

西安市民政局文件

市民发〔2021〕136号

西安市民政局关于印发 《西安市养老机构星级评定实施细则》的通知

各区县民政局、各开发区民政部门：

现将《西安市养老机构星级评定实施细则》印发你们，请结合实际，认真贯彻落实。



西安市养老机构星级评定实施细则

第一章 总则

第一条 为进一步加强我市养老服务行业规范化和标准化建设，全面提升养老机构管理水平和服务质量，充分发挥星级养老机构的示范引领作用，根据《养老机构管理办法》（民政部令第66号）、《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）、《养老机构等级划分与评定》（GB/T37276-2018）和《陕西省养老机构星级评定办法》（陕民发〔2021〕55号），结合我市实际，制定本实施细则。

第二条 本实施细则适用于本市行政区域内依法办理登记、备案，为老年人提供全日制集中住宿和照料护理服务，床位数在10张以上的养老机构。

第三条 养老机构星级依据《西安市养老机构星级评定指标体系》（附件1）组织认定，星级从低到高分为一星（300-499分）、二星（500-599分）、三星（600-749分）、四星（750-899分）、五星（900-1000分）五个等级。

第四条 养老机构星级评定工作遵循“自愿申请、分级评定、统一标准、公开透明、动态管理”的原则，实行政府指导、社会参与、独立运作的工作机制。

第二章 评定对象范围

第五条 养老机构申请星级评定，应满足以下基本条件：

（一）依法办理登记并在民政部门备案或原有养老机构许可证在有效期内。

（二）持续运营 24 个月以上并符合《西安市养老机构星级评定指标体系》评定标准。

（三）无其他违纪违法情形。

第六条 养老机构有以下情形之一的，不予评定：

（一）未按照建筑、消防、食品安全、医疗卫生、特种设备等法律、法规和强制性标准开展服务活动的。

（二）近三年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被停业整顿的。

（三）近三年存在欺老虐老行为，以提供“养老服务”、投资“养老项目”、销售“老年产品”和宣称“以房养老”为名义吸收资金等损害老年人合法权益，有严重失信行为且被实施联合惩戒或者被列入养老服务市场联合惩戒对象名单的。

（四）上年度受到有关部门行政处罚、行政强制、刑事处罚，或者有关处罚、行政强制未执行完毕的。

（五）被政府部门调查处理或者司法机关立案调查，并处于调查期间的。

（六）前次申请星级未通过，距离前次申请时间不满一年的。

（七）拒不退回（换）原星级评定牌匾和证书的。

（八）存在本细则第二十四条规定情形，被取消评定星级不满三年、被降低星级不满一年或被当年终止评定的。

(九) 存在其他不符合评定条件情形的。

第三章 评定组织与职责

第七条 市民政局是养老机构星级评定工作的行政主管部门，负责开展三星级及以下养老机构星级评定工作，协助省民政厅开展四、五星级养老机构评定工作；委托第三方评定机构组织开展星级评定的通知起草、审查核定、复核复审、结果认定、信息归集、评估争议调处等工作。

第八条 区县（开发区）民政部门按照属地管理原则，负责本辖区内养老机构星级评定的对接协调、资料审核、初评及结果上报等工作，协助配合第三方评定机构开展评定工作。

第九条 评定专家组由评定机构聘任，应当具备以下资格和条件：

（一）具有良好的政治素质和业务能力，熟悉养老机构建设、管理、服务等养老机构星级评定相关法律法规、方针政策和标准规范。

（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。

（四）身体健康，能够承担星级评定工作。

第十条 评定专家组召开最终评定会议须专家组全体成员出席。会议表决采取无记名投票方式进行，评定结论应当经专家组全体成员三分之二以上通过。

第四章 评定程序

第十一条 发布通知。市民政局发布养老机构星级评定通知。

第十二条 自评申请。养老机构向所在地区县（开发区）民政部门提出星级评定申请，递交以下评定资料：

（一）养老机构《营业执照》或《事业单位法人证书》或《民办非企业单位登记证书》复印件。

（二）养老机构备案文件或设立许可证（正副本）复印件。

（三）养老机构简介（主要包括但不限于机构基本情况、年度运营情况、服务内容、管理流程、工作人员情况、组织机构图、所获荣誉和奖项）。

（四）《西安市养老机构星级评定申请表》（附件2）。

（五）《西安市养老机构星级评定自评表》（附件3）。

（六）《西安市养老机构入住老年人明细表》（附件4）。

（七）需要提交的其他材料。

养老机构初次申请星级评定，应不高于四星级（含四星级）。四星级、五星级养老机构星级评定根据省民政厅通知集中评定。四星级、五星级养老机构评定推荐对象按照首次评定程序确定。

养老机构应当对提交材料的真实性、有效性负责。连锁型养老机构每个院区进行独立评定。

第十三条 审核初评。区县（开发区）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。依照申请条件，对养老机构报送材料进行初评，提出评定意见。

(一) 申请材料齐全且符合要求的, 或者补正符合要求的, 区县(开发区)民政部门应当予以受理。

(二) 申请材料不齐全或者不符合规定内容及形式的, 区县(开发区)民政部门应当一次性告知养老机构需要补正的材料, 养老机构应当在七天内提交补正材料。逾期不补正或者补正不完全的, 视为放弃申请。

第十四条 组织评定。评定机构组织开展星级评定, 包括书面评价、现场评价和社会评价(附件 5、6), 提出初步意见。评定专家组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。

第十五条 公示结果。市民政局向社会公示评定星级意见, 公示期不少于 7 个工作日。

第十六条 发布公告。市民政局研究确认养老机构星级评定结果, 在官方网络平台发布公告。

第十七条 颁发证书(牌匾)。市民政局向获得三星级及以下星级的养老机构颁发证书和牌匾。获得四星级、五星级养老机构的证书和牌匾由省民政厅颁发。

养老机构应将星级牌匾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。

第十八条 档案管理。评定机构应当加强评定工作档案管理, 对评定过程中的材料妥善保管、留档备查。养老机构星级评定工作资料, 不得用作星级评定工作以外的其他用途。

第十九条 经费保障。养老机构星级评定所需经费从年度预算经费中列支，评定过程中不得向养老机构收取费用。

第五章 回避、复核与复审

第二十条 评定专家组成员有下列情形之一的，应当提前主动申请回避：

- （一）与参加评定的养老机构有利害关系的。
- （二）曾在参加评定的养老机构任职，离职不满 2 年的。
- （三）与参加评定的养老机构有其他可能影响评定结果公正关系的。

申请评定的养老机构有权向评定机构提出回避申请，评定机构应当及时作出是否回避的决定。

第二十一条 申请评定的养老机构对评定结果有异议的，可以在公示期内向民政部门提出书面复核申请。民政部门在复核中应当充分听取评定机构和专家组的初评情况介绍和申请复核养老机构的陈述。必要时可以重新组织专家进行现场评价，以无记名投票方式表决，复核结果须经专家组全体成员半数以上通过。复核结果应当于作出决定之日起 15 个工作日内，以书面形式通知申请复核的养老机构。

第二十二条 在评定星级有效期内，市民政局组织评定专家每年对三星级及以下星级养老机构按照不低于 10% 的比例进行抽查复审。对复审结果达不到相应星级的养老机构，由评定专家组作出决议，取消或者降低星级评定结果。

第六章 监督管理

第二十三条 养老机构评定星级有效期三年。评定星级期满一年的，可以申请升级评定；评定星级有效期满的，须申请重新或升级评定，逾期未再申请评定，原评定星级自动失效。重新和升级评定程序与首次评定相同。

第二十四条 养老机构在星级评定过程中或者取得评定星级后，存在以下情形之一的，由民政部门按照权限作出终止评定或者降低星级的处理，情节严重的取消星级、收回牌匾和证书。

（一）提供虚假资料，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工作人员的工作，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）三年内发生歧视、侮辱、虐待、欺负或遗弃老年人以及其他侵犯老年人合法权益行为的，遭到群众投诉或反应强烈的养老机构，被媒体公开曝光，在社会上造成负面影响的。

（五）三年内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。

（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）未按规定参加年检、报送年报的。

(八)涂改、伪造、出租、出借评定星级证书，或者伪造、出租、出借评定星级牌匾的。

(九)利用养老机构的房屋、场地、设施开展与养老服务宗旨无关的活动的。

(十)存在其他违纪违法行为的。

第二十五条 民政部门以书面形式将降低或者取消评定星级的决定告知被处理养老机构，并向社会公告。

第二十六条 养老机构主动退回星级证书、牌匾情况：养老机构在收到取消评定星级通知书之日起十五日内的；养老机构在评定星级有效期满后未再申请参加评定，原评定星级自动失效的。养老机构主动退换星级证书、牌匾情况：养老机构在收到降低评定星级通知书之日起十五日内的；养老机构经复审、升级等重新确定星级的。

拒不退回（换）养老机构星级证书、牌匾的，由民政部门公告作废。

第二十七条 市民政局应当加强对养老机构星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、评定星级、纪律执行等情况监督检查，畅通举报渠道，确保评定工作的公信力和权威性。

第二十八条 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；未履行职责或者弄虚作假、徇私舞弊的，取消其评定专家资格，并向信用管理系统推报相关信息；涉嫌违纪违法的，移交相关部门依纪依法处理。

第二十九条 养老机构星级评定结果作为评先奖励、享受政府资金补贴、承接政府购买服务的重要参考。

第七章 附则

第三十条 本实施细则由市民政局负责解释。

第三十一条 本实施细则自印发之日起施行，有效期五年。《西安市养老机构星级评定及运营补助实施细则》（市民发〔2018〕223号）与本细则不一致的，以本细则为准。

- 附件：
1. 西安市养老机构星级评定指标体系
 2. 西安市养老机构星级评定申请表
 3. 西安市养老机构星级评定自评表
 4. 西安市养老机构入住老年人明细表
 5. 养老机构入住人员满意度调查表
 6. 养老机构员工满意度调查表

