附件

普陀区养老机构

服务运营考核评分表

（2021版）

考核机构：

考核日期：

普陀区养老机构综合评估考评表（2021版）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | **是否违法/违规** | |
|
| **违  法  行  为** | 1 | 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评估活动的，取消当季测评成绩 |  | |
| 2 | 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，取消当季测评成绩 |  | |
| 3 | 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的 | | 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的，取消当季测评成绩 |  | |
| 4 | 配备人员的资格不符合规定的 | | 配备人员的资格不符合规定的，取消测评当季成绩 |  | |
| 5 | 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 | | 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，取消当季测评成绩 |  | |
| 6 | 未按照国家有关强制性标准要求开展服务的 | | 未按照国家有关标准和规定开展社交娱乐服务或者预防保健服务/提供清洁卫生服务/提供膳食服务/定期开展身体评估服务/提供日常照护服务的，取消当季测评成绩 |  | |
| 7 | 未依照规定预防和处置突发事件的 | | 未依照规定预防和处置突发事件的，取消当季测评成绩 |  | |
| 8 | 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真实材料的 | | 向民政部门提交材料涉及不限于：护理人员名册、服务合同、收费项目与标准、责任事故等的，取消当季测评成绩 |  | |
| 9 | 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，取消当季测评成绩 |  | |
| 10 | 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，取消当季测评成绩 |  | |
| 11 | 未经法定程序擅自改变养老服务设施使用性质 | | 养老机构未经法定程序擅自改变养老服务设施使用性质的，取消当季测评成绩 |  | |
| 12 | 侵占、损坏、擅自拆除养老服务设施 | | 养老机构侵占、损坏、擅自拆除养老服务设施的，取消当季测评成绩 |  | |
| 13 | 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，取消全年测评成绩 |  | |
| **涉嫌违法项目序号** | | | |  | | |
| **是否具备参与考评资格** | | | |  | | |
| **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** | | | **扣分** |
|
| **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，扣除200分 | | |  |
| 2 | 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200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 | 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200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200-400分 | | |  |
| 5 | 未及时处理院内矛盾导致“12345”、市民热线等来信来访。 | 发现一例扣除 50分。 | | |  |
| 6 | 能及时、规范的完成市、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分。 | | |  |
| **合计** | | | **本大类总扣分** | | | **（ ）分** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **第二部分：安全部分** | | | | | | | | | | | | |
| **类目** | **项目内容** | **目次** | **监测内容及要点** | | | **监测依据** | **项目分值** | | | | **机构 必须** | **长照 必须** |
| **A** | **B** | **C** | **D** |
| **安全标准** | **护理安全** | 1 | 建立突发事件的应急处置流程 | ①各类应急处置流程齐全 | 应急处置流程至少包括噎食、使用药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和误伤、走失、文娱活动意外等12个以上 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.符合第①点，部分符合②③点 D.完全不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②各类应急处置流程符合要求 | 应急处置流程合理且可操作 |
| ③掌握应急处置流程 | 相关岗位的工作人员能熟练掌握各项应急处置流程内容并会操作 |
| ④对员工组织安全培训 | 针对本院所制定的各项“突发事件预案”开展定期演练，并有完整记录和照片。 |
| 2 | 安全保护用具的使用情况 | ①使用程序符合要求 | 1.需由医生评估并开医嘱才能执行。 (非内设机构：至少在健康档案中有使用保护用具的动态记录。) 2.向家属(担保人)解释使用安全保护用具的必要性、使用方法及可能产生的 不良后果。 3.签订“安全保护用具使用知情同意书” | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合第①②点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②使用规范 | 1.安全保护用具包括保护带、保护手套、保护背心、其他保护用具等，根据老 年人的实际情况选择合适的保护用具。 2.不管老年人是否接受约束，都应向其耐心解释，说明保护目的，以取得配 合。 3.约束时采取的体位要舒适平展，肢体处于功能位，约束带的宽度要适宜，约 束时约束带与皮肤之间应能容纳两横指的间隙。必要时在约束部位垫上衬垫。 4.应15〜20分钟巡视一次，查看老年人的精神状况和约束部位的皮肤血运状 况，调整松紧度，必要时更换约束部位。 5.保护性约束属制动措施，使用时间不宜过长，病情稳定或治疗结束应及时解 除约束。需要长时间约束者应定时更换约束部位或每2小时活动肢体1次。翻身或搬 动老年人时，应松解保护带。 6.保暖措施妥当 7.老年人被约束后，要保证其生理需要，进食、进水、大小便等生活护理要做 到位。 8做好护理记录，对约束过程要做详细记录并交班。 9.约束只能作为保护老年人安全、保证治疗效果的方法，不可作为惩罚老年人的手段。 |
| ③知晓观察要点 | 1.观察保护部位的皮肤颜色及肢端血液循环情况，观察保护部位的皮肤颜色及肢端血液循环情况 2.观察脉搏搏动、皮肤水肿情况等 3.询问老年人有无不适症状(冷、麻、刺痛等) 4.使用安全保护衣或背心时，需观察老年人的呼吸和面色，防止其窒息 |
| 3 | 易造成伤害的器物处于完全管控状态 | ①受控器物符合要求 | 受控器物包括锐器（剪刀、水果刀、刀片、缝针等）、钝器（能伤及人的物件 | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②器物管控符合要求 | 1.易对老年人造成伤害的器物必须有管控措施。 2.受控物品适用过程中需有监管。 3.认知障碍区域(或有认知障碍者居住的居室)是器物管控的重点区域 |
| 4 | 人员出入具体措施落实情况 | ①入住老年人出入有规定 | “出”是指日常外出，即暂时离院；“入”是指外出后归院。 1.照护区域、门卫室工作人员知悉老年人出入的规定。 2.老年人外岀时应向所在照护区域请假。 3.外出需出示相关证明。院方为能自主决定出入的老年人制作相关外出信息卡 等，老年人外出时需持卡证明。不能自主决定外出的老年人外出时，需有家属陪同且 出示请假条。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②外来人员来访有登记 | 1.建立外来人员来访登记本。登记内容应包含来访日期、来访者姓名、事由(老年人或办理其他事务）、入院时间、离院时间等。 2.外来人员来访时需按规定登记。 |
| ③人员出入具体措施有效落实 | 1.照护区域、门卫室掌握老年人的外出状况，并相互对接清晰、无漏洞。 2.外来人员来访登记清晰。 |
| **膳食安全** | 5 | 食品留样状况 | ①餐次符合要求 | 凡是入口的早、中、晚餐食（包括点心）均应留样。 | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第④⑤点 C.部分符合①②③④⑤点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②存放符合要求 | 1.各留样食品分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，并做好记录。 2.留样食品在专用冷藏设备中冷藏存放48小时 |
| ③数量符合要求 | 每个品种的留样量应满足检验检测需要，荤、素食品各不少于125g |
| ④标志符合要求 | 在盛放留样食品的容器上应标注留样食品名称、留样时间(月、日、时)、留样人员 |
| ⑤记录符合要求 | 1.建立食品留样记录本，记录内容包括留样食品名称、留样时间(月、日、 时)、留样人员。 2.由专人管理留样食品，记录留样情况。 |
| 6 | 制订食物中毒的应急预案 | ①应急预案符合要求 | 1.应急预案内容应包括应急反应的组织结构、职责分工等。 2.应急反应的组织结构应由院长及护理部、医务部、厨房负责人，以及食品安全管 理员组成。 3.职责分工包括现场指挥、抢救、善后处理等。 | A.完全符合 C.符合第①点，部分符合第②点 D.不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②应急处置流程符合要求 | 1.保留食品及其原料、工具及用具、设备设施，保持现场。 2.在2小时之内向所在地食品药品监督管理部门报告。 3.配合监督管理部门进行食品安全事故调查处理，按要求提供相关资料和样 品。 4.按照监督管理部门的要求采取控制措施。控制措施包括封存可能导致食物中 毒的食品及其原料、被污染的食品生产工具及用具、可能导致食物中毒的加工场所, 召回并销毁可能造成食物中毒的食品。 |
| **健身设施管理** | 7 | 室内外健身区域及器具完好使用状况。 | ①健身器具无损 | 1.健身器具无锈蚀、螺母无松动、拉手完好、旋转顺畅，能完好使用。 2.室、内外的健身器材位置处应标注使用说明和禁忌，有安全防护措施。 | A.完全符合 B.符合第①点，不符合第②点 C.符合①②点，不符合第③点 D.完全不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②地面防护符合要求 | 室内外健身区域的地面平整、无高差 室外地面有防护措施(宜铺设塑胶地面等) |
| ③有使用说明和禁忌 | 室、内外的健身器材位置处应标注使用说明和禁忌 |
| **用电安全** | 8 | 电器产品使用规范情况 | ①未使用禁用电器产品 | 禁用电器产品包括电炉、电热毯、电热水壶等 | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②使用中有管控措施 | 1.照护区域内的公用电热水器、微波炉、冰箱、消毒柜等电器产品放置在安全位置，使用中有管控措施。 2.公寓式的非护理型床位配置或允许老年人带入的电器产品应定期维护保养、 检测，确保安全使用 3.电动车集中停放、充电场所不应设置在高温、易积水和易燃易爆的地方，不 应与老年人居室、活动室贴邻设置。 |
| ③使用中无安全隐患 | 1.无裸露、老化的电线，设置漏电保护装置；禁止随意拉接和安装用电线路和设备。 2.按电器产品使用说明书规范操作 3.检查电器使用状况，及时排除故障 |
| 9 | 电气防火检测情况 | ①每年有电气防火检测且有检测报告 | 厨房管道燃气、液化气钢瓶等设施、设备的安装存放（液化气钢瓶）与使用应符合消防及燃气专业机构的要求，每年应对电气线路、管路进行安全性检测一次，且有检测报告，检测者需有一定资质。 | A.完全符合 D.不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| **各类炉灶安全** | 10 | 使用燃气的设备及场所设置可燃气体报警装置情况 | ①报警装置完好使用 | 1.厨房安装燃气报警装置，规格符合相关要求。 2.安装点与检测点(释放源)之间距离不大于5 m。 3.室外能听到报警蜂鸣声。 | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  | √ |  |
| ②每月有检测记录 | 每月至少自检一次，确保装置处于完好使用状态 |
| 11 | 燃气、燃油、电磁灶设施周围情节状况 | ①周围无油污 | 1.定期清除灶具火孔污物，及时消除灶面、软管表面油污杂质。 2.排烟罩定期（每周一次）擦洗,无油污；排油烟管道定期—（每季度一次）清洁 | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  | √ |  |
| ②周围无可燃物和杂物堆放 | 设施周边不随意堆放可燃物和杂物 |
| 12 | 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 | 无私自拆改、移位燃气管道和阀门的情况（如确需拆改、移位时，必须由具备资 质的燃气管理部门进行） | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  | √ |  |
| ②管道无损 | 燃气管与燃气软管连接处无燃气泄漏现象，软管表面无裂缝 |
| ③维护保养有记录 | 1.每日检查一次。检查燃气是否有泄漏现象，软管是否有开裂或拖在地面上踩踏现象，灶前阀是否损坏，点火枪与软管连接处是否松动。 2.每日检查及配件更换应有记录 |
| **特种设备安全** | 13 | 医用氧气瓶安全使用管理情况 | ①存放符合要求 | 1.氧气瓶储存室不得设在地下室或半地下室，也不能和办公室或休息室在一 起。 2.在储存期间，特别是夏季，室内温度不得超过30Y。有良好的通风、干燥条 件，防止雨淋、水浸，避免阳光直射。 3.储存室严禁明火和其他热源，与明火保持10 m以上的安全距离，不得有地 沟暗道和底部通风口，并严禁任何管道穿过。 4.照明设施必须防爆，电气开关设在门外。 5.氧气瓶应直立放置，用栏杆或支架加以固定。 6.空瓶、满瓶应分开存放，间隔至少L 5 m,存储室不得堆放可燃物品、油脂 及其他杂物。 7.在储存场所10 m范围以内禁止吸烟，严禁从事明火和生成火花的工作，并 设置相应的警示标志。 | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  |  |  |
| ②使用规范 | 1.日常管理应有专人(护士)负责。 2.不应擅自更改氧气瓶钢印和颜色标志。 3.不应敲击、碰撞。 4.禁止卧放使用，并有防止倾倒的措施。 5.不应用尽，应按规定留有余压(最少应留有0.1-0.2MPa余压)。 5.如果氧气瓶漏气，在保证安全前提下关闭瓶阀。 |
| ③标志符合要求 | 1.在氧气瓶上应悬挂“空瓶” “满瓶”标志。 2.存放处张贴“四防”标志。四防为防震、防热、防火、防油 |
| 14 | 50KG液化气瓶安全使用管理情况 | ①存放符合要求 | 1.专用库房独立存放，库房不应设在半地下层或地下层。 2.库房易通风，库房墙体上方设置1〜2个通风口，直径N40cm。 3，有防止害虫的措施。 4.液化气瓶直立存放，空瓶、满瓶有明显标志。 5.室内及室外周边无易燃物，不得在库房及周边从事明火作业。 | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  |  |  |
| ②使用规范 | 1.不得自行处理液化气瓶内残液。 2.不得拖滚、敲击、碰撞液化气瓶。 3.不得将液化气瓶内的液体倒入其他气瓶内使用。 4.禁用蒸汽、热水及其他热源直接对液化气瓶加热。 5.禁止将液化气瓶卧放使用。 6.按要求放置消防器材 |
| ③标志符合要求 | 库房门口应张贴禁止烟火、禁放易燃物、消防重点部位的标志。 |
| 15 | 高压灭菌锅安全使用管理情况 | ①有使用登记证 | 取得“压力容器使用登记证”后，方可使用 | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  |  |  |
| ②操作人员有资质 | 取得“特种作业人员操作证”后，方可操作 |
| ③定期检测 | 1.检测机构必须有资质。 2.定期进行检测。安全阀每年校验一次，压力表每半年校验一次。 3.必须取得合格标志。 |
| 16 | 锅炉安全使用管理情况 | ①有使用登记证 | 取得“压力容器使用登记证”后，方可使用 | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  |  |  |
| ②操作人员有资质 | 取得“特种作业人员操作证”后，方可操作 |
| ③定期检测 | 1.检测机构必须有资质。 2.定期进行检测。 3.必须取得合格标志 |
| 17 | 电梯安全使用管理情况 | ①定期维护保养及年度检测工作有效落实 | 1.负责落实维护保养、定期检测工作，与有资质的专业维护保养、检测单位 签订维护保养合同。维护保养合同内容应包括维护保养的项目和要求，维护保养的 时间频次与期限，抢修到达的时间，维护保养单位和使用单位双方的权利、义务与 责任。 2.维护保养应由电梯制造单位或者依照《中华人民共和国特种设备安全法》取 得许可的安装、改造、修理单位进行。 | A.完全符合 B.符合第①②④点，部分符合第③点 C.符合第①点，部分符合第②③④点 D.不符合第①点 |  |  |  |  | 两层及以上必须 |  |
| ②有日常巡检记录 | 日常巡检项目包括：电梯内外呼叫按钮、轿厢内门锁、灯管、楼层显示器、换气 扇、呼叫等装置有无损坏；电梯运行时平稳度如何，运行时有无异响；各类标志是否 完好；应急救援电话，维护保养单位名称及其急修、投诉电话等是否清晰可见。 1.电梯安全管理员负责落实日常巡检。 2.每天按项目巡检，确保电梯正常运行并做好记录。 |
| ③标志齐全、清晰 | 1.安全检验合格证、安全注意事项、各类警示标志张贴在电梯轿厢内或者出入 口处。 2.应急救援电话，维护保养单位名称及其急修、投诉电话标明在电梯显著位置。 |
| ④妥善保管钥匙 | 钥匙由电梯安全管理员上锁保管，紧急情况下通知维护保养单位，由维护保养单位使用 |
| 18 | 特种设施、设备安全管理情况\* | ①（电梯、空调、锅炉、高压容器等）定期接受专业单位检验、检测 | 特种设施设备应定期接受专业单位的检验、检测 | A.完全符合 B.符合第①③点，部分符合第②点 C.任何1点不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②建立台账 | 建立特种设施设备的台账 |
| ③有显著标识 | 特种设施设备有显著标识 |
| 19 | 特殊工种作业人员持证上岗\* | ①持证上岗 | 特殊工种作业人员持证上岗，如：电梯、空调、锅炉、电工等 | A.完全符合 D.不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| **消防安全** | 20 | 消防安全教育培训活动开展情况 | ①教育培训频次：每半年一次 | 每年度院部开展两次消防安全教育培训 | A.完全符合 C.符合第①点，部分符合第②点 D.不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②掌握消防知识 | 1.熟知“三知、四会、一联通”及“四个能力”的内容。 1）三知：熟知消防设施和器材位置。知道疏散通道和出口。知道建筑布局和功能。 2）四会：会组织疏散人员。会扑救初期火灾。会穿戴防护装备。会操作消防器材。 3）一联通：一旦发生火警，立即拨打火警电话(119)。设置微型消防站，应与消防支队保持通信畅通。 4）四个能力：检查消除隐患能力。扑救初期火灾能力。组织疏散逃生能力。消防宣传教育能力。 |
