附件2

宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表

（社区老年人日间照料中心）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **分值** | **评估方式** | **评 分 标 准** | **自评** | **初评** | **评估** |
| 制度建设（22分） | 服务指南 | 1 | 实地检查 | 公示，得1分；未公示，得0分。 |  |  |  |
| 收费标准 | 2 | 实地检查 | 公示，得2分；未公示，得0分。 |  |  |  |
| 职责分工 | 2 | 实地检查 | 公示，得2分；未公示，得0分。 |  |  |  |
| 服务规范 | 2 | 实地检查 | 公示服务项目（含服务内容、服务标准、服务流程、服务响应时间等），每少一项扣 0.5 分，扣完为止。 |  |  |  |
| 开放时间 | 4 | 查看资料 | 每周开放5天以上，得4分；不足5天，得0分。（节假日除外、特殊情况需报备） |  |  |  |
| 服务合同 | 3 | 查看资料 | 与服务对象签订服务合同，得3 分；缺少1人，扣0.5 分，扣完为止。 |  |  |  |
| 财务管理 | 2 | 实地检查 | 制定财务管理制度，定期公示财务报表，得2分；制定未公示，得1分；未制定，得0分。 |  |  |  |
| 业务培训 | 2 | 查看资料 | 制定工作人员业务培训计划，并按计划组织培训，得2分；制定未组织，得1分；未制定，得0分。 |  |  |  |
| 奖惩考核 | 2 | 查看资料 | 每半年对工作人员实行考评，得2分；缺少1次，扣1分；未考评，得0分。 |  |  |  |
| 卫生防疫 | 2 | 实地检查 | 制度健全，公示，得2分；未公示，得0分。 |  |  |  |
| 人员配备（13分） | 管理人员 | 2 | 验 证 | 配备专职管理人员，得2分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 财务人员 | 1 | 验 证 | 配备财务人员（可兼职），得1分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 备餐人员 | 2 | 验 证 | 配备专职人员负责配餐、备餐，得2分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 医护人员 | 4 | 验 证 | 配备1名医生，专职得2分，兼职得1分；配备1名护士，专职得1分，兼职得0.5分；配备2名护理员（助老员），得1分，缺少1名，扣0.5分。 |  |  |  |
| 心理咨询人员 | 1 | 验 证 | 配备心理咨询人员（可兼职），得1分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 保洁员 | 1 | 验 证 | 配备1名保洁员（可兼职），得 1分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 安全员 | 1 | 验 证 | 配备1名安全员（可兼职），得 1分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 社工、志愿者 | 1 | 验 证 | 组织社会工作者、志愿者为老年人开展服务，得1分；未开展，得0分。 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **分值** | **评审方式** | **评 分 标 准** | **自****评** | **初****评** | **评****估** |
