D、不符合	现场询问 3-5 名老年人被护理情况、查看对应护理员的实际操作、查看近一周记录。
64	4.5.3.19	I 度压疮护理	为 I 度压疮的老年人提供护理，包括增加翻身次数，局部皮肤用	2	A、符合 D、不符合	现场询问 3-5 名老年人被护理情况、查看对应护

			透明贴或减压贴保护等。			理员的实际操作、查看近一周记录
65	4.5.3.20	翻身记录	为需协助翻身者建立翻身记录表,翻身记录表记录内容与实际操作相符。	2	A、符合 D、不符合	查看近一周翻身记录,询问 3-5 名老人翻身记录情况
66	4.5.3.21	卧床老年人皮肤情况	卧床老年人皮肤无压痕、无破损、无皴皱、无发红现象。	2	A、符合 D、不符合	查看卧床老年人皮肤情况
67	4.5.3.22	查房巡视	(1)每日房间巡查,观察老年人的身心状况,特殊情况及时报告并协助处理,有记录。 (2)重度失能老年人的巡视频次不低于 2 小时 1 次,中度失能老年人 24 小时内不低于 6 次,轻度失能老年人 24 小时内不低于 5 次,能力完好老年人不低于 4 次(夜间至少巡视 1 次)。	4	A、完全符合 B、基本符合,得 3 分 C、部分符合,得 2 分 D、不符合	查看近一周查房巡视记录、询问 3-5 名老年人查房巡视情况
68	4.5.3.23	值班与交接班	(1) 24 小时护理值班; (2)有交接班记录表,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; (3)按照楼层建立交接班表,如跨楼层床位数不大于 60 床; (4)内容完整,书写规范,不能涂改。	4	A、完全符合 B、基本符合,得 3 分 C、部分符合,得 2 分 D、不符合	查看交接班记录表
69	4.5.3.24	呼叫响应	各区域按铃呼叫时,护理员应答及时(2 分钟内到场)。	2	A、符合 D、不符合	现场进行 2-3 个按铃呼叫测试,观察护理员应答是否及时(2 分钟内到场),询问老年人平日情况
70	4.5.3.25	过期食品巡查	每周至少检查一次老年人房间有无过期、腐烂食品,并及时处理。	2	A、符合 D、不符合	询问 3-5 名老年人每周过期食品检查情况
71	4.5.3.26	设备失效上报	护理员在工作中发现护理床、轮椅、紧急呼叫装置等功能非正常情况及时报修,并有记录。	2	A、符合 D、不符合	查看近一年报修记录
72	4.5.3.27	安全防护与意外事故预防	(1)能识别常见老年人安全风险因素; (2)能正确使用老人安全保护器具; (3)能运用安全防护常见方法。 (4)能预防老年人火灾、触电、坠床、走失、互伤、自杀等意外事故(有相关办法)。	4	A、完全符合 B、符合其中 3 项,得 2 分 C、符合其中 2 项,得 1 分 D、不符合	现场提问 1-2 名护理员,查看机构安全防护制度
73	4.5.3.28	常见应急救护	(1)能初步应对老年人摔伤,能实施软组织伤的处理;	4	A、完全符合 B、符合其中 2	现场查看 1-2 名护理员的救护操作

			(2) 能对老年人烫伤作出应急处理; (3) 能紧急应对老年人异物卡喉。		项, 得 2 分 C、符合其中 1 项, 得 1 分 D、不符合	
74	4.5.3.29	指导和帮助老年人生活卫生防护	能指导和帮助老年人生活卫生防护。	2	A、符合 D、不符合	现场对 1-2 名护理员进行生活防护问题提问
	4.6	膳食服务	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。未体现或未达到要求的得 D。	65		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		6		
75	4.6.1.1	集体用餐	(1) 提供适合老年人的营养膳食, 以及各种不同形态的膳食, 包括普通饮食、软质饮食、半流质饮食和流质饮食; (2) 为老年人提供集体用餐。	2	A、符合 D、不符合	现场查看
76	4.6.1.2	个性化服务	(1) 能为老年人提供个性用餐服务 (点餐、家宴、送餐、代加工等); (2) 能为老年人提供定期个性化营养评估及记录, 每位老年人均有完整的营养评估及计划记录, 并存于老人档案。 (3) 能对营养不良的老年人定期进行生化检验评估, 异常营养指标定期追踪。	2	A、完全符合 B、符合其中 2 项, 得 1.4 分 C、符合其中 1 项, 得 0.6 分 D、不符合	查看服务项目, 询问工作人员, 查看记录
77	4.6.1.3	治疗膳食	为老年人提供治疗膳食。	2	A、符合 D、不符合	查看服务项目、记录, 现场查看
	4.6.2	服务人员		10		
78	4.6.2.1	厨师资质	厨师持有厨师证。 熟悉老年餐制作特点。	2	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.2 的条款。 查看证书
79	4.6.2.2	营养师	设营养师, 为老年人搭配饮食, 确保营养均衡, 营养师为: (1) 专职; (2) 兼职。	2	A、符合 (1) B、符合 (2), 得 1.4 分 D、不符合	查看岗位、证书
80	4.6.2.3	健康证明	服务人员持有健康证明。	2	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.2 的条款。 查看健康证明。
81	4.6.2.4	工作服装	服务人员应身着洁净的工作服,	2	A、符合	现场查看

			佩戴口罩和工作帽，保持个人清洁。		D、不符合	
82	4.6.2.5	业务培训	所有膳食服务人员： (1) 至少接受≥10 个学时的岗前培训，有记录； (2) 每年在岗培训≥15 学时，有记录。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录。
	4.6.3	服务要求		49		
83	4.6.3.1	食品经营许可证	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。（外包膳食服务的，查看协议及相关证照）	3	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.1 的条款。 现场查看食品经营许可证
84	4.6.3.2	食品经营许可证公示	在醒目位置公示食品经营许可证。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
85	4.6.3.3	食品安全量化等级	机构内餐饮服务单位（或外包膳食服务供应商）食品安全量化等级为： (1) “优秀”； (2) “良好”； (3) “一般”。	3	A、符合 (1) B、符合 (2)，得 2 分 C、符合 (3)，得 1 分 D、不符合	现场查看
86	4.6.3.4	食品安全量化等级公示	食品安全监督检查结果记录公示，在醒目位置公示量化等级标识。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
87	4.6.3.5	食品采购	采购食品时，应要求提供并查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其它合格证明。	2	A、符合 D、不符合	查验许可证及检验合格证
88	4.6.3.6	原料管理	(1) 原料外包装标识符合要求； (2) 按照外包装标识的条件和要求规范贮存； (3) 定期检查，并及时清理变质或者超过保质期的食品。	3	A、符合 D、不符合	现场查看，查看资料
89	4.6.3.7	添加剂管理	食品添加剂由专人负责保管、领用、登记，并有相关记录。	2	A、完全符合 D、不符合	查看岗位、制度、近一年领用登记记录
90	4.6.3.8	盛放贮存管理	食品原料、半成品与成品在盛放、贮存时相互分开。	2	A、符合 D、不符合	现场查看
91	4.6.3.9	加工工具管理	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	A、符合 D、不符合	现场查看
92	4.6.3.10	食品制作管理	生与熟、成品与半成品分开制作。	2	A、符合 D、不符合	现场查看，现场询问
93	4.6.3.11	食品留样	建有食品留样备查制度，并符合以下要求： (1) 留样品种齐全，每个品种留	4	A、完全符合 B、符合 (1)(2) (3) 得 3 分	查看食品留样备查制度； 查看留样样本是否符合规范：样品齐全情况、留

