

重庆市养老机构等级评定细则

机构名称：_____

机构地址：_____

机构联系人：_____

机构联系电话：_____

机构性质： 公办 民营 公建民营 其他_____

评定得分：_____

被评机构负责人（签字）：_____

评定组长（签字）：_____

评定人员（签字）：_____

评定时间：_____年_____月_____日

表 1 必备项目检查表

序号	条款号	检查项目	评价细则	否决细则	是否达标	备注
1	1	一年内无生产安全事故发生，无歧视、侮辱、诽谤或者虐待老年人等恶性事件	一年内未被国家级/省级/区县级单位通报过生产安全事故 未发生因养老机构自身安全问题（包括但不限于违章作业、设备隐患等情况）导致老人的意外性伤亡 未因歧视、侮辱、诽谤或者虐待老年人被媒体曝光 现场走访，未发现歧视、侮辱、诽谤或者虐待老年人的情况	以上情况均未发生为达标	以上情况发生任一项为不达标	1. 由养老机构在承诺书中自行承诺 2 年内未被国家级/省级/区县级单位通报过生产安全事故，并在“中国安全生产网”（安全管理网）及所在地方政府应急管理部门或民政部门进行查询核实。 2、3 两项由养老机构在承诺书中自行承诺未发生意外性伤亡、无媒体曝光。 4. 现场查看养老机构内有无歧视、侮辱、诽谤或者虐待老年人的情况。
2	2	取得养老机构备案资质	具备《营业执照》 具备《民办非企业单位登记证书》 具备《事业单位法人证书》	按养老机构类别应具备的相应资质符合三者之一为达标	按养老机构类别应具备的相应资质，不提供或不具备三者之一为不达标	根据机构性质，养老机构提供相应资质证书，现场核对证书原件。
3	3	建设工程经过消防验收、备案，投入使用、营业前消防安全检查合格	具备消防验收合格意见书或依法进行消防备案为达标	1000 m ² 以上养老机构不具备消防验收合格意见书或消防验收不合格为不达标，1000 m ² 以下养老机构未依法进行消防备案为不达标		现场查看养老机构提供的消防验收合格意见书或备案证明。
4	4	提供餐饮服务，取得食品生产经营许可	具备《食品经营许可证》为达标	不具备《食品经营许可证》或不提供餐饮服务为不达标		现场查看养老机构食堂或餐厅，并查看《食品经营许可证》。
5	5	提供医疗护理服务；五星级应内设医疗机构，取得医疗机构设置及执业许可	如有内设医疗机构应具备医疗机构执业许可证；五星级养老机构应内设医疗机构	五星级无内设医疗机构或不具备医疗机构执业许可证为不达标；		如有内设医疗机构，现场查看医疗机构执业许可证。

序号	条款号	检查项目	评价细则	否决细则	是否达标	备注
6	6	老年人照料设施符合 JGJ 450-2018 强制性条文要求	4.2.4 道路系统应保证救护车能停靠在建筑的主要出入口处，且应与建筑的紧急送医通道相连 5.1.2 老年人照料设施的老年人居室和老年人休息室不应设置在地下室、半地下室 5.6.4 二层及以上楼层、地下室、半地下室设置老年人用房时应设电梯，电梯应为无障碍电梯，且至少 1 台能容纳担架 5.6.6 老年人使用的楼梯严禁采用弧形楼梯和螺旋楼梯 6.5.3 老年人照料设施的老年人居室和老年人休息室不应与电梯井道、有噪声振动的设备机房等相邻布置 7.2.5 散热器、热水辐射供暖分集水器必须有防止烫伤的保护措施	JGJ 450-2018 强制性条文包括 4.2.4、5.1.2、5.6.4、5.6.6、6.5.3、7.2.5，以上条款均满足为达标	以上任一条款不满足为不达标	现场查看养老机构老年人照料设施是否符合 JGJ 450-2018 强制性条文中 4.2.4、5.1.2、5.6.4、5.6.6、6.5.3、7.2.5 的要求。
7	7	应设置老年人居室、卫生间和浴室、活动场所、餐厅、接待区/室	具备老年人使用的居室 具备老年人使用的卫生间和浴室 具备老年人使用的活动场所 具备老年人使用的餐厅 具备专用的接待区/室	以上项目均满足为达标	以上任一项不满足为不达标	现场查看机构内是否设置以下设施： 1. 老年人居室； 2. 卫生间和浴室； 3. 活动场所； 4. 餐厅； 5. 接待区/室。
8	8	主要出入口、门厅、走廊，老年人居室、卫生间、洗浴区域、公共场所内设置无障碍设施，无障碍设施符合 GB 50763 强制性条文要求	按 GB 50763 强制性条文中第 3 条《无障碍设施的设计要求》，养老机构主要出入口、门厅、走廊，老年人居室无障碍，能够满足轮椅、担架通行要求，卫生间、洗浴区域无障碍，能够满足轮椅通行要求，且应做好防滑措施	现场核查发现未安装无障碍设施或安装无障碍设施不到位不达标		现场查看养老机构无障碍设施是否符合 GB 50763 强制性条文中第 3 条要求：具体条款见附件 1 3.3 无障碍出入口； 3.5 无障碍通道、门； 3.6 无障碍楼梯、台阶； 3.7 无障碍电梯、升降平台；

序号	条款号	检查项目	评价细则	否决细则	是否达标	备注
						3.8 扶手; 3.10 公共浴室; 3.12 无障碍住房及宿舍; 3.16 无障碍标识系统、信息无障碍;
9	9	制定基本管理制度, 包括但不限于服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度	服务管理、财务管理、安全管理应形成文字制度, 且按照制度进行日常管理为达标	服务管理、财务管理、安全管理无制度不达标, 未按照制度进行日常管理为不达标		现场查看养老机构提供的现行有效的服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度及制度实施证据。
10	10	建立健全突发事件应急预案, 开展有关突发事件应急知识的宣传普及活动和必要的应急演练	建立突发事件应急预案 开展突发事件应急知识宣传 定期开展应急演练, 并有相应记录	三项均具备为达标	以上任一项不满足为不达标	1. 查看养老机构提供的突发事件应急预案。 2. 查看养老机构提供的应急知识宣传活动资料。 3. 查看养老机构提供的应急演练的记录。
11	11	履行消防安全职责, 进行消防宣传教育	履行消防安全职责, 举行消防宣传教育活动为达标	未履行消防安全职责为不达标; 无消防宣传教育活动不达标		查看养老机构提供的消防宣传教育活动资料。
12	12	在醒目位置公布服务项目、服务内容、收费标准和收费依据	在机构内公示服务项目 在机构内公示服务内容 在机构内公示收费标准 在机构内公示收费依据	以上四项均进行公示为达标	任一项目未公示为不达标	现场查看养老机构是否公示以下内容: 1. 服务项目; 2. 服务内容; 3. 收费标准; 4. 收费依据。
13	13	若有外包服务, 应与有资质的外包服务机构签订协议, 有相应监督制度	与提供外包服务的机构签订协议或合同 外包服务的机构具备提供该外包项目的资质 制定相应的监督制度, 提供监督记录	有外包服务, 同时以上条件均满足为达标	有外包服务, 未与提供外包服务的机构签订协议或合同为不达标; 外包服务机构无资质不达标; 无监督制度或无监督记录不达标	1. 现场查看养老机构提供的外包服务合同或协议及其资质。外包服务包括但不限于: 餐饮外包、医疗外包、消防外包、电梯维修保养外包等。 2. 查看养老机构提供的对外包服务机构进行有效监督的制度和记录。

序号	条款号	检查项目	评价细则	否决细则	是否达标	备注				
14	14	与入住老年人或其监护人、代理人签订具有法律效应的服务合同	老年人确认入住后签署入住服务合同，合同签订率为100%为达标；特困人员入住办理入院手续为达标	未签署服务合同为不达标；服务合同未签字等情况，为不达标		根据养老机构提供的入住老年人花名册，随机抽查养老机构近2年（跨年度抽查）5份及以上签署的入住服务合同，抽取的类型可包含新入住老年人、续签老年人、护理等级变更的老年人、已出院的老年人。				
15	15	对国家和地方行业主管部门和强制性标准所要求的特定岗位的技术工作，如特种设备、强弱电、消防、餐饮、医务、社会工作等，应有相应的工作技术标准的书面说明，相应岗位的从业人员应知晓并熟练操作，有适任证书要求的应持证上岗	<table border="1"> <tr> <td>在养老机构内开展服务的医生、护士等依法需要持证上岗的专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书或执业证书</td> <td rowspan="3">以上项目均满足为达标，若无该类服务人员为达标</td> </tr> <tr> <td>护理员应具有相应岗位资格证书或岗前培训合格证</td> </tr> <tr> <td>其他特定岗位人员应具备相应专业资格证书或经专业培训合格后上岗</td> </tr> </table>	在养老机构内开展服务的医生、护士等依法需要持证上岗的专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书或执业证书	以上项目均满足为达标，若无该类服务人员为达标	护理员应具有相应岗位资格证书或岗前培训合格证	其他特定岗位人员应具备相应专业资格证书或经专业培训合格后上岗	具备该类服务人员，但人员无从业资格证书为不达标		根据养老机构提供的各岗位的花名册，涉及医生、护士、护理员及特定岗位人员（特种设备、强弱电、消防、餐饮）单个岗位人员5人以下，查看每个人员的资质证书；5人以上，随机抽查3-5个人的资质证书。其中，设有消防控制室的机构，2020年之前消防控制室值班人员应持有合法有效的初级及以上的《建（构）筑物消防员》国家职业资格证书；2020年之后消防控制室值班人员应持有合法有效的中级及以上的《建（构）筑物消防员》国家职业资格证书或中级及以上的《消防设施操作员》证书。
在养老机构内开展服务的医生、护士等依法需要持证上岗的专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书或执业证书	以上项目均满足为达标，若无该类服务人员为达标									
护理员应具有相应岗位资格证书或岗前培训合格证										
其他特定岗位人员应具备相应专业资格证书或经专业培训合格后上岗										

