

DB3709

泰 安 市 地 方 标 准

DB3709/T 023—2023

公建民营养老机构绩效评价规范

Specification for performance evaluation of elderly nutrition
institutions for public construction

地方标准信息服务平台

2023-04-01 发布

2023-05-01 实施

泰安市市场监督管理局 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 评价原则	2
5 评价内容及评价指标	2
6 评价机构	3
7 评价方式	4
8 评价结果	4
9 评价管理	4
附录 A（规范性） 公建民营养老机构绩效评价表	5

地方标准信息服务平台

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。

本文件由泰安市民政局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：泰安市养老服务指导中心

本文件主要起草人：任世锋、鹿锋、吴燕、辛鹏、李超、刘鲁、金黎黎、张龙瑶、王卓然、郭嵘。

地方标准信息服务平台

公建民营养老机构绩效评价规范

1 范围

本文件规定了公建民营养老机构绩效评价的术语和定义、评价原则、评价内容与指标、评价机构、评价方式、评价结果和评价管理。

本文件适用于公建民营养老机构绩效评价工作。

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 3095-2012 环境空气质量标准
GB 3096-2008 声环境质量标准
GB/T 15565-2020 图形符号 术语
GB/T 18883-2022 室内空气质量标准
GB/T 29353-2012 养老机构基本规范
GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
GB/T 37276-2018 养老机构等级划分与评定
GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范
GB 50763-2012 无障碍设计规范
建标 144-2010 老年养护院建设标准
JGJ 450-2018 老年人照料设施建筑设计标准
MZ 008-2001 老年人社会福利机构基本规范
MZ/T 039-2013 老年人能力评估
MZ/T 064-2016 老年社会工作服务指南
DB37/T 2891-2016 养老服务基本术语

3 术语和定义

DB37/T 2891-2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

养老机构 senior care organization

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

[来源：GB/T 29353-2012，3.1]

3.2

公建民营 government-owned private operation

指政府通过承包、委托、联合经营等方式，将政府拥有所有权但尚未投入运营的新建养老设施运营权交由企业、社会组织或个人的运营模式。

[来源：DB37/T 2891-2016，2.6]

3.3

安宁服务 hospice service

为临终老年人及相关第三方提供特别服务支持及心理慰藉的活动，以及应相关第三方要求，协助办理相关后事的活动。

[来源：GB/T 35796-2017，3.3]

3.4

运动治疗 physical therapy

指利用器械，徒手或患者自身力量，通过某些运动方式(主动或被动运动等)，使患者获得全身或局部运动功能，感觉功能恢复的训练方法。

3.5

作业治疗 occupational therapy

运用有目的的、经过选择的作业活动或作业项目作为治疗手段，帮助患者最大限度地改善与提高自理、工作及休闲娱乐等方面的功能独立水平，提高生活质量。

3.6

老年社会工作者 the gerontological social worker

从事老年社会服务且具有资质的社会工作人员。

[来源：MZ/T 064-2016，3.2]

4 评价原则

4.1 分类评价。按照服务项目，分类独立评价。

4.2 公开透明。向社会公开评价项目、评价标准、评价方式、评价结果等信息，主动接受社会监督。

4.3 第三方评价。养老机构主管单位每年根据实际情况，统一确定评价项目，委托符合条件的第三方机构实施。

5 评价内容及评价指标**5.1 评价内容**

5.1.1 评价内容包括投入、过程管理、产出、效益。

5.1.1.1 养老机构的投入应包含下列内容：

——机构资质；

- 规模，包括但不限于总床位数、护理型床位占比；
- 环境，包括但不限于室外设计、建设设计布局、无障碍设施、空气与声环境、室内设计、标志标识；
- 设施设备，包括但不限于房屋、厨房、餐厅、医疗保健用房、康服用房、公共活动用房、洗衣场所及设备配置；
- 人力资源，包括但不限于行政管理人员、养老护理员、其他专业技术人员。

5.1.1.2 过程管理

养老机构的过程管理应包含下列内容：

- 管理制度，包括但不限于内部机构设置、规章制度；
- 业务管理，包括但不限于人力资源管理、投诉与改进、风险管理、汇报管理、服务管理；
- 财务管理，包括但不限于财务核算、财务人员设置、收费管理。
- 资产管理，包括但不限于资产管理制度、台账设置、资产管理人员设置。

5.1.1.3 产出

养老机构的产出服务项目，包括但不限于出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、教育服务、心理/精神支持服务、文化娱乐服务、医疗保健服务、康复治疗与康复保健服务、临终关怀服务、委托服务等。

5.1.1.4 效益

养老机构产生的效益应包含下列内容：

- 经济效益；
- 社会效益，包括但不限于社会反响、决策影响；
- 可持续影响，包括但不限于体系认证、行业荣誉；
- 服务绩效。包括但不限于服务质量、满意度、入住率、机构达标情况、重点考核项、一票否决等。

5.2 评价指标

评价指标按照表A.1执行。

6 评价机构

6.1 由养老机构主管单位统一组织，委托符合条件的第三方监测评定机构实施。

6.2 从事评价的人员应符合下列要求：

- 熟悉有关法律法规和政策，熟悉养老服务工作，或从事一线养老照护服务或养老服务管理工作，或从事医疗护理工作的执业护士，或从事养老服务实务研究的专家学者；
- 具有相关资质证明；
- 具有维护监测评价工作公开性、公平性、有效性、可信度的职业道德与操守；
- 参与监测评价工作之前应向有关方面申明利益相关性。
- 签订诚信评价承诺书。

6.3 承担评价工作的第三方机构应满足下列条件：

- 具有独立的法人资质；
- 遵守监测评价规则；
- 配备专职的项目管理人员，评价小组的成员至少由3人组成(应为单数)，其中，从事一线养老照护服务或养老服务管理工作3年及以上的工作人员至少1名；
- 建立内部人员培训和能力认证机制，确保评价工作质量；

——不得擅自公开评价对象的评价信息(法律政策要求公开的信息除外)。

6.4 被委托的第三方完成评价情况的分析汇总,形成评价报告,报养老机构主管单位。

7 评价方式

7.1 综合采用实地检查、现场询问、查阅记录、调查回访、随机抽查等多种方式开展,并做好记录。

7.2 评价人员应分别独立评价,汇总评价结果并讨论一致后,形成评价分数和改进意见。

8 评价结果

8.1 评价机构根据附录 A 评价指标及计分表,计算项目评价和组织评价结果,形成评价报告报养老机构主管单位审议。

8.2 绩效评价总分为 1000 分,其中投入 190 分,过程 260 分,产出 390 分,效益 160 分。根据实际情况进行逐项打分并计算得分,并依据“重点考核项”及“一票否决制”的评审结果,评价分为五个等级,其对应关系如下:

——评价得分 800 分(含)以上为“优秀”;

——评价得分 600 分(含)以上为“良好”;

——评价得分 400 分(含)以上为“一般”;

——评价得分 200 分(含)以上为“较差”;

——评价得分 200 分以下为“差”。

9 评价管理

养老机构主管单位每年组织专人对第三方评价机构及评价工作进行跟踪检查,确保评价工作质量。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(规范性)
公建民营养老机构绩效评价表

