

附件 1

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（上门生活照料）

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						上门服务的服务人员人数				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	服务对象人数合计	服务总人次	服务对象满意度	全职	兼职	邻里互助	合计	
第一类：	（备注：辖区内登记在册的第一类政府资助服务对象人数为：_____）									1.助洁服务□ 2.洗涤服务□ 3.陪伴就医□ 4.陪同外出□ 5.上门做餐□ 6.代办服务□ 7.日常提示□ 8.情感关怀□ 9.个人护理□ 10.协助进餐□ 11.转移护理□ 12.排泄护理□
第二类：										
合计：										

										13.助浴服务□ 14.助行服务□ 15.其他护理（需注明）□
以上数据统计起止日期：201 年 月 日——201 年 月 日										

一、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：

（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”：上门生活照料服务每满 1 小时的记为 1 次，低于 1 小时的不计入次数；

（3）“服务对象满意度”=测评达到满意的服务对象人数/参与测评的服务对象总人数。

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。

二、特别说明：以邻里互助形式提供的服务均计入上门生活照料项目中。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
1.服务内容 (37分)	1.1 助洁服务	2	保持居室整洁、物具清洁、物品摆放整齐、环境卫生，定期通风，保持室内空气新鲜，无异味。2分	
		2	配备充足及可使用的清洁工具，使用服务对象的清洁器材和耗材时，应事先获取服务对象或其家属同意。2分	
	1.2 洗涤服务 ^①	2	明确洗涤衣物的类别、衣物交收程序、卫生处理措施等工作流程，对衣物进行分类洗涤。2分	
		2	洗涤服务质量达到清洁干净、无汗渍、无污点、无异味，保持织物原来的色泽、花纹和图案。2分	
	1.3 陪伴就医/陪同外出	2	为服务对象提前做好就医材料或外出所需物品，并根据其身体情况身体状况和要求规划和选择合适的往返交通路线及交通工具、助行工具。2分	
		2	协助服务对象与医生的问诊交流，包括向医生表达服务对象的重要状况、协助记录医生医嘱、提醒服务对象执行医嘱、将就诊情况汇报服务对象家属及上级主管。2分	
	1.4 上门做餐	2	提供上门做餐服务的服务人员持健康证，且对食物进行48小时留样。2分	
		2	尊重老年人饮食生活习惯与禁忌，无出现食物不洁等食品安全情况，并及时处理做餐后的卫生。2分	
	1.5 协助进餐	2	开展服务前，能评估服务对象的进食能力及膳食需要，根据其具体身体条件进行针对性协助进餐服务。2分	
		2	提供协助进餐服务的服务员持健康证，做好协助进餐记录。2分	
	1.6 代办服务	2	能根据老年人需求，提供代购、代领物品，代缴费用等服务，与服务对象当面清点钱物、证件、单据，记录清晰。2分	
		2	提供个人护理服务的服务员应100%持有护士执业证书或养老护理员培训证书。2分 ^②	

^① 集中送洗的应选择有资质的专业洗涤机构为服务对象提供洗涤服务。

^② 服务员无护士执业证书或养老护理员培训证书的此项不得分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
1.服务内容	1.7 个人护理	2	1.提供的个人护理项目≥8 项。2 分 ^③ 2.提供的个人护理项目≥4 项。1 分 3.提供的个人护理项目≤3 项。0 分	
		2	开展服务前，服务人员应彻底清洁双手，告知服务对象护理项目具体操作程序，使服务对象明白且合作。2 分	
		2	触碰服务对象身体部位、取用服务对象个人用品时应用语言提示服务对象，并取得服务对象同意。2 分	
	1.8 助浴服务	2	助浴前进行安全提示，根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风，防受凉、防烫伤。2分	
	1.9 日常提示	2	根据医嘱、家属要求或服务对象需求按时提醒老年人用药或办事。2 分	
	1.10 情感关怀	2	能针对独居、孤寡等重点服务对象，提供每月≥1 次的电访或上门探访，探访有相应主题（如居家安全、防火安全、人身安全等）。服务应有相关记录。2 分	
	1.11 转介服务	1	有与周边社区医疗服务机构、为老服务机构建立服务转介机制并签订合作协议。1 分	
2.服务人员 (18 分)	2.1 资质	3	1.服务员 ^④ 持证 ^⑤ 率=100%。3 分 2.服务员持证率≥80%。2 分 3.服务员持证率≥60%。1 分 4.服务员持证率≤60%。0 分	
	2.2 配置	3	服务员与服务对象的比例≥1:10。3 分	

