

附件

普陀区养老机构（含长照）
服务运营考核评分表
(2024 版)

考评机构:

考评日期:

第一部分：违法违规行为行政处罚的裁量（一）

类目	序号	标准要求	评分标准	扣分
违 法 违 规 行 为	1	未与老年人或者代理人签订服务协议，或者协议不符合规定	未与老年人或者代理人签订服务协议，或者协议不符合规定扣除 20 分	
	2	未按规定开展入院评估活动	养老机构未建立入院评估制度或者未按照规定开展入院评估活动的，扣除 20 分	
	3	歧视、侮辱、虐待或遗弃老年人以及其他 侵犯老年人合法权益行为	存在歧视、侮辱、虐待或遗弃老年人以及其他侵犯老年人合法权益行为，扣除 20 分	
	4	检查是否存在违规收费情况	存在违规收费行为，按违规情况扣除 20—40 分	
	5	未及时处理院内矛盾导致“12345”、市民热线等来信来访	未能及时（超过 48 小时）答复处理，发现一例扣除 10 分	
	6	未能及时、规范地完成市、区二级下发的各类报表及有关业务资料	报表视完成、上交情况、数据准确程度酌情扣 10—20 分	
合计			本大类总扣分	() 分

第一部分：违法违规行为行政处罚的裁量（二）

类目	序号	标准要求	评分标准	是否违法/违规
违 法 违 规 行 为	1	未按照规定办理备案手续开展服务活动	未按照规定办理备案手续开展服务活动，取消当期考评成绩	
	2	未按照有关强制性国家标准要求开展服务，造成老年人人身损害	未按照有关强制性国家标准要求开展服务，造成老年人人身损害的，取消当期考评成绩	
	3	配备人员的资格符合规定	配备人员的资格不符合规定的，取消当期考评成绩	
	4	安排未取得有效健康证明的护理员、餐饮服务人员上岗工作，或者未及时将患有影响老年人身体健康的疾病的护理员、餐饮服务人员调离岗位	安排未取得有效健康证明的护理员、餐饮服务人员上岗工作，或者未及时将患有影响老年人身体健康的疾病的护理员、餐饮服务人员调离岗位的，取消当期考评成绩	
	5	向负责监督检查的民政部门隐瞒有关情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动情况的真实材料	向民政部门提交虚假材料涉及不限于：护理人员名册、服务合同、收费项目与标准、责任事故等，取消当期考评成绩	
	6	侵占、损坏、擅自拆除养老服务设施	侵占、损坏、擅自拆除养老服务设施的，取消当期考评成绩	
	7	机构院内、楼内、室内，院内紧靠老人生活区停放或者从房间内接线给电瓶车充电的，取消全年考评成绩	机构院内、楼内、室内，院内紧靠老人生活区停放或者从房间内接线给电瓶车充电的，取消全年考评成绩	
	8	年内无消防、治安、食品安全等事故	年内有消防、治安、食品安全等事故的，取消全年考评成绩	

类目	序号	标准要求	评分标准	是否违法/违规
违法 违规 行为	9	利用养老服务机构的场地、建筑物、设施，开展与养老服务宗旨无关活动	养老机构从业人员存在向机构内长者出售保健品，金融产品，房地产项目，以及其他借养老服务之名的诈骗行为，取消全年考评成绩	
	10	在养老机构内建造威胁老年人安全的建筑物和构筑物	在养老服务机构内建造威胁老年人安全的建筑物和构筑物的，或存在违规自建房屋且产生重大安全隐患，取消全年考评成绩	
	11	未依照规定预防和处置突发事件	未依照规定预防和处置突发事件造成人员伤亡的，取消全年考评成绩	
	12	内设医疗机构配备人员存在违法诊疗行为	内设医疗机构配备人员存在违法诊疗行为，取消全年考评成绩	
	13	未依照规定预防和处置突发事件	养老机构因管理不当，投诉处理（12345、街道、民政等部门）不及时等引发重大舆情，取消全年考评成绩	
	14	骗取补贴、补助、奖励的行为	养老服务机构存在骗取补贴、补助、奖励的行为，取消当年考评成绩	
	15	擅自暂停或终止服务	养老机构擅自暂停或终止服务，未妥善安置入住老年人的，取消当年考评成绩	
	16	养老机构服务质量考评	上一年度在上海市服务质量监测中取得“较差”等级，取消当年考评成绩	
	17	其他严重违法违规行为	其他严重违法违规行为，取消当年考评成绩	
涉嫌违法项目序号:			是否具备参与考评资格 ()	