附件 1

西安市养老机构星级评定指标体系

序号	评定项目	分项总分	次分项分值	三级项分值	四级项分值	五级项分值	得分
1.0	结构性指标	250					
1.1	基本条件						
1.1.1	具备并提供《养老机构设立许可证》（备案文件）及其他合法证明许可（备案）文件，建立养老机构年度报告制度。						
1.1.2	具备并提供事业单位、工商企业法人登记或民办非企业单位登记的合法证明文件。						
1.1.3	有签订预防事故的责任书、具备并提供《消防验收合格证》或《建筑工程消防设计备案受理凭证》、具备电气防火检测、避雷检测报告。若提供消防安全检查表或符合《建筑设计防火规范》（GB 50016）的要求可视为效力同等，符合基本条件。						
1.1.4	涉及生命安全、危险性较大的锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道、电梯等，有检验合格许可证并按时完成年检。（如无特种设备，自动得分）						
1.2	人力资源		25				
1.2.1	养老护理员符合《养老护理员国家职业标准》相关要求，持证上岗，并接受岗前培训，培训合格率达到 100%。护理员与入住老年人比例宜为：与自理老年人 1: 10，与轻度及中度失能老年人 1: 5，与重度失能老年人 1: 4。			5			
1.2.1.1	养老护理员符合《养老护理员国家职业标准》相关要求，持证上岗。				1		
1.2.1.2	养老护理员接受岗前培训。				1		
1.2.1.3	养老护理员培训合格率为 100%。				1		
1.2.1.4	护理员与入住老年人比例宜为：与自理老年人 1: 10，与轻度及中度失能老年人 1: 5，与重度失能老年人 1: 4。				2		
1.2.2	机构最高管理层结构合理。其中，大专以上学历的占 70% 以上，有卫生技术职称或有助理社工师职业资格以上的成员至少 1 名。			5			
1.2.2.1	养老机构院长、副院长具有初中及以上文化程度。申请三星养老机构院长或副院长具有高中及以上文化程度。申请四、五星养老机构院长或副院长具有大专及以上学历。				2		
1.2.2.2	机构最高管理层大专以上学历占 70% 以上。				2		
1.2.2.3	机构最高管理层中有卫生技术职称或有助理社工师职业资格以上的成员至少 1 名。				1		
1.2.3	行政管理人员配置合理。职工人数在 50 名以上（含 50 名）的，不超过职工总数的 10%；职工人数在 50 名以下的，不超过 15%。			5			
1.2.3.1	职工人数在 50 名以上（含 50 名）的，行政管理人员不超过职工总数的 10%。				2.5		
1.2.3.2	职工人数在 50 名以下的，行政管理人员不超过职工总数的 15%				2.5		
1.2.4	养老机构应具备经行业主管部门认证或委托其下属机构或委托其他具备资质的机构培训合格的老年人健康管理、老年人护理、老年人痴呆照护、老年人康复训练等专项能力人员及社工（职业鉴定）人员。			5			

1.2.4.1	养老机构应具备经行业主管部门认证或委托其下属机构或委托其他具备资质的机构培训合格的老年人健康管理人员。				1		
1.2.4.2	养老机构应具备经行业主管部门认证或委托其下属机构或委托其他具备资质的机构培训合格的老年人护理人员。				1		
1.2.4.3	养老机构应具备经行业主管部门认证或委托其下属机构或委托其他具备资质的机构培训合格的老年人痴呆照护人员。				1		
1.2.4.4	养老机构应具备经行业主管部门认证或委托其下属机构或委托其他具备资质的机构培训合格的老年人康复训练人员。				1		
1.2.4.5	养老机构应具备经行业主管部门认证或委托其下属机构或委托其他具备资质的机构培训合格的社会工作者（职业鉴定人员）。				1		
1.2.5	机构建立并落实了内部培训制度，培训制度应包括不限于是否制定年度护理培训计划、岗前培训制度、定期开展培训和考核等。			5			
1.2.5.1	机构建立了内部培训制度。				1		
1.2.5.2	具有年度护理培训计划。				1		
1.2.5.3	建立了岗前培训制度。				1		
1.2.5.4	定期开展培训和考核。				1		
1.2.5.5	内部培训有记录，内容包括培训时间、时长、地点、培训内容等。				1		
1.3	卫生环境		20				
1.3.1	室内外环境达成无积存垃圾、无卫生死角、无纸屑、无灰尘等，提供舒适、清洁、安全的适老环境。			10			
1.3.1.1	公共区域（包括室外、员工办公区域）地面无积水、无水渍、无污垢、无积存垃圾。				1		
1.3.1.2	公共区域（包括室外、员工办公区域）墙面、窗户、天花板、灯具、标牌等，无污垢、无破损、无蜘蛛网等。				1		
1.3.1.3	公共区域（包括室外、员工办公区域）整洁、无异味。				1		
1.3.1.4	老年人居室整洁、无异味；地面干燥、无水渍、无污渍及渣屑。				1		
1.3.1.5	老年人居室床边、桌面、柜面及柜面物品表面无灰尘、无污渍；窗帘、门帘等物品无尘土、无污渍。				1		
1.3.1.6	老年人卫生间、洗浴空间无异味；地面、洗手盆台面、墙壁墙角清洁干燥、无水渍、无污渍及渣屑。				1		
1.3.1.7	老年人卫生间、洗浴空间便器内外清洁无便迹、无污垢，定期消毒，有消毒记录。				1		
1.3.1.8	老年人生活用品无灰尘、污渍。				1		
1.3.1.9	各类保洁工具分类使用、放置，要分类使用、分类放置、标识清晰。				1		
1.3.1.10	有专人每周检查清洁卫生服务，有记录。				1		
1.3.2	院内绿化达到60%以上。			10			
1.3.2.1	有草、灌木、乔木等绿色植物，且植被维护状态良好。				2		
1.3.2.2	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。				2		
1.3.2.3	植被种类适应当地气候，生长良好。				1		
1.3.2.4	植被种类丰富，不同季节均可见绿。				1		
1.3.2.5	设有景观小品：如花坛、雕塑等。				1		

1.3.2.6	屋顶花园或温室花园。				1		
1.3.2.7	园艺操作场地或种植花箱设施。				1		
1.3.2.8	专为认知症老年人疗愈性景观（提供五感刺激等元素，可开展小组活动）。				1		
1.4	急救设施设备		15				
1.4.1	急救设施设备是否完好并规范管理。			5			
1.4.1.1	配备有急救设施设备。				1		
1.4.1.2	急救设施设备完好				1		
1.4.1.3	有能够熟练操作和使用急救设施设备的人员。				1		
1.4.1.4	有急救设施设备的管理制度				1		
1.4.1.5	有急救设施设备的检查记录				1		
1.4.2	急救物品和药品是否完好、管理规范，医护人员熟练掌握急救药品和物品的使用。			5			
1.4.2.1	配备有急救物品和药品。				1		
1.4.2.2	急救物品和药品完好、在有效期内。				1		
1.4.2.3	有急救物品和药品的管理规范。				1		
1.4.2.4	有急救物品和药品的检查记录。				1		
1.4.2.5	医护人员熟练掌握急救药品和物品的使用。				1		
1.4.3	紧急呼叫系统是否完好。			5			
1.4.3.1	设有紧急呼叫装置或者为老年人配备了可穿戴的紧急呼叫设备。				1		
1.4.3.2	紧急呼叫装置正常使用。				1		
1.4.3.3	紧急呼叫系统有专人值守。				1		
1.4.3.4	紧急呼叫系统有相关的检修记录。				1		
1.4.3.5	紧急呼叫系统老年人会正确使用。				1		
1.5	员工权益保障		15				
1.5.1	制定并执行符合《劳动法》《劳动合同法》有关员工薪酬、考核以及劳动保护的相关制度。			5			
1.5.1.1	与所有员工签订劳动、劳务合同。				1		
1.5.1.2	有岗位职责。				0.5		
1.5.1.3	有员工手册。				0.5		
1.5.1.4	薪酬依据岗位级别设置合理，有管理制度，发放及时。				0.5		
1.5.1.5	有晋升和奖励制度。				0.5		

1.5.1.6	有招聘制度、招聘流程、招聘记录。				0.5		
1.5.1.7	有考勤制度、考勤记录、请销假制度及记录。				0.5		
1.5.1.8	为员工缴纳社会保险。注：为达到法定退休年龄职工购买意外保险。				0.5		
1.5.1.9	有劳动保护措施和员工心理支持。				0.5		
1.5.2	近一年内无发生被处罚的劳动纠纷事件。			5			
1.5.3	对新进及在职员工每年进行健康体检。			5			
1.5.3.1	组织员工每年参加体检1次。				4		
1.5.3.2	有员工健康档案。				1		
1.6	行政管理		50				
1.6.1	有介绍本机构情况，说明本机构的服务宗旨、对象、项目、收费及托养者申请加入和退出服务的办法与发表意见的途径，以及投诉处理承诺等。			5			
1.6.1.1	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、收费标准及托养者申请加入和退出服务的办法等。				1		
1.6.1.2	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，通过小黑板、公告栏或电子显示屏发布信息等。				1		
1.6.1.3	有投诉处理制度和处理流程，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		
1.6.1.4	当班院长及时接待投诉，管理人员在巡查过程中收到的投诉，现场受理，有记录。				1		
1.6.1.5	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。				1		
1.6.2	有工作人员、管理机构和决策机构的职责说明、工作流程及组织机构图。			5			
1.6.2.1	有组织结构图及部门划分。				2.5		
1.6.2.2	有各项工作的工作流程。				2.5		
1.6.3	机构制定长期发展规划、年度计划并定期就其实施情况进行分析和总结			5			
1.6.3.1	有机构长期发展规划。				2		
1.6.3.2	有机构发展的年度计划。				1.5		
1.6.3.3	有年终总结。				1.5		
1.6.4	有员工和入住老年人花名册。在工作时间内员工是否分类统一着装、佩证上岗。			5			
1.6.4.1	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）。				1.5		
1.6.4.2	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、老年人能力评估结果、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。				1.5		

1.6.4.3	在工作时间内员工是否分类统一着装。				1		
1.6.4.4	员工是否佩证上岗。				1		
1.6.5	有为老年痴呆、智残和患有精神病的老年人佩戴写有姓名和联系方式的卡片或标识。			5			
1.6.6	机构建立并落实老年人满意/不满意信息定期收集、分析及处理的相关制度。			5			
1.6.6.1	有满意度相关的收集、分析及处理制度。				1		
1.6.6.2	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。				1.5		
1.6.6.3	每年开展不少于1次满意度测评。				1.5		
1.6.6.4	对满意度进行分析总结，并形成测评报告。				1		
1.6.7	有建立每周一次行政查房制度，落实率≥90%。			5			
1.6.7.1	有建立每周一次行政查房制度。				2		
1.6.7.2	落实率≥90%。				3		
1.6.8	严格执行财务、审计等规定要求，如财务、出纳不得一人兼任等。			5			
1.6.8.1	建立支付管理制度、支付实行审批流程并予以执行。				0.5		
1.6.8.2	有老年人押金管理制度并予以执行。				0.5		
1.6.8.3	有固定资产、流动资产管理制度并予以执行。				0.5		
1.6.8.4	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。				0.5		
1.6.8.5	有会计档案管理制度并予以执行。				0.5		
1.6.8.6	政府补贴经费单独建账，账目清晰。注：如无政府补贴，可自动得分。				0.5		
1.6.8.7	有预算及成本管理制度并予以执行。				0.5		
1.6.8.8	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。				0.5		
1.6.8.9	会计人员持有会计资格证书。				0.5		
1.6.8.10	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。				0.5		
1.6.9	机构内建立有老年人参加的民主管理委员会，并定期开展相关活动。			5			
1.6.9.1	机构内建立有老年人参加的民主管理委员会。				2.5		
1.6.9.2	每年至少召开一次会议，有记录。				2.5		
1.6.10	建立并严格执行有关人事、捐赠等方面规定。			5			
1.6.10.1	熟悉有关人事、捐赠等方面的规定。				1		
1.6.10.2	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。				1.5		

