

# DB 4404

珠 海 市 地 方 标 准

DB 4404/T 21—2022

## 社区养老服务等级评定规范

Specifications of grade evaluation for community elderly care services

2022 - 02 - 18 发布

2022 - 03 - 21 实施

珠海市市场监督管理局 发 布



目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 评定对象基本要求 ..... 1

5 等级评价 ..... 1

    5.1 评价依据 ..... 1

    5.2 等级划分规则 ..... 2

6 等级评定管理 ..... 2

    6.1 组织 ..... 2

    6.2 评定专家组人员要求 ..... 2

    6.3 程序 ..... 3

    6.4 动态管理 ..... 3

附录 A（规范性） 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表 ..... 4

附录 B（规范性） 镇（街）居家养老综合服务中心服务项目与服务质量评定分值表 ..... 17

附录 C（规范性） 镇（街）居家养老综合服务中心服务等级综合评定表 ..... 25

附录 D（规范性） 村（社区）居家养老服务站点设施设备与管理评定分值表 ..... 27

附录 E（规范性） 村（社区）居家养老服务站点服务项目与服务质量评定分值表 ..... 37

附录 F（规范性） 村（社区）居家养老服务站点服务等级综合评定表 ..... 43

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由珠海市民政局提出。

本文件由珠海市民政局归口。

本文件起草单位：珠海市民政局、广东省珠海市质量技术监督标准与编码所。

本文件主要起草人：杨莹、胡爽、李嘉、卢伟卫、林霖。

# 社区养老服务等级评定规范

## 1 范围

本文件规定了社区养老服务评定对象基本要求、服务等级评价、等级评定管理。

本文件适用于珠海市镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点服务能力和服务质量的等级评定。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001.1—2012 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**社区养老服务** community elderly care services

以专业化服务为依靠，依托社区固定场所为老年人提供以协助解决其养老需求的社会化服务。

### 3.2

**养老综合服务中心** integrated service center for the elderly care

设立在镇（街）从事社区养老服务的组织、实施和管理的设施。

### 3.3

**养老服务站点** elderly care service sites

设立在村（社区）从事社区养老服务的组织、实施和管理的设施。

## 4 评定对象基本要求

- 4.1 镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点应遵守国家相关法律、法规。
- 4.2 镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点应具有固定的服务场所。
- 4.3 申请评定的镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点应持续运行 1 年以上。
- 4.4 近 3 年内在机构管理等方面无重大违纪问题，未受到同级或上级行政部门通报批评或处罚。
- 4.5 近 3 年内无重大安全事件或卫生事件，无重大违法记录，未被列入经营异常名录或黑名单。

## 5 等级评价

### 5.1 评价依据

5.1.1 参与等级评定的镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点应满足本文件第4章的全部基本要求。

5.1.2 镇（街）居家养老综合服务中心的等级评价指标分为两个部分，第一部分为设施设备与管理，包括环境和设施设备、服务管理（见附录A）；第二部分为服务项目与服务质量（见附录B），满分共计1000分。

5.1.3 村（社区）居家养老服务站点的等级评价指标分为两个部分，第一部分为设施设备与管理，包括环境和设施设备、服务管理（见附录D）；第二部分为服务项目与服务质量（见附录E），满分共计1000分。

5.1.4 镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点提供的近3年相关见证材料。

## 5.2 等级划分规则

5.2.1 镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点服务等级分为合格级、二星级、三星级、四星级和五星级。最低为合格级，最高为五星级。

5.2.2 合格级至五星级社区养老服务等级评定按得分分值划分。镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点服务等级的划分见表1。

表1 镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点等级划分表

| 服务质量等级                                              | 设施设备与管理得分 | 服务项目与服务质量得分 |
|-----------------------------------------------------|-----------|-------------|
| 合格级                                                 | ≥250分     | ≥250分       |
| 二星级                                                 | ≥300分     | ≥300分       |
| 三星级                                                 | ≥350分     | ≥350分       |
| 四星级                                                 | ≥400分     | ≥400分       |
| 五星级                                                 | ≥450分     | ≥450分       |
| 注：设施设备与管理中，环境和设施设备、服务管理两部分得分均不低于该部分总分的50%，方可进行等级评定。 |           |             |

## 6 等级评定管理

### 6.1 组织

6.1.1 市养老行业主管部门负责全市社区养老服务等级评定的组织工作。

6.1.2 评定领导小组由市养老行业主管部门和相关部门组成，负责监督全市镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点养老服务等级的评定和等级标志的使用。

6.1.3 评定专家组负责镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点的现场评价和综合评定。

6.1.4 评定专家组需经评定领导小组审核批准后，方可开展评定活动。

### 6.2 评定专家组人员要求

6.2.1 评定专家宜包括但不限于养老服务从业人员、执业医护人员、社会工作者、科研机构人员、高校教师等，应熟悉有关法律、法规、政策及相关业务知识，有5年及以上相关领域、行业工作经验。

6.2.2 专家组不少于5人，专家组成员应与评定对象无利害关系，实行回避制度。

## 6.3 程序

### 6.3.1 评定启动

6.3.1.1 市养老行业主管部门正式发文开展社区养老服务等级评定。

6.3.1.2 市养老行业主管部门牵头成立评定领导小组，组织社区养老服务等级评定专家组或委托第三方评估机构进行等级评定。

6.3.1.3 应制定评估计划和方案。在开展等级评定前，应对专家组进行评分要求的统一性、评价过程注意事项等内容的培训。

### 6.3.2 现场评价

采用评定专家组组长负责制，通过现场查看、资料审查、服务对象谈话、服务对象满意度调查等形式，对照评分要求进行逐项打分，做好记录。

### 6.3.3 综合评定

完成现场评价后，将镇（街）居家养老综合服务中心评定结果填入《镇（街）居家养老综合服务中心服务等级综合评定表》（见附录C），将村（社区）居家养老服务站点评定结果填入《村（社区）居家养老服务站点服务等级综合评定表》（见附录F），形成评定结论。

### 6.3.4 评定审核

6.3.4.1 评定结论经评定领导小组审核，无异议的应在10个工作日内批准。

6.3.4.2 对评定结论有异议的，评定领导小组应组织专家组进行会议复核。

### 6.3.5 评定结果公示

评定结果应在官方网站、媒体等公众平台公示7天。

## 6.4 动态管理

6.4.1 若镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点有场所、运营机构等重大变动，市养老行业主管部门应组织对其重新评定工作。

6.4.2 市养老行业主管部门不定期组织养老服务等级评定专家组或委托第三方评估机构对已通过等级评定的镇（街）居家养老综合服务中心、村（社区）居家养老服务站点进行复评。一经发现存在重大违法记录、发生重大安全事件（故）或卫生事件（故）、被列入经营异常名录或黑名单等，取消其已获得星级，并向社会公示。

附 录 A  
(规范性)

镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表

表A.1给出了镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定项目、评分要求及分值。

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表

| 序号             | 评定项目           | 评分要求                                                                       | 分值 | 得分 |
|----------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 环境和设施设备（300 分） |                |                                                                            |    |    |
| 1              | 周围环境（4 分）      | 场所出行方便，周边无有害气体及其他扩散性污染源。                                                   | 4  |    |
| 2              | 公共标志<br>（6 分）  | 各类用房、楼梯间、台阶、坡道、设备设施等处设置的标志、标识醒目、易识别，场地内公共信息图形符号应符合GB/T 10001.1的要求。         | 3  |    |
| 3              |                | 设置中文、英文、繁体字的标志、标识。                                                         | 3  |    |
| 4              | 建筑场所<br>（40 分） | 单体或临近组合的设施建筑面积不少于 500.00 m <sup>2</sup> 。                                  | 7  |    |
| 5              |                | 服务场所安全、整洁、卫生，有良好的采光和通风条件。                                                  | 3  |    |
| 6              |                | 服务区域配置和划分合理。                                                               | 2  |    |
| 7              |                | 配置包括给排水、通风、供电、垃圾收集等服务设施。                                                   | 2  |    |
| 8              |                | 建筑内以及室外活动场所（地）设视频安防监控系统。                                                   | 3  |    |
| 9              |                | 至少配备手提式灭火器、应急照明灯、地位照明灯、独立烟感器、喷淋、消防过滤式自救呼吸器、防火毯等 4 种消防设施得 3 分，每增配 1 种加 1 分。 | 6  |    |
| 10             |                | 至少设置消防自动报警系统、自动灭火系统、室内外消防栓系统、防排烟设施等 2 种设施得 1 分，每增配 1 种加 1 分。               | 3  |    |

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目           | 评分要求                                                                             | 分值 |                             | 得分 |
|----|----------------|----------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------|----|
| 11 | 建筑场所<br>(40 分) | 设置消防安全标志牌。                                                                       | 2  |                             |    |
| 12 |                | 配有通讯基础设施。                                                                        | 2  |                             |    |
| 13 |                | 场所老年人使用面积不小于 500.00 m <sup>2</sup> 。                                             | 2  | 根据场所老年人的使用面积选择对应分值，总分 10 分。 |    |
| 14 |                | 场所老年人使用面积不小于 600.00 m <sup>2</sup> 。                                             | 4  |                             |    |
| 15 |                | 场所老年人使用面积不小于 700.00 m <sup>2</sup> 。                                             | 7  |                             |    |
| 16 |                | 场所老年人使用面积不小于 800.00 m <sup>2</sup> 。                                             | 10 |                             |    |
| 17 | 居室<br>(20 分)   | 居室门开启净宽不小于 0.90 m，使用向外开启或推拉门，户门内外没有高度差。                                          | 3  |                             |    |
| 18 |                | 居室门、居室卫生间门均选用内外均可开启的锁具。                                                          | 3  |                             |    |
| 19 |                | 使用面积不小于 6.00 m <sup>2</sup> /床。                                                  | 2  |                             |    |
| 20 |                | 有制冷、供暖设备。                                                                        | 2  |                             |    |
| 21 |                | 净高不低于 2.40 m（当利用坡屋顶空间作为居室时，最低处距地面净高不低于 2.10 m，且低于 2.40 m 高度部分面积不应大于室内使用面积的 1/3）。 | 2  |                             |    |
| 22 |                | 居室内留有轮椅回转空间，主要通道的净宽不应小于 1.05 m，床边留有护理、急救操作空间，相邻床位的长边间距不应小于 0.80 m。               | 3  |                             |    |