第二部分：普陀区养老机构服务运营考评评分表

类别	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	服务确定	1	掌握所照护老年人的照护情况 (①服务分级②服务安全风险点③服务内容)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问
	日常照护	2	掌握进食（饮水）过程中的主要管控要点 (①进食（饮水）体位②进食顺序③进食（饮水）温度、质量、速度④关注咀嚼和吞咽功能)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求，第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①点或第③点完全不符合要求					现场观察 现场询问
		3	掌握晚间照护内容 (①晨间照护内容②晚间照护内容③注意事项)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问
		4	掌握口腔清洁（擦拭清洁口腔）过程中的操作要点 (①清洁体位②口腔清洁方法③义齿清洁方法④注意事项)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求，第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场询问
		5	掌握洗浴过程中的主要管控要点 (①洗浴禁忌②室温、水温要求③注意事项)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问
		6	掌握穿脱衣裤的主要操作要点 (①偏瘫者穿脱衣裤方法②卧床者穿脱衣裤方法③注意事项)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问
		7	掌握排泄照护要点 (①照护方式②照护要求③便器使用、清洁与消毒)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	日常照护	8	掌握各体位转移流程及操作要点 (①体位转移方式②各体位转移流程③安全要点)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问
		9	掌握压疮预防要点及压疮发生率符合要求 (①压疮预防要点②院内压疮发生率)	A.完全符合要求 B.第②点完全符合要求, 第①点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
		10	老年人容貌应保持整洁且无异味 (①面部清洁、头发整洁②指(趾)甲清洁 ③手足部清洁④衣着整洁、无异味)	A.完全符合要求 B.第①④点完全符合要求, 第②③点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第④点完全不符合要求					现场观察 现场询问
		11	床单元清洁及床上用品适宜状况 (①床单元清洁②床上用品适宜)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		12	居室内物品整理状况 (①物品分类放置②物品摆放整齐有序)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		13	照护区域内食品储存状况 (①食品无过期、变质现象②食品按要求储存)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场观察

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	日常照护	14	服务巡视状况 (①巡视时间符合要求②有异常状况处置 记录且规范)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		15	药品管理状况 (①药柜放置②外配药品接收与登记③药 物保管④药物排放⑤药物发放)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求, 第④⑤点部分符合要求 C.第①②③④⑤点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
		16	提供餐次及特殊餐食状况 (①餐次满足要求②特殊餐食实时提供, 有 据可查③特殊餐食种类符合)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		17	食谱兑现状况 (①食谱制订符合要求②食谱兑现率达 90%③食 谱公示醒目)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
		18	提供的食物符合老年人生理状况 (①块小、细碎、长短适宜②酥软③易吞咽)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点或第②点完全不符合要求					现场观察 现场询问
		19	衣物洗涤规范状况 (①分类收集②分类清洗③疑似传染性衣物处置 符合要求④衣物盛器处置符合要求⑤盛器、洗衣 机、水池标志清晰⑥消毒剂存 放符合要求)	A.完全符合要求 B.第①②③④点完全符合要求, 第⑤⑥点部分符合要 求 C.第①②③④⑤⑥点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	日常照护	20	生活护理交接班本记录状况 (①按照护单元建立生活护理交班本②交 接项目齐全③书写规范)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场查阅
		21	呼叫铃应答及时状况 (呼叫应答及时)	A.完全符合要求 D.不完全符合要求评价依据					现场观察 现场询问
	清洁卫生	22	室内外环境整洁, 重点区域按规定消毒状况 (①空气清新无异味②地面、墙面、门窗、 柜桌椅、扶手洁净③室内外环境整洁④重点 区域消毒符合要求⑤消毒剂管理符合要求)	A.完全符合要求 B.第①②③⑤点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④⑤点部分符合要求 D.第①点或第⑤点完全不符合要求					现场观察 现场询问
		23	空调、冰箱、微波炉、卫浴及洗衣设备清洁、 消毒状况 (微波炉不消毒) (①各类设备清洁无异味②空调、冰箱消毒 符合要求③卫浴设备消毒符合要求④洗衣 设备消毒符合要求⑤消毒剂管理符合要求)	A.完全符合要求 B.第①②⑤点完全符合要求, 第③④点部分符合要求 C.第①②③④⑤点部分符合要求 D.第①点或第⑤点完全不符合要求					现场观察 现场询问
		24	掌握老年人日常用品及文体活动用品清洁、 消毒要点 (①各类用品清洁②消毒剂管理符合要求 ③各类消毒符合要求)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第②点完全不符合要求					现场观察 现场询问
		25	掌握终末消毒要点 (①消毒项目齐全②消毒方法符合要求 ③有消毒记录)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
		26	健康档案的建立及记载情况 (①建立健康档案②书写规范③每月有动态记录)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场查阅

类别	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	预防保健	27	慢性病管理状况（内设医疗机构） （①有检测措施②有健康指导措施③有危重症救治措施）	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求，第②③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		28	掌握常用临床护理规范操作要点（内设医疗机构） （①项目齐全②操作规范）	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求，第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问
		29	失能老年人日常训练状况 （①有计划②有安全措施③按计划落实）	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
		30	认知障碍老年人进行益智康复训练状况 （①有计划②有安全措施③按计划落实）	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求，第②点部分符合要求。 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场查阅
		31	预防保健宣教实施情况 （①频次：1次/季②有宣教记录）	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		32	组织老年人体检状况 （①频次：1次/年②有体检报告③主要体检项目齐全）	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		社交娱乐	33	兴趣小组活动及大型活动开展情况 （①有年度计划②符合体能特点③大型活动2次/年④大型活动有总结评价）	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求，第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.完全不符合要求				

