

### 居家社区养老服务质量日常监测评价规范

Specification of daily monitoring and evaluation of the quality for  
home-based community elderly care service

2023-05-11 发布

2023-06-11 实施



## 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。

本文件由呼和浩特市民政局提出。

本文件由内蒙古自治区民政厅归口。

本文件起草单位：呼和浩特市民政局、内蒙古自治区质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：樊涛、吕燕卿、蒋柠、张铎、毕晓宇、李耀鑫、吕慧枝、邢都林、金颖。



# 居家社区养老服务质量日常监测评价规范

## 1 范围

本文件规定了居家社区养老服务质量日常监测的关系图、监测评价原则、监测评价内容、评分规则、监测评价组织、监测评价、总体评价等内容。

本文件适用于居家养老服务点、居家社区养老服务站、居家社区养老服务中心以及提供居家社区养老服务的企业和社会组织。

## 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 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 35273 信息安全技术个人信息安全规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50763-2012 无障碍设计规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 039 老年人能力评估

MZ/T 133 养老机构顾客满意度测评

WS/T 429 成年糖尿病患者膳食指导

WS/T 430 高血压患者膳食指导

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**居家养老服务点** home care service point

利用社区资源，不少于3人的驻点服务团队可提供助餐、助医、助浴、助急、助洁、精神慰藉等居家上门服务。

### 3.2

**居家社区养老服务站** home-based community elderly care service station

充分利用社区资源，不少于5人的驻站服务团队和机构专业力量，为社区老年人提供居家上门服务，以及提供日间照料、助餐、助浴、助洁、助医、助行、代办、文化娱乐、精神慰藉、生活照料、康复保健、健康管理、法律维权等服务的居家社区养老服务机构。

### 3.3

居家社区养老服务中心/社区嵌入式养老机构 home-based community elderly care service center/community embedded elderly care institution

充分利用社区资源不少于10人的服务管理团队提供上门服务、日间照料服务（日托）以及喘息照料服务、机构养老服务（全托），服务内容涵盖不少于10项养老服务内容，是一种综合性居家社区养老服务机构。

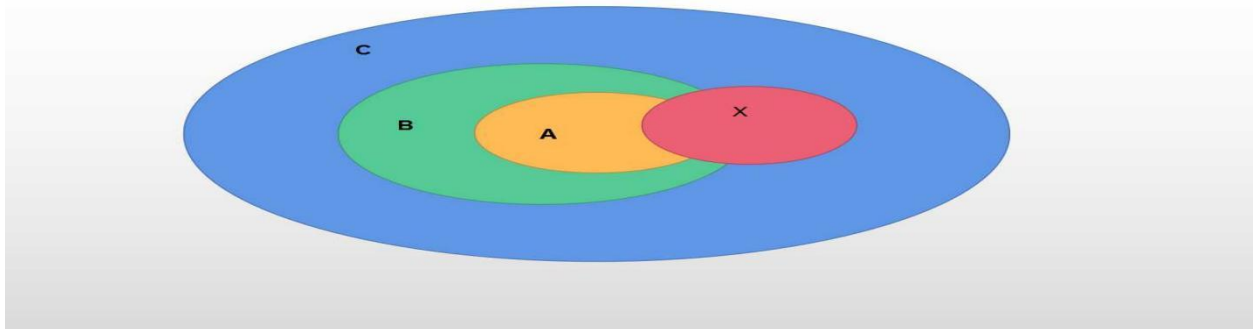
### 3.4

家庭养老床位 family pension bed

居家和社区养老服务点（站、中心），将失能老年人的居住环境和生活空间进行必要的适老化改造和老年用品配置，在家中设置具备机构化服务功能的养老床位，接入智能化信息平台管理，根据基本及家属意愿和需求提供与床位相配套的全天候、全方位长期照顾服务。

## 4 关系图

关系图见图1。



标引序号说明：

A——居家养老服务点；

B——居家社区养老服务站；

C——居家社区养老服务中心；

X——家庭养老床位。

图1 关系图

## 5 监测评价原则

5.1 统一监测。按照服务提供、服务保障、服务安全建立统一监测评价指标库，见附录 A。

5.2 客观公正。评价应以现场情况、机构文件、机构文档、原始记录、平台数据集等为基础，进行客观公正评价。

5.3 公开透明。向社会公开监测项目、评价标准、监测方式、监测结果等信息，主动接受社会监督。

5.4 尊重意愿。充分尊重被服务老年人的身心尊严和意愿，注重保护个人隐私和信息安全。

## 6 监测评价内容

6.1 居家社区养老服务日常监测评价包括各类提供居家社区养老服务机构所开展的所有居家社区养老服务项目。

6.2 监测评价类项分为：

- a) 服务提供类，包括：助餐服务、助浴服务、助洁服务、助医服务、助行服务、代办服务、文化娱乐、精神慰藉、生活照料、临终陪伴、康复保健、健康管理等项目，共 12 类目，62 项次；见附录 A 中表 A.1；
- b) 服务保障类，包括：服务机构资质条件、选址与布局、场地设施设备、服务项目与要求、从业人员管理、服务管理、出入机构管理、传染病防控、防疫物资管理、维护保障、监督与改进、服务成效等项目，共 12 类目，30 项次，见附录 A 中表 A.2；
- c) 服务安全类，包括：安全教育、突发事件处置、安全守护、护理安全、膳食安全、用电安全、燃气安全、特种设备安全、消防安全、视频监控、饮用水安全、防疫安全、信息安全等项目，共 12 类目，30 项次，见附录 A 中表 A.3。

## 7 评分规则

7.1 统一监测评价指标库项次评价结果计算方式：

$$S = Q \times n - q \dots \dots \dots (1)$$

式中：

$S$ ——项次评价分数；

$Q$ ——项次赋基准分值；

$n$ ——难度系数；

$q$ ——项次扣分。

7.2 建立所有监测评价服务项目统一赋基准分，即每类服务项目库每一项次评价分值的基准分值均为 4 分。

7.3 根据监测评价服务难度不同划分四个等级的难度系数，用  $n_0$ 、 $n_1$ 、 $n_2$ 、 $n_3$  表示，即  $n_0=0.5$ ； $n_1=1$ ； $n_2=1.5$ ； $n_3=2$ 。

7.4 项次扣分计算，按以下规则：

监测评价指标中每一项监测评价内容不符合要求的每个点扣 0.5 分，直至扣到整个项次为零，见表 1。

表1 评分规则示例表

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	扣分项说明	评价结果
4	1.4	上门制餐	$n_0$	4		
	1.4.1	应准备符合老年人就餐要求的餐饮器具；助餐人员洗手、戴口罩，对吞咽障碍康复训练期的老年人鼓励自主进餐。			助餐人员未洗手、戴口罩	0.5
	1.4.2	向老年人介绍本餐的主食和副食；进餐前先协助老人喝适量温开水湿润口腔。			符合	0
					得分	1.5

## 8 监测评价组织

### 8.1 机构要求

- 8.1.1 具有相关资质的第三方独立法人机构。
- 8.1.2 遵守监测评价规则。
- 8.1.3 建立人员培训和能力认证机制，确保监测评价工作质量。
- 8.1.4 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）。

### 8.2 人员资质

- 8.2.1 评价应配备专职的项目管理人员，均应熟悉有关法律法规和政策，熟悉养老服务工作，监测评价小组的成员至少由 5 人组成，具有中级以上社会工作者专业资质的工作人员 1 名，从事一线养老照护服务 5 年及以上的工作人员至少 1 名；从事养老服务管理工作 5 年及以上的工作人员至少 1 名。其他成员应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，具有中级以上专业技术职称的财会人员。
- 8.2.2 经过监测评价培训，考核合格。
- 8.2.3 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。
- 8.2.4 参与监测评价工作之前应向有关方面申明利益相关性。

## 9 监测评价

### 9.1 监测评价方式

#### 9.1.1 人工监测评价

人工监测综合采用实地检查、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。

#### 9.1.2 信息系统监测评价

通过政府认定的智慧居家和社区养老信息监管平台数据集进行查看、比对、核验等方式开展工作。

#### 9.1.3 智能设备监测评价

通过传感器、感知设备、监控设备等智能设备与信息监管平台的联通，进行监测评价。

#### 9.1.4 智慧养老应用场景监测评价

通过家庭养老床位应用场景、智慧为老餐厅服务场景等特定智慧养老应用场景对养老服务进行实时监测，智慧场景应用监测应符合GB/T 35273的规定。

### 9.2 监测优先顺序评价

- 9.2.1 在各种监测评价方式都能实现的情况下，应按照智慧养老应用场景监测评价>智能设备监测评价>信息系统监测评价>人工监测评价的优先顺序进行。
- 9.2.2 只能使用部分监测评价方式，优先选择应用场景监测评价或智能监测评价或信息监测评价，最后选择人工监测评价（智慧养老应用场景监测 $\cong$ 智能设备监测 $\cong$ 信息系统监测 $\cong$ 人工监测的优先顺序进行）。



### 9.3 监测评价结果形式

应分别独立评价，汇总评价结果并讨论一致后，形成评价结论和改进意见。

## 10 总体评价

10.1 居家社区养老服务质量日常监测评价由各级民政相关管理部门统一组织，按照第 8 章选择监测评价组织实施监测。

10.2 各级民政相关管理部门按机构类别 A、B、C 类分别从附录 A 中表 A.1、表 A.2、表 A.3 的相应适用机构类别中选择项次，组成监测总体评价指标包，详见附录 B：

- a) A 类监测指标包总分应设置为 200 分。监测总体评价指标包组成为服务提供占 65%，服务保障占 20%，服务安全占 15%，详见表 B.1；其总体评价指标 1/2 计入监测评价结果；
- b) B 类监测指标包总分应设置为 250 分。监测指标包组成为服务提供占 52%，服务保障占 28%，服务安全占 20%，详见表 B.2；其总体评价指标 2/5 计入监测评价结果；
- c) C 类监测指标包总分应设置为 300 分。监测指标包组成为服务提供占 50%，服务保障占 30%，服务安全占 20%，详见表 B.3；其总体评价指标 1/3 计入监测评价结果。
- d) 居家养老服务机构监测总体评价示例参见附录 C。

10.3 选择服务提供、服务安全监测指标时，应设置必选项。

10.4 选择同类别监测评价指标时，同时应考虑服务难度系数由  $n_0$ 、 $n_1$ 、 $n_2$ 、 $n_3$  组成，原则上  $n_0$ 、 $n_1$ 、 $n_2$ 、 $n_3$  均应体现：

- a) 第三方监测评价机构按照监测评价方式进行评价；
- b) 被委托的监测评价组织完成对监测评价情况分析汇总，形成监测评价结果。

10.5 根据居家社区养老服务机构实际评价总得分，将服务质量日常监测分为四个等级，其对应关系如下：

- a) 评价得分大于等于 85 分，对应等级为“优秀”；
- b) 评价得分 70~84 分，对应等级为“良好”；
- c) 评价得分 60~69 分，对应等级为“合格”；
- d) 评价得分 60 分以下，对应等级为“不合格”。

## 附录 A

(规范性)

## 居家社区养老服务项目日常监测指标库

A.1 居家社区养老服务（服务提供）项目日常监测指标库见表 A.1。

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
1	1	助餐服务		28			
1	1.1	集中用餐		6			
	1.1.1	服务机构应设立公共就餐空间，就餐空间需保证整体环境干净整洁；公共就餐空间餐位数量应充足，满足不低于 10 个老年人同时用餐需求。	n2	4	人工监测 场景监测	BC	
	1.1.2	就餐人均面积 $\geq 0.2 \text{ m}^2$ ，留有可供轮椅车出入的空间，设置轮椅就餐位，地面防滑；老年人集中使用的就餐空间附近设有供老年人使用的公共卫生间。					
	1.1.3	公共就餐空间位置应便于老年人到达，与厨房备餐间或餐梯邻近；公共就餐空间内部或附近设有洗手池，满足老年人就近洗手、漱口的需求。					
	1.1.4	公共就餐空间的座椅通道宽敞不拥挤，满足餐车、轮椅通行；公共就餐空间设有备餐台或备餐空间，满足服务人员备餐分餐的需求。					
	1.1.5	公共就餐空间的餐桌椅应符合以下条件：牢固稳定、无尖锐棱角；带有扶手、靠背；方便移动、清洁。					
	1.1.6	公共就餐空间食品加工、贮存、陈列等设施运转正常，并保持清洁；餐具数量应达到就餐人数的 3 倍，保持餐具清洁卫生，餐具做到每餐消毒，餐后及时清理卫生。					
2	1.2	配餐服务					
	1.2.1	服务机构应充分了解老人需求，制定配餐前评估（评估内容包括但不限于老人基本情况、营养状况评估、疾病与健康情况、吞咽情况等信息）；应根据评估结果由营养师制定个性化营养餐谱。	n1	4	人工监测 场景监测	BC	
	1.2.2	糖尿病老人的特殊膳食应满足 WS/T 429 的要求；高血压老人的特殊膳食应满足 WS/T 430 的要求。					
	1.2.3	痛风患者的膳食注重选择低嘌呤食物进行膳食搭配；咀嚼困难老人的膳食应充分切碎煮烂。应避免供应带刺、弹性大、粘性强、圆球形菜肴的食品，以免造成老人呛咳或窒息等问题。					
	1.2.4	便秘老人的膳食应提高富含膳食纤维的食物比例，如蔬菜、水果、粗杂粮等；服务机构应尊重民族及地域餐饮文化，满足个性化就餐需求。					
3	1.3	送餐上门		6			
	1.3.1	老人宜使用一次性可降解餐具或老人自备的其他餐盒，确保餐食温度符合老人用餐需求。	n2	4	人工监测 场景监测	ABC	
	1.3.2	从出餐到户，服务时长应承诺在 45 min 内完成。					
	1.3.3	餐食装盒后应在餐盒（袋）封口处粘贴密封贴，餐盒外包装粘贴菜品及订餐人信息。					