1.6.10.3	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。				1.5		
1.6.10.4	提供如遗体捐赠服务等，选择有资质的组织机构，并签订服务协议。				1		
1.7	医养结合方式		25				
1.7.1	养老机构采用下列形式，为入住老年人提供医疗服务：（1.7.1.1与1.7.1.2二选一，不可重复计分）			15			
1.7.1.1	不能自主提供医疗服务的，与周边医院签订长期合作协议，为老年人提供急救急诊、预约就诊、双向转诊、定期巡诊、常规医疗护理以及业务指导等医疗服务。						
1.7.1.1.1	与周边医院签订有合作协议。					1.5	
1.7.1.1.2	合作协议中有明确提供服务的人员资质、合作周期、服务内容、服务频次等。					1.5	
1.7.1.1.3	合作医院提供急救急诊服务。					1.5	
1.7.1.1.4	合作医院提供预约就诊服务。					1.5	
1.7.1.1.5	合作医院提供双向转诊服务					1.5	
1.7.1.1.6	合作医院提供定期巡诊服务					1.5	
1.7.1.1.7	合作医院提供常规医疗护理服务					1.5	
1.7.1.1.8	合作医院提供业务指导服务。					1.5	
1.7.1.1.9	合作医院提供预防保健服务。					1.5	
1.7.1.1.10	合作医院提供健康管理服务。					1.5	
1.7.1.2	养老机构服务区域内设有医疗机构，并提供医疗服务。						
1.7.1.2.1	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。					1.5	
1.7.1.2.2	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。					1.5	
1.7.1.2.3	服务人员熟悉其负责服务的流程。					1.5	
1.7.1.2.4	提供预防保健服务。					1.5	
1.7.1.2.5	提供健康管理服务。					1.5	
1.7.1.2.6	提供护理服务。					1.5	
1.7.1.2.7	提供药物管理服务。					1.5	
1.7.1.2.8	提供协助医疗服务。					1.5	
1.7.1.2.9	提供老年人常见病多发病诊疗服务。					1.5	
1.7.1.2.10	提供院内感染控制服务。					1.5	
1.7.2	养老机构内设的医疗机构纳入基本医疗保险定点协议管理范围。				10		

1.8	设施设备（1.8.1-1.8.7 为否定项，养老机构有任何一项不满足，则设施设备项不得分）		100			
1.8.1	老年人居住建筑严禁采用螺旋楼梯或弧线楼梯。					
1.8.2	老年人可触及的散热设备及供暖管道、配件等，必须有防止烫伤和碰伤的保护措施。					
1.8.3	建筑内设有老年人用房的各楼层垂直交通：二层及以上楼层设置老年人用房时应设电梯、升降平台、采用轮椅坡道或楼梯升降机（爬楼机）；当机构为单层建筑（或老年人用房均设在一层）时自动满足该条件。					
1.8.4	总平面道路系统应保证救护车辆能停靠在建筑物的主要出入口处。					
1.8.5	老年人生活用房不应设置在地下、半地下。					
1.8.6	老年人居室不应与电梯井道、有噪音震动的设备机房等邻近布置。					
1.8.7	每间居室的使用面积应满足不小于 6 m ² /床的配建指标。					
1.8.8	建筑规划、流线设计。			10		
1.8.8.1	与其它建筑合建的老年人照料设施应位于独立的建筑分区内，且有独立的交通系统和对外出入口。				2	
1.8.8.1.1	与其它建筑合建的老年人照料设施应位于独立的建筑分区内。					0.5
1.8.8.1.2	有独立的交通系统，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主入口。					0.5
1.8.8.1.3	设有对外出入口，且对外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。					0.5
1.8.8.1.4	设有供货物或垃圾等运输的单独的出入口。					0.5
1.8.8.2	老年人照料设施道路系统设计宜人车分流。机动车道路应设置限速行驶标识和路面减速设施。机动车停车场距建筑物主要出入口最近的位置上应设置无障碍停车位或无障碍停车下客点，无障碍停车位或停车下客点应有明显的标志。				3	
1.8.8.2.1	老年人照料设施道路系统设计宜人车分流。					1.5
1.8.8.2.2	机动车道路应设置限速行驶标识和路面减速设施。					0.5
1.8.8.2.3	机动车停车场距建筑物主要出入口最近的位置上应设置无障碍停车位或无障碍停车下客点。					0.5
1.8.8.2.4	无障碍停车位或停车下客点应有明显的标志。					0.5
1.8.8.3	全部老年人用房与救护车辆停靠的建筑物出入口之间均应明确规划出紧急送医通道，应确保紧急送医通道的连续、便捷、畅通。遗体运出的通道不应穿越老年人日常活动区域。				3	
1.8.8.3.1	全部老年人用房与救护车辆停靠的建筑物出入口之间均应明确规划出紧急送医通道。					1
1.8.8.3.2	应确保紧急送医通道的连续、便捷、畅通。					1
1.8.8.3.3	遗体运出的通道不应穿越老年人日常活动区域。					1
1.8.8.4	建筑物及场地内的物品运送应洁污分流，且运送垃圾废物、换洗被服等污物的流线不应穿越食品存放、加工区域及老年人用餐区				2	

	域。					
1.8.8.4.1	建筑物及场地内的物品运送应洁污分流。				1	
1.8.8.4.2	运送垃圾废物、换洗被服等污物的流线不应穿越食品存放、加工区域及老年人用餐区域。				1	
1.8.9	无障碍设计			10		
1.8.9.1	老年人照料设施供老年人使用的场地及老年人用房均应进行无障碍设计，经过无障碍设计的场地和建筑空间均应满足轮椅进入。无障碍设施的地面应达到国家防滑等级及防滑安全程度。				4	
1.8.9.1.1	老年人照料设施供老年人使用的场地及老年人用房均应进行无障碍设计。				2	
1.8.9.1.2	经过无障碍设计的场地和建筑空间均应满足轮椅进入。				1	
1.8.9.1.3	无障碍设施的地面应达到国家防滑等级及防滑安全程度。				1	
1.8.9.2	老年人使用的室外交通空间，当地面有高差时，应设轮椅坡道连接。交通空间的主要位置两侧应设连续扶手，并应符合下列要求：1、扶手的材质宜选用防滑、热惰性指标好的材料，扶手直径为30~45mm；2、扶手高度应为0.85m~0.90m，设置双层扶手时，下层扶手高度宜为0.65~0.70m，扶手临墙侧到墙面净距不宜少于40mm。				3	
1.8.9.2.1	老年人使用的室外交通空间无门槛及高差，或者有高差时以斜面过度且应设轮椅坡道连接。				1	
1.8.9.2.2	交通空间的主要位置两侧应设连续扶手，并应符合下列要求：1、扶手的材质宜选用防滑、热惰性指标好的材料，扶手直径为30~45mm；2、扶手高度应为0.85m~0.90m，设置双层扶手时，下层扶手高度宜为0.65~0.70m，扶手临墙侧到墙面净距不宜少于40mm。				1	
1.8.9.2.3	扶手安装坚固、无破损、无尖锐面外露。				1	
1.8.9.3	卫生间、盥洗室、浴室，以及其他用房中供老年人使用的盥洗设施，应选用方便无障碍使用的洁具：坐便器高度不应低于0.40m；浴盆外缘高度不宜高于0.45m，其一端宜设可坐平台。				3	
1.8.10	消防监控、紧急呼叫和信息系统			12		
1.8.10.1	建筑内以及室外活动场所（地）应设置视频安防监控系统。各出入口走廊、单元起居厅、餐厅、文娱与健身用房，各楼层的电梯厅、楼梯间，电梯轿厢等场所应设置安全监控设施。				3	
1.8.10.1.1	建筑内以及室外活动场所（地）应设置视频安防监控系统。				0.5	
1.8.10.1.2	各出入口走廊、单元起居厅、餐厅、文娱与健身用房，各楼层的电梯厅、楼梯间，电梯轿厢等场所应设置安全监控设施。				0.5	
1.8.10.1.3	视频安防监控系统和安全监控设施完好，能正常使用。				0.5	
1.8.10.1.4	视频安防监控系统和安全监控设施有专人值守。				0.5	
1.8.10.1.5	监控录像能不间断录像保持15天以上记录。				0.5	
1.8.10.1.6	视频安防监控系统和安全监控设施定期维护记录。				0.5	
1.8.10.2	共用走廊、楼梯间、候梯厅和门厅等公共空间均应设置疏散导向标识、应急照明装置，宜设置音频呼叫装置；辅助逃生装置应与				3	

	消防监控系统相连。公共疏散通道的防火门扇和公共通道的分区门扇，距地 0.60m 以上，应安装透明的防火玻璃；防火门的闭门器应带有阻尼缓冲装置。					
1.8.10.2.1	共用走廊、楼梯间、候梯厅和门厅等公共空间均应设置疏散导向标识、应急照明装置，宜设置音频呼叫装置。				1	
1.8.10.2.2	辅助逃生装置应与消防监控系统相连。				1	
1.8.10.2.3	公共疏散通道的防火门扇和公共通道的分区门扇，距地 0.60m 以上，应安装透明的防火玻璃。				0.5	
1.8.10.2.4	防火门的闭门器应带有阻尼缓冲装置。				0.5	
1.8.10.3	老年人居室、单元起居室、餐厅、卫生间、浴室、盥洗室、文娱与健身用房应设紧急呼叫装置，紧急呼叫信号应能传输至相应护理站或值班室。紧急呼叫装置要保障老年人方便触及。			3		
1.8.10.3.1	老年人居室、单元起居室、餐厅、卫生间、浴室、盥洗室、文娱与健身用房应设紧急呼叫装置。				1	
1.8.10.3.2	紧急呼叫装置要保障老年人方便触及。				0.5	
1.8.10.3.3	紧急呼叫装置正常使用。				1	
1.8.10.3.4	紧急呼叫信号应能传输至相应护理站或值班室。				0.5	
1.8.10.4	信息设施系统：1、应配置有线电视、电话、信息网络等信息设施系统；2、老年人居室、单元起居厅和餐厅、文娱与健身用房、康复与医疗用房应设置有线电视、电话及信息网络插座，并应设置无线局域网覆盖。			3		
1.8.10.4.1	应配置有线电视、电话、信息网络等信息设施系统。				1	
1.8.10.4.2	老年人居室、单元起居厅和餐厅、文娱与健身用房、康复与医疗用房应设置有线电视、电话及信息网络插座				1	
1.8.10.4.3	无线局域网覆盖。				1	
1.8.11	空调、照明和环境要求			9		
1.8.11.1	最热月平均室外气温高于 25℃地区的养老设施建筑，应设置降温设施。老年人居室、单元起居室、餐厅、卫生间、浴室、盥洗室、文娱与健身用房，以及康复与医疗用房宜设置温度监控及调控系统，并实现各用房内单独调控。			3		
1.8.11.1.1	冬季老年人居室、居室卫生间、盥洗室、公共活动空间、就餐空间、康复与医疗空间、工作人员办公室温度不低于 20℃；洗浴空间温度不低于 25℃；公共卫生间、楼梯间、走廊温度不低于 18℃。夏季室内温度 26-28℃。				0.6	
1.8.11.1.2	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。				0.6	
1.8.11.1.3	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。				0.6	
1.8.11.1.4	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。				0.6	
1.8.11.1.5	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。				0.6	