备注：以上15项中任何一项不达标，则不能参加重庆市养老机构叶级评比

表 2 运营质量评价表

序号	条款号	运营质量评价表	评价细则		检查方式	评分标准	各大项总分	各分项总分	各小项总分	计分栏	扣分细则
	1	总体情况					25				
16	1.1	运营 1 年及以上，床位入住率≥40%；运营 5 年及以上，床位入住率≥80%	床位入住率=入住老年人总人数/养老机构所能提供的床位总数	运营 1 年及以上，床位入住率要达到 40% 及以上 运营 5 年及以上，床位入住率要达到 80%及以上	查看老年人入住档案，以老年人首次入住时间计算运营时间，以入住人数及床位数计算入住率	每少 5%，扣 1 分，扣完为止		6			养老机构的床位入住率根据养老机构提供的近 2 年的每个月入住人数的动态数据，计算平均入住率，按照实际运营年限养老机构床位入住率应满足以下标准： 1. 养老机构运营 1 年及以上，床位入住率≥40%； 2. 运营 2 年及以上，床位入住率≥50%； 3. 运营 3 年及以上，床位入住率≥60%； 4. 运营 4 年及以上及以上床位入住率≥70%； 5. 运营 5 年及以上床位入住率≥80%。
17	1.2	半失能、失能入住老年人入住比例≥60%	半失能、失能入住老年人入住比例=(半失能、失能入住老年人入住人数/入住老年人总人数)×100%	半失能、失能入住老年人入住比例要达到 60%	查看档案计算半失能、失能入住老年人入住人数和入住老年人总人数，核算该比例	每少 5%，扣 1 分，扣完为止		6			根据养老机构提供的入住老年人登记档案核算出半失能、失能老年人的入住比例，档案截止日期为等级评定日期的前一日。

序号	条款号	运营质量评价表	评价细则	检查方式	评分标准	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	扣分细则
18	1.3	利润为正，固定资产持续增长，用于发展的资金占总收入的10%~15%	过去12个月未出现总体亏损，利润为正	查看审计过后的财务报表，进行核对	符合得1分		6			查看养老机构提供的上一年度审计过后的财务报表，查看利润是否为正，固定资产是否增长，核对发展投资比例。
			发展投资比例=(用于发展的资金/总收入)×100%		发展投资比例达到10%以上					
19	1.4	有介绍养老机构的宣传资料，公开机构相关信息	宣传资料符合养老机构实际情况，未进行夸大宣传	查看宣传资料	符合得3.5分		7			查看养老机构提供的目前使用的宣传资料，评定组成员根据抽查汇总情况判定是否存在夸大宣传。
			宣传资料上有机构相关信息，包括但不限于机构基本介绍、机构位置、联系方式、收费标准等		符合得3.5分					宣传资料上包括但不限于以下信息： 1. 机构基本介绍； 2. 机构位置； 3. 联系方式； 4. 收费标准等。
	2	管理制度与规范				25				
20	2.1	有基本管理制度，包括但不限于行政管理制度、人力资源制度、财务管理制度并定期制作财务报告、服务管理制度、能源管理制度、考核奖励制度、设备设施管理制度、档案管理制度	基本管理制度包括但不限于以下类：①行政管理制度；②人力资源制度；③财务管理制度并定期制作财务报告；④服务管理制度；⑤能源管理制度；⑥考核奖励制度；⑦设备设施管理制度；档案管理制度，制度符合机构的实际运行情况，且制度为可控状态	查看基本管理制度	缺一项制度扣1分，扣完为止（电子版或纸质版文字制度均可）		5			现场查看养老机构提供的现行有效的基本管理制度，包括但不限于： 1. 行政管理制度； 2. 人力资源制度； 3. 财务管理制度并定期制作财务报告； 1. 服务管理制度；

序号	条款号	运营质量评价表	评价细则	检查方式	评分标准	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	扣分细则
										2. 能源管理制度； 3. 考核奖励制度； 4. 设备设施管理制度； 5. 档案管理制度； 查看相关制度实施证据。
21	2.2	有年度工作计划、年终工作总结、中长期发展规划	机构保存以下材料：年度工作计划、年终工作总结、中长期发展规划，材料至少保留三年，且材料与机构实际情况相符合	查看以上材料	缺一项扣 2 分，扣完为止		5			根据养老机构实际运营年限，抽查 1 年以上到 3 年以内的工作计划、年终工作总结、中长期发展规划，按运营年限保存。
22	2.3	有组织架构图，有完备的岗位工作标准（包括岗位要求、任职条件、接受指令与协调渠道、主要工作职责、顶岗补位（AB 岗）等内容）	有与机构实际情况相符合的组织架构图	查看组织架构图和岗位工作标准	符合得 1 分，组织架构图与机构实际情况不符不得分		5			结合机构内人员的实际配置，查看养老机构提供的组织架构图。
			有与机构实际情况相符合的岗位工作标准，至少包括以下内容：①岗位要求；②任职条件；③接受指令与协调渠道；④主要工作职责；⑤顶岗补位（AB 岗）		岗位工作标准缺一项扣 1 分，总分 4 分，扣完为止（岗位工作标准电子版或纸质版均可）					查看养老机构提供的岗位工作标准，至少包括以下内容： 1. 岗位要求； 2. 任职条件； 3. 接受指令与协调渠道； 4. 主要工作职责； 5. 顶岗补位（AB 岗）。

序号	条款号	运营质量评价表	评价细则	检查方式	评分标准	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	扣分细则
23	2.4	有服务规范、服务提供规范，包括评估、生活照料、清洁卫生、洗涤服务、膳食、医疗护理保健康复、文化娱乐、精神慰藉、安宁服务等服务，及时向入住老年人和社会公开服务流程、服务时限等质量指标	有服务规范、服务提供规范，包括评估、生活照料、清洁卫生、洗涤服务、膳食、医疗护理保健康复、文化娱乐、精神慰藉、安宁服务等服务，及时向入住老年人和社会公开服务流程、服务时限等质量指标	查看服务规范、服务提供规范及公开的质量指标	缺一项扣1分，扣完为止		5			一、现场查看养老机构提供的现行有效的服务规范、服务提供规范，包括但不限于： 1. 评估； 2. 生活照料； 3. 清洁卫生； 4. 洗涤服务 5. 膳食； 6. 医疗护理保健康复； 7. 文化娱乐； 8. 精神慰藉； 9. 安宁服务等； 二、现场查看公开的服务流程、服务时限等质量指标。
24	2.5	▲建立入住老年人合法权益保障机制，明确入住老年人的人身权利和财产权利，特别保护女性智残和患有精神病的入住老年人的人身权益不受侵犯	建立保障老年人合法权益的制度并运行良好，有效保护老年人人身、财产权益，特别保护女性智残和患有精神病的入住老年人的人身权益不受侵犯	查看保护老年人合法权益的相关制度及制度实施佐证材料	符合得5分，无相关制度或缺少制度实施佐证材料不得分		5			查看养老机构提供的现行有效的保护老年人合法权益的制度及实施的佐证材料，内容应涵盖： 1. 保障老年人人身权利和财产权益； 2. 保障女性智残和患有精神病老人的人身权益。
	3	安全管理				45				
	3.1	▲建立健全安全管理制度，包括但不限于安全责	安全管理制度包括以下项：①安全责任制；②安全教育制度；③安全操作规范或	查看安全管理制度	符合得6分		6			查看养老机构提供的现行有效的安全管理制度，包括但不限于：

序号	条款号	运营质量评价表	评价细则	检查方式	评分标准	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	扣 分 细 则
25		任制度、安全教育制度、安全操作规范或规程、安全检查制度、事故处理与报告制度	规程；④安全检查制度；⑤事故处理与报告制度							1. 安全责任制度； 2. 安全教育制度； 3. 安全操作规范或规程； 4. 安全检查制度； 5. 事故处理与报告制度。
26	3.2	▲应每半年至少开展1次消防演练和应急预案演练；每季度至少开展1次安全教育培训；每月至少组织1次防火检查；白天防火巡查、夜间防火巡查每日各不少于2次	消防演练和应急预案演练频率至少半年一次，且保留相关记录（包括文字记录和图片记录） 安全教育培训频率至少每季度一次，且保留当时的记录 每月进行防火检查，且保留防火检查记录 白天防火巡查、夜间防火巡查的频率至少2次/天，且保留相应记录	查看消防演练和应急预案演练记录 查看安全教育培训记录 查看防火检查记录 查看防火巡查记录	符合得7分，无记录或频次不达标，不得分		7			查看养老机构提供的近2年的消防演练和应急预案记录、安全教育培训记录、防火检查记录的频次是否符合要求； 随机抽查养老机构提供的近2年（跨年度抽取）2个月及以上的防火巡查记录。
27	3.3	▲定期检查和维护保养设施设备，每年至少开展1次全面检查，确保设施完好有效，有记录	消防设施设备完好，若出现损坏能及时更换、维修，能确保正常使用，设施设备全面检查频率至少每年1次，且保存检查记录	现场查看消防设施设备及检查记录	符合得6分；无检查记录不得分；检查频次不达标不得分；消防设施设备不能正常使用不得分		6			一、现场查看消防设施设备是否完好，包括但不限于： 1. 灭火器；2. 应急照明；3. 消防通道；4. 消防栓等； 二、现场查看养老机构提供的近2年的检查记录，查看频次是否达标。
	3.4	▲应对在用特种设备进行日常维护保养，每月至少开展1次自行检查，有记	特种设备（包括电梯、锅炉等）定期维护保养，能正常使用，保留维护保养记录	查看维修保养记录	符合得6分，在维修保养期间外，特种设备无		6			根据设备清单，现场抽查1-2台特种设备，对照养老机构最新的维护保养记录查看是否一致。

序号	条款号	运营质量评价表	评价细则	检查方式	评分标准	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	扣分细则
28		录	特种设备（包括电梯、锅炉等）自行检查频次至少为1次/月，有专人负责检查，并保留检查记录	查看检查记录	法正常使用不得分 无记录不得分					现场查看养老机构提供的近2年特种设备自行检查记录，查看频次是否达标。
29	3.5	▲每月开展1次电器产品及其线路、管路维护保养和检测，及时整改电气火灾隐患，有记录	电气安全检查项目包括电器产品及其线路、管路 电气安全检查频率1次/月，保留检查记录；发现电气安全隐患进行及时整改，并保留相应记录	查看电气安全检查记录、电气安全问题整改相应记录	符合得7分 检查项目缺一不得分 无记录不得分； 频次不达标不得分		7			一、根据养老机构提供的最新电气安全检查项目清单或记录，现场抽查电器产品等能否正常使用； 二、现场查看养老机构提供的近2年电气安全检查及整改记录，查看频次是否达标。
30	3.6	▲员工熟悉突发事件处理流程及要求，突发事件包括火灾、食物中毒、公共卫生事件、自然灾害、外来暴力、煤气中毒、入住老年人自伤、跌倒、噎食、窒息、呕吐、误吸、走失、烫伤等	建立突发事件处理的应急预案，突发事件包括但不限于：火灾、食物中毒、公共卫生事件、自然灾害、外来暴力、煤气中毒、入住老年人自伤、跌倒、噎食、窒息、呕吐、误吸、走失、烫伤等，应急预案中应包含处置原则、处置流程等内容 通过培训、自学等方式，让员工熟悉突发事件处理流程及要求，并保留相关记录	查看突发事件应急预案、相应培训学习记录，抽查人员应知应会的能	符合得7分 应急预案中缺任一项突发事件不得分；应急预案中未包含突发事件处理方式不得分 无培训记录不得分		7			一、查看突发事件应急预案，包括但不限于： 1. 火灾； 2. 食物中毒； 3. 公共卫生事件； 4. 自然灾害； 5. 外来暴力； 6. 煤气中毒； 7. 入住老年人自伤； 8. 跌倒； 9. 噎食； 10. 窒息 11. 呕吐； 12. 误吸； 13. 走失；

