

江苏省民政厅文件

苏民养老〔2021〕20号

关于印发《江苏省养老机构等级划分与 评定评分细则（第一版）》的通知

各市、县（市、区）民政局：

为加快建立统一科学的养老机构质量标准和评价体系，健全养老机构质量提升和安全保障长效机制，激发养老服务发展活力，推动养老服务高质量发展，根据《养老机构等级划分与评定》（GB/T 37276-2018）、《民政部关于加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》（民发〔2019〕137号）、《江苏省养老机构等级评定管理办法（试行）》（苏民规〔2020〕3号）等相关规定，省民政厅制定了《江苏省养老机构等级划分与评定评分细则（第一版）》。现印发给你们，请认真对照执行。



（此件为主动公开）

江苏省养老机构等级划分与评定评分细则（第一版）

等级评定必备项

序号	评定项目	必备等级				
	环境	一级	二级	三级	四级	五级
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	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。	√	√	√	√	√
3	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。	√	√	√	√	√
4	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。	√	√	√	√	√
5	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。	√	√	√	√	√
6	居室门的开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$ 。	√	√	√	√	√
7	卫生间门的开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$ 。	√	√	√	√	√
8	公共洗浴空间门的开启净宽（或门洞口通行净宽） $\geq 0.80\text{m}$ ，且便于浴床进出。	√	√	√	√	√
9	洗浴空间地面铺装平整、防滑，排水良好无积水。	√	√	√	√	√
10	公共活动空间照度充足、均匀，灯具无明显眩光、易维护。	√	√	√	√	√

	设施设备					
11	医疗卫生用房			√	√	√
12	康复用房			√	√	√
13	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 。	√	√	√	√	√
14	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。				√	√
15	居室设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备。	√	√	√	√	√
16	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： ≥80%；					√
	≥60%；				√	
	≥50%。			√		
17	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。	√	√	√	√	√
18	公共卫生间如厕区设有扶手，且形式、位置合理。	√	√	√	√	√
19	公共卫生间设有紧急呼叫设备。	√	√	√	√	√
20	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，且符合以下条件： (1) 设有便于老年人使用的扶手； (2) 设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫装置。	√	√	√	√	√

21	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。	√	√	√	√	√
22	门厅设有服务台等，能提供接待管理、咨询等服务。	√	√	√	√	√
	运营管理					
23	养老机构院长、副院长具有大专及以上学历文化程度。				√	√
	养老机构院长、副院长具有高中及以上学历文化程度。			√		
	养老机构院长、副院长具有初中及以上学历文化程度。	√	√			
24	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。				√	√
	至少有 1 名社会工作者指导开展社会工作服务。			√		
25	1 年内无责任事故发生。	√	√	√	√	√
26	老年人能力评估执行率 100%。	√	√	√	√	√
27	服务合同签订率 100%。	√	√	√	√	√
28	会计人员持有会计资格证书。	√	√	√	√	√
29	特种设备操作人员持证上岗率 100%。	√	√	√	√	√
30	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。	√	√	√	√	√
	服务					
31	机构入住率不低于 50%。					√
	机构入住率为 45%-50%（不含 50%）。				√	
	机构入住率为 40%-45%（不含 45%）。			√		
	机构入住率为 35%-40%（不含 40%）。		√			
	机构入住率为 30%-35%（不含 35%）。	√				

32	生活照料服务人员参加岗前培训合格。	√	√	√	√	√
33	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。	√	√	√	√	√
34	厨师持有厨师证。	√	√	√	√	√
35	膳食服务人员持有健康证明。	√	√	√	√	√
36	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。	√	√	√	√	√
37	每年至少组织 1 次老年人健康体检。	√	√	√	√	√
38	每日至少组织 2 次适宜老年人活动。	√	√	√	√	√
39	出入院服务	√	√	√	√	√
40	生活照料服务	√	√	√	√	√
41	膳食服务	√	√	√	√	√
42	清洁卫生服务	√	√	√	√	√
43	洗涤服务	√	√	√	√	√
44	医疗护理服务	√	√	√	√	√
45	文化娱乐服务	√	√	√	√	√
46	心理/精神支持服务	√	√	√	√	√
47	安宁服务	√	√	√	√	√
48	委托服务	√	√	√	√	√
49	康复服务			√	√	√
50	教育服务				√	√
51	居家上门服务					√

第一部分 环境

序 号	评定项目		分 值	得 分	评定方法
1	环境		110		
1.1		交通便捷度	10		
1.1.1	救护通道 (2分)	机动车(含救护车)能直接停靠在机构主要出入口和建筑主要出入口处。	2		现场查看机构主要出入口和建筑主要出入口,救护车通道应满足最小3.5m×3.5m的净空要求。
		机动车(含救护车)能停靠在机构主要出入口处,但不能直接停靠在建筑主要出入口处。	1		
1.1.2	公共交通情况 (2分)	机构主要出入口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		使用手机地图应用(高德地图、百度地图或其他地图APP):输入机构名称和最近的交通站点名称,选择步行模式,查看距离是否满足要求。
		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)。	1		
		机构的公共交通情况不符合以上两种情况,但机构设有定期班车接送老人到达附近的公共交通站点。	0.5		
1.1.3	主要出入口 (2分)	机构主要出入口有人行通道,不直接开向城市主干道、快速路等交通量大的道路。	1		现场查看机构出入口朝向。 完全符合得1分,不符合得0分。
		机构设有供殡葬、货物、垃圾等运输的单独通道和出入口。 注:“单独”指不与机构主要出入口合并使用。	1		现场查看。 完全符合得1分,不符合得0分。

1.1.4	机构内道路系统（1分）	机构内的交通组织便捷流畅，满足疏散、运输要求。	1		现场查看。 完全符合得1分，不符合得0分。
1.1.5	消防通道（2分）	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GB 50016《建筑设计防火规范》的要求。	2		现场查看消防通道是否畅通无堆物。 查看消防验收合格证明。 完全符合得2分，不符合得0分。
1.1.6	机构内人车分流（1分）	人车分流（老年人通行道路无机动车辆通行）。	1		现场查看。 注：当机构无院区或内部道路时，此项不参与评分。
		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行道）。	0.5		
1.2		周边服务设施（含机构面积）	10		
1.2.1	床均建筑面积（3分）	建筑面积 ≥ 35 m ² /床。	3		$\text{床均建筑面积} = \frac{\text{总建筑面积}}{\text{总床位数}}$ 建筑面积：查看房产证明或租赁使用证明； 床位数：以民政部门备案数据为准。 如果备案的总建筑面积中包含了地下车库面积，计算床均面积要剔除车库面积。
		$25 \text{ m}^2/\text{床} \leq \text{建筑面积} < 35 \text{ m}^2/\text{床}$ 。	2		
		建筑面积 < 25 m ² /床。	1		
1.2.2	周边污染源（1分）	远离干道及交通量大的交叉路口等噪声级较高的地段； 远离易燃、易爆、危险品生产、储运的区域； 远离高压电线、燃气、输油管道主干管道等穿越。	1		现场查看或使用手机地图应用查看周边地区。 完全符合得1分，有一项不符合得0分。

1.2.3	周边基础医疗设施（2分）	周边 1 公里内有满足老年人日常保健、常见病多发病护理、慢病护理的医疗机构（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 app 计算步行距离。
		周边大于 1 公里小于 1.5 公里内有满足老年人日常保健、常见病多发病护理、慢病护理的医疗机构（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。	1		
1.2.4	周边急救医疗设施（2分）	周边 5 公里内有满足急危重症就医的医疗机构或急救机构。 注：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 app 计算步行距离
		周边大于 5 公里小于 7 公里内有满足急危重症就医的医疗机构或急救机构。 注：养老机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。	1		
1.2.5	周边商业服务设施（1分）	周边 1 公里内设有至少 1 处商业服务业设施（例如商场、菜市场、超市/便利店、餐饮设施、银行营业网点、电信营业网点）。 注：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
		周边大于 1 公里小于 1.5 公里内设有至少 1 处商业服务业设施（例如商场、菜市场、超市/便利店、餐饮设施、银行营业网点、电信营业网点）。 注：养老机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。	0.5		

1.2.6	周边文化娱乐设施（1分）	周边1公里内设有至少1处供老年人开展休闲、体育活动的公共绿地、公园或文化活动设施（例如老年活动中心、老年大学）。 注：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app计算步行距离
		周边大于1公里小于1.5公里内设有至少1处供老年人开展休闲、体育活动的公共绿地、公园或文化活动设施（例如老年活动中心、老年大学）。 注：养老机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。	0.5		
1.3		公共信息图形标志	10		
1.3.1	通用图形标志（4分）	设有通行导向标志，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。	2		现场查看通行导向标志的设置。 每一类标志至少随机查看两处，全部符合得满分。
		大厅入口设有平面展示图，标注各主要场所位置。	0.5		现场查看服务导向标志的设置。 至少随机查看三处，有一处不符合即不得分，全部符合得满分。
		设有公共活动空间、就餐空间、公共卫生间等服务导向标志，且标志规范，符合MZ/T 131-2019《养老服务常用图形符号及标志》要求，具有明确性和显著性。	0.5		
		居室入口处至少设有居室门牌号信息标志。	0.5		在老年人居室入口处现场查看。 随机查看三处，有一处不符合即不得分，全部符合得满分。
		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。	0.5		
1.3.2	安全警示标志（3分）	设有应急导向标志，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，标志规范，符合MZ/T 131-2019《养老服务常用图形符号及标志》要求，具有一致性、连续性和显著性。	2		现场查看应急导向标志的设置。 每一类标识至少随机查看两处，全部符合得满分。

		必要处设有安全警示标志，如墙面凸出处贴有防撞标志、透明玻璃门视线高度贴有防撞标志，临空处/水池边设有警告标志/地面高差突变处设有提示标志等，以引起老年人对不安全因素的注意。 注：当机构内不存在此类不安全因素时自动得分。	1		现场查看安全警示标志的设置。 有一处不符合即不得分，全部符合得满分
1.3.3	无障碍标志 (1分)	设有无障碍设施、无障碍坡道、无障碍停车位、无障碍通道、无障碍电梯、无障碍卫生间标志，且标志规范，符合 GB/T 10001.9-2008《标志用公共信息图形符号第 9 部分:无障碍设施符号》要求。	1		现场查看无障碍标志的设置。 每一类标志至少随机查看两处，有一处不符合即不得分，全部符合得满分。
1.3.4	标志设置 (1分)	符合以下全部要求： (1) 安装牢固、不应安装在活动物体上，不得倾斜，不会对人员带来安全隐患； (2) 标志不得破坏，色度或图案、字体不应有破坏； (3) 位置易于老年人查看，未被照明设施、监控设施、树木等遮挡，且不影响轮椅坡道等无障碍设施及其他设施功能的安全使用；	1		在查看各类标志的过程中记录。 至少随机查看三处，有一处不符合即不得分，全部符合得满分。
1.3.5	标志设计 (1分)	标志设计在尺寸、颜色、文字、材质等方面符合老年人视觉特点和相关行业标准（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。	0.5		颜色表征清晰（色系选择、对比度明度，考虑弱势与色盲）； 至少随机查看三处，有一处不符合即不得分，全部符合得满分。
		标志设计在形式、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。	0.5		至少随机查看三处，有一处不符合即不得分，全部符合得满分。
1.4		院内无障碍	43		

1.4.1		室外及建筑出入口无障碍	8		
1.4.1.1	室外路面 (1分)	室外人车通行道路地面平整、防滑、不积水。	0.5		现场查看 注：当机构无室外人车通行道路时，此项不参与评分。
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。	0.5		
1.4.1.3	无障碍停车位 (1分)	距离建筑主要出入口近便（（通行方便、行走距离路线最短））；	0.25		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；	0.25		
		地面应平整、防滑、不积水，地面坡度不应大于1:50	0.25		
		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）。	0.25		
1.4.1.4	主要出入口 (3分)	建筑主要出入口为平坡出入口或者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。
		建筑主要出入口内外留有不小于 $1.50\text{m} \times 1.50\text{m}$ 的轮椅回旋区域，便于人员等候及轮椅回转。	1		现场查看建筑主要出入口、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
		建筑主要主入口设有雨篷，且可覆盖人员等候区域。	0.5		现场查看。
		建筑主要出入口的平台、台阶、坡道表面平整、防滑、不积水。	0.5		现场查看。