| 服务活动（40分） | 老年人档案 | 6 | 系统核查 | 依托全市智慧养老综合服务管理信息平台建立老年人电子档案，得6分；缺少1人，扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 餐饮服务 | 6 | 查看资料 | 每个开放日为老年人提供餐饮服务，得6分；缺少1天，扣1分，扣完为止。（提供餐饮服务天数低于年度服务总天数的80%时，不参与年度评估） |  |  |  |
| 关爱活动 | 5 | 查看资料 | 利用元旦、春节、端午、重阳等重大节日，组织关爱老年人活动不少于5次，得5分；缺少1次，扣1分；计划、记录不完善，每1次扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 助浴服务 | 2 | 查看资料 | 以无偿或低偿的方式，为老年人开展助浴服务，得2分；未开展，得0分。 |  |  |  |
| 理发服务 | 2 | 查看资料 | 每周组织一次为老年人理发服务，得2分；缺少1次扣0.1分，扣完为止。 |  |  |  |
| 健康讲座 | 4 | 查看资料 | 每年组织健康知识宣讲不少于2次，得4分；缺少1次，扣 2分。（不得利用健康讲座时机宣传、销售医疗保健类设备、药品等） |  |  |  |
| 心理慰藉 | 2 | 查看资料 | 为老年人提供心理咨询、心理慰藉服务，得2分；未开展，得0分。 |  |  |  |
| 图书刊物 | 3 | 查看资料 | 适合老年人阅读的当年报刊不少于4份，杂志不少于10份、书籍不少于300册，得3分；每项少于50%，各扣1分。 |  |  |  |
| 创新服务 | 10 | 评 议 | 创新为老服务项目内容、方式方法，每项得2分，累计最高得10分。 |  |  |  |
| 规范管理（25分） | 服务记录 | 6 | 系统核查 | 依托全市智慧养老综合服务管理信息平台记录每天服务情况，得6分；缺少1次，扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 统一着装 | 2 | 实地检查 | 所有工作人员统一着装，得2分；缺少1人，扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 健康证 | 2 | 验 证 | 从事餐饮、护理人员健康证齐全有效，得2分；缺少1人，扣 0.5 分，扣完为止。 |  |  |  |
| 医疗保障 | 2 | 查看资料 | 与卫生服务机构签订医疗合作协议，开通绿色通道，得2分；未签订，得0分。 |  |  |  |
| 环境卫生 | 2 | 实地检查 | 室内卫生整洁，无杂物、异味，得2分；发现 1 处垃圾，扣 0.5 分；发现 1次“四害”，扣1分，扣完为止。 |  |  |  |
| 安全教育 | 2 | 查看资料 | 每季度至少开展1次安全教育培训，得2分；缺少1次，扣0.5分。 |  |  |  |
| 应急预案 | 3 | 查看资料 | 灾害、事故、疾病等应急预案齐全，并定期组织演练，得3分；有预案未演练，每项扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 监督投诉 | 2 | 查看资料 | 设有意见箱（薄）、公开监督投诉电话，得1分；未公开，得0分；未被投诉或投诉处理满意度100%，得1分；投诉处理满意度低于100%，得0分。 |  |  |  |
| 问卷调查 | 4 | 查看资料 | 在服务对象中随机抽取不低于10%的老年人，进行问卷调查，满意率达到90%以上，得 4分；80%-90%，得2分；80%以下，得0分。 |  |  |  |
| 合计分值 | 100 |  |  |  |  |  |
| 一票否决 | 出现安全责任事故，取消当年评估资格。 |

