

南汇新城镇养老机构运营管理服务项目(2026 年)

更正公告附件

更正时间：2025 年 11 月 28 日

更正内容如下：

(一) 包件名称：芦潮港社区综合为老服务中心运营管理服务项目

包件号：310115145251117970469

一、项目概况

1. 包件名称

芦潮港社区综合为老服务中心运营管理服务项目

2. 项目地点

南汇新城镇果园路 145 弄 48 号

3. 招标范围与内容

采购人现通过本项目委托一位投标人对芦潮港社区综合为老服务中心进行运营管理，提供专业的养老服务指导，开展短期托养(养老床位 22 床)、日间照护(托位 30 张)、养老顾问、康复训练、辅具租赁、便民服务、助浴等为老服务。同时，还为中心周边社区开展各类社交文娱活动,将服务辐射 15 分钟养老服务圈。本项目服务对象为 60 周岁以上老人，浦东新区南汇新城镇户籍优先。

4. 采购预算及最高限价

采购预算：人民币 1260000.00 元。

最高限价：人民币 1260000.00 元；

5. 服务期限

2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

6. 支付方式与支付条件

本项目分四季度支付合同款项，项目签订合同后采购人支付中标人合同金额的 25%；项目两期的两季度费用分别在每季度首月支付，每次支付合同金额的 25%；项目终期验收后按照评估不同等级支付尾款。

二、适用技术规范与规范性文件

(1) 沪民福发(2014)38 号《“长者照护之家”试点工作方案》；

- (2) 沪府办发(2017)35号《上海市社区养老服务管理办法》;
- (3) 沪民规(2017)4号《上海市社区老年人日间照料机构管理办法》;
- (4) 沪民福发(2008)12号《上海市民政局关于鼓励社区设立老年人助餐点的通知》等。

备注:各投标人应充分注意,凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准,无论其是否在本招标文件中列明,投标人应无条件执行。标准、规范等不一致的,以要求高者为准。

三、招标内容要求

1. 运营管理

1.1 运营服务内容:负责履行综合为老服务中心具体功能定位服务以及日常的运营管理服务,承担日间照料、助餐、文化娱乐等服务,协助开展涉老政务办理、养老顾问、科技助老平台等工作。探索医养、康养结合及失智照护等服务特色,提供专业的为老服务。

1.2 制定和完善综合为老服务中心的管理制度和服务规范,包括管理、服务、安全、设施,并探索建立信息化管理系统,以提升服务效能。完善内部组织架构,明确各岗位工作职责及考核机制,形成长效管理模式。

1.3 年内在市、区民政部门开展的养老机构年度验审或考评中,南汇新城芦潮港社区综合为老服务中心达到良好或以上水平。

1.4 确保机构内各种设施的安全、有序运转,定期维护保养,营造安全养老的环境氛围。固定资产管理落实到责任人,定期核对、盘点和清理,每年年底上报中心固定资产方面的报告。

1.5 节约资源,合理使用。综合为老服务中心的用水、用电、电话经费及日常消耗品,投标人应当节约、节能,合理使用。

2. 服务质量

2.1 受服务老人及家属满意率平均应不低于90%;

2.2 运营过程中杜绝各类重大安全事故发生;

2.3 积极提升专业化的服务水平,建立一套与国家标准相当的照护规范;

2.4 定期开展服务对象和员工满意率调查,每年不低于两次,听取意见及建议,提升机构整体服务水平。

3. 人力配置

3.1 按上海市地方标准《养老机构设施与服务要求》和市民政局的相关规定配置护理人员和专技人员。服务人员要通过培训、实习、考核后上岗,并逐步提升各岗位员工专业技能。初、中、高级护理人员配比合理,专技人员持证上岗。(由投标人提出人力配置方案)

3.2 项目负责人须具有较强团队管理、项目管理及人际沟通能力,从事养老服务行业3年及以上的经验,须具备相关专业背景及证书。

3.3 管理服务团队成员应责任心强,为人正直,乐于奉献,对社区养老事业富有感情;

应覆盖养老机构所要求的专业技术人员岗位。团队成员均应具备相关岗位的专业资质。

四、服务收费标准

1. 按照《上海市养老机构服务收费管理办法》、《上海市养老机构服务收费暂行办法》以及参照周边街镇公办养老院相关收费标准,确定南汇新城芦潮港社区综合为老服务中心内设长者照护之家床位费和护理费的收费项目,收费部分归南汇新城镇人民政府所有。

2. 南汇新城芦潮港社区综合为老服务中心内设老年日间照护服务按照相关规定收费。

3. 南汇新城芦潮港社区综合为老服务中心内设老年助餐点的膳食标准根据物价水平和个人需求不同合理制定,并参照《南汇新城镇老年助餐补贴办法》给予相应老年助餐补贴,费用由投标人承担。

五、其他要求

1. 投标单位一旦中标,实行全年无休。

1.1 聚焦南汇新城镇区域内全龄段长者,调研分析多层次养老服务需求,培育高品质、专业化、有新意、接地气的服务项目,积极打造社区综合为老服务品牌。

1.2 发挥中心服务溢出效应,与社区和居家长者需求有效对接,真正实现“服务送出去,匹配精准化”,逐步提升社区服务的覆盖面和受益度。

1.3 发挥中心核心枢纽聚能赋能作用,整合社会养老服务优质资源,打造养老联盟平台,让“文化+养老”成为南汇新城 15 分钟服务圈的新风尚。

1.4 充分发挥社区综合为老服务中心在统筹社区养老服务资源、促进养老服务供需精准对接、提升养老服务综合管理水平等方面的作用,更好地满足辖区老年群体多样化、个性化、品质化养老服务需求。

2. 南汇新城芦潮港社区综合为老服务中心的运营风险由投标人承担。

3. 投标人拟派的服务人员需是本单位职工,并常驻南汇新城芦潮港社区综合为老服务中心提供服务,未经采购人同意,投标人不得调换或撤离上述人员,如采购人认为有必要,可要求投标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

4. 投标人应遵守相关保密制度,需要时可签订相关保密协议,且双方均有保密义务。投标人不得利用工作之便外泄相关资料或做其他用途,否则投标人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。

5. 项目所需场地,水电,燃料,设施设备添置和维护等相关费用由采购人承担,日常运营中的产生的易耗品、服务人员工资等费用投标人承担。

(二) 包件名称：申港社区综合为老服务中心运营管理服务项目

包件号：310115145251117970470

一、项目概况

1. 包件名称

申港社区综合为老服务中心运营管理服务项目

2. 项目地点

南汇新城镇竹柏路 487 号 3 楼

3. 招标范围与内容

采购人现通过本项目委托一位投标人对申港社区综合为老服务中心进行运营管理，提供专业的养老服务指导，开展短期托养(养老床位 30 床)、日间照护(托位 40 张)、养老顾问、助浴等为老服务。同时，还为中心周边社区开展各类社交文娱活动, 将服务辐射 15 分钟养老服务圈。本项目服务对象为 60 周岁以上老人，浦东新区南汇新城镇户籍优先。

4. 采购预算及最高限价

采购预算及最高限价：人民币 880000.00 元。

5. 服务期限

2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

6. 支付方式与支付条件

本项目分四季度支付合同款项，项目签订合同后采购人支付中标人合同金额的 25%；项目两期的两季度费用分别在每季度首月支付，每次支付合同金额的 25%；项目终期验收后按照评估不同等级支付尾款。

二、适用技术规范与规范性文件

- (1) 沪民福发（2014）38 号《“长者照护之家”试点工作方案》；
- (2) 沪府办发（2017）35 号《上海市社区养老服务管理办法》；
- (3) 沪民规（2017）4 号《上海市社区老年人日间照护机构管理办法》；
- (4) 沪民福发（2008）12 号《上海市民政局关于鼓励社区设立老年人助餐点的通知》等。

备注：各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，投标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

三、招标内容与要求

1. 运营管理

- 1.1 运营管理内容：负责履行综合为老服务中心具体功能定位服务以及日常的运营管理

服务，承担日间照料、助餐、文化娱乐等服务，协助开展涉老政务办理、养老顾问、科技助老平台等工作。探索医养、康养结合及失智照护等服务特色，提供专业的为老服务。

1.2 制定和完善综合为老服务中心的管理制度和服务规范，包括管理、服务、安全、设施，并探索建立信息化管理系统，以提升服务效能。完善内部组织架构，明确各岗位工作职责及考核机制，形成长效管理模式。

1.3 年内在市、区民政部门开展的养老机构年度验审或考评中，南汇新城芦潮港社区综合为老服务中心达到良好或以上水平。

1.4 确保机构内各种设施的安全、有序运转，定期维护保养，营造安全养老的环境氛围。固定资产管理落实到责任人，定期核对、盘点和清理，每年年底上报中心固定资产方面的报告。

1.5 节约资源，合理使用。综合为老服务中心的用水、用电、电话经费及日常消耗品，投标人应当节约、节能，合理使用。

2. 服务质量

2.1 受服务老人及家属满意率平均应不低于 90%；

2.2 运营过程中杜绝各类重大安全事故发生；

2.3 积极提升专业化的服务水平，建立一套与国家标准相当的照护规范；

2.4 定期开展服务对象和员工满意率调查，每年不低于两次，听取意见及建议，提升机构整体服务水平。

3. 人力配置

3.1 按上海市地方标准《养老机构设施与服务要求》和市民政局的相关规定配置护理人员和专技人员。服务人员要通过培训、实习、考核后上岗，并逐步提升各岗位员工专业技能。初、中、高级护理人员配比合理，专技人员持证上岗。（由投标人提出人力配置方案）

3.2 项目负责人须具有较强团队管理、项目管理及人际沟通能力，从事养老服务行业 3 年及以上的经验，须具备相关专业背景及证书。

3.3 管理服务团队成员应责任心强，为人正直，乐于奉献，对社区养老事业富有感情；应覆盖养老机构所要求的专业技术人员岗位。团队成员均应具备相关岗位的专业资质。

四、服务收费标准

1. 按照《上海市养老机构服务收费管理办法》、《上海市养老机构服务收费暂行办法》以及参照周边街镇公办养老院相关收费标准，确定申港社区综合为老服务中心内设长者照护之家床位费和护理费的收费项目，收费部分归南汇新城镇人民政府所有。

2. 申港社区综合为老服务中心内设老年日间照护服务按照相关规定收费。

3. 申港社区综合为老服务中心内设老年助餐点的膳食标准根据物价水平和个人需求不同合理制定，并参照《南汇新城镇老年助餐补贴办法》给予相应老年助餐补贴，费用由投标人承担。

五、其他要求

1. 投标单位一旦中标，实行全年无休。

1.1 聚焦南汇新城镇区域内全龄段长者，调研分析多层次养老服务需求，培育高品质、专业化、有新意、接地气的服务项目，积极打造社区综合为老服务品牌。

1.2 发挥中心服务溢出效应，与社区和居家长者需求有效对接，真正实现“服务送出去，匹配精准化”，逐步提升社区服务的覆盖面和受益度。

1.3 发挥中心核心枢纽聚能赋能作用，整合社会养老服务优质资源，打造养老联盟平台，让“文化+养老”成为南汇新城 15 分钟服务圈的新风尚。

1.4 充分发挥社区综合为老服务中心在统筹社区养老服务资源、促进养老服务供需精准对接、提升养老服务综合管理水平等方面的作用，更好地满足辖区老年群体多样化、个性化、品质化养老服务需求。

2. 南汇新城芦潮港社区综合为老服务中心的运营风险由投标人承担。

3. 投标人拟派的服务人员需是本单位职工，并常驻南汇新城芦潮港社区综合为老服务中心提供服务，未经采购人同意，投标人不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求投标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

4. 投标人应遵守相关保密制度，需要时可签订相关保密协议，且双方均有保密义务。投标人不得利用工作之便外泄相关资料或做其他用途，否则投标人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。

5. 项目所需场地，水电，燃料，设施设备添置和维护等相关费用由采购人承担，日常运营中的产生的易耗品、服务人员工资等费用投标人承担。

(三) 包件名称：欧景综合为老服务中心及老年日间照料中心运营管理服务项目

包件号：310115145251117970471

一、项目概况

1. 包件名称

欧景综合为老服务中心及老年日间照料中心运营管理服务项目

2. 项目地点

南汇新城镇夏栎路 266 弄 3 号及古棕路 211 号 3 楼

3. 招标范围与内容

采购人现通过本项目委托一位投标人对欧景综合为老服务中心及南汇新城老年日间照料中心进行运营管理，提供专业的养老服务指导，开展短期托养(养老床位 49 床)、日间照料(欧景托位 27 个、新城日间照料托位 20 个)、养老顾问、长者健康运动之家、康复训练、辅具租赁咨询、适老化样板展示、便民服务、欧景长者食堂运营管理服务、助浴等为老服务。同时，还为中心周边社区开展各类社交文娱活动,将服务辐射 15 分钟养老服务圈。本项目服务对象为 60 周岁以上老人，浦东新区南汇新城镇户籍优先。

4. 采购预算及最高限价

采购预算及最高限价：人民币 3290000.00 元。

5. 服务期限

2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

6. 支付方式与支付条件

本项目分四季度支付合同款项，项目签订合同后采购人支付中标人合同金额的 25%；项目两期的两季度费用分别在每季度首月支付，每次支付合同金额的 25%；项目终期验收后按照评估不同等级支付尾款。

二、适用技术规范与规范性文件

- (1) 沪民福发（2014）38 号《“长者照护之家”试点工作方案》；
- (2) 沪府办发（2017）35 号《上海市社区养老服务管理办法》；
- (3) 沪民规（2017）4 号《上海市社区老年人日间照料机构管理办法》；
- (4) 沪民福发（2008）12 号《上海市民政局关于鼓励社区设立老年人助餐点的通知》等。

备注：各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，投标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

三、招标内容与要求

1. 运营管理

1.1 运营管理内容：负责履行综合为老服务中心具体功能定位服务以及日常的运营管理服务，承担日间照料、助餐、文化娱乐等服务，协助开展涉老政务办理、养老顾问、科技助老平台等工作。探索医养、康养结合及失智照护等服务特色，提供专业的为老服务。

1.2 制定和完善综合为老服务中心的管理制度和服务规范，包括管理、服务、安全、设施，并探索建立信息化管理系统，以提升服务效能。完善内部组织架构，明确各岗位工作职责及考核机制，形成长效管理模式。

1.3 年内在市、区民政部门开展的养老机构年度验审或考评中，达到良好或以上水平。

1.4 确保机构内各种设施的安全、有序运转，定期维护保养，营造安全养老的环境氛围。固定资产管理落实到责任人，定期核对、盘点和清理，每年年底上报中心固定资产方面的报告。

1.5 节约资源，合理使用。综合为老服务中心的用水、用电、电话经费及日常消耗品，投标人应当节约、节能，合理使用。

2. 服务质量

2.1 受服务老人及家属满意率平均应不低于 90%；

2.2 运营过程中杜绝各类重大安全事故发生；

2.3 积极提升专业化的服务水平，建立一套与国家标准相当的照护规范；

2.4 定期开展服务对象和员工满意率调查，每年不低于两次，听取意见及建议，提升机构整体服务水平。

3. 人力配置

3.1 按上海市地方标准《养老机构设施与服务要求》和市民政局的相关规定配置护理人员和专技人员。服务人员要通过培训、实习、考核后上岗，并逐步提升各岗位员工专业技能。初、中、高级护理人员配比合理，专技人员持证上岗。（由投标人提出人力配置方案）

3.2 项目负责人须具有较强团队管理、项目管理及人际沟通能力，从事养老服务行业 3 年及以上的经验，须具备相关专业背景及证书。

3.3 管理服务团队成员应责任心强，为人正直，乐于奉献，对社区养老事业富有感情；应覆盖养老机构所要求的专业技术人员岗位。团队成员均应具备相关岗位的专业资质。

四、服务收费标准

1. 按照《上海市养老机构服务收费管理办法》、《上海市养老机构服务收费暂行办法》以及参照周边街镇公办养老院相关收费标准，确定欧景综合为老服务中心及老年日间照护中心内设长者照护之家床位费和护理费的收费项目，收费部分归南汇新城镇人民政府所有。

2. 欧景综合为老服务中心及老年日间照护中心内设老年日间照护服务按照相关规定收费。

3. 欧景综合为老服务中心及老年日间照护中心内设老年助餐点的膳食标准根据物价水平和个人需求不同合理制定，并参照《南汇新城镇老年助餐补贴办法》给予相应老年助餐补贴，费用由投标人承担。