1.8.11.2	居室、单元起居厅、餐厅、文娱与健身用房宜设置备用照明，照度值不应低于该场所一般照明照度标准值的10%。				3		
1.8.11.2.1	照度充足、均匀，照明区域无明显阴影区。					1	
1.8.11.2.2	照明控制面板位置明显，安装高度适宜（距地面0.80-1.20m），控制面板形式便于老年人识别并操作。					1	
1.8.11.2.3	公共活动空间照度充足、均匀，灯具无明显眩光、易维护。					1	
1.8.11.3	老年人居住建筑装修材料的有害物质应符合国家现行有关标准的规定，严格控制室内装修污染。老年人居住建筑的环境噪声和居室噪声应符合国家现行有关标准的规定。				3		
1.8.11.3.1	老年人居住建筑装修材料的有害物质应符合国家现行有关标准的规定，严格控制室内装修污染。					0.5	
1.8.11.3.2	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。					0.5	
1.8.11.3.3	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。					0.5	
1.8.11.3.4	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。					0.5	
1.8.11.3.5	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。					0.5	
1.8.11.3.6	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。					0.5	
1.8.12	活动用房、户外活动场地			11			
1.8.12.1	老年人照料设施建筑的文娱与健身用房总使用面积应满足不小于2 m ² /床的配建指标。				3		
1.8.12.2	老年人照料设施建筑的总平面内应设置供老年人休闲、健身、娱乐等活动的室外活动场地；集中活动场地附近应设置公共无障碍厕所。				3		
1.8.12.2.1	老年人照料设施建筑的总平面内应设置供老年人休闲、健身、娱乐等活动的室外活动场地。					1.5	
1.8.12.2.2	集中活动场地附近应设置公共无障碍厕所。					1.5	
1.8.12.3	室外轮椅坡道的净宽不应小于1.20m，坡道的起止点应有直径不小于1.50m的轮椅回旋空间。室外轮椅坡道的两侧应设扶手，凌空侧应设置栏杆，并应设置安全阻挡措施。				3		
1.8.12.3.1	室外轮椅坡道的净宽不应小于1.20m，坡道的起止点应有直径不小于1.50m的轮椅回旋空间。					1.5	
1.8.12.3.2	室外轮椅坡道的两侧应设扶手，凌空侧应设置栏杆，并应设置安全阻挡措施。					1.5	
1.8.12.4	室外三级及三级以上的台阶应在两侧设置扶手，应在台阶起止位置设置明显标识，室外台阶应设置照明设施。				2		
1.8.12.4.1	室外三级及三级以上的台阶应在两侧设置扶手。					1	
1.8.12.4.2	在台阶起止位置设置明显标识。					0.5	
1.8.12.4.3	室外台阶应设置照明设施。					0.5	

1.8.13	走廊楼梯、电梯			10		
1.8.13.1	老年人使用的走廊，通行净宽不应小于1.80m，确有困难时不应小于1.40m；当走廊的通行净宽大于1.40m米且小于1.80m时，走廊中应设通行净宽不小于1.80m的轮椅错车空间，错车空间的间距不宜大于15m。				3	
1.8.13.1.1	老年人经过的公共走廊地面无门槛及高差，若门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，且以斜面过渡。					1
1.8.13.1.2	老年人使用的走廊，通行净宽不应小于1.80m，确有困难时不应小于1.40m；当走廊的通行净宽大于1.40m米且小于1.80m时，走廊中应设通行净宽不小于1.80m的轮椅错车空间，错车空间的间距不宜大于15m。					1
1.8.13.1.3	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
1.8.13.2	电梯数量应按服务规模经计算确定，二层及以上楼层床位数累计超过120床，电梯数量（含升降平台、楼梯升降机（爬楼机）及无障碍电梯）不应少于2台。若有轮椅坡道可视为自动符合条件。				3	
1.8.13.2.1	二层及以上楼层床位数累计超过120床，电梯数量（含升降平台、楼梯升降机（爬楼机）及无障碍电梯）不应少于2台。若有轮椅坡道可视为自动符合条件。					1
1.8.13.2.2	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）1.8.6.2.3电梯门洞净宽度 $\geq 0.90\text{m}$ 。					1
1.8.13.2.3	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。					0.5
1.8.13.2.4	当建筑内设有电梯时，至少1部电梯的轿厢配置符合以下条件中3项及以上：（1）设有运行显示装置和抵达提示音；（2）轿厢侧壁设有扶手，且扶手形式不占用过多轿厢内部空间，扶手形式不易对人员形成磕碰；（3）设有延时关门按钮；（4）照明良好，便于老年人进出时看清地面以及操作选层按钮。					0.5
1.8.13.3	轿厢内壁周边应设有安全扶手和监控及对讲系统，选层按钮和呼叫按钮高度宜为0.90~1.10m。				2	
1.8.13.3.1	轿厢内壁周边应设有安全扶手和监控及对讲系统。					1
1.8.13.3.2	轿厢内选层按钮和呼叫按钮高度宜为0.90~1.10m。					0.5
1.8.13.3.3	轿厢内监控及对讲系统正常使用。					0.5
1.8.13.4	老年人使用的楼梯应采用防滑材料饰面，楼梯踏步起始与结束的部位应有重点照明提示或设置荧光标识，所有踏步上的防滑条、警示条等附着物均不应突出踏面。				2	
1.8.13.4.1	老年人使用的楼梯采用防滑材料饰面。					0.5
1.8.13.4.2	楼梯踏步起始与结束的部位应有重点照明提示或设置荧光标识。					0.5
1.8.13.4.3	所有踏步上的防滑条、警示条等附着物均不应突出踏面。					0.5

1.8.13.4.4	楼梯设有扶手，且扶手高度距地 0.80-0.90m;					0.5	
1.8.14	服务窗口、厨房、公共餐厅和洗衣房			11			
1.8.14.1	直接为老年人提供服务的窗口部门，用房位置应明显易找并设置醒目标识。				4		
1.8.14.1.1	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。					2	
1.8.14.1.2	直接为老年人提供服务的窗口部门用房位置明显易找，设置醒目标识。					2	
1.8.14.2	厨房应满足卫生防疫等要求，且应避免厨房工作时对老年人用房产生干扰。厨房应有送餐车停放及消毒的空间。					2	
1.8.14.2.1	厨房应满足卫生防疫等要求，且应避免厨房工作时对老年人用房产生干扰。					1	
1.8.14.2.2	厨房应有送餐车停放及消毒的空间。					1	
1.8.14.3	老年人集中使用的餐厅应符合下列规定：1、使用面积应满足不小于 1 m ² /座的配建指标；2、护理型床位照料单元的餐厅座位数，按所服务床位数的 40%测算，非护理型床位照料单元的餐厅座位数按所服务床位数的 70%测算；3、当单元起居厅兼做老年人集中使用的餐厅时，应同时符合单元起居厅与餐厅的设计规定，但使用面积可不叠加计算。					3	
1.8.14.3.1	老年人集中使用的餐厅应符合下列规定：1、使用面积应满足不小于 1 m ² /座的配建指标；2、护理型床位照料单元的餐厅座位数，按所服务床位数的 40%测算，非护理型床位照料单元的餐厅座位数按所服务床位数的 70%测算；3、当单元起居厅兼做老年人集中使用的餐厅时，应同时符合单元起居厅与餐厅的设计规定，但使用面积可不叠加计算。					0.5	
1.8.14.3.2	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。					0.5	
1.8.14.3.3	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。					0.5	
1.8.14.3.4	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。					0.5	
1.8.14.3.5	公共就餐空间的餐桌椅符合以下全部条件：（1）牢固稳定、无尖锐棱角；（2）带有扶手、靠背，（3）方便移动、清洁；（4）部分餐桌便于轮椅老年人使用					0.5	
1.8.14.3.6	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。					0.5	
1.8.14.4	洗衣房平面布置应洁、污分区，并应满足洗衣、消毒、叠衣、存放等需求；墙面、地面应易于清洁、不渗漏。洗衣房宜附设晾晒场地，当地面布置困难时，晒衣场地也可布置在上人屋面上，并应设置门禁和防护措施。					2	
1.8.14.4.1	洗衣房平面布置应洁、污分区。					0.5	
1.8.14.4.2	洗衣房应满足洗衣、消毒、叠衣、存放等需求；					0.5	

