



武民财〔2021〕23号

武财社〔2021〕47号

关于印发《武进区养老

服务工作第三方考评办法》的通知

各镇(开发区、街道）民政科、各财政分局，开发区财政局，各养老服务组织（机构）：

根据《区政府关于进一步完善养老服务体系加快发展养老服务业的实施意见》（武政发〔2017〕236号）和《武进区居家养老服务实施办法（试行）》（武政办发〔2019〕69号）的要求，切实做好全区养老服务工作，提升养老服务水平与能力，特制订《武进区养老服务工作第三方考评办法》，请认真贯彻执行。

常州市武进区民政局 常州市武进区财政局

2021年4月26日

（此件不公开）

武进区养老服务工作第三方考评办法

为进一步加强全区养老服务组织管理，提升养老服务水平与能力，逐步建立客观公正的工作考评机制，促进我区养老服务体系建设健康发展，决定在全区推行“养老服务工作第三方考评”制度，并制订本办法。

一、考评原则

养老服务工作第三方考评是指通过委托专业社会组织或由专业人员组成考评小组按照相应考评标准对各养老服务组织开展的养老服务情况进行考评，形成考评意见。考评结果作为政府发放运行补贴及奖励的主要依据。

二、考评主体

由区民政局采用购买服务的办法委托指定的第三方考评组织进行考评。第三方考评组织应当具备相关行业管理部门认可的专业资质，有履行协议所必需的人力资源及相关设备，以及开展考评的专业水平与能力。在考评中，要坚持实事求是、客观公正的原则，独立开展第三方考评。

三、考评对象

全区各养老服务组织，包括：养老机构、居家养老服务中心（站）、老年人助餐点和承接政府购买居家养老服务项目的机构等。

四、考评内容

养老服务组织开展养老服务工作的总体情况，包括环境卫生、组织架构、服务开展、经费管理、安全管理等（见附表）。

五、考评方式

（一）日常考核。由承担第三方考评的社会组织每季度按考核细则对各养老服务组织独立开展养老服务工作考评，考评程序主要包括：

1.制订方案。建立考评工作组织，摸清养老服务组织基本情况及考评要求，制订考评方案；

2.单位自查。被考评单位对照考评内容组织自评；

3.现场考察。按相关要求，定期到各养老服务组织现场查看，查阅台帐资料，开展满意度测评，收集各类考评数据等；

4.撰写考评报告。根据现场考评情况及相关数据，进行分析评价，用百分制形式进行打分，及时形成考评报告；

5.及时反馈。考评结果要向被考评单位及时反馈，并报区民政局、财政局。

（二）业务部门抽查。每年由区民政局、区财政局和各镇（开发区、街道）在年内按考核细则各组织两次抽查。

（三）综合评定。年未，根据第三方考评组织、区民政局和区财政局及镇（街道）考核、抽查结果计算年平均分，形成综合考评报告，其中第三方占60%，区级（民政、财政）占20%、镇（开发区、街道）级占20%。

六、考评结果

（一）分值计算：

考评采用百分制。90分以上为优秀，80-89分为良好，65-79分以上为合格，65分以下为不合格。

（二）奖惩措施：

1.居家养老政府购买服务项目每季度按第三方考核结果预拨上门服务经费90%，剩余10%的服务经费年未根据综合评定结果结算，年未考评得分90分及以上全额发放，90分以下的则按每下浮1分，下浮3%拨付，60分以下直接判定为不合格暂停发放，并责令限期整改。连续两次考评不合格，解除运营协议。

2.养老机构、居家养老服务中心（站）、老年人助餐点考评达到优秀的，给予100%运行补贴；对考评达到良好及合格的，分别给予80%、70%运行补贴，不合格的，则不予以发放运行补贴。

七、考评要求

1、各镇（开发区、街道）民政科要根据本文件要求，结合本地实际建立辖区内养老服务组织工作考核评估和监督管理机制，加强经常性的指导、检查，对不达标的组织要进行整改督促。

2、第三方考评组织要严格按照考评内容，客观公正地对各养老服务组织开展考评，真实公布及向上级抄报考评结果，不得徇私舞弊，弄虚作假。在考评中有违规行为的，将视情况进行批评、终止或取消委托资格。