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目          | 评分要求                                                                             | 分值 | 得分 |
|----|---------------|----------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 23 | 居室<br>(20 分)  | 居室内门窗采取安全防护措施及方便老年人辨识的措施。                                                        | 3  |    |
| 24 |               | 居室内设紧急呼叫装置，且保障老年人方便触及。                                                           | 2  |    |
| 25 | 休息区<br>(20 分) | 休息区门开启净宽不小于 0.90 m。                                                              | 3  |    |
| 26 |               | 有制冷、供暖设备。                                                                        | 2  |    |
| 27 |               | 休息区配置椅子或可折叠、伸展的沙发、床等老年人休息位，休息位摆放有序，保证老年人休息时能处于卧姿。至少配置 8 个休息位得 4 分，每多配置 2 个得 1 分。 | 7  |    |
| 28 |               | 休息区配置老年人休息所需的基本生活用具，如被子、枕头等。                                                     | 5  |    |
| 29 |               | 设有储物空间，储物空间高度便于老年人拿取。                                                            | 3  |    |
| 30 | 餐厅<br>(20 分)  | 设置符合珠海市民政局部门相关要求和标准的长者食堂（饭堂），且对外开放。                                              | 3  |    |
| 31 |               | 餐厅清洁、干净、整齐，地面防滑，具备天然采光和自然通风条件。                                                   | 2  |    |
| 32 |               | 设安全监控设施及紧急呼叫装置。                                                                  | 2  |    |
| 33 |               | 配备与智慧养老信息平台相对接的刷卡或刷脸结算设备。                                                        | 5  |    |
| 34 |               | 布局满足供餐车进出、送餐到位的服务，并为服务人员留有分餐、助餐空间。                                               | 2  |    |
| 35 |               | 采用柜台式售饭方式应设有无障碍服务柜台。若无该售饭方式，该项直接得分。                                              | 2  |    |

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目              | 评分要求                                                                                | 分值 | 得分 |
|----|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 36 | 餐厅<br>(20 分)      | 餐厅配备冰箱或冰柜、保温设备、消毒设备、餐桌椅。                                                            | 2  |    |
| 37 |                   | 使用可移动、可托手、牢固稳定的单人座椅。                                                                | 2  |    |
| 38 | 文娱与健身用房<br>(30 分) | 文娱与健身用房的门开启净宽不小于 0.90 m。                                                            | 3  |    |
| 39 |                   | 设置棋牌室、阅览室、网络室、书画室、音乐舞蹈室、健身室，可开展讲座、影视观看等的多功能厅。设置 3 个（含）及以上用房得 2 分，每多设置一个单独功能用房得 2 分。 | 8  |    |
| 40 |                   | 文娱与健身用房的位置避免对老年人的居室、休息区产生干扰。                                                        | 3  |    |
| 41 |                   | 地面平整、防滑。                                                                            | 3  |    |
| 42 |                   | 有良好的天然采光与自然通风条件，有制冷、供暖设备。                                                           | 3  |    |
| 43 |                   | 设安全监控设施及紧急呼叫装置，且保障紧急呼叫装置方便老年人触及。                                                    | 2  |    |
| 44 |                   | 配备相应的设施设备和器材。                                                                       | 5  |    |
| 45 |                   | 相关设施设备和器材及时维修、定期保养，并做好记录，确保老年人安全使用。                                                 | 3  |    |
| 46 | 康复与医疗用房<br>(30 分) | 康复与医疗用房的门开启净宽不小于 0.90 m。                                                            | 3  |    |
| 47 |                   | 设置保健室、康复室、心理咨询功能室、老年人能力综合评估室（依托医疗机构提供相应服务的同等得分）。                                    | 4  |    |
| 48 |                   | 地面平整、表面材料具有防护性，房间平面布局适应不同康复设施的使用要求。                                                 | 3  |    |

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目             | 评分要求                                                                                   | 分值 | 得分 |
|----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 49 | 康复与医疗用房<br>(30分) | 设紧急呼叫装置，且保障老年人方便触及。                                                                    | 3  |    |
| 50 |                  | 心理咨询功能室为独立空间，配置柔色桌椅、可调光系统、心理沙盘、心理宣泄工具等。                                                | 6  |    |
| 51 |                  | 老年人能力综合评估室至少配置3把椅子和1张诊桌、4~5个台阶，以供评估使用。台阶的踏步宽度不小于0.30m，踏步高度0.13m~0.15m，台阶有效宽度不应小于0.90m。 | 6  |    |
| 52 |                  | 设盥洗盆或盥洗槽。                                                                              | 2  |    |
| 53 |                  | 设置医务室、护理站等医疗机构的，应符合医疗机构相关标准并取得相关许可，遵守《执业医师法》《医疗机构管理条例》《护士条例》等法律及有关规定。                  | 3  |    |
| 54 | 管理服务用房<br>(25分)  | 公共接待区配备桌椅、纸笔、相关介绍材料等。                                                                  | 2  |    |
| 55 |                  | 办公场所配备办公桌椅、计算机、电话等办公设施。                                                                | 3  |    |
| 56 |                  | 设置登记、会议、培训、档案存放等办公管理用房或空间。                                                             | 2  |    |
| 57 |                  | 设有厨房的长者饭堂应纳入市场监督管理部门“互联网+明厨亮灶”平台。                                                      | 5  |    |
| 58 |                  | 厨房应满足卫生防疫等要求，且应避免厨房工作时对老年人用房的干扰。                                                       | 5  |    |
| 59 |                  | 设置独立配餐空间，配餐空间地面防滑。                                                                     | 3  |    |
| 60 |                  | 配餐空间配置操作台、洗涤池，有排风、排烟设备，有防杀害虫的设施和用品。                                                    | 3  |    |
| 61 |                  | 设员工休息室、卫生间等用房或空间。                                                                      | 2  |    |

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目           | 评分要求                                      | 分值 | 得分 |
|----|----------------|-------------------------------------------|----|----|
| 62 | 公共卫生间<br>(20分) | 公共卫生间通风良好、无异味。                            | 2  |    |
| 63 |                | 地面平整、防滑，入口的净宽不小于0.90m。                    | 3  |    |
| 64 |                | 厕位门采用推拉门或外开门，选用内外均可开启的锁具，并设透光窗。           | 3  |    |
| 65 |                | 至少设置1个供轮椅老年人使用的无障碍厕位，或设无障碍卫生间。            | 2  |    |
| 66 |                | 设置坐式便器、残疾人坐式便器，坐便器安装高度不低于0.40 m，坐便器旁安装扶手。 | 2  |    |
| 67 |                | 设置适合坐姿的洗面台，洗面台侧面安装扶手。                     | 2  |    |
| 68 |                | 设紧急呼叫装置，且保障老年人方便触及。                       | 2  |    |
| 69 |                | 设高1.20 m的挂衣钩，方便老年人挂取。                     | 2  |    |
| 70 |                | 老年人使用的卫生洁具选用白色。                           | 2  |    |
| 71 | 出入口<br>(20分)   | 设置两个或以上出入口，有效宽度不小于1.10 m。                 | 2  |    |
| 72 |                | 出入口的地面、台阶、踏步、坡道等均应采用防滑材料铺装，有防止积水的措施。      | 2  |    |
| 73 |                | 出入口内外有不小于1.50 m×1.50 m的轮椅回转面积。            | 2  |    |
| 74 |                | 出入口附近设助行器和轮椅停放区。                          | 2  |    |
| 75 |                | 出入口设置照明设施。                                | 2  |    |

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目          | 评分要求                                                 | 分值 | 得分 |
|----|---------------|------------------------------------------------------|----|----|
| 76 | 出入口<br>(20 分) | 出入口的门采用向外开启平开门（设闭门器）或电动感应平移门。                        | 2  |    |
| 77 |               | 主要出入口门厅外设置休息座椅和无障碍休息区，并设置通往各区域及设施的标识指示牌。             | 2  |    |
| 78 |               | 主要出入口设雨篷，其深度超过台阶外缘 1.00 m 以上，雨篷做有组织排水。               | 2  |    |
| 79 |               | 老年人使用的出入口采用平坡出入口，平坡出入口的地面坡度不大于 1/20。                 | 2  |    |
| 80 |               | 出入口附近设安全监控设施和紧急呼叫装置。                                 | 2  |    |
| 81 | 走廊<br>(20 分)  | 老年人使用的走廊，通行净宽不小于 1.80 m。                             | 2  |    |
| 82 |               | 走廊两端设有不小于 1.50 m×1.50 m 的轮椅回转面积。                     | 2  |    |
| 83 |               | 公用走廊安装扶手，扶手能保持连贯。                                    | 2  |    |
| 84 |               | 扶手单层设置时高度为 0.80 m~0.85 m，双层设置时高度分别为 0.65 m 和 0.90 m。 | 2  |    |
| 85 |               | 墙面没有影响轮椅使用或拐杖通行的突出物。                                 | 2  |    |
| 86 |               | 走廊拐弯处的墙面阳角做成圆弧或切角。                                   | 3  |    |
| 87 |               | 公用走廊无高差，地面有高差时，设置坡道并应设明显标志。                          | 2  |    |
| 88 |               | 走廊醒目处有区域消防疏散示意图，安全疏散通道和出口均设消防安全指示标志并保持通畅。            | 3  |    |
| 89 |               | 设安全监控设施。                                             | 2  |    |

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号  | 评定项目            | 评分要求                                                                                          | 分值 | 得分 |
|-----|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 90  | 楼梯<br>(15 分)    | 梯段通行净宽不小于 1.20 m，各级踏步均匀一致，楼梯缓步平台内不设置踏步。                                                       | 3  |    |
| 91  |                 | 踏步前缘不突出，踏面下方不透空。                                                                              | 3  |    |
| 92  |                 | 采用防滑材料饰面，所有踏步上的防滑条、警示条等附着物均不突出踏面。                                                             | 4  |    |
| 93  |                 | 楼梯在内侧设置扶手。                                                                                    | 3  |    |
| 94  |                 | 宽度在 1.50 m 以上时在两侧设置扶手。                                                                        | 2  |    |
|     |                 | 注：老年人使用的楼梯若采用弧形楼梯、螺旋楼梯，该评定项目全不得分。                                                             |    |    |
| 95  | 电梯<br>(15 分)    | 两层及以上楼层设无障碍电梯。                                                                                | 7  |    |
| 96  |                 | 电梯地面防滑，电梯选层和呼叫按钮高度为 0.90 m~1.10 m。                                                            | 2  |    |
| 97  |                 | 电梯轿厢内设有安全扶手。                                                                                  | 2  |    |
| 98  |                 | 电梯轿厢内设有监控及对讲系统。                                                                               | 2  |    |
| 99  |                 | 电梯门采用缓慢关闭程序设定或加装感应装置。                                                                         | 2  |    |
|     |                 | 注：若镇（街）居家养老综合服务中心仅有一层楼或位于首层，该评分项目直接得分。                                                        |    |    |
| 100 | 室外活动场所<br>(8 分) | 室外活动场地表面平整，排水畅通，采取防滑措施。                                                                       | 3  |    |
| 101 |                 | 室外活动场地设置有健身运动器材和休息座椅。                                                                         | 3  |    |
| 102 |                 | 场地内有景观环境和园林绿化设计。                                                                              | 2  |    |
|     |                 | 注：室外活动场所应于建筑场所半径 100.00 m 范围内，且应确保老年人安全到达。若无室外活动场所，但单体室内建筑面积不少于 500.00m <sup>2</sup> ，该项直接得分。 |    |    |

