

# 苏州市民政局文件

苏政民规〔2020〕1号

---

## 关于印发《苏州市养老机构等级评定管理办法 (试行)》的通知

各市、区民政局，姑苏区民政和卫生健康局，苏州高新区、苏州工业园区社会事业局：

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《中华人民共和国老年人权益保障法》《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）《养老机构等级划分与评定》（GB/T37276-2018）《<养老机构等级划分与评定>国家标准实施指南（试行）》等相关规定，市民政局制定了《苏州市养老机构等级评定管理办法（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

(此页无正文)



(信息公开选项：主动公开)

---

苏州市民政局办公室

2020年8月17日印发

---

# 苏州市养老机构等级评定管理办法(试行)

## 第一章 总则

**第一条** 为规范养老机构等级评定工作，提升养老机构服务质量，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》《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》《江苏省养老机构等级评定管理办法（试行）》和《养老机构等级划分与评定》（GB/T 37276-2018），制定本办法。

**第二条** 本市行政区域内养老机构等级评定活动，适用本办法。本办法所称养老机构，是指依法办理登记，并获得养老机构设立许可或已完成属地民政部门备案，为老年人提供全日集中住宿和照料护理服务的机构。

**第三条** 本办法所称等级评定机构，是指负责开展养老机构等级评定或复核工作的各级民政部门及其委托的相关单位或机构。

**第四条** 本办法所称养老机构等级评定，是指养老机构按照本办法要求，根据《养老机构等级划分与评定》（GB/T 37276-2018），开展自我评价，并接受养老机构等级评定机构评定、作出评定等级结论的过程。

**第五条** 养老机构等级评定采用等级制，从高到低依次为五级、四级、三级、二级、一级五个等级。

养老机构评定的等级有效期为三年。有效期满后，原评定等级自动失效。

**第六条** 养老机构等级评定工作应当坚持自愿申请、分级评定、客观公正、动态管理的原则。

**第七条** 市民政局是养老机构等级评定工作的行政主管部门，负责养老机构等级评定的组织推进和监督管理。

各市、区民政局负责动员和指导本行政区域内养老机构等级评定工作，协助开展等级评定工作相关事项，推动辖区内养老机构等级水平提升。

## 第二章 评定对象和条件

**第八条** 申请等级评定的养老机构应当同时符合下列条件：

（一）经民政部门备案或原办理的养老机构许可证在有效期内；

（二）持续运营一年以上并符合《养老机构等级划分与评定》（GB/T 37276-2018）申请等级评定基本要求与条件的养老机构。

**第九条** 养老机构有下列情形之一的，评定机构不予等级评定：

（一）未依法办理登记手续；

（二）养老机构设立许可未在有效期内或未进行备案的；

(三) 上年度受到有关部门行政处罚、行政强制或者行政处罚、行政强制尚未执行完毕的；

(四) 被政府有关部门或者司法机关立案调查并处于调查期间的；

(五) 被列入养老服务市场失信联合惩戒对象名单的；

(六) 前次申请评定等级未通过，距离前次申请时间不满一年的；

(七) 存在相关违纪违法行为的；

(八) 其他不符合评定条件的。

**第十条** 养老机构评定的等级有效期满前三个月，养老机构可以申请重新评定，评定程序与首次评定相同。

**第十一条** 养老机构在获得评定等级一年后，符合更高等级标准的，可向属地县级市、区民政部门提出等级晋升申请。养老机构经评定晋级通过后，由民政部门发放相应等级的牌匾和证书。未通过晋级评定的，继续保留原先等级。养老机构在等级有效期内且仅有一次晋级机会，且应该逐级晋升。养老机构晋升等级后的有效期为三年，在有效期内不得再次晋级。

### **第三章 等级评定组织与职责**

**第十二条** 市民政局成立由业务主管部门、研究机构、相关行业组织、专家等组成的养老机构等级评定委员会（以下简称评定委员会），统筹实施全市养老机构等级评定工作。

评定委员会委员由评定委员会聘任，任期两年。

评定委员会下设办公室（以下简称评定办公室），负责评定委员会的日常工作。

**第十三条** 各县级市、区民政部门应参照设立评定委员会，组织实施辖区内一至三级养老机构等级评定工作。

**第十四条** 评定委员会委员应当具备下列资格和条件：

（一）具有良好的政治素质和业务能力，熟悉养老机构管理、养老机构等级评定相关法律法规、方针政策和标准规范，并经等级评定培训合格；

（二）在所从事领域具有较突出业绩和较高声誉；

（三）具有维护评定工作客观、公平、公正、廉洁的职业道德与操守。

**第十五条** 市评定委员会负责统筹协调全市养老机构等级评定工作，其职责和权限为：

（一）受市民政局委托，制（修）订本市养老机构等级评定工作相关管理制度；

（二）指导各地开展养老机构等级评定和复核工作；

（三）做好省评定委员会对本市五级或四级养老机构等级评定工作的组织协调工作；

（四）组织实施四级养老机构的等级评定工作，必要时可组织实施三级及以下养老机构的等级评定；

（五）负责指导开展全市养老机构等级评定复核及纠纷争

议裁定工作；

（六）对下级等级评定机构违反规定评定的结果提出纠正意见；

（七）对县级市、区民政部门开展的养老机构等级评定信息进行归集；

（八）组织实施对全市等级养老机构的抽查复核工作，每年抽查复核比例不低于当年获评等级机构总数的 10%；

（九）建立和管理评定专家库，对评定专家开展培训工作；

（十）制作和核发四级养老机构的证书、牌匾。

（十一）其他相关工作。

**第十六条** 评定委员会召开最终评定会议须有三分之二以上委员出席。采取无记名投票方式表决，评定结论须经全体委员半数以上通过有效。

**第十七条** 评定委员会应建立评定专家库，组建评定专家组，负责对申请评定等级的养老机构进行现场考察评价，并提出初步评定意见。

评定专家组由政府部门、养老机构、社会组织等有关专业人员组成，专家组成员应不少于五人，其中从事养老机构管理的实务专家不少于三人。

**第十八条** 评定专家应当具备下列条件：

（一）具有良好的政治素质和业务能力，准确把握养老机构等级评定相关法律法规、方针政策和标准规范，并经等级评

定培训合格；

（二）熟悉养老机构的建设、运营、管理、服务等主要业务；

（三）具备履行养老机构等级评定工作的专业能力和廉洁、严谨的职业道德；

（四）身体健康，能够承担等级评定工作。

#### **第四章 等级评定程序和要求**

**第十九条** 养老机构等级评定工作依照下列程序进行：

（一）民政部门统一组织发布养老机构等级评定通知；

（二）养老机构对照等级划分与评定标准进行自评，并根据自评结果向县级市、区民政部门提出申请；其中，申请四级等级以上评定的养老机构相关评定资料，由县级市、区民政部门审核把关后，汇总上报至苏州市民政部门；

（三）民政部门初审养老机构参评资格，并公示符合参评条件的养老机构名单，公示期为五个工作日；

（四）评定委员会组织评定专家进行现场考察评价，由评定专家组提出初步评定意见；

（五）评定委员会审核初步评定意见并提出评定等级；

（六）民政部门公示评定等级结果，公示期为五个工作日；

（七）评定委员会确认养老机构等级评定结果，民政部门发布公告，并向获得等级的养老机构送达评定结果通知书，颁发等级证书和牌匾。



**第二十条** 评定等级牌匾应当悬挂在服务场所或者办公场所的明显位置，自觉接受社会监督。

**第二十一条** 养老机构提出等级评定申请，应当提交以下材料：

- （一）养老机构等级评定申请书（见附件1）；
- （二）养老机构信用承诺书，承诺无违纪违法行为、未受行政处罚、行政强制或处于执行期内、未被立案调查或处于调查期间（见附件2）；
- （三）养老机构自评报告（见附件3）；
- （四）《养老机构等级划分与评定自评表》（见附件4）；
- （五）有效期限内的养老机构设立许可证或设置养老机构备案回执；
- （六）养老机构运营一年以上的佐证材料（入住人员花名册、财务流水、社保缴纳凭证等）。

