附件5-1

街道长者服务中心评价标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **评价要求** | | **分值** |
| 基本条件（否定项） | 机构经依法登记注册或备案，具有固定的经营场所，具有房产证明或 租赁使用证明，具有合法的经营资质和相关资质证书等 | | 该项不满足，不予评价 |
| 近三年内无重大安全事件或卫生事件，无重大违法记录，未被列入经 营异常名录或黑名单，未受到同级或上级行政部门通报批评或处罚 | |
| 使用特种设备，提供场地特种设备使用登记证；提供其他须经许可的服务，均应具有相应资质 | |
| 队伍建设（80分） | 人员基本要求 | 机构最高管理者或负责人应具有大专以上文化程度或5年以上相关领域的管理经验 | 5 |
| 机构管理 | 机构应有清晰的组织架构图，明确的部门及岗位职责说明书；制定明 确的人力资源管理制度，涉及员工的招聘、培训、督导、考核、激励、 解聘、晋升和申诉等；建立员工花名册；在服务场所明显位置张贴工 作人员照片和职责分工 | 12 |
| 人员规范 | 服务人员具有良好的职业道德、语言规范、仪表端庄、举止文明、尊 老敬老；在工作时间内应分类统一着装，持证上岗 | 5 |
| 人员健康 | 服务人员健康状况良好，年龄在18周岁以上，60周岁以下，无精神病史和各类传染病，提供健康合格证明 | 8 |
| 人员资质 | 服务人员应持有社会工作、安全管理员、养老护理员、护理学等其中一项初级及以上相关有效的职业资格或职业技能等级认定证书；应能掌握相应的适合技能 | 5 |
| 宜配备专职康复师、营养师、社会工作者或心理咨询师，提供社保缴纳等证明材料 | 5 |
| 专业技术人员应符合《养老机构基本规范》（GB/T 29353-2012 ）中 5.2 的规定，专业人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书，如餐饮从业人员、电工、会计、工程师等 | 5 |
| 志愿活动 | 每年开展不少于10次以上志愿助老活动，有志愿者活动记录 | 8 |
| 人员培训  教育 | 建立各类专业技术人员的技术档案，定期参加继续教育 | 3 |
| 建立并落实内部培训制度和年度培训计划，开展岗前培训、定期在岗培训。其中新员工在上岗前，接受≥10学时的岗前培训，专业人员和服务人员每年在岗培训≥15学时，有相关培训记录及考核 | 8 |
| 队伍建设（80分） | 质量内控 | 建立月度考核制度，有岗位考核细则；对服务质量每月进行1次岗位考核，考核情况进行记录汇总分析，并落实改进措施，每半年不少于一次服务质量改进会，落实相关记录和改进措施 | 10 |
| 例会工作 | 每月定期组织工作人员会议，进行工作总结，指导工作开展，提供会议纪要记录 | 6 |
| 环境和设施设备（140 分） | 公共标识 | 场地内应设置完整、连贯、清晰、简明的标识系统，应 符合《养老服务常用图形符号及标志》（MZ/T 131-2019）的要求。市、区对统一标识系统有要求的，应按要求执行 | 3 |
| 建筑场所 | 建筑面积不少于1000㎡,床位设置不少于30张 | 6 |
| 应符合《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ 450-2018）中相关要求，场所配备膳食供应、休息、保健康复、文化娱乐等服务 用房或场地及附属设施，且独立分区 | 3 |
| 配备供电、制冷、供暖、排水、污水处理、垃圾及 污物收集等服务设施；供老年人使用的建筑物出入口 应有明确规划出入的紧急送医通道；供老年人使用的交 通空间的主要位置两侧应设连续扶手 | 3 |
| 老年人用房门净宽不应小于90cm,走道净宽不应小于180cm,每间休息室使用面积不应小于 4.00 ㎡/人 | 3 |
