

《养老机构等级划分与评定》国家标准实施指南（试行）

序号	评定项目	分项总分	次分项总分	三级项分值	四级项分值	得分	操作说明
1	环境	120					
1.1	交通便捷度		10				
1.1.1.1	机构的道路交通情况符合以下条件时得相应分数： （1）机动车（含救护车）能直接停靠在机构主要出入口和建筑主要出入口处，得2分； （2）机动车（含救护车）能停靠在机构主要出入口处，但不能直接停靠在建筑主要出入口处，得1分。				2		现场查看机构主要出入口和建筑主要出入口
1.1.1.2	机构的公共交通情况符合以下条件时得相应分数： （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），得2分； （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），得1分； （3）机构的公共交通情况不符合（1）和（2），但机构设有定期班车接送老人到达附近的公共交通站点，得0.5分。				2		现场查看公交站点情况或使用手机地图应用测量机构出入口到最近的公交站点的距离
1.1.1.3	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。				1		现场查看机构出入口朝向
1.1.1.4	机构设有供货物或垃圾等运输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。				1		现场查看
1.1.1.5	机构内的交通组织便捷流畅，满足疏散、运输要求。 注：当机构无院区或内部道路时，此项不参与评分。				1		现场查看
1.1.1.6	养老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		现场查看
1.1.1.7	机构内的人车交通组织符合以下条件时得相应分数： （1）人车分流（老年人通行道路无机动车辆通行），得1分； （2）人车混行，但能避免车辆对人员通行的影响（例如道路设计区分步行道与车道），得0.5分。 注：当机构无院区或内部道路时，此项不参与评分。				1		现场查看
1.2	周边服务设施（含机构面积）		10				
1.2.1	机构面积			3			

1.2.1.1	机构的床均建筑面积符合以下条件时得相应分数： (1) 建筑面积 ≥ 35 m ² /床，得 3 分； (2) 25 m ² /床 \leq 建筑面积 ≤ 35 m ² /床，得 2 分； (3) 建筑面积 ≤ 25 m ² /床，得 1 分。				3		$\text{床均建筑面积} = \frac{\text{总建筑面积}}{\text{总床位数}}$ 总建筑面积与总床位数均使用养老机构设立许可或备案的登记面积与核定床位数。
1.2.2	配套设施				7		
1.2.2.1	机构的基础设施完善，周边无污染源、噪声源及易燃、易爆、危险品生产、储运的区域。				1		现场查看或使用手机地图应用查看
1.2.2.2	周边 1 公里或 15 分钟步行距离内有满足老年人日常保健、常见病多发病护理、慢病护理的医疗机构（例如社区卫生服务中心）。 注：养老机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。				2		现场查看或使用手机地图应用计算步行距离
1.2.2.3	周边 5 公里或 15 分钟车行距离内有满足急危重症就医的医疗机构或急救机构。 注：养老机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。				2		现场查看或使用手机地图应用计算步行距离
1.2.2.4	周边 1 公里或 15 分钟步行距离内设有至少 1 处商业服务业设施（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或与该类设施合设时自动得分。				1		现场查看或使用手机地图应用计算步行距离
1.2.2.5	周边 1 公里或 15 分钟步行距离内设有至少 1 处供老年人开展休闲、体育活动的公共绿地、公园或文化活动设施（例如老年活动中心、老年大学）。 注：养老机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。				1		现场查看或使用手机地图应用计算步行距离
1.3	公共信息图形标志				10		
1.3.1.1	设有应急导向标识，包括但不限于安全出口标志、疏散路线标志、消防和应急设备位置标志、楼层平面疏散指示图等，且信息准确无误，具有一致性、连续性和显著性。				2		现场查看应急导向标识的设置
1.3.1.2	设有通行导向标识，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，且信息准确无误，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，此项不参与评分。				2		现场查看通行导向标识的设置
1.3.1.3	设有服务导向标识（例如公共活动空间、就餐空间、公共卫生间标志等），且信息准确无误，具有明确性和显著性。				1		现场查看服务导向标识的设置
1.3.1.4	必要处设有安全警示标识，如墙面凸出处贴有防撞标志、透明玻璃门视线高度贴有防撞标志，临空处/水池边设有警告标志/地面高差突变处设有提示标志等，以引起老年人对不安全因素的注意。 注：当机构内不存在此类不安全因素时自动得分。				2		现场查看安全警示标识的设置
1.3.1.5	居室入口处设有居室门牌号等信息标识，且设有供老年人个性化布置的空间或设施，以利于老年人识别。				1		在老年人居室入口处现场查看
1.3.1.6	各类标识的形式符合以下全部条件： (1) 安装牢固、无残缺破损，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				1		在查看各类标识的过程中记录

	坡道等无障碍设施及其他设施功能的安全使用； (3) 标识设计在尺寸、颜色、文字、材质等方面符合老年人视觉特点和相关行业标准（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。						
1.3.1.7	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		在查看各类标识的过程中记录
1.4	院内无障碍			50			
1.4.1	室外及建筑出入口无障碍				8		
1.4.1.1	室外人车通行道路地面平整、防滑、不积水。 注：当机构无室外人车通行道路时，此项不参与评分。				1		现场查看
1.4.1.2	室外人行道与建筑出入口、车行道或其他场地（例如活动场地）实现无障碍衔接，便于轮椅通行。				1		现场查看
1.4.1.3	设有无障碍机动车停车位，且符合以下全部条件： (1) 距离建筑主要出入口近便； (2) 停车位一侧设有宽度 $\geq 1.20\text{m}$ 的通道，可直接衔接人行道并到达建筑主要出入口； (3) 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）。				1		现场查看无障碍机动车停车位并使用卷尺或红外测距仪测量
1.4.1.4	建筑主要出入口符合以下条件之一： (1) 为平坡出入口； (2) 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。				1		现场查看建筑主要出入口
1.4.1.5	建筑主要出入口的门符合以下全部条件： (1) 门的开启净宽 $\geq 1.10\text{m}$ ；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。				1		现场查看建筑主要出入口、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.1.6	建筑主要出入口内外留有进深$\geq 1.50\text{m}$的区域，便于人员等候及轮椅回转。				1		现场查看建筑主要出入口、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.1.7	建筑主要主入口设有雨篷，且可覆盖人员等候区域。 注：年降水量200mm以下的地区，自动得分。				1		现场查看
1.4.1.8	建筑主要出入口的平台、台阶、坡道表面平整、防滑、不积水。				1		现场查看
1.4.2	建筑内部交通空间无障碍				14		
1.4.2.1	老年人经过的公共走廊地面符合以下条件之一： (1) 无门槛及高差； (2) 门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，且以斜面过渡。				1		现场查看公共走廊、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.2.2	老年人经过的公共走廊宽度符合以下条件时得相应分数： (1) 通行净宽 $\geq 1.80\text{m}$ ，得2分； (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，得1分； (3) 通行净宽 $\geq 1.40\text{m}$ ，得0.5分。				2		现场查看公共走廊、使用卷尺或红外测距仪等工具测量

1.4.2.3	老年人经过的公共走廊的主要位置两侧设置扶手，且扶手高度距地 0.80-0.90m。				1	现场查看建筑内设电梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.2.4	建筑内设有老年人用房的各楼层垂直交通措施符合以下条件时得相应分数： (1) 采用电梯或升降平台，得 2 分； (2) 采用轮椅坡道或楼梯升降机（爬楼机），得 1 分。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得 2 分。				2	现场查看
1.4.2.5	当建筑内设有电梯时，至少 1 部电梯符合以下全部条件： (1) 轿厢深度 \geq 1.40m，宽度 \geq 1.10m； (2) 轿厢门开启净宽 \geq 0.80m； (3) 电梯门洞净宽度 \geq 0.90m。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。当老年人用房设 在不同楼层但未设电梯时不得分。				1	现场查看建筑内设电梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.2.6	当建筑内设有电梯时，至少 1 部电梯满足担架进出及运送需求。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。当老年人用房设 在不同楼层但未设电梯时不得分。				2	现场查看建筑内设电梯
1.4.2.7	当建筑内设有电梯时，至少 1 部电梯的轿厢配置符合以下条件中 3 项及以上： (1) 设有运行显示装置和抵达提示音； (2) 轿厢侧壁设有扶手，且扶手形式不占用过多轿厢内部空间，扶手形式不易对人员 形成磕碰； (3) 设有延时关门按钮； (4) 照明良好，便于老年人进出时看清地面以及操作选层按钮。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。当老年人用房设 在不同楼层但未设电梯时不得分。				1	现场查看建筑内设电梯
1.4.2.8	当建筑内设有楼梯时，常用楼梯符合以下全部条件： (1) 非弧线形楼梯； (2) 楼梯设有扶手，且扶手高度距地 0.80-0.90m； (3) 楼梯上行及下行第一阶与平台有明显区别，或设有提示标识。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。				1	现场查看楼梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.2.9	当建筑内设有楼梯时，常用楼梯的踏步形式符合以下全部条件： (1) 无异形踏步（例如扇形踏步），且楼梯平台内不设踏步； (2) 同一梯段的踏步高度和宽度一致； (3) 踏步有踢面； (4) 踏面前缘向前凸出 \leq 10mm，踏面前缘设防滑条且凸出高度 \leq 3mm，不影响老年 人踩踏。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动得分。				1	现场查看楼梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.2.10	建筑内的公共交通空间（公共走廊、过厅、楼梯间等）地面平整、防滑，无缺损。				1	现场查看
1.4.2.11	公共走廊、楼梯的扶手安装坚固，材质防滑，触感温润，形状易于老年人抓握。				1	现场查看
1.4.3	建筑内部主要用房及空间无障碍				16	
1.4.3.1	居室门内外地面符合以下条件之一：				1	现场查看老年人居室、使用卷尺或红外

