

曲靖市民政局文件

曲民〔2019〕103号

关于印发《曲靖市民政局2019年养老机构（设施）等级评定工作实施方案》的通知

各县（市、区）民政局、经开区地方事务局：

为进一步规范曲靖市养老机构管理服务，促进养老机构健康发展。制定了《曲靖市民政局2019年养老机构（设施）等级评定工作实施方案》，现印发给你们，请遵照执行。



曲靖市民政局
2019年9月25日

曲靖市民政局 2019 年养老机构（设施） 等级评定工作实施方案

为进一步规范曲靖市养老机构管理服务，提升养老服务水平，分类引导、合理扶持养老机构发展，培育养老服务品牌，建立养老机构等级划分与评定机制，经研究，决定开展 2019 年曲靖市养老机构等级评定工作，为进一步细化任务，明确责任分工，抓好落实，根据《云南省民政厅 2019 年养老机构（设施）等级评定工作实施方案》，结合曲靖实际，特制订本方案。

一、评定组织机构及职责

根据民政部《养老机构评定管理办法》（试行），《云南省养老机构评定管理办法》，成立曲靖市养老机构评定委员会，全面负责评定工作的指导和监督管理工作。

（一）评定委员会设置及职责

评定委员会由 9 名委员组成，设主任 1 名、副主任 1 名。

评定委员会成员：

主任：蒋 惠 市民政局副局长

副主任：邓盛宽 市民政局社会福利和社会事务科科长

委员：王建华 市住建局质量安全科科长

马昆燕 市市场监督管理局食品餐饮安全监管科科长

何兴武 市卫健委老龄健康科科长
李贵鹏 市民政局居民家庭经济状况核对中心主任
刘孝菊 市民政局经常性社会捐助接收工作站副站长
张祥荣 沾益区民政局社会福利和社会事务科
(养老服务科) 负责人

第三方评定机构负责人

主要职责如下：

- 1、审核实施方案、等级评定指标体系、评分细则等；
- 2、审核养老机构评定初审意见；
- 3、进行终评并作出终评结果；
- 4、公示评定结果；
- 5、负责将审核意见、终评结果和公示评定结果等情况报送民政厅。

评定委员会设立“养老机构等级评定办公室”，负责评定委员会的日常工作和评定的组织工作，成员为：

主任：邓盛宽

成员：刘孝菊 冷雨寒 何升进 第三方评定机构工作人员

办公室主要职责如下：

- 1、制定工作计划、评定程序和实施方案；
- 2、进行评定工作经费预算，完成政府采购工作，进行评

定经费管理和成本控制；

3、负责评定专家的聘请、成立评定小组、组织评定专家培训，组织开展参评培训工作；

4、受理养老机构的评定申请，对其参评条件进行审核后报评定委员会通过并公示；

5、组织评定小组实地考察和初评，向评定委员会提交初评结果；

6、负责公示评定结果、证书牌匾的发放工作；

7、负责评定的信息咨询服务和交流；

8、评定工作结束后提交评定工作报告；

9、评定委员会委托的其他事项；

二、评定依据及标准

（一）评定依据

《养老机构等级划分与评定》（GB/T 37276-2018）；

《云南省养老机构服务质量等级划分与评定》；

《养老机构等级评定管理办法》（试行）；

（二）评定标准

机构等级采用等级制划分总分 2000 分，其中五级为 1600 分以上（且重点分项达 800 分），四级 1400 至 1599 分（且重点分项达 700 分），三级 1200 至 1399 分（且重点分项达 600 分），二级 1000-1199 分（且重点分项达 500 分），一级 800-999

分（且重点分项达 400 分）。

根据评定权限，县（市、区）级民政部门评定一级、二级养老机构以及三级以上机构的资格初审。曲靖市级民政部门评定三级养老机构，并向省养老机构等级评定委员会办公室上报四级（含）以上养老机构；推荐参加省级评定。

三、评定程序、方法及时间安排

（一）评定程序

1、自愿申报及资格审查：符合《曲靖市民政局关于开展养老机构（设施）等级评定工作的通知》中评定条件者可提交相关材料进行资格审查；

2、自我评定：资格审查通过的参评养老机构，对照《云南省 2019 年度养老机构等级评定必达指标》和《云南省 2019 年度养老机构等级评定表》进行自评。

3、实地考察和初评、评定委员会终评、确定评定等级：经评定小组或委托第三方机构实地考察和初评，评定委员会审核初评意见，进行终评，确定评定等级。

4、公示评定结果：评定委员会确认评定等级，发布公告，向获得评定等级的养老机构颁发牌匾、证书，将获得 4 级以上的名单报民政厅复评，省民政厅将获得 5 级的名单报民政部备案，并将评定结果向社会公布。

（二）评定方法

评定工作由市民政局组织，社会福利和社会事务科和社会救助科全面负责，同时由学者、相关领域人员等专家参与，并由独立的专业化评定机构负责具体执行。评定工作采取专家评判、考察初评和审核终评的方法。实评采取养老机构汇报情况、查阅相关资料、审核评定指标、现场点评及综合分项评分相结合的方式。评定委员会对审核结果采取记名投票方式进行表决，每位委员 1 票，设同意票和反对票，不得弃权，投票结果以超过到会委员半数以上为准。每位委员须在审核意见和表决结果资料上签名确认。

县级可以组成评定小组或者委托第三方专业机构进行现场打分评定，经评定委员会审核。参考市级流程进行一、二级的评定和三级以上的申报。

（三）时间安排

1、准备阶段：2019 年 9 月开始，完成招标采购、制定评定方案。

2、宣传动员阶段：2019 年 8 月 8 日省民政厅下发《云南省民政厅 2019 年养老机构（设施）等级评定工作实施方案》后。

3、自我评定阶段：2019 年 9 月 30 日前，养老机构对照《云南省 2019 年度养老机构等级评定表》进行自评，并根据自评结果提出申请，填报《云南省 2019 年度养老机构等级评

定申请表》。

4、资格审查阶段：2019年10月10日前，评定委员会对参评机构的申报材料、参评资格进行初审，并在曲靖市人民政府门户网站（<http://www.qj.gov.cn/html/bmdt2>）上公示。

5、实地考察和初评阶段：2019年10月25日前评定办公室组织专家或第三方，根据《评分细则》分组进行实地考察和初评，并将初评结果报评定委员会。具体时间和要求另行通知。

6、确认评定等级及异议复核阶段：2019年10月30日前，评定委员会对初评材料进行审核，对审核结果进行表决，确认评定等级，公示评定结果并送达通知书。

参评机构对评定结果有异议的，自收到通知书之日起15日内以书面形式向评定委员会申请复核，评定委员会自接到复核申请之日起30日内，给予书面答复。

7、评定结论确认公布阶段：2019年11月15日前，省级评定委员会确认评定等级，向社会发布公告，向获得评定等级的养老机构颁发牌匾、证书。将获得5等级的名单报民政部备案。

8、撰写评定分析报告阶段：2019年11月20日前，第三方评定小组完成评定分析报告的撰写并提交评定办公室。

曲靖市评定委员会可视工作进展情况对以上程序和时间

安排作适当调整。

四、评定工作要求

（一）评定是登记管理机关对养老机构实施监督管理、提升养老机构自身能力建设、加强养老机构规范化管理的重要手段，也是提高养老院服务质量专项行动相关要求的重要举措，各参评单位和第三方组织要严格按照相关规定，认真准备，如实提供有关情况 and 资料，积极申报参加评定，按期报送评定材料，把此次评定作为加强自身能力素质和提升养老院服务质量的良机。

（二）负责评定的评定委员会和办公室、以及受聘参加评定的评定专家等相关人员，必须坚持原则，实事求是，客观公正，处以公心，保障评定工作公开公平公正。在此次评定工作中，玩忽职守、弄虚作假、徇私舞弊，致使评定结果有失公正的，取消其评定委员会委员或者评定专家资格，并按照有关规定处理。

（三）评定指标、评分细则、评定申报书、等级证书、牌匾式样等，均按照云南省民政厅要求统一制作。评定工作结束后，参评养老机构要坚持以评促建的原则，对评定工作进行认真总结，进一步建立健全规章制度，切实加强自身规范化建设和提升业务水平。

（四）获得等级评定的养老机构服务质量等级资格的有效

期为3年（自颁发日起），养老机构评定委员会每年对本级评定的养老机构按照不低于10%的比例抽查复审。对出现重大责任事故的养老机构应降级或取消相应等级资质。被降低评定等级的养老机构在2年内提出的等级评定申请不予受理；被取消评定等级的养老机构在3年内不得提出的等级评定申请。

（五）不向参评机构收取评定费用，所需经费从财政安排的评定经费列支。

五、有关事项

申请时需提供真实的资格证明材料电子稿及复印件，一旦发现弄虚作假者，取消评定资格。

未尽事宜由曲靖市民政局解释。

- 附件：1. 《养老机构等级评定管理办法》（试行）
2. 《云南省2019年度养老机构等级评定申请表》
3. 《云南省2019年度养老机构等级评定必达指标》
4. 《云南省2019年度养老机构等级评定表》

附件 1

养老机构等级评定申请书

根据国家标准《养老机构等级划分与评定》，本养老机构申请评定为（ ）级养老机构。

本养老机构明确并承诺遵循下列准则：

- 1、认真填写申请表的各项数据，并对其真实性负责。
- 2、同意按照养老机构等级评定委员会的决定，确定或改变本养老机构的等级。

法定代表人：

养老服务机构盖章

年 月 日

年 月 日

附件 2

云南省 2019 年度养老机构等级评定申请表

养老机构名称			
法人		工商营业执照	
机构性质		机构规模	
投资规模		成立时间	
机构负责人		联系电话	
负责人手机		负责人邮箱	
养老机构地址			
申报资格	1. 机构资格齐全：		
	2. 无安全责任事故：		
	3. 相关荣誉：		
基本情况	1. 占地面积 _____ 平方米；建筑面积 _____ 平方米； 2. 由 _____ 栋楼（院）组成，每床使用面积 _____ 平方米，绿化率 _____ %； 3. 居室总数 _____ 间，床位总数 _____ 床，护理型床位占有 _____ %，入住率 _____ %；		
机构环境	构内机构设置（部门名称）： _____ 、 _____ 、 _____ 、 _____ 、 _____ _____ 、 _____ 、 _____ 、 _____ 、 _____ _____ 、 _____ 、 _____ 、 _____		

<p>工作人员</p>	<p>1. 工作人员总数_____人、管理人员_____人、专业技术_____人；</p> <p>2. 养老护理员_____人，护理人员与入住老年人护理比_____；</p> <p>3. 高级职称 _____人、 中级职称 _____人、 初级职称_____人；</p>
<p>服务对象</p>	<p>现有（按生活自理能力分类）：人员总数_____人</p> <p>1. 生活自理_____人，占人员总数_____%</p> <p>2. 生活半自理_____人，占人员总数_____%</p> <p>3. 生活完全不能自理_____人，占人员总数_____%， 护理型床位占有_____%</p>
<p>设备设施</p>	<p>1. 电梯：共_____部，其中无障碍电梯_____部</p> <p>2. 安全保卫设施（打钩）</p> <p>“ 无障碍设施（通道、扶手） “ 自动警报系统</p> <p>“ 自动喷淋系统（公共区域） “ 防火门</p> <p>“ 消防栓 “ 灭火器 “ 疏散通道</p> <p>“ 报警电话按钮</p> <p>“ 双路供电系统或自备发电照明系统 “ 其他设施</p> <p>安全防盗设施：监控测头 _____个</p> <p>安全出口、疏散指示标志间距_____m</p> <p>食品安全设施：“ 器皿消毒柜 “ 紫光灯 “ 其他设施</p>
<p>医养结合</p>	<p>“ 内设医务室</p> <p>“ 与医院签订合作协议（请说明）_____</p>

