

广州市社区居家养老服务评估指引（试行）

（公开征求意见稿）

为规范全市社区居家养老服务工作，科学评价社区居家养老服务成效，全面提升社区居家养老服务质量，根据《广州市人民政府办公厅关于深化社区居家养老服务改革的实施意见》（穗府办规〔2016〕144号）、《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社区居家养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2016〕16号）和广州市地方技术标准《社区居家养老服务规范》（DBJ440100/T 288-2017），制定本指引。

一、适用范围

本指引适用于广州市行政区域内社区居家养老服务评估。

二、评估原则

坚持公开透明、公平公正、客观量化的原则，参照科学的评估标准，评定社区居家养老服务的评估等级和补助标准。

三、评估方法

（一）评估内容

社区居家养老服务评估对象为各区、街道（镇）居家养老综合服务平台所开展的社区居家养老服务项目。服务项目分为上门生活照料、助餐配餐、日间托管、上门医疗、康复护理、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、临终关怀、安全援助共 10 项。其中，上门生活照料、助餐配餐、日间托管 3 项为基础服务项

目；上门医疗、康复护理、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、临终关怀、安全援助 7 项及其他特色服务项目为加分项目。直接面向周边社区居民提供以上服务项目的区居家养老综合服务平台须接受服务项目评估；街道（镇）居家养老综合服务平台须接受 3 项基础服务项目评估。

（二）评估方式

对照广州市社区居家养老服务项目评估指标表开展社区居家养老服务评估。

服务评估应通过服务现场及过程观察、文档查阅、访谈、服务对象满意度调查等方式开展。

服务现场及过程观察是指对居家养老服务的场地及服务过程进行现场观察并进行信息收集，包括但不限于场地硬件、制度建设、服务人员情况、服务过程等。

文件审阅是指通过材料收集和查看等方式，查阅居家养老服务机构的各类文件档案，包括但不限于服务对象档案、各类规章制度、服务记录等。

访谈是指通过与居家养老服务机构的管理人员、服务人员、服务对象、服务对象家属及其相关人员进行交流谈话，包括但不限于工作内容介绍、特殊个案处理经验、服务存在的问题及困难、解决应对的方法等。

服务对象满意度调查是指对服务内容、收费标准、服务频率、服务态度等满意度进行调查分析和量化评估。

四、评估实施

服务评估方式为第三方评估。其中，基础服务项目为必评项；其他服务项目采取政府购买服务方式提供的，根据双方合同约定的服务项目开展评估；其他服务项目由各区、街道（镇）自主提供的，根据服务项目自评报告提交情况开展评估。

由第三方服务机构提供服务的，自双方合同签订之日起，服务机构每运营满 1 年需向街道（镇）提交自评报告，由街道（镇）向区居家养老服务指导中心申请服务评估。

（一）组织和权限

服务评估由区居家养老服务指导中心采取政府购买服务的方式委托第三方评估机构组织实施。本区辖内承接社区居家养老服务项目的机构不得在履行服务合同期间作为第三方评估机构。

（二）人员要求

1.评估机构须为本项目配备专职的项目管理人员。

2.评估机构需投入一支不少于 5 人的评估员团队开展本项目。评估员应由从事一线养老照护服务 5 年及以上的工作人员、从事养老服务管理 5 年及以上的管理人员、从事医疗工作 5 年及以上的医师、从事养老服务实务研究 5 年及以上的专家学者、具有中级以上专业技术职称的财会人员组成。其中从事一线养老照护服务 5 年及以上的工作人员至少 2 名，从事养老服务管理 5 年及以上的管理人员至少 1 名，中级以上专业技术职称的

财会人员至少 1 名。

3.每次评估由 3 名评估员同时进行。进行服务项目评估时需有 1 名从事一线养老照护服务 5 年及以上的评估员参与，进行服务机构评估时需有 1 名中级及以上专业技术职称的财会人员参与。

(三) 评估流程

1.服务项目自评

居家养老综合服务平台按照服务项目类别，每年对照本指引要求对上年度开展的居家养老综合服务平台服务项目进行自查自评，参照《广州市社区居家养老服务评估自评报告（模板）》出具年度自评报告，参考《广州市社区居家养老服务满意度调查表（模板）》提供满意度调查报告，提供第三方审计的年度财务报告或年度财务报表，根据区居家养老服务指导中心的要求上报审核。

2.第三方评估

区居家养老服务指导中心委托第三方评估机构开展评估。第三方评估机构需根据本指引要求对上年度辖内居家养老综合服务平台开展的服务项目进行服务评估，参照《广州市社区居家养老服务评估报告（模板）》，以居家养老综合服务平台为单位出具评估报告，并将现场评估的文件资料汇总存档。评估结果报送区居家养老服务指导中心。

(1) 制定评估计划。评估机构应根据委托方的需求起草详

细的评估方案。

(2) 成立评估小组。明确评估小组成员的工作分工，组织评估团队进行内部培训学习，详细剖析和学习评估指标。

(3) 进行评估准备。安排 1 名专职工作人员负责与被评估项目的负责人进行工作对接，确认评估时间，准备评估材料。

(4) 组织实施评估。每次评估由 3 名评估员同时进行，综合采用现场观察、文档查阅、访谈、服务对象满意度调查等方式进行评估并做好记录。3 名评估员完成各自模块的评分后，应在现场独立的场室共同逐条合计评估项目的得分，得出最终评分。对有分歧的评分内容项应当由三名评估员再次评估，以人数占多的评估意见为主取分。完成服务项目评估后不向被评估方透露分数，但需现场将改进意见反馈给被评估方。

(5) 评估分数统计。评估机构完成对街道（镇）居家养老综合服务平台或区居家养老综合服务平台的服务项目评估后，按计分规则计算出区级或街道（镇）级居家养老综合服务平台的综合得分。

(6) 撰写评估报告。实地评估结束后，评估员按照科学、客观的原则，以街道（镇）居家养老综合服务平台或区居家养老综合服务平台为单位撰写评估报告，上报区居家养老服务指导中心，同时做好评估数据的统计分析工作。

3. 评估结果公示

区居家养老服务指导中心在收到街道（镇）居家养老综合

服务平台或区居家养老综合服务平台的评估结果后，应对评估结果进行公示，公示期不少于 3 个工作日。对评估结果有异议的，应在公示期结束后 7 个工作日内以书面形式向市居家养老服务指导中心提出复评申请。由市居家养老服务指导中心组织复评，复评结果为最终结果。

区居家养老服务指导中心在每年 5 月 31 日前汇总本区的年度评估情况，将区级评估报告上报市居家养老服务指导中心。评估结果由市、区居家养老服务指导中心公示 10 天。

五、结果应用

(一) 评估结果

1. 分数计算

社区居家养老服务项目分数按广州市社区居家养老服务项目评估指标表直接评估得出，10 个项目满分均为 100 分。

居家养老综合服务平台综合分数由基础得分及加分组成，基础得分为上门生活照料、助餐配餐、日间托管 3 项得分的平均分；加分由加分项分数加权组成，其中上门医疗、康复护理、临时托养、临终关怀、安全援助权重为 10%，文化娱乐、精神慰藉权重为 5%。若服务供应方开展未包含在上述 10 个服务项目中的其他特色服务项目，可由第三方评估机构根据服务项目计划书、服务记录、服务自评报告、服务对象满意度、社会影响力等服务实际开展情况进行评估，单个特色服务项目评分最高为 5 分，单个综合服务平台参加评估的特色服务项目最多为 2

个。

2.等级换算

居家养老综合服务平台综合分数及社区居家养老服务项目分数按照以下标准换算，其中，上门生活照料、助餐配餐、日间托管、上门医疗、康复护理项目必须进行等级换算，其他项目可不进行等级换算：

优秀应达到综合分数 90 分（含）以上；

良好应达到综合分数 80 分（含）以上；

合格应达到综合分数 60 分（含）以上；

综合分数 60 分以下，为不合格。

（二）评估结果适用

1.分类资助

各区应根据服务项目评估结果等级，综合考虑服务项目专业化程度、服务人次数、服务质量、服务成本等因素，确定差别化服务项目补助标准，评估等级为不合格的不予补助。

2.不合格处理

对承接的服务项目评估定级不合格的服务机构或自主供给服务的街道（镇），由各区居家养老服务指导中心督促整改。整改后仍不合格的街道（镇），由市民政局在全市范围内予以通报；整改后仍不合格的服务机构，由服务购买方中止其政府购买服务合同或服务委托协议，该服务机构在 2 年内不得参与我市社区居家养老政府购买服务项目招投标。

六、附则

本指引自 2018 年 月 日起施行，有效期 3 年。

- 附件 1.广州市社区居家养老服务项目评估指标表（上门生活照料）
- 2.广州市社区居家养老服务项目评估指标表（助餐配餐）
- 3.广州市社区居家养老服务服务项目评估指标表（日间托管）
- 4.广州市社区居家养老服务项目评估指标表（上门医疗）
- 5.广州市社区居家养老服务项目评估指标表（康复护理）
- 6.广州市社区居家养老服务项目评估指标表（临时托养）
- 7.广州市社区居家养老服务项目评估指标表（文化娱乐）
- 8.广州市社区居家养老服务项目评估指标表（精神慰藉）
- 9.广州市社区居家养老服务项目评估指标表（临终关怀）
- 10.广州市社区居家养老服务项目评估指标表（安全援

助)

11.广州市社区居家养老服务自评报告(模板)

12.广州市社区居家养老服务评估报告(模板)

13.20XX年广州市XX区社区居家养老服务评估报告(模板)

14.广州市社区居家养老服务满意度调查表(模板)

附件 1

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（上门生活照料）

服务区域：_____区（_____街） 服务提供方名称：_____ 评估日期：__年__月__日
 项目负责人姓名：_____ 电子邮箱：_____ 联系电话：_____

服务对象						上门服务的服务人员人数				服务内容
政府资助对象	第一类资助对象服务覆盖率	自费对象	服务对象人数合计	服务人次数合计	服务对象满意度	全职	兼职	邻里互助	合计	
第一类：	（备注：辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数为：_____）									1.助洁服务 <input type="checkbox"/> 2.洗涤服务 <input type="checkbox"/> 3.陪伴就医 <input type="checkbox"/> 4.陪同外出 <input type="checkbox"/> 5.上门做餐 <input type="checkbox"/> 6.代办服务 <input type="checkbox"/> 7.日常提示 <input type="checkbox"/> 8.情感关怀 <input type="checkbox"/> 9.个人护理 <input type="checkbox"/> 10.协助进餐 <input type="checkbox"/> 11.转移护理 <input type="checkbox"/> 12.排泄护理 <input type="checkbox"/>
第二类：										
合计：										

										13.助浴服务 <input type="checkbox"/>
										14.助行服务 <input type="checkbox"/>
										15.其他护理(需注明) <input type="checkbox"/>
以上数据统计起止日期: 201 年 月 日——201 年 月 日										

一、填写说明:

- 1.“服务对象人数”一栏: 服务对象指有签订服务协议的老年人, 服务对象人数应有服务协议、服务对象花名册作为依据。其中:
- (1) “第一类资助对象服务覆盖率”=实际服务的第一类政府资助服务对象人数/辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数(建议注明辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数);
 - (2) “服务对象满意度”=测评达到满意的服务对象人数/参与测评的服务对象总人数。

2.“服务内容”一栏: 使用√选择已提供的服务内容, 应有服务记录、服务照片作为依据。

二、特别说明: 以邻里互助形式提供的服务均计入上门生活照料项目中。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
1.服务内容 (37分)	1.1 助洁服务	2	保持居室整洁、物具清洁、物品摆放整齐、环境卫生, 定期通风, 保持室内空气新鲜, 无异味。2分	
		2	配备充足及可使用的清洁工具, 使用服务对象的清洁器材和耗材时, 应事先获取服务对象或其家属同意。2分	
	1.2 洗涤服务 ①	2	明确洗涤衣物的类别、衣物交收程序、卫生处理措施等工作流程, 对衣物进行分类洗涤。2分	
		2	洗涤服务质量达到清洁干净、无汗渍、无污点、无异味, 保持织物原来的色泽、花纹和图案。2分	
	1.3 陪伴就医 /陪同外出	2	为服务对象提前做好好就医材料或外出所需物品, 并根据其身体情况身体状况和要求规划和选择合适的往返交通路线及交通工具、助行工具。2分	
		2	协助服务对象与医生的问诊交流, 包括向医生表达服务对象的重要状况、协助记录医生医嘱、提醒服务对象执行医嘱、将就诊情况汇报服务对象家属及上级主管。2分	
	1.4 上门做餐	2	提供上门做餐服务的服务人员持健康证, 且对食物进行48小时留样。2分	
		2	尊重老年人饮食生活习惯与禁忌, 无出现食物不洁等食品安全情况, 并及时处理做餐后的卫生。2分	
	1.5 协助进餐	2	开展服务前, 能评估服务对象的进食能力及膳食需要, 根据其具体身体条件进行针对性协助进餐服务。2分	
		2	提供协助进餐服务的服务员持健康证, 做好协助进餐记录。2分	
	1.6 代办服务	2	能根据老年人需求, 提供代购、代领物品, 代缴费用等服务, 与服务对象当面清点钱物、证件、单据, 记录清晰。2分	
			2	提供个人护理服务的服务员应100%持有护士执业证书或养老护理员培训证书。2分②