	(1) 无门槛及高差； (2) 门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，并以斜面过渡。					测距仪等工具测量
1.4.3.2	居室门的开启净宽$\geq 0.80\text{m}$。				1	现场查看老年人居室、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.3.3	居室门的开启不会影响公共走廊的正常通行。				1	现场查看老年人居室
1.4.3.4	居室地面铺装平整、防滑。				1	现场查看老年人居室
1.4.3.5	卫生间（含公共卫生间及居室内卫生间）门内外地面符合以下条件之一： (1) 无门槛及高差； (2) 门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，并以斜面过渡。				1	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.3.6	卫生间门的开启净宽$\geq 0.80\text{m}$。				1	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.3.7	卫生间（含公共卫生间及居室内卫生间）地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。				1	现场查看
1.4.3.8	公共洗浴空间门内外地面符合以下条件之一： (1) 无门槛及高差； (2) 门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，并以斜面过渡。				1	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.3.9	公共洗浴空间门的开启净宽（或门口通行净宽）$\geq 0.80\text{m}$，且便于浴床进出。				1	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.3.10	洗浴空间地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。				1	现场查看洗浴空间
1.4.3.11	公共就餐空间地面铺装平整、防滑。 注：当无公共就餐空间时，此项不参与评分。				1	现场查看公共就餐空间
1.4.3.12	活动场所内地面无高差，便于使用轮椅、助步器的老年人到达及使用；且活动场所地面材质平整、防滑。				1	现场查看活动场所
1.4.3.13	医疗卫生用房与康复空间的位置方便老年人到达，通行路径无障碍。 注：当无医疗卫生用房及康复空间时，此项不参与评分。				1	现场查看医疗卫生用房与康复空间
1.4.3.14	为老年人设置的医疗卫生用房（如诊室、治疗室等）满足轮椅进出与回转的空间需求。				1	现场查看医疗卫生用房
1.4.3.15	康复空间地面平整，采用防滑且具有防护性的材料。				1	现场查看康复空间
1.4.3.16	机构内为老年人提供服务的服务台（或服务窗口）设有低位服务设施，其台面距地面高度为 $0.70\text{--}0.85\text{m}$ ，下部留空高度 0.65m ，深 0.45m ，便于轮椅接近和使用。				1	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）				12	
1.4.4.1	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	现场查看
1.4.4.2	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	现场查看活动场地
1.4.4.3	活动场地能获得日照，有向阳、避风的空间，可满足老年人晒太阳需求。				1	现场查看活动场地
1.4.4.4	活动场地的位置与车辆通行空间不交叉。				1	现场查看活动场地
1.4.4.5	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	现场查看活动场地
1.4.4.6	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	现场查看活动场地
1.4.4.7	散步道宽度符合以下条件：至少一条散步道宽度 $\geq 1.20\text{m}$ ，满足轮椅与一人错行需求；且散步道局部拓宽，宽度 $\geq 1.80\text{m}$ ，满足轮椅错行需求。				1	现场查看散步道、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.4.4.8	散步道地面铺装平整、防滑、不积水。主要散步道沿途不铺设鹅卵石健步道或汀				1	现场查看散步道

	步。						
1.4.4.9	沿散步道设有座椅供老年人休息。				1		现场查看散步道
1.4.4.10	散步道线路符合以下条件： (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		现场查看散步道
1.4.4.11	沿主要散步道、主要活动场地周边、台阶处有照明设施。				1		现场查看散步道
1.4.4.12	主要散步道沿途有高差时，采用轮椅坡道过渡。				1		现场查看散步道
1.5	室内温度			15			
1.5.1	温湿度控制				5		
1.5.1.1	冬季老年人居室、居室卫生间、盥洗室、公共活动空间、就餐空间、康复与医疗空间、工作人员办公室温度不低于20℃；洗浴空间温度不低于25℃；公共卫生间、楼梯间、走廊温度不低于18℃。夏季室内温度26-28℃。				1		现场查看、使用温度计等工具测量
1.5.1.2	老年人居室设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等。				1		现场查看老年人居室
1.5.1.3	老年人洗浴空间（包括居室卫生间内的洗浴区和公共洗浴空间）设有温度调节设备，如浴霸、暖风机等。				1		现场查看老年人洗浴空间
1.5.1.4	公共活动空间及就餐空间设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等。				1		现场查看公共活动空间
1.5.1.5	温度及湿度调节设备设有相应的防护措施，能保证使用过程的安全。				1		现场查看
1.5.2	通风调节				10		
1.5.2.1	老年人居室设有带开启扇的外窗。				1		现场查看老年人居室
1.5.2.2	公共活动空间设有带开启扇的外窗。				1		现场查看公共活动空间
1.5.2.3	就餐空间设有带开启扇的外窗。				1		现场查看就餐空间
1.5.2.4	公共走廊设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。				1		现场查看公共走廊
1.5.2.5	卫生间及洗浴空间设有带开启扇的外窗，或设有机械排风设施。				1		现场查看卫生间及洗浴空间
1.5.2.6	以下空间通风条件不佳时需设有新风系统或空气净化设备： (1) 老年人居室； (2) 室内公共活动空间； (3) 就餐空间。 注：每符合一项得1分，满分3分。通风情况良好的情况下自动得分。				3		现场查看
1.5.2.7	对机构内通风条件的整体印象，符合以下条件的获得相应分数： ● 通风条件优秀，空气清新，所有空间均无异味，得2分； ● 通风条件整体良好，无憋闷感，局部空间有轻微异味，得1分。 ● 通风条件不佳，有憋闷感，存在较大异味，得0分。				2		现场查看
1.6	室内光照			15			
1.6.1	自然采光				5		
1.6.1.1	老年人居室具有良好的自然采光条件。				1		现场查看老年人居室
1.6.1.2	公共活动空间具有良好的自然采光条件。				1		现场查看公共活动空间
1.6.1.3	就餐空间具有良好的自然采光条件。				1		现场查看就餐空间

1.6.1.4	公共走廊具有良好的自然采光条件。				1	现场查看公共走廊
1.6.1.5	位于东西向的老年人居室及公共活动空间，设有有效的遮阳措施。 注：机构无东西向的居室及公共活动空间时，此项不参与评分。				1	现场查看
1.6.2	人工照明				10	
1.6.2.1	老年人居室的人工照明，符合以下条件： (1) 照度充足、均匀，居室内无明显阴影区； (2) 设有2个及以上的照明光源，局部需要提高照度的区域，如盥洗池、床头、书桌等，设有局部照明。 注：每符合1项得1分，满分2分。				2	现场查看老年人居室
1.6.2.2	老年人居室照明控制面板位置明显，安装高度适宜（距地面0.80-1.20m），控制面板形式便于老年人识别并操作。				1	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量
1.6.2.3	卫生间的人工照明，符合以下条件： (1) 照度充足、均匀，卫生间内无明显阴影区； (2) 设有2个及以上的照明光源，局部需要提高照度的区域，如盥洗池，设有局部照明。 注：每符合1项得1分，满分2分。				2	现场查看卫生间
1.6.2.4	老年人居室到就近卫生间的路径上设有夜间照明设备，如夜灯、智能感应灯等，以满足老年人起夜如厕的需求。				1	现场查看
1.6.2.5	公共活动空间照度充足、均匀，灯具无明显眩光、易维护。				1	现场查看公共活动空间
1.6.2.6	面积较大的公共活动空间及就餐空间，照明可以分区控制，以实现节能的目标。				1	现场查看
1.6.2.7	公共走廊、楼电梯、门厅等交通空间照明充足、均匀，灯具无明显眩光、易于维护。				1	现场查看
1.6.2.8	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。				1	现场查看
1.7	室内噪声				5	
1.7.1.1	老年人居室与电梯井道、有噪声震动的设备机房等相邻布置时，设有隔声降噪措施。				1	现场查看
1.7.1.2	老年人居室具有良好的隔声条件，老年人在居室内休息时不会受到室内外活动的干扰。				1	现场查看老年人居室
1.7.1.3	公共活动空间能够实现动静分区，同时开展多项活动时，声音相互无干扰。				1	现场查看公共活动空间
1.7.1.4	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	现场查看就餐空间
1.7.1.5	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	现场查看公共交通空间
1.8	绿化				5	
1.8.1.1	绿化满足以下要求： (1) 有草、灌木、乔木等绿色植物，且植被维护状态良好； (2) 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行。				1	现场查看
1.8.1.2	植被种类满足以下要求：				1	现场查看

	(1) 适应当地气候, 生长良好; (2) 种类丰富, 不同季节均可见绿。						
1.8.1.3	设有以下园林景观小品及设施, 符合以下条件: (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) 专为认知症老人疗愈性景观 (提供五感刺激等元素, 可开展小组活动)。 注: 符合 2 项得 2 分; 符合 3 项及以上得 3 分。				3		现场查看
2	设施设备	130					
2.1	居室 (含照料单元)		20				
2.1.1	居室空间 注: 当机构设有多种类型的居室时, 须评价每一类居室空间, 均符合要求时才可得分。				9		
2.1.1.1	老年人居室内床位平均可使用面积不低于 6 m ² , 单人间居室使用面积不低于 10 m ² 。				1		现场查看老年人居室、使用测量工具测量
2.1.1.2	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 级评定的养老机构如不符合此项要求, 则自动终止评定程序)。				1		现场查看老年人居室
2.1.1.3	居室设施满足基本的安全和使用需求, 符合以下全部条件: (1) 设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备; (2) 外窗和开敞阳台设有安全防护措施; (3) 设有床、床头柜/桌子、椅子/凳子、衣柜/储物柜等老年人居住生活所必需的家具; (4) 设有方便老年人使用的电源插座;				1		现场查看老年人居室
2.1.1.4	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设备, 保证使用时互不干扰。				1		现场查看老年人居室
2.1.1.5	居室空间在保护老年人私密性方面, 符合以下全部条件: (1) 居室设门或门帘, 或通过墙体和家具的布置进行空间分隔, 以起到居室与走廊之间的视线分隔作用; 若门上设有观察窗, 观察窗形式合理, 尺度适宜, 避免过于通透; (2) 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		现场查看老年人居室
2.1.1.6	居室空间符合以下全部条件: (1) 满足轮椅和助行器通行、回转与停放的空间需求; (2) 便于护理人员在老年人床边进行护理操作; (3) 设有可供老年人家属就坐休息的空间; (4) 留有增设坐便椅等辅具的空间。				1		现场查看老年人居室

2.1.1.7	居室内的设施配置符合以下条件： (1) 设有冰箱或洗衣机； (2) 设有电视。 注：满足 1 项及以上得分。				1	现场查看老年人居室
2.1.1.8	单人间居室和双人间居室比例符合以下条件时得相应分数： ● ≥50%，得 2 分； ● >0 且 <50%，得 1 分。				2	单人间居室和双人间居室比例 $= \frac{\text{单人间居室数} + \text{双人间居室数}}{\text{居室总数}}$
2.1.2	居室卫生间				4	
2.1.2.1	能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室中有卫生间的居室比例符合以下条件时得相应分数： ● ≥80%，得 2 分（注：申请 5 级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序）； ● ≥60%，得 1 分（注：申请 4 级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序）； ● ≥50%，得 0.5 分（注：申请 3 级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序）。				2	能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室中有卫生间的居室比例=（有卫生间的 能力完好老年人居室数+有卫生间的 轻度失能老年人居室数+有卫生间的 中度失能老年人居室数）÷居室总数
2.1.2.2	居室卫生间满足基本的安全和使用需求，符合以下全部条件： (1) 设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备； (2) 设有洗手池和坐便器； (3) 如厕区的必要位置设有扶手，扶手形式、位置合理，能够正常使用。				1	现场查看居室卫生间
2.1.2.3	居室卫生间内留有护理人员辅助操作的空间，符合以下全部条件： (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，此项不得分。				1	现场查看居室卫生间
2.1.3	照料单元				3	
2.1.3.1	机构内老年人生活用房按照照料单元设计，符合以下全部条件： (1) 每个照料单元具有相对独立性； (2) 照料单元规模合理，每个照料单元的设计床位数≤60 床； (3) 若设有认知症老人照料单元，其设计床位数≤20 床。				1	现场查看
2.1.3.2	每个照料单元内设有单元起居厅，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，此项不得分。				1	现场查看
2.1.3.3	每个照料单元内设有护理站，护理站位置明显易找且适度居中，利于服务人员观察到单元起居厅、走廊等公共活动场所。 注：若未按照照料单元设计，此项不得分。				1	现场查看
2.1.4	认知症友好化设计				2	