3、各养老服务组织要正确对待第三方考评方式，对照考评内容按月进行自查，同时针对考评结果做好整改落实工作。

4、区民政局、财政局将对第三方考评工作进行监督检查，对受托机构的考评工作完成情况和业务质量进行综合评价，确保考评工作公平公正、公开透明。

附件：1.武进区养老机构考评表

2.武进区镇（开发区、街道）居家养老服务中心（站考评表

3.武进区老年人助餐中心（点）考评表

4.武进区购买居家养老服务项目考评表

附件1

武进区养老机构考评表

单位名称： 考评时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **分类**  **（分值）** | **评分内容** | **备注说明** | **得分情况** | **扣分原因** |
|
| 环境卫生14分 | 老人居室  （1分） | ①室内通气无异味，衣、被、物品摆放整齐合理（0.5分）。  ②床桌四壁清洁无灰尘、无蛛网，卫生间有废物篓、防滑垫、扶手、洗脚凳（0.5分）。 | 不完善项酌情扣分 |  |  |
| 活动室  （1分） | ①四壁清洁无灰尘、蛛网、有废物篓（0.5分）。  ②桌椅柜和物品摆放整齐（0.5分）。 | 不完善项酌情扣分 |  |  |
| 食堂  （10分） | ①厨房餐厅设施齐全，配备合理，四壁台桌橱柜清洁无灰污，卫生无死角、无杂物（2分）。  ②有民主管理进货监督，进货渠道正规有索证记录，有民主伙食管委会，每月召开会议，进行满意度测评并有记录，伙食每月有征求意见记录（2分）。  ③有卫生许可证及食堂卫生制度，食堂工作人员健康证齐全，保证食品卫生，生熟分开，有热冷菜保鲜措施、有加热冷菜设备，做好送餐服务，对自带食品进行卫生检查（2分）。  ④食堂每月收支公开公示，注意营养合理配餐，制订AB菜单，每周菜单公开公示、按时开饭（4分）。 | 不完善项酌情扣分 |  |  |
| 公共区域  （2分） | ①四壁窗门扶手无灰尘、污垢、蛛网，卫生无死角、无异味（0.5分）。  ②地面整洁，道路平坦无积水垃圾（0.5分）。  ③绿化配套整齐并有休息处（0.5分）。  ④户外活动锻炼有器材，有专人定期检测维护并有记录（0.5分）。 | 不完善项酌情扣分。 |  |  |
| 服务质量32分 | 护理规范  （12分） | ①根据老人实际情况实行自理、介助、介护分级护理服务（4分）。  ②按照全区养老服务需求评估流程，规范接收入住老人，老人住宿区域有等级标记（2分）。  ③接收流程规范，并与老人家属签定入住协议（2分）。  ④已入住老人的寄养协议至少每年续签一次，老人身体状况出现变化及时变更寄养协议（2分）。  ⑤入住老人要有医院规定体检项目的体检报告书（2分）。 | 不完善项酌情扣分。 |  |  |
| 社工活动  （2分） | 有专业社工室，有活动计划，每月组织老人开展兴趣活动不少于2次并有记录（2分）。 | 不完善酌情扣分 |  |  |
| 生活照料  （12分） | ①人员配比按等级护理要求规范到位（4分）。  ②现场问卷或操作，护理员技术操作规范，服务态度好、用语规范（2分）。  ③老人面貌、衣服干净整洁，身上无异味。每天标准服务量如数完成，老人需求随叫随到并有记录（4分）。  ④昼夜护理服务值班记录，内容完善清晰，无护理事故（2分）。 | 不完善项酌情扣分。 |  |  |
| 医养融合  （6分） | ① 床位数在100张以内，就近与医疗服务机构签订合作协议；床位数在100-200张的养老机构，在机构内设立卫生室、医务室等医疗机构，并持有卫生行政部门颁发“医疗机构执业许可证”；床位数在200张以上的养老服务机构，须设置相应的医疗机构，为老年人提供便捷的医疗服务（4分）。  ②对入住老人提供基础保健服务，随时掌握老人身体变化及思想情况，并做好记录（2分）。 | 未达到标准项不得分。 |  |  |
| 管理规范26分 | 制度台账  健全  （5分） | ①健全各项规章制度，全面规范台账（1分）。（按质量认证体系建立各项制度台账）  ②收费标准、护理等级标准、机构管理结构图在醒目处公示（1分）。  ③入住老人一人一档规范完善，除入院（园）体检协议外，每年身体健康变化、护理等级变化等有延续资料，老人出院（园）个档保留五年，档案应规范归档（2分）。  ④建立入住老人出请销假制度，各种紧急风险制度（1分）。 | 不完善项酌情扣分。 |  |  |
| 安全管理  （8分） | ①有相应的应急预案网络，建立安全值班制度，安全检查并做好记录（2分）。  ②建立应急预案流程，职工和入住老人知晓，在醒目处公示（2分）。  ③安全设施、消防设施、无障碍设施完备（4分）。 | 不完善项不得分，出现安全事故所有项不得分 |  |  |
| 队伍建设  （11分） | ①团队形象好，工作人员有规范的职业道德，语言文明，服装统一整洁，一线人员上班不穿高跟鞋、不披头散发、不浓妆艳抹（1分）。  ②院（园）内要求每季不少于一次员工岗中技能、安全培训和技能比赛并有记录（1分）。  ③一线护理人员持健康证、护理证上岗率达80%（3分）。  ④护理员年龄最大不超过65周岁，所有工作人员劳动年龄段占比达70%（3分）。  ⑤工作人员岗位清晰，定岗定责，不混岗（2分）。  ⑥每季对员工的服务态度、操作技能开展满意度测评，对测评结果设置奖罚措施并做好台账记录（1分）。 | 第③、④项不达标准不得分 |  |  |
| 行政管理  （2分） | ①行政后勤人员有工作考勤、分级管理（0.5分）。  ②工作有计划、有创新、有布置、有总结（1分）。  ③营造院（园）内氛围，做好行政值班，做好矛盾调解工作，并有号召力（0.5分）。 | 不完善项酌情扣分 |  |  |
| 服务情况反馈  8分 | 老人  满意度  （6分） | ①建立入住老人满意度测评制度，随机抽20名老人进行满意度测评，满意率不低于80%（4分）。  ②设立意见箱，对收到的意见及时处理并记录（2分）。 | 按满意率得分。 |  |  |
| 职工  满意度  （2分） | 随机测评职工对班子满意度（2分）。 | 按满意率得分。 |  |  |
| 信息统计  20分 | 信息管理及上报  （20分） | ①护理床位数占养老床位总数40%以上（4分）。  ②养老服务信息平台使用规范（8分）。  ③相关统计数据上报及时（3分）。  ④有信息报道，每月不少于2篇（2分）。  ⑤信息报道被局及以上信息平台录用（3分）。 | 民政局统一打分 |  |  |
| 加分项 | | 设立独立失智区并收住轻度失智老人（5分）。 |  |  |  |
| 考评结果 | |  | | | |
| 说明 | | 考评结果分为优秀、良好、合格、不合格四档。考评优秀的全额发放运行补贴，良好80%，合格70%，不合格则不予发放。 | | | |

