

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 908—2019

养老机构等级划分与评定

Classification and accreditation for senior care organization

2019 - 04 - 20 发布

2019 - 08 - 01 实施

重庆市市场监督管理局

发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由重庆市民政局提出并归口。

本标准起草单位：重庆市民政局、重庆市第二社会福利院、重庆市质量和标准化研究院。

本标准主要起草人：李长富、潘鸿滨、李彤、王亮、倪伟、柯黎、蒲敏、郑晓静、万科。

养老机构等级划分与评定

1 范围

本标准规定了养老机构等级划分与评定的术语和定义、总体要求、等级、等级划分条件、评定管理。本标准适用于提供集中居住和全日照料服务的养老机构的等级划分与评定工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 3095-2012 环境空气质量标准

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 29353-2012 养老机构基本规范

GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准

WS/T 484 老年人健康管理技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构 senior care organization

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

[GB/T 29353-2012, 定义 3.1]

3.2

安宁服务 hospice service

为临终老年人及相关第三方提供特别服务支持及心理慰藉的活动，以及应相关第三方要求，协助办理相关后事的活动。

[GB/T 35796-2017, 术语 3.3]

3.3

轮椅回转空间 wheelchair turning space

为方便乘轮椅者旋转以改变方向而设置的空间。

[JGJ 450-2018, 术语 2.0.14]

4 总体要求

- 4.1 应具有独立法人的资质。
- 4.2 应具有相对独立、固定、专用场所。
- 4.3 养老机构建筑及设施的设计与设置应符合 JGJ 450-2018 相关要求。
- 4.4 养老机构建筑、附属设施设备、服务项目和运行管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、环境保护、劳动合同等有关法律、法规和标准的规定要求。
- 4.5 应配备与服务 and 运营相适应的管理人员和专业技术人员，并根据不同护理等级配备相应比例的护理人员。
- 4.6 员工应符合有关部门规定的健康标准，具备从业资格，遵守职业道德，掌握业务知识和技能。
- 4.7 推行绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念。
- 4.8 应增强突发事件应急处理能力，制定突发事件应急预案。
- 4.9 保障入住老年人的合法权益，尊重入住老年人的风俗习惯。
- 4.10 按规定成立党的基层组织，开展党组织活动。

5 等级

5.1 综合评比

- 5.1.1 对符合必备条件（6.1）养老机构的设施设备（6.2）和运营质量（6.3）进行的等级评比。
- 5.1.2 综合评比等级划分为三个级别，即三星级(★★★)、四星级(★★★★)、五星级(★★★★★)。最低为三星级，最高为五星级。星级越高，表示养老机构等级越高。
- 5.1.3 申请参加综合评比的养老机构床位数不低于 100（含）张。

5.2 金叶评比

- 5.2.1 对符合必备条件（6.1）养老机构的运营质量（6.3）进行的等级评比。
- 5.2.2 以养老服务为主营业务，建筑与装修风格独特，管理和 service 特色鲜明，健康主题突出，且业内知名度较高，入住老年人获得感的养老机构可进行金叶评比。
- 5.2.3 金叶评比等级划分为三个级别，即三叶级(🍁🍁🍁)、四叶级(🍁🍁🍁🍁)、五叶级(🍁🍁🍁🍁🍁)。最低为三叶级，最高为五叶级。叶级越高，表示养老服务等级越高。
- 5.2.4 申请参加金叶评比的养老机构床位数不低于 20（含）张。

6 等级划分条件

6.1 必备条件

必备项目检查表给出了养老机构各等级应具备的必备条件。评定检查时，逐项考核确认。必备项目检查表见表 A.1。

6.2 设施设备

- 6.2.1 养老机构设施设备要求见附录 B，总分 450 分。养老机构设备设施的评价内容分为选址（30 分）、停车场（10 分）、室外活动场地（25 分）、绿化景观（20 分）、入住老年人生活用房（75 分）、文娱与健身用房（25 分）、医疗与康复设施（50 分）、管理服务用房（125 分）、安全设施（60 分）、智能化设施（20 分）、其他（10 分）共 11 个大项。

6.2.2 综合评比三星级、四星级、五星级养老机构设施设备的最低得分要求是：三星级 330 分、四星级 380 分、五星级 430 分。

6.3 运营质量

6.3.1 养老机构运营质量要求见附录 C，总分 550 分。养老机构运营质量的评价内容分为总体情况（25 分）、管理制度与规范（25 分）、安全管理（45 分）、人力资源（30 分）、员工素养（10 分）、评估（15 分）、出入院管理（20 分）、生活照料（50 分）、清洁卫生（50 分）、洗涤（25 分）、膳食（50 分）、医疗护理（60 分）、精神文化生活（60 分）、其他服务（25 分）、持续改进（30 分）、创新（30 分）共 16 个大项。