			样量不少于 100g; (2) 留样容器外应记录食品名称、时间、餐别、采样人; (3) 将留样盒放入冰箱 0-4 摄氏度, 且储存时间不少于 48 小时; (4) 每天有专人做留样记录。		D、不符合	样食品记录情况、纸品储存及时间、留样克数是否达到 100g; 现场检查近半年留样记录。
94	4.6.3.12	餐具提供	(1) 提供入住老年人个别需要的适宜餐具及容器, 备有配合老年人病情个别化的餐具, 如缺口杯、易握把柄汤匙刀叉、高边盘等等。 (2) 除特殊情形外(如 B 型肝炎老年人), 不使用免洗餐具; (3) 餐具不全是不锈钢餐具。	2	A、完全符合 B、符合其中 2 项, 得 1.4 分 C、符合其中 1 项, 得 0.6 分 D、不符合	现场查看餐具及容器。
95	4.6.3.13	餐具消毒	每餐后对餐(饮)具、送餐工具清洗消毒, 有规范记录。	3	A、符合 D、不符合	现场查看, 查看近一周消毒记录
96	4.6.3.14	餐厅厨房卫生	(1) 餐厅厨房环境维持清洁, 无油垢脏乱等情形; (2) 垃圾及厨余分类加盖; (3) 每日处理餐厨垃圾, 无积存。	3	A、完全符合 B、符合其中 2 项, 得 2 分 C、符合其中 1 项, 得 1 分 D、不符合	现场查看
97	4.6.3.15	有害生物防治	(1) 定期检查防鼠、防蝇、防虫害装置的使用情况, 并有相应检查记录; (2) 厨房内无虫害迹象。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 C、部分符合, 得 0.6 分 D、不符合	现场查看, 查看近一年检查记录
98	4.6.3.16	厨房及食品卫生检查	厨房及食品卫生检查的执行情况: (1) 检查项目: 包括工作人员卫生、场所卫生、食物处理过程、食物及餐具储存等项目, 且有完整记录。 (2) 检查频率: 每日厨工自行检查至少 1 次, 管理人员稽查每周至少 1 次。 (3) 对检测结果进行公示, 不合格项目均实时改善。	2	A、完全符合 B、符合其中 2 项, 得 1.4 分 C、符合其中 1 项, 得 0.6 分 D、不符合	现场查看, 查看近一年卫生检查记录。
99	4.6.3.17	饮食手册	(1) 订有饮食手册, 实际说明供膳种类及营养素(糖类、蛋白质、脂肪等)的含量; (2) 手册的供膳方式与内容符合老年人需求。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 D、不符合	现场查看饮食手册
100	4.6.3.18	食谱制定	(1) 应结合老年人生理特点、身体状况、地域特点、民族和宗教习惯、疾病需求制定食谱;	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分	现场询问, 查看食谱。

			(2) 应做到粗细搭配、营养均衡、种类丰富。		D、不符合	
101	4.6.3.19	食谱执行	餐食与食谱相符率达 90%及以上。	2	A、符合 D、不符合	现场查看食谱与当天餐食匹配程度。
102	4.6.3.20	食谱更新	(1) 食谱每周更新一次, 向老年人公布并存档。临时调整时, 提前 1 天告知; (2) 食谱一周内不重复。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 D、不符合	查看近一年食谱及档案。食谱一周内不重复指的是主菜不重复。
103	4.6.3.21	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。	2	A、符合 D、不符合	查看近一年治疗餐记录。
104	4.6.3.22	监督与改进	食品安全员每月收集 1 次老年人口味需求及老年人用餐反馈, 有记录, 并根据反馈意见改进服务。	2	A、完全符合 D、不符合	询问 3-5 名老年人、查看近一年记录。
	4.7	清洁卫生服务		36		
	4.7.1	服务内容		4		
105	4.7.1.1	公共区域清洁服务	提供公共区域清洁服务。	2	A、符合 D、不符合	查看服务项目以及相关服务记录
106	4.7.1.2	老年人居室内清洁服务	包括但不限于: (1) 每日清扫老人房间; (2) 整理老人个人物品及生活用品; (3) 定期更换床上用品及窗帘等, 及时更换被污染用品; (4) 定期对居室内电器、家具、卫浴进行消毒; (5) 定期提醒/清理冰箱内过期食物并除霜。	2	A、完全符合 B、符合其中 3-4 项, 得 1.4 分 C、符合其中 2 项, 得 0.6 分 D、不符合	查看服务项目、服务记录, 抽取 3-5 位老人询问服务人员做过哪些居室内的清洁服务。
	4.7.2	服务人员		6		
107	4.7.2.1	服务人员资质	(1) 服务人员为经过培训的保洁人员或养老护理员或专业保洁公司。 (2) 服务人员熟悉机构内清洁卫生服务流程及服务要求。	2	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员机构内清洁卫生服务流程及相关的服务要求。专业保洁公司提供相关营业执照。
108	4.7.2.2	业务培训	所有服务人员: (1) 至少接受 ≥ 10 个学时的岗前培训, 有记录; (2) 每年在岗培训 ≥ 15 学时, 有记录。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 C、部分符合, 得 0.6 分 D、不符合	现场询问服务人员是否经过培训, 查看培训记录。
109	4.7.2.3	消毒技能	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。	2	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员清洁卫生服务的各类物品消毒方法和需要消毒的范围。
	4.7.3	服务要求		26		
110	4.7.3.1	公共区域卫生情况	公共区域 (包括室外、员工办公区域):	3	A、完全符合 B、基本符合, 得	现场查看公共区域 (室外、员工办公区域) 情况

			(1)地面无积水、无水渍、无污垢、无积存垃圾; (2)墙面、窗户、天花板、灯具、标牌等,无污垢、无破损、无蜘蛛网等; (3)空气清新无异味。		2分 C、部分符合,得1分 D、不符合	(员工办公区域抽取3-5间办公室检查)
111	4.7.3.2	老年人居室卫生情况	老年人居室: (1)空气清新无异味; (2)地面干燥、无水渍、无污渍及渣屑; (3)门、窗、柜、桌、床、扶手洁净无灰尘、无污渍; (4)窗帘、门帘等干净、整洁。	3	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	抽取3-5间老年人居室查看,检查相应位置清洁卫生情况。
112	4.7.3.3	卫生间、洗浴空间卫生情况	卫生间、洗浴空间: (1)无异味; (2)地面、洗手盆台面、墙壁墙角清洁干燥、无水渍、无污渍及渣屑; (3)便器内外清洁无便迹、无污垢,定期消毒,有消毒记录。	3	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	根据4.7.3.2抽取的3-5位老年人,查看其卫生间,检查相应位置清洁卫生情况; 查看近一年消毒记录。
113	4.7.3.4	老年人物品清洁情况	老年人生活用品无灰尘。	1	A、符合 D、不符合	根据4.7.3.2抽取的3-5位老年人查看其生活用品有无灰尘
114	4.7.3.5	保洁工具标识、使用、放置	各类保洁工具分类使用、放置,满足以下要求: (1)分类使用; (2)分类放置; (3)标识清晰。	2	A、完全符合 B、符合其中2项,得1.4分 C、符合其中1项,得0.6分 D、不符合	现场查看保洁工具存放处,查看保洁工具是否分类放置,标志清楚。
115	4.7.3.6	清洁设备使用	(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; (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。	2	A、完全符合 B、基本符合,得1.4分 C、部分符合,得0.6分 D、不符合	根据4.7.3.2抽取的3-5位老年人,现场查看卫生间、居室等不同区域清洁设施设备及用具是否用不同标识进行区分;现场查看厨房清洁设施设备及用具是否有标识,并与卫生间、居室标识是否不一致; 查看近一年清洁设施设备、用具消毒记录。
116	4.7.3.7	消毒规范	(1)能用常规消毒方法对便器等常用物品进行消毒; (2)能实施老年人房间消毒、床旁消毒隔离、终末消毒; (3)消毒剂专人管理。	2	A、完全符合 B、符合其中2项,得1.4分 C、符合其中1项,得0.6分 D、不符合	由服务人员陈述消毒流程、消毒规范、消毒范围,并现场查看服务人员进行消毒操作,现场抽取3-5位老人,询问其房间消毒情况。
117	4.7.3.8	清洁安全提示	提供清洁服务前及清洁过程中,在显著位置设置安全提示标识。	2	A、符合 D、不符合	现场查看、询问

