

附件:

杏林街道养老服务设施专业化运营项目评估办法

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	分值	评分标准	得分	备注
助老员及服务对象管理 (20分)	助老员管理 (11分)	助老员数量	居家养老服务站: 每个站点至少派驻 2 名助老员, 原则上超过 1000 名老人的, 按每超过 500 名老人增配 1 名助老员。	2	A、按要求配备助老员数量 2 分 B、配备服务人数比要求少 1 分 C、尚未配备助老员 0 分		人员空缺累计超过 2 个月的, 每缺少 1 人次倒扣 2 分。
		助老员稳定性	助老员应固定且连续服务。	1	A、助老员当季度变动人次未超过 50%当前站点人数的 1 分 B、助老员当季度变动人次超过 50%当前站点人数的 0 分		助老员因法定原因离岗的(如产假), 人员及时补充的可不扣分
		助老员素质	每名助老员需身体健康, 具有高中或中专(含)以上学历, 或者具备国家承认和社会工作专科及以上学历, 或者取得国家颁发的社会工作者职业水平证书, 或者参加过老年服务与管理有关机构的正式培训并取得证书者, 身体健康, 男生年龄在 55 周岁(含)以下, 女生年龄在 50 周岁(含)以下	1	A、按要求配置助老员 1 分 B、未按要求配置助老员 0 分		助老员均需进行岗前体检, 未按时体检的视为未按要求配置。
		人员能力建设	每个站点至少配备一名社工。(取得国家颁发的社会工作者职业水平证书)	2	A、按要求配置社工 2 分 B、未按要求配置社工 0 分		
			项目管理团队成员(不含项目负责人)具有大专及以上学历, 并取得与本项目服务相关证书	1	A、按要求配置人员 1 分 B、未按要求配置人员 0 分		
			运营单位每季度为助老员提供相	1	A、有提供培训, 并有培训记录的 1 分		培训记录包括但不限于: 签到表、培

			关技能类培训		B、未提供培训，或无培训记录的 0 分		训内容（课件）、照片等。
			运营单位为助老员提供岗中培训或督导，每月至少一次，并有记录的	1	A、每月至少提供一次岗中培训或督导，并有记录的 1 分 B、未提供岗中培训或督导，或无相关记录的 0 分		培训或督导记录包括但不限于：签到表、培训内容（课件）、照片等。
		规范劳动关系	运营单位需与助老员建立合法合规的劳动关系	2	A、订立劳动合同，按时支付薪资，按规定缴交社保 2 分 B、未订立劳动合同，或未按时支付薪资，或未按规定缴交社保 0 分		连续拖欠 2 个月工资的，每发现一次倒扣 2 分
	志愿者团队（4 分）	志愿者队伍	组建不少于 30 人的志愿者团队	1	A、有相应的志愿者档案，人数达 30 人以上 1 分 B、无志愿者档案或人数未达 30 人以上的 0 分		
		志愿者活动	每月入户开展 10 人次的志愿服务（包括家政服务、陪聊、精神慰藉、爱心理发等）	2	A、每月入户开展 10 人次的志愿服务 2 分 B、每月入户开展志愿服务次数低于 10 人次 0 分		注：志愿服务包括：家政服务、陪聊、精神慰藉、爱心理发等。志愿服务有完整的信息系统记录，服务记录不完整的、没有服务记录的不得分。服务记录需包括服务时间、地点、人员、内容等。
		志愿者团队培育	每季度组织一场提升志愿者服务能力的培训或团建，每场参与率不低于 50%	1	A、有完整的纸质或电子培训记录（至少包括时间、地点、人员、内容） 1 分 B、无完整或没有服务记录（至少包括时间、地点、人员、内容） 0 分		