序号	条款号	运营质量评价表	评价细则	检查方式	评分标准	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	扣分细则						
										14. 烫伤； 二、随机抽查养老机构近 2 年（跨年度抽取）5 份及以上处理突发事件的培训或学习记录；三、随机抽查 2 名及以上人员（包含安全负责人和员工）对上述知识进行应知应会考核，至少抽查 5 项。						
31	3.7	▲员工能正确使用消防设施设备	员工能够正确使用消防设施设备	现场抽查 3 名员工进行操作演示	符合得 6 分		6			现场抽查 3 名及以上不同岗位员工，每名员工随机选择 1-2 项消防设施设备进行操作演示。						
	4	人力资源				30										
32	4.1	养老护理员与入住老年人比例：与自理入住老年人比例≥1:10，与部分失能入住老年人比例≥1:5，与失能入住老年人比例≥1:3	<table border="1"> <tr> <td>自理老人护理比例=(负责自理老年人的养老护理员人数/入住自理老年人人数)×100%</td> <td>自理老人护理比例达到 10%</td> </tr> <tr> <td>部分失能老人护理比例=(负责部分失能老年人的养老护理员人数/入住部分失能老年人人数)×100%</td> <td>部分失能老人护理比例达到 20%</td> </tr> <tr> <td>失能老人护理比例=(负责失能老年人的养老护理员人数/入住失能老年人人数)×100%</td> <td>失能老人护理比例达</td> </tr> </table>	自理老人护理比例=(负责自理老年人的养老护理员人数/入住自理老年人人数)×100%	自理老人护理比例达到 10%	部分失能老人护理比例=(负责部分失能老年人的养老护理员人数/入住部分失能老年人人数)×100%	部分失能老人护理比例达到 20%	失能老人护理比例=(负责失能老年人的养老护理员人数/入住失能老年人人数)×100%	失能老人护理比例达	查看入住老年人花名册及养老机构员工花名册（抽查护理员的劳动关系证明），核算比例	按比例每少 5%，扣 1 分		3			查看养老机构提供的评定前一天截止的入住老年人和员工花名册，根据花名册核对养老护理员与入住老年人的比例。
自理老人护理比例=(负责自理老年人的养老护理员人数/入住自理老年人人数)×100%	自理老人护理比例达到 10%															
部分失能老人护理比例=(负责部分失能老年人的养老护理员人数/入住部分失能老年人人数)×100%	部分失能老人护理比例达到 20%															
失能老人护理比例=(负责失能老年人的养老护理员人数/入住失能老年人人数)×100%	失能老人护理比例达															

序号	条款号	运营质量评价表	评价细则	检查方式	评分标准	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	扣 分 细 则
				到 33%						

33	4.2	养老机构院长、副院长、部门主管具备养老服务专业知识，大专以上学历占70%，每半年至少参加1次养老相关培训	管理人员大专以上学历比例=（具备大专以上学历及以上的院长、副院长、部门主管人数/院长、副院长、部门主管总人数）×100%	管理人员大专以上学历比例达到70%	核实院长、副院长、部门主管为本机构人员，查看其学历证书，核算比例	每少5%，扣1分	2			根据养老机构提供的人员花名册进行核算人员比例。
			院长、副院长、部门主管每半年至少参加1次养老相关培训	查看结业证书等资料	培训少于1次，不得分					查养老机构提供的近2年院长、副院长、部门主管参加相关培训取得的证书，至少每半年有1人参加养老相关培训
34	4.3	有专（兼）职医生，取得医生执业资格	专（兼）职医生具备医生执业资格证书	查看医师资格证书和医生执业证书及劳动关系证明	专职得3分，兼职得2分；无医生执业资格证书不得分		3			查看专兼职医生的名单，根据名单查看相应的医师资格证书和医生执业证书及劳动关系证明。
35	4.4	有专（兼）职护士，取得护士执业资格	专（兼）职护士具备护士执业资格证书	查看护士执业资格证书及劳动关系证明	专职得3分，兼职得2分；无护士执业资格证书不得分		3			查看专兼职护士的名单，根据名单查看相应的护士执业资格证书及劳动关系证明。

36	4.5	有专（兼）职社工，并持有社会工作者国家职业资格证书	专（兼）职社工具备社工执业资格证书	查看社工执业资格证书及劳动关系证明	专职得3分，兼职得2分；无社工执业资格证书不得分		3		查看专兼职社工的人员名单，根据名单查看社会工作者国家职业资格证书及劳动关系证明。
37	4.6	有专（兼）职康复人员，并取得康复医学治疗技术资格	专（兼）职康复人员具备康复医学治疗技术资格证书	查看康复医学治疗技术资格证书及劳动关系证明	专职得3分，兼职得2分；无康复医学治疗技术资格证书不得分		3		查看专兼职康复人员的人员名单，根据名单查看康复医学治疗技术资格证书及劳动关系证明。
38	4.7	有专（兼）职营养师	专（兼）职营养师具备营养师资格证书	查看营养师资格证书及劳动关系证明	专职得2分，兼职得1分；无营养师资格证书		2		查看专兼职营养师的人员名单，根据名单查看营养师资格证书及劳动关系证明。
39	4.8	其他专业技术技能人员持与岗位相适应的专业资格证书、职业证书或经过技能培训后上岗	其他专业技术人员具备专业资格证书、职业证书或经技能考核培训合格后上岗	查看专业资格证书、职业证书或培训结业证	有一项得1分，总分2分		2		查看养老机构提供的专业技能人员名单，根据名单查看专业资格证书、职业证书或培训结业证，如厨师证等。
40	4.9	每周至少开展1次员工培训，培训内容包括但不限于服务理念、管理服务技能，养老护理员接受岗前培训，培训合格率达到100%，有记录	<p>根据规定要求(频率至少1次/周，培训内容包括服务理念、管理服务技能及其他需要培训的内容)制定计划并保留实施佐证材料</p> <p>对养老护理员进行岗前培训，培训后考核合格后上岗</p>	查看培训计划、培训记录以及护理员岗前培训合格的记录	符合得3分；无培训计划和培训记录不得分；培训频次不达标，扣2分		3		<p>抽查养老机构提供的近2年(跨年度抽取)2个月及以上的员工培训记录，培训内容包括但不限于：</p> <p>1. 服务理念；</p> <p>2. 管理服务技能。培训形式可包含：会议、教学、外出学习、老带新等形式；培训计划可包括年度计划、季度月度计划、周计划等。</p> <p>根据养老机构提供的护理员名单及岗前培训记录，查看是否所有养老护理员均是培训后考核合格后上岗。</p>

41	4.10	养老机构中从事养老护理、餐饮等工作的人员应具有有效的健康证明	养老护理员、餐饮工作人员具备健康证	查看相关人员健康证	符合得3分;健康证过期不得分		3		根据养老机构提供的养老护理人员、餐饮人员名单,查看上述人员是否具备有效的健康证。
42	4.11	每年组织员工进行一次健康体检	每年组织员工去正规体检地点体检,保留员工体检结果	查看员工每年体检结果证明文件	符合得3分;未能提供员工健康体检结果证明文件,不得分		3		查看养老机构提供的近2年的体检员工名单,根据名单随机抽查(跨年度抽查)5名及以上不同岗位员工的健康体检结果证明文件。
	5	员工素养				10			
43	5.1	仪容仪表得体,服装整洁,佩戴工作牌(证)	仪容仪表得体,服装整洁,佩戴工作牌(证)	现场查看员工衣着	缺一项扣1分		3		抽查护理员、餐饮、接待各2名人员,现场查看衣着。
44	5.2	服务热情,使用文明用语,业务熟练	员工服务态度良好,热心解决老年人的实际问题	现场查看或询问老年人	符合得4分		4		现场观察护理员、餐饮人员正在提供服务的过程,并现场至少询问3名老年人。
45	5.3	各部门沟通有效,富有团队精神	各部门沟通有效,富有团队精神,每年至少开展1次团队建设培训	查看团队建设培训记录(包括但不限于文件通知、简报、视频、照片等)	符合得3分;团队建设培训频次不足或无培训记录,不得分		3		一、查看养老机构提供的近2年团队建设培训记录; 二、至少询问3名不同岗位工作人员各部门的沟通方式并查看相关记录,如:交接班记录、重大事项处理记录、设施设备报修记录等。
	6	评估				15			
46	6.1	开展入院评估,评估内容包括但不限于:日常生活能力、精神状态、感知觉与沟通、社会参与、疾病史、个人生活习惯及喜好,根据评估结果确定养老服务分级	入院评估内容包含以下6项:①日常生活能力;②精神状态;③感知觉与沟通;④社会参与;⑤疾病史;⑥个人生活习惯及喜好,并根据以上评估项目得出老年人状态等级和养老服务分级	现场查看入院评估资料	缺一项扣1分,扣完为止		6		根据养老机构提供的入住老年人名单,随机抽查近2年内(跨年度抽查)5人及以上的入院评估报告,评估内容包括但不限于: 1. 日常生活能力; 2. 精神状态; 3. 感知觉与沟通;

										4. 社会参与； 5. 疾病史； 6. 个人生活习惯及喜好。
47	6.2	每半年至少开展1次常规评估；突发状况（生病、跌倒等）后及时评估	每半年至少开展1次常规评估 突发状况（生病、跌倒等）后及时评估	查看老年人评估资料	符合得3分 符合得3分		6			根据养老机构提供的入住老年人名单，随机抽查近2年内（跨年度抽查）5人及以上的常规评估记录。 根据养老机构提供的近2年的突发事件记录，按照事件类型各抽1份查看是否进行及时评估；若未发生突发事件，则提供相应突发事件的处理制度。
48	6.3	评估人员至少由2名不同岗位的专职人员组成	评估人员应具备评估相应技能，每次参与评估活动至少需2名不同岗位的专职人员	查看评估资料	符合得3分；评估资料未见2名以上工作人员签名，不得分		3			查看6.2中评估记录中的评估人员是否由2名不同岗位的专职人员组成，并查看2名人员的劳动关系证明。
	7	出入院管理				20				
49	7.1	提供问询、接待、结算服务，提供总账单结账、银行卡结算、移动支付；可提供接送行李等延伸服务	出入院项目包括：①问询；②接待；③结算服务；④提供总账单结账；⑤银行卡结算；⑥移动支付；⑦接送行李	询问相应工作人员或查看相应服务实施佐证材料	符合7项以上，得5分；4项~7项，得3分；1项~3项，得2分		5			询问相应工作人员，查看养老机构提供的近2年（跨年度抽查）5名及以上老年人的出入院记录，服务包括但不限于： 1. 问询； 2. 接待； 3. 结算服务； 4. 提供总账单结账； 5. 银行卡结算； 6. 移动支付；