① 集中送洗的应选择有资质的专业洗涤机构为服务对象提供洗涤服务。

② 服务员无护士执业证书或养老护理员培训证书的此项不得分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
1.服务内容	1.7 个人护理	2	1.提供的个人护理项目≥8项。2分 ^③ 2.提供的个人护理项目≥4项。1分 3.提供的个人护理项目≤3项。0分	
		2	开展服务前,服务人员应彻底清洁双手,告知服务对象护理项目具体操作程序,使服务对象明白且合作。2分	
		2	触碰服务对象身体部位、取用服务对象个人用品时应用语言提示服务对象,并取得服务对象同意。2分	
	1.8 助浴服务	2	助浴前进行安全提示,根据四季气候状况和老年人居住条件,注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风,防受凉、防烫伤。2分	
	1.9 日常提示	2	根据医嘱、家属要求或服务对象需求按时提醒老年人用药或办事。2分	
	1.10 情感关怀	2	能针对独居、孤寡等重点服务对象,提供每月≥1次的电访或上门探访,探访有相应主题(如居家安全、防火安全、人身安全等)。服务应有相关记录。2分	
	1.11 转介服务	1	有与周边社区医疗服务机构、为老服务机构建立服务转介机制并签订合作协议。1分	
2.服务人员 (18分)	2.1 资质	3	1.服务员 ^④ 持证 ^⑤ 率=100%。3分 2.服务员持证率≥80%。2分 3.服务员持证率≥60%。1分 4.服务员持证率≤60%。0分	
	2.2 配置	3	服务员与服务对象的比例≥1:10。3分	

^③ 护理项目含:晨间护理,晚间护理,皮肤外用药物涂擦,留置尿管护理,人工肛门便袋护理,协助穿(脱)衣,洗头,洗脸,梳头,剪发,剃须,刷牙,漱口,口腔清洁,洗手,洗足,床上擦浴,女性会阴清洁,修剪指(趾)甲,褥疮预防,叩背排痰等。

^④ 服务员:特指进行上门服务的工作人员。

^⑤ 服务员持证会:家政服务员证书、养老护理员培训证书。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
	2.3 培训	2	工作人员 ^⑥ 在上岗前, 接受≥10个学时的岗前培训, 且每年在岗培训≥15学时。2分	
		2	1.每月定期组织工作人员会议, 进行工作总结, 指导工作开展。2分 2.每季度定期组织工作人员会议, 进行工作总结, 指导工作开展。1分 3.超过1个季度未组织服务员工作会议。0分	
	2.4 专业化水平	2	1.每年开展服务需求调查, 切实了解辖区内高龄、独居、失能老年人的照顾服务需求数据, 形成调查报告。2分 2.开展了服务需求调查, 但覆盖面或针对性不足。1分 3.无开展需求调查。0分	
		2	服务员的分配能考虑交通距离、性格、性别等多方面因素, 兼顾保护服务对象与服务员利益。2分	
	2.5 劳动保障	2	与工作人员签订劳动合同(包括兼职与全职), 以邻里互助形式开展服务的签订三方协议, 签约率100%。2分	
		2	为所有服务员购买人身意外保险。2分	
3.服务开展 (15分)	3.1 服务质量	5	1.为服务对象提供的上门生活照料服务每次≥1小时 ^⑦ 。5分 2.为服务对象提供的上门生活照料服务部分次数<1小时。3分 3.为服务对象提供的上门生活照料服务每次<1小时。0分	
	3.2 服务人数	5	1.服务人数≥50。5分 2.服务人数≥30。3分 3.服务人数≥15。2分 4.服务人数≥5。1分	

⑥ 工作人员: 指服务机构投入本项目的全部工作人员。

⑦ 少于1小时的上门生活照料服务不计入服务补助人次。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
	3.3 服务项目 ⑧	3	1.开展 10 个及以上上门生活照料服务项目。3 分 2.开展 10 个以下上门生活照料服务项目。2 分 3.开展 3 个及以下的上门生活照料服务项目。1 分	
	3.4 满意度	2	1.每年开展 2 次及以上的服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。2 分 2.每年开展 1 次服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。1 分 3.未开展满意度调查或满意度 < 80%。0 分	
4.服务管理 (30 分)	4.1 财务管理	2	有财务管理制度，费用报批、物资采购等程序清晰，做到专款专用。2 分	
		2	有财务记录，详细记录运营经费、服务资助、服务补助等资金的使用情况。2 分	
		2	配备具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的专职人员管理财务。2 分	
	4.2 服务宣传	2	1.建立有热线电话、公众号、网站等服务宣传渠道，公示执业证照、服务项目、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息，定期更新相关内容。2 分 2.宣传渠道较单一，有公示信息但不全面。1 分 3.无宣传渠道或无公示信息。0 分	
		2	1.每年开展 2 次及以上社区居家养老服务推介会，介绍服务政策。2 分 2.每年开展 1 次社区居家养老服务推介会，介绍服务政策。1 分 3.没有开展社区居家养老服务推介会。0 分	
	4.3 服务督察	2	1.根据服务标准，结合机构情况，制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度，并每月至少 1 次抽查员工对操作流程标准的执行情况。2 分 2.制定有服务操作流程标准和服务管理制度，每季度抽查员工对操作流程标准的执行情况。1 分 3.无服务操作流程标准和服务管理制度或逾 3 个月无抽查员工对操作流程标准的执行情况。0 分	
4.4 服务记录	2	有清晰可查、完整详实的服务记录。2 分		

⑧ 结合服务内容勾选项目，以实际服务记录为准。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分	
4.服务管理	4.5 建档情况	2	与服务对象签订服务协议，签约率 100%。2 分		
		2	为服务对象建档，档案包括个人信息、服务协议、服务方案、服务记录等，建档率达 100%。2 分		
		2	1.有服务对象档案管理制度和保密制度，每月更新 1 次服务对象档案信息。2 分 2.有服务对象档案管理制度和保密制度，每季度更新 1 次服务对象档案信息。1 分 3.无服务对象档案管理制度保密制度，或 3 个月以上未更新服务对象档案信息。0 分		
	4.6 投诉处理	2	制定投诉管理制度，公开投诉渠道信息。2 分		
		2	对于服务投诉、回访反馈的建议、要求，能立即解决的即时解决，无法立即解决的应在 5 个工作日内给予答复，同时做好答复记录。2 分		
		2	1.无被投诉情况或有效投诉结案率=100%。2 分 2.有效投诉结案率≥80%。1 分 3.有效投诉结案率 < 80%。0 分		
	4.7 回访	2	建立服务对象回访机制，明确回访人员、内容、频次、方式等。2 分		
		2	以电话、座谈会等形式收集服务对象意见，并及时根据反映的情况改善服务内容，有清晰的记录存档。2 分		
	总分：			等级：	
	评估员签名：				

附件 2

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（助餐配餐）

服务区域：_____区（_____街） 服务提供方名称：_____ 评估日期：____年__月__日
 项目负责人姓名：_____ 电子邮箱：_____ 联系电话：_____

服务对象								助餐配餐点个数	助餐配餐方式
政府资助对象	第一类资助对象 服务覆盖率	自费对象	服务对象 合计	服务总人次	日均服务 人次	服务覆盖率	服务对象 满意度		<input type="checkbox"/> 自建厨房 <input type="checkbox"/> 集体用餐企业配送 <input type="checkbox"/> 中央厨房配送 <input type="checkbox"/> 餐饮企业配送 <input type="checkbox"/> 养老机构食堂配送 <input type="checkbox"/> 学校食堂配送 <input type="checkbox"/> 餐饮企业门店 <input type="checkbox"/> 其他（需注明）
第一类：	（备注：辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数为：_____）								
第二类：									
合计：									
以上数据统计起止日期：201 年 月 日—201 年 月 日									

一、填写说明：

- 1.“助餐配餐方式”一栏：使用√选择实际开展服务的方式，可多选。
- 2.“服务对象人数”一栏：服务对象指有签订服务协议的老年人，服务对象人数应有服务协议、服务对象花名册作为依据。其中：

(1) “第一类资助对象服务覆盖率”=实际服务的第一类政府资助服务对象人数/辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数, (建议注明辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数);

(2) “日均服务人次”=服务总人次/总工作日;

(3) “服务覆盖率”=服务对象总人数/本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数, (建议注明本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数);

(4) “服务对象满意度”=测评达到满意的服务对象人数与参与测评的服务对象总人数的百分比。

二、特别说明: 助餐配餐项目得分=每个助餐点得分总和/助餐点总个数。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
1. 选址 (9分)	1. 选址要求	5	中心城区，助餐点与服务社区内老年人居住点的最远距离不超过15分钟步行路程；外围城区，助餐点与服务社区内老年人居住点的最远距离不超过25分钟步行路程。5分	
		2	设置在首层，且相对独立，设有独立的出入口；设置在二层或以上的有垂直电梯等无障碍设施；禁止使用地下层。2分	
		2	日照充足，通风良好；每天清洁卫生、消毒；室内无异味；附近无污染源。2分	
2. 场地设施 (20分)	2.1 就餐区	2	就餐人均面积≥0.2 m ² ，留有可供轮椅车出入的空间，设置轮椅就餐位。2分	
		2	配备热水供应、餐单公告栏、时钟、餐巾纸、餐具存放、洗刷和洗手区、防蚊虫用具等设施。2分	
		2	配备足够数量、适合老人使用的餐饮桌椅，椅子有靠背。2分	
		2	设置有餐具存放和洗刷区、洗手区、剩菜剩饭收集区等。2分	
		1	采用柜台式售饭方式的，应设置低位服务窗口。1分	
	2.2 公共空间	2	配有宣传资料，在公告栏公布食品经营许可证、助餐服务时间、服务须知等相关信息。2分	
		2	老年人单独逗留的空间，如卫生间等，装有紧急呼叫装置。2分	
		1	地面使用防滑安全程度不低于中高等级的防滑材料。1分	
		1	公共空间地面无高差或地面有高差，设置坡道并明显标志。1分	
		1	开展服务的室内场所全面禁烟，在明显位置设置禁烟标志。1分	
		1	室内各种设施设备应无尖角凸出部分，或凸出的部分尖角、锋利边角包裹防撞条。1分	
		1	有空调机、制暖、通风换气等设备。1分	
		1	配置监控系统，监控范围应覆盖公共区域；在醒目位置设置视频监控标志。1分	
	3.1 消防安全	5	建筑防火等级应不低于二级，有消防安全检测报告或消防安全合格证明。5分	

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
3.场地安全 (7分)			如无消防安全检测报告或消防安全合格证明,则评估以下项目:	
		1	场地有明确的逃生路线标识,逃生通道保持畅通、无阻碍物。1分	
		1	使用防焰材质;配备灭火器、报警器、应急照明器材等;定期检修消防器材并有相应记录。1分	
		1	有消防安全管理制度;定期自检自查并接受消防机关检查;有相应检查记录。1分	
	3.2 消防培训	1	每年开展2次针对服务对象及工作人员的消防安全学习、教育、演习活动并有相应记录。1分	
	3.3 场地保险	1	购买场所责任保险。1分	
4.服务要求 (9分)	4.1 资质 ^①	5	1.自主供给的应取得有效期内的《食品经营许可证》及其他相应行政许可。5分 2.以合作形式开展服务但助餐点有制餐或分餐行为的,应签订合作协议,提供合作方有效期内的《食品经营许可证》等资料,并取得有效期内的《食品经营许可证》及其他相应行政许可。5分 3.以合作形式开展服务且无制餐及分餐行为的,签订合作协议,并提供合作方有效期内的《食品经营许可证》等资料。5分	
	4.2 其他要求	2	选择有食品卫生安全资质的合作方或食品供应商。2分	
		2	有保证食品安全的规章制度;每餐次供应的食品应进行留样48小时。2分	
5.服务内容 (16分)	5.1 配餐服务	2	1周内菜谱不重复,且提前公布。2分	
		2	根据荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配及老年人需求制定菜谱,宜两荤一素一汤,提供碎餐等服务。2分	
		2	服务开展前对服务对象进行评估,针对特殊老年人(如糖尿病、高血脂、高血压、冠心病、肥胖症、脂肪肝、有吞咽困难等)能在营养师或专业人员指导下提供个性化配餐。2分	
	5.2 送餐服务	2	工作人员有统一着装,分餐员应佩戴口罩和厨工帽。2分	
		2	配送单位应当配置相应的设备设施,提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具,送餐运输工具应保持清洁卫生,密封保温。2分	

^① 若资质要求为0分,则该助餐点为0分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
		2	分餐、送餐及时，饮食应保温、保鲜、密闭，防止细菌滋生，能及时、准确、安全地将餐饮送达。2分	
		2	为配送食品的容器（或包装）标注相关信息，如生产日期、保质期、保存条件、食用方法等。2分	
		2	送餐时间、菜品、配送员、服务对象签收均有记录。2分	
6.服务人员 (10分)	6.1 资质	2	配有营养师。2分	
		2	有专职人员管理食品安全事宜。2分	
		2	工作人员应持有有效期内的健康证。2分 ^②	
	6.2 培训	2	工作人员在上岗前，接受≥10个学时的岗前培训，且每年在岗培训≥15学时。2分	
		2	1.每月定期组织工作人员会议，进行工作总结，指导工作开展。2分 2.每季度定期组织工作人员会议，进行工作总结，指导工作开展。1分 3.超过1个季度未组织服务员工作会议。0分	
7.服务开展 (7分)	7.1 服务人次	5	1.工作日日均服务人次≥50。5分 2.工作日日均服务人次≥30。4分 3.工作日日均服务人次≥15。3分 4.工作日日均服务人次≥5。2分 5.工作日日均服务人次≥1。1分	
	7.2 满意度	2	1.每年开展2次及以上的服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。2分 2.每年开展1次服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。1分 3.未开展满意度调查或满意度<80%。0分	
	8.1 财务管理	2	有财务管理制度，费用报批、物资采购等程序清晰，做到专款专用。2分	