6.3.2 综合评比，三星级、四星级、五星级养老机构的运营质量最低得分要求是：三星级 380 分、四星级 450 分、五星级 520 分。

6.3.3 金叶评比，三叶级、四叶级、五叶级养老机构的运营质量最低得分要求是：三叶级 430 分、四叶级 480 分、五叶级 530 分。

7 评定管理

7.1 等级评定原则

7.1.1 全面客观、质量为重、注重实效、独立公正。

7.1.2 自愿选择评定类别，可同时参加综合评比和金叶评比。

7.1.3 综合评比按设施设备（6.2）和运营质量（6.3）评定的较低得分确定等级。

7.1.4 采取第三方机构评定。

7.2 等级评定机构

承担等级评定工作的第三方机构应满足下列条件：

——具有独立的法人资质；

——遵守等级评定细则；

——建立内部人员培训和能力认证机制，确保评定工作质量；

——评定机构不得擅自公开养老机构的参评信息，法律政策要求公开的信息除外。

7.3 等级评定人员

从事等级评定的人员应符合下列要求：

——熟悉有关法律法规和政策，熟悉养老服务工作，并经过等级评定培训，考评合格；

——具有维护评定工作客观、公平、公正的职业道德与操守；

——参与等级评定工作之前应向有关方面申明利益相关性。

7.4 等级评定程序

7.4.1 符合必备条件（6.1）的养老机构自愿申请。

7.4.2 第三方机构开展等级评定工作。

7.4.3 等级评定结果公示。

7.4.4 授予等级评定证书和标志。

附 录 A
(规范性附录)
必备项目检查表

表A.1给出了必备项目检查表。

表A.1

序号	检查项目	是否达标	备注
1	一年内无生产安全事故发生，无歧视、侮辱、诽谤或者虐待老年人等恶性事件		
2	取得养老机构备案资质		
3	建设工程经过消防验收、备案，投入使用、营业前消防安全检查合格		
4	提供餐饮服务，取得食品生产经营许可证		
5	提供医疗护理服务；五星级应内设医疗机构，取得医疗机构设置及执业许可		
6	老年人照料设施符合 JGJ 450-2018 强制性条文要求		
7	应设置老年人居室、卫生间和浴室、活动场所、餐厅、接待区/室		
8	主要出入口、门厅、走廊，老年人居室、卫生间、洗浴区域、公共场所内设置无障碍设施，无障碍设施符合 GB 50763 强制性条文要求		
9	制定基本管理制度，包括但不限于服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度		
10	建立健全突发事件应急预案，开展有关突发事件应急知识的宣传普及活动和必要的应急演练		
11	履行消防安全职责，进行消防宣传教育		
12	在醒目位置公布服务项目、服务内容、收费标准和收费依据		
13	若有外包服务，应与有资质的外包服务机构签订协议，有相应监督制度		
14	与入住老年人或其监护人、代理人签订具有法律效应的服务合同		
15	对国家和地方行业主管部门和强制性标准所要求的特定岗位的技术工作，如特种设备、强弱电、消防、餐饮、医务、社会工作等，应有相应的工作技术标准的书面说明，相应岗位的从业人员应知晓并熟练操作，有适任证书要求的应持证上岗		

附 录 B
(规范性附录)
设施设备评价表

表B.1给出了设施设备评价表。

表B.1

序号	设施设备评价表	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	评分标准
1	选址	30				
1.1	地质条件稳定、场地干燥、排水通畅、日照充足、通风良好		6			
1.2	交通方便、基础设施完善、公共服务设施使用方便		6			
1.3	远离污染源和危险品生产、储运的区域		6			
1.4	空气质量应符合 GB 3095-2012 一类区的规定		6			
1.5	环境噪声限值符合 GB 3096-2008 的 1 类及以上声环境功能区的规定		6			符合 1 类得 3 分，符合 0 类得 6 分
2	停车场	10				
2.1	设有与接待能力相适应的停车场，有残疾人停车位		5			
2.2	停车位有标准停车线、设置停车车轮档，有效果良好的回车线		5			
3	室外活动场地	25				
3.1	有供入住老年人休闲、健身、娱乐等活动的室外活动场地		7			
3.2	位置应避免与车辆交通空间交叉，布置在冬季向阳、夏季遮荫处和避风处		6			
3.3	地面平整防滑，且排水通畅		6			
3.4	设置有健身运动器材和休息座椅		3			
3.5	邻近处有公共卫生间		3			
4	绿化景观	20				
4.1	进行场地景观环境和园林绿化设计、建设		8			
4.2	绿化植物应适应当地气候，且不应対入住老年人安全和健康造成危害		6			
4.3	有安全提示与保护性措施的观赏水体		6			
5	入住老年人生活用房	75				
5.1	入住老年人居室		40			
5.1.1	有单人间、双人间、三人间等不同规格的房间配置；居室内床位平均可使用面积不低于 6 m ² ；居室使用面积不低于 10 m ²			9		每项 3 分
5.1.2	护理型床位的多人间居室，床位数不应大于 6 床；非护理型床位的多人间居室，床位数不应大于 4 床；床与床之间应有为保护个人隐私进			6		每项 2 分

表 B.1 (续)