附件2

武进区镇（开发区、街道）居家养老服务中心（站）考评表

单位名称： 考评时间： 年 月 日

| **单 位** | **（镇、开发区、街道）居家养老服务中心（站）** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **考评内容** | | **分值** | **总分** | **100** | **累计得分** |  |
| **评分细则** | | | **得分** |
| 组织领导  （10分） | 1.领导高度重视，将居家养老服务中心建设摆上重要议事日程，有机构、有部署、有举措。 | | 5 | 重视不够，措施不力。扣1-5分。 | | |  |
| 2.政府主导，加大投入，合理安排和保障社区居家养老服务机构的建设资金，专项资金项目申报程序规范，材料齐全。 | | 5 | 投入不足，程序不规范，材料不齐全。扣1-5分。 | | |  |
| 基础设施  （30分） | 3.进行民非注册登记或工商注册登记。 | | 2 | 未达到要求，不得分。 | | |  |
| 4.门前悬挂居家养老服务机构标牌。 | | 2 | 未达到要求，不得分。 | | |  |
| 5.有相对独立固定的办公场所，基本办公设备配套，环境整洁，布局合理，所有制度公示上墙。 | | 4 | 未达到要求，扣1-4分。 | | |  |
| 6.室内用于为老服务的场所面积不少于200平方米。 | | 4 | 未达到要求，扣2-4分。 | | |  |
| 7.建筑设施符合无障碍设计规范，方便老年人活动，消防安全管理到位，配备必备的消防器材。 | | 4 | 未达到要求，不得分。 | | |  |
| 8.按3A标准具备基本服务功能，醒目位置设有指示标牌。（可整合社区服务中心资源） | 老年活动室 | 14 | 每少一项，扣2分。 | | |  |
| 图书阅览室 |
| 精神关爱室 |
| 康复健身室 |
| 日间照料室（有10张以上床位或躺椅） |
| 建有助餐点或送配餐室 |
| 助浴室 |
| 队伍建设  （8分） | 9.有专兼职管理人员，专业服务队伍和志愿者服务队伍。 | | 4 | 未达到要求，不得分。 | | |  |
| 10.专职服务人员接受专业培训，90%持证上岗。 | | 4 | 未达到要求，扣2-4分。 | | |  |
| 管理制度  （12分） | 11.有规范明确的工作职责，有评估和考核制度。 | | 3 | 未达到要求，扣1-3分。 | | |  |
| 12.有服务流程、服务项目、收费标准。有出勤考核和工资发放台帐，工资待遇有保障。 | | 3 | 未达到要求，扣1-3分。 | | |  |
| 13.有人员培训和奖惩制度。有财务管理制度。有服务的安全和风险规避机制。 | | 3 | 未达到要求，扣1-3分。 | | |  |
| 14.有服务记录（含服务对象花名册，服务对象接受服务情况统计，派工情况，服务情况反馈）。 | | 3 | 未达到要求，扣1-3分。 | | |  |
| 服务功能  （20分） | 15.指导辖区内村（社区）服务站宣传居家养老政策，符合居家养老援助对象服务比例达70%。 | | 3 | 未达到要求，扣1-3分。 | | |  |
| 16.做好符合居家养老政策援助对象审核报批工作，配合做好养老需求评估，评估结果有效落实。 | | 3 | 未达到要求，扣1-3分。 | | |  |
| 17.指导管理辖区内居家养老服务站、助餐点、互助养老工作开展。 | | 3 | 未达到要求，扣1-3分。 | | |  |
| 18.监督指导所在地居家养老供应商开展工作，检查服务质量并记录。 | | 3 | 未达到要求，扣1-3分。 | | |  |
| 19.有效开展家政服务、康复保建、精神关爱、日间照料、助餐送餐等服务，月初有计划、工作有落实、月底有总结。 | | 3 | 未达到要求，扣1-3分。 | | |  |
| 20.有专用求助电话，实现接听、记录、联络、救助、备案等衔接有序的高效服务。 | | 3 | 未达到要求，扣1-3分。 | | |  |
| 21.积极开展结对关爱空巢、独居老人。 | | 2 | 未达到要求，不得分。 | | |  |
| 服务成效  （10分） | 22.享受经常服务的人数月均100人以上。 | | 3 | 未达到要求，扣1-3分。 | | |  |
| 23.服务对象和群众对服务效率、态度、质量、效果等满意率达到90%。 | | 5 | 每降一个百分点扣1分。 | | |  |
| 24.设有意见箱（簿），对社会提出的建议意见，及时落实整改。 | | 2 | 未达到要求，不得分。 | | |  |
| 信息平台  （6分） | 25.辖区内各服务站点信息平台使用常态化，80周岁以上老人信息采集完善、准确，录入达90%以上，及时做好数据的核对、变更和注销。 | | 6 | 未达到要求，扣1-6分。 | | |  |
| 宣传报道  （4分） | 26.有信息报道，每月不少于2篇。 | | 4 | 未达到要求，扣1-4分 | | |  |
| 考评结果 |  | | | | | | |
| 说明 | 考评结果分为优秀、良好、合格、不合格四档。考评优秀的全额发放运行补贴，良好80%，合格70%，不合格则不予发放。 | | | | | | |