申请四级（含）以上等级评定的养老机构，须将上述材料提交给苏州市民政局，其中，养老机构等级评定申请书、《养老机构等级划分与评定自评表》和养老机构运营一年以上的佐证材料，需经养老机构所辖县（市、区）民政部门审核并加盖公章。

政府投资兴办的养老机构要坚持公益性，不片面追求高的评定等级。

**第二十二条** 各级民政部门对养老机构提交的申请材料

进行审核后，应当根据下列情况作出是否受理的处理意见：

（一）申请材料齐全且符合要求的，或者补正符合要求的，应当在十个工作日内予以受理，并给予回执。

（二）申请材料不齐全或者不符合规定内容及形式的，应当在五个工作日内一次性书面告知养老机构需要补正的材料及提交期限；养老机构逾期不补正或者补正不完全的，视为放弃申请。

**第二十三条** 民政部门在受理评定申请后，应当明确评定时间和日程安排。五级养老机构等级评定每年集中受理评定一次，四级及以下养老机构等级评定每年集中受理 1-2 次。

**第二十四条** 养老机构等级评定包括对养老机构的书面评价、现场评价和社会评价等方面的综合评价。

书面评价的内容和项目主要包括养老机构根据要求提交的等级评定申请材料。

现场评价的主要内容包括养老机构等级评定标准符合情况，养老机构开展各项服务工作的情况等。

社会评价的主要内容包括养老机构参与行风评议情况，入住老年人及其家属满意度调查结果等。

**第二十五条** 等级评定期间，等级评定机构和评定专家有权要求参加评定的养老机构提供必要的文件和证明材料，并对相关评定材料留档备查。参加等级评定的养老机构应当予以配合，如实提供相关资料。

评定机构应当建立健全评定工作档案管理制度，对评价过程中的文件资料妥善保管，不得用作等级评定工作以外的其他用途。

**第二十六条** 各县级市、区民政部门应当将获得一级、二级、三级的养老机构名单于评定确认后三十日内报市民政局备案。

## 第五章 回避与复核

**第二十七条** 评定委员会委员、评定专家有下列情形之一的，应当回避：

- （一）与申请评定的养老机构有利害关系的；
- （二）曾在申请评定的养老机构任职，离职不满三年的；
- （三）与申请评定的养老机构有其他可能影响评定结果公正关系的。

评定专家组成员向评定委员会提出回避申请，评定委员会应当及时作出是否回避的决定。

**第二十八条** 申请评定的养老机构对评定结果有异议的，可以在公示期内向相关民政部门提出书面复核申请。

民政部门对复核申请和原始证明材料审核认定后受理复核申请。

**第二十九条** 评定委员会应当充分听取评定专家组的初

评情况介绍和申请复核养老机构的陈述，必要时可以重新进行现场评价，并以记名投票的方式表决，复核结果须经全体委员半数以上通过。

**第三十条** 民政部门应当于评定委员会作出复核结果之日起十五日内，以书面形式通知申请复核的养老机构。

## 第六章 监督管理

**第三十一条** 各级民政部门应当加强对养老机构等级评定工作的监督管理，加强对评定组织、评定人员、回避制度、评定程序、评定等级、纪律执行等方面情况的审查和监督，畅通监督举报渠道，确保评定工作的公信力和权威性。

**第三十二条** 养老机构在评定过程中发现有下列情形之一的，应终止评定：

（一）发生重大安全生产责任事故的；

（二）提供虚假评定资料，有伪造、涂改有关档案资料等弄虚作假行为，并被查证属实的；

（三）有信访反映存在重大违法、违规、违纪行为，并经查证属实的；

（四）存在可能危及人身健康和生命财产安全风险，被责令限期改正的；

（五）违反评定纪律，采取不规范行为干扰评定专家工作，

影响评定工作公平公正开展的；

(六) 法律、法规、规章规定的其他违法行为。

**第三十三条** 已取得评定等级的养老机构存在下列情形之一的，由民政部门按照权限作出降低评定等级的处理，情节严重的取消评定等级，并收回牌匾和证书：

(一) 等级评定中提供虚假情况和资料，或者与评定人员串通作弊，致使评定情况失实的；

(二) 违反评定纪律，采取不规范行为干扰评定专家工作，影响评定工作公平公正开展的；

(三) 发生重大安全责任事故或者存在可能危及人身健康和生命财产安全重大风险隐患的；

(四) 存在欺老虐老行为造成严重社会影响的；

(五) 涉嫌非法集资，损害老年人合法权益的；

(六) 存在严重失信行为，被实施联合惩戒或者被列入养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理的；

(七) 涂改、伪造、出租、出借评定等级证书，或者伪造、出租、出借评定等级牌匾的；

(八) 养老机构未按规定参加年检、年报的；

(九) 受政府有关部门警告、罚款、没收违法所得、限期停止活动等行政处罚的；

(十) 存在相关违纪违法行为的。

**第三十四条** 在等级有效期内，评定委员会每年对本级评

定的养老机构按照不低于 20%的比例抽查复审。复审后不符合原评定等级标准的，由评定委员会作出评定决议，并取消相应等级评定结果。

**第三十五条** 被降低评定等级的养老机构在一年内不得提出等级晋升的评定申请，被取消评定等级的养老机构在三年内不得提出等级评定申请。

**第三十六条** 民政部门应以书面形式将降低或者取消评定等级的决定告知被处理的养老机构，并向社会公告。

**第三十七条** 评定专家在评定工作中未履行职责或者弄虚作假、徇私舞弊的，取消其专家资格，并向属地及省级信用管理系统推报相关信息。

**第三十八条** 评定机构及其工作人员、评定专家违反规定、干预正常评定工作的，民政部门应当及时纠正；造成严重后果的，应当取消其参与评定工作资格并依据相关法律规定给予处罚；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关依法处理。

**第三十九条** 被取消评定等级的养老机构须在收到通知书之日起十五日内将原评定等级证书、牌匾退回民政部门；被降低评定等级的养老机构须在收到通知书之日起十五日内将评定等级证书、牌匾退回民政部门，换发相应的评定等级证书、牌匾。拒不退回（换）的，由民政部门公告作废。

## 第七章 附 则

**第四十条** 等级评定所需经费由各地民政部门工作预算经费中列支，不得向养老机构收取。

**第四十一条** 本办法由苏州市民政局负责解释。

**第四十二条** 养老机构等级评定牌匾式样、尺寸执行上级民政部门统一规定。

**第四十三条** 本办法自发布之日起施行。

- 附件：1. 养老机构等级评定申请书  
2. 养老机构信用承诺书模板  
3. 自评报告  
4. 养老机构等级划分与评定自评表

附件 1

## 养老机构等级评定申请书

根据国家标准《养老机构等级划分与评定》，本养老机构申请评定为（ ）级养老机构。

本养老机构明确并承诺：

1. 已按照《养老机构等级划分与评定》国家标准实施指南进行了自评，申请资料表格中的各项数据客观真实。

2. 同意按照养老机构等级评定委员会的决定，确定或改变本养老机构的等级。

养老机构盖章

年 月 日

县（市、区）民政局盖章

年 月 日

市民政局盖章

年 月 日



## 附件 2

# 养老机构信用承诺书模板

本养老机构承诺以下内容：

1. 上年度未受到过行政处罚、行政强制，且不处于行政处罚、行政强制执行期间；
2. 未被政府有关部门或者司法机关立案调查，且不处于调查期间；
3. 未被列入养老服务市场失信联合惩戒对象名单；
4. 不存在违纪违法行为。