| 21 | 消防演练情况 | ①频次：每半年一次 | 按计划完成每半年一次的消防演练。 | A.完全符合 C.符合第①点，部分符合第②③点 D.不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②有演练预案 | 1.每次消防演练均需制订演练预案 2.预案内容应包括本次演练的项目、各小组的分工、该项目的处置流程、善后 处置等。 3.消防演练必须包含救火和逃生演练项目。 |
| ③演练记录齐全 | 1.演练记录包括本次演练预案、演练过程记录及影像箜料; 2.每次消防演练均需记录在案 |
| 22 | 消防设施设备完好使用情况 | ①灭火器、消火栓检查符合要求 | 1.消防设施、安装、配置与使用符合相关部门专业要求，并有消防验收合格证明和相应材料 2.灭火器的检查要点：（干粉灭火器的瓶体使用寿命为10年）1）压力表：指针是否在绿色区域（如在红色区域，应返回重新冲装）。 2）喷管：是否龟裂破损（如有破损，在使用时灭火物质会从破损处溢出，应予更 换）。 3）压把：是否变形（轻微变形应予调整，严重变形应予更换）。 4）保险销：是否脱落（如脱落，应维修）。 5）封条：是否完整（如有断裂说明已使用过，建议更换）。 6）筒体：是否锈蚀（如锈蚀建议更换），是否有钢印，厂家标签是否完整、无凹 凸包。 7）铭牌：是否无残缺、标注内容是否清晰明了（如不清晰，建议更换）。铭牌上 应标注灭火器名称、种类、灭火级别和灭火种类、使用温度范围、制造厂名称或代号、 生产日期或维修日期等。 8）灭火器周边：是否存在障碍物，有无遮挡或影响取用的现象。 3.消火栓（消防喉管）的检查要点。配置符合GB 50016《建筑设计防火规范》 的规定。 1）消火栓标志、消火栓框架及玻璃是否破损。 2）消火栓操作流程图是否缺失或图案不清楚。 3）消火水带及水枪是否缺失或破损。 4）消火栓阀门是否缺失或锈蚀。 5）消火栓接口与消防水带接口是否可连接，是否有锈蚀或渗漏现象。 6）报警按钮、指示灯有无故障（切勿按压报警按钮，可查看外壳是否损坏）。 7）消火栓箱前（禁止堆放物品区）是否有杂物堆放或堵塞情况。 | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②有日常巡查记录 | 灭火器、消火栓应每月检查并做记录，有问题及时维修或更换 |
| ③灭火器、消火栓状态完好 | 1.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。 2.灭火器、消火栓能完好使用，有故障及时更换 |
| 23 | 门窗、安全出口、疏散通道、消防车道保持畅通情况 | ①门窗禁止设置救援障碍 | 1.门窗部位禁止安装影响疏散、救援的障碍物； 2.外窗户栅栏无全封闭； 3.主要出入口的门不选用旋转门、推拉门；公共外门、重度照护室门净宽不小于1.20m；卧室、走道、卫生间、浴室、防火等门净宽不小于1.00m；开向公共走道门不影响安全疏散；室内面积大于60m2时，门向疏散方向开启；公共区域的门配有方便观察的玻璃；疏散通道的防火门门扇距地1.10m以上，设透明防火玻璃，闭门器有阻尼缓冲装置；公共通道上的分区门，其门扇距地0.65m以上，并设透明安全玻璃。 | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②通道口无堆积物 | 1.在安全岀口、疏散通道、消防车道等处严禁堆放妨碍通行的物件及杂物。 2.电动车集中停放、充电场所不应占用消防车道，不应影响消防设施、疏散通道的 正常使用 |
| ③防火门关闭功能完好 | 1.防火门设置应符合消防相关规定。 2.防火门维护管理要求 1）防火门组件应齐全完好，启闭灵活，关闭严密。 2）防火门应能自动闭合，双扇防火门按顺序关闭后应能从内外两侧人为开启。 3）常闭防火门开启后应能自动闭合。 4）电动常开防火门应在火警后自动关闭并反馈信号。 5）设置在疏散通道上并设有出入口控制系统的防火门应能自动和手动解除出入口控制系统。 |
| 24 | 出入口设置安全\* | ①出入口不少于2处，有效宽度不小于1.20m | 出入口不少于2处，有效宽度不小于1.20m | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②出入口处内、外应有不小于1.50m×1.50m轮椅回转面积 | 出入口处内、外应有不小于1.50m×1.50m轮椅回转面积 |
| ③出入口处的平台与建筑室外采用缓步台阶和轮椅坡道过渡，起止处有异色警示条 | 出入口处的平台与建筑室外采用缓步台阶和轮椅坡道过渡，起止处有异色警示条 |
| 25 | 应急照明灯、应急疏散指示标志、疏散逃生图完好情况 （①应急照明灯设置符合要求②疏散指示标志设置符合要求③疏散逃生图设置符合要求④设备均完好无损 | ①应急照明灯设置符合要求 | 1.按消防部门相关规定设置。 1）建筑面积大于400m2的多功能厅、餐厅，建筑面积大于200m2的演播室。 2）建筑面积大于300m2的地下室或半地下公共活动场所。 3）疏散走道（安全出口通道），包括封闭楼梯间、防烟楼梯间及其前室，消防电 梯间的前室或共用前室。 4）配电室、消防控制室、自备发电机房、消防水泵房、防烟与排烟机房、电话总 机房，以及发生火灾时仍需正常工作的消防设备房 2.安装要求 1）安装于疏散通道大门出口的门框上方或走道的墙壁上，安装高度一般距离地面 2 m以上。 2）应急照明灯安装应牢固、无遮挡，状态指示灯正常；切断正常供电电源后，应 急工作时间不小于90分钟。 | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②疏散指示标志设置符合要求 | 1.安全出口和疏散门的正上方应采用“安全出口”作为指示标志 1）设置在门框上部时，标志的下边缘距门框不应大于0.15 m。 2）设置在门框侧边缘时，标志的下边缘距室内地面不应大于2m 2.沿疏散通道设置灯光疏散指示标志，应设置在疏散走道及其转角处距地面高 度Im以下的墙面上，且灯光疏散指示标志间距不应大于20 m；对于袋形走道，灯光 疏散指示标志间距不应大于10 m；当灯光疏散指示标志设置在地面上时，间距不应大 于5 m且上方应加盖牢固的不燃透明保护板。 3.安全疏散指示标志应牢固、无遮挡，疏散指示的方向应准确、清晰。 |
| ③疏散逃生图设置符合要求 | 1.居室、活动室、餐厅、各楼道等部位应张贴本楼层的疏散逃生图。 2.指示图上应标明老年人容易识别的疏散路线、安全出口、人员所在位置和必要的文字说明。 3.疏散逃生图完好、无损坏 |
| ④设备均完好无损 | 1.应急照明灯、应急疏散指示灯完好，能正常使用。 2.疏散逃生图完好、无损坏。 |
| 26 | 室内严禁使用明火情况 | ①室内无使用明火现象 | 室内是指老年人居室及活动的公共区域。 不得在老年人居室、公共区域使用明火（如明火蚊香、棒香等） | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.符合第①点，部分符合第②③点 D.不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②室内无吸烟且公共区域有禁烟标志 | 1.《上海市公共场所控制吸烟条例》规定，室内不得吸烟。 2.公共区域内贴有禁烟标志。 |
| ③室外有固定烟蒂丢弃处 | 室外设置收集烟灰、烟蒂的专用设备（建议放置消防器材） |
| 27 | 防火巡查、检查情况 | ①日巡查内容及频次符合要求 | 1.日巡查内容。有无违章用火用电情况；安全出口(含疏散楼梯、疏散通道) 是否畅通;疏散指示标志是否完好；消防设施器材是否能正常使用，配件是 否齐全完好；防火门关闭功能是否完好；防火卷帘门下是否堆放物品，是否影响使用。 2.每日巡查频次。日间巡查一次，夜间巡查两次(建议凌晨0-4点必须进行一次巡查)。  3.巡查记录。每次巡查时，均应填写巡查记录，情况正常如实填写，对存在的 隐患要在对应栏目内填写隐患部位、具体处理情况等。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②月检查符合要求 | 1.月检查内容。同“日巡查内容”。 2.每月检查频次。每月检查一次。月检查由院部(安全管理员、消防安全管理 员)、各部门负责人参与。 3.整改情况。及时整改月检查中发现的问题。 |
| ③记录符合要求 | 1.按规定建立巡查记录本。 1）日巡查使用“防火巡查记录”。 2）月检查使用“防火检查记录”。 3）记录内容应包括巡查或检查时间、巡查或检查区域、巡查或检查情况、巡查或 检查人。 2.逐项检查并认真填写，对存在的问题要准确记录。 |
| 28 | 重要部位安全技术防范措施落实情况 | ①重要部位安全技术防范措施有效落实 | 养老机构重要部位应根据DB31/T 329.21《重点单位重要部位安全技术防范系统求 第21部分∶养老机构》4.1.6表 1"养老机构安全技术防范系统配置表"的规定设置安全技术防范系统。具体项目包括视频安防监控系统、入侵和紧急报警系统、出入口控制系统、电话通信系统、实体防护等。 | A.完全符合 D.不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| **装修安全** | 29 | 室内装修安全 | ①室内装修装饰材料安全 | 室内装修装饰材料符合消防环保要求；大面积使用玻璃材质时应有异色警示标识 | A.完全符合 B.符合第①③点，部分符合第②点 C.部分符合第①②③④点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②室内地面材料安全 | 室内地面选用平整、防滑、耐磨材料，厨房、卫生间、浴室地面选防滑材料 |
| ③有漏电保护装置 | 有漏电保护装置 |
| ④走廊装修安全 | 走廊墙面无突出物，灭火器和标识板等设置应不妨碍老年人正常通 |
| **景观安全** | 30 | 景观水系安全 | ①有防护设施 | 景观水系有防护设施 | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合第②点 D.完全不符合 |  |  |  |  |  |  |
| ②警示性标识 | 景观水系有警示性标识 |
| **安全培训** | 31 | 院长安全培训 | ①院长参加相关部门安全培训 | 院长参加相关部门安全培训 | A.完全符合 B.符合第①点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②出具合格证书 | 院长有安全培训合格证书 |
| 32 | 安全工作自查 | ①频次：每月组织一次安全工作自查 | 每月组织一次安全工作自查 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②自查项目内容 | 自查项目内容覆盖全院各项工作（如：照护项目操作安全、食品采购及安全设施等） |
| ③安全工作自查记录完整 | 安全工作自查记录完整 |
| **小计** | | | | | | | | | | |  |  |
| **合计** | | | **本大类未监测项目数** | | | **（ ）项** | | | | |  |  |
| **本大类监测项目总数** | | | **（ ）项** | | | | |  |  |
| **本大类应得总分** | | | **（ ）分** | | | | |  |  |
| **本大类直接评价得分** | | | **（ ）分** | | | | |  |  |
| **本大类实际评价得分** | | | **（ ）分** | | | | |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 第三部分：服务部分 | | | | | | | | | | | | |
| **类目** | **项目内容** | **目次** | **监测内容及要点** | | | **监测依据** | **项目分值** | | | | **机构 必须** | **长照 必须** |
| **A** | **B** | **C** | **D** |
| **服务标准** | **确定服务内容** | 1 | 掌握入住老年人的照护情况 | ①照护等级 | 1.照护等级可分为轻度、中度、重度三个等级。 2.护理员应知晓所照护老年人的照护等级。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②照护风险点 | 常见的照护风险点包括噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等。 （1）熟知照护风险点 （2）掌握所照护老年人现有的照护风险点 （3）密切关注所照护老年人新的照护风险点 |
| ③照护内容 | 曰常照护内容包括进食、修饰及洗浴、穿脱衣、排泄如厕、移动、压疮护理、物 品整理、巡视、用药、膳食、洗涤等。 1.知晓应为所照护老年人提供的照护内容。 2.针对不同的照护等级采取督促、部分帮助、完全帮助三种不同的照护方式。 |
| **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 | (1)自主进食（饮水〉 ① 坐位〔包括轮椅坐位〉：身体向前微倾 ② 床上体位：取舒适体位。 (2）喂食（喂水〉 ① 坐位〔包括轮椅坐位〉：身体向前微^倾。 ② 床上坐位：取舒适坐位。 ③半卧位：将床头摇起，抬高至与床平面成30-45°，（如床头无法摇起，则用枕头、靠垫等支撑老年人背部）且使老年人面向护理员。 ④侧卧位：将床头摇起，抬高至与床平面成30°（或肩背部垫枕头、靠垫等），协助老年人侧卧且面向护理员。 | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第④点 C.符合第①②点，部分符合③④点 D.完全不符合第①点或第②点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②进食顺序 | 汤或温水—固体食物（饭、菜〉―汤或温水。 |
| ③进食（饮水）温度、量、速度 | 进食（饮水〉温度 ① 根据不同的季节，食物（水）温度要适宜 ②食物温度测试方法：护理员取少量食物滴在手腕内侧,以感觉温热、不烫手为宜。 (2）进食（饮水〉量、速度 ① 自主进食：小口进食，细嚼慢咽后再吃第二口。 ② 自主饮水：小口饮用（借助吸管缓慢吸）。 ③ 喂食：每次喂食量根据汤勺大小而定〔大勺约1/3、小勺约1/2〉，确认口腔中食物完全吞咽后再喂下一口。 ④ 喂水：每次喂水量根据汤勺大小而定〔大勺约1/3、小勺约1/2〉，下咽后再喂 下一口。 |
| ④关注咀嚼和吞咽功能状态） | 1.对咀嚼退化或吞咽功能有障碍者，应将食物切碎、搅拌后再喂。 2.观察老年人进食过程中的咀嚼能力，关注有无吞咽困难、呛咳、恶心、呕吐等。 |
| 3 | 掌握晨晚间护理内容 | ①晨间护理内容 | 晨间护理内容主要包括排泄护理、口腔清洁、洗手、梳头、协助穿衣裤、整理床铺，必要时更换衣、被、床单。  (1）排泄护理包括按需提供提醒如厕、扶助如厕、床上使用便器、失禁护理。 （2）口腔清洁包括协助漱口、刷牙、擦拭清洁口腔。对意识清楚的体弱、卧床、 牙齿脱落者及上肢功能良好者可协助漱口或刷牙。对完全不能自理者可擦拭清洁口腔。  （3）协助体弱、卧床、完全不能自理者洗脸、洗手、梳头。 （4）协助穿衣裤是指按需选择合适的衣裤，协助偏瘫者、卧床者穿戴整齐。 （5)整理床铺包括有人床、无人床的床铺整理。 （6）按需提供更换衣、被、床单服务。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②晚间护理内容 | 晚间护理内容主要包括排泄护理、口腔清洁、洗脸、洗手、会阴清洁、洗足、整理床铺、协助穿脱衣裤等 （1）排泄护理包括按需提供提醒如厕、扶助如厕、床上使用便器、失禁护理。 〈2〉口腔清洁包括协助漱口、刷牙、擦拭清洁口腔。 （3）协助体弱、卧床、完全不能自理者洗脸、洗手。 （4）协助老年人清洗会阴，保持清洁干燥。 （5）协助老年人清洗双足，保持干净。  (6）协助体弱、卧床、完全不能自理者铺床、脱衣裤。 |
| ③注意事项 | （1）各照护项目严格按流程进行操作。  (2）水温适宜（40-45摄氏度） （3）观察二便性状、色、量，发现异常及时报告医生。 （4）擦拭动作轻柔，保持皮肤清洁干燥、无污垢。 （5）检查皮肤受压及血液循环状况。 （6）保持床铺清洁干燥〈必要时更换衣、被、床单 （7）操作中与老年人沟通，发现异常及时联系医生。 （8）操作前后清点用物。 （9）注意保暖，保护隐私。 （10）盆、巾专用，即时清洗。 （11）地面无污渍、水迹。 |
| 4 | 掌握口腔清洁 | ①清洁体位 | 1.坐位：护理员站于老年人右前方或左前方，身体降低；老年人头部稍前倾, 忌往后仰。 2.卧位：老年人头偏向一侧或取侧卧位且面向护理员。偏瘫老年人偏瘫侧向 上，面部稍向侧方且面向护理员。 | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第④点 C.部分符合第①②③④点 D.不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②口腔清洁方法 | (1)擦拭方法。使境^或棉余进行邊拭。沿齿缝纵向擦拭，左、右侧颊部弧形 擦拭。每个面使用一根棉棒（一个棉球） (2）擦拭顺序。左外侧^右外侧左上内侧—左上咬合面―左下内侧^左下咬合 面—左侧颊部―右上内侧―右上咬合面―右下内侧―右下咬合面—右侧颊部―上腭面—舌面―舌下―口唇。 |
| ③义齿清洁方法 | 1.活动性义齿应取下，在流动水下清洗后再浸泡于冷开水中。 2. 义齿脱卸方法：双手平行脱卸（上牙往下，下牙往上 义齿安装方法：先装上牙，再装下牙。 |
| ④注意事项 | 1.棉棒（棉球〉湿润程度适宜，防止过湿导致液体吸入呼吸道。 2.一根棉棒（或一个棉球〉只能使用一次，不可反复蘸水（或漱口水）使用。 3.棉棒上的棉絮不能遗留在口腔内。棉球不能遗留在口腔内。 4.动作轻柔，以免损伤口腔黏膜和牙龈。 5.擦拭上腭面和舌面时横向前1/3。 6.操作前后应清点棉棒（棉球〉数量。 7.义齿用流动水清洗，严禁置于乙醇、热水中浸泡。 |
| 5 | 掌握洗浴过程中的主要管控要点 | ①洗浴禁忌 | 洗浴包括浴室内洗浴和床上擦浴，洗浴禁忌情况主要如下。 1.进食后1小时内。 2.酒后1小时内。 3.生命体征不稳定。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.符合第①点，部分符合第②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②室温、水温要求 | (1）室温：不低于24℃：以裸身不感到冷为宜。 (2）水温：床上擦浴水温查为40~45℃，浴室内洗浴水温宜为38〜40℃〔温热不烫手〉。 |
| ③注意事项 | 1.洗浴、擦浴前后适量饮水 2.洗浴、擦浴时合理调节水温，防烫伤。 3.洗浴时长不宜超过15分钟,以免发生虚脱。 4.皮肤皱褶处应擦洗干净。 5.操作过程中随时观察和询问老年人，如有不适即刻停止，并联系医生。 6.盆、巾专用。 7.浴室地面湿滑，小心跌倒。 |
| 6 | 入住老年人容貌衣着状况 | ①面部清洁、头发整洁 | 1.面部清洁，无眼屎、鼻屎，无长须（男性） 洗脸方法：眼（内眼角—外眼角〉―额部—鼻翼—颊部—耳—下颂部―颈部。 剃须方法：从左到右，从上到下，先顺毛孔剃刮，再逆毛孔剃刮（剃须刀专人专用〉。 2.头发梳理整齐，清洁无异味。头发每日梳理，至少每周洗发一次，保持清洁无异味。洗发方法：由发际到头顶部用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤，洗净吹干头发。 | A.完全符合 B.符合第①④点，部分符合第②③点 C.部分符合第①②③④点 D.完全不符合第④点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②指（趾）甲清洁 | (1)无长指（趾）甲、无污垢。 (2）如指（趾）甲过硬，可先用温水浸泡10~15分钟，软化后再进行修剪。 (3）如有灰指（趾）甲，需由专业人员进行处理。 |
| ③手足部清洁 | 1.洗手顺序：手背—手心—指缝—擦干。 2.洗足顺序：泡足^擦足背^擦足心―擦趾缝^擦干。 3.手足部清洁，无污垢。 4.偏瘫侧手（足）的清洁重点：将偏瘫侧手（足）浸泡在温水中，护理员逐一缓慢拉开挛缩手指（脚趾〉，清洗干净，尤其是指（趾）缝间，最后擦干双手（足〉。 |