附件3

武进区老年人助餐中心（点）考评表

单位名称： 考评时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **分类**  **（分值）** | **评分内容** | **备注说明** | **得分情况** | **扣分原因** |
| 管理  完善 | 人员  （10分） | ①配餐中心配备具有一定的餐饮管理经验，掌握相关餐饮、食品卫生知识的管理、服务人员。  ②综合型助餐点工作人员需掌握食品卫生知识。  ③各类助餐点工作人员需保持个人卫生整洁，穿工作服、戴帽子和口罩，服务热情，每年进行一次健康查体,并持健康证上岗。 | 每类助餐点选择相对应的内容考评。 |  |  |
| 公示内容  （10分） | ①助餐服务点标识。  ②每周菜谱、收费标准，一周菜谱不重样。  ③规章制度和监督电话。  ④综合助餐点、配送餐中心应有《食品经营许可证》。 | 每类助餐点选择相对应的内容考评。 |  |  |
| 环境卫生  （10分） | ①环境整洁，保持空气流通。  ②综合型助餐点和一般助餐点需营造适合老年人特点的就餐环境。 | 每类助餐点选择相对应的内容考评。 |  |  |
| 设施设备  （10分） | ①配餐中心、综合型助餐点厨房配齐食品加工设备、清洗和消毒设备、保鲜和加热设备。加工、盛装食物的工具、器具应无毒无害。  ②一般助餐点要配备，加热、清洗、消毒设备。 | 每类助餐点选择相对应的内容考评。 |  |  |
| 服务  规范 | 清洁  （10分） | 配餐点餐用具使用后应及时洗净，定位存放，保持清洁，消毒后的餐用具应贮存在专用保洁柜内备用。 | 每类助餐点选择相对应的内容考评。 |  |  |
| 卫生原料  （20分） | ①食品原料新鲜，来源渠道正规，采购有索证，可追溯。  ②膳食烧熟煮透，到运输至助餐点时间在2小时之内。  ③饮食符合卫生要求，严防食物中毒。内设厨房的助餐点每天应对膳食进行留样，并保留48小时；凡由其他机构提供膳食的，应由服务提供方对每日的膳食进行留样。 | 配餐中心、综合助餐点，考评此项 |  |  |
| 餐车  （10分） | 配送餐、取餐有专用餐车，定期进行清洗消毒，保持车辆干净卫生，车上有保温设施。行驶途中遵守交通规则、注意安全。 | 送餐的配餐中心，取餐的一般助餐点，考评此项 |  |  |
| 分餐  （5分） | 助餐点应该设有独立的分餐区，统一使用配餐容器，餐具要有专用容器存放。 | 配餐中心、综合助餐点，考评此项 |  |  |
| 满意度  （10分） | 随机抽取10名老人进行满意度调查，实际就餐人数不满10人全部参与调查，就餐满意度不小于90%。 | 综合助餐点、一般助餐点，考评此项 |  |  |
| 信息平台  （5分） | 综合型助餐点、一般助餐点助餐按程序申请，使用刷卡设备做好餐费结算。 | 综合助餐点、一般助餐点，考评此项 |  |  |
| 考评结果 | |  | | | |
| 说明 | | 考评结果分为优秀、良好、合格、不合格四档。考评优秀的全额发放运行补贴，良好80%，合格70%，不合格则不予发放。 | | | |

