

附件 1

市养老机构服务质量日常监测评价指标

被评估机构:

评估时间:

类 目	项 目 容	项 次	评 价 容 及 要 点	评 价 依 据	项 目 分 值				评 价 方 法
					A	B	C	D	
服 务 提 供	确 定 服 务 容	1	掌握入住老年人的照护情况 (①照护等级②照护风险点③照护容)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第②③点					现场询问
	日 常 照 护	2	掌握进食过程中的主要管控要点 (①进食姿势②进食量、进食速度③关注咀嚼和吞咽 功能状态④食物或水温度)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④点 C. 符合第①②点, 部分符合③④点 D. 不符合第①点					现场查看 现场询问
		3	掌握晨晚间护理容 (①晨间护理容②晚间护理容③注意事项)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点 D. 完全不符合					现场询问
		4	掌握口腔清洁过程中的主要操作要点 (①清洁姿势②清洁流程③义齿清洁方法④注意事 项)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④点 C. 部分符合第①-④点 D. 不符合第①点					现场询问
		5	掌握洗浴过程中的主要管控要点 (①洗浴禁忌②洗浴时长③室温及水温要求④注意 事项)						现场询问

类 目	项 目 容	项 次	评价内容及要点	评价依据	项目分值				评价方法
					A	B	C	D	
服 务 提 供	日 常 照 护	6	入住老年人容貌清洁状况 (①头面部清洁和梳理②指(趾)甲护理③手足部清洁④着装整洁无异味)	A. 完全符合 C. 部分符合第①-④点 D. 不符合第④点					现场查看 现场询问
		7	掌握穿、脱衣裤的主要操作要点 (①偏瘫者穿脱衣裤方法②卧床者穿脱衣裤方法③熟知注意事项)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点 D. 完全不符合					现场查看 现场询问
		8	掌握排泄照护要点 (①照护方式②照护要求③便器使用及管理)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点 D. 完全不符合					现场询问
		9	掌握体位转移过程中的主要操作要点 (①体位转移方式②各体位转移流程③安全要点)	A. 完全符合 B. 符合第②点, 部分符合第①点 C. 部分符合第①②点 D. 完全不符合					现场查看 现场询问
		10	掌握压疮照护要点 (①压疮预防要点②院压疮发生率) *院压疮发生率需视情况分析, 特殊情况除外	A. 完全符合 B. 符合第②点, 部分符合第①点 C. 部分符合第①②点 D. 完全不符合					现场查看 现场询问 现场查阅
		11	床单位清洁及寝具适宜状况 (①床单位清洁②寝具适宜)	A. 完全符合 B. 符合第①点, 部分符合第②点 C. 部分符合第①②点 D. 完全不符合					现场查看
		12	居室物品整理状况 (①物品分类放置②整齐有序)	A. 完全符合 C. 符合第①点, 部分符合第②点 D. 不符合第①点					
		13	照护区域食品储存状况 (①食品无过期、变质、霉变现象②食品按要求储存)	A. 完全符合 C. 符合第①点, 部分符合第②点 D. 不符合第①点					
小计									

类 目	项 目 容	项 次	评 价 容 及 要 点	评 价 依 据	项 目 分 值				评 价 方 法
					A	B	C	D	
服 务 提 供	日 常 照 护	14	24 小时巡视状况 (①巡视时间符合要求②状况变化处置有记录)	A. 完全符合 D. 任何 1 点不符合					现场询问 现场查阅
		15	用药管理状况 (①药柜放置②按医嘱接受外配药品并登记③药物保管④药物发放⑤特殊服药)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④⑤点 C. 部分符合第①-⑤点					现场查看 现场询问 现场查阅
		16	膳食服务能按需求提供餐次及特殊饮食状况 (①餐次满足要求②特殊饮食实时提供有据可查③特殊饮食种类符合)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点					现场询问 现场查阅
		17	食谱执行状况 (①食谱符合要求②餐食与食谱相符率 90%③食谱公示醒目)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点					现场查看 现场询问 现场查阅
		18	食物提供符合老年人生理状况 (①块小、细碎②酥软③食材丰富)	A. 完全符合 C. 符合第①②点, 部分符合第③点 D. 不符合第①点或第②点					现场查看 现场询问
		19	衣物洗涤规状况 (①衣物分类收集②衣物分类清洗③疑似传染衣物处置④衣物盛器处置⑤盛器、洗衣机、水池标识清晰)	A. 完全符合 B. 符合第①②③④点, 部分符合第⑤点 C. 部分符合第①-⑤点 D. 完全不符合					现场查看 现场询问
		20	24 小时生活护理交接班记录规情况 (①按照护单元建立交班本②交接容齐全③书写规) *照护单元以楼层为原则, 如跨楼层床位数不大于 50 床	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 符合第①点, 部分符合②-③点 D. 不符合第①点					现场查阅
小计									