五、其他要求

1. 投标单位一旦中标，长者照护之家服务实行全年无休。

1.1 聚焦南汇新城镇区域内全龄段长者，调研分析多层次养老服务需求，培育高品质、专业化、有新意、接地气的服务项目，积极打造社区综合为老服务品牌。

1.2 发挥中心服务溢出效应，与社区和居家长者需求有效对接，真正实现“服务送出去，匹配精准化”，逐步提升社区服务的覆盖面和受益度。

1.3 发挥中心核心枢纽聚能赋能作用，整合社会养老服务优质资源，打造养老联盟平台，让“文化+养老”成为南汇新城 15 分钟服务圈的新风尚。

1.4 充分发挥社区综合为老服务中心在统筹社区养老服务资源、促进养老服务供需精准对接、提升养老服务综合管理水平等方面的作用，更好地满足辖区老年群体多样化、个性化、品质化养老服务需求。

2. 项目运营风险由投标人承担。

3. 投标人拟派的服务人员需是本单位职工，并常驻项目点位提供服务，未经采购人同意，投标人不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求投标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

4. 投标人应遵守相关保密制度，需要时可签订相关保密协议，且双方均有保密义务。投标人不得利用工作之便外泄相关资料或做其他用途，否则投标人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。

5. 项目所需场地，水电，燃料，设施设备添置和维护等相关费用由采购人承担，日常运营中的产生的易耗品、服务人员工资等费用投标人承担。

（四）本项目（3 个包件）验收考核要求

2025 年度南汇新城镇养老服务设施综合考核办法

为进一步规范南汇新城镇养老机构运营管理，拓展服务功能，提升养老服务品质与服务管理能力。根据上海市地方标准《养老机构设施和服务要求》、《关于本市公建养老服务设施委托社会力量运营的指导意见》、《上海市社区老年人日间照护中心机构管理办法》等有关精神和要求，结合本镇养老机构“公建民营”运营模式的实际，制定考核办法，具体如下：

一、考核范围

南汇新城镇区域内已建成并正式运行的养老服务设施

二、考核对象

1. 养老机构
2. 社区综合为老服务中心（包括长者照护之家、老年人日间照护中心、老年人助餐点）
3. 居家养老服务组织

三、考核内容

养老机构考核细则、社区综合为老服务中心考核细则等。

四、考核方式

（一）**日常考核。**南汇新城镇开展定期抽查和季度巡查，主要按照浦东新区综合为老服务中心运营评估表（2025 年版）、浦东新区老年人日间照护机构运营评估表（2025 年版）进行检查打分，以百分制综合评分，按照 50%权重，纳入年度考核评分。

（二）**年度考核。**委托第三方专业评估机构通过现场查看、查阅台账资料、听取汇报、开展满意度测评等形式，主要参照浦东新区综合为老服务中心运营评估表（2025 年版）、浦东新区老年人日间照护机构运营评估表（2025 年版）、长者照护之家服务质量监测指标细则（2025）、上海市养老机构服务质量日常监测评价表（2025 年版）进行打分。以百分制综合评分，按照 50%权重，纳入年度考核评分。

五、考核结果运用

考核结果采用百分制，分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90 分及其以上为优秀、89-75 分为良好、74-60 分为合格、60 分以下为不合格。

考核结果作为结算养老机构运营管理服务经费的重要依据，考核结果优秀的全额标准的

100%拨付，良好的以全额标准的 95%拨付，合格的以全额标准的 90%拨付，不合格的以全额标准的 85%拨付，并督促完成整改，连续 2 年获评不合格等级的，终止其运营管理服务资格。

附件：

1. 浦东新区综合为老服务中心运营评估表（2025 年版）
2. 浦东新区老年人日间照护机构运营评估表（2025 年版）
3. 长者照护之家服务质量监测指标细则（2025）
4. 上海市养老机构服务质量日常监测评价表（2025 年版）

上海市浦东新区南汇新城镇人民政府

2025 年

附件 1:

浦东新区综合为老服务中心运营评估表（2025 年版）

综合为老服务中心名称:

所属街镇:

评估日期:

大项	评估内容	序号	评分标准	分值	评分	备注
服务管理 (28分)	标识指引	1	显著位置设有中心的标识或名称牌匾，无标识、无牌匾扣 1 分。	1		
		2	各功能区（长者照护之家、老年人日间照护机构、各活动室、公共卫生间等）醒目处设置与其服务功能相一致的功能标牌，标牌缺失或与实际不符扣 0.5 分/处。	1		
		3	台阶、坡道、助浴间（冷/热、小心地滑）、开水炉（小心烫伤）、地面高差、大面积玻璃等处设有警示标识，缺失扣 0.2 分/处，标识不明显或破损扣 0.1 分/处。	2		
		4	健身康复器材等设施设备有使用提示。无器材不得分；器材不适宜老年人使用扣 0.5 分；缺使用提示（使用方法说明、使用禁忌等），扣 0.2 分/处；有使用提醒但不醒目、内容不全的，扣 0.1 分/处。	1		

服务管理 (28分)	信息公示	5	上墙内容应包括中心设施及功能介绍、开放时间（入口醒目处）、服务清单及收费价格（如有）、组织架构（工作人员姓名/职务/照片），缺失扣 0.5 分/项，不完善扣 0.25 分/项。	2		
		6	有宣传册（页）、宣传栏、微信公众号、视频号、长者微信群或其他宣传材料，可以项目方或街镇名义发布，有 1 项得 0.5 分，有 2 项及以上得 1 分。	1		
		7	及时更新上海市养老服务平台的信息，内容未及时更新的，扣 1 分。	1		
	制度建设	8	制定与工作相关的管理制度及流程，至少应包括员工手册（岗位职责/规范要求等）、清洁消毒制度、消防安全管理制度、食品安全管理制度（如有助餐服务），制度缺失扣 1 分/项，不完善扣 0.5 分/项。	4		
	服务队伍	9	①专职管理人员（负责人）1 名，非专职扣 1 分(若内设日间照护中心，可兼任)，负责人无社区养老服务设施长培训证书扣 1 分； ②有专/兼职专技人员（具有证书的社工、心理咨询和志愿者等)2 名, 一项不符扣 1 分。	3		
		10	直接为老人服务的相关人员包括机构聘用长期为老人服务的志愿者均持有健康证，业务能力应当符合行业管理要求，发现 1 例健康证缺失或过期即不得分。	1		

工作 人员 培训	11	有工作人员的年度培训计划，应包括岗前培训和在岗培训，鼓励参加继续教育培训；有培训记录（培训内容/签到/影像资料等）。无计划不得分，计划内容不完善扣 0.5 分；无培训记录不得分，记录不完善扣 0.5 分/项。	1		
投诉 处理	12	意见箱（本）设置于醒目处，同处张贴服务监督电话，缺失一项即不得分；专人负责、定期开箱，对信息的核实、处理、反馈及时，没有开箱记录即不得分，投诉意见处置记录表格缺失不得分，记录不完善扣 0.5 分。	2		
设施 规范	13	功能区设置：中心内设有活动区（含棋牌、书法、阅读、影视、手工等功能）、公共卫生间等，有助餐服务需设备餐区、就餐区。缺少扣 0.5 分/项。	1		
	14	消防器材设施（消防栓/灭火器/烟感/喷淋/防火门等）符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分	1		
	15	安全扶手（卫生间/助浴间/洗手台/通道/电梯等）符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。	1		
	16	紧急呼叫装置安装符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。	1		
	17	技防设施均符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。	1		
	18	照明设施符合规范（暖光、亮灯、无缺损）；通道、楼梯间等处的应急照明灯、紧急疏散指示标志、安全出口标志符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。	1		

		19	防滑设施符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。				1		
		20	卫生消毒设施（消毒剂/消毒柜/紫外线消毒灯等）符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。				1		
	大项得分						28	0	
服务 提供 （50 分）	服务 内容	1	《上海市社区嵌入式养老服务工作指引》所列 27 个服务项目，目前提供其中____个服务项目（须具备必要的功能用房或设施设备、服务记录），A 类项目共 8 项，2 分/项；B 类项目共 12 项，0.4 分/项；C 类项共 7 项，0.1 分/项。 A 类、B 类服务项目，检查对应要件，如功能用房、设施设备、制度流程、服务记录、登记表单、第三方协议、服务对象协议、服务人员及服务时间等，内容缺失或不规范的扣 0.25 分/项次；C 类服务项目，有则得分。				21.5		
			服务类型	A 类	B 类	C 类			
			专业照护类	日间照护服务（）	短期托养服务（）	机构照护服务（） 居家照护服务（）			
			助餐服务类	堂吃服务（）	送餐服务（）				

			医养结合类	医养签约服务（）		护理站服务（） 社区卫生服务中心服务（）			
			健康促进类	健康管理服务（）	体养结合服务（）				
			智能服务类			急救援助服务（） 安全防护服务（） 远程照护服务（）			
			家庭支持类		志愿关爱服务（） 家庭成员增能服务（） 喘息服务（） 适老化改造展示（） 辅具推广服务（） 时间银行（）				
			养老顾问类	基础服务（）	拓展服务（）				
			精神文化类	精神慰藉服务（） 养教结合服务（）					

服务 提供 (50 分)			其他类	社区延申服务 ()	老年认知障碍 社区干预服务 () 法律咨询与维权服务 ()			
	大型 活动	2	中心开展大型活动每年不少于 4 次。活动方案缺失扣 4 分/次，内容不完善扣 2 分/次；活动意外应急预案缺失扣 4 分/次，内容不完善扣 2 分/次；活动记录缺失扣 4 分/次，活动记录（含参加人名单/活动内容/影像资料）不完善扣 1 分/项。			8		
	日常 活动	3	中心每月或每周独立制定一份日常活动计划，以醒目形式公示。未制定计划不得分，未公示扣 3 分，公示不醒目扣 1 分，与日托活动计划相混合扣 3 分。活动计划内容过于简单，酌情扣 1-3 分。			6		
	每周 食谱	4	每周公布食谱且不重样，食物块小、细碎、酥软适宜老人口味。未公布扣 1 分，食谱重样扣 0.5 分，食物不适宜老人扣 0.5 分。无助餐服务的不考核此项。			1		

	清洁消毒	5	①掌握日常用品消毒要点（各类用品消毒方法、消毒频次、消毒剂管理），未掌握消毒要点扣 4 分，掌握不全扣 2 分；②每天对各场所进行清洁消毒且有记录，消毒记录缺失扣 1 分/处，记录不完善扣 0.5 分/处；③清洁用具分类使用、清洗、消毒、定点放置、标识齐全规范，不规范扣 1 分/处。现场常看，若发现清洁消毒不到位、有异味，扣 2-4 分。	8		
	卫生状况	6	各场所卫生状况良好，物品摆放整齐有序。每一项不符扣 0.5 分/例	4		
	满意度调查	7	现场随访调查老年人满意度，随访比例为现场老年人数量的 10%，老人反馈不满意扣 0.5 分/人。	1.5		
	大项得分			50	0	
服务安全	应急预案	1	制定突发火灾、食物中毒、传染病、跌倒、噎食、烫伤、中暑、突发疾病、文娱活动意外等突发事件的应急处置预案，缺失扣 1 分/项。 现场随机抽查工作人员对各类突发事件应急处置预案的掌握情况（如火灾报警），不掌握扣 4 分，掌握不全扣 2 分。	4		

(22分)	消防安全	2	开展消防安全教育培训，1次/半年，有培训记录（签到/内容/照片），记录缺1次扣2分，内容不全扣1分/项。 现场随机抽查工作人员对使用灭火器的掌握情况，不掌握扣2分，掌握不全扣1分。	2		
		3	开展消防安全演练（灭火和紧急疏散），1次/年，有演练预案、演练记录，演练预案缺失扣5分，内容不全扣2.5分；演练记录（签到/内容/照片）缺失扣5分，内容不全扣1分/项。	5		
		4	电器产品使用规范、充电规范，现场检查每发现一处不规范，扣1分。	1		
		5	项目竣工满2年以后，每年进行电气线路安全性检测，并有专业检测机构报告，无报告扣1分	1		
		6	有安全漏电保护装置，无裸露电线，现场检查每发现一处问题，扣1分。	1		
		7	每年进行消防维保检查并有记录，未开展扣1分，有检查、记录不全扣0.5分。	1		
		8	消防通道畅通，通道口无堆积物，门窗无设置救援障碍，规范设置紧急疏散图，发现一处问题扣2分。	2		
		9	公共区域内设有“严禁吸烟”标识，设立固定室外吸烟点及烟蒂丢弃处，无标识或室外吸烟点扣1分，设置不规范扣0.5分/项。	1		

		10	每日至少进行一次防火巡查并有记录，不符合要求扣 1 分。	1		
		11	每月进行防火检查并有记录（包含应急照明灯每月充放电记录），不符合要求扣 1 分。	1		
服务 安全 (22 分)	食品 安全	12	需现场分餐的助餐点需有备餐间，内设冰箱、微波炉、消毒柜、开水炉、洗手池等；有微波炉、开水炉等，应受控管理；冰箱内的食物应有标签（姓名/存放日期/保质期等），不符合要求扣 0.5 分/项，发现有过期食品不得分。	1		
	呼叫 应答	13	现场随机按紧急呼叫按钮，工作人员及时到达现场。未在 2 分钟内抵达现场扣 1 分。	1		
	大项得分			22	0	
总得分				100	0.00	
剔除项分值						
运营评估得分=（总得分-剔除项分值）/（100-剔除项分值）*100 分					0.00	

附件 2:

浦东新区老年人日间照护机构运营评估表（2025 年版）

老年人日间照护机构名称:

所属街镇: 评估日期:

大项	评估内容	序号	评分标准	分值	评分	备注
服务管理 (37分)	标识指引	1	显著位置设有中心的标识或名称牌匾，无标识、无牌匾扣 1 分。	1		
		2	各功能区（休息室、各活动室、公共卫生间、备餐间、就餐区等）醒目处设置与其服务功能相一致的功能标牌，标牌缺失或与实际不符扣 0.5 分/处。	1		
		3	台阶、坡道、助浴间（冷/热、小心地滑）、开水炉（小心烫伤）、地面高差、大面积玻璃等处设有警示标识，每缺失一处扣 0.2 分，标识不明显或破损扣 0.1 分/处。	1		
		4	健身康复器材等设施设备有使用提示。无器材不得分；器材不适宜老年人使用扣 0.5 分；缺使用提示（使用方法说明、使用禁忌等），扣 0.2 分/处；有使用提醒但不醒目、内容不全的，扣 0.1 分/处。	1		

服务 管理 (37 分)	信息 公示	5	上墙内容应包括机构设施及功能介绍、入托与离托流程、开放时间（入口醒目处）、服务清单及收费价格（如有）、组织架构（工作人员姓名/职务/照片），缺失扣 0.5 分/项，不完善扣 0.25 分/项。	2		
		6	21 项免费基础性服务应展板上墙公示，未以醒目形式公示扣 0.5 分，未公示扣 1 分。	1		
		7	收费项目与 21 项免费基础性服务重叠，发现一项减 5 分。	——		
		8	以醒目形式公示每周或每月活动计划，未公示不得分，公示不醒目扣 1 分，活动计划内容过于简单，酌情扣 1-2 分。	3		
	制度 建设	9	制定与工作相关的管理制度及流程，内容应至少包括入托评估制度（限专业照护型机构）、出入托管理制度、巡视制度、员工手册（岗位职责/规范要求等）、清洁消毒制度、消防安全管理制度，制度缺失扣 0.5 分/项，不完善扣 0.25 分/项。	2		
	服务 队伍	10	●日常看护型机构专职工作人员（或志愿者）不少于 3 人（其中 1 名兼负责人），不达标要求各扣 1 分。 ●专业照护型机构（需参照老人评估、收费、护理员配比要求） 护理员____人（有养老护理员证或医疗照护证____人），有证书的专业技术人员____人，持证率____%。	2		

