附件1

南山区居家养老消费券定点服务机构综合

评估指标体系

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评估类别** | **评估项目** | **分值** | **评分规则** |
| 宗旨理念 | 1、确立为老为残服务的宗旨 | 3分 | 机构章程明确反映为老为残服务宗旨，得3分 |
| 在机构其他文件中有提出为老为残服务宗旨，得2分 |
| 没有为老为残服务宗旨，得0分 |
| 2、制定科学合理的发展规划 | 2分 | 有科学合理，切实可行的发展规划，得2分 |
| 有初步完整的发展规划，得1分 |
| 没有完整具有发展规划，得0分 |
| 3、成熟的为老、为残服务理念 | 2分 | 具备先进的为老为残服务工作理念，并在市级以上刊物发表有关论文的，得2分 |
| 注重先进为老为残服务工作理论学习，有搜集培训资料供员工学习的，得1分 |
| 没有相关论文发表，也没有搜集培训资料组织员工学习的，得0分 |
| 4、有说明其服务的宗旨、目标、服务对象、服务的提供方法，以及服务使用者申请接受和退出该项服务机制的服务宣传资料供人查阅 | 3分 | 宣传资料对其服务的宗旨、目标、服务对象、服务的提供方法，以及服务使用者申请接受和退出该项服务机制有完备描述，得3分 |
| 宣传资料对其服务的宗旨、目标、服务对象、服务的提供方法，以及服务使用者申请接受和退出该项服务机制描述欠完备，得1-2分 |
| 没有相关宣传资料的，得0分 |
| 小计 | 10分 |  |
| 硬件设施 | 1、有固定办公场所 | 5分 | 有固定办公场所，且办公场所与服务配套场所已适当间隔开，得5分 |
| 有固定办公场所，但未与服务配套场所适当间隔开，得3分 |
| 没有固定办公场所，取消申请资格 |
| 2、有与服务内容相配套的场所 | 8分 | 完全符合《服务项目相配套场所参考标准》，得8分 |
| 开展的服务项目没有场地要求的，且符合消防安全要求的，得6分，不符合消防安全要求的责令改正，再行申报 |
| 不多于3项不符合《服务项目配套场所参考标准》，得3-4分 |
| 某项服务项目超过3项不符合《服务项目配套场所参考标准》，得0-1分，并取消相应服务项目申报 |
| 3、具备电话、电脑、传真机等基本办公设备 | 4分 | 具备基本办公设备，得4分 |
| 缺一样，得2分，缺两样，得0分 |
| 4、有开展服务应具备的服务设施 | 8分 | 完全符合《服务项目配套设施参考标准》，得8分 |
| 开展的服务项目没有设施要求的，得6分 |
| 基本符合《服务项目配套场所参考标准》，得3-4分 |
| 某项服务项目不符合《服务项目配套场所参考标准》，得0-1分，并取消相应服务项目申报 |
| 小计 | 25分 |  |
| 工作人员 | 1、具有专业资格工作人员占从业人员比例 | 4分 | 比例≥50%，得4分 |
| 50%＞比例≥20%，得3分 |
| 20%＞比例≥0%，得2分 |
| 没有具有专业资格工作人员的，得0分 |
| 2、行政管理人员占机构总人数的比例 | 4分 | 比例≤10%，得3-4分 |
| 15%≥比例＞10%，得1-2分 |
| 比例＞15%，得0分 |
| 3、有专职出纳，且不兼任会计 | 4分 | 符合要求，且有专职会计，得3-4分 |
| 符合要求，会计为兼职，得1-2分 |
| 不符合要求，责令改正，得0分 |
| 4、吸收本市户籍失业人员 | 4分 | 本市户籍失业人员占从业人员50%以上，得4分 |
| 本市户籍失业人员占从业人员20-50%以上，得3分 |
| 本市户籍失业人员占从业人员5-20%以上，得2分 |
| 本市户籍失业人员占从业人员5%以下，得1分 |
| 5、组织从业人员定期培训 | 4分 | 有组织定期培训，有培训材料，得3-4分 |
| 有定期培训，但没有培训材料，得1-2分 |
| 没有培训制度的，得0分 |
| 小计 | 20分 |  |
| 服务管理制度 | 1、组织机构和工作流程清晰，有健全的部门及岗位职责说明 | 6分 | 有组织结构图和各项工作流程图可供查阅，有完善的部门和岗位职责说明，得5-6分 |
| 有组织结构图，主要工作有流程图可供查阅，部门和岗位职责说明不够完备，得3-4分 |
| 有组织结构图和基本的部门和岗位职责说明，得1-2分 |
| 无组织结构图、工作流程、部门岗位职责说明，得0分 |
| 2、有制定明确详细的收费标准 | 3分 | 按提供服务的最基本单位制定收费标准，优惠政策详尽，得3分 |
| 按提供的服务项目制定收费标准，得1分 |
| 收费标准不明确，不具操作性，得0分，没有收费标准的，责令整改后重新申报 |
| 3、有统一的工作服，员工佩戴工牌进行工作 | 4分 | 符合要求，得4分 |
| 统一工作服和佩戴工牌，只符合其一的，得2分 |
| 两项都不符合，得0分 |
| 4、与服务对象签订服务协议书 | 3分 | 服务协议书条款清晰、明确，得3分 |
| 有签订服务协议书，得1分 |
| 没有签订服务协议书的，得0分 |
| 5、建立了包含服务协议书、身份证及户口簿复印件、服务对象相片、应急处理联系人等信息的服务档案 | 4分 | 建立了资料详尽的服务档案，且有专人管理，易于查找，有档案保密措施，得4分 |
| 建立了资料详细的服务档案，有档案保密措施，得3分 |
| 建立了资料详细的服务档案，得2分 |
| 建立了资料详细的服务档案，得2分 |
| 建立了服务档案，但缺乏某一项信息的，得1分 |
| 未建立服务档案，或服务档案信息严重缺乏，得0分 |
| 6、建立各项服务操作流程，并确保严格执行 | 5分 | 有严谨规范的服务操作流程，并具备有效措施确保操作流程严格执行，得5分 |
| 操作流程较规范，有确保操作流程执行的制度，得3分 |
| 有操作流程，得1分 |
| 没有操作流程，得0分 |
| 7、确保提供服务被详尽、及时的记录（服务记录应包括服务日期，服务时间段、服务人员，服务的具体事项、解决的问题，服务收到的效果或服务对象的评价等） | 5分 | 对每次提供的服务有详细记录，且记录时间不晚于提供服务后的次日内，有设立合理的抽检评估制度，得5分 |
| 对每次提供的服务有详细记录，且记录时间不晚于提供服务后的3日内，有设立合理的抽检评估制度，得4分 |
| 对每次提供的服务有详细记录，但记录不太及时，或者记录时间不晚于提供服务后3日内，但未设立抽检评估制度，得2分 |
| 对每次提供的服务有记录，但记录不详细，得1分 |
| 未按次记录服务情况的，得0分 |
| 小计 | 30分 |  |
| 服务跟踪评估 | 1、服务人员服务质量评估 | 5分 | 有规范、健全的服务人员服务质量评估制度和操作方法，得5分 |
| 有基本的服务人员服务质量评估制度和操作方法，得3分 |
| 有服务人员服务质量评估的框架，但尚未形成具体实施的制度，得1分 |
| 没有服务人员服务质量评估这方面的考虑，得0分 |
| 2、对服务对象回访 | 6分 | 有完善的服务对象回访制度和措施，设计有回访调查问卷，并切实实施的，得6分 |
| 有完善的服务对象回访制度和措施，且有实施记录的，得5分 |
| 有基本的服务对象回访制度和措施，且有实施记录的，得4分 |
| 有服务对象回访制度和措施，但没有实施记录的，得2分 |
| 没有服务对象回访机制的，得0分 |
| 3、制定投诉/建议处理机制并实施 | 4分 | 处理机制合理规范，且运行良好，得4分 |
| 建立处理机制，且确保实施，得2-3分 |
| 建议处理机制，但没有证据表明已实施，得1分 |
| 没有建立处理机制，得0分 |
| 小计 | 15分 |  |
|  | 合计 | 100分 |  |