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号         | 评定项目            | 评分要求                                                                | 分值 | 得分 |
|------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------|----|----|
| 103        | 室内装修<br>(7分)    | 室内墙面采用耐碰撞、易擦拭的装修材料。                                                 | 2  |    |
| 104        |                 | 室内通道墙面阳角做成圆角或切角。                                                    | 2  |    |
| 105        |                 | 门窗使用无色透明玻璃，落地玻璃门窗装配安全玻璃并在玻璃上设有醒目标志。                                 | 3  |    |
| 服务管理（200分） |                 |                                                                     |    |    |
| 106        | 人力资源管理<br>(40分) | 机构负责人应具有大专以上学历或5年以上相关领域的管理经验，了解国家和行业主管部门有关社区养老服务的法律、法规和规定。          | 3  |    |
| 107        |                 | 建立明确的人力资源管理制度，涉及员工的招聘、培训、督导、考核、激励、解聘、晋升和申诉等。                        | 3  |    |
| 108        |                 | 建立并落实内部培训制度和年度培训计划。                                                 | 3  |    |
| 109        |                 | 至少配备2名专职辅助服务人员。每多1名专职辅助服务人员得2分；每多1名兼职辅助服务人员得1分。                     | 6  |    |
| 110        |                 | 辅助服务人员年龄在18周岁以上，60周岁以下。                                             | 2  |    |
| 111        |                 | 辅助服务人员穿着工作服并佩证上岗。                                                   | 2  |    |
| 112        |                 | 辅助服务人员接受培训，并对培训内容考核，有相应的培训及考核记录。                                    | 2  |    |
| 113        |                 | 辅助服务人员持有社会工作、安全管理、养老护理等方面的其中1项初级及以上相关有效的职业资格或职业技能等级认定证书，能掌握相应的适合技能。 | 2  |    |
| 114        |                 | 有至少2名辅助服务人员能用粤语与老年人沟通、交流，并提供相应服务。                                   | 2  |    |

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号  | 评定项目            | 评分要求                                                                                                   | 分值 | 得分 |
|-----|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 115 | 人力资源管理<br>(40分) | 配备医生、护士、康复师、营养师、心理咨询师、健康管理师等方面的其中2类专业技术服务人员。有2类及以上专职专业技术服务人员得2分，每多一类加2分；有2类及以上兼职专业技术服务人员得1分，每多一类加0.5分。 | 6  |    |
| 116 |                 | 专业技术服务人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书。                                                                             | 2  |    |
| 117 |                 | 各类专业技术服务人员定期参加继续教育，有相关培训记录或证书。                                                                         | 2  |    |
| 118 |                 | 从业人员每年体检1次，有体检记录。餐饮从业人员应提供健康证明。                                                                        | 2  |    |
| 119 |                 | 每年开展不少于10次志愿助老活动，有志愿者活动记录。                                                                             | 2  |    |
| 120 |                 | 每月召开会议，进行工作总结并指导工作开展，有会议纪要。                                                                            | 1  |    |
| 121 | 安全管理<br>(75分)   | 建立安全管理制度。                                                                                              | 5  |    |
| 122 |                 | 设立安全管理部门，指定安全管理人员并明确职责。                                                                                | 3  |    |
| 123 |                 | 做好消防设施设备的维护保养，确保消防设施、器材完好，并有相应记录。                                                                      | 4  |    |
| 124 |                 | 消防安全照明灯具等应至少半年一次检查与维修，有相应记录。                                                                           | 3  |    |
| 125 |                 | 疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，不被占用、堵塞、封闭。                                                                          | 4  |    |
| 126 |                 | 燃气灶、热水器等燃气器具应经有资质的检验机构检验合格，有相关合格证明。如无燃气器具，该项直接得分。                                                      | 3  |    |
| 127 |                 | 对电器产品及其线路、管路进行维护保养和检测，有相应记录或检测报告。                                                                      | 3  |    |

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号  | 评定项目           | 评分要求                                                     | 分值 | 得分 |
|-----|----------------|----------------------------------------------------------|----|----|
| 128 | 安全管理<br>(75 分) | 有电梯维护单位至少每 15 天对在用电梯进行的清洁、润滑、调整 and 检查记录。                | 4  |    |
| 129 |                | 有指定机构对在用电梯定期检验的记录或标志，登记标志应置于或者附着于电梯的显著位置。                |    |    |
| 130 |                | 定期对在用健身器材进行清洁、润滑、调整、检查和维护，并有相应记录。                        | 3  |    |
| 131 |                | 健身器材的安全注意事项应设置在活动区显著位置。                                  | 3  |    |
| 132 |                | 安全出口、疏散走道和楼梯口设置灯光疏散指示标志。                                 | 3  |    |
| 133 |                | 建立健全的食品安全管理制度，保证食品安全。                                    | 7  |    |
| 134 |                | 建立健全的卫生防疫制度。                                             | 3  |    |
| 135 |                | 根据相关上级部门要求，落实各项防控措施，并做好记录。                               | 3  |    |
| 136 |                | 建立卫生管理制度，确保社区场所环境卫生。                                     | 3  |    |
| 137 |                | 建立医疗护理安全管理制度，对护理照料、医疗等重点安全问题进行监控。同时接受卫生部门定期的监督检查。        | 3  |    |
| 138 |                | 建立人身安全管理制度，对生活照料、日常管理、服务活动中涉及到有关人身安全问题进行安全评价，并实施有效监控和防范。 | 3  |    |
| 139 |                | 建立突发事件应急预案，确立应急管理岗位及责任，完善突发事件监测与预警、报告、信息发布与应急处置制度。       | 4  |    |
| 140 |                | 建立安全教育与培训制度，并有培训记录。                                      | 3  |    |
| 141 |                | 监控系统可不间断录像且保持三个月以上，记录监控机房有专人值守。                          | 5  |    |

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号  | 评定项目             | 评分要求                                                                         | 分值 | 得分 |
|-----|------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 142 | 信息档案管理<br>(25 分) | 建立服务对象（包括接受服务的老年人、重点服务对象）电子档案，内容包括老年人基本信息、老年人能力评估报告、服务协议、家庭居住情况、子女或监护人联系方式等。 | 6  |    |
| 143 |                  | 服务对象档案建档率 100%。                                                              | 10 |    |
| 144 |                  | 定期更新服务对象档案。服务对象相关重要信息有变化应及时调整，并保存调整、修改记录。                                    | 5  |    |
| 145 |                  | 建立各类信息、档案资料保管制度，不外泄个人隐私，并配备专（兼）职人员负责信息管理。                                    | 4  |    |
| 146 | 行政管理<br>(20 分)   | 内部机构设置合理，有明显的业务范围和职责；岗位责任制上墙公示。                                              | 5  |    |
| 147 |                  | 有行政管理、财务管理、档案管理、后勤保障和消防安全等规章制度及考核办法。                                         | 4  |    |
| 148 |                  | 有年度工作实施计划、年度总结等资料。                                                           | 3  |    |
| 149 |                  | 建立覆盖服务提供、服务保障、评价监督与改进等方面的标准或制度体系。                                            | 4  |    |
| 150 |                  | 与工作人员劳动（劳务）合同签订率达 100%。                                                      | 4  |    |
| 151 | 业务管理<br>(40 分)   | 服务项目、服务承诺、收费标准公开。                                                            | 4  |    |
| 152 |                  | 建立服务工作规范，明确服务工作内容、工作流程及服务方法。                                                 | 4  |    |
| 153 |                  | 属各类补贴的无偿服务、低偿服务项目，服务实体（机构）与管理及指导单位签订委托服务协议。                                  | 3  |    |
| 154 |                  | 服务实体（机构）与服务对象或其合法监护人签订服务协议。                                                  | 4  |    |
| 155 |                  | 尊重服务对象的独特性，实行个案管理方案和记录。                                                      | 4  |    |

表A.1 镇（街）居家养老综合服务中心设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号  | 评定项目           | 评分要求                                              | 分值 | 得分 |
|-----|----------------|---------------------------------------------------|----|----|
| 156 | 业务管理<br>(40 分) | 物资设备管理制度健全，有完善的采购、验收、入库、发放手续，账实相符，每年根据需要添置更新部分设备。 | 3  |    |
| 157 |                | 严格执行捐赠规定，有完善的捐赠接收和使用制度。                           | 2  |    |
| 158 |                | 定期进行监督检查，并记录检查结果，包括但不限于内容、时间、地点、人员、落实情况等信息。       | 3  |    |
| 159 |                | 建立激励社会公众、志愿者、专职服务人员等的各项激励机制。                      | 3  |    |
| 160 |                | 召开座谈会、设立意见箱或意见簿、询问服务对象等形式听取服务对象的意见和建议。            | 3  |    |
| 161 |                | 服务对象提出的合理意见和建议能及时研究采纳，改进工作。                       | 2  |    |
| 162 |                | 积极争取政府和社会资金支持，并做到专款专用，有详细使用记录。                    | 3  |    |
| 163 |                | 服务中止或终止时，应及时做好中止或终止服务的手续办理及相关财、物的交接，并做好记录。        | 2  |    |

附 录 B  
(规范性)

镇（街）居家养老综合服务中心服务项目与服务质量评定分值表

表B.1给出镇（街）居家养老综合服务中心服务项目与服务质量的评定项目、评分要求及分值。

表B.1 镇（街）居家养老综合服务中心服务项目与服务质量评定分值表

| 序号 | 评定项目             | 评分要求                                                                                            | 分值 | 得分 |
|----|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1  | 专业照护服务<br>(15 分) | 设置嵌入式养老机构，为老年人提供集中居住和照料护理服务。                                                                    | 8  |    |
| 2  |                  | 设置日间照料单元，为老年人提供日间托养服务。                                                                          | 7  |    |
| 3  | 生活照料服务<br>(40 分) | 七知道：知道每位重点服务对象的姓名、个人生活照料的重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况、使用药品治疗情况、精神心理情况。知道其中至少 4 项得 3 分，每多知道 1 项得 1 分。     | 6  |    |
| 4  |                  | 个人清洁：协助老年人沐浴、擦身、穿脱衣、洗手、洗头剪发（不含做造型、染发）、洗脚、修剪手（脚）趾甲、剃须、整理仪表仪容等。提供其中至少 5 项服务得 3 分，每提供多 1 项服务得 1 分。 | 7  |    |
| 5  |                  | 排泄照料：及时协助老年人如厕，及时清理呕吐等污物。                                                                       | 4  |    |
| 6  |                  | 为有需求的老年人提供休息服务。                                                                                 | 3  |    |
| 7  |                  | 对独居老年人至少每周 1 次上门探访或定期电话询问，并做好记录。                                                                | 4  |    |
| 8  |                  | 上门陪同老年人外出、采购、代办、散步。                                                                             | 4  |    |
| 9  |                  | 月均服务人次≥20 人次，得 3 分；月均服务人次≥40 人次，得 6 分；月均服务人次≥60 人次，得 9 分；月均服务人次≥100 人次，得 12 分。                  | 12 |    |