养老机构盖章

年 月 日

## 附件 3

# 自评报告

第一段，介绍养老机构基本情况，包括但不限于养老机构的规模、占地面积、运营时间、入住人数、工作人员人数及岗位分布、护理员配备情况等。

第二段，养老机构已有等级评定情况说明，包含现有等级的评定时间、发证单位、评定历史晋级情况等。

第三段，申报本次等级评定的情况说明，主要是对照评分标准，按评分模块梳理的养老机构发展情况。

附件 4

## 养老机构等级划分与评定自评表

\_\_\_\_\_市\_\_\_\_\_区      机构名称\_\_\_\_\_      负责人\_\_\_\_\_      联系电话\_\_\_\_\_      自评日期\_\_\_\_\_

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
环境 (120分)	交通便捷度 (10分)	1.1.1.1	(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,(1分)。	现场查看机构主要出入口和建筑主要出入口,机构的道路交通情况符合相应条件获得对应分数		
		1.1.1.2	(1) 机构主要出入口300米内,有至少1个公共交通站点(包括公共汽车站点、轨道交通站点等),(2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),(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,(0.5分)	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,情况符合相应条件获得对应分数		
		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分)	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。(1分)	现场查看,“单独”指不与机构主要出入口合并使用。		
		1.1.1.5	机构内的交通组织便捷流畅,满足疏散、运输要求。(1分)	现场查看,当机构无院区或内部道路时,此项不参与评分。		
		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分)	现场查看		
		1.1.1.7	(1) 人车分流(老年人通行道路无机动车辆通行)(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行道)(0.5分)。	现场查看,当机构无院区或内部道路时,此项不参与评分;情况符合相应条件获得对应分数		
		1.2.1	<b>机构面积(3分)</b>			
	1.2.1.1	(1) 建筑面积 ≥35 m <sup>2</sup> /床,(3分); (2) 25 m <sup>2</sup> /床 ≤ 建筑面积 ≤ 35 m <sup>2</sup> /床,(2分); (3) 建筑面积 ≤ 25 m <sup>2</sup> /床(1分)。	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。情况符合相应条件获得对应分数			
	1.2.2	<b>配套设施(7分)</b>				
	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分)	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)。(2分)	现场查看或使用手机地图应用计算步行距离,养老机构内设相应设施或与该类设施合设时自动得分。			

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
环境 (120分)	周边服务设施(含机构面积) (10分)	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。(2分)			
		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)。(1分)			
		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)。(1分)			
	公共信息图形标志 (10分)	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分)	现场查看应急导向标识的设置,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		
		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。(2分)			
		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分)	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。(2分)	现场查看安全警示标识的设置,当机构内不存在此类不安全因素时自动得分。		
		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分)	在老年人居室入口处现场查看		
		1.3.1.6	(1) 安装牢固、无残缺破损,不会对人员带来安全隐患;	在查看各类标识的过程中记录,符合全部条件得1分		
			(2) 位置易于老年人查看,未被照明设施、监控设施、树木等遮挡,且不影响轮椅坡道等无障碍设施及其他设施功能的安全使用;			
	1.3.1.7	(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分)	在查看各类标识的过程中记录			
	院内无障碍 (50分)	1.4.1	<b>室外及建筑出入口无障碍(8分)</b>			
		1.4.1.1	室外人车通行道路地面平整、防滑、不积水。(1分)	现场查看,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。(1分)	现场查看		
1.4.1.3		(1) 距离建筑主要出入口近便;	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,符合全部条件得1分			
		(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)。					

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注		
环境 (120分)	院内无障碍 (50分)	1.4.1.4	(1) 为平坡出入口；	现场查看建筑主要出入口，符合其中一项得1分				
			(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。					
		1.4.1.5	(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；	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，全部符合得1分				
			(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。					
		1.4.1.6	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分）	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。（1分）	现场查看，年降水量200mm以下的地区，自动得分				
		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分）	现场查看				
		1.4.2	<b>建筑内部交通空间无障碍（14分）</b>					
		1.4.2.1	(1) 无门槛及高差；	现场查看公共走廊、使用卷尺或红外测距仪等工具测量，符合其中一项得1分				
			(2) 门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，且以斜面过渡。					
		1.4.2.2	(1) 通行净宽 $\geq 1.80\text{m}$ ；（2分）	现场查看公共走廊、使用卷尺或红外测距仪等工具测量，符合相应条件获得对应分数				
			(2) 通行净宽 $\geq 1.40\text{m}$ ，且局部设有 $\geq 1.80\text{m}$ 的轮椅回转及错行空间；（1分）					
			(3) 通行净宽 $\geq 1.40\text{m}$ 。（0.5分）					
		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分）	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	(1) 采用电梯或升降平台；（2分）	现场查看，符合相应条件获得对应分数，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) 采用轮椅坡道或楼梯升降机（爬楼机）。（1分）					
		1.4.2.5	(1) 轿厢深度 $\geq 1.40\text{m}$ ，宽度 $\geq 1.10\text{m}$ ；	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，全部符合得1分，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) 轿厢门开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$ ；					
(3) 电梯门洞净宽度 $\geq 0.90\text{m}$ 。								
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。（2分）	现场查看建筑内设电梯，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						
1.4.2.7	(1) 设有运行显示装置和抵达提示音；	现场查看建筑内设电梯，符合3条以上得1分，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) 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。							

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注	
环境 (120分)	院内无障碍 (50分)	1.4.2.8	(1) 非弧线形楼梯;	现场查看楼梯,使用卷尺或红外测距仪等工具测量,全部符合得1分,当机构为单层建筑(或老年人用房均设在一层)时自动得分			
			(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。				
		1.4.2.9	(1) 无异形踏步(例如扇形踏步),且楼梯平台内不设踏步;	现场查看楼梯,使用卷尺或红外测距仪等工具测量,全部符合得1分,当机构为单层建筑(或老年人用房均设在一层)时自动得分			
			(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≤10mm,踏面前缘设防滑条且凸出高度≤3mm,不影响老年人踩踏。				
		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分)	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分)	现场查看			
		1.4.3	<b>建筑内部主要用房及空间无障碍(16分)</b>				
		1.4.3.1	(1) 无门槛及高差;	现场查看老年人居室,使用卷尺或红外测距仪等工具测量,符合其中一项得1分			
			(2) 门槛高度及地面高差≤15mm,并以斜面过渡。				
		1.4.3.2	居室门的开启净宽≥0.80m。(1分)	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分)	现场查看老年人居室			
		1.4.3.4	居室地面铺装平整、防滑。(1分)	现场查看老年人居室			
		1.4.3.5	(1) 无门槛及高差;	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量,符合其中一项得1分			
			(2) 门槛高度及地面高差≤15mm,并以斜面过渡。				
		1.4.3.6	卫生间门的开启净宽≥0.80m。(1分)	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分)	现场查看			
		1.4.3.8	(1) 无门槛及高差;	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量,符合其中一项得1分			
(2) 门槛高度及地面高差≤15mm,并以斜面过渡。							
1.4.3.9	公共洗浴空间门的开启净宽(或门洞口通行净宽)≥0.80m,且便于浴床进出。(1分)	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分)	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。(1分)	现场查看公共就餐空间,当无公共就餐空间时,此项不参与评分					