<p>服务质量</p>	<p>1. 护理员与老人比例：特护比例_____ 基础护理比例 基础护理合格_____率 老人满意率_____、年平均床位 入住率_____；</p> <p>2. II度压疮发生率_____、 医疗事故发生率_____、 院内感染发生率_____、常规物品消毒合格率_____、 各类台账记录完整率_____；</p> <p>3. 食堂人员每年体检率_____ % 食物中毒发生 率_____ %</p>
<p>本单位自检 意见</p>	<p>申请等级：_____等级</p> <p>法定代表人签字：_____（养老服务机构盖章）</p> <p>申请日期：_____年_____月_____日</p>
<p>民政局意见</p>	<p>该单位评定等级为：</p> <p>_____</p> <p>单位盖章</p> <p>_____年_____月_____日</p>

附件 3

云南省 2019 年度养老机构等级评定必达指标

单位：

序号	检查项目	指 标	一等级	二等级	三等级	四等级	五等级	考评值	对应等级
1	机构资质	《营业执照》、《事业单位法人证书》、民办《非企业单位登记证明》	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
2		消防安全合格证、电梯年检许可证	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
3		房产证明或租赁使用设备	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
4		机构内设食品经营许可证	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
5		内设医疗机构持有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
6	人员配置要求	机构院长、副院长学历	初中及以上文化程度	高中及以上文化程度	大专及以上文化程度	大专及以上文化程度	本科及以上文化程度		
7		60 周岁以下工作人员占比	≥65%	≥70%	≥75%	≥80%	≥90%		
8		护理员与入住老人比例	1 : 8	1:7	1:6	1:5	1:4		
9		工作人员持证上岗人数总占比	≥60%	≥60%	≥70%	≥80%	≥90%		
10	空间配置要求	床位数	≥10	≥50	≥100	≥200	≥300		

11		房间建筑面积	≥7	≥10	≥15	≥20	≥25		
12		绿化面积占比	≥20%	≥30%	≥35%	≥40%	≥45%		
13		餐厅面积	≥80 m ²	≥100 m ²	≥140 m ²	≥180 m ²	≥220 m ²		
14		厨房	≥40 m ²	≥45 m ²	≥60 m ²	≥70 m ²	≥80 m ²		
15		居室每床使用面积	≥7 m ²	≥10 m ²	≥15 m ²	≥20 m ²	≥25 m ²		
16		无障碍设施	设置	设置	设置	设置	设置		
17		公共区域监控系统	设置	设置	设置	设置	设置		
18		医务室	与当地医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作	与当地医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作	与当地医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作 与医院或服务站合作	设置	设置		
19		助浴室	设置	设置	设置	设置	设置		
20		洗涤、消毒空间及设备	设置	设置	设置	设置	设置		
22		临终关怀室	/	/	/	设置	设置		
23		康复室	/	/	/	设置	设置		
24	运营管理要求	各项管理制度及体系	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
26		老人健康档案	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
27		机构入住率	≥30%	≥35%	≥40%	≥45%	≥50%		
28		老年人居住满意率	≥75%	≥80%	≥85%	≥90%	≥95%		

附件 4

云南省 2019 年度养老机构等级评定表

评定指标体系主要从机构环境、设施设备、人员管理与制度建设、服务项目与质量、财务与监督、运营能力与资产等方面，对养老机构的整体状况开展服务质量评定工作，以上各项满分分别为 60 分、400 分、300 分、000 分、120 分、120 分，总分为 2000 分。

标	评定内容	分值	评定标准
境	建设在工程地质稳定、日照充足、通风条件好的区域，其中，空气质量标准应完全符合 GB 3095 的规定。	15	现场查看、测试。完全符合要求，得满分；地质、日照、空气中有一项不符合条件的，扣 5 分，扣完满分为止；三项均不符合要求的，不得分。
	建设在交通便利、临近公共服务设施的区域。	15	现场查看。完全符合要求，得满分；交通设施不便利的，不得分。
	建设在远离污染源、噪声源及危险品生产、储运的区域，其中，噪声标准应完全符合 GB 3096 的规定。	15	现场查看、测试。完全符合要求，得满分；污染、噪声、危险品中有一项不符合条件的，扣 5 分，扣完满分为止；三项均不符合要求的，不得分。
	根据养老机构的服务特点，合理布局绿化设施。	15	现场查看相关规划图纸文件。绿化面积占比； $\geq 25\%$ ，得 15 分； $\geq 15\%$ ，得 10 分； $\geq 10\%$ 的，得 5 分，未进行绿化设施规划的不得分。
室	安装电视机、冰箱、空调等电器设备。	10	现场查看。设备齐全，得满分；配置部分设备但不全的，得 5 分；未配置的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

	评定内容	分值	评定标准
人 室	设置顶灯、床头灯、脚灯等照明设备。	10	现场查看。设备齐全，得满分；配置部分设备但不全的，得 5 分；未配置的，不得分。
	配置紧急呼叫装置，安装规范到位且能正常使用。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；有安装但不规范的，得 5 分；未安装或不能正常使用的，不得分。
	在配置了床和家具等基础设备基础上，还根据老年人的特殊需要配备多功能护理床。	10	现场查看。配置基础设备和多功能护理床的，得满分；仅配置基本设备的，得 5 分；全部未配置的，不得分。
	老年人的床位数	20	现场核查。根据《养老机构设立许可证》核定床位数，300 张以上，得满分；201-300 张，得 15 分；101-200 张，得 10 分；51-100 张，得 5 分；10-50 张，得 2 分；10 张以下，不得分。
	床位使用面积情况	20	现场查看建筑平面图。10 m ² 以上，得 20 分；9-10 m ² ，得 15 分；8-9 m ² ，得 10 分；6-7 m ² ，得 5 分；5 m ² ，得 2 分；5 m ² 以下的，不得分。
	每天日照时间达 3 小时及以上的房间情况	10	现场查看。占总房间数比重达：70% 及以上，得 10 分；61%-70%，得 8 分；51%-60%，得 6 分；41%-50%，得 4 分；30%-40%，得 2 分；30% 以下的，不得分。
	老年人居室配有独立卫生间的房间。	10	现场查看。占总房间数比重达：80% 及以上，得 10 分；61%-80%，得 8 分；46%-60%，得 6 分；36%-45%，得 4 分；20%-35%，得 2 分；30% 以下的，不得分。
健 所	提供适合老年人的图书室、健身房、电脑房、彩电、音响、多功能厅等设施设备。	10	现场查看。设备齐全，得满分；配置部分设施但不全的，得 5 分；未提供的，不得分。
	有指导和帮助老年人健身活动的图示和说明。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；信息提供不全的，得 5 分；完全不符合要求的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

示	评定内容	分值	评定标准
健所	提供室内活动室。	10	现场查看。活动室面积 200 m ² 以上, 得 10 分; 151-200 m ² , 得 8 分; 81-150 m ² , 得 6 分; 51-80 m ² , 得 4 分; 30-50 m ² , 得 2 分; 不足 30 m ² 的, 不得分。
	提供室外活动室。	10	现场查看。活动室人均面积达 7 m ² 及以上, 得 10 分; 6 m ² , 得 8 分; 5 m ² , 得 6 分; 4 m ² , 得 4 分; 3 m ² , 得 2 分; 不足 3 m ² 的, 不得分。
房	室内整洁, 光线充足, 整体结构布局合理。	5	现场查看。完全符合要求, 得满分; 完全不符合要求的, 不得分。
	地面防滑, 桌椅牢固。	5	现场查看。完全符合要求, 得满分; 地面或桌椅仅一种不符合要求的, 得 2 分; 另一种不符合要求的, 不得分。
	餐厅的桌椅数与老年人人数相适应。	5	现场查看。完全符合要求, 得满分; 桌椅数与老年人人数不相适应的, 不得分。
	有服务人员为用餐者提供用餐服务。	5	现场查看, 与老年人交谈。符合要求, 得满分; 未设置专门服务人员的, 不得分。
	为行动不便的老年人配备专门的服务人员和送餐车。	5	现场查看, 与老年人交谈。符合要求, 得满分; 未配备专门的服务人员和送餐车的, 不得分。
	为老年人及其家属提供独立、安静的就餐环境。	5	现场查看。完全符合要求, 得满分; 未提供独立、安静的就餐环境的, 不得分。
	厨房与餐厅采取隔音、隔热、隔味措施。	5	现场查看。完全符合要求, 得满分; 未采取隔音、隔热、隔味措施的, 不得分。
	冷荤间位置合理, 配备专门的人员、工具和场所。	5	现场查看。完全符合要求, 得满分; 反之, 不得分。
房	炊具设备整齐卫生。	5	现场查看。完全符合要求, 得满分; 反之, 不得分。
	*提供安全、健康、绿色的食材, 原材料和辅料符合卫生要求和质量标准。	10	现场查看。完全符合基本要求, 得 5 分; 有种植场、养殖场的, 得 10 分。
	配备冷藏、冷冻和储藏设备设施。	5	现场查看。完全符合要求, 得满分; 设备配置不齐全的, 得 2 分; 未提供的, 不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

示	评定内容	分值	评定标准
房	设置单独的面点间和粗加工间。	5	现场查看。完全符合要求, 得满分; 反之, 不得分。
	生与熟、成品与半成品分开制作和储存。	5	现场查看。完全符合要求, 得满分; 未能分开制作和储存的, 不得分。
	提供餐具清洗、消毒、储存设备设施。	5	现场查看。完全符合要求, 得满分; 设备

	设置专门的临时垃圾存放点，并封闭存放。	5	置不全的，得2分；未提供的，不得分。现场查看。完全符合要求，得满分；未封闭存放的，得2分；反之，不得分。
	使用防滑材料铺地面。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	提供洗衣机、烘干机或烫平机。	5	现场查看。设备齐全，得满分；设备配置不全的，得2分；未提供的，不得分。
	提供洗涤消毒设备和固定的晒衣场	5	现场核查。设备齐全，得满分；仅有消毒设备或晒衣场，得3分；未提供的，不得分。
	提供专门的洗衣房。	5	现场核查。洗衣房面积达20 m ² 以上，得满分；10-20 m ² ，得4分；10 m ² 以下，得2分；洗衣房的，不得分。
复 原	设置康复治疗室，并提供康复必需的设施设备（预防性和治疗性）。	20	现场查看。提供了康复治疗室（达25 m ² ，且提供设备设施，得满分；提供了康复治疗室不足25 m ² ，或提供设备设施不全的，得10分；完全不符合要求的，不得分。
	提供规范的康复训练图示、说明和标准流程。	20	现场查看。完全符合要求，得满分；信息不完善，得10分；完全不符合要求的，不得分。
	设有老年人能力评定室，并提供文字介绍。	20	现场查看。未设置评定室的，不得分；设有评定室而未设置文字介绍的，得10分；完全不符合要求的，不得分。
生 或	按照GB/T 10001.1的要求规范设置的公共信息图文标识。并设置心理咨询及社工工作空间，行政办公区域。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；未按照要求设置图文标识及办公区域未划分的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