表B.1 镇（街）居家养老综合服务中心服务项目与服务质量评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目           | 评分要求                                                                          | 分值 | 得分 |
|----|----------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 10 | 膳食服务<br>(50 分) | 为老年人提供集中用餐、打包外带服务，运输工具保持清洁卫生，密封保温。                                            | 3  |    |
| 11 |                | 依托机构工作人员、志愿者或专业送餐人员，为有需要的老年人提供送餐到家服务。                                         | 3  |    |
| 12 |                | 为空巢、失独、失能等特殊困难老年人提供助餐、配餐服务，为特困人员提供免费送餐服务。                                     | 3  |    |
| 13 |                | 餐后卫生清理及时，确保就餐环境清洁卫生。                                                          | 3  |    |
| 14 |                | 就餐完毕后餐具应及时清理并做到每餐消毒。                                                          | 3  |    |
| 15 |                | 厨房、仓库物品堆放整齐，墙壁、地面干净，无蝇、无鼠、无蟑螂。                                                | 3  |    |
| 16 |                | 原材料存放应按其外包装标识的条件和要求规范存放并定期检查，无变质、过期食品。                                        | 3  |    |
| 17 |                | 生熟分开，洗、煮饭菜应干净、卫生。                                                             | 3  |    |
| 18 |                | 若为配餐模式，应向配餐公司索取有关证照和票据。13~16 项不涉及内容直接得分。                                      | 5  |    |
| 19 |                | 做好每餐次供应的食品留样并冷藏 48 小时以上，做好食品留样记录。                                             | 5  |    |
| 20 |                | 每周对食谱进行调整，提前公布并存档。                                                            | 2  |    |
| 21 |                | 根据需要协助老年人完成用膳、饮水、服药等服务。                                                       | 2  |    |
| 22 |                | 日均服务人次≥10 人次，得 3 分；日均服务人次≥20 人次，得 6 分；日均服务人次≥30 人次，得 9 分；日均服务人次≥50 人次，得 12 分。 | 12 |    |
| 23 | 智慧养老<br>(30 分) | 镇（街）居家养老综合服务中心对接市、区级智慧养老信息平台，指导、督促、协助村（社区）居家养老服务机构做好辖区内养老服务数据的采集、更新工作。        | 10 |    |

表B.1 镇（街）居家养老综合服务中心服务项目与服务质量评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目             | 评分要求                                                                         | 分值 | 得分 |
|----|------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 24 | 智慧养老<br>(30 分)   | 依托智慧养老平台及呼叫中心、智能设备，为居家老年人提供 24 小时紧急呼叫救援服务。                                   | 8  |    |
| 25 |                  | 完善珠海智慧养老信息平台所有基本信息，积极在智慧养老相关平台、网页进行投稿和活动发布，每月至少四篇。                           | 6  |    |
| 26 |                  | 宣传智慧养老服务热线 5512345，积极链接服务资源并对接智慧养老信息平台，为辖区内老人提供线上线下服务。                       | 6  |    |
| 27 | 康复护理服务<br>(45 分) | 建立老年人康复护理档案，对老年人身体、生理如实记录，一人一档。                                              | 3  |    |
| 28 |                  | 配备运动器具，如跑步机、柔性踏步机、功率自行车等。                                                    | 3  |    |
| 29 |                  | 配备肌力训练器械，如平衡训练器、哑铃等。                                                         | 3  |    |
| 30 |                  | 配备身体指数测量器具，如体重计、体温计、血压计等。                                                    | 3  |    |
| 31 |                  | 配备传统康复治疗器具，如按摩床、火罐等。                                                         | 3  |    |
| 32 |                  | 由专业人员为老年人提供健身辅导、身体机能训练、慢病运动干预等服务，做好记录。                                       | 4  |    |
| 33 |                  | 配合医护人员帮助特殊老年人进行各项肢体、康复活动，协助老年人正确使用康复、保健仪器，并保证安全，做好记录。                        | 4  |    |
| 34 |                  | 康复训练服务：提供腰椎康复、跌伤康复、中风康复、偏瘫康复、记忆训练、感官训练、转移训练等服务。有其中至少 3 项服务得 3 分，每多 1 项得 1 分。 | 6  |    |
| 35 |                  | 康复理疗服务：提供足部理疗、器械按摩、人工推拿、拔罐、刮痧、艾灸等服务，有其中至少 2 项服务得 2 分，每多 1 项得 1 分。            | 6  |    |
| 36 |                  | 月均服务人次≥8 人次，得 3 分；月均服务人次≥15 人次，得 6 分；月均服务人次≥20 人次，得 10 分。                    | 10 |    |

表B.1 镇（街）居家养老综合服务中心服务项目与服务质量评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目                | 评分要求                                                                                     | 分值 | 得分 |
|----|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 37 | 医疗保健服务<br>(45 分)    | 通过与社区卫生服务中心等医疗机构合作等方式，提供生活方式和健康状况评估、体格检查、辅助检查和健康指导等服务，做好服务记录。                            | 10 |    |
| 38 |                     | 医疗协助服务：遵照医嘱及时提醒和监督老年人按时服药、陪同就医或根据老年人的需要与医生保持此密切联系；协助开展医疗辅助性工作，能正确测量血压、体温、脉搏、呼吸和血糖等，做好记录。 | 8  |    |
| 39 |                     | 保健服务：根据老年人身体状况及实际需求制定有针对性的预防疾病方案，提供老年保健、护理知识技能培训，或老年病的基本知识及基础性防治技术的培训讲座。                 | 5  |    |
| 40 |                     | 健康咨询服务：为老年人提供康复护理、营养、活动及心理康复等咨询服务，做好记录。                                                  | 5  |    |
| 41 |                     | 健康教育服务：每季度至少开展 2 次季节病防治、心理/精神疾病了解、慢病防治等讲座，做好记录。                                          | 5  |    |
| 42 |                     | 设立健康宣传专栏，宣传疾病预防知识。                                                                       | 2  |    |
| 43 |                     | 月均服务人次≥8 人次，得 3 分；月均服务人次≥15 人次，得 6 分；月均服务人次≥20 人次，得 10 分。                                | 10 |    |
| 44 | 喘息服务（10 分）          | 通过政府购买服务、个人付费等方式，将老年人接到养老服务机构进行短期照护，减轻老年人家庭成员的长期照护负担和精神压力。                               | 5  |    |
| 45 |                     | 定期对提供喘息服务的人员进行培训，做好培训记录。                                                                 | 5  |    |
| 46 | 心理/精神慰藉服务<br>(30 分) | 对需要心理/精神支持服务的老年人进行评估，有记录，有防范措施。                                                          | 7  |    |
| 47 |                     | 通过电话问候、节日慰问、生日祝福、走访等形式，与老年人聊天谈心，询问身体、精神状况，耐心倾听老年人心声，排解其负面情绪，做好记录并及时与其子女或家人沟通。            | 10 |    |
| 48 |                     | 为无子女、认知和情感障碍等需要关心的老年人提供心理疏导、社工支持等服务，并做好相应服务记录。                                           | 7  |    |

表B.1 镇（街）居家养老综合服务中心服务项目与服务质量评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目                | 评分要求                                                                               | 分值 | 得分 |
|----|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 49 | 心理/精神慰藉服务<br>(30 分) | 制定心理/精神支持服务危机处理程序，服务过程中及时发现心理问题，有处理措施并有记录。                                         | 6  |    |
| 50 | 文化娱乐服务<br>(45 分)    | 室内提供适宜老年人阅读的报刊书籍，种类不少于 10 种。                                                       | 5  |    |
| 51 |                     | 社区如有港、澳老年人，应提供繁体字的刊物、书籍。若无港澳老年人，该项直接得分。                                            | 3  |    |
| 52 |                     | 供老年人用于开展棋牌娱乐的区域，配备棋牌、座椅等。                                                          | 4  |    |
| 53 |                     | 供老年人用于开展书法、绘画活动的区域，配备笔、书法用纸、绘画用纸、桌椅等。                                              | 4  |    |
| 54 |                     | 供老年人开展音乐、舞蹈活动的区域，配备音像装置、座椅设备，提供的音像资料符合老年人的特点。                                      | 4  |    |
| 55 |                     | 供老年人开展网络活动的区域，配备电脑、耳机等。                                                            | 4  |    |
| 56 |                     | 室内有供老年人开展讲堂、观看影视等活动的多功能厅配备影像装置、桌椅等。                                                | 4  |    |
| 57 |                     | 定期组织老年人参观、健身等，做好记录。                                                                | 5  |    |
| 58 |                     | 通过邀请老年人、专业人士、社会工作者、志愿者授课、聘请老师等方式，开展如钢琴、摄影、书法绘画、音乐、舞蹈、网络课程、英语、编织、手工等有益身心健康的老年人教育服务。 | 8  |    |
| 59 |                     | 协助老年人到户外活动，携带好必备物品、药品，保证安全，做好记录。                                                   | 4  |    |

表B.1 镇（街）居家养老综合服务中心服务项目与服务质量评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目            | 评分要求                                                                                                           | 分值 | 得分 |
|----|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 60 | 互助服务<br>(20分)   | 开展互助养老或服务政策宣传。                                                                                                 | 5  |    |
| 61 |                 | 收集、整理老年人服务需求，并做好记录。                                                                                            | 5  |    |
| 62 |                 | 指导市民登记成为互助养老志愿者，根据需要开展志愿者培训，培训有记录。                                                                             | 5  |    |
| 63 |                 | 协调志愿者与老年人的服务对接等工作。                                                                                             | 5  |    |
| 64 | 港澳特色服务<br>(10分) | 通过购买服务等方式，引进港澳养老服务品牌，引入香港、澳门的养老服务理念和经验，开展面向港澳居民的特色社区养老服务。                                                      | 5  |    |
| 65 |                 | 与相关机构共建共享，为港澳居民提供专业化、个性化社区养老服务。                                                                                | 5  |    |
|    |                 | 注：若服务对象无港澳人士，该项直接得分。                                                                                           |    |    |
| 66 | 评估服务<br>(10分)   | 对辖区老年人，特别是享受政府养老援助的老年人，组织做好对其身体能力、医疗照护需求及罹患病情况等方面的评估，得出老年人能力等级及照顾需求等级。                                         | 10 |    |
| 67 | 转介服务<br>(10分)   | 利用社会资源，依托现代科技手段建立信息服务平台，为老年人提供转介服务。提供如转介家政、餐饮、助浴、理发、代办、接送、咨询、陪伴、维修、洗涤、无障碍设施改造、辅具配置、入住养老机构等6种服务得5分，每多提供两种服务加1分。 | 10 |    |
| 68 | 法律援助服务<br>(10分) | 利用社会资源为老年人提供法律咨询、维护权益服务。                                                                                       | 10 |    |
| 69 | 慈善援助<br>(10分)   | 针对生活无来源或家庭困难的服务对象，与民政部门、慈善机构等相关部门联系给予救助和帮扶。                                                                    | 10 |    |