1.8.14.4.3	洗衣房墙面、地面应易于清洁、不渗漏、排水良好、无积水。					0.5	
1.8.14.4.4	洗衣房附近设晾晒场地，当地面布置困难时，晒衣场地也可布置在屋面上，并应设置门禁和防护措施。					0.5	
1.8.15	生活单元			10			
1.8.15.1	1、按照料单元设计时，应设居室、起居厅、就餐、护理站、药存、清洁间、污物间、卫生间、盥洗、洗浴等用房，可设老年人休息、家属探视等用房；2、按生活单元设计时，应设居室、卫生间、盥洗、厨房或电炊操作台等基本操作空间。				3		
1.8.15.1.1	按照料单元设计时，应设居室、起居厅、就餐、护理站、药存、清洁间、污物间、卫生间、盥洗、洗浴等用房，可设老年人休息、家属探视等用房。					1.5	
1.8.15.1.2	按生活单元设计时，应设居室、卫生间、盥洗、厨房或电炊操作台等基本操作空间。					1.5	
1.8.15.2	单人间居室使用面积不宜小于10m ² ，双人间居室使用面积不宜小于16m ² 。非护理型床位的多人间居室，床位数不应大于4床；护理型床位的多人间居室，床位数不应大于6床；2、居室的净高不宜低于2.40m。				3		
1.8.15.2.1	单人间居室使用面积不宜小于10m ² ，双人间居室使用面积不宜小于16m ² 。					1	
1.8.15.2.2	非护理型床位的多人间居室，床位数不应大于4床，护理型床位的多人间居室，床位数不应大于6床。					1	
1.8.15.2.3	居室的净高不宜低于2.40m。					1	
1.8.15.3	照料单元的使用应具有相对独立性，每个照料单元规模不应大于60床。失智老年人的照料单元应单独设置，每个照料单元规模不宜大于20床，失智老年人的照料单元应设门禁系统。				4		
1.8.15.3.1	每个照料单元具有相对独立性，每个照料单元规模不应大于60床。					1.5	
1.8.15.3.2	失智老年人的照料单元应单独设置，每个照料单元规模不宜大于20床。					1.5	
1.8.15.3.3	失智老年人的照料单元应设门禁系统。					1	
1.8.16	公共浴室和盥洗室			8			
1.8.16.1	居室未附设洗浴设施时，应集中设置浴室，并符合下列规定：1、浴位数量按所服务的老年人床位数测算。护理型床位每12床设1个，非护理型床位每8床设1个。其中轮椅老年人的专用浴位不应少于总浴位数的30%，且不应少于1个；2、浴室内应配备助浴设施，并应留有助浴空间；3、浴室应附设无障碍厕位、无障碍盥洗盆或盥洗槽，并应套设更衣间。4.在老年人公共浴室内安装安全可靠的供暖设备或预留安装供暖设备的条件。（若居室内附洗浴设施可视为同等条件进行相应的打分。）				4		
1.8.16.1.1	浴位数量按所服务的老年人床位数测算。护理型床位每12床设1个，非护理型床位每8床设1个。其中轮椅老年人的专用浴位不应少于总浴位数的30%，且不应少于1个。					1	
1.8.16.1.2	浴室内应配备助浴设施，并应留有助浴空间。					1	

1.8.16.1.3	浴室应附设无障碍厕位、无障碍盥洗盆或盥洗槽，并应套设更衣间。					1	
1.8.16.1.4	在老年人公共浴室安装安全可靠的供暖设备或预留安装供暖设备的条件。					1	
1.8.16.2	居室未附设卫生间或盥洗设施时，应集中设置盥洗室，并符合下列规定：1、盥洗室的盥洗盆或盥洗槽龙头数量应按所服务的老年人床位数测算。护理型床位每12床设1个，非护理型床位每4床设1个；2、盥洗室与最远居室的距离不应大于20m。（若居室内附卫生间或盥洗设施可视为同等条件进行相应的打分。）				4		
1.8.16.2.1	居室未附设卫生间或盥洗设施时，应集中设置盥洗室。					1.5	
1.8.16.2.2	盥洗室的盥洗盆或盥洗槽龙头数量应按所服务的老年人床位数测算，护理型床位每12床设1个，非护理型床位每4床设1个。					1.5	
1.8.16.2.3	盥洗室与最远居室的距离不应大于20m。					1	
1.8.17	卫生间			9			
1.8.17.1	卫生间内与坐便器相邻墙面应设水平高0.70m的“L”形安全扶手或在坐便器两侧设水平高0.70m的“11”形落地式安全扶手；贴墙浴盆的墙面应设水平高度0.60m的“L”形安全扶手，入盆一侧贴墙设安全扶手。				3		
1.8.17.1.1	卫生间内与坐便器相邻墙面应设水平高0.70m的“L”形安全扶手或在坐便器两侧设水平高0.70m的“11”形落地式安全扶手。					1.5	
1.8.17.1.2	贴墙浴盆的墙面应设水平高度0.60m的“L”形安全扶手，入盆一侧贴墙设安全扶手。					1.5	
1.8.17.2	照料单元应设公用卫生间，且座便器数量应按所服务的老年人床位数测算（附设卫生间的居室床位可不计在内）。护理型床位每6床设1个，非护理型床位每4床设1个，且最小规模不应小于2个坐便器。每个公用卫生间内至少应设1个供轮椅老年人使用的无障碍厕位，或合并设置为无障碍卫生间；与盥洗室分设的公用卫生间应设1~2个盥洗盆或盥洗槽龙头。				3		
1.8.17.2.1	照料单元应设公用卫生间，且座便器数量应按所服务的老年人床位数测算（附设卫生间的居室床位可不计在内）。护理型床位每6床设1个，非护理型床位每4床设1个，且最小规模不应小于2个坐便器。					1	
1.8.17.2.2	每个公用卫生间内至少应设1个供轮椅老年人使用的无障碍厕位，或合并设置为无障碍卫生间。					1	
1.8.17.2.3	与盥洗室分设的公用卫生间应设1~2个盥洗盆或盥洗槽龙头。					1	
1.8.17.3	老年人居室的卫生间应至少配置坐便器、洗浴器、洗面器三件卫生洁具，宜采用浅色卫生洁具，三件卫生洁具集中配置的卫生间使用面积不应小于3m ² ，并应满足轮椅使用；卫生间空间布置应留有相应的助洁、助厕、助浴等操作空间。在老年人居室的卫生间内安装安全可靠的供暖设备或预留安装供暖设备的条件。				3		
1.8.17.3.1	老年人居室的卫生间应至少配置坐便器、洗浴器、洗面器三件卫生洁具，宜采用浅色卫生洁具，三件卫生洁具集中配置的卫生间使用面积不应小于3m ² ，并应满足轮椅使用。					1	
1.8.17.3.2	卫生间空间布置应留有相应的助洁、助厕、助浴等操作空间。					1	
1.8.17.3.3	在老年人居室的卫生间内安装安全可靠的供暖设备或预留安装供暖设备的条件。					1	

序号	评定项目	分项总分	次分项分值	三级项分值	四级项分值	五级项分值	得分
2.0	过程性指标	550					
2.1	机构安全管理		50				
2.1.1	建立落实各类安全管理制度，包括但不限于安全责任制度、安全教育制度；安全操作规范或规程；安全检查制度；事故处理与报告制度；考核与奖惩制度等。			10			
2.1.1.1	有安全管理制度，包括：（1）安全责任制度；（2）安全教育制度；（3）安全宣传及培训制度；（4）安全操作规范或规程；（5）安全检查制度；（6）事故处理与报告制度；（7）考核与奖惩制度等（包含3-5项得1分，包含以上所有内容得2分）				3		
2.1.1.2	配备安全管理人员：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		
2.1.1.3	每班至少有2名持证消防安全员在消防控制室在岗。				1		
2.1.1.5	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		
2.1.1.6	安全管理组织及机制健全，有年度安全工作计划。				2		
2.1.1.7	有各部门、各层级签订安全责任书。				1		
2.1.2	机构对食物中毒、公共卫生事件、自然灾害；老年人自伤、跌倒、坠床、噎食、窒息、误吸、走失、烫伤等突发事件制定相应的应急预案并定期演练。应急预案内容应包括：突发事件类型、组织机构、职责分工、处理原则、处理流程和工作要求。			10			
2.1.2.1	制定有食物中毒、公共卫生事件、自然灾害和老年人自伤、跌倒、坠床、噎食、窒息、误吸、走失、烫伤等突发事件的应急预案。				5		
2.1.2.2	每项应急预案内容应包括：突发事件类型、组织机构、职责分工、处理原则、处理流程和工作要求。				3		
2.1.2.4	工作人员了解并掌握预案。				2		
2.1.3	机构对消防安全设施每年进行1次全面检测，以确保完好有效。			10			
2.1.4	机构每半年开展1次消防演练和各类应急预案演练；每季度至少开展1次安全教育培训；每月至少组织1次防火检查；白天防火巡查、夜间防火巡查每日各不少于2次。演练及检查工作应保持记录。			10			
2.1.4.1	机构每半年开展1次消防演练和各类应急预案演练。				2		
2.1.4.2	安全管理人员组织机构工作人员每季度至少开展1次安全教育和培训。				1		
2.1.4.3	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。				0.5		
2.1.4.4	每月至少组织1次防火检查。				2		

2.1.4.5	白天防火巡查、夜间防火巡查每日各不少于2次。				2		
2.1.4.6	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		
2.1.4.7	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,均应接受岗前安全教育与培训。				0.5		
2.1.4.8	采用新技术或者使用新设备的,应接受岗前安全教育与培训。				0.5		
2.1.4.9	对建筑物进行日常巡查和定期维护,发现隐患及时处理,有记录。				0.5		
2.1.5	机构建立并落实老年人信息安全管理制,避免老年人信息泄露。			10			
2.2	护理业务管理		20				
2.2.1	机构按责任制护理模式进行管理,包括不限于是否执行责任制排班,是否制定责任制护理工作职及内容,老年人对责任护理员能知晓;失智老年人是否设专区提供服务。			5			
2.2.1.1	机构按责任制护理模式进行管理。				1		
2.2.1.2	执行责任制排班,制定责任制护理工作职及内容。				1		
2.2.1.3	有工作交接班制,明确交接班制的岗位及交接要求。				0.5		
2.2.1.4	建立值班管理制度,明确值班职责和规范。				0.5		
2.2.1.5	老年人对责任护理员能知晓。				1		
2.2.1.6	失智老年人设专区提供服务。				1		
2.2.2	构对老年人建立了护理个案计划,提供24小时生活照料服务并按计划100%落实护理项目及其要求。			5			
2.2.2.1	机构对老年人建立了护理个案计划。				3		
2.2.2.2	提供24小时生活照料服务并按计划100%落实护理项目及其要求。				2		
2.2.3	护理人员掌握护理对象一般资料,如:老年人姓名、年龄、疾病诊断、护理级别、饮食习惯、生活个人爱好、心理情况、家庭情况等。			5			
2.2.3.1	护理人员掌握护理对象一般资料,如:老年人姓名、年龄、疾病诊断、护理级别、饮食习惯、生活个人爱好、心理情况、家庭情况等(未达一项扣0.5分)。				4		
2.2.3.2	护理人员与老年人沟通态度和、亲切、语言文明、表达清晰。				1		
2.2.4	养老机构建立老年人常见疾病如:冠心病、糖尿病、脑梗塞后遗症、慢性伤口/造口/失禁等护理常规并予以落实,无安全隐患。			5			
2.2.4.1	建立老年人常见疾病如:冠心病、糖尿病、脑梗塞后遗症、慢性伤口/造口/失禁等护理常规、流程,无安全隐患。				3		
2.2.4.2	护理服务人员熟悉常见疾病的服务内容和流程。				2		
2.3	护理质量		30				
2.3.1	机构制定并落实了对老年人实施限制性防护、使用尿不湿和鼻饲等护理措施的内部管理规程。管理规程内容是否包括:评估、使用登记、使用期观察、解除评估及其机构内部管理权限等,以防止滥用。若无入住老年人实施限制性防护、使用尿不湿和鼻饲等情况,但制定了内部管理规程,可视为自动符合条件。			5			

