附件1

永州市居家社区养老服务中心等级评定细则

**第一部分 综合工作（100分）**

| **评估项目** | **评 估 内 容** | **分值** | **评分细则** |
| --- | --- | --- | --- |
| **基本条件** | 运营服务机构应进行民办非企业单位或企业法人登记，证照上墙；名称统一为“行政区划名+字号+居家社区养老服务中心”。 |  | 缺一不可 |
| A、AA级房屋建筑面积不低于200平米；AAA级房屋建筑面积不低于400平米，休息床位6张以上； AAAA级房屋建筑面积不低于600平米，住养床位10张以上； AAAAA级房屋建筑面积不低于1000平米，住养床位20张以上。  |  | 根据条件对照相应等级 |
| A级机构承担部分日间照料功能；AA、AAA级机构承担居家上门服务和日间照料功能；AAAA级机构居家上门和日间照料功能齐备，或具备全日照料功能；AAAAA级机构为覆盖全街道的社区养老服务综合体。  |  | 根据条件对照相应等级 |
| **社会化****运营**（10分） | 社区、街道或县区与运营企业签订相关合作协议。 | **10** | 未社会化运营扣5分；社会化运营、无协议扣5分；  |
| **设施建设**（15分） | 名称、标识符合国家规范，采用永州市统一的标识和外观装饰，内部标识标牌符合老年人生理特征，位置明显、信息精准、图文清晰。 | **2** | 未采用统一的标识和外观装饰不得分；内部标识不完善扣1分 |
| 符合《社区老年人日间照料中心设施设备配置（GB/T 33169—2016）》等相关标准，楼层位置、适老化、无障碍设施、消防符合建设要求，提供就餐服务的符合食品卫生要求。 | **4** | 一处不合格扣1分 |
| A级：基本：接待区、娱乐室、棋牌室、阅览室、健身室、卫生间、办公区。适宜配置：书画室、康复室、心理疏导室、 AA级：基本：接待区、娱乐室、棋牌室、阅览室、健身室、卫生间、办公区、居家上门服务工具区。适宜配置：书画室、康复室、心理疏导室、 AAA级：基本：接待区、厨房、备餐区、餐厅、休息室（6张休息床位、男女分区）、娱乐室、棋牌室、阅览室、健身室、康复室、浴室、卫生间、办公区、居家上门服务工具区。适宜配置：书画室、心理疏导室、洗衣房、 AAAA级：基本：接待区、厨房、备餐区、餐厅、住养区（日托、全托，住养10张床位）、娱乐室、棋牌室、阅览室、健身室、康复室、医务室、心理疏导室、浴室、卫生间、办公区、居家上门服务工具区。适宜配置：书画室、洗衣房、老年大学、户外休闲区、 AAAAA级：基本：接待区、厨房、备餐区、餐厅、住养区（日托、全托，住养20张床位）、娱乐室、棋牌室、阅览室、书画室、健身室、康复室、医务室、心理疏导室、浴室、卫生间、办公区、居家上门服务工具区。适宜配置：洗衣房、老年大学、户外休闲区、接送交通工具、  | **9** | 基本配置少一项扣1分；适宜配置多一个加0.5分；AAA级休息床位可以用按摩床、可平躺沙发、折叠床计算。AAAA/AAAAA级床位为全托床位，在10张/20张的基础上，每增加1张加0.5分。日托床位每增加2张加0.5分。 |
| **服务项目**（10分） | A级：日间照料：唱歌、跳舞、电视、棋牌、图书阅览、电脑上网、书画、球类、健身、保健康复。增加： AA级日间照料：唱歌、跳舞、电视、棋牌、图书阅览、电脑上网、书画、球类、健身、保健康复。居家上门：家庭助洁、洗涤、代购代办、生命体征检测增加： AAA级日间照料：餐食、午休、洗浴、唱歌、跳舞、电视、棋牌、图书阅览、电脑上网、书画、球类、健身、保健康复。居家上门：紧急救援、家庭助洁、洗涤、代购代办、生命体征检测增加： AAAA级日间照料：日托、全托、餐食、洗浴、医疗、失能护理、唱歌、跳舞、电视、棋牌、图书阅览、电脑上网、书画、球类、健身、保健康复。居家上门：紧急救援、家庭助洁、洗涤、代购代办、生命体征检测增加： AAAAA级日间照料：日托、全托、餐食、洗浴、医疗、失能护理、唱歌、跳舞、电视、棋牌、图书阅览、电脑上网、书画、球类、健身、保健康复。居家上门：紧急救援、家庭助洁、洗涤、代购代办、生命体征检测增加：  | **10** | 每少一项扣1分，每增加一项加0.5分 |