表B.1 镇（街）居家养老综合服务中心服务项目与服务质量评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目                               | 评分要求                                                         | 分值 |                                                              | 得分 |
|----|------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------|----|
| 70 | 满意率<br>(40 分)<br><br>(现场抽样率不低于 5%) | 服务对象和家属/监护人满意率≥80%。                                          | 5  | 根据满意率<br>选择对应分<br>值，总分<br>40 分。                              |    |
| 71 |                                    | 服务对象和家属/监护人满意率≥85%。                                          | 15 |                                                              |    |
| 72 |                                    | 服务对象和家属/监护人满意率≥90%。                                          | 25 |                                                              |    |
| 73 |                                    | 服务对象和家属/监护人满意率≥95%。                                          | 40 |                                                              |    |
| 74 | 宣传及示范作用<br>(40 分)                  | 设置智慧养老信息平台展示栏。                                               | 5  |                                                              |    |
| 75 |                                    | 制作相关宣传资料（包括但不限于宣传海报、宣传手册、宣传单张等）。                             | 5  |                                                              |    |
| 76 |                                    | 通过官方网站、微信公众号、新闻、报纸等多种宣传方式进行宣传。                               | 5  |                                                              |    |
| 77 |                                    | 建立辖区服务档案，同步对接智慧养老信息平台。                                       | 5  |                                                              |    |
| 78 |                                    | 区级媒体有业务相关宣传报道、同等级别的试点示范作用或标准制修订。有 1 次相关报道得 4 分，2 次及以上得满分。    | 8  | 根据所开展相关<br>工作选择对应分<br>值。若在不同层<br>级平台均开展相<br>关工作，以最高<br>层级得分。 |    |
| 79 |                                    | 市级媒体有业务相关宣传报道、同等级别的试点示范作用或标准制修订。有 1 次相关报道得 8 分，2 次及以上得满分。    | 15 |                                                              |    |
| 80 |                                    | 省级以上媒体有业务相关宣传报道、同等级别的试点示范作用或标准制修订。有 1 次相关报道得 10 分，2 次及以上得满分。 | 20 |                                                              |    |

表B.1 镇（街）居家养老综合服务中心服务项目与服务质量评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目         | 评分要求                                     | 分值 |                                                            | 得分 |
|----|--------------|------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------|----|
| 81 | 荣誉<br>(40 分) | 获得区级养老服务相关荣誉。获得 1 次相关荣誉得 5 分，2 次及以上得满分。  | 10 | 根据所获得荣誉<br>级别选择对应分<br>值。若获得不同<br>级别荣誉，以所<br>获最高级别荣誉<br>得分。 |    |
| 82 |              | 获得市级养老服务相关荣誉。获得 1 次相关荣誉得 10 分，2 次及以上得满分。 | 20 |                                                            |    |
| 83 |              | 获得省级养老服务相关荣誉。获得 1 次相关荣誉得 15 分，2 次及以上得满分。 | 30 |                                                            |    |
| 84 |              | 获得国家级养老服务相关荣誉。                           | 40 |                                                            |    |

附 录 C  
(规范性)

镇（街）居家养老综合服务中心服务等级综合评定表

表C.1是镇（街）居家养老综合服务中心服务等级综合评定表。

表C.1 镇（街）居家养老综合服务中心服务等级综合评定表

|                          |    |    |       |    |    |
|--------------------------|----|----|-------|----|----|
| 申请机构                     |    |    |       |    |    |
| 评定时间                     |    |    |       |    |    |
| 评 定 专 家 组 人 员 名 单        |    |    |       |    |    |
| 专家组                      | 姓名 | 单位 | 职称/职务 | 电话 | 签字 |
| 组长                       |    |    |       |    |    |
| 小组成员                     |    |    |       |    |    |
|                          |    |    |       |    |    |
|                          |    |    |       |    |    |
|                          |    |    |       |    |    |
|                          |    |    |       |    |    |
| 评定依据                     |    |    |       |    |    |
| 环境、设施设备、服务管理分值<br>(附录 A) |    |    |       |    |    |
| 服务项目与服务质量分值<br>(附录 B)    |    |    |       |    |    |
| 总分值                      |    |    |       |    |    |
| 等级评定结果                   |    |    |       |    |    |



附 录 D

(规范性)

村（社区）居家养老服务站点设施设备与管理评定分值表

表D.1给出了村（社区）居家养老服务站点设施设备与管理评定项目、评分要求及分值。

表D.1 村（社区）居家养老服务站点设施设备与管理评定分值表

| 序号             | 评定项目           | 评分要求                                                                  | 分值 | 得分 |
|----------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------|----|----|
| 环境和设施设备（300 分） |                |                                                                       |    |    |
| 1              | 周围环境<br>（4 分）  | 场所出行方便，周边无有害气体及其他扩散性污染源。                                              | 4  |    |
| 2              | 公共标志<br>（6 分）  | 各类用房、楼梯间、台阶、坡道、设备设施等处设置的标志、标识醒目、易识别，场地内公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。  | 3  |    |
| 3              |                | 设置中文、英文、繁体字的标志、标识。                                                    | 3  |    |
| 4              | 建筑场所<br>（30 分） | 依托城乡社区综合服务平台，配建村（社区）居家养老服务站点，建筑面积不少于 50.00 m <sup>2</sup> 。           | 6  |    |
| 5              |                | 服务场所安全、整洁、卫生，有良好的采光和通风条件。                                             | 4  |    |
| 6              |                | 服务区域配置和划分合理。                                                          | 3  |    |
| 7              |                | 配备包括供电、制冷、供暖、给排水、垃圾收集等服务设施。                                           | 3  |    |
| 8              |                | 配备手提式灭火器、应急照明灯、地脚照明灯、独立烟感器、消防过滤式自救呼吸器、防火毯等 4 种消防设施得 3 分，每增配 1 种加 1 分。 | 5  |    |
| 9              |                | 设置消防自动报警系统、自动灭火系统、室内外消防栓系统、防排烟设施等 2 种设施，每增配 1 种加 1 分。                 | 4  |    |
| 10             |                | 设置消防安全标志牌。                                                            | 2  |    |
| 11             |                | 配有通讯基础设施。                                                             | 2  |    |

表D.1 村（社区）居家养老服务站设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目           | 评分要求                                                                             | 分值 |                            | 得分 |
|----|----------------|----------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|----|
| 12 | 建筑场所<br>(30 分) | 场所老年人使用面积不小于 60.00 m <sup>2</sup> 。                                              | 3  | 根据场所老年人的使用面积选择对应分值，总分 6 分。 |    |
| 13 |                | 场所老年人使用面积不小于 70.00 m <sup>2</sup> 。                                              | 6  |                            |    |
| 14 | 休息区<br>(15 分)  | 休息区应设置于地上较安静的区域。                                                                 | 2  |                            |    |
| 15 |                | 休息区门开启净宽不小于 0.80 m。                                                              | 2  |                            |    |
| 16 |                | 有制冷、供暖设备。                                                                        | 2  |                            |    |
| 17 |                | 休息区配置椅子或可折叠、伸展的沙发、床等老年人休息位，休息位摆放有序，保证老年人休息时能处于卧姿。至少配置 4 个休息位得 2 分，每多配置 1 个得 1 分。 | 6  |                            |    |
| 18 |                | 休息区配置老年人休息所需的基本生活用具，如被子、枕头等。                                                     | 2  |                            |    |
| 19 |                | 设有储物空间，储物空间高度便于老年人拿取。                                                            | 1  |                            |    |
| 20 | 助餐设施<br>(30 分) | 设置符合珠海市民政局部门相关要求和标准的长者食堂（饭堂），且对外开放。                                              | 5  |                            |    |
| 21 |                | 餐厅清洁、干净、整齐，地面防滑，具备天然采光和自然通风条件。                                                   | 4  |                            |    |
| 22 |                | 设安全监控设施及紧急呼叫装置。                                                                  | 3  |                            |    |
| 23 |                | 配备与智慧养老信息平台相对接的刷卡或刷脸结算设备。                                                        | 5  |                            |    |
| 24 |                | 布局满足供餐车进出、送餐到位的服务，并为服务人员留有分餐、助餐空间。                                               | 3  |                            |    |
| 25 |                | 采用柜台式售饭方式时，设有无障碍服务柜台。若无该售饭方式，该项直接得分。                                             | 3  |                            |    |
| 26 |                | 餐厅配备冰箱或冰柜、保温设备、消毒设备、餐桌椅。                                                         | 4  |                            |    |
| 27 |                | 使用可移动、可托手、牢固稳定的单人座椅。                                                             | 3  |                            |    |

表D.1 村（社区）居家养老服务站设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目              | 评分要求                                                                                               | 分值 | 得分 |
|----|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 28 | 文娱与健身用房<br>(30 分) | 文娱与健身用房的门开启净宽不小于 0.80 m。                                                                           | 2  |    |
| 29 |                   | 设置棋牌室、阅览室、网络室、书画室、音乐舞蹈室、健身室，可开展讲座、影视观看等的多功能厅。设置 2 个（含）及以上用房得 2 分，每多设置一个单独功能用房得 2 分。                | 10 |    |
| 30 |                   | 文娱与健身用房的位置避免对老年人的居室、休息区产生干扰。                                                                       | 3  |    |
| 31 |                   | 地面平整、防滑。                                                                                           | 3  |    |
| 32 |                   | 有良好的天然采光与自然通风条件，有制冷、供暖设备。                                                                          | 3  |    |
| 33 |                   | 设安全监控设施及紧急呼叫装置，且保障紧急呼叫装置方便老年人触及。                                                                   | 3  |    |
| 34 |                   | 配备相应的设施设备和器材。                                                                                      | 3  |    |
| 35 |                   | 相关设施设备和器材及时维修、定期保养，并做好记录，确保老年人安全使用。                                                                | 3  |    |
| 36 | 康复与医疗用房<br>(30 分) | 康复与医疗用房的门开启净宽不小于 0.80 m。                                                                           | 2  |    |
| 37 |                   | 地面平整、表面材料具有防护性，房间平面布局适应不同康复设施的使用要求。                                                                | 3  |    |
| 38 |                   | 设紧急呼叫装置，且保障老年人方便触及。                                                                                | 3  |    |
| 39 |                   | 心理咨询功能室为独立空间，配置柔色桌椅、可调光系统、心理沙盘、心理宣泄工具等。                                                            | 8  |    |
| 40 |                   | 老年人能力综合评估室至少配置 3 把椅子和 1 张诊桌、4~5 个台阶，以供评估使用。台阶的踏步宽度不小于 0.30 m，踏步高度 0.13 m~0.15 m，台阶有效宽度不应小于 0.90 m。 | 8  |    |
| 41 |                   | 设盥洗盆或盥洗槽。                                                                                          | 3  |    |
| 42 |                   | 设置医务室、护理站等医疗机构的，应符合医疗机构相关标准并取得相关许可，遵守《执业医师法》《医疗机构管理条例》《护士条例》等法律及有关规定。                              | 3  |    |
| 43 | 管理服务用房<br>(25 分)  | 公共接待区并配备桌椅、纸笔、相关介绍材料等。                                                                             | 2  |    |
| 44 |                   | 办公场所配备办公桌椅、计算机、电话等办公设施。                                                                            | 2  |    |