										7. 接送行李
50	7.2	▲与入住老年人或者其监护人、代理人签订服务合同，内容包括但不限于：权利义务、服务内容、服务标准、收费标准、合同变更和解除方式，对重点事项进行详细说明	养老服务合同（协议）包含以下内容： ①权利义务；②服务内容；③服务标准； ④收费标准；⑤合同变更和解除方式； ⑥对重点事项进行详细说明，和每名老年人均签订养老服务合同（特殊情况入住的老年人除外）	查看养老服务合同	符合得6分；抽查到未签订合同或合同过期未续签，不得分；			6		根据养老机构提供的入住老年人的名单，随机抽查近2年（跨年度抽查）5份及以上合同，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. 合同变更和解除方式； 6. 对重点事项进行详细说明。
51	7.3	为新入住老年人开展短期试入住服务	提供短期试入住服务	查看试入住管理制度及相关记录	符合得2分			2		一、查看养老机构提供的为新入住老年人开展短期试入住服务的相关规定； 二、随机抽查养老机构提供的近2年（跨年度抽查）5名及以上老年人试入住服务记录。
52	7.4	为新入住老年人开展入院适应性服务	适应性服务包括对机构环境介绍、相应人员介绍、设施设备的使用以及作息时间的告知等内容，同时关注新入住老年人入住后的心理、精神状态	询问工作人员或新入住老人，查阅适应性服务的相关工作记录	符合得2分			2		一、查看养老机构提供的为新入住老年人开展入院适应性服务的相关规定； 二、随机抽查养老机构提供的近2年（跨年度抽查）5名及以上老年人适应性服务记录。

53	7.5	<p>▲应建立入住老年人基本信息档案和健康档案，包括但不限于：服务合同、入住老年人身份证及户口本复印件、病史记录、体检报告及评估报告。入住老年人健康档案保管期限应不少于入住老年人出院后5年</p>	<p>入住老年人基本信息档案和健康档案内容包括：①服务合同；②入住老年人身份证及户口本复印件；③病史记录；④体检报告及评估报告。入住老年人健康档案，入住老年人健康档案保管期限应不少于入住老年人出院后5年或机构开业的年限</p>	<p>查看入住老年人基本信息档案和健康档案</p>	<p>符合得5分；入住老年人基本信息档案和健康档案资料不全，不得分 保存年限不达标，不得分</p>	5		<p>查看养老机构提供的入住老年人名单，根据名单随机抽查机构提供的近2年（跨年度抽取）5份及以上老年人（包含已出院老年人在住老年人）基本信息档案和健康档案，档案内容包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服务合同； 2. 入住老年人身份证及户口本复印件； 3. 病史记录； 4. 体检报告及评估报告。 <p>入住老年人健康档案保管期限应不少于入住老年人出院后5年。</p>
	8	生活照料				50		
54	8.1	<p>▲为入住老年人提供生活照料服务，包括但不限于穿（脱）衣、修饰、口腔清洁、饮食照料、排泄护理、皮肤清洁护理</p>	<p>生活照料服务包括：①穿（脱）衣；②修饰；③口腔清洁；④饮食照料；⑤排泄护理；⑥皮肤清洁护理，应有日常照护记录</p>	<p>查看照护记录</p>	<p>符合得6分；生活照料服务内容不全面，不得分；无照护记录，不得分</p>	6		<p>一、查看养老机构提供的的生活照料规定，服务内容包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 穿（脱）衣； 2. 修饰； 3. 口腔清洁； 4. 饮食照料； 5. 排泄护理； 6. 皮肤清洁护理； <p>二、随机抽查养老机构近2年（跨年度抽取）1-2份自理、介护、介助三种类型老人的照护记录。</p>

55	8.2	▲提供 24 小时当班、值班服务，做好交接班和记录	有工作人员 24 小时进行值班、当班，且有相应记录	查看当班、值班记录	符合得 6 分；当班、值班服务不能覆盖 24 小时，不得分；无当班、值班记录，不得分		6			随机抽查养老机构提供的近 2 年（跨年度抽取）2 个月的交接班记录。
56	8.3	▲保证水、电供应，冬季室温不低于 16℃，夏季不超过 28℃	24 小时供应水、电，室内安装温度调节设备，设备保养较好，能正常运行；冬季室温不低于 16℃，夏季不超过 28℃	现场查看温度调节设备，测量室内温度，询问老年人温度是否适宜	符合得 3 分		3			现场查看养老机构提供的水电来源，在停水停电期间是否有应急用的水电。现场查看有无温度调节设备并至少询问 3 名老年人温度是否适宜。
57	8.4	▲值班室内能声光显示紧急呼叫房号，紧急求助报警装置完好，能正常使用	值班室内配备能声光显示紧急呼叫房号的监控设备，设备完好，能正常使用；制定紧急呼叫响应制度，值班室内工作人员能对紧急求助报警的呼叫及时进行处理	现场查看值班室内紧急呼救相应设备，查看紧急呼救响应制度，查看紧急求助处理记录	符合得 3 分；无紧急呼救相应制度，不得分；值班室内紧急求助报警设备无法及时响应，不得分；		3			一、现场查看紧急呼救设备是否完好； 二、查看紧急呼救响应规定；三、随机抽查养老机构提供的近 2 年（跨年度抽取）2 份及以上的紧急求助处理记录。
58	8.5	▲每周至少检查 1 次入住老年人房间有无过期食品、药品，提醒并协助入住老年人处理过期或腐烂的食品、药品	对入住老年人房间的食品、药品进行定期巡查，巡查频率至少 1 次/周，且对巡查情况和处理方式记录	现场查看老年人房间药品、食品，查看相应巡查记录	符合得 3 分；无记录，不得分；老年人房间发现过期食品、药品，不得分		3			一、现场随机查看 3 名老年人房间； 二、随机抽查养老机构提供的近 2 年内（跨年度抽取）5 份及以上的巡查记录。

59	8.6	▲每日巡查房，注意观察入住老年人身心状况，发现异常及时处理并通知相关第三方，有记录	查房观察老年人心理状态和身体状态，查房频次至少达到1次/日，查房过程中发现异常及时处理并联系第三方，有查房记录以及异常处置记录（查房记录中也可记录异常处置情况）	查查房记录以及异常处置记录	符合得6分；无查房记录或查房记录中无老年人心理、身体状态记录，不得分；无异常情况处置记录，不得分；查房频次不达标，不得分		6		一、现场随机抽查养老机构提供的近2年（跨年度抽取）2个月及以上的巡查记录； 二、抽查养老机构提供的近2年的（跨年度抽取）5份及以上的异常情况处理记录。若未发生异常情况，则查看异常情况处理的相关规定。
60	8.7	▲防止入住老年人走失，入住老年人出入院、探视等有记录	有入住老年人出入院、探视记录，未出现老年人走失的情况	查入住老年人出入院、探视记录	符合得3分；无记录，不得分		3		随机抽查养老机构提供的近2年内（跨年度抽取）5份及以上老年人出入院和探视记录。
61	8.8	▲为不同需求的入住老年人（自理、介助、介护等）提供相应服务，有记录	为不同需求的入住老年人提供针对性服务，有每名老年人照护记录，记录真实	查照护记录	符合得6分，无照护记录，不得分		6		查看养老机构提供的近2年为不同需求（自理、介助、介护）的老年人的照护记录，每一类每年抽1-2份。
62	8.9	▲为有需要的入住老年人提供适当的安全防护措施，包括但不限于床档、防护垫、安全标识、安全扶手	安全防护措施包含但不限于：①床档；②防护垫；③安全标识；④安全扶手	现场查看安全防护措施	符合得3分，缺一项不得分		3		现场查看安全防护措施，包含但不限于： 1. 床档； 2. 防护垫； 3. 安全标识； 4. 安全扶手
	8.10	▲压疮预防，包括定时更换卧位、翻身，减轻皮肤受压状况。I°褥疮发生率低于5%，II°褥疮发生率为零（入院前发生严重低蛋白血症，全身高度浮	对老年人进行更换卧位、翻身照护，防止压疮，有对应照护记录 I°褥疮发生率=（I°褥疮发生的老年人人数/老年人总人数）×100%	查照护记录 根据卧床老人照护记录核算比例，同时现场询问、抽查卧床老人褥疮情况	符合得6分，任一项不符合，不得分		6		一、根据养老机构提供的介护老年人名单和得褥疮老人名单，随机抽查3名得褥疮老年人和3名未得褥疮老年人的照护记录，现场查看老年人实际情况是否与照护记录一致。若不一致，则该项不得分；

63		肿、癌症晚期、恶液质等患者除外)。对因病情不能翻身而患褥疮的情况应有详细记录,并尽可能提供防护措施	II°褥疮发生率=(II°褥疮发生的老年人人数/老年人总人数)×100%	II°褥疮发生率为零						二、二、若记录与实际情况相符,则按照养老机构提供的褥疮老人名单核算褥疮发生率; 三、若未发生褥疮,则查看相关规定及空白记录,记录上应注明未发生褥疮。
64	8.11	提供协助医疗护理服务,包括但不限于观察入住老年人日常生活情况变化,协助或指导入住老年人使用辅助器具,完成化验标本的收集送检,为入住老年人提供物品的清洁、消毒,协助入住老年人完成医疗护理辅助工作	协助医疗护理服务包括:①观察入住老年人日常生活情况变化;②协助或指导入住老年人使用辅助器具;③完成化验标本的收集送检;④为入住老年人提供物品的清洁、消毒;⑤协助入住老年人完成医疗护理辅助工作	询问工作人员或入住老年人,并现场查看相关工作记录	缺少一项扣1分,扣完为止		3			一、查看养老机构协助医疗护理服务的相关规定,提供的服务包括但不限于: 1. 观察入住老年人日常生活情况变化; 2. 协助或指导入住老年人使用辅助器具; 3. 完成化验标本的收集送检; 4. 为入住老年人提供物品的清洁、消毒; 5. 协助入住老年人完成医疗护理辅助工作; 二、随机抽查养老机构提供的近2年内(跨年度抽取)5份及以上的医疗护理服务工作记录。
65	8.12	提供交通服务,包括但不限于提供或协助联系交通工具接送老年人	为老年人提供或协助联系交通工具,有相应记录	查看相关记录	符合得2分;无记录,不得分		2			一、查看养老机构提供交通服务的相关规定;二、随机抽查养老机构提供的近2年内(跨年度抽取)5份及以上的记录。
	9	清洁卫生				50				
	9.1	入住老年人居室					18			