1.4.1.5	主要出入口门 (1分)	符合以下全部要求： (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。 开启净宽：门扇开启后，门框内缘与开启门扇内侧边缘之间的水平净距离。
1.4.1.6	室外坡道 (2分)	符合以下全部要求： (1) 净宽度不小于1m，无障碍出入口的轮椅坡道净宽度不小于1.2m； (2) 轮椅坡道高度高于300mm且坡度大于1/20时，应在两侧设置扶手，坡道与休息平台的扶手应保持连贯； (3) 轮椅坡道的坡面平整、防滑、无反光。	1		现场查看轮椅坡道、使用卷尺或红外测距仪等工具测量相关宽度长度，测量扶手的高度、直径等情况。
		轮椅坡道起点、终点和中间休息平台的水平长度不小于1.5m。	0.5		
		坡道临空侧设置安全阻挡措施。 注：没有临空侧自动得分。	0.5		
1.4.2		建筑内部交通空间无障碍	14		
1.4.2.1	公共空间地面 (1分)	建筑内的公共交通空间（公共走廊、过厅、楼梯间等）地面平整、防滑，无缺损。	1		现场查看。

1.4.2.2	公共走廊 (3分)	无门槛及高差或者门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，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。
		公共走廊 通行净宽	通行净宽 $\geq 1.80\text{m}$ 。	2		现场查看公共走廊、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。 通行净宽度：通行走道两侧墙面凸出物内缘之间的水平宽度；当墙面设置扶手时，为扶手内缘之间的水平距离。
			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		
			通行净宽 $\geq 1.40\text{m}$ ，	0.5		
1.4.2.3	无障碍扶手 (1分)	老年人经过的公共走廊、楼梯的主要位置两侧设置扶手且安装牢固		0.25		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。
		扶手高度距地 $0.80\text{m} \sim 0.90\text{m}$ 。		0.25		
		尺寸：圆形扶手直径 $35\text{mm} \sim 50\text{mm}$ ，矩形扶手截面尺寸 $35\text{mm} \sim 50\text{mm}$ ；		0.25		
		材质触感温润：抓住不滑，手感不凉。		0.25		
1.4.2.4	各楼层垂直 交通 (1分)	采用电梯或升降平台； 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时 不参与评分。		1		现场查看。
		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 不参与评分。		0.5		

1.4.2.5	无障碍电梯 (2分)	当建筑内设有电梯时，至少1部电梯符合以下全部条件： (1) 轿厢深度$\geq 1.40\text{m}$，宽度$\geq 1.10\text{m}$； (2) 轿厢门开启净宽$\geq 0.80\text{m}$； (3) 电梯门洞净宽度$\geq 0.90\text{m}$； (4) 轿厢三面壁上设850mm~900mm高度的扶手； (5) 设有运行显示装置和报层音响； (6) 照明良好，便于老年人进出时看清地面以及操作选层按钮。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时不参与评分。当老年人用房设在不同楼层但未设电梯时不得分。	2		现场查看建筑内设电梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
1.4.2.6	担架电梯 (2分)	当建筑内设有电梯时，至少1部电梯满足担架进出及运送需求。 注：当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时不参与评分。当老年人用房设在不同楼层但未设电梯时不得分。	2		现场查看建筑内设电梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量 《江苏省住宅设计标准 [附条文说明] 》 DGJ32/J26-2017 规定：直进直出放置担架时，轿厢最小尺寸为1.10m(宽)$\times$2.10m(深)，门洞净宽度不小于0.90m；放置削角担架，担架斜放时，轿厢最小尺寸为1.50m(宽)$\times$1.60m(深)，门洞净宽度不小于0.90m。
1.4.2.7	无障碍楼梯 (2分)	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0.80m~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。	2		现场查看楼梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。

		(4) 梯段通行净宽不应小于 1.20m (5) 无异形踏步（例如扇形踏步），且楼梯平台内不设踏步； (6) 同一梯段的踏步高度和宽度一致； (7) 踏步有踢面；踏面前缘向前凸出$\leq 10\text{mm}$，踏面前缘设防滑条（防滑槽）且凸出高度$\leq 3\text{mm}$，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）时不参与评分。			
1.4.2.8	无障碍台阶 (2分)	应符合以下全部条件： (1) 室内外台阶踏步宽度不小于 300mm，踏步高度不大于 150mm，并不小于 100mm； (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”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。	2		现场查看楼梯、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
1.4.3		建筑内部主要用房及空间无障碍	16		
1.4.3.1	居室 (4分)	居室内外地面无门槛及高差或者门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，并以斜面过渡。	1		现场查看老年人居室、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
		居室门的开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$ 。	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。
		居室门的开启不会影响公共走廊的正常通行。	1		现场查看老年人居室。
		居室地面铺装平整、防滑。	1		现场查看老年人居室。

1.4.3.2	卫生间 (3分)	卫生间(含公共卫生间及居室内卫生间)门内外地面无门槛及高差;或者门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$,并以斜面过渡。	1		现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
		卫生间门的开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$ 。	1		现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
		卫生间(含公共卫生间及居室内卫生间)地面铺装平整、防滑,排水良好无积水。	1		现场查看。
1.4.3.3	公共洗浴空间 (3分)	公共洗浴空间门内外地面无门槛及高差;或者门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$,并以斜面过渡。	1		现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
		公共洗浴空间门的开启净宽(或门洞口通行净宽) $\geq 0.80\text{m}$,且便于浴床进出。	1		现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
		洗浴空间地面铺装平整、防滑,排水良好无积水。	1		现场查看洗浴空间。
1.4.3.4	公共就餐空间 (1分)	公共就餐空间地面铺装平整、防滑。	1		现场查看公共就餐空间。
1.4.3.5	活动场所 (1分)	室内公共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。	0.5		现场查看活动场所。
		地面材质平整、防滑。	0.5		
1.4.3.6	医疗卫生用房 与康复空间 (3分)	医疗卫生用房与康复空间的位置方便老年人到达,通行路径无障碍。	1		现场查看医疗卫生用房与康复空间。 一星、二星级当无医疗卫生用房和康复空间时,此项不参与评分。 三星级及以上,无以上两类用房,终止评定。
		满足轮椅进出与回转的空间需求。	1		
		地面平整,采用防滑且具有防护性的材料。	1		

1.4.3.7	低位服务设施 (1分)	机构内为老年人提供服务的接待大厅服务台(或服务窗口)、每个楼层照护站设有低位服务设施,供老人使用的台面距地面高度为0.70m~0.85m,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。 低位服务设施设置范围:问询台、服务窗口、电话台、安检验证台、借阅台、各种业务台、饮水机等。
1.4.4		室外活动空间无障碍(含室外活动场地)	5		
1.4.4.1	活动地面 (1分)	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。
1.4.4.2	场地位置 (1分)	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。
1.4.4.3	散步道 (3分)	散步道宽度符合以下条件:至少一条散步道宽度 $\geq 1.20\text{m}$,满足轮椅与一人错行需求;且散步道局部拓宽,宽度 $\geq 1.80\text{m}$,满足轮椅错行需求。	1		现场查看散步道、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
		散步道地面铺装平整、防滑、不积水。主要散步道沿途不铺设鹅卵石健步道或汀步。	1		
		主要散步道沿途有高差时,采用轮椅坡道过渡。	1		
1.5		室内温度	12		
1.5.1		温湿度控制	5		
1.5.1.1	温度或湿度 调节设备 (4分)	居室	空调或散热器	1	现场查看。
			电风扇	0.5	
		公共活动空间 康复医疗空间	空调或散热器	2	
			电风扇	1	
		就餐空间	空调或散热器	1	
			电风扇	0.5	

1.5.1.2	洗浴空间 (0.5分)	老年人洗浴空间(包括居室卫生间内的洗浴区和公共洗浴空间)设有温度调节设备,如浴霸、暖风机等。	0.5		现场查看老年人洗浴空间。
1.5.1.3	防护措施 (0.5分)	温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。	0.5		现场查看。 热水散热器、电供暖散热器、热水辐射供暖分集水器等必须安装或加防护罩。
1.5.2		通风调节	7		
1.5.2.1	开启外窗 (3分)	老年人居室设有带开启扇的外窗。	1		现场查看老年人居室。
		公共活动空间设有带开启扇的外窗。	0.5		现场查看公共活动空间。
		就餐空间设有带开启扇的外窗。	0.5		现场查看就餐空间。
		公共走廊设有带开启扇的外窗,或设有机械排风设施。	0.5		现场查看公共走廊。
		卫生间及洗浴空间设有带开启扇的外窗,或设有机械排风设施。	0.5		现场查看卫生间及洗浴空间。
1.5.2.2	新风系统或空气净化设备 (3分)	老年人居室无开启外窗情况下应配备新风系统或空气净化设备; 注:门窗对流的情况下自动得分。	1		现场查看。
		公共活动空间无开启外窗情况下应配备新风系统或空气净化设备; 注:门窗对流的情况下自动得分。	1		
		就餐空间无开启外窗情况下应配备新风系统或空气净化设备。 注:门窗对流的情况下自动得分。	1		

1.5.2.3	整体通风情况 (1分)	通风条件优秀，空气清新，所有空间均无异味。	1		现场查看。
		通风条件整体良好，无憋闷感，局部空间有轻微异味。	0.5		
		通风条件不佳，有憋闷感，存在较大异味。	0		
1.6		室内光照	15		
1.6.1		自然采光	5		
1.6.1.1	老年人居室 日照(1分)	老年人居室具有良好的自然采光条件。	1		现场查看老年人居室。
1.6.1.2	公共活动空间 (1分)	公共活动空间具有良好的自然采光条件。	1		现场查看公共活动空间。
1.6.1.3	就餐空间 (1分)	就餐空间具有良好的自然采光条件。	1		现场查看就餐空间。
1.6.1.4	公共走廊 (1分)	公共走廊具有良好的自然采光条件。	1		现场查看公共走廊。
1.6.1.5	遮阳措施 (1分)	位于东西向的老年人居室及公共活动空间，设有有效的遮阳措施。 注：机构无东西向的居室及公共活动空间时，此项自动得分。	1		现场查看。
1.6.2		人工照明	10		
1.6.2.1	老年人居室 (3分)	照度充足、均匀，居室内无明显阴影区。	1		现场查看老年人居室。
		设有2个及以上的照明光源，局部需要提高照度的区域，如盥洗池、床头、书桌等，设有局部照明。	1		
		照明控制面板位置明显，安装高度距地0.80m~1.20m。	0.5		现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量。
		控制面板形式选用带夜间指示的宽板翘板开关。	0.5		

1.6.2.2	卫生间 (2分)	照度充足、均匀，卫生间内无明显阴影区；	1		现场查看卫生间。
		设有2个及以上的照明光源，局部需要提高照度的区域，如盥洗池，设有局部照明。	1		
1.6.2.3	夜间照明 (1分)	老年人居室至居室卫生间的走道墙面距地面0.4m应设嵌装脚灯，以满足老年人起夜如厕的需求。	1		现场查看。
1.6.2.4	公共活动空间 (3分)	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。 光源宜选用暖色节能光源。
		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。
		公共走廊、楼电梯、门厅等交通空间照明充足、均匀，灯具无明显眩光、易于维护。	1		现场查看。
1.6.2.5	整体照明情况 (1分)	机构内人工照明的整体印象良好，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	相邻布置 (1分)	老年人居室不与电梯井道、有噪声震动的设备机房等相邻布置	1		现场查看。
1.7.2	居室 (1分)	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		现场查看并询问老人。
1.7.3	公共活动空间 (1分)	公共活动空间能够实现动静分区，同时开展多项活动时，声音相互无干扰。	1		现场查看公共活动空间是否动静分区。
1.7.4	就餐空间 (1分)	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		就餐时间现场查看。

1.7.5	公共交通空间 (1分)	公共走廊、楼电梯、门厅等交通空间声环境良好，人员通行、设备移动时无明显回声和噪声。	1		现场查看公共交通空间是否嘈杂。
1.8		绿化	5		
1.8.1	绿化 (2分)	室内外绿化面积不小于机构总占地面积 30%。	0.5		提供相关数据。
		有草、灌木、乔木等绿色植物，且植被维护状态良好。	0.5		现场查看。
		没有杨树、柳树等易产生飞絮植物。	0.5		
		行人经过位置没有带刺、根茎易于露出地面的植物，可进入的绿化区，应保证林下净空不低于 2.20 米，且不应有蔓生枝条。	0.5		
1.8.2	植被 (1分)	适应该地气候，生长旺盛。	0.5		现场查看。
		种类丰富，不同季节可以看到颜色、形状丰富的花卉、枝叶、果实。	0.5		
1.8.3	景观 (2分)	设有以下园林景观小品及设施，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）。	2		现场查看。 符合 1 项得 0.5 分；符合 2 项得 1 分；符合 3 项及以上得 2 分。

