

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：\_\_\_\_\_

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
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	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 <sup>①</sup> 。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。 <sup>②</sup> 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			

<sup>①</sup> 相关资质和专业指建筑工程、装修施工方面的资质。

<sup>②</sup> 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 <sup>③</sup> 。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	

<sup>③</sup> 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：				