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	心理精神支持	34	了解新入住老年人的服务安全风险点并按规定予以记录 (①掌握关注点②熟知新环境与起居介绍 要点③生活护理交班本有反映关注点情况 的描述)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		35	针对老年人的情绪变化实施干预并予以记录 (①掌握风险点②有干预措施③有处置记录)						
服务保障	人员管理	36	岗位设置及人员资质符合要求 (①岗位设置齐全②岗位人员资质符合要求)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		37	护理员配置及各时段当班状态与标准相符状况 (①护理员总数及各时段护理员配置数 ②护理员夜间当班状态)	A.完全符合要求 B.第②点完全符合要求, 第①点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.第②点完全不符合要求					现场观察 现场询问
		38	各部门主要岗位职责制定齐全情况 (①岗位职责齐全②岗位职责内容与实际工作相符③岗位职责知晓度)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		39	员工教育培训情况 (①计划制定符合要求②培训对象全覆盖及培训频次符合要求③培训内容齐全④培 训效果显著⑤记录完整)	A.完全符合要求 B, 第①②③④点完全符合要求, 第⑤点部分符合要求 C.第①②③④⑤点部分符合要求 D.完全不符合要求 A.完全符合要求					现场询问 现场查阅

类别	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务保障	入出院管理	40	入住老年人入院评估及持续评估情况 (①服务分级评估符合相关要求②服务需求与服务分级相符③持续评估至少1次/年且有评估记录)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
		41	掌握入出院管理事宜 (①熟知本岗位职责②熟知合同内容③知悉现行各项收费规定)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
		42	养老服务合同有效性情况 (①合同条款内容符合要求②规范签订合同)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求,第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场查阅
		43	服务内容变更、服务合同终止记载情况 (①有相应变更记载②变更记载经双方确认)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求,第②点不符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		44	老年人在院档案建立情况 (①建立入院档案②建立出院档案③资料齐全④归档有序、装订整齐)	A.完全符合要求 B.第①②③点符合要求,第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①点或第②点完全不符合要求					现场查阅
	收费管理	45	养老服务收费情况 (①收费项目、办法符合要求②收费项目、标准在合同中有记载③实际收费执行情况与合同约定及公示相一致④价格调整符合要求⑤保证金收取、使用符合要求)	A.完全符合要求 B.第①②③⑤点完全符合要求,第④点部分符合要求 C.第①②③④⑤点部分符合要求 D.第①点或第⑤点完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务保障	信息管理	46	各类服务信息公示情况 (①公示的信息内容完整、真实、醒目②信息变化及时更新③制定相关信息保密制度 ④公示牌信息准确、摆放位置醒目合理)	A.完全符合要求 B.第①②点符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①④点完全不符合要求					现场观察
	感染管理	47	感染管理工作落实情况 (①成立感染管理小组②职责分工明确③控制感染措施到位④疑似传染病处置符合规定)	A.完全符合要求 B.第①②点符合要求, 第③④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问
		48	工作人员手卫生状况 (①能正确洗手②指甲符合要求③不佩戴 外露饰物④有洗手设施)	A.完全符合要求 B.第①②③点符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①或第②点或第③点完全不符合要求					现场观察 现场询问
		49	一次性医疗用品管理情况 (①采购符合要求②使用符合要求)	A.完全符合要求 B.第①点符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
		50	医疗废物的管理情况 (①暂存点设置符合要求②分类收集且盛放符合要求③转运符合要求)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
		51	各类保洁工具分类使用、放置及清洁状况 (①分类使用②分类放置③清洁且按规定 消毒④标志清晰)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场观察 现场询问

类别	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务保障	食品管理	52	食品管理符合监督管理规定情况 (①食品采购、查验、储存②食品加工、留样③备餐间卫生④餐用具清洗、消毒、保洁 ⑤就餐区域备餐、分餐卫生⑥餐厨废物处置 ⑦制定食物中毒应急预案)	A.完全符合要求 B.第②③④⑤点完全符合要求, 第①⑥⑦点部分符合要求 C.第①②③④⑤⑥⑦点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
		53	室内外无障碍设施完好使用状况 (①设施无缺②设施无损③设施设计符合规定)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求					现场观察
	设施设备管理	54	主要场所设施设备完好使用状况 (①配置无缺②设施设备无损)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		55	各区域照明设施完好使用状况 (①设施齐全②设施安全③设施无损)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求					现场观察
		56	紧急呼叫系统完好使用状况 (①安装无缺②信号传输方式能满足需求 ③安装位置适宜)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场观察
		57	室内外健身器材完好状况 (①健身器材无损坏②定期检查、维护)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		58	电梯无障碍设施完好状况 (①电梯按规定设置②配置紧急呼叫③按钮、扶手、镜面按规定设置且无损④有电梯运行显示装置及报层音响⑤无障碍标志按规定设置)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③④⑤点部分符合要求 C.第①点符合要求, 第②③④⑤点部分符合要求 D.第①点或第②点完全不符合要求					现场观察