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
	1.3.4	送餐服务人员应着工作服，到户出示工作证件、健康证，入户服务应佩戴鞋套、口罩、手套。					
	1.3.5	送餐到户时应主动核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收。					
	1.3.6	分餐、送餐及时，服务礼貌、周到、细致。					
4	1.4	上门制餐		2			
	1.4.1	应准备符合老人就餐要求的餐饮器具；助餐人员洗手、戴口罩，对吞咽障碍康复训练期老人鼓励自主进餐。	n0	4	人工监测	ABC	
	1.4.2	向老年人介绍本餐的主食和副食；进餐前先协助老人喝适量温开水湿润口腔。					
5	1.5	协助进餐		6			
	1.5.1	应准备符合老人就餐要求的餐饮器具；助餐人员洗手、戴口罩，对吞咽障碍康复训练期老人鼓励自主进餐。	n2	4	人工监测 应用场景	ABC	
	1.5.2	向老年人介绍本餐的主食和副食；进餐前先协助老人喝适量温开水湿润口腔。					
	1.5.3	将餐巾围在老年人颌下防止衣服、床单弄脏；对吞咽功能正常者可按其习惯与爱好选用筷子或汤匙喂食。					
	1.5.4	对吞咽困难进流质者可用汤匙喂、吸管或小壶吮吸并观察其吞咽情况。					
	1.5.5	进餐后协助老年人漱口清洁口腔，擦净口角周围残留物，取下餐巾，为老年人洗手。					
	1.5.6	按照要求记录老年人进食进水量、时间及种类。					
6	1.6	鼻饲					
	1.6.1	能协助鼻饲老年人进食，对导管插入、拔出的时间，老年人的反应、鼻饲次数及鼻饲量等做准确记录。	n1	4	人工监测	ABC	
	1.6.2	每天鼻饲不应少于5次（或遵医嘱）；每次鼻饲量不应超过200ml，鼻饲间隔时间不少于2h；注食过程中，如果发现异常，应停止操作，通知医护人员；对长期鼻饲的老年人应每日进行早晚2次口腔清洁；鼻饲器具每次使用后应清洁消毒。					
	1.6.3	鼻饲前，协助老年人呈半卧位，在老年人颌下垫毛巾，检查胃管插入长度、胃管固定周围的皮肤情况和胃管在口腔中是否有无盘旋。打开胃管前端盖帽，用灌注器回抽至见胃液，确定胃管在胃内；固定好胃管，用灌注器抽取20ml温开水缓慢注入，将少量鼻饲饮食滴在掌侧腕部，以感觉温热、不烫为宜。鼻饲时缓慢匀速，注入速度为10ml/min~13ml/min；鼻饲后，用50ml温开水冲洗管腔。					
	1.6.4	关闭胃管末端盖帽，固定胃管；取下胸前毛巾擦净面颊部，保持进食体位20min~30min；清理用物，整理床单位。灌注器洗净放入碗内，纱布覆盖备用；记录老年人进食时间、鼻饲量及进食反应。					
2	助浴服务						28
7	2.1	机构助浴		4			
	2.1.1	应关闭门窗，调节室温及灯光，助浴房间温度不低于20℃；检查沐浴环境是否有滑倒、跌倒等隐患，保证地面干净整洁无水渍。检查沐浴设备是否正常运行，水量是否充足，水温是否能正常调节；检查沐浴设备及用品是否干净、卫生是否在有效期内，如超过有效期应及时更换；检查洗发露、沐浴露、毛巾、拖鞋等洗浴用品是否充足。	n1	4	人工监测	ABC	

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
	2.1.2	评估前建议老年人静坐 10 min~20 min, 保持体征平稳; 根据老年人身体健康状况的评估结果, 安排合适的助浴方式; 助浴方式包括: 床上擦浴、淋浴、盆浴和平车洗浴; 对符合助浴条件的老年人进行风险告知并签订安全协议和免责声明。养老护理员引导老年人至更衣区; 养老护理员应引导或借助专业设备如轮椅协助老年人进入浴室, 并提醒其注意安全, 随时关注老年人感受。使用移动设备时应先刹住刹车, 再进行身体移动, 以免发生跌伤等意外。					
	2.2	床上擦浴		6			
8	2.2.1	关闭门窗, 脸盆内盛装温水(45℃~50℃), 协助老年人脱去衣裤, 盖好被子; 浴巾半铺半盖被擦拭部位, 用毛巾包手涂上洁身用品擦拭, 清水洗净毛巾, 擦净相应部位上的泡沫, 再用浴巾沾干皮肤。用此方法按以下顺序清洁身体各部位: 1. 擦洗面颈部: 1) 协助老年人平卧躺好; 2) 先将毛巾铺垫在枕头上及老年人胸前浴巾上和下颌之间, 再拿毛巾浸湿后拧干, 十字对折呈 4 层, 用毛巾 4 个角分别擦拭双眼的内眦和外眦; 3) 清洗毛巾拧至半干, 包裹于手上, 涂抹洁面用品, 分别擦拭额部、鼻部、鼻翼两侧、脸颊、耳后及颈部, 再清洗毛巾擦干面部, 必要时, 涂抹润肤膏; 4) 移除用物, 整理床单位。	n2	4	人工监测	ABC	
	2.2.2	擦拭手臂: 暴露一侧手臂, 由前臂向上臂擦拭, 按同样方法擦拭另一侧手臂; 擦拭胸部: 将被子向下折叠暴露胸部, 由上向下擦拭胸部及两侧; 擦拭腹部: 浴巾向下折叠至大腿上部, 用浴巾遮盖胸腹部。打开浴巾下角, 暴露腹部, 顺时针螺旋形擦拭腹部及两侧腰部。					
	2.2.3	擦拭背臀: 协助老年人翻身呈侧卧位, 暴露背臀部, 浴巾一侧边缘铺于背臀下, 另一侧边缘向上反折遮盖背臀部; 由腰骶部沿着脊柱向上擦洗至肩部, 再螺旋形向下擦洗背部一侧, 同样方法擦洗另一侧。环形擦洗左右侧臀部; 擦洗下肢: 协助老年人平卧, 盖好被子, 暴露一侧下肢。一手扶住下肢的踝部, 一手由小腿向大腿方向擦洗。按同样方法一次擦洗另一侧踝部、小腿、膝关节、大腿。					
	2.2.4	清洗足部: (1) 揭开被尾暴露双足, 在老年人膝下垫枕垫支撑; (2) 在床尾铺防水布和浴巾, 放上足盆, 内盛 40℃~45℃温水装至足盆的 1/2 处; (3) 将老年人双足浸泡在足盆中不应少于 5 min, 支撑好双足, 毛巾涂擦洁足用品, 擦洗足背、足底、趾缝等各部位, 再次浸没水中洗去泡沫后, 将双足置于浴巾上; 撤去足盆, 擦干双足。整理床单位。					
	2.2.5	擦洗会阴应按以下步骤操作: (1) 更换水盆, 一手托起老年人臀部, 一手铺垫橡胶单和浴巾, 将专用毛巾浸湿拧至半干; (2) 女性老年人由阴阜向下至尿道口、阴道口、肛门; 男性老年人由尿道外口、阴茎、包皮、阴囊、腹股沟和肛门; (3) 清水清洗毛巾, 直至清洁无异味。撤去橡胶单和浴巾。					
	2.2.6	为老年人更换干净衣裤, 盖好被子, 必要时, 涂抹润肤膏。整理用物, 开窗通风; 服务要求: 床上擦浴时, 动作应轻柔。擦拭过程中应随时用浴巾遮盖老年人身体, 避免受凉, 擦洗干净皮肤皱褶部位, 随时添加和更换温水。并随时观察老年人身体状况, 如有不适, 应立即停止操作并通知医护人员。床上擦浴时间宜控制在 15 min~20 min。					
	2.3	淋浴		4			
9	2.3.1	养老护理员协助老年人脱去衣物, 脱衣时先脱近侧衣袖, 有患肢时应先脱健侧后脱患侧, 保证老年人的舒适安全。脱衣过程中应关注并随时询问老年人的感受。养老护理员协助老年人坐在助浴椅上, 应缓慢进行, 养老护理员同时应做好安全辅助工作; 调节水温至适宜温度, 通常为 38℃~40℃左右。养老护理员可用双手感受水温, 同时询问老年人水温是否适宜。	n1	4	人工监测	ABC	

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
	2.3.2	养老护理员按照顺序，先洗头，再洗脸，然后按照耳后、颈部、双上肢、胸部、腹部、背腹部、会阴部、双下肢、双足的顺序依次清洗，助浴时应注意观察老年人反应，避免造成不适。					
	2.3.3	洗头、洗脸时应注意对老年人眼睛、耳朵，鼻子的保护，防止进水；充分淋湿老年人身体后涂抹适量的沐浴用品，保证清洗过程的清爽、舒适。助浴时取老年人舒适的肢体功能位，沐浴后老年人身上无异味、无污垢；					
	2.3.4	助浴宜安排在老年人进食1h后进行，助浴时应注意保护老年人隐私及尊严，观察老年人皮肤及身体状况，如有不适，立即停止操作，并通知医护人员或家属。助浴后应及时喂水。助浴时间宜控制在15min内。					
10	2.4	盆浴		2			
	2.4.1	护理员用毛巾迅速擦干老人的面部及头发，用浴巾包裹身体，协助老年人出浴盆，防止老年人着凉；设备运行中注意观察老年人状态，根据老年人情况调节或暂停设备。	n0	4	人工监测	ABC	
11	2.5	平车洗浴		4			
	2.5.1	协助老年人脱去衣裤；提醒老年人头部后仰，闭眼。淋湿头发，涂擦洁发用品，由发际向头顶部用指腹揉搓头发。用水将泡沫冲洗干净后擦干头发；淋湿身体，涂抹洁身用品，先洗身体前面，顺序为颈部、耳后、双上肢、胸腹部、双下肢，再将老年人翻身侧卧洗背部，臀部，最后清洗会阴及双足；养老护理员清洁双手为老年人清洁面部。将面部及全身冲洗干净，同时将地面泡沫冲洗干净，关闭水源开关；使用毛巾擦干老年人面部及头发，将一条干浴巾平铺在老年人身下，另一条干浴巾包裹并擦干身体，必要时，涂抹润肤膏。	n1	4	人工监测 场景监测	BC	
2.5.2	洗浴后：尽快帮助老年人擦干头发、身体，应根据一定顺序进行操作，一般遵循由上到下的顺序，擦干过程中注意观察老年人皮肤状况，检查是否有破损，并且随时询问老年人感受；视情况可帮助老年人涂抹身体乳；养老护理员应协助老年人穿衣，对于不能自理的老年人，应由养老护理员为其穿衣，穿衣时应先穿近侧衣袖，有患肢时应先穿患侧后健侧，保证老年人的舒适安全。穿衣过程中应随时观察并及时询问老年人的感受；协助老年人吹干头发，中长发或打结发段应分段梳理；浴后整理，包括：视情况和需求帮助老年人剪指甲、剪发等。养老护理员可根据老年人的身体情况，提供茶水，让老年人适当补充水分。如有不适，及时处理，待老年人体力恢复后，送回房间；养老护理员将物品放回原处，开窗通风，对设施设备擦洗消毒并擦干浴室地面，毛巾等个人用品清洗、消毒、晾晒、备用。一次性用物集中销毁，非一次性用物清洗消毒灭菌备用。						
12	2.6	上门助浴		8			
	2.6.1	预约与上门：电话预约老年人，告知老年人到达时间，提醒老年人或家属助浴前1h不要进食；到达后应先敲门，同意后方可进入。入室前宜套鞋套，出示证件并主动问候老年人；入室后用随身携带的手消毒液洗手，或征得老年人或家属同意后借用洗手间洗手。人员准备：养老护理员着装整齐，头发整洁，无长指甲；应携带自身工作证、健康证等必备证件。	n3	4	人工监测 场景监测	BC	
	2.6.2	物品准备：准备评估包（评估记录表、血压仪）、手消毒液、助浴物料包（包括小包洗发水、洗浴液、护发素、自用毛巾、自用换洗衣服、助浴手套）、鞋套等必备物品。					

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
12	2.6.3	浴前评估：正式评估前需要介绍评估目的、意义、评估时间、内容及主要流程；询问老年人基本信息状况、健康状况、自理能力、行为习惯、既往意外事件、意向服务需求等，同时可依据 MZ/T 039对老年人进行现场评估；协助老年人使用血压仪等设备自测生命体征；评估过程中老年人如因血压升高等情况不适宜助浴，应向老年人说明情况，择日再预约评估；评估记录应由老年人或其监护人签字。					
	2.6.4	环境准备：检查浴室的安全情况，如：防滑垫、洗澡椅、地面等是否做到安全防滑，热水器是否完好有热水，是否有漏水、漏电等情况；调节浴室温度。可询问老年人日常适宜助浴温度，并将室温调整至适宜温度；调节水温至40℃左右，伸手触水，温热不烫手。					
	2.6.5	洗浴中：搀扶老年人穿着防滑拖鞋进入浴室。应使用轮椅等协助不能自理的老年人移动。移动过程中应提醒老年人注意安全，及时观察老年人状态；协助老年人脱去衣裤（一侧肢体活动障碍时，应先脱健侧，再脱患侧）；养老护理员应按照一定顺序清洗老年人身体，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时停止助浴并做相应处理；助浴时取老年人舒适的肢体功能位。					
	2.6.6	洗浴后：用毛巾迅速擦干老年人面部及头发，用浴巾包裹老年人身体。协助老年人更换清洁衣裤（一侧肢体活动障碍时，应先穿患侧，再穿健侧），搀扶或用轮椅运送老年人回屋休息；移除助浴设备，视情况帮助服务对象涂抹身体乳；为服务对象穿衣；为服务对象吹发；服务结束后，整理用物并将服务确认单交由老年人或家属签字确认。					
13	3	助洁服务		16			
	3.1	居厨卫清洁		6			
	3.1.1	客厅卧室：墙壁、天花板应无蜘蛛网、无浮尘，开关盒等表面应洁净；门及门框应无尘土；地面应洁净，无垃圾、无污渍积水；玻璃应目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净；家具、灯具、装饰物及设施应无灰尘、无手印、无污渍、光亮洁净。	n2	4	人工监测 场景监测	ABC	
	3.1.2	厨房：灶台灶具光滑无污渍、不锈钢灶具光亮洁净；洗碗池无残留物；油烟机应选择有资质的专业人员提供服务。					
	3.1.3	卫生间：洁具（洗手盆、淋浴间、浴盆、马桶）洁净光亮、无水锈、无污垢、无尿碱；墙面瓷砖和镜子洁净光亮、无化学损伤、无污垢、无水渍。					
	3.1.4	地面干净、无水渍；废弃物收集容器内外部清洁干净；室内无异味；热水器应选择有资质的专业人员提供服务。					
	3.1.5	书房：书籍应原位整理并除尘；整洁、美观、表面无尘。					
3.1.6	玻璃：玻璃内外表面无尘无水痕；玻璃可触及的边角无尘无水痕；窗户槽道无尘无水痕；工作台面无尘无水痕；整体光亮洁净、晶莹透光。						
14	3.2	专项清洁		6			
	3.2.1	洗涤服务：包括上门洗涤和集中送洗服务；衣服、床品、沙发套、窗帘洗涤服务质量达到清洁干净、无汗渍、无污点、无异味，保持织物原来的色泽、花纹和图案。	n2	4	人工监测	ABC	
	3.2.2	集中送洗应选择有资质的专业洗涤机构为老年人提供服务。					
	3.2.3	洁具疏通：浴缸疏通、座便器或蹲坑疏通、水池疏通、地漏疏通等。					