表A.1规定了公建民营养老机构绩效评价表。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表

公建民营养老机构绩效评价规范						
总分 1000 分，800 分（含）以上为优秀；600 分（含）以上为“良好”；400 分（含）以上为“一般”；200 分（含）以上为“较差”；200 分以下为“差”。						
评估时间：		评估人员：		得分：		等次：
序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分标准
1	投入	190				
1.1	机构资质		12			
1.1.1	事业单位法人登记证/工商营业执照/民办非企业单位登记证书，且年检合格，若为委托第三方机构运营的则提供委托运营协议。				2	查看相关证明，不满足不得分。
1.1.2	土地、房屋产权手续证明，若为租赁房屋，提供租赁合同及房产证明。				1	查看相关证明，不满足不得分。
1.1.3	消防验收合格及消防年检记录。				2	查看相关证明，不满足不得分。
1.1.4	餐饮服务许可证。				2	查看相关证明，不满足不得分。
1.1.5	特种设备使用登记证（锅炉使用登记证、电梯安全检验合格标识等）。				2	查看相关证明，不满足不得分。
1.1.6	医疗机构执业许可证（或与相关医疗机构合作，具备合作协议）。				2	查看相关证明，不满足不得分。
1.1.7	若有外包服务，则提供服务合同/协议，且提供外包服务单位相关资质。				1	如完全无任何外包服务，此项可自动得分。
1.2	规模		7			
1.2.1	总床位数				2	总床位数 100 张以下，得 1 分。总床位数 100 张（含）以上，得 2 分。（按实际床位数计算）
1.2.2	护理型床位占比				5	护理型床位（或失能半失能床位数）占总开放床位数的百分比不低于 20%（含），得 1 分；不低于 40%（含），得 2 分；不低于 50%（含），得 3 分；不低于 60%（含），得 4 分；不低于 80%（含），得 5 分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 2 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分	计分标准
1.3	环境		22				
1.3.1	养老机构的选址及室外设计及建筑设计布局： 养老机构的选址、规划布局、室外坡道、室外健身场地、室外景观、座椅、绿化等应符合 MZ 008-2001、JGJ 450-2018、建标 144-2010 的有关规定； 建筑设计布局科学合理，公共设施与功能相匹配，建筑设计应符合 JGJ 450-2018 的要求。				2		根据情况酌情得分。
1.3.2	无障碍设施： 无障碍设施应符合 GB/T 50763-2012 的要求。 (1) 院内二层以上设有无障碍电梯；门口开启净宽 $\geq 0.80\text{m}$ ； (2) 公共走廊、楼梯的扶手安装坚固，材质防滑。无门槛及高差或门槛高度及地面高差 $\leq 15\text{mm}$ ，且以斜面过渡； (3) 走廊通行净宽 $\geq 1.40\text{m}$ ，且局部设有 $\geq 1.80\text{m}$ 的轮椅回转及错行空间； (4) 建筑主要出入口的平台、台阶、坡道表面平整、防滑、不积水。坡度大于 1:20 时，应在两侧设置扶手，同时坡度 $\leq 1:12$ 。				7		一处不满足，扣 1 分，扣完为止。
1.3.3	环境空气与声环境： 周围环境应符合 GB 3095-2012、GB 3096-2008 对环境空气和声环境的要求。				2		根据情况酌情得分
1.3.4	室内设计： 各功能用房、主要出入口、台阶、室内坡道、过厅、走道、扶手、楼梯、门窗、阳台、平台、室内装修、电梯、配套设备等应符合建标 144-2010、JGJ 450-2018、GB 18883-2002 的有关规定。				3		根据情况酌情得分
1.3.5	标志标识			8			
1.3.5.1	建有较为完善的公共信息标识系统，包括布设在楼层、楼梯间、走道内的楼层标识。				2		根据情况酌情得分
1.3.5.2	有服务区标识，区分老年人居室、公共卫生间、接待室、厨房、餐厅、活动室、康复室、电梯机房等功能性标识；且信息准确无误，具有明确性和显著性。				2		根据情况酌情得分
1.3.5.3	设有应急导向标识，包括但不限于安全出口标志、疏散路线标志、消防和应急设备位置标志、楼层平面疏散指示图等，且信息准确无误，具有一致性、连续性和显著性。				2		根据情况酌情得分
1.3.5.4	各类标识的形式安装牢固、无残缺破损，不会对人员带来安全隐患；易于老年人识别。				1		根据情况酌情得分
1.3.5.5	标志导向系统设计应符合 GB/T 15565.2-2008 的要求。				1		根据情况酌情得分