| ④衣着整洁、无异味 | 老年人衣着整洁，身上无异味。 |
| 7 | 掌握穿脱衣裤的主要操作要点 | ①偏瘫者穿脱衣裤的方法 | 先穿患侧再穿健侧，先脱健侧再脱患侧。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①-③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②卧床者穿脱衣裤的方法 | 先穿远侧再穿近侧，先脱近侧再脱远侧。 |
| ③注意事项 | 1.动作轻巧，忌粗暴，避免拉伤、关节脱位、骨折等。 2.注意保暖，保护隐私。 |
| 8 | 掌握排泄照护要点 | ①排泄照护方式 | 1.排泄照护包括按需提供提醒如厕、扶助如厕、床上使用便器、失禁护理。 2.针对不同的排泄照护需求，采用不同的排泄照护方式，提供对应的排泄护理。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②排泄照护要求 | 1.提醒如厕。对认知障碍者，应按时提醒如厕。 2.扶助如厕。对下肢肌力减退、行走不便或拄拐杖者（含坐轮椅者〉，应搀扶 (或推轮椅）到厕位，协助穿脱裤子并清洁局部皮肤。如厕时间不可过久，起身速度要慢，以免跌倒。排便时注意保暖，并注意保护隐私。  3.床上使用便器 ① 注意便器表面是否有破损、裂痕。 ② 便器置入时动作要轻柔，宽边向上，避免硬塞硬拽。 4.失禁护理 ① 及时做好皮肤清洁（女性排尿需擦拭会阴部，排便应从前往后擦拭 ② 观察排泄物性状及骶尾部的皮肤。 ③ 及时更换衣裤或尿布（尿垫、纸尿裤） ④ 床铺保持清洁、干燥。 ⑤ 盆、巾专用，即时清洗。 ⑥ 注意保暖，保护隐私 |
| ③便器使用、清洁与消毒 | 便器使用规范。 (1）排泄物即时倾倒并清洁便器（在污物间专用水池内清洗 便器清洁、消毒按要求操作。便器7^17500^^有效氯消毒液浸泡30分钟（每周1次）后，清洗、晾干备用。公用便器：用1000mg/L有效氯消毒液浸泡 30分钟（每次使用后〉后，清洗、晾干备用。 |
| 9 | 掌握体位转移过程中的主要操作要点 | ①体位转移方式 | 体位转移方式包括协助床上移动、搀扶行走、助行器具使用、轮椅转运等。 应根据老年人不同情况及需求提供不同方式的体位转移。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②各体位转移流程 | （一）床上移动 ① 移向床头：将枕头横立于床头（防止向上移动时头部撞击床头板）；嘱咐老年 人双手拉住床头护栏、双腿弯曲；护理员双脚分开、靠近床头，托住老年人肩背部和臀部，托起老年人；嘱咐老年人双脚蹬床，挺身上移。 ②协助翻身：放下近侧床护栏，枕头放至远侧；协助老年人移至远侧，根据老年人身体情况，协助老年人摆放舒适体位，将老年人近侧手臂放于枕边，远侧手臂放于胸前，远侧下肢搭在近侧下肢上；护理员一手置肩部，另一手置髋部向近侧翻转，使 老年人呈侧卧位，在受压部位摆放软枕或棉圈。 (二）搀扶行走 ① 无偏瘫：护理员站于老年人外侧，陪同行走。 ② 有偏瘫：护理员站于老年人偏瘫侧，一手扶住老年人患侧手臂，另一手扶住老年人对侧腋下。 （三）助行器具使用。助行器具包括手杖、拐杖、步行器等。 ① 手杖使用：手杖放于健肢的前外侧，伸出手杖，抬腿迈出患足，再迈出健足; 或手杖放于健肢的前外侧，伸出手杖，抬腿迈出健足，再迈出患足。 ② 拐杖使用：向前移动患侧拐杖的同时迈出健侧下肢，向前移动健侧拐杖的同时 迈出患侧下肢，如此反复进行。 ③ 步行器使用：步行器置于老年人脚前方约15。旧处，让其双上肢扶好把手、双足站于步行器的框架内，双上肢挪动步行器向前一定距离患足先行, 健足跟上，重复上述步骤进行。 (四）轮椅转运 ① 将轮椅摆放在健侧，轮椅与床夹角成30^45%刹闸制动，翻起脚踏板。 ② 扶抱转移老年人，协助老年人稳定站立且转体，将老年人移至轮椅上平稳坐下。 ③ 老年人坐上轮椅后，为其系好安全带并盖上毛毯。 ④ 松闸转运，到达目的地，刹闸制动，翻起脚踏板，松解安全带，协助老年人离 开轮椅。 ⑤ 上坡时轮椅面向斜坡，下坡时轮椅背向斜坡。 |
| ③安全要点 | (一）床上移动 ① 床头移动。在操作过程中避免拖、拉、拽老年人，以免擦伤老年人皮肤。 ② 协助翻身 A.动作轻巧，变换体位时避免拖、拉、拽等粗暴动作。 B.协助骨折老年人翻身时，上下动作应协调，以防骨折处再移位。 C.注意保暖，防止受凉。 D.保护隐私。 (2）搀扶行走。行走时，护理员与老年人步伐一致。避免拖、拉、拽老年人胳 膊，以免老年人跌倒。 (3)助行器具使用 ①手杖 A.检查器具是否完好，局度是否合适。 B.行走中避免拖、拉、拽老年人胳膊，以免老年人跌倒。 C.意识不清的老年人行走时需有他人陪同。 ② 步行器 A.检查器具是否完好，局度是否合适。 民使用步行器迈步时，不要过于靠近步行器，否则会有向后跌倒的危险。 B.上下肢衰弱、不协调或上下肢不能通过腕、手负重的老年人不宜使用步行器。  (4）轮椅转运 ① 检查轮椅零部件性能是否完好。 ② 上下轮椅时，保证刹闸制动，翻起脚躋板。推行应平稳匀速，移动过程中应使 用安全带。 ③ 进出门或遇到障碍物时，翘起前轮，避免过大震动。 ④ 嘱咐老年人头、背向后靠，抓紧扶手，身体勿向前倾。 ⑤ 转弯时，提前告知老年人“坐稳、扶好”并减速。 |
| 10 | 掌握压疮预防要点 | ①压疮预防要点 | (1)关注受压部位的皮肤状况，避免局部过度受压。 ① 根据老年人不同的卧位，軍点部位和受压部位皮肤情况。 ② 活动能力受限者要定时被动变换体位。 长期卧床者：岢使用衬垫、医用气垫等，并要定时翻身（翻身间隔时间一般为每 两小时一次，必要时每30~60分钟一次；如受压皮肤30分钟后压红不消退，则要增 加翻身次数〕。 坐轮椅者：轮椅上可加坐垫；可间隔30分钟抬起身体，变动身体着力点。 （2）增加蛋营养素摄人食多 （3）及时清理二便，用温水擦拭，保持皮肤清洁干燥。 （4）整理床铺，保持平整、干燥、无渣屑。 | A.完全符合 B.符合第②点，部分符合第①点 C.部分符合第①②点 D.完全不符合第①②点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②院内压疮发生率 | 控制因护理不当而产生的压疮。院内压疮发生率应控制在Iº≦5‰，IIº、Ⅲº为0。 （如有压疮发生，要排除客观因素，视情况分析。） |
| 11 | 床单位清洁及床上用品适宜状况 | ①床单位清洁 | 床单位包括床上用品、床垫、床架和床边柜。 (1）床上用品。床上用品包括被芯、被套、枕芯、枕套、床单、毛毯等，要求清 洁无污渍。 (2）床垫。床垫干燥、无异味。 (3）床架、床边柜。床架和床边柜表面无积灰、无污渍。 | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合第②点 C.符合第②点，部分符合第①点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②床上用品适宜 | 床上用品包括被芯、被套、枕芯、枕套、床单、毛毯（草席、枕席、蚊帐视情而 定）等。 床上用品应根据季节变化及时予以调整，符合时令季节。 |
| 12 | 居室内物品整理状况 | ①物品分类放置 | 物品包括衣物、尿布、日用品、各类食品、保健品、药品等。 (1)衣物应按季节归类放置。 (2）其他物品（尿布、日用品、各类食品、保健品、药品等）应分类放置。 冷藏食品需放置于冰箱冷藏室内。 | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合第②点 C.符合第②点，部分符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②物品整齐有序 | 橱柜（含冰箱）内物品摆放整齐、有序，方便取用。 |
| 13 | 照护区域内食品储存状况 | ①食品无过期、变质、霉变现象 | 食品包括各类点心、水果、饮品、保健品等 （1）食品应在保质期内食用。 （2）熟食、罐头食品开启后需24小时内食用完毕。 （3）定时清理，及时处置过期、变质、霉变食品。 | A.完全符合 C.符合第①点，部分符合第②点 D.完全不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②食品按要求储存 | （1）要求分类储存。 （2）散装食品必须放置于加盖容器中，也可以加封保鲜膜或置于保鲜袋内。 （3）冰箱内严禁放置具有潜在危害的食品 |
| 14 | 24小时巡视状况 | ①巡视时间符合要求 | (1)日间巡视。照护等级为轻度者每两小时巡视一次；照护等级为中度者每1.5 小时巡视一次；照护等级为重度者每1小时巡视一次。 (2）夜间巡视。照护等级为轻度者每夜巡视一次（特殊情况视情巡视〉；照护等 级为中度者每1. 5小时巡视一次；照护等级为重度者每1小时巡视一次。 | A.完全符合 D.任何1点不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②异常状况处置及记录要点 | 异常状况是指老年人出现的身体状况变化、情绪变化、突发意外（噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠到、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等） (1）异常状况及时处理、报告。巡视过程中发现老年人身体状况、情绪有变化或突发意外时应提供相应的护理，危重时应及时报告。 (2）做好异常状况记录。异常状况记录于生活护理交班本（不建议单独设置巡视记录本）。记录内容应包括发生时间、具体状况、提供的相应护理、结果，以及何时联系医生等。 |
| 15 | 用药管理状况 | ①药柜放置 | （1）药柜应置于通风、干燥或有相应防潮条件的職中。 （2）应配置温湿度计，按需配置冷藏设备。 （3）非工作人员不能随意出人药柜放置场所。 | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第④⑤点 C.部分符合第①②③④⑤点 D.完全不符合②③④⑤点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②外配药品接收与登记 | （1）合同中需有委托保管、发药的约定。 （2）接受不了的药品必须有医嘱 （3）拒收过期药或零星散药及 （4）按要求分别填写“外配医疗药品登记表”“外配精神类药品登记表“ |
| ③药物保管 | （1）医疗药品保管应符合相关要求。  (2）委托发放的药物一人一屉，按要求存放。屉内不得有裸药。在包装盒及屉外 应标注床号、姓名。 （3）镇静类、精神类等药品应专柜上锁保管。 |
| ④药物排放 | （1）遵医嘱排药。 （2）排药时严格执行“三查八对”制度。 （3）药品放置于药盒（杯）内并标注床号、姓名 （4）药盒（杯）保持清洁，定期消毒。一次性药盒（杯）不得重复使用。 |
| ⑤药物发放 | （1）发药时，再次核对床号、姓名，核对无误后发放药品。 （2）服药后，再次核对床号、姓名、药品。 （3）对患有认知症的老年人，要喂服药品，并进行检查。 （4）发放镇静类、精神类药品后，应喂服到口，并确认吞服。 （5）观察老年人服药后的反应，如有异常应及时通知医生。 |
| 16 | 按需求提供餐次及特殊餐食状况 | ①餐次满足要求 | 根据老年人的照护需求，满足一日三餐或一日多餐。多餐次餐食提供需根据医嘱 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②特殊餐食实时提供，有据可查 | （1）特殊餐食需由医生开具通知单。 （2）医务室、照护区、食堂分别留存特殊餐食提供明细记录。 食堂按需加工特殊餐食，并实时提供给老年人。 |
| ③特殊餐食种类符合要求 | 特殊餐食种类包括半流质、流质、低糖、低盐、低脂、低嘌呤、忌食类食品等， 应根据医嘱提供，并尊重少数民族风俗习惯。 |
| 17 | 食谱兑现状况 | ①食谱符合要求 | 制定的食谱要求营养均衡、荤素搭配、多样化，一周内不重复。 流质、半流质餐食需制定食谱，并注明具体品种，如牛奶、藕粉或使用普食打碎搅拌等。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②食谱兑现率达90% | 食谱兑现率不低于90%。 |
| ③食谱公示醒目 | 每周食谱应在照护区域内醒目位置公示，便于老年人及家属查阅。 |
| 18 | 食物提供符合老年人生理状况 | ①块小、细碎、长短适宜 | 应将食物切小、切细、切碎，确保食物块状、长短适合吞咽。 | A.完全符合 C.符合第①②点，部分符合第③点 D.完全不符合第①点或第②点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②酥软 | 提供的食物应酥软易吞咽。 |
| ③食材丰富 | 食材品种多样，符合老年人生理特点及疾病特点。 |
| 19 | 衣物洗涤规范状况 | ①衣物分类收集 | 衣物按待洗衣物、被污染衣物、疑似传染性衣物分类收集。 （1）根据分类收集要求，分别将待洗衣物、被污染衣物、疑似传染性衣物置于专 用盛器内。 （2）被呕吐物、排泄物污染衣物及床上用品、尿布应清除污物后再置于专用盛器内。 | A.完全符合 B.符合第①②③④点，部分符合第⑤点 C.部分符合第①②③④⑤点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②衣物分类清洗 | （1）衣物、床上物品、疑似传染性衣物分别置于不同洗衣机内清洗。 （2）被污染衣物必须先进行预洗、消毒（用500 mg/L有效氯消毒液浸泡30 分钟〉，再置于同类衣物中清洗。 （3）清洗后的衣物应放置于洁净盛器内。 |
| ③疑似传染性衣物处置符合要求 | （1）疑似传染性衣物不得与其他衣物混放于同一个盛器内，应单独放置于专用盛器内。 （2）疑似传染性衣物清洗前需先按规范要求消毒（用2 000 mg/L有效氯消毒液浸 泡60分钟，再置于单独洗衣机内清洗。 |
| ④衣物盛器处置符合要求 | 盛器即为盛放衣物的设备（衣物收纳袋或筐等〉，每日应先清洁再消毒。盛器应 保持无积灰、无污垢，每日清洗，每周消毒。 （1）放置待洗衣物、被污染衣物的盛器消毒方法：先用250mg/L 有效氯消毒液浸泡30分钟，再用清洁布巾擦净。 （2）放置疑似传染性衣物的盛器消毒方法：先用2 000mg/L有效氯浸泡60分钟， 再用清洁布巾擦净。 （3）放置洁净衣物的盛器消毒方法：先用250 mg/L有效氯消毒液浸泡或擦拭， 作用30分钟，再用清洁布巾擦净。 |
| ⑤盛器、洗衣机、水池标识清晰 | （1）盛器上标注“待洗衣服”“被污染衣服” “疑似传染性衣物” “洁净衣物”等。 （2）按分类清洗要求分别在洗衣机上标注“清洗衣物”“清洗床上用品” “清洗 疑似传染性衣物”等。 （3）按分类使用要求设置两个水池，分别标注“预洗水池” “浸泡消毒水池”。 |
| 20 | 24小时生活护理交接班记录情况 | ①按照护单元建立生活护理交班本 | （1）不同照护单元需分别建立生活护理交班本（一般照护单元以同一楼层为划分原则, 如照护单元跨楼层，则床位数不应大于50床）。 （2）生活护理交班本栏目设置应符合班次要求，交接班记录按24小时制进行记录。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.符合第①点，部分符合②③点 D.完全不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②交接项目齐全 | （1）在院人数发生变化时需交接。人数变化是指新入院、转人（院内）、请假返 院、出院、转出（院内）、请假离院、外出就诊〈留观’或住院〉、死亡人数。 （2）各类状况发生时需交接。各类状况是指在院人数变化状况（新入院、转入、请假返院、出院、死亡、转出、请假离院〉，外出就诊状况（就诊后当日返回、就诊 后留观或住院、就诊后住院治疗再出院〉，重点护理（危重或临终）及异常状况（老人身体或情绪发生变化〉。上述情况发生时均需交接。 |
| ③书写规范 | （1）书写顺序要求。护理交接内容较多，但书写应按以下顺序据实逐项书写。 ① 人数变化情况。 ② 外出就诊状况。 ③重点内容（危重或临终〉、异常状况〔老年人身体或情绪发生变化 （2）书写格式要求 ① 字迹端正，不得随意涂改。 ② 新入院老年人在其床号、姓名栏下一行居中位置标明“新”。 ③ 重点护理老年人在其床号、姓名栏下一行居中位置标明“危重”。 ④ 同一位老年人不同班次情况要求在各栏目内对应平行书写。 ⑤ 书写多位老年人交班内容时，两位中间空一行。 ⑥ 交班内容未写完需要翻页书写时，应在本页交班内容栏内最后一行末尾注明 “接下页”，在第二页第一行交班内容栏内注明“承上页”，接着将交班内容继续写完。 ⑦ 记录者应签全名。 ⑧ 书写过程中出现错字时，应在错字上画双线，不得采用刮、粘、涂等方法掩盖 或去除原来的字迹。 （3）书写内容要求 ① 各种症状应客观描述，忌主观判断描述。例如，睡眠的客观描述（据实描述八 12床赵XX，1： 20起床，如厕后至4： 50 —直未睡，在床上不断翻身并在床上起身坐 起3次……；睡眠的主观描述（在描述中对出现的症状自下结论〉：12床赵XX睡眠很 差…… ② 交接内容应连贯、前后呼应。凡日班的内容，夜班要有呼应。 例如，3床张XX，日交班时体温38尤，夜班时对其体温（无论升或降〉均需进行 描述。 ③ 记录内容应具体、量化。例如，5床李XX发生呕吐症状的描述：日班10： 00呕吐一次，为食物残渣，呈腐败臭味，即告知医生。 ④ 记录身体发生变化或情绪发生变化时，应连续跟踪记录，待症状消失后再继续 观察跟踪记录1天。 ⑤ 新入院老年人状况需要连续记录三天。 |
| 21 | 呼叫铃应答及时状况 | 呼叫应答及时 | 呼叫应答及时：各区域呼叫后，护理员2分钟内到岗 | A.完全符合 D.不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| **清洁卫生** | 22 | 室内外环境整洁状况 | ①空气清新，无异味 | （1）自然通风（一般至少两次）保持室内空气清新，无异味。 （2）不能开窗通风或通风不良时，可使用电风扇、排风扇等进行机械通风（通风次数应视情况而定，一般每日至少两次）。 必要时使用循环风空气消毒机消毒或紫外线消毒（按使用说明书操作 ） | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第④点 C.符合第①点，部分符合第②③④点 D.不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②地面、墙面洁净 | （1）地面 室内地面每日湿式清扫，保持无湿滑、无污渍。当室内地面受到血液、体液、排泄物、呕吐物或 分泌物污染时，必须清除污染物后再消毒。 室外地面每日清扫，保持整洁（垃圾箱周边地面定期冲洗，保持洁净无油污  （2）墙面 保持室内外墙面洁净无污渍。 除浴室、医疗废物暂存点墙面需消毒外，一般情况下其他墙面不用消毒。当墙 面受到血液、体液、排泄物、呕吐物或分泌物污染时，清除污染物后要及时消毒。 |
| ③物体表面（门、窗、柜、桌椅、扶手）洁净 | 室内外门、窗〔含纱窗〕、柜、桌椅、扶手表面无积灰、油腻、污渍。 |
| ④室内外环境整洁 | 室外通道及场地无杂物乱堆放现象，并保持整洁。 室内外有垃圾分类存放设施时，设施要加盖，垃圾要及时清理。 |
| 23 | 照护区域内各类设备清洁、消毒状况 | ①无异味 | 各类设备包括空调等通风设备、冰箱、微波炉、卫浴设备（洗手池、坐便器、浴 掎〕、洗衣设备#。各类设备均需定期保洁，保持无异味。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.符合第①点，部分符合第②③点 D.不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②清洁 | （1）空调等通风设备表面无租灰^污垢。 （2）冰箱门把手无油腻，门封条无污渍，箱内清洁、无异味（每月至少清洁冰箱 并除霜一次〉。 （3）微波炉内壁无食物残汁、油渍、污渍，无异味。 （4）卫浴设备  ① 洗手池（含水龙头）每日清洁，保持无油腻、污垢。  ② 坐便器洁净，内侧无污垢  ③ 浴椅洁净，无污垢。 （5）洗衣设备。洗衣机、盛器（洁、污）内壁无污垢、异味。 |