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务保障	标志管理	59	各类标志状况 (①标志齐全且设置符合要求②标志完好 ③标志醒目) *此标志限指通用符号、无障碍设施符号、安全标志、消防安全标志	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		60	服务制度和流程制定情况 (①制度齐全②主要服务操作流程齐全 ③内容有针对性)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求					现场查阅
	质量监督评价	61	院长实施行政查房及部门负责人现场实施考评情况 (①能发现问题②会分析原因③有纠正措施)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问
		62	服务质量考评情况 (①制定考评制度②制定各岗位考评细则③有实施考评记录且有汇总、分析记录④院部有1次/半年的质量评价且有记录)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		63	投诉处置情况 (①专人负责②渠道畅通③公示醒目④及时处置有记录⑤投诉汇总分析1次/半年且有记录)	A.完全符合要求 B.第①②③④点完全符合要求, 第⑤点部分符合要求 C.第①②③④⑤点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
		64	服务制度、流程梳理情况 (①梳理1次/年②梳理情况有书面报告)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务保障	质量监督评价	65	满意度考评情况 (①频次不少于2次/年②有考评报告③有改进措施)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场询问 现场查阅
服务安全	服务防护	66	建立突发事件的应急预案情况 (①各类应急预案齐全②各类应急处置流程符合要求③掌握应急处置流程)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求,第②③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		67	安全保护用具的使用情况 (①使用程序符合②使用规范③掌握观察要点)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点或第②点完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
		68	易造成伤害的器物管控状态 (①受控器物符合②器物管控符合要求)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点不完全符合要求					现场观察 现场询问
		69	老年人出入具体措施落实情况 (①入住老年人出入规定符合要求②具体措施有效落实)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求,第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问
		70	安全使用室内外健身器材 (①有安全使用的注意事项且位置醒目②地面有防护措施)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求,第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
	用电安全	71	电器产品使用规范情况 (①未使用禁用电器产品②使用中有管控措施③使用中无安全隐患)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点或第③点不完全符合要求					现场观察

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务安全	用电安全	72	安全用电情况 (①安装漏电保护装置②无乱接电线③室内无电动自行车停放、充电)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点或第③点不完全符合要求					现场观察
		73	使用燃气的场所设置可燃气体报警装置情况 (①报警装置能完好使用②测试符合相关规定)					现场观察	
	灶具使用安全	74	燃气、燃油、电磁灶设施周围清洁状况 (①排气罩、灶具、灶面等无油污②无可燃物和杂物堆放)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点不完全符合要求					现场观察
		75	燃气设施使用正确且定期维护保养情况 (①无私自拆改、移位②管道无损③维护保养有记录)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求,第③点部分符合要求 D.第①点或第②点不完全符合要求					现场观察 现场查阅
		76	医用氧气瓶安全使用管理情况 (①存放符合要求②使用规范③标志符合要求)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点或第③点不完全符合要求					现场观察 现场询问
		77	液化气瓶安全使用管理情况 (①存放符合要求②使用规范③标志符合要求)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点或第③点不完全符合要求					现场观察 现场询问
	特种设备安全	78	高压灭菌锅安全使用管理情况 (①有使用登记证②操作人员有资质③定期检测)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点或第③点不完全符合要求评价依据					现场查阅
		79	锅炉安全使用管理情况 (①有使用登记②操作人员有资质③定期检测)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点或第③点不完全符合要求					现场查阅
		80	电梯安全使用管理情况 (①落实定期维保及年度检测工作②有日常巡检记录③标志齐全√清晰④妥善保管钥匙)	A.完全符合要求 B.第①②④点完全符合要求,第③点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①点不符合要求 A.完全符合要求					现场观察 现场查阅

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务安全	消防安全	81	消防安全教育培训活动开展情况 (①教育培训频次: 1次/半年②掌握消防知识)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		82	消防演练情况 (①频次: 1次/半年②有演练预案③演练记录齐全)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		83	灭火器、消火栓能完好使用 (①灭火器、消火栓状态完好)	A.完全符合要求 D.第①点不完全符合要求					现场观察
		84	消防安全管理员掌握灭火器、消火栓巡查要点 (①灭火器、消火栓巡查要点②有日常巡查记录)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		85	门窗、安全出口、疏散通道口保持畅通情况 ①门窗禁止设置救援障碍②疏散通道口无堆积物	A.完全符合要求 D.第①点或第②点完全不符合要求					现场观察
		86	防火门完好使用状况 (①防火门设置符合要求②防火门启闭功能完好)	A.完全符合 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		87	应急照明灯、应急疏散指示标志、安全疏散指示图完好使用状况 (①应急照明设置符合要求②疏散指示标志设置符合要求③安全疏散指示图设置符合要求④完好无损)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		88	室内严禁使用明火状况 (①室内不使用明火②室内无吸烟③公共区域有禁烟标识, 室外有固定烟蒂丢弃处)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 D.第①点或第②点不完全符合要求					现场观察

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务安全	消防安全	89	防火日巡查及月检查情况 (①日巡查符合要求②月检查符合要求 ③记录符合要求)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		90	重要部位安装视频监控防范措施落实情况 (①出入口、楼道、食堂、接待大厅、主要干道、电动车停放区、老人健身区域、值班室监控视频安装到位②能正常使用)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察

第三部分：普陀区长者照护之家运营考评评分表

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	服务确定	1	掌握所照护老年人的照护情况 (①照护等级②照护安全风险点③照护内容)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问
	日常照护	2	掌握进食（饮水）过程中的主要管控要点 (①进食（饮水）体位②进食顺序③进食（饮水）温度、质量、速度④关注咀嚼和吞咽功能)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求，第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①点或第③点完全不符合要求					现场观察 现场询问
		3	掌握晨晚间照护内容 (①晨间照护内容②晚间照护内容③注意事项)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问
		4	掌握口腔清洁操作要点 (①清洁体位②口腔清洁方式③义齿清洁方法④注意事项)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求，第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场观察 现场询问