序号	设施设备评价表	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	评分标准
	空间分隔的措施					
5.1.3	居室门窗应采取安全防护措施及方便入住老年人辨识的措施			3		
5.1.4	有纱帘及遮光窗帘, 遮光效果良好			3		每项 1.5 分
5.1.5	留有轮椅回转空间, 主要通道的净宽不应小于 1.05 m; 床边留有护理、急救操作空间, 相邻床位的长边间距不应小于 0.8 m			4		每项 2 分
5.1.6	根据老人实际需要提供相应配置, 应有床、床头柜、桌椅、衣柜、衣架、毛巾架、毯子、褥子、被子、床单、被罩、枕芯、枕套/枕巾、空调、电视机的基础配置, 可选择配置晾衣杆、垃圾桶、梳妆镜、洗脸盆、暖水瓶、床头牌、沙发、茶几、取暖设备、电话、冰箱、洗衣机等			6		基础配置 4 分, 可选择配置 2 分
5.1.7	居室设独立卫生间占比不低于 50%			3		不低于 50%得 1 分, 不低于 60%得 2 分, 不低于 90%得 3 分
5.1.8	卫生间应设满足老年人盥洗、便溺需求的设施, 地面经过防滑处理			3		
5.1.9	洗浴区域配备洗浴设备, 具备助浴空间			3		
5.2	餐厅		17			
5.2.1	有集中用餐场所, 配置餐桌和桌椅, 桌椅牢固稳定且可移动, 每座使用面积不小于 2.5 m ²			8		每座使用面积不达标扣 2 分
5.2.2	提供餐具和消毒设备			5		
5.2.3	有零点餐厅			2		
5.2.4	有小宴会厅及热毛巾箱			2		缺一项扣 1 分
5.3	公共卫生间		18			
5.3.1	根据入住老年人需求在养老机构内合理设置公共卫生间, 并有防滑措施			6		▲
5.3.2	男女分设, 设置坐式蹲位、残疾人蹲位, 具有安全防护设施			6		男女分设得 2 分; 坐式蹲位、残疾人蹲位各得 2 分; 安全防护措施得 2 分
5.3.3	提供但不限于洗手液、烘手机、面镜、厕纸、防臭装置等			6		1~2 项得 2 分; 3~5 项得 4 分; 5 项以上得 6 分
6	文娱与健身用房	25				
6.1	有固定的室内活动场所, 设置符合入住老年人体能心态特征			6		▲

表 B.1 (续)

序号	设施设备评价表	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	评分标准
6.2	面积不小于 2 m ² /床(人)		6			
6.3	有但不限于棋牌、阅览、健身、书画、网络、教室等功能用房或空间，至少满足 2 项以上		6			按功能分设用房 4 间以上得 6 分
6.4	有同时活动的多功能厅，具备大型娱乐活动和会议的设施，宜设在建筑首层		5			可容纳 10 人~50 人得 2 分；51 人~100 人得 4 分；101 人以上得 5 分
6.5	设置阳光厅和风雨廊		2			有一项得 1 分
7	医疗与康复设施	50				
7.1	康复		20			
7.1.1	有固定康复场所，地面要平整，表面材料应具有弹性，房间平面布局应适应不同康复设备的使用要求，使用面积不少于 25 m ²			6		使用面积在 25 m ² ~50 m ² 得 2 分，51 m ² ~100 m ² 得 4 分，101 m ² 以上得 6 分
7.1.2	有传统康复设备，有但不限于针灸、推拿、拔罐、艾灸条、火针、梅花针、放血治疗等设备			6		3 项~4 项得 3 分，5 项~7 项得 4 分，7 项以上得 6 分
7.1.3	有现代康复设备，有但不限于骨质疏松治疗仪、脑电仿生电刺激仪、超短波治疗仪、超声波治疗仪、微波治疗仪、中药熏蒸治疗仪、电脑中频治疗仪、激光治疗仪、四肢联动治疗仪、蜡疗机、颈腰椎牵引床、医用臭氧治疗仪、悬吊、肌电图仪、吞咽治疗仪、空气压力治疗仪、电动起立床、下肢运动训练仪、作业治疗等设备			8		6 项~11 项得 4 分，12 项~18 项得 6 分，18 项以上得 8 分
7.2	医疗		30			
7.2.1	有能够基本满足治疗入住老年人常见病、突发疾病的治疗需求的医疗场所			24		医务室得 3 分；门诊部、诊所、卫生室(所)得 6 分；一级医院得 12 分，二级医院得 18 分，三级医院得 24 分
7.2.2	有救护车			6		

表 B.1 (续)