66	9.1.1	▲每日清扫，整理入住老年人个人物品及生活用品，保持室内整洁、地面干燥、无异味，有记录	房间定期清洁，有每日房间清洁记录	查看房间清洁记录	符合得6分，无清洁记录不得分			6	<p>一、随机抽查养老机构提供的近2年内（跨年度抽取）5份及以上的房间清洁记录；</p> <p>二、现场查看老年人居室是否符合以下要求：1. 老年人个人物品及生活用品比较整齐，无乱堆乱放的情况；</p> <p>2. 室内地面干燥，无积水。</p> <p>3. 房间通风良好，空气无异味。</p>
			对老年人物品进行整理，老年人个人物品及生活用品比较整齐，无乱堆乱放的情况	现场查看居室					
			室内地面干燥，无积水。房间通风良好，空气无异味						
67	9.1.2	入住老年人居室顶棚、墙面、地面、桌面、镜面、窗户、窗台无变形、无破损、无烫痕等	老年人居室基本设施设备完好，设施设备包括：顶棚、墙面、地面、桌面、镜面、窗户、窗台等	现场查看居室	有一处扣0.5分，扣完为止			3	<p>现场抽查3-5处查看老年人居室基本设施是否完好，基本设施包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 顶棚； 2. 墙面； 3. 地面； 4. 桌面； 5. 镜面； 6. 窗户； 7. 窗台；
68	9.1.3	与身体接触的公共洗浴设备每次使用后进行清洗消毒	公共洗浴设备包括洗浴床、洗浴椅子等，每次使用后均进行消毒，并保留消毒记录	现场查看洗浴设备及其消毒记录	符合得3分；无记录，不得分			3	<p>一、查看养老机构提供的公共洗浴设备清洗消毒的相关规定；</p> <p>二、随机抽查养老机构提供的近2年内（跨年度抽取）5份及以上洗浴设备消毒记录；</p> <p>三、现场查看1个及以上的公共洗浴设备。</p>
	9.1.4	便器每周消毒1次，有记录	便器有消毒记录，消毒频率不低于1次/	查看消毒记录	符合得3分；无记			3	<p>一、查看养老机构提供的便器消毒</p>

69		录	周		录,不得分;频次不达标,扣2分					的相关规定; 二、随机抽查养老机构提供的近2年内(跨年度抽取)5份及以上的便器消毒记录; 三、现场抽查3-5处便器的消毒情况。
70	9.1.5	每周至少1次对入住老年人日常用品(口杯、毛巾、脸盆)进行分类清洗消毒	对日常用品进行分开消毒,日常用品包括口杯、毛巾、脸盆等,有对应消毒记录,消毒频率不低于1次/周	查看消毒记录	符合得3分;无记录,不得分;频次不达标,扣2分			3		一、查看养老机构提供的对日常用品消毒的相关规定; 二、随机抽查养老机构提供的近2年(跨年度抽取)5份及以上的日常用品消毒记录; 三、现场抽查3-5个老年人居室的日常用品消毒情况。
	9.2	周围环境					15			
71	9.2.1	庭院(花园)完好,花木修剪整齐,保持清洁	庭院(花园)完好 庭院花木修剪整齐 庭院保持清洁,地面干净无垃圾等	现场查看庭院	符合得1分 符合得1分 符合得1分			3		查看1处及以上庭院(花园),是否存在以下情况: 1. 庭院破损严重,不能正常使用; 2. 花木杂乱,无人打理; 3. 庭院脏乱等情况。
72	9.2.2	建筑美观协调,无污垢、无剥落	建筑总体协调,墙面无剥落	现场查看建筑	符合得3分			3		机构内巡视一圈,查看建筑是否总体协调美观,墙面无污垢、无剥落。
73	9.2.3	无杂物,无乱搭乱建、乱堆乱放现象	机构内无乱搭乱建现象,杂物有专门置放地点,未随意摆放在公共场所	现场查看	符合得3分			3		机构内巡视一圈,查看机构内是否存在乱搭乱建、乱堆乱放现象。
74	9.2.4	▲无散放垃圾、无污水或其他污染物	机构内未发现垃圾随意堆放现象,公共场所无积水、污水	现场查看	符合得3分			3		机构内巡视一圈,查看机构内是否存在散放垃圾、无污水或其他污染物。

75	9.2.5	▲垃圾箱布局合理，标识明显，数量基本满足需要，垃圾清扫及时、集中清运、分类处理、日产日清。生活和医疗垃圾应分类处理	垃圾箱布局合理，标识明显，数量基本满足需要，垃圾清扫及时、集中清运、分类处理、日产日清。生活和医疗垃圾应分类处理	现场查看	符合得3分			3	一、现场询问至少3名不同岗位的工作人员养老机构垃圾箱配备情况； 二、现场查看老年人生活区域、公共场所、餐饮场所、医疗区域的垃圾箱配备情况； 三、查看生活和医疗垃圾是否分类处理； 四、现场至少询问3名工作人员垃圾清扫是否有规定及相应记录，现场查看垃圾清扫是否及时。
	9.3	楼梯、走廊、电梯厅					10		
76	9.3.1	地面、墙面、顶棚等平整、无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味、无灰尘、无水迹、无蛛网等	地面、墙面、顶棚维护较好	现场查看地面、墙面、顶棚	有一处扣0.5分，扣完为止			3	现场查看3处及以上楼梯、走廊、电梯厅，查看地面、墙面、顶棚等是否存在破损、变色、变形、污渍、异味、灰尘、水迹、蛛网等情况。
77	9.3.2	无杂物，无乱堆乱放现象	楼梯、走廊无杂物堆积	现场查看楼梯、走廊	有一处扣0.5分，扣完为止			2	现场查看3处及以上楼梯、走廊、电梯厅，是否存在杂物堆积、乱堆乱放现象。
78	9.3.3	各项设备设施维护保养良好，运行正常	各项设备设施维护保养良好，能正常使用	包括但不限于现场查看楼梯、走廊照明设施，电梯厅、供水、电、气、网络系统等	符合得3分			3	现场查看3处及以上楼梯、走廊、电梯厅及供水、电、气、网络系统、照明设施等基本设施是否正常运行。
79	9.3.4	▲紧急出口与消防设施标识清晰，安全通道保持畅通	消防标识规范，无破损，安全通道保持畅通	现场查看消防标识和安全通道	符合得2分			2	现场随机查看1处及以上紧急出口，3处及以上消防设施标识，查看安全通道是否畅通、消防标识是否规范。

	9.4	公共卫生间					7			
80	9.4.1	▲照明充足，厕所管理有效、干净无味，运行良好	公共卫生间有工作人员进行定期打扫，有打扫记录；地面无积水，干净无异味；日间光照或照明充足，夜间照明充足	现场查看公共卫生间及相关清洁记录	符合得3分；无记录，不得分。			3		一、现场查看1处及以上公共卫生间照明是否充足，厕所是否地面无积水，干净无异味； 二、随机抽查养老机构提供的近2年（跨年度抽取）5份及以上的公共卫生间清洁记录。
81	9.4.2	坐便器、洗浴器、大小便池保持洁净、保养良好、无堵塞、无滴漏	坐便器、洗浴器、大小便池每日清洁，有清洁记录	现场查看公共卫生间以及清洁记录	符合得2分；无记录，扣1分；不清洁、有堵塞、有滴漏，不得分			2		一、现场查看1处及以上公共卫生间坐便器、洗浴器、大小便池保持洁净、保养良好、无堵塞、无滴漏； 二、随机抽查养老机构提供的近2年（跨年度抽取）5份及以上公共卫生间坐便器、洗浴器、大小便池清洁记录。
82	9.4.3	洗手液、擦手纸充足，干手器完好、有效，方便使用，厕位门锁、挂钩完好、有效	洗手液、擦手纸充足，干手器完好、有效，方便使用，厕位门锁、挂钩完好、有效	现场查看公共卫生间	缺一项扣0.5分，扣完为止			2		现场查看1处及以上公共卫生间，查看物品包括但不限于： 1. 洗手液； 2. 擦手纸； 3. 干手器； 4. 厕位门锁、挂钩。
	10	洗涤				25				
83	10.1	▲提供衣物、被褥、尿布等纺织物的收集、分类、清点、清洗、消毒与送回等服务，保证洗涤后的织物干净整洁	有织物收集区域，收集、分类、清点、清洗、消毒与送回等服务均有记录	查看现场，查看相关记录	符合得6分；无记录或记录不全，不得分。			6		一、查看养老机构提供的现行有效的纺织物洗涤的相关规定； 二、随机抽查养老机构提供的近2年（跨年度抽取）2个月及以上的纺织物洗涤服务记录，包括收集、分类、清点、清洗、消毒与送回等

										服务记录； 三、现场查看纺织物收集、分类的场所或设施 四、现场检查洗涤后的织物是否干净整洁。
84	10.2	每周至少1次对洗衣设备进行消毒，有记录	洗涤设备能正常使用，消毒有记录，消毒频率不低于1次/周	现场查看洗衣设备，查看洗衣设备消毒记录	符合得5分，频次不达标，扣2分		5			一、至少询问3名工作人员养老机构是否有洗衣设备消毒相关规定，并查看规定； 二、随机抽查养老机构提供的近2年内（跨年度抽取）2个月及以上的洗衣设备消毒记录； 三、现场查看1处及以上洗衣设备的消毒情况。
85	10.3	每月至少1次换洗被褥（必要时随换随洗）	被褥干净，无污渍、异味，有被褥换洗记录，每月至少1次换洗被褥，必要时随换随洗	现场查看房间被褥，查看被褥清洁记录	符合得4分，频次不达标，扣2分		4			一、至少询问3名工作人员养老机构是否有换洗被褥的相关规定，并查看规定； 二、随机抽查养老机构提供的近2年内（跨年度抽取）2个月及以上换洗被褥消毒记录； 三、现场随机查看3位及以上老人的被褥整洁情况。
86	10.4	定期换洗衣物，春、秋、冬季每周一次，夏季一周两次（必要时随换随洗）	定期换洗衣物，春、秋、冬季每周一次，夏季一周两次（必要时随换随洗），换洗衣物有记录	查看换洗衣服记录	符合得4分，频次不达标，扣2分		4			一、至少询问3名工作人员养老机构是否有定期换洗衣物的相关规定，并查看规定； 二、随机抽查养老机构提供的近2年内换洗被褥消毒记录，每年抽查3个月的记录，记录应涵盖四个