	注：当机构不收住认知症老年人时，此项不参与评分。					
2.1.4.1	照料单元和居室采用了认知症友好化的配置，符合以下条件： (1) 设有专门的认知症照料单元； (2) 认知症老年人居室的单人间比例≥30%。 注：每符合1项得1分，满分2分。			2		现场查看
2.1.5	居室和照料单元的整体氛围			2		
2.1.5.1	居室和照料单元的空间尺度宜人，具有家庭化氛围，空间元素丰富，色彩搭配协调，符合以下条件时得相应分数： ● 完全符合以上描述，得2分； ● 部分符合以上描述，得1分； ● 完全不符合以上描述，得0分。			2		现场查看
2.2	卫生间、洗浴空间		20			
2.2.1	公共卫生间			10		
2.2.1.1	设有供老年人使用的公共卫生间。			1		现场查看
2.2.1.2	公共卫生间设有无障碍厕位，或机构内设有无障碍卫生间。			1		现场查看公共卫生间
2.2.1.3	就餐空间或起居厅等老年人集中使用的场所附近设有供老年人使用的公共卫生间。			1		现场查看
2.2.1.4	公共卫生间满足老年人基本的安全如厕需求，设有便于老年人使用的便器等便溺设施。			1		现场查看公共卫生间
2.2.1.5	公共卫生间如厕区设有扶手，且形式、位置合理。			1		现场查看
2.2.1.6	公共卫生间设有方便轮椅老年人接近和使用的盥洗池。			1		现场查看公共卫生间
2.2.1.7	公共卫生间设有紧急呼叫设备。			1		现场查看公共卫生间
2.2.1.8	公共卫生间能够保证使用者如厕时的私密性，符合以下全部条件： (1) 分男女卫生间（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）； (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）。			1		现场查看公共卫生间
2.2.1.9	门厅附近设有供家属、工作人员使用的公共卫生间。			1		现场查看
2.2.1.10	公共卫生间设有坐便器、蹲便器等，可供不同使用者选择。			1		现场查看公共卫生间
2.2.2	洗浴空间（包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间）			10		
2.2.2.1	设有公共洗浴空间。			1		现场查看
2.2.2.2	每间老年人居室内均设有洗浴设施或设有公共洗浴空间。			1		现场查看老年人居室
2.2.2.3	洗浴空间（包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间）满足老年人基本的安全洗浴需求，符合以下全部条件： (1) 设有便于老年人使用的淋浴设备，且配有易于识别的冷热水标识； (2) 设有便于老年人使用的扶手； (3) 设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫装置。			2		现场查看洗浴空间
2.2.2.4	洗浴空间（包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间）的浴位空间宽敞，可容纳护理人员在旁辅助老年人洗浴。			1		现场查看公共洗浴空间
2.2.2.5	公共洗浴空间能满足浴床等进出和使用的需求，保证老年人可卧姿洗浴。			1		现场查看公共洗浴空间

2.2.2.6	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。				1	现场查看公共洗浴空间
2.2.2.7	公共洗浴空间内能满足老年人的更衣、吹发、盥洗的需求。				1	现场查看公共洗浴空间
2.2.2.8	公共洗浴空间能够保证老年人在洗浴过程中的私密性，符合以下全部条件： (1) 入口处设有墙垛、门、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	现场查看公共洗浴空间
2.2.2.9	机构内设有理发室或设有可满足理发需求的空间。				1	现场查看
2.3	就餐空间（含厨房）		15			
2.3.1	公共就餐空间			8		
2.3.1.1	设有公共就餐空间，整体环境干净整洁。				1	现场查看公共就餐空间
2.3.1.2	公共就餐空间餐位数量充足，能满足老年人的用餐需求。				1	现场查看公共就餐空间
2.3.1.3	公共就餐空间位置便于老年人到达，与厨房备餐间或餐梯邻近，能保证送餐流线顺畅、近便。				1	现场查看公共就餐空间
2.3.1.4	公共就餐空间内部或附近设有洗手池，能满足老年人就近洗手、漱口的需求。				1	现场查看
2.3.1.5	公共就餐空间的座椅通道宽敞不拥挤，能满足餐车、轮椅通行的需求。				1	现场查看公共就餐空间
2.3.1.6	公共就餐空间的餐桌椅符合以下全部条件： (1) 牢固稳定、无尖锐棱角； (2) 带有扶手、靠背， (3) 方便移动、清洁； (4) 部分餐桌便于轮椅老年人使用。				1	现场查看公共就餐空间
2.3.1.7	公共就餐空间设有备餐台或备餐空间，能满足护理人员备餐分餐的需求。				1	现场查看公共就餐空间
2.3.1.8	集中就餐空间入口附近设有等候休息区，能满足老年人餐前等候、餐后休息及助行器停放的需求。				1	现场查看集中就餐空间
2.3.2	厨房（外包膳食服务的机构，此项不参与评分）			7		
2.3.2.1	厨房满足卫生防疫要求，环境明亮、整洁、无异味。				1	现场查看厨房
2.3.2.2	厨房与老年人居住活动范围适当隔离，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	现场查看
2.3.2.3	厨房设有独立的出入口，能够满足进货、厨余垃圾运送和员工进出的需求。				1	现场查看厨房
2.3.2.4	厨房配备专用的消防、消毒（含空气消毒）、冷藏、冷冻、空调等设施，设施运转正常。				1	现场查看厨房
2.3.2.5	厨房配置排风设备且运转正常；食品储藏间具有自然通风或机械通风的条件，能满足通风防潮的需求。				1	现场查看厨房、食品储藏间
2.3.2.6	食品处理区符合以下要求： (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	现场查看食品处理区
2.3.2.7	食品加工、贮存、陈列等设施设备运转正常，并保持清洁。				1	现场查看
2.4	洗涤空间		10			
2.4.1	公共洗衣空间			6		

2.4.1.1	设有公共洗衣空间，或通过外包服务满足老年人的洗衣需求。 注：当机构洗衣服务非完全外包时，需设有公共洗衣空间才可得分。				1	现场查看
2.4.1.2	设有衣物暂存区域或空间，用于存放脏衣物及洁净衣物，且洁污分区。 注：当机构洗衣服务非完全外包时，需设有衣物暂存区域；当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。				1	现场查看
2.4.1.3	公共洗衣空间的位置便于收集脏衣物及发放干净衣物。 注：当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。				1	现场查看
2.4.1.4	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，此项不参与评分。				1	现场查看
2.4.1.5	公共洗衣空间地面排水良好无积水，具有良好的通风条件。 注：当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。				1	现场查看
2.4.1.6	机构内设有晾晒空间或能够正常使用的烘干设备。 注：当机构洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。				1	现场查看
2.4.2	污洗空间				4	
2.4.2.1	设有专门的污洗空间。				1	现场查看污洗空间
2.4.2.2	污洗空间临近污物运输通道或污物电梯，便于污物运送。				1	现场查看污洗空间
2.4.2.3	污洗空间能够满足以下功能需求（符合以下条件中3项及以上）： （1）污物清洗、消毒； （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。				1	现场查看污洗空间
2.4.2.4	污洗空间整体干净整洁。				1	现场查看污洗空间
2.5	接待空间（含门厅）				5	
2.5.1.1	接待空间位置明显，易于看到。				1	现场查看
2.5.1.2	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	现场查看门厅
2.5.1.3	门厅设有座椅、沙发等，能满足老年人及来访人员等候休息、交流会友等需求。				1	现场查看门厅
2.5.1.4	门厅设有宣传栏、公示栏等，能满足公示、宣传的需求。				1	现场查看门厅
2.5.1.5	门厅整体氛围温馨明亮，让人感到被欢迎。				1	现场查看门厅
2.6	活动场所				10	
2.6.1	活动场所满足老年人基本的活动需求，设有符合以下条件的活动空间： （1）阅读区（室）：配置适合老年人阅读的图书、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。				4	现场查看活动场所

	注：符合 2 项得 1 分，符合 3-4 项得 2 分，符合 5-6 项得 3 分，符合 7 项得 4 分。					
2.6.2	活动场所丰富多元，满足老年人多样化的活动需求，设有符合以下条件的活动空间： (1) 设有影音室或放映室； (2) 设有代际互动区或儿童活动室； (3) 设有厨艺教室或家庭厨房； (4) 设有其他供老年人开展兴趣活动的空间（如手工室、茶艺室、园艺室等）。 注：符合 1 项得 0.5 分，符合 2 项及以上得 1 分。				1	现场查看
2.6.3	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）。				2	现场查看
2.6.4	大型文娱健身用房（多功能厅）功能配置符合以下条件： (1) 临近设有适合老年人使用的公用卫生间； (2) 临近设有储藏间、茶水间或后台空间； (3) 配置电视或投影设备，设备完好，能够正常使用； (4) 配置舞台，有灯光、音响设备，能够正常使用。 注：符合 2 项得 0.5 分，符合 3 项及以上得 1 分。				1	现场查看
2.6.5	活动场所容易到达、彼此临近，视线通透，便于形成良好的活动氛围，促进老年人参与活动，符合以下条件： (1) 界面较为通透，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≥1.40m。 注：符合 1-2 项及以上得 0.5 分，符合 3-4 项得 1 分				1	现场查看活动场所、使用测量工具测量
2.6.6	活动场所座椅配置符合以下全部条件： (1) 安全、稳固； (2) 绝大多数座椅（含沙发）有靠背，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	现场查看活动场所
2.7	储物间（含库房）				5	
2.7.1.1	设有集中储物空间（库房）。				1	现场查看
2.7.1.2	设有集中垃圾暂存空间，且位置临近后勤出入口，垃圾气味、运输等不影响老年人的正常生活。				1	现场查看
2.7.1.3	储物间（库房）配有储藏架、储藏柜等，能合理储藏不同类别的物品。				1	现场查看
2.7.1.4	储物间数量（或面积）充足，机构内未出现物品随意堆放、影响美观及安全疏散的现象。				1	现场查看
2.1.7.5	储物间（库房）干净整洁。				1	现场查看
2.8	医疗卫生用房				15	