附件4

武进区购买居家养老服务项目考评表

单位名称： 考评时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考评**  **内容** | **得分标准** | **分值** | **说明** | **备查材料** | **得分** | **备注** |
| 组织  架构  （10） | 站点建设  （3） | 服务中心建设布局合理，有必备办公设备且氛围布置到位，突显武进政府购买服务。 | 2 | 室内外墙面无破损、污垢、功能区域规划合理、室内办公设施、设备齐全，能够明确突显政府购买服务 | 现场查看 |  | 区镇不打分，同第三方分数 |
| 站点统一标识，内部装潢洁简、实用。 | 1 | 各站点在醒目位置进行统一挂牌，装潢洁简、实用，无污垢、破损 | 现场查看 |  |  |
| 管理制度  （5） | 建立财务管理、培训考核、服务监控、意见投诉等整套规章制度并上墙公布。 | 1 | 管理中心制度齐全，并及时上墙公示 | 现场查看 |  |  |
| 与服务对象或其监护人全部签订服务协议。 | 1 | 协议签订及时、手续齐全，发现有无签订、签订不及时、手续不齐全的情况即不得分 | 服务对象协议、审批表等 |  |  |
| 实行信息公开制度，每月将上月发生的财务和服务情况在中心和属地站点及时进行公示。 | 1 | 数据公示及时，中心需在公示栏或新媒体端进行公示，站点同步完成上墙公示 | 现场查看 |  |  |
| 遵守执行政府援助补助对象服务申请程序。 | 2 | 发现有违规情况即不得分 | 服务对象协议、审批表等 |  |  |
| 档案台账  （2） | 建立服务机构档案和服务对象档案。服务机构档案包括文书、财务、员工信息等资料。服务对象档案包括老年人信息、服务协议、服务记录等资料。 | 1 | 资料齐全、记录准确，发现资料不全即不得分 | 劳动合同、管理档案、培训记录、制度建设、社保记录、财务档案、与服务对象的协议、审批表、服务记录等 |  |  |
| 各类固定资产使用及记录准确清晰，无遗漏现象。 | 1 | 记录不全即不得分 | 固定资产登记表、财务账册等 |  |  |
| 分值小计 | | 10 | | | | |
| 能力  建设  （15） | 团队形象  （10） | 工作人员有良好的职业道德，语言文明，服务整洁，佩带工作卡，穿戴统一工作服。 | 1 | 达标即得分 | 现场查看、服务对象访谈 |  |  |
| 工作人员不得接受服务对象的赠品（物品），有相应的管理制度。 | 1 | 发现有违规情况即不得分 | 管理制度、服务对象访谈 |  |  |
| 工单服务反馈有效率100%，话务线路保障24小时畅通 | 2 | 达标即得分 | 查看系统 |  | 区镇不打分，同第三方分数 |
| 服务人员常州籍比例达85%以上。 | 1 | 达标即得分 | 服务人员协议、名单等 |  | 区镇不打分，同第三方分数 |
| 每个基层服务站点确保有1名专职管理人员（站长）。 | 1 | 达标即得分 | 劳动合同、社保、名册等 |  |  |
| 服务中心有专职负责人。 | 1 | 达标即得分 | 劳动合同、社保等 |  |  |
| 一线服务员数与服务对象总数比例不小于1：60。服务对象服务次数每月不少于1次。 | 3 | 达标即得分 | 查看系统、服务对象访谈等 |  |  |
| 培训持证  （5） | 积极组织中心和站点管理人员参加沟通协调、人员管理、绩效考核、服务督查及其他与业务相关技能培训，每个季度各类主题培训不少于1次。 | 2 | 培训记录齐全、规范、及时 | 培训记录、照片、签到表等 |  |  |
| 定期组织各站点服务人员参加家政、护理、急救、康复、沟通、管理等方面的专业技能培训，助老员岗前培训率达100%，培训内容包括服务技能、服务规章、管理规章、安全教育等。 | 1 | 培训记录齐全、规范、及时 | 培训记录、照片、签到表等 |  |  |
| 入职满一年的服务人员参加市、区级养老护理员培训率达100%以上。 | 2 | 达标即得分 | 服务人员名册、培训证书 |  |  |
| 分值小计 | | 15 | | | | |
| 经费  管理（20） | 资金来源  （15） | 系统工单生成规范、准确，无弄虚作假行为。 | 5 | 有作假即不得分 | 查看系统、查看考核记录、服务对象访谈等 |  |  |
| 每月服务经费结算，数据报送及时、准确。 | 3 | 有作假即不得分 | 咨询民政部门、查看系统、结算报表、凭证等 |  |  |
| 每月按照审批名单新增服务对象。 | 5 | 月度结算发现不及时服务一次扣一分，扣完为止 | 服务对象协议、核批表、新增对象名册、查看系统、月度结算凭证等 |  |  |
| 无弄虚作假设立活动和项目骗取财政资金的行为。 | 2 | 有作假即不得分 | 查看财务记录、服务记录等 |  |  |
| 财务制度  （5） | 有专职财务人员，规范开展财务核算，保障财务信息真实、完整。 | 2 | 有专职人员、财务核算规范、财务信息真实、完整 | 专职财务人员名单、社保、合同、财务账册、账本、凭证等 |  | 区镇不打分，同第三方分数 |
| 有年度财务报告，并经第三方审计通过。 | 3 | 无报告不得分 | 年度财务审计报告 |  | 区镇不打分，同第三方分数 |
| 分值小计 | | 20 | | | | |
| 服务  质量  （50） | 服务能力  （5） | 签约服务老人数占所在服务区域服务对象人数比率达90%以上。 | 3 | 90%以下每下浮5%扣一分，扣完为止 | 签约服务人员名单、协议、审批表、所属区域符合要求人员名单等 |  |  |
| 引进医护、心理、社工人员开展专业技能培训，每季度不少于2次。 | 2 | 培训记录齐全、规范、及时 | 证书、聘用合同等 |  |  |
| 功能内容  （25） | 能根据服务对象需求，科学合理制定服务套餐，并根据需求变化，及时调整提供的服务套餐。 | 5 | 设计合理服务套餐，有一种得一分，最多五分 | 提供套餐设计方案及服务成效 |  |  |
| 服务员每次服务前后要及时扫描报时，每月服务次数和每次服务内容符合规定。 | 5 | 月度结算，发现一次扣一分，扣完为止 | 现场查看、服务对象访谈 |  |  |
| 能在服务时间内保质保量完成服务套餐内容。 | 5 | 月度结算，发现一次扣一分，扣完为止 | 服务对象访谈 |  |  |
| 公开服务热线，并做好服务对象咨询和解释工作，对服务对象反应的问题，详细记录，在3个工作日内回复，妥善处理。 | 5 | 服务热线对外公示醒目，有专人负责接听，咨询解释到位，  不到位发现一次扣一分，扣完为止 | 拨打热线、服务对象访谈、服务对象家中查看、服务对象咨询、处理记录等 |  |  |
| 按照提前预约→上门服务→100%工单反馈评价→话务线上抽查回访→站长线下抽查走访的服务流程进行服务。 | 5 | 不按照流程，发现一次扣一分，扣完为止 | 服务对象、服务人员访谈、查看回访、走访记录 |  |  |
| 服务态度  （10） | 每位站长人员每月走访服务对象家庭 100 户以上，热情接待并处理来信来访，认真做好服务安排工作。 | 3 | 走访不达标，发现一个站，扣一分，扣完为止 | 走访记录 |  |  |
| 话务人员在进行工单预约、工单回访时态度热情，耐心细致。 | 3 | 态度差，发现一次扣一分，扣完为止 | 回访录音复听 |  |  |
| 服务人员积极主动完成套餐服务项目，无闲聊、闲逛、外出等消极怠工现象。 | 4 | 发现一次扣一分，扣完为止 | 服务对象访谈 |  |  |
| 社会评价  （10） | 对服务对象及其家属进行服务满意度抽查，满意度达90%以上。 | 5 | 90%以下每下浮5%扣一分，扣完为止 | 满意度调查 |  | 由第三方负责，每季度不少于100户 |
| 有效投诉案例每月不超过工单总数的 1‰。 | 5 | 超过一起扣一分，扣完为止 | 民政提供 |  |  |
| 分值小计 | | 50 | | | | |
| 安全  管理  （5） | 每月开展员工安全主题教育，安全管理责任到人，服务过程无安全责任事故。 | | 5 | 中心和各站点每月均需开展1次安全主题教育，记录齐全、准确等，缺一次扣1分，扣完为止；有安全事故本项不得分 | 教育记录、签到表、照片等 |  |  |
| 分值小计 | | 5 |  |  |  |  |
| 合计 | | | 100 |  |  |  |  |