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
14	3.2.4	操作流程规范合理；洁具使用畅通、无污泥、脏物；环境干净整洁、无污染。					
	3.2.5	空调清洁：对家用空调清洗，清洗光亮洁净。					
	3.2.6	空调正常运转、无噪音；环境干净整洁、无污染；应选择有资质的专业人员提供服务。					
15	3.3	特殊项清洁		4			
	3.3.1	卧床老年人床铺清扫后床单上无碎屑、床铺平整；护理床：对床体、床架、床栏、滑轮等清洁并无污渍；轮椅：对轮椅把手、坐垫、滑轮、背侧兜等清洁后无污渍；制氧机：对制氧机（瓶）、鼻氧管、连头等清洁后无污渍；坐便椅：清洁后无污渍；便壶：清洁后无污渍、异味。	n1	4	人工监测	ABC	
	3.3.2	掌握非传染性慢性病监测指标。能清晰准确记录老年人健康监测指标、测量时间和方法。					
16	4	助医服务		10			
	4.1	陪同就医		4			
	4.1.1	陪同就医前，应做好诊前准备。核对老年人住址，约定就医时间，确定接送方式，询问是否需要轮椅、拐杖等辅助服务设备，应向老年人及监护人告知可能发生的意外及风险等。	n1	4	人工监测	BC	
	4.1.2	陪同就医流程应按照老年人或监护人要求执行；陪同就医时，应提醒老年人或监护人根据老年人疾病和目前身体状况携带必要应急药品及食品，要保障老年人的安全，要全程观察老年人状态、身体状况及不良反应等。					
17	4.2	健康管理		4			
	4.2.1	开展健康教育、健康咨询、健康饮食指导、健康生活方式指导等。					
	4.2.2	服务前，应按国家标准先进行老年人综合评估服务；应根据老年人生活习惯、既往史、现病史和健康体检方面的数据，为老年人指定健康管理方案并建立助医服务档案；应根据评估结果对老年人实施分类管理、按需服务。	n1	4	人工监测	BC	
	4.2.3	应了解老年人家庭和社会关系变化，对神志、精神及情绪异常的老年人应给予安抚与疏导。					
	4.2.4	健康管理服务时，应根据老年人身体状况、疾病情况、心理承受情况等设计服务内容。					
18	4.3	用药服务		2			
	4.3.1	熟悉老年人病情、服用药品、剂量、服用方法及相关要求。遵医嘱按约定时间提醒老年人按时、按量、正确服药。	n0	4	人工监测	BC	
	4.3.2	清晰、准确记录服药时间、药名、剂量等情况。清理过期或变质药品时，应征得老年人或家属同意，且如实记录并签字。					
5	助行服务		8				
19	5.1	基本要求		4			
	5.1.1	告知外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合。有风险告知书且经老年人或家属签字确认。	n1	4	人工监测	ABC	

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
19	5.1.2	有外出意外事故应急预案，助行人员熟悉各类风险，能注意保护老年人安全、观察老年人身体情况，发现异常情况时能及时处理并通知家属。	n1	4	人工监测	ABC	
	5.1.3	可提供助行辅具，如拐杖、框式助行器、轮式助行器、坐式助行器、四脚拐、手动轮椅车等。					
	5.1.4	服务人员掌握助行器、轮椅及其它辅助器具的正确使用方法。					
20	5.2	陪同户外散步	n0	4	人工监测	ABC	
	5.2.1	一般在老年人住宅小区及周边区域内，如需要远离老年人住宅小区及周边区域，应告知老人家属或监护人，并签订合同，以保护老人和护理员的权益与安全。散步的时间以20 min为宜，老年人身体状况较好且老年人或家属协商一致时，可延长时间。					
	5.2.2	应提醒老年人散步时穿着适宜的衣服、鞋子。携带一些必备物品如：茶水、小椅子、雨具、擦汗的毛巾等。根据老年人身体状况，携带必要的急救药物。在老人口袋内放置或在衣服上缝制带有姓名、地址、联系电话的信息卡。散步时陪老人交流符合老年人兴趣爱好话题。					
21	5.3	陪同外出	n0	4	人工监测	ABC	
	5.3.1	陪同外出办理其他事务等。应签订合同，以保护老年人和护理员的权益与安全。出行前，服务人员应先与老年人或家属进行沟通，了解老人外出的目的地、时间等信息，便于做好外出计划。携带一些必备物品如：茶水、小椅子、雨具、擦汗的毛巾等。					
	5.3.2	根据老年人身体状况，携带必要的急救药物。在老人口袋内放置或在衣服上缝制带有姓名、地址、联系电话的信息卡。					
22	6	代办服务	n0	4	人工监测	BC	
	6.1	代购物品					
	6.1.1	代购生活用品、贵重物品、药品等，涉及到物品、钱财和票据等服务要当面交接、当面清点、当面确认。代购物品时要反复与老年人或监护人确认物品种类、规格、价格、颜色等事宜，同意后方可购买。					
	6.1.2	代购贵重物品和资产的应签订代管协议，并对老年人自理能力、智力水平进行评估，符合代购条件老年人方可代购，服务之前，应再一次与老年人或家属确认服务事项。服务时，应随时与老年人或家属做好确认沟通工作，应及时反馈事项的办理进程及情况，服务过程中应留好相应服务佐证材料。					
23	6.2	代领物品	n1	4	人工监测	BC	
	6.2.1	代领物品前向老年人确认代领物品的时间、地点、物品类型、所需证明等，做详细记录并请老年人或监护人签字确认。					
	6.2.2	需要老年人证件资料的，开具相关接收证明，并妥善保管。					
	6.2.3	代领物品后应及时将物品、相关证件资料送交老年人，并当面点清物品、证件、票据，请老年人或监护人签字确认。					
	6.2.4	代缴费用后应及时将相关票据送交老年人，并当面点清钱、票据等，请老年人或监护人签字确认。					



表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
24	6.3	其他代办		2			
	6.3.1	代缴社保、水电费、取暖费、电话费、燃气费等。代管证件、贵重物品、资产等。服务人员如遇到职责以外服务，应及时做好告知和转介联系。	n0	4	人工监测 信息检测	BC	
	6.3.2	代办前向老年人确认代办事宜，做详细记录并请老年人签字确认。需要老年人证件资料或预付代办费用的，开具相关接收证明，并妥善保管。					
7	7	7		6			
25	7.1	手工类：刺绣、编制、雕刻等；文化教育类：书法、绘画、阅读等；康乐活动类：交谊舞、民族舞、轮椅操、手指操等。	n2	4	人工监测 场景监测	ABC	
	7.2	安排服务时间得当，避开老年人休息时间；服务时注意观察老年人表现，出现身体不适等情况应立即停止。					
	7.3	应根据老年人的能力和需求制定娱乐文化服务工作计划实施；开展娱乐休闲服务应建立活动台账。					
	7.4	老年人活动场所应干净整洁，温度适宜、地面平整干燥、无积水；组织集体活动时，应配置工作人员维持秩序，按照活动要求及参与人员情况配置专业服务人员。					
	7.5	室外活动时应根据天气等情况合理安排；服务完成后，应整理现场，及时清理、消毒设施设备。					
	7.6	服务完成后，应及时进行活动评价和总结。					
8	8	8		12			
26	8.1	8.1		6			
	8.1.1	开展社区心理健康教育服务，开阔老人视野，保持心情舒畅。	n2	4	人工监测	BC	
	8.1.2	组织老年人与家属、亲友共同参加的集体活动。					
	8.1.3	积极调动老年人家属、亲友、邻居及义工参与服务，建立或链接长期、稳定的志愿者、义工队伍。					
	8.1.4	及时发现老年人潜在心理疾病，对可能有心理疾病的老年人及时报告，推荐由从事心理治疗的专业人士跟进咨询和治疗。					
	8.1.5	了解老年人的生活规律、兴趣爱好、性格心理特点。定期组织人员对老年人上门访视。					
	8.1.6	每周不少于一次电话问候。在老年人生日及传统节日，组织人员或志愿者电访或上门问候，给老年人情感支持。					
8.2	8.2						
27	8.2.1	尊重并保护老年人隐私。了解老年人的生活规律、兴趣爱好、性格特点。定期组织人员向家属监护人上门访视。	n0	4	人工监测 信息检测	ABC	
	8.2.2	熟知风险点，能够观察老年人的情绪变化并通过有效的专业手法和技巧及时调整老年人的不良心理状态。					

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
28	8.3	社工服务		4			
	8.3.1	为生活方式经历重大改变的老年人（如入院、丧偶、丧子、重大疾病确诊等），提供个别的心理照护服务，以协助其适应生活方式转变。机构每月开展个案研讨不低于2次，进一步完善工作方案。	n1	4	人工监测 信息监测	ABC	
	8.3.2	建立个案档案。个案由专业社工负责，并组织由医生、护士、护理员、营养师、心理咨询师、康复治疗师等至少2类及以上的人员组成跨专业团队。个案资料管理归档有序、装订整齐。					
	8.3.3	及时为立即需要帮助而当前机构或社会工作者无法给予及时必要帮助的老年人提供转介服务（如医疗、护理、康复、法律咨询、居家社区养老专项服务、社工服务、义工服务、入住养老机构等），有转介机制和转介记录。					
	8.3.4	与周边社区医疗服务机构、社工机构、心理咨询机构、为老服务机构建立服务转介机制并签订合作协议。					
9	生活照料		82				
29	9.1	协助穿（脱）衣		4			
	9.1.1	老人着装舒适、美观、保暖、整洁。穿衣：穿（脱）套头上衣，分清上衣的前后面；养老护理员一只手从衣服袖口处伸至衣服下端开口处，轻拉老年人手腕，将手臂套入衣袖，以此方式穿好对侧；将老年人头部套入衣领，拉平衣身部分。脱衣：将老年人上衣的下端向上轻拉至其胸部，由背后向前脱下衣身部分；一只手扶住老年人肩部，另一只手轻拉近侧的袖口，脱下身体一侧衣袖，以此方式脱下身体对侧衣袖。	n1	4	人工监测 场景监测	ABC	
	9.1.2	穿（脱）开襟上衣：帮助老年人穿好身体患侧衣袖，协助老年人翻身，其余部分平整地塞进老年人身下。协助老年人平卧，再从老年人对侧身下拉出，穿好身体健侧衣袖，扣好钮扣；脱衣时，解开上衣钮扣，脱去老年人身体健侧衣袖，塞进老年人身下，协助老年人翻身，再脱去患侧衣袖，移除上衣，协助老年人平卧。					
30	9.2	睡眠照顾		2			
	9.2.1	睡眠照顾时应细心观察、对于身体状况不佳、有睡眠障碍的老年人，应加强观察和巡视。做好记录。	n0	4	人工监测 场景监测	C	
	9.2.2	睡前卧室开窗通风，保持空气清新，关闭窗户，拉好窗帘，关闭电视等，保持室内安静；调节卧室的空调或暖气至老年人感觉舒适；检查床铺有无杂物，展开被褥，保持平整，松软适中；呼叫器放于枕边，依据老年人需要，必要时协助老年人如厕，床旁放置便器；协助老年人脱去衣裤就寝，盖好盖被；拉起床档；打开夜灯，关闭房间大灯；轻步退出房间，轻手关门，定时巡视，观察老年人睡眠情况，卧床老年人定时翻身。					
31	9.3	更换床上用品		4			
	9.3.1	保持床单位干净、平整。居家应按照老人需求定期更换，机构每月更换床上用品不应少于2次。	n1	4	人工监测 场景监测	ABC	