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注	
环境 (120分)	院内无障碍(50分)	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分)	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。(1分)	现场查看医疗卫生用房与康复空间,当无医疗卫生用房及康复空间时,此项不参与评分。			
		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分)	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分)	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0.70-0.85m,下部留空高度0.65m,深0.45m,便于轮椅接近和使用。(1分)	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量			
		1.4.4	<b>室外活动空间无障碍(含室外活动场地)(12分)</b>				
		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分)	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分)	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分)	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分)	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分)	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。	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 $\geq 1.20m$ ,满足轮椅与一人错行需求;且散步道局部拓宽,宽度 $\geq 1.80m$ ,满足轮椅错行需求。(1分)	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步。(1分)	现场查看散步道			
	1.4.4.9	沿散步道设有座椅供老年人休息。(1分)	现场查看散步道				
	1.4.4.10	(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。	现场查看散步道,全部符合得1分				
	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分)	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分)	现场查看散步道				
	室内温度(15分)	1.5.1	<b>温湿度控制(5分)</b>				
		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 $20^{\circ}C$ ;洗浴空间温度不低于 $25^{\circ}C$ ;公共卫生间、楼梯间、走廊温度不低于 $18^{\circ}C$ 。夏季室内温度 $26-28^{\circ}C$ 。(1分)	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分)	现场查看老年人居室				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注	
环境 (120分)	室内温度 (15分)	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分)	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分)	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分)	现场查看			
		1.5.2	<b>通风调节(10分)</b>				
		1.5.2.1	老年人居室设有带开启扇的外窗。(1分)	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分)	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分)	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分)	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分)	现场查看卫生间及洗浴空间			
		1.5.2.6	(1)老年人居室;	现场查看,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			
			(2)室内公共活动空间;				
			(3)就餐空间。				
		1.5.2.7	机构内通风条件的整体印象	现场查看,符合相应条件获得对应分数			
	● 通风条件优秀,空气清新,所有空间均无异味(2分)						
	● 通风条件整体良好,无憋闷感,局部空间有轻微异味(1分)						
		● 通风条件不佳,有憋闷感,存在较大异味(0分)					
	室内光照 (15分)	1.6.1	<b>自然采光(5分)</b>				
		1.6.1.1	老年人居室具有良好的自然采光条件。(1分)	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分)	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分)	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分)	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。(1分)	现场查看,机构无东西向的居室及公共活动空间时,此项不参与评分。			
		1.6.2	<b>人工照明(10分)</b>				
1.6.2.1		(1)照度充足、均匀,居室内无明显阴影区;(1分)	现场查看老年人居室				
		(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。(1分)					
1.6.2.2		老年人居室照明控制面板位明显,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分)	现场查看、使用卷尺或红外测距仪等工具测量				
1.6.2.3	(1)照度充足、均匀,卫生间内无明显阴影区;(1分)	现场查看卫生间					
	(2)设有2个及以上的照明光源,局部需要提高照度的区域,如盥洗池,设有局部照明。(1分)						



类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
环境 (120分)	室内光照 (15分)	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分)	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分)	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分)	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分)	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分)	现场查看		
	室内噪声 (5分)	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分)	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分)	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分)	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分)	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分)	现场查看公共交通空间		
	绿化 (5分)	1.8.1.1	(1)有草、灌木、乔木等绿色植物,且植被维护状态良好;	现场查看,符合2项得2分;符合3项及以上得3分		
			(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。			
		1.8.1.2	(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	(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;						
2.1.1	居室空间(9分)	(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)。				
设施设备 (130分)	居室(含照料单元) (20分)	2.1.1	居室空间(9分)			
		2.1.1.1	老年人居室内床位平均可使用面积不低于6㎡,单人间居室使用面积不低于10㎡。(1分)	现场查看老年人居室、使用测量工具测量,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		
		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。(1分)	现场查看老年人居室,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		

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
设施设备 (130分)	居室(含照料单元) (20分)	2.1.1.3	(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;	现场查看老年人居室, 全部符合得1分		
			(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;			
		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分)	现场查看老年人居室		
		2.1.1.5	(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;	现场查看老年人居室, 全部符合得1分		
			(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。			
		2.1.1.6	(1) 满足轮椅和助行器通行、回转与停放的空间需求;	现场查看老年人居室, 全部符合得1分		
			(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。			
		2.1.1.7	(1) 设有冰箱或洗衣机; (2) 设有电视。	现场查看老年人居室, 满足1项及以上得1分		
		2.1.1.8	单人间居室和双人间居室比例 ● ≥50%, 得2分; ● >0 且 <50%, 得1分。			
		2.1.2	居室卫生间(4分)			
		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 ● ≥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)。	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, 均符合要求得2分, 若有一项不符, 不得分		
2.1.2.2	(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;	现场查看居室卫生间, 全部符合得1分				
	(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。					
2.1.2.3	(1) 盥洗池附近有护理人员为老年人进行助洁操作的空间;	现场查看居室卫生间, 全部符合得1分, 若没有设置独立如厕区或独立卫生间的居室, 此项不得分				
	(2) 坐便器附近有护理人员为老年人进行助厕操作的空间。					
2.1.3	照料单元(3分)					

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
设施设备 (130分)	居室(含照料单元) (20分)	2.1.3.1	(1) 每个照料单元具有相对独立性;	现场查看, 全部符合得1分		
			(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。			
		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。(1分)	现场查看, 若未按照照料单元设计, 此项不得分。		
		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。(1分)	现场查看, 若未按照照料单元设计, 此项不得分。		
		2.1.4	认知症友好化设计(2分)	当机构不收住认知症老年人时, 此项不参与评分		
		2.1.4.1	(1) 设有专门的认知症照料单元;	现场查看, 每符合1项得1分, 满分2分		
			(2) 认知症老年人居室的单人间比例≥30%。			
	2.1.5	居室和照料单元的整体氛围(2分)	现场查看, 符合相应条件时得相应分数			
	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				
		● 完全符合以上描述(2分)				
		● 部分符合以上描述(1分)				
		● 完全不符合以上描述(0分)				
	卫生间、洗浴空间(20分)	2.2.1	公共卫生间(10分)			
		2.2.1.1	设有供老年人使用的公共卫生间。(1分)	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分)	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分)	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。	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分)	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分)	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分)	现场查看公共卫生间			
2.2.1.8		(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);	现场查看公共卫生间, 全部符合得1分			
		(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)。					
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分)	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分)	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分)					

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
设施设备 (130分)	卫生间、洗浴空间(20分)	2.2.2.1	设有公共洗浴空间。(1分)	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分)	现场查看老年人居室		
		2.2.2.3	(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;	现场查看公共卫生间,全部符合得2分		
			(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。			
		2.2.2.4	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分)	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分)	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分)	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分)	现场查看公共洗浴空间		
		2.2.2.8	(1) 入口处设有墙垛、门、帘子等,对外部视线有遮挡;	现场查看公共洗浴空间,全不符合得1分		
	(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)。					
	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分)	现场查看			
	就餐空间 (含厨房) (15分)	2.3.1	<b>公共就餐空间(8分)</b>			
		2.3.1.1	设有公共就餐空间,整体环境干净整洁。(1分)	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分)	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分)	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分)	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分)	现场查看公共就餐空间		
		2.3.1.6	(1) 牢固稳定、无尖锐棱角;	现场查看公共就餐空间,全部符合得1分		
			(2) 带有扶手、靠背,			
(3) 方便移动、清洁;						
(4) 部分餐桌便于轮椅老年人使用。						
2.3.1.7	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分)	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分)	现场查看集中就餐空间				
2.3.2	<b>厨房(外包膳食服务的机构,此项不参与评分)(7分)</b>					