2.3.1.1	机构制定并落实了对老年人实施限制性防护、使用尿不湿和鼻饲等护理措施的内部管理规程。管理规程内容是否包括：评估、使用登记、使用期观察、解除评估及其机构内部管理权限等，以防止滥用。				3		
2.3.1.2	若无入住老年人实施限制性防护、使用尿不湿和鼻饲等情况，但制定了内部管理规程，可视为自动符合条件。				2		
2.3.2	机构正确悬挂各类相应护理等级标识及相关防跌倒、防压疮、防坠床、防噎食等安全警示标识。			5			
2.3.3	老年人符合“三短六洁”标准要求，老年人床单位物品是否清洁并定期更换，老年人居室环境是否整洁、无异味，公用区域老年人物品摆放是否标识清楚。			5			
2.3.3.1	老年人符合“三短六洁”标准要求。				2		
2.3.3.2	老年人床单位物品清洁并定期更换。				1		
2.3.3.3	老年人居室环境整洁、无异味。				1		
2.3.3.4	公用区域老年人物品摆放标识清楚。				1		
2.3.4	机构根据老年人治疗和病情康复的需要摆放正确卧位和规范使用防护用具如护栏、防护垫，并及时实施预防措施。			5			
2.3.4.1	根据老年人治疗和病情康复需要，为老年人摆放正确卧位。				2		
2.3.4.2	根据老年人治疗和病情康复需要的评估，为老年人使用防护用具如护栏、防护垫。				2		
2.3.4.3	有防护用具的使用规范和预防措施。				1		
2.3.5	机构对不能自主翻身及存在压疮高风险的老年人，及时的采取相应的护理措施和预防措施，落实巡查制度，有巡查和翻身记录。			5			
2.3.5.1	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。				1		
2.3.5.2	卧床老年人按情况，至少每2小时翻身拍背1次				1		
2.3.5.3	老年人皮肤无压痕、无破损、无皴皱、无发红现象。				1		
2.3.5.4	建立翻身记录表，交接班时应检查皮肤状况且有记录。				0.5		
2.3.5.5	I度压疮新发生率不高于5%，II度III度压疮新发生率为0。				1		
2.3.5.6	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。				0.5		
2.3.6	机构建立并落实管道管理规范，管道位置、标示是否正确，引流是否通畅，老年人和家属是否知晓留置管道的目的并配合。若无该情况，但制定了相应的管理规范，可视为自动符合条件。			5			
2.3.6.1	机构建立并落实管道管理规范。				2		
2.3.6.2	管道使用位置正确、标示正确，引流通畅。				2		
2.3.6.3	管理的使用严格遵医嘱，并征得老年人和家属同意，签署知情同意书，按操作规范执行。				1		
2.4	护理安全		50				
2.4.1	机构建立并落实老年人身份查对制度，护理操作是否落实“三查八对”。			10			
2.4.1.1	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）。				5		
2.4.1.2	“三查八对”差错率为0。				5		
2.4.2	机构建立相应的医嘱查对制度和执行制度，并按要求落实，护士执行医嘱后能及时签全名及执行时间，字迹清楚能辨认，非抢			10			

	救时不执行口头医嘱。					
2.4.2.1	机构建立相应的医嘱查对制度和执行制度。				4	
2.4.2.2	规范执行医嘱，护理合格率 100%。				2	
2.4.2.3	护士执行医嘱后及时签全名及执行时间，字迹清楚能辨认。				2	
2.4.2.4	非抢救时不执行口头医嘱。				2	
2.4.3	机构建立并落实老年人转送、请假外出流程，确保转送过程中老年人安全及外出交接。			10		
2.4.3.1	机构建立老年人转送、请假外出的请销假制度和流程。				4	
2.3.3.2	严格执行老年人转送、请假外出的请销假制度，有请销假记录、转送记录。				4	
2.3.3.3	未发生老年人转送、请假外出产生的安全事件。				2	
2.4.4	护理操作及讨论病情时保护老年人隐私，操作时无不必要的暴露。			10		
2.4.5	护理站、治疗室等工作间按“五常法”管理，物品摆放有序，洁污分开。各类物品分类、定位摆放有标识。标示有效期限的物品按使用先后摆放。			10		
2.4.5.1	护理站、治疗室等工作间按“五常法”管理。				4	
2.4.5.2	物品摆放有序，洁污分开				2	
2.4.5.3	各类物品分类、定位摆放有标识。				2	
2.4.5.4	标示有效期限的物品按使用先后摆放。				2	
2.5	质量检查与改进		20			
2.5.1	机构建立并落实护理组长、护士、护理主管等各层级查房制度，其中护理组长查房每周不少于 1 次、护理主管查房每月不少于 1 次；查房记录清晰明确，并保管期限不少于 3 年。			5		
2.5.1.1	机构建立护理组长、护士、护理主管等各层级查房制度。				2	
2.5.1.2	护理组长查房每周不少于 1 次				1	
2.5.1.3	护理主管查房每月不少于 1 次				1	
2.5.1.4	查房记录清晰明确，并保管期限不少于 3 年				1	
2.5.2	机构建立并按要求执行交接班制度，是否执行早会交班、床边交接班；交班记录清楚，有重点，并且重点事情交代记录具有连续性。所有记录保管期限不少于 3 年。			5		
2.5.2.1	机构建立有工作交接班制度。				2	
2.5.2.2	执行早会交班、床边交接班。				1	
2.5.2.3	交班记录清楚，有重点，并且重点事情交代记录具有连续性。				1	
2.5.2.4	所有记录保管期限不少于 3 年。				1	
2.5.3	机构护理文件质量管理符合规范：包括不限于护理文书记录单、医嘱单、体温单、护理病历及医生病历均符合医疗文书书写规范。			5		
2.5.3.1	护理文书记录单符合医疗文书书写规范。				1	
2.5.3.2	医嘱单符合医疗文书书写规范。				1	

2.5.3.3	体温单符合医疗文书书写规范。				1		
2.5.3.4	护理病历符合医疗文书书写规范。				1		
2.5.3.5	医生病历符合医疗文书书写规范。				1		
2.5.4	机构建立护理工作质量检查制度及护理质量缺陷管理制度：各级定期进行质量检查及安全分析，并且做好记录。			5			
2.5.4.1	机构建立护理工作质量检查制度和机构建立护理质量缺陷管理制度。				2		
2.5.4.2	各级定期进行质量检查。				2		
2.5.4.3	对质量检查结果进行总结分析，并且做好记录。				1		
2.6	药物管理		20				
2.6.1	护士基本掌握常用药品管理及使用特殊要求、基本掌握常用药品的不良反应，并密切观察用药后效果。			5			
2.6.1.1	机构建立有药品管理制度，执行率 100%。				2		
2.6.1.2	护士基本掌握常用药品管理及使用特殊要求、基本掌握常用药品的不良反应。				1		
2.6.1.3	护士规范执行医嘱。				1		
2.6.1.4	老年人服药后，护士密切观察用药后效果，对不良反应能及时做出处理。				1		
2.6.2	机构对高危药品限量、定位、单独存放，使用专用标识，且标识醒目；对机构自购的第二类精神药品是否按规范进行管理。			5			
2.6.2.1	机构对高危药品限量、定位、单独存放。				2		
2.6.2.2	对高危药品使用专用标识，且标识醒目。				1		
2.6.2.3	机构自购的第二类精神药品按规范进行管理。				1		
2.6.2.4	有高危药品、第二类精神药品使用的相关记录。				1		
2.6.3	对包装容易混淆的药品、一品多规或多剂型药物的存放有明晰的“警示标识”。			5			
2.6.4	对老年人自备处方药品进行统一登记、保管以及发放。冰箱药品标志明确、无混放，温度恒定，有监测记录（每天二次）。			5			
2.6.4.1	有老年人自备药品管理制度，执行率 100%。				2		
2.6.4.2	对老年人自备处方药品进行统一登记、保管以及发放。				1		
2.6.4.3	冰箱药品标志明确、无混放。				1		
2.6.4.4	冰箱温度恒定，有监测记录（每天二次）				1		
2.7	院内感染控制		35				
2.7.1	机构建立院内感染控制工作小组，制定并实施院内感染控制预防、控制、报告和处置等相关制度。			5			
2.7.1.1	机构制定并实施院内感染控制预防、控制、报告和处置等相关制度，有消毒和隔离制度。				2		
2.7.1.2	建立院内感染控制工作小组。				2		
2.7.1.3	有传染病预防措施。				1		
2.7.2	护理人员掌握手卫生重点环节。如落实各环节的手卫生措施、洗手操作规范。操作手套是否做到专人专用，避免交叉感染。			5			
2.7.2.1	护理人员掌握手卫生重点环节				2		
2.7.2.2	落实各环节的手卫生措施、洗手操作规范				2		
2.7.2.3	操作手套做到专人专用，避免交叉感染				1		

2.7.3	遵守无菌操作原则操作。物品使用一人一份；治疗盘有铺盘时间无过期，盘内药品包装符合要求；棉签、复合碘开启后注明时间，无过期；配好的静脉用药2小时内使用；启封溶媒不超过24小时；吸痰用物每日更换1-2次；干燥持物钳、无菌容器开启后4小时有效。			5		
2.7.3.1	机构建立无菌操作原则及操作规范。				2	
2.7.3.2	物品使用一人一份。				0.5	
2.7.3.3	治疗盘有铺盘时间无过期，盘内药品包装符合要求。				0.5	
2.7.3.4	棉签、复合碘开启后注明时间，无过期。				0.5	
2.7.3.5	配好的静脉用药2小时内使用；启封溶媒不超过24小时。				0.5	
2.7.3.6	吸痰用物每日更换1-2次。				0.5	
2.7.3.7	保证干燥持物钳、无菌容器开启后4小时有效期内使用。				0.5	
2.7.4	无菌物品存放管理规范。无菌物品按日期先后摆放，灭菌标志明显、规范，无过期失效；存放区域清洁，无非无菌物品及杂物；无菌物品在存放时应保留大包装，不得直接置于地面。			5		
2.7.4.1	机构建立无菌物品存放管理规范。				2	
2.7.4.2	无菌物品按日期先后摆放，灭菌标志明显、规范，无过期失效				1	
2.7.4.3	存放区域清洁，无非无菌物品及杂物。				1	
2.7.4.4	无菌物品在存放时应保留大包装，不得直接置于地面。				1	
2.7.5	紫外线消毒登记及维护是否正确。落实紫外线消毒、强度监测、时间累计，并有记录；紫外线灯使用不超过1000小时。使用其他消毒方式（如空气消毒机等）应提供定期消毒效果有效性验证报告。			5		
2.7.5.1	机构建立紫外线消毒规范。				1	
2.7.5.2	紫外线消毒登记及维护正确				1	
2.7.5.3	落实紫外线消毒、强度监测、时间累计，并有记录				1	
2.7.5.4	紫外线灯使用不超过1000小时。				1	
2.7.5.5	使用其他消毒方式（如空气消毒机等）应提供定期消毒效果有效性验证报告。				1	
2.7.6	落实重度失能老年人床单位每天湿扫；是否落实终末消毒。			5		
2.7.6.1	机构有建立重度失能老年人床单消毒等相关规定。				1	
2.7.6.2	落实重度失能老年人床单每天湿扫。				2	
2.7.6.3	落实重度失能老年人床单落终末消毒。				2	
2.7.7	正确处理医疗垃圾。如医疗废物分类放置；锐器盒及时有效封口，封条项目完整，封口后锐器盒24小时内送出；有医疗废物交接、称重手续，并登记、签名。			5		
2.7.7.1	机构有建立医疗垃圾处理相关制度、规范或有第三方医疗垃圾处理相关合同。				2	
2.7.7.2	医疗废物分类放置。				1	
2.7.7.3	锐器盒及时有效封口，封条项目完整，封口后锐器盒24小时内送出；				1	
2.7.7.4	有医疗废物交接、称重手续，并登记、签名。				1	