		专业照护型机构要求护理员、专业技术人员总数不少于 3 人，其与老人数配比不少 1:8，管理人员可以兼任，有一项不达要求扣 1 分。			
	11	直接为老人服务的相关人员包括机构聘用长期为老人服务的志愿者均持有健康证，业务能力应当符合行业管理要求，发现 1 例健康证缺失或过期即不得分。	1		
工作人员培训	12	有工作人员的年度培训计划，应包括岗前培训和在岗培训，鼓励参加继续教育培训；有培训记录（培训内容/签到/影像资料等）。无计划不得分，计划内容不完善扣 0.5 分；无培训记录不得分，记录不完善扣 0.5 分/项。	1		
投诉处理	13	意见箱（本）设置于醒目处，同处张贴服务监督电话，缺失一项即不得分；专人负责、定期开箱，对信息的核实、处理、反馈及时，没有开箱记录即不得分，投诉意见处置记录表格缺失不得分，记录不完善扣 0.5 分。	1		
入出	14	有入、出机构流程，且有专人负责，并按规定执行。无专人负责、流程缺失、流程未执行扣 1 分。	1		
机构管理	15	入托须签订《服务合同》，应包括服务内容、服务期限、服务方式、免费服务项目、专业照护服务收费、与老人确定托位位置且固定、其他约定等，规范签订合同。服务合同内容缺失扣 0.2 分/项次，未签合同发现一例即不得分。	1		

服务 管理 (37 分)		16	①老人档案齐全，专业照护型日托要有申请审批表、评估证明、身份证等，日常看护型日托要有老人信息登记表（或申请表/调访表/审批表）、身份证等；②归档有序；③装订整齐；④服务终止时有终结记录。每一项不符扣 0.5 分	2		
	设施 规范	17	①休息室应相对独立、环境安静、托位相对集中，如托位设置于其他功能区的，根据混合设置的比例扣 1-4 分； ②配置老年人午休用的休息位，应保证老年人午休时能处于卧姿全部托位均不能平卧扣 4 分，部分托位不能平卧扣 2 分，休息位有安全隐患扣 4 分/处； ③配备小茶几、储物柜、保暖/降温设备、毛毯，缺失扣 1 分/项，数量不足扣 0.5 分/项。	9		
		18	消防器材设施（消防栓/灭火器/烟感/喷淋/防火门等）符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。	1		
		19	安全扶手（卫生间/助浴间/洗手台/通道/电梯等）符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。	1		
		20	紧急呼叫装置安装符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。	1		
		21	技防设施均符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。	1		

		22	照明设施符合规范（暖光、亮灯、无缺损）；通道、楼梯间等处的应急照明灯、紧急疏散指示标志、安全出口标志符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。	1		
		23	防滑设施符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。	1		
		24	卫生消毒设施（消毒剂/消毒柜/紫外线消毒灯等）符合规范，发现不符合规范情况扣 1 分。	1		
	大项得分			37	0	
服务 提供 (43 分)	托位 情况	1	备案托位数_____张，实际摆放托位数_____张，比备案托位数每少一张扣 5 分，托位使用面积不足 2 平米判定为不符合,扣 2 分/处。	6		
	签约 情况	2	签约老人____位，签约数达到备案托位数____%，比例达 70%得 1 分，开业未满 2 个月的作为剔除项。	1		
	签到 情况	3	随机抽查入托老人签到记录（一周），签约老人____位，每周签到 3 天以上的老人____位，达到签约数的 80%以上，不达不得分。当日现场查看入托老人数，达签约数的 80%以上得 3 分，不达不得分。	6		
	生活 服务	4	工作人员熟悉服务对象的基本情况(照护等级、照护内容、照护风险点)，通过现场查问，工作人员不熟悉的扣 0.5 分/例。	1		

		5	工作人员熟知服务项目，根据老年人的身体状况和自理能力等，协助进食/水、协助如厕、定期修剪指/趾甲、根据老人需求提供理发服务、为老人提供茶水。通过现场查问，了解免费服务项目的落实情况，未落实扣 3 分，落实不到位的扣 1 分/项。 现场查看老年人着装整洁、容貌清洁、无长指（趾）甲、无须发过长、身上无异味，发现不符合要求的扣 1 分/人次。	3		
		6	工作人员熟知相关制度与流程（巡视制度、消毒制度等；进食、洗浴、协助如厕、轮椅转运等操作流程），现场抽询，通过现场查问，工作人员不熟知的扣 1 分/例。	3		
		7	每周公布食谱且不重样，食物块小、细碎、酥软适宜老人口味。食谱重样扣 0.5 分，食物不适宜老人扣 0.5 分。	1		
		8	①掌握日常用品消毒要点（各类用品消毒方法、消毒频次、消毒剂管理），未掌握消毒要点扣 2 分，掌握不全扣 1 分；②每天对各场所进行清洁消毒且有记录，记录缺失扣 1 分/处，记录不完善扣 0.5 分/处；③老年人终止服务合同后有终末消毒处置且有记录，记录缺失扣 1 分/例，记录不完善扣 0.5 分/例；④清洁用具分类使用、清洗、消毒、定点放置、标识齐全规范，不规范扣 0.5 分/处。现场查看，若发现清洁消毒不到位、有异味，扣 1-2 分。	4		
		9	各场所卫生状况良好；物品摆放整齐有序。现场抽查发现不符合要求的扣 0.5 分/处。	1		

服务 提供 (43 分)	健康 管理	10	晨检：给老人测量体温、血压、心跳等，观察精神状态，并做好健康记录。通过现场查问和检查记录，了解免费服务项目的落实情况，无记录扣 1 分，记录不规范扣 0.5 分。	1		
		11	心理辅导：观察老人的情绪变化或根据老人需求开展服务，纾解老人的孤独感、无助感等。通过现场查问，了解免费服务项目的落实情况，未开展服务扣 1 分。	1		
		12	保健团操：组织适应老年人运动的健身操、老年操等。通过现场查问，了解免费服务项目的落实情况，未开展服务扣 1 分。	1		
		13	自助式康复训练：为老人提供康复辅具和健身器材等，帮助指导使用。通过现场查看设施，了解免费服务项目的落实情况，没有康复辅具和健身器材扣 1 分。	1		
		14	健康讲座：开设适合老年人的健康课堂、讲座等。通过现场查问和检查记录，了解免费服务项目的落实情况，无记录扣 1 分，记录不规范、资料不齐全扣 0.5 分。	1		
		15	药物管理：根据机构资质和老人需求，开展药物保管、分发。通过现场查问和检查记录，了解免费服务项目的落实情况，违反以下任一要求的扣 1 分。未提供服务为剔除项。 (1) 专人负责；(2) 有委托约定；(3) 接收登记完整，药盒上写明老人姓名，不接收	1		

服务 提供 (43 分)		零星散药；（4）药柜放置于通风、干燥处，每个老人的药物单独存放、上锁管理，精神类药物专人保管、专柜存放；（5）取药和发药记录完整，按医嘱发放药物。。			
	文化 娱乐	16 视听服务：为老人提供电视、投屏、收音机等视听设备。通过现场查看设施，了解免费服务项目的落实情况，没有视听设备扣1分。	1		
		17 阅读服务：提供报刊书籍等，并为视力不佳的老人提供阅读帮助。通过现场查看设施和检查记录，了解免费服务项目的落实情况，没有报刊书籍扣1分，没有放大镜等辅助阅读工具扣0.5分。	1		
	文化 娱乐	18 手工活动：组织穿珠子、剪纸等适应老年人手工活动。通过现场查问，了解免费服务项目的落实情况，未开展服务扣1分。	1		
		19 节庆活动：传统节日期间组织欢庆活动及集体生日等，有活动方案（计划）、活动意外应急预案、活动记录（含参加人名单/活动内容/照片），活动方案（计划）缺失扣2分，内容不完善扣1分；活动意外应急预案缺失扣2分，内容不完善扣1分；活动记录缺失扣2分，内容不完善扣0.5分/项。	2		

	信息 服务	20	养老顾问（可以兼职）：为老人提供全方位的养老咨询服务。通过现场查问，了解免费服务项目的落实情况，未开展服务扣 1 分。	1		
		21	网络服务：提供电脑、网络等，帮助指导老人使用互联网。通过现场查看设施，了解免费服务项目的落实情况，没有电脑和网络设备扣 1 分，未开展服务扣 1 分。	1		
		22	智能服务：帮助指导老人使用智能化、适老化产品通过现场查问，了解免费服务项目的落实情况，未开展服务扣 1 分。	1		
		23	安全防范：开展金融安全、信息安全、居家生活安全等各类防范教育，防止金融、信息诈骗，确保老人安全。通过现场查问，了解免费服务项目的落实情况，未开展服务扣 1 分。	1		
		24	法律援助：提供公益性法律支持和援助，加强老人权益保障。通过现场查问，了解免费服务项目的落实情况，未开展服务扣 1 分。	1		
	满意 度 调查	25	现场随访调查老年人满意度，随访比例为现场老年人数量的 10%，老人反馈不满意扣 0.5 分/人。	1		
大项得分				43	0	

服务 安全 (20 分)	应急 预案	1	制定突发火灾、食物中毒、传染病、跌倒、噎食、烫伤、中暑、突发疾病、文娱活动意外等突发事件的应急处置预案，缺失扣 1 分/项。 现场随机抽查工作人员对各类突发事件应急处置预案的掌握情况（如火灾报警），不掌握扣 4 分，掌握不全扣 2 分。	4		
	消防 安全	2	开展消防安全教育培训，1 次/半年，有培训记录（签到/内容/照片），记录缺 1 次扣 2 分，记录内容不完善扣 1 分/项。 现场随机抽查工作人员对使用灭火器的掌握情况，不掌握扣 2 分，掌握不全扣 1 分。	2		
		3	开展消防安全演练（灭火和紧急疏散），1 次/年，有演练预案、演练记录，演练预案缺失扣 3 分、内容不全扣 1.5 分；演练记录（签到/内容/照片）缺失扣 3 分，内容不全扣 1 分/项。	3		
		4	电器产品使用规范、充电规范，现场检查每发现一处不规范，扣 1 分。	1		
		5	项目竣工满 2 年以后，每年进行电气线路安全性检测，并有专业检测机构报告，无报告扣 1 分。	1		
		6	有安全漏电保护装置，无裸露电线，现场检查每发现一处问题，扣 1 分。	1		
		7	每年进行消防维保检查并有记录，未开展扣 1 分，有检查、记录不全扣 0.5 分。	1		

服务安全 (20分)		8	消防通道畅通，通道口无堆积物，门窗无设置救援障碍，规范设置紧急疏散图，每发现一处问题，扣 2 分。	2		
		9	公共区域内设有“严禁吸烟”标识，设立固定室外吸烟点及烟蒂丢弃处，无标识或室外吸烟点扣 1 分，设置不规范扣 0.5 分/项。	1		
		10	每日至少进行一次巡查并有记录，不符合要求扣 1 分。	1		
		11	每月进行防火检查并有记录（包含应急照明灯每月充放电记录），不符合要求扣 1 分。	1		
	食品 安全	12	需现场分餐的助餐点需有备餐间，内设冰箱、微波炉、消毒柜、开水炉、洗手池等；有微波炉、开水炉、等，应受控管理；冰箱内的食物应有标签（姓名/存放日期/保质期等），不符合要求扣 0.5 分/项，发现有过期食品不得分。	1		
	呼叫 应答	13	现场随机按紧急呼叫按钮，工作人员及时到达现场，未在 2 分钟内抵达现场扣 1 分。	1		
	大项得分			20	0	
总得分				100	0	
剔除项分值						
运营评估得分=（总得分-剔除项分值）/（100-剔除项分值）*100 分					0	

附件 3:

长者照护之家服务质量监测指标细则（2025）

类 目	项目 内容	项 次	监测项目及要求	评价依据	监测 方式	细则
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 查看 现场 询问	①照护等级。 按照 DB31/T684-2023 《养老机构照护服务分级要求》，分为正常、轻度、中度 I 级、中度 II 级、重度 I 级、重度 II 级。 ②照护安全风险点。 包括但不限于噎食、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；护理员应掌握所照护老年人现有的照护风险点；密切关注所照护老年人新的潜在照护风险点。 ③照护内容。 护理员熟悉为所照护老年人提供（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）等服务内容；设置照护项目服务卡，所提供照护内容与照护服务卡和照护计划明示内容相符合。 *照护项目服务卡：体现个性化，内容包括但不限于床号、姓名、性别、年

						龄、照护等级、膳食（包括特殊餐食）照护安全风险点、照护内容以及方式。根据老年人照护等级、照护内容的变化及时更新照护项目服务卡内容。
	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、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 查看 现场 询问	①进食（饮水）体位。 自主进食（饮水）：取坐位（包括轮椅坐位）：身体向前微倾。 喂食（喂水）：坐位（包括轮椅坐位）：身体向前微倾；床上坐位：取舒适坐位；半卧位：摇高床头与床平面呈 30° -45°，老年人面向护理员，床头无法摇起，则用支垫物支撑老年人背部，协助老年人面向护理员；侧卧位：摇高床头与床平面呈 30° 或肩背部垫枕头、靠垫，协助老年人侧卧面向护理员。 ②进食顺序。 自主进食（饮水）、喂食（喂水）：汤或温水→固体食物→汤或温水（交替进行） ③进食（饮水）温度、量、速度。 温度：食物（水）温度要适宜（45-50℃），护理员取少量食物（水）在手腕内侧皮肤试温，以温热不烫为宜。 量、速度：自主进食（饮水）：嘱咐老年人小口进食，细嚼慢咽后再进食下一口；小口饮用（可借助吸管缓慢吸吮）；喂食（喂水）：每次喂食（喂水）量（大勺约 1/3、小勺约 1/2），确认咽下后再喂下一口。

					④关注咀嚼和吞咽功能。 自主进食（饮水）、喂食（喂水）：对咀嚼功能退化或吞咽功能有障碍者，应将食物切碎、搅拌后再进食或喂食；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	①晨间照护内容。 排泄护理、口腔清洁、洗脸、洗手、梳头、协助穿衣裤、整理床铺，按需更换衣裤、床上用品； ②晚间照护内容。 排泄护理、口腔清洁、洗脸、洗手、会阴清洁、洗足、整理床铺、协助脱衣裤； ③注意事项。 各照护项目严格按流程进行操作，根据老年人照护等级给予提醒、协助、帮助；水温适宜（40-45℃）；观察二便性状、颜色、量，发现异常及时报告；操作中与老年人勤沟通，操作动作轻柔，检查皮肤受压情况以及肢端血液循环状况，保持皮肤清洁干燥，衣物及床铺平整、清洁、干燥；注意保暖、保护隐私；盆、巾专用，用后清洗干净；地面无污渍、无水迹；老年人发生紧急情况报告负责人或直接拨打“120”。

		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	现场查看 现场询问	①清洁体位。 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。 卧位：老年人头偏向一侧或取侧卧位，面向护理员。偏瘫老年人向健侧侧卧且面向护理员。 ②口腔清洁方法。 根据老年人情况协助老年人漱口、刷牙、擦拭清洁（棉棒或棉球擦拭）。护理员应掌握所照护老年人口腔清洁的方式。 ③义齿清洁方法。 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。 义齿清洁：义齿取下，在流动水下清洗干净，浸泡于冷开水中；义齿严禁置于乙醇、热水中浸泡。 ④注意事项。 漱口前，嘱咐老年人不要将漱口水咽下，漱口后吐出，昏迷者禁止漱口；棉棒或棉球擦拭顺序正确，无遗漏；棉棒或棉球干湿度适宜，防止过湿导致液体误吸；一根棉棒（棉球）只能使用一次，不可反复使用；动作轻柔，避免
--	--	---	---	--	-------------------------	---

					损伤口腔黏膜和牙龈；擦拭方法正确，沿齿缝纵向擦拭，咬合面螺旋形擦拭，颊黏膜弧形擦拭，上颚面和舌面“Z”形擦拭前 1/3，避免刺激咽喉引发恶心；棉絮（棉球）不能遗留在口腔内，棉棒（棉球）擦拭清洁前后应清点数量。
		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 ①洗浴禁忌。 进食后 1 小时内；饮酒后 1 小时内；生命体征不稳定。 ②室温、水温要求。 室温不低于 24℃（以老年人裸身不感到冷为宜）；水温：根据老年人习惯调节温热不烫手，床上擦浴水温宜为 40-45℃；浴室内洗浴水温宜为 38-40℃。 ③注意事项。 洗浴、擦浴前后适量饮水；洗浴时正确调节水温，防烫伤；洗浴时长不宜超过 15 分钟，以免发生虚脱；皮肤皱褶处应擦洗干净；操作过程中随时观察和询问老年人，如有不适即刻停止并报告；盆、巾专用；浴室地面湿滑，小心跌倒。
		6	掌握穿脱衣裤的主要操作要点 （①偏瘫者穿脱	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	现场 询问 ①偏瘫者穿脱衣裤方法。 先穿患侧再穿健侧，先脱健侧再脱患侧。 ②卧床者穿脱衣裤方法。