序号	设施设备评价表	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	评分标准
8	管理服务用房	125				
8.1	接待室		18			
8.1.1	有专用的接待区/室			5		
8.1.2	设置有但不限于咨询电话、桌椅、茶几、接待沙发、饮用水、登记簿、笔、宣传资料等设施			6		4项~6项得4分, 6项以上得6分
8.1.3	专设行李寄存处, 配有与入住老年人同时开启的贵重物品保险箱, 保险箱位置安全、隐蔽, 能够保护入住老年人的隐私			5		有行李寄存处得2分; 有保险箱且位置安全得2分; 保护入住老年人隐私得1分
8.1.4	有行李车			2		
8.2	评估室		20			
8.2.1	评估环境应安静、整洁、光线明亮、空气清新、温度适宜, 并合理分设评估区、报告区、休息区			6		缺一项扣1分
8.2.2	配置有但不限于床椅转移、穿衣、进食、如厕、洗澡、修饰、视力、听力、定向、平地行走、上下楼梯的评估设施设备			8		6项~8项得3分, 9项~11项得6分, 11项以上得8分
8.2.3	有日常生活活动、精神状态、感知觉与沟通、社会参与的评估量表			6		缺一项扣1.5分
8.3	档案室		7			
8.3.1	有满足档案保存及查阅功能的档案室, 档案装具规范			4		满足档案保存及查阅功能得3分, 档案装具规范得1分
8.3.2	有电子监控、防盗报警器、温湿度记录仪、灭火器、空调机、去湿机、加湿器、消毒灭菌机、吸尘器、遮光窗帘等档案保护设备			3		1项~4项得1分, 5项~9项得2分, 9项以上得3分
8.4	厨房		35			
8.4.1	自建厨房, 位置合理、布局科学, 传菜路线不与非餐饮公共区域交叉			6		
8.4.2	厨房与餐厅之间, 采取有效的隔音、隔热和隔味设施			3		
8.4.3	墙面满铺瓷砖, 用防滑材料满铺地面, 有地槽			4		

表 B.1 (续)

序号	设施设备评价表	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	评分标准
8.4.4	粗加工间与其他操作间隔离；冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设置；冷菜间有空气消毒设施			3		
8.4.5	冷菜间有二次更衣场所及设施			3		
8.4.6	有必要的冷藏、冷冻设施，生熟食品及半成品食品分柜放置；有干货仓库			3		
8.4.7	洗碗间位置合理（紧邻厨房与餐厅出入口），配有洗碗和消毒设备			4		
8.4.8	有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，排污设施（地槽、抽油烟机机和排风口等）保持畅通			3		
8.4.9	有效果良好的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害设施			3		
8.4.10	食品加工场所实现明厨亮灶，通过采用透视明档（透明玻璃窗或玻璃幕墙）、视频显示、隔断矮墙、开放式厨房或设置窗口等多种形式，对餐饮食品加工过程进行公示			3		
8.5	洗涤场所		18			
8.5.1	有集中洗涤场所，采光良好、洁污分区			6		缺一项扣 2 分
8.5.2	有洗涤、消毒、烘干及集中存放清洁物品设施			6		缺一项扣 1.5 分
8.5.3	有晾晒场所			6		
8.6	有社工工作室/心理咨询空间，使用面积不应小于 10 m ²			6		
8.7	有临终关怀室，位置宜靠近医疗场所且相对独立设置，其对外通道不应与养老设施建筑的主要出入口合用			6		
8.8	根据职工人数合理设置职工用房，且应考虑工作人员休息、洗浴、更衣、就餐等需求，设置相应空间			6		
8.9	有银行、邮电、保险代理咨询台（室）			3		有一项得 1 分
8.10	有商店（超市）			3		
8.11	有理发店			3		
9	安全设施	60				
9.1	建立独立微型消防站			6		
9.2	辅助逃生装置应与消防监控系统相连			3		
9.3	公共活动场所配置紧急求助报警装置			6		▲
9.4	公共区域设置视频安防监控系统			3		▲
9.5	浴室和卫生间配置紧急求助报警装置			6		▲
9.6	入住老年人床头配置紧急求助报警装置			6		▲
9.7	公共区域设置公共音响转播及音频呼叫装置			3		
9.8	公用走廊、楼梯、候梯厅和门厅等公共空间应设置消防安全标志、应急照明装置			6		▲
9.9	入住老年人居室使用的每台电梯服务的设计床位数不应大于 120 床			3		

表 B.1 (续)

序号	设施设备评价表	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	评分标准
9.10	楼梯梯段净宽不应小于 1.2 m		3			
9.11	入住老年人经过的公共空间, 如门厅、走廊、楼梯、公共卫生间应设置双侧扶手		6			
9.12	入住老年人居室、卫生间、浴室、餐厅、公共卫生间、楼梯间等生活及活动场所有防滑设施		6			▲
9.13	室内家具、各种设备无尖角凸出部分		3			发现一处扣 0.5 分
10	智能化设施	20				
10.1	主要出入口有智能门禁系统		4			
10.2	有运行有效的计算机管理系统, 前后台联网, 有独立的官方网站或者互联网主页, 并能够提供网络预订服务		5			前后台联网得 2 分, 独立官方网站得 2 分, 网络预订功能得 1 分
10.3	有电话、有线电视、移动通信网络等信息设施系统		3			▲
10.4	无线局域网全覆盖		4			部分覆盖得 2 分, 全覆盖得 4 分
10.5	推广个人可穿戴设备、移动 APP, 建立入住老年人人口信息、电子健康档案和电子病历数据库		4			有一项得 2 分, 满分 4 分
11	其他	10				
11.1	公共区域设有明显标志, 包括但不限于公共信息图形符号、无障碍设施符号		5			缺失一处扣 0.5 分
11.2	机构内摆放绿植、花卉和装饰品, 色彩搭配和谐		3			有一项得 1 分, 满分 3 分
11.3	装饰材料工艺精致, 材料环保, 格调高雅, 风格突出		2			
总分 450					得分	
注: 表中▲项为必须满足项。						