^② 所有与食品有接触的服务人员均要求有健康证，任一与食品有接触的服务人员无健康证的，则该助餐点为0分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
8.服务管理 (22分)		2	有财务记录, 详细记录经费、服务收费和补贴等资金的使用情况。2分	
		2	配备具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的专职人员管理财务。2分	
	8.2 服务督查	2	1.根据服务标准, 结合机构情况, 制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度; 并每月至少1次抽查员工对操作流程标准的执行情况。2分 2.制定有服务操作流程标准和服务管理制度, 每季度抽查员工对操作流程标准的执行情况。1分 3.无服务操作流程标准和服务管理制度或逾3个月无抽查员工对操作流程标准的执行情况。0分	
	8.3 服务记录	2	制有服务对象名册, 名册内容包含服务对象基本信息及相应的收费、用餐记录。2分	
		2	原料采购验收、加工操作过程关键项目、卫生检查情况、食品留样、餐具消毒过程均应予以记录, 各项记录均应有执行人员和检查人员的签名。2分	
	8.4 投诉处理	2	制定投诉管理制度, 公开投诉渠道信息。2分	
		2	对于服务投诉、回访反馈的建议、要求, 能立即解决的即时解决, 无法立即解决的应在5个工作日内给予答复, 同时做好答复记录。2分	
		2	1.无被投诉情况或有效投诉结案率=100%。2分 2.有效投诉结案率≥80%。1分 3.有效投诉结案率<80%。0分	
	8.5 回访	2	建立服务对象回访机制, 明确回访人员、内容、频次、方式等。2分	
		2	以电访、座谈会等形式收集服务对象意见, 并及时根据反映的情况改善服务内容, 有清晰的记录存档。2分	
	总分:			等级:
评估员签名:				

附件 3

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（日间托管）

服务区域：_____区（_____街） 服务提供方名称：_____ 评估日期：____年__月__日
 项目负责人姓名：_____ 电子邮箱：_____ 联系电话：_____

服务对象								休息位数量	服务内容
政府资助对象	第一类资助对象服务覆盖率	自费对象	服务对象合计	服务总人次	日均服务人次	服务覆盖率	服务对象满意度		
第一类：									1.助餐配餐 <input type="checkbox"/> 2.康复训练 <input type="checkbox"/> 3.健康管理 <input type="checkbox"/> 4.文化娱乐 <input type="checkbox"/> 5.午间休息 <input type="checkbox"/> 6.其他（需注明） <input type="checkbox"/>
第二类：									
合计：									
以上数据统计起止日期：201 年 月 日——201 年 月 日									

填写说明：

- 1.“服务对象人数”一栏：服务对象指有签订服务协议老年人，服务对象人数应有服务协议、服务对象花名册作为依据。其中：
 - （1）“第一类资助对象服务覆盖率”=实际服务的第一类政府资助服务对象人数/辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数，（建议注明辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数）；
 - （2）“日均服务人次”=服务总人次/总工作日；

(3) “服务覆盖率”=服务对象总人数/本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数, (建议注明本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数);

(4) “服务对象满意度”=测评达到满意的服务对象人数与参与测评的服务对象总人数的百分比。

2.“服务内容”一栏: 使用√选择已提供的服务内容, 应有服务记录、服务照片作为依据。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
1.选址与布局 (8分)	1.1 选址	2	服务对象相对集中;交通便利;供电、给排水、通讯等市政条件较好。2分	
		2	设置在首层,且相对独立,设有独立的出入口;设置在二层或以上的有垂直电梯等无障碍设施;禁止使用地下层。2分	
		1	环境安静,室内声音环境≤60分贝,附近无高噪音源。1分	
		1	日照充足;通风良好,室内无异味;附近无污染源。1分	
		1	地形平坦,出入口能保证救护车辆通畅到达并有轮椅回旋场地。1分	
	1.2 布局	1	设有助餐配餐区、老年人休息区、康复护理区、健康管理区、文娱活动区,各功能区相对独立,有方便的对外出入口,按需设置无障碍设施。1分	
2.场地设施 (30分)	2.1 公共空间	1	老年人经过及使用的公共空间沿墙安装安全扶手,并宜保持连续。1分	
		1	过厅、走道、房间无门槛,地面无高差;或地面有高差,设置坡道并明显标志。1分	
		1	无地毯或地垫,或地毯或地垫平整、无褶皱或边缘卷曲;1分	
		1	地面使用安全程度不低于中高级的防滑材料。1分	
		1	老年人活动场所照明充足。1分	
	2.2 场室	1	室内各种设施设备应无尖角凸出部分,或凸出的部分尖角、锋利边角包裹防撞条。1分	
		1	老年人集中活动和单独逗留的场室装有紧急呼叫装置。1分	
		1	开展服务的室内场所全面禁烟,在明显位置设置禁烟标志。1分	
	2.3 卫生间	1	设置坐式厕位配扶手或蹲式厕位配老年人如厕专用椅及扶手;门锁能双向开启,地面应易清洗、不渗水、防滑。1分	
		1	配置排气扇、干手设备、墙面镜、洗手用品、废纸篓等必需品。1分	
		1	色调温馨、简洁大方、自然和谐、统一标识,标识文字、图标相结合,字体醒目、图案清晰。1分	

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
2.场地设施	2.4 装修设计	1	场所外墙显著位置悬挂规范标识。1分	
	2.5 服务接待区	1	设置在明显位置，应为固定且相对独立的场所，配备有办公桌椅、供老人坐的座椅等。采用柜台式咨询接待方式的，设置低位服务窗口，方便坐轮椅老年人。1分	
		1	配有宣传资料、纸笔、放大镜等，宣传资料明确服务对象、申请条件、收费、服务内容、时间等。1分	
	2.6 助餐配餐区 ^①	2	1.自主供给的应取得有效期内的《食品经营许可证》及其他相应行政许可。2分 2.以合作形式开展服务但助餐点有制餐或分餐行为的，应签订合作协议，提供合作方有效期内的《食品经营许可证》等资料，并取得有效期内的《食品经营许可证》及其他相应行政许可。2分 3.以合作形式开展服务且无制餐及分餐行为的，签订合作协议，并提供合作方有效期内的《食品经营许可证》等资料。2分	
		1	就餐人均面积≥0.2 m ² ，留有可供轮椅车出入的空间，设置轮椅就餐位。1分	
		1	配备热水供应、餐单公告栏、时钟、餐巾纸、餐具存放、洗刷和洗手区、防蝇蚊用具等设施。1分	
		1	采用柜台式售饭方式的，应设置低位服务窗口。1分	
	2.7 康复训练区	1	在康复师的专业指导下配置康复训练器材、康复辅助器具。1分	
	2.8 健康管理区	2	1.内设医务室或护理站等医疗机构，符合医疗机构基本标准并取得医疗机构执业许可的。2分 2.与医疗机构合作，配有驻点执业医师的。1分 3.没有配备执业医师。0分	
		1	配置身体指数测量器具（如血压计、听诊器、体重计、体温计）、急救箱等，提供基本保健服务。1分	

^① 若无助餐配餐资质的，助餐配餐服务（含服务人员、服务内容中相应内容）均为0分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
2.场地设施	2.9 休息区	2	休息区面积：_____ 休息位：_____个 1.人均休息位使用面积≥4 m ² 。2分 2.人均休息位使用面积<4 m ² 。0分	
		1	配备单人床、折叠床、按摩椅等，满足老年人睡眠1-2小时的需要。1分	
		1	床边留有护理操作空间。1分	
		1	配有老年人休息所需的基本生活用具（如毛毯、痰盂、废纸篓）；公用物品应定期进行清洗、消毒。1分	
		1	休息区相对独立，不与电梯井道、有噪声振动的设备机房等贴邻布置。1分	
		1	休息位关注老年人对隐私的需求，设置隔间。1分	
3.设备配置 (8分)	3.1 基本配置	2	配置监控系统，监控范围应覆盖公共区域；在醒目位置设置视频监控标志。2分	
		1	有空调机、制暖、通风换气等设备。1分	
		1	配置冷热饮用供水设备，定期保养检查并有记录。1分	
	3.2 应急配置	1	设有个人物品存放空间或储物柜，制定并公示个人物品储存管理办法。1分	
		1	配备应急使用的轮椅、拐杖、吸痰器、急救箱及吸氧设备等。1分	
	3.3 设备管理	1	配备广播系统或扩音设备。1分	
4.场地安全 (7分)	4.1 消防安全	5	建筑防火等级应不低于二级，有消防安全检测报告或消防安全合格证明。5分 如无消防安全检测报告或消防安全合格证明，则评估以下项目：	
		1	场地有明确的逃生路线标识，逃生通道保持畅通、无障碍物。1分	
		1	使用防焰材质；配备灭火器、报警器、应急照明器材等；定期检修消防器材并有相应记录。1分	
		1	有消防安全管理制度；定期自检自查并接受消防机关检查；有相应检查记录。1分	
		1	有消防安全管理制度；定期自检自查并接受消防机关检查；有相应检查记录。1分	

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
	4.2 消防培训	1	每年开展 2 次针对服务对象及工作人员的消防安全学习、教育、演习活动并有相应记录。1 分	
	4.3 场地保险	1	购买场所责任保险。1 分	
5.服务内容 (10 分)	5.1 助餐配餐	1	1 周内菜谱不重复, 且提前公布。1 分	
		1	根据荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配及老年人需求制定菜谱, 宜两荤一素一汤, 且提供碎餐等服务。1 分	
		1	制有保证食品安全的规章制度, 对每餐次供应的食品应进行 48 小时留样。1 分	
		1	每年开展≥4 次健康饮食宣传活动, 印制健康饮食宣传资料供老年人及家属借阅。1 分	
	5.2 康复训练	1	专业人员在康复训练过程中, 协助服务对象使用康复器材, 注意观察服务对象的 身体、训练状况, 及时给予协助、指导和鼓励; 注意防跌、防过度训练, 保障服务对象安全并记录服务过程及评估服务成效。1 分	
	5.3 健康管理	1	每年为服务对象提供≥5 次的预防保健、康复护理及老年营养、心理健康等知识教育。1 分	
		1	每周为服务对象进行≥2 次常规生理指数监测, 包括体温、血压、体重等, 并有相应记录。1 分	
	5.4 午间休息	1	服务对象午休期间有专人值班看护。1 分	
	5.5 文化娱乐	1	每日有相对固定的活动安排, 符合老年人特点, 安排表上墙。1 分	
5.6 转介服务	1	为服务对象提供转介医疗、护理、康复、法律援助、社工服务、义工服务、入住养老机构等服务, 有转介机制和转介记录。1 分		
6.服务人员 (16 分)	6.1 康复训练 人员资质	2	开展康复训练服务的人员具有医疗、康复治疗专业技术教育背景或从业资格。2 分	
	6.2 助餐配餐 服务人员资 质	2	配有营养师, 并在营养师的指导下制定菜谱及其他个性化配餐。2 分	
		1	工作人员应持有有效期内的健康证。1 分	
		1	有专职人员管理食品安全事宜。1 分	
6.3 其他工作 人员资质	2	1. 配备专职执业医师。2 分 2. 配备兼职执业医师或专职执业护士。1 分		

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
		2	1.配备专职的中级社会工作者。2分 2.配备专职的初级社会工作者。1分	
	6.4 培训	2	工作人员在上岗前,接受≥10学时的岗前培训,且每年在岗培训≥15学时。2分	
		2	1.每月定期组织工作会议,进行工作总结,指导工作开展。2分 2.每季度定期组织工作会议,进行工作总结,指导工作开展。1分 3.超过1个季度未组织工作会议。0分	
	6.5 专业化水平	2	设有服务前的评估制度。开展日托服务前,由专业人员确认服务对象的照顾需求 ^② 并制定具有针对性的照顾计划。2分	
7.服务开展 (5分)	7.1 服务对象	3	1.协议服务对象人数≥20或工作日日均服务人次≥30。3分 2.协议服务对象人数≥10或工作日日均服务人次≥20。2分 3.协议服务对象人数≥5或工作日日均服务人次≥10。1分	
	7.2 满意度	2	1.每年开展2次及以上的服务对象及家属的满意度调查,满意度≥80%。2分 2.每年开展1次服务对象及家属的满意度调查,满意度≥80%。1分 3.未开展满意度调查或满意度<80%。0分	
8.服务管	8.1 财务管理	2	有财务管理制度,财务记录(运营经费、服务资助、服务补助等资金的使用情况)清晰,做到专款专用。2分	
	8.2 服务督察	2	1.根据服务标准,结合机构情况,制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度;并每月至少1次检查员工对操作流程标准的执行情况。2分 2.制定有服务操作流程标准和服务管理制度,每季度检查员工对操作流程标准的执行情况。1分 3.无服务操作流程标准和服务管理制度或逾3个月无检查员工对操作流程标准的执行情况。0分	

^② 服务前评估可参考照顾需求等级评估结果并视实际情况补充其他评估内容。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
理 (16分)	8.3 服务记录	2	有清晰可查、完整详实的服务记录。2分	
	8.4 建档情况	2	为服务对象建档，档案包括个人信息、服务协议、服务方案、服务记录等，建档率达100%。2分	
		2	1.有服务对象档案管理制度和保密制度，每月更新1次服务对象档案信息。2分	
			2.有服务对象档案管理制度和保密制度，每季度更新1次服务对象档案信息。1分 3.无服务对象档案管理制度保密制度，或3个月以上未更新服务对象档案信息。0分	
	8.5 投诉处理	2	制定投诉管理制度，公开投诉渠道信息；对于服务投诉、回访反馈的建议、要求，能立即解决的即时解决，无法立即解决的应在5个工作日内给予答复，同时做好答复记录。2分	
		2	1.无被投诉情况或有效投诉结案率=100%。2分 2.有效投诉结案率≥80%。1分 3.有效投诉结案率<80%。0分	
8.6 回访	2	建立服务回访机制，以电访、座谈会等形式收集服务对象意见，并及时根据反映的情况改善服务内容，有清晰的记录存档。2分		
总分：			等级：	
评估员签名：				