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 3 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分	计分标准
1.4	设施设备		88				
1.4.1	生活用房及设备			25			
1.4.1.1	居室： 单人间不小于 10 m ² ，双人间不小于 16 m ² ，多人间每张床位不小于 6 m ² ，应符合 JGJ 450-2018 规范要求				2		若有居室不达标，酌情扣分。
1.4.1.2	居室： 多人间床位数要求，收住中度失能老年人的多人间居室床位数≤4 床；收住重度失能老年人的多人间居室床位数≤6 床。				1		根据情况酌情得分。
1.4.1.3	居室： 居室设施满足基本的安全和使用需求，符合以下全部条件： (1) 设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备； (2) 设有床、床头柜/桌子、椅子/凳子、衣柜/储物柜等老年人居住生活所必需的家具； (3) 提供安全设施，地面做防滑处理，失能老年人床位设置床档。				4		发现一处未设置紧急呼叫装置或未做到适老设计及缺少家具的扣 0.5 分，扣完为止。
1.4.1.4	居室： 居室空间符合以下全部条件： (1) 满足轮椅和助行器通行、回转与停放的空间需求； (2) 便于护理人员在老年人床边进行护理操作； (3) 设有可供老年人家属就坐休息的空间； (4) 留有增设坐便椅等辅具的空间。				1		根据情况酌情得分。
1.4.1.5	居室应具有天然采光条件，日照标准不应低于冬至日日照时数 2h。应符合 JGJ 450-2018 规范要求。				1		根据情况酌情得分。
1.4.1.6	居住空间应能自然通风或室内有新鲜空气交换或补充设备，无通风死角，无异味，保证室内空气卫生质量。				1		根据情况酌情得分。
1.4.1.7	冬季老年人居室、居室卫生间、盥洗室、公共活动空间、就餐空间、康复与医疗空间、工作人员办公室温度不低于 20℃；洗浴空间温度不低于 25℃；公共卫生间、楼梯间、走廊温度不低于 18℃。夏季室内温度 26-28℃。				1		根据情况酌情得分。
1.4.1.8	老年人居室设有温度或湿度调节设备，如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等。				1		根据情况酌情得分。
1.4.1.9	卫生间： 房间内设立独立卫生间，面积不应小于 4.00 m ² ，卫生间内留有护理人员辅助操作的空间。根据情况酌情得分。				1		根据情况酌情得分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 4 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小项总分	小项总分	计分	计分标准
1.4.1.10	卫生间： 居室中无独立卫生间的，应设置公共卫生间，卫生间满足基本的安全和使用需求，符合以下全部条件： (1) 设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫设备； (2) 如厕区的必要位置设有扶手，扶手形式、位置合理，能够正常使用； (3) 卫生间内留有护理人员辅助操作的空间； (4) 提供安全设施，地面做防滑处理。				5		发现一处未设置紧急呼叫装置或不满足适老设计扣 0.5 分，扣完为止。
1.4.1.11	洗浴空间： 洗浴空间(包括公共洗浴空间和老年人居室内的洗浴空间)满足老年人基本的安全洗浴需求，符合以下全部条件： (1) 设有便于老年人使用的淋浴设备，且配有易于识别的冷热水标识； (2) 设有便于老年人使用的扶手； (3) 设有紧急呼叫装置或为老年人配备可穿戴紧急呼叫装置； (4) 浴位空间宽敞，可容纳护理人员在旁辅助老年人洗浴； (5) 公共洗浴空间内或邻近设有卫生间或便器，能满足老年人在洗浴过程中的如厕需求； (6) 提供安全设施，地面做防滑处理。				5		发现一处未设置紧急呼叫装置或不满足适老设计扣 0.5 分，扣完为止。
1.4.1.12	洗浴空间： 老年人洗浴空间(包括居室卫生间内的洗浴区和公共洗浴空间)设有温度调节设备，如浴霸、暖风机等。				2		根据情况酌情得分。
1.4.2	厨房与餐厅及设备			22			
1.4.2.1	厨房： 有排烟、排风换气设备，且正常运转，符合环保要求；食品储藏间具有自然通风或机械通风的条件，能满足通风防潮的需求。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.2	厨房： 厨房设有独立的出入口，能够满足进货、厨余垃圾运送和员工进出的需求。				1		不满足不得分。
1.4.2.3	厨房： 厨房配备生熟食操作台、生熟食冷冻冷藏箱、生熟食容器等储存设备设施，且具有显著标识，按标识区分使用。				1		不满足不得分。
1.4.2.4	厨房： 有消防设备、清洗设备、餐具消毒柜，有食品留样柜，可正常使用。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.5	厨房： 设置挡鼠板、纱窗、防盗网等防虫害设施设备，使用符合国家标准消杀蚊蝇、蟑螂和老鼠等虫害的药剂或设备，且满足卫生防疫要求。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.6	厨房： 提供安全设施，地面做防滑处理。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.7	厨房： 厨房与老年人居住活动范围适当隔离，或采取必要措施，在噪音、气味、视线和温度等方面不干扰老年人的居住和活动。				1		根据情况酌情得分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 5 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小项总分	小项总分	计分	计分标准
1.4.2.8	厨房： 厨房环境明亮、整洁、无异味。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.9	厨房： 有垃圾分类设施并保持其封闭；排污设施符合卫生和环保要求。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.10	厨房： 厨房各种设备、炊具、用具摆放合理，保持干净整洁。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.11	餐厅： 餐厅每座使用面积不小于 2.5 m ² /人。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.12	餐厅： 总餐位数与机构老人及探视人员就餐相适应，布局合理；护理型床位照料单元餐厅座位数不低于所服务床位数的 40%，非护理型床位的座位数不低于所服务床位数的 70%。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.13	餐厅： 餐桌椅符合以下全部条件： (1) 牢固稳定、无尖锐棱角； (2) 带有扶手、靠背； (3) 方便移动、清洁； (4) 部分餐桌便于轮椅老年人使用。				3		符合 2 项得 1 分，符合 3 项得 2 分，符合 4 项得 3 分。
1.4.2.14	餐厅： 餐厅内部或附近设有洗手池，能满足老年人就近洗手、漱口的需求。				1		不满足不得分。
1.4.2.15	餐厅： 设有备餐台或备餐空间，能满足护理人员备餐分餐的需求。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.16	餐厅： 餐厅内有空调，消防等设备，且正常运转。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.17	餐厅： 设有可为老人及家属提供单独就餐的包厢。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.18	餐厅： 餐厅内干净整洁。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.19	餐厅： 室内布局合理，有花卉和装饰品，色彩搭配和谐，环境优雅、舒适。				1		根据情况酌情得分。
1.4.2.20	餐厅： 提供安全设施，地面做防滑处理。				1		根据情况酌情得分。
1.4.3	医疗保健用房及设备			11			
1.4.3.1	医疗用房： 养老机构有独立医务室、诊所、卫生所，建筑面积不少于 40 平方米，至少设有诊室、治疗室、处置室，其中治疗室、处置室的使用面积不少于 10 平方米； 或养老机构有独立护理站，建筑面积不少于 30 平方米，至少设有治疗室、处置室。				1		两者满足其一即可。
1.4.3.2	医疗用房： 设有分药室，可供存放机构的公共常用药品和老年人委托机构管理的个人药品，符合以下全部条件： (1) 设有药柜和分药操作台面； (2) 分药室或药柜设锁。				1		根据情况酌情得分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价规范(第 6 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分	计分标准
1.4.3.3	医疗用房： 设有紧急送医通道，在紧急情况下能够将老年人安全快速地转移至急救车辆或急救出入口。且紧急送医通道不穿越老年人的主要活动空间。				1		不满足不得分。
1.4.3.4	医疗用房： 设有开展安宁服务的分区或用房（如临终关怀室、安宁疗护区等），且遗体的运出路径不穿越老年人公共活动用房（区域）。				1		根据情况酌情得分。
1.4.3.5	康复用房： 有适合老人治疗性康复的设施设备； （1）设有可供进行运动治疗（PT）和作业治疗（OT）的康复空间； （2）设有≥2种运动康复器械； （3）设有≥2种作业康复器械。				2		符合1项得0.5分，符合2项得1分，符合3项得2分。
1.4.3.6	康复用房： 有适合老人预防性康复的设施设备； （1）设有认知康复空间，可供开展小组活动、音乐治疗、怀旧疗法、感官刺激等认知康复活动； （2）设有文体康复空间，可供开展针对性的体育运动和文娱活动； （3）设有疗愈性康复景观，提供五感刺激，可供开展园艺疗法等康复活动； （4）其他有别于作业康复和运动康复的特色康复空间。				2		符合1项得1分，符合2项及以上得2分。
1.4.3.7	康复用房： 有指导老年人进行康复训练的图示和说明，服务场所所有安全标识标志。				1		根据情况酌情得分。
1.4.3.8	康复用房： 设有康复大厅，康复空间的布置符合以下条件： （1）康复器械布置合理，无安全隐患； （2）适应不同康复器械的布置需求； （3）满足通行需求，方便乘坐轮椅的老年人接近和使用各类康复器械。				2		符合1项得0.5分，符合2项得1分，符合3项得2分。
1.4.4	公共活动用房及设备			26			
1.4.4.1	接待室： 有专门的接待室或值班室，环境整洁、舒适，有座椅沙发等，供来访人员等候休息，并提供文字、实地参观等多种形式的介绍。				1		根据情况酌情得分。
1.4.4.2	接待室： 门厅设有宣传栏、公示栏等，能满足公示、宣传的需求。				1		根据情况酌情得分。
1.4.4.3	娱乐健身场所： 环境安静、舒适，布局合理。				1		根据情况酌情得分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价规范(第 7 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分	计分标准
1.4.4.4	娱乐健身场所： 活动场所满足老年人基本的活动需求，设有符合以下条件的活动空间： (1) 阅读区(室)：配置适合老年人阅读的图书、近期杂志、当日/期报纸； (2) 棋牌活动区(室)：配置象棋、麻将等老年人常用棋牌游具； (3) 健身区(室)：配置适合老年人使用的健身器械或乒乓球、台球、沙狐球台等设施； (4) 书画区(室)：配置适宜老年人使用的书画桌椅与画材，满足书画的挂放； (5) 音乐、舞蹈活动区(室)：满足播放多媒体需求； (6) 电子阅览区(室)：设置可联网的电脑； (7) 教室：具有投影设施或黑(白)板。				5		注：符合 2 项得 1 分，符合 3-4 项得 2 分，符合 5-6 项得 3 分，符合 7 项得 5 分。