	档案建立 (5分)	老人健康档案管理 (5分)	项目所在辖区内集美区户籍老年人建档率应当在 98%以上。	1	A、完成健康档案建设，并同步填报市、区平台的，建档率（包含系统录入）达 98%或以上 1 分 B、完成健康档案建设，并同步填报市、区平台的，但建档率（包含系统录入）低于 95%，或平台数据存在不一致的 0.5 分 C、建档率（包含系统录入）低于 95%的 0 分		助老员入驻社区后，三个月内完成社区内服务对象的个人信息档案及个人健康档案的建立，档案内容包括社区基础数据、个人基础信息、家庭信息、居住情况、健康状况、服务需求等，并根据入户走访的实际情况，更新社区老人的个人档案，按季度更新，并与系统保持一致。
			辖区内集美区户籍老年人信息完整率应当在 95%以上。	1.5	A、老人信息档案完整率达 95%以上 1.5 分 B、老人信息档案完整率低于 95% 0 分		连续 3 个月完整率未达标的，每发现一次倒扣 2 分
			辖区内集美区户籍老年人信息准确率应当在 95%以上。	1.5	A、老人信息档案准确率达 95%以上 1.5 分 B、老人信息档案准确率低于 95% 0 分		连续 3 个月准确率未达标的，每发现一次倒扣 2 分
			项目所在社区的助老员定期以报表的形式将服务需求信息台账反馈给村（居）委会。	1	A、每季度首月内收集报送本季度的服务需求信息台账的并记录完整 1 分 B、未报送或未及时报送的 0 分		
居家上门服务管理 (30分)	入户关怀 (12分)	入户及电访 (8分)	每季度对项目所在社区 50%的辖区内集美区户籍老年人至少完成一次入户关怀，且通过手机 APP 软件记录入户工作，并对高血压等慢性老人测量血压。	8	A、每季度入户率 $\geq 50\%$ 且平台记录完整 8 分 B、 $40\% \leq$ 每季度入户率 $< 50\%$ 或平台不完整的 3 分 C、每季度入户率 $< 40\%$ 0 分		所有老人每半年应至少完成一轮入户关怀，每季度入户率不低于 50%，且不重复统计，并对高血压等慢性老人测量血压，居家上门服务的次数可计入入户关怀次数。
		特殊群体入户关怀 (4分)	根据《厦门市集美区民政局等九部门关于印发集美区特殊困难老年人探访关爱服务实施方案的通知》（厦集民〔2023〕39 号）要求，为特殊老人开展巡访关爱服务，若政策有调整的应适当调整频次，极端天气或节日时增加巡访次数。”	4	A、制定服务计划并每月至少上门探访 1 次或以上（含测量血压或血糖）即探访率 100%且记录完整 4 分 B、未制定服务计划或上门探访率低于 100%或存在探访次数低于 2 次的 2 分 C、上门探访率小于 90%或存在探访次数低于 1 次的或无记录的 0 分		居家上门服务的次数可计入入户关怀次数。因老人自身意愿不同意上门探访的，应报送社区同意。