武政办发〔2019〕69号

区政府办公室关于印发武进区居家

养老服务实施办法（试行）的通知

各镇人民政府，开发区管委会，街道办事处，区各办局（公司）行，区各直属单位：

经区政府常务会议审议通过，现将《武进区居家养老服务实施办法（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。

常州市武进区人民政府办公室

2019年9月27日

（此件公开发布）

武进区居家养老服务实施办法（试行）

为规范全区居家养老服务工作，提升服务质量，满足社会多层次养老服务需求，根据《市政府办公室关于进一步推进社区居家养老服务发展的实施意见》（常政办发〔2019〕88号）和《区政府关于进一步完善养老服务体系加快发展养老服务业的实施意见》（武政发〔2017〕236号）文件精神，结合我区居家养老工作实际，特制定本实施办法。

一、基本原则

居家养老服务遵循政府引导、保障基本、社会参与、市场运作、自愿选择、就近便利的原则。

二、服务网络

全区构建区、镇（开发区、街道）、村（社区）三级居家养老服务管理网络，分级负责。

区民政局负责全区居家养老服务工作的规划、管理、指导、组织实施以及服务人员培训等工作。

各镇（开发区、街道）民政科负责本辖区内居家养老服务工作的规划、管理、指导、组织实施等工作。

各村（社区）负责本辖区内居家养老服务工作的管理和实施。

三、服务对象

居家养老服务，是指统一由区民政局采取政府购买服务的方式，确定有经营资质的服务机构，为特定居家老人提供生活照料、康复护理、精神关爱、陪医就诊等特定内容的多种形式的上门服务。

户籍及实际居住地均在武进区、符合下列条件之一的老年人可列为服务对象。

（一）援助对象

1．年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的低保户；

2．年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的三属；

3．年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的革命残疾军人；

4．年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的复员和带病回乡退伍军人；

5．年满60周岁以上生活不能自理的失独家庭中的老年人；

6．年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的区级以上劳模；

7．年满60周岁的分散供养特困对象；

8．年满70周岁的归国华侨；

9．生活不能自理的离休干部；

10．年满90周岁以上的高龄老人。

（二）补助对象

80-89周岁的老人。

对同时符合两种条件的服务对象，可以按享受服务的最高标准执行，但不得重复享受。

四、服务机构、内容、工时及价格

（一）服务机构：提供居家养老服务的社会服务机构应当具备下列资质和条件方可参与投标：

1．经行政审批或市场监督管理部门登记注册，具有独立承担民事责任的能力，业务范围应包括养老服务，具有开展居家养老服务所必需的设备和专业技术能力；

2．有合格的服务人员团队，服务人员须具有健康证和上岗服务证，符合所在行业规范要求，优选本地服务人员，确保养老服务项目的正常实施；

3．未被“信用中国”网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单；

4．根据老年人的需求，适时增加服务项目和服务内容。

（二）服务内容、工时及价格

对符合条件的老年人，由服务机构通过养老服务运营平台提供以下服务，工时及价格按照上限控制、中标决定的原则确定。

1．生活照料服务。提供洗衣做饭、居室清洁、储物整理、理发助浴、代购邮寄等服务。

2．精神关爱服务。提供读书读报、交谈聊天、心理疏导、精神慰藉等服务。

3．健康服务。陪医就诊、血压血氧测量、推拿按摩等服务。

4．其他上门助老服务。

五、服务标准

居家养老服务按照服务对象的类别，由民政局委托第三方评估机构根据《老年人能力评估》（民政行业标准MZ/T 039-2013）对服务对象进行评估，评估等级后确定可享受的服务标准。

1．援助对象。评估为0级（能力完好）、1级（轻度失能）和2级（中度失能）的，享受价值200元/人·月的服务；评估为3级（重度失能）的，享受价值300元/人·月的服务。