评定内容	分值	评定标准
公共厕位充足，洗浴空间，并设置无障碍厕位，采取防滑材质。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；厕位无该厕位，或未设置、无障碍厕位，或未提供公共厕位的，不得分。
配备应急、低位照明系统，光线柔和、均匀。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；配置应急、低位照明系统的，不得分；光线不柔和、不均匀的，得5分。
设置与接待能力相适应的停车位、专用车位及无障碍设施通道。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；设施不全的，得5分；反之，不得分。
配备消防设施及自动警报设施，所有安全疏散通道出入口均设有安全指示标志。	20	现场查看。完全符合要求的，得满分；消防设施和标志不全的，得10分；未提供相关设施的，不得分。
设置安全管理的活动监控，并运行正常。	20	现场查看。完全符合要求，得满分；提供活动监控但未保持正常运行的，得10分；未提供活动监控的，不得分。
设立门卫，对来访人员进行登记，设置接待空间。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；接待空间未设置或未提供接待空间的，得5分；反之，不得分。

		能对来访人员进行有效登记的，得5分； 之，不得分。
二层及以上老年人居住建筑配置可容纳担架的电梯，三层以上楼房设置无障碍电梯。	10	现场查看。平房或高楼层电梯设置全部符合要求的，得满分；设备配置不全的，得5分； 反之，不得分。
符合本规范 6.1 规定的资质要求。	10	现场核查相关资质证件。完全符合要求，得满分；有一人无证上岗的，扣2分，扣完为止。
对从业人员进行培训考核，并予以记录。	10	现场查阅相关材料，无记录不得分。
医生	20	查看相关证件。医生人数： ≥ 5 ，得20分； ≥ 3 ，得15分； ≥ 1 ，得10分。
护士	20	查看相关证件。护士人数： ≥ 5 ，得20分； ≥ 3 ，得15分； ≥ 1 ，得10分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

评定内容	分值	评定标准
心理咨询师	10	查看相关证件。心理咨询师人数： ≥ 5 ，得分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
营养师	10	查看相关证件。营养师人数： ≥ 5 ，得 10 分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
康复师	10	查看相关证件。康复师人数： ≥ 5 ，得 10 分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
护理人员与入住老年人比例。	20	查看相关证件。 $\geq 1:5$ ，得 20 分； $\geq 1:6$ ，得 10 分； $\geq 1:10$ ，得 5 分。
高级护理员	10	查看相关证件。高级护理员人数： ≥ 1 ，得分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 5 ，得 10 分。
中级护理员	10	查看相关证件。中级护理员人数： ≥ 5 ，得分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
初级护理员	10	查看相关证件。初级护理员人数： ≥ 5 ，得分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
技师	10	查看相关证件。技师人数： ≥ 5 ，得 10 分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
社会工作者	10	查看相关证件。社会工作者人数： ≥ 5 ，得分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
志愿者	10	查看相关证件。志愿者人数： ≥ 5 ，得 10 分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
建立公示文件、立示及、人等各行资源、理信、档、案、合、同、收、费、机、构、管、理、文、件、选、择、目、录、如、签、建、照、院、内、感、染、控、制、和、应、急、预、案。	15	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；制度不全的，得 10 分；不符合要求的，不得分。
建立公示文件、立示及、人等各行资源、理信、档、案、合、同、收、费、机、构、管、理、文、件、选、择、目、录、如、签、建、照、院、内、感、染、控、制、和、应、急、预、案。	15	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；未提供服务管理方、式、的、制、度、文、件、的、，、得、5、分、；、未、能、提、供、服、务、项、目、的、，、得、0、分、；、不、符、合、要、求、的、，、不、得、分、。
建立公示文件、立示及、人等各行资源、理信、档、案、合、同、收、费、机、构、管、理、文、件、选、择、目、录、如、签、建、照、院、内、感、染、控、制、和、应、急、预、案。	15	现场查看相关制度的文件。完全符合要求，得满分；制度不全的，得 10 分；未及更新、上报的，得 5 分；不符合要求的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

标	评定内容	分值	评定标准
制度	建立消防、感染控制、食品安全、老年人意外、防、感、染、控、制、和、应、急、预、案。	15	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；制度不全的，得 10 分；不符合要求的，不得分。
	建立出入、探视、请销假制度。	10	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；未能提供出入、探视、请销假记录的，得 5 分；反之，不得分。

设立专（兼）职安全管理人员。	10	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；未设置安全管理人员的，不得分。
建立养老机构责任保险制度。	10	现场查看相关文件。完全符合要求，得满分；未建立保险制度的，不得分。
建立膳食、洗衣、设施设备的维修保养，物资采购、环境卫生等后勤管理制度。	10	现场查看相关制度文件。全部符合要求，得满分；信息不全的，得5分；完全不符合要求的，不得分。
建立满意度测评、投诉处理和改进机制与措施。	10	现场查看相关制度文件。全部符合要求，得满分；完全不符合要求的，不得分。
每年3月31日之前向实施许可的民政部门提交上一年度的工作报告；年度工作报告内容应包括服务范围、服务质量、运营管理等情况。	10	现场查看相关文件。完全符合要求，得满分；工作报告的信息不完整的，得8分；未按时提交工作报告的，得5分；未提交的，不得分。
机构与员工签订劳动合同。	10	现场查阅相关材料。签约率达100%，得10分；90%以上，得8分；80%以上，得5分；70%以上，得2分；70%以下的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

	评定内容	分值	评定标准
完	开展入院前老年人能力评定和健康评定,根据老年人的身体状况提供针对性的养老服务	10	现场查看相关材料,并与老年人交谈。完全符合要求,得满分;未进行入院评定的,不得分。
	入院评定结果应经老年人或相关第三方认可,并作为提供相应服务的依据。	10	现场查看相关文件。完全符合要求,得满分;未经认可而作为提供服务依据的,不得分。
	老年人确认入住后,签订养老服务合同。	10	查看合同材料。能提供合同原件材料的,得满分;反之,不得分。
	入住 48 小时内为老年人建立健康档案,载有老年人姓名、年龄、性别、职业、住址、主要亲属或监护人及其联系方式以及健康状况等主要信息。	10	查看档案材料。完全符合要求,得满分;在规定时间内建立档案的,得 8 分;档案信息不全的,得 5 分;未建立档案的,不得分。
	协助老年人及相关第三方办理入、出院手续。	10	现场交谈询问。完全符合要求,得满分;入院或出院手续办理落实不到位的,不得分。
照	按需做好洗漱、沐浴、理发、修剪指(趾)甲等个人清洁卫生。	30	现场抽查 15 位老年人,全部符合要求,得满分;有 1 位老年人卫生情况不达标的,扣 2 分,扣完满分为止。
	定期更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品,并保持床铺整洁。	30	现场查看和询问老年人。完全符合要求,得满分;未定期更换、清洗、晾晒衣物,扣 10 分;未定期更换、清洗、晾晒床上用品,扣 10 分;床铺不整洁的,扣 10 分;完全不符合要求的,不得分。
	定期房间巡查,观察老年人身心状况。	30	与老年人交谈。一周巡查观察一次,得满分;与一个月巡查观察一次,得 20 分;一个季度巡查观察一次,得 10 分;其余情况,不得分。
	提供 24 小时当班、值班服务,并做好记录。	30	现场询问,查看相关材料。完全符合要求,得满分;提供 24 小时当班、值班服务但不能提供相关记录的,得 20 分;未提供此服务的,不得分。
	做好防蝇、防蚊、防鼠、防蟑螂、防臭虫、防蜘蛛等工作。	30	现场查看、询问。完全符合要求,得满分;有一处不合格的,扣 5 分,扣完满分为止。
无虐老、欺老现象。	30	与老年人及其监护人现场交谈。完全符合要求的,得满分;一旦发现存在欺老、虐老现象的,一律不得分。	

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

评价指标	评定内容	分值	评	
服务项目与质量	日常膳食	根据老年人身体状况、宗教信仰、民族习惯制定食谱，合理配餐，做到营养均衡。	10	现场查看，符合宗教饮食习惯，不符合的，扣2分；不符合的，扣2分。
		至少每周更换食谱，并上墙向老年人公开。	10	现场查看，每周更换食谱，未更换的，扣2分。
		食品留样时间不少于48小时。	10	现场查看，按食品留样要求进行，扣3分；未进行留样的，扣2分。
		定期检查老年人有无过期食物。	10	现场抽查，一个月或一次检查，不符合的，扣1分。
		对老年人营养状况进行评价、管理和指导。	10	现场查看，符合要求的，扣1分；不符合的，扣2分。
		建立老年人参与的伙委会，定期召开会议并记录会议情况。	10	现场查看，符合要求的，扣5分；未建立伙委会的，扣2分。
	衣物洗涤	提供衣物、被褥等织物的收集、分类、清点、清洗、消毒与送回等服务，保证洗涤后的织物干净整洁。	20	现场查看。完全符合的，扣10分；不符合的，扣2分。
		被污染的织物，单独收集、清洗、消毒，并封闭运输。	20	现场查看。完全符合的，扣10分；不符合的，扣5分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

标	评定内容	分值	评定标准
卫	公开环境卫生服务的设备和工作制度或服务流程。	10	现场查看。完全符合要求的，得满分；设备不全或建立相关制度或流程的，扣5分；未建立相关制度或流程的，扣10分。
	有专（兼）职的保洁和绿化工作人员。	10	现场核查。提供专职人员的，得满分；仅提供兼职人员的，扣5分；未提供相关人员的，扣10分。
	每日清扫老年人房间、整理个人物品、清洁消毒卫生间设备，保持房间整洁、地面干燥无异味。	15	现场查看，抽查10间，卫生条件全部符合要求的，得满分；抽查1间不合格的，扣1分，扣完为止。
	定期对走廊、功能活动及设施设备进行清洁消毒，保持整洁卫生、无异味。	15	现场查看，抽查走廊、功能区和公共区域，消毒记录完整，抽查合格率为100%的，得满分；抽查合格率在90%以上的，扣5分；抽查合格率在80%以下的，扣10分。
	生活垃圾每日统一收集，并进行分类存放。	10	现场查看，询问老年人。完全符合要求的，得满分；未进行分类收集的，扣5分；未每日收集的，扣10分。
就	按需提供陪同就医服务，并制定陪同就医服务的流程或程序。	20	现场查看相关材料，询问老年人。完全符合要求的，得满分；未提供陪同就医服务的，扣10分；未制定陪同就医服务的流程或程序的，扣5分。
	向老年人及监护人发放小册子、指南，以文字或图片说明提供陪同就医服务的须知。	20	现场查看相关材料，询问老年人及其监护人。完全符合要求的，得满分；未提供相关材料的，扣5分；未发放小册子、指南的，扣10分。
	根据老年人的身体疾病情况，制定相应的应急处理措施。	20	现场查看相关材料。制定与老年人身体状况相适应的应急处理措施的，得满分；未制定应急处理措施的，扣10分。
保	内设医疗机构管理服务符合相关规定。	10	现场核查资质。完全符合要求的，得满分；不符合要求的，扣10分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