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	日常照护	5	掌握洗浴过程中的主要管控要点 (①洗浴禁忌②室温、水温要求③注意事项)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问
		6	掌握穿脱衣裤的主要操作要点 (①偏瘫者穿脱衣裤方法②卧床者穿脱衣裤方法③注意事项)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问
		7	掌握排泄照护要点 (①照护方式②照护要求)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问
		8	掌握各体位转移流程及操作要点 (①体位转移方式②安全要点)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察现场 询问
		9	掌握压疮预防要点及压疮发生率符合要求 (①压疮预防要点②院内压疮发生率)	A.完全符合要求 B.第②点完全符合要求, 第①点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察现场 询问现场查阅
		10	老年人容貌应保持整洁且无异味 (①面部清洁、头发整洁②手足、指(趾)甲清洁 ③衣着整洁、无异味)	A.完全符合要求 B.第①③点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第③点完全不符合要求					现场观察现场 询问

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	日常照护	11	床单元清洁及床上用品适宜状况 (①床单元清洁②床上用品适宜)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C 第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		12	居室内物品整理状况 (①物品分类放置②物品摆放整齐有序)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		13	照护区域内食品储存状况 (①食品无过期、变质现象②食品按要求储存)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场观察
		14	服务巡视状况 (①巡视时间符合要求②有异常状况处置记录且规范)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场询问现场 查阅
		15	药品管理状况 (①药柜放置②外配药品接收与登记③药物保管④药物排放⑤药物发放)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求, 第④⑤点部分符合要求 C.第①②③④⑤点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察现场 询问现场查阅
		16	提供餐次及特殊餐食状况 (①餐次满足要求②特殊餐食实时提供, 有据可查③特殊餐食种类符合)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问现场 查阅

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	日常照护	17	食谱兑现状况 (①食谱制订符合要求②食谱兑现率达 90%③食谱公示醒目)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察现场 询问现场查阅
		18	提供的食物符合老年人生理状况 (①块小、细碎、长短适宜②酥软③易吞咽)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点或第②点完全不符合要求					现场观察现场 询问
		19	衣物洗涤规范状况 (①分类收集②分类清洗③衣物盛器处置符合要求④盛器、洗衣机、水池标志清晰)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问
		20	生活护理交接班本记录状况 (①建立生活护理交接班本②交接项目齐全③书写规范)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场查阅
		21	呼叫铃应答及时状况 (①呼叫应答及时)	A.完全符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问

类别	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	清洁卫生	22	室内外环境整洁温馨，重点区域按规定消毒状况 (①空气清新无异味②地面、墙面、门窗、柜桌椅、扶手洁净，消毒符合要求③室内外环境整洁④重点区域消毒符合要求)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求，第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场观察现场询问
		23	空调、冰箱、微波炉、卫浴及洗衣设备清洁、消毒状况(微波炉不消毒) (①各类设备清洁无异味、无油腻②空调、冰箱消毒符合要求③卫浴设备消毒符合要求④洗衣设备消毒符合要求)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场观察现场询问
		24	掌握老年人日常用品及文体活动用品清洁、消毒要点 (①老年人日常用品清洁、消毒符合要求②文娱活动用品清洁、消毒符合要求)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求，第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察现场询问
		25	掌握终末消毒要点 (①消毒项目齐全②消毒方法符合要求③有消毒记录)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察现场询问现场查阅
		26	消毒剂使用管理 (①消毒剂放置符合要求②消毒剂使用符合要求③各类消毒液配制浓度符合要求)	A.完全符合要求 D.完全不符合要求					现场观察现场询问

类别	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	预防保健	27	老年人保健档案的建立及记载情况(非内设医疗机构) (①与属地医疗机构或社区卫生服务中心签约医疗服务协议②建立保健档案③每月有动态记录)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①点完全符合要求, ②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场查阅
			老年人健康档案的建立及记载情况(内设医疗机构) (①建立健康档案②书写基本规范③每月有动态记录)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①点完全符合要求, ②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场查阅
		28	慢性病管理状况(内设医疗机构) (①有检测措施②有健康指导措施③有危重症救治措施)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问现场 查阅
		29	掌握常用临床护理规范操作要点(内设医疗机构) (①项目齐全②操作规范)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问
		30	失能老年人日常训练状况 (①有计划②有安全措施③按计划落实)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察现场 询问现场查阅

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	预防保健	31	认知障碍老年人进行益智康复训练状况 (①有计划②有安全措施③按计划落实)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察现场 询问
		32	预防保健宣教实施情况 (①频次: 1 次/季②有宣教记录)	A.完全符合要求 B.第①完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场查阅
		33	组织老年人体检状况 (①频次: 1 次/年②有体检报告③主要体检项目齐全)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场询问现场 查阅
	社交娱乐	34	兴趣小组活动及主题活动开展情况 (①有年度计划②符合体能特点③主题活动 2 次/年 ④预防文娱活动意外的要点)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问现场 查阅
	心理精神 支持	35	了解新入住老年人的服务安全风险点并按规定予以记录 (①掌握关注点②熟知新环境与起居介绍要点③生活 护理交接班本有反映关注点情况的描述)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问现场 查阅