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
31	9.3.2	更换床单：站在床右侧，枕头平移至左侧，拉上对侧床档，协助老年人翻身侧卧位，背对养老护理员；床头至床尾松开近侧床单，将污染床单从外到内卷入老年人身下，清扫床垫；打开清洁床单平整铺好，将另一半清洁床单内卷塞入老年人身下，将枕头移向右侧，协助老年人翻身侧卧于清洁床单上，拉上近侧床档；转至对侧，将污染床单取出放入盆内，再清扫床垫，拉出塞在老年人身下的清洁床单平整铺好。	n1	4	人工监测 场景监测	ABC	
	9.3.3	更换被套：协助老年人平卧，松开棉被，拉出棉絮，使之呈S型，置于床尾；将清洁被套平铺于污染被盖上，清洁被套被头部分置于老年人颈部，打开清洁被套被尾；将棉絮装入清洁被套，整理棉被，从床头至床尾移除污染被套，放入盆中，棉被两侧内折成被筒，被尾向下折叠平整。					
	9.3.4	更换枕套：一手托起老年人头部，另一手拉出枕头，在床尾更换枕套；将枕头放回老年人头下，调整好睡姿。					
32	9.4	洗头		14			
	9.4.1	坐位洗头		6			
	9.4.1.1	老年人头发清洁，无异味。	n2	4	人工监测 场景监测	ABC	
	9.4.1.2	能协助/帮助有需要的老年人定期洗发（每周宜2~3次），有记录。					
	9.4.1.3	协助老年人坐稳，将洗头盆置于面前凳子上，将污水桶放置洗头盆一侧，毛巾围于老年人颈肩部，协助其身体前倾，头部位于洗头盆上方，提醒低头闭眼，双手扶稳洗头盆边沿。					
	9.4.1.4	手持调好水温的水壶缓慢淋湿老年人头发，先将洗发用品涂抹在手上，揉出泡沫，再用双手指腹反复揉搓头发。					
	9.4.1.5	持水壶冲洗老年人头发不应少于3次，直至泡沫洗净。					
9.4.1.6	擦干头发和面部，移除老年人颈肩部毛巾，根据实际需要将吹风机调至最低档，吹干头发并梳理整齐。						
9.4.2	卧位洗头						
33	9.4.2.1	老年人头发清洁，无异味。	n3	4	人工监测	ABC	
	9.4.2.2	能协助/帮助有需要的老年人定期洗发（每周宜2~3次），有记录。					
	9.4.2.3	协助老年人平卧躺好，在其肩颈部位围上一条毛巾，移除枕头至肩下，将防水垫置于其头颈部下面，再将一条毛巾铺于防水垫上，将洗头盆置于其头下，将污水桶放置洗头盆一侧，用棉球塞耳，提醒老年人闭眼。					
	9.4.2.4	手持调好水温的水壶缓慢淋湿老年人头发，先将洗发用品涂抹在手上，揉出泡沫，再用双手指腹反复揉搓头发。					
	9.4.2.5	持水壶冲洗老年人头发不应少于3次，直至泡沫洗净。					
	9.4.2.6	移除洗头盆，用毛巾擦干其面部及头发，取出双耳内的棉球。					
	9.4.2.7	根据实际需要将吹风机调至最低档，吹干头发并梳理整齐。					
	9.4.2.8	移除用物，整理床单位，协助老年人取舒适卧位。					
34	9.5	洗脸		8			
	9.5.1	坐位洗脸		4			
	9.5.1.1	老年人颜面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，眼部无分泌物。	n1	4	人工监测 场景监测	ABC	
	9.5.1.2	能协助/帮助有需要的老年人早、晚洗脸，有记录。					

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
34	9.5.1.3	协助老年人坐稳，在其胸前围上毛巾，脸盆放在身旁。	n1	4	人工监测 场景监测	ABC	
	9.5.1.4	用温水润湿老年人面部，涂抹洁面用品并清洗干净，毛巾擦干面部，必要时，涂抹润肤膏。					
35	9.5.2	卧位洗脸		4			
	9.5.2.1	老年人颜面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，眼部无分泌物。	n1	4	人工监测 场景监测	ABC	
	9.5.2.2	能协助/帮助有需要的老年人早、晚洗脸，有记录。					
	9.5.2.3	协助老年人平卧躺好，先将毛巾铺垫在枕头上及老年人胸前被子上和下颌之间，再拿毛巾浸湿后拧干，十字对折呈4层，用毛巾4个角分别擦拭双眼的内眦和外眦。					
	9.5.2.4	清洗毛巾拧至半干，包裹于手上，涂抹洁面用品，分别擦拭额部、鼻部、鼻翼两侧、脸颊、耳后及颈部，再清洗毛巾擦干面部，必要时，涂抹润肤膏；移除用物，整理床单位。					
9.6	洗手		2				
36	9.6.1	老年人手部清洁。能协助/帮助有需要的老年人洗手，有记录。	n0	4	人工监测 场景监测	ABC	
	9.6.2	将老年人一只手在脸盆中浸湿，抬起、涂抹洁手用品，揉搓手掌、手指、指缝、手背和手腕。再将手浸在脸盆中洗净并擦干；相同方法洗净另一只手；移除用物，整理床单位。					
37	9.7	刷牙		4			
	9.7.1	老年人口腔无异味，无口腔粘膜破损等其它异样情况。	n1	4	人工监测 场景监测	BC	
	9.7.2	提醒/协助老年人早晚刷牙不应少于1次，能协助/帮助有需要的老年人每天刷牙，有记录。					
	9.7.3	协助老年人坐稳，防水垫铺在身体前，放好水盆；准备好牙刷、牙膏，协助老年人身体前倾，刷牙前漱口；指导老年人刷牙采用竖刷法或在养老护理员协助下，采取上牙从上向下刷，下牙从下向上刷，螺旋刷洗咬合面，每次刷牙时间不应少于3min；帮助漱口，用毛巾擦净嘴角水痕；刷牙完毕移除用物。嘴唇干裂时可涂抹润唇膏。					
9.7.4	清洗义齿：一手捏住义齿，一手用软毛牙刷在流动水下刷洗义齿；刷洗水杯，盛装清洁冷水，将义齿浸泡水杯中，需要时可浸泡在义齿清洁剂中；义齿使用前应在流动水中刷洗。						
38	9.8	漱口		2			
	9.8.1	老年人口腔无异味，无口腔粘膜破损等其它异样情况；提醒/协助老年人每天饭后漱口不应少于1次，有记录。	n0	2	人工监测 场景监测	BC	
9.8.2	协助老年人取半卧位躺好，床头摇高（30°~45°），帮助老年人面部侧向养老护理员；将毛巾铺在老年人颌下及胸前部位；协助老年人用吸管吸取或直接口含适量漱口水，提醒闭紧双唇，鼓动颊部3~4次后吐出，养老护理员用另一水杯接取，反复不应少于3次；取下铺在胸前的毛巾擦干老年人嘴角水痕，嘴角干裂时可涂抹润唇膏；移除用物，床头摇平，协助老年人躺好，整理床单位。						
39	9.9	口腔擦拭		4			
	9.9.1	协助老年人用吸管漱口，擦拭并湿润口唇；每天口腔擦拭不应少于1次。					
	9.9.2	帮助老年人呈侧卧位或仰卧位，头偏向养老护理员一侧，抬高床头30°；将毛巾铺在老年人颌下及胸前。					

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
39	9.9.3	使用消毒棉签时，将杯子置于枕边，取消毒棉签蘸适量漱口水；使用棉球时，将弯盘置于老年人口角边，先清点棉球数量，浸湿后一手持镊子夹取干净棉球递于另一手弯止血钳夹紧，拧至半干，湿度以不滴水为宜。	n1	4	人工监测 场景监测	C	
	9.9.4	检查口腔有无口腔炎症、溃疡；提醒老年人牙齿咬合，由内至外分别纵向擦拭牙齿左右外侧面；提醒老年人张开口腔，分别纵向擦拭上下牙齿各内侧面、螺旋擦拭咬合面；弧形擦拭两侧颊部，由内向外擦拭上颚、舌面、舌下；再次漱口；检查口腔是否擦拭干净。使用棉球后，再次清点棉球数量。用毛巾擦净老年人脸部、口角水痕；移除用物，整理床单位。口唇干裂时可涂抹润唇油。					
40	9.10	梳头		8			
	9.10.1	坐位梳头		4			
	9.10.1.1	老年人头发整洁，定期梳头（每天梳头不应少于1次）。	n1	4	人工监测 场景监测	ABC	
	9.10.1.2	鼓励老年人每天多梳头，能协助/帮助有需要的老年人每天梳头，有记录。					
	9.10.1.3	帮助老年人采取坐位坐稳，将毛巾围于其肩部；一只手压住老年人头发根部，另一只手梳理头发至整齐。					
9.10.1.4	头发较长的老年人，可一只手握住头发中段，分段梳理，再从发根梳至发梢；卷起毛巾撤下，处理毛巾上的头屑及脱落头发。						
41	9.10.2	卧位梳头		4			
	9.10.2.1	老年人头发整洁，定期梳头（每天梳头不应少于1次）。	n1	4	人工监测 场景监测	ABC	
	9.10.2.2	鼓励老年人每天多梳头，能协助/帮助有需要的老年人每天梳头，有记录。					
	9.10.2.3	托住老年人头部，将毛巾铺于枕巾和头部之间；帮助老年人将头部偏向一侧，按坐位梳头方法，先梳理一侧，再梳理另一侧。					
	9.10.2.4	卷起毛巾撤下，处理毛巾上的头屑及脱落头发；协助老年人取舒适卧位，整理床单位。					
42	9.11	剃须		2			
	9.11.1	男性老年人颜面部无长须，每周剃须不应少于1次。能帮助男性老年人剃胡须，有记录。	n0	4	人工监测 场景监测	BC	
	9.11.2	帮助老年人坐稳或取舒适体位躺好，在其下颌至胸前垫上毛巾；一手绷紧皮肤，一手打开电动剃须刀开关，按照从左至右、从上到下的顺序剃须；剃须完毕，用毛巾擦拭剃须部位，检查是否刮净、有无遗漏部位；必要时涂擦润肤油；整理用物，放回原处备用。					
43	9.12	床上洗足		2			
	9.12.1	老年人足部清洁：能协助/帮助有需要的老年人晚间洗脚，有记录。					
	9.12.2	揭开被尾暴露双足，在老年人膝下垫枕垫支撑；在床尾铺防水布和浴巾，放上足盆，内盛40℃~45℃温水装至足盆的1/2处；将老年人双足浸泡在足盆中不应少于5min，支撑好双足，毛巾涂擦洁足用品，擦洗足背、足底、趾缝等各部位，再次浸没水中洗去泡沫后，将双足置于浴巾上；撤去足盆，擦干双足。整理床单位。	n0	4	人工监测 场景监测	BC	

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
44	9.13	修剪指（趾）甲		2			
	9.13.1	老年人无长指（趾）甲，甲下无污垢。能帮助老年人修剪指（趾）甲，有记录。					
	9.13.2	在老年人床边铺开纸巾；一手握住老年人手（足）指（趾），另一手持指甲刀修剪并用指甲锉锉平指甲边缘。其他指（趾）甲采取此方式逐一修剪并锉平指甲边缘；清理用物，纸巾包裹指甲碎屑放入垃圾桶。修剪后指甲留存长度约1.5mm。发现老年人有灰指甲、甲沟炎等症状应及时报医治疗。	n0	4	人工监测	ABC	
45	9.14	协助排泄		12			
	9.14.1	协助如厕		4			
	9.14.1.1	记录老年人每次排泄的时间，观察二便的形状、颜色、排量及频次，并记录。					
	9.14.1.2	发现老年人排泄异常时报告，有记录。					
	9.14.1.3	协助老年人进入卫生间，关闭卫生间门；提醒老年人扶稳安全扶手，协助老年人脱裤子，从腋下环抱老年人坐稳坐便器。	n1	4	人工监测	C	
	9.14.1.4	便后协助老年人身体前倾，擦净肛门，搀扶起身穿好裤子，冲净坐便器；行走不便的老年人，可在床旁使用坐便椅。					
46	9.14.2	床上排便		4			
	9.14.2.1	记录老年人每次排泄的时间，观察二便的形状、颜色、排量及频次，并记录。					
	9.14.2.2	发现老年人排泄异常时报告，有记录。					
	9.14.2.3	侧卧位放便盆：协助老年人褪下裤子至膝部，呈侧卧位，腰臀部垫一次性护理垫，便盆窄口朝向足部扣于臀部，协助老年人翻转呈仰卧位，臀部位于便盆上；仰卧位放便盆：协助老年人褪下裤子至膝部，将老年人两腿屈膝（肢体活动障碍者用软枕支托膝下），一手扶托老年人的腰及骶尾部，另一手在腰臀部垫一次性护理垫，便盆窄口朝向足部置于臀下，用尿垫或尿布遮盖下身，盖好盖被。排便完毕，养老护理员一手扶稳便盆，一手协住老年人侧卧，移除便盆，为老年人擦净肛门。必要时，用温热毛巾擦洗臀部及肛门周围并擦干。	n1	4	人工监测	C	
	9.14.2.4	移除一次性护理垫，帮助老年人穿好裤子。倾倒、刷洗便盆备用，整理床单位，开窗通风。					
47	9.14.3	床上排尿		4			
	9.14.3.1	记录老年人每次排泄的时间，观察二便的形状、颜色、排量及频次，并记录。					
	9.14.3.2	发现老年人排泄异常时报告，有记录。					
	9.14.3.3	在老年人臀下垫一次性护理垫；男性老年人取仰卧位或侧卧位，将阴茎插入尿壶口内。女性老年人取仰卧屈膝位，双腿分开，将尿壶口边缘靠紧会阴部。	n1	4	人工监测	C	
	9.14.3.4	盖好被子；排尿后揭开被子撤去尿壶，必要时为女性老年人清洗会阴；移除一次性护理垫，协助穿好裤子；倾倒尿液，刷洗尿壶备用，整理床单位，开窗通风。					

