

石家庄市居家养老服务中心等级评定评分细则（征求意见稿）

指标		分值	评分要求	得分	
机构与人员 (10分)	机构资质	20	中心运营单位应为合法的社会组织或企事业单位，且经营范围应为养老主要服务、居家养老服务、社会工作服务等。		
	人员资质	管理人员	15	中心法人或负责人具有大专以上学历（或具有3年以上养老服务工作经验），接受过老年服务与管理等培训，具备相关的业务、知识、管理能力	
		专业技术人员	15	医生、护士、律师、财务、社会工作者、厨师等专业技术人员应持响应有效职业资格证书	
		服务人员	10	所有从事护理与餐饮服务的人员应持有效健康合格证，每年应参加健康体检，无传染病，有完整记录，满足条件即可得响应分值，否则不得分。	
		志愿者	10	根据中心的实际情况，能够定期组织志愿者开展活动，有人员花名册	
	人员要求	员工着装	10	工作人员穿着统一工作服，配带工作证。	
		员工培训	20	定期组织员工培训，培训内容包括以人为本，爱老尊老孝老理念、相关政策法规及管理服务技巧，培训记录完整，每月1次得20分，每季度一次得15分，每半年一次得10分，无培训记录不得分。	
制度建设 (10分)	建章立制	投诉处理制度	10	有投诉处理制度，有部门或者专人技术处理投诉，并由投诉处理情况和电话回访记录，相关记录资料完整。	
		应急演练制度	10	有应急演练制度，针对各类突发事件如老年人意外伤害、突发疾病、食物中毒、火灾、地震等有应急预案，有相关的应急演练记录。	
		回访与满意度测评制度	10	有回访与满意度测评制度，每季度对中心环境、管理、人员、服务内容和服务质量开展1次抽样回访和满意度测评，有完整记录。	
		人员岗位职责	5	有明确的人员岗位职责制度，有完整记录。	
		安全责任制度	5	有安全责任制度，有完整记录	
		登记统计制度	5	有登记统计制度，有完整记录	
		信息化服务制度	5	有信息化服务制度，有完整记录	
		财务管理制度	5	有财务管理和使用制度，财务账簿记录完整。	
		员工奖惩制度	5	有服务人员绩效考核、优秀员工奖励制度、	
	档案管理制度	10	建立健全中心老年人基本信息管理档案，档案记录完整，实时更新，得10分。有档案但记录不完整，没有及时更新，得5分。没有档案不得分。		
	建立台账	10	建立健全服务项目台账、收费台账、设施设备台账、物资用品台账等，台账记录完整，实时更新，得10分。有台账但记录不完整，没有及时更新，得5分。没有台账不得分。		
服务指南	10	中心有服务指南，内容包括服务规范、服务内容、工作流程、服务联系、投诉电话等，并在中心醒目位置公示。			
服务收费	10	服务项目、服务承诺上墙公示（5分）；收费项目及标准合理并上墙公示（5分）			
场所面积	10	具备满足服务需要的场地面的，场所总面积 $\geq 750\text{m}^2$ （10分）； $500 \leq$ 总面积 $< 750\text{m}^2$ （8分）； $300 \leq$ 总面积 $< 550\text{m}^2$ （5分）；总面积 $< 300\text{m}^2$ （3分）			
场所选址	5	中心交通便利，供电、供水、燃气、通信等市政条件较好，贴近医疗机构等公共服务设施。			
场所周围环境	5	中心环境安静，与高噪声、污染源的防护距离符合有关安全卫生规定。			