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务提供	心理精神支持	36	针对老年人的情绪变化实施干预并予以记录 (①掌握风险点②有干预措施③有处置记录)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问现场 查阅
服务保障	人员管理	37	岗位设置及人员资质符合要求 (①岗位设置齐全②岗位人员资质符合要求)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②部分符合要求 C.第①②点部分符合要求					现场询问现场 查阅
		38	护理员配置及各时段当班状态与标准相符状况 (①护理员总数及各时段护理员配置数②护理员夜间当班状态)	A.完全符合要求 B.第②点完全符合要求, 第①点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.第②点完全不符合要求					现场观察现场 询问
		39	各部门主要岗位职责制定齐全情况 (①岗位职责齐全②岗位职责内容与实际工作相符③岗位职责知晓度)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问现场 查阅
		40	员工教育培训情况 (①计划制定符合要求②培训对象全覆盖及培训频次符合要求③培训内容齐全④培训效果显著⑤记录完整)	A.完全符合要求 B.第①②③④点完全符合要求, 第⑤点部分符合要求 C.第①②③④⑤点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问现场 查阅

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
	入出院管理	41	入住老年人入院评估及持续评估情况 (①服务分级评估符合相关要求②服务风险评估③服务需求与服务分级相符④持续评估至少1次/年且有评估记录)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
服务保障	入出院管理	42	养老服务合同有效性情况 (①合同条款内容符合要求②规范签订合同)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场查阅
		43	服务内容变更、服务合同终止记载情况 (①有相应变更记载②变更记载经双方确认)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点不符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		44	老年人在院档案建立情况 (①建立入院档案②建立出院档案③资料齐全④归档有序、装订整齐)	A.完全符合要求 B.第①②③点符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①点或第②点完全不符合要求					现场查阅
	收费管理	45	养老服务收费情况 (①收费项目、办法符合要求②收费项目、标准在合同中有记载③实际收费执行情况与合同约定及公示相一致④价格调整符合要求⑤保证金收取、使用符合要求)	A.完全符合要求 B.第①②③⑤点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④⑤点部分符合要求 D.第①点或第⑤点完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
	信息管理	46	服务信息公示与保密情况 ①关键信息公示②制定相关信息保密制度③公示内容真实、有效④信息保密制度执行情况	A.完全符合要求 B.第①②③点符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①或第②点或第④点完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务保障	感染管理	47	感染管理工作落实情况 (①设立专职或兼职人员负责②建立院感工作职责③建立控制感染的相应制度和措施④疑似传染病处置符合规定)	A.完全符合要求 B.第①②点符合要求, 第③④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问
		48	工作人员手卫生状况 (①能正确洗手②指甲符合要求③不佩戴外露饰物④有洗手设施)	A.完全符合要求 B.第①②③点符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①或第②点或第③点完全不符合要求					现场观察现场询问
		49	一次性医疗用品管理情况 (①采购符合要求②使用符合要求)	A.完全符合要求 B.第①点符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察现场询问现场查阅
		50	医疗废物的管理情况 (①医疗废物临时收集点设置符合要求②分类收集且盛放符合要求③转运交接符合要求)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场观察现场询问现场查阅
		51	各类保洁工具分类使用、放置及清洁状况 (①分类使用②分类放置③清洁且按规定消毒④标志清晰)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场观察现场询问

类别	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务保障	食品管理	52	食品管理符合监督管理规定情况（有食堂） （①食品采购、查验、储存②食品加工、留样③备餐间卫生④餐用具清洗、消毒、保洁⑤就餐区域备餐、分餐卫生⑥餐厨废物处置⑦制定食物中毒应急预案）	A.完全符合要求 B.第③④⑤点完全符合要求，第①②⑥⑦点部分符合要求 C.第①②③④⑤⑥⑦点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
			食品管理符合监督管理规定情况（配送盒饭或桶饭） ①配送方资质齐全②签订配送协议③食品安全④食品留样⑤制定食物中毒应急预案）	A.完全符合要求 B.第③④点完全符合要求，第①②⑤点部分符合要求 C.第①②③④⑤点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问 现场查阅
	设施设备管理	53	室内外无障碍设施完好使用状况 （①设施无缺②设施无损③设施设计符合规定）	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求					现场观察
		54	主要场所设施设备完好使用状况 （①配置无缺②设施设备无损）	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求，第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		55	各区域照明设施完好使用状况 （①设施齐全②设施安全③设施无损）	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求，第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求					现场观察

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务保障	设施设备管理	56	紧急呼叫系统完好使用状况 (①安装无缺②信号传输方式能满足需求③安装位置适宜)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场观察
		57	室内外健身器材完好状况 (①健身器材无损坏②定期检查、维护)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		58	电梯无障碍设施完好状况 (①电梯按规定设置②配置紧急呼叫③按钮、扶手、镜面按规定设置且无损④有电梯运行显示装置及报层音响⑤无障碍标志按规定设置)*二层及以上未设置电梯但配置爬楼机且规范管理使用的, 评定为 C。	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③④⑤点部分符合要求 C.第①点符合要求, 第②③④⑤点部分符合要求 D.第①点或第②点完全不符合要求					现场观察
	标志管理	59	各类标志状况 (①标志齐全且设置符合要求②标志完好③标志醒目)*此标志限指通用符号、无障碍设施符号、安全标志、消防安全标志	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
	质量监督评价	60	服务质量考评情况 (①制定考评制度②制定各岗位考评细则③有实施考评记录且有汇总、分析记录④有1次/半年的质量评价且有记录)	A.完全符合要求 B.第①②③点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问现场查阅