			衣裤方法②卧床者穿脱衣裤方法③注意事项)	求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求		先穿远侧再穿近侧，先脱近侧再脱远侧。 ③注意事项。 动作轻柔，忌粗暴，避免拉伤、关节脱位、骨折等；注意保暖，保护隐私。
	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		①照护方式。 针对老年人不同排泄照护需求提供提醒如厕、扶助如厕、床上使用便器、失禁护理。 ②照护要求。 提醒如厕：提醒认知障碍的老年人按时如厕； 扶助如厕：对下肢肌力减弱、行走不便或使用助行器（包括坐轮椅者）、应搀扶（或推轮椅）到厕位，协助穿脱裤子并清洁局部皮肤，如厕时间不宜过久，起身速度要慢，以免跌倒，排便时注意保暖，保护隐私； 床上使用便器：为卧床且有二便控制能力的老年人提供便器的使用，使用前检查便器表面有无破损、裂痕，便器置入动作轻柔，便器宽边向上，避免硬塞硬拽；便后及时做好会阴及肛周皮肤清洁（女性便后应从前往后擦拭）；排泄物及时倾倒并清洁便器；观察排泄物性状以及尾骶部皮肤，床铺保持清洁干燥，操作过程注意保暖，保护隐私，盆巾专用。

					失禁护理：为二便失禁的老年人及时更换尿垫、纸尿裤、尿套（男性），及时做好皮肤清洁（女性便后应从前往后擦拭），观察排泄物性状以及尾骶部皮肤，使用尿套的男性需观察局部皮肤黏膜，床铺保持清洁干燥，操作过程注意保暖，保护隐私，盆巾专用。
		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	现场查看 现场询问 ①体位转移方式。 包括协助床上移动（向床头移动、协助翻身）、搀扶行走、助行器具使用、轮椅转运（扶抱转移）。应根据老年人不同情况及需求提供相应的体位转移方式。 ②安全要点。 协助床上移动：操作过程中动作轻巧，避免拖、拉、拽，以免损伤老年人皮肤；协助骨折老年人翻身时，上下动作协调，保护骨折部位；正确使用靠垫、软枕，保持体位稳定舒适；操作过程中注意保暖、保护隐私。 搀扶行走：行走时，护理员与老年人步伐一致。搀扶时避免拖拉拽，以免老年人跌倒。 助行器使用（包括手杖和步行器）：使用前评估老年人的情况，上下肢无力、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；使用前检查手杖或步行器是否完好，高度调节合适（老年人站立，双手自然下垂，

					手杖、步行器的把手高度平手腕）；行走中避免拖拉拽，以免老年人跌倒。 轮椅转运（扶抱转移）：应健侧转运，轮椅使用前检查各零部件性能是否完好；为老年人转移过程中确保轮椅刹闸制动，脚踏板翻起；正确使用安全带，嘱咐老年人身体向后靠、坐稳、抓紧扶手；推行时应平稳匀速，转弯时，提前告知老年人“坐稳、扶好”并减速；下坡时观察身后有无障碍物；使用后，轮椅停放放置点，收起刹闸制动。扶抱转移过程中应掌握节力原则，操作者站位及扶抱动作正确，确保老年人与操作者安全。
		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院内压疮发生率及管控）	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	①压疮预防要点。 关注受压部位的皮肤状况，避免局部过度受压：根据老年人不同卧位，重点观察骨隆突部位和受压部位皮肤情况； 活动能力受限者应定时更换体位： 长期卧床者：定时翻身、特殊情况按情况增加翻身次数；为无法自主翻身的老年人建立翻身卡，翻身间隔时间不超过 2 小时，翻身体位安全、舒适，翻身卡记录内容完整应与实际体位相符。 坐轮椅者：轮椅上加坐垫，可间隔 30 分钟协助抬起身体减压，或变动身体着力点。 增加蛋白质等营养素的摄入，可少食多餐；及时清理二便，用温水擦洗干

					净，保持皮肤清洁干燥；保持床铺平整、干燥、无渣屑；为卧床老年人变换体位时，动作轻柔，避免拖拉拽，以免损伤皮肤。 ②院内压疮发生率及管控。 （1）控制因护理不当而发生的压疮。院内压疮发生率应控制在 I ° ≤5%，II ° 、III ° 为 0。（带入院压疮及难免压疮除外，如：恶液质、重度水肿、低蛋白血症等）。 （2）压疮预防管控者有评估记录及相应压疮预防措施，带入压疮或院内发生压疮按压疮不同分期制订相应护理措施及创面转归跟踪记录。 （3）全院有压疮预防管控老年人名单。
	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手足部、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	现场查看 现场询问	①面部清洁、头发整洁。 面部清洁，无眼屎、鼻屎、男性无长须。头发梳理整齐，清洁无异味。 ②手足部、指（趾）甲清洁。 手、足（背、掌心及指趾缝）清洁无异味，无长甲（指、趾），无污垢。 ③衣着整洁、无异味。 衣着整洁，无异味、衣裤无污渍，适合当季。

		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	现场查看	①床单元清洁。 床单元包括床上用品、床垫、床架及床边柜。 床上用品：包括被芯、被套、枕芯、枕套、床单、毛毯等，要求清洁无污渍无异味。 床垫：要求干燥、无异味。 床架、床边柜：要求表面无积灰、无污渍。 ②床上用品适宜。 应根据季节变化及时予以调整，符合当季。
		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	现场查看	①物品分类放置。 物品包括：衣物、尿布、日用品、食品、保健品、药品等。 衣物应按季节归类放置；其他物品（尿布、日用品、食品、保健品、药品等）应分类放置。部分食品按说明书要求存放（如冷藏等）。 ②物品摆放整齐有序。 橱柜（包括冰箱）内物品、食品摆放整齐有序，方便取用。
		13	照护区域内食品储存状况	A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要	现场查看	①食品无过期、变质现象。 食品包括各类点心、水果、饮品、保健品等。食品应在保质期内食用；熟

			（①食品无过期、变质现象②食品按要求储存）	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	食、罐头等食品开启后需 24 小时内食用完毕；每周检查一次，及时处置过期、变质、霉变食品。 ②食品按要求储存。 按食品的存放要求分类储存；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；冰箱内严禁放置具有潜在危害的食品。
	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	①巡视时间符合要求。 照护等级为轻度者日间每 2 小时巡视一次，夜间巡视一次（特殊情况视情增加巡视次数）；照护等级为中度者日间和夜间均每 1.5 小时巡视一次；照护等级为重度者日间和夜间均每小时巡视一次；各照护等级混住则以老年人个体按照照护等级巡视时间巡视。 ②有异常状况处置记录且规范。 老年人发生身体状况变化、情绪变化、突发意外（噎食、跌倒、坠床、食品药品误食、压疮、烫伤、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等）应及时处理、报告，并提供相应的护理措施，老年人情况危重、危急时拨打“120”急救电话；异常状况的详细情况应记录在生活护理交接班本，内容包括发生时间、具体状况、提供的护理措施、处置结果，时间及内容描述客观、正确。	

		15	药品管理状况 （①药柜放置②外配药品接受与登记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	现场查看 现场询问 现场查阅	①药柜放置。 药柜应置于通风、干燥或有相应防潮条件的环境中；放置场所应配置温湿度计，按需配置冷藏设备；非工作人员不能随意出入药柜放置场所。如果药柜放置于护理站或办公室，则所有药品存放橱应上锁，钥匙专人负责保管。 ②外配药品接受与登记。 合同中需有是否委托保管、发放药物的约定；接收的药品必须有医嘱（外配医院的医嘱）拒收过期药或零星散药；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。 委托发放的药品一人一屉，按储存要求存放；不得有裸药。包装盒及抽屉外应标注床号、姓名；镇静类、精神类等药品应专屉上锁保管，有标识；已排好待发放的药品应专屉上锁保管。 ④药物排放。 遵医嘱排药，建立服药单；排药时严格执行“三查八对”制度；药品放置于药盒（杯）内，标注床号姓名以及顿次；药盒（杯）宜专人专用，保持清洁，定期消毒。一次性药杯不得重复使用。 ⑤药物发放。
--	--	----	---	---	-------------------------------	---

		现率达 90%③食谱公示醒目)	求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求	询问 现场 查阅	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	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 查看 现场 询问	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。 ② 酥软。 提供的食物应酥软。 ③ 易吞咽。 提供的食物易吞咽。
	19	衣物洗涤规范状况 (①分类收集②分类处置、清洗、消毒③衣物 (含	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	现场 查看 现场 询问	① 分类收集。 衣物 (包括床上用品) 按待洗衣物、被污染衣物、疑似传染性衣物分类放置于相应专用盛器内；被呕吐物、血渍、排泄物等污染的衣物 (包括床上用品)、尿布等，应先清除污物后再置于被污染衣物盛器内。 ② 分类处置、清洗、消毒。

			污染、疑似)盛器 处置符合要求④ 盛器、洗衣机、水池标志清晰)	合要求 D. 完全不符合要求	将衣物、床上用品、疑似传染性衣物分别置于相应的洗衣机内清洗；被污染衣物（包括床上用品、尿布等）在清除污染物后进行预洗、消毒（用 500mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟）、清水过洗后，再置于待洗同类织物洗衣机内清洗；疑似传染性衣物先消毒（用 2000mg/L 有效氯消毒液浸泡 60 分钟），再置于疑似传染性衣物专用洗衣机内清洗。 ③衣物（含污染、疑似）盛器处置符合要求。 衣物盛器应保持无积灰、无污垢，使用后先清洁后消毒； 盛器消毒： （1）待洗衣物盛器：清洁后使用 250mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟，清水过洗干净后擦干备用； （2）被污染衣物盛器：清洁后使用 500mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟，清水过洗干净后擦干备用； （3）疑似传染性衣物盛器：使用 2000mg/L 有效氯消毒液浸泡 60 分钟，清水过洗干净后擦干备用； （4）洁净衣物盛器：清洁后使用 250mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟，清水过洗干净后擦干备用； ④盛器、洗衣机、水池标志清晰。
--	--	--	--	---------------------------	---

					盛器上标注“待洗衣物”“被污染衣物”“疑似传染性衣物”“洁净衣物”。按分类清洗要求在洗衣机上标注“清洗衣物”“清洗床上用品”“清洗疑似传染性衣物”。按要求设置两个水池，分别标注“预洗水池”“浸泡消毒水池”。
	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	①建立生活护理交接班本。 需建立生活护理交接班本；交接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。 ②交接项目齐全。 在院人数发生变化时需交接。人数变化指新入院、请假返院（自家返院、外院就诊返院）、出院、死亡、请假离院（回家、外院住院）的人数。 各类状况发生时需交接： (1) 在院人数变化时：新入院、请假返院、出院、死亡、请假离院； (2) 外出就诊情况：就诊后当日（跨班次返院）、就诊住院治疗后返院； (3) 重点护理：危重或临终、压疮，突发情况或巡视中发现的异常状况（老年人身体或情绪发生变化）。 ③书写规范。 书写顺序：按照死亡、出院、请假离院、新入院、请假返院、重点护理（危

					重或临终）、突发异常状况（老年人身体或情绪发生变化）、新入院或返院第二、三天的顺序书写。 书写格式要求： （1）字迹端正，不得随意涂改，书写过程中出现错字，应在错字上划双线，再写正确的字不得掩盖或去除原来的字迹； （2）新入院老年人在其床号、姓名栏下一行居中注明“新”；重点护理老年人在其床号、姓名栏下一行居中注明“危重”； （3）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； （4）书写多位老年人交接班内容时，两位中间空一行； （5）交接班者应签全名。 书写内容要求： （1）书写内容应客观描述，忌主观判断描述； （2）交接内容应在各班次连贯书写、前后呼应，日班描述的异常情况，夜班要有相应后续内容。记录身体或情绪发生变化，应连续跟踪记录，待症状消失后再观察跟踪记录一天； （3）记录内容应具体、量化； （4）新入院老年人、外院就诊住院返院老年人应连续观察记录三天。
--	--	--	--	--	--

	清洁卫生	21	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，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	现场查看 现场询问	①空气清新无异味。 室内外各区域空气清新无异味；每日开窗自然通风至少 2 次；通风不良时，可通过电扇、排风扇等机械通风；必要时，使用空气消毒机消毒（按照使用说明书操作）。 ②地面、墙面、门窗、柜桌椅、扶手洁净，消毒符合要求。 室内地面每日湿式清扫，当地面被血渍、体液、排泄物、呕吐物、分泌物污染时，必须先清除污染物，再消毒，保持干燥、无污渍；室外地面每日清扫，保持整洁；室内外墙面保持洁净无积灰、无蛛网、无污渍；浴室墙面需在使用后清洁消毒；当墙面被血渍、体液、排泄物、呕吐物、分泌物污染时，必须先清除污染物，再消毒；室内外门、窗（包括纱窗）、柜、桌椅、扶手表面无积灰、油腻、污渍。每日消毒一次，先清洁，（如有污渍，先清除）再用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟后用清水布巾擦拭干净； ③室内外环境整洁。 室内外通道及各区域场地无杂物凌乱堆放，保持通畅；垃圾分类存放设施应加盖，垃圾箱周围保持洁净，无油污。 ④重点区域消毒符合要求。 重点区域包括卫生间、污物间或污物存放点、浴室、医务区域、厨房或备餐
--	------	----	--	--	----------------------	--

					间、洗衣房或洗衣机存放点、电梯轿厢。保持空气清新无异味，地面、墙面无积灰、污垢，环境整洁； （1）卫生间：地面用 500mg/L 有效氯消毒液拖拭，作用 30 分钟，用清水拖拭干净，每日一次；坐便器用 500mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟，用清水布巾擦拭干净； （2）污物间：地面用 500mg/L 有效氯消毒液拖拭，作用 30 分钟，用清水湿拖干净，每日一次； （3）浴室：地面、墙面用 500mg/L 有效氯消毒液拖（擦）拭，作用 30 分钟，用清水拖（擦）拭干净，每周一次； （4）厨房：操作间地面用洗洁精稀释液刷洗，再用清水冲净，清洁地巾拖干，每日一次；备餐间地面清洁后用 500mg/L 有效氯消毒液拖拭，作用 30 分钟，再用清水拖拭干净，每日一次；桌面用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟，再用清水布巾擦净，每日一次； （5）洗衣房：地面用 500mg/L 有效氯消毒液拖拭，作用 30 分钟，再用清水拖拭干净，每日一次； （6）电梯轿厢：地面 250mg/L 有效氯消毒液拖拭，作用 30 分钟，再用清水
--	--	--	--	--	---

						拖拭干净，每日一次；内壁、按钮、扶手用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 10 分钟，再用清水布巾擦净，每日一次。
		22	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、无污垢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	现场查看 现场询问	①各类设备清洁无异味、无污垢。 ②空调、冰箱消毒符合要求。 （1）空调、电扇、排风扇等通风设备表面无积灰、污垢，启动后无异味；使用期间，每月消毒一次，先清洁，再用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 10 分钟后，用清水布巾擦拭干净；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）冰箱门把手无油腻，门封条无污渍、霉斑，冰箱内清洁、无异味，每日清洁；每月消毒一次，先断电，将食物清理出来，用 250mg/L 有效氯消毒液布巾将冰箱内外进行擦拭，作用 10 分钟，再用清水布巾擦拭干净，晾干，把冰箱门完全打开 30 分钟，将清理完毕的食物放入冰箱通电使用； （3）微波炉内外每日清洁、无油腻、无污渍、无异味。 ③卫浴设备消毒符合要求。 （1）洗手设备（包括水龙头）：台盆及水龙头每日清洁，无油腻、污垢；每日消毒一次，用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟后，再用清水布巾擦拭干净；

					(2) 坐便器：洁净，内侧无污垢。马桶圈每日消毒一次，用 500mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟后，再用清水布巾擦拭干净，内侧用洁厕净液刷洗干净，清水冲净； (3) 浴椅：洁净，无污垢、霉斑。在每次使用后先清洁再消毒，用 500mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟后，再用清水布巾擦拭干净； (4) 疑似传染性疾病者使用的卫浴设备，用 2000mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟后，再用清水布巾擦拭干净。 ④洗衣设备消毒符合要求。 洗衣机内壁及过滤网无污垢、无异味。每日清洁，消毒一次，用 250mg/L 有效氯消毒液浸泡 15 分钟后，清洗模式清洗干净。
	23	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	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	现场查看 现场询问	①老年人日常用品清洁、消毒符合要求。 老年人日常用品包括口杯、毛巾、盆、便器、吐泻物盛器等。 (1) 口杯：专人专用，每日清洁，保持无污垢、无异味，每周消毒一次，先将口杯内外清洗干净，再消毒：可采用（以下任何一种方式）1) 煮沸消毒 20—30 分钟；2) 消毒柜消毒（按设备使用说明操作）；3) 用 250mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟后，流动水冲净。 (2) 毛巾（面巾、足巾、隐私巾）：专人专用，每日清洁，保持无污渍、无