1.4.4.5	娱乐健身场所： 各功能室设施设备数量适中、质量较好、干净整洁、有使用迹象				4		各功能室设施设备数量少、质量差、有灰尘、无使用迹象等，每个功能室发现一处扣 1 分，扣完为止。
1.4.4.6	大型文娱用房： 设有老人集中活动的多功能厅，具备举办大型娱乐活动和会议、教育培训等的设备、设施。				1		不满足不得分。
1.4.4.7	大型文娱用房： 大型文娱健身用房(多功能厅)功能配置符合以下条件： (1) 临近设有适合老年人使用的公用卫生间； (2) 配置电视或投影设备，音响设备，设备完好，能够正常使用； (3) 配备桌椅，无尖锐棱角，有扶手，有靠背，方便移动。				2		符合 1 项得 1 分，符合 2 项得 2 分。
1.4.4.8	活动场所座椅配置符合以下全部条件： (1) 安全、稳固； (2) 绝大多数座椅(含沙发)有靠背，便于起坐； (3) 桌椅、沙发种类丰富，可供老年人选择，形式有居家、温馨感。				2		根据情况酌情得分。
1.4.4.9	洗衣场所： 有独立洗衣房或洗衣场所，设有衣物暂存区域或空间，用于存放脏衣物及洁净衣物，且洁污分区。				2		根据情况酌情得分。
1.4.4.10	洗衣场所： 洗衣场所地面采取防滑措施，无积水，无污渍。				1		发现一处，扣 0.5 分。
1.4.4.11	洗衣场所： 公共洗衣空间设有洗衣机、水池及消毒设施，能满足基本的洗衣需求。				1		根据情况酌情得分。
1.4.4.12	洗衣场所： 洗涤设备上贴有标识，注明功能及适用的衣物类型。				1		根据情况酌情得分。
1.4.4.13	洗衣场所： 配有干洗设备，能提供干洗服务。				1		根据情况酌情得分。
1.4.4.14	洗衣场所： 有集中的室内和室外晾晒衣被的设施设备，或有正常使用的烘干设备。				1		根据情况酌情得分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 8 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小项总分	小项总分	计分	计分标准
1.4.4.15	其它公共活动用房： 配有理发室、超市等必备的公共活动用房。				1		根据情况酌情得分。
1.4.4.16	其它公共活动用房： 配有 ATM 机、快递代理、客房等公共活动用房。				1		根据情况酌情得分。
1.4.5	建立固定资产台账			4			
1.4.5.1	已单独建立固定资产账册。				2		不满足不得分。
1.4.5.2	固定资产台账已报运营委托方备案，非委托运营的机构自行备案。				2		不满足不得分。
1.5	人力资源配备		61				
1.5.1	行政管理人员			19			
1.5.1.1	院长配备： 设置院长 1 人。				1		不满足不得分。
1.5.1.2	院长配备： 院长具有相应学历和专业技术职称。				3		院长具有大专以上学历和中级以上专业技术职称(或中级以上养老护理员资质)得 3 分，具有高中及以上学历得 2 分，具有初中及以上学历得 1 分。
1.5.1.3	副院长配备： 设置副院长 2 人以上。				2		低于 2 人酌情扣分。
1.5.1.4	副院长配备： 副院长具有相应学历和专业技术职称。				3		业务副院长具有大专以上学历和中级以上养老相关专业技术职称(或中级以上养老护理员资质)得 3 分，具有高中及以上学历得 2 分，具有初中及以上学历得 1 分。
1.5.1.5	副院长配备： 业务副院长具有从事养老工作三年以上经历。				3		低于三年酌情扣分。
1.5.1.6	院长、副院长无犯罪和不良信用记录。				3		不满足不得分。
1.5.1.7	业务主管配备： 业务部门主管至少 1 人。				2		业务部门主管至少 1 人得 1 分，每多一人加 0.5 分。
1.5.1.8	业务主管配备： 业务主管具有相应学历和专业技术职称。				2		业务部门主管应具有大专以上学历，得 2 分；具有高中及以上学历得 1 分，具有初中及以上学历得 0.5 分。且具有中级以上养老相关专业技术职称(或中级以上养老护理员资质)。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 9 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小项总分	小项总分	计分	计分标准
1.5.2	养老护理员			20			
1.5.2.1	护理人员配比达到相关要求。				10		养老护理员与重度失能老年人配比不低于 1:3; 养老护理员与中度失能老年人配比不低于 1:6; 养老护理员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于 1:15, 得 5 分; 养老护理员与重度失能老年人配比不低于 1:2; 养老护理员与中度失能老年人配比不低于 1:4; 养老护理员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于 1:10, 得 10 分; 得分就低不就高。(按照自理、半失能、失能老年人数量倒推应配备护理员数量。现场查看计算所得护理员总数与实际工作人员总数是否吻合。不限定养老护理员等级。)
1.5.2.2	养老护理员持证上岗率达到相关要求。				10		养老护理员 50%(含)以上持证(养老护理员证书或培训证明)上岗, 得 2 分; 60%(含)以上, 得 4 分; 80%(含)以上, 得 6 分; 90%(含)以上, 得 8 分; 100%得 10 分。
1.5.3	其他专业技术人员			22			
1.5.3.1	医疗服务人员: 护士配备情况达到相关要求。				4		护士为与医疗机构合作的兼职人员, 得 1 分; 配备 1 名专职护士, 得 2 分; 2 名专职护士, 得 3 分; 3-5 名专职护士, 得 4 分。持有有效执业资格证书或职业资格等级证书。
1.5.3.2	医疗服务人员: 医生配备情况达到相关要求。				4		医生为与医疗机构合作的兼职人员, 得 1 分; 1 名专职医生, 得 2 分; 2-3 名专职医生, 得 3 分; 4 名(含)以上专职医生得 4 分。持有有效执业资格证书或职业资格等级证书。
1.5.3.3	康复保健服务人员: 康复医师配备情况达到相关要求。				4		康复医师 1 名兼(专)职, 得 3 分。持有有效执业资格证书或职业资格等级证书。
1.5.3.4	康复保健服务人员: 康复治疗师配备情况达到相关要求。				3		康复治疗师 1 名兼职, 得 1 分; 2 名兼职康复治疗师, 得 2 分; 1 名专职康复治疗师, 得 4 分。持有有效执业资格证书或职业资格等级证书。
1.5.3.5	配备营养士(师)。				2		营养士(师) 1 名兼职, 得 1 分; 1 名专职, 得 2 分。持有有效执业资格证书或职业资格等级证书。
1.5.3.6	配备心理咨询师。				1		配备心理咨询师 1 名(可兼职), 得 1 分。持有有效执业资格证书或职业资格等级证书。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 10 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分	计分标准
1.5.3.7	配备老年社会工作者。				1		配备社会工作者 1 名(可兼职),得 1 分;持有有效执业资格证书或职业资格等级证书。
1.5.3.8	配备安全管理员。				3		配备消防安全员 2 名(可兼职),得 2 分;配备食品安全员 1 名专职,得 1 分;持有有效执业资格证书或职业资格等级证书。
2	过程	260					
2.1	管理制度		120				
2.1.1	内部机构设置			10			
2.1.1.1	内部机构设置合理,有组织机构图。				5		根据情况酌情得分。
2.1.1.2	岗位职责分工明确,有所有工作人员、管理机构和决策机构的职责。				5		根据情况酌情得分。
2.1.2	规章制度			110			
2.1.2.1	有完善的行政管理制度(行政档案管理制度、印章管理制度、合同管理制度、信息公开制度等)。				10		包含 2 项,得 4 分;包含 3 项,得 6 分;包含以上所有内容得 10 分。
2.1.2.2	有完善的人力资源管理制度(招聘制度、考勤制度、请销假制度、奖惩任免制度、员工薪酬及福利管理制度、员工培训制度、志愿者管理制度、实习生管理制度等)。				16		包含 2 项,得 4 分;包含 4 项,得 8 分;包含 6 项,得 14 分;包含以上所有内容得 16 分。
2.1.2.3	有完善的服务管理制度(服务纠纷调解制度、工作交接班制度、值班管理制度、接待工作规范、外包服务管理制度、应急处理流程和报告制度、出入院管理制度、入院评估制度、委托服务管理制度、老年人隐私保密管理制度、服务质量监督管理制度等)。				18		包含 1-2 项,得 4 分;包含 3-4 项,得 6 分;包含 5-6 项,得 10 分;包含 7-8 项,得 14 分;包含以上所有内容得 18 分。
2.1.2.4	有完善的安全管理制度(安全责任制度、安全教育制度、安全宣传及培训制度、安全操作规范或规程、安全检查制度、事故处理与报告制度、考核与奖惩制度等)。				18		包含 2 项,得 2 分;包含 3 项,得 6 分;包含 4 项,得 10 分;包含 5 项,得 14 分;包含以上所有内容得 18 分。
2.1.2.5	有完善的后勤管理制度(物资采购和管理制度、库房管理制度、环境管理方案、食品留样制度、车辆管理制度、员工宿舍管理制度等)。				16		包含 2 项,得 2 分;包含 3 项,得 6 分;包含 4 项,得 10 分;包含 5 项,得 14 分;包含以上所有内容得 16 分。
2.1.2.6	有完善的评价与改进制度(有满意度测评制度、投诉与改进制度、职工代表大会制度或其他职工参与管理的制度、各岗位服务质量考核制度、各岗位有明确的考核指标和考核办法)				16		有满意度测评制度得 1 分、投诉与改进制度得 1 分、职工代表大会制度或其他职工参与管理的制度得 1 分、各岗位服务质量考核制度得 1 分、各岗位有明确的考核指标和考核办法(缺少一个岗位考核指标和考核办法扣 1 分,扣完为止)。
2.1.2.7	有完善的财务管理制度(支付管理制度、老年人押金管理制度、捐赠资金管理制度、固定资产、流动资产管理制度、会计档案管理制度、资金使用管理制度、预算及成本管理制度、价格管理制度等规章制度等)。				16		包含 2 项,得 2 分;包含 3 项,得 6 分;包含 4 项,得 10 分;包含 5 项,得 14 分;包含以上所有内容得 16 分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 11 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小项总分	小项总分	计分	计分标准
2.2	业务管理		110				
2.2.1	人力资源管理			20			
2.2.1.1	保障职工合理的工资待遇,及时发放工资,为员工在本单位缴纳社会保险。				5		只为部分人员缴纳保险发放工资的,酌情得分。
2.2.1.2	定期对员工进行业务培训;养老护理员每月接受超过1次或每年接受不少于12次护理技能培训或行业规范、职业道德培训,有记录,内容包括培训时间、时长、地点、培训内容等。				5		培训但未定期开展的,酌情得分。
2.2.1.3	有劳动保护措施和员工心理支持,提供情绪压力疏导,有相关的记录。				5		根据情况酌情得分。
2.2.1.4	组织员工每年参加体检1次,均持有健康证。				5		不满足不得分。
2.2.2	投诉与改进			25			
2.2.2.1	公开举报投诉监督方式,有电话、网站、意见箱等多种服务投诉渠道。				5		根据情况酌情得分。
2.2.2.2	设立投诉处理程序,投诉处理由专人负责,及时处理。				5		根据情况酌情得分。
2.2.2.3	定期收集、调查、协调和解决服务质量争议,开展服务质量调查。				5		根据情况酌情得分。
2.2.2.4	对满意度调查进行分析总结,并形成测评报告,报告内容应包括测评范围、测评过程、测评结论及改进建议等,及时改进纠正,建立持续改进机制。				5		根据情况酌情得分。
2.2.2.5	因服务质量原因,引发服务矛盾或服务纠纷责任、服务质量投诉的,及时处理,并向行业主管部门报备处理结果。				5		根据情况酌情得分。