| **服务绩效**（15分） | A级：总人数不少于100人，年服务量不少于1万人次。AA级：总人数不少于150人，年服务量不少于1.5万人次；上门服务不少于50人，且不少于1200单。AAA级：总人数不少于180人，年服务量不少于1.8万人次；上门服务不少于60人，且不少于1500单；日托不少于5人。AAAA级：总人数不少于200人，年服务量不少于2万人次；上门服务不少于80人，且不少于2000单。日托不少于10人，全托入住率不低于20%。AAAAA级：总人数不少于240人，年服务量不少于2万人次；上门服务不少于100人，且不少于2500单。日托不少于10人，全托入住率不低于40%。 | **15** | 服务人数每少5%，扣1分；增加5%，加0.5分。服务量每少5%，扣1分，增加5%，加0.5分。全托入住率每少5%，扣1分，增加5%，加1分。 |
| **服务管理**（22分） | 制定服务目录，包括服务项目、服务内容、服务流程、收费标准；建立中心及各功能室管理制度。 | **4** | 未制定服务目录扣3分，服务目录不全扣1分；管理制度少一个扣0.5分 |
| 服务目录、服务承诺、服务人员、开放时间、投诉方式等公示于机构醒目处，管理制度在合适位置公示。 | **2** | 所列内容部分未上墙公示扣0.5分；全部未公示不得分 |
| 与服务对象签订服务协议，建立服务档案。 | **2** | 每2人未签订服务协议扣0.5分；每2人服务档案记录不全扣0.5分 |
| 工作日全天开放，严格按照职业道德、行为规范要求、服务流程提供服务，做好服务记录。 | **5** | 每发现1天未开放扣1分；服务记录不全扣1分；无服务记录扣2分 |
| 严格按照收费标准收费，无乱收费现象。 | **2** | 每发现一次超标准收费扣0.5分 |
| 有接待和处理投诉建议的人员或电话，并有记录，有效投诉解决率不低于90%。 | **3** | 未设投诉电话扣0.5分；有效投诉解决率达95%及以上加0.5分，未达90%扣1分 |
| 建立居家和社区养老服务基础数据。  | **3** | 未建立基础数据扣2分 |
| 制订突发事件应急预案，包括但不限于老年人意外伤害应急预案、老年人突发疾病应急预案、火灾应急预案、食物中毒应急预案等，每年组织演练不少于2次。 | **1** | 未建立应急预案不得分；演练记录每少一次扣0.5分 |
| **人员队伍**(10分) | 配备精干专业、数量适宜的专职管理服务人员队伍：A级不少于2人；AA级不少于3人；AAA级不少于4人；AAAA、AAAAA级不少于5人，含一名专业人员（中级或高级养老护理员、社工或医生、护士）。 | **3** | 每少一人扣0.5分，多一人加0.5分 |
| 所有服务人员经过岗前业务培训，持证上岗；所有服务人员有健康证。 | **3** | 每发现一例无证扣0.5分 |
| 专职工作人员与机构签订劳动合同，购买社会保险、城乡居民保险或意外伤害保险。 | **2** | 未签订劳动合同的每发现一例扣0.5分；未购买保险的每发现一例扣0.5分 |
| 建立志愿者队伍达30人以上，组织开展服务并对志愿者进行培训。 | **2** | 志愿者每少10人扣0.5分；未进行培训的扣0.5分；无志愿者服务记录扣0.5分 |
| **服务成效**（18分） | 老年人对服务质量、服务态度、服务效率等满意率在85%及以上。 | **8** | 达到90%及以上加1分，未达85%每少5%扣1分 |
| 无重大投诉记录，未出现安全事故。 | **5** | 县区民政局每收到一起投诉，经查实，扣1分；发生一起经市级以上媒体曝光的重大投诉，扣3分；发生重大安全事故，则此项不得分。 |
| 辖区老年人对居家社区养老服务中心的知晓率在80%以上。 | **5** | 未达80%扣 1分；未达70%扣2分；未达60%扣3分；未达50%不得分 |