附 录 C
(规范性附录)
运营质量评价表

表C.1给出了运营质量评价表。

表C.1

序号	运营质量评价表	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	评分标准
1	总体情况	25				
1.1	运营1年及以上,床位入住率 $\geq 40\%$;运营5年及以上,床位入住率 $\geq 80\%$		6			每少5%,扣1分
1.2	半失能、失能入住老年人入住比例 $\geq 60\%$		6			每少5%,扣1分
1.3	利润为正,固定资产持续增长,用于发展的资金占总收入的10%~15%		6			每少2%,扣1分
1.4	有介绍养老机构的宣传资料,公开机构相关信息		7			缺一项扣3.5分
2	管理制度与规范	25				
2.1	有基本管理制度,包括但不限于行政管理制度、人力资源制度、财务管理制度并定期制作财务报告、服务管理制度、能源管理制度、考核奖励制度、设备设施管理制度、档案管理制度		5			缺一项扣1分
2.2	有年度工作计划、年终工作总结、中长期发展规划		5			缺一项扣2分
2.3	有组织构架图,有完备的岗位工作标准(包括岗位要求、任职条件、接受指令与协调渠道、主要工作职责、顶岗补位(AB岗)等内容)		5			
2.4	有服务规范、服务提供规范,包括评估、生活照料、清洁卫生、洗涤服务、膳食、医疗护理保健康复、文化娱乐、精神慰藉、安宁服务等服务,及时向入住老年人和社会公开服务流程、服务时限等质量指标		5			缺一项扣1分
2.5	建立入住老年人合法权益保障机制,明确入住老年人的人身权利和财产权利,特别保护女性智残和患有精神病的入住老年人的人身权益不受侵犯		5			▲
3	安全管理	45				
3.1	建立健全安全管理制度,包括但不限于安全责任制度、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		6			▲
3.2	应每半年至少开展1次消防演练和应急预案演练;每季度至少开展1次安全教育培训;每月至少组织1次防火检查;白天防火巡查、夜间防火巡查每日各不少于2次		7			▲

表 C.1 (续)

序号	运营质量评价表	各大项总分	各分项总分	各小项总分	计分栏	评分标准
3.3	定期检查和维护保养设施设备, 每年至少开展 1 次全面检查, 确保设施完好有效, 有记录		6			▲
3.4	应对在用特种设备进行日常维护保养, 每月至少开展 1 次自行检查, 有记录		6			▲
3.5	每月开展 1 次电器产品及其线路、管路维护保养和检测, 及时整改电气火灾隐患, 有记录		7			▲
3.6	员工熟悉突发事件处理流程及要求, 突发事件包括火灾、食物中毒、公共卫生事件、自然灾害、外来暴力、煤气中毒、入住老年人自伤、跌倒、噎食、窒息、呕吐、误吸、走失、烫伤等		7			▲
3.7	员工能正确使用消防设施设备		6			▲
4	人力资源	30				
4.1	养老护理员与入住老年人比例: 与自理入住老年人比例 $\geq 1:10$, 与部分失能入住老年人比例 $\geq 1:5$, 与失能入住老年人比例 $\geq 1:3$		3			按比例每少 5%, 扣 1 分
4.2	养老机构院长、副院长、部门主管具备养老服务专业知识, 大专学历以上占 70%, 每半年至少参加 1 次养老相关培训		2			每少 5%, 扣 1 分, 培训少于 1 次, 不得分
4.3	有专(兼)职医生, 取得医生执业资格		3			兼职得 2 分
4.4	有专(兼)职护士, 取得护士执业资格		3			兼职得 2 分
4.5	有专(兼)职社工, 并持有社会工作者国家职业资格证书		3			兼职得 2 分
4.6	有专(兼)职康复人员, 并取得康复医学治疗技术资格		3			兼职得 2 分
4.7	有专(兼)职营养师		2			兼职得 1 分
4.8	其他专业技术技能人员持与岗位相适应的专业资格证书、职业证书或经过技能培训后上岗		2			有一项得 1 分
4.9	每周至少开展 1 次员工培训, 培训内容包括但不限于服务理念、管理服务技能, 养老护理员接受岗前培训, 培训合格率达到 100%, 有记录		3			
4.10	养老机构中从事养老护理、餐饮等工作的人员应具有有效的健康证明		3			
4.11	每年组织员工进行一次健康体检		3			
5	员工素养	10				
5.1	仪容仪表得体, 服装整洁, 佩戴工作牌(证)		3			
5.2	服务热情, 使用文明用语, 业务熟练		4			
5.3	各部门沟通有效, 富有团队精神		3			每年开展团队建设培训至少 1 次
6	评估	15				

表 C.1 (续)