| 用房设置 | 设置老年人用房应符合《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ 450-2018）中5.1.8 的规定，包括生活用房、医疗保健用房、公共活动用房 | 3 |
| 生活用房设置休息室、卫生间、沐浴间、公共餐厅 | 3 |
| 医疗保健用房设置保健室、康复室、心理疏导室（依托 医疗机构提供相应服务的同等得分） | 3 |
| 有室外活动场所，且面积不少于 100 ㎡ | 3 |
| 公共活动用房设置棋牌室、阅览室、网络室、书画室、 健身室、教室、多功能厅 | 3 |
| 设置公共接待区并配备桌椅、纸笔、相关服务介绍材料 等 | 3 |
| 设置办公场所并配备办公桌椅、计算机、电话等办公设 施 | 3 |
| 设置登记、会议、档案、备品等独立区域 | 3 |
| 托养区 | 居住用房内宜留有轮椅回转空间，床边应留有护理、急 救操作空间 | 3 |
| 有制冷、供暖设备，配备老年人休息设备（床、沙发椅 等），环境优雅舒适 | 3 |
| 设有储物空间，储物空间高度便于老年人拿取 | 2 |
| 环境和设施设备（140分） | 长者助餐设施 | 具备天然采光和自然通风条件 | 2 |
| 室内清洁、干净、整齐，地面防滑 | 2 |
| 餐位数能满足老年人的总人数，且数量不小于 20 张 | 3 |
| 应使用可移动、可托手、牢固稳定的单人座椅 | 2 |
| 布置能满足供餐车进出，提供送餐到位的服务，并为护 理员留有分餐、助餐空间；当采用柜台式售饭方式时， 设有无障碍服务柜台 | 3 |
| 设备数量应满足老年人基本生活需求（冰箱、冰柜、保 温设备、消毒设备、餐桌椅、场地扶手） | 3 |
| 设立符合深圳市民政部门相关要求和标准的长者食堂（饭堂），且对外开放，服务范围覆盖社区或周边老年人 | 3 |
| 公共卫生间和浴室 | 供老年人使用的卫生间与老年人卧室应邻近布置，供老 年人使用的卫生间应至少配置坐便器、洗浴器、洗面器 三件卫生洁具 | 3 |
| 浴盆和坐便器旁应安装扶手，淋浴位置应至少在一侧墙 面安装扶手，并设置坐姿淋浴的装置 | 2 |
| 公用沐浴间内应配备老年人使用的浴槽（床）或洗澡机 等助浴设施，并应留有助浴空间 | 2 |
| 老年人专用浴室、公用沐浴间均应附设无障碍厕位 | 2 |
| 医疗保健用房 | 保健室、康复室、心理疏导室的地面应平整、表面材料 应具弹性，房间平面布局应适应不同康复设施的使用要 求 | 2 |
| 设置医务室、护理站等医疗机构的，需符合医疗机构基 本标准并取得相关许可，同时遵守《执业医师法》、《医 疗机构管理条例》、《护士条例》等法律规定及有关规定 | 3 |
| 公共活动用房 | 应有良好的天然采光与自然通风条件，东西向开窗时应 采取有效的遮阳措施 | 2 |
| 活动室应避免对老年人卧室产生干扰，平面及空间形式 应适合老年人活动需求，并应满足多功能使用的要求 | 2 |
| 活动室有适合老年人休闲的棋牌、老年教育、书籍、报刊杂志等 | 2 |
| 配备电视等其他娱乐设施 | 2 |
| 室内有供老年人用于开展棋牌娱乐的区域，配备棋牌、 座椅等设备，设备齐全完好 | 2 |
| 室内有供老年人用于开展书法、绘画活动的区域，配备 笔、书法用纸、绘画用纸、桌椅等用具和设备，且齐全 完好 | 2 |
| 环境和设施设备（140分） | 公共活动  用房 | 室内有供老年人开展音乐活动的区域，该区域有做吸音 处理，配备音响装置、座椅设备，设备齐全完好，提供 的音像资料符合老年人的特点 | 2 |
| 室内有供老年人开展舞蹈活动的区域，该区域有做吸音 处理，地面材料防滑防震，配备音响等设备，设备齐全 完好 | 2 |
| 室内有供老年人开展网络活动的区域，配备电脑桌椅、 电脑等设备，开通网络，设备齐全完好 | 2 |
| 室内有供老年人锻炼的区域，配备健身器材等设备，设备 完好 | 2 |
| 室内有供老年人开展讲座、观看影视等活动的多功能厅，多功能厅有做吸音处理，配备影像装置、桌椅等设备，且 设备完好 | 2 |
| 有供老年人其他活动的区域及配备所需的设备，设备完好 | 2 |