			活动用品清洁、消毒符合要求)		异味，每周消毒一次，先去除污渍清洗干净，分别放置于自用的脸盆、足盆（一巾一盆），用 250mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟后，流动水冲净晾干备用。 （3）盆：专人专用，每日清洁，保持无污垢，无异味，每周消毒一次，先清洁，再用 250mg/L 有效氯消毒液完全浸没 30 分钟后，流动水冲净备用。 （4）便器：专人专用，用后即倾倒清洗，保持无污垢、无异味，每周消毒一次（公用便器每次使用后消毒），先去除污垢清洗干净，再用 1000mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟后，流动水冲净备用。 （5）吐泻物盛器：保持无污垢、无异味，每次使用后先去除污物清洗干净，再用 500mg/L 有效氯消毒液完全浸没 30 分钟后，流动水冲净备用。 ②文娱活动用品清洁、消毒符合要求。 大型活动器材（包括室内外健身器材）：每日清洁，无积灰，无污渍。每周消毒一次，清洁后用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟后，再用清水布巾擦拭干净； 小件活动用品：每周消毒一次。 （1）木制用品：清洁后用 250mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟后，再用清水布巾擦拭干净；
--	--	--	----------------	--	--

					(2) 塑料用品：清洁后用 250mg/L 有效氯消毒液完全浸没，作用 30 分钟后流动水冲净擦干备用； (3) 毛绒玩具：每月清洗，每周消毒，阳光下暴晒 4 小时或使用臭氧消毒机（按消毒机使用说明书操作）、移动紫外线灯照射 30 分钟消毒。
	24	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	现场查看 现场询问 现场查阅	①消毒项目齐全。 终末消毒内容包括：空气、地面、床垫、褥垫（医用气垫）、被芯、枕芯、被套、枕套、床单、防水单、床架、床边柜内外（含抽屉内外）、橱柜、桌椅、门把手、窗把手、生活垃圾、医疗器具等。 ②消毒方法符合要求。 （1）空气：室内无人（卧床老人做好眼睛和皮肤的防护），关闭门窗用移动紫外线灯照射 60 分钟或空气消毒机消毒（按使用说明书操作），消毒完毕打开门窗通风； （2）地面：用 500mg/L 有效氯消毒液拖拭，作用 30 分钟后用清水拖拭干净；疑似传染性者用 2000mg/L 有效氯消毒液拖拭，作用 30 分钟，再用清水拖拭干净； （3）床垫、褥垫、被芯、枕芯：日光下暴晒 4 小时以上，每 2 小时翻面一次；或用移动紫外线灯照射 30—60 分钟；或用床单位臭氧消毒机（按使用说

					说明书操作）；医用气垫先清洁，再用 500mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟，再用清水擦拭干净，晾干备用； （4）被套、枕套、床单、防水单：用 500mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟后用清水清洗干净；疑似传染性者用 2000mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟后用专用洗衣机清洗干净； （5）床架、床边柜、橱柜、桌椅、门把手、窗把手等用 500mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟，再用清水擦拭干净；疑似传染性者用 2000mg/L 有效氯消毒液擦拭，作用 30 分钟，再用清水擦拭干净； （6）生活垃圾：用 1000mg/L 有效氯消毒液完全喷洒后按垃圾分类处置。 （7）医疗器具：（包括血压计、听诊器、心电图机等），按不同材质使用临床消毒液擦拭、浸泡、煮沸、高压灭菌等（由医务部门处置）。体温计用 2000mg/L 有效氯液三道法消毒。 ③有消毒记录。 终末消毒后按规定填写记录。
		25	消毒剂使用管理 （①消毒剂放置符合要求②消毒	A. 完全符合要求 D. 完全不符合要求	现场查看 ①消毒剂放置符合要求。 消毒剂应定点放置，专柜上锁保管，有效期内。 ②消毒剂使用符合要求。

			剂使用符合要求 ③各类消毒液配制浓度符合要求)		现场 询问	严格按照说明书配制使用，配制后的消毒液应处于受控状态。 ③各类消毒液配制浓度符合要求。 专人配制，每次使用前测试浓度，测氯试纸有效期内。
	预防 保健	26	老年人保健档案的建立及记载情况（非内设医疗机构） （①与医疗机构签约或开展“养老院+互联网医院”服务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	①与医疗机构签约或开展“养老院+互联网医院”服务。 内容包括医疗服务具体项目、上门服务频次等。 ②建立保健档案。 （1）保健档案记录入住老年人生命体征的变化，包括体温、脉搏、呼吸、血压、血糖（必要时）；疾病的发生、处置（转院治疗）以及转归（外院就诊回院）过程、住养过程用药变化等；由医生或护士记录。 （2）保健档案建立时间应为老年人入院后 48 小时内，首次信息采集内容包括但不限于：老年人一般项目（姓名、性别、年龄、民族、文化程度、退休前职业、入院时间、配偶及子女情况、兴趣爱好、饮食等）、生命体征（血压、呼吸、脉搏、体温）、体重、身高、基础疾病（既往疾病、现有疾病、手术史）、用药情况、本次入院照护等级（正常、轻度、中度、重度）、个体特殊信息（压疮、骨折、偏瘫、失语、失聪、失明、特殊饮食等）。信息采集来源：入院体检报告、各类检验报告、老年人近期以及以往病史记载、老年人

					及家属陈述。 （3）新入院老年人连续跟踪记录三天，内容包括生命体征监测数值、老年人睡眠、饮食、二便、情绪、异常主诉、对新环境的适应情况等；外院住院治疗的老年人，返院后连续跟踪记录三天，内容包括生命体征监测数值，疾病相关症状、异常主诉等。 ③每月有动态记录。 （1）病情（情绪）稳定者每月记录一次，应包括生命体征监测数值，必要时血糖监测数值。 （2）病情（情绪）变化、药物增减、转院外出就诊以及返院等情况均应及时记录。 （3）老年人因发生病情变化、情绪不稳定、护理意外事件等需外院救治，应及时通知家属，如家属表示放弃治疗，应及时来院签字确认，做好记录。 （4）老年人因各种原因需使用安全保护用具，应按规定做好评估及家属知情同意签名确认，做好记录。 （5）老年人每年体检记录应注明时间，各项检查化验指标等。 （6）保健档案书写应客观、真实、及时、准确，异常情况的处置描述应注明
--	--	--	--	--	--

					发生的时间、处置过程、处置结果；突发疾病所采取的用药以及治疗措施均应注明该治疗行为的时间、医疗机构、具体用药、治疗等情况。
			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	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入院后 48 小时以内。 ②书写规范。 健康档案书写应及时、准确、客观、真实、完整。 （1）书写格式要求 A. 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。 B. 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。 C. 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。 D. 医生签全名并签署日期。 （2）书写内容要求

					A. 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。 B. 主诉。主诉是指入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。 C. 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。 • 起病时间、病因或诱因（必要时包括起病前的一些情况）。 • 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。 • 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。 • 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。
--	--	--	--	--	--

					• 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）。 D. 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。 • 既往一般健康状况。 • 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；诊断不确定者，简述其症状。 • 传染病史。传染病史包括发病日期及诊疗情况。 • 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。 E. 个人史。 • 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。 • 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。 • 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。 F. 婚姻及生育史。
--	--	--	--	--	---

					• 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。 • 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。 G. 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。 • 生命体征。生命体征包括体温、脉搏、呼吸、血压。 • 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）。 神志：清晰、模糊、不清。 行走：自主、搀扶、坐轮椅。 • 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。 • 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)。 • 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。 • 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）。 • 鼻。鼻唇沟是否对称。 • 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，扁桃体是否增大，有无口唇发绀。 • 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。 • 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）。 • 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）。 • 腹部。外形（对称、平坦、膨隆、四陷），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）。 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), 质地, 表面、边缘、有无压痛和搏动, 肝颈静脉回流征。 胆囊。大小、形状、有无压痛。 脾脏。大小、硬度、表面边缘状态, 有无压痛。巨脾以三线法表示。 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。 • 肛门及直肠。外形正常与否, 有无肛裂, 有无痔疮, 有无脱肛。 • 脊柱及四肢。 脊柱。有无畸形、压痛、叩击痛。 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)。 • 神经系统。 生理反射。角膜反射、腹壁反射、膝腱反射、跟腱反射。 病理反射。克氏征、巴氏征。 H. 实验室及器械检查。记录有关的实验室及器械检查结果。如为入院前所做的检查, 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。
--	--	--	--	--	--

					I. 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。 动态记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) 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。 病情稳定患者。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 ②有健康指导措	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	现场 询问 现场 查阅	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。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。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。 ②有健康指导措施。 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

			施③有危重症救治措施)	要求 D. 完全不符合要求		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。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。 内设医疗机构急救设备及药品配备。急救设备可以包括给氧设备、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。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)	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	现场 询问	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。

			（①项目齐全②操作规范） C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求	②操作规范。 （1）开塞露通便 A. 使用时间。有便意时才能使用。 B. 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。 C. 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入肛门深部（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 A. 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。 B. 导尿管选择粗细要适宜。对疑似尿道狭窄者，导尿管宜细。 C. 注意事项： • 导尿管插入动作要轻柔，忌反复抽动导尿管，以免损伤尿道黏膜。
--	--	--	--	---

					• 若导尿管插入时有阻挡感，忌蛮插，可稍退出 2-3cm，向导尿管中灌注液状石蜡，润滑尿道，见有尿液流出时再插入 2cm，勿过深或过浅。 • 每隔 5~7 日更换导尿管一次，再次插入前应让尿道松弛数小时。 • 第一次导尿量不可超过 1000ml，以防大量放尿，导致腹腔内压突然降低，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）。 • 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。 • 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。 A. 吸痰所用物品应每天更换 1~2 次，吸痰导管应每次更换。 B. 吸痰导管应粗细适宜，不可过粗。 C. 注意事项 • 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。 • 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。
--	--	--	--	--	--

					• 吸痰时，负压调节应适宜，标告过程中不可打开负压，且动作应轻柔，以免损伤呼吸道黏膜。 • 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。 • 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。 • 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 A. 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。 B. 谨慎用氧及调节合适的氧流量。 • 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。 • 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。 • 慢性呼吸衰竭失去代偿时，要谨慎用氧。 • 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。 C. 注意事项 • 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。 • 停用氧气时，应先拔出导管或面罩，再关闭氧气开关。 （5）鼻饲 A. 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。 B. 注意事项 • 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 200mL，间隔时间不少于 2 小时。 • 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。
--	--	--	--	--	--

					• 确认胃管在胃内后再进行鼻饲。 • 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。 • 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。 • 每日应清洁鼻腔，加强口腔卫生护理，预防并发症。 • 操作用物每日消毒一次。 （6）生命体征监测 A. 体温 • 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° C 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。 • 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。 • 将体温计放置在正确的位置。 • 测量前 20~30 分钟内避免剧烈运动、喝冷热饮、洗澡等。 B. 脉搏 • 不可用拇指诊脉。 • 病情危重或接受特殊治疗者需 15~30 分钟测量一次。 • 异常脉搏、危重患者需测 1 分钟。 • 脉搏弱、难测时，用听诊器听心率 1 分钟。 • 脉搏出现短绌时，应由 2 人同时测量，记录方法为心率/脉率。 • 偏瘫患者应测健肢。 C. 呼吸 • 测量呼吸时，取自然体位，测量 1 分钟。 • 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。 D. 血压 • 测血压应做到四定。即定时间、定部位、定体位、定血压计。 • 偏瘫患者应选择健肢测量。
--	--	--	--	--	---

					• 排除影响血压值的外界因素。 • 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）。 • 防止血压计本身造成的误差，如水银不足、汞柱上端通气小孔被阻等。 （7）血糖监测 A. 不同时段监测血糖的意义 • 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。 • 餐后 2 小时血糖是反映胰岛 β 细胞储备功能的重要指标，即进食后食物刺激 β 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。 • 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。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。 B. 按病情确定监测血糖频率 • 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。
--	--	--	--	--	--

					• I 型糖尿病患者空腹血糖大于 12mmol/L 时，每天监测 4~7 次。 • II 型糖尿病患者空腹血糖大于 16.2mmol/L 时，每天监测 4 次。 • 反复出现低血糖、调整胰岛素的用量时，要及时监测血糖。 C. 监测血糖次数安排时间段 • 每天监测 4 次：应安排在三餐前和睡前。 • 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。 D. 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、心悸、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 A. 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。 • 增加老年人的翻身次数，以改善局部血波循环，纠正缺血缺氧，还要尽可能去除导致压疮的病变因素。 • 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。 B. 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。淤血久滞可成痕，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。 • 注意保持皮肤洁净，严防引起感染。 • 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。 C. 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。 • 加强老年人的翻身护理，避免病情向深部组织扩散。 • 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。 （9）肌肉及皮下注射
--	--	--	--	--	--

					A. 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。 B. 注射 • 肌肉注射 定位准确（尤其是臀大肌注射，应避免损伤坐骨神经）。 一般进针 2.5—3. cm（针头的 2/3，消瘦者酌减），切勿将针头全部刺入（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）。 回抽无回血时，方可注入药物（固定针头，注入药物）。 注射完毕，用无菌干棉棒按压进针处，同时快速拔针。 需要两种药液同时注射时，应注意配伍禁忌。 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 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。 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° ，迅速刺入针头的 2/3，右手固定针栓，左手抽吸无回血，推药。 注射完毕后，用无菌干棉棒按压进针处，同时迅速拔针。 （10）静脉血标本采集 A. 需空腹采血时，应提前通知。 B. 备齐用物，检查标本容器有无裂隙、破损等。 C. 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。 D. 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。 E. 常规消毒皮肤，待干。 F. 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。 G. 卸下针头，将血液沿管壁缓缓注入容器内，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。 H. 如一次穿刺失败，重新穿刺时需更换部位及注射器。 I. 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。 J. 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。 K. 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 5~10mL。 L. 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。 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②有	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	现场查看现场 ①有计划。 失能老年人日常训练是指日常生活能力和肢体残存功能的训练。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。

			安全措施③按计划落实)	求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求	询问 现场 查阅	制定计划：根据失能老年人的身体状况及需求制定针对性的日常训练计划，计划内容需包含失能老年人需求、训练目标、训练项目内容、训练频次等。 A 群体计划。综合考虑失能老年人的健康状况，拟定适合大多数失能老年人的训练项目，项目内容宜选择 1~2 个，训练频次宜每周 1~2 次，以周为单位制定群体训练计划表，并张贴公示。B 个案计划。每个长照不少于 2 个，针对个人的失能状况，制定专项训练计划。如上下肢运动、行走训练、平衡能力训练等。训练目标是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 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（状况）。 ②有安全措施。 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。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。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	现场查看 现场询问 现场查阅	①有计划。 根据认知障碍老年人的健康状况和服务需求，制定训练计划。计划内容至少包括训练目标、项目内容、训练频次。训练内容应根据认知障碍老年人的病情发展、健康状况及时调整。 ②有安全措施。 营造安全、温馨的环境，消除认知障碍老年人的戒备心理，营造家的温馨感。注意情绪变化，如情绪变化较大，则选择更换训练方式。有安全防范措施，预防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：1次/月 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	①频次：1次/月。 预防保健宣教可采取多种形式，内容包括卫生保健常识，常见病、慢性病的护理知识，疾病预防知识等。预防保健宣教活动（授课）确保不少于每月1次，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。

						②有宣教记录。 每次宣教的主题及要点记录在案。
		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	①频次：1 次/年。 每年安排一次体检。 ②有体检报告。 每个项目的检查有结论。有书面体检报告。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 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/	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	①有年度计划。 计划包含两个方面：兴趣小组活动及大型主题活动。计划内容包括活动主要内容、活动时间安排、活动负责人、安全防范措施等。 兴趣小组活动：包括不限于拳操、棋牌、书法、绘画、唱歌、手工、园艺、茶艺、影视等根据入住老年人的实际情况设计。每个兴趣小组活动主要内容、时间安排等。活动计划表按周公示，列明每日主要内容、时间安排等。 主题活动：包括集体生日会、节日、纪念日的庆祝活动或其他有意义的活