**第二部分 特色亮点 （10分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评估项目** | **评估内容** | **分值** | **评分细则** |
| **典型性**（5分） | 出经验、有成果，得到市级以上经验推介或市级以上刊物正面报道。 |  **5** | 每次报道或经验推介加1分 |
| **创新性**（5分） | 鼓励开展智慧养老、中医康复、文化养老、送餐服务、上门服务等特色项目，在服务项目或运营管理等方面有重大创新。 | **5** | 等级评定单位根据提供资料确定 |

附件2

永州市居家社区养老服务中心等级评定申报表

申报单位：（公章）                                         年    月    日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 居家社区养老服务中心名称 |  | 主管单位 |  |
| 详细地址 |  |
| 年服务老人数 |  |
| 建设方 |  | 负责人 |  | 联系电话 |  |
| 运营方 |  | 负责人 |  | 联系电话 |  |
| 机构成立时间 |  | 辖区总人口（人） |  | 工作人员（人） |  |
| 床位数（张） |  | 建筑面积（m2） |  | 申报等级 |  |
| 申报材料 | 一、相关资质证书：复印件 |
| 二、餐饮卫生许可证：提供复印件 |
| 三、建筑和场地：提供场地证明文件复印件 |
| 四、基础设施、床位数：提供场所平面图 |
| 五、工作人员：提供职工名册（有劳动合同） |
| 六、设施和设备：提供设备清单 |
| 七、中心管理：提供制度目录、细则、管理方案 |
| 八、服务项目：提供服务目录 |
| 九、项目介绍：文字材料 |
| 十、表彰和荣誉（可提供）：提供证书复印件 |
| 街道（社区）意见 |  盖   章 年     月     日 |
| 县（区）民政局意 见 |  盖   章 年     月     日 |
| 市民政局意  见 | 盖   章 年     月     日 |
|   |   |   |   |   |   |   |

附件3

永州市居家社区养老服务中心等级评定

申报材料内容说明

一、经营单位法人证书（民非登记或企业法人登记），民政局居家社区养老服务中心备案证明：复印件。

二、《餐饮卫生许可证》或《餐饮服务许可证》、餐饮从业人员健康证：提供复印件。

三、自有房屋产权证复印件或者租赁房屋合同(与政府合作协议)：复印件

四、委托专业社会组织或企业经营管理的，提供委托协议或合同：复印件

五、委托餐饮企业送餐的，提供该餐饮企业营业执照和餐饮服务许可证委托协议或合同：复印件

六、基础设施、床位数：提供场所平面图 (照片和实地察看)。

七、工作人员：提供职工名册（有劳动合同）

八、康复设施、消防设施、厨房设备、其他评分标准规定的设备设施清单：提供设备清单

九、服务项目：提供服务目录

十、项目介绍：对本项目进行详尽描述的文字材料

十一、表彰和荣誉（可提供）：提供证书复印件

永州市民政局办公室 2020年3月30日印发