附件 4

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（上门医疗）

服务区域：_____区（_____街） 服务提供方名称：_____ 评估日期：____年__月__日
 项目负责人姓名：_____ 电子邮箱：_____ 联系电话：_____

服务对象								服务内容
政府资助对象	第一类资助对象 对象服务覆盖率	自费对象	服务对象合计	服务总人次	日均服务人次	服务覆盖率	服务对象满意度	
第一类：								1.健康档案 <input type="checkbox"/>
第二类：								2.预防保健 <input type="checkbox"/>
合计：								3.基础监测 <input type="checkbox"/>
								4.健康体检 <input type="checkbox"/>
								5.医疗护理 <input type="checkbox"/>
								6.家庭病床 <input type="checkbox"/>
								7.远程医疗 <input type="checkbox"/>
								8.其他（需注明） <input type="checkbox"/>
以上数据统计起止日期：201 年 月 日——201 年 月 日								

填写说明：

1.“服务对象人数”一栏：服务对象指有签订服务协议的老年人，服务对象人数应有服务协议、服务对象花名册作为依据。其中：

(1) “第一类资助对象服务覆盖率”=实际服务的第一类政府资助服务对象人数/辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数，（建议注明辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数）；

(2) “日均服务人次”=服务总人次/总工作日；

(3) “服务覆盖率”=服务对象总人数/本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数，（建议注明本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数）；

(4) “服务对象满意度”=测评达到满意的服务对象人数与参与测评的服务对象总人数的百分比。

2.“服务形式”一栏：使用√选择已提供的服务内容，应有服务记录、服务照片作为依据。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
1.基本要求 (10分)	资质 ^①	10	1.自有医疗机构的应取得《医疗机构执业许可证》。10分 2.以合作形式开展上门医疗服务的，应签订合作协议，提供合作方的《医疗机构执业许可证》。10分	
2.设备配置 (8分)	出诊设备	4	配备出诊箱（内置有针剂、药品、消毒液、纱块、棉垫、棉枝、体温计）、听诊器、血压计、血糖仪、心电图机、血氧饱和度检测仪、中频治疗仪、神灯、气垫床等。在配备5种的基础上，每增多1种加1分，最高4分。4分	
		2	配备可联网的手提电脑。2分	
		2	配备出诊车辆。2分	
3.服务内容 (44分)	3.1 健康档案	2	为服务对象建立健康档案，进行病历记录、个人药物记录、体检记录等，并定时跟踪健康情况，及时更新、补充相应记录内容，有档案保密制度。2分	
		2	65岁及以上的老年人健康档案建档率达100%。2分	
	3.2 预防保健	2	为服务对象提供健康咨询、饮食咨询、营养指导、锻炼指导、活动指导服务。2分	
		2	参考服务对象健康档案、体检结果等资料，在签约年度内为服务对象提供一次危险因素、健康状况等评估服务。2分	
		2	为服务对象制定个性化健康管理计划。2分	
		2	通过电话、网络等多种预约方式，为服务对象提供疾病诊疗和健康管理预约服务。2分	
		2	指引因病情需要的服务对象进行转诊。2分	
		2	开展健康宣教、保健知识讲座、保健学习及相关的小组活动。2分	
		2	提供社区义诊服务。2分	
	3.3 基础监测	2	常规生理指数监测，如体温、血压、体重、心率、呼吸、血糖等。2分	

^① 无相关资质证明的，上门医疗服务项目整体不得分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
3.服务内容		2	为服务对象进行用药指导与用药观察，如出现药物不良反应应及时转诊。2分	
	3.4 健康体检	2	为65岁及以上的老年人每年提供1次包括常规体格检查、血常规、尿常规、肝功能、肾功能、空腹血糖、血脂和心电图检测等项目的健康体检及中医体质辨识服务。2分	
	3.5 医疗护理	5	1.为服务对象提供的上门医疗护理项目≥10项。5分 2.为服务对象提供的上门医疗护理项目≥6项。3分 3.为服务对象提供的上门医疗护理项目≥3项。1分	
		5	为服务对象提供医保基金购买的医疗服务项目。5分	
	3.6 家庭病床 ^②	10	提供由卫生计生行政部门出具的合格的家庭病床服务评估报告或评估公示。10分 如无卫生计生行政部门出具的合格的家庭病床评估报告或公示，则评估以下项目：	
		2	根据服务机构的医疗条件和技术水平，开展全科医疗、社区护理以及中医中药服务。2分	
		2	建立全科医师和社区护士家庭访视及家庭病床巡查制度，至少每2周进行1次巡诊或家庭访视。对新建床患者，应在7天内完成家庭访视。2分	
		2	有规范的建床和撤床流程。2分	
		2	家庭病床服务项目应在家庭中医疗安全能得到保障、治疗效果较确切、消毒隔离能达到要求、医疗器械能拿到家庭使用、非创伤性、不容易失血和不容易引起严重过敏的项目。2分	
		2	管床护士能指导服务对象家属或亲友对服务对象进行相关生活护理和心理护理。2分	
4.服务人员 (9分)	4.1 资质 ^③	5	从事上门医疗服务的医生、护士，应取得医师、护士执业证书，具有独立执业工作能力。5分	
	4.2 培训	2	工作人员在上岗前，接受≥10个学时的岗前培训，且每年在岗培训≥15学时。2分	

② 服务内容参照《广东省开展家庭病床服务工作指引》粤卫办〔2016〕45号执行。

③ 开展上门医疗服务的任一人员没有资质的，上门医疗服务项目整体不得分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
		2	1.每月定期组织工作人员会议，进行工作总结，指导工作开展。2分 2.每季度定期组织工作人员会议，进行工作总结，指导工作开展。1分 3.超过1个季度未组织服务员工作会议。0分	
5.服务开展 (7分)	5.1 服务对象	5	1.签约服务对象人数≥20人。5分 2.签约服务对象人数≥10人。3分 3.签约服务对象人数≥1人。1分	
	5.2 满意度	2	1.每年开展2次及以上的服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。2分 2.每年开展1次服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。1分 3.未开展满意度调查或满意度<80%。0分	
6.服务管理 (22分)	6.1 财务管理	2	有财务管理制度，费用报批、物资采购等程序清晰，做到专款专用。2分	
		2	有财务记录，详细记录经费、服务收费和补贴等资金的使用情况。2分	
		2	配备具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的专职人员管理财务。2分	
	6.2 服务督查	2	1.根据服务标准，结合机构情况，制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度；并每月至少1次抽查员工对操作流程标准的执行情况。2分 2.制定有服务操作流程标准和服务管理制度，每季度抽查员工对操作流程标准的执行情况。1分 3.无服务操作流程标准和服务管理制度或逾3个月无抽查员工对操作流程标准的执行情况。0分	
	6.3 服务记录	2	有清晰可查、完整详实的服务记录。2分	
		2	与服务对象签订服务协议，签约率达100%。2分	
	6.4 投诉处理	2	制定投诉管理制度，公开投诉渠道信息。2分	
		2	对于服务投诉、回访反馈的建议、要求，能立即解决的即时解决，无法立即解决的应在5个工作日内给予答复，同时做好答复记录。2分	

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
		2	1.无被投诉情况或有效投诉结案率=100%。2分 2.有效投诉结案率≥80%。1分 3.有效投诉结案率 < 80%。0分	
	6.5 回访	2	建立服务对象回访机制，明确回访人员、内容、频次、方式等。2分	
		2	以电访、座谈会等形式收集服务对象意见，并及时根据反映的情况改善服务内容，有清晰的记录存档。2分	
总分：			等级：	
评估员签名：				

附件 5

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（康复护理）

服务区域：_____区（_____街） 服务提供方名称：_____ 评估日期：____年__月__日
 项目负责人姓名：_____ 电子邮箱：_____ 联系电话：_____

服务对象人数						从事康复护理工作 人员人数合计	服务内容
政府资助对象	自费对象	服务对象 人数合计	服务总人次	日均 服务人次	服务对象满意度		
第一类：							1.康复咨询 <input type="checkbox"/> 2.器材锻炼 <input type="checkbox"/> 3.康复训练 <input type="checkbox"/> 4.康复理疗 <input type="checkbox"/> 5.其他（需注明） <input type="checkbox"/>
第二类：							
合计：							
以上数据统计起止日期：201 年 月 日——201 年 月 日							

填写说明：

- 1.“服务对象人数”一栏：服务对象指有签订服务协议老年人，服务对象人数应有服务协议、服务对象花名册作为依据。其中，
 “日均服务人次”=服务总人次/总工作日；
 “服务对象满意度”=测评达到满意的服务对象人数与参与测评的服务对象总人数的百分比。
- 2.“服务内容”一栏：使用√选择已提供的服务内容，应有服务记录、服务照片作为依据。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
2.选址与布局 (10分)	1.1 选址	2	服务对象相对集中;交通便利;供电、给排水、通讯等市政条件较好。2分	
		2	设置在首层,且相对独立,设有独立的出入口;设置在二层或以上的有垂直电梯等无障碍设施;禁止使用地下层。2分	
		1	环境安静,室内声音环境≤60分贝,附近无高噪音源。1分	
		1	日照充足;通风良好,室内无异味;附近无污染源。1分	
		1	地形平坦,出入口能保证救护车通畅到达并有轮椅回旋场地。1分	
	1.2 布局	2	有康复护理区,各功能区相对独立,有方便的对外出入口,按需设置无障碍设施。2分	
		1	康复护理设特色服务场室 ^① 。1分	
2.场地设施 (19分)	2.1 公共空间	1	老年人经过及使用的公共空间沿墙安装安全扶手,并宜保持连续。1分	
		1	过厅、走道、房间无门槛,地面无高差;或地面有高差,设置坡道并明显标志。1分	
		1	无地毯或地垫,或地毯或地垫平整、无褶皱或边缘卷曲;1分	
		1	地面使用安全程度不低于中高级的防滑材料。1分	
		1	老年人活动场所照明充足。1分	
	2.2 场室	1	室内各种设施设备应无尖角凸出部分,或凸出的部分尖角、锋利边角包裹防撞条。1分	
		1	老年人集中活动和单独逗留的场室装有紧急呼叫装置。1分	
		1	开展服务的室内场所全面禁烟,在明显位置设置禁烟标志。1分	
	2.3 卫生间	1	设置坐式厕位配扶手或蹲式厕位配老年人如厕专用椅及扶手;门锁能双向开启,地面应易清洗、不渗水、防滑。1分	

^① 除一般康复器材外,配备了其他康复治疗的设备以开展服务的场室,如感官治疗室、针灸推拿室等。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
2.场地设施	2.4 装修设计	1	配置排气扇、干手设备、墙面镜、洗手用品、废纸篓等必需品。1分	
		1	色调温馨、简洁大方、自然和谐、统一标识,标识文字、图标相结合,字体醒目、图案清晰。1分	
		1	场所外墙显著位置悬挂规范标识。1分	
	2.5 服务接待区	1	设置在明显位置,应为固定且相对独立的场所,配备有办公桌椅、供老人坐的座椅等。采用柜台式咨询接待方式的,设置低位服务窗口,方便坐轮椅老年人。1分	
		1	配有宣传资料、纸笔、放大镜等,宣传资料明确服务对象、申请条件、收费、服务内容、时间等。1分	
	2.6 康复护理区	5	1.在护理人员的专业指导下配置≥5种康复训练器材及≥5种康复辅助器具。5分	
			2.在护理人员的专业指导下配置≥3种康复训练器材及≥3种康复辅助器具。3分	
3.康复训练器材或康复辅助器具<3种。0分				
3.设备配置 (8分)	3.1 基本配置	2	配置监控系统,监控范围应覆盖公共区域;在醒目位置设置视频监控标志。2分	
		1	有空调机、制暖、通风换气等设备。1分	
		1	配置冷热饮用供水设备,定期保养检查并有记录。1分	
		1	设有个人物品存放空间或储物柜,制定并公示个人物品储存管理办法。1分	
	3.2 应急配置	1	配备应急使用的轮椅、拐杖、吸痰器、急救箱及吸氧设备等。1分	
		1	配备广播系统或扩音设备。1分	
	3.3 设备管理	1	有清晰的设施设备使用及维护记录。1分	
4.场地安全 (7分)	4.1 消防安全	5	建筑防火等级应不低于二级,有消防安全检测报告或消防安全合格证明。5分 如无消防安全检测报告或消防安全合格证明,则评估以下项目:	
		1	场地有明确的逃生路线标识,逃生通道保持畅通、无障碍物。1分	
		1	使用防焰材质;配备灭火器、报警器、应急照明器材等;定期检修消防器材并有相应记录。1分	
		1	有消防安全管理制度;定期自检自查并接受消防机关检查;有相应检查记录。1分	