			年④预防文娱活动意外的要点)		动。每次主题活动应制定计划。 ②符合体能特点。 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，主题活动 1～1.5 小时为宜）。 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主题活动 2 次/年。 确保每年开展两次主题活动。每次活动有签到表、影像资料。 ④预防文娱活动意外的要点。 应观察文娱活动中老年人的身体和精神状态；应对活动场所进行地面防滑、墙壁边角和家具防护处理。
	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	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	①掌握关注点。 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步熟悉新入住老年人的基本情况。 ②熟知新环境与起居介绍要点。 生活环境介绍：生活环境包括居室、卫生间、浴室、活动区域、护理站或办公室等。周边人员介绍：周边人员包括同室老年人、护理员、社工、医务人员等。起居作息时间介绍。

			起居介绍要点③ 有记录)			③有记录。 记录包括但不限于：反映关注点情况的描述、针对异常情况的对应措施。
		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）	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	①掌握风险点。 风险点包括老年人的睡眠、饮食、慢性疾病折磨、突发疾病、人际关系、家庭变故等，针对风险点关注老年人变化。 ②有干预措施。 发现老年人情绪变化后积极疏导，并及时与家属沟通，做好持续跟踪。 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。
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	现场 询问 现场 查阅	①岗位设置齐全。 包括但不限于院长岗位【或称为照护长、设施长等】、专（兼）职入出院管理岗、护理岗位【护理长、护理员】、专（兼）职医护岗位【医生、护士】、专（兼）职社工岗位、食堂岗位【厨师、专（兼）职食品安全管理岗位】、特种设备安全管理员、专（兼）职消防安全管理员、专（兼）职安全生产管理员。

					②岗位人员资质符合要求。 （1）院长岗位。具有大专以上学历，持有院长或长照负责人相关培训证书、生产经营单位负责人安全培训证、消防安全责任人证书、上海市餐饮服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。 （4）护理员。养老护理员国家职业技能等级证书、养老护理员国家职业资格证书、养老护理员（医疗照护）证书、养老护理技能水平评价证明、养老护理员（医疗照护）技能水平评价证明等。 （5）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。 （6）社工。持有助理社工及以上资格证书。 （7）厨师。持有厨师证【有内设食堂适用】。 （8）食品安全管理员。持有上海市餐饮服务人员食品安全知识培训合格证（AI类）。
--	--	--	--	--	---

					(9) 特种设备安全管理员。持有特种设备作业人员证书（特种设备安全管理 A 证）。 (10) 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。 (11) 安全生产管理员。持有安全生产管理人员安全培训证。 (12) 所有服务人员需持有健康证明或可证明无传染性疾病的体检结果。
	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	现场查看 现场询问	①护理员总数及各时段护理员配置数。 护理员总数及各时段护理员配置： 护理员与入住老人配比（日间 06:00～18:00，夜间 18:00～06:00） 重度：日间 1:8，夜间 1:16； 中度：日间 1:20，夜间 1:40； 轻度：日间 1:40，夜间 1:80。 ②护理员夜间当班状态。 夜间当班护理员不能以睡当班，应不间断巡视并按要求做好记录。
	38	各部门主要岗位职责制定齐全情况 (①岗位职责齐	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	现场询问 现场查阅	①岗位职责齐全。 根据岗位设置情况制定岗位职责，岗位职责应齐全。 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

			全②岗位职责内容与实际工作相符③岗位职责知晓度)	C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求		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。
		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	现场 询问 现场 查阅	①计划制定符合要求。 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。培训计划覆盖各岗位。培训计划应将培训内容有序安排，确保培训内容齐全。 ②培训对象全覆盖及培训频次符合要求。 培训对象全覆盖：包括各部门在岗员工、转岗员工、新入职员工。 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100%。 ③培训内容齐全。 培训内容需满足各岗位工作要求；法律、法规、标准和规范性文件；安全知识；服务管理的相应技能、制度、流程及实操训练。 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）。 有培训、有考核、有鉴定。

					⑤记录完整。 培训记录内容至少包括培训时间、培训主题、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	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	现场查看 现场询问 现场查阅	①服务分级评估符合相关要求。 根据 DB31/T684-2023 《养老机构照护服务分级要求》进行照护等级评估。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。 对老年人开展评估，至少包含以下内容：（1）老年人自理能力；（2）认知能力；（3）情绪行为；（4）视觉；（5）适应性；（6）安全风险评估。 ②服务需求与服务分级相符。 根据评估结果确定照护等级。 ③持续评估至少 1 次/年且有评估记录。 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。每次评估需有评估记录。
	41	养老服务合同有效性情况 （①合同条款内	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	现场查阅	①合同条款内容符合要求。 合同主要条款内容应与 DB31/T 685-2019 《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、费用、权利义务、合同的变更

			容符合要求②规范签订合同)	求 C. 第①②点部分符合要求 D. 第①点完全不符合要求		和解除、违约责任、其他约定、争议解决方式等。合同中应附有《首次入住健康状况说明》《首次服务项目确认表》《变更事项确认表》等。合同宜采用养老服务行业推荐的示范文本。 ②规范签订合同。 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）。合同附件按老年人实际情况填写完整。签名、盖章齐全。
	42	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变更记载经确认生效）	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		①有相应变更记载。 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、委托发放药品等根据老年人情况有变更，需填写相关变更事项确认表。 合同终止变更。老年人出院或死亡后，长照提供的服务终止，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、出院流转表、出院小结等。 ②变更记载经确认生效。 变更记载经院方、老人、相关第三方签字确认后生效。
	43	老年人在院档案建立情况 （①建立入院档	A. 完全符合要求 B. 第①②③点符合要求，第④点部分符合要	现场 查阅		①建立入院档案。 为每一位老年人建立入院档案。 ②建立出院档案。

			案②建立出院档案③资料齐全④归档有序、装订整齐)	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		养老服务合同终止后应建立出院档案。 ③资料齐全。 入院档案资料包括但不限于入住申请表、调查访问表、审批表、照护等级评估材料和风险评估材料、养老服务合同、体检报告（或近期出院小结）、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。出院档案资料包括但不限于养老服务合同终止记录表、入院档案、健康档案。 ④归档有序、装订整齐。 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、照护等级评估材料和风险评估材料；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。 出院档案资料排列顺序：A、养老服务合同终止记录表（含出院流转单）；B、入院档案；C、健康档案（含出院小结）。
	收费管理	44	养老服务收费情况 （①收费项目、办法符合要求②	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	现场查看现场询问	①收费项目、办法符合要求。 收费项目。基本养老服务收费：保基本床位长照：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。其他长照：服务收费实行市场调节价，收费标准由长照合理制定，并向社会公示后执行。膳食费。

			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	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	现场查阅 保基本床位长照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。其他长照根据物价水平合理制定膳食费标准，实行单独核算。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。按约定进行收费和使用。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。） 收费办法。床位费、护理费原则上以月计收；膳食费根据老年人实际消费情况，据实结算；代办服务性收费按次或按月计收；设立相应收费台账。 其他补充说明。水电费、医药费、长照对外提供服务，其收费标准由双方协商确定。退费（合同期内退养的，按实际入住天数计收费用；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。合同期满退养的，不退费。） ②收费项目、标准在合同中有记载。 各种收费项目、收费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。 实际收费项目、收费方式、收费标准与合同中有关收费约定相一致、与公示
--	--	--	---	--	---

					相关收费内容相一致。 ④价格调整符合要求。 床位费、护理费调整周期不少于 2 年；膳食费调整周期不少于 6 个月；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；各项费用调整必须公示后方可执行。 ⑤保证金收取、使用符合要求。 (1)收取额度符合要求。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）。保证金初次应一次性足额收取。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。 使用规范。保证金属于缴费人所有；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。在指定使用人离院时，应一次性退还余额。长照不得随意将保证金挪作他用。
	信息管理	45	服务信息公示与保密情况 ①关键信息公示 ②制定老年人相关信息保密制度	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	现场查看 现场查阅 ①关键信息公示。 关键信息内容有对外宣传资料或上墙公示。内容包括但不限于：执业证照、收费标准、主要服务项目、服务投诉路径和相关电话（上级部门电话、单位电话）等。 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	合要求 D. 第①点或第②点或第 ④点完全不符合要求		制定有保护入住老年人隐私的信息制度，包括但不限于入住老年人的身份证 信息、家庭基本情况、疾病状况及其他老年人需要保护的肖像等隐私及信 息。 ③公示内容真实、有效。 ④信息保密制度执行情况。 如：对外公开的信息中不含老年人身份证信息和隐私的文字、图片资料等。
	感染 管理	46	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	①设立专职或兼职人员负责。 院感工作由专职或兼职人员负责（医护人员或长照负责人）担任。 ②建立院感工作职责。 院感负责人应按本行业现行感染控制技术规范、本市突发公共卫生事件应急 预案、相关法律法规等制订本机构感染管理工作计划、相关制度和控制预 案；各条线工作人员按照相关制度、流程做好感染预防和控制工作，如清洁 消毒、无菌操作、医疗废物管理工作等；每月对全院工作人员进行院感相关 知识培训以及院感工作的考核检查。 ③建立控制感染的相应制度和措施。 应建立控制感染相关制度：感染管理制度、清洁消毒制度、手卫生管理制 度、医废管理制度等；严格落实控制感染措施：各条线工作人员应认真执行

					手卫生工作；加强各部门清洁消毒工作的落实：遵循“先清洁、再消毒”原则，污染严重应“消毒—清洁—消毒”；采取湿式清洁方式，由上至下、由里到外、由洁到污有序进行；各部门具体消毒方法、类别、消毒液浓度参照相关制度规范执行；传染性疾病预防按照上级部门要求执行。 ④疑似传染病的处置符合规定。 控制传染源，对疑似/已感染人员（老年人、工作人员）进行隔离：疑似/已感染人员应临时安置在单人房间，限制人员出入；污染区和清洁区应严格区分；疑似已感染人员逗留过的场所、物表、空气等按规定做好消毒，离院后按规定做好终末消毒（具体参照传染性疾病预防相关规定执行）；各类设备和物品专人专用，按规定消毒；密切接触者应做好个人防护措施（穿防护服、戴帽子、医用防护口罩、手套等），规范洗手。 当院内发生传染性疾病时，应 24 小时内报告上级主管部门，并及时报告所在地疾控部门。
		47	工作人员手卫生状况 （①能正确洗手 ②指甲符合要求	A. 完全符合要求 B. 第①②③点符合要求，第④点部分符合要求	现场查看现场询问 ①能正确洗手。 工作人员正确按照七步洗手法洗手：内、外、夹、弓、大、立、腕；每一步认真搓揉 10～15 秒，尤其指甲、指尖、指缝、指关节等易污染部位。 ②指甲符合要求。

			③不佩戴外露饰物 ④有洗手设施)	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		剪短指甲无污垢，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、手镯）。 ④有洗手设施。 工作区域内配备洗手设施，包括水龙头、洗手液（肥皂）、干手用品；洗手液（肥皂）保持清洁与干燥；干手用品宜使用擦手纸或干手机。
	48	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	现场查看 现场询问 现场查阅	①采购符合要求。 一次性医疗用品包括但不限于棉签、棉棒、无菌纱布（棉球）、医用乙醇、碘酒、一次性医用口罩、一次性医疗防护用品等；一次性医疗用品采购渠道应规范，宜在医药用品商店采购；应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、产品灭菌标识及有效期； ②使用符合要求。 一次性医疗用品使用遵循“先进先出”原则，禁止使用过期失效用品；专柜（专屉）存放，置于阴凉干燥、通风良好处，离地大于等于 20cm，离墙大于等于 5cm；一次性医疗用品使用前应检查有效期，包装有无破损、不洁；无菌棉球（纱布）等小包装打开后，24 小时内使用完毕；碘酒、乙醇等皮肤消毒剂宜小剂量包装，按产品说明书注明开启及失效日期、时间、签全名；一次

						性无菌用品（棉签、棉球、纱布等）不得反复使用；使用后污染的一次性用品按医疗废物分类放置。
		49	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	现场查看 现场询问 现场查阅	①医疗废物临时收集点设置符合要求。 医废临时收集点应设在相对独立的区域，如医疗卫生室、污物间等，确保污洁分开，应与生活垃圾分开存放；应采取有效安全管理措施，无关人员不得随意拿取和移动；应设有存放医疗废物专用包装袋和利器盒的专用柜（箱或桶）、专用秤；专用柜（箱或桶）应选择脚踏式或感应式等非手触式开启；应有医疗废物警示标识；应易于清洁和消毒。 ②分类收集且盛放符合要求。 医疗废物分为感染性废物、损伤性废物、化学性废物、药物性废物、病理性废物五大类，长者照护之家一般涉及感染性废物和损伤性废物，少量药物性废物可放入感染性废物袋中，应在标签上注明；产生的医疗废物应使用符合HJ421 的医疗废物专用包装袋和利器盒；医疗废物收集时，容量不得超过包装物的 3/4，采用打鹅颈结并用扎带的方式有效严密封口，疑似/传染性医疗废物采用双层包装，鹅颈结分层严密封口；收集后应在各类医疗废物包装袋、利器盒上注明产生日期、医疗废物类别、重量、签全名；医疗废物不得随意放置倾倒、混入生活垃圾、露天存放。

					③转运符合要求。 应与医疗机构（如社区卫生服务中心）签订医疗废物代收服务协议；包装完好的医疗废物应放置在硬质密闭容器内进行交接；双方有医疗废物交接记录，内容包括医疗废物产生单位、医疗废物种类、各类医疗废物的重量、交接时间、交付去向，双方经办人签全名，记录单保存三年；医疗废物转交后应对临时收集点、收集容器做好清洁消毒。地面用 500mg/L 有效氯消毒液拖拭，作用 30 分钟，再用清水拖拭干净，如有明显污染，应用 1000mg/L 有效氯消毒液拖拭，作用 60 分钟，再用清水拖拭干净；收集容器内外用 1000mg/L 有效氯消毒液喷洒或擦拭，作用 30 分钟，再用清水擦拭干净；工作人员在处置、转运、消毒过程中应做好个人防护，穿戴工作服（防水围兜）、一次性工作帽、鞋、一次性医用外科口罩、防水手套等；处置疑似/传染性医疗废物，应佩戴医用防护口罩、工作衣外穿连体防护服。
	50	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	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	现场查看 现场询问	①分类使用。 保洁工具包括布巾、地巾、保洁桶（盆）等；布巾、地巾、保洁桶（盆）按照各区域分类使用； （1）照护区域： 地巾分类：老年人居室、卫生间、污物间、公共部位等。

			且按规定消毒④ 标志清晰)	合要求 D. 第①点完全不符合要求	布巾分类：老年人居室及公共活动区域（家具）、餐桌、卫生间台盆、卫生间便器、污物间（水池）等。 保洁桶（盆）分类：地面与其他部位分类使用。 （2）其他区域： 地巾分类：办公室、餐厅、厨房（粗加工区、点心间、备餐间）、洗衣房、电梯轿厢、医废临时存放点、疑似传染病区域； 布巾分类：门窗（门窗把手、扶手、开关）、办公室家具、餐厅餐桌椅、厨房（粗加工区、点心间、备餐间）、洗衣房洗衣机、洗衣房水池、衣物盛器、电梯轿厢（扶手、按钮、内壁）、医废桶（感染性、损伤性） 保洁桶（盆）分类：地面与其他部位分类使用。 ②分类放置。 布巾、地巾、保洁桶（盆）按区域分别集中放置、忌叠放；布巾、地巾应悬挂放置且保持适当距离。 ③清洁且按规定消毒。 布巾、地巾每日消毒一次，清洗干净后用 500mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟，再用流动水清洗干净晾干备用；保洁桶（盆）每日消毒一次，内外清洗干净后用 500mg/L 有效氯消毒浸泡 30 分钟，流动水冲净，倒置放置。
--	--	--	------------------	----------------------	--