备注：自评由社区居委会指导运营机构填写，初评由街道办事处（镇政府）负责，评

 估由县（区）民政部门负责。评估分60分以下为较差；60～70分为一般；70～

80分为良好；80分以上为优秀。

宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表

（社区养老服务中心）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **分值** | **评估方式** | **评 分 标 准** | **自评** | **初评** | **评估** |
| 制度建设（22分） | 服务指南 | 1 | 实地检查 | 公示，得1分；未公示，得0分。 |  |  |  |
| 收费标准 | 2 | 实地检查 | 公示，得2分；未公示，得0分。 |  |  |  |
| 职责分工 | 2 | 实地检查 | 公示，得2分；未公示，得0分。 |  |  |  |
| 服务规范 | 2 | 实地检查 | 公示服务项目（含服务内容、服务标准、服务流程、服务响应时间等），每少一项扣 0.5 分，扣完为止。 |  |  |  |
| 开放时间 | 4 | 查看资料 | 每周开放5天以上，得4分；不足5天，得0分。（节假日除外、特殊情况需报备） |  |  |  |
| 服务合同 | 3 | 查看资料 | 与服务对象签订服务合同，得3 分；缺少1人，扣0.5 分，扣完为止。 |  |  |  |
| 财务管理 | 2 | 实地检查 | 制定财务管理制度，定期公示财务报表，得2分；制定未公示，得1分；未制定，得0分。 |  |  |  |
| 业务培训 | 2 | 查看资料 | 制定工作人员业务培训计划，并按计划组织培训，得2分；制定未组织，得1分；未制定，得0分。 |  |  |  |
| 奖惩考核 | 2 | 查看资料 | 每半年对工作人员实行考评，得2分；缺少1次，扣1分；未考评，得0分。 |  |  |  |
| 卫生防疫 | 2 | 实地检查 | 制度健全，公示，得2分；未公示，得0分。 |  |  |  |
| 人员配备（13分） | 管理人员 | 2 | 验 证 | 配备专职管理人员，得2分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 财务人员 | 1 | 验 证 | 配备财务人员（可兼职），得1分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 备餐人员 | 2 | 验 证 | 配备专职人员负责配餐、备餐，得2分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 医护人员 | 4 | 验 证 | 配备1名医生，专职得2分，兼职得1分；配备1名护士，专职得1分，兼职得0.5分；配备2名护理员（助老员），得1分，缺少1名，扣0.5分。 |  |  |  |
| 心理咨询人员 | 1 | 验 证 | 配备心理咨询人员（可兼职），得1分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 保洁员 | 1 | 验 证 | 配备1名保洁员（可兼职），得 1分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 安全员 | 1 | 验 证 | 配备1名安全员（可兼职），得 1分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 社工、志愿者 | 1 | 验 证 | 组织社会工作者、志愿者为老年人开展服务，得1分；未开展，得0分。 |  |  |  |
| **项 目** | **分值** | **评审方式** | **评 分 标 准** | **自****评** | **初****评** | **评****估** |
| 服务活动（40分） | 老年人档案 | 6 | 系统核查 | 依托全市智慧养老综合服务管理信息平台建立老年人电子档案，得6分；缺少1人，扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 餐饮服务 | 6 | 查看资料 | 每个开放日为老年人提供餐饮服务，得6分；缺少1天，扣1分，扣完为止。（提供餐饮服务天数低于年度服务总天数的80%时，不参与年度评估） |  |  |  |
| 关爱活动 | 7 | 查看资料 | 利用元旦、春节、端午、重阳等重大节日，组织关爱老年人活动不少于7次，得7分；缺少1次，扣1分；计划、记录不完善，每1次扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 健康讲座 | 6 | 查看资料 | 每年组织健康知识宣讲不少于3次，得6分；缺少1次，扣 2分。（不得利用健康讲座时机宣传、销售医疗保健类设备、药品等） |  |  |  |
| 心理慰藉 | 2 | 查看资料 | 为老年人提供心理咨询、心理慰藉服务，得2分；未开展，得0分。 |  |  |  |
| 图书刊物 | 3 | 查看资料 | 适合老年人阅读的当年报刊不少于4份，杂志不少于8份、书籍不少于200册，得3分；每项少于50%，各扣1分。 |  |  |  |
| 创新服务 | 10 | 评 议 | 创新为老服务项目内容、方式方法，每项得2分，累计最高得10分。 |  |  |  |
| 规范管理（25分） | 服务记录 | 6 | 系统核查 | 依托全市智慧养老综合服务管理信息平台记录每天服务情况，得6分；缺少1次，扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 统一着装 | 2 | 实地检查 | 所有工作人员统一着装，得2分；缺少1人，扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 健康证 | 2 | 验 证 | 从事餐饮、护理人员健康证齐全有效，得2分；缺少1人，扣 0.5 分，扣完为止。 |  |  |  |
| 医疗保障 | 2 | 查看资料 | 与卫生服务机构签订医疗合作协议，开通绿色通道，得2分；未签订，得0分。 |  |  |  |
| 环境卫生 | 2 | 实地检查 | 室内卫生整洁，无杂物、异味，得2分；发现 1 处垃圾，扣 0.5 分；发现 1次“四害”，扣1分，扣完为止。 |  |  |  |
| 安全教育 | 2 | 查看资料 | 每季度至少开展1次安全教育培训，得2分；缺少1次，扣0.5分。 |  |  |  |
| 应急预案 | 3 | 查看资料 | 灾害、事故、疾病等应急预案齐全，并定期组织演练，得3分；有预案未演练，每项扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 监督投诉 | 2 | 查看资料 | 设有意见箱（薄）、公开监督投诉电话，得1分；未公开，得0分；未被投诉或投诉处理满意度100%，得1分；投诉处理满意度低于100%，得0分。 |  |  |  |
| 问卷调查 | 4 | 查看资料 | 在服务对象中随机抽取不低于10%的老年人，进行问卷调查，满意率达到90%以上，得 4分；80%-90%，得2分；80%以下，得0分。 |  |  |  |
| 合计分值 | 100 |  |  |  |  |  |
| 一票否决 | 出现安全责任事故，取消当年评估资格。 |