表D.1 村（社区）居家养老服务站设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目             | 评分要求                                       | 分值 | 得分 |
|----|------------------|--------------------------------------------|----|----|
| 45 | 管理服务用房<br>(25 分) | 设置登记、会议、培训、档案保存、备品等独立区域。                   | 2  |    |
| 46 |                  | 设有厨房的长者饭堂应纳入市场监督管理部门“互联网+明厨亮灶”平台。          | 5  |    |
| 47 |                  | 厨房应满足卫生防疫等要求，且应避免厨房工作时对老年人用房的干扰。           | 5  |    |
| 48 |                  | 设置独立配餐空间，配餐空间地面防滑。                         | 5  |    |
| 49 |                  | 配餐空间配置操作台、洗涤池，有排风、排烟设备，有防杀虫害的设施和用品。        | 4  |    |
| 50 | 公共卫生间<br>(20 分)  | 公共卫生间通风良好、无异味。                             | 2  |    |
| 51 |                  | 地面平整、防滑，入口的净宽不小于 0.80 m。                   | 3  |    |
| 52 |                  | 厕位门采用推拉门或外开门，选用内外均可开启的锁具，并设透光窗。            | 3  |    |
| 53 |                  | 至少设置 1 个供轮椅老年人使用的无障碍厕位，或设无障碍卫生间。           | 2  |    |
| 54 |                  | 设置坐式便器、残疾人坐式便器，坐便器安装高度不低于 0.40 m，坐便器旁安装扶手。 | 2  |    |
| 55 |                  | 设置适合坐姿的洗面台，洗面台侧面安装扶手。                      | 2  |    |
| 56 |                  | 设紧急呼叫装置，且保障老年人方便触及。                        | 2  |    |
| 57 |                  | 设高 1.20 m 的挂衣钩，方便老年人挂取。                    | 2  |    |
| 58 |                  | 老年人使用的卫生洁具选用白色。                            | 2  |    |
| 59 | 出入口<br>(20 分)    | 设置两个或以上出入口，有效宽度不小于 1.10 m。                 | 2  |    |
| 60 |                  | 出入口的地面、台阶、踏步、坡道等均应采用防滑材料铺装，有防止积水的措施。       | 2  |    |
| 61 |                  | 出入口内外有不小于 1.50 m×1.50 m 的轮椅回转面积。           | 2  |    |
| 62 |                  | 出入口附近设助行器和轮椅停放区。                           | 2  |    |

表D.1 村（社区）居家养老服务站设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目          | 评分要求                                                 | 分值 | 得分 |
|----|---------------|------------------------------------------------------|----|----|
| 63 | 出入口<br>(20 分) | 出入口设置照明设施。                                           | 2  |    |
| 64 |               | 出入口的门采用向外开启平开门（设闭门器）或电动感应平移门。                        | 2  |    |
| 65 |               | 主要出入口门厅外设置休息座椅和无障碍休息区，并设置通往各区域及设施的标识指示牌。             | 2  |    |
| 66 |               | 主要出入口设雨篷，其深度超过台阶外缘 1.00 m 以上，雨篷做有组织排水。               | 2  |    |
| 67 |               | 老年人使用的出入口采用平坡出入口，平坡出入口的地面坡度不大于 1/20。                 | 2  |    |
| 68 |               | 出入口附近设安全监控设施和紧急呼叫装置。                                 | 2  |    |
| 69 | 走廊<br>(20 分)  | 老年人使用的走廊，通行净宽不小于 1.40 m。                             | 2  |    |
| 70 |               | 走廊两端设有不小于 1.50 m×1.50 m 的轮椅回转面积。                     | 2  |    |
| 71 |               | 公用走廊安装扶手，扶手能保持连贯。                                    | 2  |    |
| 72 |               | 扶手单层设置时高度为 0.80 m~0.85 m，双层设置时高度分别为 0.65 m 和 0.90 m。 | 2  |    |
| 73 |               | 墙面没有影响轮椅使用或拐杖通行的突出物。                                 | 2  |    |
| 74 |               | 走廊拐弯处的墙面阳角做成圆弧或切角。                                   | 3  |    |
| 75 |               | 公用走廊无高差，地面有高差时，设置坡道并应设明显标志。                          | 2  |    |
| 76 |               | 走廊醒目处有区域消防疏散示意图，安全疏散通道和出口均设消防安全指示标志并保持通畅。            | 3  |    |
| 77 |               | 设安全监控设施。                                             | 2  |    |
| 78 | 楼梯<br>(20 分)  | 梯段通行净宽不小于 1.20 m，各级踏步均匀一致，楼梯缓步平台内不设置踏步。              | 4  |    |
| 79 |               | 踏步前缘不突出，踏面下方不透空。                                     | 4  |    |
| 80 |               | 采用防滑材料饰面，所有踏步上的防滑条、警示条等附着物均不突出踏面。                    | 5  |    |

表D.1 村（社区）居家养老服务站点设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目             | 评分要求                                                                                         | 分值 | 得分 |
|----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 81 | 楼梯<br>(20 分)     | 楼梯在内侧设置扶手。                                                                                   | 4  |    |
| 82 |                  | 宽度在 1.50 m 以上时在两侧设置扶手。                                                                       | 3  |    |
|    |                  | 注：老年人使用的楼梯若采用弧形楼梯、螺旋楼梯，该评定项目全不得分。                                                            |    |    |
| 83 | 电梯<br>(20 分)     | 两层及以上楼层设无障碍电梯。                                                                               | 8  |    |
| 84 |                  | 电梯地面防滑，电梯选层和呼叫按钮高度为 0.90 m~1.10 m。                                                           | 3  |    |
| 85 |                  | 电梯轿厢内设有安全扶手。                                                                                 | 3  |    |
| 86 |                  | 电梯轿厢内设有监控及对讲系统。                                                                              | 3  |    |
| 87 |                  | 电梯门采用缓慢关闭程序设定或加装感应装置。                                                                        | 3  |    |
|    |                  | 注：若村（社区）居家养老服务站点仅有一层楼或位于首层，该评分项目直接得分。                                                        |    |    |
| 88 | 室外活动场所<br>(20 分) | 室外活动场地表面平整，排水畅通，采取防滑措施。                                                                      | 7  |    |
| 89 |                  | 室外活动场地设置有健身运动器材和休息座椅。                                                                        | 7  |    |
| 90 |                  | 场地内有景观环境和园林绿化设计。                                                                             | 6  |    |
|    |                  | 注：室外活动场所应于建筑场所半径 100.00 m 范围内，且应确保老年人安全到达。若无室外活动场所，但单体室内建筑面积不少于 50.00m <sup>2</sup> ，该项直接得分。 |    |    |
| 91 | 室内装修<br>(10 分)   | 室内墙面采用耐碰撞、易擦拭的装修材料。                                                                          | 3  |    |
| 92 |                  | 室内通道墙面阳角做成圆角或切角。                                                                             | 4  |    |
| 93 |                  | 门窗使用无色透明玻璃，落地玻璃门窗装配安全玻璃，并在玻璃上设有醒目标志。                                                         | 3  |    |

表D.1 村（社区）居家养老服务站设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号                 | 评定项目             | 评分要求                                                                                                         | 分值 | 得分 |
|--------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| <b>服务管理（200 分）</b> |                  |                                                                                                              |    |    |
| 94                 | 人力资源管理<br>（40 分） | 机构负责人应具有大专以上学历或 5 年以上相关领域的管理经验，了解国家和行业主管部门有关社区养老服务的法律、法规和规定。                                                 | 3  |    |
| 95                 |                  | 建立明确的人力资源管理制度，涉及员工的招聘、培训、督导、考核、激励、解聘、晋升和申诉等。                                                                 | 3  |    |
| 96                 |                  | 建立并落实内部培训制度和年度培训计划。                                                                                          | 2  |    |
| 97                 |                  | 至少配备 1 名专职辅助服务人员。每多 1 名专职辅助服务人员得 2 分；每多 1 名兼职辅助服务人员得 1 分。                                                    | 4  |    |
| 98                 |                  | 辅助服务人员年龄在 18 周岁以上，60 周岁以下。                                                                                   | 2  |    |
| 99                 |                  | 辅助服务人员穿着工作服并佩证上岗。                                                                                            | 2  |    |
| 100                |                  | 辅助服务人员接受培训，并对培训内容考核，有相应的培训及考核记录。                                                                             | 2  |    |
| 101                |                  | 辅助服务人员持有社会工作、安全管理、养老护理等方面的其中 1 项初级及以上相关有效的职业资格或职业技能等级认定证书，能掌握相应的适合技能。                                        | 3  |    |
| 102                |                  | 有至少 1 名辅助服务人员能用粤语与老年人沟通、交流，并提供相应服务。                                                                          | 2  |    |
| 103                |                  | 配备医生、护士、康复师、营养师、心理咨询师、健康管理师等方面的专业技术服务人员。有 1 类及以上专职专业技术服务人员得 2 分，每多一类加 2 分；有 1 类及以上兼职专业技术服务人员得 1 分，每多一类加 1 分。 | 8  |    |
| 104                |                  | 专业技术服务人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书。                                                                                   | 2  |    |
| 105                |                  | 各类专业技术服务人员定期参加继续教育，有相关培训记录或证书。                                                                               | 2  |    |
| 106                |                  | 从业人员每年体检 1 次，有体检记录。餐饮从业人员应提供健康证明。                                                                            | 2  |    |