序号	运营质量评价表	各大项总分	各分项总分	各小项总分	计分栏	评分标准
6.1	开展入院评估, 评估内容包括但不限于: 日常生活能力、精神状态、感知觉与沟通、社会参与、疾病史、个人生活习惯及喜好, 根据评估结果确定养老服务分级		6			缺一项扣1分
6.2	每半年至少开展1次常规评估; 突发状况(生病、跌倒等)后及时评估		6			每项3分
6.3	评估人员至少由2名不同岗位的专职人员组成		3			
7	出入院管理	20				
7.1	提供问询、接待、结算服务, 提供总账单结账、银行卡结算、移动支付; 可提供接送行李等延伸服务		5			1项~3项得2分, 4项~7项得3分, 7项以上得5分
7.2	与入住老年人或者其监护人、代理人签订服务合同, 内容包括但不限于: 权利义务、服务内容、服务标准、收费标准、合同变更和解除方式, 对重点事项进行详细说明		6			▲
7.3	为新入住老年人开展短期试入住服务		2			
7.4	为新入住老年人开展入院适应性服务		2			
7.5	应建立入住老年人基本信息档案和健康档案, 包括但不限于: 服务合同、入住老年人身份证及户口本复印件、病史记录、体检报告及评估报告。入住老年人健康档案保管期限应不少于入住老年人出院后5年		5			▲
8	生活照料	50				
8.1	为入住老年人提供生活照料服务, 包括但不限于穿(脱)衣、修饰、口腔清洁、饮食照料、排泄护理、皮肤清洁护理		6			▲
8.2	提供24小时当班、值班服务, 做好交接班和记录		6			▲
8.3	保证水、电供应, 冬季室温不低于16℃, 夏季不超过28℃		3			▲
8.4	值班室内能声光显示紧急呼叫房号, 紧急求助报警装置完好, 能正常使用		3			▲
8.5	每周至少检查1次入住老年人房间有无过期食品、药品, 提醒并协助入住老年人处理过期或腐烂的食品、药品		3			▲
8.6	每日巡查房, 注意观察入住老年人身心状况, 发现异常及时处理并通知相关第三方, 有记录		6			▲
8.7	防止入住老年人走失, 入住老年人出入院、探视等有记录		3			▲
8.8	为不同需求的入住老年人(自理、介助、介护等)提供相应服务, 有记录		6			▲
8.9	为有需要的入住老年人提供适当的安全防护措施, 包括但不限于床		3			▲

表 C.1 (续)

序号	运营质量评价表	各大项总分	各分项总分	各小项总分	计分栏	评分标准
	档、防护垫、安全标识、安全扶手					
8.10	压疮预防,包括定时更换卧位、翻身,减轻皮肤受压状况。I°褥疮发生率低于5%,II°褥疮发生率为零(入院前发生严重低蛋白血症,全身高度浮肿、癌症晚期、恶液质等患者除外)。对因病情不能翻身而患褥疮的情况应有详细记录,并尽可能提供防护措施		6			▲
8.11	提供协助医疗护理服务,包括但不限于观察入住老年人日常生活情况变化,协助或指导入住老年人使用辅助器具,完成化验标本的收集送检,为入住老年人提供物品的清洁、消毒,协助入住老年人完成医疗护理辅助工作		3			
8.12	提供交通服务,包括但不限于提供或协助联系交通工具接送老年人		2			
9	清洁卫生	50				
9.1	入住老年人居室		18			
9.1.1	每日清扫,整理入住老年人个人物品及生活用品,保持室内整洁、地面干燥、无异味,有记录			6		▲
9.1.2	入住老年人居室顶棚、墙面、地面、桌面、镜面、窗户、窗台无变形、无破损、无烫痕等			3		有一处扣0.5分
9.1.3	与身体接触的公共洗浴设备每次使用后进行清洗消毒			3		
9.1.4	便器每周消毒1次,有记录			3		
9.1.5	每周至少1次对入住老年人日常用品(口杯、毛巾、脸盆)进行分类清洗消毒			3		频次少于一次扣2分
9.2	周围环境		15			
9.2.1	庭院(花园)完好,花木修剪整齐,保持清洁			3		
9.2.2	建筑美观协调,无污垢、无剥落			3		
9.2.3	无杂物,无乱搭乱建、乱堆乱放现象			3		
9.2.4	无散放垃圾、无污水或其他污染物			3		▲
9.2.5	垃圾箱布局合理,标识明显,数量基本满足需要,垃圾清扫及时、集中清运、分类处理、日产日清。生活和医疗垃圾应分类处理			3		▲
9.3	楼梯、走廊、电梯厅		10			
9.3.1	地面、墙面、顶棚等平整、无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味、无灰尘、无水迹、无蛛网等			3		有一处扣0.5分
9.3.2	无杂物,无乱堆乱放现象			2		
9.3.3	各项设备设施维护保养良好,运行正常			3		
9.3.4	紧急出口与消防设施标识清晰,安全通道保持畅通			2		▲
9.4	公共卫生间		7			
9.4.1	照明充足,厕所管理有效、干净无味,运行良好			3		▲