2.8.1.1	设有与机构所提供的医疗服务相配套的医疗卫生用房。				2	现场查看医疗卫生用房
2.8.1.2	养老机构内设医务室、诊所、卫生所建筑面积不少于40平方米，至少设有诊室、治疗室、处置室，其中治疗室、处置室的使用面积不少于10平方米；养老机构内设护理站建筑面积不少于30平方米，至少设有治疗室、处置室。				2	现场查看、使用测量工具测量
2.8.1.3	设有紧急送医通道，在紧急情况下能够将老年人安全快速地转移至急救车辆或急救出入口。				1	现场查看紧急送医通道
2.8.1.4	紧急送医通道不穿越老年人的主要活动空间。				1	现场查看紧急送医通道
2.8.1.5	设有分药室，可供存放机构的公共常用药品和老年人委托机构管理的个人药品，符合以下全部条件： (1) 设有药柜和分药操作台面； (2) 分药室或药柜设锁。				2	现场查看分药室
2.8.1.6	医疗卫生用房附近设有可供老年人休息等候的空间和设施（如候诊区、休息座椅等）。				1	现场查看
2.8.1.7	医疗卫生用房附近设有方便老年人使用的公共卫生间。				1	现场查看
2.8.1.8	设有开展安宁服务的分区或用房（如临终关怀室、安宁疗护区等）。				1	现场查看
2.8.1.9	安宁服务区域相对独立，与周边空间环境关系协调，无相互干扰。				1	现场查看安宁服务区域
2.8.1.10	遗体的运出路径不穿越老年人公共活动用房（区域）。				1	现场查看
2.8.1.11	医疗卫生用房的整体氛围温馨、轻松、舒适，符合以下条件时得相应分数： ● 完全符合以上描述，得2分； ● 部分符合以上描述，得1分； ● 完全不符合以上描述，得0分。				2	现场查看医疗卫生用房
2.9	停车区域				5	
2.9.1.1	机动车停车区域符合以下条件时得相应分数： ● 机构内设有机动车停车区域（场地或车库），得2分； ● 机构内未设机动车停车区域时，机构主入口附近有公共停车位/停车场，得1分。 ● 机构内和机构主入口附近均没有机动车停车区域，得0分。				2	现场查看机动车停车区域
2.9.1.2	机构内设有非机动车停车区域（场地或车库）。				1	现场查看非机动车停车区域
2.9.1.3	机构内的停车区域符合以下要求： (1) 位置易于车辆到达，并与主要的建筑出入口实现无障碍连通； (2) 数量或面积可满足日常车辆停放需求。 注：当机构内未设停车区域时，此项不参与评分。				1	现场查看停车区域
2.9.1.4	机构内的非机动车停车区域符合以下条件之一： (1) 满足遮雨、遮阳要求； (2) 设有电动车充电装置。 注：当机构内未设停车区域时，此项不参与评分。				1	现场查看非机动车停车区域
2.10	评估空间				5	
2.10.1.1	设有评估室，或与其他空间合设评估空间，满足实施老年人能力评估的环境需求。				2	现场查看
2.10.1.2	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	现场查看

2.10.1.3	设有员工的培训空间（含独立用房或共用空间），满足机构内部教学培训的需求。				1	现场查看
2.11	康复空间		10			
2.11.1.1	设有用于为老年人提供康复服务的空间。				1	现场查看
2.11.1.2	康复空间和器械配置状况符合以下条件： （1）设有可供进行运动治疗（PT）和作业治疗（OT）的康复空间； （2）设有≥2种运动康复器械； （3）设有≥2种作业康复器械。 注：符合1项得0.5分，符合2项得1分，符合3项得2分。				2	现场查看康复空间及康复器械
2.11.1.3	康复空间的布置符合以下条件： （1）康复器械布置合理，无安全隐患； （2）适应不同康复器械的布置需求； （3）满足通行需求，方便乘坐轮椅的老年人接近和使用各类康复器械。 注：符合1项得0.5分，符合2项得1分，符合3项得2分。				2	现场查看康复空间
2.11.1.4	设有康复治疗师办公、更衣、休息和储藏的空间。				1	现场查看
2.11.1.5	设有特色康复空间，符合以下条件： （1）设有认知康复空间，可供开展小组活动、音乐治疗、怀旧疗法、感官刺激等认知康复活动； （2）设有文体康复空间，可供开展针对性的体育运动和文娱活动； （3）设有疗愈性康复景观，提供五感刺激，可供开展园艺疗法等康复活动； （4）其他有别于作业康复和运动康复的特色康复空间。 注：符合1项得1分，符合2项及以上得2分。				2	现场查看
2.11.1.6	康复空间的整体氛围温馨、轻松、舒适，符合以下条件时得相应分数： ● 完全符合以上描述，得2分； ● 部分符合以上描述，得1分； ● 完全不符合以上描述，得0分。				2	现场查看康复空间
2.12	社会工作室/心理咨询空间（含管理服务用房及设施）		10			
2.12.1	社会工作空间				2	
2.12.1.1	设有社工工作室或与其他空间合设的社会工作区。				1	现场查看
2.12.1.2	社会工作空间能够满足社工和志愿者开展活动培训、研讨活动计划、存放活动用品等的空间需求。				1	现场查看
2.12.2	心理咨询空间				2	
2.12.2.1	设有心理咨询室或与其他空间合设的心理咨询区。				1	现场查看
2.12.2.2	心理咨询空间符合以下条件： （1）具有较好的私密性； （2）空间氛围轻松明快，有助于放松身心、舒缓情绪； （3）设有舒适的家具。 注：符合1项得0.5分，符合2-3项得1分。				1	现场查看
2.12.3	员工办公及生活区域				2	
2.12.3.1	设有员工办公室或办公区，例如护理员值班室、行政办公室、财务室、院长室等。				1	现场查看

	办公空间充足，设施设备能够满足日常工作需求。					
2.12.3.2	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		现场查看
2.12.4	消防设施			4		
2.12.4.1	按照消防技术标准配置灭火器、火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、应急照明等消防设施设备。			1		现场查看能否正常使用
2.12.4.2	设有微型消防站。			1		现场查看能否正常使用
2.12.4.3	设有消防控制室（中控室）。			2		现场查看
3	运营管理	150				
3.1	行政办公管理		10			
3.1.1	组织规划			2		
3.1.1.1	有组织结构图及部门划分。			1		查看结构图
3.1.1.2	有年度、月度工作计划、年终总结。 注：计划或总结内容不全面、不清晰，得0.5分。			1		查看工作计划、年终总结
3.1.2	行政办公制度			6		
3.1.2.1	有会议制度（周例会、月度会、年度会等）及会议记录。 注：无会议记录的，得0.5分。			1		查看制度、记录
3.1.2.2	有行政办公审批流程。			0.5		查看流程
3.1.2.3	有行政档案管理制度并予以执行。			1		查看制度
3.1.2.4	有印章管理制度并予以执行。			0.5		查看制度
3.1.2.5	有合同管理制度并予以执行。			1		查看制度
3.1.2.6	在接待空间的显著位置公布服务管理信息，包括服务管理部门、人员资质、相关证照、服务项目、收费标准等。			1		查看文件材料
3.1.2.7	有行政信息公开措施，包括机构宣传片、微信公众号、机构网站等。			1		现场查看
	有行政信息公开措施，通过小黑板、公告栏或电子显示屏发布信息。			0.5		
3.1.3	信息管理平台			2		
3.1.3.1	有信息管理平台，含行政办公管理系统、人力资源管理系统、服务管理系统、财务管理系统、安全管理系统、后勤管理系统、评价与改进系统。 注：满足4项及以上得1分，全部满足得2分。			2		查看平台功能
3.2	人力资源管理		20			
3.2.1	员工基本管理			2		
3.2.1.1	与所有员工签订劳动、劳务合同。			1		查看合同
3.2.1.2	有全部工作人员名册，各项目登记、证件齐全（姓名、性别、身份证号、入职日期、入职部门、岗位/职务等）。			1		查看花名册
3.2.2	员工岗位职责			1.5		
3.2.2.1	有岗位职责。			1		查看文本
3.2.2.2	有员工手册。			0.5		查看文本
3.2.3	员工学历及资质情况			3.5		
3.2.3.1	养老机构院长、副院长具有大专及以上学历。			1.5		查看证书

3.3.1	老年人权益保护			4		
3.3.1.1	1年内无责任事故发生。				1	查阅当地民政部门记录
3.3.1.2	养老机构建立保障老年人权益和防范欺老、虐老的措施，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，则不得分。				2	查阅当地民政部门记录、询问老年人
3.3.1.3	有服务纠纷调解制度。				1	查看制度
3.3.2	服务管理制度			14		
3.3.2.1	根据机构提供的服务项目（4.1-4.13），有相对应的服务流程。 注：服务流程不全，得1分。				2	查看流程
3.3.2.2	有老年人能力评估制度，含入院评估、定期评估、即时评估。 注：符合2项得1分，全部满足得2分。				2	查看制度
3.3.2.3	有工作交接班制度，明确交接班制度的岗位及交接要求。				1	查看制度
3.3.2.4	建立值班管理制度，明确值班职责和规范。				1	查看制度
3.3.2.5	接待工作规范，有流程、接待记录。接待记录包括时间、来访人员、来访事项等。				1	查看流程、记录
3.3.2.6	有外包服务管理制度，有入驻机制、服务合同/协议，有记录，外包服务有单位资质审核及服务能力评估机制。 注：如完全无任何外包服务，此项可得分。				1	查看制度、合同或记录
3.3.2.7	有老年人及相关第三方出入、探视、请销假等制度。				1	查看制度
3.3.2.8	对自伤、伤人、跌倒、坠床、噎食、误吸、走失、烫伤、食物中毒等事件有应急处理流程和报告制度。 注：部分满足的，得1分。				2	查看流程、制度
3.3.2.9	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	查看标准文件
	有服务管理标准、操作规范。				2	
3.3.3	服务管理的人员要求			5		
3.3.3.1	养老机构院长或至少有一名负责人负责养老服务管理工作。				1	询问工作人员
3.3.3.2	养老护理员与重度失能老年人配比不低于1:2；养老护理员与中度失能老年人配比不低于1:4；养老护理员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于1:10。 注：此处不限定养老护理员等级。				4	查看排班记录表、入住老年人能力等级统计
	养老护理员与重度失能老年人配比不低于1:3；养老护理员与中度失能老年人配比不低于1:6；养老护理员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于1:15。 注：此处不限定养老护理员等级。				2	
3.3.4	服务质量要求			7		
3.3.4.1	服务要求执行率达到100%。				2	随机抽查
3.3.4.2	老年人能力评估执行率100%。				1	随机抽查

3.3.4.3	健康档案合格率 100%。				1		随机抽查
3.3.4.4	服务合同签订率 100%。				1		随机抽查
3.3.4.5	入住档案合格率 100%。				1		随机抽查
3.3.4.6	服务质量实行督查管理，做到日检查、月考核、年评估，有奖惩。				1		检查记录及奖惩措施
3.4	财务管理			15			
3.4.1	财务管理制度				12		
3.4.1.1	建立支付管理制度、支付实行审批流程并予以执行。				1		查看制度
3.4.1.2	有老年人押金管理制度并予以执行。				2		查看制度
3.4.1.3	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		查看制度
3.4.1.4	有固定资产、流动资产管理制度并予以执行。				1		查看制度
3.4.1.5	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。				2		查看制度
3.4.1.6	有会计档案管理制度并予以执行。				2		查看制度
3.4.1.7	政府补贴经费单独建账，账目清晰。 注：如无政府补贴，可自动得分。				1		查看账目
3.4.1.8	有预算及成本管理制度并予以执行。				1		查看制度
3.4.1.9	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，不得强制收费。				1		查看制度
3.4.2	财务管理人员要求				3		
3.4.2.1	会计人员持有会计资格证书。				1		查看证书
3.4.2.2	财务人员熟练使用会计电算化设备。				1		查看操作
3.4.2.3	财务部负责人未同时兼任采购员职务；填写票据及收据的人员未同时兼任审计人员；出纳人员与记账人员分离，未相互兼任。				1		查看记录并询问工作人员
3.5	安全管理			35			
3.5.1	安全管理制度				4		
3.5.1.1	有安全管理制度，包括： (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。 注：包含 3-5 项，得 1 分；包含以上所有内容得 2 分。				2		查看制度
3.5.1.2	安全管理组织及机制健全，有年度安全工作计划				1		查看文件
3.5.1.3	各部门、各层级签订安全责任书。				1		查看安全责任书文本
3.5.2	突发事件应对				3		
3.5.2.1	有自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等事件的应急预案，每半年至少开展 1 次演练。				2		查看应急预案文本及演练记录