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
48	9.15	人工取便		2			
	9.15.1	协助老年人将裤子褪至膝部，呈左侧卧位。臀下垫一次性护理垫，便盆放在床尾侧；养老护理员右手戴橡胶手套，用甘油或肥皂水棉球涂擦食指至指根部，左手分开老年人臀部，食指润滑肛周。	n0	4	人工监测	C	
	9.15.2	提醒老年人深呼吸，食指沿肛壁一侧轻轻插入，由浅入深将粪便掏出放于便盆内；取便完毕后，撤下橡胶手套，取卫生纸擦净肛门。在水盆中浸湿并拧干毛巾热敷肛门处，缓解不适；协助老年人穿好裤子，倾倒刷洗便盆备用，整理床单位，开窗通风，做好记录。					
49	9.16	更换一次性纸尿裤		2			
	9.16.1	关闭门窗，同房间有其他人时用屏风遮挡。协助老年人取仰卧位，解开纸尿裤两侧粘扣，展开两翼至老年人身体两侧，将前片从两腿间向内面卷起至臀下；协助老年人面向养老护理员侧卧，将对侧污染的纸尿裤向内面对折至老年人身下，观察老年人会阴部及臀部皮肤情况。	n0	4	人工监测	C	
	9.16.2	在水盆中浸湿并拧干毛巾，用湿热毛巾擦拭会阴部及臀部；将干净的一次性纸尿裤（贴皮肤面朝上）对折放于老年人臀部，协助老年人翻身至另一侧，将污染的纸尿裤向内面卷起，丢入污物桶内，温水毛巾擦洗近侧臀部，同时拉平身下干净纸尿裤；协助老年人身体取仰卧位，从两腿间向上兜起纸尿裤前片，粘贴两翼粘扣，整理大腿内、外侧纸尿裤边缘至服帖；整理床单位，开窗通风。					
50	9.17	更换尿袋		2			
	9.17.1	打开尿袋引流管上的开关引流尿液，观察管道是否通畅；待尿液排出后关闭尿袋引流管上的开关。观察尿液颜色、性状、尿量，必要时记录；打开尿袋放尿端口，排空尿袋内余尿，关闭放尿端口；戴一次性无菌手套，用止血钳夹住留置尿管开口上端3 cm~5 cm处，分离留置尿管与尿袋。保持留置尿管管口向上，不可触及任何地方。取下尿袋，放置医用污物桶中。	n0	4	人工监测	C	
	9.17.2	用碘伏消毒尿管端口及外周，撕开备好的尿袋外包袋，检查并旋紧放尿端口。取下新尿袋引流管端口盖帽，将引流管端口插入导尿管内，松开止血钳，观察尿液引流情况，引流通畅，夹闭尿袋引流管上的开关；固定尿袋，保持管道通畅；协助老年人取舒适卧位，盖好被子。					
51	9.18	床上体位转换		2			
	9.18.1	床上体位转换过程中养老护理员应动作轻稳，不应发生老年人坠床、摔伤现象。体位转换后，应让老年人保持功能位且稳定舒适。密切观察老年人身体状况，如有异常应及时通知医护人员。	n0	4	人工监测	BC	
	9.18.2	仰卧位转换为侧卧位时，养老护理员双手分别扶住老年人身体一侧肩部、髋部，协助老年人翻身呈侧卧位，在背部放入楔形垫或软枕，小腿中部垫上软枕；侧卧位转换为仰卧位时，移除楔形垫和软枕，双手分别扶住其肩膀和髋部，使之成仰卧位躺好，再环抱老年人臀部移至床中线；仰卧位转换为坐位时，协助老年人由仰卧位转换为侧卧位，以靠近床铺一侧肘臂为支点帮助老年人撑起上半身，再托起其颈肩部协助缓慢坐起，双腿屈膝坐稳。					
52	9.19	床与轮椅转移		2			
	9.19.1	由床上转移至轮椅：协助老年人坐于床沿，将轮椅放置老年人坐位时的健侧，与床呈30°~45°夹角固定；养老护理员膝部抵住老年人患侧膝部，双手臂环抱老年人腰部或提起腰带夹紧。	n0	4	人工监测	BC	
	9.19.2	转动身体带动老年人转身移动坐在轮椅上；在老年人后背及患侧上肢下放软枕；系好安全带；双脚放于脚踏板上；轮椅转移至床采用1~6逆向顺序操作。					

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
53	9.20	平车搬运		2			
	9.20.1	单人搬运时，协助老年人屈膝，一臂自老年人腋下伸至对侧肩部外侧，一臂伸至大腿下，提醒老年人双臂交叉于养老护理员颈后（老年人单臂等特殊情况除外），移动老年人至平车上。	n0	4	人工监测	C	
	9.20.2	双人搬运时，由两名养老护理员站在床的同侧，一人一手托住老年人颈肩部，另一手托腰部；另一人一手托臀部，另一手托膝下部，同时抬起向近侧床缘。也可同时起身使老年人身体向养老护理员倾斜，合力搬运老年人至平车上。					
10	临终陪伴		14				
54	10.1	生命教育		2			
	10.1.1	服务人员接受临终关怀知识相关培训，具有人道主义素养，掌握安宁服务的相关知识及技能。	n0	4	人工监测	ABC	
	10.1.2	开展生命教育活动，帮助老年人及其亲属树立理性生死观。					
55	10.2	临终关怀		2			
	10.2.1	按照老年人及亲属的需求，遵从老年人及亲属的意愿，能配合专业人员进行临终阶段性评估，协助制定个性安宁照护计划，开展服务。	n0	4	人工监测	C	
	10.2.2	根据病情，至少一周与家属沟通一次，有沟通记录。维护老年人合法权益和尊严，保护老年人及亲属的隐私。					
56	10.3	临终护理		2			
	10.3.1	协助医护人员做好服务对象的生活照料和痛症管理，根据服务对象的身体状况及其意愿，选择合适的护理方法。	n0	4	人工监测	C	
	10.3.2	能为服务对象提供基础护理服务，包括清洁护理、排泄护理。能为服务对象提供症状特殊护理，如疼痛护理、呼吸困难护理、昏迷护理、伤口护理等。					
57	10.4	膳食服务		2			
	10.4.1	由医师或营养师为服务对象设计适宜的食谱，食谱要有记录。	n0	4	人工监测	C	
	10.4.2	鼓励服务对象进食，能提供口腔护理以及鼻饲、胃肠外静脉营养输入等服务。					
58	10.5	社会、心理、灵性照顾。		4			
	10.5.1	能密切关注服务对象的情绪变化，提供相应的心理支持。	n1	4	人工监测	C	
	10.5.2	能协助解决临终老人的心理与社会需求，包括完成未了心愿、订立遗嘱、器官捐献等法律事务。					
	10.5.3	能运用肢体语言为临终老年人提供慰藉支持。					
	10.5.4	能通过有效的心理辅导介入，帮助服务对象及其家属减轻负面心理、情绪和行为反应。					



表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
59	10.6	售后服务		2			
	10.6.1	能为有需要的服务对象家属提供哀伤辅导服务。能为已故老年人进行身体和室内环境清洁、整理及消毒的服务。	n0	4	人工监测	C	
	10.6.2	能提供殡葬服务、遗体捐赠服务等对接，选择有资质的组织机构，并签订服务协议。					
60	11	康复保健		8			
	11.1	提供保健性康复训练；开展多个康复理疗项目，如针灸理疗、足部理疗、器械按摩、中风物理治疗、推拿按摩、拔罐刮痧等。	n3	4	人工监测	ABC	
	11.2	提供辅助器具适配和使用训练服务，如：自助具、假肢、矫形器等；供康复咨询服务，包括康复训练的以下内容：适应症、禁忌症、注意事项、方法、强度、频率、时间等。					
	11.3	在提供康复服务前，康复医师对有需求的老年人进行康复功能评定。					
	11.4	根据评定结果制定相适应的康复方案/计划，康复方案/计划包括问题描述、预期目标、具体方法、执行者、预计执行时间、执行状况、备注等。					
	11.5	康复方案/计划在老年人认可后实施。康复过程记录与康复方案/计划一致。					
	11.6	康复训练过程中注意观察老年人的身体情况，防止损伤和发生意外，并予以记录、评估。					
	11.7	对老年人接受康复服务的内容、方法和效果进行评估，包括中期康复评估和末期康复评估，识别异常状况并配合专业康复人员及时处理。					
	11.8	有康复设备与器材安全检查、更换或淘汰措施；康复设备应在康复治疗师或机构内负责康复服务人员测试正常后签字确认，方可使用。					
61	12	健康管理					
	12.1	预防保健		4			
	12.1.1	组织开展社区健康宣教、保健知识讲座、保健学习及相关的小组活动；提供社区义诊服务。	n1	4	人工监测 信息监测	ABC	
	12.1.2	为服务对象制定个性化健康管理计划。指导帮助因病情需要的服务对象进行转诊。					
	12.1.3	定期为服务对象提供健康咨询、疾病预防、伤害预防、用药指导、自救及自我保健等健康指导。通过电话、网络等多种预约方式，为服务对象提供疾病诊疗和健康管理预约服务。					
12.1.4	参考服务对象健康档案、体检结果等资料，在签约年度内为服务对象提供一次危险因素、健康状况等评估服务。						

表A.1 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务提供）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
62	12.2	健康监测		2			
	12.2.1	为服务对象提供常规生理指数监测，如体温、血压、体重、心率、呼吸、血糖、血氧饱和度等；为服务对象进行用药指导与用药观察，出现药物不良反应时及时安排转诊。	n0	4	人工监测 信息监测	ABC	
	12.2.2	为65岁及以上的服务对象每年提供1次包括常规体格检查、血常规、尿常规、肝功能、肾功能、空腹血糖、血脂和心电图检测等项目的健康体检及中医体质辨识服务。					
		说明：共62项次，其中：难度系数n0有26项次，难度系数n1有24项次，难度系数n2有9项次，难度系数n3有3项次。		226			

## A.2 居家社区养老服务项目（服务保障）日常监测指标库见表 A.2。

表A.2 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务保障）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
	1	服务机构资质条件		2			
1	1.1	服务机构应具有固定的服务场所和服务资质。服务机构应具备相应资质，并在当地民政部门注册登记。应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员。	n0	4	人工监测	ABC	
	1.2	应制定居家社区养老服务的规章制度和 workflows。应使用统一的居家社区养老服务标识。					
	2	选址与布局		10			
2	2.1	选址要求		4			
	2.1.1	符合 JGJ 450、GB 50016 的要求。	n1	4	人工监测	ABC	
	2.1.2	服务机构应位于交通便利，供电、给排水、消防、通讯等市政条件配套成型的地段。					
	2.1.3	服务机构应满足城市步行 15 min、农村步行 30 min 居家养老服务圈的要求。					
	2.1.4	居家社区综合养老服务中心（社区嵌入式微机构）运营面积不宜小于 1000 m <sup>2</sup> ，居家社区养老服务站不宜低于 350 m <sup>2</sup> 。开展机构照护服务的服务机构应设置养老床位，其中护理型养老床位占比不宜低于总床位的 55%。					
2.2	布局		6				
3	2.2.1	至少设置公共服务区、生活照料区、公共卫生间、洗衣区等区域。	n2	4	人工监测	BC	
	2.2.2	老年人生活用房可包括休息室、公共浴室、理发区和助餐区。					
	2.2.3	保健康复用房可包括健康服务区、康复保健区和心理疏导室。					
	2.2.4	娱乐活动用房可包括文化娱乐区和多功能活动室。					
	2.2.5	老年人休息室宜与保健康复、娱乐活动用房和辅助用房作必要的分隔，避免干扰。					
	2.2.6	辅助用房可包括办公室、厨房、洗衣房、公共卫生间和其他用房（含库房等）。					
	3	场地设施设备		24			
4	3.1	标识标牌		2			
	3.1.1	场地内应设置完整、连贯、清晰、简明的标识系统，应符合 GB/T 10001.1 的要求。各地对统一标识系统有要求的，应按要求执行。	n0	4	人工监测	ABC	
	3.1.2	应悬挂统一的标牌，服务机构牌匾等。					
5	3.2	建筑设计、设施配置		8			
	3.2.1	建筑设计应符合老年人建筑设计、城市道路和建筑物无障碍设计和公共建筑节能设计等规范、标准的要求和规定。	n3	4	人工监测	BC	

表A.2 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务保障）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
5	3.2.2	房屋建筑宜采用钢筋混凝土结构，其抗震设防标准应为重点设防类。	n3	4	人工监测	BC	
	3.2.3	坡道、台阶、扶手的设置应符合 GB 50763 的相关要求。卫生间、浴室应符合 GB 50763-2012 中 3.9、3.10 的相关要求（设施、无障碍）。					
	3.2.4	应有给排水设施，并应符合国家卫生标准。其生活服务用房应具有热水供应系统，并配置洗涤、沐浴等设施。					
	3.2.5	老年人休息室以每间容纳 4~6 人为宜，室内通道和床（椅）距应满足轮椅进出及日常照料的需要。老年人休息室可内设卫生间，其地面应满足易清洗和防滑的要求。					
	3.2.6	老年人用房门净宽不应小于 80 cm，走道净宽不应小于 180 cm。					
	3.2.7	老年人用房应保证充足的日照和良好的通风，充分利用天然采光，窗地比不应低于 1:6。					
	3.2.8	建筑外观应做到色调温馨、简洁大方、自然和谐、统一标志；室内装修应符合无障碍、卫生、环保和温馨的要求，并按老年人建筑设计规范的相关规定执行。					
	3.3	安全设施					
6	3.3.1	应具备相对独立、固定、专用的场所。	n3	4	人工监测	BC	
	3.3.2	有消防栓、烟感、喷淋、灭火器等消防设施，建有微型消防站。					
	3.3.3	消防设施的配置应符合建筑设计防火规范的有关规定，其建筑防火等级不应低于二级。					
	3.3.4	供电设施应符合设备和照明用电负荷的要求，并宜配置应急电源设备。					
	3.3.5	配置监控系统，监控范围应覆盖公共区域。在醒目位置设置视频监控提示标志。					
	3.3.6	公共区域设紧急呼叫装置，装置距地面高度为 1.1 m。					
	3.3.7	建筑物窗户应有纱窗或其他防蚊蝇措施。					
	3.3.8	二层及二层以上多层建筑应有防跌落措施。					
7	3.4	基本设施设备		4			
	3.4.1	生活照料：洗澡专用椅凳、呼叫器、轮椅、理发器具、清洁护肤用品、水盆、便器等。	n1	4	人工监测	BC	
	3.4.2	膳食供应：就餐桌椅、微波炉、电磁炉厨具等。					
	3.4.3	康复保健：平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器、四头肌训练器、训练垫、血压计、听诊器、按摩床/椅等。					
	3.4.4	文化娱乐：棋牌桌、图书、书画用品、电视机、投影仪、播放设备、计算机及网络设备等。					
3.5	宜配备设施设备		2				
8	3.5.1	有老年人接送车等，有带无线（蓝牙）传输功能的血压、体温、脉搏等参数的体检设备。	n0	4	人工监测	ABC	
	3.5.2	有送餐设备与用品，有助浴设备与用品等；有助餐、政府购买的包括助餐等居家养老服务刷卡设备。					