2.8	生活照料服务		81			
2.8.1	清洁卫生护理类（共15项）： □协助穿/脱衣 □洗头 □洗脸 □口腔清洁 □刷牙 □漱口 □洗手□洗足 □洗澡 □床上擦浴□女性会阴清洁□修剪指（趾）甲 □压疮预防 □梳头 □剃须			45		
2.8.2	饮食护理类（共3项）：□喂水 □喂饭 □鼻饲			9		
2.8.3	排泄护理类（共3项）：□协助排便 □人工取便 □更换尿不湿			9		
2.8.4	转移护理类（共3项）：□床上体位转换 □轮椅转移 □移动辅助器应用指导			9		
2.8.5	其他护理类（共3项）：□睡眠照顾 □更换床上用品 □使用热水袋			9		
2.9	医疗护理服务（需具备资格的医护人员完成）		69			
2.9.1	非侵入性医疗护理服务类（共8项）： □生命体征监测□口腔护理□氧气吸入□雾化吸入□口服给药□压疮护理 □气管切开护理 □伤口换药(含造瘘口护理等)			24		
2.9.2	侵入性医疗护理服务类（共14项）： □测血糖□皮下注射（胰岛素注射等）□更换引流袋（尿袋、粪袋、造口袋等）□吸痰护理 □膀胱冲洗 □鼻饲管置管 □密闭式输液□静脉采血 □静脉注射 □肌肉注射 □皮内注射（皮试等） □导尿□灌肠□肛管排气			42		
2.9.3	康复护理类（共1项）：□关节松动训练（需康复技师完成）			3		
2.10	出入院服务		30			
2.10.1	入住老年人服务合同签订率达到100%。			10		
2.10.2	各类服务项目的收费按照有关规定执行。收费标准是否公开和便于查阅。			10		
2.10.2.1	机构各类服务项目的收费按照有关规定执行。				5	
2.10.2.2	收费标准在院内项目位置公开和便于查阅。				5	
2.10.3	服务终止时，机构通知第三方并协助办理出院手续。			10		
2.10.3.1	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。				4	
2.10.3.2	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	
2.10.3.3	老年人出院，及时完成档案整理归档。				2	
2.10.3.4	老年人档案归档规范，装订整齐。				2	
2.11	评估服务		15			
2.11.1	机构建立了老年人能力评估以及跌倒/坠床、吞咽、压疮、智能精神状态专项评估的管理制度，管理制度应包括：具备评估资格的专业团队、专用设施设备、评估流程和方法、评价结果的运用以及再评估的相关要求等。			5		
2.11.2	机构评估人员正确实施各项评估，再评估是否及时。			5		
2.11.2.1	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）。				1	
2.11.2.2	评估人员经过评估培训，掌握评估知识和技能。				1	

2.11.2.3	服务人员熟悉其负责服务流程。				1		
2.11.2.4	使用科学量表对老年人开展评估。				1		
2.11.2.5	老年人能力评估执行率 100%。				1		
2.11.3	机构评估结果按规定在护理服务过程中得到了合理的运用。			5			
2.11.3.1	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		
2.11.3.2	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。				3		
2.12	老年人健康管理		20				
2.12.1	机构建立老年人入住和健康档案，档案覆盖率应为 100%；档案内容包括：服务合同、老年人身份证明、病史记录、体检报告及评估报告等；档案保管期限不应少于老年人出院后 5 年。			10			
2.12.1.1	有老年人入住档案，包括入住申请表、养老服务合同、体检报告、入住评估结果、老年人身份证复印件、户籍卡复印件、紧急联系人/担保人的身份证复印件及联系方式等。 注：包含 2-3 项得 0.5 分，包含 4-5 项得 1 分，包含 5-6 项得 1.5 分，包含所有得 2 分。				2		
2.12.1.2	有建立老年人健康档案，至少包括个人基本健康信息、体检报告、病史、既往史、家族史、食物及药物过敏史、健康变化记录。 注：包含 1-4 项得 0.5 分，包含 5-7 项得 1 分，包含所有得 2 分。				2		
2.12.1.3	老年人档案覆盖率应为 100%。				2		
2.12.1.4	管理老年人健康档案，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		
2.12.1.5	档案保管期限不应少于老年人出院后 5 年。				2		
2.12.2	机构每年不少于 1 次组织老年人体检。			5			
2.12.3	机构不少于每季度开展 1 次老年人保健和传染病预防等宣教活动，并保持其记录。			5			
2.13	洗涤服务		15				
2.13.1	配备了专门的洗涤人员、洗涤设备及固定场所或有监控的洗涤外包。			5			
2.13.1.1	配备有专门洗涤服务人员，服务人员为经过培训的洗衣员，或对接专业的洗涤公司。				1		
2.13.1.2	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）。				1		
2.13.1.3	有专门且固定的洗涤场所。				1		
2.13.1.4	配备有洗涤设备，且洗涤设备上贴有标识，注明功能及适用的衣物类型。				1		
2.13.1.5	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				1		
2.13.2	严格执行衣物分类清洗。被污染的织物应单独收集、清洗和消毒。			5			
2.13.2.1	严格执行洗涤衣物和床上用品应分类清洗、晒干或烘干。				1		
2.13.2.2	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。				1		

2.13.2.3	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。				1		
2.13.2.4	指定地点收集污物，运送车洁污分开。				1		
2.13.2.5	洗衣房内张贴洗衣流程。				1		
2.13.3	需浸泡消毒的衣物消毒采用含氯消毒剂，消毒时间不少于30分钟，经试纸检测消毒一般物品有效氯含量 $\geq 250\text{mg/L}$ ，消毒污染物品有效氯含量 $\geq 500\text{mg/L}$ ，煮沸消毒时间为20-30分钟，洗涤剂的洗涤时间为1小时。采用其他消毒方式，应提供其消毒效果的有效性证据。			5			
2.14	膳食服务		30				
2.14.1	每年不少于一次对入住老年人营养状态进行评估，并提供营养健康报告。			5			
2.14.1.1	每年不少于一次由专人对入住老年人营养状态进行评估。				2.5		
2.14.1.2	对入住老年人的营养状态评估进行分析，并有营养健康报告。				2.5		
2.14.2	根据老年人健康状况和疾病要求，提供痛风、高血脂、糖尿病等个性化膳食服务。			5			
2.14.2.1	有专职或者兼职的营养师，为老年人搭配饮食，确保营养均衡。				2		
2.14.2.2	根据老年人健康状况和疾病要求，提供痛风、高血脂、糖尿病等个性化膳食服务。				1		
2.14.2.3	食谱制定还应结合老年人生理特点、地域特点、民族和宗教习惯等制定食谱。				1		
2.14.2.4	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。				1		
2.14.3	每周对老年人食谱内容进行调整，食谱向老年人公布并存档。			5			
2.14.3.1	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 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				2		
2.14.3.2	餐食与食谱相符率达90%及以上。				2		
2.14.3.3	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。				1		
2.14.4	严格执行食品卫生法；符合GB14934食（饮）具消毒卫生标准的有关要求；膳食服务提供者健康证持有率是否达到100%；成品与半成品分开、生熟分开。			10			
2.14.4.1	严格执行食品卫生法，机构食堂具有食品经营许可证，食品经营许可证合法有效，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致。				1		
2.14.4.2	在醒目位置公示食品经营许可证。				1		
2.14.4.3	符合GB14934食（饮）具消毒卫生标准的有关要求。				1		
2.14.4.4	食品添加剂由专人负责保管、领用、登记，并有相关记录。				1		
2.14.4.5	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。				1		
2.14.4.6	膳食服务提供者健康证持有率达到100%。				1		
2.14.4.7	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。				1		
2.14.4.8	食品原料、半成品与成品在盛放、贮存时相互分开。				1		

2.14.4.9	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。				1		
2.14.4.10	生与熟、成品与半成品分开制作。				1		
2.14.5	厨房供应的每餐食物留样备查，留样食品应按品种分别盛于清洁消毒后的密封专用容器内，在0℃-4℃的条件下存放48小时以上，每个品种留样不少于100g。			5			
2.15	心理/精神支持和休闲娱乐		30				
2.15.1	机构对新入住的老年人制定并实施入住适应计划，以帮助老年人熟悉机构、融入集体生活。			5			
2.15.2	建立入住老年人谈话并记录制度，发现异常，应及时报告。必要时，应由社工或心理咨询师参与进行心理干预并记录效果。			5			
2.15.3	护理人员了解并掌握老年人心理评估基本方法及应对措施。			5			
2.15.3.1	机构建立有老年人心理评估的相关规定及服务流程。				1		
2.15.3.2	护理人员熟悉机构内心理评估的服务流程。				1		
2.15.3.3	养老护理员掌握心理/精神服务的方法与技巧。				1		
2.15.3.4	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。				2		
2.15.4	机构建立并实施了督促家属或相关第三方定期探访老年人的制度。			5			
2.15.5	有必要的设施和场所提供有社工组织的休闲娱乐活动，1项/日。			5			
2.15.6	组织自理老年人每季度参加1次公益活动。			5			
2.16	安宁服务		10				
2.16.1	制定相关服务规程并有固定的场所，帮助老年人安详、有尊严地度过生命终期。			5			
2.16.1.1	机构建立有安宁服务的制度和流程。				1		
2.16.1.2	有专门的场所开展安宁服务/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。				1		
2.16.1.3	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。				1		
2.16.1.4	维护老年人合法权益和尊严，保护老年人及亲属的隐私。				1		
2.16.1.5	及时对疼痛老年人进行疼痛评估，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。				1		
2.16.2	设有专人进行哀伤辅导和后事指导。			5			
2.17	教育服务		10				
2.17.1	有独立的场地，有专门的教学设备且能正常使用；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。			5			
2.17.1.1	有独立的场地，有专门的教学设备且能正常使用（1.5分）。有与其他服务共用的场地，有基本设备且能正常使用（0.5分）。				2		
2.17.1.2	教育内容丰富，包括安全知识、思想道德、科学文化、心理健康、法律法规、消费理财、闲暇生活、代际沟通、生命尊严等。 注：提供3种以上教育内容的，得1分；提供4-6种的，得2分；提供7种及以上的，得3分。				3		
2.17.2	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；每季度至少举办1次老年课堂或各类知识讲座。			5			