类 目	项 目 容	项 次	评 价 容 及 要 点	评 价 依 据	项 目 分 值				评 价 方 法
					A	B	C	D	
服 务 提 供	日 常 照 护	21	各区域按铃呼叫时护理员应答及时状况 (①呼叫应答及时)	A. 完全符合 D. 不符合第①点					现场查看 现场询问
	清 洁 卫 生	22	室外环境清洁状况 (①空气清新无异味②地面洁净③门、窗、柜、桌及扶手洁净④室外环境整洁)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④点 C. 符合第①点, 部分符合第②③④点 D. 不符合第①点					现场查看
		23	定期对照护区域各类设备清洁、消毒状况 (①无异味②清洁③按规消毒)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 符合第①点, 部分符合第②③点 D. 不符合第①点					现场查看 现场询问
		24	掌握日常用品清洁、消毒要点 (①用品清洁②用品消毒③用品消毒频次④消毒剂管理)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④点 C. 符合第①②点, 部分符合第③④点 D. 不符合第①点					现场查看 现场询问
		25	掌握终末消毒要点 (①消毒围符合②各类物品消毒方法③消毒剂管理)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 符合第①点, 部分符合第②③点 D. 不符合第①点					
	预 防 保 健	26	健康档案的建立及记载情况 (①建立健康档案②有动态变化记录③书写基本规)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 符合第①点, 部分符合第②③点 D. 不符合第①点					现场询问 现场查阅

类 目	项 目 容	项 次	评价内容及要点	评价依据	项目分值				评价方法
					A	B	C	D	
服 务 提 供	预 防 保 健	27	慢性病管理状况（设医疗机构） （①有监测措施②有健康指导措施③有危症救治措施）	A. 完全符合 C. 部分符合第①-③点 D. 完全不符合					现场询问 现场查阅
		28	掌握常用临床护理规操作要点（设医疗机构） （①项目齐全②操作规） *临床护理 10 个项目包括开塞露通便、导尿、吸痰、给氧、鼻饲、生命体征检测、血糖监测、压疮伤口换药、肌肉皮下注射、静脉血标本采集	A. 完全符合 B. 其中 6 项及以上符合第①②点 C. 其中 5 项以下符合第①②点 D. 完全不符合					现场询问
		29	失能老年人日常训练状况 （①有计划②有措施并落实③有安全措施）	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 部分符合①-③点 D. 完全不符合					现场询问 现场查阅
		30	认知障碍老年人进行益智康复训练状况 （①有计划②有措施并落实③有安全措施）						
		31	预防保健宣教实施情况 （①频次 1 次/季②容贴切③有宣教记录）						现场询问 现场查阅
		32	入住老年人体检状况 （①频次 1 次/年②有体检报告③主要体检项目齐全）	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 符合第①点，部分符合第②③点 D. 不符合第①点					
	社交 娱乐	33	兴趣活动及大型活动开展情况 （①有年度计划②符合体能特点③大型活动 2 次/年④大型活动有总结评价）	A. 完全符合 B. 符合第①②③点，部分符合第④点 C. 部分符合第①-④点 D. 完全不符合					现场询问 现场查阅
小计									

类 目	项 目 容	项 次	评 价 容 及 要 点	评 价 依 据	项 目 分 值				评 价 方 法
					A	B	C	D	
服 务 提 供	精 神 支 持	34	对新入住老年人环境适应关怀情况 (①熟知关注点②新环境介绍③查看新入住老年人3天生活护理交接班记录)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点 D. 完全不符合					现 场 询 问 现 场 查 阅
		35	对老年人出现的情绪和心理问题提供相应服务情况 (①熟知风险点②及时干预③处置有记录)						
小计									
合 计			本大类未检测项目数	() 项					
			本大类监测项目总数	() 项					
			本大类应得总分	() 分					
			本大类现场评价得分	() 分					
			本大类实际评价得分	() 分					