表A.2 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务保障）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
9	4	服务项目与要求		2			
	4.1	开展社区嵌入式机构养老、喘息照料服务、日间照料服务以及助餐、助浴、助洁、助医、助行、呼叫服务、康复护理、文化娱乐、心理慰藉、健康指导、代办服务、法律咨询、开设家庭养老床位服务业务中6项以上；提供机构养老服务（全托）的，全天开放；提供日间照料服务（日托）的，每天开放时间不少于12 h；只提供居家上门服务的每天开放时间不少于8 h。	n0	4	人工监测 信息监测	ABC	
	4.2	按照有关国家标准、自治区标准及行业规范提供专业化服务；服务项目进行信息化管理，并公开接受评价。					
5	从业人员管理		14				
10	5.1	基本要求		4			
	5.1.1	应配备与服务项目相适应的专兼职工作人员，至少包括1名专职管理人员、1名护理人员。	n1	4	人工监测 信息监测	ABC	
	5.1.2	建有员工档案，从业人员需具有与服务内容相关的从业证书或执业资格证书。					
	5.1.3	应经体检合格，并取得健康合格证。					
	5.1.4	仪容整洁、大方，佩戴标识；严格按照规范开展服务。					
5.2	教育培训情况		4				
11	5.2.1	至少接受≥10个学时的岗前培训，有记录。	n1	4	人工监测 信息监测	ABC	
	5.2.2	每年在岗培训≥15学时，有记录。					
	5.2.3	机构负责人、部门负责人每年至少接受1次专业培训，有记录。					
	5.2.4	每年参加机构外培训或机构外聘专家授课研修时长至少为12h，有佐证材料。					
12	5.3	劳动权益保障		4			
	5.3.1	所有从业人员与服务机构签订劳动合同（专职）、劳务协议（兼职）；服务机构为专职员工缴纳社会保险，为兼职员工购买人身意外保险。	n1	4	人工监测 信息监测	ABC	
	5.3.2	有劳动保护措施和员工心理支持；组织员工每年参加体检1次，有健康体检记录。					
	5.3.3	有员工权益保障制度，包括员工请销假制度，薪资给付制度，劳动保护制度，意见反馈及申诉制度，并执行，有佐证资料。					
	5.3.4	员工激励，建有绩效考核、优秀员工奖励等激励制度，并执行，有佐证资料。					
13	5.4	机构护理人员配比		2			
	5.4.1	护理人员与重度失能老年人配比不低于1:3；护理人员与中度失能老年人配比不低于1:6；护理人员与轻度失能及能力完好老年人配比不低于1:10。	n0	4	人工监测 信息监测	C	
	5.4.2	夜间护理员与老年人配比可放大1倍。所有护理人员录入信息化管理系统。					

表A.2 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务保障）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
	6	服务管理		10			
14	6.1	收费管理制度		2			
	6.1.1	应建有财务、收费管理制度；各项收费价格、结算方式在合同中有约定。	n0	4	人工监测 信息监测	ABC	
	6.1.2	合同收费与公示相符；收费变动应提前告知老年人，不得强制收费。					
15	6.2	服务信息公示制度		4			
	6.2.1	建有信息公开制度，服务信息公示制度。	n1	4	人工监测 信息监测	ABC	
	6.2.2	在机构显著位置公示各类服务管理信息，包括： ①相关证照；②机构设施设备概况；③服务管理部门、人员资质； ④服务项目、收费标准、收费依据；⑤服务流程；⑥服务投诉途径、电话；⑦温馨提示、通知等。					
	6.2.3	通过微信公众号、机构网站等多种互联网渠道发布信息。					
	6.2.4	公示的各类信息内容完整、真实，并保持动态更新。					
16	6.3	服务档案管理		4			
	6.3.1	与服务对象签订服务协议，签约率 100%。	n1	4	人工监测	ABC	
	6.3.2	为服务对象建档，建档率达 100%。					
	6.3.3	服务档案包括个人信息、服务协议、服务方案、服务记录等，动态更新服务对象档案信息。					
	6.3.4	有清晰可查、完整详实的服务记录。					
7	出入机构管理		16				
17	7.1	出入机构服务		4			
	7.1.1	建立老年人入院、出院制度，请销假、探视制度。	n1	4	人工监测	C	
	7.1.2	工作人员熟悉出入院流程及手续办理。					
	7.1.3	老年人出院时，协助老人及相关第三方办理出院手续，与老年人或相关第三方进行财物交接（退还押金、结清费用、物品交接清点无误），签字确认。	n1	4	人工监测	C	
	7.1.4	出院时有出院报告，至少包含：住院时段；护理级别变更情况；期间住医院治疗的次数；本次出院的原由；离院时老年人的状态等。					
18	7.2	入住老年人入院评估及持续评估情况		2			
	7.2.1	对刚入住老人按照国标、行标、地标进行入院评估（内容包括：日常生活活动能力、精神状态、感知觉与沟通、社会参与、健康体检结果等）；根据评估结果和老年人服务需求确定照护等级，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。	n0	4	信息监测	C	
	7.2.2	对入住老人每年要有持续评估报告记录，每年1次定期评估，出现特殊情况即时评估。					

表A.2 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务保障）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
19	7.3	服务合同		2			
	7.3.1	依据民政部 工商总局《养老机构服务合同》（示范文本）范本或地方标准范本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：①权利义务、②服务内容、③服务标准、④收费标准、⑤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。	n0	4	人工监测	C	
	7.3.2	合同内容完备，服务项目、收费标准及权利义务清晰，且盖章完整；服务内容变更、服务终止及合同终止有相应变更或终止记载。					
20	7.4	老年人入住档案		4			
	7.4.1	有入住申请表、入住调访/审批表、老年人户口簿身份证复印件、照片。	n1	4	人工监测	ABC	
	7.4.2	有入住体检表、入住评估表。					
	7.4.3	有养老服务合同、老年人外出约定、紧急联系人/担保人的身份证复印件及联系方式。					
7.4.4	有委托保管贵重物品、委托发放医疗药品约定、入住老年人风险告知书等。						
21	7.5	老年人健康档案管理		4			
	7.5.1	建有老年人健康档案，至少包括以下内容： （1）个人基本健康信息； （2）体检报告； （3）病史； （4）既往史； （5）家族史； （6）食物及药物过敏史； （7）健康变化记录； （8）病例记录。	n1	4	人工监测 信息监测	C	
	7.5.2	老年人健康档案归档规范，装订整齐。					
	7.5.3	老年人服务过程记录应定期归档；老年人出院，及时完成档案整理归档。					
	7.5.4	老年人档案保管期限不小于老人出院或死亡后的5年，并进行信息化管理。					
22	8	维护保障		2			
	8.1	有公共意外责任险或综合责任险，有投保火灾等减轻机构风险负担的保险。保险范围及额度符合规定。	n0	4	人工监测	ABC	
	8.2	有投保从业人员责任保险，保险范围及额度符合规定。					
23	9	监督与改进		18			
	9.1	服务质量监督		6			
	9.1.1	有服务质量监管制度，有服务质量监管记录。	n2	4	人工监测 信息监测	ABC	
	9.1.2	有质量考核制度，有各岗位考核细则。					
	9.1.3	纳入信息化平台统一监管，在平台有服务组织的详细服务信息。					
	9.1.4	接受呼叫中心转介服务，向信息平台实时传输视频监控信号。					
	9.1.5	每月进行1次服务质量考核，有记录；每月考核检查汇总反馈。					
9.1.6	每年至少执行一次服务质量自我评价，有评价报告。						

表A.2 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务保障）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
24	9.2	服务质量投诉处理		4			
	9.2.1	有投诉处理制度和处理流程，并将投诉办法、反映及处理流程明确告知老年人（家属）。	n1	4	人工监测 信息监测	ABC	
	9.2.2	投诉渠道公示、畅通，包括（1）意见箱、投诉电话、网络投诉平台、（2）院长接待日、（3）负责人电话、上级部门电话公开等。					
	9.2.3	专人负责投诉处理，及时对投诉信息进行核实、处理，3个工作日内有初步回复，10个工作日内有处理结果，有投诉处理及反馈处理结果记录。					
	9.2.4	至少每半年进行1次投诉意见分析，采取必要的措施，防止类似问题的发生。					
25	9.3	满意度测评		4			
	9.3.1	满意度测评日常采用个别访谈/网络或电话访谈/家属代表座谈会/问卷调查等方式，听取老年人及相关第三方对服务管理的反馈，有记录。	n1	4	人工监测 信息监测	ABC	
	9.3.2	满意度调查每年开展不少于1次，信息平台有记录痕迹。					
	9.3.3	参照MZ/T 133设计并开展满意度调查；满意度调查覆盖率：（1）当服务对象数量在 200位（含）以内时，应对每一位服务对象进行调查；（2）当服务对象数量大于 200 位时，可进行抽样调查，抽样样本数量不低于 $\text{Min}(200+5\%N, N)$ ，N为服务对象数量。注： $\text{Min}(200+5\%N, N)$ 为 200+5%N 和 N 的最小值。					
	9.3.4	服务对象满意度 $\geq 80\%$ ；					
26	9.4	持续改进		4			
	9.4.1	有针对服务质量监管、投诉、满意度调查的分析、改进机制。	n1	4	人工监测	ABC	
	9.4.2	对每月岗位考核情况、投诉意见、满意度调查进行分析总结，有总结报告和改进措施。					
	9.4.3	至少每半年 1 次服务质量讲评会，有改进措施。					
	9.4.4	改进跟踪与评估。有服务质量改进效果的跟踪与评估，持续改进服务质量。					
27	10	服务成效（加分项）		2			
	10.1	年服务人数>500人，公益服务>50人，信息平台有记录。年服务人次数>2000人次，公益服务>100人次，信息平台有记录。	n0	4	人工监测 信息监测	ABC	
	10.2	服务对象满意度 $\geq 80\%$ ，建有老年志愿者队伍，开展时间银行服务模式，信息平台有记录。服务形成品牌化、连锁化、精细化，有根据老人意愿采取的私人定制服务，服务知晓率>70%。					
		说明：共 27 项次，其中：难度系数 n0 有 10 项次，难度系数 n1 有 13 项次，难度系数 n2 有 2 项次，难度系数 n3 有 2 项次。		100			



## A.3 居家社区养老服务项目（服务安全）日常监测指标库见表 A.3。

表A.3 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务安全）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
1	1	安全教育		4			
	1.1	应制定安全教育年度计划,并对老年人开展安全教育。	n1	4	人工监测	ABC	
	1.2	从业人员上岗、转岗前应接受安全教育。					
	1.3	从业人员每半年应至少接受 1 次岗位安全、职业安全教育,考核合格率不低于 80 %。					
	1.4	相关第三方和从事维修、保养、装修等短期工作人员应接受养老服务机构用电、禁烟、火种使用、门禁使用、尖锐物品管理安全教育。					
2	2	突发事件处置		2			
	2.1	制定突发事件应急预案,发生重大疫情,应及时向机构属地疫情防控指挥部报告;每半年至少开展 1 次演练。	n0	4	人工监测	ABC	
	2.2	工作人员熟知应急处置流程和报告流程;各类处置流程及记录符合要求。					
3	安全守护		12				
3	3.1	基本要求		4			
	3.1.1	建有通讯、信息等紧急呼援设备网络系统,开通老年人应急援助服务热线。	n1	4	信息监测 人工监测	ABC	
	3.1.2	为老年人提供定期上门探访或电话巡防服务,每周不少于1次。					
	3.1.3	制定有应急安全预案,对遇有紧急情况或特殊需求的老年人及时直接或间接提供快速紧急援助服务。每季度自行委派或协同专业人员检查老年人家庭的水、电、煤气等设施运行情况,排除安全隐患。					
	3.1.4	有风险告知书,且经老年人或家属签字确认。					
4	3.2	紧急呼援/定位		6			
	3.2.1	呼援平台坐席24 h有人值班,确保紧急呼援来电/信号5s内接听。	n2	4	信息监测 智能监测	ABC	
	3.2.2	为有需要的老年人提供呼叫终端、智能移动呼援设备或GPS定位设备,呼叫及定位装置符合国家产品质量要求,符合老年人的特点和需求。					
	3.2.3	呼叫及定位装置安装时进行呼叫测试,并存档证明,定期检查维护,设备完好率达100 %。					
	3.2.4	紧急呼叫装置触发接通率100 %,GPS定位设备能迅速准确定位老年人所处位置。					
	3.2.5	收到老年人求救信号后及时采取相应措施,并立即通知其家属或第一联络人。					
	3.2.6	危及老年人生命的紧急情况,服务人员应立即拨打公共救助服务热线(110、120、119),有记录。					
3.2.6	危及老年人生命的紧急情况,服务人员应立即拨打公共救助服务热线(110、120、119),有记录。						
5	3.3	防非法集资		2			
	3.3.1	防止预售床位,防止兜售会员卡等。	n0	4	人工监测	ABC	