2．补助对象。享受价值60元/人·月的服务。

超出服务标准范围的由服务对象自行承担费用。

符合享受长期护理保险待遇和重度残疾人护理补贴条件的服务对象可择高申请相应的服务，不重复享受。

六、职责分工

（一）平台运营方。由区民政局牵头通过招投标方式确定，负责区级智慧养老信息平台和服务指挥中心的日常运行、咨询预约服务、服务机构派单；开展服务满意度调查；录入服务对象评估报告；管理服务记录，出具服务记录汇总清单；受理服务投诉等工作。

（二）服务机构。由区民政局牵头通过招投标方式确定服务机构。服务机构负责服务人员上岗培训、居家养老服务中心（站）点的日常运行，具体实施上门服务，对投诉事项进行整改、承担在服务过程中服务人员人为造成服务对象意外伤害的责任风险。

（三）第三方评估机构。由区民政局牵头通过招投标方式确定第三方评估机构，每年签订委托评估协议，接受平台评估派单指令，根据《老年人能力评估》（民政行业标准MZ/T 039-2013）客观真实评估老年人能力状况，出具评估报告并上传平台。

（四）第三方考评机构。由区民政局采取政府购买服务的方式委托指定的第三方考评机构进行考评。采取现场检查、翻阅台账、入户抽样调查、信访投诉调查、财务审计等形式，对照考评标准对平台和站点的运行、上门服务情况进行考评，形成考评意见。考评结果作为政府购买服务经费结算的主要依据。

（五）镇（开发区、街道）。各镇（开发区、街道）根据本辖区老年人养老服务实际需求，对照《武进区养老服务业重点任务三年行动计划（2018-2021年）》进行居家养老服务中心（站）的规划布点和站点建设，与服务供应商和区民政局每年签订三方居家养老服务合作协议。负责受理并审核服务对象的申请，审核服务记录，根据平台考核结果结算服务经费，监管服务质量，协助处理服务投诉。

（六）区民政局。区民政局要协调各方共同做好居家养老上门服务的工作。负责公开招标平台运营方及服务机构，审批确定服务对象类型，协调各方服务，加强服务监管，协同区财政局下达服务经费指标。

七、办理程序

（一）申请。由符合条件的老年人（或其家属）到户籍所在地村、社区进行申请，填写《武进区居家养老服务申请表》（附件1），并提供相关证明材料（附件2）。

（二）初审。村（社区）工作人员进行初审。将符合条件的申请表、证明材料和初审意见上报至所在镇（开发区、街道）。

（三）审核。镇（开发区、街道）民政部门对申请对象进行审核，签署意见后上报区民政局审批。对于不符合条件的，应及时告知申请对象。

（四）审批。区民政局在收到申请材料后，委托评估机构开展服务对象能力评估和服务需求评估，于申请次月确定服务对象类型和服务标准，完成审批工作。生成服务明细表，及时反馈至镇（开发区、街道）民政科和平台运营方。各镇（开发区、街道）民政科和平台运营方必须以服务明细表作为提供服务的依据，不得自行造表违规操作，区民政局将加强对服务对象的核查，对弄虚作假，骗取服务资金的行为，将按照有关规定严肃处理。

（五）服务。各镇（开发区、街道）、平台运营方和服务机构在区民政局审批结束后，按照职责分工，协同做好相关服务工作。各镇（开发区、街道）应及时告知服务对象可享受服务标准以及预约服务方式；平台运营方根据服务对象的服务需求，及时派单给服务机构；服务机构根据平台的派单任务，按时按需上门进行服务，在服务结束后填写居家养老援助服务记录单（附件3），由服务对象签字确认后，反馈至平台；平台每月整理统计服务记录单，反馈给各镇（开发区、街道）及服务机构，作为经费结算的依据。

（六）结算。平台运营方于次月初出具本月居家养老服务结算明细表（附件4），提交各镇（开发区、街道）民政科和服务机构签字确认，各镇（开发区、街道）财政部门根据确认结果按月预付服务经费的90%给服务机构；各镇（开发区、街道）民政科按季将结算材料报区民政局审核；根据区民政局的审核结果，区财政局和区慈善总会按季下达服务经费；年底，区民政局根据第三方考评机构的考核结果，结算服务经费的10%。

服务工时根据服务标准和服务机构最终中标工时单价确定，超出服务标准的按标准结算，低于服务标准的按实际结算。

八、经费保障

政府购买居家养老服务经费包括援助对象服务经费、补助对象服务经费和第三方机构服务经费等，通过福利彩票公益金、区慈善捐赠资金和各级财政预算安排资金等渠道统筹解决。其中区慈善捐赠资金根据实际接受服务人数、服务工时（每个接受服务老人每月不超过2个工时）,按每工时10元计算。

居家养老服务经费，按以下方式承担：区财政承担各镇域范围内援助对象服务经费和50%的补助对象服务经费（含区慈善捐赠资金），以及第三方机构服务经费；各开发区承担各自范围内的援助对象服务经费、补助对象服务经费；各镇承担各自镇域范围内补助对象服务经费的50%。

从2021年1月1日起，各开发区福利彩票销售点（不含中福在线营业厅）销售彩票筹集的公益金返还80%，区统筹20%。区统筹资金专项用于社会化养老各项支出。

九、监督管理

民政部门要加强平台运行和服务质量监管，发现下列违规行为，立即责令相关方进行整改，整改不力的，民政部门有权终止与其合作并追究其法律责任。平台运营方在受理服务请求、投诉、派单、服务管理和满意度调查等过程中有不规范操作的；服务机构有管理不善，服务人员不按时按需开展服务、服务态度差等行为的；第三方评估机构不严格对照标准评估，出具虚假评估报告行为的。