										季节； 三、现场随机查看 3 位及以上老人的衣物整洁情况。
87	10.5	单独清洁、消毒被污染的物品，有记录	被污染的物品分开洗涤，并有相应记录	查看污染物品洗涤记录	符合得 6 分；无记录，不得分		6			一、至少询问 3 名工作人员养老机构是否有被污染物品的清洁消毒的相关规定，并查看规定； 二、随机抽查养老机构提供的近 2 年（跨年度抽取）5 份及以上的单独清洁、消毒被污染的物品记录。
	11	膳食				50				
	11.1	餐饮服务					24			
88	11.1.1	根据入住老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯、季节变换提供普食、软食、流食及其它特殊饮食	餐食多样化，包括但不限于：①特殊宗教要求食物；②普食、软食、流食；③辣味、清淡饮食；④米饭、面食；④粗粮；⑤其他特殊饮食	现场查看不同季节的食谱或特殊要求的食谱	缺一项扣 2 分，扣完为止		6			一、现场至少询问 3 名工作人员针对入住老年人的特殊饮食需求（如提供特殊宗教要求食物、普食、软食、流食及其它特殊饮食）开展了哪些工作并要求养老机构提供佐证材料； 二、随机抽查养老机构近 2 年（跨年度抽取）2 个月及以上的食谱。
89	11.1.2	每周制定食谱，要求营养均衡、搭配得当，公布并存档	每周食谱进行更新，菜品每日不重复 饮食营养均衡、搭配得当 食谱在公开区域进行公示，便于老年人知晓 食谱进行保留存档	现场查看本周食谱和存档食谱	缺一项扣 1.5 分，扣完为止		6			一、现场查看公示的本周食谱 二、随机抽查养老机构近 2 年（跨年度抽取）2 个月及以上的存档食谱（评分参照地标）。
90	11.1.3	分套餐制或选餐制，有服务人员为用餐老年人服务	实行分套餐制或选餐制 有专人负责餐饮服务	现场查看食堂用餐	符合得 2.5 分 符合得 2.5 分		5			一、至少询问 3 名养老机构工作人员为自理老人、介护老人、介助老人提供的用餐服务，并询问是否有

										相关规定； 二、现场查看老年人用餐情况是否与工作人员描述一致。
91	11.1.4	餐厅整洁、卫生、无异味，顶棚、墙面、地面、桌面、餐巾、面巾、餐具、窗户、窗台等无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污渍等	及时对餐厅进行消毒、清洁，保持餐厅整洁、卫生、无异味；对顶棚、墙面、地面、桌面、餐巾、面巾、餐具、窗户、窗台等设施进行维护保养，保持完好	现场查看	有一处扣0.5分，扣完为止			4		现场巡视餐厅，查看餐厅是否整洁、卫生、无异味，顶棚、墙面、地面、桌面、餐巾、面巾、餐具、窗户、窗台等是否无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污渍等。
92	11.1.5	膳食服务人员应身着洁净的工作服，佩戴口罩和工作帽，保持个人清洁	膳食服务人员穿着工作服，衣服干净无污渍	现场查看膳食工作人员着装	符合得1.5分			3		一、查看养老机构提供的采购及发放工作服、口罩、工作帽等记录；二、现场查看膳食工作人员着装是否整洁，工作期间是否按规定佩戴口罩和工作帽。
			膳食服务人员工作期间佩戴口罩和工作帽		符合得1.5分					
	11.2	食品加工					26			
93	11.2.1	▲食品加工原材料在保质期内，合理使用食品添加剂	食品加工原材料在保质期内，食品添加剂种类和剂量符合食品安全要求	查看食品原材料保质期限及添加剂的使用记录	符合得3分			3		一、查看食品原材料采购、验收的相关规定，现场查看食品原材料是否在保质期内；二、核查养老机构提供的食品添加剂的采购和使用符合GB/T2760相关规定的佐证材料。
94	11.2.2	▲食品原材料质量安全，采购时索证索票，证票保存两年	食品原材料采购来源可追溯，供应商可靠，均保存采购记录	现场查看采购记录和证票记录	符合得6分；无记录或记录不全，不得分；证票保存年限不够，不得分			6		▲随机抽查养老机构近2年（跨年度抽取）2个月及以上的食品原材料采购记录或证票资料。
95	11.2.3	食品加工与贮藏严格做到生、熟分开，操作规范	食品加工和贮藏严格做到生熟分开，操作规范	现场查看	符合得3分；			3		一、至少询问3名养老机构膳食工作人员是否有食品加工与贮藏的

										相关规定； 二、现场查看食品加工和贮藏是否严格做到生熟分开。
96	11.2.4	食品加工场所整洁卫生，定期清洗消毒，确保下水道、排烟与通风设备无油污、无灰尘、无堵塞	下水道通畅未堵塞，定期清理 排烟无油污、无灰尘、无堵塞 通风设备无油污、无灰尘、无堵塞	现场查看下水道、排烟与通风设备	符合得1分 符合得1分 符合得1分			3		一、至少询问3名养老机构膳食工作人员是否有食品加工场所卫生管理的相关规定； 二、巡视食品加工场所，查看食品加工场所是否整洁卫生，查看下水道、排烟与通风设备是否无油污、无灰尘、无堵塞。
97	11.2.5	做好餐（饮）具消毒，及时更换破损餐（饮）具，餐厨垃圾每日处理	餐（饮）具消毒每日消毒，有消毒记录 餐（饮）具无破损 餐厨垃圾每日处理	查看餐（饮）具消毒记录 现场查看厨房	符合得1分 符合得1分 符合得1分			3		一、至少询问3名养老机构膳食工作人员餐（饮）具消毒、更换是否有相关规定； 二、随机抽查养老机构近2年（跨年度抽取）2个月及以上的餐（饮）具消毒记录； 三、现场查看餐（饮）具破损情况及消毒情况 四、现场查看餐厨垃圾处理符合国家环保要求。
98	11.2.6	食品加工场所防鼠、蟑螂、蝇类、蚊虫的装置与措施，完好有效	厨房和食堂等场所无鼠、蟑螂、蝇类、蚊虫 有完善的预防设施与措施	现场查看	符合得1.5分 符合得1.5分			3		一、至少询问3名养老机构膳食工作人员是否具有食品加工场所防鼠、蟑螂、蝇类、蚊虫的相关规定及采用的措施； 二、现场查看防鼠、蟑螂、蝇类、蚊虫的装置与措施是否完好有效。
	11.2.	▲食品留样备查，每种样	对每餐的所有品种均进行留样，样品之	现场查看食品留样及留	符合得5分，缺一			5		一、至少询问3名养老机构膳食工

99	7	品不少于 125 克，并在专用盒上标注品名、时间、餐别、采样人，并将留样盒放置于 0℃~4℃冰箱内，留样时间不少于 48 小时，满足追溯要求	间未混装，每样品重量不少于 125 克，留样时间至少 48 小时	样记录	项不得分					作人员关于食品留样备查的相关规定； 二、随机抽查养老机构近 2 年（跨年度抽取）2 个月及以上的食品留样记录；三、现场查看食品留样是否符合以下规定： 1. 有专门的留样设备设施，温度应在于 0℃~4℃； 2. 食品留样标签应包含品名、时间、餐别、采样人； 3. 留样食品应覆盖每餐所有的品种，每种样品应独立密封包装，重量不少于 125 克，留样时间至少 48 小时。
			留样标签应包含以下内容：①品名；②时间；③餐别；④采样人							
			有专门的留样设备设施，留样环境温度符合要求							
	12	医疗护理				60				
	12.1	医疗保健					40			
100	12.1.1	是医疗保险定点医疗机构，严格执行基本医疗保险药品目录，诊疗项目和医疗服务设施范围及医用耗材支付目录	是医疗保险定点医疗机构	现场查看实施的医疗服务项目是否在国家规定的目录内	不是保险定点医疗机构，不得分			5		一、现场查看养老机构提供的医疗机构为保险定点医疗机构的相关证明文件； 二、查看养老机构提供的医疗机构采购的药品目录是否严格执行基本医疗保险药品目录，诊疗项目和医疗服务设施范围及医用耗材支付目录。
			医疗机构严格执行基本医疗保险药品目录，诊疗项目和医疗服务设施范围及医用耗材支付目录		缺一项扣 2 分，扣完为止					

101	12.1.2	包括常见病和多发病、慢性非传染性疾病的诊断、治疗、预防和院前急救工作等，符合卫生行政主管部门有关诊疗科目及范围的规定，无医疗责任事故	开展常见病和多发病、慢性非传染性疾病的诊断、治疗、预防和院前急救工作等，符合卫生行政主管部门有关诊疗科目及范围的规定	查看开展医疗工作的实施佐证材料，核对项目是否符合规定	符合得5分；医疗项目未在许可范围内，不得分；有医疗责任事故，不得分			5	一、查看养老机构提供的卫生行政主管部门有关诊疗科目及范围的规定文件及相应实施的佐证材料，包括以下内容： 1. 常见病和多发病； 1. 慢性非传染性疾病的诊断 2. 治疗、预防和院前急救工作等； 二、查看养老机构提供的未发生医疗责任事故的证明文件。
			无医疗责任事故	查看投诉处理中有无医疗责任事故的佐证材料					
102	12.1.3	严格执行诊疗规范，合理检查、治疗和用药	严格执行诊疗规范，合理检查、治疗和用药	查看检查、治疗和用药的实施佐证材料	符合得5分			5	一、至少询问3名养老机构医疗工作人员是否具有诊疗规范； 二、现场随机抽查3-5份养老机构提供的病例诊断记录和处方是否符合诊疗规范。
103	12.1.4	医护保健人员定期查房巡诊，每天1次	有医护保健人员查房记录，查房频率不低于1次/日	查看查房记录	符合得5分；无记录，不得分；频次不达标，扣3分			5	现场随机抽查养老机构近2年（跨年度抽取）2个月及以上的医护保健人员定期查房巡诊记录。
104	12.1.5	▲根据护理分级和医师制订的诊疗计划，按规定的护理常规和护理技术规范，提供护理服务	根据护理分级和医师制订诊疗计划	查看护理分级的诊疗计划及护理服务记录	符合得5分；无护理分级诊疗计划，不得分；未按规定提供护理服务，不得分			5	一、查看养老机构提供的现行有效的护理规范的相关规定； 二、随机抽查养老机构近2年（跨年度抽取）2个月及以上的医师制订的诊疗计划及按规定规范、按计划提供护理服务的佐证材料。
			提供的护理服务符合规定的护理常规和护理技术规范						
105	12.1.6	▲病历、处方、门诊登记册各项内容填写清楚、准确，病历完整	病历、处方、门诊登记册各项内容填写清楚、准确，病历完整	查看病历、处方、门诊登记册	符合得2分			2	随机抽查养老机构近2年（跨年度抽取）5份及以上的病历、处方、门诊登记册。