118	4.7.3.9	清洁卫生检查	每周有专人进行清洁卫生检查，有记录。	2	A、符合 D、不符合	查看近一年清洁卫生检查记录。
119	4.7.3.10	环境卫生大扫除	每 3 个月开展环境卫生大扫除，消除卫生死角，保持环境干净卫生，有记录。	2	A、符合 D、不符合	查看近一年环境卫生大扫除相关记录。
120	4.7.3.11	蚊蝇控消	(1) 有纱门纱窗以及防蝇帘，配置灭蝇灯； (2) 有消除积水、废弃物管理等办法，控制和消除蚊蝇孳生条件； (3) 有消灭蚊蝇及幼虫的措施。	2	A、完全符合 B、符合其中 2 项，得 1.4 分 C、符合其中 1 项，得 0.6 分 D、不符合	现场抽取 3-5 间房间查看是否配备防蝇帘、灭蝇灯等设备； 查看制度办法。
121	4.7.3.12	废弃物处理	(1) 废弃物分类收集； (2) 垃圾定时清理、定点存放且有专人处理。	2	A、完全符合 B、仅符合 (2)，得 1.4 分 C、仅符合 (1)，得 0.6 分 D、不符合	现场查看废弃物放置点，查看废弃物是否分类收集； 询问专人废弃物处理方式方法以及相关规范。
	4.8	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。未体现或未达到要求的得 D。	24		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。
	4.8.1	服务内容		2		
122	4.8.1.1	服务项目	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。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 D、不符合	查看服务项目
	4.8.2	服务人员		4		
123	4.8.2.1	服务人员资质	(1) 服务人员为经过培训的洗衣员，或专业洗涤公司。 (2) 服务人员熟悉机构内洗涤服务流程或送洗流程，及服务要求；机构内提供洗涤服务的，服务人员掌握消毒方法。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 D、不符合	1-2 名服务人员现场陈述机构内洗涤服务流程或送洗流程，及服务要求； 专业洗涤公司提供相关营业执照。
124	4.8.2.2	业务培训	所有服务人员： (1) 至少接受≥10 个学时的岗前培训，有记录； (2) 每年在岗培训≥15 学时，有记录。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看培训记录。
	4.8.3	服务要求		18		
125	4.8.3.1	定期清洗	按照不同织物确定收集时间，定期清洗。 (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。	3	A、完全符合 B、符合其中 2 项，得 2 分 C、符合其中 1 项，得 1 分 D、不符合	询问 1-2 名服务人员不同织物确定收集时间，抽取 3-5 位老人，询问不同织物的收集清洗频次。
126	4.8.3.2	分类清洗	(1) 衣物、床上用品、尿布，洁、污衣物应分类清洗、晒干或烘	3	A、完全符合 B、符合其中 2	询问 1-2 名工作人员分类清洗规范；

			干; (2) 一般污衣物及床上用品的清洗设备应分类, 设备有分类标识; (3) 有晒干或烘干的设施设备。		项, 得 2 分 C、符合其中 1 项, 得 1 分 D、不符合	查看清洗设备上是否设有分类标识; 查看有无晒干或烘干的设施设备。
127	4.8.3.3	洁污分开	指定地点收集污物; 按洗涤规定分类收集衣物、床上用品、尿布, 洁、污衣物分开放置, 运送车洁污分开。	2	A、符合 D、不符合	现场查看污物收集地点, 询问工作人员污物放置方式 (分开放置/集中放置)、运送车运送方式 (分开运送/集中运送)
128	4.8.3.4	特殊衣物处理	(1) 被血液、排泄物、分泌物污染或疑似传染性衣物及床上用品封闭运输, 单独清洗; (2) 洗涤过程采用消毒—清洗—消毒的顺序; (3) 有消毒记录。	2	A、符合 D、不符合	现场查看污物收集地点, 询问服务人员特殊衣物处理方式、洗涤过程的顺序; 查看近一年相关消毒记录。
129	4.8.3.5	衣物送还	(1) 衣物完好无损, 整理后准确无误送还; (2) 有记录。	2	A、符合 B、基本符合, 得 1.4 分 D、不符合	询问 1-2 名服务人员衣服送还方式、流程; 查看近一年送还记录。
130	4.8.3.6	洗涤规范	洗衣房内张贴洗衣流程及消毒流程, 依规范操作。	1	A、符合 D、不符合	现场查看洗衣房是否张贴洗衣流程及消毒流程, 询问服务人员洗衣规范, 并由服务人员进行示范操作。
131	4.8.3.7	消毒规范	消毒方法正确, 消毒时间符合要求, 消毒剂专人管理。	3	A、符合 D、不符合	现场查看询问 1-2 名服务人员消毒时间、消毒方法, 并由服务人员进行示范操作。
132	4.8.3.8	洗涤设备清洁	(1) 常规洗涤设备每日清洗, 每周消毒, 污洗设备一洗一消; (2) 有消毒记录。	2	A、完全符合 B、符合 (1), 得 1.4 分 D、不符合	询问 1-2 名服务人员洗涤设备清洁周期、清洁方法; 查看消毒记录。
	4.9	技术护理服务		40		
	4.9.1	服务内容		3		
133	4.9.1.1	服务项目	提供以下服务: (1) 呕吐护理服务; (2) 协助吸痰、吸氧、雾化吸入护理服务; (3) 导尿、取便、更换粪袋服务; (4) 给药服务; (5) 冷热应用服务; (6) 应急救护服务等。	3	A、完全符合 B、符合其中 4-5 项, 得 2 分 C、符合其中 2-3 项, 得 1 分 D、不符合	查看记录、询问老年人
	4.9.2	服务人员		4		
134	4.9.2.1	服务人员资质	(1) 提供服务的人员为经过技术护理服务培训的高级别护理员或注册护士。 (2) 服务人员熟悉服务流程、规	2	A、符合 B、基本符合, 得 1.4 分 D、不符合	查看相关资格证书, 对照本人; 先由机构提供机构的服务流程及规范, 再以提问

			范。			方式考察是否熟悉服务流程。
135	4.9.2.2	业务培训	(1) 服务人员至少接受≥10 个学时的岗前培训，有记录； (2) 每年在岗培训≥15 学时，有记录。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录。
	4.9.3	服务要求		33		
136	4.9.3.1	呕吐护理	(1) 能识别老年人呕吐物异常并及时应对； (2) 能协助老年人呕吐时变换体位； (3) 操作规范。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
137	4.9.3.2	协助医护人员吸痰	(1) 能协助医护人员实施吸痰的操作； (2) 操作规范。	2	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
138	4.9.3.3	协助吸氧	(1) 能协助医护人员为老年人进行氧气吸入操作； (2) 操作规范。	1	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
139	4.9.3.4	协助雾化吸入	(1) 能配合医护人员为老年人做雾化吸入； (2) 操作规范。	2	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
140	4.9.3.5	导尿服务	(1) 能观察留置导尿的老年人的尿量及颜色并记录异常； (2) 能为留置导尿的老年人更换尿袋； (3) 操作规范。	2	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
141	4.9.3.6	取便服务	(1) 能使用开塞露辅助老年人排便； (2) 能使用人工取便的方法辅助老年人排便； (3) 操作规范。	2	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
142	4.9.3.7	更换粪袋	(1) 能为有肠造瘘口的老年人更换粪袋； (2) 操作规范。	1	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
143	4.9.3.8	二便标本收集	(1) 能采集老年人的二便标本； (2) 操作规范。	2	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
144	4.9.3.9	给药服务	(1) 能了解老年人常备药的种类及储备量； (2) 能督促、协助老年人按时用	2	A、完全符合 B、符合其中 3 项，得 1.4 分	抽取 3-5 位老年人，提问服务人员老年人常备药的种类及储备量，询问老

			药； (3) 能检查常用药是否过期并配合医护人员保管老人的药物； (4) 能观察老年人用药后的反应，记录并报告。		C、符合其中 2 项，得 0.6 分 D、不符合	老年人服务人员是否督促协助过用药，是否对药物过期情况进行检查；查看近一年老年人用药记录及报告。
145	4.9.3.10	协助使用外用药	熟悉常规外用药用法用量；能为老年人应用眼、耳、鼻等外用药。	2	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员常规外用用药（酒精、碘酒、阿昔洛韦眼用凝胶、地塞米松乳膏等）用法用量、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
146	4.9.3.11	褥疮换药	能配合医护人员为褥疮老人换药。	1	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
147	4.9.3.12	温度测量	能开展测量口温、腋温的操作。	2	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
148	4.9.3.13	冷热应用	(1) 能使用热水袋为老年人入睡时保暖； (2) 能使用冰袋为高热老年人进行物理降温； (3) 能给老人进行温水擦浴； (4) 能帮助老年人使用湿热敷； (5) 操作规范。	3	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	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
149	4.9.3.14	外伤应急处置	(1) 能对老年人外伤进行初步应急止血、包扎； (2) 能协助医护人员为老年人进行骨折后的初步固定； (3) 能配合医护人员搬运骨折老年人； (4) 操作规范。	3	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	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
150	4.9.3.15	实施心肺复苏	能为心脏骤停老年人进行现场心肺复苏。	2	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
151	4.9.3.16	低血糖预防与处理	能正确应对老年人低血糖，进行低血糖预防和紧急处理。	2	A、符合 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
152	4.9.3.17	急症处置	(1) 能应对突然晕倒、晕厥的预防与护理； (2) 能应对被猫狗咬伤的应急处理； (3) 对实施呕血、便血、咯血、鼻出血的护理。	2	A、符合 B、符合其中 2 项，得 1.4 分 C、符合其中 1 项，得 0.6 分 D、不符合	现场询问 1-2 名服务人员相关操作服务流程、注意事项，并由服务人员进行示范操作。
	4.10	医疗护理服务	养老机构内设的医疗机构具有	40		