| ③按规范消毒 | (1）空调等通风设备。空调等通风设备包括电风扇、排风扇、分体空调、集中空 调系统。 ① 电风扇、排风扇等机械通风设备消毒频率为每月一次（使用期间〉，用250mg/L有效氯消毒液擦洗，作用10 ~ 30分钟。 ② 分体空调设备的过滤网和过滤器消毒频率为每季度一次（使用期间〉。消毒前先去除积尘、污垢，再用250~500mg/L有效氯消毒液冲洗、擦拭、浸泡，作用10~ 30分钟。 ③ 集中空调系统消毒频率为每季度一次（使用期间〉。消毒前先去除积尘、污垢，再用250-500mg/L有效氯消毒液冲洗、擦拭、浸泡，作用10~30分钟。集中空调系统的清洗消毒应由具有清洗消毒资质的专业机构完成。 （2）冰箱消毒频率为每月一次。用250mg/L有效氯消毒液擦拭（断掉电源、食 物清理出来，先用蘸取消毒液的布巾对冰箱内外进行擦拭，然后用清洁布巾擦净，待晾干、清理完成后，把冰箱门完全打开30分钟后即可使用 （3）卫浴设备。卫浴设备包括洗手池（含水龙头〉、坐便器、浴椅。 ① 洗手池（含水龙头）消毒频率为每日一次。用500mg/L有效氯消毒液擦拭，作用30分钟后用清洁布巾擦净。 ② 坐便器消毒频率为每日一次。用500mg/L有效氯消毒液擦拭，作用30分钟后用清洁布巾擦净。 ③ 浴椅应在每次使用后进行消毒。用500mg/L有效氯消毒液擦拭，作用30分钟 后用清洁布巾擦净。 疑似传染性疾病人员使用过的卫浴设备，应用2000mg/L有效氯消毒液喷洒，作 用30分钟后用清洁布巾擦净。 (4）洗衣机、盛器（洁、污） ① 洗衣机消毒频率为每日一次。先清洗再消毒，用250mg/L有效氯消毒液（受污染时用500mg/L有效氯消毒液〉浸泡，作用15分钟。 ② 盛器（洁、污）消毒频率为每日一次。先清洗再消毒。用250mg/L有效氯消毒液（受污染时用500mg/L有效氯消毒液〉擦拭或浸泡，作用30分钟后用清洁布巾擦净。 （5）物体表面。门把手、窗把手、台面、桌椅、扶手、水龙头、电梯按钮消毒频率为每日一次，使用250mg/L有效氯消毒液（去除可见污染物后再消毒：应喷洒至物 体表面湿润，不得与清洁剂合用〉作用30分钟后，再用清洁布巾擦净。 |
| 24 | 掌握老年人日常用品及文娱活动用品清洁消毒要点 | ①用品清洁 | 用品包括老年人日常用品和文娱活动用品。 (1）老年人日常用品包括口杯、毛巾、盆、便器、盛装吐泻物的容器、痰盂 (杯）等。 ① 口杯、毛巾、盆每日清洗，保持无污渍、异味。 ② 便器用后即清洗，保持无污垢、异味。 ③ 盛装吐泻物的容器、痰盂（杯）保持无污垢、异味。 (2）文娱活动用品包括大型活动器具、小型活动用品（木制用品、塑料用品、毛 绒玩具〉，应定期清洗，保持无污垢。 | A.完全符合 B.符合第①③点，部分符合第②点 C.符合第③点，部分符合第①②点 D.完全不符合第①点或第③点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②消毒规范 | 各类用品消毒应按照WS/T 367《医疗机构消毒技术规范》规定执行。 (1)老年人日常用品 ① 口杯消毒频率为每日一次。 A.煮沸消毒，作用时间20 ~ 30分钟。 B.流通蒸汽消毒，作用时间15~30分钟。 C.用250 有效氯消毒液浸泡30分钟后，用流动水冲净备用。 D.消毒柜消毒（按使用说明书操作 ② 毛巾（面巾、足巾〉消毒频率为每周一次。 A.煮沸消毒，作用时间15~30分钟〈先清洗再消毒〉。 B.毛巾（面巾、足巾〕分别置于自用脸盆、足盆内（一巾一盆〕，用250mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟后，用流动水冲净晾干备用。 ③盆消毒频率为每周一次。用250mg/L有效氯消毒液完全浸没，浸泡30分钟后 用流动水冲净备用。 ④专用便器消毒频率为每周一次，公用便器应在每次使用后消毒。用1000mg/L有效氯消毒液完全浸没，浸泡30分钟后用流动水冲净备用。 ⑤盛装吐泻物的容器、痰盂（杯）应在每次使用后消毒。用500 mg/L有效氯消毒液完全浸没，浸泡30分钟后用流动水冲净备用。 (3)文娱活动用品 ①大型活动器具消毒频率为每周一次。用250mg/L有效氯消毒液擦拭，作用30 分钟后用清洁布巾擦净或流动水冲洗。 ② 小型活动用品（木制用品、塑料用品、毛绒玩具）消毒频率为每周一次。 A.木制用品用250mg/L有效氯消毒液擦拭，作用30分钟后用清洁布巾擦净或流 动水冲洗。 B.塑料用品用250mg/L有效氯消毒液浸泡，作用30分钟后用流动水冲洗。 C.毛绒玩具在阳光下暴晒4小时或用臭氧消毒机消毒（按使用说明书操作 |
| ③消毒剂管理符合要求 | (1)定点放置，上锁保管。 (2)专人配置，每次使用前测试浓度，浓度符合要求。 配置后的消毒液应处于受控状态（他人不得随意拿取)。 |
| 25 | 掌握终末消毒要点 | ①终末消毒内容齐全 | 终末消毒内容包括空气、地面、床垫、褥垫、被芯、枕芯、被套、枕套、床单、防 水单、床架、床边柜、橱柜、桌椅、门把手、窗把手、扶手、生活垃圾、医疗器具等。 | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第④点 C.符合第①②点，部分符合第③④点 D.完全不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②终末消毒方法符合要求 | 终末消毒应按照WS/T 367《医疗机构消毒技术规范》规定执行。 (1)空气。紫外线灯照射或空气消毒机消毒（按使用说明书操作〉，消毒后打开 门窗通风。 ^ (2）地面。蘸取消毒液拖地。 ① 无疑似传染性。用500mg/L有效氯液擦拭（如地面有污染物，应先去除污染 物〉，分钟后用清水拖地2遍。 ② 疑似传染：用2000mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用30分钟后用清水拖地2遍。 (3）床垫、褥垫、被芯、枕芯在日光下暴晒4小时以上，每2小时翻面一次；或用紫外线灯照射、医用床单位消毒机消毒（按使用说明书操作〉。 (4）被套、枕套、床单、防水单。用500有效氯消毒液浸泡30分钟后清洗 (疑似传染性：用2000 mg/L有效氯消毒液浸泡消毒后清洗〕。 (5）床架、床边柜、橱柜、桌椅、门把手、窗把手、扶手用消毒剂喷洒或蘸取消毒液擦拭。用500mg/L有效氯消毒液擦拭，作用30分钟后用清水擦拭2遍〔疑似传染性：用2000mg/L氯消毒液擦拭，作用30分钟后用用清水擦拭2遍 ( (6）生活垃圾。有效氯消毒液喷洒后按生活垃圾分类处置。 (7）医疗器具〔含金属类、橡胶类、搪瓷类、玻璃类）常用临床消毒液擦拭、消毒剂擦拭、浸泡、煮沸、高压灭菌（由医务部门处置）。体温计用2 000mg/L有效氯消毒液浸泡、冲洗、擦净（由医务部门处置）。 |
| ③消毒剂管理符合要求 | (1）定点放置、上锁保管。  (2）专人配置，每次使用前测试浓度，浓度符合要求。 (3）配置后的消毒液应处于受控状态（他人不得随意拿取）。 |
| ④有终末消毒记录 | 终末消毒后需按规定填写表单。 |
| **预防保健** | 26 | 健康档案的建立及记载情况 | ①建立健康档案 | 健康档案记录所有生命体征的变化。具体内容包括以往病史、诊治情况、现病史、 体检结果，以及疾病的发生、发展、治疗和转归过程。 健康档案建立时间要求为老年人人院后48小时以内。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.符合第①点，部分符合第②③点 D.完全不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②书写基本规范 | 健康档案书与应及时、准确、客观、真实、完整。 (1)书写格式要求 ① 不使用圆珠笔书写，笔画公正、字迹清晰，表述准确、语句通顺、标点正确。 ② 书写过程中出现错字时，应在错字上画双线，不得采用刮、粘、涂等方法掩盖 或去除原来的字迹。 ③ 应使用中文和医学术语。通用的外文缩写和无正式中文译名的症状、体征、疾 病名称等可以使用外文。 ④ 医生签全名并签署日期。 （2）书写内容要求 ① 一般项目。一般项目包括姓名、性别、年龄、民族、出生地、工作单位、职业、 病史叙述者〔注明可靠程度〉、入院日期、病史采集时间等。 ② 主诉。主诉是指人院时自己描述的疾病主要症状、体征及其发生的时间、性质 或部位、程度等，应围绕主要疾病描述，简洁精炼，一般以不超过20字为宜，不以诊 断或检验结果为主诉内容（确无症状者例外）。 主诉内容多于一项时，可按主次或发生时间的先后分别描述，时间尽量明确，避免用“数天”这样含糊不清的概念。 ③现病史。现病史是指本次疾病的发生、演变、诊疗等方面的详细情况，应按时间顺序书写。 A.起病时间、病因或诱因（必要时包括起病前的一些情况 B.主要症状（或体征）出现的时间、部位、性质、持续时间、程度、缓解或加剧因素、演变发展情况。 C.伴随症状的特点及变化。对具有鉴别诊断意义的重要阳性和阴性症状（或体 征）也应加以说明。 D.既往疾病复发情况。了解与本病有关的慢性病者初发情况和重大变化，以及最近复发情况，包括精神、食欲、食量、睡眠、大小便、体力、体重等的变化。 E.诊治经过。曾在何处做何种诊疗〈包括诊疗日期，检查结果，用药名称及其剂量、用法，手术方式，疗效等 ④既往史。既往史是指本次发病以前的健康及疾病情况，特别是与现病有密切关系的疾病，按时间先后记录。具体包括以下内容。 A.既往一'般健康状况。 B.曾患疾病。以前所患的疾病，诊断明确者可用病名并加引号记录；诊断不确定 ，简述其症状。 C.传染病史。传染病史包括发病日期及诊疗情况。 D.手术史、输血史、食物或药物过敏史。 重要药物应用史。重要药物包括激素、抗癌药等。 ⑤ 个人史 A.出生地、长期居留地〔尤其应注意疫源地和地方病流行区〉，以及受教育程度、 业余爱好等。 B生活习惯、有无烟酒等嗜好、麻醉毒品摄入史、有无重大精神创伤史。 C.职业、工作条件、工作环境、劳动保护情况等。重点了解有无经常与工业毒物、粉尘、放射性物质接触，并应注明接触时间、程度等。 ⑥婚姻及生育史 A.结婚与否、结婚年龄、配偶健康状况，是否近亲结婚。若配偶死亡，应写明死亡原因及时间。 B,已婚女性妊娠胎次、分娩次数，有无流产、早产、死产、手术产、产褥热史， 计划生育情况等。 ⑦体格检查。体格检查内容记录必须认真、仔细，按系统顺序进行书写。与主诉、现病史相关部位的体征需重点检查记录。 A.生命体征。生命体征包括体温、脉搏、呼吸、血压。 B.一般状况 发育：正常、欠佳、差。 营养：良好、中等、不良。 体位：自动、被动。 表情：正常、不正常（痛苦、忧虑、恐惧、安静八 神志：清晰、模糊、不清。 行走：自主、搀扶、坐轮椅。 C.皮肤黏膜。颜色潮红、发绀、苍白、黄染等，有无出血点、瘀斑、水肿、溃 疡、压疮等。 D.浅表淋巴结。全身或局部浅表淋巴结有无肿大（部位、数目、大小、压痛、硬 度、移动性等)。 E.眼。眼睑是否水肿，眼球活动是否自如，结膜是否充血，角膜是否透明，对光 反射是否存在。 F.耳。耳有无畸形，外耳道有无分泌物，听力是否正常（良好、一般、差 . G.鼻。鼻唇沟是否对称。 H.口腔。口唇是否红润，牙龈有无水肿，伸舌是否居中，舌苔状况，咽部是否充 血，扁桃体是否増大，有无口唇发绀。 I.胸。外形是否正常（是否对称、畸形、局部隆起或塌陷〉，有无压痛等。 J.肺脏。听诊呼吸音（低、清、粗：！，有无干、湿啰音及胸膜摩擦音（具体部位〉。  K.心脏。心率（次/分钟〉，心律（规则、不规则〉，心音（正常、强、弱〉，杂 音（部位、性质、程度 L.腹部。外形（对称、平坦、膨隆、凹陷〕，腹壁静脉显露（曲张或怒张，如有则 要记录血流方向〉，腹肌有无紧张，腹壁有无压痛、反跳痛，有无肿块（具体部位 a.肝脏。大小（右叶以右锁骨中线从肋缘至肝下缘、左叶以剑突至肝左叶下缘多 少厘米表示久质地，表面、边缘、有无压痛和搏动，肝颈静脉回流征。 b.胆囊。大小、形状，有无压痛。 c.,脾脏。大小、硬度、表面边缘状态，有无压痛。巨脾以三线法表示。 d.肾脏。大小、形状、硬度、移动度，肾区及输尿管压痛点有无压痛，有无膀胱 膨胀。 M.肛门及直肠。外形正常与否，有无肛裂，有无痔疮，有无脱肛。 N.脊柱及四肢 a.脊柱。有无畸形、压痛、叩击痛。 b.四肢。有无畸形、杵状指（趾〉、静脉曲张、骨折、水肿、肌肉萎缩、肢体瘫 痪或肌张力增强，关节是否红肿、疼痛、压痛、积液、脱臼、活动度受限、强直，肌 力（左右上肢及左右下肢为什么等级). 〇神经系统 a.生理反射。角膜反射、腹壁反射、膝腱反射、跟腱反射。 b.病理反射。克氏征、巴氏征。 ⑧实验室及器械检查。记录有关的实验室及器械检查结果。如为人院前所做的检 查，应注明检查地点及日期。将病史、体格检查、实验室及器械检查等主要资料摘要 综合，重点突出阳性发现，作为诊断的依据。 ⑨初步诊断。写在病历最后的右半侧，按疾病的主次列出，与主诉有关或对生命 有威胁的疾病排列在前。诊断除疾病全称外，还应尽可能包括病因、疾病解剖部位和 功能的诊断。 |
| ③每月有动态记录 | 动态纪录是对老年人在院期间疾病发生、发展的连续性记录，能及时准确地反映 老年人的健康状况，应当根据老年人身体状况变化及时更新。 动态记录要求如下： (1)内设医疗机构 ① 病危患者。根据病情变化随时书写病程记录，每天至少一次，记录时间应具体到分钟。 ② 病重患者。至少每周记录一次。 ③ 病情稳定患者。至少每月记录一次。 (2）非内设医疗机构。病情发生变化、诊疗计划发生变化或药物增减时都要在健康档案中予以记录，至少每月记录一次。 |
| 27 | 慢性病管理状况（内设医疗机构） | ①有检测措施 | 老年人慢性病包括高血压、糖尿病及其他慢性病。 (1)对不同病情、危重程度有检测措施。可按病情变化增加对血压、血糖的检测频率。 (2)检测实施有记录。建立检测记录本，在健康档案上有检测实施及处置的动态 记录。 | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合第②③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  |  |  |
| ②有健康指导措施 | (1)针对老年人健康状况开展健康教育。采取讲课或设置宣传栏等多种形式开展 教育活动，内容包括合理膳食、控制体重、适当运动、改善睡眠、心理健康、合理用药等。 (2)定期举办相关慢性病防治知识讲座。根据季节变化、疾病流行情况掌握疾病 预防措施等，培养老年人良好的生活方式。 |
| ③有危重症救治措施 | (1)内设医疗机构急救设备及药品配备。急救设备包括给氧设备、吸痰器、导尿包、心电监护仪等。急救药品包括利血平、甘露醇、氨茶碱、喘定、西地兰、速尿、地塞米松、肾上腺素、尼可刹米、洛贝林、阿托品、利多卡因、多巴胺、碳酸氢钠、 氯化钾、葡萄糖液体等。 (2）救治措施。内设医疗机构应安排医务人员24小时值班，及时提供急诊救治服务。 针对无能力处理的危急重症，应遵循就近转诊原则，立即呼叫“120”急救。在救护车到达前，现场医务人员根据老年人病情采取必要的处理措施，如心肺复苏、呼吸道清理、面罩给氧等。 也可与周边医院签约建立合作关系，开设转诊绿色通道，明确服务流程，确保实施有效转诊。 |
| 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 | 常用临床护理项目包括开塞露通便、导尿、吸痰、给氧、鼻饲、生命体征监测、血糖监测、压疮伤口换药、肌肉及皮下注射、静脉血标本采集。内设医疗机构应能提 供以上十项临床护理项目。 | A.完全符合 B.其中6项及以上符合第①②点 C.其中5项以下符合第①②点 D.完全不符合 |  |  |  |  |  |  |
| ②操作规范 | (1)开塞露通便 ① 使用时间。有便意时才能使用。 ② 体位。协助老年人取左侧卧位，并适度垫高臀部，这样有利于药液流向乙状结肠。 ③ 使用方法。取下开塞露盖帽，挤出少许药液润滑开塞露前端及肛门口，嘱咐老年人深呼气，将开塞露前端缓慢插人肛门深部〔至开塞露颈部〕，挤压开塞露球部将 药液全部挤入。 开塞露使用之后约10分钟才会见效。如有比较严重的便秘，则需要更长时间才能见效，但一般不会超过半小时。使用开塞露后体位保持时间以老年人的不同耐受力而定。 (2)导尿 ① 导尿时必须无菌操作，预防尿路感染。必要时用无菌药液每日冲洗膀胱一次。 ② 导尿管选择粗细要适宜。对疑似尿道狭窄者，导尿管宜细。 ③ 注意事项 A.导尿管插人动作要轻柔，忌反复抽动导尿管，以免损伤尿道黏膜。 B.若导尿管插人时有阻挡感，忌蛮插，可稍退出2~3cm，向导尿管中灌注石蜡 油，润滑尿道，见有尿液流出时再插入2 cm，勿过深或过浅。 C.每隔5~7日更换导尿管一次，再次插人前应让尿道松弛数小时。 D.第一次导尿量不可超过1000ml，以防大量放尿，导致腹腔內压突然降低，大量血液滞留于腹腔血管内，造成血压下降，产生虚脱（也会因膀胱突然减压导致膀胱 黏膜急剧充血，引起尿血 E.对膀胱过度充盈、高度膨胀且极度虚弱者，排尿宜缓慢，以免骤然减压引起出 血或晕厥。 F.留置导尿管时，应经常检查导尿管是否脱出。 (3)吸痰。当排痰不畅或喉头有痰鸣音时，应及时吸痰。 ① 吸痰所用物品应每天更换1〜2次，吸痰导管应每次更换。 ② 吸痰导管应粗细适宜，不可过粗。 ③ 注意事项 A.吸痰前后应增加氧气的吸入，且每次吸痰时间应少于15秒，以免因吸痰造成老年人缺氧。 B.昏迷老年人可用压舌板或开口器先将口启开，再进行吸痰。如经口腔吸痰有困难，可由鼻腔插入吸痰。 C.吸痰时，负压调节应适宜，插管过程中不可打开负压，且动作应轻柔，以免损伤呼吸道黏膜。 D.如痰液黏稠，可协助老年人变换体位，配合叩击、雾化吸入等方法，通过振动、稀释痰液，使之易于吸出。 E.密切观察病情，观察老年人呼吸道是否通畅，以及面色、生命体征的变化。 F.储液瓶内的吸出液应及时倾倒，一般不应超过瓶的2/3,以免痰液吸入损坏机器。  (4)给氧 ① 给氧前，检查氧气装置有无漏气、是否通畅。给氧导管、鼻塞应随时注意检查有无分泌物堵塞，并及时更换。 ② 谨慎用氧及调节合适的氧流量。 A.以保健为目的的给氧流量不要大于每分钟3L，一天使用时间的总和不要超过 1小时。 B.慢性阻塞性肺病急性加重者一般应给予控制性（即低浓度）持续给氧。 C.慢性呼吸衰竭失去代偿时，要谨慎用氧。 D.急性呼吸衰竭必须使用高浓度或纯氧进行抢救，但不宜时间过长及长期使用。 ③ 注意事项 A.输氧导管、湿化加温装置、呼吸机管道系统等应清洗、消毒、定时更换，并注意加温和湿化。 B.停用氧气时，应先拔出导管或面罩，再关闭氧气开关。 〔5〉鼻饲 ① 食物保持新鲜。鼻饲食物应新鲜配制，保证食物无污染，并注意膳食营养的调节。如排便次数多，大便酸臭，可能是食入过多的糖类所致；大便稀臭，呈碱性反应， 可能是蛋白质消化不良。 ② 注意事项 A.老年人对鼻饲要有一段适应过程，开始时食物宜少量，逐渐加量，中午食量稍高于早晚，每日5〜6次，每次鼻饲量不超过200 ，间隔时间不少于2小时。 B.鼻饲食物温度过冷、过热，均可引起腹泻或胃肠反应。因此，鼻饲前可用手背侧皮肤测试食物温度，以不感觉烫为宜（38〜40℃）。 C.鼻饲前，应将床头抬高30°，协助老年人取平卧位、头偏向一侧。鼻饲后，应维持原卧位20 ~ 30分钟，以防呕吐。 D,确认胃管在胃内后再进行鼻饲。 E.插管时动作轻柔，避免损伤食管黏膜。插管时，如有呛咳、呼吸困难、发绀等 情况表明胃管误入气管，应立即拔出。 F.拔管动作宜轻柔而迅速，以免引起呕吐或返流液被吸入气管。普通胃管每周更 换一次，硅胶胃管每月更换一次。在末次灌注后拔出，次晨更换，插入另一侧鼻孔。 G.每日应清洁鼻腔，加强口腔卫生护理，预防并发症。 H.操作用物每日消毒一次。 (6)生命体征监测 ① 体温 A.体温计消毒方法。先浸泡于1%过氧乙酸溶液（或2000mg/L有效氯消毒液〉 中，5分钟后取出，擦干后放入另一个盛1%过氧乙酸溶液（或2000mg/L 有效氯消毒液）的盛器中浸泡半小时，并将水银柱甩至35^0以下，然后用冷开水冲洗干净，用消毒纱布擦干，放于清洁盒内备用。消毒液要每日更换。肛表与口表不可放入同一个盛 器内浸泡。 体温计盛器消毒：每周一次，在1000mg/L有效氯消毒液中浸泡30分钟。 B.选择适当的测量方法测量体温。昏迷、精神异常、口腔疾病、张口呼吸者禁用口腔测量法。腹泻、直肠或肛门手术、心肌梗死者不宜用直肠测温法。 C.将体温计放置在正确的位置。 D.测量前20〜30分钟内避免剧烈运动、喝冷热饮、洗澡等。 ② 脉搏 A.不可用拇指诊脉。 B.病情危重或接受特殊治疗者需15~30分钟测量一次。 C.异常脉搏、危重患者需测1分钟。 D.脉搏弱、难测时，用听诊器听心率1分钟。 E.脉搏出现短绌时，应由2人同时测量，记录方法为“心率/脉率”。 F.偏瘫患者应测健肢。 ③ 呼吸 A.测量呼吸时，取自然体位，测量1分钟。 B.呼吸微弱或危重患者，可用少许棉花置于鼻孔前，观察棉花被吹动的次数。  ④血压 A.测血压应做到四定。即定时间、定部位、定体位、定血压计。 B.偏瘫患者应选择健肢测量。 C.排除影响血压值的外界因素。 D.如发现血压听不清或异常时，应重测（驱净袖带内空气，使汞柱降至“0”， 休息片刻再行测量，必要时做对照复查. E.防止血压计本身造成的误差，如水银不足、汞柱上端通气小孔. (7）血糖监测 ① 不同时段监测血糖的意义 A.空腹血糖主要反映在基础状态下没有饮食负荷时（最后一次进食后8〜10小时）的血糖水平，是糖尿病诊断的重要依据。 B.餐后2小时血糖是反映胰岛细胞储备功能的重要指标，即进食后食物刺激艮 细胞分泌胰岛素的能力。测餐后2小时血糖能发现可能存在的餐后高血糖，能较好地 反映进食与使用降糖药是否合适，这是空腹血糖不能反映的。 C..