类 目	项 目 容	项 次	评价内容及要点	评价依据	项目分值				评价方法
					A	B	C	D	
服 务 保 障	人 员 管 理	1	主要岗位人员配置及人员资质与标准相符情况 (①主要岗位配置齐全②资质符合要求)	A. 完全符合 B. 符合第①点, 部分符合第②点 C. 部分符合第①②点					现场询问 现场查阅
		2	护理员配置及各时段当班状态与标准相符状况 (①护理员总数及各时段人员配置②护理员夜间当班状态)	A. 完全符合 C. 符合第②点, 部分符合第①点 D. 不符合第②点					现场查看 现场询问
		3	各部门主要岗位职责制定齐全情况 (①岗位职责齐全②职责容与实际相符③本岗位职责知晓度)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点 D. 完全不符合					现场询问 现场查阅
		4	员工教育培训情况。 (①制订计划②培训对象全覆盖及培训频次③培训内容齐全④培训效果⑤记录完整)	A. 完全符合 B. 符合第①-④点, 部分符合第⑤点 C. 符合第①②③点, 部分符合第④⑤点 D. 不符合第①点或第②点					现场询问 现场查阅
	入 出 院 管 理	5	入住老年人入院评估及持续评估情况 (①照护等级评估符合相关要求②照护等级确定与老年人实际状况相符③持续评估至少 1 次/年且有评估记录)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点 D. 完全不符合					现场查看 现场询问 现场查阅
		6	入出院管理的相关事宜知晓情况 (①服务合同容②出入院流程③各项收费项目、收费标准、收费办法)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点 D. 不符合第①点					现场询问
小计									

类 目	项 目 容	项 次	评价内容及要点	评价依据	项目分值				评价方法	
					A	B	C	D		
服 务 保 障	入 出 院 管 理	7	服务合同有效性及合同条款容情况 (①合同有效性情况②合同条款容符合标准要求)	A. 完全符合 B. 符合第①点, 部分符合第②点 C. 部分符合第①②点					现场询问 现场查阅	
		8	服务容变更、服务终止及服务合同终止记载情况 (①有相应变更记载②变更后有双方确认记载)	A. 完全符合 C. 部分符合第①②点 D. 完全不符合						
		9	老年人档案建立情况 (①建立入住档案及出院档案②材料齐全③归档有序 ④装订整齐)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④点 C. 符合第①②点, 部分符合第③④点					现场查阅	
	收 费 管 理	10	养老服务收费符合情况 (①收费项目、办法符合②各项收费、价格、结算方式在合同中有记载③实际收费执行与合同约定及公示相一致④价格调整符合要求⑤收费公示符合要求)	A. 完全符合 B. 符合第①②③④点, 部分符合第⑤点 C. 符合第①②③点, 部分符合④⑤点 D. 不符合第①或②或③点					现场查看 现场询问 现场查阅	
		11	保证金收取、使用情况 (①收取额度符合②使用规)	A. 完全符合 C. 任何 1 点不符合					现场询问	
	信 息 管 理	12	各类服务信息公示情况 (①公示的各类信息容完整、真实②信息有变化及时在相关平台等处予以更新③公示醒目、布局合理)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点					现场查看 现场询问	
	感 染 管 理	13	感染管理工作落实情况 (①成立管理小组, 各层面职责分工明确②有控制感染措施并组织落实有记录③熟知疑似传染病处置规定)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点 D. 完全不符合					现场询问	
	小计									

类 目	项 目 容	项 次	评价内容及要点	评价依据	项目分值				评价方法
					A	B	C	D	
服 务 保 障	感 染 管 理	14	工作人员（护理、医护及食堂工作人员）手部卫生状况 （①正确洗手②指甲符合要求③不佩戴外露饰物④有洗手设施及清洁剂）	A. 完全符合 B. 符合第①②③点，部分符合第④点 C. 符合第①②点，部分符合第③④点 D. 不符合第①或第②点					现场查看 现场询问
		15	食品管理符合监督管理规定情况 （①食品采购、查验、储存②食品加工③备餐间卫生状况④餐用具清洗、消毒、保洁⑤就餐区域备餐、分餐卫生状况⑥废弃物处置）	A. 完全符合 B. 符合②③④⑤⑥点，部分符合第①点 C. 部分符合第①-⑥点 D. 完全不符合					现场查看 现场询问 现场查阅
		16	一次性医疗用品及医疗废弃物的管理情况 （①采购符合②使用符合③医疗废弃物处置符合）	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点					现场查看 现场询问 现场查阅
		17	各类保洁工具分类使用、放置及清洁状况 （①分类使用②分类放置③清洁且按规定消毒④标识清晰）	A. 完全符合 B. 符合第①②③点，部分符合第④点 C. 部分符合第①-④点 D. 不符合第①点					现场查看 现场询问
		18	重点区域环境卫生状况 （①无异味②洁净③消毒方法符合相关要求） （重点区域包括卫生间、浴室、污物间、洗衣房、厨房、电梯）	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 符合第①点，部分符合第②③点 D. 不符合第①点					现场查看 现场询问
	服 务 质 量 监 督	19	相关服务制度和流程制定情况 （①制度齐全②流程齐全③容有针对性）	A. 完全符合 B. 符合第①②点，部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点					现场询问 现场查阅
小计									