标	评定内容	分值	评定标准
保	每年安排老年人定期体检。	20	现场询问老年人。每年安排老年人定期体检的，得满分；未安排老年人定期体检的，扣10分。

*不能自主提供医疗服务的,在健康管理、慢病干预、康复护理、上门巡诊、药物管理、急救、转诊等方面,与周边医疗机构签订合作协议。	10	现场查看协议。完全符合要求,得满分;现场医疗服务合作事项不全的,扣5分;不能自主提供医疗服务的,不得分。
*内设的医疗机构纳入基本医疗保险定点协议管理范围。	10	查看相关材料。完全符合要求,得满分;反之,不得分。
配备体温表、血压计以及常用外伤包扎物品、消毒用品、非处方救济药品(如云南白药、藿香正气水等)。	10	现场查看。完全符合要求,得满分;设备配置不全的,扣5分;未配备的,不得分。
建立老年人医疗保健档案,并妥善保管。	20	现场查看档案材料。能提供完善的医疗保健档案材料,得满分;医疗保健档案有遗失的,扣5分;未建立老年人医疗保健档案,不得分。
医疗保健档案书写及时、完整、辨识度高。	10	现场抽查10份档案材料。全部符合要求的,得满分;有一份不合格的,扣1分,扣完满分为止。
指定专人(兼)负责老年人感染防控工作。	10	查看相关工作人员证件。有专人负责老年人感染防控工作,得满分;提供兼职人员负责的,扣5分;未指定专人负责感染的,不得分。
开展老年人医疗健康风险评定、干预、效果评价,并记录。	20	现场查阅相关材料,询问老年人。完全符合要求的,得满分;开展相应评定、干预及效果评价但未提供相关记录的,扣10分;未进行相关评定工作的,不得分。
*提供远程医疗服务。	10	现场核查。完全符合要求,得满分;反之,不得分。
医疗护理事故率为0。	10	查看记录,询问老年人及其监护人。未发生或有隐瞒者经查实,此项不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

标	评定内容	分值	评定标准
复 护	定期为老年人进行康复评定,制定康复计划。	20	现场查阅相关计划等材料。抽查10人,符合要求的,得满分;每1人的评定结果与康复计划不相符的,扣2分,扣完满分为止;未进行评定的,不得分。
	有专(兼)职人员现场提供规范的康复服务。	10	查看相关工作人员证件。提供专职人员的,得满分;提供兼职人员,得5分;无相关人员的,不得分。
	根据老年人健康评定结果,签订相应的服药管理协议。	20	现场查阅协议文件。抽查10份协议,完全符合要求的,得满分;每一份评定结果与服药管理协议不相符的,扣2分,扣完满分为止;未

		展相关工作的，不得分。
	指导老年人正确服用药物。	20 现场询问老年人。随机抽查 10 位老年人交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 2 分，扣完满分为止。
	协助使用拐杖、步行器、轮椅等康复辅助器具。	20 现场询问老年人。随机抽查 10 位老年人交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 2 分，扣完满分为止。
	协助老人翻身等肢体活动，搬运物体。	10 现场询问老年人。随机抽查 10 位老年人交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。
	定期开展卫生知识和康复教育工作。	10 现场查阅相关材料。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	按照内设机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动。	20 现场查阅相关材料，询问老年人。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
托	工作人员夜间值班，并定时定点巡逻，确保随叫随到。	10 现场询问，查看记录。完全符合要求，得 10 分；无相关记录的，得 5 分；无专人值班不得分。
	夜间有值班的医护人员或与周边医院建立绿色急诊通道，确保托养老年人突发疾病能得到及时救治。	20 查看查看并询问。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	协助行动不便的托养老年人穿衣、洗漱。	10 与老年人交谈询问。随机抽查 10 位老年人交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

评价指标		评定内容	分值	评定
服务项目与质量	文化教育	制定年度文体娱乐、教育行动计划，并进行工作小结或总结。	10	查看活动计划、工作记录。完全符合要求的，得 10 分；未制定相关计划或未进行小结或总结的，得 5 分；完全不符合要求的，得 0 分。
		开展书画、棋牌等适合老年人身心特点的文化休闲活动。	10	查看活动文字、图片。完全符合要求的，得 10 分；反之，不得分。
		*入住有少数民族老年人的，应根据入住老年人的民族风俗习惯，开展少数民族节日活动。	10	查看活动文字、图片。随机抽查老年人，完全符合要求的，得 10 分；不符合要求的，扣 1 分。
		配备专（兼）职文化娱乐服务人员，指导老年人开展兴趣活动并传授相关专业知	5	现场询问。提供专职文化娱乐服务人员，完全符合要求的，得 5 分；提供兼职文化娱乐人员的，不得分。

		开展知识讲座、培训班等形式的教育活动，并予以记录。	10	查看活动文字、图片，符合要求的，得满分；未记录的，不得分。
		提供教学安排、教师名单、学员花名册、教学和评定教学相关记录。	5	查看活动文字、图片，得满分；信息不全的，不得分。
心理/精神慰藉		帮助老年人熟悉机构环境，尽快融入集体生活。	15	现场询问老年人，完全符合要求的，得满分；不符合要求的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

示	评定内容	分值	评定标准
	定期了解老年人的心理状况,对出现心理和情绪问题及时沟通化解,必要时请专业人员进行疏导处理。	15	现场询问老年人。随机抽查 15 位老年人进行访谈,完全符合要求的,得满分;有 1 位不符合要求的,扣 1 分,扣完满分为止。
理	提供志愿者、专业社会工作者服务,促进老年人与外界社会接触交往。	15	现场询问老年人。随机抽查 15 位老年人进行访谈,完全符合要求的,得满分;有 1 位不符合要求的,扣 1 分,扣完满分为止。
	定期召开老年人家属联席会议,听取改进建议。	15	现场询问,查阅相关记录。每月召开家属联席会议,听取改进建议,得满分;每半年召开家属联席会议,听取改进建议,得 5 分;未召开相关会议的,不得分。
询	提供法律、教育、护理、康复、心理等方面咨询服务,解答老年人日常问题。	5	现场询问。完全符合要求的,得满分;服务事项的,不得分。
务	提供的信息和解答应确保真实、准确、完整。	5	现场询问。完全符合要求的,得满分;反之,不得分。
流	公开咨询服务的服务流程或程序、制度、人员职责及服务须知。	5	现场询问。完全符合要求的,得满分;公开的信息不全的,扣 2 分;未建立相关服务流程和程序、制度、人员职责及服务须知的,不得分。
程	提供文字或图片说明咨询服务内容、时间、地点、人员及服务须知。	5	现场核查相关文件资料。完全符合要求的,得满分;反之,不得分。
程	满足老年人书写文书、领取物品或缴纳费用等需求。	5	现场询问。完全符合要求的,得满分;事项的,不得分。
程	代领、代缴各种物品和费用时,应准确记录物品的种类、数量,做到当面清点核实并签字。	5	现场查看相关材料。完全符合要求的,得满分;反之,不得分。
程	未泄露老年人及监护人的个人信息。	10	现场询问。随机抽查 10 位老年人进行访谈,完全符合要求的,得满分;有 1 位不符合要求的,扣 1 分,扣完满分为止。
程	对通讯存在困难的老年人,有专人协助。	10	现场询问。随机抽查 10 位老年人进行访谈,完全符合要求的,得满分;有 1 位不符合要求的,扣 1 分,扣完满分为止。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表 (续)

评价指标		评定内容	分值	评
服务项目与质量	通讯出行	提供必要的通信设备,并定期进行检 查,以保持通讯畅通。	10	现场核 查。未 完全符 合。扣 5分。
		对通讯存在困难的老年人,有专人协 助。	10	现场核 查。未 完全符 合。扣 5分。
	物业维修	制定并公开物业管理维修服务流程或 程序、技术操作规范、制度和人员职责。	10	现场核 查。未 完全符 合。扣 5分。
		配备必要的水、电、消防及安全设施设 备。	10	现场核 查。未 完全符 合。扣 5分。
		建立设施设备应急处理方案。	10	现场核 查。未 完全符 合。扣 5分。
		特种设备有检验合格证,并按时进行年 检。	10	现场核 查。未 完全符 合。扣 5分。
		提供实施物业管理维修服务检查程序 和实施服务后的维修记录及相应的改 进措施。	10	现场核 查。未 完全符 合。扣 5分。
	安宁服务	尊重宗教信仰、民族习惯和个人意愿, 帮助老年人有尊严地度过生命终期。	5	现场核 查。未 完全符 合。扣 5分。
		结合老年人经济状况,协助处理或办理 丧葬事宜。	5	现场核 查。未 完全符 合。扣 5分。
	财务与监督	财务机构	设置财务(会计)、审计等相关部门专 门对养老机构的资金及财务进行管理。	15
财务人员		设置与养老机构规模相适应的财务(会 计)人员专人专职对养老机构的资金及 财务进行管理。	15	现场核 查。未 完全符 合。扣 5分。
财务基础		建立完善的财务(会计)基本制度,并 定期更新与完善。	15	现场核 查。未 完全符 合。扣 5分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

评价指标		评定内容	分值	评定
财务与监督	财务核算	建立完善的财务核算制度，须合法、合规、合理。	15	现场核查。合法、合规、合理。不符合者，不得分。5分。
	财务软件	使用先进、合理、完善的财务软件。	15	现场核查。先进、合理、完善。不符合者，不得分。5分。
	专项资金	建立完善的专项资金使用与管理制 度，须合法、合规、合理。	15	现场核查。专项资金使用与管理制 度，须合法、合规、合理。不符合者，不得分。5分。
	内部监督及外部审计	建立完善的内部监督及外部审计制 度，并定期更新与完善。	15	现场核查。内部监督及外部审计制 度，并定期更新与完善。不符合者，不得分。5分。
	绩效评价	建立完善的绩效评价体系。	15	现场核查。建立完善的绩效评价体系。不符合者，不得分。5分。
运营能力与资产	年度测评	每年开展服务绩效自评分析工作。	15	现场核查。每年开展服务绩效自评分析工作。不符合者，不得分。5分。
	投诉处理	建立投诉处理机制，专人负责，及时 处理投诉。	15	现场核查。建立投诉处理机制，专 人负责，及时处理投诉。不符合者，不得分。5分。
		对投诉信息召开分析会，并落实整 改措施。	15	现场核查。对投诉信息召开分析会， 并落实整改措施。不符合者，不得分。5分。
	示范引领	管理规范，服务优良，具有一定辐 射效应，对养老行业起到引领作用。	15	现场核查。管理规范，服务优良，具 有一定辐射效应，对养老行业起到引领作用。不符合者，不得分。5分。
	荣誉级别	获得荣誉奖励情况。	15	查看荣誉资料原件。获得荣誉奖励 情况。不符合者，不得分。5分。
满意率	上一年度开展满意度测评结果。	15	查看服务满意度测评结果。满意度 测评得分90%以上，不得分。5分。	