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注	
设施 设备 (130 分)	就餐空间 (含厨房) (15分)	2.3.2.1	厨房满足卫生防疫要求, 环境明亮、整洁、无异味。(1分)	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分)	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分)	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分)	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分)	现场查看厨房、食品储藏间			
		2.3.2.6	(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。	现场查看食品处理区, 全部符合得1分			
		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分)	现场查看			
	洗涤空间 (10分)	2.4.1	<b>公共洗衣空间(6分)</b>				
		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。(1分)	现场查看, 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。			
		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。(1分)	现场查看, 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			
		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。(1分)	现场查看, 当机构洗衣服务完全外包时, 此项不参与评分			
		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。(1分)	现场查看, 当机构洗衣服务完全外包时, 此项不参与评分			
		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。(1分)	现场查看, 当机构洗衣服务完全外包时, 此项不参与评分			
		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。(1分)	现场查看, 当机构洗衣服务完全外包时, 此项不参与评分			
		2.4.2	<b>污洗空间(4分)</b>				
		2.4.2.1	设有专门的污洗空间。(1分)	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分)	现场查看污洗空间			
		2.4.2.3	(1) 污物清洗、消毒;	现场查看污洗空间, 符合3项及以上得1分			
			(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。							
2.4.2.4	污洗空间整体干净整洁。(1分)	现场查看污洗空间					
接待空间 (含门厅) (5分)	2.5.1.1	接待空间位置明显, 易于看到。(1分)	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分)	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分)	现场查看门厅				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
设施设备 (130分)	接待空间 (含门厅) (5分)	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分)	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分)	现场查看门厅		
	活动场所 (10分)	2.6.1	(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;	现场查看活动场所,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) 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。			
		2.6.2	(1) 设有影音室或放映室;	现场查看,符合1项得0.5分,符合2项及以上得1分		
			(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)。			
		2.6.3	(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)。	现场查看		
			2.6.3			
		2.6.4	(1) 临近设有适合老年人使用的公用卫生间;	现场查看,符合2项得0.5分,符合3项及以上得1分		
			(2) 临近设有储藏间、茶水间或后台空间;			
(3) 配置电视或投影设备,设备完好,能够正常使用;						
(4) 配置舞台,有灯光、音响设备,能够正常使用。						
2.6.5	(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;	现场查看活动场所、使用测量工具测量,符合1-2项及以上得0.5分,符合3-4项得1分				
	(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 $\geq 1.40\text{m}$ 。					
2.6.6	(1) 安全、稳固;	现场查看活动场所,全部符合得1分				
	(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。					
储物间 (含库房) (5分)	2.7.1.1	设有集中储物空间(库房)。(1分)	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分)	现场查看			

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
设施设备 (130分)	储物间 (含库房) (5分)	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分)	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分)	现场查看		
		2.7.1.5	储物间(库房)干净整洁。(1分)	现场查看		
	医疗卫生用房 (15分)	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分)	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分)	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分)	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分)	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:(2分) (1)设有药柜和分药操作台面; (2)分药室或药柜设锁。	现场查看分药室		
				现场查看		
		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分)	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分)	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分)	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分)	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分)	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:(2分) ●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。	现场查看医疗卫生用房			
			现场查看			
			现场查看			
	停车区域 (5分)	2.9.1.1	机动车停车区域符合以下条件时得相应分数:(2分) ●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。	现场查看机动车停车区域		
				现场查看		
				现场查看		
2.9.1.2		机构内设有非机动车停车区域(场地或车库)。(1分)	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分) (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。	现场查看停车区域,当机构内未设停车区域时,此项不参与评分。				
		现场查看				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
设施设备 (130分)	停车区域 (5分)	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分)	现场查看非机动车停车区域，当机构内未设停车区域时，此项不参与评分。		
			(1) 满足遮雨、遮阳要求；			
			(2) 设有电动车充电装置。			
	评估空间 (5分)	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分)	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分)	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分)	现场查看		
	康复空间 (10分)	2.11.1.1	设有用于为老年人提供康复服务的空间。(1分)	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：(2分)	现场查看康复空间及康复器械，符合1项得0.5分，符合2项得1分，符合3项得2分。		
			(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。			
		2.11.1.3	康复空间的布置符合以下条件：(2分)	现场查看康复空间，符合1项得0.5分，符合2项得1分，符合3项得2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。			
		2.11.1.4	设有康复治疗师办公、更衣、休息和储藏的空间。(1分)	现场查看		
		2.11.1.5	设有特色康复空间，符合以下条件：(2分)	现场查看，符合1项得1分，符合2项及以上得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) 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。					
	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：(2分)	现场查看			
		● 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。				
康复空间 社会工作 室/心理咨 询空间(含 管理服务 用房及设 施)(10 分)	2.12.1	社会工作空间(2分)				
	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分)	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分)	现场查看			
	2.12.2	心理咨询空间(2分)				
	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分)	现场查看			
	2.12.2.2	心理咨询空间符合以下条件：(1分)	现场查看，符合1项得0.5分，符合2-3项得1分。			
(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。						



类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
设施设备 (130分)	康复空间 社会工作室/心理咨询空间(含管理 服务用房及设施)(10分)	2.12.3	<b>员工办公及生活区域(2分)</b>			
		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。办公空间充足,设施设备能够满足日常工作需求。(1分)	现场查看		
		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分)	现场查看		
		2.12.4	<b>消防设施(4分)</b>			
		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分)	现场查看能否正常使用		
		2.12.4.2	设有微型消防站。(1分)	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分)	现场查看		
运营管理 (150分)	行政办公 管理(10分)	3.1	<b>行政办公管理(10分)</b>			
		3.1.1	<b>组织规划(2分)</b>			
		3.1.1.1	有组织结构图及部门划分。(1分)	查看结构图		
		3.1.1.2	有年度、月度工作计划、年终总结。(1分)	查看工作计划、年终总结,计划或总结内容不全面、不清晰,得0.5分。		
		3.1.2	<b>行政办公制度(6分)</b>			
		3.1.2.1	有会议制度(周例会、月度会、年度会等)及会议记录。(1分)	查看制度、记录,无会议记录的,得0.5分。		
		3.1.2.2	有行政办公审批流程。(0.5分)	查看流程		
		3.1.2.3	有行政档案管理制度并予以执行。(1分)	查看制度		
		3.1.2.4	有印章管理制度并予以执行。(0.5分)	查看制度		
		3.1.2.5	有合同管理制度并予以执行。(1分)	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分)	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分)	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分)			
		3.1.3	<b>信息管理平台(2分)</b>			
		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。(2分)	查看平台功能,满足4项及以上得1分,全部满足得2分。		
人力资源 管理 (20分)		3.2.1	<b>员工基本管理(2分)</b>			
		3.2.1.1	与所有员工签订劳动、劳务合同。(1分)	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分)	查看花名册		
		3.2.2	<b>员工岗位职责(1.5分)</b>			
		3.2.2.1	有岗位职责。(1分)	查看文本		
		3.2.2.2	有员工手册。(0.5分)	查看文本		
		3.2.3	<b>员工学历及资质情况(3.5分)</b>			

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注	
运营管理 (150分)	人力资源管理 (20分)	3.2.3.1	养老机构院长、副院长具有大专及以上学历。	查看证书			
			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。				
			养老机构院长、副院长具有高中及以上学历。（1分）				
		3.2.3.2	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。				
			养老机构院长、副院长具有初中及以上学历。（0.5分）				
			中专及以上学历占工作人员总数比例达到20%及以上。（1分）	查看证书			
		3.2.3.3	中专及以上学历占工作人员总数比例达到10%及以上。（0.5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。（1分）	查看证书（或聘书），对照本人			
			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。				
		3.2.4	至少有1名社会工作者指导开展社会工作服务。（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。				
			员工招录、管理的相关制度（2分）				
		3.2.4.1	有招聘制度、招聘流程，有记录。（0.5分）	查看制度、记录			
		3.2.4.2	有人员考勤制度及考勤记录。（1分）	查看制度、记录			
		3.2.4.3	有请销假制度并有记录。（0.5分）	查看制度、记录			
		3.2.5	员工薪酬及福利管理制度（1.5分）				
			薪酬依据岗位级别设置合理，有管理制度，发放及时。（1分）	查看制度			
			有晋升和奖励制度。（0.5分）	查看制度			
		3.2.6	员工劳动保障及劳动保护（3分）				
			为员工缴纳社会保险。（1分）	查看记录，未达到法定退休年龄职工购买意外保险			
			有劳动保护措施和员工心理支持。（1分）	现场询问			
		3.2.6.3	组织员工每年参加体检1次。（1分）	查看记录			
		3.2.7	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分）	查看培训记录			
			开展入职培训、岗前培训和岗位培训。（1分）	查看培训记录			
		3.2.7.3	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分）	查看培训记录			
3.2.7.4	养老护理员每月接受超过1次或每年接受多于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。（1分）	查看培训记录					
	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分）						
3.2.7.5	养老护理员培训合格率为100%。（1分）	查看培训记录					
	养老护理员培训合格率不低于90%。（0.5分）						
3.2.8	志愿者、实习生管理（2分）						
	志愿者登记、有活动记录。（1分）	查看记录					
	志愿者活动前有培训。（0.5分）	查看培训记录					
3.2.8.3	有实习生管理规范。（0.5分）	查看文本					