第二部分 设施设备

序 号		评定项目	分 值	得 分	评定方法
2		设施设备	140		
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，每一类型随机抽查三间，均符合要求时才可得分。
2.1.1.1	居室使用面积及床均使用面积（1分）	老年人居室内床位平均可使用面积不低于 6 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。不包括老年居室卫生间面积。
2.1.1.2	多人间居室床位数（1分）	收住中度失能老年人的多人间居室床位数≤ 4 床；收住重度失能老年人的多人间居室床位数≤ 6 床	1		现场查看老年人居室 （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）。
2.1.1.3	单人间居室和双人间居室比例（2分）	≥ 50%	2		单人间居室和双人间居室比例 $= \frac{\text{单人间居室数} + \text{双人间居室数}}{\text{居室总数}}$
		> 0 且 < 50%	1		

2.1.1.4	居室空间 (1分)	符合以下全部条件： (1) 满足轮椅和助行器通行、回转与停放的空间需求，主要通道的净宽不应小于 1.05m； (2) 便于护理人员在老年人床边进行护理操作，相邻床位的长边间距不应小于 0.8m； (3) 设有可供老年人家属就坐休息的空间； (4) 留有增设坐便椅等辅具的空间。	1		现场查看老年人居室
2.1.1.5	设施配置 (2分)	设有冰箱或洗衣机。	0.5		现场查看老年人居室
		设有电视。	0.5		
		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。每位老年人设有均等的家具设备，保证使用时互不干扰。	1		
2.1.1.6	设施安全 (1分)	符合以下全部条件： (1) 设有紧急呼叫装置并完好有效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限位或安全防护措施。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； (3) 阳台和居室之间的地面高差应做缓坡； (4) 设有方便老年人使用的电源插座，插座高度距地面 0.6m 至 0.8m。	1		现场查看老年人居室

2.1.1.7	私密性保护 (1分)	符合以下全部条件： (1) 居室设门或门帘，或通过墙体和家具的布置进行空间分隔，以起到居室与走廊之间的视线分隔作用；若门上设有观察窗，观察窗形式合理，尺度适宜，避免过于通透； (2) 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
2.1.2		居室卫生间	4		
2.1.2.1	有卫生间的居室比例 (2分)	能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室中有卫生间的居室比例$\geq 80\%$ (注：申请5级评定的养老机构如不符合此项要求，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) $\div$ 居室总数
		能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室中有卫生间的居室比例 $\geq 60\%$ (注：申请4级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序)。	1		
		能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室中有卫生间的居室比例$\geq 50\%$ (注：申请3级评定的养老机构如不符合此项要求，则自动终止评定程序)。	0.5		

2.1.2.2	设施设备配置 (1分)	符合以下全部条件： (1) 设有紧急呼叫装置并完好有效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) 如厕区必要位置设有能够正常使用的扶手。	0.5		现场查看居室卫生间
		符合以下全部条件： (1) 呼叫装置距地面高度为 0.4m~0.5m； (2) 厕位两侧距地面 0.7m 设长度不小于 0.7m 的水平安全抓杆，另一侧设高 1.4m 的垂直安全抓杆。	0.5		
2.1.2.3	辅助操作空间 (1分)	盥洗池附近有护理人员为老年人进行助洁操作的空间。	0.5		现场查看居室卫生间 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，此项不参与评分。
		坐便器附近有护理人员为老年人进行助厕操作的空间。	0.5		
2.1.3		居室洗浴空间	3		
2.1.3.1	空间设置 (1分)	空间宽敞，可容纳护理人员在旁辅助老年人洗浴。	1		

2.1.3.2	设施设备配置 (2分)	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。	0.5		
		沐浴喷头的控制开关高度距地面不大于1.2m。	0.5		
		设有紧急呼叫装置并完好有效或为老年人配备可穿戴紧急呼叫装置; 设有便于老年人使用的扶手。	0.5		
		扶手水平抓杆距地面高0.7m,垂直抓杆高1.4m至1.6m。	0.5		
2.1.4		照料单元	3		
2.1.4.1	照料单元规划 (1分)	机构内中度和重度失能老年人生活用房应按照料单元设计,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
2.1.4.2	设施设备配置 (1分)	符合以下全部条件: (1)每个照料单元内设有单元起居厅; (2)单元起居厅内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。	1		现场查看

2.1.4.3	照护站设置 (1分)	每个楼层设有照护站。	0.5		现场查看
		照护站位置明显易找且适度居中，并配置呼叫信号装置和满足照护工作需求的橱柜。	0.5		
2.1.5		认知症友好化设计	1		注：当机构不收住认知症老年人时，此项不参与评分。
2.1.5.1	认知症友好化的配置 (1分)	设有专门的认知症照料单元。	0.5		现场查看
		认知症老年人居室的单人间比例≥30%。	0.5		
2.1.6		居室和照料单元的整体氛围	1		
2.1.6.1	整体氛围 (1分)	空间尺度宜人，空间元素丰富	0.5		现场查看
		具有家庭化氛围，色彩搭配协调	0.5		
2.2		公共卫生间、公共洗浴空间	20		
2.2.1		公共卫生间	13		

2.2.1.1	老年人使用公共卫生间设置 (4分)	就餐空间或起居厅等老年人集中使用的场所附近设有供老年人使用的公共卫生间。	1		现场查看
		室内活动用房附近设有方便老年人使用的公用卫生间。	1		
		集中使用的室外活动场地临近设有方便老年人使用的公用卫生间。	1		
		医疗卫生用房附近设有方便老年人使用的公共卫生间。	1		
2.2.1.2	家属、工作人员使用的公共卫生间设置 (2分)	门厅附近设有供家属、工作人员使用的公共卫生间。	1		
		设有可供老年人使用的无障碍厕位。	1		
2.2.1.3	小便器 (2分)	如厕区设有扶手。	1		现场查看公共卫生间
		小便器两侧应在离墙面 25cm 处，设高度为 1.2m 的垂直安全抓杆； 离墙面 55cm 处，设高度为 90cm 的水平安全抓杆，与垂直安全抓杆连接。	1		
2.2.1.4	坐便器 (2分)	如厕区设有扶手。	1		
		坐便器两侧距地面 70cm 处设长度不小于 70cm 的水平安全抓杆，另一侧设高 1.4m 的垂直安全抓杆。	1		

2.2.1.5	紧急呼叫设备 (1分)	公共卫生间设有紧急呼叫设备并完好有效。	0.5		现场查看公共卫生间
		高度为 0.40m~0.50m。	0.5		
2.2.1.6	无障碍洗手池 (1分)	符合以下全部条件： (1) 公共卫生间设有方便轮椅老年人接近和使用的盥洗池。 (2) 水池底部留出宽 750mm，高 650mm，深 450mm 的空间。	1		现场查看公共卫生间
2.2.1.7	如厕私密性 (1分)	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
2.2.2		公共洗浴空间	7		注：如每间老年人居室内均设有洗浴设施并能满足需求；护理型床位居室洗浴空间能满足浴床等进出和使用需求，可保证老年人卧姿洗浴。满足以上要求，此项可不参与评分。满足不了以上要求，要设有公共洗浴空间才可得分。

2.2.2.1	洗浴空间设置 (1分)	设有公共洗浴空间。	1		现场查看。
2.2.2.2	操作空间 (1分)	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。	0.5		根据 GB 50642-2011《无障碍设施施工验收及维护规范》：无障碍淋浴间不应小于 3.5m ² ，浴间短边净宽度不应小于 1.50m。
		公共洗浴空间能满足浴床等进出和使用的需求，保证老年人可卧姿洗浴。 浴室内部应能保证轮椅进行回转，回转直径不小于 1.5m。	0.5		
2.2.2.3	设施设备配置 (4分)	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。	0.5		现场查看洗浴空间
		沐浴喷头的控制开关高度距地面不大于 1.2m。	0.5		
		设有紧急呼叫装置并完好有效或为老年人配备可穿戴紧急呼叫装置； 设有便于老年人使用的扶手。	1		
		扶手水平抓杆距地面高 0.7m，垂直抓杆高 1.4m 至 1.6m。	1		
		入口处设有墙垛、门、帘子等，对外部视线有遮挡。	0.5		
		公共洗浴空间内设衣物柜，能满足老年人的更衣的需求。配备无障碍厕位。	0.5		

2.2.2.4	理发（1分）	机构内设有理发室或设有可满足理发需求的空间并配备相应的理发用品、用具。	1		现场查看
2.3		就餐空间（含厨房）	15		
2.3.1		公共就餐空间	8		
2.3.1.1	就餐空间设置（2分）	设有公共就餐空间，整体环境干净整洁。 注：单元起居厅可兼作老年人集中使用的餐厅。	1		现场查看公共就餐空间
		公共就餐空间餐位数量充足，能满足老年人的用餐需求。	1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.2	就餐空间位置（1分）	公共就餐空间位置便于老年人到达。	1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.3	就餐空间通道（1分）	公共就餐空间的座椅通道宽敞不拥挤，能满足餐车、轮椅通行的需求。	1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.4	餐桌椅（1分）	符合以下全部条件： （1）牢固稳定、无尖锐棱角； （2）带有靠背； （3）方便移动、清洁； （4）部分餐桌便于轮椅老年人使用。	1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.5	备餐空间（1分）	公共就餐空间设有备餐台或备餐空间，能满足护理人员备餐分餐的需求。	1		现场查看公共就餐空间
2.3.1.6	洗手池（1分）	公共就餐空间内部或附近设有洗手池，能满足老年人就近洗手、漱口的需求。	1		现场查看
2.3.1.7	休息区（1分）	集中就餐空间入口附近设有等候休息区，能满足老年人餐前等候、餐后休息及助行器停放的需求。	1		现场查看集中就餐空间

2.3.2		厨房	7		注：外包膳食服务的机构，此项不参与评分
2.3.2.1	厨房环境 (1分)	满足卫生防疫要求，环境明亮、整洁、无异味。	1		现场查看厨房
2.3.2.2	厨房位置 (1分)	与老年人居住活动范围适当隔离，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	出入口 (1分)	设有独立的出入口，能够满足进货、厨余垃圾运送和员工进出的需求。	1		现场查看厨房
2.3.2.4	设施设备配置 (4分)	配备专用的消防、消毒（含空气消毒）、冷藏、冷冻、空调等设施，设施运转正常。	1		现场查看厨房
		配置排风设备且运转正常。	0.5		现场查看厨房
		食品储藏间具有自然通风或机械通风的条件，能满足通风防潮的需求。	0.5		现场查看食品储藏间
		食品处理区配备运转正常的洗手消毒设施；带盖的餐厨废弃物存放容器。	1		现场查看食品处理区
		食品加工、贮存、陈列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		洗衣服务完全外包时，此项不参与评分。
2.4.1.1	洗衣空间设置 (2分)	设有公共洗衣空间。 注：当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
		洗涤区域内地面、墙面和工作台面应平整、不起尘，便于清洁。	1		

2.4.1.2	设施设备配置 (3分)	按照洗涤流程设置污物区和清洁区，用于存放脏衣物及洁净衣物，洁污分区，两区之间应有实际隔离屏障。	1		现场查看
2.4.1.3		设有洗衣机、水池及消毒设施，能满足基本的洗衣需求。	1		现场查看
2.4.1.4		地面排水良好无积水，具有良好的通风条件。	1		现场查看
2.4.1.5	晾晒空间 (1分)	机构内设有晾晒空间，晾晒场应设在能够接受阳光直射的地方。	1		现场查看
		或配置能够正常使用的烘干设备。	1		
2.4.2		污洗空间	4		
2.4.2.1	污洗空间设置 (2分)	每个楼层设有专门的污洗空间。	1		现场查看污洗空间
2.4.2.2		污洗空间至少满足以下3项功能需求： (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		
2.4.2.3	设施设备 (1分)	符合以下全部条件： (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。	1		现场查看污洗空间
2.4.2.4	卫生情况 (1分)	污洗空间整体干净整洁。	1		现场查看污洗空间

2.5		接待空间（含门厅）	5		
2.5.1	空间位置 （1分）	接待空间位置明显，易于看到，并设置醒目标识。	1		现场查看
2.5.2	功能设置 （1分）	设有服务台等，能提供接待管理、咨询等服务。	1		现场查看门厅
2.5.3	设施设备 （2分）	设有座椅、沙发等，能满足老年人及来访人员等候休息、交流会友等需求。	1		现场查看门厅
		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
2.5.4	整体环境 （1分）	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	17		
2.6.1		室内活动场所	11		
2.6.1.1	空间规划 （3.5分）	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；	0.5		现场查看活动场所
		棋牌活动区（室）：配置象棋、麻将等老年人常用棋牌玩具；	0.5		
		健身区（室）：配置适合老年人使用的健身器械或乒乓球、台球、沙狐球台等设施；	0.5		
		书画区（室）：配置适宜老年人使用的书画桌椅与画材，满足书画的挂放；	0.5		
		音乐、舞蹈活动区（室）：满足播放多媒体需求；	0.5		
		电子阅览区（室）：设置可联网的电脑；	0.5		
		教室：具有投影设施或黑（白）板。	0.5		