			医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明			
	4.10.1	服务内容		3		
153	4.10.1.1	服务项目	提供以下服务： (1) 预防保健服务； (2) 健康管理服务； (3) 医疗护理服务； (4) 药物管理服务； (5) 协助医疗服务； (6) 老年人常见病多发病诊疗服务； (7) 院内感染控制服务等。	3	A、完全符合 B、符合其中 4-6 项，得 2 分 C、符合其中 2-3 项，得 1 分 D、不符合	查看服务项目，查看记录。
	4.10.2	服务人员		4		
154	4.10.2.1	服务人员配置与资质	(1) 至少有 1 名取得执业医师资格，经注册后在医疗、保健机构中执业满 5 年，身体健康，临床类别执业医师或中医类别执业医师； (2) 至少有 1 名注册护士。注：养老机构床位达到 100 张以上时，每增加 100 张床位，至少增加 1 名注册护士； (3) 服务人员熟悉其负责服务的流程。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看医疗机构资质文件，注册后在医疗机构执业时间； 查看相关资格证书，比对照照片； 以提问方式考察是否熟悉服务流程。
155	4.10.2.2	业务培训	(1) 在上岗前，至少接受≥10 个学时的岗前培训，有记录； (2) 每年在岗培训≥15 学时，有记录。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录。
	4.10.3	服务要求		33		
156	4.10.3.1	预防保健	(1) 每月至少开展 1 次健康教育活动； (2) 能对老年人常见病、多发病和传染病进行咨询与预防指导； (3) 能对老年人的生活习惯进行健康指导。	2	A、完全符合 B、符合其中 2 项，得 1.4 分 C、符合其中 1 项，得 0.6 分 D、不符合	查看近一年健康教育活动相关资料(策划、简报、总结等)； 由机构提供关于对老年人常见病、多发病和传染病的预防措施，提供对老年人生活习惯的健康措施，再从中挑出 3-5 个问题向 1-2 名服务人员提问。
157	4.10.3.2	健康管理	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。	1	A、符合 D、不符合	查看 3-5 名老年人近一年健康档案中在院期间健康状况动态变化
158	4.10.3.3	老人健康体检	(1) 每年至少组织 1 次老年人健康体检； (2) 检查项目完整，并有记录；	1	A、符合 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部

			(3) 针对个别检查结果进行追踪处理。			分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中 5.4 的条款。 查看老年人体检报告。
159	4.10.3.4	老年人自救互救卫生应急技能训练	对自理老年人开展老年人自救互救卫生应急技能训练。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年训练记录。
160	4.10.3.5	护理差错率	规范执行医嘱, 0 严重护理差错, 0 一般护理差错。	1	A、符合 D、不符合	查看资料
161	4.10.3.6	护理记录与交接班	(1) 有护理记录单, 每班进行交接并有交接记录, 交接内容包括老年病人心理情况、病情变化、当天或次日进行特殊检查老年人的准备工作及注意事项, 交接人员签字; (2) 对危重及新入院老年人进行床头交接。	2	A、符合 D、不符合	查看护理记录和交接班记录 (内容完整, 有交接人员签字)。
162	4.10.3.7	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。	1	A、符合 D、不符合	现场询问, 查看近一年记录。
163	4.10.3.8	尿布疹发生率	尿布疹发生率为 0。	1	A、符合 D、不符合	现场询问, 查看近一年记录。
164	4.10.3.9	基本医疗护理	提供普通医疗护理服务, 包括: (1) 体温、脉搏、呼吸、血压测量、心电监测、血糖监测、血氧饱和度监测; (2) 收集送检化验标本; (3) 伤口、造口护理; (4) 氧气吸入、经鼻/口腔吸痰、套管更换及清洗等气道护理; (5) 心肺复苏、电除颤等急救等院前抢救。	2	A、符合 D、不符合	查看护理项目、近一年护理记录。
165	4.10.3.10	侵入性护理	提供侵入性护理服务 (如抽痰、换药、换管、注射等), 订有侵入性照护措施感染控制操作流程。	1	A、符合 D、不符合	查看护理项目、近一年护理记录。 查看流程。由护理人员示范感染控制操作流程
166	4.10.3.11	常见病、慢性病护理	(1) 能对老年常见病、慢性病相关特征指标进行观察、记录; (2) 能对老年人进行常见病、慢性病的日常生活及健康指导; (3) 能配合医生完成老年常见病的护理。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 D、不符合	查看护理项目、近一年护理记录。
167	4.10.3.12	药品管理	(1) 按医嘱接受药品并登记, 药品按规定储存; (2) 摆药、发药“三查八对” (三查: 备药时与备药后查, 发药、注射、处置前查, 发药、注射、处置后查; 八对: 姓名、床号、药名、剂量、浓度、时间、用法、	2	A、符合 D、不符合	查看药品管理制度; 询问服务人员摆药、发药“三查八对”; 查看近一年处方或处方记录、处方药销售记录, 如机构有效运营两年及以上, 则查看记录是否保

			药品有效期)，差错率为0； (3) 处方药品由护理人员发给，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）； (4) 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。 (5) 处方或处方记录、处方药销售记录至少保留两年备查。			存至少两年。 如机构内有糖尿病和精神疾病老年人，应查看近一年胰岛素注射管理和记录，精神药物发放管理和记录。
168	4.10.3.1 3	老年人自带药品管理	有自带药品管理制度，执行率100%。	1	A、符合 D、不符合	查看自带药品管理制度。
169	4.10.3.1 4	院外合作及双向转诊	(1) 与临近医疗机构签订服务协议，为老年人提供诊疗服务； (2) 开设双向转诊绿色通道，有明确服务流程； (3) 安排专门的医护人员或熟悉患者情况的工作人员与合作医院对接，方便及时了解患者的病情。	1	A、符合 D、不符合	查看服务协议，现场询问1-2 名服务人员转诊流程。
170	4.10.3.1 5	医师巡诊与处置	(1) 医师为中、重度失能老年人巡诊，并做好记录；对于轻度失能、能力完好老年人及时应诊。 (2) 医师在巡诊过程中记录老年人血压、心率等身体状况，及时发现老年人的病情变化，根据需要，及时通知、协助、陪同老年人转院转诊。 (3) 医师巡诊频率至少每周 2-3 次	2	A、完全符合 B、基本符合，得1.4 分 C、部分符合，得0.6 分 D、不符合	查看近一年巡诊记录；抽取轻、中、重度失能老人各 1-2 名，询问老年人有医师巡诊频次。
171	4.10.3.1 6	医护值班	安排医护人员 24 小时值班，及时提供紧急救护服务。	2	A、符合 D、不符合	查看医护人员值班记录。
172	4.10.3.1 7	基本医疗服务	提供基本医疗服务，按照医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动。	1	A、符合 D、不符合	查看营业执照，核对提供的医疗服务项目是否与营业执照登记一致。
173	4.10.3.1 8	远程医疗服务	开展远程医疗服务，以辅助诊断与治疗。	1	A、符合 D、不符合	现场询问服务人员是否开展远程医疗服务，查看近一年远程服务记录。
174	4.10.3.1 9	急危疾病处理	针对无能力处理的急危疾病，遵循就近转诊原则，通过 120 或合作医院派救护车接老年人到医院抢救。 (1) 建立明确的紧急送医流程及紧急医疗资源网络； (2) 送医前有检视及提供必要的急救措施； (3) 机构备有紧急送医的交通工具或有救护车的合约；	1	A、符合 D、不符合	查看紧急送医流程制度和紧急医疗资源网络； 查看机构紧急就医的交通工具/救护车合约； 查看近一年紧急就医服务记录； 查看近一年与病人家属的紧急联系服务记录。