106	12.1.7	组织开展入住老年人健康体检，每年至少1次	老年人体检频率不低于1次/年；建立老年人健康档案，保留老年人体检结果	查看老年人健康档案	符合得3分；无健康档案，不得分；体检频次不达标，不得分			3		根据养老机构提供的入住老年人花名册，随机抽查养老机构近2年（跨年度抽取）5名及以上老年人的健康档案。
107	12.1.8	提供床旁就医服务	在老年人行动不便的情况下，可进行床旁就医	询问工作人员	符合得2分			2		询问是否提供床旁就医服务，随机抽查养老机构提供的近2年（跨年度抽取）2份及以上的佐证材料。
108	12.1.9	签订服药管理协议，核对处方和药品，遵医嘱规定发放药品	服药协议有签字，核对处方和药品、发放药品有记录	查看相应记录和服药协议	符合得3分；服药协议未签字，不得分；无相关记录，不得分			3		一、询问养老机构工作人员，要求提供签订服药管理协议的人员的情况； 二、随机抽查养老机构近2年（跨年度抽取）5份及以上的服药管理协议，核对处方和药品，遵医嘱规定发放药品。
109	12.1.10	指导入住老年人使用拐杖、步行器、轮椅等辅助器具	有辅助器具使用指导记录或培训记录	查看相关记录	符合得3分			3		查看养老机构提供的近2年（跨年度抽取）5份及以上的指导入住老年人使用拐杖、步行器、轮椅等辅助器具的相关佐证材料。
110	12.1.11	▲对患有精神病且病情不稳定的入住老年人有约束保护措施和处理突发事件的措施	对患有精神病且病情不稳定的入住老年人，应与相关第三方签订知情同意书	查看第三方知情同意书	符合得2分；无第三方知情同意书，不得分；采取的约束保护措施不符合规定，不得分；无突发事件应急措施及相应记录不得分			2		▲抽查养老机构提供的近2年对患有精神病且病情不稳定的入住老年人采取约束保护措施和处理突发事件的措施的佐证材料，如与相关第三方签订知情同意书、实施记录等。
			按规定使用约束保护措施	查看约束保护措施，应与知情同意书一致						
			有相应突发事件应急措施	查看突发事件应急措施及实施记录						
	12.2	康复						20		

111	12.2.1	进行康复评估，制定康复计划，为入住老年人提供维护身心功能的康复服务	有康复评估报告和康复计划，按照康复计划的内容进行康复服务	查看康复评估报告和康复计划，现场查看康复场所或询问工作人员	有康复评估报告，得2分；有康复计划，得2分；按照康复计划提供相应服务，得2分			6		一、现场查看康复场所及康复器具； 二、随机抽查养老机构近2年（跨年度抽取）5名及以上老年人的康复评估报告、康复计划及按照康复计划的内容进行康复服务记录。
112	12.2.2	有指导入住老年人进行康复训练的图示和说明	在康复场所墙上或其他公开区域，张贴康复训练图示和文字说明	查看康复训练图示和文字说明	有图示，得2分；有说明，得2分			4		现场巡视养老机构康复场所，查看康复场所墙上或其他公开区域是否张贴康复训练图示和文字说明。
113	12.2.3	有康复人员现场提供康复服务	有专门的康复人员进行专业康复指导和提供康复服务	现场查看、询问工作人员或查看康复服务记录	符合得4分			4		一、现场查看康复人员指导老年人进行康复训练； 二、抽查养老机构提供的近2年（跨年度抽取）5份及以上的康复服务记录； 三、至少询问3名接受过康复训练的老年人进行康复训练时是否有康复人员现场提供康复指导。
114	12.2.4	进行健康指导和咨询、健康教育、预防保健，每月至少开展1次养生保健、心理健康、自我护理知识的学习，常见病、多发病的自我防治以及老年营养学的学习	健康宣传活动频率不低于1次/月，保留相应活动记录 健康宣传活动包括：健康指导和咨询、健康教育、预防保健	查看健康宣传活动记录，询问工作人员	符合得6分；频次不达标，扣3分			6		随机抽查养老机构近2年（跨年度抽取）2个月及以上的健康宣传活动的佐证材料，宣传活动包括： 1. 养生保健； 2. 心理健康； 3. 自我护理知识； 4. 常见病、多发病的自我防治； 5. 老年营养学。
	13	精神文化生活						60		
	13.1	精神慰藉						20		

115	13.1.1	专业社会工作者和心理工作者开展老年人社会工作服务，关注入住老年人心理健康，引导家属对入住老年人进行精神关怀和心理沟通	开展老年人生日庆祝活动；元旦、中秋、重阳节等传统节日庆祝等；其他重要节日庆祝活动	查看入住老人家属参与活动记录(包括但不限于照片、视频等佐证材料)；	无提供入住老人家属参与活动的记录，扣 2.5 分			5	一、至少询问 3 名养老机构社会工作者是否引导家属共同开展老年人社会工作服务，如开展老年人生日庆祝活动；元旦、中秋、重阳节等传统节日庆祝等；其他重要节日庆祝活动； 二、随机抽查养老机构近 2 年(跨年度抽取) 5 次及以上的活动记录。
			建立精神文化生活的规定，并做好工作记录	查看机构提供精神文化生活的规定及相关记录	无提供精神文化生活的规定、实施佐证材料，扣 2.5 分				
116	13.1.2	经常组织入住老年人进行必要的情感交流和社会交往，消除入住老年人的心理障碍，帮助入住老年人建立新的社会联系，努力营造和睦的大家庭色彩	定期组织入住老年人进行情感交流和社会交往；帮助入住老年人建立新的社会联系	现场询问老年人或工作人员，查看活动记录	半年一次得 2 分，一个季度一次得 3 分，每月一次得 4 分，每周一次得 5 分			5	一、至少询问 3 名养老机构工作人员近 2 年组织入住老年人进行必要的情感交流和社会交往活动的次数； 二、随机抽查养老机构提供的近 2 年(跨年度抽取) 2 个月及以上的活动记录，查看活动内容是否与上述活动要求一致。
117	13.1.3	▲与入住老年人每天交谈 15 分钟以上，并作好谈话记录，及时掌握每位入住老年人的情绪变化和一般心理反应、社会家庭变化情况，对普遍性问题和极端的个人问题集体研究解决，保持入住老年人自信	保留和老年人谈话记录，护理员对所负责的老年人情况熟悉	现场询问老年人和护理员，查看相应对话记录	符合得 5 分； 无记录，不得分			5	一、至少询问 3 名养老机构工作人员日常与入住老年人交谈情况； 二、随机抽查养老机构提供的近 2 年(跨年度抽取) 5 份及以上的谈话记录； 三、现场抽查至少 3 名护理员或老年人，询问日常交谈、辅导的情况。

118	13.1.4	提供安宁服务，包括临终关怀、哀伤辅导、后事指导，满足临终入住老年人的生理及心理需求，减少痛苦，为家属提供精神支持	安宁服务项目包括临终关怀、哀伤辅导、后事指导；对老年人临终情况处理进行记录	询问工作人员，查看临终情况处理记录	缺一项扣 2 分，扣完为止			5	<p>一、至少询问 3 名养老机构工作人员是否开展安宁服务，不提供安宁服务，该项不得分；</p> <p>二、开展安宁服务的机构，提供的安宁服务项目应包括：</p> <p>1. 临终关怀；</p> <p>2. 哀伤辅导；</p> <p>3. 后事指导；</p> <p>三、随机抽查养老机构提供的近 2 年的开展的安宁服务的记录。</p>
	13.2	文化娱乐					30		
119	13.2.1	▲每日组织开展 1 项以上适合入住老年人的生理、心理特征的文化娱乐活动	文化娱乐活动包括但不限于：跳舞、棋牌、书画、唱歌等活动，文化活动频率每天至少举行 1 项	现场询问老年人或工作人员	符合得 8 分；未每日开展，不得分			8	现场询问至少 3 名老年人或工作人员是否每日组织开展 1 项以上适合入住老年人的生理、心理特征的文化娱乐活动。
120	13.2.2	▲老年教育内容和形式丰富，每周开展 1 次入住老年人思想道德、科学文化、职业技能、闲暇生活、代际沟通、生命尊严等方面教育	通过讲座、培训班、老年大学课程等形式，开展各种教育培训活动，并保留活动记录；教育活动开展的频率至少 1 次/周	现场询问老年人或工作人员，查看教育培训活动记录	符合得 8 分；无记录或者开展频次不达标，不得分；无记录不得分			8	<p>一、至少询问 3 名养老机构工作人员开展老年教育的内容和形式。</p> <p>二、随机抽查养老机构提供的近 2 年（跨年度抽取）2 个月及以上的开展教育活动记录。</p>
121	13.2.3	为失能（失智）入住老年人提供促进功能恢复的文化娱乐服务，有记录	为失能（失智）入住老年人提供促进功能恢复的文化娱乐服务失能（失智）入住老年人提供的文化娱乐并做好相关记录	现场询问工作人员，查看相关文化娱乐活动记录	符合得 3 分；无记录，扣 1 分			3	<p>一、至少询问 3 名养老机构工作人员是否为失能（失智）入住老年人提供促进功能恢复的文化娱乐服务；</p> <p>二、随机抽查养老机构提供的、近 2 年（跨年度抽取）5 次及以上开</p>

										展上述文化娱乐活动的记录； 三、养老机构无失能（失智）老年人入住，建议该项不得分。
122	13.2.4	为卧床入住老年人提供电视、广播、阅读等文化娱乐项目，有记录	卧床老年人文化娱乐服务项目包括：电视、广播、阅读等，至少每日提供1项	现场询问老年人或工作人员，查看文化娱乐活动记录	符合得3分；无记录，扣1分；未每日提供文化娱乐服务，扣2分			3		一、至少询问3名养老机构工作人员是否为卧床入住老年人提供电视、广播、阅读等文化娱乐项目； 二、随机抽查养老机构提供的近2年（跨年度抽取）2个月及以上的开展上述文化娱乐活动的记录 三、无卧床老年人入住，该项不得分。
123	13.2.5	引导入住老年人家属、亲友参与文化娱乐活动，有记录	有老年人和家属、亲友共同参与的文化娱乐活动	现场询问老年人或工作人员，查看文化娱乐活动记录或视频、照片等佐证材料	符合得2分；无记录，扣1分			2		一、至少询问3名养老机构工作人员是否开展引导入住老年人家属、亲友参与文化娱乐活动； 二、随机抽查养老机构提供的、近2年（跨年度抽取）5次及以上的开展上述文化娱乐活动的记录。
124	13.2.6	▲开展保障权益、防范诈骗的宣传教育 and 法律服务，帮助入住老年人学法、懂法、守法、用法，提高法治意识，并有记录	开展法治宣传教育活动，有相关记录；可提供法律咨询服务	现场询问工作人员，查看法治宣传教育记录	符合得6分，无记录不得分。			6		一、至少询问3名养老机构工作人员是否为入住老年人开展保障权益、防范诈骗的宣传教育 and 法律服务； 二、随机抽查养老机构提供的、近2年（跨年度抽取）2次及以上开展上述服务的记录。
	13.3	社会参与						10		
	13.3.1	建立健康入住老年人参与志愿互助服务工作机制，	建立健康入住老年人参与志愿互助服务工作制度，对健康老年人参与志愿互助	现场查看制度和记录	有制度，得2分；有记录，得2分			4		一、查看养老机构提供的建立健康入住老年人参与志愿互助服务的