2.6.1.2	多样化活动场所 (2分)	(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）。	2		现场查看 每项 0.5 分。
2.6.1.3	大型文娱 健身用房 (2.5分)	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）。	1		现场查看
		(1) 临近设有储藏间、茶水间或后台空间； (2) 配置电视或投影设备，设备完好，能够正常使用； (3) 配置舞台，有灯光、音响设备，能够正常使用。	1.5		现场查看 注：每项 0.5 分。
2.6.1.4	活动场所位置 (1分)	(1) 大部分活动场所彼此临近可以通过电梯便捷到达； (2) 沿活动场所走廊设置休憩座椅且座椅处通行净宽 $\geq 1.40\text{m}$ 。	1		现场查看活动场所、使用测量工具测量 注：每项 0.5 分。
2.6.1.5	座椅配置 (1分)	符合以下全部条件： (1) 安全、稳固； (2) 绝大多数座椅（含沙发）有靠背，座面和靠背不宜过软，设置高度适宜的扶手，便于起坐； (3) 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

2.6.1.6	无线网络 (1分)	无线网络覆盖活动场所。	1		现场查看活动场所
2.6.2		室外活动场所	6		
2.6.2.1	场地设置 (2分)	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		现场查看活动场所
		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		
2.6.2.2	设施设备 (4分)	活动场地设有阴凉休息区，如树荫区、廊架、凉亭，并布置座椅。	1		现场查看散步道
		沿散步道设有座椅供老年人休息，座椅干净整洁。	1		
		散步道线路可路过主要活动场地。	1		
		沿主要散步道、主要活动场地周边、台阶处有照明设施。	1		
2.7		储物间（含库房）	5		
2.7.1	空间设置 (2分)	设有集中储物空间（库房）。	1		现场查看
		设有集中垃圾暂存空间，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
2.7.2	物品存放 (2分)	储物间（库房）配有储藏架、储藏柜等。	1		现场查看
		物品按类别摆放于储物架上，并贴有标签，无物品随意堆放、影响美观及安全疏散的现象。	1		现场查看

2.1.3	卫生情况 (1分)	储物间(库房)干净整洁,无灰尘。	1		现场查看
2.8		医疗卫生用房	14		
2.8.1	医疗用房设置 (8分)	内设护理院并提供相配套的医疗卫生用房。	8		查看医疗机构执行许可证或医疗机构执行备案证明。 评定四级和五级,内设医疗机构为必备项。
		内设医务室、诊所、卫生所,并提供相配套的医疗卫生用房,至少设有诊室、治疗室、处置室。	5		
		内设护理站,并提供相配套的医疗卫生用房,至少设有治疗室、处置室。	3		
		没有内设医疗机构,但与附近医院有合作,并提供相配套的医疗卫生用房。	2		
2.8.2	紧急送医通道 (1分)	设有紧急送医通道,在紧急情况下能够将老年人安全快速地转移至急救车辆或急救出入口。	0.5		现场查看紧急送医通道
		紧急送医通道不穿越老年人的主要活动空间。	0.5		
2.8.3	分药室 (1分)	符合以下全部条件: (1)设有药柜和分药操作台面; (2)分药室或药柜设锁。	1		现场查看分药室
2.8.4	安宁服务区 (2分)	设有开展安宁服务的分区或用房(如临终关怀室、安宁疗护区等)。	0.5		现场查看
		安宁服务区域相对独立,与周边空间环境关系协调,无相互干扰。	1		现场查看安宁服务区域
		遗体的运出路径不穿越老年人公共活动用房(区域)。	0.5		

2.8.5	医疗废弃物 (1分)	设有医疗废弃物存放点, 且与治疗区域隔开, 存放点临近独立出口。		1		
2.8.6	整体环境 (1分)	(1) 暖色灯光; (2) 装修色彩柔和, 不同色系的色彩不宜采用过多; (3) 合理选择地板图案; (4) 标志清晰明了; (5) 适当的装饰品、绿植		1		现场查看医疗卫生用房 满足 2-3 项得 0.5 分, 满足 4-5 项得 1 分。
2.9		停车区域		5		
2.9.1	机动车停车场地 (3分)	停车 场 地 位 置	机构内设有机动车停车区域(场地或车库)	1		现场查看机动车停车区域
			机构内未设机动车停车区域时, 机构主入口附近有公共停车位/停车场	0.5		手机定位查找附近 1 公里停车场地或公共停车位。
			机构内和机构主入口附近均没有机动车停车区域	0		
		位置易于车辆到达, 并与主要的建筑出入口实现无障碍连通。		1		现场查看机动车停车区域
		数量或面积可满足日常车辆停放需求。		1		查看评价当日停车场地使用情况。
2.9.2	非机动车停车 场地(2分)	机构内设有非机动车停车区域(场地或车库)。		1		现场查看非机动车停车区域。
		满足遮雨、遮阳要求。		0.5		
		设有电动车充电装置。		0.5		

2.10		评估空间	5		
2.10.1	评估空间设置 (3 分)	设有独立评估室。	2		现场查看
		与其他空间合设评估空间。	1		
		设有员工的培训空间（含独立用房或共用空间），满足机构内部教学培训的需求。	1		
2.10.2	设施设备 (2 分)	环境安静整洁、光线明亮，评估室内至少配有 3 把椅子、1 张诊桌及 4-5 个台阶。	2		现场查看
2.11		康复空间	10		
2.11.1	空间设置 (2 分)	设有用于为老年人运动治疗（PT）和作业治疗（OT）的康复空间。	1		现场查看
		场所靠近老年人生活区域。	1		
		整体氛围温馨、轻松、舒适	1		
2.11.2	空间布置 (1 分)	（1）康复器械布置合理，无安全隐患； （2）适应不同康复器械的布置需求； （3）满足通行需求，方便乘坐轮椅的老年人接近和使用各类康复器械。	1		现场查看
2.11.3	设施设备 (4 分)	设有 5 种及以上运动康复器械。	2		现场查看康复空间及康复器械。 运动康复：恢复运行功能，如关节训练设备产品。 作业康复：恢复认知、操作和生活处理功能。
		设有 2 种至 4 种运动康复器械。	1		
		设有 5 种及以上作业康复器械。	2		
		设有 2 种至 4 种作业康复器械。	1		

2.11.4	康复治疗师 工作空间 (1分)	设有康复治疗师办公、更衣、休息和储藏的空间。	1		现场查看。 缺一项扣0.5分，至多扣1分。
2.11.5	特色康复空间 (2分)	(1) 设有认知康复空间，可供开展小组活动、音乐治疗、怀旧疗法、感官刺激等认知康复活动； (2) 有疗愈性康复景观，提供五感刺激，可供开展园艺疗法等康复活动； (3) 他有别于作业康复和运动康复的特色康复空间。	2		现场查看 符合1项得1分，符合2项及以上得2分。
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	1.5		
2.12.1.1	社会工作空间 (1.5分)	设有独立社工工作室	1		现场查看
		与其他空间合设社会工作区。	0.5		
		社会工作空间能够满足社工和志愿者开展活动培训、研讨活动计划、存放活动用品等的空间需求。	0.5		现场查看
2.12.2		心理咨询空间	2.5		

2.12.2.1	心理咨询空间 (2.5分)	设有独立心理咨询室。	1		现场查看
		与其他空间合设心理咨询区。	0.5		
		室内空间色彩为柔和的暖色调，并配备装饰用品。	0.5		现场查看
		设有舒适的家具，沙发选用柔软的沙发或舒适的座椅。	0.5		
		配备办公桌椅、心理测量工具和心理沙盘等。	0.5		
2.12.3		员工办公及生活区域	2		
2.12.3.1	员工办公及生活区域 (2分)	设有员工办公室或办公区，例如护理员值班室、行政办公室、财务室、院长室等。办公空间充足，设施设备能够满足日常工作需求。	1		现场查看
		设有员工宿舍、员工餐厅、员工更衣空间，能为员工的日常工作提供基本保障。	1		现场查看。少一项扣0.5分。
2.12.4		消防设施	4		
2.12.4.1	消防设施 (4分)	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，并完备有效。	2		查看消防安全合格证明并现场查看能否正常使用 灭火器：1、看外表有无严重腐蚀等；2、看保险销、铅封是否在，如不在的话，表示无效；3、看压力表(除了二氧化碳灭火器外，其余灭火器均有压力表)，压力表指针在绿区表示有效合格；黄区表示压力过大；红色表示压力不够即无效。 火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统检查重点查看当地消防部门的检查合格证明。
		设有微型消防站。	1		现场查看配备情况。
		设有消防控制室(中控室)。	1		现场查看

2.13		隔离空间	3		
2.13.1	隔离空间设置 (1分)	设置提供生病老年人就医返院或新入住老年人观察或院内传染病控制使用的隔离空间。具体应符合苏民养老〔2021〕3号《江苏省养老机构传染病防控指南》(试行)的要求。	1		现场查看
2.13.2	设施设备配置 (2分)	应符合苏民养老〔2021〕3号《江苏省养老机构传染病防控指南》(试行)的要求。	2		现场查看

第三部分 运营管理

序 号	评定项目		分值	得分	评定方法
3		运营管理	150		
3.1		行政办公管理	14		
3.1.1	组织结构 (1分)	有组织结构图及明确的部门划分。	1		查看机构组织结构图。符合得1分，不符合得0分。
3.1.2	工作规划 (1分)	有年度、月度工作计划、年终总结，且计划和总结内容全面、清晰。	1		查看近一年工作规划、计划、总结。内容不全或不清晰得0.5分。
3.1.3	行政办公 制度 (5分)	有会议制度（周例会、月度会、年度会等）及会议记录，会议决议事项有执行、跟进。	1		查看制度、流程及相应的制度执行记录。 有制度但记录不全或记录与制度不符得0.5分，有制度无记录得0分。
		有行政办公审批流程及执行记录，内容应全面、清晰，并与机构实际相符。	1		
		有行政档案管理制度及执行记录，内容应全面、清晰，并与机构实际相符。	1		
		有印章管理制度及执行记录，内容应全面、清晰，并与机构实际相符。	1		
		有合同管理制度及执行记录，内容应全面、清晰，并与机构实际相符。	1		

3.1.4	服务管理信息公开 (1分)	在接待空间的显著位置公布服务管理信息，至少清晰明示下列内容： 养老服务项目及价格表； 接待服务人员的姓名、岗位、职务、工号、健康证等信息； 咨询、投诉电话； 来访者探视时间； 来访须知（包括注意事项和禁忌事项）。	1		现场查看。符合得1分，公示信息不全得0分。
3.1.5	行政信息公开 (1分)	在外部宣传媒介公开行政信息，如微信公众号、机构网站等。	1		现场查看。
		在机构内公开行政信息，如小黑板、公告栏或电子显示屏。	0.5		
3.1.6	信息化、智能化(5分)	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。	2		查看信息管理平台。满足4项及以上得1分，全部满足得2分。
		构建智慧养老服务场景，老年人居室及公共活动区域配置有安全、健康监测设施设备并与信息管理平台相连。能提供远程健康监护、紧急呼叫等服务。	1		现场查看，测试功能是否正常使用。符合得1分，部分符合得0.5分，不符合得0分。
		有移动互联网服务应用，能运用智能化系统进行业务管理、数据采集和服务过程记录和管理，有对信息数据的分析与运用。	1		现场查看，测试功能是否正常使用。符合得1分，部分符合得0.5分，不符合得0分。
		有家属端移动应用。家属通过手机能及时了解老年人状态、服务，与相关照护人员沟通。	1		查看手机app功能。符合得1分，部分符合得0.5分，不符合得0分。

