附件：

**政府购买居家养老上门服务考核细则（2021版）**

| **考核项目** | **序号** | **考核细则** | **考核要求** | **分值** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 人员队伍 | 1 | 居家养老中心管理人员具有中专及以上学历，经过相关专业培训，有一定的管理经验并签订劳动合同（协议），购买社会保险。 | 查看证书、劳动合同（协议）、社保记录、不符合要求每项扣1分。 | 4 |  |
| 2 | 生活照护员持有相关资格上岗，或经过专业培训；助餐工作人员有健康证（如果是与商家合作，应签订协议）。 | 查看服务人员花名册、技能（专项）证书(合同协议、健康证)，不符要求1项扣1分，扣完为止。 | 4 |  |
| 3 | 医疗照护员持有医疗资质，建立绿色就医康养通道 | 查看工作人员资质证书、与医疗机构合作协议 | 2 |  |
| 服务管理 | 4 | 有上门服务人员的奖惩考核制度。 | 查看制度、记录，工作人员要熟知。不符合要求扣2分。 | 2 |  |
| 5 | 有固定服务热线。(不限于后面3个号码） | 询问老人是否知晓固定电话指95002,80312345,12349，不符合要求扣1分。 | 1 |  |
| 6 | 提供的上门服务项目老人和家属知晓，有服务项目明细。 | 电话或实地抽查5位老人，一位不知晓扣1分。 | 2 |  |
| 7 | 提供生活照料上门服务包括助餐、助行、助购、理发、修面、焗油、采耳+洗耳、修手、修脚、助浴、卧床老人洗头、卧床老人擦浴、卧床老人洗澡。 | 派工单要与系统派单一致，每提供一项服务得0.5分 | 6 |  |
| 8 | 提供家政服务包括但不限于衣物洗涤、打扫居室、擦玻璃、清洗油烟机、马桶维修、疏通管道、冰箱维修、太阳能维修、代购药品。 | 派工单要与系统派单一致，每提供一项服务得0.5分， | 6 |  |
| 9 | 提供康复护理服务包括健康体检、陪同就医、按摩、现场理疗、鼻饲护理、导尿管护理、医疗保健、电话医生健康咨询。 | 派工单要与系统派单一致，每提供一项服务得0.5分。 | 6 |  |
| 10 | 提供精神慰藉服务包括精神慰藉、心理咨询、法律援助。 | 派工单要与系统派单一致，每提供一项服务得0.5分。 | 2 |  |
| 11 | 提供紧急救援服务包括远程定位服务，一键呼叫服务，及时联系医院服务。 | 派工单要与系统派单一致，每提供一项服务得0.5分， | 2 |  |
| 12 | 建立服务对象相对详细基础资料（包括但不限于姓名、联系方式、地址、老人类型、家庭情况等）。个人电子服务台账，包括但不限于用户基本资料、服务流水，回访内容记录。 | 查看电子或纸质资料，中心工作人员会操作系统。少一项扣1分，扣完为止。 | 5 |  |
| 13 | 年度服务量不低于特定服务对象的90%(服务对象\*12\*90%)。 | 每低于5个百分比扣1分，扣完为止。 | 3 |  |
| 14 | 有上门服务工作流程、及收费标准，收费标准合理。 | 收费标准不得高于市场价格，不符合要求每项扣3分。 | 3 |  |
| 15 | 对服务过程中可预见的、有几率发生的危急、紧急事件备有预案及处理流程，如意外摔伤、坠床、低血糖等。 | 查看制度、流程、记录及现场核查。不符合要求每项扣1分。 | 3 |  |
| 16 | 建立上门服务投诉渠道及处理程序，保证老人诉求有效送达。 | 查看相关制度、台账，询问老人。不符合要求扣2分。 | 2 |  |
| 17 | 定期开展回访工作，电话回访率达100%，入户回访率不低于40%。 | 查看回访记录、照片。每位服务对象月电话回访率达100%，季度入户回访率达100%，低于指标每少10%扣2分，扣完为止。 | 4 |  |
| 18 | 定期总结上门服务情况（周小结，月总结，半年总结、年总结）。 | 查看台账。少一次扣1分，扣完为止。 | 4 |  |
| 软件平台 | 19 | 有居家养老职能管理平台（系统具有老人档案管理、工单管理、服务信息管理，服务跟踪监管等功能）保证养老服务的顺利开展。 | 有居家养老平台并正常运作得分，没有平台则不得分。 | 3 |  |
| 20 | 建立移动管理系统。 | 服务人员通过手机端app与平台对接，进行服务。实地考察，不符合要求扣2分。 | 2 |  |
| 21 | 有服务记录（含服务对象花名册，服务对象接受服务情况统计，派工情况，服务情况反馈）。 | 查看纸质工单和系统，馆内工作人员会操作系统，不符合要求每项扣1分。 | 2 |  |
| 服务成效 | 22 | 服务对象及家属满意度达80%。 | 从服务记录中随机抽取10人电话回访，低于80%，每少10%扣2分，扣完为止。 | 4 |  |
| 23 | 服务时间准确率90%。 | 从服务记录中随机抽取10人电话回访，或系统抽查，少10%扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 24 | 核查服务人员上门服务质量 | 抽查服务图片记录（有服务前，服务后对比图片），不符合要求每项扣1分。 | 6 |  |