表D.1 村（社区）居家养老服务站点设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号  | 评定项目             | 评分要求                                              |                                  | 分值 | 得分 |
|-----|------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------|----|----|
| 107 | 人力资源管理<br>(40 分) | 每年开展不少于 8 次志愿助老活动，有志愿者活动记录。                       |                                  | 2  |    |
| 108 |                  | 每月召开会议，进行工作总结并指导工作开展，有会议纪要。                       |                                  | 1  |    |
| 109 | 安全管理<br>(75 分)   | 建立安全管理制度。                                         |                                  | 5  |    |
| 110 |                  | 设立安全管理部门，指定安全管理人员并明确职责。                           |                                  | 3  |    |
| 111 |                  | 做好消防设施设备的维护保养，确保消防设施、器材完好，并有相应记录。                 |                                  | 4  |    |
| 112 |                  | 消防安全照明灯具等应至少半年一次检查与维修，有相应记录。                      |                                  | 3  |    |
| 113 |                  | 疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，不被占用、堵塞、封闭。                     |                                  | 4  |    |
| 114 |                  | 燃气灶、热水器等燃气器具应经有资质的检验机构检验合格，有相关合格证明。如无燃气器具，该项直接得分。 |                                  | 3  |    |
| 115 |                  | 有电梯维护单位至少每 15 天对在用电梯进行的清洁、润滑、调整和检查记录。             | 若村（社区）居家养老服务站点仅有一层或位于首层，该两项直接得分。 | 4  |    |
| 116 |                  | 有指定机构对在用电梯定期检验的记录或标志，登记标志应置于或者附着于电梯的显著位置。         |                                  | 3  |    |
| 117 |                  | 定期对在用健身器材进行清洁、润滑、调整、检查和维护，并有相应记录。                 |                                  | 3  |    |
| 118 |                  | 健身器材的安全注意事项和警示标志应设置在活动区显著位置。                      |                                  | 3  |    |
| 119 |                  | 安全出口、疏散走道和楼梯口设置灯光疏散指示标志。                          |                                  | 3  |    |
| 120 |                  | 建立健全的食品安全管理制度，采取有效的管理措施，保证食品安全。                   |                                  | 6  |    |
| 121 |                  | 建立健全的卫生防疫制度。                                      |                                  | 4  |    |

表D.1 村（社区）居家养老服务站设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号  | 评定项目             | 评分要求                                                                         | 分值 | 得分 |
|-----|------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 122 | 安全管理<br>(75 分)   | 根据相关上级部门要求，落实各项防控措施，并做好记录。                                                   | 3  |    |
| 123 |                  | 建立卫生管理制度，确保社区场所环境卫生。                                                         | 4  |    |
| 124 |                  | 建立医疗护理安全管理制度，对护理照料、医疗等重点安全问题进行监控。同时接受卫生部门定期的监督检查。                            | 4  |    |
| 125 |                  | 建立人身安全管理制度，对生活照料、日常管理、服务活动中涉及到有关人身安全问题进行安全评价，并实施有效监控和防范。                     | 4  |    |
| 126 |                  | 建立突发事件应急预案，确立应急管理岗位及责任，完善突发事件监测与预警、报告、信息发布与应急处置制度。                           | 4  |    |
| 127 |                  | 建立安全教育与培训制度，并有培训记录。                                                          | 3  |    |
| 128 |                  | 监控系统可不间断录像且保持三个月以上，记录监控机房有专人值守。                                              | 5  |    |
| 129 | 信息档案管理<br>(25 分) | 建立服务对象（包括接受服务的老年人、重点服务对象）电子档案，内容包括老年人基本信息、老年人能力评估报告、服务协议、家庭居住情况、子女或监护人联系方式等。 | 6  |    |
| 130 |                  | 服务对象档案建档率 100%。                                                              | 10 |    |
| 131 |                  | 定期更新服务对象档案。服务对象相关信息有变化应及时调整，并保存调整、修改记录。                                      | 5  |    |
| 132 |                  | 建立各类信息、档案资料保管制度，不外泄个人隐私，并配备专（兼）职人员负责信息管理。                                    | 4  |    |
| 133 | 行政管理<br>(20 分)   | 内部机构设置合理，有明显的业务范围和职责；岗位责任制上墙公示。                                              | 5  |    |
| 134 |                  | 有行政管理、财务管理、档案管理、后勤保障和消防安全等规章制度及考核办法。                                         | 4  |    |
| 135 |                  | 有年度工作实施计划、年度总结等资料。                                                           | 4  |    |
| 136 |                  | 建立覆盖服务提供、服务保障、评价监督与改进等方面的标准或制度体系。                                            | 8  |    |
| 137 |                  | 与工作人员劳动（劳务）合同签订率达 100%。                                                      | 4  |    |

表D.1 村（社区）居家养老服务站点设施设备与管理评定分值表（续）

| 序号  | 评定项目           | 评分要求                                              | 分值 | 得分 |
|-----|----------------|---------------------------------------------------|----|----|
| 138 | 业务管理<br>(40 分) | 服务项目、服务承诺、收费标准公开。                                 | 4  |    |
| 139 |                | 建立服务工作规范，明确服务工作内容、工作流程及服务方法。                      | 4  |    |
| 140 |                | 属各类补贴的无偿服务、低偿服务项目，服务实体（机构）与管理及指导单位签订委托服务协议。       | 3  |    |
| 141 |                | 服务实体（机构）与服务对象或其合法监护人签订服务协议。                       | 4  |    |
| 142 |                | 尊重服务对象的独特性，实行个案管理方案和记录。                           | 4  |    |
| 143 |                | 物资设备管理制度健全，有完善的采购、验收、入库、发放手续，账实相符，每年根据需要添置更新部分设备。 | 3  |    |
| 144 |                | 严格执行捐赠规定，有完善的捐赠接收和使用制度。                           | 2  |    |
| 145 |                | 定期进行监督检查，并记录检查结果，包括内容、时间、地点、人员、落实情况等信息。           | 3  |    |
| 146 |                | 建立激励社会公众、志愿者、专职服务人员等建立的各项激励机制。                    | 3  |    |
| 147 |                | 召开座谈会、设立意见箱或意见簿、询问服务对象等形式听取服务对象的意见和建议。            | 3  |    |
| 148 |                | 服务对象提出的合理意见和建议能及时研究采纳，改进工作。                       | 2  |    |
| 149 |                | 积极争取政府和社会资金支持，并做到专款专用，有详细使用记录。                    | 3  |    |
| 150 |                | 服务中止或终止时，应及时做好中止或终止服务的手续办理及相关财、物的交接，并做好记录。        | 2  |    |

附 录 E  
(规范性)

村（社区）居家养老服务站服务项目与服务质量评定分值表

表E. 1给出村（社区）居家养老服务站服务项目与服务质量的评定项目、评分要求及分值。

表E. 1 村（社区）居家养老服务站服务项目与服务质量评定分值表

| 序号 | 评定项目             | 评分要求                                                                                            | 分值 | 得分 |
|----|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1  | 专业照护服务<br>(15 分) | 为老年人提供居家上门照料服务，有服务记录。                                                                           | 8  |    |
| 2  |                  | 提供日间托养服务，为有需求的老年人提供午休服务。                                                                        | 7  |    |
| 3  | 生活照料服务<br>(40 分) | 七知道：知道每位重点服务对象的姓名、个人生活照料的重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况、使用药品治疗情况、精神心理情况。知道其中至少 4 项得 3 分，每多知道 1 项得 1 分。     | 6  |    |
| 4  |                  | 个人清洁：协助老年人沐浴、擦身、穿脱衣、洗手、洗头剪发（不含做造型、染发）、洗脚、修剪手（脚）趾甲、剃须、整理仪表仪容等。提供其中至少 3 项服务得 3 分，每提供多 1 项服务得 1 分。 | 9  |    |
| 5  |                  | 排泄照料：及时协助老年人如厕，及时清理呕吐等污物。                                                                       | 4  |    |
| 6  |                  | 为有需求的老年人提供休息服务。                                                                                 | 3  |    |
| 7  |                  | 对独居老年人至少每周 1 次上门探访或定期电话询问，并做好记录。                                                                | 3  |    |
| 8  |                  | 上门陪同老年人外出、采购、代办、散步。                                                                             | 3  |    |
| 9  |                  | 月均服务人次≥10 人次，得 2 分；月均服务人次≥15 人次，得 4 分；月均服务人次≥20 人次，得 7 分；月均服务人次≥30 人次，得 12 分。                   | 12 |    |
| 10 | 膳食服务<br>(60 分)   | 为老年人提供集中用餐、打包外带服务，运输工具保持清洁卫生，密封保温。                                                              | 4  |    |

表E.1 村（社区）居家养老服务站服务项目与服务质量评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目           | 评分要求                                                                          | 分值 | 得分 |
|----|----------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 11 | 膳食服务<br>(60 分) | 依托机构工作人员、志愿者或专业送餐人员，为有需要的老年人提供送餐到家服务。                                         | 4  |    |
| 12 |                | 为空巢、失独、失能等特殊困难老年人提供助餐、配餐服务，为特困人员提供免费送餐服务。                                     | 4  |    |
| 13 |                | 餐后卫生清理及时，确保就餐环境清洁卫生。                                                          | 4  |    |
| 14 |                | 就餐完毕后餐具应及时清理并做到每餐消毒。                                                          | 4  |    |
| 15 |                | 厨房、仓库物品堆放整齐，墙壁、地面干净，无蝇、无鼠、无蟑螂。                                                | 4  |    |
| 16 |                | 原材料存放应按其外包装标识的条件和要求规范存放并定期检查，无变质、过期食品。                                        | 4  |    |
| 17 |                | 生熟分开，洗、煮饭菜应干净、卫生。                                                             | 4  |    |
| 18 |                | 若为配餐模式，应向配餐公司索取有关证照和票据。13~16 项不涉及内容直接得分。                                      | 5  |    |
| 19 |                | 做好每餐次供应的食品留样并冷藏 48 小时以上，做好食品留样记录。                                             | 6  |    |
| 20 |                | 每周对食谱进行调整，提前公布并存档。                                                            | 2  |    |
| 21 |                | 根据需要协助老年人完成用膳、饮水、服药等服务。                                                       | 3  |    |
| 22 |                | 日均服务人次≥10 人次，得 3 分；日均服务人次≥15 人次，得 6 分；日均服务人次≥20 人次，得 9 分；日均服务人次≥30 人次，得 12 分。 | 12 |    |
| 23 | 智慧养老<br>(30 分) | 依托智慧养老平台及呼叫中心、智能设备，为居家老年人提供 24 小时紧急呼叫救援服务。                                    | 12 |    |
| 24 |                | 完善珠海智慧养老信息平台所有基本信息，积极在智慧养老相关平台、网页进行投稿和活动发布，每月至少一篇。                            | 10 |    |
| 25 |                | 宣传智慧养老服务热线 5512345，积极链接服务资源并对接智慧养老信息平台，为辖区内老人提供线上线下服务。                        | 8  |    |