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务保障	质量监督评价	61	投诉处置情况 (①专人负责②渠道畅通③公示醒目④及时处置有记录⑤投诉汇总分析 1 次/半年且有记录)	A.完全符合要求 B.第①②③④点完全符合要求, 第⑤点部分符合要求 C.第①②③④⑤点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察现场 询问现场查阅
		62	满意度考评情况 (①频次不少于 2 次/年②有考评报告③有改进措施)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场询问现场 查阅
服务安全	服务防护	63	建立突发事件的应急预案情况 (①各类应急预案齐全②各类应急处置流程符合要求③掌握应急处置流程)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问现场 查阅
		64	安全保护用具的使用情况 (①使用程序符合②使用规范③掌握观察要点)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.第①点或第②点完全不符合要求					现场观察现场 询问现场观察
		65	易造成伤害的器物管控状态 (①受控器物符合②器物管控符合要求)	A. 完全符合要求 D.第①点或第②点不完全符合要求					现场观察现场 询问

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务安全	服务防护	66	人员出入具体措施落实情况 (①入住老年人出入规定符合要求②外来人员来访有登记③具体措施有效落实)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察 现场询问
		67	安全使用室内外健身器材 (①有安全使用的注意事项且位置醒目②地面有防护措施)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
	用电安全	68	电器产品使用规范情况 (①未使用禁用电器产品②使用中有管控措施③使用中无安全隐患)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点或第③点不完全符合要求					现场观察
		69	安全用电情况 (①安装漏电保护装置②无乱接电线③室内无电动自行车停放、充电)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点或第③点不完全符合要求					现场观察
	灶具使用安全	70	使用燃气的场所设置可燃气体报警装置情况 (①报警装置能完好使用②测试符合相关规定)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点或第③点不完全符合要求					现场观察
		71	燃气、燃油、电磁灶设施周围清洁状况 (①排气罩、灶具、灶面等无油污②无可燃物和杂物堆放)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点或第③点不完全符合要求					现场观察
		72	燃气设施使用正确且定期维护保养情况 (①无私自拆改、移位②管道无损③维护保养有记录)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点或第③点不完全符合要求					现场观察

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务安全	特种设备安全	73	液化气瓶安全使用管理情况 (①存放符合要求②使用规范③标志符合要求)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点或第③点不完全符合要求					现场观察现场询问
		74	电梯安全使用管理情况 (①落实定期维保及年度检测工作②有日常巡检记录③标志齐全、清晰④妥善保管钥匙)	A.完全符合要求 B.第①②④点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.第①点不符合要求					现场观察现场查阅
	消防安全	75	消防备案情况 (①有消防备案)	A.完全符合要求 D.完全不符合要求					现场查阅
		76	消防安全教育培训活动开展情况 (①教育培训频次: 1次/半年②掌握消防知识)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问现场查阅
		77	消防演练情况 (①频次: 1次/半年②有演练预案③演练记录齐全)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②③点部分符合要求 D.第①点完全不符合要求					现场询问现场查阅
		78	灭火器、消火栓能完好使用 (①灭火器、消火栓状态完好)	A.完全符合要求 D.第①点不完全符合要求					现场观察
		79	消防安全管理员掌握灭火器、消火栓巡查要点 (①掌握灭火器、消火栓巡查要点②有日常巡查记录)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问现场查阅

类目	项目内容	项次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测方式
					A	B	C	D	
服务安全	消防安全	80	门窗、安全出口、疏散通道口保持畅通情况 (①门窗禁止设置救援障碍②疏散通道口无堆积物)	A.完全符合要求 D.第①点或第②点完全不符合要求					现场观察
		81	防火门完好使用状况 (①防火门设置符合要求②防火门启闭功能完好)	A.完全符合 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		82	应急照明灯、应急疏散指示标志、安全疏散指示图完好使用状况 (①应急照明设置符合要求②疏散指示标志设置符合要求③安全疏散指示图设置符合要求④完好无损)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第④点部分符合要求 C.第①②③④点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察
		83	室内严禁使用明火状况 (①室内不使用明火②室内无吸烟③公共区域有禁烟标识, 室外有固定烟蒂丢弃处)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 D.第①点或第②点不完全符合要求					现场观察
		84	防火日巡查及月检查情况 (①日巡查符合要求②月检查符合要求③记录符合要求)	A.完全符合要求 B.第①②点完全符合要求, 第③点部分符合要求 C.第①②③点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场询问 现场查阅
		85	重要部位安装视频监控防范措施落实情况 (①出入口、楼道、厨房操作间、接待大厅、值班室、电梯监控视频安装到位②能正常使用)	A.完全符合要求 B.第①点完全符合要求, 第②点部分符合要求 C.第①②点部分符合要求 D.完全不符合要求					现场观察