2.2.3	风险管理			20			
2.2.3.1	有完善的自然灾害、事故、火灾、洪灾、公共卫生事件和社会安全事件等事件风险管理预警系统和风险预案。				6		根据情况酌情得分。
2.2.3.2	每月至少组织一次防火检查,每日防火巡查,夜间防火巡查不少于两次,每半年至少开展一次消防演练。及时消除火灾隐患,有隐患整改闭环管理记录。				5		根据情况酌情得分。
2.2.3.3	视频监控系统覆盖养老机构内所有出入口、就餐空间和活动场所和其他公共区域,且不间断录像且保持15天以上记录。				4		根据情况酌情得分。
2.2.3.4	购买养老机构综合责任保险,且投保数不低于实际入住老人数。				5		根据情况酌情得分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 12 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分	计分标准
2.2.4	汇报管理			10			
2.2.4.1	有年度工作计划,年度工作总结报告,内容包括:工作人员情况、各类资质情况、服务范围情况、服务质量情况、运营管理情况等,定期向行业主管部门汇报。				5		根据情况酌情得分。
2.2.4.2	通过智慧化信息管理平台接受行业主管部门的动态监管,定期上传资产管理使用、财务收支状况、收费标准调整、老人入院押金、服务项目增减、老人入住变动、老人健康评估、医护服务质量、公共业务安全、管理人员变化、服务人员配备等各类用于统计的相关信息,并按规定填报有关报表。				5		根据情况酌情得分。
2.2.5	服务管理			35			
2.2.5.1	服务项目涵盖 GB/T 35796-2017 要求: 出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗与护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务等,共 9 项。				9		共 9 项,缺一项,扣 1 分,扣完为止。
2.2.5.2	制定与九项服务项目相符合的服务流程和操作规范,共 9 项。				9		共 9 项,缺一项,扣 1 分,扣完为止。
2.2.5.3	制定噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外、食物中毒、心理支持、建筑、设施设备等风险和危机管理措施、应急预案、控制和处理程序,责任到人。				13		根据情况酌情得分。
2.2.5.4	保留提供与服务项目相符的服务文件、记录或音像。老年人档案保留出院后 5 年以上,护理记录保存 3 年以上。				4		根据情况酌情得分。
2.3	财务管理		30				
2.3.1	财务核算			19			
2.3.1.1	设立养老机构独立账户。				3		不满足不得分。
2.3.1.2	院内养老服务业务,设立专用科目,核算清晰。				3		不满足不得分。
2.3.1.3	院内护理业务与养老机构居家上门服务账目分开,设立专门科目,独立核算。				3		未提供居家上门服务,可自动得分。
2.3.1.4	老人与职工的账目分开,设立专用科目,独立核算。				3		不满足不得分。
2.3.1.5	有年度财务审计与审计报告。				3		不满足不得分。
2.3.1.6	政府补贴经费单独设立专用科目,核算清晰。				4		不满足不得分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 13 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小项总分	小项总分	计分	计分标准
2.3.2	财务人员设置			6			
2.3.2.1	会计人员满足相关要求。				3		有会计人员得 1 分；会计人员为专职人员加 1 分；会计人员持有会计资格证书加 1 分。
2.3.2.2	财务部负责人、采购员、出纳人员、记账人员配备情况满足相关要求。				3		财务部负责人未同时兼任采购员职务，1 分；填写票据及收据的人员未同时兼任审计人员，1 分；出纳人员与记账人员分离，未相互兼任，1 分。
2.3.3	收费管理			5			
2.3.3.1	收费项目及标准公开，制度上墙。				2		不满足不得分。
2.3.3.2	不以会员制形式收取床位费和相关服务费。				1		不满足不得分。
2.3.3.3	老年人入退院费用办理及时，老年人入院押金管理按照制度执行，及时结清出院老人押金，入退院 3 日内及时办理，有处理记录。				2		根据情况酌情得分。
3	产出	390					
3.1	服务项目		390				
3.1.1	出入院服务			55			
3.1.1.1	按照《老年人能力评估标准》（MZ/T 039-2013）的要求，做好老年人功能状况、身体状况、心理状况、服务需求的评估，评估内容至少包括老年人日常生活活动能力、精神状态、感知觉与沟通、社会参与。由评估人员、老年人或相关第三方签字确认。				10		符合 1 项，得 2 分；如未包含老年人日常生活活动能力，不得分；老年人或相关第三方未签字确认，扣 2 分。
3.1.1.2	每 6 个月开展一次定期评估，当老年人的状况和需求发生变化时，开展即时评估。				3		根据情况酌情得分。
3.1.1.3	老年人变更护理等级、服务内容等，应及时与送养人沟通，并再次确认和修订相关内容。				2		根据情况酌情得分。
3.1.1.4	根据评估结果和老年人服务需求，制定照护服务计划，包括服务等级、服务项目、膳食要求、风险防范、照护特点等。				5		照护计划少一项内容，扣 1 分，扣完为止。
3.1.1.5	与入住老年人或相关第三方签订服务合同，合同内容包括但不限于：权利义务、服务内容、服务标准、收费标准、合同的变更和解除；如收住对象为特困老年人，签订供养协议。				10		少一项扣 2 分，扣完为止。
3.1.1.6	有入住老年人档案，档案资料完整，并至少包括以下内容：协议书、健康检查资料、身份证复印件、照片；老年人送养人的身份证复印件，联系方式等。				10		抽查老年人档案至少 5 份，少一项扣 0.5 分，扣完为止。
3.1.1.7	建立老年人健康档案，至少包括个人基本健康信息、体检报告、病史、既往史、家族史、食物及药物过敏史、健康变化记录。				10		少一项扣 2 分，扣完为止。
3.1.1.8	老年人出院记录准确、真实、完整，责任人签章完整；有出院服务终结记录。				5		根据情况酌情得分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 14 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小项总分	小项总分	计分	计分标准
3.1.2	生活照料服务			65			
3.1.2.1	穿衣,衣着整洁、舒适。护理员能协助失能半失能老年人穿脱衣。				6		发现 1 例操作不规范扣 1 分,扣完为止。
3.1.2.2	修饰,面部整洁,无污垢,男性老年人胡须短。				6		发现 1 例操作不规范扣 1 分,扣完为止。
3.1.2.3	口腔清洁,口唇、口角清洁,不干燥,无食物残渣。				6		发现 1 例操作不规范扣 1 分,扣完为止。
3.1.2.4	饮食照料服务规范。包括协助用餐、协助饮水、喂水、喂饭、鼻饲等。				8		发现 1 例操作不规范扣 2 分,扣完为止。
3.1.2.5	排泄护理,排泄照料服务规范、及时。包括提醒如厕、协助排便、人工取便、更换一次性尿裤、清洗便器、清洁内衣裤和会阴部等。(提供服务时,应注意保护老年人隐私)				6		发现 1 例操作不规范扣 1 分,扣完为止。
3.1.2.6	皮肤清洁护理,头发清洁,皮肤清洁。每周至少洗澡 1 次。(根据季节和老年人需要可提高频次)(床上擦浴时,应注意保护老年人隐私,避免着凉)				6		发现 1 例操作不规范扣 1 分,扣完为止。
3.1.2.7	压疮预防,有预防压疮措施,并根据压疮风险评估等级,为老年人选用适合的措施。卧床老人按情况,至少每 2 小时翻身拍背 1 次,建立翻身记录表。				7		发现 1 例操作不规范扣 1 分,扣完为止。
3.1.2.8	每日房间巡查,观察老年人的身心状况,特殊情况及时报告并协助处理,有记录。重度失能老年人的巡视频次不低于 2 小时 1 次,中度失能老年人 24 小时内不低于 6 次,轻度失能老年人 24 小时内不低于 5 次,能力完好老年人 24 小时内不低于 2 次(夜间至少巡视 1 次)。				10		查看巡查记录,根据情况酌情得分。
3.1.2.9	24 小时护理值班,有交接班记录表,包括时间、人员、特殊老人的诊断、基本生命体征、异常情况、处理方法及结果。 (1) 按照楼层建立交接班表,如跨楼层床位数不大于 60 床; (2) 内容完整; (3) 书写规范。				10		满足(1)项得 4 分,满足(1)(2)项得 6 分,全部满足得 10 分。
3.1.3	膳食服务			49			
3.1.3.1	一日三餐,食谱符合营养学、卫生学要求和老人饮食习惯,食谱一周更新一次,及时存档。可根据老年人疾病情况及需求制定个性化食谱。				8		根据情况酌情得分。
3.1.3.2	有服务人员或护理人员为老年人服务,提供分餐或助餐服务。				5		根据情况酌情得分。
3.1.3.3	每餐后对餐(饮)具、送餐工具清洗消毒,有记录。				10		根据情况酌情得分。
3.1.3.4	由专人做留样记录,每餐食品成品的每个品种留样量不少于 100g,留样容器外应记录食品名称、时间、餐别、采样人,将留样盒放入冰箱 0-4 摄氏度,且留样保存至少 48h 以上				10		记录不全得 1 分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 15 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分	计分标准
3.1.3.5	定期检查防鼠、防蝇、防虫害装置的使用情况并有相应检查记录，厨房内无虫害迹象。				5		根据情况酌情得分。
3.1.3.6	垃圾日产日清，有处理记录。				5		根据情况酌情得分。
3.1.3.7	食材原料外包装标识符合要求，按照外包装标识的条件和要求规范贮存，并定期检查，及时清理变质或者超过保质期的食品。				6		根据情况酌情得分。
3.1.4	清洁卫生服务			26			
3.1.4.1	环境清洁，地面无积水、无水渍、无污垢、无积存垃圾；墙面、窗户、天花板、灯具、标牌等，无污垢、无破损、无蜘蛛网等；无异味。				7		发现 1 处未达要求扣 1 分，扣完为止。
3.1.4.2	居室清洁，地面干燥、无水渍、无污渍及渣屑；床边、桌面、柜面及柜面物品、生活用品表面无灰尘、无污渍；窗帘、门帘等物品无尘土、无污渍；无异味。				7		发现 1 处未达要求扣 1 分，扣完为止。
3.1.4.3	老年人卫生间、洗浴空间： (1) 无异味； (2) 地面、洗手盆台面、墙壁墙角清洁干燥、无水渍、无污渍及渣屑； (3) 便器内外清洁无便迹、无污垢，定期消毒。				6		发现 1 处未达要求扣 1 分，扣完为止。
3.1.4.4	设施设备清洁，分类放置，分类使用，清洁设施设备、用具使用后进行消毒，并悬挂晾晒，有消毒记录。				6		发现 1 处未达要求扣 1 分，扣完为止。
3.1.5	洗涤服务			20			
3.1.5.1	床上用品每月至少清洗 2 次。衣物一般每周至少清洗 1 次。特殊污衣物随时处理清洗。有清洗记录。				4		根据情况酌情得分。
3.1.5.2	织物收集、送洗、送回，衣物完好无损，整理后准确无误送还，有送还记录。				4		根据情况酌情得分。
3.1.5.3	衣物消毒、干燥，有消毒记录。被污染的衣物单独清洗，洗涤过程采用常温冲洗后，经浸泡消毒再进行清洗的程序，有消毒记录。				4		根据情况酌情得分。
3.1.5.4	常规洗涤设备每日清洗，每周消毒，污洗设备一洗一消，有消毒记录。				4		根据情况酌情得分。
3.1.5.5	提供衣物干洗服务。				4		根据情况酌情得分。
3.1.6	教育服务			24			
3.1.6.1	老年教育服务及课程安排合理。				4		每半年至少举办 1 次老年课堂或各类知识讲座，得 2 分；每季度至少举办 1 次老年课堂或各类知识讲座，得 3 分；设立老年大学，或位置方便参与周边老年大学学习点，有系统的课程安排，得 4 分。
3.1.6.2	有独立的场地，有专门的教学设备且能正常使用。				5		