服务场所 (10分)	场所服务环境	5	中心服务环境安全、整洁、卫生,地面应做防滑处理,无杂物、水渍等。	
	场所功能区配置	30	场所功能区的配置分为基本配置(包括接待区(2分)、娱乐区(2分)、文化活动区(2分)、休息区(2分)、就餐区(2分)、办公区(2分)、卫生间(2分)、和适宜配置(保健康复区(2分)、心理疏导区(2分)、备餐区(2分)、老年大学辅导站(2分)、浴室(2分)、理发区(1分)、洗衣区(1分)、交通设施(2分)、室外活动场地(2分),除卫生间、备餐区、浴室外,其他功能区宜一区多用,即可换用、兼用	
	室外锻炼与安防设施	5	室外有必要的锻炼器材和安全防护措施,且能正常使用。	
	室外绿化	5	室外有一定的绿化,有供休息的椅、凳等设施。	
	场所公共区域标识	5	场所的公共区域设置有明显的公共信息图形标志,包括布置在楼层、楼期间、走道内醒目位置的楼层表示、区域标识、功能性标识、消防安全疏散标识等(3分);在醒目的位置悬挂全市的统一标识(2分)	
	场所的交通设施要求	10	配置接送老年人专用的带有监控系统的车辆(5分);配置电动轮椅车、汽车停车位,有残疾人专用车位和无障碍通道(5分)	
	场所建筑的设计与建设	20	中心应设在底层建筑部分,有独立出入口,两层以上楼房应配置无障碍电梯(5分);场所的出入口不少于2处,出入口处的平台与建筑室外采用缓步台阶和轮椅坡道过渡,起止处有异色警示条(5分);	
设施设备 (15分)	基本设施设备配置要求	10	各种设施设备无尖角、锐边、毛刺(6分);对存在危险隐患的设施设备,应设置安全标志(4分)。	
	照明设备	3	老年人居住、活动及辅助空间应设照明设备且照度值符合养老机构建筑规范要求	
	消防设施设备	10	按照消防部门要求配置相应的消防器材和设施,可以正常使用,且在有效期内,并有资质的消防技术服务机构进行维护和检测,得10分;不能正常使用,以及没有消防器材和设施不得分。	
	安全防范报警和检测设备	10	有安全防范报警和监控系统,监控范围应覆盖公共区域,并在醒目位置设置视频监控提示标志。监控设备可正常使用,且在有效期内,并有资质的技术服务机构进行维护保养和检测,得10分;不能正常使用以及没有报警和监控系统均不得分。	
	公用电话	2	有公用电话,电话功能完好,可正常使用得2分;不能正常使用不得分	
	自动化门禁控制系统	3	有自动化门禁控制系统,可正常使用的3分无法正常使用以及没有自动化门禁控制系统不得分	
	紧急呼叫装置	3	公共区域有紧急呼叫装置,装置距地面高度1.1米,装置可正常使用得3分;没有紧急呼叫装置或有紧急呼叫装置但无法正常使用不得分。	
	接待区设施设备	5	接待区配有桌、椅、纸笔、饮用水、水杯等必要的设施和物品,设施和物品能够正常使用得5分无法正常使用不得分	
	应急照明灯和低位照明灯	3	老年人活动的区域光线均匀温和,有应急灯和低位照明灯,能正常使用得3分;无法正常使用以及没有应急照明灯和低位照明灯不得分	
	室内温度控制设施设备	10	有室内温度控制设施设备(如空调、风扇),能正常使用得10分;无法正常使用以及没有室内温度控制设施设备,不得分。	
	老年人助行辅具	5	有适合老年人的常用助行辅具,比如拐杖、轮式助行器、四脚拐、手动轮椅车等、能正常使用得5分;无法正常使用不得分。	
	防蚊设备	2	建筑物窗户有纱窗或其他防蚊蝇措施,能正常使用得2分;无法正常使用以及没有建筑物窗户有纱窗或其他防蚊蝇措施,不得分。	
	娱乐器材	7	娱乐区配备品种丰富的娱乐器材,比如棋牌、电视、音响、电脑等,娱乐器材能正常使用,得7分;无法正常使用·以及没有配备娱乐器材,不得分	
	文化活动区设施设备	5	文化活动区配有品种丰富的文化用品如书报、杂志、书法、绘画、手工制作等用品,相关物品能正常使用得5分,无法正常使用不得分。	
午休休息设备	5	休息区避风、透光、有遮挡(1分);配备保证老年人午休可卧式的床或沙发,且休息位有序摆放(1分);每张床或沙发有被褥、枕头等必备物品(2分);床头配有紧急呼叫装置(1分),满足条件且能够正常使用可得相应分值,否则不得分。		