	居家上门服务 (16分)	上门服务 (16分)	<p>每季度开展居家上门服务频次以辖区户籍老年人数量为依据开展阶梯式考核，重点保障 A 类特殊老人（特困、低保、优抚、革命五老、计生特殊家庭、90 岁高龄）和 B 类特殊老人（低收入家庭、空巢、孤寡、独居、留守）等特殊老年人群。服务对象因各种原因无法开展服务的或服务对象全部完成服务次数仍达不到标准的，未达到标准部分的服务次数以不低于 1.1 倍的加权方式服务其他 C 类特殊老人（失能半失能等有困难需要帮助的老人），C 类老人由社区与各镇（街）推荐，由承接运营机构开展服务。每次服务至少包含两助内容，A 类老人每月时长不少于 8 小时，服务次数不低于 4 次，每次服务时长至少 1 小时；B 类和 C 类老人每月服务时长不低于 4 小时，服务次数不低于 2 次，每次服务时长至少 1 小时</p>	10	<p>A、上门服务人次\geq服务人次要求 95%的 10 分</p> <p>B、服务人次要求 90%的\leq上门服务人次$<$服务人次要求 95%的 6 分</p> <p>C、上门服务人次$<$服务人次要求 90%的 0 分</p>	<p>按照本辖区集美区户籍老人数量，服务次数的比例分区间如下：1200 人及以上的服务按照不低于每季度 600 人次；1000—1199 人的占总人数的 50%人次；700—999 人的占总人数的 55%人次；500—699 人的占总人数的 60%人次；300—499 人的占总人数的 80%人次；299 人及以下的占总人数的 100%人次。</p> <p>居家上门服务统计次数的内容：（1）助洁包括包括整理卧室、卫生间、厨房等家政类保洁。（2）助浴包括外出/家庭助浴（有条件）；（3）助行包括陪同外出包括散步、购物、就医（有条件）、办事等；（4）助急包括如老人家里遇到漏水、漏电、忘记带家门钥匙等急事，提供相应解急解难服务；（5）助医包括陪同就诊，链接资源为有需求的老年人提供上门服务康复。康复服务指由专业康复治疗（士）师上门为有康复需求的老年人提供功能性康复训练和康复护理。</p> <p>（6）助乐包括①为老人入户开展心理疏导、陪聊、协助老年人解决临时需求；②为有需要的老年人提供心理辅导、情绪疏导和认知调节，帮助老年人摆脱抑郁、焦虑和孤独感等心理方面问题的困扰。及时掌握老年人的心理变化，满足老年人心理需要，促进老年人心理健康；③心理慰藉主要</p>
				6	<p>A、每次服务时长\geq1 小时 6 分</p> <p>B、存在 0.5 小时\leq服务时长\leq1 小时情形的 2 分</p> <p>C、存在服务时长$<$0.5 小时情形的 0 分</p>	

						以陪同聊天、情绪安抚等形式开展。 服务时长统计：助老员数量×服务时间
	联动救助 (2分)	联动救助及保障 (2分)	为有需求的特殊对象老人免费提供紧急救援通讯设备和居家养老紧急事件应急援助服务。依托养老服务热线 3500011 及智能化设备，为全区老人提供全年每天 24 小时的主动关怀和联动救助服务。	2	A、为有需求的老人免费提供紧急救援通讯设备和服务，且 7×24 小时服务响应率达 95%的 2 分 B、为有需求的老人免费提供紧急救援通讯设备和服务；85%≤7×24 小时服务响应率<95%的 1 分 C、未为有需求的老人免费提供紧急救援通讯设备和服务，或 7×24 小时服务响应率<85%的 0 分	工作流程及要求详见 DB3502/T 090—2022
服务活动及实施 (25分)	文化 活动 (16分)	节日 庆典、 生日 会	每季度至少组织一场传统节日庆典 每月至少 1 次生日会	4	A、每季度至少举办 1 场传统节日庆典活动，每月至少 1 次生日会 4 分 B、未开展节庆活动，或每月举办少于 1 次生日会的 0 分	节日庆典包括元旦、元宵、端午、中秋、重阳和国庆
		文 娱 活 动	开展各类有益于身心健康的文化娱乐活动，内容包括但不限于组织书法、绘画、棋牌、唱歌、戏曲、趣味活动、益智游戏、阅览、品茶、看电视或健身活动等，每月至少 1 次，应当将图书阅览、棋牌娱乐、健身活动、观影活动等设施设备常态化开放；	2	A、每月至少组织 1 次文娱活动并有完整服务记录的。 2 分 B、未按要求次数或时长举办活动，或无完整服务记录的。 0 分 注：服务记录需包括服务时间、地点、人员、内容等。	
			每次活动至少 15 人参与，当季度各项文娱活动老人参与率不低于 10%，且与上季度人员不重复。	2	A、每次活动至少 15 人参与，当季度老人参与率不低于 10%且与上季度人员不重复的 2 分 B、每次活动至少 15 人参与，当季度老人参与率低于 10%或与上季度人员重复的 0 分	