	注：有预案但无演练的，得 1 分。					
3.5.2.2	开展突发事件应急知识的宣传普及、建立健全应急管理培训制度。			1		查看文件、资料
3.5.3	安全管理人员配备			3		
3.5.3.1	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)，300 人以上应至少配备 5 名专(兼)职安全管理人员。			2		查看证照
3.5.3.2	每班至少有 2 名持证消防安全员在消防控制室在岗。			1		现场查看
3.5.4	安全培训			4		
3.5.4.1	养老机构院长、安全责任人、安全管理人员,每年接受在岗安全教育与培训,有记录。			1		查看培训记录
3.5.4.2	新员工、上岗前应接受岗前安全教育与培训,并做好培训记录; 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		查看培训记录
3.5.4.3	安全管理人员组织机构工作人员开展安全教育和培训,全员参训率达 90%以上,有培训效果检查结果。			2		查看培训记录
3.5.5	消防管理			7		
3.5.5.1	消防设施设备完好有效。			1		现场查看
3.5.5.2	设置可燃气体报警装置,燃气、电器使用正确,及时检查维护。			1		现场查看、查看操作、查看维护记录
3.5.5.3	消防设施每年至少进行一次专业检测,并做好维护保养,且有完整记录。			1		查看维护记录
3.5.5.4	每月至少组织一次防火检查,及时消除火灾隐患,有隐患整改闭环管理记录。			1		查看记录
3.5.5.5	每日防火巡查,夜间防火巡查不少于两次,有记录。			1		查看记录
3.5.5.6	有消防演练、应急疏散和灭火预案。			1		查看预案文本
3.5.5.7	每半年至少开展一次消防演练。			1		查看记录
3.5.6	特种设备管理(如无特种设备,自动得分)			4		
3.5.6.1	购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器(含气瓶)、压力管道等特种设备,应符合安全监督管理部门的相关规定。			1		现场查看
3.5.6.2	建立特种设备、设备台帐(电梯、锅炉等)并定期自检,有记录。			1		查看记录
3.5.6.3	定期接受专业单位检验,有正式检测报告并按国家相关要求在政府监管部门登记备案。			1		查看检测报告
3.5.6.4	特种设备操作人员持证上岗率 100%。			1		查看证照
3.5.7	视频监控系统			3		
3.5.7.1	监控机房有专人值守。			1		现场查看
3.5.7.2	视频监控系统覆盖养老机构内所有出入口、就餐空间和活动场所和其他公共区域。			1		现场查看
3.5.7.3	监控系统能不间断录像且保持 15 天以上记录,定期维护。			1		查看视频监控系统记录
3.6.1	建筑安全管理			2		
3.6.1.1	对建筑物进行日常巡查,发现隐患及时处理。			1		现场查看、询问工作人员
3.6.1.2	对建筑物进行日常维护,有记录。			1		查看维护记录
3.6	后勤管理			15		
3.6.1	后勤管理制度			15		

3.6.1.1	有物资采购和管理制度，建立台账。				2	查看制度
3.6.1.2	有库房管理制度，建立库房物资出/入库记录，账物相符。				3	查看制度
3.6.1.3	设施设备定期检测维护，有维护流程规范及应急预案。 注：无维护流程规范或无应急预案的，得1分。				2	查看制度
3.6.1.4	建立设施设备档案，有维护记录及检查维修记录。 注：无维护记录或维修记录，得1分。				2	查看档案及维护、维修记录
3.6.1.5	制定环境管理方案并严格执行，包括垃圾、污水、绿化等管理。				1	现场查看、查看文件
3.6.1.6	做好废弃物管理工作，有记录。				1	查看记录
3.6.1.7	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。				1	查看明细表
3.6.1.8	有车辆管理制度，车辆购置、检测、维修记录。				1	查看制度
3.6.1.9	有员工宿舍管理制度并予以执行。				2	查看制度
3.7	评价与改进		30			
3.7.1	投诉处理			7		
3.7.1.1	有投诉处理制度和处理流程。				2	查看制度、流程
3.7.1.2	意见箱设置于醒目处，每周开启一次，对所提意见有反馈、有记录。				1	现场查看、查看反馈记录、询问老年人是否知晓
3.7.1.3	当班院长及时接待投诉，有记录。				1	询问老年人是否知晓、查看记录
3.7.1.4	管理人员在巡查过程中收到的投诉，现场受理，有记录。				1	询问老年人是否知晓、查看记录
3.7.1.5	投诉处理由专人负责，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。				2	询问老年人是否知晓、查看记录
3.7.2	满意度测评			9		
3.7.2.1	日常采用微信/个别访谈/电话访谈等方式，听取老年人及相关第三方对服务管理的反馈，有记录。				1	查看记录
3.7.2.2	每半年开展不少于1次满意度测评。				2	查看调查记录
	每年开展不少于1次满意度测评。				1	
3.7.2.3	参与满意度测评的服务对象（含老年人及相关第三方）数量满足以下要求： 当入住老年人数量在200位（含）以内时，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200+5%N，N为入住老年人数量。 注：当抽样样本数大于总体时，则对每一位顾客进行调查。				2	查看调查记录
3.7.2.4	服务对象满意度≥90%。				3	现场发放满意度测评问卷并回收计算满意度。发放比例为入住老年人5%，最多发放50份
	服务对象满意度<90%。				2	
3.7.2.5	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。				1	询问老年人、查看记录
3.7.3	质量考核			4		
3.7.3.1	有考核制度。				1	查看制度
3.7.3.2	有各岗位考核细则。				1	查看细则
3.7.3.3	对服务质量每月进行1次考核，有记录。				1	查看考核记录
3.7.3.4	院长实施行政查房及部门负责人现场实施考核。				1	查看制度、询问工作人员

3.7.4	改进制度			10		
3.7.4.1	对满意度调查进行分析总结，并形成测评报告，报告内容应包括测评范围、测评过程、测评结论及改进建议等。				2	查看满意度测评报告
3.7.4.2	对改进建议采取相应纠正措施，形成纠正措施预防报告，建立持续改进机制。				2	查看纠正措施预防报告
3.7.4.3	对每月岗位考核情况进行汇总分析，有改进措施。				2	查看分析、改进措施
3.7.4.4	每半年至少一次服务质量讲评会，有改进措施。				2	查看记录、改进措施
3.7.4.5	有服务质量改进效果评估。 注：机构自评或第三方评估皆可。				2	查看评估报告
4	服务	600				
4.1	出入院服务		50			
4.1.1	服务内容			6		
4.1.1.1	提供入院评估、入院手续办理及出院手续办理服务。				6	查看服务记录
4.1.2	服务人员			8		
4.1.2.1	入院评估由至少两名评估人员同时开展评估工作，且有一人具有医学或护理学背景，其他评估员应获得社会工作者资格证书，或为养老护理员（取得二级养老护理员及以上职业资格证书）。				3	查看证照
4.1.2.2	评估人员经过评估培训，掌握评估知识和技能。				2	查看操作或以提问方式考察评估人员是否掌握相关知识技能
4.1.2.3	服务人员熟悉其负责服务流程。				3	以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程
4.1.3	服务要求			36		
4.1.3.1	评估内容至少包括老年人日常生活活动能力、精神状态、感知觉与沟通、社会参与。 注：符合1项，得1分；如未包含老年人日常生活活动能力，不得分。				4	查看评估记录或报告
4.1.3.2	使用科学量表对老年人开展评估。				2	查看评估量表
4.1.3.3	向老年人或相关第三方出具评估结果，由评估人员、老年人或相关第三方签字确认。老年人或相关第三方对评估结果有异议，组织复核。				2	查看评估报告
4.1.3.5	根据评估结果和老年人服务需求，制定照护服务计划，包括服务等级、服务项目、膳食要求、风险防范、照护特点等。				5	查看照护服务计划
	根据评估结果和老年人服务需求，制定照护服务计划，包括服务等级、服务项目、膳食要求等。				3	
	根据评估结果和老年人服务需求，制定照护服务计划，包括服务等级、服务项目。				2	
4.1.3.6	与入住老年人或相关第三方签订服务合同，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、合同的变更和解除；如收住对象为特困老年人，签订供养协议。 注：包含1-2项得1分，包含3-4项得2分，包含所有得3分。				3	查看合同

4.1.3.7	有老年人入住档案，包括入住申请表、养老服务合同、体检报告、入住评估结果、老年人身份证复印件、户籍卡复印件、紧急联系人/担保人的身份证复印件及联系方式等。 注：包含 2-3 项得 1 分，包含 4-5 项得 2 分，包含 5-6 项得 3 分，包含所有得 4 分。				4	查看入住档案
4.1.3.8	建立老年人健康档案，至少包括个人基本健康信息、体检报告、病史、既往史、家族史、食物及药物过敏史、健康变化记录。 注：包含 1-4 项得 1 分，包含 5-7 项得 2 分，包含所有得 3 分。				3	查看健康档案
4.1.3.9	老年人变更护理等级、服务内容等，须签署老年人变更事项确认表，有记录。				2	查看记录
4.1.3.10	老年人出院时有出院小结，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	查看记录
4.1.3.11	老年人出院时，与老年人或相关第三方进行财物交接（退还押金、结清费用、物品交接清点无误），签字确认。				2	查看记录
4.1.3.12	老年人出院，及时完成档案整理归档。				1	查看档案
4.1.3.13	老年人档案归档规范，装订整齐。				1	查看档案
4.1.3.14	机构入住率不低于 50%。 注：申请 5 级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序。				5	查看协议及机构备案文件并计算入住率 $\text{机构入住率} = \frac{\text{入住老年人总数}}{\text{养老机构内总床位数}} \times 100\%$ (1) 数据统计时点是以申报等级评定日期前三个月作为统计时段； (2) 入住老年人总数是指已与养老机构签订特困老年人送养协议或社会老年人服务协议老年人数量； (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。
	机构入住率为 45%-50%（不含 50%）。 注：申请 4 级评定的养老机构入住率如低于 45%，则自动终止评定程序。				4	
	机构入住率为 40%-45%（不含 45%）。 注：申请 3 级评定的养老机构入住率如低于 40%，则自动终止评定程序。				3	
	机构入住率为 35%-40%（不含 40%）。 注：申请 2 级评定的养老机构入住率如低于 35%，则自动终止评定程序。				2	
	机构入住率为 30%-35%（不含 35%）。 注：申请 1 级评定的养老机构入住率如低于 30%，则自动终止评定程序。				1	
4.2	生活照料服务			120		
4.2.1	服务内容			10		
4.2.1.1	提供老年人个人清洁卫生服务。				2	现场查看
4.2.1.2	提供老年人饮食照料服务。				2	现场查看
4.2.1.3	提供老年人起居照料服务。				2	现场查看
4.2.1.4	提供老年人排泄照料服务。				2	现场查看
4.2.1.5	提供老年人体位转换及位置转移服务。				2	现场查看
4.2.2	服务人员			20		
4.2.2.1	参加岗前培训合格。				4	查看培训记录
4.2.2.2	老年人有相对固定的养老护理员进行生活照料。				2	查看照护记录
4.2.2.3	养老护理员持有健康证明或可证明无传染性疾病的体检结果。				2	查看证明
4.2.2.4	养老护理员了解老年人基本信息，包括但不限于姓名、性别、年龄、疾病情况、服				8	以提问方式考察护理员是否清楚老年人