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

评价指标	评定内容	分值	评定	
运营能力与资产	入住率	老年人入住机构整体情况。	15	查看入住老年人的花名册，入住率90%以上，得15分；70%-80%，得5分，70%以下，得0分。
	资产管理率	固定资产持续增长，用于发展的资金占总收入。	15	查看上一年度财务审计报告，收入比重达9%及以上，得10分，5%-7%得5分，5%以下，得0分。
注：评定内容部分中带“*”为云南省特色评定指标				

关于印发《曲靖市民政局 2019 年养老机构（设施）等级评定工作实施方案》的通知

各县（市、区）民政局、经开区地方事务局：

为进一步规范曲靖市养老机构管理服务，促进养老机构健康发展。制定了《曲靖市民政局 2019 年养老机构（设施）等级评定工作实施方案》，现印发给你们，请遵照执行。

曲靖市民政局

2019 年 9 月 25 日

曲靖市民政局 2019 年养老机构（设施） 等级评定工作实施方案

为进一步规范曲靖市养老机构管理服务，提升养老服务水平，分类引导、合理扶持养老机构发展，培育养老服务品牌，建立养老机构等级划分与评定机制，经研究，决定开展 2019 年曲靖市养老机构等级评定工作，为进一步细化任务，明确责任分工，抓好落实，根据《云南省民政厅 2019 年养老机构（设施）等级评定工作实施方案》，结合曲靖实际，特制订本方案。

一、评定组织机构及职责

根据民政部《养老机构评定管理办法》（试行），《云南省养老机构评定管理办法》，成立曲靖市养老机构评定委员会，全面负责评定工作的指导和监督管理工作。

（一）评定委员会设置及职责

评定委员会由 9 名委员组成，设主任 1 名、副主任 1 名。

评定委员会成员：

主任：蒋 惠 市民政局副局长

副主任：邓盛宽 市民政局社会福利和社会事务科科长

委员：王建华 市住建局质量安全科科长

马昆燕 市市场监督管理局食品安全监管科科长

何兴武 市卫健委老龄健康科科长

李贵鹏 市民政局居民家庭经济状况核对中心主任

刘孝菊 市民政局经常性社会捐助接收工作站副站长

张祥荣 沾益区民政局社会福利和社会事

务科（养老服务科）负责人

第三方评定机构负责人

主要职责如下：

1、审核实施方案、等级评定指标体系、评分细则等；

2、审核养老机构评定初审意见；

3、进行终评并作出终评结果；

4、公示评定结果；

5、负责将审核意见、终评结果和公示评定结果等情况报送民政厅。

评定委员会设立“养老机构等级评定办公室”，负责评定委员会的日常工作和评定的组织工作，成员为：

主任：邓盛宽

成员：刘孝菊 冷雨寒 何升进 第三方评定机构工作人员

办公室主要职责如下：

1、制定工作计划、评定程序和实施方案；

2、进行评定工作经费预算，完成政府采购工作，进行评定经费管理和成本控制；

3、负责评定专家的聘请、成立评定小组、组织评定专家

培训，组织开展参评培训工作；

4、受理养老机构的评定申请，对其参评条件进行审核后报评定委员会通过并公示；

5、组织评定小组实地考察和初评，向评定委员会提交初评结果；

6、负责公示评定结果、证书牌匾的发放工作；

7、负责评定的信息咨询服务和交流；

8、评定工作结束后提交评定工作报告；

9、评定委员会委托的其他事项；

二、评定依据及标准

（一）评定依据

《养老机构等级划分与评定》（GB/T 37276-2018）；

《云南省养老机构服务质量等级划分与评定》；

《养老机构等级评定管理办法》（试行）；

（二）评定标准

机构等级采用等级制划分总分 2000 分，其中五级为 1600 分以上（且重点分项达 800 分），四级 1400 至 1599 分（且重点分项达 700 分），三级 1200 至 1399 分（且重点分项达 600 分），二级 1000-1199 分（且重点分项达 500 分），一级 800-999 分（且重点分项达 400 分）。

根据评定权限，县（市、区）级民政部门评定一级、二级

养老机构以及三级以上机构的资格初审。曲靖市级民政部门评定三级养老机构，并向省养老机构等级评定委员会办公室上报四级（含）以上养老机构；推荐参加省级评定。

三、评定程序、方法及时间安排

（一）评定程序

1、自愿申报及资格审查：符合《曲靖市民政局关于开展养老机构（设施）等级评定工作的通知》中评定条件者可提交相关材料进行资格审查；

2、自我评定：资格审查通过的参评养老机构，对照《云南省 2019 年度养老机构等级评定必达指标》和《云南省 2019 年度养老机构等级评定表》进行自评。

3、实地考察和初评、评定委员会终评、确定评定等级：经评定小组或委托第三方机构实地考察和初评，评定委员会审核初评意见，进行终评，确定评定等级。

4、公示评定结果：评定委员会确认评定等级，发布公告，向获得评定等级的养老机构颁发牌匾、证书，将获得 4 级以上的名单报民政厅复评，省民政厅将获得 5 级的名单报民政部备案，并将评定结果向社会公布。

（二）评定方法

评定工作由市民政局组织，社会福利和社会事务科和社会救助科全面负责，同时由学者、相关领域人员等专家参与，并

由独立的专业化评定机构负责具体执行。评定工作采取专家评判、考察初评和审核终评的方法。实评采取养老机构汇报情况、查阅相关资料、审核评定指标、现场点评及综合分项评分相结合的方式。评定委员会对审核结果采取记名投票方式进行表决，每位委员 1 票，设同意票和反对票，不得弃权，投票结果以超过到会委员半数以上为准。每位委员须在审核意见和表决结果资料上签名确认。

县级可以组成评定小组或者委托第三方专业机构进行现场打分评定，经评定委员会审核。参考市级流程进行一、二级的评定和三级以上的申报。

（三）时间安排

1、准备阶段：2019 年 9 月开始，完成招标采购、制定评定方案。

2、宣传动员阶段：2019 年 8 月 8 日省民政厅下发《云南省民政厅 2019 年养老机构（设施）等级评定工作实施方案》后。

3、自我评定阶段：2019 年 9 月 30 日前，养老机构对照《云南省 2019 年度养老机构等级评定表》进行自评，并根据自评结果提出申请，填报《云南省 2019 年度养老机构等级评定申请表》。

4、资格审查阶段：2019 年 10 月 10 日前，评定委员会对

参评机构的申报材料、参评资格进行初审，并在曲靖市人民政府门户网站（<http://www.qj.gov.cn/html/bmdt2>）上公示。

5、实地考察和初评阶段：2019年10月25日前评定办公室组织专家或第三方，根据《评分细则》分组进行实地考察和初评，并将初评结果报评定委员会。具体时间和要求另行通知。

6、确认评定等级及异议复核阶段：2019年10月30日前，评定委员会对初评材料进行审核，对审核结果进行表决，确认评定等级，公示评定结果并送达通知书。

参评机构对评定结果有异议的，自收到通知书之日起15日内以书面形式向评定委员会申请复核，评定委员会自接到复核申请之日起30日内，给予书面答复。

7、评定结论确认公布阶段：2019年11月15日前，省级评定委员会确认评定等级，向社会发布公告，向获得评定等级的养老机构颁发牌匾、证书。将获得5等级的名单报民政部备案。

8、撰写评定分析报告阶段：2019年11月20日前，第三方评定小组完成评定分析报告的撰写并提交评定办公室。

曲靖市评定委员会可视工作进展情况对以上程序和时间安排作适当调整。

四、评定工作要求

（一）评定是登记管理机关对养老机构实施监督管理、提升养老机构自身能力建设、加强养老机构规范化管理的重要手段，也是提高养老院服务质量专项行动相关要求的重要举措，各参评单位和第三方组织要严格按照相关规定，认真准备，如实提供有关情况 and 资料，积极申报参加评定，按期报送评定材料，把此次评定作为加强自身能力素质和提升养老院服务质量的良机。

（二）负责评定的评定委员会和办公室、以及受聘参加评定的评定专家等相关人员，必须坚持原则，实事求是，客观公正，处以公心，保障评定工作公开公平公正。在此次评定工作中，玩忽职守、弄虚作假、徇私舞弊，致使评定结果有失公正的，取消其评定委员会委员或者评定专家资格，并按照有关规定处理。

（三）评定指标、评分细则、评定申报书、等级证书、牌匾式样等，均按照云南省民政厅要求统一制作。评定工作结束后，参评养老机构要坚持以评促建的原则，对评定工作进行认真总结，进一步建立健全规章制度，切实加强自身规范化建设和提升业务水平。

（四）获得等级评定的养老机构服务质量等级资格的有效期为3年（自颁发日起），养老机构评定委员会每年对本级评定的养老机构按照不低于10%的比例抽查复审。对出现重大责

任事故的养老机构应降级或取消相应等级资质。被降低评定等级的养老机构在 2 年内提出的等级评定申请不予受理；被取消评定等级的养老机构在 3 年内不得提出的等级评定申请。

（五）不向参评机构收取评定费用，所需经费从财政安排的评定经费列支。

五、有关事项

申请时需提供真实的资格证明材料电子稿及复印件，一旦发现弄虚作假者，取消评定资格。

未尽事宜由曲靖市民政局解释。

- 附件：1. 《养老机构等级评定管理办法》（试行）
2. 《云南省 2019 年度养老机构等级评定申请表》
3. 《云南省 2019 年度养老机构等级评定必达指标》
4. 《云南省 2019 年度养老机构等级评定表》

附件 1

养老机构等级评定申请书

根据国家标准《养老机构等级划分与评定》，本养老机构申请评定为（ ）级养老机构。

本养老机构明确并承诺遵循下列准则：

- 1、认真填写申请表的各项数据，并对其真实性负责。
- 2、同意按照养老机构等级评定委员会的决定，确定或改变本养老机构的等级。

法定代表人：

养老服务机构盖章

年 月 日

年 月 日

附件 2

云南省 2019 年度养老机构等级评定申请表

养老机构名称			
法人		工商营业执照	
机构性质		机构规模	
投资规模		成立时间	
机构负责人		联系电话	
负责人手机		负责人邮箱	
养老机构地址			
申报资格	1. 机构资格齐全：		
	2. 无安全责任事故：		
	3. 相关荣誉：		
基本情况	1. 占地面积 _____ 平方米；建筑面积 _____ 平方米； 2. 由 _____ 栋楼（院）组成，每床使用面积 _____ 平方米，绿化率 _____ %； 3. 居室总数 _____ 间，床位总数 _____ 床，护理型床位占有 _____ %，入住率 _____ %；		
机构环境	构内机构设置（部门名称）： _____ 、 _____ 、 _____ 、 _____ 、 _____ _____ 、 _____ 、 _____ 、 _____ 、 _____ _____ 、 _____ 、 _____ 、 _____		