服务内容 (400分)	后勤保障设施设备	5	配备厨房、垃圾处理场所(存放点),等服务运营需要的否亲保障设施设备和物品,能正常使用得5分;没有配备相应的后勤保障设施设备和物品或无法正常使用不得分。	
	心理疏导设施设备	10	配备比如柔巴果柯、心理沙盘、宣泄器械等心理疏导相关的设施或物品,能够正常使用即可得分,否则不得分。	
	就餐区设施设备	10	就餐区配有每日餐谱公示栏、洗手池、餐具消毒柜、食品留样柜等必备的设施与物品,功能完好,可正常使用的10分,否则不得分。	
	卫生间设施设备	5	卫生间内配有洗手池、卫生纸、废纸筐等必要的设施与物品(2分);厕位内有扶手(1分);防滑设施(1分);呼叫器(1分);满足条件饥渴的相应分值。	
	保健康复区设施设备	10	保健康复区有康复治疗器材如血压计、拔罐器、按摩床等(5分);训练器具如踏步器、跑步机等(5分)。相关康复治疗器材与训练器具能正常使用,满足条件即可的相应分值;无法正常使用则不得分。	
	洗浴室设施设备	5	洗浴室配有淋浴器、防滑设备(2分);浴凳(1分);排气扇(1分);呼叫按钮(1分),满足条件即可的相应分值,无法正常使用则不得分。	
	老年大学辅导站设施设备	10	老年大学辅导站配备桌椅、电脑等老年人上课必备的设施设备,且能正常使用即可得分,否则不得分。	
	理发区设施设备	3	理发区配有理发座椅、理发、剃须工具和洗涤清洁工具,装置能正常使用可得3分,否则不得分。	
	洗衣区设施设备	3	洗衣区配有洗涤、脱水、晾晒设施设备,装置能正常使用可得3分,否则不得分。	
	办公区设施设备	6	办公区配有桌椅(2分)、电话(1分)、档案文件柜(1分)、电脑(2分)等必要办公设施设备,办公设施设备能正常使用可得相应的分值,无法正常使用则不得分。	
	心理慰藉服务	20	开展沟通、情绪疏导、心理咨询等精神慰藉、情感疏导服务,有完整的服务记录	
	政策咨询与法律维权服务	20	提供政策咨询与法律维权服务,每年至少1次,有完整的服务记录。	
	老年大学辅导服务	30	为有需求的老年人提供书法、绘画、唱歌、跳舞等教学辅导服务,有完整的服务记录。	
	社工及志愿者服务	30	社工及志愿者定期来中心为老年人提供服务,每月1次(30分),每季度1次(20分),每年1次(10分),有活动记录。	
	清洁卫生服务	30	定期对走廊、功能活动区及设施设备进行清洁和消毒,保持公共区域整洁卫生、无异味。有完整记录。	
	午间休息服务	20	中心定期更换、清洁、晾晒床上用品,每周至少更换1次,如有需要,及时更换(10分);及时整理床铺或沙发,保持休息区整洁(10),有完整记录,否则不得分。	
	就餐服务	40	一周食谱不重复,及时上墙向老年人公布并存档(10分);能够为有特殊需求的老年人个性化饮食(10分);具备食品经营许可证,有食品留样记录(10分);做好餐具消毒,餐厨垃圾每日处理,餐具、厨房和就餐位卫生符合国家相关规定(10分),有完整记录。	
	协助入厕服务	10	为有需求的老年人提供协助入厕服务,有记录。	
	精神文化、休闲娱乐服务	40	中心由年/月/周活动计划、活动安排表、活动实施情况等娱乐活动的资料(10分);组织老年人开展唱歌、跳舞、书法、绘画等精神文化、休闲娱乐活动。每月开展次数 ≥ 5 (20分), $2 \leq$ 每月开展次数 < 5 (10分),有完整记录;组织老人开展主题活动或集体活动,全年开展次数 ≥ 5 (10分), $2 \leq$ 每年开展次数 < 5 (5分), $1 \leq$ 每年开展次数 < 2 (3分),有完整记录,否则不得分。	
教育咨询服务	20	中心定期举办有关老年人生活营养、养生保健、疾病预防、康复、法律、安全教育等健康知识普及服务;每月1次(20分),每季度1次(10分),又完整记录,否则不得分。		
居家上门服务	40	中心开展居家上门服务的项目,能够为有需要的老人提供比如上门做饭、打扫卫生、生活照料、送餐等服务,服务项目种类 ≥ 3 项(40分); $1 \leq$ 服务项目种类 < 3 (20分),有完整记录,否则不得分。		

	保健康复服务	30	中心配备专职或兼职医疗保健人员提供保健康复服务（3分）；能够为有需要的老年人提供比如按摩、拔罐、泡脚、美容、量血压、测血糖等服务项目（5分）；定期对老年人进行健康、保健教育，如每月1次（10分），每季度1次（5分），并有完整记录。	
	洗衣服务	10	中心为老年人提供衣物洗涤、晾晒、烘干等服务，有完整记录。	
	理发服务	10	中心为老年人提供理发服务，有记录。	
	助浴服务	10	中心为老年人提供助浴服务，有记录。	
	陪同就医服务	10	中心根据老年人需求，提供陪同老年人到医疗机构就医服务，有记录。	
	陪同购物服务	10	中心根据老年人需求，提供陪同老人购物服务，有记录。	
	其他服务	20	中心为老年人提供比如雨具、针线包等相关便民服务，有记录。	
服务 成效 与 社会 评价 (15 0分)	新闻媒体正面宣传报道	40	中心近3年内获得的省级、市级、区（县）主流媒体新闻宣传正面报道，国家部委级每篇20分，省级每篇15分、市级每篇10分、区（县）级每篇10分，累计不超过40分。	
	荣誉	20	市级及以上政府部门表彰或肯定性批示，每项得20分；区（县）及以下政府部门表彰或肯定性批示，每项得10分，累计不超过20分。	
	满意度	20	社区老年人及家属对中心的满意度 $\geq 90\%$ (20分)；满意度 $\geq 85\%$ (10分)；满意度 $\geq 80\%$ (5分)；能提供相关证明材料即可得响应分值。	
	上级主管部门评价	20	对运营管理、诚信建设、信息公开、服务政府、服务社会等方面的主观评价。分三个等级评分：优15—20分，良5—14分，差0—4分	
	养老领域科研课题	50	参与制定养老行业省级及以上相关标准，每项得30分，累计不超过50分。	

注：同一栏目的各项按符合项得分计，累计叠加计分。

星级划分界限	金牌	800-1000分
	银牌	700-799分
	铜牌	600-699分