表A.3 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务安全）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
	3.3.2	应防止在养老服务机构内兜售保健食品、药品。					
6	4	护理安全		20			
	4.1	防噎食		2			
	4.1.1	应为有噎食风险的老年人提供适合其身体状况的食物，如流食、软食。	n0	4	人工监测	ABC	
	4.1.2	有噎食风险的老年人进食时应在工作人员视线范围内，或由工作人员帮助其进食。					
7	4.2	防食品药品误食		2			
	4.2.1	应定期检查，防止老年人误食过期或变质的食品；发生误食情况时应及时通知专业人员。	n0	4	人工监测	ABC	
	4.2.2	发现老年人或相关第三方带入不适合老年人食用的食品，应与老年人或相关第三方沟通后处理；提供服药管理服务的机构，应与老年人或相关第三方签订服药管理协议，准确核对发放药品。					
	4.3	防压疮		2			
8	4.3.1	有预防压疮措施，措施应包括：变换体位、清洁皮肤、器具保护。	n0	4	人工监测	ABC	
	4.3.2	应对有压疮风险的老年人进行皮肤是否干燥、颜色有无改变、有无破损；检查尿布、衣被、床铺等是否干燥平整，并对检查情况予以记录。					
9	4.4	防烫伤		4			
	4.4.1	应有安全警示标识；倾倒热水时应避开老年人。	n1	4	人工监测 场景监测	C	
	4.4.2	洗漱、沐浴前应调节好水温，盆浴时先放冷水再放热水。					
	4.4.3	应避免老年人接触高温设施设备与物品，如开水炉、高温消毒餐具、加热后的器皿。					
	4.4.4	应避免老年人饮用、进食高温饮食；使用取暖物时，应观察老年人的皮肤。					
10	4.5	防坠床		2			
	4.5.1	应对有坠床风险的老年人重点观察与巡视。	n0	4	智能监测 场景监测	C	
	4.5.2	应帮助有坠床风险的老年人上下床；睡眠时应拉好床护栏并检查床单元安全。					
11	4.6	防跌倒		4			
	4.6.1	老年人居室、厕所、走廊、楼梯、电梯、室内活动场所应保持地面干燥，无障碍物；地面保洁等清洁服务实施前及过程中应放置安全标志。	n1	4	人工监测 场景监测	C	
	4.6.2	应观察老年人服用药物后的反应；有跌倒风险的老年人起床、行走、如厕等应配备助行器具或由工作人员协助。					
12	4.7	防他伤和自伤		2			
	4.7.1	发现老年人有他伤和自伤风险时应进行干预疏导，并告知相关第三方；发生他伤和自伤情况时，应及时制止并视情况报警、呼叫医疗急救，同时及时告知相关第三方。	n0	4	人工监测	C	
	4.7.2	应专人管理易燃易爆、有毒有害、尖锐物品以及吸烟火种。					
13	4.8	约束性用具		4			
	4.8.1	有约束用具制度，约束用具使用符合规范要求。	n1	4	人工监测 职能监测	C	
	4.8.2	使用约束用具，必须得到医生及监护人的同意方可执行，严格遵医嘱，使用前经评估并订有个性化约束照护计划。					

表A.3 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务安全）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
13	4.8.3	约束过程随时监测并有记录（保护用具使用记录）；有需要约束老年人（如失智老年人）的管理记录。					
	4.8.4	使用时间不宜过长，病情稳定或治疗结束后应及时解除，需较长时间使用时应定时更换肢体或每1 h活动肢体1次，严格控制巡视时间和力度。					
	5	膳食安全		12			
14	5.1	食品留样		4			
	5.1.1	有食品留样管理制度，有食品留样柜。					
	5.1.2	每天有专人做留样记录，每个品种留样量不少于100 g。					
	5.1.3	留样容器外应标注食品名称、时间、餐别、采样人。	n1	4	人工监测	BC	
	5.1.4	将留样盒放入冰箱0℃~4℃，且储存时间不少于48 h。					
	5.2	食品管理		8			
15	5.2.1	食品经营许可证合法有效，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可证一致（外包膳食服务的，查看协议及相关证照）。					
	5.2.2	食品采购应查验供货者的许可证和食品出厂检验合格证或者其他合格证明。食品查验索取并留存加盖有供货方公章的许可证、营业执照和产品合格证明文件复印件；留存盖有供货方公章的每笔购物凭证或每笔送货查验；采购记录应当如实记录产品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供应单位名称及联系方式、进货日期等，确保来源可追溯。					
	5.2.3	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。					
	5.2.4	食品添加剂管理由专人负责保管、领用、登记；并有相关记录。	n3	4	人工监测	BC	
	5.2.5	食品储存的仓库具备通风条件、各类物品分类存放，堆放整齐、取用方便、有醒目标识。					
	5.2.6	食品处理区设置专用的粗加工、切配、烹饪、备餐用具清洗消毒及原料贮存的场所，各功能间标识明显，操作流程规范。生与熟、成品与半成品分开制作。设有3个清洗荤素菜水池。制作食品的设施设备及加工工具、容器等具有显著标识，按标识区分使用。					
	5.2.7	备餐区保持清洁，禁止存放有害物品及个人生活用品。食品烹饪加工后，食品应在2 h内食用（备餐间紫外线消毒记录）。					
	5.2.8	餐用具清洗消毒及餐具放置：餐用具必须严格执行“一洗、二刷、三冲、四消毒、五保洁”的程序进行清洗消毒，并存放在专用密封保洁柜内。每日处理餐厨垃圾，无积存，厨房内无虫害迹象。					
16	6	用电安全		2			
	6.1	每年委托专业机构对线路进行安全性检查；有安全漏电保护装置，无裸露电线。					
	6.2	未使用禁用的电器产品（机构禁止使用的电器产品，如：电热毯、电炉、热得快等电器产品）；微波炉、电加热水壶、消毒柜使用要受控，有专人负责、有防护措施。	n0	4	人工监测	BC	
	7	燃气安全		8			
17	7.1	燃气管道安全		4			
	7.1.1	设有可燃气体报警装置，点火枪胶管、管道连接处定期维修保养。					
	7.1.2	燃气、油炉设施周围无油污、无可燃物、无杂物。					
	7.1.3	燃气设施使用正确且定期维护保养，无私自拆、移、改。	n1	4	人工监测 智能监测	BC	
	7.1.4	管道无损，维修保养有记录。					

表A.3 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务安全）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
18	7.2	气瓶安全		4			
	7.2.1	50 KG 液化气钢瓶、医用氧气瓶等存放合规，有专人负责管理，使用规范、标识合规。	n1	4	人工监测 智能监测	BC	
	7.2.2	各类气瓶应分类储存，严禁气瓶和其它可燃气体的气瓶存放；气瓶要远离火源(10 m以外)，使用两种气体的气瓶时，其间距不少于 5 m；不得剧烈碰撞和日光暴晒，并保持通风良好。					
	7.2.3	气瓶在使用过程中，发现泄漏要及时处理，严禁在泄露的情况下使用。					
	7.2.4	气瓶的储存仓库独立，不能放在大楼内，空瓶满瓶要有标识，严禁任何管线穿过，设置“严禁烟火”的标志；与明火或散发火花地点的距离不得小于15 m。					
19	8	特种设备安全		4			
	8.1	购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器（含气瓶、高压锅）、压力管道等特种设备，应符合安全监督管理部门的相关规定，为合格产品，有使用登记证。	n1	4	人工监测	BC	
	8.2	建有特种设备、设备台帐（电梯、锅炉等），定期自检，有记录。					
	8.3	定期接受专业单位检验，有正式检测报告并按国家相关要求在政府监管部门登记备案。					
	8.4	有特种设备操作人员，持证上岗率 100%。					
9	消防安全		6				
20	9.1	明火管理		2			
	9.1.1	人员住宿、主要活动场所严禁使用易燃可燃装饰装修材料。	n0	4	人工监测 信息监测	BC	
	9.1.2	老年人房间、公共用房、公共场所禁止吸烟，室内严禁使用明火，有禁烟标识。设有吸烟室、标识吸烟地点。					
21	9.2	消防设施设备		4			
	9.2.1	有消防验收备案手续，和消防部门定期检查合格文书。	n1	4	人工监测 信息监测	BC	
	9.2.2	设有符合消防标准要求的灭火器、火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统等设备，设备有效。					
	9.2.3	设有消防控制室（中控室）、微型消防站。					
	9.2.4	对不需要设置自动消防系统的建筑，应当加强物防、技防措施，在人员住宿和主要活动场所安装独立式感烟火灾探测报警器和简易喷淋装置，配备应急照明和灭火器材。					
22	9.3	消防设施检测保养		2			
	9.3.1	对消防水泵房、消防控制室、消防设施器材每年至少进行 1 次专业检测，并做好维护保养，有完整记录。	n0	4	人工监测 信息监测	BC	
9.3.2	每半年至少检查 1 次应急照明、应急疏散指示标志、疏散逃生图完好情况，如发现有破损、变形、褪色等不符合要求的应及时修整或更换，并做好维护保养，有检查记录。						
23	9.4	安全通道		2			
	9.4.1	有消防通道，通道口无堆积物，保持畅通。	n0	4	人工监测 信息监测	BC	
	9.4.2	门窗禁止设置救援障碍，常闭式防火门处于关闭状态。					
24	9.5	消防安全教育		2			
	9.5.1	制定有消防安全教育培训计划，教育培训1次 / 半年，内容切实符合要求；有培训记录，包括主讲人、培训人员签到、培训主题内容、培训照片等。	n0	4	人工监测	ABC	
	9.5.2	工作人员应熟悉“三知四会一联通”，应急处置时间≤3 min。（三知：知道消防设施和器材的位置，知道安全通道和出口，知道建筑布局和功能。四会：会疏散逃生，会扑救初期火灾，会穿戴防护装具，会使用消防器材。一联通：公安消防支队或大中队与微型消防站、微型消防站与队员要保持通信联络畅通。）					

表A.3 居家社区养老服务项目日常监测指标库（服务安全）（续）

项次	编号	监测评价内容及要求	难度系数	分值	监测评价方法	适用机构类型	评价结果
25	9.6	消防应急演练		2			
	9.6.1	在消防部门指导下制定有消防演练、应急疏散和灭火预案。	n0	4	人工监测 智能监测	ABC	
	9.6.2	每年2次消防演练，有参加人员签到、演练汇总分析记录照片。					
26	9.7	巡查、检查		4			
	9.7.1	安全管理员每日1次防火巡查，夜间防火巡查不少于2次，有记录。	n1	4	人工监测 场景监测	C	
	9.7.2	每月至少组织1次防火检查，有记录。					
	9.7.3	巡视记录符合消防相关规定，对发现的问题及时整改到位。					
	9.7.4	有持证消防安全员，至少有1名持证消防安全员在消防控制室值班。					
10	视频监控		4				
27	10.1	养老服务机构内所有出入口、就餐空间、活动场所和其它公共区域全覆盖，视频监控系统对居室外环境的覆盖率不低于95%。	n1	4	人工监测 场景监测	ABC	
	10.2	有监控系统控制室。（1）24h值班，执行交接班制度，有完善的值班记录；（2）控制室入口处设置明显标志。					
	10.3	监控系统能不间断录像且保持15d以上记录，定期维护。					
	10.4	监视器未设置于老人居室或浴室内，监控记录上传信息平台。					
28	11	饮用水安全		2			
	11.1	饮用水设备应定期检测水质的大肠杆菌群，并有检验报告。	n0	4	人工监测	BC	
	11.2	设有水塔，应每半年清洗1次并有记录；使用包装水（如蒸馏水、矿泉水、海洋水或其它特殊水），需附水质检验合格证明。					
12	信息安全		4				
29	12.1	应建立各类信息管理、档案资料保管制度。有专人管理和专门的保存方式。	n1	4	人工监测 信息监测	ABC	
	12.2	应严守国家保密法和保密守则，不泄密。不外泄个人隐私。信息应包括机构内部形成和采集的文字信息（包括老年人健康档案、管理工作档案）。					
	12.3	应有专（兼）职人员负责信息管理，各类信息经过筛选和整理后，应当分类保存。重要的照片、影像等信息资料应采用适当的媒介保存。					
	12.4	管理、服务活动应有效地利用相关信息，作为工作的参考依据。					
说明	共29项次，其中：难度系数n0有14项次，难度系数n1有13项次，难度系数n2有1项次，难度系数n3有1项次。			94			

## 附录 B

(规范性)

## 居家社区养老服务机构监测总体评价

B.1 居家社区养老服务点监测总体评价见表 B.1。

表B.1 居家社区养老服务机构监测总体评价（居家养老服务点）

项次	编号	监测评价指标选择	难度系数	选择数量	分值	扣分说明	评价结果
	1	附录 A.1（服务提供）		21	80		
1	1.1	可选项		21	80		
	1.1.1	从9个项次中选择8个项次					
	1.1.1.1		n0	8	16		
	.....						
	1.1.1.9						
2	1.1.2	从13个项次中选择9个项次					
	1.1.2.1		n1	9	36		
	.....						
	1.1.2.10						
3	1.1.3	从7个项次中选择2个项次					
	1.1.3.1		n2	2	12		
	1.1.3.2						
4	1.1.4	从33、60项次中选2个项次					
	1.1.4.1		n3	2	16		
	1.1.4.2						
	2	附录 A.2（服务保障）		11	40		
5	2.1	必选项		6	22		
	2.1.1	1项次	n0	1	2		
	2.1.2	从10、11、12、15、20项次中选5个项次					
	2.1.2.1		n1	5	20		
	.....						
	2.1.2.5						
	2.2	可选项		5	18		
6	2.2.1	从4、8、9、14、20、22、27项次选择2个项次					
	2.2.1.1		n0	2	4		
	2.2.1.2						