			(4) 做好就医服务记录; (5) 与家属有紧急联系服务, 并有记录。			
175	4.10.3.2 0	医疗设备维护	对血糖机保养、血氧仪保养、血压计保养每年定期做仪器校正, 并留存纪录。对制氧机、氧气瓶、雾化机等专业医用设备, 定期进行功能监测并记录, 并留存纪录。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年对医疗设备维护记录。
176	4.10.3.2 1	院感防控制度	建有: (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) 感染管理责任追究制度; (5) 突发公共卫生事件与传染病疫情监测信息报告管理制度; (6) 传染病防治知识培训制度; (7) 传染病疫情管理工作制度; (8) 防护物资储备制度等。	2	A、完全符合 B、符合其中 4-6 项, 得 1.4 分 C、符合其中 2-3 项, 得 0.6 分 D、不符合	查看各类制度
177	4.10.3.2 2	院感防控执行	(1) 有专人负责院内感染控制, 进行院内感染监测与报告, 有感控记录; (2) 有传染病等公共卫生事件预防措施, 有必要的防护物资储备, 有隔离措施并落实执行; (3) 至少有 1 人参加机构外感染控制相关研修。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 C、部分符合, 得 0.6 分 D、不符合	查看近一年院内感染防控记录; 查看院感防控培训记录; 询问 1-2 名工作人员公共卫生事件的预防措施、防护物资储备措施、隔离措施
178	4.10.3.2 3	入住老年人及员工接受疫苗注射情况	(1) 依规定提交流感疫苗等预防接种名册; (2) 每年接受流感疫苗或其它疫苗预防注射; (3) 有记录。	2	A、符合 D、不符合	查看近一年入住老年人及员工疫苗注射记录; 抽取 3-5 名老年人询问疫苗注册情况。
	4.11	文化娱乐服务		45		
	4.11.1	服务内容		3		
179	4.11.1.1	服务项目	组织开展: (1) 文化活动; (2) 体育活动。 (3) 休闲娱乐活动。 (4) 节日及纪念日庆贺活动。 (5) 老年人生日庆贺活动。	3	A、完全符合 B、符合其中 3-4 项, 得 2 分 C、符合其中 2 项, 得 1 分 D、不符合	查看机构服务项目, 查看近一年活动记录。
	4.11.2	服务人员		6		
180	4.11.2.1	人员配置	(1) 由专职工作人员负责文化娱乐活动的组织计划与实施; (2) 有社会工作者参与活动的组织计划、实施工作;	3	A、完全符合 B、符合其中 2 项, 得 2 分 C、符合其中 1	查看岗位设置; 询问 3-5 名老年人是否有相关人员在开展活动。

			(3)有志愿者、入住老年人定期参与文化娱乐活动组织计划、实施工作。		项,得1分 D、不符合	
181	4.11.2.2	业务培训	服务人员掌握机构内文化娱乐服务流程和风险防范措施。 (1)专职工作人员至少接受≥10个学时的岗前培训,有记录; (2)每年在岗培训≥15学时,有记录。	2	A、完全符合 B、符合(2),得1.4分 C、符合(1),得0.6分 D、不符合	以提问方式考察1-2名服务人员是否熟悉服务流程、是否掌握相关风险防范措施,查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录。
182	4.11.2.3	设备使用	服务人员能够熟练使用文化娱乐相关设备。	1	A、符合 D、不符合	现场查看1-2名服务人员示范操作设备。
	4.11.3	服务要求		36		
183	4.11.3.1	活动计划与方案	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。	3	A、符合 B、基本符合,得2分 C、部分符合,得1分 D、不符合	查看近一年活动计划、活动方案、活动内容、活动照片等。
184	4.11.3.2	活动计划执行率	活动计划执行率90%及以上。	3	A、符合 D、不符合	核查近一年活动计划与活动记录;并根据活动计划在机构内部抽取5人(老人3人,工作人员2人),询问是否举办相应活动。
185	4.11.3.3	活动种类及针对性	(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。	3	A、符合 B、符合其中2项,得2分 C、符合其中1项,得1分 D、不符合	查看近一年活动计划、活动方案、活动内容、活动照片等,是否有多种针对性活动。
186	4.11.3.4	活动通告	日常及特色活动计划提前一周通告老年人,包括主题、时间、地点、过程、参与人员等。	3	A、符合 D、不符合	现场查看公告栏,抽取3-5位老年人询问。
187	4.11.3.5	活动安全管理	(1)建有老年人文化娱乐活动的安全管理机制,有相关应急预案; (2)活动过程密切关注老年人的身体状况,有保障老年人安全地进行活动的措施。	3	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	查看老年人文化娱乐活动的安全管理机制;询问1-2名工作人员文化娱乐活动相关应急预案(若有相关事例,提供相关材料(事件记录、解决措施等))。
188	4.11.3.6	安全警示	在体育活动区显著位置设置体育活动器材的安全注意事项和警示标志。	3	A、符合 D、不符合	现场查看

189	4.11.3.7	日常活动开展	每日至少组织2次适宜老年人的活动，有记录。	3	A、完全符合 B、基本符合，得2分 D、不符合	本条为 GB/T37276-2018《养老机构等级划分与评定》国家标准“第5部分申请等级评定应满足的基本要求与条件”中5.4的条款。 查看近半年日常活动记录，抽取3-5位老人询问日常活动情况
190	4.11.3.8	节日、纪念日活动开展	每年开展不少于5次传统节日、特殊纪念日活动，有记录。	3	A、完全符合 B、基本符合，得2分 D、不符合	查看近一年节日、纪念日活动记录，抽取3-5位老人询问节日、纪念日活动情况
191	4.11.3.9	生日庆祝活动开展	每月开展至少1次老年人生日庆祝活动，有记录。	3	A、完全符合 B、基本符合，得2分 D、不符合	查看近一年生日庆祝活动记录，抽取3-5位老人询问生日庆祝活动情况
192	4.11.3.10	院外游览和参观活动开展	每年开展不少于1次院外游览和参观活动，有记录，活动有医生随同。 注：如机构内收住老年人全部为失能老年人，得A。	3	A、完全符合 B、基本符合，得2分 D、不符合	查看近一年院外游览和参观活动记录，抽取3-5位老人询问院外游览和参观活动情况，是否有医生跟随。
193	4.11.3.11	公益活动开展	组织能力完好且有意愿的老年人每年参加不少于1次公益活动。 注：如机构内收住老年人全部为失能老年人，得A。	3	A、完全符合 B、基本符合，得2分 D、不符合	查看近一年公益活动记录，抽取3-5位老人询问公益活动情况。
194	4.11.3.12	社区资源联结及运用	(1) 建立两处以上的社区相关服务网络； (2) 协助老年人参与社区活动； (3) 接受社会团体到机构进行交流活动； (4) 有志愿者名册且有服务记录。	3	A、完全符合 B、符合其中3-4项，得2分 C、符合其中1-2项，得1分 D、不符合	查看有志愿者名册、近一年志愿者服务记录。
	4.12	心理/精神支持服务		35		
	4.12.1	服务内容		3		
195	4.12.1.1	服务项目	提供： (1) 环境适应服务； (2) 提供情绪疏导及心理支持服务； (3) 提供危机干预服务。	3	A、完全符合 B、符合其中2项，得2分 C、符合其中1项，得1分 D、不符合	查看服务项目、近一年服务记录。
	4.12.2	服务人员		5		
196	4.12.2.1	服务人员资质	服务人员为高级别养老护理员（具备心理/支持服务技能）、或社会工作者、或心理咨询师、或心理治疗师，必要时请精神科医	3	A、完全符合 B、基本符合，得2分 C、部分符合，得	查看相关资格证书。