3.2		人力资源管理	20		
3.2.1	人事合同 (1分)	与所有员工签订劳动、劳务合同。	1		对照人员名册抽查,可通过“金民工程”系统查看。
3.2.2	员工档案 (1分)	有全部工作人员名册,各项目登记(员工登记表、体检报告、考核表等)、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,可通过“金民工程”系统查看。内容不全得0.5分。
3.2.3	员工岗位职责 (1.5分)	有各岗位职责和员工手册,内容全面且与实际工作相符。	1.5		查看岗位职责、员工手册。内容不全或与实际不符得0.5分。
3.2.4	院长学历及资质 (1.5分)	养老机构院长、副院长具有大专及以上学历。(申请4~5级评定必须满足)。	1.5		查看院长或业务副院长学历证书原件。
		3级养老机构院长、副院长具有高中及以上学历。(申请3级评定必须满足)。	1		
		1~2级养老机构院长、副院长具有初中及以上学历。(申请1~2级评定必须满足)。	0.5		
3.2.5	员工学历及资质 (1分)	中专及以上学历占工作人员综述比例达到20%及以上。	1		查看员工学历证书,对照花名册人数计算比例。
		中专及以上学历占工作人员综述比例达到10%及以上。	0.5		

3.2.6	社会工作者配置（1分）	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（申请4~5级评定必须满足）。	1		查看证书（或聘书），对照本人与机构签订合同
		3级养老机构至少有1名社会工作者指导开展社会工作服务（申请3级评定必须满足）。	0.5		
3.2.7	员工招录管理（2分）	有招聘制度、招聘流程，有记录。	0.5		查看制度及记录。
		有人员考勤制度及考勤记录。	1		
		有请销假制度并有记录。	0.5		
3.2.8	员工薪酬及福利管理（1.5分）	有薪酬管理制度，薪酬依据岗位级别设置合理，发放及时。	1		查看制度及记录，现场询问员工薪酬发放及时情况。
		有薪酬管理制度，发放偶有拖欠。	0.5		
		有晋升和奖励制度并有实施记录。	0.5		
3.2.9	员工职业健康管理（3分）	为专职员工缴纳社会保险，为兼职和达到法定退休年龄的职工购买意外保险或其他补充性保险。	1		对照花名册查看相关记录证明，结合现场询问。
		有劳动保护措施和员工心理支持。	1		
		组织员工每年参加体检1次。	1		

3.2.10	员工培训 (4.5 分)	机构负责人应每年接受专业培训，具有养老服务专业知识。	0.5		查看至少近一年的培训记录。外训应有外训证明；内训至少应有培训计划、培训通知及签到表；合格率以最终合格率计算，包含补考及格。
		开展入职培训、岗前培训和岗位培训。	1		
		每年开展不少于 2 次员工常规培训，包括职业道德、行业规范教育、国家及行业相关标准规范、政策等。	1		
		养老护理员每月接受超过 1 次以上或每年超过 12 次以上技能培训，有记录，内容包括培训时间、时长、地点、培训内容等	1		
		养老护理员每月接受 1 次或每年接受 12 次技能培训，有记录，内容包括培训时间、时长、地点、培训内容等	0.5		
		养老护理员培训合格率为 100%	1		
			养老护理员培训合格率不低于 90%。	0.5	
3.2.11	志愿者、实习生管理 (2 分)	有志愿者登记和活动记录。	1		查看实习生管理制度，近一年的志愿者活动记录。
		活动前有培训。	0.5		
		有实习生管理规范。	0.5		
3.3		服务管理	30		
3.3.1	责任事故 (1 分)	1 年内无责任事故发生。	1		查阅当地民政部门记录。

3.3.2	权益保护措施 (1分)	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。	1		查阅当地民政部门记录，随机询问入住老年人。5项中任何1项不符合要求，则得0分。
3.3.3	服务纠纷调解制度 (1分)	有服务纠纷调解制度并予以执行。	1		查看制度和执行情况，符合得1分，基本符合得0.5分，无制度或不符合得0分。
3.3.4	服务流程和服务规范 (2分)	根据机构提供的服务项目(4.1-4.13)，有相对应的服务流程。	2		查看流程。服务项目与等级符合，且流程完整，得2分；服务项目与等级符合，流程基本完整，得1分；服务项目与等级虽符合，流程不完整，则得0.5分；服务项目与等级不符合得0分。
3.3.5	老年人能力评估 (2分)	有老年人能力评估制度，含入院评估、定期评估、即时评估，并有执行记录。 注：符合2项得1分，全部满足得2分。	2		查看制度、近一年评估记录。
3.3.6	交接班 (1分)	有工作交接班制度，明确交接班制度的岗位及交接要求。	0.5		查看制度、近一年交接班记录。
		有交接班记录，包括时间、人员签字、值班事项等。	0.5		

3.3.7	值班 (1分)	有值班管理制度，明确值班职责和规范。	0.5		查看制度、近一年值班记录。
		有值班记录，包括时间、人员签字、值班事项等。	0.5		
3.3.8	咨询接待 (1分)	有咨询接待管理制度，明确接待流程。	0.5		查看制度、近一年咨询接待记录。
		有咨询接待记录，包括时间、来访人员、来访事项等。	0.5		
3.3.9	外包服务 (3分)	有外包服务管理制度和服务质量管理记录。	1		查看制度、外包服务合同，外包服务单位资质等。 注：无外包服务此项直接得分。
		对外包服务单位有资质审核及服务能力评估机制。	1		
		有入驻机制。	0.5		
		有服务合同/协议。	0.5		
3.3.10	出入院管理 (1分)	有老年人及相关第三方出入、探视、请销假等制度。	0.5		查看制度、近一年记录。
		有相关记录。	0.5		
3.3.11	急救管理 (2分)	有明确应急处理流程和报告制度，应急事件至少包括①自伤、②伤人、③跌倒、④坠床、⑤噎食、⑥误吸、⑦走失、⑧烫伤、⑨食物中毒、⑩院感疫情。	1		查看流程、制度和近一年应急事件处理记录。内容不全得0.5分。
		有相关记录。	1		

3.3.12	标准化建设 (5分)	承担标准化试点或示范项目。	1.5		查看标准文件及证明材料。
		牵头起草国家/行业/地方标准。	1.5		
		开展服务标准化建设，建立标准体系（包含服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系）。	1		
		有服务管理标准、操作规范。	1		
3.3.13	服务管理责任人（1分）	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		询问工作人员。不符合得0分。
3.3.14	护理员与老年人配比 (4分)	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		查看护理人员名单，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。不符合得0分。
		养老护理员与重度失能老年人配比不低于1:3；养老护理员与中度失能老年人配比不低于1:6；养老护理员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于1:15。 注：此处不限定养老护理员等级。	2		
3.3.15	能力评估执行率（1分）	老年人能力评估执行率100%。	1		必备项，查看入住老年人评估记录。
3.3.16	服务合同签订率（1分）	服务合同签订率100%。	1		必备项，查看入住老年人服务合同。

3.3.17	服务督查 (2分)	服务质量实行督查管理，做到日检查、月考核、年评估。	1		检查服务质量考核记录
		服务质量督查管理有奖惩。	1		查看奖惩措施。
3.4		财务管理	14		
3.4.1	财务管理 制度 (8分)	有支付管理制度、支付实行审批流程并予以执行。	1		查看制度及近一年的执行记录。只有制度无执行记录得0分。
		有老年人押金管理制度并予以执行。	2		
		有捐赠资金或物品管理制度，并按捐赠方意愿和相关规定使用受赠资金或物品。	1		
		有固定资产、流动资产管理制度并予以执行。	1		
		有会计档案管理制度并予以执行。	1		
		有预算及成本管理制度并予以执行。	1		
		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		
3.4.2	财务报告与 审计报告 (2分)	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		查看近一年财务报告，查看上一年审计报告。不能提供完整审计报告得0分。
3.4.3	政府补贴经 费管理 (1分)	政府补贴经费单独建账，账目清晰。 注：如无政府补贴，不参与评分。	1		查看近一年账目，账目不清晰得0分。

3.4.4	财务人员 资质 (1分)	2017年前聘用的会计人员应持有会计资格证书； 2017年后聘用人员应取得初级及以上职称或其他相关资质证明。	1		必备项。查看证书。
3.4.5	财务人员 技能 (1分)	财务人员熟练使用会计电算化设备。	1		查看操作，使用财务软件等。
3.4.6	财务人员 任职回避 (1分)	(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		查看岗位人员配置，询问工作人员。有一条不满足得0分。
3.5		安全管理	34		
3.5.1	安全管理 制度 (3分)	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。	3		包含2项及以下，得0分； 包含3-5项，得1分； 包含以上所有内容得3分。
3.5.2	安全管理组 织与机制 (1分)	安全管理组织及机制健全。	0.5		查看文件及近一年安全工作计划
		有年度安全工作计划。	0.5		

3.5.3	安全责任书 (1分)	各部门、各层级签订安全责任书。	1		查看安全责任书文本。
3.5.4	应急知识 培训 (1分)	有应急管理培训制度。	0.5		查看文件资料，宣传普及对象应包含：老人及家属、工作人员等全员。
		开展突发事件应急知识的宣传普及，有培训记录。	0.5		
3.5.5	应急预案 与演练 (2分)	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。	1		查看应急预案文本及近一年演练记录。
		每半年至少开展1次演练。	1		
3.5.6	安全管理 人员 (2分)	300人以下(服务对象和工作人员总数)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人及以上应至少配备5名专(兼)职安全管理人员。	2		查看安全管理人员岗位、证书，计算人数是否符合。不符合得0分。
3.5.7	持证消防安全 全员(1分)	每班至少有2名持证消防安全员在消防控制室在岗。	1		现场查看控制室人员在岗情况和证书，检查近一年的值班记录。不符合要求得0分。
3.5.8	岗前安全 培训 (1分)	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		查看近一年培训记录。
3.5.9	在岗安全 培训 (3分)	养老机构院长、安全责任人、安全管理人员，每年接受在岗安全教育与培训，有记录。	1		查看近一年在岗安全培训计划、培训记录等。
		院内自行组织的安全培训，全员参训率达90%以上。	1		查看近一年在岗安全培训记录，全员参训应有考卷。
		有培训效果检查结果。	1		

3.5.10	消防设施设备维护（2分）	消防设施有每年至少一次的专业检测维护记录。	1		查看近一年消防设施设备检维修和保养记录。
		可燃气体报警装置、燃气电器等有检查维护记录。	1		
3.5.12	防火检查巡查（2分）	每日防火巡查，夜间防火巡查不少于两次，有记录。	1		查看近一年巡查记录、检查记录和闭环整改记录。
		每月至少组织一次防火检查，及时消除火灾隐患，有隐患整改闭环管理记录。	1		
3.5.13	消防应急预案和演练（2分）	有消防演练、应急疏散和灭火预案。	1		查看预案、近一年消防演练记录。
		每半年至少开展一次消防演练。	1		
3.5.14	特种设备购置、使用和更换（1分）	购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道等特种设备，应符合安全监督管理部门的相关规定。 注：如无特种设备，不参与评分。	1		现场查看使用登记证、登记标志等。
3.5.15	特种设备检验（2分）	建立特种设备台帐（电梯、锅炉等）并定期自检，有记录。 注：如无特种设备，不参与评分。	1		查看近一年自检记录和第三方检验报告、验审合格标志等。有检验报告但报告里的问题未整改不得分。
		定期接受特种设备检验机构安全性能检验，有定期检测报告并将定期检验标志置于该特种设备的显著位置。 注：如无特种设备，不参与评分。	1		
3.5.16	特种设备操作人员（1分）	特种设备作业人员持证上岗率 100%。	1		必备项。查看证照。

3.5.17	视频监控覆盖 (1分)	视频监控系统覆盖养老机构内公共区域，至少包括所有出入口、就餐空间和活动场所。	1		必备项。现场查看。
3.5.18	监控机房值守 (1分)	监控机房有专人 24 小时值守。	1		现场查看，结合查看近一年排班表及值班记录。
3.5.19	视频监控记录 (1分)	监控系统有不间断录像且保持 15 天以上记录，定期维护。	1		查看视频监控记录，可抽查近 15 天任意时间段及地点的记录。查到有间断得 0 分。
3.5.20	建筑巡查 (1分)	有建筑物日常巡查记录。	0.5		现场查看、询问工作人员日常隐患排查处理方式，隐患处理记录不一定是表单，也可以是短信、微信群等均可。
		有发现隐患及时处理的记录。	0.5		
3.5.21	建筑维护 (1分)	有建筑物日常维护记录。	1		查看维护记录。
3.5.22	院感防控制度 (2分)	有传染病等公共卫生事件预防管理制度。	1		查看相关制度及执行情况。
		有执行记录。	1		
3.5.23	院感防控物资 (1分)	有必要的防护物资储备。	1		查看物资储备记录台账及隔离措施，必要时查看物资储备现场。
3.5.24	院感防控人员 (1分)	有专人负责院内感染控制。	0.5		查看相关制度及培训证明。
		至少有 1 人参加机构外感染控制相关研修。	0.5		
3.6		后勤管理	12		