睡前血糖反映胰岛β细胞对进食晚餐后高血糖的控制能力，是指导夜间用药或注射胰岛素剂量的依据。 D.随机血糖可以了解机体在特殊情况下对血糖的影响，如进餐、饮酒、劳累、生病、情绪变化等。 ②按病情确定监测血糖频率 A.刚被诊断为糖尿病、接受胰岛素治疗或正在使用胰岛素泵的患者，每天监测 4~7 次。 B.I型糖尿病患者空腹血糖大于12 mmol/L时，每天监测4~7次。 C.II型糖尿病患者空腹血糖大于16. 2mmol/L 时，每天监测4次。 D.反复出现低血糖、调整胰岛素的用量时，要及时监测血糖。 ③监测血糖次数安排时间段 A.每天监测4次：应安排在三餐前和睡前。 B.每天监测7次：应安排在三餐前、三餐后2小时及睡前，必要时下半夜还要再 测1次。 ④血糖异常应采取的措施。低血糖症状分为轻度、中度和重度。 轻度：有饥饿感、可伴有一过性出汗、心悸（可自行缓解 中度：脸色苍白、出冷汗、四肢无力、心淨、视物模糊、饥饿明显、手抖等。 重度：嗜睡、意识障碍（认人、认方向)、胡言乱语，甚至昏迷、死亡等。 当出现低血糖时应喝适量的糖水等。高血糖应立即注射适量胰岛,素，身体出现不 适时也要及时监测。 (8）压疮伤口换药 ① 一期压疮。一期压疮临床表现以局部皮肤暗红色、肿胀、灼热、疼痛为主症， 皮肤的完整性尚未破坏。一期压疮及时治疗，有望完全恢复正常而不溃烂。 尤增加老年人的翻身次数，以改善局部血液循环，纠正缺血缺氧，还要尽可能去 除导致压疮的病变因素。 队用过氧化氢液擦拭创面，再用生理盐水清洗创面，用75%酒精消毒压疮周围皮 肤，再用无菌纱布覆盖。 ② 二期压疮(浸润期)。二期压疮临床表现以局部皮肤紫红色、水肿为主症。淤 血久滞可成瘕，所以也可见皮下硬结；水肿甚时可使皮肤变薄，故又常见出现水疱， 水疱不小心极易溃破，从而又可引发感染。 1注意保持皮肤洁净，严防引起感染。 队未溃破的水疱要尽量减少摩擦，以防破裂。大水疱可用注射器抽取疱内液体， 使用药物涂抹于溃烂伤口处，避免伤口与空气的接触。 ③ 三期压疮(溃疡期)三期压疮临床表现为局部组织已经有溃疡的发生。 A.加强老年人的翻身护理，避免病情向深部组织扩散。 B.使用足量的抗生素，局部每天进行换药，换药时严格执行无菌操作。 如溃疡已经累及深部组织，首先要做好坏死组织的清创工作，用生理盐水清洗 创口，再用络合碘对创口消毒，最后外敷药物。 C.肌肉及皮下注射 ① 注射前准备。取适当体位，用2%碘酒和70%乙醇或单独用3%络合碘消毒皮肤 待干，排尽抽取药物的注射器内的空气。 ② 注射 A.肌肉注射 a.定位准确（尤其是臀大肌注射，应避免损伤坐骨神经 b.一般进针2.5-3cm(针头的2/3,消瘦者酌减).勿将针头全部刺入(一旦针头折断，保持局部及肢体不动，迅速用血管钳夹住断端拔出。如断端全部进入肌肉， 则需手术取出)。 C.回抽无回血时，方可注入药物（固定针头，注入药物)  d.注射完毕，用无菌干棉棒按压进针处，同时快速拔针。 e.需要两种药液同时注射时，应注意配伍禁忌。 f.需要长期肌肉注射的老年人，其注射部位要经常更换，以防局部形成硬结（若出现硬结，可采取热水袋或热湿敷、理疗等处理 ) 皮下注射 a.注射部位选择：上臂三角肌下缘、股外侧等部位。协助老年人取舒适体位，避免在炎症或瘢痕部位注射。 b.左手绷紧老年人皮肤，右手持注射器，右手食指固定针栓，针尖与皮肤成30^〜 40'迅速刺人针头的2/3,右手固定针栓，左手抽吸无回血，推药。 C.注射完毕后，用无菌干棉棒按压进针处，同时迅速拔针。 〔10〉静脉血标本米集 ① 需空腹采血时，应提前通知。 ② 备齐用物，检查标本容器有无裂隙、破损等。 ③ 标本容器上贴好标签，核对无误后向老年人解释，以取得合作。 ④ 露出老年人手臂，选择静脉，在静脉穿刺部位上方4~6cm处扎紧止血带，并嘱咐老年人握紧拳头，使静脉充盈显露。 ⑤ 常规消毒皮肤，待干。 ⑥在穿刺部位下方，用左手拇指拉紧皮肤并固定静脉，右手持注射器，针头斜面向上与皮肤成15〜30°，在静脉上或旁侧刺入皮下，再沿静脉走向潜行刺入静脉，见回血后将针头略放平，稍前行固定不动，抽血至需要量时，放松止血带，嘱咐老年人松拳，用无菌干棉棒按压穿刺点，迅速拔出针头，并将老年人前臂屈曲压迫片刻。 ⑦卸下针头，将血液沿管壁缓缓注人容器内，切勿将泡沫注入，以免溶血。容器 内放有玻璃珠时应迅速摇动，以除去纤维蛋白原；如为抗凝试管，应在双手内旋转搓动，以防凝固；如为干燥试管，不应摇动；如为液体培养基，应使血液与培养液混匀，并在血液注入培养瓶前后，用火焰消毒瓶口，注意勿使瓶塞接触血液。采集全血标本时，取下针头，慢慢注入抗凝管中，轻轻转动试管，防止血液凝固。 ⑧如一次穿刺失败，重新穿刺时需更换部位及注射器。 ⑨取血清标本时，取下针头，缓慢注入干燥试管中，勿将泡沫注入，避免震荡, 防止红细胞破裂。 ⑩采血培养标本时，先将密封瓶纸撕开，将取血瓶口棉塞取出，迅速在酒精灯火焰上消毒瓶口，将血液注入培养瓶中轻轻摇匀，再将瓶塞在火焰上消毒后塞好。 ⑪做生化检验的血标本宜在清晨空腹时采集。做血培养时，应严格无菌操作，采血量为5〜10 ml。 ⑫如同时抽取多种血液标本注入容器，必须区分先后，一般以培养在先，抗凝管为次，血清管最后。 ⑬采血完毕，连同检验单及时送检，注射器和针头浸泡于消毒液中。 |
| 29 | 失能老年人日常训练状况 | ①有计划 | 失能老年人日常训练是指日常生活和活动能力的训练，使病、伤、残者〔包括先天性）能有效地保护其残存的生理功能，改善其生活质量。 (1）制订计划。计划包含两个方面〔群体计划及个案计划〉，内容包括训练目标、 项目内容、训练频次等。 ① 群体计划。综合考虑失能者的健康状况，拟定适合大多数失能者的训练项目。 训练目标是对老年人的机能恢复或保持起一定的作用，项目内容宜选择1~2个，训练 频次宜每周1~2次。 ② 个案计划。每个照护区域个案不少于2个。针对个人的失能状况，提出专项训 练项目，如上下肢运动、行走训练、平衡能力训练等。训练目标是以对机能有所提高为主，选择一个项目内容并根据健康状况、残存能力及时调整，如使久卧者能坐起来、久坐者（含坐轮椅）能站起来或走起来。训练频次为每日至少1~2次。 项目适宜。训练项目选择需符合老年人的机能及体能。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合①②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②有安全措施 | (1)确保器械安全。训练前，检查器械各零部件，确保能正常安全使用。 (2)训练动作规范。动作需规范，避免给关节、肌肉、韧带带来意外的损伤。 (3)控制训练量。训练过程中，身体出现任何不适征兆，应适当降低训练量或停止训练。 |
| ③按计划落实 | 训练项目和频次基本按计划落实。 |
| 30 | 认知障碍老年人进行益智康复训练状况 | ①有计划 | 计划内容至少包括训练目标、项目内容、训练频次。训练内容应根据病情发展、健康状况及时调整。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合①②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②有安全措施 | (1)营造安全、温馨的环境。消除老年人的戒备心理，营造家的温馨感。 (2)注意情绪变化。如情绪变化较大，则选择更换训练方式。 (3) 有安全險范措施。预險活动中走失及意外发生。 |
| ③按计划落实 | 训练项目和频次基本按计划落实。 |
| 31 | 预防保健宣教实施情况 | ①频次：每季度一次 | 预防保健宣教活动（授课〉确保不少于每季度一次。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合①②③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②内容贴切 | 宣教内容与日常生活、疾病密切相关，并有科学依据。宜选择与季节相关的疾病 进行宣教。例如，春季进行流感及过敏性疾病的宣教，夏季进行中暑及食物中毒的宣教，秋季进行慢阻肺知识的宣教，冬季进行心脑血管疾病的宣教。 |
| ③有宣教记录 | 每次宣教的主题及要点记录在案。 |
| 32 | 入住老年人体检状况 | ①频次：每年一次 | 每年安排一次体检。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.符合第①点，部分符合第②③点 D.不符合第①点 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②有体检报告 | (1)每个项目的检查有结论。 (2）有书面体检报告。 (3)妥善保管体检报告。 |
| ③主要体检项目齐全 | 主要体检项目包括体重、血压、心电图、胸片、肝肾功能等。 |
| **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 | 计划包含两个方面∶ 兴趣小组活动及大型活动。 计划内容至少包括活动主要内容、活动时间安排、活动负责部门（人）、安全防范措施等。 （1）兴趣小组活动。兴趣小组包括影视小组、读报小组、书法小组、歌咏小组、拳操小组、手工小组、园艺小组、各类牌艺小组等（可按机构实际情况而定）。每个兴趣小组有活动主要内容、时间安排等。 （2）大型活动。大型活动包括节日、纪念日的庆贺活动或其他有意义的活动。每次大型活动开展应制订计划。 | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第④点 C.部分符合第①②③④点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②符合体能特点 | （1）时间适宜。活动开展时间不宜过长（兴趣小组活动不宜超过1小时，大型活动以1〜1.5小时为宜)。 (2）体能适宜。每项活动适合老年人的体能，忌刺激性强的活动。 |
| ③大型活动每年两次 | 确保每年开展两次大型活动。 |
| ④大型活动有总结评价 | 总结评价内容包括活动总体情况、防范措施，以及有无异常情况发生和对存在的 问题进行原因分析。 |
| **心理/精神支持** | 34 | 对新入住老年人环境适应关怀情况 | ①熟知关注点 | 关注点包括老年人的睡眠、饮食、情绪变化、认知情况、常见症状、异常主诉等。护理员应从关注点入手逐藏悉新入住老年人的基本情况 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①-③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②新环境与起居介绍 | 生活环境介绍。生活环境包括居室、卫生间、浴室、活动区域、卫生室等。  周边人员介绍。周边人员包括同室老年人、护理员、医生等。 起居作息时间介绍。 |
| ③生活护理交班本有反映关注点情况的描述 | (1）关注点的交接应连续三天。 (2）每天有反映关注点情况的描述。 (3）针对异常情况，有对应护理措施的描述。 |
| 35 | 对老年人出现的情绪变化提供相应服务情况 | ①熟知风险点 | 风险点包括老年人的睡眠、饮食、慢性疾病折磨、突发疾病、人际矛盾、家庭变 故等，针对风险点关注老年人情绪变化。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①-③点 D.完全不符合 |  |  |  |  | √ | √ |
| ②有干预措施 | 老年人情绪变化表现为情绪不稳定、焦虑易怒、坐卧不安，容易因一点小事而难以自控、情绪悲观，产生无价值感、失落感、怀旧感。 老年人的情绪特点为自尊感和自卑感共存，空虚感和孤独感共生，焦虑感和抑郁感共伴，衰老感和怀旧感共现。 (1）及时发现，积极疏导。要多沟通，洞察情绪，寻找心理变化轨迹，了解内在需求。 (2）适时满足心理需求。要积极应答，给予老年人倾诉的机会，引导老年人释放不良情绪，启发诱导，化解不良情绪。 (3）提高沟通技巧。沟通技巧包含语言性沟通技巧和非语言性沟通技巧。语言性沟通技巧是指使用安慰性、鼓励性、劝说性、暗示性、指令性语言进行沟通。非语言 性沟通技巧是指通过面部表情、目光接触、身体姿势、沟通距离、触摸等方式进行沟通。 |
| ③有处置记录 | 要建立个案服务处置记录。处置记录内容应包括老年人的基本信息、主要情绪和 心理问题（或期待）、服务目标、服务过程、阶段工作小结、结案摘要等。 |
| **小计** | | | | | | | | | | |  | |
| **合计** | | | **本大类未监测项目数** | | | **（ ）项** | | | | |
| **本大类监测项目总数** | | | **（ ）项** | | | | |
| **本大类应得总分** | | | **（ ）分** | | | | |
| **本大类直接评价得分** | | | **（ ）分** | | | | |
| **本大类实际评价得分** | | | **（ ）分** | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **第四部分：管理部分** | | | | | | | | | | | | | | |
| **类目** | **项目内容** | **目次** | | **监测内容及要点** | | | **监测依据** | | **项目分值** | | | | **机构 必须** | **长照 必须** |
| **A** | **B** | **C** | **D** |
| **管理标准** | **人员管理** | 1 | | 主要岗位设置及人员资质符合要求情况 | ①主要岗位设置齐全 | （1）院长 （2）专（兼）职入出院管理岗位 （3）护理岗位（护理主管或护理班长、护理员） （4）医护岗位（内设医疗机构需有医护主管、医生、护士，非内设医疗机构需有医生） （5）社工岗位 （6）食堂岗位（厨师、专（兼）职食品安全管理员） （7）设备管理岗位（专（兼）职设备主管、电梯安全管理员） （8）消防安全管理员 （9）专（兼）职安全管理员等 | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合第②点 C.部分符合第①②点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②主要岗位人员资质符合要求 | （1）院长（常务院长）。具有大专以上学历，持有院长上岗证（由上海市养老解务行业协会颁发）、生产经营单位负责人安全培训证、消防管理人员证、上海市餐饮距务从业人员食品安全知识培训合格证（B 类）。 （2）入出院管理员。熟悉养老服务管理的相关政策和规定，且善于协调与沟通。 （3）护理主管。取得本职业技能等级中级证书并累计从事本职业工作3年（含）以上，或具有医护专业背景并累计从事本职业工作3年（含）以上。 （4）护理班长。取得养老服务行业认定的职业技能等级证书或专项职业能力证书，并从事本职业工作3年（含）以上。 （5）护理员。取得养老服务行业认定的职业技能等级证书或专项职业能力证书。 （6）医护人员。内设医疗机构的医护人员持有资格证和执业证，非内设医疗机构的医护人员持有资格证。 （7）社工。持有社工师或助理社工师资格证书。 （8）厨师。持有厨师证。 （9）食品安全管理员。持有上海市餐饮服务从业人员食品安全知识培训合格证（A1类）。 （10）设备主管。持有安全生产管理人员安全培训证、消防安全管理培训证。 （11）电梯安全管理员。持有特种设备作业人员证（T3 类）。 （12）消防安全管理员。持有消防安全管理员证或消防设施操作员证。 （13）安全管理员。持有安全生产管理人员安全培训证。 |
| 2 | | 护理员配置及各时段当班状态应符合 DB31/T 685-2019 的相关规定标准相符状况 | ①护理员总数及各时段护理员配置 | （1）护理员总数配置。护理员总数配置应符合DB31/T 685《养老机构设施与服务要求》。 （2）各时段护理员配置。各时段护理员与入住老年人的配比应符合DB31/T 685《养老机构设施与服务要求》 | A.完全符合 C.符合第②点，部分符合第①点 D.完全不符合第②点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②护理员夜间当班状态 | 夜间挡板护理员不能以睡当班，应不间断巡视并按要求做好记录 |
| 3 | | 各部门主要岗位职责制定齐全情况 | ①岗位职责齐全，有完整的各项规章制度且有资料可查 | 必须制定院长、人出院管理员、护理主管、护理班长、护理员、医务主管、医生、 护士、社工、厨师、食品安全管理员、设备主管、电梯安全管理员、消防安全管理员、 安全管理员等岗位职责，各岗位职责应齐全。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②岗位职责内容与实际工作相符 | 岗位职责内容包含本岗位应承担的责任及具体工作的内容。岗位职责内容书写原则应与实际工作相符，做什么工作就写什么内容。 |
| ③岗位职责知晓度 | 各岗位员工必须知晓本岗位的工作职责。 |
| 4 | | 员工教育培训情况 | ①各岗位的培训计划制订符合要求 | 培训计划内容至少包括培训主题、培训方式、培训对象、培训频次等。 （1）各部门必须制订年度培训计划，且应覆盖本部门各岗位。 （2）培训计划应将培训内容有序安排，确保培训内容齐全。 | A.完全符合 B.符合第①②③④点，部分符合第⑤点 C.符合第①②③点，部分符合第④⑤点 D.完全不符合第①点或第②点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②培训对象全覆盖，培训频次符合要求 | （1）培训对象全覆盖。培训对象包括各部门在岗员工、转岗员工、新入职员工。 （2）培训频次符合要求。各岗位培训频次不少于每月一次，在岗培训覆盖率达 100% 。 |
| ③培训内容齐全 | 培训内容需满足各岗位工作要求。 （1）法律、法规、标准和规范性文件。主要内容至少包括《上海市老年人权益保障条例》《上海市养老机构条例》《养老机构设施与服务要求》《本市养老机构设置医疗机构的工作指南》《医疗机构消毒技术规范》《常用临床护理技术操作规范》《上海市医疗废物卫生管理规范》《中华人民共和国食品安全法》《餐饮服务食品安全操作规范》《中华人民共和国消防法》《重点单位重要部位安全技术防范系统要求》等。 （2）安全知识。安全知识包括护理安全知识、膳食安全知识、电气安全知识、燃气（气瓶）安全知识、特种设备安全知识、消防安全知识等。 （3）服务管理的相应技能、制度、流程及实操训练等 |
| ④培训效果显著 | 各岗位工作人员熟知培训内容，并能表述所培训的主要内容（至少一个培训主题〉。 |
| ⑤记录完整 | 培训记录内容至少包括培训时间（月份）、培训主题（含要点）、培训对象、培训方式、培训人数，以及培训人员签到表、影像资料等。每次培训需做好相应的记录。 |
| **入出院 管理** | 5 | | 入住老年人入院评估及持续评估情况 | ①照护等级评估符合DB31/T684 老年照护等级评估要求 | （1）依据DB31/T 684《老年照护等级评估要求》进行照护等级评估。 （2）对每一个项目参数都需进行正确判断。对每一个项目参数的评判有具体描述，有针对评估结论的总描述。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②照护等级与老年人实际情况相符 | 根据评估结果确定照护等级。 |
| ③持续评估至少每年一次，且有评估记录 | （1）持续评估每年不少于一次。照护内容不能满足需求时，应及时进行评估，调整照护等级。照护内容满足需求时，每年不少于一次持续评估。 （2）每次评估需有评估记录。 |
| 6 | | 入出院管理\* | ①建有入出院流程 | 建有入出院流程 | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合第②点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②有专人负责并按规定执行 | 有专人负责并按规定执行 |
| 7 | | 入出院管理的相关事宜知晓情况 | ①熟知本岗位职责 | （1）负责对外咨询接待，为人住老年人及相关方（家属或其他方）提供准确有效的服务信息。 （2）组织落实老年人人院前的调查访问及入院评估工作。 （3）按流程为老年人办理试住、入院、出院等各项事宜。 （4）签署入住合同时，负责详尽解读甲乙丙三方的权利义务、合同的变更和解除、违约责任、争议解决方式等。 （5）老年人人院后，与相关部门对接做好新人院老年人的安置工作。 （6）负责各类信息资料的收集工作，为每一位入住老年人建立住院档案。 （7）与相关部门保持联系，老年人照护等级及服务项目有变更时及时与担保人沟通，按相关规定调整合同中的变更事项。 （8）负责对养老服务的来访接待，来信、来电登记，及时将收集到的信息反馈给相关部门，并协助沟通。 （9）做好各类工作台账，保证各类资料的有效性与完整性。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合第①点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②熟知合同内容 | （1）熟知养老服务合同各条款。 （2）能重点解读合同条款 |