<p>工作人员</p>	<p>1. 工作人员总数_____人、管理人员_____人、专业技术_____人；</p> <p>2. 养老护理员_____人，护理人员与入住老年人护理比_____；</p> <p>3. 高级职称 _____人、 中级职称 _____人、 初级职称_____人；</p>
<p>服务对象</p>	<p>现有（按生活自理能力分类）：人员总数_____人</p> <p>1. 生活自理_____人，占人员总数_____%</p> <p>2. 生活半自理_____人，占人员总数_____%</p> <p>3. 生活完全不能自理_____人，占人员总数_____%， 护理型床位占有_____%</p>
<p>设备设施</p>	<p>1. 电梯：共_____部，其中无障碍电梯_____部</p> <p>2. 安全保卫设施（打钩）</p> <p>“ 无障碍设施（通道、扶手） “ 自动警报系统</p> <p>“ 自动喷淋系统（公共区域） “ 防火门</p> <p>“ 消防栓 “ 灭火器 “ 疏散通道</p> <p>“ 报警电话按钮</p> <p>“ 双路供电系统或自备发电照明系统 “ 其他设施</p> <p>安全防盗设施：监控测头 _____个</p> <p>安全出口、疏散指示标志间距_____m</p> <p>食品安全设施：“ 器皿消毒柜 “ 紫光灯 “ 其他设施</p>
<p>医养结合</p>	<p>“ 内设医务室</p> <p>“ 与医院签订合作协议（请说明）_____</p>

<p>服务质量</p>	<p>1. 护理员与老人比例：特护比例_____ 基础护理比例 基础护理合格_____率 老人满意率_____、年平均床位 入住率_____；</p> <p>2. II度压疮发生率_____、 医疗事故发生率_____、 院内感染发生率_____、常规物品消毒合格率_____、 各类台账记录完整率_____；</p> <p>3. 食堂人员每年体检率_____ % 食物中毒发生 率_____ %</p>
<p>本单位自检 意见</p>	<p>申请等级：_____等级</p> <p>法定代表人签字：_____（养老服务机构盖章）</p> <p>申请日期：_____年_____月_____日</p>
<p>民政局意见</p>	<p>该单位评定等级为：</p> <p>_____</p> <p>单位盖章</p> <p>_____年_____月_____日</p>

附件 3

云南省 2019 年度养老机构等级评定必达指标

单位：

序号	检查项目	指 标	一等级	二等级	三等级	四等级	五等级	考评值	对应等级
1	机构资质	《营业执照》、《事业单位法人证书》、民办《非企业单位登记证明》	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
2		消防安全合格证、电梯年检许可证	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
3		房产证明或租赁使用设备	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
4		机构内设食品经营许可证	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
5		内设医疗机构持有医疗机构执业许可证或医疗机构执业备案证明	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
6	人员配置要求	机构院长、副院长学历	初中及以上文化程度	高中及以上文化程度	大专及以上学历	大专及以上学历	本科及以上学历		
7		60 周岁以下工作人员占比	≥65%	≥70%	≥75%	≥80%	≥90%		
8		护理员与入住老人比例	1 : 8	1:7	1:6	1:5	1:4		
9		工作人员持证上岗人数总占比	≥60%	≥60%	≥70%	≥80%	≥90%		
10	空间配置要求	床位数	≥10	≥50	≥100	≥200	≥300		

11		房间建筑面积	≥7	≥10	≥15	≥20	≥25		
12		绿化面积占比	≥20%	≥30%	≥35%	≥40%	≥45%		
13		餐厅面积	≥80 m ²	≥100 m ²	≥140 m ²	≥180 m ²	≥220 m ²		
14		厨房	≥40 m ²	≥45 m ²	≥60 m ²	≥70 m ²	≥80 m ²		
15		居室每床使用面积	≥7 m ²	≥10 m ²	≥15 m ²	≥20 m ²	≥25 m ²		
16		无障碍设施	设置	设置	设置	设置	设置		
17		公共区域监控系统	设置	设置	设置	设置	设置		
18		医务室	与当地医院或服务站合作 或签订协议	与当地医院或服务站合作 或签订协议	与当地医院或服务站合作 或签订协议	设置	设置		
19		助浴室	设置	设置	设置	设置	设置		
20		洗涤、消毒空间及设备	设置	设置	设置	设置	设置		
22		临终关怀室	/	/	/	设置	设置		
23		康复室	/	/	/	设置	设置		
24	运营管理要求	各项管理制度及体系	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
26		老人健康档案	齐全	齐全	齐全	齐全	齐全		
27		机构入住率	≥30%	≥35%	≥40%	≥45%	≥50%		
28		老年人居住满意率	≥75%	≥80%	≥85%	≥90%	≥95%		

附件 4

云南省 2019 年度养老机构等级评定表

评定指标体系主要从机构环境、设施设备、人员管理与制度建设、服务项目与质量、财务与监督、运营能力与资产等方面，对养老机构的整体状况开展服务质量评定工作，以上各项满分分别为 60 分、400 分、300 分、000 分、120 分、120 分，总分为 2000 分。

标	评定内容	分值	评定标准
境	建设在工程地质稳定、日照充足、通风条件好的区域，其中，空气质量标准应完全符合 GB 3095 的规定。	15	现场查看、测试。完全符合要求，得满分；地质、日照、空气中有一项不符合条件的，扣 5 分，扣完满分为止；三项均不符合要求的，不得分。
	建设在交通便利、临近公共服务设施的区域。	15	现场查看。完全符合要求，得满分；交通设施不便利的，不得分。
	建设在远离污染源、噪声源及危险品生产、储运的区域，其中，噪声标准应完全符合 GB 3096 的规定。	15	现场查看、测试。完全符合要求，得满分；污染、噪声、危险品中有一项不符合条件的，扣 5 分，扣完满分为止；三项均不符合要求的，不得分。
	根据养老机构的服务特点，合理布局绿化设施。	15	现场查看相关规划图纸文件。绿化面积占比； $\geq 25\%$ ，得 15 分； $\geq 15\%$ ，得 10 分； $\geq 10\%$ 的，得 5 分，未进行绿化设施规划的不得分。
手人室	安装电视机、冰箱、空调等电器设备。	10	现场查看。设备齐全，得满分；配置部分设备但不全的，得 5 分；未配置的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

示	评定内容	分值	评定标准
老人室	设置顶灯、床头灯、脚灯等照明设备。	10	现场查看。设备齐全，得满分；配置部分设备但不全的，得 5 分；未配置的，不得分。
	配置紧急呼叫装置，安装规范到位且能正常使用。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；有安装但不规范的，得 5 分；未安装或不能正常使用的，不得分。
	在配置了床和家具等基础设备基础上，还根据老年人的特殊需要配备多功能护理床。	10	现场查看。配置基础设备和多功能护理床的，得满分；仅配置基本设备的，得 5 分；全部未配置的，不得分。
	老年人的床位数	20	现场核查。根据《养老机构设立许可证》核定床位数量，300 张以上，得满分；201-300 张，得 15 分；101-200 张，得 10 分；51-100 张，得 5 分；10-50 张，得 2 分；10 张以下，不得分。
	床位使用面积情况	20	现场查看建筑平面图。10 m ² 以上，得 20 分；9-10 m ² ，得 15 分；8-9 m ² ，得 10 分；6-7 m ² ，得 5 分；5 m ² ，得 2 分；5 m ² 以下的，不得分。
	每天日照时间达 3 小时及以上的房间情况	10	现场查看。占总房间数比重达：70%及以上，得 10 分；61%-70%，得 8 分；51%-60%，得 6 分；41%-50%，得 4 分；30%-40%，得 2 分；30%以下的，不得分。
老年人居室配有独立卫生间的房间。	10	现场查看。占总房间数比重达：80%及以上，得 10 分；61%-80%，得 8 分；46%-60%，得 6 分；36%-45%，得 4 分；20%-35%，得 2 分；30%以下的，不得分。	
健身场所	提供适合老年人的图书室、健身房、电脑房、彩电、音响、多功能厅等设施设备。	10	现场查看。设备齐全，得满分；配置部分设施但不全的，得 5 分；未提供的，不得分。
	有指导和帮助老年人健身活动的图示和说明。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；信息提供不全的，得 5 分；完全不符合要求的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

示	评定内容	分值	评定标准
健所	提供室内活动室。	10	现场查看。活动室面积 200 m ² 以上，得 10 分；151-200 m ² ，得 8 分；81-150 m ² ，得 6 分；51-80 m ² ，得 4 分；30-50 m ² ，得 2 分。
	提供室外活动室。	10	现场查看。活动室人均面积达 7 m ² 及以上，得 10 分；6 m ² ，得 8 分；5 m ² ，得 6 分；4 m ² ，得 4 分；3 m ² ，得 2 分；不足 3 m ² 的，不得分。
行	室内整洁，光线充足，整体结构布局合理。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；完全不符合要求的，不得分。
	地面防滑，桌椅牢固。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；地面或桌椅仅一种不符合要求的，得 2 分；完全不符合要求的，不得分。
	餐厅的桌椅数与老年人人数相适应。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；桌椅数与老年人人数不相适应的，不得分。
	有服务人员为用餐者提供用餐服务。	5	现场查看，与老年人交谈。符合要求，得满分；未设置专门服务人员的，不得分。
	为行动不便的老年人配备专门的服务人员和送餐车。	5	现场查看，与老年人交谈。符合要求，得满分；未配备专门的服务人员和送餐车的，不得分。
	为老年人及其家属提供独立、安静的就餐环境。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；未提供独立、安静的就餐环境的，不得分。
房	厨房与餐厅采取隔音、隔热、隔味措施。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；未采取隔音、隔热、隔味措施的，不得分。
	冷荤间位置合理，配备专门的人员、工具和场所。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	炊具设备整齐卫生。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	*提供安全、健康、绿色的食材，原材料和辅料符合卫生要求和质量标准。	10	现场查看。完全符合基本要求，得 5 分；有种植场、养殖场的，得 10 分。
	配备冷藏、冷冻和储藏设备设施。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；设备配置不齐全的，得 2 分；未提供的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

	评定内容	分值	评定标准
厨房	设置单独的面点间和粗加工间。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；反之不得分。
	生与熟、成品与半成品分开制作和储存。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；未能分开制作和储存的，不得分。
	提供餐具清洗、消毒、储存设备设施。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；设备不全的，得2分；未提供的，不得分。
	设置专门的临时垃圾存放点，并封闭存放。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；未封闭存放的，得2分；反之，不得分。
洗衣房	使用防滑材料铺地面。	5	现场查看。完全符合要求，得满分；反之不得分。
	提供洗衣机、烘干机或烫平机。	5	现场查看。设备齐全，得满分；设备不全的，得2分；未提供的，不得分。
	提供洗涤消毒设备和固定的晒衣场	5	现场核查。设备齐全，得满分；仅有消毒设备或晒衣场，得3分；未提供的，不得分。
	提供专门的洗衣房。	5	现场核查。洗衣房面积达20 m ² 以上，得满分；10-20 m ² ，得4分；10 m ² 以下，得2分；洗衣房的，不得分。
复所	设置康复治疗室，并提供康复必需的设施设备（预防性和治疗性）。	20	现场查看。提供了康复治疗室（达25 m ² ）且提供设施设备的，得满分；提供了康复治疗室不足25 m ² ，或提供设备设施不全的，得10分；完全不符合要求的，不得分。
	提供规范的康复训练图示、说明和标准流程。	20	现场查看。完全符合要求，得满分；信息不完备的，得10分；完全不符合要求的，不得分。
	设有老年人能力评定室，并提供文字介绍。	20	现场查看。未设置评定室的，不得分；该评定室没有相应文字介绍的，得10分；完全不符合要求的，不得分。
公共区域	按照 GB/T 10001.1 的要求规范设置的公共信息图文标识。并设置，心理咨询及社工工作空间，行政办公区域。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；未按照要求设置图文标识及办公区域未划分的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