3.6.1	物资采购 管理 (2分)	有物资采购和管理制度。	1		查看制度、近一年采购台账。
		有执行台账。	1		
3.6.2	库房管理 (3分)	有库房管理制度。	1		查看制度、近一年出入库记录。
		有库房物资出/入库记录。	1		
		账物相符。	1		
3.6.3	捐赠物品 管理 (1分)	有捐赠物品管理制度。	0.5		查看捐赠物品管理制度、近一年捐赠登记分配记录。
		有登记明细表、分配登记表，按捐赠方意愿和相关规定使用受赠物品。	0.5		
3.6.4	设施设备 管理 (2分)	有设施设备档案。	0.5		检查设施设备档案，检维修制度、应急预案及近一年维护维修记录。
		有设施设备维护维修流程规范。	0.5		
		有设施设备维护记录及检查维修记录。	0.5		
		有设施设备维修和维护应急预案。	0.5		
3.6.5	环境管理 方案 (1分)	有环境管理方案，至少包括垃圾、污水、绿化的管理。	0.5		查看文件，结合现场查看。
		有环境管理方案执行记录。	0.5		
3.6.6	废弃物管理 (1分)	有废弃物管理方案。	0.5		查看记录，包括医疗废弃物、生活废弃物，特别是一些外包服务的规范性管理要求。
		有废弃物管理执行记录。	0.5		

3.6.7	员工宿舍管理 (1分)	有员工宿舍管理制度。	0.5		查看制度，结合现场查看。
		有宿舍管理制度执行记录。	0.5		
3.6.8	车辆管理 (1分)	有车辆管理制度。	0.5		查看制度，近一年记录。
		有车辆购置、检测、维修记录。	0.5		
3.7		评价与改进	26		
3.7.1	投诉制度渠道 (3分)	有投诉处理制度和处理流程。	1		查看制度、流程，意见箱设置。现场询问 3-5 名老年人是否知晓投诉渠道、办法。
		公开投诉电话、网络投诉平台和负责人电话，将投诉渠道、办法及处理流程告知老年人（家属）。	1		
		机构内醒目处设置意见箱，每周开启一次。	1		
		机构内醒目处设置意见箱，开启频次每 2 周一次	0.5		
3.7.2	投诉处理 (4分)	投诉处理由专人负责。	1		查看制度、流程，现场询问 3-5 名老年人投诉处理情况，查看近一年投诉处理记录。
		投诉 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。	1		
		管理人员在巡查过程中收到的投诉，现场受理，有记录。	1		
		当班院长及时接待投诉，有记录。	1		
3.7.3	服务反馈记录 (1分)	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		查看近一年记录，有记录可得分。

3.7.4	满意度测评 频次（1分）	每半年开展不少于1次满意度测评。	1		查看近一年测评记录。
		每年开展不少于1次满意度测评。	0.5		
3.7.5	满意度测评 样本数量 （1分）	当入住老年人数量在200位（含）以内时，机构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，则对每一位老年人进行调查。	1		查看近一年测评记录的抽样数量。
3.7.6	满意度现场 测评（3分）	服务对象满意度 $\geq 90\%$ 。	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。 注：如机构提供近半年第三方测评报告，可替代现场测评。
		服务对象满意度 $\geq 80\%$ ， $< 90\%$ 。	2		
		服务对象满意度 $< 80\%$ 。	0		
3.7.7	管理委员会 （1分）	有老年人参与机构管理的管理委员会。	0.5		现场询问3-5名老年人，查看近一年会议记录。
		每年至少召开一次会议，有记录。	0.5		
3.7.8	质量考核 制度 （2分）	有质量考核制度。	1		查看制度和细则。
		有各岗位考核细则。	1		

3.7.9	质量考核 执行 (2分)	有院长行政查房及部门负责人现场考核，有记录。	2		查看近一年考核记录。
3.7.10	投诉意见分 析改进 (3分)	对满意度调查结果进行分析总结，形成测评报告。	0.5		查看满意度测评报告及纠正措施预防报告等。
		满意度测评报告应包括测评范围、测评过程、测评结论及改进建议。	0.5		
		对改进建议有相应纠正措施，形成纠正措施预防报告。	1		
		有持续改进机制。	1		
3.7.11	质量考核 改进(3分)	每月有一次岗位考核情况汇总分析，有改进措施。	1.5		查看近一年记录。
		每半年至少一次服务质量讲评会，有改进措施。	1.5		
3.7.12	改进效果 评估 (2分)	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		查看近一年改进跟踪评估报告。

第四部分 服务

序号	评定项目		分值	得分	评定方法
4	服务		600		
4.1	出入院服务		50		
4.1.1	出入院服务内容 (6分)	开展入院评估服务。	2		查看制度和服务记录
		提供入院手续办理服务。	2		查看制度和服务记录
		提供出院手续办理服务。	2		查看制度和服务记录
4.1.2	评估人员 资质 (3分)	入院评估由至少两名评估人员同时开展评估工作，一人具医学或护理学背景，其他评估员获得社会工作者资格证书，或取得二级养老护理员及以上职业资格证书人员。	3		查看 2 名评估人员执业资格证
		入院评估人员中，仅满足一人具医学护理学背景。	2		
		入院评估人员中，仅满足一人具备社会工作者资格证书，或为二级养老护理员及以上职业资格证书。	1		
4.1.3	服务能力 (5分)	评估人员受训证明。	1		查看评估员证或培训证明
		根据《老年人能力评估标准》(MZ/T 039-2013)口述老年人能力评估 4 个模块构成及任意一个模块评估方法。	1		提问方式考察
		服务人员准确回答机构入院流程、入院所需资料、出院流程。	3		对照机构出入院制度以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程
		服务人员准确回答机构入院流程、出院流程。	2		
		服务人员准确回答入院流程或出院流程。	1		

4.1.4	评估要求 (8分)	老年人评估内容包括：日常生活活动能力、精神状态、感知觉与沟通、社会参与。	4		查看评估记录 包含4项，每项1分
		使用符合国际/国家规范的量表对老年人开展4种及以上专项评估。如：跌倒、疼痛、营养、智力状态、抑郁等评估。	2		查看评估量表
		使用符合国际/国家规范的量表对老年人开展4种以下专项评估。	1		
		评估结果/报告，由评估人员、老年人或相关第三方签字确认。	1		查看评估报告
		老年人或相关第三方对评估结果有异议，组织复核。	1		查看复核流程和记录
4.1.5	照护计划 (5分)	根据评估结果和老年人服务需求，制定照护服务计划，至少包括服务等级、服务项目、膳食要求、风险防范、照护特点。	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，至少包括服务等级、服务项目、膳食要求。	3		
		根据评估结果和老年人服务需求，制定照护服务计划，至少包括服务等级、服务项目。	2		
4.1.6	服务合同 (5分)	与入住老年人或相关第三方签订服务合同，合同内容包括：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。	3		查看合同 包含1-2项得1分，包含3-4项得2分，包含所有得3分。
		老年人变更护理等级、服务内容等，须签署变更事项确认表，有记录。	2		查看记录 注：变更记录需包含记载变更登记和服务内容2项。

4.1.7	老年人档案 (8分)	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。	4		查看入住档案 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。
		建立老年人健康档案,档案内容符合 MZ/T 168-2021 要求,至少包括老年人基本信息、健康评估、健康体检、机构内外就医情况、知情同意书、辅助检查报告。	3		查看健康档案 包含 1-3 项得 1 分,包含 4-5 项得 2 分,包含所有得 3 分
		老年人档案归档规范,符合 MZ/T 168-2021 要求。 档案应编号,同一老年人在同一养老机构多次入住应使用同一档案号。 按照封面、基本信息、机构内外就医情况、知情同意书、检查报告单、健康体检表、健康评估表及其他相关内容排序。	1		查看档案存储处
4.1.8	出院服务 (5分)	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。	2		查看出院小结记录
		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		查看财物交接清单
		老年人出院,及时完成档案整理归档。至少包括:入住档案、健康档案、护理级别、照护计划及记录、出院小结、财务交接清单。	1		查看档案

4.1.9	机构 入住率 (5分)	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分)	提供老年人个人清洁卫生服务。	2		现场查看
		提供老年人饮食照料服务。	2		现场查看
		提供老年人起居照料服务。	2		现场查看
		提供老年人排泄照料服务。	2		现场查看
		提供老年人体位转换及位置转移服务。	2		现场查看

4.2.2	人员要求 (12分)	全部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 按照机构养老护理员数量，全部符合才可得分。
		全部护理员参加岗前培训并有考核合格证明。	4		查看证书、培训考核证明 证明一般包括培训内容、时间、地点、签到表、记录、照片、考核成绩等。
		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		现场抽查 2 位护理员
		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 完全符合 2 分；基本符合 1 分； 不符合 0 分
		老年人有相对固定的养老护理员进行生活照料。	2		查看排班表或照护记录
4.2.3	服务能力 (8分)	护理员准确回答老年人的姓名、性别、年龄、护理等级。	1		现场提问
		护理员准确表述老年人疾病情况。	1		
		护理员准确表述老年人生活照料重点。	2		
		护理员准确表述老年人家庭情况、个人爱好。	1		
		护理员准确表述老年人精神心理状况。	1		
		护理员准确表述生活照护风险与措施。	2		
4.2.4	口腔清洁 (4分)	口唇、口角清洁。	1		抽查 3 名老年人
		口唇、口角不干燥。	1		
		口腔内无食物残渣。	2		

4.2.5	仪容仪表 清洁 (16分)	面部整洁,无污垢。	2		抽查3名老年人 至少1名为男性老年人
		男性老年人胡须短。	1		
		头发清洁,无异味。	1		
		皮肤清洁,无异味。	2		
		手指甲清洁,甲下无污垢。	1		
		脚趾甲清洁,甲下无污垢。	1		
		指(趾)甲短,整齐。	2		
		衣服干净、无污渍。	1		
		衣着符合季节、室温。	2		
		衣着穿戴整齐。	1		
		每周至少洗澡1次。	2		查看洗澡记录
4.2.6	床单位 清洁(4分)	床上用品干净、无污渍。	2		抽查3个床单位
		床单位铺设整洁。	2		
4.2.7	服务卡 设置 (4分)	服务卡放置位置便于查看,信息与护理计划、医嘱相符。	1		现场查看 抽查3名老年人
		服务卡标记有老年人的姓名、服务等级、膳食种类与护理计划、医嘱相符。	1		
		服务卡标记有风险防范、特殊照护事项。	2		
4.2.8	饮食照料 (8分)	协助轻度失能老年人用餐。	1		抽查2名护理员操作
		协助轻度失能老年人饮水。	1		
		为中度失能、重度失能老年人喂水。	2		抽查2名护理员操作
		为中度失能、重度失能老年人喂饭。	2		
		为有需要的老年人打鼻饲。	2		抽查1名护理员操作 注:如无鼻饲老年人,模拟实操考核。

4.2.9	排泄照料 (8分)	排泄照料服务及时。	3		询问3名老年人
		排泄照料时保护隐私。	1		
		协助排便、人工取便、更换一次性尿裤、会阴清洁、清洗便器操作规范。	4		抽查2名护理员操作
4.2.10	睡眠照料 (4分)	能够准确叙述老年人的睡眠情况，包括：睡眠质量、夜间服务需求等。	2		抽查3名老年人的主责护理员 查看夜间服务记录
		夜间服务记录内容完整与口述相符。	2		
4.2.11	转移与助行 服务 (8分)	能够正确操作床上体位转换及轮椅转移动作。	2		抽查2名护理员操作 注：转换过程动作规范、轻稳， 体位转换后保持功能位，且舒适。
		能够正确操作平车搬运动作。	2		
		协助老年人平地行走。	2		抽查2名护理员操作 注：动作规范、轻稳
		协助老年人上下楼。	2		
4.2.12	皮肤照料 (11分)	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。	2		查看压疮风险评估报告
		卧床老人按情况，至少每2小时翻身拍背1次。	2		查看翻身记录
		老年人皮肤无压痕、无破损、无皴皱、无发红现象。	4		查看3名介护老年人 发现1例不符合要求扣1分，最多扣4分。
		建立翻身记录表，交接班时检查皮肤状况，记录完整。	3		查看翻身记录、交接班记录
		翻身记录表或交接班记录中皮肤状况检查内容，记录不全。	1		