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
运营管理 (150分)	服务管理 (30分)	<b>3.3.1 老年人权益保护(4分)</b>				
		3.3.1.1	<b>1年内无责任事故发生。(1分)</b>	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:(2分)	查阅当地民政部门记录、询问老年人,全部满足得2分		
			(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。			
		3.3.1.3	有服务纠纷调解制度。(1分)	查看制度		
		<b>3.3.2 服务管理制度(14分)</b>				
		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。(2分)	查看流程,服务流程不全,得1分。		
		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。(2分)	查看制度,符合2项得1分,全部满足得2分。		
		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分)	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分)	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分)	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。(1分)	查看制度、合同或记录,如完全无任何外包服务,此项可得分。		
		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分)	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。(2分)	查看流程、制度,部分满足的,得1分。		
		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分)	查看标准文件		
			有服务管理标准、操作规范。(2分)			
		<b>3.3.3 服务管理的人员要求(5分)</b>				
		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分)	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。(4分)	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。(2分)			
<b>3.3.4 服务质量要求(7分)</b>						
3.3.4.1	服务要求执行率达到100%。(2分)	随机抽查				
3.3.4.2	老年人能力评估执行率100%。(1分)	随机抽查				
3.3.4.3	健康档案合格率100%。(1分)	随机抽查				
3.3.4.4	服务合同签订率100%。(1分)	随机抽查				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注	
运营管理 (150分)	服务管理 (30分)	3.3.4.5	入住档案合格率 100%。(1分)	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分)	检查记录及奖惩措施			
	财务管理 (15分)	3.4.1 财务管理制度(12分)					
		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分)	查看制度			
		3.4.1.2	有老年人押金管理制度并予以执行。(2分)	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分)	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分)	查看制度			
		3.4.1.5	有年度财务审计与审计报告。(2分)	查看制度			
		3.4.1.6	有会计档案管理制度并予以执行。(2分)	查看制度			
		3.4.1.7	政府补贴经费单独建账,账目清晰。(1分)	查看账目,如无政府补贴,可自动得分			
		3.4.1.8	有预算及成本管理制度并予以执行。(1分)	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分)	查看制度			
		3.4.2 财务管理人员要求(3分)					
		3.4.2.1	会计人员持有会计资格证书。(1分)	查看证书			
		3.4.2.2	财务人员熟练使用会计电算化设备。(1分)	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分)	查看记录并询问工作人员				
	安全管理 (35分)	3.5.1 安全管理制度(2分)					
		3.5.1.1	有安全管理制度,包括:(2分)		查看制度,包含3-5项,得1分;包含以上所有内容得2分		
			(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。					
		3.5.1.2	安全管理组织及机制健全,有年度安全工作计划(1分)		查看文件		
		3.5.1.3	各部门、各层级签订安全责任书。(1分)		查看安全责任书文本		
3.5.2 突发事件应对(3分)							
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分)		查看应急预案文本及演练记录,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分)		查看文件、资料				
3.5.3 安全管理人员配备(3分)							
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分)		现场查看				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
运营管理 (150分)	安全管理 (35分)	<b>3.5.4 安全培训(4分)</b>				
		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分)	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分)	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分)	查看培训记录		
		<b>3.5.5 消防管理(7分)</b>				
		3.5.5.1	消防设施设备完好有效。(1分)	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分)	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分)	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分)	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分)	查看记录		
		3.5.5.6	有消防演练、应急疏散和灭火预案。(1分)	查看预案文本		
		3.5.5.7	每半年至少开展一次消防演练。(1分)	查看记录		
		<b>3.5.6 特种设备管理(如无特种设备,自动得分)(4分)</b>				
		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分)	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分)	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分)	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分)	查看证照		
		<b>3.5.7 视频监控系统(3分)</b>				
	3.5.7.1	监控机房有专人值守。(1分)	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分)	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分)	查看视频监控系统记录			
	<b>3.5.8 建筑安全管理(2分)</b>					
	3.5.8.1	对建筑物进行日常巡查,发现隐患及时处理。(1分)	现场查看、询问工作人员			
	3.5.8.2	对建筑物进行日常维护,有记录。(1分)	查看维护记录			
	后勤管理 (15分)	<b>3.6.1 后勤管理制度(15分)</b>				
		3.6.1.1	有物资采购和管理制度,建立台账。(2分)	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分)	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。(1分)	查看制度,无记录得1分		
3.6.1.4		建立设施设备档案,有维护记录及检查维修记录。(2分)	查看档案及维护、维修记录,无维护记录或维修记录得1分			

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注	
运营管理 (150分)	后勤管理 (15分)	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分)	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分)	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分)	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分)	查看制度			
		3.6.1.9	有员工宿舍管理制度并予以执行。(2分)	查看制度			
	评价与改进 (30分)	运营 管理 (150分)	3.7.1	<b>投诉处理(7分)</b>			
			3.7.1.1	有投诉处理制度和处理流程。(2分)	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分)	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分)	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分)	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分)	询问老年人是否知晓、查看记录		
			3.7.2	<b>满意度测评(9分)</b>			
			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分)	查看记录		
			3.7.2.2	每半年开展不少于1次满意度测评。(2分)	查看调查记录		
				每年开展不少于1次满意度测评。(1分)			
			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: (2分)	查看调查记录		
				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。			
			3.7.2.4	服务对象满意度 $\geq 90\%$ 。(3分)	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分)			
			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分)	询问老年人、查看记录		
			3.7.3	<b>质量考核(4分)</b>			
			3.7.3.1	有考核制度。(1分)	查看制度		
			3.7.3.2	有各岗位考核细则。(1分)	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分)	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分)	查看制度、询问工作人员		
			3.7.4	<b>改进制度(10分)</b>			
			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分)	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分)	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分)	查看分析、改进措施				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
运营管理	评价与改进(30分)	3.7.4.4	每半年至少一次服务质量讲评会,有改进措施。(2分)	查看记录、改进措施		
		3.7.4.5	有服务质量改进效果评估。(2分)	查看评估报告		
服务(600分)	出入院服务(50分)	4.1.1	<b>服务内容(6分)</b>			
		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分)	查看服务记录		
		4.1.2	<b>服务人员(8分)</b>			
		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分)	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分)	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分)	以提问方式考察服务人员是否熟悉服务流程		
		4.1.3	<b>服务要求(36分)</b>			
		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。(4分)	查看评估记录或报告,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		
		4.1.3.2	使用科学量表对老年人开展评估。(2分)	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分)	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分)	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分)			
			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分)			
		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。(3分)	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。		
		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。(4分)	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。		
		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。(2分)	查看健康档案,包含1-4项得1分,包含5-7项得2分,包含所有得3分。		
		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分)	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分)	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分)	查看记录				
4.1.3.12	老年人出院,及时完成档案整理归档。(1分)	查看档案				
4.1.3.13	老年人档案归档规范,装订整齐。(1分)	查看档案				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注	
服务 (600分)	出入院服务 (50分)	4.1.3.14	机构入住率不低于50%。(5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。	查看协议及机构备案文件并计算入住率			
			机构入住率为45%-50%(不含50%)。(4分) 注:申请4级评定的养老机构入住率如低于40%,则自动终止评定程序。				
			机构入住率为40%-45%(不含45%)。(3分) 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。	(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;			
			机构入住率为35%-40%(不含40%)。(2分) 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。				
			机构入住率为30%-35%(不含35%)。(1分) 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。	(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。			
	生活照料服务 (120分)	4.2.1	服务内容(10分)				
		4.2.1.1	提供老年人个人清洁卫生服务。(2分)	现场查看			
		4.2.1.2	提供老年人饮食照料服务。(2分)	现场查看			
		4.2.1.3	提供老年人起居照料服务。(2分)	现场查看			
		4.2.1.4	提供老年人排泄照料服务。(2分)	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分)	现场查看			
		4.2.2	服务人员(20分)				
		4.2.2.1	参加岗前培训合格。(4分)	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分)	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分)	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、服务级别、个人生活照料重点、个人爱好、精神心理情况等。(8分)	以提问方式考察护理员是否清楚老年人情况,未达要求一项扣1分,最多扣8分。			
		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分)	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分)	现场观察			
4.2.3	服务要求(90分)						
4.2.3.1	口唇、口角清洁,不干燥,无食物残渣。(4分)	现场查看老年人情况,发现1例不符合要求扣1分,最多扣4分。					
4.2.3.2	面部整洁,无污垢,男性老年人胡须短。(4分)	现场查看老年人情况,发现1例不符合要求扣1分,最多扣4分。					
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)(4分)	现场查看老年人情况、查看记录,发现1例不符合要求扣1分,最多扣4分。					
4.2.3.4	手足清洁,指(趾)甲短,甲下无污垢。(4分)	现场查看老年人情况,发现1例不符合要求扣1分,最多扣4分。					