	务级别、个人生活照料重点、个人爱好、精神心理情况等。 注：未达要求一项扣1分，最多扣8分。					情况
4.2.2.5	养老护理员不佩戴戒指、手链、胸针等尖锐物品，不留长指甲，不染指甲，不抽烟、酗酒。				2	现场查看
4.2.2.6	养老护理员与老年人沟通态度温和、亲切，语言文明，表达清晰。				2	现场观察
4.2.3	服务要求				90	
4.2.3.1	口唇、口角清洁，不干燥，无食物残渣。 注：发现1例不符合要求扣1分，最多扣4分。				4	现场查看老年人情况
4.2.3.2	面部整洁，无污垢，男性老年人胡须短。 注：发现1例不符合要求扣1分，最多扣4分。				4	现场查看老年人情况
4.2.3.3	头发清洁，皮肤清洁。每周至少洗澡1次。（根据季节和老年人需要可提高频次） （床上擦浴时，应注意保护老年人隐私，避免着凉） 注：发现1例不符合要求扣1分，最多扣4分。				4	现场查看老年人情况、查看记录
4.2.3.4	手足清洁，指（趾）甲短，甲下无污垢。 注：发现1例不符合要求扣1分，最多扣4分。				4	现场查看老年人情况
4.2.3.5	衣着整洁、舒适。 注：发现1例不符合要求扣1分，最多扣4分。				4	现场查看老年人情况
4.2.3.6	整理床铺，床单位整洁。 注：发现1例不符合要求扣1分，最多扣4分。				4	现场查看
4.2.3.7	服务卡放置于床头或便于查看的位置，标记有老年人的姓名、服务等级、膳食种类、风险防范、特殊照护注意事项等，与护理计划、医嘱相符。 注：未标明风险防范、特殊照护事项的，得2分。				4	现场查看
4.2.3.8	饮食照料服务规范。包括协助用餐、协助饮水、喂水、喂饭、鼻饲等。 注：发现1例操作不规范扣2分，最多扣8分。				8	查看操作
4.2.3.9	排泄照料服务规范、及时。包括提醒如厕、协助排便、人工取便、更换一次性尿裤、清洗便器、清洁内衣裤和会阴部等。（提供服务时，应注意保护老年人隐私） 注：发现1例操作不规范扣2分，最多扣8分。				8	查看操作
4.2.3.10	掌握老年人的睡眠情况，及时提供老年人所需的夜间服务。				4	询问老年人
4.2.3.11	床上体位转换及轮椅转移及平车搬运，转换过程动作规范、轻稳，体位转换后保持功能位，且舒适。 注：发现1例操作不规范扣2分，最多扣4分。				4	查看操作
4.2.3.12	协助老年人行走、上下楼等位置移动，动作规范、轻稳。 注：发现1例操作不规范扣2分，最多扣4分。				4	查看操作
4.2.3.13	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。卧床老人按情况，至少每2小时翻身拍背1次。 注：发现1例操作不规范扣1分，最多扣4分。				4	查看操作
4.2.3.14	老年人皮肤无压痕、无破损、无皴皱、无发红现象。 注：发现1例不符合要求扣1分，最多扣4分。				4	查看老年人情况
4.2.3.15	建立翻身记录表，交接班时应检查皮肤状况且有记录。				3	查看记录

	注：有记录表但记录不全面、规范的，得1分。					
4.2.3.16	每日房间巡查，观察老年人的身心状况，特殊情况及时报告并协助处理，有记录。				4	查看记录、询问老年人
4.2.3.17	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24小时内不低于2次（夜间至少巡视1次）。				5	查看记录、询问护理员
4.2.3.18	24小时护理值班，有交接班记录表，包括时间、人员、特殊老人的诊断、基本生命体征、异常情况、处理方法及结果。 (1) 按照楼层建立交接班表，如跨楼层床位数不大于60床； (2) 内容完整； (3) 书写规范。 注：满足(1)项得2分，满足(1)(2)项得5分，全部满足得8分。				8	查看交接班记录
4.2.3.19	各区域按铃呼叫时，护理员应答及时。				2	现场测试、询问老年人
4.2.3.20	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	询问老年人
4.2.3.21	养老护理员在工作中发现护理床、轮椅、紧急呼叫装置等功能非正常情况及时报修并有记录。				2	询问护理员、查看记录
4.3	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。未达要求不得分。		70			如外包服务，则查看服务协议及外包服务供应商情况、机构内各项服务是否满足
4.3.1	服务内容				9	
4.3.1.1	提供适合老年人的营养膳食，以及各种不同形态的膳食和治疗膳食。				4	现场查看
4.3.1.2	为老年人提供集体用餐。				3	现场查看
4.3.1.3	为老年人提供个性用餐服务（点餐、家宴、代加工等）。				2	现场查看、询问工作人员
4.3.2	服务人员				16	
4.3.2.1	厨师持有厨师证。				2	查看证照
4.3.2.2	设食品安全员，负责每日餐饮服务的监督。				3	查看证照
4.3.2.3	有专职营养师，为老年人搭配饮食，确保营养均衡。				3	查看证照
	有兼职营养师，为老年人搭配饮食，确保营养均衡。				2	查看证照及服务协议
4.3.2.4	服务人员持有健康证明。				2	查看证明
4.3.2.5	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。				2	现场观察
4.3.2.6	服务人员经过培训，熟悉其负责膳食服务流程和老年餐制作特点。				4	以提问方式考察服务人员是否熟悉流程及掌握老年餐制作特点
4.3.3	服务要求				45	
4.3.3.1	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。				2	现场查看
4.3.3.2	在醒目位置公示食品经营许可证。				1	现场查看
4.3.3.3	监督检查结果记录表公示的时间、位置等符合要求。				1	现场查看
4.3.3.4	在醒目位置公示量化等级标识。				1	现场查看
4.3.3.5	机构内餐饮服务单位（或外包膳食服务供应商）量化等级为当地“优秀”。				3	现场查看
	机构内餐饮服务单位（或外包膳食服务供应商）量化等级为当地“良好”。				2	注：如当地量化等级分为场地和管理两

	机构内餐饮服务单位（或外包膳食服务供应商）量化等级为当地“一般”。				1	项，以管理等级为准。
4.3.3.6	采购食品时，应查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明。				2	查验许可证及检验合格证
4.3.3.7	原料外包装标识符合要求，按照外包装标识的条件和要求规范贮存，并定期检查，及时清理变质或者超过保质期的食品。				2	现场查看
4.3.3.8	食品添加剂由专人负责保管、领用、登记，并有相关记录。				2	查看记录
4.3.3.9	食品原料、半成品与成品在盛放、贮存时相互分开。				2	现场查看
4.3.3.10	制作食品的设施设备及加工工具、容器等具有显著标识，按标识区分使用。				2	现场查看
4.3.3.11	生与熟、成品与半成品分开制作。				2	现场查看
4.3.3.12	建立食品留样备查制度。留样品种齐全，每个品种留样量不少于 100g，留样容器外应记录食品名称、时间、餐别、采样人，将留样盒放入冰箱 0-4 摄氏度，且储存时间不少于 48 小时。 注：留样符合要求，但留样容器上记录不完整的，得 3 分。				4	查看制度、记录，现场查看
4.3.3.13	有专人做留样记录。				1	查看记录
4.3.3.14	每餐后对餐（饮）具、送餐工具清洗消毒，有记录。 注：记录不规范的，得 2 分。				3	查看记录
4.3.3.15	每日处理餐厨垃圾，无积存。				2	现场查看
4.3.3.16	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，厨房内无虫害迹象。				2	现场查看、查看记录
4.3.3.17	食谱制定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。应做到粗细搭配、营养均衡、种类丰富。				4	查看食谱
4.3.3.18	食谱每周更新一次，且一周内不重复，向老年人公布并存档。临时调整时，需提前 1 天告知。				2	查看食谱及档案
	食谱每周更新一次，向老年人公布并存档。临时调整时，需提前 1 天告知。				1	
4.3.3.19	餐食与食谱相符率达 90%及以上。				2	现场查看食谱与当天餐食匹配程度
4.3.3.20	为老年人提供流食、半流食、低糖、低盐、低嘌呤等特殊膳食，治疗餐应执行医嘱，有记录。				3	查看治疗餐记录
4.3.3.21	每月收集 1 次老年人口味需求及老年人用餐反馈，改进服务。				2	询问老年人、查看记录
4.4	清洁卫生服务		40			
4.4.1	服务内容			4		
4.4.1.1	提供公共区域清洁服务。				2	现场查看
4.4.1.2	提供老年人居室内清洁服务。				2	现场查看
4.4.2	服务人员			8		
4.4.2.1	服务人员为经过培训的保洁人员或养老护理员，或对接专业的保洁公司。				2	询问服务人员（如外包服务，查看服务协议）
4.4.2.2	服务人员熟悉机构内清洁卫生服务流程。				3	以提问方式考察服务人员是否熟悉流程
4.4.2.3	服务人员掌握清洁卫生服务的各类物品消毒方法和消毒范围。				3	以提问方式考察服务人员是否掌握消毒方法和范围
4.4.3	服务要求			28		
4.4.3.1	公共区域（包括室外、员工办公区域）：				5	现场查看

	(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) 整洁、无异味。 注：发现 1 处未达要求扣 1 分，最多扣 5 分。					
4.4.3.2	老年人居室： (1) 整洁、无异味； (2) 地面干燥、无水渍、无污渍及渣屑； (3) 床边、桌面、柜面及柜面物品表面无灰尘、无污渍； (4) 窗帘、门帘等物品无尘土、无污渍。 注：发现 1 处未达要求扣 1 分，最多扣 5 分。				5	现场查看
4.4.3.3	老年人卫生间、洗浴空间： (1) 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。 注：发现 1 处未达要求扣 1 分，最多扣 5 分。				5	现场查看
4.4.3.4	老年人生活用品无灰尘、污渍。 注：发现 1 处未达要求扣 1 分，最多扣 3 分。				3	现场查看
4.4.3.5	各类保洁工具分类使用、放置，满足以下要求： (1) 分类使用 (2) 分类放置 (3) 标识清晰。 注：符合 1 项要求得 1 分。				3	现场查看
4.4.3.6	清洁设施设备、用具使用后进行消毒，并悬挂晾晒，有消毒记录。				3	现场查看、查看消毒记录
4.4.3.7	提供清洁服务前及清洁过程中，在显著位置设置安全提示标识。				2	现场查看
4.4.3.8	有专人每周检查清洁卫生服务，有记录。				2	查看记录
4.5	洗涤服务 注：外包洗涤服务的机构，外包服务协议中应体现以下内容。未体现的内容不得分。		25			如外包服务，则查看服务协议及机构内各项服务要求是否满足
4.5.1	服务内容				3	
4.5.1.1	提供包括但不限于老年人衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒服务。				3	现场查看
4.5.2	服务人员				5	
4.5.2.1	服务人员为经过培训的洗衣员，或对接专业的洗涤公司。				2	询问服务人员（如外包服务，查看服务协议）
4.5.2.2	服务人员熟悉机构内洗涤服务流程或送洗流程（不穿越、污染老年人居住和清洁区域）。				3	现场观察或询问服务人员
4.5.3	服务要求				17	
4.5.3.1	床上用品每月至少清洗 2 次。衣物一般每周至少清洗 1 次。特殊污衣物随时处理清洗。				3	查看记录
4.5.3.2	洗涤衣物和床上用品应分类清洗、晒干或烘干。				1	查看记录
4.5.3.3	指定地点收集污物，运送车洁污分开。				2	现场查看、询问服务人员
4.5.3.4	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	现场查看、询问服务人员、查看消毒记