评定内容	分值	评定标准
公共厕位充足，洗浴空间，并设置无障碍厕位，采取防滑材质。	10	现场查看。完全符合要求的，得满分；厕位无设置、无障碍或未提供公共厕位的，不得分。
配备应急、低位照明系统，光线柔和、均匀。	10	现场查看。完全符合要求的，得满分；配置应急、低位照明系统的，不得分。
设置与接待能力相适应的停车位、专用车位及无障碍设施通道。	10	现场查看。完全符合要求的，得满分；设置与接待能力不相适应的，不得分。
配备消防设施及自动警报设施，所有安全疏散通道出入口均设有安全指示标志。	20	现场查看。完全符合要求的，得满分；自动警报设施未正常使用的，得10分；未设置安全指示标志的，不得分。
设置安全管理的活动监控，并运行正常。	20	现场查看。完全符合要求的，得满分；提供视频监控设备但未保持正常运行的，得10分；未提供视频监控设备的，不得分。
设立门卫，对来访人员进行登记，设置接待空间。	10	现场查看。完全符合要求的，得满分；接待空间不能对来访人员进行有效登记的，得5分；未设置门卫的，不得分。
二层及以上老年人居住建筑配置可容纳担架的电梯，三层以上楼房设置无障碍电梯。	10	现场查看。平房或高楼层电梯设置全部符合要求的，得满分；设备配置不全的，得5分；反之，不得分。
符合本规范 6.1 规定的资质要求。	10	现场核查相关资质证件。完全符合要求，得满分；有一人无证上岗的，扣2分，扣完为止。
对从业人员进行培训考核，并予以记录。	10	现场查阅相关材料，无记录不得分。
医生	20	查看相关证件。医生人数： ≥ 5 ，得20分； ≥ 3 ，得15分； ≥ 1 ，得10分。
护士	20	查看相关证件。护士人数： ≥ 5 ，得20分； ≥ 3 ，得15分； ≥ 1 ，得10分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

评定内容	分值	评定标准
心理咨询师	10	查看相关证件。心理咨询师人数： ≥ 5 ，得分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
营养师	10	查看相关证件。营养师人数： ≥ 5 ，得 10 分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
康复师	10	查看相关证件。康复师人数： ≥ 5 ，得 10 分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
护理人员与入住老年人比例。	20	查看相关证件。 $\geq 1:5$ ，得 20 分； $\geq 1:6$ ，10 分； $\geq 1:10$ ，得 5 分。
高级护理员	10	查看相关证件。高级护理师人数： ≥ 1 ，得分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 5 ，得 10 分。
中级护理员	10	查看相关证件。中级护理师人数： ≥ 5 ，得分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
初级护理员	10	查看相关证件。初级护理师人数： ≥ 5 ，得分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
技师	10	查看相关证件。技师人数： ≥ 5 ，得 10 分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
社会工作者	10	查看相关证件。社会工作者人数： ≥ 5 ，得分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
志愿者	10	查看相关证件。志愿者人数： ≥ 5 ，得 10 分； ≥ 3 ，得 8 分； ≥ 1 ，得 4 分。
收费图 机构管 理费收 入等项 目清单 及说明 书。需 提供服 务合同 的，得 分。不 符合要 求的， 不得分。	15	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得 15 分；制度不全的，得 10 分；不符合要求的，不得分。
	15	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得 15 分；未提供服务管理方式的，得 10 分；未提供服务的，不得分。
	15	现场查看相关制度的文件。完全符合要求，得 15 分；未及更新，不得分；制度不全的，得 10 分；不符合要求的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

标	评定内容	分值	评定标准
制度	建立消防、感染控制、食品安全、老年人意外防控等方面的安全管理和应急预案。	15	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；制度不全的，得 10 分；不符合要求的，不得分。
	建立出入、探视、请销假制度。	10	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；未能提供出入、探视、请销假记录的，得 5 分；反之，不得分。
	设立专（兼）职安全管理人员。	10	现场查看相关制度文件。完全符合要求，得满分；未设置安全管理人员的，不得分。
	建立养老机构责任保险制度。	10	现场查看相关文件。完全符合要求，得满分；未建立保险制度的，不得分。
	建立膳食、洗衣、设施设备的维修保养，物资采购、环境卫生等后勤管理制度。	10	现场查看相关制度文件。全部符合要求，得满分；信息不全的，得 5 分；完全不符合要求的，不得分。
	建立满意度测评、投诉处理和改进机制与措施。	10	现场查看相关制度文件。全部符合要求，得满分；完全不符合要求的，不得分。
	每年 3 月 31 日之前向实施许可的民政部门提交上一年度的工作报告；年度工作报告内容包括服务范围、服务质量、运营管理等情况。	10	现场查看相关文件。完全符合要求，得满分；工作报告的信息不完整的，得 8 分；未按时提交工作报告的，不得分。
	机构与员工签订劳动合同。	10	现场查阅相关材料。签约率达 100%，得 10 分；90% 以上，得 8 分；80% 以上，得 5 分；70% 以上，得 2 分；70% 以下的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

	评定内容	分值	评定标准
院	开展入院前老年人能力评定和健康评定，根据老年人的身体状况提供针对性的养老服务	10	现场查看相关材料，并与老年人交谈。符合要求，得满分；未进行入院评定的，不得分。
	入院评定结果应经老年人或相关第三方认可，并作为提供相应服务的依据。	10	现场查看相关文件。完全符合要求，得满分；未经认可而作为提供服务依据的，不得分。
	老年人确认入住后，签订养老服务合同。	10	查看合同材料。能提供合同原件材料的，得满分；反之，不得分。
	入住 48 小时内为老年人建立健康档案，载有老年人姓名、年龄、性别、职业、住址、主要亲属或监护人及其联系方式以及健康状况等主要信息。	10	查看档案材料。完全符合要求，得满分；在规定时间内建立档案的，得 8 分；档案信息不全的，得 5 分；未建立档案的，不得分。
	协助老年人及相关第三方办理入、出院手续。	10	现场交谈询问。完全符合要求，得满分；入院或出院手续办理落实不到位的，不得分。
照	按需做好洗漱、沐浴、理发、修剪指（趾）甲等个人清洁卫生。	30	现场抽查 15 位老年人，全部符合要求，得满分；有 1 位老年人卫生情况不达标的，扣 2 分，扣完满分为止。
	定期更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品，并保持床铺整洁。	30	现场查看和询问老年人。完全符合要求，得满分；未定期更换、清洗、晾晒衣物，扣 10 分；未定期更换、清洗、晾晒床上用品，扣 10 分；床铺不整洁的，扣 10 分；完全符合要求的，不得分。
	定期房间巡查，观察老年人身心状况。	30	与老年人交谈。一周巡查观察一次，得满分；一个月巡查观察一次，得 20 分；一个月巡查观察一次，得 10 分；其余情况，不得分。
	提供 24 小时当班、值班服务，并做好记录。	30	现场询问，查看相关材料。完全符合要求，得满分；提供 24 小时当班、值班服务但未能提供相关记录的，得 20 分；未提供服务的，不得分。
	做好防蝇、防蚊、防鼠、防蟑螂、防臭虫、防蜘蛛等工作。	30	现场查看、询问。完全符合要求，得满分；有一处不合格的，扣 5 分，扣完满分为止。
	无虐老、欺老现象。	30	与老年人及其监护人现场交谈。完全符合要求，得满分；一旦发现存在欺老、虐老现象的，一律不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

评价指标	评定内容	分值	评	
服务项目与质量	日常膳食	根据老年人身体状况、宗教信仰、民族习惯制定食谱，合理配餐，做到营养均衡。	10	现场查看，不符合的，不符合宗教饮食习惯的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分。
		至少每周更换食谱，并上墙向老年人公开。	10	现场查看，不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分。
		食品留样时间不少于 48 小时。	10	现场查看，不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分。
		定期检查老年人有无过期食物。	10	现场查看，不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分。
		对老年人营养状况进行评价、管理和指导。	10	现场查看，不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分。
		建立老年人参与的伙委会，定期召开会议并记录会议情况。	10	现场查看，不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分；符合的，扣 2 分；不符合的，扣 2 分。
	衣物洗涤	提供衣物、被褥等织物的收集、分类、清点、清洗、消毒与送回等服务，保证洗涤后的织物干净整洁。	20	现场查看。完全符合得 20 分，不符合扣 2 分。
		被污染的织物，单独收集、清洗、消毒，并封闭运输。	20	现场查看。完全符合得 20 分，不符合扣 2 分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

标	评定内容	分值	评定标准
卫生	公开环境卫生服务的设备和工作制度或服务流程。	10	现场查看。完全符合要求的，得满分；未建立相关制度或服务流程的，扣5分；未建立相关制度或服务流程的，扣5分。
	有专（兼）职的保洁和绿化工作人员。	10	现场核查。提供专职人员的，得满分；提供兼职人员的，得5分；未提供相关人员的，扣5分。
	每日清扫老年人房间、整理个人物品、清洁消毒卫生间设备，保持房间整洁、地面干燥无异味。	15	现场查看，抽查相关记录，询问老年人。做到每日清扫、整理个人物品、清洁消毒卫生间设备，保持房间整洁、地面干燥无异味的，得5分；反之，不得分。卫生条件全部符合要求的，得10分；有一项不合格的，扣1分，扣完为止。
	定期对走廊、功能活动及设施设备进行清洁消毒，保持整洁卫生、无异味。	15	现场查看，抽查相关记录，询问老年人。做到定期对走廊、功能活动及设施设备进行清洁消毒，保持整洁卫生、无异味的，得5分；反之，不得分。卫生条件完全符合要求的，得10分；反之，不得分。
	生活垃圾每日统一收集，并进行分类存放。	10	现场查看，询问老年人。完全符合要求的，得满分；未进行统一收集的，扣5分；未进行分类存放的，扣5分。
就医	按需提供陪同就医服务，并制定陪同就医服务的流程或程序。	20	现场查看相关材料，询问老年人。完全符合要求的，得满分；未提供陪同就医服务的，扣10分；未制定陪同就医服务的流程或程序的，扣10分。
	向老年人及监护人发放小册子、指南，以文字或图片说明提供陪同就医服务的须知。	20	现场查看相关材料，询问老年人及其监护人。完全符合要求的，得满分；未提供相关材料的，扣10分；未制定陪同就医服务的须知的，扣10分。
	根据老年人的身体疾病情况，制定相应的应急处理措施。	20	现场查看相关材料。制定与老年人身体疾病情况相适应的应急处理措施的，得满分；未制定应急处理措施的，扣10分；未制定与老年人身体疾病情况相适应的应急处理措施的，扣10分。
疗保建	内设医疗机构管理服务符合相关规定。	10	现场核查。完全符合要求的，得满分；不符合要求的，扣10分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