			师等专业人员协助处理或转至医疗机构。		1 分 D、不符合	
197	4.12.2.2	业务培训	服务人员熟悉机构内心理/精神支持服务规范及流程。 (1) 在上岗前, 至少接受≥10 个学时的岗前培训, 有记录; (2) 每年在岗培训≥15 学时, 有记录。	2	A、完全符合 B、符合(2), 得 1.4 分 C、符合(1), 得 0.6 分 D、不符合	以提问方式考察 1-2 名服务人员是否熟悉服务流程、掌握相关方法与技巧。查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录。
	4.12.3	服务要求		27		
198	4.12.3.1	环境适应服务	(1) 有帮助新入住机构的老年人熟悉机构环境的适应计划; (2) 有执行记录。	3	A、完全符合 D、不符合	查看对刚入住老年人熟悉机构环境的适应方案 (新环境介绍: 生活环境、人员介绍 (医护、护理员、室友)、作息時間等); 查看近一年计划执行记录。
199	4.12.3.2	心理健康活动	(1) 定期组织老年人进行情感交流和社会交往, 倡导老年人参与力所能及的志愿活动, 有记录。 (2) 能对老年人人际交往中存在的和谐现象与矛盾进行分析指导, 帮助老年人与他人建立良好的社会关系, 有记录。	3	A、完全符合 B、符合其中 1 项, 得 2 分 D、不符合	抽取 3-5 位老年人, 询问机构是否会组织情感交流和社会交往的活动/志愿活动; 查看近一年老年人参与活动记录。
200	4.12.3.3	心理和精神状况监测	(1) 有老年人心理和精神状况监测机制, 能及时了解掌握老年人心理和精神状况, 发现异常及时与老年人沟通了解, 并及时告知相关第三方, 有相关监测记录; (2) 对重点老年人有防范措施及服务记录。	3	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	查看心理和精神状况监测机制, 近一年监测记录; 由工作人员陈述对重点老年人有防范措施, 查看近一年相关服务记录。
201	4.12.3.4	心理干预	对于有心理问题或问题倾向的老年人及时开展评估, 有评估记录, 根据评估结果有干预计划, 并及时联系相关第三方沟通, 有沟通记录。	2	A、符合 D、不符合	查看近一年评估记录和干预计划, 联系第三方的沟通记录 (电话、微信、QQ 等聊天截图、录音记录)。
202	4.12.3.5	应急处理	对突发问题有应急处理程序, 有记录。	2	A、符合 D、不符合	查看应急处理程序和近一年处理记录。
203	4.12.3.6	心理支持与疏导	(1) 能与老年人进行情感交流并予以心理支持, 有记录; (2) 能够针对老年人的异常情绪实施心理疏导, 有记录。	3	A、完全符合 B、符合其中 1 项, 得 2 分 D、不符合	查看近一年服务人员对照老年人的心理支持记录 (纸质/电子); 查看近一年异常情绪疏导记录 (纸质/电子)。
204	4.12.3.7	抑郁症、焦虑症、失眠症及谵妄心理照护	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。	3	A、完全符合 B、基本符合, 得 2 分	现场以提问的方式考核 1-2 名工作人员照护要点。

					C、部分符合,得1分 D、不符合	
205	4.12.3.8	社工方法的运用	(1)根据老年人需求,定期为老年人开展个案、小组等多种形式活动; (2)有规范个案、小组记录。	3	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	查看近一年社工介入个案、小组工作方案、工作记录(个案、小组过程记录表)。
206	4.12.3.9	家属联系	(1)有家属通讯名册; (2)每年举办1次以上家属座谈会或联谊活动,有记录; (3)老年人住院或请假外出主动与家属(亲友)互动联系,有记录; (4)定期与家属(亲友)沟通或探访,有记录。	3	A、完全符合 B、符合其中3项,得2分 C、符合其中2项,得1分 D、不符合	现场查看家属通讯名册;现场查看近一年家属座谈会/联谊活动记录;现场查看近一年对老年人家属(亲友)联系记录以及沟通/探访记录。
207	4.12.3.10	尊重信仰	尊重老年人宗教信仰,适度允许个人宗教仪式及摆设。	2	A、符合 D、不符合	现场查看
	4.13	安宁服务		30		
	4.13.1	服务内容		3		
208	4.13.1.1	服务项目	(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。	3	A、完全符合 B、符合其中4-6项,得2分 C、符合其中2-3项,得1分 D、不符合	查看服务项目、近一年服务记录。
	4.13.2	服务人员		5		
209	4.13.2.1	服务人员资质	(1)由专业团队开展服务,团队组成包含社工师、高级别养老护理员(具备心理/支持服务技能)、营养师、护士、医生、心理治疗师或心理咨询师,必要时请专科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构,相关人员均具有相关资格证书; (2)服务人员接受临终关怀知识相关培训,具有人道主义素养,掌握安宁服务的相关知识及技能。	3	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	查看证书; 以提问方式考察1-2名服务人员是否掌握相关知识、技能
210	4.13.2.2	业务培训	(1)在上岗前,至少接受≥10个学时的岗前培训。	2	A、完全符合 B、基本符合,得	查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录。

			(2) 每年在岗培训≥15 学时。		1.4 分 C、部分符合,得 0.6 分 D、不符合	
	4.13.3	服务要求		22		
211	4.13.3.1	阶段评估与照护计划	按照老年人及亲属的需求,遵从老年人及亲属的意愿,能配合专业人员进行临终阶段性评估,能协助制定个性安宁照护计划,开展服务。	2	A、符合 D、不符合	查看服务项目、流程规范,查看近一年服务计划、记录。
212	4.13.3.2	家属沟通	根据病情,至少一周与家属沟通一次,有沟通记录。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年与家属沟通记录。
213	4.13.3.3	隐私与权益保护	维护老年人合法权益和尊严,保护老年人及亲属的隐私。	1	A、符合 D、不符合	查看服务规范
214	4.13.3.4	疼痛评估与处置	由医护人员及时对疼痛老人进行疼痛评估,实施疼痛的管理和控制、紧急症状的处理、支持护理。	2	A、符合 D、不符合	查看近一年 3-5 名老人安宁照护方案、服务记录。
215	4.13.3.5	食谱制定	由医师或营养师为老人设计适宜的食谱。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年 3-5 名老人食谱记录。
216	4.13.3.6	进食护理	鼓励老人进食,提供口腔护理以及鼻饲、胃肠外静脉营养输入等服务。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年 3-5 名老人安宁照护方案、护理记录。
217	4.13.3.7	医疗护理	护理人员协助医护人员做好老人生活照料和痛症管理,根据服务对象的身体状况及其意愿,选择合适的护理方法。 (1) 为老人提供基础护理服务,包括清洁护理、排泄护理; (2) 为老人提供症状特殊护理,如疼痛护理、呼吸困难护理、昏迷护理、伤口护理等。	2	A、完全符合 B、符合(1),得 0.6 分 D、不符合	查看近一年 3-5 名老人安宁照护方案、护理记录。
218	4.13.3.8	心理护理	密切关注服务对象的情绪变化,提供相应的心理支持。 (1) 协助解决临终老人的心理与社会需求,包括完成未了心愿、订立遗嘱、器官捐献等法律事务。 (2) 能运用肢体语言为临终老人提供慰藉支持。 (3) 通过有效的心理辅导介入,帮助服务对象及其家属减轻负面心理、情绪和行为反应。	3	A、完全符合 B、符合其中 2 项,得 2 分 C、符合其中 1 项,得 1 分 D、不符合	查看近一年 3-5 名老人安宁照护方案、服务记录。
219	4.13.3.9	哀伤辅导	为有需要的老人及亲属提供哀伤辅导服务,有记录。	3	A、符合 D、不符合	查看近一年 3-5 名老人及家属安宁照护方案、服务记录。
220	4.13.3.10	安宁服务区设置	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	2	A、符合 D、不符合	现场查看