	洗涤过程采用消毒—清洗—消毒的顺序，有消毒记录。						录
4.5.3.5	消毒方法正确，消毒时间符合要求。				2		查看记录
4.5.3.6	衣物完好无损，整理后准确无误送还，有记录。				2		查看记录
4.5.3.7	洗衣房内张贴洗衣流程及消毒流程。				1		现场查看
4.5.3.8	洗涤设备上贴有标识，注明功能及适用的衣物类型。				2		现场查看
4.5.3.9	常规洗涤设备每日清洗，每周消毒，污洗设备一洗一消，有消毒记录。				2		查看消毒记录、询问服务人员
4.6	医疗护理服务		60				
4.6.1	服务内容			7			
4.6.1.1	提供预防保健服务。				1		查看记录、询问老年人
4.6.1.2	提供健康管理服务。				1		查看记录、询问老年人
4.6.1.3	提供护理服务。				1		查看记录、询问老年人
4.6.1.4	提供药物管理服务。				1		查看记录、询问老年人
4.6.1.5	提供协助医疗服务。				1		查看记录、询问老年人
4.6.1.6	提供老年人常见病多发病诊疗服务。				1		查看记录、询问老年人
4.6.1.7	提供院内感染控制服务。				1		现场查看、查看制度
4.6.2	服务人员			9			
4.6.2.1	内设医务室的养老机构 (1) 至少有1名取得执业医师资格，经注册后在医疗、保健机构中执业满5年，身体健康的临床类别执业医师或中医类别执业医师； (2) 至少有1名注册护士。养老机构床位达到100张以上时，每增加100张床位，至少增加1名注册护士。 注：满足一条得3分，满足两条得6分。				6		查看医疗机构资质文件、医务人员证照
	内设诊所、卫生所（室）的养老机构 (1) 至少有1名取得执业医师资格，经注册后在医疗、保健机构中执业满5年，身体健康的执业医师； (2) 至少有1名注册护士。 注：满足一条得3分，满足两条得6分。				6		
	内设护理站的养老机构 (1) 至少有2名具有护士以上职称的注册护士，其中有1名具有主管护师以上职称。养老机构床位达到100张以上时，每增加100张床位，至少增加1名注册护士； (2) 至少有1名康复治疗人员。 注：满足一条得3分，满足两条得6分。				6		
	未内设医疗机构的养老机构 (1) 至少有1名取得执业医师资格，经注册后在医疗、保健机构中执业满5年，身体健康的临床类别执业医师或中医类别执业医师； (2) 至少有1名注册护士。 注：满足一条得3分，满足两条得6分。				6		
4.6.2.2	服务人员熟悉其负责服务的流程。				3		以提问方式考察是否熟悉服务流程

4.6.3	服务要求			37		
4.6.3.1	每月至少开展 1 次健康教育活动。				1	查看记录
4.6.3.2	管理健康档案，记录老年人在院期间健康状况动态变化，如无特殊情况每季度记录一次，特殊情况随时记录。				2	查看老年人健康档案
4.6.3.3	每年至少组织 1 次老年人健康体检。				2	查看老年人健康档案
4.6.3.4	规范执行医嘱，护理合格率 100%。				2	查看操作、照护记录
4.6.3.5	有护理记录单，每班进行交接并有交接记录，对危重及新入院老年人进行床头交接。				3	查看照护记录、询问服务人员
4.6.3.6	I 度压疮新发生率不高于 5%，II 度 III 度压疮新发生率为 0。				2	现场抽查
4.6.3.7	尿布疹发生率为 0。				1	现场抽查
4.6.3.8	如须使用约束用具，应严格遵医嘱，并与相关第三方签署知情同意书，按操作规范执行。				2	查看文本
4.6.3.9	有自带药品管理制度，执行率 100%。				2	查看制度、药品管理记录
4.6.3.10	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、药品有效期），差错率为 0。 注：发现一例不符合要求，扣 1 分，最多扣 3 分。				3	查看操作
4.6.3.11	机构内有糖尿病老年人，应有胰岛素注射管理记录。				1	查看记录
4.6.3.12	观察老年人健康情况变化、收集送检化验标本、完成治疗、管道和造瘘护理、协助院前抢救。				1	询问服务人员
4.6.3.13	按照医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动。				1	现场查看
4.6.3.14	与临近医疗机构签订服务协议，为老年人提供诊疗服务。				1	查看协议
4.6.3.15	医师每天 1 次为中、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	查看记录、询问老年人
	医师至少每周 2-3 次为中、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	
	医师至少每周 1 次为中、重度失能老年人巡诊，并做好记录。				1	
4.6.3.16	安排医护人员 24 小时值班，及时提供紧急救护服务。				2	查看记录
4.6.3.17	根据需要，及时通知、协助老年人转院转诊。				2	查看记录、询问老年人
4.6.3.18	根据需要，及时陪同老年人院外就医。				2	查看记录、询问老年人
4.6.3.19	对血糖机保养、血氧仪保养、血压计保养每年定期做仪器校正，并留存纪录。如有制氧机、氧气瓶、雾化机等专业医用设备，应定期进行功能监测并记录。 注：无记录的得 1 分。				2	查看记录
4.6.4	传染病防治			7		
4.6.4.1	建立机构内感染预防和处理办法，有消毒和隔离制度。				2	查看制度
4.6.4.2	有专人负责院内感染控制，并做好记录。				2	查看记录
4.6.4.3	有传染病等公共卫生事件预防措施，建立必要防护物资储备制度。				3	查看制度
4.7	文化娱乐服务			50		
4.7.1	服务内容				5	

4.7.1.1	组织开展文化活动。				1	查看记录、询问老年人
4.7.1.2	组织开展体育活动。				1	查看记录、询问老年人
4.7.1.3	组织开展休闲娱乐活动。				1	查看记录、询问老年人
4.7.1.4	组织开展包括节日及纪念日庆祝活动。				1	查看记录、询问老年人
4.7.1.5	组织开展老年人生日庆祝活动。				1	查看记录、询问老年人
4.7.2	服务人员				9	
4.7.2.1	由养老护理员或机构内其他工作人员组织计划、实施。				1	询问服务人员
4.7.2.2	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。				2	查看记录、询问老年人
4.7.2.3	服务人员掌握机构内文化娱乐服务流程。				2	以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程
4.7.2.4	服务人员掌握机构内文化娱乐服务的风险防范措施。				2	以提问方式考察服务人员是否掌握相关风险防范措施
4.7.2.5	服务人员能够熟练使用文化娱乐相关设备。				2	查看操作
4.7.3	服务要求				36	
4.7.3.1	按照老年人需要制订活动服务计划，包括日常活动、月度活动及特色活动等，执行率90%以上。 注：计划不全或执行率低于90%的，得2分。				4	查看活动计划，对照活动记录查看是否执行
4.7.3.2	日常活动种类多样，有适合不同失能等级老年人的活动。 注：不能完全满足各等级老年人活动需求的，得2分。				4	现场查看
4.7.3.3	日常及特色活动计划提前一周张贴通知告知老年人，包括主题、时间、地点、过程、参与人员等。				2	现场查看
4.7.3.4	建立老年人文化娱乐活动的安全管理机制，制订相关应急预案。				3	查看制度
4.7.3.5	每日至少组织2次适宜老年人活动 ，有记录。 注：记录不全的，得2分。				5	查看记录、询问老年人
4.7.3.6	每年开展不少于5次传统节日、特殊纪念日活动，有记录。 注：开展3-4次活动的，得2分。				4	查看记录、询问老年人
4.7.3.7	每月开展至少1次老年人生日庆祝活动，有记录。 注：如机构本月内无老年人生日，则无需举办。				4	查看记录、询问老年人
4.7.3.8	每年开展不少于1次院外的游览和参观活动，有记录。 注：如机构内收住老年人全部为重度失能老年人，可得分。				2	查看记录、询问老年人
4.7.3.9	有特色主题活动。				2	查看记录、询问老年人
4.7.3.10	文化活动适宜老年人心理精神需求，体育活动适合老年人体能情况，缓和不剧烈。				2	现场查看
4.7.3.11	在体育功能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。				2	现场查看
4.7.3.12	院外集体游览和参观活动有医生随同参加。				2	查看记录、询问老年人
4.8	心理/精神支持服务				35	
4.8.1	服务内容				4	
4.8.1.1	提供环境适应服务。				1	查看记录
4.8.1.2	提供情绪疏导服务。				1	查看记录
4.8.1.3	提供心理支持服务。				1	查看记录

4.8.1.4	提供危机干预服务。			1	查看记录
4.8.2	服务人员		9		
4.8.2.1	服务人员为社会工作者、护士、医生或心理治疗师，必要时请精神科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构。			4	查看证照
	服务人员为养老护理员（取得养老护理员四级或更高等级职业资格证书）。			1	
4.8.2.2	服务人员熟悉机构内心理/精神支持服务流程。			3	以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程
4.8.2.3	服务人员掌握心理/精神服务的方法与技巧。			2	以提问方式考察服务人员是否掌握相关方法与技巧
4.8.3	服务要求		22		
4.8.3.1	有帮助入住机构的老年人熟悉机构环境的适应计划，有执行记录。			4	查看记录
	有帮助入住机构的老年人熟悉机构环境的适应计划。			2	
4.8.3.2	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，并告知相关第三方；对重点老年人有防范措施及记录。			4	查看记录
4.8.3.3	定期组织老年人进行情感交流和社会交往，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重度失能老年人，可得分。			4	询问老年人、查看活动记录
4.8.3.4	有应急处理程序，报告及时，妥善处理，有记录。			4	查看应急处理程序、记录
4.8.3.5	对于有心理问题或问题倾向的老年人及时开展评估，有干预措施，且及时联系相关第三方，沟通有记录。			3	查看评估记录、干预计划
4.8.3.6	根据老年人需求，定期为老年人开展个案、小组等多种形式活动，有档案。			3	查看记录
4.9	安宁服务		30		
4.9.1	服务内容		6		
4.1.1.1	提供临终关怀服务。			2	查看服务记录
4.1.1.2	提供哀伤辅导。			2	查看服务记录
4.1.1.3	提供后事指导服务。			2	查看服务记录
4.9.2	服务人员		6		
4.9.2.1	服务人员为社会工作者、养老护理员（取得养老护理员四级或更高等级职业资格证书）、护士、医生或心理治疗师，必要时请专科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构。			3	查看证照
4.9.2.2	服务人员接受临终关怀知识相关培训，具有人道主义素养，掌握安宁服务的相关知识及技能。			3	以提问方式考察服务人员是否掌握相关知识、技能
4.9.3	服务要求		18		
4.9.3.1	按照老年人及亲属的需求，遵从老年人及亲属的意愿，开展服务。			2	查看服务规范、询问老年人及家属
4.9.3.2	维护老年人合法权益和尊严，保护老年人及亲属的隐私。			2	查看服务规范、询问老年人及家属
4.9.3.3	及时对疼痛老人进行疼痛评估，实施疼痛的管理和控制、紧急症状的处理、支持疗护，由医护人员执行。			2	查看记录、询问服务人员
4.9.3.4	落实家属沟通机制，根据病情至少一周沟通一次。			2	查看记录、询问服务人员
4.9.3.5	提供对亲属的哀伤辅导服务，有个案记录。			2	查看记录