						④标志清晰。 各类布巾、地巾放置部位标志清晰；保洁工具上（包括布巾、地巾、保洁桶（盆））标志与放置部位的标志一一对应。
	食品管理	51	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	现场查看 现场询问 现场查阅	①食品采购、查验、储存。 食品采购：选择的供货单位应具有合法资质且证照齐全并留存复印件（包括营业执照、食品经营许可证等工商证件）；与供应商签订食品采购合同；禁止采购腐烂变质、超过保质期的食品。 查验：建立食品进货验收台账，如实记录食品原料的相关信息（名称、规格、数量、生产单位、生产日期、保质期、供应单位、索证/索票情况等）。 储存：储存食品的场所应保持清洁、通风、摆放有序、不得堆放杂物；食品应分类分架、隔墙离地 10cm 存放；储存用的设施设备标识清晰（冰箱冰柜每月消毒一次，日常保持清洁）；散装食品应密封包装并张贴标签，标明食品名称、生产日期、保质期等。 ②食品加工、留样。 食品加工：操作人员应穿干净的工作服，衣帽整洁，头发置于帽内，并保持手部卫生；肉类、水产、蔬菜、餐具、保洁工具分池清洗且水池标识清晰；食品（生食品、半成品、成品）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；接触食品的容器、工具、加工后的原料不得直接放置在地面上或者接触不洁物；调味料盛装容器应保持清洁，使用后应加盖存放；确保食物烧熟煮透；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洗手消毒、二次更衣，并戴好口罩和帽子、一次性手套。 留样：凡是入口的早、中、晚餐食，点心均需留样；各留样食品分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内并存放在专用的冷藏设备中保存 48 小时；每个品种的留样数量不少于 125 克；存放食品留样的容器上应标注留样餐次、留样食品名称、留样时间（月、日、时）、留样人；建立食品留样记录本，记录食品留样的名称、留样时间（月、日、时）、留样人员、销样时间、销样人。 ③备餐间卫生。 备餐间每餐打扫，保持清洁无杂物；每餐餐前消毒并作记录（时间为 0.5 小时）；紫外线灯管每周消毒（75%酒精）且有记录，使用期限不得超过 1000 小时。 ④餐用具清洗、消毒、保洁。 餐具清洗应使用专用水池与专用布巾，不得混用，清洗干净不留食物残渣。洗净后的餐饮器具（餐饮具、炊具、容器）按规定消毒且有记录；采用蒸汽
--	--	--	--	--	--

					或煮沸消毒方法的，温度一般控制在 100℃，消毒时间为 20—30 分钟；采用红外线消毒方法的，按使用说明书操作；采用洗碗机消毒的，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；消毒后的餐用具应定位存放在专用的密闭保洁设备内防止受污染；餐车每日餐前清洁、餐后消毒并有记录。 ⑤就餐区域备餐、分餐卫生。 定期清洁就餐区域的空调、排风扇等设施设备，保持地面、门窗、桌椅等洁净无污垢；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；进入备餐间必须二次更衣；供餐过程中，应对食品采取有效的防护措施，避免食品受到污染；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。 ⑥餐厨废物处置。 干湿垃圾分类放置、及时清理，存放容器保持清洁；索取并留存餐厨废物收运者的资质证明复印件（须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；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。 ⑦制定食物中毒应急预案。
--	--	--	--	--	--

					制定食物中毒应急预案并定期演练（演练有计划、有记录、有签到、有照片、有总结）；应急处置流程合理且可操作；相关岗位的工作人员能熟练掌握应急处置流程。
			食品管理符合监督管理规定情况 （配送盒饭或桶饭） （①配送方及相关人员资质齐全 ②签订配送协议并能满足各项服务需求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	现场查看 现场询问 现场查阅 ①配送方及相关人员资质齐全。 索取并留存配送方的资质证明复印件（营业执照、食品经营许可证等）及相关服务人员资质证明复印件（厨师证、健康证等）。 ②签订配送协议并能满足各项服务需求。 与配送方签订协议，明确各自的食品安全责任和义务。协议中应体现“服务内容、服务人员、服务要求”等内容，长照应对外包服务供应商保证膳食质量的制作流程、服务规范等相应文件进行受控，以确保满足各项服务需求。 ③食品安全。 食品应使用清洁的密闭容器存放，避免受到污染，容器材料、包装材料应符合食品安全国家标准或有关规定（无毒无害、清洁）；使用一次性容器、餐饮具的，应选用符合食品安全要求的材料制成的容器、餐饮具（耐热，完好无裂缝、不重复使用）；分发人员应保持个人卫生（洗手、消毒、佩戴口罩和一次性手套），不留长指甲、涂指甲油。 配送桶饭的机构，应设置备餐间和二次更衣室且按要求配备设施设备（备餐

					间有操作台、工具清洗池、紫外线消毒灯、空调等；二次更衣室有洗手消毒水池）；分装必须在备餐间进行；备餐间保持清洁无杂物并每餐消毒且有记录；紫外线灯管每周消毒（75%酒精）且有记录，使用期限不得超过 1000 小时。分餐人员持有健康证，进入备餐间必须二次更衣，穿戴清洁的工作服、工作帽。 ④食品留样。 凡是入口的早、中、晚餐食，点心均需留样；各留样食品分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内并存放在专用的冷藏设备中保存 48 小时；每个品种的留样数量不少于 125 克；存放食品留样的容器上应标注留样餐次、留样食品名称、留样时间（月、日、时）、留样人；建立食品留样记录本，记录食品留样的名称、留样时间（月、日、时）、留样人员、销样时间、销样人。 ⑤制定食物中毒应急预案。 制定食物中毒应急预案并定期演练（演练有计划、有记录、有签到、有照片、有总结）；应急处置流程合理且可操作；相关岗位的工作人员能熟练掌握应急处置流程。
	52	室内外无障碍设施完好情况	A. 完全符合要求 B. 第①点完全符合要	现场查看	①设计符合要求。

	设施 设备 管理		（①设计符合要求②设施齐全③设施完好）	求，第②③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求		包括但不限于门、通道的宽度，台阶、扶手的高度，坡道坡度，以及无障碍电梯的配置等。 无障碍电梯有无障碍标志，紧急呼叫、楼层显示和语音提示等装置完好，按钮、扶手、镜面等完好无损。 ②设施齐全。 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，以及无障碍电梯等。 ③设施完好。 定期检查，及时修缮，保证设施能正常使用。
		53	主要场所设施设备完好情况 （①配置齐全②完好无损③有定期检查和维护记录④有使用注意事项）	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. 完全不符合要求	现场 查看	①配置齐全。 （1）居室：至少应配置床、床头柜、橱柜、座椅（座椅高度为 0.4—0.45m，并有扶手）、降温和保温设备； （2）单元起居厅：至少应配置桌子、座椅或沙发、降温和保温设备； （3）卫生间：至少配置盥洗盆、坐便器； （4）浴室：至少配置淋浴器（每 8-12 床位设置一个浴位，其中轮椅专用浴位不少于总浴位数量的 30%）、助浴器具、衣物柜、坐凳、坐便器、取暖设备、有无障碍厕位；

					(5) 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； (6) 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：配备与康复需求相适应的设备； (9) 活动用房：至少配置桌椅、橱柜、电视机等相应设备、降温保暖设备； (10) 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； (11) 洗衣房或洗衣点：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，配置洁污衣物盛放容器，配置 2 个水池（预洗、浸泡消毒），各设施用途标识清晰； (12) 设备用房：配置符合相关标准，保证安全（包括配电间、消控室、50kg 液化气储存室）。 (13) 活动场所：配备室内外健身器材。 ②完好无损。 ③有定期检查和维护记录。 设施设备应定期检查，进行经常性维护保养，做好记录，确保能正常使用。 ④有使用注意事项。
--	--	--	--	--	---

					室内外健身器材等还应有使用安全注意事项。
		54	各区域照明设施完好情况 （①照明设施齐全、完好 ②符合安全要求③照明良好）	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	现场查看 ①照明设施齐全、完好。 居室、卫生间、浴室、出入口、平台、阳台、走道、楼梯等部位应有照明设施，宜选用暖色节能光源且照度适宜；居室内应配置顶灯、床头灯、脚灯等照明灯具。 ②符合安全要求。 按居住单元设置配电箱；脚灯应嵌装（安装位置距地面 1—1.2m，脚灯应安装在居室至居室卫生间的走道墙面距地 0.4m）；电源插座应采用安全型电源插座。 ③照明良好。 照度充足、均匀。
		55	呼叫铃应答及时、紧急呼叫系统完好情况 （①呼叫铃应答及时 ②安装完好、位置适宜③	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	现场查看 ①呼叫铃应答及时。 及时响应呼叫铃，2 分钟内到现场。 ②安装完好、位置适宜。 居室、公共起居厅、卫生间、浴室更衣区域、公共活动区域均需安装紧急呼叫装置。

			信号传输方式能满足需求)	D. 第①点完全不符合要求		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—0.5m。 ③信号传输方式能满足需求。 接收信号的方式必须及时有效，满足服务需求。
	标志管理	56	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	现场查看	①标志齐全且设置符合要求。 方向、入口、出口、出入口、楼梯、电梯、男女卫生间、接待室(手续办理)、电话、停车场、自行车停放处、废物箱、允许吸烟、请勿吸烟等处应设置通用符号；无障碍设施、无障碍电话、无障碍电梯、无障碍坡道、无障碍通道、无障碍停车位、无障碍卫生间等应设置无障碍设施符号；安全出口、紧急出口、防火门、消防重点部位(消控室、配电间、水泵房、厨房等)、火灾报警装置(消防按钮、发生警报器、火警电话、消防电话等)、灭火设备等(各类灭火器、消火栓、水泵接合器等)应按消防规定设置消防安全标志；在其他有必要设置安全类标志(包括禁止类标志、警告类标志、指令标识、提示标志)；各功能区与老人居室等设置位置标志(标识牌)；各功能区或其他设施位置不明显时，应设置相应的导向标志。 ②标志完好。 各类标志至少每半年检查一次，发现有破损、变形、褪色等，应及时修整或

					更换。 ③标志醒目。 各类标志大小适宜（醒目）；导向性标志的位置设置合理；疏散通道中的“安全出口”指示标志宜设置在通道两侧及拐弯处的墙面上，标志牌的上边缘距地面不应大于 1m，“安全出口”指示标志设置在地面上，上面须加盖不燃透明牢固的保护板。
	质量监督评价	57	服务质量考核情况 （①制定考核制度②制定各岗位考核细则③有实施考核记录且有汇总、分析记录④有 1 次/半年的时间评价且有记录）	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 ①制定考核制度。 考核制度包括考核对象、考核方式、考核频次、考核内容、考核结果、反馈处置等。 ②制定各岗位考核细则。 考核岗位全覆盖，考核细则内容至少包括考核内容、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”，按岗位职责制定具体考核内容。 ③有实施考核记录且有汇总、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。制定统一考核表单。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。考核中发现的问题需汇总分析原因。

					④有 1 次/半年的质量评价且有记录。 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 2 次。
		58	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	现场查看 现场询问 现场查阅 ①专人负责。 专人负责投诉处理工作；设置投诉登记本，收集记录相关投诉信息。登记本内容至少包括投诉信息来源、投诉事项、处置情况等。 ②渠道畅通。 设有多渠道投诉路径；投诉渠道相关信息正确。相关信息应包括主管部门的地址、电话号码，以及本机构的投诉电话、处理部门。 ③公示醒目。 意见箱设置应醒目，方便老年人使用；投诉渠道公示的相关信息应清晰，方便老年人查阅。 ④及时处置有记录。 及时回应各类投诉并记录；不能及时答复时，应设法和投诉人保持有效沟通；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 1 次/半年且有记录。

						各类投诉信息每半年汇总一次。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。向相关部门（员工）通报投诉及处置情况。
		59	满意度测评情况 （①频次和覆盖率②有测评报告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	①频次和覆盖率。 不少于 2 次/年，参与机构内部满意度测评的服务对象（含老年人及相关第三方）数量不低于 50%。 ②有测评报告。 满意度测评结果进行统计分析，并得出综合满意率；对得分低和抱怨项进行原因分析；每一次满意度测评形成测评报告。 ③有改进措施。 测评结果及分析情况反馈到责任部门；责任部门针对性地制定整改措施，并有效落实；负责人对整改情况进行验收；召开民管会或座谈会、个别访谈等，向老年人及家属反馈满意度测评和整改情况。
	服务 防护	60	建立服务安全风险防范和应急预案情况 （①各类服务安全预防措施及应	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	现场 询问 现场 查阅	①各类服务安全预防措施及应急预案齐全。 制定噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等事件的预防措施及应急处置流程。 ②各类预防措施及应急处置流程符合要求。 预防措施有效，应急处置流程合理可操作。

			急预案齐全②各类预防措施及应急处置流程符合要求③掌握预防措施及应急处置流程)	要求 D. 完全不符合要求		③掌握预防措施及应急处置流程。 相关岗位的工作人员能熟练掌握各项预防措施及应急处置流程内容并会操作。
	61	安全保护用具的使用情况 (①使用程序符合要求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	现场查看 现场询问 现场查阅		①使用程序符合要求。 经医护人员评估后与家属签订“安全用具使用知情同意书”，并在健康档案中有使用保护用具的动态记录。 ②使用规范。 根据老年人的实际情况选择合适的保护用具；保护时采取的体位舒适平展；保护带与皮肤之间应能容纳两横指的间隙；长时间保护者应 2 小时松解一次保护用具，并做好相应记录。 ③掌握观察要点。 相关岗位知晓观察要点。

		62	易造成伤害的器物管控状态 (①受控器物符合要求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	现场查看 现场询问	①受控器物符合要求。 锐器（剪刀、水果刀、刀片、缝针等）、钝器（能伤及人的物件，如棍棒类）等均需受控。 ②器物管控符合要求。 设置专盒或专柜存放并上锁；水果刀与其他刀具应分开存放。
		63	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	现场查看 现场询问	①入住老年人出入规定符合要求。 照护区域、门卫室工作人员知悉老年人出入的规定；老年人外出应向所在照护区域请假（有请假条）；机构为能自主决定出入的老年人制定相关外出信息卡（老年人外出时需持此卡），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。 ②外来人员来访有登记。 建立外来人员来访登记本且按规定登记，登记内容包括但不限于来访日期、来访者姓名及联系方式、来访事由、来访时间、离开时间，有登记人签字。 ③具体措施有效落实。 建立老年人出入登记本且按规定登记，登记内容包括老人姓名、床号、外出时间、回机构时间、外出事由、所持证件、陪同人等，有登记人签字。

		64	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地面有有效防护措施)	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	现场查看	①有安全使用的注意事项且位置醒目。 室内外各健身器材位置处有安全使用注意事项且位置醒目。 ②地面有有效防护措施。 室外健身区域的地面平整、无高差, 地面有有效防护措施(宜铺设塑胶地面)。
服务安全	安全管理	65	安全管理 (①有安全管理制度②有专项应急预案③安全教育培训、安全检查和应急演练等有记录)	A. 完全符合要求 B. 第①②点完全符合部分符合要求, 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	现场查阅	①有安全管理制度。 建立安全管理制度, 包括但不限于: (1) 安全责任制度; (2) 安全宣传和教育培训制度; (3) 安全检查制度; (4) 事故处理与报告制度; (5) 安全考核与奖惩制度; (6) 消防安全管理制度; (7) 用电安全管理制度; (8) 燃气安全管理制度;

					(9) 电梯安全管理制度； (10) 设施设备安全管理制度和操作规程。 ②有专项应急预案。 制定各类专项应急预案，包括但不限于： (1) 安全生产应急预案； (2) 灭火和疏散应急预案； (3) 食品安全应急预案； (4) 电梯应急预案； (5) 燃气安全应急预案； (6) 停电停水应急预案； (7) 突发公共卫生事件应急预案； (8) 各种自然灾害应急预案。 ③安全教育培训、安全检查和应急演练等有记录。 (1) 安全教育培训记录应该包括：时间、地点、内容、讲课人、参加人员和效果等）； (2) 安全检查记录应包括时间、人员、项目、要求、结果等）； (3) 应急演练记录应包括时间、地点、参加人员、演练过程和效果评价等。
--	--	--	--	--	--

					以上记录应详细，并归档保存。
用电安全	66	电器产品使用规范情况 （①未使用禁用电器产品②使用中有关控措施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	现场查看	①未使用禁用电器产品。 禁止使用电炉、电热毯、电热水壶等家用小电器。 ②使用中有关控措施。 公用电热水器、微波炉、冰箱、消毒柜、开水箱等电器产品放置的位置合理且受控。 ③使用中无安全隐患。 规范操作，定期检查，及时排除故障。
	67	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	现场查看	①安装漏电保护装置。 ②无乱接电线。 无裸露、老化的电线；禁止随意拉接和安装用电线路；每年对电气线路及管路进行安全性检测一次并留存检测报告及检测机构的资质。 ③室内无电动自行车停放、充电。 电动车集中存放、充电（严禁飞线充电）；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；充电场所应设置安全型的充电装置（防水且可限制充电时间）。