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 16 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小项总分	小项总分	计分	计分标准
3.1.6.3	健康教育,每月至少开展1次健康教育活动,查看记录。				5		
3.1.6.4	教育内容丰富,包括安全知识、思想道德、科学文化、心理健康、法律法规、消费理财、闲暇生活、代际沟通、生命尊严等。				5		提供3种以上教育内容的,得1分;提供4-6种的,得2分;提供7种及以上的,得3分。
3.1.6.5	有视频、照片、文字等服务记录。				5		
3.1.7	心理/精神支持服务			22			
3.1.7.1	新入住老年人“适应计划”,有记录。				2		根据情况酌情得分。
3.1.7.2	极端个人问题的解决计划,对重点老年人有防范措施及记录。				4		根据情况酌情得分。
3.1.7.3	根据老年人需求,定期为老年人开展个案、小组等多种形式的活动,有档案。				4		根据情况酌情得分。
3.1.7.4	心理危机处理,对于有心理问题或问题倾向的老年人及时开展评估,有干预措施。				3		根据情况酌情得分。
3.1.7.5	开展心理咨询活动,按照应急处理程序,报告及时,妥善处理,有记录。				3		根据情况酌情得分。
3.1.7.6	心理护理,定期组织老年人进行情感交流和社会交往。				2		根据情况酌情得分。
3.1.7.7	第三方心理支持,必要时请精神科医师等专业人员协助处理或转至医疗机构。				2		根据情况酌情得分。
3.1.7.8	根据老年人需求,由社会工作者开展个案、小组活动。				2		根据情况酌情得分。
3.1.8	文化娱乐服务			23			
3.1.8.1	有计划的团体性娱乐活动,每年开展不少于5次传统节日、特殊纪念日活动,有记录。				5		根据情况酌情得分。
3.1.8.2	日常及特色活动计划提前一周张贴通知告知老年人,包括主题、时间、地点、过程、参与人员等。				5		根据情况酌情得分。
3.1.8.3	适应服务对象的娱乐活动,如基本的棋类、阅读等活动,每日开展至少2次,查看记录。				5		根据情况酌情得分。
3.1.8.4	娱乐活动类型丰富,能组织院外的活动,一年至少1次,查看记录,且院外集体游览和参观活动有医生陪同参加。				5		如机构内收住老年人全部为重度失能老年人,可得分。
3.1.8.5	按照文化娱乐活动应急预案,提供每次娱乐活动的安全应急措施。				3		根据情况酌情得分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 17 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分	计分标准
3.1.9	医疗保健服务			38			
3.1.9.1	医养结合, 内设医疗机构或至少与附近 1 家医疗卫生机构签订服务协议或合同。				2		根据情况酌情得分。
3.1.9.2	基础护理, 观察老年人健康情况变化, 医师每天 1 次为中、重度失能老年人巡诊, 并做好记录; 对于轻度失能、能力完好老年人及时应诊。				5		根据情况酌情得分。
3.1.9.3	健康管理, 每年至少组织 1 次老年人健康体检, 查看记录。				2		根据情况酌情得分。
3.1.9.4	开展老人常见病、多发病、慢性非传染性疾病的诊断、治疗、预防。				5		查看记录, 根据情况酌情得分。
3.1.9.5	治疗护理, 安排医护人员 24 小时值班, 及时提供紧急救护服务。				2		根据情况酌情得分。
3.1.9.6	机构内感染控制, 有专人负责院内感染控制, 并做好记录。				5		根据情况酌情得分。
3.1.9.7	管理健康档案, 记录老年人在院期间健康状况动态变化, 如无特殊情况每季度记录一次, 特殊情况随时记录。				5		根据情况酌情得分。
3.1.9.8	院前急救工作和转院工作, 根据需要, 及时通知、协助老年人转院转诊并陪同就医。查看记录。				5		根据情况酌情得分。
3.1.9.9	使用约束物品, 如须使用约束用具, 应严格遵医嘱, 并与相关第三方签署知情同意书, 按操作规范执行。				5		根据情况酌情得分。
3.1.9.10	陪同就医, 协助送养人陪送老年人到医院就医, 查看记录。				2		根据情况酌情得分。
3.1.10	康复治疗与康复保健服务			18			
3.1.10.1	能对老年人进行能力评估或康复评估, 制定康复计划, 由老年人或家属签字确认。				5		根据情况酌情得分。
3.1.10.2	提供康复训练服务(如功能训练、步态训练、听力语言训练、肢体训练、智力训练、技能训练), 有与康复计划一致的康复记录。				5		根据情况酌情得分。
3.1.10.3	提供日常生活活动训练, 查看记录。				2		根据情况酌情得分。
3.1.10.4	协助老年人使用助行器, 查看记录。				2		根据情况酌情得分。
3.1.10.5	对不能自理的老年人提供肢体被动和主动运动, 查看记录。				2		根据情况酌情得分。
3.1.10.6	开展中医康复保健服务。				2		根据情况酌情得分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 18 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分	计分标准
3.1.11	临终关怀服务			20			
3.1.11.1	生活照料,对临终关怀老人提供生活照料,查看记录。				5		根据情况酌情得分。
3.1.11.2	医疗护理服务,对临终关怀老人提供必要的医疗护理服务,查看记录。				5		根据情况酌情得分。
3.1.11.3	为家属及老年人提供精神支持,有沟通记录。				5		根据情况酌情得分。
3.1.11.4	协助做好其他事宜,如丧葬事宜、后事指导、终末消毒等,查看记录。				5		根据情况酌情得分。
3.1.12	委托服务			30			
3.1.12.1	按照老年人需要,提供代管物品服务,有记录。物品种类、数量、物品对应价值记录准确,注明代管期限(或按照老年人要求随时结束代管),由老年人或相关第三方核实、签字。老年人需要时可随时查看其托管物品;代管期间出现物品损坏、遗失等情况,机构照价赔偿。				5		记录不全、不准确,得 1 分。
3.1.12.2	按照老年人需要,提供代领、代缴、代购、代办等服务,有记录。物品种类、数量或事项记录准确,当面清点钱物,并由老年人或相关第三方核实、签字。				5		记录不全、不准确,得 1 分。
3.1.12.3	协助老年人或按照老年人需求代为网络购物、代为转账时,应经老年人或相关第三方确认,并提醒潜在风险。				5		记录不全、不准确,得 1 分。
3.1.12.4	咨询服务、由专业人员向老年人提供法律咨询、保健咨询等服务,有记录。				5		记录不全、不准确,得 1 分。
3.1.12.5	通讯服务、提供通讯设备,协助老年人与家人和社会的联系,查看记录。				5		记录不全、不准确,得 1 分。
3.1.12.6	交通服务、为老年人提供交通的便利,查看记录。				5		记录不全、不准确,得 1 分。
4	效益	160					
4.1	经济效益		10				
4.1.1	盈利情况			10			
4.1.1.1	查看 5 年内运营盈亏情况。				10		连续亏损 3-5 年,得-10 分;连续亏损两年,得-5 分;当年运营亏损,得 0 分;当年收支基本平衡,得 5 分;当年实现一定盈利,得 10 分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 19 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分	计分标准
4.2	社会效益		15				
4.2.1	社会反响			5			
4.2.1.1	信息宣传有一定影响力,在本地区行业内形成一定的榜样力量。				5		提供相应的证明资料,根据情况酌情得分。
4.2.2	决策影响			5			
4.2.2.1	对机构运营与养老服务方面的思考与建议被行业有关部门采纳。				5		查看相关记录,根据情况酌情得分。
4.2.3	资源整合			5			
4.2.3.1	组织整合社会资源,如社会捐赠、志愿者参与、高校合作等。				5		根据情况酌情得分。
4.3	可持续影响		30				
4.3.1	体系认证			15			
4.3.1.1	服务标准、管理标准和工作标准健全,服务公示。				5		提供相应的证明资料,根据情况酌情得分。
4.3.1.2	通过省级服务标准化试点验收或 ISO9000 质量管理体系认证。				5		提供相应的证明资料,根据情况酌情得分。
4.3.1.3	通过国家级服务标准化试点验收。				5		提供相应的证明资料,根据情况酌情得分。
4.3.2	行业荣誉			15			
4.3.2.1	查看本机构获得行业荣誉情况。				15		获得区(县)级荣誉证书,得 1 分; 获得市级荣誉证书,得 2 分; 获得省级荣誉证书,得 3 分; 获得国家级荣誉证书,得 4 分; 获得国际级荣誉证书,得 5 分; 注:累计得分,最高得 15 分。
4.4	服务绩效		105				
4.4.1	服务质量			55			
4.4.1.1	服务完成率及服务要求执行率达到 100%。				2		不满足不得分。