4.2.13	呼叫服务 (4分)	各区域按铃呼叫时，护理员应答及时。		2		现场测试、询问3名老年人
		养老护理员在工作中发现护理床、轮椅、紧急呼叫装置等功能非正常情况及时报修并有记录。		2		询问护理员、查看记录表
4.2.14	日常巡查 (19分)	每日房间巡查，观察老年人的身心状况。		2		查看记录、询问3名老年人
		每日房间巡查发现特殊情况及时报告并协助处理，有记录。		2		查看记录 注：包括报告、处理记录。
		巡视 频次	重度失能老年人的不低于2小时1次。	1		询问护理员、查看巡视记录
			中度失能老年人24小时内不低于6次。	1		
			轻度失能老年人24小时内不低于5次。	1		
			能力完好老年人24小时内不低于2次（夜间至少巡视1次）。	1		
		巡视记录规范、完整。		1		
		交接班记录	24小时护理值班，按照楼层建立交接班表，超60床可分区建立。	1		查看交接班记录
			交接班记录表内容包括：时间、人员、特殊老人的诊断、基本生命体征、异常情况、处理方法及结果。	3		
			交接班记录表填写内容完整，无漏项。	2		
			交接班记录书写规范、字迹清晰。	2		
		每周至少检查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、查看检查记录

4.3	膳食服务		70		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。
4.3.1	服务内容 (5分)	为老年人提供集体用餐。	2		现场查看、询问老年人
		为老年人提供个性用餐服务（点餐、代加工等）。	2		
		为老年人提供“家宴”服务。	1		
4.3.2	人员要求 (12分)	厨师均持有厨师证。	2		查看证照
		设食品安全员。	1		查看证照
		食品安全员负责每日餐饮服务的监督。	2		查看食品安全员岗位职责
		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
		服务人员持有健康证明。	2		查看健康证明
		服务人员身着洁净的工作服。	1		现场观察
		服务人员佩戴口罩和工作帽，保持个人清洁。	1		
4.3.3	服务能力 (4分)	服务人员经过老年膳食与营养相关内容培训。	1		查看培训记录
		服务人员熟悉膳食服务流程。	2		询问2名服务人员
		服务人员熟悉老年餐制作特点。	1		

4.3.4	资质要求 (8分)	食品经营许可证合法有效,经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致。	2		现场查看
		在醒目位置公示食品经营许可证。	1		
		监督检查结果记录表公示的时间、位置等符合要求。	1		
		在醒目位置公示量化等级标识。	1		
		机构内餐饮服务单位(或外包膳食服务供应商)量化等级为当地“优秀(A)”。	3		现场查看 注:如当地量化等级分为场地和管理两项,以管理等级为准。
		机构内餐饮服务单位(或外包膳食服务供应商)量化等级为当地“良好(B)”。	2		
		机构内餐饮服务单位(或外包膳食服务供应商)量化等级为当地“一般(C)”。	1		
4.3.5	食品采购 (2分)	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 注:提供米面、食用油、肉类、蔬菜供货商食品许可证和批号,均符合要求可得分。
4.3.6	储存制作 (10分)	原料外包装标识符合要求,按照外包装标识的条件和要求规范贮存,并定期检查,及时清理变质或者超过保质期的食品。	2		现场查看 抽查3类原料,均符合要求。
		食品添加剂由专人负责保管。	1		查看记录。 机构即使不用食品添加剂,也要有记录表格备查。
		食品添加剂出入库记录内容完整,至少包括食品添加剂名称、生产日期或批号、添加的食品品种、添加量、添加时间、操作人员。	1		
		食品原料、半成品与成品分开盛放、贮存。	2		现场查看
		制作食品的设施设备、加工工具、容器等具有显著标识,按标识区分使用。	2		
		生与熟、成品与半成品分开制作。	2		

4.3.7	食品留样 (5分)	建立食品留样备查制度。	1		查看制度
		留样品种齐全，每个品种留样量不少于 125g，将留样盒放入冰箱 0-4 摄氏度，且储存时间不少于 48 小时。	2		现场查看
		留样容器上记录完整。记录内容：食品名称、时间、餐别、采样人。	1		查看记录
		有专人做留样记录。	1		
4.3.8	食品卫生 (7分)	每餐后对餐（饮）具、送餐工具清洗消毒，消毒方法正确有效。	1		查看记录
		餐（饮）具、送餐工具清洗消毒记录规范、内容完整。	2		
		餐厨垃圾日产日清，无积存。	2		现场查看
		定期检查防鼠、防蝇、防虫害装置的使用情况并有相应检查记录，厨房内无虫害迹象。	2		现场查看、查看记录
4.3.9	饮食种类 (17分)	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。	2		查看食谱
		每餐粗、细粮搭配、荤素搭配、营养均衡。	2		
		食谱更新频次	食谱每周更新一次，且一周内不重复，向老年人公布并存档。临时调整时，需提前 1 天告知。	2	查看食谱、查看档案
			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	
		餐食与食谱相符率达 90%及以上。	2		现场查看食谱与当天餐食、留样餐食匹配程度
		为老年人提供软质、流食、半流食膳食。	2		现场查看
		为老年人提供低糖、低盐、低嘌呤等特殊膳食。	3		查看食谱
		治疗餐应执行医嘱，有记录。	2		查看医嘱及供餐记录
		每月收集 1 次老年人口味需求及老年人用餐反馈，改进服务。	2		询问老年人、查看相关记录

4.4	清洁卫生服务		40		
4.4.1	服务内容 (4分)	提供公共区域清洁服务。	2		现场查看、查看记录
		提供老年人居室内清洁服务。	2		
4.4.2	服务能力 (8分)	服务人员为经过培训的保洁人员或养老护理员，或对接专业的保洁公司。	2		查看清洁相关培训记录及考核合格证明 注：如外包服务，查看服务协议
		服务人员正确回答机构内清洁卫生服务流程。	2		以提问方式考察 2 名服务人员
		服务人员正确回答老人居室终末清洁服务流程	1		
		服务人员掌握清洁卫生服务的各类物品消毒方法和消毒范围。	3		
4.4.3	公共区域 (5分)	(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。	5		现场查看（包括室外、员工办公区域） 注：发现 1 处未达要求扣 1 分，最多扣 5 分。
4.4.4	老年人房间 (13分)	老年人居室： (1) 整洁、无异味； (2) 地面干燥、无水渍、无污渍及渣屑； (3) 墙面无明显污渍、无起皮破损； (4) 床边、桌面、柜面及柜面物品表面无灰尘、无污渍； (5) 窗帘、门帘等物品无尘土、无污渍。	5		现场查看（抽查不少于 3 间） 注：发现 1 处未达要求扣 1 分，最多扣 5 分。
		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。	5		现场查看（抽查不少于 3 间） 发现 1 处未达要求扣 1 分，最多扣 5 分。

		老年人生活用品无灰尘、污渍。	3		现场查看（抽查不少于3间） 发现1处未达要求扣1分，最多扣3分
4.4.5	清洁卫生 (10分)	各类保洁工具满足以下要求： (1)分类使用；(2)分类放置；(3)标识清晰。	3		现场查看（抽查不少于3处） 符合1项要求得1分。
		消毒记录	清洁设施设备、用具使用后消毒，并悬挂晾晒，有消毒记录。	1	现场查看、查看消毒记录
			清洁设施设备、用具消毒记录内容完整、填写规范。	2	
		检查记录	有专人每周检查清洁卫生服务，有记录。	1	查看检查记录
			周清洁卫生检查记录内容完整、填写规范。	2	
		提供清洁服务前及清洁过程中，在显著位置设置安全提示标识。		1	现场查看
4.5	洗涤服务		25		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。
4.5.1	服务内容 (3分)	至少提供老年人衣物、被褥等织物的收集、清洗和消毒服务。	3		现场查看 全部符合可得分
4.5.2	服务能力 (5分)	服务人员为经过培训的洗衣员，或对接专业的洗涤公司。	2		查看服务人员洗涤业务培训记录及考核证明 如外包服务，查看服务协议
		服务人员熟悉机构内洗涤服务流程。	2		询问2名服务人员
		服务人员熟悉污物运输动线（不穿越、污染老年人居住和清洁区域）。	1		询问服务人员、现场观察

4.5.3	织物清洁 (6分)	床上用品每月至少清洗2次。	1		查看记录
		衣物每周至少清洗1次。	1		
		特殊污衣物随时处理清洗。	1		
		洗涤衣物和床上用品应分类清洗、晒干或烘干。	1		
		衣物完好无损，整理后准确无误送还，有记录。	2		
4.5.4	污物运输 (2分)	指定地点收集污物。	1		现场查看
		运送车洁污分开。	1		
4.5.5	清洁消毒 (9分)	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，洗涤过程采用消毒-清洗-消毒的顺序，有消毒记录。	2		现场查看、询问服务人员、查看消毒记录 注：记录需完整且体现要求。
		消毒方法正确，消毒时间符合要求。	2		查看记录
		洗衣房内张贴洗衣流程及消毒流程。	1		现场查看
		洗涤设备上贴有标识，注明功能及适用的衣物类型。	2		现场查看
		常规洗涤设备每日清洗，每周消毒，污洗设备一洗一消，有消毒记录。	2		查看消毒记录、询问服务人员
4.6	医疗护理服务		60		
4.6.1	服务内容 (9分)	提供预防保健服务。	1		查看记录、询问老年人
		提供健康管理服务。	1		
		提供护理服务。	1		
		提供药物管理服务。	1		
		提供协助医疗服务。	1		
		提供老年人常见病多发病诊疗服务。	1		
		提供院内感染控制服务。	1		
		提供及时陪同老年人院外就医服务。	2		

4.6.2	资质审查 (7分)	按照医疗机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动。	1		现场查看
		内设医务室的养老机构： (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。	6		查看医疗机构资质文件、医务人员证照 根据以下要求判定，均符合得分。 (1) 执业时长 (2) 资格级别 (3) 执业范围，与诊疗科目相符 (4) 执业地点，包含被评定机构 未内设医疗机构的养老机构，医师、护士需提供对应要求年限的签约协议及证明劳动关系的劳务费支付证明 注：满足一条得 3 分，满足两条得 6 分。
		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。	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。	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。	6		
4.6.3	服务能力 (4分)	医生熟悉其负责服务的流程。	1		以提问方式考察 1 名医生
		护士熟悉其负责服务的流程。	2		以提问方式考察 2 名护士
		与临近医疗机构签订服务协议，为老年人提供诊疗服务。	1		查看协议

4.6.4	健康管理 (6分)	每月至少开展1次健康教育活动。	1		查看记录
		管理健康档案,记录老年人在院期间健康状况动态变化,如无特殊情况每季度记录一次,特殊情况随时记录。	2		查看老年人健康档案
		每年至少组织1次老年人健康体检。	2		查看老年人健康档案
		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
4.6.5	约束管理 (2分)	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,使用约束用具期间应有使用、观察记录。	2		查看文本记录
4.6.6	药品管理 (6分)	有自带药品管理制度,执行率100%。	1		查看制度、药品管理记录
		有药品管理记录。	1		查看记录
		摆药、发药服务规范。	1		查看记录、询问服务人员
		如需送药到口。	1		
		“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。	1		查看1名服务人员操作 注:发现一例不符合要求,不得分。
		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
4.6.7	护理质量 指标 (8分)	规范执行医嘱,护理合格率100%。	2		查看操作、照护记录
		有护理记录单,每班进行交接并有交接记录,对危重及新入院老年人进行床头交接。	1		查看照护记录、询问服务人员
		交接记录书写规范、内容全面、填写无漏项。	2		
		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,查看一年记录
		尿布疹发生率为0。	1		现场抽查,查看一年记录

4.6.8	医师巡诊 (5分)	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。	5		查看记录、询问老年人
		医师每周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。	3		
		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		
4.6.9	医护值班 (4分)	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
		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
4.6.10	医疗设备 维保 (2分)	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。	2		查看记录
4.6.11	传染病防治 (7分)	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
		有专人负责院内感染控制,并做好记录。	2		查看记录
		有传染病等公共卫生事件预防措施。	2		查看制度
		建立必要防护物资储备制度,并配备相应物资。	1		
4.7	文化娱乐服务		50		
4.7.1	服务内容 (7分)	组织开展文化活动。	1		查看记录、询问老年人 活动类型示例:(1)文化活动,包括音乐、舞蹈、戏剧、阅读等;(2)体育活动,包括音乐律动操、太极拳等;(3)休闲娱乐活动,包括看电影、民俗技艺等;(4)节日及纪念日庆祝活动,包括春节、中秋节、重
		组织开展体育活动。	1		
		组织开展休闲娱乐活动。	1		
		组织开展包括节日及纪念日庆祝活动。	1		
		组织开展老年人生日庆祝活动。	1		
		有特色主题活动。	2		

