

附件 2

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（助餐配餐）

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								助餐配餐点个数	助餐配餐方式		
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	工作日日 均服务 人次	服务覆盖率	服务对象 满意度		<input type="checkbox"/> 自建厨房 <input type="checkbox"/> 集体用餐企业配送 <input type="checkbox"/> 中央厨房配送 <input type="checkbox"/> 餐饮企业配送 <input type="checkbox"/> 养老机构食堂配送 <input type="checkbox"/> 学校食堂配送 <input type="checkbox"/> 餐饮企业门店 <input type="checkbox"/> 其他 (需注明)		
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: _____)										
第二类:											
合计:											
以上数据统计起止日期: 201 年 月 日 —— 201 年 月 日											

一、填写说明:

- 1.“助餐配餐方式”一栏: 使用√选择实际开展服务的方式, 可多选。
- 2.“服务对象人数”一栏: 服务对象以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);
- (3) “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。

二、特别说明: 助餐配餐项目得分=每个助餐点得分总和/助餐点总个数。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
1.选址 (9分)	1.选址要求	5	中心城区，助餐点与服务社区内老年人居住点的最远距离不超过15分钟步行路程；外围城区，助餐点与服务社区内老年人居住点的最远距离不超过25分钟步行路程。5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	
		2	日照充足，通风良好；每天清洁卫生、消毒；室内无异味；附近无污染源。2分	
2.场地设施 (20分)	2.1 就餐区	2	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。2分	
		2	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。2分	
		2	配备足够数量、适合老人使用的餐饮桌椅，椅子有靠背。2分	
		2	设置有餐具存放和洗刷区、洗手区、剩菜剩饭收集区等。2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	
	2.2 公共空间	2	配有宣传资料，在公告栏公布食品经营许可证、助餐服务时间、服务须知等相关信息。2分	
		2	老年人单独逗留的空间，如卫生间等，装有紧急呼叫装置。2分	
		1	地面使用防滑安全程度不低于中高等级的防滑材料。1分	
		1	公共空间地面无高差或地面有高差，设置坡道并明显标志。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	
	3.1 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	

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
3.场地安全 (7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	
	3.2 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	
	3.3 场地保险	1	购买场所责任保险。1分	
4.服务要求 (9分)	4.1 资质 ^①	5	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。5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。5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。5分	
		2	选择有食品卫生安全资质的合作方或食品供应商。2分	
		2	有保证食品安全的规章制度；每餐次供应的食品应进行留样48小时。2分	
	4.2 其他要求			
5.服务内容 (16分)				
5.1 配餐服务	2	1周内菜谱不重复，且提前公布。2分		
	2	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，提供碎餐等服务。2分		
	2	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、有吞咽困难等）能在营养师或专业人员指导下提供个性化配餐。2分		
5.2 送餐服务	2	工作人员有统一着装，分餐员应佩戴口罩和厨工帽。2分		
	2	配送单位应当配置相应的设备设施，提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，送餐运输工具应保持清洁卫生，密封保温。2分		

^① 若资质要求为0分，则该助餐点为0分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
6.服务人员 (10分)		2	分餐、送餐及时，饮食应保温、保鲜、密闭，防止细菌滋生，能及时、准确、安全地将餐饮送达。2分	
		2	为配送食品的容器（或包装）标注相关信息，如生产日期、保质期、保存条件、食用方法等。2分	
		2	送餐时间、菜品、配送员、服务对象签收均有记录。2分	
	6.1 资质	2	配有营养师。2分	
		2	有专职人员管理食品安全事宜。2分	
		2	工作人员应持有有效期内的健康证。2分 ^②	
	6.2 培训	2	工作人员在上岗前，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		
		2		
7.服务开展 (7分)	7.1 服务人次	5	1.工作日日均服务人次 ≥ 50 。5分 2.工作日日均服务人次 ≥ 30 。4分 3.工作日日均服务人次 ≥ 15 。3分 4.工作日日均服务人次 ≥ 5 。2分 5.工作日日均服务人次 ≥ 1 。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 $\geq 80\%$ 。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 $\geq 80\%$ 。1分 3.未开展满意度调查或满意度 $< 80\%$ 。0分	
	8.1 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 所有与食品有接触的服务人员均要求有健康证，任一与食品有接触的服务人员无健康证的，则该助餐点为0分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分	
8.服务管理 (22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		
	8.2 服务督查	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		
	8.3 服务记录	2	制有服务对象名册, 名册内容包含服务对象基本信息及相应的收费、用餐记录。2分		
		2	原料采购验收、加工操作过程关键项目、卫生检查情况、食品留样、餐具消毒过程均应予以记录, 各项记录均应有执行人员和检查人员的签名。2分		
	8.4 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 \geq 80%。1分 3.有效投诉结案率 $<$ 80%。0分		
	8.5 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:					