| ③知悉现行各项收费规定 | 知悉各项收费项目、收费标准、收费办法的规定。 |
| 8 | | 养老服务合同有效性情况 | ①合同条款内容符合要求 | 合同主要条款内容应与DB31/T 685《养老机构设施与服务要求》相符，条款内容包括但不限于服务内容、服务期限、收费标准、权利义务、合同的变更和解除、违约责任、其他约定、争议解决方式等。 合同中应附有首次服务项目确认表、首次人住健康状况说明、变更事项确认表。 合同宜采用养老服务行业推荐的示范文本。 | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合第②点 C.部分符合第①②点 D.完全不符合第①点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②规范签订合同 | （1）合同签订时，正文不应留空白，需全部填写完整（凡手工填写或签名的部分，应保证清晰可辨，签约用笔不能用圆珠笔） （2）合同附件按老年人实际情况填写完整 （3）签名、盖章齐全 |
| 9 | | 服务内容变更、合同终止记载情况 | ①有相应的变更记载，出院应有服务终结记录 | (1)照护等级变更。老年人的照护等级变更后，服务内容、收费标准、外出约定、委托发放药品等相继会根据老年人情况有变更，需填写相关变更事项确认表。 (2) 合同终止变更。老年人出院或死亡后，机构提供的服务终止，养老服务合同也随之终止，需填写养老服务合同终止记录表。 | A.完全符合 B.符合第①点，不符合第②点 C.符合第②点，部分符合第①点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②变更记载经双方确认 | (1）变更事项确认表必须经双方确认，方能生效。 (2）养老服务合同终止记录表必须经双方确认，方能生效。 |
| 10 | | 老年人在院档案建立情况 | ①建立入住档案 | 入院时应为每一位老年人建立入院档案。 | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第④点 C.符合第①②点，部分符合第③④点 D.完全不符合第①点或第②点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②建立出院档案 | 养老服务合同终止后应建立出院档案。 |
| ③资料齐全 | （1）入院档案资料要求。入院档案资料至少包括入住申请表、调查访问表、审批表、上海市老年照护统一需求评估结果或照护等级评定告知单、养老服务合同、体检报告（或近期岀院小结）、老年人身份证和户口簿复印件、担保人身份证复印件及联系方式等。 （2）出院档案资料要求。出院档案资料至少包括入院档案、健康档案、养老服务合同终止记录表。 |
| ④归档有序，装订整齐 | （1）归档有序 ①入院档案资料排列顺序 A.入住申请表。 B.调查访问表。 C.审批表。 D.照护等级评估材料。 E.养老服务合同。 F.体检报告（或近期出院小结）。 G.老年人身份证和户口簿复印件。 H.担保人身份证复印件及联系方式等。 ②出院档案资料排列顺序 A.入院档案。 B.健康档案。 C.养老服务合同终止记录表。 ③每人一档。资料归置于档案袋（盒）内。档案袋（盒）上的目录应按资料排列 顺序设置。档案袋（盒）上填写归档编号、归档经办人姓名。出院档案袋（盒）另行设置归档编号。 （2）装订整齐。资料排列顺序合理，同类型的资料可合订在一起，忌零散（零散的体检报告单可粘贴于A4纸上）。 |
| **收费管理** | 11 | | 养老服务收费情况 | ①收费项目、办法需根据《关于规范普陀区养老服务收费管理工作的通知》普发改价管〔2016〕1号执行 | （1）收费项目 ①基本养老服务收费 A.保基本养老机构。床位费、护理费实行政府定价或政府指导价，成本实行分别核算、合理补偿。 a. 床位费成本 a） 管理人员、后勤人员工资性支出，包括工资、福利、社会保险等。 b）公用费用支出，包括固定资产折旧费、租赁费、物业管理费、能源费、办公费、维修费、保险费等日常运行费用，以及收住老年人生活、保健、文化娱乐活动等费用。 c） 其他正常运行费用支出。 b. 护理费成本 a） 护理员及医护类专业技术人员的工资性支出，包括工资、福利、社会保险等。 b） 护理员及医护类专业技术人员业务培训费。 B.其他养老机构 a. 服务收费实行市场调节价。 b. 收费标准由养老机构合理制定，并向社会公示后执行。 c. 床位费和护理费水平应与经济社会发展水平、服务质量、入住老年人承受能力相适应。 ② 膳食费 A. 保基本养老机构根据物价水平合理制定膳食费标准，按非营利原则核定，实行单独核算，有结余自动滚存使用。 B. 其他养老机构根据物价水平合理制定膳食费标准，实行单独核算。 ③ 代办服务性收费 A. 明确代办服务项目、服务方式和收费标准并进行公示，征求入住老年人或其家属意见后以书面合同方式予以约定。按规定进行收费和使用。 B. 按自愿且非营利原则执行。 C. 不自立项目、分解护理项目、扩大代办服务性收费项目，不以代办、特需等名目变相提高收费。 （2）收费办法 ① 床位费、护理费原则上以月计收。 ② 膳食费根据老年人实际消费情况，据实结算。 ③ 代办服务性收费按次或按月计收。 ④ 设立相应收费台账。 （3）其他补充说明 ① 水电费。养老机构对未独立安装水表、电表的床位不得另行收费。养老机构对独立安装水表、电表等的床位应每月设定基本免费额度，并在养老服务合同中约定， 水、电、煤、气等价格按相关规定执行且按月计收。 ② 医药费。按规定提供的医药服务应按医药价格相关管理规定执行。 ③ 机构对外提供服务，其收费标准由双方协商确定。 ④ 退费 A. 合同期内退养的，按实际入住天数计收费用。 B. 合同期内因入住老年人(或担保人)原因，需离院但不退养的，双方协商并以 书面合同方式确定收费办法。 C. 合同期满退养的，不退费。 | A.完全符合 B.符合第①②③④点，部分符合第⑤点 C.符合第①②③点，部分符合④⑤点 D.完全不符合第①或②或③点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②各项收费项目、标准在合同中有记载 | (1) 各项收费项目(含代办服务性项目)在合同中有记载。 (2) 各项收费标准(含代办服务性项目)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 | (1) 实际收费项目、收费方式、收费标准与合同中相关收费约定相一致。 (2) 实际收费项目、收费方式、收费标准与公示的相关收费内容相一致。 |
| ④价格调整符合要求 | (1) 床位费、护理费调整期限不少于2年。 (2) 膳食费调整期限不少于6个月。 (3) 床位费、护理费调整对已入住老年人应予以优惠并设置相应缓冲期，原则上 不少于3个月。 (4) 各项费用调整必须公示后方可执行。 (5) 保基本养老机构的收费调整实行政府定价或政府指导价管理的收费标准；非保基本养老机构收费调整由养老机构自行制定，严格控制调价幅度和频次。 |
| ⑤收费公示符合要求 | (1) 收费公示内容包括收费项目、服务方式、收费标准、投诉电话等。 (2) 代办服务性收费需要公示代办服务项目、服务方式、收费标准。 (3) 收费公示内容必须与实际执行相一致。 (4) 公示方式能满足及时获取信息的需求。 |
| 12 | | 保证金收取、使用情况 | ①收取额度符合要求 | (1) 保证金收取额度按合同约定金额执行(符合行业要求，原则上不超过月服务费的4倍)。 (2) 保证金初次应一次性足额收取。 (3) 当保证金低于应收总额的50%时，可再次补充收取至应收总额。 | A.完全符合 C.任何1点不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②使用规范 | (1) 属于缴费人所有。 (2) 可用于补足月服务费、机构垫付的长期护理保险费、紧急医疗费等。 (3) 在指定使用人离院时，应一次性退还余额。 (4) 机构不得随意将保证金挪作他用。 |
| **信息管理** | 13 | | 各类服务信息公示情况 | （①公示的各类信息内容完整、真实 | (1) 公示信息内容包括：①执业证照；②地理位置；③机构建筑面积；④核定床 位数、现有床位数；⑤入出院流程；⑥相关收费项目、收费标准；⑦基本设施设备概况；⑧主要服务项目；⑨服务投诉途径、电话等。 (2) 公示信息内容完整，其中基本设施设备概况应介绍生活、康复、医疗的设施设备概况等；主要服务项目应包括日常照护、清洁卫生、预防保健、社交娱乐、精神支持等项目；服务投诉途径、电话应包括上级主管部门的地址、邮编、电话，以及本机构接受投诉的部门、邮编、电话等。 (3) 公示内容与机构现状相符。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合第①点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②信息有变化及时在相关平台更新 | （1）关注信息变化状态。 （2）市、区相关平台更新。 （3）保持公示的信息与实际情况相符。 |
| ③公示醒目、布局合理 | (1) 现场公示设置在主要出入口、办事窗口等醒目处。 (2) 信息公示布局归类合理，适合老年人查阅。 |
| 14 | | “养老机构综合管理系统”管理情况\* | ①符合养老机构用户角色 | 符合养老机构用户角色 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合第①点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②应用平台维护日常管理信息 | 应用平台维护日常管理信息 |
| ③根据市民政局要求完成和市局系统数据对接 | 根据市民政局要求完成和市局系统数据对接 |
| 15 | | 信息化专业管理人才情况\* | ①配备信息化专业管理人才 | 配备信息化专业管理人才 | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合第②点 C.符合第①点，不符合第②点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②积极参加区平台组织的信息化培训 | 积极参加区平台组织的信息化培训 |
| **感染管理** | 16 | | 感染管理工作落实情况 | ①成立感染管理小组 | 感染管理小组成员由院长(分管医护)和医务、护理、后勤等部门主要负责人组成，组长由院长或者分管医护工作的副院长担任。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③④点 C.符合第①点，部分符合②③④点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②各层面职责分工明确 | (1) 感染管理小组职责 ① 按现行相关法律法规及技术规范、标准制订院感染管理的工作计划、相关制度和控制预案。 ②定期(每月一次)深入感染重点部门，按照WS/T 367《医疗机构消毒技术规范》的规定进行技术指导，并对存在的问题提出有效措施且督促实施。 ③ 建立会议制度，协调和解决有关感染管理方面的问题(每月不少于一次)。 ④ 研究并制订本院发生感染暴发及出现不明原因传染性疾病等事件的预防控制预案。 ⑤ 对相关人员进行预防和控制院内感染的培训。 ⑥ 根据预防感染和卫生学要求，对本院的建筑设计、重点部门建设的基本标准、 基本设施和工作流程进行审查并提出意见。 (2) 各部门职责 ① 按感染管理小组要求落实各项清洁消毒工作，并进行管理。 ② 按相关规定对清洁消毒、无菌操作、医疗废物管理等工作进行培训、督导、检查、考核。 (3) 各部门工作人员职责。按相关规定实施各项清洁消毒、无菌操作、医疗废物处置工作。 |
| ③控制感染的措施到位 | (1) 保持室内空气清新。开窗通风(上午、下午各一次)，每次时间不少于30分钟。不能开窗通风或通风不良时，可使用电风扇、排风扇等通风。必要时使用循环风 空气消毒机消毒或紫外线消毒(按使用说明书操作)。 (2) 对易感人群控制。提供鼻饲、吸痰、导尿护理时，应符合《常用临床护理技术操作规范》的相关规定。 (3) 严格手卫生管理。具体要求参照WS/T 367《医疗机构消毒技术规范》。 (4) 加强各部门清洁消毒管理 ① 遵循“先清洁、再消毒”的原则，釆取湿式卫生清洁方式，并由上而下、由里 到外、由洁到污有序进行。 ② 实地督查，确保各部门消毒项目不遗漏。各部门具体消毒区域、类别、方法参照WS/T 367《医疗机构消毒技术规范》。 ③ 加强培训力度，确保常规消毒严格按照WS/T 367《医疗机构消毒技术规范》相关规定执行(传染性疾病疫情期间，要求在常规消毒基础上增加消毒频率，以当时下 发文件为准)。 ④ 结合每月考核，检查消毒管理落实情况。 |
| ④疑似传染病处置符合规定 | (1) 控制传染源，对已感染人群进行隔离。 ① 疑似感染的老年人安置在单人隔离房间，并限制人员出入。 ② 污染区与非污染区严格分开。疑似感染和已感染的老年人逗留过的场所，严格按规定进行消毒。 ③ 各类设备和物品专用，且按规定消毒。 ④ 密切接触者需要做好防护工作(穿隔离衣，戴帽子、口罩、手套)，并及时按规定洗手。 ⑤ 疑似感染者离院时，按规定做好终末消毒。具体参照传染性疾病相关规定执行。 (2) 当院内感染暴发时，应于24小时内报告上级主管部门。 (3) 发生传染病流行时，应及时报告所在地疾病控制部门。 |
| 17 | | 工作人员（医护人员、食堂工作人员）手卫生状况 | ①能正确洗手 | 按标准程序洗手，用洗手液（肥皂）和流动水洗手。 （1） 洗手步骤。在流动水下，充分淋湿双手；取适量洗手液（肥皂）均匀涂抹至 手掌、手背、手指和指缝；按七步洗手法每一步认真揉搓10-15秒，清洗双手所有皮肤，包括指甲、指尖、指缝、指关节等易污染的部位。 （2） 揉搓步骤。七步洗手法：掌心相对、手指并拢相互揉搓；手指交叉，掌心对手背揉搓，交换进行；手指交叉，掌心相对揉搓；弯曲手指，关节在掌心旋转揉搓, 交换进行；拇指在掌中旋转揉搓，交换进行；指尖在掌中旋转揉搓，交换进行；手指并拢揉搓腕部，交换进行。 | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第④点 C.符合第①②点，部分符合第③④点 D.完全不符合第①或第②点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②指甲符合要求 | 剪短指甲，不涂指甲油、戴假指甲。 |
| ③不佩戴外露饰物 | 操作时，不佩戴外露饰物（包括手表）。 |
| ④有洗手设施 | 洗手设施包括水龙头、流动水、洗手液（肥皂）、干手物品。在工作区域内设置 有流动水的洗手池、洗手液（肥皂）、干手物品。 （1） 建议配备非手触式水龙头。 （2） 应配备洗手液（肥皂），并使其保持清洁与干燥。 （3） 应配备干手物品，避免二次污染。 |
| 18 | | 一次性医疗用品及医疗废弃物的管理情况 | ①一次性医疗用品采购符合要求 | (1) 购买一次性医疗用品时，应查看供货单位资质材料，要求证照齐全(医疗器械生产或经营许可证、医疗器械产品注册证和产品合格证)。 (2) 查验一次性医疗用品的产品合格证、生产日期、消毒和灭菌日期、标志及失效期。 | A.完全符合 B.符合第①③点，部分符合第②点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合第③点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②一次性医疗用品使用符合要求 | (1) 一次性医疗用品使用遵循“先进先出”的原则。 (2) 一次性医疗用品存放于阴凉干燥、通风良好的货架上(离地面大于等于 20 cm,离墙面大于等于5cm)。 (3) 一次性医疗用品使用前应检查包装有无破损、不洁、失效等。 (4) 无菌棉球、纱布等小包装一次性医疗用品一经打开，应立即使用。 (5) 碘酒、乙醇等皮肤消毒剂应采用小包装，如分装应每周更换两次。 (6) 抽出的注射药液、开启的无菌溶液应注明时间，超过2小时不得使用。 (7) 无菌物品应做到“一人一用一灭菌”，在有效期内使用。 (8) 各种治疗车上层为相对清洁区，下层为相对污染区，利器盒应放在上层方便 操作且不易污染的位置。 |
| ③医疗废物处置符合要求 | 医疗废物分为感染性废物、病理性废物、损伤性废物、药物性废物、化学性废物五大类。养老机构的医疗废物一般涉及感染性废物、损伤性废物、药物性废物、化学性废物四大类。 (1)医疗废物暂存点选址应距食品加工区10 m以上，因条件限制如选址靠近生 活垃圾存放场所、人员活动区的，应当釆取相应的隔离措施，设有各自的通道，方便疗废物的收集、转运。 (2) 临时收集医疗废物的盛器应当为脚踏式开启的封闭硬质盛器，并有警示标志。 (3) 医疗废物的包装物或容器使用前应进行认真检查，确保无破损、渗漏和其他缺陷。 (4) 感染性废物、药物性废物临时分别置于医疗废物专用包装袋内，专用包装袋应当置于硬质盛器中。 (5) 化学性废物置于专用塑料桶内。 (6) 损伤性废物使用防水耐刺的专用利器盒收集，且置入后不得随意取出。 (7) 疑似传染病产生的医疗废物应按相关规定处置。 (8) 医疗废物由专人管理，定时将临时收集医疗废物的包装袋扎紧袋口，贴上标签，送至医疗废物暂存点的周转箱内。 (9) 医疗废物不得随意倾倒、混入生活垃圾、露天存放，应按相关规定储存并禁 止买卖。 (10) 转运医疗废物的时间和路线应当相对固定，转运路线应当以人流、物流最少或较偏僻为原则，转运过程中负责转运者不得离开转运车。 (11) 医疗废物暂存点将医疗废物转运后，应对暂存点和使用的设施进行清洗和消毒，消毒方法应符合《医疗废物管理有关物品消毒方法》的规定，并记录清洗消毒的时间和人员，以及消毒剂的名称和浓度。 (12) 应与有资质的机构签订医疗废物转运合同，双方有交接登记，登记内容至少包括医疗废物的来源、种类、重量或者数量、交接时间、最终去向、经办人签名等， 所有记录单保存3年。 (13) 医疗废物暂时储存时间最长不超过48小时。 |
| 19 | | 各类保洁工具分类使用、放置及清洁状况 | ①分类使用 | 保洁工具指地布、布巾、保洁桶（盆）等。 （1） 照护区域 ① 地巾分类。老年人居室、卫生间、污物间、公共部位等不同区域分类使用地巾。 ② 布巾分类。老年人居室及公共家具、餐桌、卫生间台盆、卫生间坐便器等分类 使用布巾。 ③ 保洁桶（盆）分类。地面与其他部位分类使用保洁桶（盆）。 （2） 医务区域 ① 地巾分类。诊疗室、治疗室、药房分类使用地巾。 ② 布巾分类。诊疗室、治疗室、药房分类使用布巾。  ③保洁桶（盆）分类。地面与其他部位分类使用保洁桶（盆）。 （3） 厨房 ① 地巾分类。粗加工区域、食品制作区域（点心间）、备餐间、餐厅分类使用地巾。 ② 布巾分类。粗加工区域、食品制作区域（点心间）、备餐间、餐厅分类使用布巾。 ③ 保洁桶（盆）分类。地面与其他部位分类使用保洁桶（盆）。 （4） 其他公共场所 ① 地巾分类。公共区域、公共卫生间分类使用地巾。 ② 布巾分类。门窗（含门把手、窗把手、扶手）、公共卫生间台盆、公共卫生间坐便器分类使用布巾。 ③ 保洁桶（盆）分类。地面与其他部位分类使用保洁桶（盆）。 （5） 医疗废物暂存点 ① 地巾专用。 ② 布巾专用。 ③ 地面与其他部位分类使用保洁桶（盆）。 | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第④点 C.部分符合第①②③④点 D.完全不符合第①点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②分类放置 | （1） 布巾、地巾选择合适部位分类悬挂。 （2） 布巾、地巾悬挂位置保持适当距离，避免交叉感染。 （3） 用于拖地的保洁桶（盆）与其他桶（盆）不要叠放在一起。 |
| ③清洁且按规定消毒 | （1） 地巾消毒频率为每日一次，清洗后用500 mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟, 清洗干净晒干备用。 （2） 布巾消毒频率为每日一次，清洗后用500 mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟, 清洗干净晒干备用。 （3） 保洁桶（盆）消毒频率为每日一次，清洗后用500 mg/L有效氯消毒液浸泡 30分钟，充分干燥后倒置储存。 |
| ④标志清晰 | （1）放置部位有清晰的标志。 （2）工具上的标志与放置部位的标志一一对应。 |