本实施办法由武进区民政局、武进区财政局负责解释。

附件：1．武进区居家养老服务申请表

2．武进区居家养老服务申请所需材料清单

3．武进区居家养老服务记录单

4．武进区居家养老服务结算明细表

抄送：常州供电公司，区委各部委办，区人大常委会办公室，区政协

办公室，区法院，区检察院，区人武部，区各人民团体。

常州市武进区人民政府办公室 2019年9月29日印发

附件1

武进区居家养老服务申请表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | | 性别 |  | 身份证号码 |  |
| 户籍地址 |  | | | | | |
| 居住地址 |  | | | | | |
| 紧急联系人员 | | | | | | |
| 姓名 | | 联系电话 | 与申请人关系 | | 住址 | |
|  | |  |  | |  | |
| 服务对象类别 | | 援助对象：  1. 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的低保户（）  2. 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的三属（）  3. 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的革命残疾军人（）  4. 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的复员和带病回乡退伍军人（）  5. 年满60周岁以上生活不能自理的失独家庭中的老年人（）  6. 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的区级以上劳模（）  7. 年满60周岁的分散供养特困对象（）  8. 年满70周岁的归国华侨（）  9. 生活不能自理的离休干部（）  10.年满90周岁以上的高龄老人（）  补助对象：  1.80-89周岁的老人。 | | | | |
| 申请人或代办人（签字）: 年 月 日 | | | | | | |
| 服务形式 | | 上门服务（）带入机构（） 家属服务（ ） | | | | |
| 身体状况 | | 自理（）介助（）介护（） | | | | |
| 村（社区）意见 | | 经办人（签字）： 单位盖章 年 月 日 | | | | |
| 镇（开发区、街道）  意见 | | 经办人（签字）： 单位盖章 年 月 日 | | | | |
| 区民政部门意见 | | 经办人（签字）： 单位盖章 年 月 日 | | | | |

注：申请人根据服务对象类别提供相应证明材料和老年人评估报告附后。

附件2

武进区居家养老服务申请所需材料清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 服务对象 | 所需材料 |
| 1 | 援助  对象 | 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的低保户 | 身份证、户口本、低保和无子女照顾等证明材料 |
| 2 | 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的三属 | 身份证、户口本、三属和无子女照顾等证明材料 |
| 3 | 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的革命残疾军人 | 身份证、户口本、革命残疾军人和无子女照顾等证明材料 |
| 4 | 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的复员和带病回乡退伍军人 | 身份证、户口本、复员和带病回乡退伍军人和无子女照顾等证明材料 |
| 5 | 年满60周岁以上生活不能自理的失独家庭中的老人 | 身份证，户口本，失独老人证明材料 |
| 6 | 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的区级以上劳模 | 身份证、户口本、劳模和无子女照顾等证明材料 |
| 7 | 年满60周岁的分散供养特困对象 | 身份证、户口本、特困对象证明材料 |
| 8 | 年满70周岁的归国华侨 | 身份证，户口本，归国华侨证明材料 |
| 9 | 生活不能自理的离休干部 | 身份证，户口本，离休证明材料 |
| 10 | 年满90周岁以上的高龄老人 | 身份证、户口本 |
| 11 | 补助  对象 | 80-89周岁的老人 | 身份证、户口本 |
| 12 | 入住养老机构的服务对象 | | 除上述身份证明材料外，还需提供养老机构入住协议及付款收据复印件，所住养老机构为常州市依法登记的养老机构。 |
| 13 | 由家属提供服务的服务对象 | | 除上述身份证明材料外，还需提供患有传染病、精神病的医院证明材料。 |

附件3

武进区居家养老服务记录单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务对象姓名 |  | 地址 | 镇（开发区、街道）村（社区） |
| 联系电话 |  | 服务时间 | 年 月 日 工时： |
| 服务内容 | | | |
| 生活照料服务 | □洗衣□做饭□居室清洁□储物整理□理发□助浴□代购邮寄□其他： | | |
| 精神关爱服务 | □读书读报□交谈聊天□心理疏导□精神慰藉□其他： | | |
| 健康服务 | □陪医就诊□测血压□血氧□推拿按摩□其他： | | |
| 助餐服务 | □助餐 | | |
| 其他 | □其他服务 | | |
| 服务情况反馈（服务对象填写） | | | |
| 服务态度 | □非常满意□满意□一般□不满意 | | |
| 服务时间 | □非常满意□满意□一般□不满意 | | |
| 服务质量 | □非常满意□满意□一般□不满意 | | |
| 其他意见建议 |  | | |
| 服务确认 | | | |
| 特别提醒：如发现现场服务人员有任何违规行为或对服务不满意，请及时拨打投诉电话：  投诉情况反映：  服务人员签字： 服务对象签字： 年 月 日 | | | |

附件4

武进区居家养老服务结算明细表

服务机构（盖章）： 镇（开发区、街道）（盖章） 时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属地区 | 序号 | 服务对象 | 类别 | 服务标准 | 实际服务金额 | 结算金额 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计 | | | |  |  |  |  |

镇（开发区、街道）民政科长签字： 分管领导签字：