备注：自评由社区居委会指导运营机构填写，初评由街道办事处（镇政府）负责，

 评估由县（区）民政部门负责。评估分60分以下为较差；60～70分为一

 般；70～80分为良好；80分以上为优秀。

宝鸡市居家和社区养老服务设施运营评估表

（社区养老服务站）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **分值** | **评估方式** | **评 分 标 准** | **自评** | **初评** | **评估** |
| 制度建设（22分） | 服务指南 | 1 | 实地检查 | 公示，得1分；未公示，得0分。 |  |  |  |
| 收费标准 | 2 | 实地检查 | 公示，得2分；未公示，得0分。 |  |  |  |
| 职责分工 | 2 | 实地检查 | 公示，得2分；未公示，得0分。 |  |  |  |
| 服务规范 | 2 | 实地检查 | 公示服务项目（含服务内容、服务标准、服务流程、服务响应时间等），每少一项扣 0.5 分，扣完为止。 |  |  |  |
| 开放时间 | 4 | 查看资料 | 每周开放5天以上，得4分；不足5天，得0分。（节假日除外、特殊情况需报备） |  |  |  |
| 服务合同 | 3 | 查看资料 | 与服务对象签订服务合同，得3 分；缺少1人，扣0.5 分，扣完为止。 |  |  |  |
| 财务管理 | 2 | 实地检查 | 制定财务管理制度，定期公示财务报表，得2分；制定未公示，得1分；未制定，得0分。 |  |  |  |
| 业务培训 | 2 | 查看资料 | 制定工作人员业务培训计划，并按计划组织培训，得2分；制定未组织，得1分；未制定，得0分。 |  |  |  |
| 奖惩考核 | 2 | 查看资料 | 每半年对工作人员实行考评，得2分；缺少1次，扣1分；未考评，得0分。 |  |  |  |
| 卫生防疫 | 2 | 实地检查 | 制度健全，公示，得2分；未公示，得0分。 |  |  |  |
| 人员配备（13分） | 管理人员 | 2 | 验证 | 配备专职管理人员，得2分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 财务人员 | 1 | 验证 | 配备财务人员（可兼职），得1分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 备餐人员 | 2 | 验证 | 配备专职人员负责配餐、备餐，得2分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 医护人员 | 4 | 验证 | 配备1名医生，专职得2分，兼职得1分；配备1名护士，专职得1分，兼职得0.5分；配备2名护理员（助老员），得1分，缺少1名，扣0.5分。 |  |  |  |
| 保洁员 | 1 | 验证 | 配备1名保洁员（可兼职），得 1分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 安全员 | 1 | 验证 | 配备1名安全员（可兼职），得 1分；未配备，得0分。 |  |  |  |
| 社工、志愿者 | 2 | 验证 | 组织社会工作者、志愿者为老年人开展服务，得2分；未开展，得0分。 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **分值** | **评审****方式** | **评 分 标 准** | **自****评** | **初****评** | **评****估** |
| 服务活动（38分） | 老年人档案 | 6 | 系统核查 | 依托全市智慧养老综合服务管理信息平台建立老年人电子档案，得6分；缺少1人，扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 餐饮服务 | 6 | 查看资料 | 每个开放日为老年人提供餐饮服务，得6分；缺少1天，扣1分，扣完为止。（提供餐饮服务天数低于年度服务总天数的80%时，不参与年度评估） |  |  |  |
| 关爱活动 | 7 | 查看资料 | 利用元旦、春节、端午、重阳等重大节日，组织关爱老年人活动不少于7次，得7分；缺少1次，扣1分；计划、记录不完善，每1次扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 健康讲座 | 6 | 查看资料 | 每年组织健康知识宣讲不少于3次，得6分；缺少1次，扣 2分。（不得利用健康讲座时机宣传、销售医疗保健类设备、药品等） |  |  |  |
| 图书刊物 | 3 | 查看资料 | 适合老年人阅读的当年报刊不少于2份，杂志不少于6份、书籍不少于100册，得3分；每项少于50%，各扣1分。 |  |  |  |
| 创新服务 | 10 | 评议 | 创新为老服务项目内容、方式方法，每项得2分，累计最高得10分。 |  |  |  |
| 规范管理（27分） | 服务记录 | 6 | 系统核查 | 依托全市智慧养老综合服务管理信息平台记录每天服务情况，得6分；缺少1次，扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 统一着装 | 2 | 实地检查 | 所有工作人员统一着装，得2分；缺少1人，扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 健康证 | 2 | 验证 | 从事餐饮、护理人员健康证齐全有效，得2分；缺少1人，扣 0.5 分，扣完为止。 |  |  |  |
| 医疗保障 | 2 | 查看资料 | 与卫生服务机构签订医疗合作协议，开通绿色通道，得2分；未签订，得0分。 |  |  |  |
| 环境卫生 | 3 | 实地检查 | 室内卫生整洁，无杂物、异味，得3分；发现 1 处垃圾，扣 0.5 分；发现 1次“四害”，扣1分，扣完为止。 |  |  |  |
| 安全教育 | 3 | 查看资料 | 每季度至少开展1次安全教育培训，得3分；缺少1次，扣1分，扣完为止。 |  |  |  |
| 应急预案 | 3 | 查看资料 | 灾害、事故、疾病等应急预案齐全，并定期组织演练，得3分；有预案未演练，每项扣0.5分，扣完为止。 |  |  |  |
| 监督投诉 | 2 | 查看资料 | 设有意见箱（薄）、公开监督投诉电话，得1分；未公开，得0分；未被投诉或投诉处理满意度100%，得1分；投诉处理满意度低于100%，得0分。 |  |  |  |
| 问卷调查 | 4 | 查看资料 | 在服务对象中随机抽取不低于10%的老年人，进行问卷调查，满意率达到90%以上，得 4分；80%-90%，得2分；80%以下，得0分。 |  |  |  |
| 合计分值 | 100 |  |  |  |  |  |
| 一票否决 | 出现安全责任事故，取消当年评估资格。 |

备注：自评由社区居委会指导运营机构填写，初评由街道办事处（镇政府）负责，

 评估由县（区）民政部门负责。评估分60分以下为较差；60～70分为一般；

 70～80分为良好；80分以上为优秀。