			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。			
221	4.13.3.1 1	后事服务	(1) 提供殡葬服务、遗体捐赠服务等对接, 选择有资质的组织机构, 并签订服务协议; (2) 订有老年人遗物处理办法, 有专人负责处理, 有记录。	3	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	查看制度, 查看近一年协议, 查看近一年记录。
222	4.13.3.1 2	终末消毒	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;	1	A、符合 D、不符合	查看制度规范, 查看近一年记录。
	4.14	委托服务		20		
	4.14.1	服务内容		2		
223	4.14.1.1	服务项目	提供包括但不限于代管物品、代领物品、代缴各种费用、代购、代办、陪同出行、协助交通、公证等服务。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 C、部分符合, 得 0.6 分 D、不符合	查看服务项目、近一年服务记录。
	4.14.2	服务人员		4		
224	4.14.2.1	服务人员配置	机构指定专人或由养老护理员提供服务。	2	A、符合 D、不符合	查看岗位设置及人员配置。
225	4.14.2.2	业务培训	服务人员熟悉机构内委托服务流程及要求。 (1) 在上岗前, 至少接受 ≥ 10 个学时的岗前培训。 (2) 每年在岗培训 ≥ 15 学时。	2	A、完全符合 B、符合其中 2 项, 得 1.4 分 C、符合其中 1 项, 得 0.6 分 D、不符合	以提问方式考察 1-2 名服务人员是否熟悉服务流程及要求。 查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录。
	4.14.3	服务要求		14		
226	4.14.3.1	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	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 C、部分符合, 得 0.6 分 D、不符合	查看制度、近一年代管服务记录
227	4.14.3.2	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。	2	A、完全符合 B、基本符合, 得 1.4 分 C、部分符合, 得 0.6 分 D、不符合	查看制度、近一年代办服务记录
228	4.14.3.3	风险提醒	协助老年人或按照老年人需求	2	A、符合	查看制度、近一年风险提

			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。		D、不符合	示及签字记录。
229	4.14.3.4	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。	2	A、符合 D、不符合	查看制度、规范
230	4.14.3.5	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。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看制度、近一年外出风险评估记录和外出服务记录。
231	4.14.3.6	安排出行交通	(1) 应使用机构自有车辆或与正规租车服务商合作； (2) 建有出行交通记录、服务商及司机联系方式。	2	A、符合 D、不符合	查看制度、规范、协议(或近一年交通记录)
232	4.14.3.7	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。	2	A、符合 D、不符合	查看协议(或近一年服务记录)
	4.15	康复服务	(申请 3 级及以上养老机构须提供此项服务)	40		
	4.15.1	服务内容		13		
233	4.15.1.1	肢体康复服务	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。	3	A、完全符合 B、符合其中 3-4 项，得 2 分 C、符合其中 2 项，得 1 分 D、不符合	现场查看康复区，查看服务项目、记录
234	4.15.1.2	压力性尿失禁康复服务	提供压力性尿失禁康复，能帮助压力性尿失禁的老年人进行功能训练。	2	A、符合 D、不符合	查看服务项目、近一年记录
235	4.15.1.3	康复护理服务	提供康复护理服务，包括： (1) 精神心理康复服务； (2) 临床康复护理服务。	2	A、完全符合 B、符合其中 1 项，得 1.4 分 D、不符合	查看服务项目、近一年记录
236	4.15.1.4	辅助器具适配和使用训练服务	提供辅助器具适配和使用训练服务，如：自助具、假肢、矫形器等。	2	A、符合 D、不符合	查看服务项目、近一年记录
237	4.15.1.5	康复咨询服务	提供康复咨询服务，包括康复训练的适应症、禁忌症、注意事项、方法、强度、频率、时间等。	2	A、符合 D、不符合	查看服务项目、近一年记录
238	4.15.1.6	康娱活动	(1) 能指导老人使用各类健身器材； (2) 能指导老年人进行各种常见运动； (3) 能教会并带领老年人进行手工及文体娱乐活动。	2	A、完全符合 B、符合其中 2 项，得 1.4 分 C、符合其中 1 项，得 0.6 分 D、不符合	查看服务项目、近一年记录

	4.15.2	服务人员		8		
239	4.15.2.1	医师配置	有1名及以上专职或兼职康复医师（取得助理执业医师及以上），下达康复治疗处方或康复护理医嘱。	2	A、符合 D、不符合	查看证书
240	4.15.2.2	治疗师配置	有1名及以上专职或兼职康复治疗士/师，开展临床康复治疗活动。	2	A、符合 D、不符合	查看证书
241	4.15.2.3	康复护理人员配置	（1）有1名及以上护士提供康复护理服务。 （2）有经康复知识技能培训的养老护理员，提供康复护理服务。	2	A、符合（1） C、符合（2），得1.4分 D、不符合	查看证书
242	4.15.2.4	业务培训	服务人员熟悉机构内康复服务流程及康复设备操作规程。 （1）在上岗前，至少接受≥10个学时的岗前培训。 （2）每年在岗培训≥15学时。	2	A、完全符合 B、符合其中2项，得1.4分 C、符合其中1项，得0.6分 D、不符合	评定人员以提问方式考察1-2名服务人员是否熟悉服务流程。查看岗前培训近一年在岗培训记录。
	4.15.3	服务要求		19		
243	4.15.3.1	康复评定	在提供康复服务前，康复医师对有需求的老年人进行康复功能评定，有评定结果。	2	A、符合 D、不符合	查看近一年评定报告
244	4.15.3.2	评定结果确认	康复评定结果应告知老年人或相关第三方，并经由老年人或相关第三方签字确认。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年评定报告
245	4.15.3.3	康复方案/计划	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。	3	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	查看近一年康复方案/计划
246	4.15.3.4	方案/计划确认	康复方案/计划应经老年人或相关第三方签字确认后实施。	1	A、完全符合 D、不符合	查看近一年康复方案/计划
247	4.15.3.5	康复档案	康复档案一人一档。	1	A、符合 D、不符合	查看档案
248	4.15.3.6	康复过程记录	康复训练过程记录书写及时、完整、无空项。	2	A、符合 D、不符合	查看3-5名老年人近一年康复训练档案、记录
249	4.15.3.7	康复方案/计划执行率	康复训练过程记录与康复方案/计划一致。	2	A、符合 D、不符合	查看3-5名老年人近一年康复方案/计划、记录
250	4.15.3.8	康复安全	康复训练过程中注意观察老年人的身体情况，防止损伤和发生意外，并予以记录、评估。	1	A、符合 D、不符合	查看制度，现场询问，查看近一年记录。
251	4.15.3.9	康复咨询记录	有康复咨询服务记录，记录规范。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年康复咨询记录
252	4.15.3.10	辅助器具适配和使用训练服务记录	有辅助器具适配和使用训练服务记录，记录规范。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年康复器具使用记录

253	4.15.3.1 1	康娱活动记录	有康娱活动记录，记录规范。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年康娱活动记录
254	4.15.3.1 2	康复效果评估	对老年人接受康复服务的内容、方法和效果进行评估，包括中期康复评估和末期康复评估，识别异常状况并配合专业康复人员及时处理。	2	A、完全符合 B、基本符合，得1.4分 C、部分符合，得0.6分 D、不符合	查看近一年记录
255	4.15.3.1 3	康复设备管理	(1) 有康复设备与器材安全检查、更换或淘汰措施； (2) 康复设备应在康复治疗师或机构内负责康复服务人员测试正常后签字确认，方可使用。	1	A、符合 D、不符合	查看制度、查看近一年设备使用记录。
	4.16	教育服务	(申请4级及以上养老机构须提供此项服务)	20		
	4.16.1	服务内容		2		
256	4.16.1.1	服务项目	开展老年教育活动。	2	A、符合 D、不符合	查看服务项目、记录
	4.16.2	服务人员		4		
257	4.16.2.1	服务人员配置与资质	由专业人员组织实施活动，包括教育工作者、社会工作者、经过专业培训的志愿者等。	2	A、符合 D、不符合	查看岗位设置、服务人员资质证书
258	4.16.2.2	业务培训	服务人员熟悉机构内教育服务的组织、规范、流程。 (1) 在上岗前，至少接受≥10个学时的岗前培训。 (2) 每年在岗培训≥15学时。	2	A、完全符合 B、符合(2)，得1.4分 C、符合(1)，得0.6分 D、不符合	以提问方式考察1-2名服务人员是否熟悉服务组织、规范、流程。 查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录。
	4.16.3	服务要求		14		
259	4.16.3.1	开展方式	开展老年教育的方式： (1) 机构内设有老年学堂，有系统的课程安排。 (2) 参与周边老年大学学习点，且每月至少举办1次老年课堂或各类知识讲座。 (3) 每季度至少举办1次老年课堂或各类知识讲座。	2	A、符合(1) B、符合(2)，得1.4分 C、符合(3)，得0.6分 D、不符合	现场查看课程安排表，查看记录，询问3-5名老年人课程开展情况。
260	4.16.3.2	教育需求评估	每半年到少有1次老年人教育需求评估或调查，有记录。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年教育需求评估或调查记录，询问3-5名老年人是否有被评估或调查教育需求。
261	4.16.3.3	教学管理	有教学计划、教学目标、教案教材、教师名单、学员花名册。	1	A、符合 D、不符合	查看相关文本。
262	4.16.3.4	教学场所	(1) 有独立教学场所，有专门的教学设备且能正常使用。 (2) 与其它服务场所共用，服务场所及设备能满足教学需要。	2	A、符合(1) B、符合(2)，得1分 D、不符合	现场查看，询问3-5名老年人教学场所情况。
263	4.16.3.5	教育宣传	在老年人公共活动区域设置健	1	A、符合	现场查看