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
	4.2 消防培训	1	每年开展 2 次针对服务对象及工作人员的消防安全学习、教育、演习活动并有相应记录。1 分	
	4.3 场地保险	1	购买场所责任保险。1 分	
5.服务内容 (12 分)	5.1 康复咨询	2	配有执业医师、康复治疗师为服务对象提供健康咨询、康复咨询、康复指引服务。2 分	
	5.2 器材锻炼	2	配备可由老年人自行操作使用的康复器材，明显位置张贴清晰易懂的器材使用说明。2 分	
	5.3 康复训练	2	设有服务前的评估制度。开展康复训练服务前，由专业人员确认服务对象的身体状况是否适合接受康复训练，并根据服务对象的需求制定具有针对性的康复训练计划 ^② 。2 分	
		2	专业人员在康复训练过程中，协助服务对象使用康复器材，注意观察服务对象的 身体、训练状况，及时给予协助、指导和鼓励；注意防跌、防过度训练，保障服务对象安全并记录服务过程及评估服务成效。2 分	
		2	1.开展 5 个及以上康复训练项目，如腰椎康复、跌伤康复、中风康复、偏瘫康复、记忆训练、感官训练、转移训练等。2 分 2.开展的康复护理项目小于 5 个。1 分	
5.4 康复理疗	2	1.开展 3 个及以上康复理疗项目，如针灸理疗、足部理疗、器械按摩、中风物理治疗、推拿按摩、拔罐刮痧等。2 分 2.开展的康复护理项目小于 3 个。1 分		
6.服务人员 (11 分)	6.1 资质 ^③	5	护理人员具有医疗、康复治疗专业技术教育背景或从业资格。5 分	
		2	护理人员与服务对象的配备比例大于等于 1:10。2 分	
		2	工作人员在上岗前，接受≥10 学时的岗前培训，且每年在岗培训≥15 学时。2 分	

^② 训练计划包括服务对象目前存在的功能障碍及身体情况、目标、项目与内容、训练场所、方法、时间安排等。

^③ 护理人员无医疗、康复治疗专业技术教育背景或从业资格的，康复护理项目为 0 分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
	6.2 培训	2	1.每月定期组织工作会议，进行工作总结，指导工作开展。2分 2.每季度定期组织工作会议，进行工作总结，指导工作开展。1分 3.超过1个季度未组织工作会议。0分	
7.服务开展 (9分)	7.1 服务质量 ④	2	1.为服务对象提供的康复护理服务每次≥30分钟。2分 2.为服务对象提供的康复护理服务部分次数<30分钟。1分	
	7.2 服务人数	5	1.协议服务对象人数≥20或工作日日均服务人次≥30。5分 2.协议服务对象人数≥10或工作日日均服务人次≥20。3分 3.协议服务对象人数≥5或工作日日均服务人次≥10。1分	
	7.3 满意度	2	1.每年开展2次及以上的服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。2分 2.每年开展1次服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。1分 3.未开展满意度调查或满意度<80%。0分	
8.1 财务管理		2	有财务管理制度，费用报批、物资采购等程序清晰，做到专款专用。2分	
		2	有财务记录，详细记录经费、服务收费和补贴等资金的使用情况。2分	
		2	配备具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的专职人员管理财务。2分	
	8.2 服务督察	2	1.根据服务标准，结合机构情况，制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度；并每月至少1次检查员工对操作流程标准的执行情况。2分 2.制定有服务操作流程标准和服务管理制度，每季度检查员工对操作流程标准的执行情况。1分 3.无服务操作流程标准和服务管理制度或逾3个月无检查员工对操作流程标准的执行情况。0分	
8.3 服务记录	2	有清晰可查、完整详实的服务记录。2分		

④ 少于30分钟的康复护理服务不计入服务补助人次数。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
8.服务管理 (24分)	8.4 建档情况	2	为服务对象建档，档案包括个人信息、服务协议、服务方案、服务记录等，建档率达 100%。2分	
		2	1.有服务对象档案管理制度和保密制度，每月更新 1 次服务对象档案信息。2分 2.有服务对象档案管理制度和保密制度，每季度更新 1 次服务对象档案信息。1分 3.无服务对象档案管理制度保密制度，或 3 个月以上未更新服务对象档案信息。0分	
	8.5 投诉处理	2	制定投诉管理制度，公开投诉渠道信息。2分	
		2	对于服务投诉、回访反馈的建议、要求，能立即解决的即时解决，无法立即解决的应在 5 个工作日内给予答复，同时做好答复记录。2分	
		2	1.无被投诉情况或有效投诉结案率=100%。2分 2.有效投诉结案率≥80%。1分 3.有效投诉结案率 < 80%。0分	
	8.6 回访	2	建立服务对象回访机制，明确回访人员、内容、频次、方式等。2分	
		2	以电访、座谈会等形式收集服务对象意见，并及时根据反映的情况改善服务内容，有清晰的记录存档。2分	
	总分：			等级：
评估员签名：				

附件 6

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（临时托养）

服务区域：_____区（_____街） 服务提供方名称：_____ 评估日期：____年__月__日
 项目负责人姓名：_____ 电子邮箱：_____ 联系电话：_____

服务对象					服务机构性质	服务内容
政府资助对象	自费对象	服务对象合计	服务人次合计	服务对象满意度		
第一类：					1.养老院 <input type="checkbox"/> 2.医院 <input type="checkbox"/> 3.护理院 <input type="checkbox"/> 4.其他（需注明） <input type="checkbox"/>	1.助餐配餐 <input type="checkbox"/>
第二类：						2.个人护理 <input type="checkbox"/>
合计：						3.康复训练 <input type="checkbox"/>
						4.健康管理 <input type="checkbox"/>
						5.文化娱乐 <input type="checkbox"/>
						6.夜间休息 <input type="checkbox"/>
						7.其他（需注明） <input type="checkbox"/>

以上数据统计起止日期：201 年 月 日——201 年 月 日

填写说明：

1.“服务对象人数”一栏：服务对象指有签订服务协议的老年人，服务对象人数应有服务协议、服务对象花名册作为依据；其中：“服务对象满意度”=测评达到满意的服务对象人数/参与测评的服务对象总人数。

2.“服务机构性质”、“服务内容”一栏：使用√选择相应的服务机构性质。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
3.选址与布局 (8分)	1.1 选址	2	服务对象相对集中; 交通便利; 供电、给排水、通讯等市政条件较好。2分	
		2	设置在首层, 且相对独立, 设有独立的出入口; 设置在二层或以上的有垂直电梯等无障碍设施; 禁止使用地下层。2分	
		1	环境安静, 室内声音环境≤60分贝, 附近无高噪音源。1分	
		1	日照充足; 通风良好, 室内无异味; 附近无污染源。1分	
		1	地形平坦, 出入口能保证救护车辆通畅到达并有轮椅回旋场地。1分	
	1.2 布局	1	设有助餐配餐区、老年人休息区、康复训练区、健康管理区、文娱活动区, 各功能区相对独立, 有方便的对外出入口, 按需设置无障碍设施。1分	
2.场地设施 (30分)	2.1 公共空间	1	老年人经过及使用的公共空间沿墙安装安全扶手, 并宜保持连续。1分	
		1	过厅、走道、房间无门槛, 地面无高差; 或地面有高差, 设置坡道并明显标志。1分	
		1	无地毯或地垫, 或地毯或地垫平整、无褶皱或边缘卷曲; 1分	
		1	地面使用安全程度不低于中高级的防滑材料。1分	
		1	老年人活动场所照明充足。1分	
	2.2 场室	1	室内各种设施设备应无尖角凸出部分, 或凸出的部分尖角、锋利边角包裹防撞条。1分	
		1	老年人集中活动或单独逗留的场室装有紧急呼叫装置。1分	
		1	开展服务的室内场所全面禁烟, 在明显位置设置禁烟标志。1分	
	2.3 卫生间	1	设置坐式厕位配扶手或蹲式厕位配老年人如厕专用椅及扶手; 门锁能双向开启, 地面应易清洗、不渗水、防滑。1分	
		1	配置排气扇、干手设备、墙面镜、洗手用品、废纸篓等必需品。1分	
1		配置洗浴室并配备洗澡专用椅凳。1分		

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
2.场地设施	2.4 装修设计	1	配置洗衣房,有洗涤、脱水、干衣和消毒等设备。1分	
		1	色调温馨、简洁大方、自然和谐、统一标识,标识文字、图标相结合,字体醒目、图案清晰。1分	
		1	场所外墙显著位置悬挂规范标识。1分	
	2.5 服务接待区	1	设置在明显位置,应为固定且相对独立的场所,配备有办公桌椅、供老人坐的座椅等。采用柜台式咨询接待方式的,设置低位服务窗口,方便坐轮椅老年人。1分	
		1	配有宣传资料、纸笔、放大镜等,宣传资料明确服务对象、申请条件、收费、服务内容、时间等。1分	
	2.6 助餐配餐区 ^①	2	1.自主供给的应取得有效期内的《食品经营许可证》及其他相应行政许可。2分 2.以合作形式开展服务但助餐点有制餐或分餐行为的,应签订合作协议,提供合作方有效期内的《食品经营许可证》等资料,并取得有效期内的《食品经营许可证》及其他相应行政许可。2分 3.以合作形式开展服务且无制餐及分餐行为的,签订合作协议,并提供合作方有效期内的《食品经营许可证》等资料。2分	
		1	就餐人均面积≥0.2 m ² ,留有可供轮椅车出入的空间,设置轮椅就餐位。1分	
		1	配备热水供应、餐单公告栏、时钟、餐巾纸、餐具存放、洗刷和洗手区、防蝇蚊用具等设施。1分	
		1	采用柜台式售饭方式的,应设置低位服务窗口。1分	
	2.7 康复训练区	1	在康复师的专业指导下配置康复训练器材、康复辅助器具。1分	
	2.8 健康管理区	2	1.内设医务室或护理站等医疗机构,符合医疗机构基本标准并取得医疗机构执业许可的。2分 2.与医疗机构合作,配有驻点执业医师的。1分 3.没有配备执业医师。0分	
		1	配置身体指数测量器具(如血压计、听诊器、体重计、体温计)、急救箱等,提供基本保健服务。1分	

^① 若无助餐配餐资质的,助餐配餐服务(含服务人员、服务内容中相应内容)均为0分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
2.场地设施	2.9 休息区	1	配备固定卧床，满足老年人30日以内的过夜需要。1分	
		1	床边留有护理操作空间。1分	
		1	配有老年人休息所需的基本生活用具（如毛毯、痰盂、废纸篓）；公用物品应定期进行清洗、消毒；1分	
		1	休息区相对独立，不与电梯井道、有噪声振动的设备机房等贴邻布置。1分	
		1	休息位关注老年人对隐私的需求，设置隔间。1分	
3.设备配置 (8分)	3.1 基本配置	2	配置监控系统，监控范围应覆盖公共区域；在醒目位置设置视频监控标志。2分	
		1	有空调机、制暖、通风换气等设备。1分	
		1	配置冷热饮用供水设备，定期保养检查并有记录。1分	
		1	设有个人物品存放空间或储物柜，制定并公示个人物品储存管理办法。1分	
	3.2 应急配置	1	配备应急使用的轮椅、拐杖、吸痰器、急救箱及吸氧设备等。1分	
		1	配备广播系统或扩音设备。1分	
	3.3 设备管理	1	有清晰的设施设备使用及维护记录。1分	
4.场地安全 (7分)	4.1 消防安全	5	建筑防火等级应不低于二级，有消防安全检测报告或消防安全合格证明。5分 如无消防安全检测报告或消防安全合格证明，则评估以下项目：	
		1	场地有明确的逃生路线标识，逃生通道保持畅通、无阻碍物。1分	
		1	使用防焰材质；配备灭火器、报警器、应急照明器材等；定期检修消防器材并有相应记录。1分	
		1	有消防安全管理制度；定期自检自查并接受消防机关检查；有相应检查记录。1分	
		1	每年开展2次针对服务对象及工作人员的消防安全学习、教育、演习活动并有相应记录。1分	
	4.2 消防培训	1	每年开展2次针对服务对象及工作人员的消防安全学习、教育、演习活动并有相应记录。1分	
4.3 场地保险	1	购买场所责任保险。1分		

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
5.服务要求 (3分)	5.1 机构资质 ^②	2	合法合规开展临时托养服务，有养老机构设立许可证。2分	
	5.2 服务要求	1	临时托养一次最长不超过7天，且同一老人一年申请临时托养服务的次数不超过4次。1分	
6.服务内容 (9分)	6.1 助餐配餐	1	1周内菜谱不重复，且提前公布。1分	
		1	根据荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配及老年人需求制定菜谱，宜两荤一素一汤，且提供碎餐等服务。1分	
		1	制有保证食品安全的规章制度，对每餐次供应的食品应进行48小时留样。1分	
	6.2 个人护理	1	提供的个人护理项目≥5项。1分 ^③	
	6.3 康复训练	1	专业人员在康复训练过程中，协助服务对象使用康复器材，注意观察服务对象的身体健康、训练状况，及时给予协助、指导和鼓励；注意防跌、防过度训练，保障服务对象安全并记录服务过程及评估服务成效。1分	
	6.4 健康管理	1	每天为服务对象进行常规生理指数监测，包括体温、血压、体重等，并有相应记录。1分	
	6.5 夜间休息	1	设立24小时值班制，服务对象休息期间有专人看护。1分	
	6.6 文化娱乐	1	每日有相对固定的活动安排，符合老年人特点，安排表上墙。1分	
	6.7 转介服务	1	为服务对象提供转介医疗、护理、康复、法律援助、社工服务、义工服务、入住养老机构等服务，有转介机制和转介记录。1分	
	7.1 康复训练 人员资质	2	开展康复训练服务的人员具有医疗、康复治疗专业技术教育背景或从业资格。2分	