第四部分：特色管理要求

类目	序号	标准要求	分值	评分标准	得分	机构适用	长照适用
特色管理要求	1	机构社区融入	2	定期开展社区融入活动并有相关记录照片等留档：加 2 分		√	√
	2	养老机构数字化管理情况考评					
	2.1	机构使用数字化运营系统管理	10	基于物联网基础上，使用数字化运营系统，利用大数据分析等技术管理系统模块包括：入住管理、健康及评估管理、运营管理、餐饮服务管理、安全管理等，整个运营系统每拥有一个独立版块可加 2 分，最高加 10 分		√	√
	2.2	养老机构的数据与市区级管理平台数据对接	3	养老机构通过数字化运营系统开放接口打包上传数据给市区级管理平台，且数据真实有效的加 3 分，否则不加分		√	√
	2.3	养老机构有智能化设施设备开展服务，并能够提供服务数据及服务说明	3	配备智能化设施设备的且有服务记录或服务数据的，加 3 分		√	√
	3	服务资源的协同协作考评					
	3.1	面向家庭照护床位的服务资源整合和协同	10	养老机构积极推进面向家庭照护床位的服务资源整合和协同的可以加分，建有 100 张以上，加 10 分；51—100 张，加 8 分；20—50 张，加 5 分；20 张以下，加 2 分；以提供合同数为准，否则不加分		√	√

类目	序号	标准要求	分值	评分标准	得分	机构适用	长照适用
特色管理要求	3.2	家庭照护床位每季度新增数量	5	每季度新增 1—10 张，加 2 分；新增 11—20 张，加 3 分；超过 20 张，加 5 分		√	√
	3.3	参与轮候试点，使用轮候系统进行服务	3	养老机构积极接受民政系统发出的床位轮候需求，并能及时协调床位，为老人提供入住的可以加分，否则不加分		√	√
	3.4	服务分派	1	养老机构积极接受民政系统发出的服务工单，并及时为老人服务的可以加分，否则不加分		√	√
	3.5	服务转介	1	对于有转介需求的老人，养老机构使用民政管理系统，对老人的转介需求进行迅速响应，有效转介率达 80% 以上的可以加分，否则不加分		√	√
	4	社区助餐服务考评	3	养老机构通过自身资源整合，为所在社区提供助餐服务，已经批准设置的挂牌助餐点，加 1 分，日均助餐量达到 50 客以上且有服务记录，加 2 分，否则不加分		√	√
	5	建设有独立的认知症照护专区，提供专业认知症照护服务，符合上海市认知症床位建设标准	10	通过市级建设标准的，内设独立认知症专业照护区的，加 3 分；为认知症长者开展认知症评估的，加 3 分；实际为经医院诊断的认知症长者开展专业照护的，加 10 分		√	√
	6	配合推进市、区级实事、试点等重要项目	5	积极主动配合完成市、区级相关工作安排，成绩突出		√	√
	7	支持养老服务机构连锁化、品牌化发展，注册养老服务商标	3	在区里拥有 3 家养老机构（含护理站），且使用统一的注册商标或商号或同一举办人可加 3 分，否则不得分		√	√

类目	序号	标准要求	分值	评分标准	得分	机构适用	长照适用
	8	医养结合实施情况考评					
特色管理要求	8.1	支持各类医疗机构与养老服务机构通过签约等形式开展合作，开设绿色通道，为老年人接受医疗服务提供便利	6	签约一级社区卫生服务中心、护理站、门诊部，加2分；签约二级综合医院或康复专科医院的，加4分；签约三级综合医院或康复专科医院的，加6分		√	√
	8.2	开展多种形式的医养结合服务，并有服务记录	3	养老机构开展多种形式的医养结合服务，并有服务记录的，加3分		√	√
	8.3	支持医师、护士到养老机构内设置的医疗机构开展多机构执业	3	医护人员到养老机构内设置的医疗机构开展多机构执业的，加3分，否则不加分		√	
	8.4	心理保健	3	由专业心理咨询师开展日常心理保健服务并记录相应服务的，加3分，否则不加分		√	√
	8.5	康复服务	3	由专业康复人员开展康复服务并记录相应服务的，加3分，否则不加分		√	√
	8.6	养老机构设置内设医疗机构	8	设置护理站，医务室，保健室，卫生所的加4分，设置门诊部或护理院的加8分		√	√
	8.7	养老机构（或其举办方）加入综合医院或专科医院的医养联盟，院校科研单位的示范基地	3	养老机构每加入1个，加3分，可累计叠加，满分3分，没有不加分		√	√

类目	序号	标准要求	分值	评分标准	得分	机构适用	长照适用
特色管理要求	8.8	开展安宁疗护服务，设置专门的安宁疗护区域	3	养老机构按要求开展安宁疗护服务的，设置专门的安宁疗护区域的，加1分，有开展安宁疗护服务且有服务记录加3分		√	√
	9	职业道德专题建设	4	建有职业道德和职业奉献培训体系，每季度至少组织1次，并记录完整，加4分		√	√
	10	设施设备					
	10.1	长者照护之家设置独立升降设备	2	设置电梯或爬楼机的，加1分，设置电梯加2分			√
	10.2	机构厨房配置	3	养老机构设置明厨亮灶的，加2分； 养老机构设置互联网+明厨亮灶和智慧监管的，加3分； 长者照护之家设置独立厨房并资质齐全的，加1分； 长者照护之家设置明厨亮灶的，加2分； 长者照护之家互联网+明厨亮灶和智慧监管的，加3分；		√	√
本大类应得总分			()分				