表B.1 居家社区养老服务机构监测总体评价（居家养老服务点）（续）

项次	编号	监测评价指标选择	难度系数	选择数量	分值	扣分说明	评价结果
7	2.2.2	从24、25、26项次选择2个项次					
	2.2.2.1	24项次	n1	2	8		
	2.2.2.2	25项次					
8	2.2.3	1个项次					
	2.2.3.1	23项次	n2	1	6		
3		附录 A.3（服务安全）		10	30		
9	3.1	必选项					
	3.1.1	从2、5、6、7、8、23、24、25项次中选2个项次					
	3.1.1.1	2项次	n0	2	4		
	3.1.1.2	24项次					
10	3.1.2	从1、3、27、29项次中选1个项次					
	3.1.2.1	3项次	n1	1	4		
11	3.1.3	1个项次					
	3.1.3.1	4项次	n2	1	6		
12	3.2	可选项					
	3.2.1	从5、6、7、8、23、25项次选择中选4项次					
	3.2.1.1	5项次	n0	4	8		
	3.2.1.2	6项次					
	3.2.1.3	8项次					
	3.2.1.4	25项次					
13	3.2.2	从1、27、29项次选择中选2项次					
	3.2.2.1	1项次	n1	2	8		
	3.2.2.2	29项次					
14	4	监测评价指标总分					
	4.1	监测评价结果=监测评价指标总分×2/3					
	监测评价指标组成情况说明：	<p>附录 A.1（服务提供）中适用机构 A 类的有 32 项次，其中：难度系数 n0 有 10 项次，难度系数 n1 有 13 项次，难度系数 n2 有 7 项次，难度系数 n3 有 2 项次，共 130 分。</p> <p>附录 A.2（服务保障）中适用机构 A 类的有 18 项次，其中：难度系数 n0 有 7 项次，难度系数 n1 有 10 项次，难度系数 n2 有 1 项次，难度系数 n3 有 0 项次，共 60 分。</p> <p>附录 A.3（服务安全）中适用机构 A 类的有 12 项次，其中：难度系数 n0 有 7 项次，难度系数 n1 有 4 项次，难度系数 n2 有 1 项次，难度系数 n3 有 0 项次，共 36 分。</p>					

B.2 居家社区养老服务站/日间照料中心监测总体评价见表 B.2。

表B.2 居家社区养老服务机构监测总体评价（居家社区养老服务站/日间照料中心）

项次	编号	监测评价指标选择	难度系数	选择数量	分值	扣分说明	评价结果	
	1	附录 A.1（服务提供）		36	128			
1	1.1	可选项		36	128			
	1.1.1	从17个项次中选择17个项次						
	1.1.1.1		n0	17	34			
	.....							
	1.1.1.17							
	1.1.2	从19个项次中选择13个项次						
	1.1.2.1		n1	13	52			
	.....							
	1.1.2.13							
	1.1.3	从2、3、5、8、13、14、25、26、33个项次中选择3个项次						
	1.1.3.1		n2	3	18			
	1.1.3.2							
	1.1.3.3							
	1.1.4	从12、34、61项次中选3个项次						
	1.1.4.1		n3	3	24			
	1.1.4.2							
1.1.4.3								
2	附录 A.2（服务保障）		16	72				
2	2.1	必选项		9	38			
	2.1.1	1个项次						
	2.1.1.1	1项次	n0	1	2			
	2.1.2	从2、7、10、11、12、15、16、20、22、23、24、25、26项次中选6个项次						
	2.1.2.1	10项次	n1	6	24			
	2.1.2.2	11项次						
	2.1.2.3	12项次						
	2.1.2.4	20项次						
	2.1.2.5	23项次						
	2.1.2.6	26项次						
	2.1.3	从3、26项次中选2个项次						
2.1.3.1	3项次	n2	2	12				
2.1.3.2	26项次							
3	2.2	可选项		10	40			
	2.2.1	从4、8、9、14、25项次选择4个项次						



表B.2 居家社区养老服务机构监测总体评价（居家社区养老服务站/日间照料中心）（续）

项次	编号	监测评价指标选择	难度系数	选择数量	分值	扣分说明	评价结果	
	2.2.1.1		n0	4	8			
	2.2.1.2							
	2.2.1.3							
	2.2.1.4							
	2.2.2	从2、7、15、16、22、24、25项次选择4个项次						
	2.2.2.1		n1	4	16			
	2.2.2.2							
	2.2.2.3							
	2.2.2.4							
	2.2.3	从5、6项次中选2个						
	2.2.3.1	5项次	n3	2	16			
	2.2.3.2	6项次						
3	附录A.3（服务安全）			16	50			
4	3.1	必选项		4	14			
	3.1.1	从2、24项次中选2个项次						
	3.1.1.1	2项次	n0	2	4			
	3.1.1.2	24项次						
	3.1.2	1个项次						
	3.1.2.1	3项次	n1	1	4			
	3.1.3	1个项次						
	3.1.3	4项次	n2	1	6			
	3.2	可选项			12	36		
	3.2.1	从5、6、7、8、16、20、22、23、25、28项次选择中选6项次						
	3.2.1.1		n0	6	12			
	.....							
	3.2.1.6							
	3.2.2	从1、14、17、18、19、21、27、29项次中选6项次						
	3.2.2.1		n1	6	24			
	.....							
3.2.2.6								
5	4	监测评价指标总数		69	250			
	4.1	监测评价结果=监测评价指标总分×2/5			100			
	监测评价指标组成情况说明:	附录A.1（服务提供）中适用机构B类的有48项次，其中：难度系数n0有17项次，难度系数n1有19项次，难度系数n2有9项次，难度系数n3有3项次，共188分。 附录A.2（服务保障）中适用机构B类的有22项次，其中：难度系数n0有7项次，难度系数n1有11项次，难度系数n2有2项次，难度系数n3有2项次，共86分。 附录A.3（服务安全）中适用机构B类的有23项次，其中：难度系数n0有12项次，难度系数n1有9项次，难度系数n2有1项次，难度系数n3有1项次，共74分。						

B.3 居家社区养老服务中心/社区嵌入式机构监测总体评价见表 B.3。

表B.3 居家社区养老服务机构监测总体评价（居家社区养老服务综合体/社区嵌入式机构）

项次	编号	监测评价指标选择	难度系数	选择数量	分值	扣分说明	评价结果
	1	附录 A.1（服务提供）		44	156		
1	1.1	可选项		44	156		
	1.1.1	从26个项次中选择20个项次					
	1.1.1.1		n0	20	40		
	.....						
	1.1.1.20						
	1.1.2	从24个项次中选择17个项次					
	1.1.2.1		n1	17	68		
	.....						
	1.1.2.17						
	1.1.3	从9个项次中选择4个项次					
	1.1.3.1		n2	4	24		
	1.1.3.2						
	1.1.3.3						
	1.1.4	从12、33、60项次中选3个项次					
	1.1.4.1		n3	3	24		
	.....						
1.1.4.4							
	2	附录 A.2（服务保障）		27	90		
2	2.1	必选项		8	34		
	2.1.1	1个项次					
	2.1.1	1项次	n0	1	2		
	2.1.2	5个项次					
	2.1.2.1	10项次	n1	5	20		
	2.1.2.2	11项次					
	2.1.2.3	12项次					
	2.1.2.4	17项次					
	2.1.2.5	21项次					
	2.1.3	2个项次					
	2.1.3.1	3项次	n2	2	12		
2.1.3.2	23项次						
	3	可选项		19	56		
3	2.2.1	从4、8、9、13、14、18、19、22项次选择5个项次					
	2.2.1.1		n0	5	10		

表B.3 居家社区养老服务机构监测总体评价（居家社区养老服务综合体/社区嵌入式机构）（续）

项次	编号	监测评价指标选择	难度系数	选择数量	分值	扣分说明	评价结果	
3	.....		n0	5	10			
	2.2.1.5							
	2.2.2	从7、15、16、20、24、25、26项次选择6个项次						
	2.2.2.1		n1	6	24			
	.....							
	2.2.2.6							
	2.2.3	26项次						
	2.2.3.1	26项次	n2	1	6			
	2.2.3	从5、6项次中选2个项次						
	2.2.3.1	5项次	n3	2	16			
	2.2.3.2	24项次						
3	附录 A.3（服务安全）		16	54				
4	3.1	必选项						
	3.1.1	2、24项次						
	3.1.1.1	2项次	n0	2	4			
	3.1.1.2	24项次						
	3.1.2	1个项次						
	3.1.2.1	3项次	n1	1	4			
	3.1.3	1个项次						
	3.1.3.1	4项次	n2	1	6			
	3.1.4	1个项次						
	3.1.4.1	15项次	n3	1	8			
3.2	可选项							
5	3.2.1	从5、6、7、8、10、12、16、20、22、23、25、28项次选择中选6项次						
	3.2.1.1		n0	6	12			
	.....							
	3.2.1.6							
	3.2.2	从1、9、13、14、17、18、19、21、26、27、29项次选择中选5项次						
	3.2.2.1		n1	5	20			
	.....							
3.2.2.5								
6	4	监测评价指标总分						
	4.1	检测评价结果=监测评价指标总数×1/3						
	监测评价指标组成情况说明	附录 A.1（服务提供）中适用机构 C 类的有 62 项次，其中：难度系数 n0 有 26 项次，难度系数 n1 有 24 项次，难度系数 n2 有 9 项次，难度系数 n3 有 3 项次，共 226 分。 附录 A.2（服务保障）中适用机构 C 类的有 22 项次，其中：难度系数 n0 有 7 项次，难度系数 n1 有 11 项次，难度系数 n2 有 2 项次，难度系数 n3 有 2 项次，共 86 分。 附录 A.3（服务安全）中适用机构 C 类的有 29 项次，其中：难度系数 n0 有 14 项次，难度系数 n1 有 13 项次，难度系数 n2 有 1 项次，难度系数 n3 有 1 项次，共 94 分。						

附 录 C  
(资料性)  
示例

居家养老服务点监测总体评价见表C.1。

表C.1 居家社区养老服务机构（居家养老服务点）监测总体评价

项次	编号	监测评价指标选择	难度系数	选择数量	分值	扣分说明	评价结果
	1	附录 A.1(服务提供)		21	80		
1	1.1	可选项		21	80		
	1.1.1	从9项次中选择8个项次					
	1.1.1.1	上门制餐	n0	8	16		
	1.1.1.2	盆浴					
	1.1.1.3	用药服务					
	1.1.1.4	洗手					
	1.1.1.5	陪同外出					
	1.1.1.6	代购物品					
	1.1.1.7	睡眠照顾					
	1.1.1.8	心里疏导					
2	1.1.2	从13个项次中选择9个项次					
	1.1.2.1	配餐服务	n1	9	36		
	1.1.2.2	陪同就医					
	1.1.2.3	机构助浴					
	1.1.2.4	洗涤服务					
	1.1.2.5	口腔擦拭					
	1.1.2.6	健康管理					
	1.1.2.7	带领物品					
	1.1.2.8	社工服务					
	1.1.2.9	协助如厕					
3	1.1.3	从7个项次中选择2个项次					
	1.1.3.1	协助进餐	n2	2	12		
	1.1.3.2	床上擦浴					
4	1.1.4	从33、60项次中选2个项次					
	1.1.4.1	卧位洗头	n3	2	16		
	1.1.4.2	康复保健					

表C.1 居家社区养老服务机构（居家养老服务点）监测总体评价（续）

项次	编号	监测评价指标选择	难度系数	选择数量	分值	扣分说明	评价结果	
4	2	附录A.2（服务保障）		11	40			
	2.1	必选项		6	22			
	2.1.1	1项次						
	2.1.1.1	服务机构资质条件	n0	1	2			
5	2.1.2	从10、11、12、15、20项次中选5个项次						
	2.1.2.1	从业人员管理基本要求	n1	5	20			
	2.1.2.2	教育培训情况						
	2.1.2.3	劳动权益保障						
	2.1.2.4	服务信息公示制度						
2.1.2.5	老年人入住档案							
6	2.2	可选项		5	18			
	2.2.1	从4、8、9、14、20、22、25、27项次中选择2个项次						
	2.2.1.1	标识标牌	n0	2	4			
2.2.1.2	宜配备设施设备							
7	2.2.2	从24、25、26项次中选择2个项次						
	2.2.2.1	服务质量投诉处理	n1	2	8			
	2.2.2.2	满意度测评						
8	2.2.3	1个项次						
	2.2.3.1	服务质量监督	n2	1	6			
9	3	附录A.3(服务安全)		10	30			
	3.1	必选项		4	14			
	3.1.1	从2、5、6、7、8、23、24、25项次中选2个项次						
	3.1.1.1	突发事件处置	n0	2	4			
3.1.1.2	消防安全教育							
10	3.1.2	从1、3、27、29项次中选1项次						
	3.1.2.1	安全教育	n1	1	4			
11	3.1.3	1个项次						
	3.1.3.1	紧急呼援/定位	n2	1	6			
12	3.2	可选项		6	16			
	3.2.1	从5、6、7、8、23、25项次中选4个项次						
	3.2.1.1	防非法集资	n0	4	8			
	3.2.1.2	防噎食						
	3.2.1.3	防食品药品误食						
3.2.1.4	安全通道							
13	3.2.2	从3、27、29项次中选2个项次						
	3.2.2.1	视频监控	n1	2	8			
3.2.2.2	信息安全							

表C.1 居家社区养老服务机构（居家养老服务点）监测总体评价（续）

项次	编号	监测评价指标选择	难度系数	选择数量	分值	扣分说明	评价结果
11	4	监测评价指标总分		42	150		
	4.1	监测评价结果 = 监测评价指标总分 × 2/3			100		
	监测评价指标组成情况说明	<p>附录 A.1（服务提供）中适用机构 A 类的有 32 项次，其中：难度系数 n0 有 10 项次，难度系数 n1 有 13 项次，难度系数 n2 有 7 项次，难度系数 n3 有 2 项次，共 130 分。</p> <p>附录 A.2（服务保障）中适用机构 A 类的有 18 项次，其中：难度系数 n0 有 7 项次，难度系数 n1 有 10 项次，难度系数 n2 有 1 项次，难度系数 n3 有 0 项次，共 60 分。</p> <p>附录 A.3（服务安全）中适用机构 A 类的有 12 项次，其中：难度系数 n0 有 7 项次，难度系数 n1 有 4 项次，难度系数 n2 有 1 项次，难度系数 n3 有 0 项次，共 36 分。</p>					