② 无养老机构设立许可证的，临时托养项目整体不得分。

③ 护理项目含：晨间护理，晚间护理，皮肤外用药物涂擦，留置尿管护理，人工肛门便袋护理，协助穿（脱）衣，洗头，洗脸，梳头，剪发，剃须，刷牙，漱口，口腔清洁，洗手，洗足，洗澡，床上擦浴，女性会阴清洁，修剪指（趾）甲，褥疮预防，叩背排痰等。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
7.服务人员 (14分)	7.2 个人护理人员资质	2	提供个人护理服务的服务员应 100%持有护士执业证书或养老护理员培训证书。2分 ^④	
	7.3 助餐配餐服务人员资质	2	配有营养师，并在营养师的指导下制定菜谱及其他个性化配餐。2分	
		1	工作人员应持有有效期内的健康证 ^⑤ 。1分	
		1	有专职人员管理食品安全事宜。1分	
	7.4 医护人员资质	2	1.配备专职执业医师。2分 2.配备兼职执业医师或专职执业护士。1分	
	7.5 培训	2	工作人员在上岗前，接受≥10学时的岗前培训，且每年在岗培训≥15学时。2分	
2		1.每月定期组织工作会议，进行工作总结，指导工作开展。2分 2.每季度定期组织工作会议，进行工作总结，指导工作开展。1分 3.超过1个季度未组织工作会议。0分		
8.服务开展 (5分)	8.1 服务对象	3	1.协议服务对象人数≥20。3分 2.协议服务对象人数≥10。2分 3.协议服务对象人数≥5。1分	
	8.2 满意度	2	1.每年开展2次及以上的服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。2分 2.每年开展1次服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。1分 3.未开展满意度调查或满意度<80%。0分	
	9.1 财务管理	2	有财务管理制度，财务记录（运营经费、服务资助、服务补助等资金的使用情况）清晰，做到专款专用。2分	

④ 服务员无护士执业证书或养老护理员培训证书的个人护理相关项目不得分。

⑤ 助餐配餐工作人员没有有效期内的健康证的，助餐配餐相应评分项不得分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
9.服务管理 (16分)	9.2 服务督察	2	1.根据服务标准,结合机构情况,制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度;并每月至少1次检查员工对操作流程标准的执行情况。2分 2.制定有服务操作流程标准和服务管理制度,每季度检查员工对操作流程标准的执行情况。1分 3.无服务操作流程标准和服务管理制度或逾3个月无检查员工对操作流程标准的执行情况。0分	
	9.3 服务记录	2	有清晰可查、完整详实的服务记录。2分	
	9.4 建档情况	2	为服务对象建档,档案包括个人信息、服务协议、服务方案、服务记录等,建档率达100%。2分	
		2	1.有服务对象档案管理制度和保密制度,每月更新1次服务对象档案信息。2分 2.有服务对象档案管理制度和保密制度,每季度更新1次服务对象档案信息。1分 3.无服务对象档案管理制度保密制度,或3个月以上未更新服务对象档案信息。0分	
	9.5 投诉处理	2	制定投诉管理制度,公开投诉渠道信息;对于服务投诉、回访反馈的建议、要求,能立即解决的即时解决,无法立即解决的应在5个工作日内给予答复,同时做好答复记录。2分	
		2	1.无被投诉情况或有效投诉结案率=100%。2分 2.有效投诉结案率≥80%。1分 3.有效投诉结案率<80%。0分	
9.6 回访	2	建立服务回访机制,以电访、座谈会等形式收集服务对象意见,并及时根据反映的情况改善服务内容,有清晰的记录存档。2分		
总分:				
评估员签名:				

附件 7

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（文化娱乐）

服务区域：_____区（_____街） 服务提供方名称：_____ 评估日期：____年__月__日
 项目负责人姓名：_____ 电子邮箱：_____ 联系电话：_____

服务对象						服务内容
服务总人次	工作日日均服务人次	服务对象总人数	辖区 60 周岁及以上 常住老年人人数	服务覆盖率	服务对象满意度	
						1.娱乐活动 <input type="checkbox"/> 2.老年教育 <input type="checkbox"/> 3.其他（需注明） <input type="checkbox"/>
以上数据统计起止日期：201 年 月 日——201 年 月 日						

填写说明：

- 1.“服务对象”一栏：服务对象为实质享受服务的 60 周岁以上老年人，服务对象人数应有服务对象花名册作为依据。其中：
 - （1）“服务覆盖率”=服务对象总人数/本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数；
 - （2）“服务对象满意度”=测评达到满意的服务对象人数与参与测评的服务对象总人数的百分比。
- 2.“服务内容”一栏：使用√选择已提供的服务内容，应有服务记录、服务照片作为依据。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
1.选址与布局 (8分)	1.1 选址	2	服务对象相对集中; 交通便利; 供电、给排水、通讯等市政条件较好。2分	
		2	设置在首层, 且相对独立, 设有独立的出入口; 设置在二层或以上的有垂直电梯等无障碍设施; 禁止使用地下层。2分	
		1	环境安静, 室内声音环境≤60分贝, 附近无高噪音源。1分	
		1	日照充足; 通风良好, 室内无异味; 附近无污染源。1分	
		1	地形平坦, 出入口能保证救护车辆通畅到达并有轮椅回旋场地。1分	
	1.2 布局	1	各活动区相对独立, 动静区分, 有方便的对外出入口, 按需设置无障碍设施。1分	
2.场地设施 (24分)	2.1 公共空间	1	老年人经过及使用的公共空间沿墙安装安全扶手, 并宜保持连续。1分	
		1	过厅、走道、房间无门槛, 地面无高差; 或地面有高差, 设置坡道并明显标志。1分	
		1	无地毯或地垫, 或地毯或地垫平整、无褶皱或边缘卷曲; 1分	
		1	地面使用安全程度不低于中高级的防滑材料。1分	
		1	老年人活动场所照明充足。1分	
	2.2 场室	1	室内各种设施设备应无尖角凸出部分, 或凸出的部分尖角、锋利边角包裹防撞条。1分	
		1	老年人集中活动或单独逗留的场室装有紧急呼叫装置。1分	
		1	开展服务的室内场所全面禁烟, 在明显位置设置禁烟标志。1分	
	2.3 卫生间	1	设置坐式厕位配扶手或蹲式厕位配老年人如厕专用椅及扶手; 门锁能双向开启, 地面应易清洗、不渗水、防滑。1分	
		1	配置排气扇、干手设备、墙面镜、洗手用品、废纸篓等必需品。1分	
		1	色调温馨、简洁大方、自然和谐、统一标识, 标识文字、图标相结合, 字体醒目、图案清晰。1分	

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
2.场地设施	2.4 装修设计	1	场所外墙显著位置悬挂规范标识。1分	
	2.5 服务接待区	1	设置在明显位置,应为固定且相对独立的场所,配备有办公桌椅、供老人坐的座椅等。采用柜台式咨询接待方式的,设置低位服务窗口,方便坐轮椅老年人。1分	
		1	配有宣传资料、纸笔、放大镜等,宣传资料明确服务对象、申请条件、收费、服务内容、时间等。1分	
	2.6 老年娱乐区	2	活动场所工作日每天开放6小时以上。2分	
		2	1.配置≥6种康乐类器材,如乐器、棋牌、积木、拼图、手工等。2分 2.配置≥3种的康乐类器材。1分	
		1	配置多种适合老年人阅读的书籍、报刊、杂志,有书报架、台灯、放大镜等。1分	
		1	配置书法、绘画用品,种类丰富。1分	
		1	配置多媒体设备,如电视机、音乐播放器、投影仪等。配置有供老年人使用的上网设备。1分	
	2.7 老年教育区	2	独立设置老年教育场地,配备足够数量、适合老人使用的教学桌椅,椅子有靠背。2分	
		1	有多功能教室、多媒体教室等设施。1分	
3.设备配置 (8分)	3.1 基本配置	2	配置监控系统,监控范围应覆盖公共区域;在醒目位置设置视频监控标志。2分	
		1	有空调机、制暖、通风换气等设备。1分	
		1	配置冷热饮用供水设备,定期保养检查并有记录。1分	
		1	设有个人物品存放空间或储物柜,制定并公示个人物品储存管理办法。1分	
	3.2 应急配置	1	配备应急使用的轮椅、拐杖、吸痰器、急救箱及吸氧设备等。1分	
		1	配备广播系统或扩音设备。1分	
	3.3 设备管理	1	有清晰的设施设备使用及维护记录。1分	
4.1 消防安全	5	建筑防火等级应不低于二级,有消防安全检测报告或消防安全合格证明。5分		
		如无消防安全检测报告或消防安全合格证明,则评估以下项目:		

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
4.场地安全 (7分)		1	场地有明确的逃生路线标识,逃生通道保持畅通、无阻碍物。1分	
		1	使用防焰材质;配备灭火器、报警器、应急照明器材等;定期检修消防器材并有相应记录。1分	
		1	有消防安全管理制度;定期自检自查并接受消防机关检查;有相应检查记录。1分	
	4.2 消防培训	1	每年开展2次针对服务对象及工作人员的消防安全学习、教育、演习活动并有相应记录。1分	
	4.3 场地保险	1	购买场所责任保险。1分	
5.服务内容 (15分)	5.1 文娱活动	2	合理安排活动时长、频率,活动场地有详细的活动安排表。2分	
		5	1.开展的文化康乐活动≥6项,如阅览、书法、绘画、音乐、棋牌、歌舞等,。5分 2.开展的文化康乐活动≥3项。2分 3.开展的文化康乐活动<3项。0分	
	5.2 老年教育	2	1.有长期 ^① 开展教育类活动(如老年大学、老年教育、老年培训、长者学堂等),提升老年人能力。2分	
			2.有偶尔开展教育类活动,提升老年人能力。1分	
		2	制定符合老年人心理特点及学习需求的教学计划,教学计划 ^② 详细。2分	
		2	每年至少一次开展作品展示活动,展示学习成果,组织交流学习。2分	
		2	1.积极推荐学员的作品、节目对外参赛,体现学员学习成效,并有获奖。2分 2.积极推荐学员的作品、节目对外参赛,体现学员学习成效,无获奖。1分 3.无推荐学员的作品、节目对外参赛。0分	
6.1 资质	2	有专职人员跟进、管理、安排服务的具体开展。2分		
	2	工作人员在上岗前,接受≥10学时的岗前培训,且每年在岗培训≥15学时。2分		

① 长期:以学期、季度为周期开展的,有一定延续性的老年教育。

② 教学计划包括服务对象学习需求、学习目标、教学措施、教学安排、教材使用、课程设置等。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
6.服务人员 (6分)	6.2 培训	2	1.每月定期组织工作会议,进行工作总结,指导工作开展。2分 2.每季度定期组织工作会议,进行工作总结,指导工作开展。1分 3.超过1个季度未组织工作会议。0分	
4.服务开展 (12分)	4.1 服务人次	10	1.工作日日均服务人次≥50。10分 2.工作日日均服务人次≥40。8分 3.工作日日均服务人次≥30。6分 4.工作日日均服务人次≥20。4分 5.工作日日均服务人次≥10。2分 6.工作日日均服务人次<10。0分	
	4.3 满意度	2	1.每年开展2次及以上的服务对象及家属的满意度调查,满意度≥80%。2分 2.每年开展1次服务对象及家属的满意度调查,满意度≥80%。1分 3.未开展满意度调查或满意度<80%。0分	
4.服务管理 (20分)	4.1 财务管理	2	有财务管理制度,费用报批、物资采购等程序清晰,做到专款专用。2分	
		2	有财务记录,详细记录项目资金的使用情况。2分	
		2	配备具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的专职人员管理财务。2分	
	4.3 服务记录	2	建立服务对象花名册并定期更新。2分	
		2	有清晰可查、完整详实的服务记录。2分	
	4.5 投诉处理	2	制定投诉管理制度,公开投诉渠道信息。2分	
2		对于服务投诉、回访反馈的建议、要求,能立即解决的即时解决,无法立即解决的应在5个工作日内给予答复,同时做好答复记录。2分		

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
4.服务管理		2	1.无被投诉情况或有效投诉结案率=100%。2分 2.有效投诉结案率≥80%。1分 3.有效投诉结案率 < 80%。0分	
	4.6 回访	2	建立服务对象回访机制，明确回访人员、内容、频次、方式等。2分	
		2	以电访、座谈会等形式收集服务对象意见，并及时根据反映的情况改善服务内容，有清晰的记录存档。2分	
总分：				
评估员签名：				

附件 8

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（精神慰藉）

服务区域：____区（____街） 服务提供方名称：_____ 评估日期：__年__月__日
 项目负责人姓名：_____ 电子邮箱：_____ 联系电话：_____

服务对象									服务内容
政府资助对象	第一类资助对象服务覆盖率	自费对象	服务对象合计	服务总人次	日均服务人次	本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数	服务覆盖率	服务对象满意度	
第一类：									1.电话问候 <input type="checkbox"/> 2.关怀访视 <input type="checkbox"/> 3.心理关怀 <input type="checkbox"/> 4.个案服务 <input type="checkbox"/> 5.其他（需注明） <input type="checkbox"/>
第二类：									
合计：									
以上数据统计起止日期：201 年 月 日——201 年 月 日									

填写说明：

- 1.“服务对象人数”一栏：服务对象指有签订服务协议的老年人，服务对象人数应有服务协议、服务对象花名册作为依据。其中：
- （1）“第一类资助对象服务覆盖率”=实际服务的第一类政府资助服务对象人数/辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数，（建议注明辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数）；
- （2）“日均服务人次”=服务总人次/总工作日；

(3) “服务覆盖率”=服务对象总人数/本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数，（建议注明本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数）；