类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
服务 (600 分)	生活照料 服务 (120分)	4.2.3.5	衣着整洁、舒适。(4分)	现场查看老年人情况,发现1例不符合要求扣1分,最多扣4分。		
		4.2.3.6	整理床铺,床单位整洁。(4分)	现场查看,发现1例不符合要求扣1分,最多扣4分。		
		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。(4分)	现场查看,未标明风险防范、特殊照护事项的,得2分。		
		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。(8分)	查看操作,发现1例操作不规范扣2分,最多扣8分。		
		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)(8分)	查看操作,发现1例操作不规范扣2分,最多扣8分。		
		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分)	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。(4分)	查看操作,发现1例操作不规范扣1分,最多扣4分		
		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。(4分)	查看操作,发现1例操作不规范扣2分,最多扣4分。		
		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。(4分)	查看操作,发现1例操作不规范扣1分,最多扣4分		
		4.2.3.14	老年人皮肤无压痕、无破损、无皴皱、无发红现象。(4分)	查看老年人情况,发现1例不符合要求扣1分,最多扣4分		
		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分)	查看记录,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分)	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分)	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。(8分)	查看交接班记录,满足(1)项得2分,满足(1)(2)项得5分,全部满足得8分		
			(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。			
		4.2.3.19	各区域按铃呼叫时,护理员应答及时。(2分)	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分)	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分)	询问护理员、查看记录		

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
服务 (600分)	膳食服务(70分)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	<b>服务内容(9分)</b>			
		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分)	现场查看		
		4.3.1.2	为老年人提供集体用餐。(3分)	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分)	现场查看、询问工作人员		
		4.3.2	<b>服务人员(6分)</b>			
		4.3.2.1	厨师持有厨师证。(2分)	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分)	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分)	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分)	查看证照及服务协议		
		4.3.2.4	服务人员持有健康证明。(2分)	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分)	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分)	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	<b>服务要求(45分)</b>			
		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分)	现场查看		
		4.3.3.2	在醒目位置公示食品经营许可证。(1分)	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分)	现场查看		
		4.3.3.4	在醒目位置公示量化等级标识。(1分)	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分)	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分)			
			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分)			
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。(3分)	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分)	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分)	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分)	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分)	现场查看				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注	
服务 (600分)	膳食服务 (70分) 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	4.3.3.11	生与熟、成品与半成品分开制作。(2分)	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。(4分)	查看制度、记录,现场查看,留样符合要求,但留样容器上记录不完整的,得3分			
		4.3.3.13	有专人做留样记录。(1分)	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。(3分)	查看记录,记录不规范的,得2分。			
		4.3.3.15	每日处理餐厨垃圾,无积存。(2分)	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分)	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分)	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分)	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分)				
		4.3.3.19	餐食与食谱相符率达90%及以上。(2分)	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分)	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分)	询问老年人、查看记录				
	清洁卫生 服务 (40分)	4.4.1	<b>服务内容(4分)</b>				
		4.4.1.1	提供公共区域清洁服务。(2分)	现场查看			
		4.4.1.2	提供老年人居室内清洁服务。(2分)	现场查看			
		4.4.2	<b>服务人员(8分)</b>				
		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分)	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分)	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分)	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	<b>服务要求(28分)</b>				
	4.4.3.1	公共区域(包括室外、员工办公区域):(5分)	现场查看,发现1处未达要求扣1分,最多扣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。							

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
服务 (600分)	清洁卫生服务 (40分)	4.4.3.2	老年人居室：(5分)	现场查看，发现1处未达要求扣1分，最多扣5分		
			(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；			
		4.4.3.3	(4) 窗帘、门帘等物品无尘土、无污渍。	现场查看，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：(5分)			
			(1) 无异味；			
		4.4.3.4	(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；	现场查看，发现1处未达要求扣1分，最多扣3分		
	(3) 便器内外清洁无便迹、无污垢，定期消毒，有消毒记录。					
	4.4.3.5	老年人生活用品无灰尘、污渍。(3分)	现场查看，符合1项要求得1分			
	4.4.3.6	各类保洁工具分类使用、放置，满足以下要求：(3分)	现场查看，符合1项要求得1分			
		(1) 分类使用(2) 分类放置(3) 标识清晰。				
	4.4.3.7	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分)	现场查看、查看消毒记录			
	4.4.3.8	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分)	现场查看			
	洗涤服务 (25分)	4.5.1	服务内容(3分)			
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分)	现场查看			
4.5.2		服务人员(5分)				
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分)	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分)	现场观察或询问服务人员			
4.5.3		服务要求(17分)				
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分)	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分)	查看记录			
4.5.3.3		指定地点收集污物，运送车洁污分开。(2分)	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，洗涤过程采用消毒—清洗—消毒的顺序，有消毒记录。(2分)	现场查看、询问服务人员、查看消毒记录			
4.5.3.5	消毒方法正确，消毒时间符合要求。(2分)	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分)	查看记录				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注	
服务 (600分)	洗涤服务 (25分)	4.5.3.7	洗衣房内张贴洗衣流程及消毒流程。(1分)	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分)	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分)	查看消毒记录、询问服务人员			
	医疗护理 服务 (60分)	4.6.1	<b>服务内容(7分)</b>				
		4.6.1.1	提供预防保健服务。(1分)	查看记录、询问老年人			
		4.6.1.2	提供健康管理服务。(1分)	查看记录、询问老年人			
		4.6.1.3	提供护理服务。(1分)	查看记录、询问老年人			
		4.6.1.4	提供药物管理服务。(1分)	查看记录、询问老年人			
		4.6.1.5	提供协助医疗服务。(1分)	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分)	查看记录、询问老年人			
		4.6.1.7	提供院内感染控制服务。(1分)	现场查看、查看制度			
		4.6.2	<b>服务人员(9)</b>				
		4.6.2.1	内设医务室的养老机构		查看医疗机构资质文件、医务人员证照,满足一条得3分,满足两条得6分。		
			(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。				
			内设诊所、卫生所(室)的养老机构		满足一条得3分,满足两条得6分		
			(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。				
			内设护理站的养老机构(6分)		满足一条得3分,满足两条得6分		
			(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。				
			未内设医疗机构的养老机构(6分)		满足一条得3分,满足两条得6分		
			(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。				
4.6.2.2	服务人员熟悉其负责服务的流程。(3分)		以提问方式考察是否熟悉服务流程				
4.6.3	<b>服务要求(37分)</b>						
4.6.3.1	每月至少开展1次健康教育活动。(1分)	查看记录					