125		引导低龄入住老年人服务 高龄入住老年人，探索互助式养老模式	服务活动，有记录							工作机制； 二、随机抽查养老机构提供的、近2年（跨年度抽取）2次及以上的开展上述服务的记录。
126	13.3.2	根据入住老年人特长、身体健康状况、社会参与意愿，组织有经验有专长入住老年人参与经济社会发展，提高生活品质、实现自我价值	有入住老年人参与社会经济发展的活动或项目，有相应记录或项目策划方案	现场查看记录或项目方案	符合得3分			3		随机抽查养老机构提供的近2年组织有经验有专长入住老年人参与经济社会发展活动的记录。
127	13.3.3	为入住老年人提供志愿活动机会，倡导入住老年人参与力所能及的志愿服务，每季度组织1次公益活动	养老机构为入住老年人提供参与力所能及的志愿服务活动机会，每季度至少1次	现场查看活动记录	符合得3分；无记录，扣1分；活动频次不达标，扣2分			3		查看养老机构提供的近2年为入住老年人提供志愿活动机会的活动记录，核对开展频次是否满足每季度至少1次。
	14	其他服务				25				
128	14.1	与入住老年人或者其监护人、代理人建立多种联系方式，包括但不限于电话、短信、微信、QQ、面谈；每周至少与家属联系一次，告知入住老年人在院情况及需求，有记录	保留家属的联系方式包括但不限于：电话、短信、微信、QQ，每周和家属联系频率至少1次/周，记录每次沟通情况	查看家属联系方式和沟通记录	符合得5分；无记录扣2分			5		一、至少询问3名养老机构工作人员与入住老年人或者其监护人、代理人建立了哪些联系方式； 二、随机抽查养老机构提供的近2年（跨年度抽取）2个月及以上的与家属联系沟通的记录。
129	14.2	提供委托服务，包括但不限于代读、代写书信、代领物品、快递代办、代缴各种费用	委托服务包括但不限于：①代读；②代写书信；③代领物品；④快递代办；⑤代缴各种费用，保留服务记录	查看服务记录	提供1项服务，且有相应记录，得1分，最高得3分			3		一、要求养老机构提供开展的委托服务，包括但不限于： 1. 代读； 2. 代写书信；

										3. 代领物品; 4. 快递代办; 5. 代缴各种费用; 二、核查养老机构提供的近 2 年开展委托服务的记录。
130	14.3	提供教育服务,包括但不限于引导开展多种形式的老年教育活动、鼓励入住老年人自主学习、将课堂学习和各类文化活动相结合	机构内部设有老年大学或者其他有专业师资力量提供的教育服务,如老年学习小组、老年课堂。	查看教育活动记录及讲师的资质证书	机构有老年大学得 3 分;有专业师资支持的老年学习小组或老年课堂得 2 分		3			一、至少询问 3 名养老机构工作人员提供了哪种形式的教育服务; 二、查看养老机构提供的教育服务应具备的资质。
131	14.4	商店(超市)有日用消费品、预包装食品等销售,商品明码标价、质量可靠	商店(超市)种类较全,价格合理	现场查看商店(超市)	符合得 2 分;产品供给不丰富得 1 分		2			一、现场查看商店(超市)营业执照; 二、查看商店(超市)提供的商品是否能满足老年人的基本需求。
132	14.5	理发店定期提供美发服务,包括但不限于洗发、修剪、吹风造型、烫发、染发、护发、修面(刮脸)	理发店提供基本服务,服务项目包括但不限于:①洗发;②修剪;③吹风造型;④烫发;⑤染发;⑥护发;⑦修面(刮脸),价格合理	现场查看理发区域或询问老年人	缺一项,扣 0.5 分		2			一、现场查看理发店或固定理发区域; 二、现场查看提供的基本服务,服务项目包括但不限于: 1. 洗发; 2. 修剪; 3. 吹风造型; 4. 烫发; 5. 染发; 6. 护发; 7. 修面(刮脸)

133	14.6	除以上外，提供居家上门等其他服务	除以上外，提供居家上门等其他服务，如助餐、助洁、助浴、助医、心理/精神慰藉等	现场查看服务项目及相关记录，询问工作人员及老人	每项 2 分，最高 10 分		10		一、至少询问 3 名养老机构工作人员提供了哪些居家上门等其他服务的佐证材料，如助餐、助洁、助浴、助医、心理/精神慰藉等； 二、核查养老机构提供的近 2 年开展居家上门服务的记录。
	15	持续改进				30			
134	15.1	定期听取入住老年人及第三方的建议和意见，通过召开入住老年人民主管理委员会、设置意见箱、网上收集等方式收集信息，采取相应措施	按季度或月度通过召开入住老年人民主管理委员会、设置意见箱、网上收集等方式收集入住老年人、老年人监护人、代理人及第三方的建议和意见	查看相关建议、意见表	一季度一次得 4 分，每月一次得 8 分		8		要求养老机构提供近 2 年开展的定期听取入住老年人及第三方的建议和意见的措施记录，核查开展活动的频次。
135	15.2	每年至少开展一次自我检查，并形成书面报告	进行内审，内审频率至少 1 次/年，并形成内审报告	查看内审报告	开展自我检查得 3 分，形成书面报告得 1 分，开展一次以上得 2 分		6		现场查看养老机构提供的近 2 年开展自我检查的记录及形成的书面报告，核查开展频次。
136	15.3	每年至少开展一次满意度测评，并形成分析报告	有满意度测评表，满意度测评频率至少 1 次/年，数据真实有效，并形成分析报告	查看满意度测评表和分析报告	开展满意度测评得 3 分，形成分析报告得 1 分，第三方机构测评满意度得 2 分		6		一、现场查看养老机构提供的近 2 年开展满意度测评的记录及形成的分析报告，核查开展频次； 二、现场查看养老机构提供的近 2 年第三方机构对养老机构开展的满意度测评记录，核查开展频次。
137	15.4	建立标准体系和管理体系，管理体系通过第三方机构认证	有适合机构实际情况的标准体系和管理体系，体系运行有效	查看管理体系认证证书	符合得 3 分		5		查看养老机构提供的现行有效的标准体系和管理体系文件。
			通过管理体系认证，管理体系认证证书状态有效，每年进行监督审核		取得管理体系认证证书，且证书状				查看养老机构取得的、有效的管理体系认证证书。

					态有效，得2分					
138	15.5	▲设立投诉受理部门，公开投诉电话；建立意见、建议、投诉情况记录，并及时处理；投诉持续减少	有投诉和提意见的渠道，对老年人投诉或意见进行及时反馈，确认投诉有效或采纳意见采取相应措施，对投诉和意见进行记录	查看投诉或意见处理记录	符合得5分，无投诉和意见的记录，或者未对投诉和意见进行及时处理，不得分。		5			一、要求养老机构提供负责投诉处理部门的岗位职责及相关规定； 二、查看受理投诉及处理投诉的记录是否符合相关规定的要求。
	16	创新				30				
	16.1	智慧养老					12			
139	16.1.1	利用信息技术，实现远程健康监护、健康体检和生活习惯调查，采集入住老年人健康信息	采集入住老年人健康信息，进行智能管理 能实现远程健康监护，及时反馈数据 能实现远程健康体检，并对体检数据进行智能管理 能实现远程生活习惯调查，保存老年人生活习惯数据	现场查看健康智能管理系统和询问工作人员	满足一项得1.5分，最高6分			6		查看养老机构运用的信息技术，包括但不限于： 1. 实现远程健康监护； 2. 健康体检； 3. 生活习惯调查； 4. 采集入住老年人健康信息
140	16.1.2	按WS/T 484规定，选择适宜技术，挖掘健康信息，开发健康数据，发挥健康信息在疾病和行为趋势预测等方面作用	可选择开发健康智能管理系统等技术方式 运用健康数据进行疾病预防和预测 运用健康数据进行行为趋势预测	现场查看健康智能管理系统和询问工作人员	满足一项得2分，最高6分			6		查看养老机构根据按WS/T 484规定选择的技术方式，作用包括但不限于： 1. 挖掘健康信息； 2. 开发健康数据； 3. 发挥健康信息在疾病和行为趋势预测。
	16.2	养老服务研究					8			

141	16.2.1	承担科研项目（课题），开展科研合作	具备承担科研项目（课题）、开展科研工作的资源，如人员、经费等	查看科研项目资料及相关成果	主持市级以上（含）科研项目得4分，参与市级以上（含）科研项目得3分，其余科研项目得2分			4		查看养老机构提供的承担科研项目（课题），开展科研合作的证明资料。
142	16.2.2	标准化创新，制定国家标准、行业标准、地方标准、团体标准	有参与标准制定的能力和经历	查看相关标准制定项目的资料	主持制定得4分，参与制定得2分			4		查看养老机构提供的参加标准化创新，制定国家标准、行业标准、地方标准、团体标准的证据材料。
	16.3	影响力提升					10			
143	16.3.1	养老机构或员工获得奖励	有养老机构或员工取得区（县）以上级别奖励	查看奖励证书或者表彰文件等	国家级奖励得4分，市级奖励得3分，区（县）级奖励得1分			4		查看养老机构提供的养老机构或员工获得奖励证书或表彰文件等。
144	16.3.2	养老服务起到示范作用	养老机构成绩突出，在养老领域影响力较大	现场查看相关刊物或官方媒体报道	相关经验在周边社区推广、社会影响力提高得2分，在全市推广、社会影响力提高得3分，在全国推广、社会影响力提高得6分			6		查看养老机构提供的在养老服务起到示范作用的证明文件，如起示范作用的相关刊物、官方媒体报道、现场学习交流会或现场参观等。

备注：1.养老机构运营质量模块总分为550分。

2.上述条款中现场提供的资料、数据以提交评定申请的上一个月为时间截点，若出现重大变动，则以评定前一日为时间截点。

3.表中▲项为必须满足项。