			康教育宣传栏。		D、不符合	
264	4.16.3.6	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。	2	A、符合其中 7 项及以上，得 2 分 B、符合其中 4-6 项，得 1.4 分 C、符合其中 2-3 项，得 0.6 分 D、不符合	查看近一年课程表、教学记录，是否包含以上教育内容。
265	4.16.3.7	学习形式	提供多种学习形式，如课堂学习、小组学习、网上学习、讨论、比赛等。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年学习记录。
266	4.16.3.8	教学记录	有视频、照片、文字等教学过程记录。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年教学记录。
267	4.16.3.9	老年人参与	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。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年教学记录，是否有老年人参与。
268	4.16.3.10	教学效果评估	有教学效果评估或调查，并根据评估或调查结果，调整教学内容、方式。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年教学评估或调查记录。
269	4.16.3.11	家属教育	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，有记录。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年家属活动记录。
	4.17	失智症照护服务		20		
	4.17.1	服务内容		2		
270	4.17.1.1	服务项目	提供失智症照护服务，包括设置失智症专区、失智症预防、失智症照护、失智症非药物干预等。	2	A、完全符合 B、基本符合，得 1.4 分 C、部分符合，得 0.6 分 D、不符合	查看服务项目、近一年服务记录。
	4.17.2	服务人员		5		
271	4.17.2.1	服务人员配置与资质	(1) 配备 1 名执业医师、1 名注册护士。 (2) 配备专职/兼职心理治疗师或咨询师、社会工作者。 (3) 有经失智症照护技能培训的高级别护理员。	3	A、完全符合 B、符合其中 2 项，得 2 分 C、符合其中 1 项，得 1 分 D、不符合	查看岗位设置、服务人员资质证书。
272	4.17.2.2	业务培训	服务人员熟悉失智症相关知识，具备预防失智症、与失智症老人进行沟通、失智症照护相关技能。 (1) 在上岗前，至少接受≥10 个学时的岗前培训。 (2) 每年在岗培训≥15 学时。	2	A、完全符合 B、符合(2)，得 1.4 分 C、符合(1)，得 0.6 分 D、不符合	现场提问服务人员失智症相关知识，查看岗前培训和近一年在岗培训记录
	4.17.3	服务要求		13		
273	4.17.3.1	失智症评估	开展失智症评估，有评估记录。	2	A、符合 D、不符合	查看评估量表、近一年评估记录。

274	4.17.3.2	环境营造	能进行失智症老人所处环境的营造。	1	A、符合 D、不符合	现场查看
275	4.17.3.3	家属资源联结及运用	能取得亲属或相关第三方的配合，亲属或相关第三方参与失智症照护过程。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年与家属联结记录。
276	4.17.3.4	失智症预防	实施失智症预防的： (1) 饮食安排； (2) 运动安排； (3) 训练安排； (4) 活动安排等。	2	A、完全符合 B、符合其中 2 项及以上，得 1.4 分 C、符合其中 1 项，得 0.6 分 D、不符合	查看近一年 1-2 名老人的相关计划、方案、记录。
277	4.17.3.5	益智康复训练	能针对失智症老人进行针对性的益智康复训练，有计划、措施并落实。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年 1-2 名老人的康复计划、方案、记录。询问 1-2 名服务人员实施情况。
278	4.17.3.6	非药物干预	能运用常见的失智症非药物干预方法，包括： (1) 怀旧疗法；(2) 音乐疗法； (3) 园艺疗法；(4) 中医手法； (5) 认知刺激疗法；(6) 触摸疗法； (7) 芳香疗法；(8) 游戏疗法； (9) 动物疗法；(10) 感觉统合疗法等。	3	A、完全符合 B、符合其中 4 项及以上，得 2 分 C、符合其中 2 项及以上，得 1 分 D、不符合	查看近一年 1-2 名老人的非药物干预计划、方案、记录。询问 1-2 名服务人员实施情况。
279	4.17.3.7	效果评估与调整	益智康复训练和非药物干预均有记录，有阶段性效果评估，并根据评估结果动态调整照护计划。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年记录，总结，调整方案。
280	4.17.3.8	安全保护	有对失智症老人的安全保护措施	2	A、符合 D、不符合	现场查看，现场提问 1-2 名服务人员安全保护措施有哪些。
	4.18	居家上门服务	(申请 5 级养老机构须提供此项服务)	20		
	4.18.1	服务内容		4		
281	4.18.1.1	服务项目	(1) 提供 4.2-4.17 服务中至少 5 项服务。(直接上门提供服务或对社区老年人开放均可) (2) 提供 4.2-4.17 服务中至少 3 项服务。(直接上门提供服务或对社区老年人开放均可) (3) 提供 4.2-4.17 服务中至少 1 项服务。(直接上门提供服务或对社区老年人开放均可) 注：4.2-4.17 服务包括：老年人个案服务、老年人权益服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、技术护理服务、医疗护理服务、文化娱乐服	2	A、符合(1)，得 2 分 B、符合(2)，得 1.4 分 C、符合(3)，得 0.6 分	查看服务项目、近一年服务记录。

			务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务、失智症护理服务。			
282	4.18.1.2	技术支持	为社区养老服务组织或老年人家属提供专业支持，包括： (1) 人员技能培训； (2) 家庭照顾者培训； (3) 外派专业人员到社区开展活动； (4) 为社区和家庭提供适老化改造咨询服务； (5) 承接社区老年人社会工作项目等。	2	A、完全符合 B、符合其中 2-3 项，得 1.4 分 C、符合其中 1 项，得 0.6 分 D、不符合	查看服务项目、近一年服务记录。
	4.18.2	服务人员		4		
283	4.18.2.1	服务人员配置与资质	由社会工作者、医生、护士、养老护理员等专业人员提供，专业技术人员持有相关资格证书。	2	A、符合 D、不符合	查看证书
284	4.18.2.2	业务培训	服务人员经机构培训，熟悉本机构的居家上门服务流程。 (1) 在上岗前，至少接受≥10 个学时的岗前培训。 (2) 每年在岗培训≥15 学时。	2	A、完全符合 B、符合(2)，得 1.4 分 C、符合(1)，得 0.6 分 D、不符合	以提问方式考察 1-2 名服务人员是否熟悉服务流程，查看岗前培训记录及近一年在岗培训记录。
	4.18.3	服务要求		12		
285	4.18.3.1	服务介绍	有居家上门服务项目介绍，包括：服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准等。	1	A、符合 D、不符合	查看资料
286	4.18.3.2	服务管理	有居家上门服务管理办法，包括人员管理、服务等管理。	1	A、符合 D、不符合	查看制度
287	4.18.3.3	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。	2	A、符合 D、不符合	查看近一年评估记录
288	4.18.3.4	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。	2	A、符合 D、不符合	查看近一年 1-2 名老年人服务计划方案
289	4.18.3.5	服务记录	(1) 服务提供应符合各项服务要求，有记录； (2) 服务完成后由老年人或相关第三方确认（签字或电子签名等方式）。	1	A、符合 D、不符合	查看近一年服务记录
290	4.18.3.6	老年人服务档案	建立居家服务老年人档案，一人一档，档案应包括但不限于服务对象的基础信息、健康信息、需	2	A、符合 D、不符合	查看 3-5 名老年人居家服务档案

			求信息、服务信息、服务记录等。			
291	4.18.3.7	信息化	设有居家养老服务平台（APP、微信小程序或网站）供老年人网络下单或提供电话下单服务。	1	A、符合 D、不符合	现场查看、测试信息平台
292	4.18.3.8	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。	2	A、符合（1） B、符合（2），得 1.4 分 C、符合（3），得 0.6 分 D、不符合	查看近三年服务记录人次