| 多功能厅宜设置在建筑首层，室内地面应平整并设休息座 椅，墙面和顶棚宜做吸声处理，并应邻近设置公用卫生间 及储藏间 | 2 |
| 室外活动场所 | 室外活动场地表面应平整，排水畅通，采取防滑措施 | 2 |
| 室外活动场地设置有健身运动器材和休息座椅 | 2 |
| 场地内有景观环境和园林绿化设计 | 2 |
| 出入口 | 设置两个或以上出入口 | 2 |
| 主要出入口门厅应符合《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ 450-2018）中5.6.2 的规定,设置休息座椅和无障碍休息区，并设置通往各功能空间及 设施的标识指示牌 | 2 |
| 出入口内外及平台应设置安全照明 | 2 |
| 出入口的门采用向外开启平开门（设闭门器）或电动感应 平移门 | 2 |
| 出入口附近宜设安全监控设备终端和呼叫按钮 | 2 |
| 走廊 | 公用走廊内部以及与相邻空间的地面应平整无高差，不应 设置门槛；走廊地面应选择耐蜡、防滑、防反射的材料 | 2 |
| 墙面应设置明确的标识，说明楼层、房间号及疏散方向等 信息，不同楼层的墙面宜通过颜色或字体、图形变化进行区别以增强识别性 | 2 |
| 楼梯 | 楼梯间应便于老年人通行，不应采用扇形踏步，不应在楼 梯平台区内设置踏步 | 2 |
| 踏步前缘应相互平行等距，踏面下方不得透空 | 2 |
| 环境和设施设备（140分） | 楼梯 | 楼梯踏步与走廊地面对接处应用不同颜色区分,并应设有提示照明 | 2 |
| 楼梯应设双侧扶手 | 2 |
| 电梯 | 轿厢内壁周边应设有安全扶手和监控及对讲系统 | 2 |
| 电梯门应采用缓慢关闭程序设定或加装感应装置 | 2 |
| 机构管理  （110分） | 安全管理 | 根据《养老机构服务安全基本规范》（ GB 38600-2019） 中相关要求，建立健全安全管理体系，设立安全管理部门，指定安全管理人员并明确职责 | 3 |
| 根据《养老机构安全管理》（ MZ/T 032-2012）中相关要求,确保消防、电气、燃气、特种设备、健身器材、建筑设施、安全标志、监控设备等 设施设备的安全要求；配备消防器材、应急照明灯、地位 照明灯、消防自动报警器、独立烟感器、消防过滤式自救 呼吸器、防火毯等 | 5 |
| 符合《中华人民共和国食品安全法》、《深圳经济特区食 品安全监督条例》相关要求，建立健全的食品安全管理制 度，采取有效的管理措施，保证食品安全。  1.亮证经营：公示栏齐全；明厨亮灶；2.食品、食品添加剂、食品相关产品采购索证一览表（独立供餐的机构提供）；3.实行食品原料、食品添加剂、食品辅助产品台账记录（独立供餐的机构提供）；4.建立食品安全管理制度；5.食品安全培训记录；6.投诉记录；7.消杀记录；8.餐厨回收记录；9.健康管理及晨检记录等相关记录 | 3 |
| 建立医疗护理安全管理制度，对护理照料、医疗等重点安全问题进行监控，同时接受卫生部门定期的监督检查 | 2 |
| 康复设备与器材定时保养及维修，更换或淘汰，康复设备 应在康复治疗师或机构负责人测试正常后签字确认方可 使用；相关文化娱乐设施设备应及时维修定期保养，保证 老年人安全使用 | 3 |
| 建立安全管理制度并完善出现过失行为或意外的上报制度，做好风险评估和服务防护工作；建立安全教育和培训制度，提供相关记录 | 3 |
| 建立人身安全管理制度，对生活照料、日常管理、服务活 动中涉及到的有关人身安全问题进行安全评价，并实施有效监控和防范 | 3 |
| 建立各类信息、档案资料保管制度，不外泄服务对象个人 隐私，并配备专（兼）职管理人员 | 3 |
| 建立突发事件应急管理应符合 《养老机构安全管理》（ MZ/T 032-2012）中第12章规定，确立应急管理岗位及责任，完善突发事件监测与预 警、报告、信息发布与应急处置制度 | 3 |
| 监控系统能不间断录像且保持15天以上，记录监控机房有专人值守 | 3 |