(4) “服务对象满意度”=测评达到满意的服务对象人数与参与测评的服务对象总人数的百分比。

2.“服务内容”一栏：使用√选择已提供的服务内容，应有服务记录、服务照片作为依据。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
1.服务内容 (35分)	1.1 电话问候	5	每周电话问安≥1次；耐心倾听，每次电话问安时间≥5 min。5分	
	1.2 关怀访视	5	每月组织人员或志愿者上门访视服务对象≥2次，并有相应记录。5分	
		5	服务对象生日及传统节日，组织人员或志愿者电访或上门问候，并有相应记录。5分	
	1.3 心理关怀	5	在陪聊、谈心过程中应尊重服务对象的需要，语速适中，耐心、细致，不应有意打探隐私，达到心理疏导和抚慰的效果。5分	
		5	能组织服务对象与家属、亲友共同参加集体活动。5分	
	1.4 个案服务	5	为生活方式经历重大改变的服务对象（如入院、丧偶、丧子、重大疾病确诊等），提供个别的心理关顾服务，以协助其适应生活方式转变。5分	
1.5 转介服务	5	及时为有需要的服务对象提供转介服务（如医疗护理、残障康复、法律援助、入住养老机构等），并有相应记录。5分		
2.服务人员 (11分)	2.1 资质	5	1.配备有中级社会工作者或二级心理咨询师开展服务。5分 2.配备有初级社会工作者或三级心理咨询师开展服务。3分	
		2	有专职人员跟进、管理、安排服务的具体开展。2分	
	2.2 培训	2	工作人员在上岗前，接受≥10学时的岗前培训，且每年在岗培训≥15学时。2分	
		2	1.每月定期组织工作会议，进行工作总结，指导工作开展。2分 2.每季度定期组织工作会议，进行工作总结，指导工作开展。1分 3.超过1个季度未组织工作会议。0分	

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
3.服务开展 (26分)	3.1 服务对象	10	1.服务人数≥50人。5分 2.服务人数≥30人。3分 3.服务人数≥10人。2分 4.服务人数≥1人。1分	
		4	建立服务对象花名册及简要资料,有区分一般、重点/特殊服务对象,服务有侧重点。4分	
	3.2 满意度	2	1.每年开展2次及以上的服务对象及家属的满意度调查,满意度≥80%。2分 2.每年开展1次服务对象及家属的满意度调查,满意度≥80%。1分 3.未开展满意度调查或满意度<80%。0分	
	3.3 资源链接	5	积极调动服务对象家属、亲友、邻居及义工参与服务,建立或链接长期、稳定的义工队伍。5分	
		5	与企业、基金会、慈善组织等建立合作关系,获得社会资金、物资支持用于服务。5分	
4.服务管理 (28分)	4.1 财务管理	2	有财务管理制度,费用报批、物资采购等程序清晰,做到专款专用。2分	
		2	有财务记录,详细记录经费、服务收费和补贴等资金的使用情况。2分	
		2	配备具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的专职人员管理财务。2分	
	4.2 服务宣传	2	1.建立有热线电话、公众号、网站等服务宣传渠道,公示执业证照、服务项目、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息,定期更新相关内容。2分 2.宣传渠道较单一,有公示信息但不全面。1分 3.无宣传渠道或无公示信息。0分	
		2	1.每年开展2次及以上社区居家养老服务推介会,介绍服务政策。2分 2.每年开展1次社区居家养老服务推介会,介绍服务政策。1分 3.没有开展社区居家养老服务推介会。0分	

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
	4.3 服务督察	2	1.根据服务标准,结合机构情况,制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度;并每月至少1次检查员工对操作流程标准的执行情况。2分 2.制定有服务操作流程标准和服务管理制度,每季度检查员工对操作流程标准的执行情况。1分 3.无服务操作流程标准和服务管理制度或逾3个月无检查员工对操作流程标准的执行情况。0分	
	4.4 服务记录	2	有清晰可查、完整详实的服务记录。2分	
	4.5 建档情况	2	为服务对象建档,档案包括个人信息、服务协议、服务方案、服务记录等,建档率达100%。2分	
		2	1.有服务对象档案管理制度和保密制度,每月更新1次服务对象档案信息。2分 2.有服务对象档案管理制度和保密制度,每季度更新1次服务对象档案信息。1分 3.无服务对象档案管理制度保密制度,或3个月以上未更新服务对象档案信息。0分	
		2	制定投诉管理制度,公开投诉渠道信息。2分	
	4.6 投诉处理	2	对于服务投诉、回访反馈的建议、要求,能立即解决的即时解决,无法立即解决的应在5个工作日内给予答复,同时做好答复记录。2分	
		2	1.无被投诉情况或有效投诉结案率=100%。2分 2.有效投诉结案率≥80%。1分 3.有效投诉结案率<80%。0分	
		2	建立服务对象回访机制,明确回访人员、内容、频次、方式等。2分	
	4.7 回访	2	以电访、座谈会等形式收集服务对象意见,并及时根据反映的情况改善服务内容,有清晰的记录存档。2分	
		2		
总分:				
评估员签名:				

附件 9

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（临终关怀）

服务区域：_____区（_____街） 服务提供方名称：_____ 评估日期：____年__月__日
 项目负责人姓名：_____ 电子邮箱：_____ 联系电话：_____

服务对象				工作人员		服务内容
政府资助对象	自费对象	服务对象合计	服务对象亲属满意度	工作人员人数	服务人员类型	
第一类：					1. 医生 <input type="checkbox"/>	1. 护理服务 <input type="checkbox"/> 2. 膳食服务 <input type="checkbox"/> 3. 社会、心理、灵性照顾 <input type="checkbox"/> 4. 善后服务 <input type="checkbox"/> 5. 其他（需注明） <input type="checkbox"/>
第二类：					2. 护士 <input type="checkbox"/>	
合计：					3. 社工 <input type="checkbox"/>	
					4. 心理咨询师 <input type="checkbox"/>	
					5. 养老护理员 <input type="checkbox"/>	
					6. 其他（需注明） <input type="checkbox"/>	

以上数据统计起止日期：201 年 月 日——201 年 月 日

填写说明：

- 1.“服务对象”一栏：服务对象指有签订服务协议的老年人，服务对象人数应有服务协议、服务对象花名册作为依据。其中：
 “服务对象亲属满意度”=测评达到满意的服务对象亲属人数/参与测评的服务对象亲属总人数。
- 2.“工作人员类型”一栏：使用√选择项目配备的服务人员类型，人员应有相应资质。
- 3.“服务内容”一栏：使用√选择已提供的服务内容，应有服务记录、服务照片作为依据。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
1.服务内容	1.1 护理服务	4	制定护理计划前,做好服务对象病情和家属状态评估,根据服务对象的身体状况及其意愿,选择合适的护理方法。4分	
		4	护理评估应为动态评估,护理计划应按动态评估结果随时进行调整。4分	
		4	为服务对象提供基础护理服务,包括清洁护理、排泄护理。4分	
		4	为服务对象提供症状特殊护理,如疼痛护理、呼吸困难护理、昏迷护理、伤口护理等。4分	
		4	1.为服务对象提供的护理项目≥6项。4分 2.为服务对象提供的护理项目≥3项。2分	
	1.2 膳食服务	4	由医师或营养师为服务对象设计适宜的食谱。4分	
		4	鼓励服务对象进食,提供口腔护理以及鼻饲、胃肠外静脉营养输入等服务。4分	
	1.3 社会、心理、灵性照顾	4	密切关注服务对象的情绪变化,提供相应的心理支持。4分	
		4	通过有效的心理辅导介入,帮助服务对象及其家属减轻负面心理、情绪和行为反应。服务对象不良情绪反应严重的应安排精神科医生介入。4分	
		4	协助服务对象完成未竟之事。4分	
		4	为服务对象及其家属提供灵性照顾 ^① 。4分	
	1.4 善后服务	4	有条件的服务机构,为已故老年人进行身体和室内环境清洁、整理及消毒的服务。4分	
		4	协助服务对象亲属整理遗物及联系相关方处理后事。4分	
		4	为不同年龄层的服务对象亲属提供对应的哀伤辅导服务。4分	

^① 如:寻求生命的意义,自我实现,信念与信任,平静与舒适,获得支持、爱与宽恕,宗教信仰的支持,对信仰系统的质疑与回答,寻求希望与力量的来源等。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
2.服务人员 (14分)	2.1 人员资质 ②	5	从事医疗工作的应取得医师、护士执业资格；从事护理工作的应取得养老护理员培训证书；从事心理支持及哀伤辅导工作的应取得社工或心理咨询师资格。5分	
	2.2 人员配置 ③	5	由专业团队开展服务，团队组成包含医疗工作人员、护理人员和心理支持工作人员。5分	
2.服务人员	2.3 培训	2	工作人员在上岗前，接受≥10学时的岗前培训，且每年在岗培训≥15学时。2分	
		2	1.每周定期组织工作会议，进行工作总结，指导工作开展。2分 2.每2周定期组织工作会议，进行工作总结，指导工作开展。1分 3.超过2周末组织工作会议。0分	
3.服务开展 (4分)	3.1 服务质量	2	服务过程做到全程跟进。2分	
	3.2 满意度	2	1.开展服务对象家属的满意度调查，满意度≥80%。2分 2.未开展满意度调查或满意度<80%。0分	
4.服务管理 (26分)	4.1 服务宣传	2	1.每年在社区开展生命教育活动≥4次，协助老年人及亲属树立正确生死观。2分 2.每年在社区开展生命教育活动≥2次。1分 3.无开展服务宣传。0分	
	4.2 财务管理	2	有财务管理制度，费用报批、物资采购等程序清晰，做到专款专用。2分	
		2	有财务记录，详细记录经费、服务收费和补贴等资金的使用情况。2分	
		2	配备具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的专职人员管理财务。2分	
	4.3 服务督察	2	根据服务标准，结合机构情况，制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度；并在服务期间检查员工对操作流程标准的执行情况。2分	
4.4 服务记录	2	有清晰可查、完整详实的服务记录。2分		

② 专业人员无相关资质的，相应服务内容不得分。

③ 无医疗资质的从业人员，临终关怀服务项目不得分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
4.服务管理	4.5 建档情况	2	为服务对象建档，档案包括个人信息、服务协议、服务方案、服务记录等，建档率达 100%。2 分	
		2	有服务对象档案管理和保密制度，每 2 周更新 1 次服务对象档案信息。2 分	
	4.6 投诉处理	2	制定投诉管理制度，公开投诉渠道信息。2 分	
		2	对于服务投诉、回访反馈的建议、要求，能立即解决的即时解决，无法立即解决的应在 5 个工作日内给予答复，同时做好答复记录。2 分	
		2	1.无被投诉情况或有效投诉结案率=100%。2 分 2.有效投诉结案率≥80%。1 分 3.有效投诉结案率 < 80%。0 分	
	4.7 回访	2	建立服务对象回访机制，明确回访人员、内容、频次、方式等。2 分	
		2	以电访、座谈会等形式收集服务对象及其家属的意见，并及时根据反映的情况改善服务内容，有清晰的记录存档。2 分	
总分：				
评估员签名：				

附件 10

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（安全援助）

服务区域：_____区（_____街） 服务提供方名称：_____ 评估日期：____年__月__日
 项目负责人姓名：_____ 电子邮箱：_____ 联系电话：_____

政府资助对象	服务对象						完成家居安全评估的服务对象人数	完成家居安全改造的服务对象人数	服务内容
	第一类资助对象服务覆盖率	自费对象	服务对象合计	服务总人次	服务覆盖率	服务对象满意度			
第一类：									1.紧急呼援 <input type="checkbox"/> 2.定期巡访 <input type="checkbox"/> 3.适老化家居改造 <input type="checkbox"/> 4.其他（需注明） <input type="checkbox"/>
第二类：									
合计：									
以上数据统计起止日期：201 年 月 日——201 年 月 日									

填写说明：

1.“服务对象”一栏：服务对象指有签订服务协议的老年人，服务对象人数应有服务协议、服务对象花名册作为依据。其中，“第一类资助对象服务覆盖率”=实际服务的第一类政府资助服务对象人数/辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数，（建议注明辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数）；

“服务覆盖率”=服务对象总人数/本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数，（建议注明本辖区 60 周岁及以上常住老年人人数）；

“服务对象满意度”=测评达到满意的服务对象人数与参与测评的服务对象总人数的百分比。

2.“服务内容”一栏：使用√选择已提供的服务内容，应有服务记录、服务照片作为依据。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分	
1.服务内容 (55分)	1.1 紧急呼援	15	以签约、加盟形式成为平安通落地服务机构，定期了解服务对象的平安通使用情况，保持通讯设备使用正常、线路畅通，并有相关记录。15分		
		如自行提供紧急呼援服务，则评估以下项目：			
		5	1.能随时为辖区内有需要的服务对象提供智能移动呼援设备，设备种类多样可选，功能齐全。5分 2.能为辖区内有需要的服务对象提供一种智能移动呼援设备。2分		
		5	呼援平台坐席 24 小时有人值班，确保紧急呼援来电 5 秒内接听。5分		
		5	话务员熟悉工作内容和流程，表达清晰，会普通话及粤语。5分		
	1.2 定期巡访	5	针对三无、五保等特殊服务对象应提供至少每天 1 次的电访或上门探访；其他服务对象应提供至少每 3 天 1 次的电访或上门探访。5分		
		5	每季度自行委派或协同专业人员检查服务对象家庭的水、电、煤气等设施运行情况，排除安全隐患，并有相关记录。5分		
		5	遇台风及恶劣天气等特殊情形，及时上门或电访提醒服务对象注意安全，有相关服务记录，有必要时转移服务对象到庇护所。5分		
	1.3 适老化家居改造	5	1.自有相关资质和专业团队 ^① 。5分 2.链接相关资源，和有资质的机构或专业人员签订合作协议。3分		
		10	自主为服务对象完成改造的，每成功改造一户加 1 分；成功协助服务对象申请政府部门或社会组织的的家居改造相关资助并完成改造的，每成功改造一户加 0.5 分。 ^② 10分		
5		改造前，应对服务对象的家居环境、房屋结构进行科学、专业的评估，并制定合理的改造方案。5分			