标	评定内容	分值	评定标准
保 建	每年安排老年人定期体检。	20	现场询问并查看老年人的体检记录。能提供的，得满分；未提供的，扣5分；未安排老年人进行体检的，扣10分。
	*不能自主提供医疗服务的，在健康管理、慢病干预、康复护理、上门巡诊、药物管理、急救、转诊等方面，与周边医疗机构签订合作协议。	10	现场查看协议。完全符合要求，得满分；不完全的，扣5分；不能提供医疗服务的，不得分。
	*内设的医疗机构纳入基本医疗保险定点协议管理范围。	10	查看相关材料。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	配备体温表、血压计以及常用外伤包扎物品、消毒用品、非处方救济药品（如云南白药、藿香正气水等）。	10	现场查看。完全符合要求，得满分；设备不全的，扣5分；未配备的，不得分。
	建立老年人医疗保健档案，并妥善保管。	20	现场查看档案材料。能提供完善的医疗保健档案的，得满分；档案不全的，扣5分；未建立老年人医疗保健档案的，不得分。
	医疗保健档案书写及时、完整、辨识度高。	10	现场抽查10份档案材料。全部符合要求，得满分；有一份不合格的，扣1分，扣完满分为止。
	指定专人（兼）负责老年人感染防控工作。	10	查看相关工作人员证件。有专人负责老年人感染防控工作的，得满分；有兼职人员负责的，得5分；未指定专人负责感染的，不得分。
	开展老年人医疗健康风险评定、干预、效果评价，并记录。	20	现场查阅相关材料，询问老年人。完全符合要求的，得满分；开展相关评定的，得10分；未进行评定的，不得分。
	*提供远程医疗服务。	10	现场核查。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	医疗护理事故率为0。	10	查看记录，询问老年人及其监护人。未发生医疗护理事故或有隐瞒者，此项不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

标	评定内容	分值	评定标准
复 护	定期为老年人进行康复评定，制定康复计划。	20	现场查阅相关计划等材料。抽查 10 人，符合要求的，得满分；每 1 人的评定结果与康复计划不相符的，扣 2 分，扣完满分为止；未进行评定的，不得分。
	有专（兼）职人员现场提供规范的康复服务。	10	查看相关人员证件。提供专职人员的，得 10 分；提供兼职人员，得 5 分；无相关人员，不得分。
	根据老年人健康评定结果，签订相应的服药管理协议。	20	现场查阅协议文件。抽查 10 份协议，符合要求，得满分；每一份评定结果与协议不相符的，扣 2 分，扣完满分为止；开展相关工作的，不得分。
	指导老年人正确服用药物。	20	现场询问老年人。随机抽查 10 位老年人交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 2 分，扣完满分为止。
	协助使用拐杖、步行器、轮椅等康复辅助器具。	20	现场询问老年人。随机抽查 10 位老年人交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 2 分，扣完满分为止。
	协助老人翻身等肢体活动，搬运物体。	10	现场询问老年人。随机抽查 10 位老年人交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。
	定期开展卫生知识和康复教育工作。	10	现场查阅相关材料。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	按照内设机构核准登记的诊疗科目开展诊疗活动。	20	现场查阅相关材料，询问老年人。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
暂 托	工作人员夜间值班，并定时定点巡逻，确保随叫随到。	10	现场询问，查看记录。完全符合要求，得 10 分；无相关记录的，得 5 分；无专人值班，不得分。
	夜间有值班的医护人员或与周边医院建立绿色急诊通道，确保托养老年人突发疾病能得到及时救治。	20	查看查看并询问。完全符合要求，得满分；反之，不得分。
	协助行动不便的托养老年人穿衣、洗漱。	10	与老年人交谈询问。随机抽查 10 位老年人交谈，完全符合要求，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

评价指标		评定内容	分值	评定
服务项目与质量	文化教育	制定年度文体娱乐、教育工作计划，并进行工作小结或总结。	10	查看活动计划、工作记录；制定相关计划、得分；活动开展符合要求的，得5分；未完全符合要求的，得2分；未制定计划的，不得分。
		开展书画、棋牌等适合老年人身心特点的文化休闲活动。	10	查看活动文字、图片记录；活动开展符合要求的，得5分；未完全符合要求的，得2分；未开展的，不得分。
		*入住有少数民族老年人的，应根据入住老年人的民族风俗习惯，开展少数民族节日活动。	10	查看活动文字、图片记录；活动开展符合要求的，得5分；未完全符合要求的，得2分；未开展的，不得分。
		配备专（兼）职文化娱乐服务人员，指导老年人开展兴趣活动并传授相关专业知	5	现场询问服务人员，提供老年人文化娱乐服务，得分；服务人员不具备相关专业知识的，不得分。
		开展知识讲座、培训班等形式的教育活动，并予以记录。	10	查看活动文字、图片记录；活动开展符合要求的，得5分；未完全符合要求的，得2分；未开展的，不得分。
		提供教学安排、教师名单、学员花名册、教学和评定教学相关记录。	5	查看活动文字、图片记录；提供完整信息的，得5分；信息不全的，得2分；未提供的，不得分。
	心理/精神慰藉	帮助老年人熟悉机构环境，尽快融入集体生活。	15	现场询问老年人，了解其是否熟悉机构环境，得分；老年人不熟悉机构环境的，不得分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

示	评定内容	分值	评定标准
理 情 慰	定期了解老年人的心理状况，对出现心理和情绪问题及时沟通化解，必要时请专业人员进行疏导处理。	15	现场询问老年人。随机抽查 15 位老年人访谈，完全符合要求的，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。
	提供志愿者、专业社会工作者服务，促进老年人与外界社会接触交往。	15	现场询问老年人。随机抽查 15 位老年人访谈，完全符合要求的，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。
	定期召开老年人家属联席会议，听取改进建议。	15	现场询问，查阅相关记录。每月召开家属联席会议，听取改进建议，得满分；每半年召开家属联席会议，听取改进建议，得 5 分；未召开相关会议的，不得分。
询 务	提供法律、教育、护理、康复、心理等方面咨询服务，解答老年人日常问题。	5	现场询问。完全符合要求的，得满分；服务事项的，不得分。
	提供的信息和解答应确保真实、准确、完整。	5	现场询问。完全符合要求的，得满分；反之，不得分。
	公开咨询服务的服务流程或程序、制度、人员职责及服务须知。	5	现场询问。完全符合要求的，得满分；公开的信息不全的，扣 2 分；未建立相关服务流程和程序、制度、人员职责及服务须知的，不得分。
	提供文字或图片说明咨询服务内容、时间、地点、人员和服务须知。	5	现场核查相关文件资料。完全符合要求的，得满分；反之，不得分。
托 务	满足老年人书写文书、领取物品或缴纳费用等需求。	5	现场询问。完全符合要求的，得满分；事项的，得 2 分；未提供相关服务的，不得分。
	代领、代缴各种物品和费用时，应准确记录物品的种类、数量，做到当面清点核实并签字。	5	现场查看相关材料。完全符合要求的，得满分；反之，不得分。
	未泄露老年人及监护人的个人信息。	10	现场询问。随机抽查 10 位老年人进行访谈，完全符合要求的，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。
	对通讯存在困难的老年人，有专人协助。	10	现场询问。随机抽查 10 位老年人进行访谈，完全符合要求的，得满分；有 1 位不符合要求的，扣 1 分，扣完满分为止。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

评价指标		评定内容	分值	评分
服务项目与质量	通讯出行	提供必要的通信设备，并定期进行检查，以保持通讯畅通。	10	现场核查。完全符合。得分10分。
		对通讯存在困难的老年人，有专人协助。	10	现场核查。完全符合。得分10分。
	物业管理	制定并公开物业管理维修服务流程或程序、技术规范、制度和人员职责。	10	现场核查。完全符合。得分10分。
		配备必要的水、电、消防及安全设施设备。	10	现场核查。完全符合。得分10分。
		建立设施设备应急处理方案。	10	现场核查。完全符合。得分10分。
		特种设备有检验合格证，并按时进行年检。	10	现场核查。完全符合。得分10分。
		提供实施物业管理维修服务检查程序和实施服务后的维修记录及相应的改进措施。	10	现场核查。完全符合。得分10分。
	安宁服务	尊重宗教信仰、民族习惯和个人意愿，帮助老年人有尊严地度过生命终期。	5	现场核查。完全符合。得分5分。
		结合老年人经济状况，协助处理或办理丧葬事宜。	5	现场核查。完全符合。得分5分。
	财务与监督	财务机构	设置财务（会计）、审计等相关部门专门对养老机构的资金及财务进行管理。	15
财务人员		设置与养老机构规模相适应的财务（会计）人员专人专职对养老机构的资金及财务进行管理。	15	现场核查。完全符合。得分15分。
财务制度		建立完善的财务（会计）基本制度，并定期更新与完善。	15	现场核查。完全符合。得分15分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

评价指标		评定内容	分值	评定
财务与监督	财务核算	建立完善的财务核算制度，须合法、合规、合理。	15	现场核查。合法、合规、合理。若不相符合，则不得分。5分。
	财务软件	使用先进、合理、完善的财务软件。	15	现场核查。先进、合理、完善。若不相符合，则不得分。5分。
	专项资金	建立完善的专项资金使用与管理制度，须合法、合规、合理。	15	现场核查。专项资金使用与管理制度。若不相符合，则不得分。5分。
	内部审计及外部审计	建立完善的内部审计及外部审计制度，并定期更新与完善。	15	现场核查。内部审计及外部审计制度。若不相符合，则不得分。5分。
	绩效评价	建立完善的绩效评价体系。	15	现场核查。绩效评价体系。若不相符合，则不得分。5分。
运营能力与资产	年度测评	每年开展服务绩效自评分析工作。	15	查看记录。每年开展服务绩效自评分析工作。若未开展，则不得分。5分。
	投诉处理	建立投诉处理机制，专人负责，及时处理投诉。	15	现场核查。投诉处理机制。若未建立，则不得分。5分。
		对投诉信息召开分析会，并落实整改措施。	15	现场核查。投诉信息召开分析会，并落实整改措施。若未落实，则不得分。5分。
	示范引领	管理规范，服务优良，具有一定辐射效应，对养老行业起到引领作用。	15	现场核查。管理规范，服务优良，具有一定辐射效应，对养老行业起到引领作用。若未起到引领作用，则不得分。5分。
	荣誉级别	获得荣誉奖励情况。	15	查看荣誉证书。获得荣誉奖励情况。若未获得，则不得分。5分。
	满意率	上一年度开展满意度测评结果。	15	查看满意度测评结果。上一年度开展满意度测评结果。若未开展，则不得分。5分。

云南省 2019 年度养老机构等级评定表（续）

评价指标		评定内容	分值	评定
运营能力与资产	入住率	老年人入住机构整体情况。	15	查看入住老年人的花名册，90%以上，得15分；70%-80%，得5分，70%以下，得0分。
	资产管理率	固定资产持续增长，用于发展的资金占总收入。	15	查看上一年度财务审计报告，收入比重达：9%及以上，得10分，5%-7%得5分，5%以下，得0分。
注：评定内容部分中带“*”为云南省特色评定指标				