| 机构管理（110分） | 信息档案 管理 | 为服务对象建立动态档案，档案包括服务申请表、个人信 息、健康状况、老年人照顾需求等级评定报告（能力评估 报告）、服务方案、服务协议、服务情况及家庭居住情况 和子女或监护人的联系方式等其他相关资料；服务对象建 档率 100%，并定期更新 | 5 |
| 拥有智慧化、智能化的服务和管理系统（如：评估系统、OA 管理系统等），提供相关信息统计或数据报表 | 5 |
| 提供从业人员每年的体检记录（为工作人员安排健康体检） | 3 |
| 有服务运行管理情况记录，记录规范、及时准确，签章完整 | 3 |
| 行政管理 | 有服务对象及服务项目满意度或意见反馈的统计、分析和反馈资料 | 3 |
| 内部机构设置合理，有明显的业务范围和职责，重要岗位 责任内容上墙公示（如：护理、财会管理） | 3 |
| 有行政管理、医疗护理、康复治疗、财务管理、档案管理、 后勤保障和消防安全等规章制度 | 3 |
| 有中长期发展规划、年度工作实施计划、年度总结等资料 | 3 |
| 服务机构与工作人员劳动合同或劳动协议，合同签订率达 100%以上，保证员工的基本福利待遇，且为员工缴纳社会 保险和住房公积金，且近年内未发生行政处罚或劳动纠纷 事件 | 5 |
| 机构为从业人员购买综合责任险或商业保险 | 4 |
| 业务管理 | 机构应在服务场所明显位置，公示服务信息（内容、时间、收费、联系方式、人员守则和投诉渠道等基本信息），服务项目、服务承诺、服务申请流程等内容 | 6 |
| 定期进行需求调查，了解并掌握辖区内有服务需求 的老年人数据，每年开展不少于 2 次服务推介会，介绍服务政策、积极拓展服务对象 | 3 |
| 尊重服务对象的独特性，实行个案管理方案和记录；服务 对象有重要的社会家庭变化、服务范围调整时有相应记录 | 3 |
| 物资设备管理制度健全，有完善的采购、验收、入库、发 放手续，账实相符，每年根据需要添置更新部分设备 | 3 |
| 严格执行捐赠规定，有完善的捐赠接收和使用制度 | 3 |
| 建立各项服务的质量要求；建立服务工作规范，明确服务 工作内容、工作流程及服务方法 | 3 |
| 定期进行监督检查，并记录检查结果，包括内容、时间、地点、人员、落实情况等信息 | 3 |
| 提供年度财务审计报告；提供企业年检和社会组织年检合格报告 | 6 |
| 机构管理（110分） | 业务管理 | 积极整合社会资源、调动服务对象家属、亲友、邻居及志愿者参与服务，积极发掘社会资源，吸引非政府资金参与 开展社区为老服务；有为激励社会公众、志愿者、专职服务人员等建立的各项激励机制 | 3 |
| 每年开展不少于2次的服务满意度调查，听取服务对象的意见和建议，对服 务对象提出的合理意见和建议能及时研究采纳，改进工 作 | 6 |
| 服务终止时，机构应通知家属等第三方协助办理手续，并与老年 人和相关第三方进行财务交接（退还押金、结清费用、物品交接清单无误，签字确认） | 3 |
| 服务内容（170分） | 接送服务 | 为老年人提供定点接送服务，做到准时准点 | 3 |
| 接送服务过程注意老年人安全，携带好必备的物品、药品，保证安全，防止意外发生 | 3 |
| 生活照料  服务 | 七知道：知道每位老年人的姓名、个人生活照料的重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况、使用药品治疗情况、 精神心理情况 | 4 |
| 生活照料应符合《养老机构基本规范》（GB/T 29353-2012）及《养老机构服务质量基本规范》（GB/T 35796-2017）中相关要求，提供协助老人洗漱、洗脸、洗手、洗头、洗脚、沐浴、擦身、修剪指（趾）甲、剃须、整理仪表仪容等服务内容 | 4 |
| 排泄照料：及时协助老年人如厕，及时清理呕吐等污物 | 3 |
| 提供休息服务，配备与老年人数量相应的床、沙发椅、卫 生的被褥和枕头 | 4 |
| 年度服务人数≥10 人，得 2分；服务人数≥20 人，得 4分；服务人数≥30 人，得 6 分；服务人数≥50 人以上，得 8分 | 8 |