					阳节等；（5）1次/月生日庆祝活动；（6）特色主题活动，包括具机构特色的各项活动。 注：活动记录可以交叉。
4.7.2	服务能力 （9分）	有固定服务人员计划、组织、实施。	1		询问服务人员
		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2名服务人员 全面2分；一般1分；不全面不得分
		服务人员掌握机构内文化娱乐服务的风险防范措施。	2		
		服务人员能够熟练使用文化娱乐相关设备。	2		查看2名服务人员操作机构活动设备
		有志愿者定期参与文化娱乐活动组织计划、实施工作。	1		查看志愿服务记录
		有入住老年人定期参与文化娱乐活动组织计划、实施工作。	1		查看记录、询问老年人
4.7.3	活动计划 （8分）	开展适合自理老年人的活动。	1		询问老年人、查看活动记录
		开展适合轻度失能老年人的活动。	1		
		开展适合中度失能老年人的活动。	1		
		活动计划科学，活动强度、时长适宜参与老年人。	1		
		文化活动适宜老年人心理精神需求。	1		现场查看、询问老年人
		体育活动适合老年人体能情况，缓和和不剧烈。	1		
		日常及特色活动计划提前一周张贴通知告知老年人，包括主题、时间、地点、过程、参与人员等。	2		现场查看

4.7.4	活动安全 (7分)	建立老年人文化娱乐活动的安全管理机制，制订风险防范预案。	2		查看制度
		制订文化娱乐活动相关应急预案。	1		
		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
		活动区域有安全保护措施。	1		现场查看
		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。	1		
4.7.5	活动频次 (15分)	每日至少组织2次适宜老年人活动	5		查看记录、询问老年人 注：有记录，但记录不全，得2分。
		每年开展不少于5次传统节日、特殊纪念日活动。	4		查看记录、询问老年人
		每年开展3-4次传统节日、特殊纪念日活动。	2		
		每月开展至少1次老年人生日庆祝活动。 注：如机构当月无老年人生日，则无需举办。	4		查看记录、询问老年人 注：有记录，但记录不全，得2分。
		每年开展不少于1次院外的游览和参观活动。	2		查看记录、询问老年人。 如机构内收住老年人全部为重度失能老年人，可自动得分。
4.7.6	活动执行 (4分)	按照老年人需要制订活动服务计划，包括日常活动、月度活动及特色活动等，执行率90%以上。	4		查看活动计划、活动记录
		按照老年人需要制订活动服务计划，计划不全或执行率低于90%。	2		

4.8	心理/精神支持服务		35		
4.8.1	服务内容 (4分)	提供环境适应服务。	1		查看记录
		提供情绪疏导服务。	1		查看记录
		提供心理支持服务。	1		查看记录
		提供危机干预服务。	1		查看记录
4.8.2	服务资质 (3分)	服务人员为社会工作者、护士、医生或心理治疗师。	3		查看证照
		服务人员为取得养老护理员四级或更高等级职业资格证书的护理员。	1		
4.8.3	服务能力 (6分)	服务人员熟悉机构内心理/精神支持服务流程。	2		以提问方式考察 1 名服务人员
		服务人员熟悉危机干预服务的流程。	1		
		服务人员掌握老年人心理/精神支持服务的方法与技巧。	2		
		必要时请精神科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构。	1		查看相关制度、合作协议、转诊记录
4.8.4	入住适应计划 (4分)	有帮助入住机构的老年人熟悉机构环境的适应计划，并有执行记录。	4		查看记录 注：适应计划科学、合理。
		有帮助入住机构的老年人熟悉机构环境的适应计划，无执行记录。	2		
4.8.5	个案工作 (5分)	根据老年人需求，定期为老年人开展个案，有档案。	2		查看记录
		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。	2		查看记录、以提问方式考察 1 名服务人员
		对重点老年人有防范措施及记录。	1		

4.8.6	小组工作 (2分)	定期为老年人开展小组形式活动、有记录	2		查看记录
4.8.7	社会活动 (4分)	定期组织老年人进行情感交流和社会交往，每年组织有意愿的老年人参加符合其身体状况的不少于1次公益活动。	2		询问老年人、查看活动记录。 如机构内收住老年人全部为重度失能老年人，可自动得分。
		每年定期组织老年人与亲友共同参与不少于1次集体活动。	2		
4.8.8	危机干预 (7分)	有应急处理程序，报告及时。	2		查看应急处理程序、记录
		应急事件记录完整，处置妥善。	2		查看应急处理记录
		对于有心理问题或问题倾向的老年人及时开展评估，制定干预计划。	2		查看评估记录、干预计划
		执行干预计划，且及时与相关第三方沟通，有记录。	1		查看沟通记录
4.9	安宁服务		30		
4.9.1	服务内容 (6分)	提供临终关怀服务。	2		查看服务记录
		提供哀伤辅导。	2		查看服务记录
		提供后事指导服务。	2		查看服务记录
4.9.2	人员资质 (2分)	服务人员为社会工作者、护士、医生、心理治疗师或养老护理员（取得养老护理员四级或更高等级职业资格证书）。	2		查看证照
4.9.3	服务能力 (4分)	服务人员接受临终关怀知识相关培训。	2		查看培训记录
		服务人员具有人道主义素养，掌握安宁服务的相关知识和技能。	1		以提问方式考察2名服务人员
		必要时请专科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构。	1		查看证照、查看服务协议

4.9.4	长者权利 (6分)	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
		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
		考虑民族习惯、宗教信仰，按照亲属的意愿或老年人的意愿，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
4.9.5	疼痛管理 (2分)	及时对疼痛老人进行疼痛评估。	1		查看记录、询问服务人员
		由医护人员实施疼痛管理和控制、紧急症状处理、支持护理，有记录。	1		查看记录
4.9.6	家属支持 (4分)	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
		提供对亲属的哀伤辅导服务，有个案记录。	2		查看记录
4.9.7	应急安全 (2分)	安宁服务区域有应急安全防护措施。	2		查看制度、查看设施
4.9.8	后事处理 (4分)	离世老年人所在居室及床单位按消毒隔离要求处理，被褥用品独立处理。	2		查看制度、查看记录
		提供如对接殡葬服务、遗体捐赠服务等，选择有资质的组织机构，并签订服务协议。	2		查看协议
4.10	委托服务		20		
4.10.1	服务内容 (2分)	至少提供代管物品、代领物品、代缴各种费用、代购、代办、陪同出行、协助交通服务。	2		查看记录、询问老年人 注：均提供得分。

4.10.2	服务能力 (4分)	机构指定专人或由养老护理员提供服务。	2		询问服务人员
		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2名服务人员 注：符合机构委托服务相关规定。
4.10.3	委托服务 (6分)	按照老年人需要，提供代管物品服务，有记录。老年人需要时可随时查看其托管物品。	1		查看记录、询问老年人
		准确记录物品种类、数量、物品对应价值，注明代管期限（或按照老年人要求随时结束代管），由老年人或相关第三方核实、签字。	1		
		有代管期间出现物品损坏、遗失等情况，机构照价赔偿的说明。	1		
		按照老年人需要，提供代领、代缴、代购、代办等服务，有记录。	2		
		准确记录物品种类、数量或事项，当面清点钱物，并由老年人或相关第三方核实、签字。	1		
4.10.4	网络代购 (2分)	协助老年人或按照老年人需求代为网络购物、代为转账时，应经老年人或相关第三方确认，并提醒潜在风险。	2		查看记录、询问老年人
4.10.5	服务安全 (6分)	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
		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2名服务人员 注：需回答具体措施
		为老年人安排出行交通，应使用机构自有车辆或与正规租车服务商合作。	1		查看协议、服务记录
		应对接专业法律组织，为老年人提供法律服务。	1		查看协议、服务记录

4.11	康复服务（申请 3 级及以上养老机构须提供此项服务）		50		
4.11.1	服务内容 (15 分)	提供肢体康复服务，如功能受限关节的关节活动度的维持和强化训练，弱势肌群的肌力、肌耐力训练，体位转移训练，站立和步行训练等。	3		现场查看、查看记录
		提供精神心理康复服务。	1		
		提供临床康复护理服务。	2		
		提供自助具、假肢、矫形器等辅助器具适配服务。	2		
		提供辅助器具使用训练、指导服务。	1		
		对于有认知障碍的老年人，按需开展非药物干预措施。	2		
		认知症非药物干预内容丰富，不少于 3 种，如作业康复任务、游戏活动、怀旧活动等。	1		
		提供康复咨询服务，包括康复训练的适应症、禁忌症、注意事项、方法、强度、频率和时间等。	3		
4.11.2	人员资质 (7 分)	有 1 名及以上专职或兼职康复医师（取得执业助理医师及以上），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（取得执业助理医师及以上），下达医嘱。	1		
		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、查看记录
		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		查看培训记录

4.11.3	服务能力 (5分)	服务人员熟悉机构内康复服务流程。		2		提问2名服务人员
		服务人员熟悉机构内开展的康复项目内容。		1		
		服务人员熟悉机构内康复设备操作规程。		2		查看1名服务人员操作
4.11.4	康复评定 (10分)	在提供康复服务前,对老年人进行康复功能评定,有评定结果。		2		查看评定报告
		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
		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。		4		查看康复方案/计划 注:内容不全的,得2分
		康复方案/计划在老年人或相关第三方认可后实施。		2		查看康复方案/计划
4.11.5	康复治疗 (9分)	过程记录	康复过程记录与康复方案/计划一致。	4		查看康复方案/计划、查看记录
			康复过程记录与康复方案/计划不完全一致。	2		
			康复记录书写及时、完整、无空项。	3		查看记录
		对康复服务的内容、方法和效果进行中期康复评估。		1		查看记录
		对康复服务的内容、方法和效果进行末期康复评估。		1		
4.11.6	康复档案 (2分)	康复档案一人一档。		2		查看档案
4.11.7	设备维保 (2分)	有康复设备与器材安全检查、更换或淘汰措施。		1		查看制度、查看记录
		康复设备应在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		

4.12	教育服务（申请 4 级及以上养老机构须提供此项服务）		20		
4.12.1	服务内容 （2 分）	开展老年教育活动。	2		现场查看、询问老年人
4.12.2	服务能力 （6 分）	由专业人员组织实施活动。	1		查看记录、查看专业人员履历
		志愿者作为讲师，参与到力所能及的教育活动。	1		查看记录
		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 2 名服务人员
		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	课程设计 （10 分）	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座。	3		
		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		
		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。	3		查看记录、询问老年人 （1）提供 3 种以上教育内容的，得 1 分； （2）提供 4-6 种的，得 2 分； （3）提供 7 种及以上的，得 3 分。
		有教学计划、教案教材、教师名单、学员花名册。	2		查看文本 符合 1 项，得 0.5 分，最多 2 分。
		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

4.12.4	活动记录 (2分)	在开展教育活动前,评估老年人服务需求,并有记录。	1		查看记录、询问老年人
		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分)	有注册登记的居家养老服务机构,或者机构营业执照服务范围中包括居家养老服务,并提供4.2-4.12服务中至少5项服务。	5		现场查看、查看记录 注:直接上门服务或对社区老年人开放
		没有注册登记的居家养老服务机构,但公益性提供4.2-4.12服务中至少5项服务。	3		
		与相关单位签订居家养老服务合作协议,提供4.2-4.12服务中至少5项服务。	1		
		为社区养老服务组织或老年人家属提供专业培训支持。	1		查看记录、查看协议
		外派服务人员到社区开展活动。	1		
		为社区和家庭提供适老化改造咨询服务。	1		
		承接社区老年人社会工作项目。	1		
4.13.2	人员资质 (2分)	由养老护理员等专业人员提供服务,专业技术人员持有相关资格证书。	2		查看居家服务人员名册、查看证照
4.13.3	服务能力 (5分)	服务人员经机构培训。	1		查看培训记录
		服务人员熟悉本机构的居家上门服务流程。	1		以提问方式考察2名服务人员
		有居家上门服务人员管理办法。	1		现场查看
		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
		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

4.13.4	居家老年人 评估 (3分)	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。	2		查看制度、评估记录 注：评估内容参照 4.1.3.1。
		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
4.13.5	服务计划 (3分)	依据服务对象的评估结果、服务需求确定服务项目和内容，并制定服务计划。服务计划至少包括以下内容： (1) 服务内容、服务方式、服务时间和服务频次； (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。	3		查看服务计划 服务计划不全不规范，得 2 分。
4.13.6	服务记录 (4分)	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
		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
4.13.7	年服务量 (4分)	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		