| 25 | 居家养老服务员在服务过程中，遵守相关的法律法规；不得以工作便利向老人推销保健品 | 不符合要求每项扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
|  | 26 | 服务投诉情况及有效投诉结案率90%（反映问题到海州区民政局即为投诉），老人知晓率达90%，保证老人诉求的有效送达。 | 查看相关资料，电话抽查10名老人知晓率。不符合要求每项扣1分，扣完为止 | 2 |  |
| 27 | 机构受表彰奖励情况。 | 获得区级表彰得1分，市级2分。 | 2 |  |
| 28 | 第三方根据工作进展视情况对平时工作安排跟进。 | 每两个月抽查一次上门服务情况，如出现不符合要求的情况，每次扣1分 | 4 |  |
| 29 | 第三方按照民政局对应急应变工作要求跟进检查。 | 抽查方式由区民政局决定。 | 10 |  |
| 加分项目 | 30 | 正面宣传报道以及参加相关大赛情况。 | 国家级报道加3分，省级报道2分，市级报道1分，比赛或评比获奖得2分 | 5 |  |
| 31 | 发展延伸自费服务老人数量。 | 查看服务数据，年度服务对象自费人数达特定服务对象的10%加1分，每多增加10%加1分。 | 5 |  |
| 否决项 | 32 | 做好安全生产工作，确保老人及场所运行安全，无事故发生。单位所有员工意外险100%购买。 | 出现责任事故，或没有100%购买员工意外险，将扣除当年运营补贴。 | 否决项 |  |
| 平台建设  平台线上服务 | 33 | 面向全市老人，整合全市各类养老服务资源，为居家老人提供居家养老“服务、咨询、转介、跟踪、考核”一站式服务， 并与“110、120、119”等公共服务平台联动，提供紧急救助服务。 | 现场核查，不符合要求每项扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 34 | 信息呼叫情况：从呼叫平台正式投入运营之日起，日均呼入量（含派单量）30人次以上。日均呼出量150人次以上。 | 呼入呼出量每少10%扣2分，扣完为止。 | 4 |  |
| 35 | 呼出服务满意度达85%以上。 | 从服务记录中随机抽取10人电话回访，每少10%扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 36 | 信息平台接通率95%以上，5秒接通率94%以上，剔除秒挂接通率98%以上。 | 查看相关记录，实地抽查。不符合要求每项扣1分，扣完为止。 | 2 |  |
| 37 | 呼叫中心管理人员至少1名。 | 查看服务合同（协议），不符合要求不得分。 | 2 |  |
| 38 | 呼叫中心人员配置不得高于1：2000人（坐席：客户数比例）。 | 低于比例不得分。 | 2 |  |
| 39 | 定期对居家养老信息呼叫中心人员开展培训考核。 | 坐席人员每月接受至少1次培训及考核。查看相关记录，少一次扣1分，扣完为止。 | 3 |  |
| 40 | 民政养老服务热线全天候每日24小时值班。 | 查看值班表，电话抽查。少一次扣1分，扣完为止。 | 3 |  |
| 41 | 对每次转介的服务进行回访工作。 | 查看制度，流程及相关记录。 | 3 |  |
| 42 | 对呼入电话的处理满意率80%以上。 | 从服务记录中随机抽取10人电话回访，每少10%扣1分，扣完为止。 | 3 |  |
| 43 | 建立特定线上服务老人的个人信息档案。 | 不符合要求不得分。 | 4 |  |
| 44 | 提供一键紧急按钮切入服务。 | 不符合要求不得分。 | 2 |  |
| 45 | 提供紧急救援服务。 | 不符合要求不得分。 | 2 |  |
| 46 | 提供远程定位服务。 | 不符合要求不得分。 | 2 |  |
| 47 | 每月为特定服务对象开展一次体检义诊。 | 查看服务对象健康档案及相关巡检记录。少一次扣2分，扣完为止。 | 4 |  |
| 48 | 线上特定老人每月至少关爱1次，如遇到老人生日应主动问候、极端寒暑或雷暴天气等应主动组织预警。 | 查看通话记录、通话小结和相关台账记录，不符合要求，发现一次扣2分，扣完为止。 | 4 |  |
| 49 | 特定服务老人对服务项目知晓率达80%。 | 从服务记录中随机抽取10人电话回访，每少10%扣1分，扣完为止。 | 3 |  |
| 50 | 建立服务对象相对详细基础资料（包括但不限于姓名、联系方式、地址、老人类型、家庭情况等）。 | 查看电子和纸质资料，馆内工作人员会操作系统。少一项扣1分，扣完为止。 | 3 |  |

**注：政府购买居家养老服务情况考核细则中前32项为共性考核指标共110分（30-31项加分项10分，32项否决项）。33-50项为平台线上部分考核指标共50分。**