| 长者助餐  服务 | 根据老年人的健康状况和疾病要求，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）在营养师和 专业人员指导下为老年人提供流质、半流质、低糖、低盐、 低嘌呤等老年慢性病的饮食营养指导工作；提供个性化的 保健膳食服务 | 4 |
| 为老年人提供集中用餐服务，运输工具保持清洁卫生，密 封保温，餐具做到每餐消毒，提供的食品必须有索证索票 资质证明，保持新鲜，烹饪食品煮熟煮透，确保食品安全 | 4 |
| 助餐服务应符合《养老机构服务质量基本规范》（GB/T 35796-2017）中 5.3.2.1 的规定，每周对老年人食谱内容进行调整，向老年人公布并存档 | 3 |
| 服务内容  （170分） | 长者助餐  服务 | 食品安全管理记录：（1）食品安全综合检查记录；（2）食品留样记录；（3）专间消毒记录；（4）餐具清洗消毒记录；（5）食品添加剂使用台账 | 4 |
| 机构应提供食品供应商《食品经营许可证》和食品出厂检 验合格证或其他相关证明，原材料外包装标识要求的要按 照外包装标识的条件和要求规范存放，并定期检查，无变 质过期食品 | 2 |
| 日均服务人次≥10人，得2分；日均服务人次≥20人，得4分；日均服务人次≥30人，得6分；日均服务人次≥50人以上，得8分 | 8 |
| 康复护理  服务 | 对老年人异常生命体征、病情变化、特殊心理变化、重要 的社会家庭变化、服务范围调整的记录应根据服务对象特 点，客观如实记录，记录时间应具体到分钟。对老年人身 体、生理、心理状况如实记录，记录时间应具体到分钟，建立 康复档案，一人一档 | 6 |
| 提供康复功能评定，有评定结果，有根据评定结果制定相 适应的康复方案/计划；针对入住长者正确执行医嘱，康复辅助过程中 注意观察老年人的身体适应情况，保证安全 | 4 |
| 提供康复服务内容，包括但不限于肢体康复服务、康复 护理服务、认知障碍康复服务、康复咨询服务 | 6 |
| 根据康复方案和计划，配合医护人员帮助特殊老年人进行各项肢体、康复活动，协助老年人正确使用康复、保健仪器，并保证安全，有记录 | 3 |
| 年度协议对象服务人数≥5，得 2分；协议对象服务人数≥15，得4 分；协议对象服务人数≥25，得 6 分 | 6 |
| 医疗保健 服务 | 提供以下服务内容，每项 1分，共 6 分  1.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；2.参与服务对象健康档案、检验结果等资料，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；3.为服务对象制定个性化健康管理计划；4.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；5.指因病情需要的服务对象进行转诊；6.提供社区义诊服务 | 6 |
| 医疗协助服务：遵照医嘱及时提醒和监督老年人按时服 药、陪同就医或根据老年人的需要与医生保持密切联系；有计划、有措施、有记录开展健康教育指导和慢性病管理， 协助开展医疗辅助性工作，能正确测量血压、体温、脉搏、 呼吸和血糖等 | 3 |
| 为65岁以上老年人每年提供1次，包括常规体格检查、血常规、尿常规、肝功能、肾功能、空腹血糖和心电图检测等健康项目体检服务 | 4 |
| 服务内容  （170分） | 医疗保健 服务 | 开展健康宣教、保健知识讲座、保健学习及相关小组活动； 根据老年人身体状况及实际需求制定有针对性的预防疾 病方案，提供老年病的基本知识及基础性防治技术的培训 讲座，有相关记录 | 6 |
| 按相关规定和要求取得医保定点医疗机构资格，得2分；建立家庭 床位≥10 张或家庭医生签约≥10 人，得2分 | 4 |
| 心理/精神慰藉 | 有提供心理/精神支持服务的环境、设施与设备 | 3 |