2.17.2.1	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。				2		
2.17.2.2	有服务计划，每季度至少举办1次老年课堂或各类知识讲座。				2		
2.17.2.3	有视频、照片、文字等服务记录。				1		
2.18	居家服务		15				
2.18.1	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。			5			
2.18.1.1	建立居家服务老年人档案。				2.5		
2.18.1.2	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。注：包含1-2项，得1分。包含3项以上，得2.5分。				2.5		
2.18.2	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。			5			
2.18.2.1	为社区养老服务组织或老年人家属提供专业支持，如人员技能培训、家庭照顾者培训、外派社会工作者到社区开展活动，为社区和家庭提供适老化改造咨询服务、承接社区老年人社会工作项目等。注：提供1项得1分，满分4分。				4		
2.18.2.2	有开展相关活动的视频、照片、文字等记录				1		
2.18.3	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。			5			

序号	评定指标	评定标准	定义/计算公式	分项总分	次分项分值	得分
3.0	结果性指标			200		
3.1	床位入住率（30分）	无相应数据或数据失实	$\frac{\text{入住人数}}{\text{床位总数}} \times 100\%$		0	
		50%（不含）以下			10	
		50%-65%（含）			20	
		65%-80%或以上			30	
3.2	重度失能老年人入住比例（30分）	无相应数据或数据失实	$\frac{\text{重度失能老人入住人数}}{\text{总入住老人数}} \times 100\%$		0	
		<20%			10	
		≥20%			20	
		≥30%			30	
3.3	跌倒率（20分）	无相应数据或数据失实	最近30天内老年人跌倒的比率 $\frac{\text{跌倒人次}}{\text{入住老年人总数}} \times 100\%$		0	
		>10%			10	
		≤10%			15	
		≤5%			20	
3.4	限制性防护使用率（20分）	无相应数据或数据失实	最近七天内以固定躯干、四肢方式限制老年人日常行动的比率 $\frac{\text{限制性防护使用人数}}{\text{入住老年人总数}} \times 100\%$		0	
		>10%			10	
		≤10%			15	
		≤5%			20	
3.5	压疮率（20分）	无相应数据或数据失实	（排除低蛋白血症、高度水肿、癌症晚期、恶液质老年人）。		0	
		最近30天是Ⅰ ⁰ 压疮发生率≤5‰，Ⅱ ⁰ 压疮发生			20	
3.6	机构上年综合责任保险赔付率（20分）	无参加机构综合责任保险	$\frac{\text{上年度已决赔款金额} + \text{上年度未决赔款金额}}{\text{上年度保险费}} \times 100\%$		0	
		≤200%			10	
		≤120%			15	
		为0%			20	
3.7	入住人员满意度（30分）	无相应数据或数据失实	见附录4：养老机构入住人员满意度测评表		0	
		<80%			10	
		≥80%			20	
		≥90%			30	
3.8	员工满意度（30分）	无相应数据或数据失实	见附录5：养老机构员工满意度测评表		0	
		<80%			10	
		≥80%			20	
		≥90%			30	
备注：1. 申请1星评定的养老机构入住率不低于30%；2. 申请2星评定的养老机构入住率不低于35%；3. 申请3星评定的养老机构入住率不低于40%；4. 申请4星评定的养老机构入住率不低于45%；5. 申请5星级评定的养老机构入住率不低于50%，不符合入住率要求的，自动终止评定程序。						

附件 2

西安市养老机构星级评定申请表

机构基本信息					
机构名称					
机构代码					
登记属性	<input type="checkbox"/> 事业 <input type="checkbox"/> 民办非企业 <input type="checkbox"/> 工商 <input type="checkbox"/> 其他（公建民营）				
机构地址				邮编	
负责人		办公电话		手机	
E-mail		传真		备注	
机构床位总数_____, 目前入住老年人人数: _____其中: <input type="checkbox"/> 重度失能老年人人数: _____ <input type="checkbox"/> 重度失智老年人人数: _____ <input type="checkbox"/> 中度失能老年人人数: _____ <input type="checkbox"/> 中度失智老年人人数: _____ <input type="checkbox"/> 轻度失能老年人人数: _____ <input type="checkbox"/> 轻度失智老年人人数: _____ <input type="checkbox"/> 自理老年人人数: _____					
开办时间: _____年 _____月			最近一次自评时间:		
在申请评定前三年内是否受到行政处罚或发生过质量、环境、职业健康安全、消防及食品安全等事故? <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是, 如选择此项, 请简述有关情况:					
拟定接受实地评定时间: _____年 _____月					
提交文件和资料					
1. 养老机构设立许可证（正副本）复印件或备案回执复印件、组织机构代码证复印件、事业单位法人登记证或企业法人登记证或民办非企业法人登记证复印件 2. 《西安市养老机构星级评定自评表》（附件 3） 3. 机构简介（主要包括机构基本情况、服务内容、管理流程、工作人员情况、组织机构图和所获荣誉和奖项） 4. 《西安市养老机构入住老年人明细表》（附件 4）					

根据我机构自评的情况，现申请西安市养老机构星级评定，申请级别为：_____星。声明：
我机构确认以上提供的信息（包括资料）均属实。

机构代表签字：

（签章）

年 月 日

所属街办、乡镇民政部门推荐意见：

同意推荐该机构参加西安市养老机构星级评定

不同意推荐该机构参加西安市养老机构星级评定，理由如下：

（签章）：

年 月 日

区、县民政部门初评意见（附初评报告）：

同意推荐该机构参加西安市养老机构星级评定

不同意推荐该机构参加西安市养老机构星级评定，理由如下：

（签章）：

年 月 日

备注：

1. 此表第1页由养老机构填写，填写完毕后交与当地民政部门填写推荐意见后汇总上报；
2. 此表民政部门需填写推荐意见并盖章后方可有效；
3. 此表需上传电子版扫描件和原件。

附件 3

西安市养老机构星级评定自评表

机构名		自评时间	
自评人	组长：	组员：	
自评基本情况			
自评项目	分值	自评得分	备注
1.1 现场验证基本条件	/		
1.2 人力资源	25 分		
1.3 卫生环境	20 分		
1.4 急救设施设备	15 分		
1.5 员工权益保障	15 分		
1.6 行政管理	50 分		
1.7 医养结合方式	25 分		
1.8 设施设备	100 分		
2.1 机构安全管理	50 分		
2.2 护理业务管理	20 分		
2.3 护理质量	30 分		
2.4 护理安全	50 分		
2.5 质量检查与改进	20 分		
2.6 药物管理	20 分		
2.7 院内感染控制	35 分		
2.8 生活照料服务	81 分		
2.9 医疗护理服务	69 分		
2.10 出入院服务	30 分		

2.11 评估服务	15 分		
2.12 老年人健康管理	20 分		
2.13 洗涤服务	15 分		
2.14 膳食服务	30 分		
2.15 心理/精神支持和休闲娱乐闲娱乐	30 分		
2.16 安宁服务	10 分		
2.17 教育服务	10 分		
2.18 居家服务	15 分		
3.1 床位入住率	30 分		
3.2 重度失能老年人入住比例	30 分		
3.3 跌倒率	20 分		
3.4 限制性防护使用率	20 分		
3.5 压疮率	20 分		
3.6 机构上年综合责任保险赔付率	20 分		
3.7 顾客满意度	30 分		
3.8 员工满意度	30 分		
自评总得分			
自评星级	□五星□四星□三星□二星□一星		
特色服务项目（每次申请不得超过 4 项，并需提供服务规范）			

-
-

以上自评结论为我机构自行组织实施，真实、可信。

机构负责人（签章）：
年 月 日

附件 4

西安市养老机构入住老年人明细表

序号	姓名	年龄	性别	身份证号	护理等级	入住起止日期

附件 5

养老机构入住人员满意度调查表（共 30 分，每项 3 分）

您好！

我们受市民政局的委托来贵机构进行星级评定，星级评定是为了使您在机构过得更健康、更愉快。您的满意度是星级评定工作的重要组成部分。请您根据实际情况进行选择 and 填写。请放心，您的意见是匿名的，仅用于统计使用。

机构名称：

题号	项目	老年人评价	得分
1	您对入住价格和得到服务匹配满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
2	您对入住房间满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
3	您对服务人员的态度满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
4	您对服务人员的服务水平满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
5	您对机构管理方式的满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
6	您对机构的环境卫生满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
7	您对机构膳食满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
8	您对机构的基本医疗设施满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
9	您对精神慰藉服务的满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
10	您对机构的总体满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
得分合计			
您的其他意见或建议：			
调查表编号		调查人员	调查时间

备注：

1. 本调查表适用于养老机构入住老年人或其家属；
2. 本项调查应由评价人员结合现场评价，宜以访谈式调查完成；
3. 调查应覆盖入住老年人全部能力状态。样本量应不少于入住老年人总数的 10%，并至少保证 5 名老年人的抽样数量。

附件 6

养老机构员工满意度调查表（共 30 分、每项 3 分）

您好！

我们受陕西省民政厅（市民政局）的委托来贵机构进行星级评定，您的满意度是星级评定工作的重要部分。请您根据实际情况进行选择 and 填写。请放心，您的意见是匿名的，仅用于统计使用。

机构名称：

题号	调查项目	员工评价	得分
1	您对工作条件与环境的满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
2	您对报酬与所做的工作量的满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
3	您对同事间关系的满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
4	您对直接主管领导的满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
5	您对自身发展空间的满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
6	您对职业培训的满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
7	您对劳动强度和劳动时间的满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
8	您家人对您目前工作的态度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
9	您对院里的管理方式的满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
10	综合来看，您在这里工作的满意程度	<input type="checkbox"/> 满意（3分） <input type="checkbox"/> 一般（1分） <input type="checkbox"/> 不满意（0分）	
得分合计			
员工的建议：			
被调查人工号或姓名		调查人员	调查时间

备注：

1. 本调查表适用于养老机构一线员工；
2. 本项调查应由评价人员结合现场评价，宜以访谈式调查完成；
3. 调查样本量应不少于一线员工总数的 10%，并至少保证 5 名一线员工的抽样数量。