表 C.1 (续)

序号	运营质量评价表	各大项总分	各分项总分	各小项总分	计分栏	评分标准
9.4.2	坐便器、洗浴器、大小便池保持洁净、保养良好、无堵塞、无滴漏			2		
9.4.3	洗手液、擦手纸充足,干手器完好、有效,方便使用,厕位门锁、挂钩完好、有效			2		缺一项扣0.5分
10	洗涤	25				
10.1	提供衣物、被褥、尿布等纺织物的收集、分类、清点、清洗、消毒与送回等服务,保证洗涤后的织物干净整洁		6			▲
10.2	每周至少1次对洗衣设备进行消毒,有记录		5			频次少于一次扣2分
10.3	每月至少1次换洗被褥(必要时随换随洗)		4			频次少于一次扣2分
10.4	定期换洗衣物,春、秋、冬季每周一次,夏季一周两次(必要时随换随洗)		4			频次少于规定扣2分
10.5	单独清洁、消毒被污染的物品,有记录		6			
11	膳食	50				
11.1	餐饮服务		24			
11.1.1	根据入住老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯、季节变换提供普食、软食、流食及其它特殊饮食			6		缺一项扣2分
11.1.2	每周制定食谱,要求营养均衡、搭配得当,公布并存档			6		缺一项扣1.5分
11.1.3	分套餐制或选餐制,有服务人员为用餐老年人服务			5		
11.1.4	餐厅整洁、卫生、无异味,顶棚、墙面、地面、桌面、餐巾、面巾、餐具、窗户、窗台等无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污渍等			4		有一处扣0.5分
11.1.5	膳食服务人员应身着洁净的工作服,佩戴口罩和工作帽,保持个人清洁			3		
11.2	食品加工		26			
11.2.1	食品加工原材料在保质期内,合理使用食品添加剂			3		▲
11.2.2	食品原材料质量安全,采购时索证索票,证票保存两年			6		▲
11.2.3	食品加工与贮藏严格做到生、熟分开,操作规范			3		
11.2.4	食品加工场所整洁卫生,定期清洗消毒,确保下水道、排烟与通风设备无油污、无灰尘、无堵塞			3		
11.2.5	做好餐(饮)具消毒,及时更换破损餐(饮)具,餐厨垃圾每日处理			3		
11.2.6	食品加工场所防鼠、蟑螂、蝇类、蚊虫的装置与措施,完好有效			3		
11.2.7	食品留样备查,每种样品不少于125克,并在专用盒上标注品名、时			5		▲

表 C.1 (续)

序号	运营质量评价表	各大项总分	各分项总分	各小项总分	计分栏	评分标准
	间、餐别、采样人，并将留样盒放置于 0℃~4℃冰箱内，留样时间不少于 48 小时，满足追溯要求					
12	医疗护理	60				
12.1	医疗保健		40			
12.1.1	是医疗保险定点医疗机构，严格执行基本医疗保险药品目录，诊疗项目和医疗服务设施范围及医用耗材支付目录			5		缺一项扣 2 分
12.1.2	包括常见病和多发病、慢性非传染性疾病的诊断、治疗、预防和院前急救工作等，符合卫生行政主管部门有关诊疗科目及范围的规定，无医疗责任事故			5		
12.1.3	严格执行诊疗规范，合理检查、治疗和用药			5		
12.1.4	医护保健人员定期查房巡诊，每天 1 次			5		频次少于一次扣 3 分
12.1.5	根据护理分级和医师制订的诊疗计划，按规定的护理常规和护理技术操作规范，提供护理服务			5		▲
12.1.6	病历、处方、门诊登记册各项内容填写清楚、准确，病历完整			2		▲
12.1.7	组织开展入住老年人健康体检，每年至少 1 次			3		
12.1.8	提供床旁就医服务			2		
12.1.9	签订服药管理协议，核对处方和药品，遵医嘱规定发放药品			3		
12.1.10	指导入住老年人使用拐杖、步行器、轮椅等辅助器具			3		
12.1.11	对患有精神病且病情不稳定的入住老年人有约束保护措施和处理突发事件的措施			2		▲
12.2	康复		20			
12.2.1	进行康复评估，制定康复计划，为入住老年人提供维护身心功能的康复服务			6		缺一项扣 2 分
12.2.2	有指导入住老年人进行康复训练的图示和说明			4		缺一项扣 2 分
12.2.3	有康复人员现场提供康复服务			4		
12.2.4	进行健康指导和咨询、健康教育、预防保健，每月至少开展 1 次养生保健、心理健康、自我护理知识的学习，常见病、多发病的自我防治以及老年营养学的学习			6		频次少于一月一次扣 3 分
13	精神文化生活	60				
13.1	精神慰藉		20			
13.1.1	专业社会工作者和心理工作者开展老年人社会工作服务，关注入住老年人心理健康，引导家属对入住老年人进行精神关怀和心理沟通			5		
13.1.2	经常组织入住老年人进行必要的情感交流和社会交往，消除入住老年人的心理障碍，帮助入住老年人建立新的社会联系，努力营造和睦的			5		半年一次得 2 分，一个季度