| 对需要心理/精神支持服务的老年人定期进行评估，有记 录和防范措施 | 3 |
| 制定心理/精神支持服务危机处理程序，通过评估，及时 发现心理问题，有处理措施并有记录 | 3 |
| 与老年人进行谈心、交流，了解其精神需求；组织服务对 象与家属、亲友共同参加集体活动，并有相应记录 | 3 |
| 根据老年人心理特点，观察老年人的情绪变化并通过谈心 交流等方式及时调节老年人的心理状态；服务对象生日及 传统节日有组织活动，有相关记录 | 4 |
| 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），有相关记录；开 展精神慰藉服务过程中尊重并保护老年人的隐私 | 3 |
| 文化娱乐服务 | 活动场所工作日每天需开放 8小时以上 | 3 |
| 合理安排活动时长、频率，活动场地有详细的活动安排表， 开展的文化娱乐活动≥6 项。如：阅览、书法、绘画、音乐、棋牌、歌舞 | 6 |
| 制定符合老年人心理特点及学习需求的教学计划，详细、有系统的课程安排；定期组织老年人参观、健身、助残、课堂等活动 | 3 |
| 协助老年人到户外活动，携带好必备物品、药品，保证安全 | 2 |
| 开展老年大学、老年教育、老年培训等提升老年人能力的 文化娱乐活动应符合《养老机构基本规范》 GB/T 29353-2012 中 8.7.2 的规定；每年至少 1 次作品展示活动，展示学习成果，组织交流学 习，有记录 | 4 |
| 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 | 3 |
| 安全援助服务 | “呼叫器、求助门铃、红外感应器”等安全防护器材应符 合国家相关规定，质量完好率达100%；其功能应符合老年人的特点和需求 | 4 |
| 收到服务对象求救信号后及时采取相应措施，必要时立即通知其家属、监护人或第一联络人 | 2 |
| 服务内容  （170分） | 转介服务 | 利用社会资源，依托现代科技手段，建立信息服务平台，为服务对象提供转介服务。如转介家政、餐饮、助浴、理 发、代办、接送、咨询、陪伴、维修、洗涤、无障碍设施 改造、辅具配置、入住养老机构等服务，有转介机制和转 介记录 | 2 |
| 援助服务 | 法律援助：利用社会资源为服务对象提供法律咨询、维护权益服务 | 2 |
| 慈善援助：针对生活无来源或家庭困难的服务对象，与民政部门、慈 善机构等相关部门联系给予救助和帮扶 | 2 |
| 投诉处理 | 未出现投诉事件 | 4 |
| 满意率 | 现场抽样不低于20人。  服务对象和家属/监护人满意率≥80%，得3分；  服务对象和家属/监护人满意率≥85%，得6分；  服务对象和家属/监护人满意率≥90%，得9分；  服务对象和家属/监护人满意率≥95%，得12分。 | 12 |
| 加分项  （50分） | 申请机构成为国家、省或市级的标准试点单位，建立了完善的服务标准体系，且内容包括：服务提供、服务保障、评价监督与改进等方面； 申请机构参与深圳社区养老行业类标准制修订的且正式发布的；建言献策被政府部门采纳，提供相关记录等 | | 10 |
| 1.获得区级政府相关单位荣誉，长者服务中心获奖每项得4分，长者服务中心成员获奖每项得2分，本项最高得4分；  2.获得市级政府相关单位荣誉，长者服务中心获奖每项得8分，长者服务中心成员获奖每项得4分，本项最高得8分；  3.获得省级政府相关单位荣誉，长者服务中心获奖每项得10分，长者服务中心成员获奖每项得5分，本项最高得10分；  4.获得国家级政府相关单位荣誉，长者服务中心获奖每项得20分，长者服务中心成员获奖每项得10分，本项最高得20分。  以上累计不超过20分。 | | 20 |
| 市级媒体有业务相关宣传报道，或同等级别的带动示范作用 | | 5 |
| 省级以上媒体有业务相关宣传报道,或同等级别的带动示范作用 | | 10 |
| 配合上级部门开展相关养老服务工作（具体内容由区民政部门明确） | | 5 |