| 20 | | 重点区域环境卫生状况 重点区域包括卫生间、污物间、浴室、医务区域、医疗废物暂存点、厨房、洗衣房、电梯轿厢 | ①无异味 | 空气清新，无异味。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.符合第①点，部分符合第②③点 D.完全不符合第①点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②洁净 | 地面、墙面无积灰、污垢，环境整洁。 |
| ③消毒类别、方法符合相关要求 | 消毒应按照WS/T 367《医疗机构消毒技术规范》执行。 （1）卫生间 ① 地面消毒频率为每日一次，用500 mg/L有效氯消毒液湿拖，作用30分钟后用清洁地巾拖净。 ② 坐便器消毒频率为每日一次，用500 mg/L有效氯消毒液湿擦，作用30分钟后用清洁布巾擦净。 ③ 洗手池(含水龙头)消毒频率为每日一次，用500 mg/L有效氯消毒液湿擦, 作用30分钟后用清洁布巾擦净。 (2) 污物间。地面消毒频率为每日一次，用500 mg/L有效氯消毒液湿拖，作用30分钟后用清洁地巾拖净。 (3) 浴室 ① 地面消毒频率为每周一次，用500 mg/L有效氯消毒液湿拖，作用30分钟后用清洁地巾擦净。 ② 墙面消毒频率为每周一次，用500 mg/L有效氯消毒液湿擦,,作用30分钟后用清洁布巾擦净。 (4) 医疗医域(治疗室、处置室、药房) ① 空气用紫外线灯管(悬吊式或移动式)照射消毒，作用30分钟后开窗通风。 ② 地面消毒频率为每周一次，用500 mg/L有效氯消毒液湿拖，作用30分钟后用清洁地巾拖净。 ③ 治疗室台面消毒频率为每日一次，用500 mg/L有效氯消毒液湿擦，作用30分钟后用清洁布巾擦净。 (5) 医疗废物暂存点 ① 地面每次医疗废物转运后消毒一次，用500-1 000 mg/L有效氯消毒液喷洒湿拖，作用60分钟后用清水拖净。 ② 墙面每次医疗废物转运后消毒一次，用500 mg/L有效氯消毒液喷洒、擦洗，作用30分钟后用清水洗净。 ③ 周转箱(桶)、储存设施及其他有关物品表面及环境每次医疗废物转运后消毒 一次，用500-1000 mg/L有效氯消毒液喷洒、喷雾或擦拭，作用60分钟后用清水洗净。 ④ 仪器设备每次医疗废物转运后消毒一次，用500 mg/L有效氯消毒液擦拭。 ⑤ 防护耐热用品用流通蒸汽100Y或压力蒸汽121Y消毒，作用20-30分钟。 ⑥ 防护耐湿用品(防护眼镜)每次医疗废物转运后消毒一次，用500 mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟。 (6) 厨房 ① 操作间地面消毒频率为每日一次，用洗洁精稀释液刷洗地面，刷洗后用清洁地巾拖净。 ① 备餐间、餐厅地面消毒频率为每日两次，用500 mg/L有效氯消毒液湿拖，作用30分钟后用清洁地布拖净。 ② 就餐桌面消毒频率为每日一次，用250 mg/L有效氯消毒液湿拖，作用30分钟后用清洁布巾擦净。 （7） 洗衣房。地面消毒频率为每日一次，用500 mg/L有效氯消毒液湿拖，作用30分钟后用清洁地布拖净。 （8） 电梯轿厢 ① 地面消毒频率为每日一次，用250 mg/L有效氯消毒液湿拖，作用30分钟后用清洁地布拖净。 ② 内壁消毒频率为每日一次，用250 mg/L有效氯消毒液擦拭（喷洒），作用10〜 30分钟。 ③ 按钮、扶手表面消毒频率为每日一次，用250 mg/L有效氯消毒液擦拭（喷洒），作用10〜30分钟。 |
| **食品管理** | 21 | | 食品的采购、查验、储存应符合相关要求 | ①食品的采购、查验、储存应符合相关要求 | （1）采购 ① 选择的供货单位应具有合法资质，且证照齐全。必须将供货单位的卫生许可证、 营业执照、生产许可证、商标注册证等相关证照复印件留存并建立档案。 ② 不得采购禁止经营的食品。水产类：河豚及其制品，毛蛆、泥蛆、魁蛆（赤贝）、炮虾、织纹螺，死河蟹、死膨螟、死鳌虾、死黄鳍、死甲鱼、死乌龟、死的贝壳 类，以及一矶或二矶海蛰。果蔬类：野蘑菇、鲜黄花菜等。 ③ 禁止采购腐烂变质、超过保质期的食品。 ④ 运输食品的工具应保持清洁，运输冷冻食品应有必要的保温设备。 （2）查验 ① 随货查验证明文件 A. 从商场、超市或其他市场批量或长期采购：索取并留存食品经营许可证、营业 执照复印件（加盖公章），并索取发票或其他购销凭证。 B. 从生产单位或基地直接采购：索取并留存食品经营许可证、营业执照复印件（加盖公章）、产品检验合格证（加盖公章），并索取发票或其他购销凭证。 C. 从屠宰企业直接采购：索取并留存食品经营许可证、营业执照复印件（加盖公章）、动物产品检疫合格证（加盖公章），并索取发票或其他购销凭证。 D. 从总部统一配送：总部统一查验、索取并留存证照、产品检验合格证，建立釆购记录。 ② 建立食品进货验收台账。根据食品药品监督管理部门要求建立“食品进货验收 台账”。台账内容包括食品供货单位基本情况、餐饮单位食品原料进货验收台账两部分，按“填写说明”要求填写。 ③ 入库查验 A. 食品包装完整、清洁、无破损，标志与内容物一致。 B. 冷冻食品无解冻后再次冷冻情况。 C. 食品具有正常的感官性状。 D. 食品在保质期内。 3）储存 ① 储存食品的场所、设备应保持清洁，无霉斑、鼠迹、苍蝇、蟬螂，仓库应通风良好，禁止存放有毒、有害物品及个人生活用品。 ② 食品应分类、分架、隔墙、离地存放，并定期检查、处理变质或超过保质期的食品（食品原料、食品添加剂、食品相关产品），并遵循“先进先出”的原则。 ③ 散装食品（食用农产品除外）储存位置应标明食品的名称、生产日期、使用期限等，宜使用密闭容器储存。 ④ 冷藏、冷冻等保温设施设备应定期清洗、除臭，温度计装置应定期校验，确保正常运转和使用。 | A.完全符合 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| 22 | | 食品的加工应符合相关要求 | ①食品的加工应符合相关要求 | 1. 粗加工制作 ① 冷藏、冷冻食品出库后，应及时加工制作。食品原料不宜反复解冻、冷冻。 ② 各种食品原料在使用前必须洗净，蔬菜应与肉类、水产品分池清洗，禽蛋应在使用前对外壳进行清洗（清洗水池有标志）。 ③ 接触食品的容器和工具不得直接放置在地面上或者接触不洁物。 （2）食品制作 ① 制作人员应穿工作服，衣帽整洁，头发置于帽内，并保持手部卫生。处理食品原料、直接入口食品的人员都应用流动水洗手。 ② 制作人员认真检查待加工食品及其食品原料，不符合要求的不得加工或使用。 A. 不使用无标签的预包装食品、食品添加剂。 B. 不使用被污染的食品、食品添加剂。 C. 不使用超过保质期的食品、食品添加剂。 D. 连续煎炸食品的食用油使用期限不得超过12小时，非连续煎炸食品的食用油使用期限不得超过3天；废弃的食用油应全部更换，不应以添加新油的方式延长使用期限；不得将回收菜肴中的油脂、煎炸老油等废弃油及来源不明的油脂用于食品加工过程中。 E. 禁止在食品中添加非食用物质（除了食品添加剂和食品原料以外的物质）。 ③ 应及时使用或冷冻（藏）储存切配好的半成品。 ④ 需要熟制加工的食品应烧熟煮透，其中心温度不低于70度，其加工制作温度和时间应能保证食品安全。 ⑤ 加工后的熟制品与食品原料或半成品应分开存放。 ⑥ 需冷藏的熟制品，应放凉后再冷藏，凡隔餐或隔夜的熟制品必须经充分加热后方可食用。 ⑦ 原料、半成品、成品应分开存放，其盛放容器和加工制作工具应分类管理、分开使用、定位存放。 ⑧ 调味料盛放的容器应保持清洁，使用后加盖存放。 ⑨ 用于原料、半成品、成品的刀、砧板、桶、盆、筐、抹布及其他工具和容器必须标志明显，并分开使用、定位存放，用后应洗净并保持清洁。 ⑩ 配送前的分装应在备餐间进行。进入备餐间的工作人员必须二次更衣，并戴好口罩、帽子。 | A.完全符合 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| 23 | | 餐用具的清洗、消毒、保洁应符合相关要求 | ①餐用具的清洗、消毒、保洁应符合相关要求 | (1) 餐用具清洗 ① 餐用具应使用专用水池、布巾清洗，不得与清洗蔬菜、肉类等的其他水池混用, 洗涤、消毒用的洗涤剂、消毒剂必须符合卫生标准和要求。 ② 手工清洗时，刮掉餐用具表面的食物残渣、用含洗涤剂的溶液洗净餐用具表面、 用自来水冲去餐用具表面残留的洗涤剂。使用的洗涤剂应符合GB 14930. 1《食品安全 国家标准洗涤剂》相关规定。 ③ 洗碗机清洗应按使用说明书操作。 (2) 餐用具消毒。应该消毒的餐用具包括餐具、饮具、炊具(勺、铲)和盛放直接入口食品的容器(盆、桶等)。已消毒和未消毒的餐用具应分开存放。 ① 物理消毒 A. 釆用蒸汽消毒时，温度一般控制在W0Y ,作用时间为20~30分钟。 B. 煮沸消毒的作用时间为15-30分钟。 C. 采用红外线消毒时，按使用说明书操作。 D. 采用洗碗机消毒时，消毒温度、时间等应确保消毒效果满足国家相关食品安全标准要求。 ② 化学消毒 A. 应设置接触直接入口食品的餐用具的专用消毒水池。 B. 餐用具(包括盛放直接入口食品的容器)在消毒前应清洗干净，避免油垢影响消毒效果。 C. 餐用具(包括盛放直接入口食品的容器)消毒时应完全浸没于250 mg/L有效氯消毒液中，作用30分钟，或者其他消毒剂产品按使用说明书操作。 D. 消毒时，定时测量消毒液中有效消毒成分的浓度。有效消毒成分浓度低于要求时，应立即更换消毒液或适量补充消毒剂。 E. 定时更换配置好的消毒液，一般每4小时更换一次。 F. 消毒后的餐用具(包括盛放直接入口食品的容器)表面的消毒液应冲洗干净， 并沥干或烘干。 G. 使用的消毒剂应处于保质期内，并符合消毒产品相关标准，按照规定的温度等条件储存。 H. 严格按照规定浓度进行配制。 I. 固体消毒剂应充分溶解后使用。 (3) 餐用具保洁 ① 消毒后的餐用具(包括盛放直接入口食品的容器)应定位存放在专用密闭保洁设备内，保持清洁。 ② 定期清洁保洁设备，防止清洗消毒后的餐用具受到污染。 ③ 餐车每日清洁消毒时用500 mg/L有效氯消毒液擦拭，作用30分钟后用清洁布巾擦净。 | A.完全符合 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| 24 | | 备餐间的卫生状况应符合相关要求 | ①备餐间的卫生状况应符合相关要求 | (1) 门窗洁净，地面洁净、无明沟、无杂物堆放。 (2) 备餐台无油渍、污渍、残渍。 (3) 冷藏设备洁净无异味。 (4) 紫外线消毒应在餐前进行(时间为0.5小时)，灯管应无积灰、油污。 (5) 紫外线灯管每两周一次用酒精棉球擦拭清洁，并做好记录。 | A.完全符合 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| 25 | | 就餐区域的备餐、分餐卫生状况应符合相关要求 | ①就餐区域的备餐、分餐卫生状况应符合相关要求 | (1) 定期清洁就餐区域的空调、排风扇，保持空调、排风扇洁净。 (2) 保持地面、门窗、桌椅洁净无污垢。 (3) 分餐人员穿戴清洁的工作服、工作帽、口罩，不得留长指甲、涂指甲油。 (4) 如佩戴手套，佩戴前应对手部进行清洗和消毒。手套应清洁、无破损。手套应存放在清洁卫生的位置，避免受到污染。 (5) 供餐过程中，应对食品釆取有效防护措施，避免食品受到污染。使用传递设施(如升降笼、食梯、滑道等)时，应保持传递设施清洁。 (6) 供餐过程中，应使用清洁的托盘等工具，避免操作人员的手直接接触食品 (预包装食品除外)。 | A.完全符合 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| 26 | | 餐厨废物处置应符合相关要求 | ①餐厨废物处置应符合相关要求 | (1) 干湿垃圾分类放置、及时清理，不得溢出存放容器。餐厨废物的存放容器应及时清洁，必要时进行消毒。 (2) 应索取并留存餐厨废物收运者的资质证明复印件(需加盖收运单位公章或由 收运者签字)，并与其签订收运合同，明确各自的食品安全责任和义务。 （3）应建立餐厨废物处置台账，详细记录餐厨废物的处置时间、种类、数量、收运者等信息。 | A.完全符合 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| **服务质量管理** | 27 | | 相关服务制度和流程制定情况 | ①制度齐全 | (1) 按管理运营要求制定相应的服务制度。 (2) 制度符合上级相关部门以及行业的规定。 (3) 制度包括但不限于以下几个方面。 ① 行政管理制度应包括合同管理、收费管理、信息管理、行政查房、教育培训等制度。 ② 服务管理制度应包括入出院管理、照护等级评估、院内感染管理、消毒管理、 医疗废物处置管理、餐饮卫生管理、设施设备安全管理等制度。 ③ 评价改进制度应包括服务质量考核、服务投诉处置、满意度测评等制度。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②主要服务操作流程齐全 | (1) 按服务和管理要求制定各项服务操作流程。 (2) 流程符合相关部门以及行业的规定。 (3) 流程包括但不限于晨间护理、晚间护理、喂食、鼻饲管喂食、床上擦浴、翻身叩背、压疮预防、开塞露通便、移动等。 |
| ③内容有针对性 | (1) 与机构实际情况相符合。 (2) 制度、流程内容贴合机构实际，和岗位设置相匹配。 |
| 28 | | 院长实施行政查房及部门负责人现场实施考核情况 | ①建立行政查房制度 | 确保1次/周的查房且有记录可查 | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第③④点 C.部分符合第①②③④点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②能发现问题 | 能发现问题是指在考核现场，会按相关考核要求比对现状，发现存在的不足，到现场能进行实地检查。 |
| ③会分析原因 | 能找岀存在问题的原因，理清主客观因素，并关注同一问题是否重复出现。 |
| ④有应对措施及反馈 | 有应对措施是指在分析问题的基础上，能落实对应的整改措施。 (1) 主观因素造成的问题即刻处置。 (2) 客观因素造成的问题要制定临时应急措施。 (3) 整改措施按问题主次或急缓程度先后实施。 (4) 整改落实由相关部门或专人负责，并在下次查房时跟踪检查。 |
| 29 | | 员工考核情况 | ①制定考核制度 | 院部需要制定考核制度。考核制度内容应包括考核对象、考核方式、考核频次、 考核内容、考核结果、反馈处置等。 | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第④点 C.部分符合第①②③④点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②制定各部门各岗位考核细则 | 各岗位是指主要岗位，应包括入出院管理岗位、社工岗位、护理岗位、医务岗位、食堂岗位、设备管理岗位等。 考核细则内容至少应包括考核内容、项目分值，项目分值权重要突出各岗位的重点工作内容。 考核细则制定原则是“做什么，考什么”，按岗位职责要求制定具体考核内容。 |
| ③确保各职能部门1次/月的考核，有考核记录且有汇总、分析记录 | 考核记录记载每次考核的情况，即每个项目的得分情况及存在的问题。 (1) 制定统一的考核表单。考核表单内容至少包括考核内容、项目分值、考核结果等。 (2) 每次考核项目可根据当时工作重点予以抽取，每季度覆盖全部考核内容。 (3) 各部门考核中发现的问题需汇总并分析原因。 |
| ④院部有每半年一次的质量评价且有记录、分析、汇总 | 质量评价内容主要包括总结工作经验、分析存在的问题、提出整改措施及突出工作成绩等。 服务质量评价必须形成书面材料，向全体员工进行通报，且每年不少于两次。 |
| 30 | | 服务质量考核情况 | ①建立服务绩效的自评分析机制，院部1次/月 |  | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合第②点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②采取预防和纠正措施，自评分析有记录。 | 服务差错、意外事件、对象投诉、压疮发生率、服务满意度测评等 |
| ③院部对全年服务质量评价和改进情况有总结并向全院通报 |  |
| 31 | | 建立入住老人代表会议制度\* | ①建立入住老人代表会议制度，每年活动不少于4次 | 建立入住老人代表会议制度，每年活动不少于4次 | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合第②点 C.部分符合第①②点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②有相关记录 | 有相关记录 |
| 32 | | 投诉处置情况 | ①专人负责 | (1) 专人负责投诉处理工作。 (2) 设置投诉登记本，定期收集相关投诉信息。登记本内容至少包括投诉信息来源、投诉事项、处置情况等。 | A.完全符合 B.符合第①②③④点，部分符合第⑤点 C.部分符合第①②③④⑤点 D完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②设有多渠道的投诉途径且渠道畅通 | （1）设有多渠道投诉途径。 （2）投诉渠道相关信息正确。相关信息应包括主管部门的地址、邮编、电话号码，以及本机构的投诉电话、处理部门。 （3） 公示信息有变更应及时更新。 |
| ③公示醒目 | (1) 意见箱设置的位置应醒目，方便老年人使用。 (2) 投诉渠道公示的相关信息应清晰，方便老年人查阅。 |
| ④及时处置反馈有记录 | (1) 及时回应各类投诉并有记录。 (2) 不能及时答复时，应设法和投诉人保持有效沟通。 (3) 处置完毕后，通过适当途径向投诉人反馈，并做好记录。 |
| ⑤投诉汇总分析每半年一次并落实整改措施有记录 | (1) 各类投诉信息每半年汇总一次。 (2) 汇总后的投诉信息需进行分析，并关注同一事件是否有反复发生的现象。 (3) 向相关部门(员工)通报投诉及处置情况。 |
| 33 | | 相关服务制度、流程梳理情况 | ①梳理每年一次 | 相关服务制度、流程的梳理工作是指查看机构现有相关服务制度、流程与国家、 部委和行业最新发布的法律、法规和标准是否有悖，如有不符合必须予以修订。 (1) 收集国家、部委和行业最新发布的法律、法规和标准。 (2) 梳理工作前后听取各部门员工的意见和建议。 (3) 对现有的相关服务制度、流程进行修订。 | A.完全符合 C.部分符合第①②点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②梳理情况有书面报告 | 梳理情况报告内容应包括现有相关服务制度、流程的调整情况，调整的依据，调整后的主要内容。收集汇总各部门的梳理情况并形成书面报告。 |
| 34 | | 满意度测评情况 | ①多渠道（家属代表座谈会或个别访谈等）听取服务对象及家属对服务质量的评价与改进 | (1) 制定满意度征询表。 (2) 满意度测评应至少半年一次，每年4、9月各一次。 (3) 参与测评的人数为入住老年人和家属的10%。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.符合第①点，部分符合第②③点 D.完全不符合第①点 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②有测评报告 | (1) 满意度测评结果进行统计分析，并得出综合满意率。 (2) 院部会同责任部门对不满意或较满意事项进行原因分析。 (3) 对每一次满意度测评形成测评报告。测评报告内容至少包括测评范围、测评结论(总满意率、不满意及较满意事项、原因分析、改进建议)。 |
| ③有改进措施 | (1) 测评结果及分析情况反馈到责任部门。 (2) 责任部门针对不满意的项目制定整改措施，并有效落实。 (3) 相关部门对整改落实情况进行验收。 (4) 召开民管会、座谈会、个别访谈会等，向老年人及家属反馈满意度测评和整改情况。 |
| **财务管理** | 35 | | 食堂实施独立核算\* | ①盈亏率≤ ±5% | 盈亏率≤ ±5% | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合第②点 C.部分符合第①②点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②老人食堂每月公布账目 | 老人食堂每月公布账目 |
| 36 | | 财务制度完善\* | ①提供财务年度财审计报告 | 提供财务年度财审计报告 | A.完全符合 B.符合第①②③点，部分符合第④点 C.部分符合第①②③④点 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| ②财务人员须有相应资质 | 财务人员须有相应资质 |