4.9.3.6	安宁服务区域有应急安全防护措施。				2	查看制度、询问服务人员
4.9.3.7	考虑民族习惯、宗教信仰，按照亲属的意愿或老年人的遗愿，对安宁服务区域或老年人居室进行布置。				2	现场查看、询问服务人员
4.9.3.8	离世老年人所在居室及床单位按消毒隔离要求处理，被褥用品独立处理。				2	查看制度
4.9.3.9	提供如对接殡葬服务、遗体捐赠服务等，选择有资质的组织机构，并签订服务协议。				2	查看协议
4.10	委托服务		20			
4.10.1	服务内容				2	
4.10.1.1	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、协助交通等服务。				2	查看记录、询问人员
4.10.2	服务人员				4	
4.10.2.1	机构指定专人或由养老护理员提供服务。				2	询问人员
4.10.2.2	服务人员熟悉机构内委托服务流程及要求。				2	以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程及要求
4.10.3	服务要求				14	
4.10.3.1	按照老年人需要，提供代管物品服务，有记录。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。老年人需要时可随时查看其托管物品；代管期间出现物品损坏、遗失等情况，机构照价赔偿。				3	查看记录、询问老年人
4.10.3.2	按照老年人需要，提供代领、代缴、代购、代办等服务，有记录。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。注：记录不全、不准确，得1分。				3	查看记录
4.10.3.3	协助老年人或按照老年人需求代为网络购物、代为转账时，应经老年人或相关第三方确认，并提醒潜在风险。				2	询问老年人
4.10.3.4	在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，应严格保密，不得外泄。				2	询问老年人、查看服务规范
4.10.3.5	服务人员陪同出行时，应密切关注老年人的身体情况，防止意外发生。				2	询问服务人员
4.10.3.6	为老年人安排出行交通时，应使用机构自有车辆或与正规出租车服务商合作。				1	查看协议（或记录）
4.10.3.7	为老年人提供遗嘱公证服务时，应对接专业法律组织。				1	查看协议（或记录）
4.11	康复服务（申请3级及以上养老机构须提供此项服务）		50			
4.11.1	服务内容				15	
4.11.1.1	提供肢体康复服务，如功能受限关节的关节活动度的维持和强化训练，弱势肌群的肌力、肌耐力训练，体位转移训练，站立和步行训练等。				3	现场查看
4.11.1.2	提供康复护理服务，包括精神心理康复服务、临床康复护理服务。				3	现场查看
4.11.1.3	提供辅助器具适配和使用训练服务，如自助具、假肢、矫形器等。				3	现场查看
4.11.1.4	对于有认知障碍的老年人，根据需求开展非药物干预措施，如作业康复任务、游戏活动、怀旧活动等。				3	现场查看
4.11.1.5	提供康复咨询服务，包括康复训练的适应症、禁忌症、注意事项、方法、强度、频率和时间等。				3	现场查看

4.11.2	服务人员			12		
4.11.2.1	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	查看证照
	有1名及以上医师（取得助理执业医师及以上），下达医嘱。				1	
4.11.2.2	有1名及以上专职或兼职康复治疗师（取得康复医学治疗技术初级士及以上），开展临床康复治疗活动。				3	查看证照
4.11.2.3	有1名及以上护士提供康复护理服务。				2	查看证照
	有经康复知识技能培训的养老护理员，提供康复护理服务。				1	以提问方式考察护理员是否掌握相关知识、技能
4.11.2.4	服务人员熟悉机构内康复服务流程。				3	以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程
4.11.2.5	服务人员熟悉机构内康复设备操作规程。				2	查看操作
4.11.3	服务要求			23		
4.11.3.1	在提供康复服务前，对老年人进行康复功能评定，有评定结果。				2	查看评定报告
4.11.3.2	向老年人或相关第三方出具评定结果，并确认。				2	查看评定报告
4.11.3.3	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。 注：内容不全的，得2分。				4	查看康复方案/计划
4.11.3.4	康复方案/计划在老年人或相关第三方认可后实施。				2	询问老年人或相关第三方
4.11.3.5	康复过程记录与康复方案/计划一致。 注：康复过程记录与康复方案/计划不完全一致的，得2分。				4	现场查看
4.11.3.6	康复记录书写及时、完整、无空项。 注：发现1处不符合要求扣1分，最多扣3分。				3	查看记录
4.11.3.7	对老年人接受康复服务的内容、方法和效果进行评估，包括中期康复评估和末期康复评估。				2	查看记录
4.11.3.8	康复档案一人一档。				2	查看档案
4.11.3.9	有康复设备与器材安全检查、更换或淘汰措施。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。				2	现场查看、查看记录
4.12	教育服务（申请4级及以上养老机构须提供此项服务）			20		
4.12.1	服务内容				2	
4.12.1.1	开展老年教育活动。				2	现场查看、询问老年人
4.12.2	服务人员				4	
4.12.2.1	由专业人员组织实施活动。				1	查看记录、询问服务人员
4.12.2.2	志愿者作为讲师，参与到力所能及的教育活动。				1	查看记录
4.12.2.3	服务人员熟悉机构内教育服务流程，教学目标和方案。				2	以提问方式考察服务人员是否熟悉流程、方案、目标
4.12.3	服务要求				14	
4.12.3.1	设立老年大学，有系统的课程安排。				4	现场查看、查看记录、询问老年人
	能够便利参与周边老年大学学习点，且每季度至少举办1次老年课堂或各类知识讲				3	

	座。					
	每季度至少举办1次老年课堂或各类知识讲座。				2	
	每半年至少举办1次老年课堂或各类知识讲座。				1	
4.12.3.2	在开展教育活动前，评估老年人服务需求，并有记录。				1	查看活动需求评估记录、询问老年人
4.12.3.3	有教学计划、教案教材、教师名单、学员花名册。 注：符合1项，得0.5分，满分2分。				2	查看文本
4.12.3.4	有独立的场地，有专门的教学设备且能正常使用。				2	现场查看
	有与其他服务共用的场地，有基本设备且能正常使用。				1	
4.12.3.5	教育内容丰富，包括安全知识、思想道德、科学文化、心理健康、法律法规、消费理财、闲暇生活、代际沟通、生命尊严等。 注：提供3种以上教育内容的，得1分；提供4-6种的，得2分；提供7种及以上的，得3分。				3	查看记录、询问老年人
4.12.3.6	能够提供多种学习形式供老年人选择，如网上学习、游学、志愿服务等。				1	查看记录
4.12.3.7	有视频、照片、文字等服务记录。				1	查看记录
4.13	居家上门服务（申请5级养老机构须提供此项服务）			30		
4.13.1	服务内容				9	
4.13.1.1	提供4.2-4.12服务中至少5项服务。（直接上门服务或对社区老年人开放均可）				5	现场查看、查看记录
	提供4.2-4.12服务中至少3项服务。（直接上门服务或对社区老年人开放均可）				3	
	提供4.2-4.12服务中至少1项服务。（直接上门服务或对社区老年人开放均可）				1	
4.13.1.2	为社区养老服务组织或老年人家属提供专业支持，如人员技能培训、家庭照顾者培训、外派社会工作者到社区开展活动，为社区和家庭提供适老化改造咨询服务、承接社区老年人社会工作项目等。 注：提供1项得1分，满分4分。				4	现场查看、查看记录
4.13.2	服务人员				4	
4.13.2.1	由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	查看证照
4.13.2.2	服务人员经机构培训，熟悉本机构的居家上门服务流程。				2	以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程
4.13.3	服务要求				17	
4.13.3.1	有居家上门服务的须知介绍，包括服务范围、内容、时间、地点、人员、收费标准等。				1	查看文件资料
4.13.3.2	应根据服务对象的服务需求对老年人身体能力状况进行评估。评估内容参照4.1.3.1。				2	查看制度、评估记录
4.13.3.3	应根据服务对象的服务需求对老年人家庭环境进行评估，有评估结果。				1	查看制度、评估记录
4.13.3.4	依据服务对象的评估结果、服务需求确定服务项目和内容，并制定服务计划。服务计划至少包括以下内容： (1) 服务内容、服务方式、服务时间和服务频次；				3	查看服务计划

	(2) 服务流程及规范; (3) 服务人员配置、设施设备及工具; (4) 其他注意事项及特殊情况处理。 注: 服务计划不全不规范, 得 2 分。						
4. 13. 3. 5	提供 4. 2-4. 12 服务时, 应符合各项服务要求, 并有服务记录, 服务完成后由老年人或相关第三方确认 (签字或电子签名等方式)。					3	查看记录
4. 13. 3. 6	建立居家服务老年人档案, 档案应包括但不限于服务对象基础信息、健康信息、需求信息和服务信息。					1	查看档案
4. 13. 3. 7	有居家上门服务人员管理办法。					1	查看制度
4. 13. 3. 8	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	现场查看
4. 13. 3. 9	年度服务量超过 5000 人次。					4	查看记录
	年度服务量超过 3000 人次。					2	
	年度服务量超过 1000 人次。					1	

注: 1. 标黑字体的指标为《养老机构等级划分与评定》国家标准“第 5 部分 申请等级评定应满足的基本要求与条件”中的条款。如该养老机构不符合基本要求或其申请等级的条件, 则自动终止评定程序。

2. 服务提供应符合以下要求, 如某项不符合, 则自动终止评定程序。

- (1) 申请各等级评定养老机构至少能提供 4. 1-4. 10 服务;
- (2) 申请 3 级及以上评定的养老机构至少能提供 4. 11 服务;
- (3) 申请 4 级及以上评定的养老机构至少能提供 4. 12 服务;
- (4) 申请 5 级评定的养老机构至少能提供 4. 13 服务。

3. 当符合指南中注明的“不参与评分”的条件时, 按以下方式计算最终得分:

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

例: 机构 A 符合 1. 1. 1. 5 (满分 2 分) 和 1. 1. 1. 6 (满分 2 分) 的不参与评分条件。经过评定工作组逐条评定后, 机构 A 的环境部分评价得分为 78 分。机构 A 的实际得分计算如下:

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