注：1.街道长者服务中心评价总分数为500分。

2.设置加分项50分，加分项所得分数纳入社区养老服务设施评价总得分。

3.年度评价结果划分为优秀、良好、合格、不合格4个等级。优秀为总分数85%

（含）以上；良好为总分数70%（含）-85%（不含）；合格为总分数60%（含）

-70%（不含）；不合格为总分数60%（不含）以下。

4.区民政局可根据工作实际，每年对《街道长者服务中心评价标准》进行微调。

附件5-2

社区长者服务站评价标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **评价要求** | | **分值** |
| 队伍建设（40分） | 机构管理 | 运营机构应有清晰的组织架构图，明确的部门及岗位职责说明书；制定明 确的人力资源管理制度，涉及员工的招聘、培训、督导、考核、激励、 解聘、晋升和申诉等；建立员工花名册；在服务场所明显位置张贴工 作人员照片和职责分工 | 12 |
| 人员规范 | 服务人员具有良好的职业道德、语言规范、仪表端庄、举止文明、尊 老敬老；在工作时间内应分类统一着装，持证上岗 | 4 |
| 人员健康 | 服务人员健康状况良好，年龄在18周岁以上，60周岁以下，无精神病史和各类传染病，提供健康合格证明 | 4 |
| 志愿活动 | 每年开展不少于10次以上志愿助老活动，有志愿者活动记录 | 10 |
| 人员培训教育 | 建立并落实内部培训制度和年度培训计划，开展岗前培训、定期在岗培训。其中新员工在上岗前，接受≥10学时的岗前培训，专业人员和服务人员每年在岗培训≥15学时，有相关培训记录及考核措施 | 4 |
| 机构质量内控 | 对服务质量每月进行1次月度总结，提供月总结记录；每半年不少一次服务质量改进会，落实相关记录和改进措施 | 6 |
| 环境和设施设备（30分） | 公共标识 | 场地内应设置完整、连贯、清晰、简明的标识系统，市、区对统一标识系统有要求的，应按要求执行 | 4 |
| 建筑场所 | 场所应配备膳食供应、休息、保健康复、文化娱乐等服务 用房或场地及附属设施等 | 4 |
| 建筑面积原则上不少于750 ㎡ | 4 |
| 用房设置 | 公共活动用房设置棋牌室、阅览室、网络室、书画室、 健身室、教室、多功能厅，并配备相关活动设备 | 4 |
| 设置公共接待区并配备桌椅、纸笔、相关服务介绍材料 等 | 2 |
| 设置办公场所并配备办公桌椅、计算机、电话等办公设 施 | 2 |
| 长者助餐设施 | 提供集中助餐场地室内应清洁、干净、整齐 | 2 |
| 设立符合深圳市民政部门相关要求和标准的长者食堂（饭堂），且对外开放，服务范围覆盖社区或周边老年人 | 2 |
| 公共卫生间和浴室 | 卫生间应安装扶手等适老化的无障碍设施 | 2 |
| 环境和设施设备  （30分） | 公共卫生间和浴室 | 有条件的服务站鼓励设置公共浴室，并配备相应适老化无障碍设施 | 2 |
| 走廊 | 应设置扶手等适老化的无障碍设施 | 2 |
| 机构管理  （60分） | 安全管理 | 设置安全管理制度，提供相关执行记录 | 4 |
| 设置服务保密制度，提供相关执行记录 | 4 |
| 设置应急管理制度，包括但不限于防跌倒、防烫伤、防他伤和自伤和防文娱活动意外等应急处理流程，做好相关安全告知，提供相关执行记录 | 6 |
| 信息档案 管理 | 利用智慧化、智能化的服务和管理系统（如：评估系统、OA 管理系统等），提供相关信息统计或数据报表 | 4 |
| 提供从业人员每年的体检记录（为工作人员安排健康体检） | 2 |
| 有服务运行管理情况记录，记录规范、及时准确，签章完整 | 2 |
| 行政管理 | 有行政管理、财务管理、档案管理和消防安全等规章制度 | 4 |
| 运营服务机构与工作人员签订劳动合同或劳动协议，合同签订率达 100%以上，保证员工的基本福利待遇，且为员工缴纳社会 保险和住房公积金，且近三年内未发生行政处罚或劳动纠纷 事件 | 4 |
| 业务管理 | 机构应在服务场所明显位置，公示服务信息（内容、时间、收费、联系方式、人员守则和投诉渠道等基本信息），服务项目、服务承诺、服务申请流程等内容 | 4 |
| 应定期进行需求调查，了解并掌握辖区内有服务需求 的老年人数据，每年开展不少于 2 次服务推介会，介绍服务政策、积极拓展新服务对象 | 3 |
| 尊重服务对象的独特性，实行个案管理方案和记录；服务 对象有重要的社会家庭变化、服务范围调整时有相应记录 | 4 |
| 物资设备管理制度健全，提供相关物资设备管理落实台账 | 2 |
| 建立各项服务的质量要求；建立服务工作规范，明确服务 工作内容、工作流程及服务方法 | 4 |