| ③出纳、会计不能一人兼任 | 出纳、会计不能一人兼任 |
| ④财务管理制度完善，使用统一税务发票 | 财务管理制度完善，使用统一税务发票 |
| **捐赠管理** | 37 | | 社会捐赠管理\* | 捐赠物品分配合理，且有记录可查 | 捐赠物品分配合理，且有记录可查 | A.完全符合 D.完全不符合 | |  |  |  |  | √ | √ |
| **小计** | | | | | | | | | | | | |  | |
| **合计** | | | **本大类未监测项目数** | | | | | **（ ）项** | | | | |
| **本大类监测项目总数** | | | | | **（ ）项** | | | | |
| **本大类应得总分** | | | | | **（ ）分** | | | | |
| **本大类直接评价得分** | | | | | **（ ）分** | | | | |
| **本大类实际评价得分** | | | | | **（ ）分** | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **第五部分：设备部分** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **类目** | **项目内容** | | **目次** | **监测内容及要点** | | | **监测依据** | | **项目分值** | | | | | | **机构 必须** | | **长照 必须** |
| **A** | **B** | **C** | | **D** | |
| **设备标准** | **设施设备管理** | | 1 | 机构选址合理 | ①地址 | 周边环境远离噪声、污染源 | A.完全符合 D.任何1点不符合 | |  |  |  | |  | | √ | | √ |
| ②救护车、消防车可出入 | 救护车、消防车可出入 |
| 2 | 室内外无障碍设施完好使用状况 | ①设施无缺 | 机构涉及的无障碍设施包括无障碍出入口、台阶、坡道、通道、扶手、楼梯、门 窗、阳台、平台、卫生间(厕位)、浴室等。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 | |  |  |  | |  | | √ | | √ |
| ②设施无损 | 定期检查，及时修缮，保证设施能正常使用。 |
| ③设施设计符合相关规定 | 1. 主要步行通道：平坦、无高差。 2.有无障碍设施，方便轮椅通行。 3.室外坡道：独立设置的有效宽度不小于1.50m；与台阶结合的有效宽度不小于1.20m；设扶手的坡道其坡度≤1/12；不设扶手的坡道其坡度≤1/20；坡道的起止点有≥1.50m×1.50m回转面积；平台宽度≤2.00m；当坡道侧面临空时栏杆下端设高度≥50mm的安全档台；坡道设置双侧扶手，坡道两侧到建筑物主要出入口安装连续扶手，起止点的扶手端部水平延伸至少0.30m。 4.室内坡道：净宽≥1.00m、坡度≤1/12、高度不大于0.50m、水平长度≤6.00m；设置双侧扶手；地面做防滑处理。 5.过厅、走道、房间不设门槛；地面不应有高差，有高差时采用不大于1/12坡面过渡并在起止处有异色警示条；过厅、走道设双侧扶手，高度为0.90m。 6.应采用缓步楼梯。 7.踏步：不采用扇形踏步；前缘平行等距、下方不透空；用颜色区分踏步与走道；起终点有局部照明。 8.楼梯：设置双侧扶手，高度为0.90m；扶手栏杆的杆件间距≤0.11m；室外楼梯（含消防梯）扶手高度≥1.10m；扶手栏杆的杆件间距≤0.11m；当楼梯井宽度大于0.20m时，楼梯井一侧水平护栏高度≥1.10m；楼梯段与平台均应采取不可燃材料制作；楼梯凌空护栏距地面高度大于1.20m。 9.生活区域内可开启的外窗距地面的高度≥1.00m；收住失智老年人的居室外窗设置限位窗，宽度不大于0.11m，如设置栅栏不得全封闭。 |
| 3 | 主要场所设施设备配置完好使用状况 | ①配置无缺 | 主要场所指居室、单元起居厅、卫生间、浴室、污物处理间、照护站、医务用房、 康复用房、活动用房、厨房、洗衣房、医疗废物暂存点、设备用房等。 (1) 居室。居室至少应配置床、床头柜、橱柜、座椅(座椅高度应为0.4〜0.45 m, 并有扶手)、降温和保暖设备。 (2) 单元起居厅。单元起居厅是指供照护单元内的老年人开展日常起居活动的空 间，至少应配置桌子、座椅或沙发，并应有降温和保暖设备。 (3) 卫生间。卫生间至少配置盥洗盆、坐便器。如居室内未单独设置卫生间，则 坐便器数量应按所服务的老年人床位数测算，每6〜8床设一个。 (4) 浴室。浴位数量应按老年人床位数测算，每8〜12床位设一个浴位，其中轮 椅专用浴位数量不少于总浴位数量的30%,且不应少于一个。浴室内至少配置淋浴器、 助浴器具、衣物柜、坐凳、坐便器和取暖设备。浴室内设置一个无障碍厕位。 (5) 污物处理间。污物处理间至少配置便器消毒设施和各类洁具清洗消毒专用水 池。污物管道应釆取防异味措施。 (6) 照护站。照护站至少配置呼叫信号显示装置和满足照护工作需求的橱柜。 (7) 医务用房。按内设医疗机构性质，各类用房配置应符合相关规定。 (8) 康复用房。康复用房配备与康复需求相适应的设备。 (9) 活动用房。活动用房至少配置桌椅、橱柜、电视机等相应设备，以及降温、 保暖设备。 (10) 厨房。厨房至少设有通风排烟设施、库房及冷冻（藏）设施、加工制作设 施设备、清洗消毒保洁设施设备。 ① 通风排烟设施 A. 产生油烟的设备上方设置机械排风及油烟过滤装置，过滤器要便于清洁、更 换。 B. 产生大量蒸汽的设备上方设置机械排风排汽装置，并做好凝结水的引泄。 C. 排气口设置易清洗、耐腐蚀并能防止有害生物侵入的网罩。 D. 专间应设置独立的空调设施，并定期清洁消毒空调及通风设施。 ② 库房及冷冻（藏）设施 A. 库房应设置通风、防潮及防止有害生物侵入的装置。 B. 同一库房内储存不同类别食品和非食品（如食品包装材料等），应分别设置存 放区域，不同区域有明显的区分标志。 C. 库房内应设置足够数量的存放架，其结构及位置能使储存的食品和物品离墙离 地，距离地面应在10 cm以上，距离墙壁宜在10 cm以上。 D. 设有存放清洗消毒工具和洗涤剂、消毒剂等物品的独立隔间或区域。 E. 根据食品储存条件，设置相应的食品库房或存放场所，必要时设置冷冻库、冷 藏库。 F. 冷冻柜、冷藏柜应有明显的区分标志。冷冻（藏）柜（库）应设置可正确显 示内部温度的温度计，宜设置外显式温度计。 ③ 加工制作设施设备 A. 设备、容器和工具与食品的接触面应平滑、无凹陷或裂缝，内部角落部位应避 免有尖角，便于清洁，防止聚积食品碎屑、污垢等。 B. 各类工具和容器应有明显的区分标志，可使用颜色、材料、形状、文字等方式 进行区分。 C. 设备的摆放位置应便于操作、清洁、维护和减少交叉污染。 D. 固定安装的设施设备应安装牢固，与地面、墙壁无缝隙，或保留足够的清洁、 维护空间。 ④ 清洗消毒保洁设施设备 A. 清洗消毒保洁设施设备容量和数量应能满足加工制作和供餐需要，并应放置在 专用区域。 B. 清洗食品原料、清洗餐用具、清洗保洁工具的水池应分开。 C. 各类水池应使用不透水材料(如不锈钢、陶瓷等)制成，不易积垢，易于清 洁，并以明显标志标明其用途。 D. 备餐间设置专用洗手设施，水龙头宜釆用脚踏式、肘动式、感应式等非手触动 式开关。 E. 采用化学消毒方法时，应设置接触直接入口食品的工用具的专用消毒水池。 F. 应设置存放消毒后餐用具的专用保洁设施，标志明显，易于清洁。 (11) 洗衣房 ① 按分类清洗要求配置清洗衣物、床上用品、疑似传染性衣物的洗衣机。 ② 配置洁污衣物盛放容器。 ③ 洗衣区域内至少配置2个水池(预洗、浸泡消毒)，并以明显标志标明其用途。 (12) 医疗废物暂存点 ① 医疗废物暂存点地面、墙面平整，不得存在洞穴或缝隙。 ② 医疗废物暂存点有防渗漏、防鼠、防蟬螂、防盗等安全措施(可开启的窗应安 装铁栅栏和纱窗，出入门应安装能自动关闭的纱门，木门或下面存在较大缝隙的门下 面应钉上30 cm的防鼠板) ③ 暂时储存的设施设备应密闭上锁。暂时储存设备应固定，不易移动。 ④ 医疗废物暂存点配置紫外线灯管、排风扇，以及工作人员的手套、围裙、防水 靴等。 ⑤ 医疗废物暂存点周边有水源。 ⑥ 医疗废物暂存点设置明显的警示标志。. (13) 设备用房。设备用房包括配电间、消防监控室、50 kg液化气储存室、医用 氧气瓶存放室。设备配置应符合相关标准，保证安全。 | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合第②点 C.部分符合第①②点 D.完全不符合 | |  |  |  | |  | | √ | | 除厨房以外，均为必须 |
| ②设施设备无损 | 主要场所设施设备定期检查，及时修缮，保证能正常使用。 |
| 4 | 各区域照明设施完好使用状况（各区域指居室、卫生间、浴室（含取暖设备）、出入口、平台、阳台、走道、楼梯等） | ①设施齐全 | 卧室设置顶灯、床头灯、脚灯等照明设备；出入口内、外及平台、阳台、走道、楼梯等公共部位应设照明设备；配有夜间照明和标识 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合 | |  |  |  | |  | | √ | | √ |
| ②设施无损 | 上述区域已配置的照明设施要定期检查，及时修缮，确保无损坏。 |
| ③设施安全 | (1) 应按居住单元设置配电箱。 (2) 脚灯应嵌装，位置应设在居室至居室卫生间的走道墙面距地0.4 m处。 (3) 应选用带夜光指示宽板的照明开关(安装高度宜距地面1-1.2 m)。 (4) 电源插座应采用安全型电源插座。居住用房的卧室床头和卫生间内应预留安全型电源插座。 |
| 5 | 紧急呼叫系统完好使用状况 | ①安装无缺 | 卧室、公共起居厅、卫生间、浴室、公用浴室、公用卫生间、公共活动区域需安装呼叫装置且触摸方便。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③点 C.部分符合第①②③点 D.完全不符合第①点 | |  |  |  | |  | | √ | | √ |
| ②信号传输方式能满足需求 | (1) 接收信号的方式必须及时有效，满足服务需求。 (2)如安装呼叫显示屏，应在护理员服务范围内视线可及。 (3)呼叫装置终端与每个楼层照护站或照护人员相连。 |
| ③安装位置适宜 | 紧急呼叫装置安装位置适宜且触摸方便，高度应为0.9〜1.2m,宜采用拉绳式。 卫生间紧急呼叫装置设置高度应为0.4-0. 5 m。 |
| 6 | 电梯安装应符合相关规定，且电梯内无障碍设施齐全完好 | ①按规定设置电梯 | 二层及以上楼层、地下室、半地下室设置老年人用房时，应设电梯，电梯应为无 障碍电梯，且至少有1台电梯可容纳担架。电梯井不应与卧室、起居室贴邻设置。 老年人用房包括生活用房、医疗保健用房、公共活动用房。 | A.完全符合 B.符合第①②点，部分符合第③④⑤点 C.符合第①点，部分符合②③④⑤点 D.完全不符合第①点 | |  |  |  | |  | | 两层及以上必须 | |  |
| ②配置对讲机或电话、呼叫 | 按无障碍要求配置对讲机、电话等紧急呼叫装置，便于发生故障时及时援救。 |
| ③按钮、扶手、镜面按规定设置且无损 | (1) 轿厢内各种按钮应安装在侧壁易于识别和触及处，按钮数字应明显。 (2) 轿厢内壁应安装扶手，距地高度为0.85~0.9m。 (3) 轿厢后壁上应设镜子或釆用镜面材料。 |
| ④有电梯运行显示装置及报层音响 | (1) 电梯楼层指示器的数字应明显。 (2) 设有报层音响。 |
| ⑤有无障碍标志 | 在电梯入口处应设置无障碍标志。 |
| 7 | 有固定晒衣场地\* | ①固定晒衣场地 | 有固定晒衣场地 | A.完全符合 D.不符合 | |  |  |  | |  | | √ | | √ |
| **标志管理** | | 8 | 入口、大厅、楼层、电梯间、各类用房应设置标识，通用符号应符合GB/T10001.1《公共信息图形符号 第1部分:通用符号》的要求 | 入口、大厅、楼层、电梯间、各类用房应设置标识，通用符号应符合GB/T10001.1《公共信息图形符号 第1部分:通用符号》的要求 | 入口、大厅、楼层、电梯间、各类用房应设置标识，通用符号应符合GB/T10001.1《公共信息图形符号 第1部分:通用符号》的要求 | A.完全符合 D.任何1点不符合 | |  |  |  | |  | | √ | | √ |
| 9 | 无障碍设施符号应符合 GB/T10001.9《标志用公共信息图形符号 第 9 部分:无障碍设施符号》的要求 | 无障碍设施符号应符合 GB/T10001.9《标志用公共信息图形符号 第 9 部分:无障碍设施符号》的要求 | 无障碍设施符号应符合 GB/T10001.9《标志用公共信息图形符号 第 9 部分:无障碍设施符号》的要求 | A.完全符合 D.任何1点不符合 | |  |  |  | |  | | √ | | √ |
| 10 | 安全标志应符合GB2894《安全标志及其使用导则》的要求 | 安全标志应符合GB2894《安全标志及其使用导则》的要求 | 安全标志应符合GB2894《安全标志及其使用导则》的要求 | A.完全符合 D.任何1点不符合 | |  |  |  | |  | | √ | | √ |
| 11 | 安全出入口、紧急出口、上下楼梯、灭火器等各类消防安全标志，应符合GB13495《消防安全标志》的要求，应符合有关规定 | 安全出入口、紧急出口、上下楼梯、灭火器等各类消防安全标志，应符合GB13495《消防安全标志》的要求，应符合有关规定 | 安全出入口、紧急出口、上下楼梯、灭火器等各类消防安全标志，应符合GB13495《消防安全标志》的要求，应符合有关规定 | A.完全符合 D.任何1点不符合 | |  |  |  | |  | | √ | | √ |
| 12 | 各类标志保持应完好且醒目且有一定导向作用 | ①各类标志保持应完好且醒目 | 各类标志保持应完好且醒目 | A.完全符合 B.符合第①点，部分符合②点 D.完全不符合 | |  |  |  | |  | | √ | | √ |
| ②有一定导向作用 | 有一定导向作用 |
| **小计** | | | | | | | | | |  |  |  | |  | |  | |
| **合计** | | **本大类未监测项目数** | | | | | | **（ ）项** | | | | | | | |
| **本大类监测项目总数** | | | | | | **（ ）项** | | | | | | | |
| **本大类应得总分** | | | | | | **（ ）分** | | | | | | | |
| **本大类直接评价得分** | | | | | | **（ ）分** | | | | | | | |
| **本大类实际评价得分** | | | | | | **（ ）分** | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **第六部分：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 | 长护险服务机构服务质量监管评价优良合格梯度加分 | 9 | 长护险服务机构服务质量监管评价：优，加9分；良，加6分；合格，加3分；不合格，不加分。 |  | √ | √ |
| 2 | 养老机构数字化管理情况考核 | | | | | |
| 2.1 | 机构使用数字化运营系统管理 | 15 | 基于物联网基础上，使用数字化运营系统，利用大数据分析驱动评估管理、服务管理、运营管理、质量管理等的，整个运营系统每拥有一个独立版块可加3分，最高加15分。 |  | √ | √ |
| 2.2 | 养老机构的数据与市区级管理平台数据对接 | 6 | 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6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 | 6 | 配备智能化设施设备的，加3分；有服务说明和服务数据的，再加3分。 |  | √ | √ |
| 3 | 服务资源的协同协作考核 | | | | | |
| 3.1 | 面向家庭照护床位的服务资源整合和协同 | 18 | 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18分；51-100张，加9分；20-50张，加6分；20张以下，加3分；否则不加分。 |  | √ | √ |
| 3.2 | 家庭照护床位每季度新增数量 | 12 | 每季度新增1-10张，加3分；新增11-20张，加6分；超过20张，加12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 | 3 | 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 | 3 | 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 | 社区助餐服务考核 | 9 | 养老机构通过自身资源整合，为所在社区提供助餐服务，以批准设置的挂牌助餐点，日均助餐量达到区民政的基本规模目标，可以加分，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 | 30 | 内设独立认知症专业照护区的，加6分；为认知症长者开展认知症评估的，加6分；认知症专业照护的，加9分；通过市级建设标准的，加9分。 |  | √ | √ |
| 6 | 配合推进市、区级实事、试点等重要项目 | 80 | 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。 | 15 | 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5分，每增加1家，再加5分，满分15分，否则不得分。 |  | √ | √ |
| 8 | 医养结合实施情况考核 | | | | | |
| 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。 | 8 | 签约一级社区卫生服务中心、护理站、门诊部等的，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。可累计加分，满分8分。 |  | √ | √ |
| 8.2 | 开展多种形式的医养结合服务，并有服务记录 | 8 | 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8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。 | 6 | 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6分，否则不加分。 |  | √ |  |
| 8.4 | 心理保健 | 6 | 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6分，否则不加分。 |  | √ | √ |
| 8.5 | 康复服务 | 6 | 由专业康复人员开展康复服务并记录相应服务的，加6分，否则不加分。 |  | √ | √ |
| 8.6 | 养老机构设置医疗机构或设置护理院 | 12 | 养老机构设置医疗机构（与医疗机构临近设置、整合设置的除外）的，或设置护理院的，加12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或医疗类院校的示范基地 | 9 | 养老机构每加入1个，加3分，可累计叠加，满分9分，没有不加分。 |  | √ | √ |
| 8.8 | 开展安宁疗护服务，设置专门的安宁疗护区域 | 9 | 养老机构按要求开展安宁疗护服务的，加6分；设置专门的安宁疗护区域的，加3分。 |  | √ | √ |
| 9 | 职业道德专题建设 | 9 | 建有职业道德和职业奉献培训体系，每月至少1次，并记录完整，全年无虐待老人等投诉情况的，加9分。 |  | √ | √ |
| 10 | 长者照护之家特色 | | | | | |
| 10.1 | 长者照护之家设置独立升降设备 | 9 | 长者照护之家设置独立升降设备的，可以酌情加分：设置医疗电梯的，加9分；设置普通电梯或座椅电梯的，加6分；设置爬楼机的，加3分。重复设置可叠加分数，满分9分。 |  |  | √ |
| 10.2 | 长者照护之家设置独立厨房 | 9 | 长者照护之家设置独立厨房并资质齐全的，加6分。 |  |  | √ |
| **本大类应得总分** | | | **（ ）分** | | | | |