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 20 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分	计分标准
4.4.1.2	食物中毒发生率 0。				3		不满足不得分。
4.4.1.3	重大责任事故发生率 0。				3		不满足不得分。
4.4.1.4	老年人入住体检率 100%。				3		不满足不得分。
4.4.1.5	健康档案合格率 100%。				3		不满足不得分。
4.4.1.6	服务合同签订率 100%。				3		不满足不得分。
4.4.1.7	I 度压疮新发生率不高于 5%，II 度 III 度压疮新发生率为 0。				3		不满足不得分。
4.4.1.8	尿布疹发生率为 0。				2		不满足不得分。
4.4.1.9	老年人能力评估执行率 100%。				3		不满足不得分。
4.4.1.10	记录合格率				10		各种记录的合格率 < 90%，不得分。 90% ≤ 合格率 < 95%，得 5 分。 95% ≤ 合格率 < 100%，得 8 分； 合格率 100%，得 10 分；
4.4.1.11	设备完好率				10		各种设备完好率 < 80%，不得分。 80% ≤ 完好率 < 85%，得 5 分； 85% ≤ 完好率 < 90%，得 8 分； 完好率 ≥ 90%，得 10 分；
4.4.1.12	技术操作合格率				10		护理及照料人员技术操作合格率 < 80%，不得分。 80% ≤ 合格率 < 85%，得 5 分； 85% ≤ 合格率 < 90%，得 8 分； 合格率 ≥ 90%，得 10 分；
4.4.2	满意度				20		
4.4.2.1	入住老人及送养人满意度				10		入住老人及送养人满意度 < 80%，不得分。 80% ≤ 满意度 < 85%，得 2 分； 85% ≤ 满意度 < 90%，得 5 分； 90% ≤ 满意度 < 95%，得 8 分； 满意度 ≥ 95%，得 10 分； 抽样 10%—20% 的入住老人及送养人

