

沙坡头区经济困难老年人养老服务和护理“两项补贴”

服务机构评审指标

考评内容		考核要点	评分标准	分值	考核方式
宗旨理念	1.成熟的为老服务的宗旨、理念	具备完善的居家、社区养老服务运营标准化体系,具有成熟的机构对为老服务的理念、宗旨,落实执行具体相关服务标准和服务规范,具有统一的品牌与视觉形象。	统一的为老服务标识、统一制服工作牌(2分);具有规范的公司章程、完整的组织架构、内部管理制度、居家养老服务操作规范、档案管理等制度规范(5分)。	2+5 分	现场答辩、 问询、资料 审核
	2.科学合理的发展规划	能够确保公司长期稳定性,拥有固定的公司盈利渠道和稳定的经营模式,制定科学合理的发展规划,对未来养老服务方面具有智能化、便捷化的设备开发和相应资源链接。	经营模式说明(1分);科学合理的发展规划介绍(1分);链接周边为老服务社会资源(1分);(对于较远农村,有组织本村人力资源开展互助养老的方案计划,后期推动实施。)	1+1+1 分	现场答辩、 问询
	3.详细的实施方案或计划	制定详细的实施方案或计划,每项服务标准和规范,从项目前期实施到后期评估有详细的计划。	制定详细的实施方案或计划(10分);具有风险防范和应急应对策略(5分);	15 分	现场答辩、 问询、资料 审核
	4.具有丰富的相关服务经验	具有从事居家养老服务工作相关的业绩证明,取得成效介绍,产生的影响力和满意度。	拥有相关业绩证明,包含服务项目名称、合同、服务质效等相关资料完整得4分;产生影响力、知名度和满意度高得1分。	4+1 分	资料审核
工作人员	1.具有专业资格证书	具备养老护理员证、医护资格证、老年人能力评估师证、社会工作者证、心理咨询师证。	专业资格工作人员占从业人员比例达到60%以上得10分;达到50%得8分;达到40%得6分,30%以下不得分。	10 分	资料审核
	2.具备行政管理人员、专职出纳	具备专门负责本区域养老服务系统录入、更新及事务对接的行政管理人员,具有专职出纳人员负责报账。	具有专门负责本区域养老服务系统录入、更新及事务对接的行政管理人员得2分,具有专职出纳人员负责报账,且不兼任会计得2分。吸纳户籍失业人员得1分。	2+2+1 分	现场答辩、 问询、资料 审核
	3.定期培训和专业指导	组织从业人员定期培训,不断提升专业能力,在项目实施过程中能够及时吸取经验教训,做好总结,通过培训方式能够确保传达至工作人员。	制定培训计划和时间安排表得3分,具有经验交流总结会议安排得2分。	3+2 分	现场答辩、 问询、资料 审核

硬件设施	1.固定办公场所及与服务内容相配套的场所	具有固定的办公场所、有营业执照。	具有固定的办公场所,营业执照地点与实际办公地点一致得 2.5 分,有与服务内容相配套的场所得 2.5 分。	2.5+2.5 分	资料审核、实地查看
	2.具备基本办公设备	具备电话、电脑、传真机、打印机等基本办公设备。	电话、电脑、传真机、打印机等基本办公设备满足基本服务需求能正常使用得 5 分。	5 分	资料审核、实地查看
	3.具备相应的服务设施、器械	具备开展服务应具备的服务设施、器械。	器材完备且能够正常使用,有专业人员会操作得 5 分。	5 分	资料审核、实地查看
服务管理制度	1.明确详细的收费标准	制定明确详细的收费标准,服务价格符合合理预期。	制定明确详细的收费标准,服务价格符合合理预期,报价不超过预期价格得 10 分。	10 分	现场答辩、问询、资料审核
	2.完整的服务档案	制定与服务对象所签订的服务协议书,建立身份证及户口簿复印件、服务对象照片、紧急联系人等信息的服务档案。	制定与服务对象签订的服务协议书,个别需区分合同内容的,能够提前谋划、制定个性化、全面性协议书;建立身份证及户口簿复印件、服务对象照片、紧急联系人等信息的服务档案,有整套资料模板得 5 分	5 分	资料审核
	3.规范的操作流程及记录	建立各项服务操作流程,并确保严格执行;确保提供的服务被详尽、及时记录。	建立各项服务操作流程,并确保严格执行得 2.5 分;确保提供的服务被详尽、及时记录得 2.5 分。	2.5+2.5 分	资料审核
服务跟踪评估	1.服务质量评估	建立完善的服务评估制度,评估对象和内容具体明确。	建立完善的服务评估制度,评估对象和内容具体明确得 5 分。	5 分	现场答辩、问询、资料审核
	2 对服务对象回访	建立服务对象回访制度。	具有组织服务对象进行满意度评价的测评表,表内信息完整、设置问题合理、有针对性、机构完整得 5 分。	5 分	现场答辩、问询、资料审核
	3.投诉/建议处理机制	制定投诉/建议处理机制。	制定投诉/建议处理机制,投诉举报渠道畅通,能够有效处理得 5 分。	5 分	现场答辩、问询、资料审核