		知识宣讲	开展法律、安全、智能设备使用及中华文化讲堂等相关知识宣讲；每季度不少于1场，每季度开展至少1种类。	2	A、每季度至少组织1场 2分 B、未按要求场数或种类举办讲座，或无完整服务记录的 0分 注：服务记录需包括服务时间、地点、人员、内容等。		全年4类宣讲至少开展1次
		学习课程	每月至少开展1次手工、插花、答嘴鼓、烹饪、闽南特色课堂等方面的系列学习培训课程；每季度完成1个系列培训课程。（单系列的培训课程至少包含4个课时，标准1课时为45分钟）。	4	A、每季度按要求组织系列学习课程，并有完整服务记录的 4分 B、未按要求完成系列学习课程，或无完整服务记录的 0分 注：服务记录需包括服务时间、地点、人员、内容等。		
		理发、义诊活动	定期开展理发、义诊活动，每季度开展1次理发活动，每季度开展一次义诊活动。	2	A、每季度至少组织开展1次理发和1次义诊活动 2分 B、未按要求完成全部2种活动，或无完整服务记录的 0分		
	健康讲座（2分）	健康讲座	开展健康养生、基本医疗保健等健康教育讲座，为居家老人提供健康营养膳食指导和咨询服务，每季度不少于1场	2	A、每季度开展健康教育讲座不少于1场 2分 B、未开展健康教育讲座 0分		
	服务资源（7分）	服务资源整合	链接社会组织资源和周边为老服务资源，不少于15家，至少5种类型，包括但不限于餐饮、理发、家政、药店、便利店等	1	A、整合服务资源类型不少于5种 1分 B、整合服务资源类型不足5种 0分		
				1	A、链接企业或商家不少于15家 1分 B、链接企业或商家不足15家 0分		
		链接服务资源	每季度至少完成链接3种类型的服务，每季度链接服务次数不低于六助服务次数的10%	2	A、每季度完成链接3种类型的服务 2分 B、每季度完成链接低于3种类型服务 0分		
				2	A、每季度该类型服务次数不低于六助服务次数的10%； 2分 B、每季度该类型服务次数低于六助服务次数的10%； 0分		

		医养结合	与所在辖区卫生服务中心（卫生院）签署合作协议，配合开展医养结合工作	1	A、入驻村（居）三个月内与所在辖区卫生服务中心（卫生院）签署合作协议 1分 B、未在入驻村（居）三个月内与所在辖区卫生服务中心（卫生院）签署合作协议 0分		服务要求提出需在入驻村（居）三个月内签署协议
助餐（5分）	助餐（5分）	助餐服务（5分）	<p>1. 照顾老年人的饮食生活习惯，尊重少数民族的饮食习俗，主动征求老人对饮食质量、种类、烹调技术等方面的意见，并及时记录饮食习惯。</p> <p>2. 链接敬老餐厅、中央厨房等为有助餐需求的老年人预约订餐、送餐等服务；</p> <p>3. 助餐服务地点应保持清洁卫生，室内空气要新鲜，及时通风换气，排除异味。</p> <p>4. 送餐运输工具应保持清洁卫生，食品配送机构应遵守食品安全法并应符合国家卫生部《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》，送餐应及时、保温、无洒漏，保持餐具整洁，并免费提供送餐服务。</p> <p>5. 发动志愿者为服务对象进行送餐服务，每月送餐次数不低于助餐补助对象人数的 10%×30（餐）进行考核。</p> <p>6. 对外公示助餐服务时间、服务须知等。</p> <p>7. 站点需安装符合标准的智能终端接入市结算平台，按要求准确登记用餐人员信息（具体助餐服务要</p>	5	<p>A. 每月送餐次数≥助餐补助对象人数的 10%×30（餐）的 5分</p> <p>B. 助餐补助对象人数的 10%×30（餐）<每月送餐次数≥助餐补助对象人数的 5%×30（餐）的 2分</p> <p>C. 每月送餐次数<助餐补助对象人数的 5%×30（餐）的 0分</p>		