表 C.1 (续)

序号	运营质量评价表	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	评分标准
	大家庭色彩					一次得3分， 每月一次得4 分，每周一次 得5分
13.1.3	与入住老年人每天交谈15分钟以上，并作好谈话记录，及时掌握每位入住老年人的情绪变化和一般心理反应、社会家庭变化情况，对普遍性问题和极端的个人问题集体研究解决，保持入住老年人自信			5		▲
13.1.4	提供安宁服务，包括临终关怀、哀伤辅导、后事指导，满足临终入住老年人的生理及心理需求，减少痛苦，为家属提供精神支持			5		缺一项扣2分
13.2	文化娱乐		30			
13.2.1	每日组织开展1项以上适合入住老年人的生理、心理特征的文化娱乐活动			8		▲
13.2.2	老年教育内容和形式丰富，每周开展1次入住老年人思想道德、科学文化、职业技能、闲暇生活、代际沟通、生命尊严等方面教育			8		▲
13.2.3	为失能（失智）入住老年人提供促进功能恢复的文化娱乐服务，有记录			3		
13.2.4	为卧床入住老年人提供电视、广播、阅读等文化娱乐项目，有记录			3		
13.2.5	引导入住老年人家属、亲友参与文化娱乐活动，有记录			2		
13.2.6	开展保障权益、防范诈骗的宣传教育和法律咨询服务，帮助入住老年人学法、懂法、守法、用法，提高法治意识，并有记录			6		▲
13.3	社会参与		10			
13.3.1	建立健康入住老年人参与志愿互助服务工作机制，引导低龄入住老年人服务高龄入住老年人，探索互助式养老模式			4		
13.3.2	根据入住老年人特长、身体健康状况、社会参与意愿，组织有经验有专长入住老年人参与经济社会发展，提高生活品质、实现自我价值			3		
13.3.3	为入住老年人提供志愿活动机会，倡导入住老年人参与力所能及的志愿服务，每季度组织1次公益活动			3		频次少于一次扣2分
14	其他服务	25				
14.1	与入住老年人或者其监护人、代理人建立多种联系方式，包括但不限于电话、短信、微信、QQ、面谈；每周至少与家属联系一次，告知入住老年人在院情况及需求，有记录			5		
14.2	提供委托服务，包括但不限于代读、代写书信、代领物品、快递代办、代缴各种费用			3		
14.3	提供教育服务，包括但不限于引导开展多种形式的老年教育活动、鼓励入住老年人自主学习、将课堂学习和各类文化活动相结合			3		

表 C.1 (续)

序号	运营质量评价表	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	评分标准
14.4	商店(超市)有日用消费品、预包装食品等销售,商品明码标价、质量可靠		2			产品供给不丰富得1分
14.5	理发店定期提供美发服务,包括但不限于洗发、修剪、吹风造型、烫发、染发、护发、修面(刮脸)		2			缺一项扣0.5分
14.6	除以上外,提供居家上门等其他服务		10			每项2分
15	持续改进	30				
15.1	定期听取入住老年人及第三方的建议和意见,通过召开入住老年人民主管理会、设置意见箱、网上收集等方式收集信息,采取相应措施		8			一季度一次得4分,每月一次得8分
15.2	每年至少开展一次自我检查,并形成书面报告		6			开展自我检查得3分,形成书面报告得1分,开展一次以上得2分
15.3	每年至少开展一次满意度测评,并形成分析报告		6			开展满意度测评得3分,形成分析报告得1分,第三方机构测评满意度得2分
15.4	建立标准体系和管理体系,管理体系通过第三方机构认证		5			未认证得3分
15.5	设立投诉受理部门,公开投诉电话;建立意见、建议、投诉情况记录,并及时处理;投诉持续减少		5			▲
16	创新	30				
16.1	智慧养老		12			
16.1.1	利用信息技术,实现远程健康监护、健康体检和生活习惯调查,采集入住老年人健康信息			6		满足一项得1.5分
16.1.2	按WS/T 484规定,选择适宜技术,挖掘健康信息,开发健康数据,发挥健康信息在疾病和行为趋势预测等方面作用			6		满足一项得2分
16.2	养老服务研究		8			
16.2.1	承担科研项目(课题),开展科研合作			4		主持市级以上(含)科研

表 C.1 (续)

序号	运营质量评价表	各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分 栏	评分标准
						项目得4分，参与市级以上(含)科研项目得3分，其余科研项目得2分
16.2.2	标准化创新，制定国家标准、行业标准、地方标准、团体标准			4		主持制定得4分，参与制定得2分
16.3	影响力提升		10			
16.3.1	养老机构或员工获得奖励			4		国家级奖励得4分，市级奖励得3分，区(县)级奖励得1分
16.3.2	养老服务起到示范作用			6		相关经验在周边社区推广、社会影响力提高得2分，在全市推广、社会影响力提高得3分，在全国推广、社会影响力提高得6分
总分 550						得分
注：表中▲项为必须满足项。						