表 A.1 公建民营养老机构绩效评价表(第 21 页/共 21 页)

序号	评定项目	大项总分	分项总分	小分项总分	小项总分	计分	计分标准
4.4.2.2	服务投诉情况				10		投诉 5 次以上得 0 分。 投诉 3-4 次得 5 分； 投诉 0-2 次得 10 分； 以 12345 市民热线或民政部门接到的投诉电话为依据。
4.4.3	入住率			15			一年内老年人平均入住率 < 40%，不得分。 40% ≤ 入住率 < 50%，得 2 分； 50% ≤ 入住率 < 60%，得 5 分； 60% ≤ 入住率 < 70%，得 8 分； 70% ≤ 入住率 < 80%，得 10 分； 入住率 ≥ 80%，得 15 分；
4.4.4	机构标准达标情况			15			根据《养老机构等级划分》(DB 37/T 2719-2015) 或《养老机构等级划分与评定》(GB/T 37276—2018)，第三方评定结果为： AAAAA，得 15 分； AAAA，得 10 分； AAA，得 8 分； AA，得 5 分； A，得 2 分。无星级不得分。
4.4.5	重点考核项			★			
4.4.5.1	不听取行业主管部门多次提出的意见建议，出现拒不整改或再次出现瞒报行为。						总分为“400 分”以下，等次为“较差”及以下
4.4.5.2	连续亏损 5 年以上。						总分为“600 分”以下，等次为“一般”及以下
4.4.6	一票否决			▲			
4.4.6.1	养老机构违反国家相关法律法规，出现犯罪行为的。						总分为“0 分”等次为“差”
4.4.6.2	一年内有重大责任事故。						总分为“0 分”等次为“差”
4.4.6.3	向行业主管部门或运营委托方隐瞒关联交易、虚报补贴床位、虚报运营成本、虚报采集数据、瞒报供应商合同。						总分为“0 分”等次为“差”
4.4.6.4	改变养老设施用途，利用运营场所从事非法活动或违规超范围运营。						总分为“0 分”等次为“差”
4.4.6.5	搭建违章建筑或改变建筑结构影响建筑安全和服务功能。						总分为“0 分”等次为“差”