说明：1.没有固定办公场所的，取消申请资格，不再进行评估；

2.没有制定收费标准的，限期改正后重新申请，本次不再进行评估；

3.与服务项目相配套的场所、设施达不到要求的，该服务项目不得在居家养老中开展。

服务项目配套场所及配套设施参考标准

**一、服务项目配套场所参考标准**

（一）提供膳食供应服务，要求有：

1.独立设置备餐场地，领有食品卫生许可证

2.各功能间设置、布局能满足加工工艺和卫生要求，并按原料、半成品、成品顺序予以布局

3.生产加工环境整洁，排油烟气良好

4.符合消防安全要求

5.就餐场地餐位设置与就餐人数相适应，采光良好，环境整洁。

（二）提供医疗服务，要求有：

1.领有公共场所卫生许可证

2.场地布局合理，符合国家卫生要求，体现无障碍设计要求

3.场地及周围环境整洁、卫生，无明显污染源

4.场所内有排风系统

5.场所内禁止吸烟，有禁烟标志

6.医疗废弃物严格按照相关规定处理

7、符合消防安全要求

（三）提供日间托管服务，要求有：

1.领有公共场所卫生许可证

2.场地布局合理，符合国家卫生要求，体现无障碍设计要求

3.室内家具、设备无尖角凸出部分

4.场地及周围环境整洁、卫生，无明显污染源

5.场所内有排风系统

6.场所内禁止吸烟，有禁烟标志

7.卫生间设座便器厕位一个以上，墙壁安装扶手

8.符合消防安全要求

**二、服务项目配套设施参考标准**

（一）膳食服务

1.有洗手、消毒、更衣设施

2.必要的炊具、餐具设施

3.有专用餐具保洁柜

4.有食物冷藏设备

5.设置足够有盖垃圾桶

6.用餐场所配有公告栏、消毒柜、洗漱池、防蝇设备、时钟、垃圾桶

1. 送餐服务

1.有合适的交通工具

2.配有保温容器

1. 家务服务

配有家务服务专用工具箱

**三、除符合上述标准外，还应符合国家现行有关规定。**