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
服务 (600分)	医疗护理 服务 (60分)	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分)	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分)	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分)	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分)	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分)	现场抽查		
		4.6.3.7	尿布疹发生率为0。(1分)	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分)	查看文本		
		4.6.3.9	有自带药品管理制度,执行率100%。(2分)	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。(3分)	查看操作,发现一例不符合要求,扣1分,最多扣3分		
		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分)	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分)	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分)	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分)	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分)	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分)			
			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分)			
		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分)	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分)	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分)	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。(2分)	查看记录,无记录得1分		
4.6.4	传染病防治(7分)					
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分)	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分)	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分)	查看制度				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
服务 (600分)	文化娱乐 服务 (50分)	<b>4.7.1</b>	<b>服务内容(5分)</b>			
		4.7.1.1	组织开展文化活动。(1分)	查看记录、询问老年人		
		4.7.1.2	组织开展体育活动。(1分)	查看记录、询问老年人		
		4.7.1.3	组织开展休闲娱乐活动。(1分)	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分)	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分)	查看记录、询问老年人		
		<b>4.7.2</b>	<b>服务人员(9分)</b>			
		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分)	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分)	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分)	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分)	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分)	查看操作		
		<b>4.7.3</b>	<b>服务要求(36分)</b>			
		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。(4分)	查看活动计划,对照活动记录查看是否执行,计划不全或执行率低于90%的,得2分。		
		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。(4分)	现场查看,不能完全满足各等级老年人活动需求的,得2分。		
		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分)	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分)	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。(5分)	查看记录、询问老年人,记录不全的,得2分。		
		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。(4分)	查看记录、询问老年人,开展3-4次活动的,得2分		
		4.7.3.7	每月开展至少1次老年人生日庆祝活动,有记录。(4分)	查看记录、询问老年人,如机构本月内无老年人生日,则无需举办。		
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。(2分)	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,可得分				
4.7.3.9	有特色主题活动。(2分)	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分)	现场查看				
4.7.3.11	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。(2分)	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分)	查看记录、询问老年人				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
服务 (600分)	心理/精神支持服务 (35分)	4.8.1	<b>服务内容(4分)</b>			
		4.8.1.1	提供环境适应服务。(1分)	查看记录		
		4.8.1.2	提供情绪疏导服务。(1分)	查看记录		
		4.8.1.3	提供心理支持服务。(1分)	查看记录		
		4.8.1.4	提供危机干预服务。(1分)	查看记录		
		4.8.2	<b>服务人员(9分)</b>			
		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分)	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分)			
		4.8.2.2	服务人员熟悉机构内心理/精神支持服务流程。(3分)	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分)	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	<b>服务要求(22分)</b>			
		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分)	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分)			
		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分)	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。(4分)	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分)	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分)	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分)	查看记录			
	安宁服务 (30分)	4.9.1	<b>服务内容(6分)</b>			
		4.1.1.1	提供临终关怀服务。(2分)	查看服务记录		
提供哀伤辅导。(2分)			查看服务记录			
提供后事指导服务。(2分)			查看服务记录			
4.9.2		<b>服务人员(6分)</b>				
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分)	查看证照			



类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注	
服务 (600分)	安宁服务 (30分)	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分)	以提问方式考察服务人员是否掌握相关知识、技能			
		4.9.3	<b>服务要求(18分)</b>				
		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分)	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分)	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分)	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分)	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分)	查看记录			
		4.9.3.6	安宁服务区域有应急安全防护措施。(2分)	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分)	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分)	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分)	查看协议				
	委托服务 (20分)	4.10.1	<b>服务内容(2分)</b>				
		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分)	查看记录、询问人员			
		4.10.2	<b>服务人员(4分)</b>				
		4.10.2.1	机构指定专人或由养老护理员提供服务。(2分)	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分)	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	<b>服务要求(14分)</b>				
		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分)	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。(3分)	查看记录,记录不全、不准确,得1分。			
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分)	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分)	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分)	询问服务人员					

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
服务 (600分)	委托服务 (20分)	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租车服务商合作。(1分)	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分)	查看协议(或记录)		
	4.11.1	<b>服务内容(15分)</b>				
	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分)	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分)	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分)	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分)	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分)	现场查看			
	4.11.2	<b>服务人员(12分)</b>				
	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分)	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分)				
	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分)	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分)	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分)		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分)	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分)	查看操作			
	4.11.3	<b>服务要求(23分)</b>				
	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分)	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分)	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。(4分)	查看康复方案/计划,内容不全的,得2分			
	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分)	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。(4分)	现场查看,康复过程记录与康复方案/计划不完全一致的,得2分			
	4.11.3.6	康复记录书写及时、完整、无空项。(3分)	查看记录,发现1处不符合要求扣1分,最多扣3分			
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分)	查看记录				
4.11.3.8	康复档案一人一档。(2分)	查看档案				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注
服务 (600分)	康复服务 (50分)	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分)	现场查看、查看记录		
		4.12.1	<b>服务内容(2分)</b>			
	教育服务 (申请4级及以上养老机构须提供此项服务) (20分)	4.12.1.1	开展老年教育活动。(2分)	现场查看、询问老年人		
		4.12.2	<b>服务人员(4分)</b>			
		4.12.2.1	由专业人员组织实施活动。(1分)	查看记录、询问服务人员		
		4.12.2.2	志愿者作为讲师,参与力所能及的教育活动。(1分)	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分)	以提问方式考察服务人员是否熟悉流程、方案、目标		
		4.12.3	<b>服务要求(14分)</b>			
		4.12.3.1	设立老年大学,有系统的课程安排。(4分)	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分)			
			每季度至少举办1次老年课堂或各类知识讲座。(2分)			
		4.12.3.2	每半年至少举办1次老年课堂或各类知识讲座。(1分)			
		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分)	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。(2分)	查看文本,符合1项,得0.5分,满分2分。		
		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分)	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分)					
	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。	查看记录、询问老年人,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			
	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分)	查看记录			
	4.12.3.7	有视频、照片、文字等服务记录。(1分)	查看记录			
	居家上门服务(申请5级养老机构须提供此项服务)(30分)	4.13.1	<b>服务内容(9分)</b>			
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分)	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分)				
		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)				
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。	现场查看、查看记录,提供1项得1分,满分4分				

类别	评定内容	序号	自评项目	自评方法	自评得分	备注	
服务 (600 分)	居家上门服务(申请5级养老机构须提供此项服务)(30分)	4.13.2	服务人员(4分)				
		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分)	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分)	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分)				
		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分)	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分)	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分)	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:	查看服务计划,完全符合得3分,服务计划不全不规范,得2分			
			(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。				
		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分)	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分)	查看档案			
		4.13.3.7	有居家上门服务人员管理办法。(1分)	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分)	现场查看					
4.13.3.9	年度服务量超过5000人次。(4分)	查看记录					
	年度服务量超过3000人次。(2分)						
	年度服务量超过1000人次。(1分)						
合 计						分	