			求以市、区出台的助餐文件为准)。				
场馆管理 (2分)	日常管理 (2分)	制度建设	有编制日常活动计划并公示,各项消毒卫生制度、应急预案管理、消防安全管理等制度均需上墙。	2	A、有编制日常活动计划并公示,且各项卫生管理、应急预案管理、消防安全管理等制度上墙的; 2分 B、无编制日常活动计划或无公示的或缺失任意一项制度上墙的。 0分		
服务成效 (18分)	受益情况 (14分)	服务对象受益情况	服务对象对服务内容、服务形式、工作人员态度等方面进行满意度评价。(现场调查记录不低于20人,结果平均分为本项最终得分)	9	“很满意”赋值为100分,“满意”赋值为80分,“基本满意”赋值为60分,“不太满意”赋值为30分,“不满意”赋值为0分,每份问卷按问题数量数学平均。 A、平均得分 ≥ 90 分 9分 B、 $80 \leq \text{平均得分} < 90$ 分 7分 C、 $60 \leq \text{平均得分} < 80$ 分 3分 D、平均得分 < 60 分 0分		
		服务相关方对服务的评价	服务购买方、使用方对服务的评价服务合作方对服务的评价。(现场调查记录不低于10人,结果平均分为本项最终得分)	5	“很满意”赋值为100分,“满意”赋值为80分,“基本满意”赋值为60分,“不太满意”赋值为30分,“不满意”赋值为0分,每份问卷按问题数量数学平均。 A、平均得分 ≥ 90 分 5分 B、 $80 \leq \text{平均得分} < 90$ 分 3分 C、 $60 \leq \text{平均得分} < 80$ 分 1分 D、平均得分 < 60 分 0分		
	宣传报道 (4分)	宣传报道 (4分)	运营商对居家养老服务发布宣传报道	4	A、每月2篇正面宣传报道4分 B、每月1篇正面宣传报道2分 C、无相关宣传报道0分		运营商或者官方媒体发布正面相关宣传报道,报道方式公众号、报纸等,必须要有“线上”宣传链接。
加分项		省市媒体	服务获得省市官方媒体正面报道的2分/次,最高不超过5分。	5			

	报道					
	获奖情况	本项目或项目专职工作人员在本合同年度内获区级及以上党政群团组织及专业团体颁发的服务有关奖项，区级的每次 1 分，市级及以上的每次 2 分，不超过 5 分。	5			
	文化活动覆盖范围	文化活动举办覆盖范围占村（居）自然村或小组 60%的加 1 分	1			村（居）自然村或小组数量小于 8 个的不参评
		文化活动举办覆盖范围占村（居）自然村或小组 90%的加 2 分	2			
扣分项	督查	监督与走访过程中，发现安全、服务等出现问题，每发现一起扣 1-5 分。				
	服务投诉	出现因服务未及时提供或提供的服务质量较差，导致服务对象或家属等投诉，且未能及时处理的，每发现一起扣 2 分。				
	诚信参评	参评方必须提供客观、真实的资料和数据。如有欺诈、隐瞒、提供不实数据的，视情节严重程度扣除 5-50 分。				
	安全生产	如在运营中在安全、消防等方面出现问题、事故，视情节严重程度扣除 5-50 分。				
	紧急服务	未及时响应并完成养老服务热线 3500011 或一键求援系统分配的任务的，每发现一起扣 10 分。				
	非法营利	如发现乙方安排助老员从事与本项目无关的营利性工作的，每发现				

		一起扣 5 分				
	功能 优化	承诺在运营过程中根据实际情况对“养老服务设施信息化运营信息化平台”进行优化，优化时间为 60 个日历日内				业主在提出系统功能优化要求后，运营方在 60 个日历日内未成功能优化或未能通过业主方验收的，当季度总评分扣 5 分，每再超出 30 个日历日的，额外加扣 5 分，依次累加。
评估考核结果应用		合同期间，服务站点的考核分值低于 60 分合计次数达两次的，镇（街）有权单方解除合同。 服务站点连续 2 次考核评估结果出现同一评估小项（三级指标，不包含加分、扣分项）分值为 0 分的，该站点当次考核时段的结算经费按评估分值降一档次后的结果发放。				此项为负分，依据降档所需分值扣分，计入总得分
总得分						