① 相关资质和专业指建筑工程、装修施工方面的资质。

② 以户为单位，一户家庭只能计分 1 次。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
		5	发现服务对象家居存在安全隐患的，应主动告知服务对象或其家属，情况较轻的，应提出局部适老化家居改造建议；情况严重的，应及时通知相关部门并协助转移服务对象到安全的场所。5分	
2.服务人员 (6分)	2.1 资质	2	有专职人员跟进、管理、安排服务的具体开展。2分	
	2.2 培训	2	工作人员在上岗前，接受≥10学时的岗前培训，且每年在岗培训≥15学时。2分	
		2	1.每月定期组织工作会议，进行工作总结，指导工作开展。2分 2.每季度定期组织工作会议，进行工作总结，指导工作开展。1分 3.超过1个季度未组织工作会议。0分	
3.服务开展 (15分)	3.1 服务人数	10	服务对象人数在0人的基础上，每增加10人加1分 ^③ 。10分	
	3.2 服务对象	3	有建立服务对象花名册，区分一般、重点/特殊服务对象，服务有侧重点。3分	
	3.3 满意度	2	1.每年开展2次及以上的服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。2分 2.每年开展1次服务对象及家属的满意度调查，满意度≥80%。1分 3.未开展满意度调查或满意度<80%。0分	
4.服务管理 (24分)	4.1 财务管理	2	有财务管理制度，费用报批、物资采购等程序清晰，做到专款专用。2分	
		2	有财务记录，详细记录经费、服务收费和补贴等资金的使用情况。2分	
		2	配备具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的专职人员管理财务。2分	
	4.2 服务督察	2	1.根据服务标准，结合机构情况，制定具体的服务操作流程标准和服务管理制度；并每月至少1次检查员工对操作流程标准的执行情况。2分 2.制定有服务操作流程标准和服务管理制度，每季度检查员工对操作流程标准的执行情况。1分 3.无服务操作流程标准和服务管理制度或逾3个月无检查员工对操作流程标准的执行情况。0分	
	4.3 服务记录	2	有清晰可查、完整详实的服务记录。2分	

^③ 1—10人为1分，11—20人为2分，以此类推，最高得10分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
4.服务管理	4.4 建档情况	2	为服务对象建档，档案包括个人信息、服务协议、服务方案、服务记录等，建档率达 100%。 2 分	
		2	1.有服务对象档案管理制度和保密制度，每月更新 1 次服务对象档案信息。 2 分 2.有服务对象档案管理制度和保密制度，每季度更新 1 次服务对象档案信息。 1 分 3.无服务对象档案管理制度保密制度，或 3 个月以上未更新服务对象档案信息。 0 分	
	4.5 投诉处理	2	制定投诉管理制度，公开投诉渠道信息。 2 分	
		2	对于服务投诉、回访反馈的建议、要求，能立即解决的即时解决，无法立即解决的应在 5 个工作日内给予答复，同时做好答复记录。 2 分	
		2	1.无被投诉情况或有效投诉结案率=100%。 2 分 2.有效投诉结案率≥80%。 1 分 3.有效投诉结案率 < 80%。 0 分	
	4.6 回访	2	建立服务对象回访机制，明确回访人员、内容、频次、方式等。 2 分	
		2	以电话、座谈会等形式收集服务对象意见，并及时根据反映的情况改善服务内容，有清晰的记录存档。 2 分	
	总分：			
评估员签名：				

附件 11

广州市社区居家养老服务 自评报告（模板）

受评估方：_____区_____街（镇）居家养老综合服务平台

服务项目：_____

服务地址：_____

承办机构：_____

负责人：_____

联系电话：_____

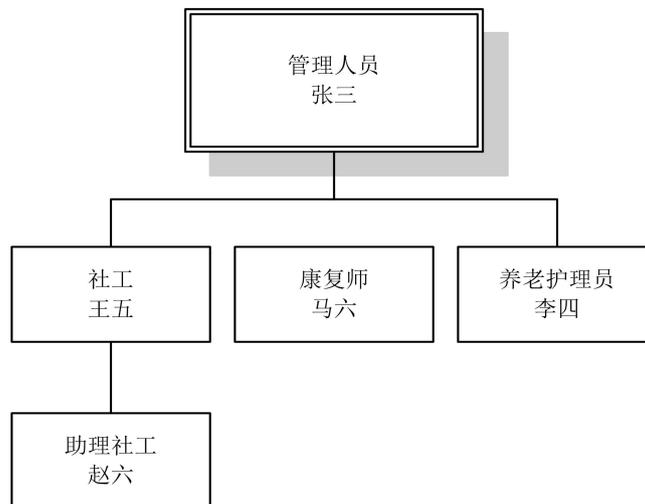
填报日期：_____年____月____日

基本信息			
项目名称	以签订合同的服务项目名称为准		
服务地址			
承办机构		负责人	
联系电话		电子邮箱	
场地面积		产权单位	
合同起止时间			
服务信息			
服务范围	覆盖区、街镇、社区(村)		
	辖区内老年人数量	户籍 _____人, 非户籍 _____人。其中, 属于第一类政府资助对象的有 _____人。	
功能区域	例: 休息室、阅览室、长者饭堂.....		
服务项目	<input type="checkbox"/> 上门生活照料 <input type="checkbox"/> 助餐配餐 <input type="checkbox"/> 上门医疗 <input type="checkbox"/> 日间托管 <input type="checkbox"/> 康复护理 <input type="checkbox"/> 临时托养 <input type="checkbox"/> 文化娱乐 <input type="checkbox"/> 精神慰藉 <input type="checkbox"/> 临终关怀 <input type="checkbox"/> 安全援助 <input type="checkbox"/> 其他特色服务(需注明) _____		
服务对象信息			
政府资助对象			自费对象
第一类	第二类	合计	X 人
X 人	X 人	X 人	
服务对象建档数		服务对象转介数	

工作人员信息

姓名	性别	职务	专业资质	学历	全职/兼职

组织架构图



图例

注：组织架构图应包括文字简介及架构图，文字简介应包含组织层级、具体岗位。

制度建设情况			
服务宗旨与理念			
运营管理	如：服务管理制度、行政管理制.....		
财务管理	如：财务审核制度、财务监察制度、费用报批制.....		
人力资源管理	如：招聘制度、培训制度、督导制度、考核制.....		
安全卫生及应急制度	如：服务对象意外伤害处理制度、消防安全制..... 预防传染病工作制度.....		
资产管理	如：固定资产及消耗品物资管理制度、维修制.....		
其他制度			
年度资金收入情况			
自 ____年__月__日至 ____年__月__日 (单位: _____ 元)			
到账时间	资金金额 (单位: 元)	资金来源 (请打“√”)	资金性质 (请打“√”)
XXXX年X月X日		<input type="checkbox"/> 市财政和市福利金 <input type="checkbox"/> 区财政 <input type="checkbox"/> 街(镇)财政 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 购买服务经费 <input type="checkbox"/> 建设经费 <input type="checkbox"/> 运营经费 <input type="checkbox"/> 服务项目补助 <input type="checkbox"/> 其他_____
		<input type="checkbox"/> 市财政和市福利金 <input type="checkbox"/> 区财政 <input type="checkbox"/> 街(镇)财政 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 购买服务经费 <input type="checkbox"/> 建设经费 <input type="checkbox"/> 运营经费 <input type="checkbox"/> 服务项目补助 <input type="checkbox"/> 其他_____
		<input type="checkbox"/> 市财政和市福利金 <input type="checkbox"/> 区财政 <input type="checkbox"/> 街(镇)财政 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 购买服务经费 <input type="checkbox"/> 建设经费 <input type="checkbox"/> 运营经费 <input type="checkbox"/> 服务项目补助 <input type="checkbox"/> 其他_____

年度资金支出情况			
自____年____月____日至____年____月____日(单位:元)			
支出内容	经费预算 (单位:元)	实际支出 (单位:元)	占总收入的比重
工作人员工资 (含五险一金、意外 险及其他补贴)			
办公及设备经费 (含场地租金、场地 保险、水电、电话及 网络设备费等)			
服务开展经费 (交通、通讯、文具 耗材等)			
培训教育经费			
宣传费			
税费			
其他 (请注明)			
合计			
备注说明	如:经费未落实情况、原因等。		

社区居家养老服务开展情况简述

包括:

1.近一年的服务开展情况简述(如:服务对象、服务内容、服务手法、服务成效、服务特色)。

2.近一年服务存在的困难及应对策略。

3.上一年评估后的改进措施、成效等。

4.下一年服务开展的计划、设想、建议等。

注:文字简述即可,不需要配图。

我单位保证对所填报资料的真实性、准确性负责。

签名(盖章):

_____年_____月_____日

街(镇)社区居家养老服务部审核意见:

我单位已对填报的资料作了审查,情况属实。请区居家养老服务指导中心安排评估。

其他意见:

签名(盖章):

年 月 日

附件 12

广州市社区居家养老服务 评估报告（模板）

受评估方：_____区_____街（镇）居家养老综合服务平台

评估方：_____区居家养老服务指导中心

联系人：_____

联系电话：_____

填报日期：_____年____月____日

一、受评估方概况（200-500 字）

该街（镇）居家养老综合服务平台的基本情况。包括开展的项目内容、运营时间、发展经历、服务知晓率、服务满意度等。

二、评估情况（3000 字以上）

（一）上门生活照料服务

1.项目各指标评估情况，包括但不限于现场观察、文件审阅、服务对象访谈、服务对象满意度调查等。

2.项目改进建议

（二）助餐配餐服务

（三）日间托老服务

.....

.....

三、平台总体评价（500 字左右）

对平台的总体评价及发展模式建议

四、评估计分表

评估计分表

序号	服务项目	项目得分	等级	评估员
1	上门生活照料		<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	评估员 1 评估员 2 评估员 3
2	助餐配餐		<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好	

			<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
3	日间托管		<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
4	上门医疗		<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
5	康复护理		<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
6	临时托养			
7	文化娱乐			
8	精神慰藉			
9	临终关怀			
10	安全援助			
11	特色服务 1 (需注明)			
12	特色服务 2 (需注明)			
服务平台得分		<p>基础分：基础分=（上门生活照料+助餐配餐+日间托老）/3</p> <p>加分：加分=（上门医疗+康复护理+临时托养+临终关怀+安全援助）/n₁×10%+（文化娱乐+精神慰藉）/n₂×5%+特色服务 1+特色服务 2</p> <p>（注：n₁、n₂为对应括号内开展项目的项数，）</p> <p>最终得分：最终得分=基础分+加分</p>		
服务平台综合等级		<input type="checkbox"/> 优秀：分数 ≥ 90 <input type="checkbox"/> 良好：80 ≤ 分数 < 90 <input type="checkbox"/> 合格：60 ≤ 分数 < 80 <input type="checkbox"/> 不合格：分数 < 60		

评估员签名（机构盖章）:

年 月 日

注：本评估报告模板供参考，各区民政局及第三方评估机构可结合辖区实际情况，根据评估需要对报告模板作调整。

附件 13

20XX 年广州市 XX 区社区居家养老服务 评估报告（模板）

一、评估开展情况

包括但不限于承接机构、评估时间、评估项目个数等。

二、各服务项目评估情况

（一）上门生活照料服务

包括但不限于本区评估情况简述、与往年的数据对比、该项服务在本区开展的优势和不足、服务发展建议等。

上门生活照料服务得分情况				
序号	街道（镇）	得分	定级	服务人数
			优秀/良好/合格	

上门生活照料服务主要指标得分情况					
	指标满分	最高分	最低分	均值	得分率
服务内容	37				
服务人员	18				
服务开展	15				
服务管理	30				
总分	100				

（二）助餐配餐服务

(三) 日间托管服务

.....

.....

三、XX 区社区居家养老服务发展总体建议

包括但不限于运营模式、专业化发展、资金支持、资源整合等方面。

附件：XX 区社区居家养老服务评估统计表

20XX 年广州市 XX 区社区居家养老服务评估统计表					
序号	街道（镇）	基础分	加分	总分	备注

XX 区居家养老服务指导中心（盖章）

20XX 年 X 月 XX 日

附件 14

广州市社区居家养老服务满意度调查表 (模板)

服务机构: _____ 调查日期: ____年__月__日
 填写人员姓名: _____ (与服务对象关系: 本人 其他_____)

序号	调查内容	非常 不满意	不满意	基本 满意	满意	非常 满意
1	对服务机构的管理是否满意?					
2	对服务机构提供的服务内容是否满意?					
3	对服务机构工作人员的服务态度是否满意?					
4	对服务机构提供服务的质量是否满意?					
5	对服务机构提供的服务设施是否满意?					
6	对服务机构管理员的服务能力是否满意?					
7	对服务人员处理应急问题的能力是否满意?					
8	对服务人员服务时的工作效率是否满意?					
9	对服务人员服务时的语言和行为表现是否满意?					
10	对服务人员服务时的责任心是否满意?					
其他意见:						

调查表补充说明:

1. 此表调查内容由老年人或监护人填写, 在相应的栏目打“√”。
2. 非常满意 10 分, 满意 8 分, 基本满意 6 分, 不满意 4 分, 非常不满意 2 分。
3. 服务对象满意度调查计算方法如下:

$$C = \frac{\sum A}{T} \times 100\%$$

式中:

- C——服务对象满意度;
- A——各项调查内容实际得分;
- T——调查内容总分值。