^③ 护理项目含：晨间护理，晚间护理，皮肤外用药物涂擦，留置尿管护理，人工肛门便袋护理，协助穿（脱）衣，洗头，洗脸，梳头，剪发，剃须，刷牙，漱口，口腔清洁，洗手，洗足，床上擦浴，女性会阴清洁，修剪指（趾）甲，褥疮预防，叩背排痰等。

^④ 服务员：特指进行上门服务的工作人员。

^⑤ 服务员持证含：家政服务员证书、养老护理员培训证书。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
	2.3 培训	2	工作人员 ^⑥ 在上岗前，接受≥10个学时的岗前培训，且每年在岗培训≥15学时。2分	
		2	1.每月定期组织工作人员会议，进行工作总结，指导工作开展。2分 2.每季度定期组织工作人员会议，进行工作总结，指导工作开展。1分 3.超过1个季度未组织服务员工作会议。0分	
	2.4 专业化水平	2	1.每年开展服务需求调查，切实了解辖区内高龄、独居、失能老年人的照顾服务需求数据，形成调查报告。2分 2.开展了服务需求调查，但覆盖面或针对性不足。1分 3.无开展需求调查。0分	
		2	服务员的分配能考虑交通距离、性格、性别等多方面因素，兼顾保护服务对象与服务员利益。2分	
	2.5 劳动保障	2	与工作人员签订劳动合同（包括兼职与全职），以邻里互助形式开展服务的签订三方协议，签约率100%。2分	
		2	为所有服务员购买人身意外保险。2分	
3.服务开展 (15分)	3.1 服务质量	5	1.为服务对象提供的上门生活照料服务每次≥1小时 ^⑦ 。5分 2.为服务对象提供的上门生活照料服务部分次数<1小时。3分 3.为服务对象提供的上门生活照料服务每次<1小时。0分	
	3.2 服务人数	5	1.服务人数≥50。5分 2.服务人数≥30。3分 3.服务人数≥15。2分 4.服务人数≥5。1分	

^⑥ 工作人员：指服务机构投入本项目的所有工作人员。

^⑦ 少于1小时的上门生活照料服务不计入服务补助人次。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
	3.3 服务项目 ^⑧	3	1.开展 10 个及以上上门生活照料服务项目。3 分 2.开展 10 个以下上门生活照料服务项目。2 分 3.开展 3 个及以下的上门生活照料服务项目。1 分	
	3.4 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 (30 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，详细记录运营经费、服务资助、服务补助等资金的使用情况。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 服务宣传	2	1.建立有热线电话、公众号、网站等服务宣传渠道，公示执业证照、服务项目、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息，定期更新相关内容。2 分 2.宣传渠道较单一，有公示信息但不全面。1 分 3.无宣传渠道或无公示信息。0 分	
		2	1.每年开展 2 次及以上社区居家养老服务推介会，介绍服务政策。2 分 2.每年开展 1 次社区居家养老服务推介会，介绍服务政策。1 分 3.没有开展社区居家养老服务推介会。0 分	
	4.3 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 次抽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，每季度抽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 个月无抽查员工对操作流程标准的执行情况。0 分	
	4.4 服务记录	2	有清晰可查、完整详实的服务记录。2 分	

^⑧ 结合服务内容勾选项目，以实际服务记录为准。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
4.服务管理	4.5 建档情况	2	与服务对象签订服务协议，签约率 100%。2 分	
		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	
	4.6 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	
	4.7 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：			等级：	
评估员签名：				