	灶具 使用 安全	68	燃气设施 ①有燃气报警装置 ②按规定维护保养和年检、有记录和检验标志 ③排气（烟）罩、灶具等无油污 ④周围无可（易）燃杂物堆放	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 D. 第①点或第②点不完全符合要求	现场 查看 现场 查阅	①有燃气报警装置。 按规定装设燃气报警装置。 ②按规定维护保养和年检，有记录和检验标志。 报警装置应由有相应资质的单位进行维护保养和年检，并有记录和检验合格标志。 ③排气（烟）罩、灶具等无油污。 定期清洁排气（烟）罩、灶具、灶面等的油污，保持其干净整洁（排烟罩一般每周清洗一次，排烟管道每季度清洁保养一次）。 ④周围无可（易）燃杂物堆放。 燃气设施周边禁止堆放可燃或易燃杂物。
	特种 设备 安全	69	液化气瓶安全管理情况 （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 查看 现场 询问	①存放符合要求。 专用库房独立存放，库房不应设置在半地下层或地下层；库房通风（墙体上方设置 1—2 个通风口，直径≥40cm）；有防止虫害的措施；液化气瓶直立存放，空瓶、满瓶有明显标志；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。 ②使用规范。 不得自行处理液化气瓶内残液；不得拖滚、敲击、碰撞液化气瓶；不得将液

					化气瓶内的液体倒入其他气瓶内使用；禁用蒸汽、热水及其他热源直接对液化气瓶加热；禁止液化气瓶卧放使用；按要求配置消防器材。 ③标志符合要求。 库房门口张贴禁止吸烟、禁止堆放、禁止烟火、禁止放置易燃物、禁止带火种、消防重点部位标志。
		70	电梯安全使用管理情况 （①按要求设置 ②按规定定期进行巡查、维护保养和年检③标志齐全、正确、清晰）	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点不符合要求	①按要求设置。 两层及以上楼层、地下室、半地下室设置老年人用房时（包括生活应用房、医疗保健用房、公共活动用房），应设置电梯。 ②按规定定期进行巡查、维护保养和年检。 按照《上海市电梯安全管理办法》，使用单位应当做到： （1）安全管理人员每巡视电梯运行情况，并做好记录； （2）应委托电梯制造单位或取得相应许可资质的单位承担电梯维保工作，并签订书面合同。使用单位应按照规定监督维保单位开展电梯的维保工作。 （3）使用单位应在检验合格有效期届满前 1 个月，按照规定向检测检验机构申请定期检验。未经定期检验或检验不合格的电梯，不得使用。 ③标志齐全、正确、清晰。 电梯轿厢的显著位置张贴有效的《特种设备使用标志》、上海电梯智慧码、安

					全注意事项、警示标志、应急救援电话等信息。 注：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。
消防安全	71	消防备案情况 （①有消防备案）	A. 完全符合要求 B. 第①点部分符合 D. 完全不符合要求	现场 查阅	①有消防备案。 有消防部门核发的消防验收报告或消防备案凭证。 *注：长照因没有产权无法完成消防备案的，由消防等相关部门召开专题会议，以会议纪要的形式予以明确，给 B。
	72	消防设施、电气 设施装置情况 （①有设施检测合格报告且在有效期内②有定期维护保养，有记录）	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 D. 完全不符合要求	现场 查阅	①有设施检测合格报告且在有效期内。 消防设施、电气设施装置每年由专门的检测机构进行一次检测，取得检测合格报告，有整改项目的应及时整改。 ②定期维护保养，有记录。 消防设施、电气设施装置应进行定期维护保养，并做好记录。
	73	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	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	现场 询问 现场 查阅	①教育培训频次：1 次/半年。 每年开展两次消防安全教育培训，有年度培训计划。 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：

		掌握消防知识③ 有培训记录)	C. 第①②③点部分符合 要求 D. 完全不符合要求		三知：A. 知道消防设施和器材位置。B. 知道疏散通道和出口。C. 知道建筑布局和功能。 四会：A. 会组织疏散人员。B. 会扑救初期火灾。C. 会穿戴防护装备。D. 会操作消防器材。 一联通：A. 一旦发生火警，立即拨打火警电话（119）。B. 设置微型消防站，应与消防支队保持通信畅通 四个能力：A. 检查消除隐患能力。B. 扑救初期火灾能力。C. 组织疏散逃生能力。D. 消防宣传教育能力。 （2）掌握本年度消防知识培训要点。 ③有培训记录。 有消防安全教育培训的记录。
	74	消防演练情况 （①频次：1 次/ 半年②有演练预 案 ③ 有 演 练 记 录）	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	①频次：1 次/半年。 按计划完成每半年一次的消防演练。 ②有演练预案。 每次消防演练均需制订演练预案。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。消防演练必须包含救火和逃生演练项目。

					③有演练记录。 每次消防演练都要有详细记录，记录包括本次演练预案、演练过程记录及影像资料、效果评估等。
		75	灭火器、消火栓情况 （①灭火器、消火栓状态完好②消防安全管理员掌握灭火器、消火栓巡查要点③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②③点部分符合要求 C. 第①②③点部分符合要求 D. 第①点不完全符合要求	①灭火器、消火栓状态完好。 灭火器、消火栓状态完好灭火器、消火栓能完好使用，有故障及时更换。 ②消防安全管理员掌握灭火器、消火栓巡查要点。 灭火器巡查要点：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）。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）。压把：是否变形（轻微变形应予调整，严重变形应予更换）。保险销：是否脱落（如脱落，应维修）。封条：是否完整（如有断裂说明已使用过，建议更换）。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。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。灭火器周边：是否存在障碍物，有无遮挡或影响取用的现象。 注：干粉灭火器的瓶体使用寿命为 10 年。

					消火栓巡查要点：配置符合 GB50016《建筑设计防火规范》的规定。消火栓标志、消火栓框架及玻璃是否破损。消火栓操作流程图是否缺失或图案不清楚。消火水带及水枪是否缺失或破损。消火栓阀门是否缺失或锈蚀。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。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）。消火栓箱前（禁止堆放物品区）是否有杂物堆放或堵塞情况。 ③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。
		76	门窗、安全出口、疏散通道、防火门情况 （①门窗禁止设置救援障碍②疏散通道保持畅通、无堆物③防火门设置符合要	A. 完全符合要求 D. 第①点或第②点或第③点完全不符合要求	①门窗禁止设置救援障碍。 门窗部位禁止安装影响疏散、救援的障碍物。 ②疏散通道保持畅通、无堆物。 在安全出口、疏散通道、消防车道等处严禁堆放妨碍通行的物件及杂物。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防火门设置符合要求，启闭功能完好，标志明显。 防火门是设置于防火分区间或防火隔间与疏散通道、安全出口之间，且具有一定耐火极限的防火分隔物。防火门按开闭状态可分为常开防火门和常闭防

			求，启闭功能完好，标志明显）			防火门。防火门设置应符合消防相关规定。设置在建筑内经常有人通行处的防火门宜采用常开防火门。常开防火门应能在火灾时自行关闭，并应具有信号反馈的功能。除允许设置常开防火门的位置外，其他位置的防火门均应采用常闭防火门。 防火门组件应齐全完好，启闭灵活，关闭严密。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。常闭防火门开启后应能自动闭合。电动常开防火门应在火警后自动关闭并反馈信号。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。 常闭防火门应在其明显位置设置“保持防火门关闭”等提示标志。
	77	应急照明、紧急疏散逃生标志、安全疏散指示图 （①应急照明设置符合要求②疏散标志齐全、完	A. 完全符合要求 B. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求	现场查看		①应急照明设置符合要求。 按消防部门相关规定设置：建筑面积大于 400 m²的多功能厅、餐厅，建筑面积大于 300 m²的地下室或半地下公共活动场所，疏散通道，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，配电室、消防控制室、自备发电机房、消防水泵房、防烟与排烟机房以及发生火灾时仍需正常工作的消防设备房。 安装要求：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 2m 以上。应急照明灯安装应牢固、无遮挡，状态指示灯正常；

			好③安全疏散指示图正确、完好)		切断正常供电电源后，应急工作时间不小于 90 分钟。 应急照明灯应完好，无缺损。 ②疏散标志齐全、完好。 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。设置在门框上部时，标志的下边缘距门框不应大于 0.15m。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。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 1m 以下的墙面上，且灯光疏散指示标志间距不应大于 20m；对于袋形走道，灯光疏散指示标志间距不应大于 10m；当灯光疏散指示标志设置在地面上时，间距不应大于 5m 且上方应加盖牢固的不燃透明保护板。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。 应急疏散指示灯完好无损。 ③安全疏散指示图正确、完好。 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。疏散逃生图文字标注清晰，应标注当前所在位置、疏散逃生方向路线、以及灭火器、消火栓、所在位置。 安全疏散指示图应正确、完好、明显。
--	--	--	-----------------	--	--

		78	室内严禁使用明火状况 （①室内不使用明火②室内禁止吸烟③公共区域有禁烟标志，室外有固定吸烟点）	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 D. 第①点或第②点不完全符合要求	现场查看	①室内不使用明火。 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）。 ②室内禁止吸烟。 《上海市公共场所控制吸烟条例》规定，室内不得吸烟。 ③公共区域有禁烟标志，室外有固定吸烟点。 公共区域内贴有禁烟标志，室外设置固定的吸烟点，以及收集烟灰、烟蒂的专用设备（建议放置消防器材）。
		79	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	①日巡查符合要求。 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；应急照明、疏散标志是否完好；消防器材、设施是否能正常使用，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。 每日巡查频次：日间巡查一次，夜间防火巡查至少每 2 小时一次，有巡查记录。 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。

					②月检查符合要求。 月检查内容：同“日巡查内容”。 每月检查频次：每月检查一次。月检查由单位负责人带领，消防安全管理员、各部门负责人参加。 整改情况：及时整改月检查中发现的问题。 ③记录符合要求。 按规定建立巡查记录本。逐项检查并认真填写，对存在的问题要准确记录。 日巡查使用“防火巡查记录”。月检查使用“防火检查记录”。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。
		80	视频监控防范措施落实情况 （①视频监控系统公共场所全覆盖②能正常使用③视频监控记录保存）	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	①视频监控系统公共场所全覆盖。 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。 范围包括机构内各出入口、楼道、食堂、餐厅、接待大厅、主要干道、护理站、老年人健身区域、电动车停放区、电梯等。 ②能正常使用。 视频监控应安装到位，并保证其能正常使用。 ③视频监控记录保存。

						监控系统不间断录像并妥善保管视频监控记录 15 天以上记录，定期维护。
--	--	--	--	--	--	-------------------------------------

附件 4:

上海市养老机构服务质量日常监测评价表（2025 年版）

	项目 内容	次	监测项目及要求	评价依据	项目分级				监测 方式
服务 提供	服务 确定	1	掌握所照护老年人的照护情况 (①照护分级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	A	B	C	D	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、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					现场 询问

				C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求					
		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 观察 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					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)	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院内压疮发生率及管控措施)	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手足部、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

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					现场询问

				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
		15	药品管理状况 ①药柜放置②外配药品接受与登记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	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					现场 观察

				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 询问
		18	衣物洗涤规范状况 ①分类收集②分类处置③衣物(含污染、疑似)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
		19	生活护理交接班本记录状况 ①按照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
		20	呼叫铃应答及时状况 (①呼叫应答及时)	A. 完全符合要求 D. 不完全符合要求					现场 观察 现场 询问

服务提供	清洁卫生	21	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，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
		22	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、无污垢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
		23	掌握老年人日常用品及文体活动用品清洁、消毒要点 (①各类用品清洁符合要求②各类用品消毒符合要求)	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
		24	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					现场 观察

				C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求					
		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）						现场 观察 现场 询问

									现场 查阅
服 务 提 供	预 防 保 健	31	预防保健宣教实施情况 (①频次:1 次/月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
		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					现场 询问 现场 查阅

	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)						现场 询问 现场 查阅
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					现场 观察 现场 询问

				C. 第①②点部分符合要求 D. 第②点完全不符合要求					
		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计划制订符合要求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
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变更记载经确认生效)	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					现场 询问 现场 查阅

				C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求					
		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	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制定老年人相关信息保密制度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					现场 观察

				C. 第①②③点部分符合要求 D. 第①④点完全不符合要求					
服 务 保 障	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					现场 观察 现场 询问

				C. 第①②点部分符合要求 D. 完全不符合要求					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
	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 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① ⑥⑦点部分符合 要求					现场 观察 现场 询问

服 务 保 障				C. 第①②③④⑤⑥⑦点部分符合要求 D. 完全不符合要求					现场 查阅
		53	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
	设施 设备 管理	54	室内外无障碍设施完好使用状况 (①设施齐全②设施完好③设计符合要求)	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					现场 观察
		55	主要场所设施设备完好使用状况 (①配置齐全②完好无损)	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

		56	各区域照明设施完好使用状况 (①照明设施齐全、完好②符合安全要求③照明良好)	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
		57	紧急呼叫系统完好使用状况 (①安装齐全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
		58	室内外健身器材完好使用状况 ①健身器材完好②定期检查、维护③注意事项公示醒目④地面有有效防护措施)	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
	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)	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					现场 观察

			*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	C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求					
质量 监督 评价	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
	61	院长实施行政查房及部门负责人现场实施考核情况 (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	服务质量考核情况 (①制定考核制度②制定各岗位考核细则③有实施考核记录且有汇总、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

服 务 保 障	质 量 监 督 评 价	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
		65	满意度测评情况 (①频次和覆盖率符合要求②有测评报告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	建立服务安全风险防范和应急预案情况 ①各类服务安全预防措施及应急预案齐全②各类预防措施及应急处置流程符合要求③掌握预防措施及应急处置流程)	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
		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	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
		70	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
		71	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④室外按需设置安全充电装置且满足消防安全要求)	A. 完全符合要求 D. 第①点或第②点或第③点或第④点不完全符合要求					现场 观察
	服务 安全	72	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有符合资质的机构出具检测报告，且报告在有效期内)	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	燃气、燃油、电磁灶设施状况 (①排气罩、灶具、灶面等无油污②周围无可燃物和杂物堆放)						现场 观察

		74	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)					现场 观察 现场 查阅
	特种 设备 安全	75	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
		76	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
		77	高压灭菌锅和锅炉安全使用管理情况 (①有使用登记证②操作人员有资质③有符合资质的机构出具检测合格报告, 且报告在有效期内)	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
		78	电梯无障碍设施与安全使用完好状况 (①按要求设置②按规定定期进行巡查、维护保养和年检③	A. 完全符合要求 B. 第①②③⑤点完全符合要求, 第④			、	现场 观察

			电梯轿厢内配置齐全完好(紧急呼叫、按钮、扶手、镜面、运行显示装置及报层音响)④标志齐全、正确、清晰⑤妥善保管	点部分符合要求 C. 第①②点完全符合要求, 第③④⑤点部分符合要求 D. 第①点或第②点不完全符合要求					现场 查阅
	消防 安全	79	消防设施、电气设施年度检测 (①有符合资质的机构出具检测合格报告, 且报告在有效期内②根据报告有整改记录)	A. 完全符合要求 D. 第①点或第②点不完全符合要求					现场 查阅
		80	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③有培训记录)	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
		81	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

服务 保障	消防 安全	82	灭火器、消火栓、消防喷淋洒水喷头、感烟火灾探测器、 感温火灾探测器完好 ①灭火器、消火栓、消防喷淋洒水喷头、感烟火灾探测器 感温火灾探测器状态完好，周围无遮挡)	A. 完全符合要求 D. 不完全符合要求					现场 观察
		83	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
		84	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
		85	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

		86	应急照明完好使用状况 (①应急照明设置符合要求②完好无损)	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					现场 观察
		87	紧急疏散逃生标志、 安全疏散指示图完好使用状况 ①紧急疏散逃生标志设置符合要求②安全疏散指示图设置 符合要求③完好无损)	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 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室内禁止吸烟③公共区域有禁烟标 识，室外有固定吸烟点)	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 D. 第①点或第②点不完全符合要求					现场 观察
		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					现场 询问 现场 查阅

				C. 第①②③点部分符合要求 D. 完全不符合要求					
		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、厨房、餐厅、接待大厅、主要干道、电 动车停放区、老年人健身区域、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

采购人：上海市浦东新区南汇新城镇人民政府

采购代理机构：上海百通项管科技有限公司

2025 年 11 月 28 日