类 目	项 目 容	项 次	评价内容及要点	评价依据	项目分值				评价方法
					A	B	C	D	
服 务 保 障	服 务 质 量 监 督	20	院长实施行政查房及部门负责人现场实施考核情况 (①能发现问题②会分析原因③有应对措施)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点 D. 完全不符合					现场查看 现场询问 现场查阅
		21	服务质量考核情况 (①制定考核制度②制定各岗位考核细则③有实施考核记录且有汇总分析记录④院部有 1 次/半年质量评价且有记录)	A. 完全符合 B. 符合第①②③点, 部分符合第④点 C. 部分符合第①-④点 D. 完全不符合					现场询问 现场查阅
	服 务 质 量 评 价 改 进	22	投诉处置情况 (①专人负责②渠道畅通③公示醒目④及时处置有记录⑤投诉汇总分析 1 次/半年且有记录)	A. 完全符合 B. 符合第①②③④点, 部分符合第⑤点 C. 部分符合第①-⑤点 D. 完全不符合					现场查看 现场询问 现场查阅
		23	每年对现有相关服务制度、流程梳理情况 (①梳理 1 次/年②梳理情况有书面报告)	A. 完全符合 C. 部分符合第①-②点 D. 完全不符合					现场询问 现场查阅
		24	满意度测评情况 (①频次不少于 2 次/年②有汇总、分析③有改进措施) *测评对象: 占入住老人与家属 10%	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 符合第①点, 部分符合第②-③点 D. 不符合第①点					现场询问 现场查阅
设 施 设 备 完 好	25	室外无障碍设施完好使用状况 (①设施无缺②设施无损③设施设计符合相关规定)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点					现场查看	
小计									

类 目	项 目 容	项 次	评价内容及要点	评价依据	项目分值				评价方法
					A	B	C	D	
服 务 保 障	设施 设备 完好	26	主要场所设备配置完好使用状况 (①配置无缺②设备无损) *主要场所指居室、单元起居厅、居室卫生间、公共卫生间、公共浴室、污物处理间、照护站、医务用房、康复用房、活动用房、厨房、洗衣房、设备用房等。	A. 完全符合 C. 部分符合第①②点 D. 完全不符合					现场查看
		27	各区域照明设施完好使用状况 (①设施齐全②设施安全③设施无损) *各区域指居室、卫生间、浴室(含取暖设备)、主要出入口、通道、楼梯、阳台平台	A. 完全符合 C. 部分符合第①-③点 D. 完全不符合					
		28	紧急呼叫系统完好使用状况 (①安装无缺②信号传输方式能满足需求③安装位置适宜)	A. 完全符合 B. 符合第①②点, 部分符合第③点 C. 部分符合第①-③点 D. 不符合第①点					现场查看 现场询问
		29	电梯无障碍设施设备完好状况 (①按规定设置电梯②配置对讲机或、呼叫③按钮、扶手、镜面按规定设置且无损④有电梯运行显示装置及报层音响⑤有无障碍标志)	A. 完全符合 B. 符合①②点, 部分符合第③④⑤点 C. 符合第①点, 部分符合②-⑤点 D. 不符合第①点					
	标志 完好	30	各类标志处于完好使用状况 (①标志齐全设置符合要求②完好③醒目) *标志包括通用符号、无障碍设施符号、安全标志、消防标识	A. 完全符合 C. 部分符合第①-③点 D. 完全不符合					现场查看
小计									
合计	本大类未监测项目数			() 项					

...

...

	本大类监测项目总数	() 项					
	本大类应得总分	() 分					
	本大类现场评价得分	() 分					
	本大类实际评价得分	() 分					

...

.c

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/786155143132011100>