表E.1 村（社区）居家养老服务站服务项目与服务质量评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目                 | 评分要求                                                                          | 分值 | 得分 |
|----|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 26 | 康复护理服务<br>(40 分)     | 建立老年人康复护理档案，对老年人身体、生理如实记录，一人一档。                                               | 5  |    |
| 27 |                      | 配备运动器具，如跑步机、柔性踏步机、功率自行车等。                                                     | 2  |    |
| 28 |                      | 配备肌力训练器械，如平衡训练器、哑铃等。                                                          | 2  |    |
| 29 |                      | 配备身体指数测量器具，如体重计、体温计、血压计等。                                                     | 2  |    |
| 30 |                      | 配备传统康复治疗器具，如按摩床、火罐等。                                                          | 2  |    |
| 31 |                      | 开展老年保健、护理相关知识培训。                                                              | 3  |    |
| 32 |                      | 配合医护人员帮助特殊老年人进行各项肢体、康复活动，协助老年人正确使用康复、保健仪器，并保证安全，做好记录。                         | 3  |    |
| 33 |                      | 康复训练服务：提供腰椎康复、跌伤康复、中风康复、偏瘫康复、记忆训练、感官训练、转移训练等服务。有其中 3 项服务得 2 分，每多 1 项得 1 分。    | 6  |    |
| 34 |                      | 康复理疗服务：提供足部理疗、器械按摩、人工推拿、拔罐、刮痧、艾灸等服务，有其中 3 项服务得 2 分，每多 1 项得 1 分。               | 5  |    |
| 35 |                      | 月均服务人次≥5 人次，得 3 分；月均服务人次≥10 人次，得 6 分；月均服务人次≥15 人次，得 10 分。                     | 10 |    |
| 36 | 家庭支持<br>(25 分)       | 志愿服务：组织志愿者定期为高龄、独居老年人提供家庭援助服务。                                                | 9  |    |
| 37 |                      | 家庭支持：对失能失智老年人的家庭照料者提供技能培训、心理疏导等支持服务。                                          | 8  |    |
| 38 |                      | 辅具推广：支持老年用品、辅助器具进社区、进家庭，逐步开展各类辅具设施展示、体验、科普、租赁等服务。                             | 8  |    |
| 39 | 心理/精神慰藉<br>服务 (30 分) | 对需要心理/精神支持服务的老年人定期进行评估，有记录，有防范措施。                                             | 8  |    |
| 40 |                      | 通过电话问候、节日慰问、生日祝福、走访等形式，与老年人聊天谈心，询问身体、精神状况，耐心倾听老年人心声，排解其负面情绪，做好记录并及时与其子女或家人沟通。 | 8  |    |

表E.1 村（社区）居家养老服务站服务项目与服务质量评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目               | 评分要求                                                                          | 分值 | 得分 |
|----|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 41 | 心理/精神慰藉服务<br>(30分) | 为无子女、认知和情感障碍等需要关心的老年人提供心理疏导、社工支持等服务，并做好相应服务记录。                                | 7  |    |
| 42 |                    | 制定心理/精神支持服务危机处理程序，通过评估，及时发现心理问题，有处理措施并有记录。                                    | 7  |    |
| 43 | 文化娱乐服务<br>(45分)    | 室内提供适宜老年人阅读的报刊书籍，种类不少于10种。                                                    | 5  |    |
| 44 |                    | 社区如有港澳老年人，应提供繁体字的刊物、书籍。若无港澳老年人，该项直接得分。                                        | 3  |    |
| 45 |                    | 供老年人用于开展棋牌娱乐的区域，配备棋牌、座椅等。                                                     | 4  |    |
| 46 |                    | 供老年人用于开展书法、绘画活动的区域，配备笔、书法用纸、绘画用纸、桌椅等。                                         | 4  |    |
| 47 |                    | 供老年人开展音乐、舞蹈活动的区域，配备音像装置、座椅设备，提供的音像资料符合老年人的特点。                                 | 4  |    |
| 48 |                    | 供老年人开展网络活动的区域，配备电脑、耳机等。                                                       | 4  |    |
| 49 |                    | 室内有供老年人开展讲堂、观看影视等活动的多功能厅配备影像装置、桌椅等。                                           | 4  |    |
| 50 |                    | 定期组织老年人参观、健身等，做好记录。                                                           | 5  |    |
| 51 |                    | 通过邀请老年人、专业人士、社会工作者、志愿者授课、聘请老师等方式，开展如钢琴、摄影、书法绘画、音乐、舞蹈、英语、编织、手工等有益身心健康的老年人教育服务。 | 8  |    |
| 52 |                    | 协助老年人到户外活动，携带好必备物品、药品，保证安全，做好记录。                                              | 4  |    |
| 53 | 互助服务<br>(15分)      | 开展互助养老或服务政策宣传。                                                                | 4  |    |
| 54 |                    | 收集、整理老年人服务需求。                                                                 | 4  |    |
| 55 |                    | 指导市民登记成为互助养老志愿者，根据需要开展志愿者培训，培训有记录。                                            | 4  |    |
| 56 |                    | 协调志愿者与老年人的服务对接等工作。                                                            | 3  |    |

表E.1 村（社区）居家养老服务站服务项目与服务质量评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目                               | 评分要求                                                                                                             | 分值 | 得分                          |
|----|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------|
| 57 | 港澳特色服务<br>(10 分)                   | 通过购买服务等方式，引进港澳养老服务品牌，引入香港、澳门的养老服务理念和经验，开展面向港澳居民的特色社区养老服务。                                                        | 5  |                             |
| 58 |                                    | 与相关机构共建共享，为港澳居民提供专业化、个性化社区养老服务。                                                                                  | 5  |                             |
|    |                                    | 注：若服务对象无港澳人士，该项直接得分。                                                                                             |    |                             |
| 59 | 转介服务<br>(15 分)                     | 利用社会资源，依托现代科技手段建立信息服务平台，为老年人提供转介服务。提供如转介家政、餐饮、助浴、理发、代办、接送、咨询、陪伴、维修、洗涤、无障碍设施改造、辅具配置、入住养老机构等至少4种服务得4分，每多提供一种服务加1分。 | 15 |                             |
| 60 | 法律援助服务<br>(10 分)                   | 利用社会资源为老年人提供法律咨询、维护权益服务。                                                                                         | 10 |                             |
| 61 | 慈善援助<br>(10 分)                     | 针对生活无来源或家庭困难的服务对象，与民政部门、慈善机构等相关部门联系给予救助和帮扶。                                                                      | 10 |                             |
| 62 | 满意率<br>(40 分)<br>(现场抽样率不<br>低于 5%) | 服务对象和家属/监护人满意率 $\geq 80\%$ 。                                                                                     | 5  | 根据满意率选择<br>对应分值，总分<br>40 分。 |
| 63 |                                    | 服务对象和家属/监护人满意率 $\geq 85\%$ 。                                                                                     | 15 |                             |
| 64 |                                    | 服务对象和家属/监护人满意率 $\geq 90\%$ 。                                                                                     | 25 |                             |
| 65 |                                    | 服务对象和家属/监护人满意率 $\geq 95\%$ 。                                                                                     | 40 |                             |
| 66 | 宣传及示范作用                            | 设置智慧养老信息平台展示栏。                                                                                                   | 7  |                             |
| 67 | (75 分)                             | 制作相关宣传资料（包括但不限于宣传海报、宣传手册、宣传单张等）。                                                                                 | 7  |                             |

表E.1 村（社区）居家养老服务站服务项目与服务质量评定分值表（续）

| 序号 | 评定项目              | 评分要求                                                         | 分值 |                                                          | 得分 |
|----|-------------------|--------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------|----|
| 68 | 宣传及示范作用<br>（75 分） | 通过官方网站、微信公众号、新闻、报纸等多种宣传方式进行宣传。                               | 7  |                                                          |    |
| 69 |                   | 推广使用“福满珠海”网站及微信公众号。                                          | 8  |                                                          |    |
| 70 |                   | 建立辖区服务档案，同步对接珠海智慧养老信息平台形成电子档案。                               | 10 |                                                          |    |
| 71 |                   | 区级媒体有业务相关宣传报道、同等级别的试点示范作用或标准制修订。有 1 次相关报道得 6 分，2 次及以上得满分。    | 12 | 根据所开展相关工作<br>选择对应分值。若在<br>不同层级平台均开展<br>相关工作，以最高层<br>级得分。 |    |
| 72 |                   | 市级媒体有业务相关宣传报道、同等级别的试点示范作用或标准制修订。有 1 次相关报道得 12 分，2 次及以上得满分。   | 24 |                                                          |    |
| 73 |                   | 省级以上媒体有业务相关宣传报道、同等级别的试点示范作用或标准制修订。有 1 次相关报道得 18 分，2 次及以上得满分。 | 36 |                                                          |    |
| 74 | 荣誉<br>（40 分）      | 获得区级养老服务相关荣誉。获得 1 次相关荣誉得 5 分，2 次及以上得满分。                      | 10 | 根据所获得荣誉级别<br>选择对应分值。若获<br>得不同级别荣誉，以<br>所获最高级别荣誉得<br>分。   |    |
| 75 |                   | 获得市级养老服务相关荣誉。获得 1 次相关荣誉得 10 分，2 次及以上得满分。                     | 20 |                                                          |    |
| 76 |                   | 获得省级养老服务相关荣誉。获得 1 次相关荣誉得 15 分，2 次及以上得满分。                     | 30 |                                                          |    |
| 77 |                   | 获得国家级养老服务相关荣誉。获得 1 次相关荣誉得 20 分，2 次及以上得满分。                    | 40 |                                                          |    |

附 录 F  
(规范性)

村（社区）居家养老服务站点服务等级综合评定表

表F.1是村（社区）居家养老服务站点服务等级综合评定表。

表F.1 村（社区）居家养老服务站点服务等级综合评定表

|                          |    |    |       |    |    |
|--------------------------|----|----|-------|----|----|
| 申请机构                     |    |    |       |    |    |
| 评定时间                     |    |    |       |    |    |
| 评 定 专 家 组 人 员 名 单        |    |    |       |    |    |
| 专家组                      | 姓名 | 单位 | 职称/职务 | 电话 | 签字 |
| 组长                       |    |    |       |    |    |
| 小组成员                     |    |    |       |    |    |
|                          |    |    |       |    |    |
|                          |    |    |       |    |    |
|                          |    |    |       |    |    |
|                          |    |    |       |    |    |
| 评定依据                     |    |    |       |    |    |
| 环境、设施设备、服务管理分值<br>(附录 D) |    |    |       |    |    |
| 服务项目与服务质量分值<br>(附录 E)    |    |    |       |    |    |
| 总分值                      |    |    |       |    |    |
| 等级评定结果                   |    |    |       |    |    |

表 F.1 村(社区)居家养老服务站服务等级综合评定表(续)

## 结论

评定专家组长签字:

年      月      日