| 提供年度财务报告；提供企业年检或社会组织年检合格报告 | 3 |
| 积极整合社会资源、调动服务对象家属、亲友、邻居及志愿者参与服务，积极发掘社会资源，吸引非政府资金参与 开展社区为老服务；有为激励社会公众、志愿者、专职服务人员等建立的各项激励机制 | 4 |
| 机构管理  （60分） | 业务管理 | 每年开展不少于2次的服务满意度调查，听取服务对象的意见和建议，统计、分析数据，对服 务对象提出的合理意见和建议能及时研究采纳反馈，改进工 作 | 6 |
| 服务内容（70分） | 老年人  建档 | 为户籍老年人建立动态档案，包含个人基本信息、个人生活照料重点、个人爱好、健康状况、家庭情况、用药情况、精神心理情况等。老年人建 档率符合《南山区社区养老服务设施建设运营管理办法》要求，并定期更新 | 6 |
| 特殊困难老年人  探访 | 为特殊困难老年人建立人员台账和跟踪服务记录，做到“一户一档”，月探访率达100%。 | 6 |
| 生活照料  服务 | 为有需要的老年人提供日间照料或居家照料服务，并签订服务协议。服务内容包括但不限于协助老人洗漱、洗脸、洗手、洗头、洗脚、沐浴、擦身、修剪指（趾）甲、剃须、整理仪表仪容等服务内容 | 8 |
| 长者助餐  服务 | 根据助餐点实际安排情况，提供助餐点服务，提供相关服务记录 | 2 |
| 为有需要的老年人提供送餐服务，提供相关服务记录 | 3 |
| 日均服务人次≥10人，得1分；日均服务人次≥20人，得2分；日均服务人次≥30人，得3分 | 3 |
| 医疗保健  服务 | 有计划、有措施、有记录开展健康教育指导和慢性病管理， 协助开展医疗辅助性工作，能正确测量血压、体温和脉搏等 | 4 |
| 开展健康宣教、保健知识讲座、保健学习及相关小组活动 | 4 |
| 心理/精神慰藉 | 根据老年人身心特点，通过观察、谈心、交流等方式，及时了解其精神需求和心理状态；组织服务对 象与家属、亲友共同参加生日会、传统节日庆典等集体活动，并有相应记录 | 4 |
| 文化娱乐服务 | 活动场所工作日每天需开放7小时以上 | 2 |
| 合理安排活动时长、频率，活动场地有详细的活动安排表， 开展的文化娱乐活动≥6 项。包含但不限于阅览、书法、绘画、音乐、棋牌、歌舞等 | 4 |
| 组织开展生日会、座谈会、家庭联谊会、文娱比赛等活动，鼓励组织开展适合老年人身体特点的个性化文娱活动 | 4 |
| 转介服务 | 利用社会资源，依托现代科技手段，建立信息服务平台，为服务对象提供转介服务。如转介家政、餐饮、助浴、理 发、代办、接送、咨询、陪伴、维修、洗涤、无障碍设施 改造、辅具配置、入住养老机构等服务，有转介机制和转 介记录 | 4 |
| 援助服务 | 法律援助：利用社会资源为服务对象提供法律咨询、维护权益服务 | 2 |
| 服务内容（70分） | 援助服务 | 慈善援助：针对生活无来源或家庭困难的服务对象，与民政部门、慈 善机构等相关部门联系给予救助和帮扶 | 2 |
| 投诉处理 | 未出现投诉事件 | 4 |
| 满意率 | 现场抽样不低于20人。  服务对象和家属/监护人满意率≥80%，得2分；  服务对象和家属/监护人满意率≥85%，得4分；  服务对象和家属/监护人满意率≥90%，得6分；  服务对象和家属/监护人满意率≥95%，得8分。 | 8 |
| 加分项  （20 分） | 1.获得区级政府相关单位荣誉，长者服务站获奖每项4分，长者服务站成员获奖每项得2分，本项最高得4分；  2.获得市级政府相关单位荣誉，长者服务站获奖每项得6分，长者服务站成员获奖每项得3分，本项最高得6分；  3.获得省级政府相关单位荣誉，长者服务站获奖每项得8分，长者服务站成员获奖每项得4分，本项最高得8分；  4.获得国家级政府相关单位荣誉，长者服务站获奖每项得12分，长者服务站成员获奖每项得6分，本项最高得12分。  以上累计不超过12分。 | | 12 |
| 市级媒体有业务相关宣传报道，或同等级别的带动示范作用 | | 2 |
| 省级以上媒体有业务相关宣传报道,或同等级别的带动示范作用 | | 4 |
| 配合上级部门开展相关养老服务工作（具体内容由区民政部门明确） | | 2 |

注：1.社区长者服务站评价总分数为200分。

2.设置加分项20分，加分项所得分数纳入社区长者服务站评价总得分。

3.年度评价结果划分为优秀、良好、合格、不合格4个等级。优秀为总分数85%

（含）以上；良好为总分数70%（含）-85%（不含）；合格为总分数60%（含）

-70%（不含）；不合格为总分数60%（不含）以下。

4.区民政局可根据工作实际，每年对《社区长者服务站评价标准》进行微调。