

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 | 服务覆盖率 | 服务对象满意度 | | |
| 第一类： | | | | | | | | 1.助餐配餐 <input type="checkbox"/> |
| 第二类： | | | | | | | | 2.康复训练 <input type="checkbox"/> |
| 合计： | | | | | | | | 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"/> |
| 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人员，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) “服务总人次”：日间托管每次不少于1小时，半天计次不超过1次，全天不超过2次；

(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 | |

| 评估内容 | 评估指标 | 分值 | 评估标准 | 得分 |
|--------|------------------------|----|--|----|
| 2.场地设施 | | 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 | |
| | 2.4 装修设计 | 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，或服务人员能提供协助。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 $\geq 0.2 \text{ m}^2$ ，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，或服务人员能提供协助。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，并有合作协议。1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 $\geq 4 \text{ m}^2$ 。2分 2.人均休息位使用面积 $< 4 \text{ m}^2$ 。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 | |
| | | 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 | |
| | 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 | |

| 评估内容 | 评估指标 | 分值 | 评估标准 | 得分 |
|------------------|------------------------|--|--|----|
| | 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. 服务管理 | 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 |
|-----------------|----------|----|---|----|
| 8.服务管理 (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 | |
| | | 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 | |
| | 8.5 投诉处理 | 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 | |
| | | 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： | | | | |