

附件 5

广州市社区居家养老服务项目评估指标表（康复护理）

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: _____

服务对象人数					专业人员合计	服务内容
政府资助对象	自费对象	服务对象人数合计	服务总人次	服务对象满意度		
第一类:						1. 康复咨询 <input type="checkbox"/>
第二类:						2. 器材锻炼 <input type="checkbox"/>
合计:					(医疗、康复治疗专业技术教育背景或从业资格)	3. 康复训练 <input type="checkbox"/> 4. 康复理疗 <input type="checkbox"/> 5. 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, 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) “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) “服务总人次” : 康复护理服务每满 30 分钟的记为 1 次, 低于 30 分钟的不计入次数。
- 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。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
2.选址与布局 (10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	2	有康复护理区，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。2分	
		1	康复护理设特色服务场室 ^① 。1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.场地设施 (19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	

^① 除一般康复器材外，配备了其他康复治疗的设备以开展服务的场室，如感官治疗室、针灸推拿室等。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
2.场地设施 (8分)	2.4 装修设计	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	
		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 康复护理区	5	1.在护理人员的专业指导下配置 ≥ 5 种康复训练器材及 ≥ 5 种康复辅助器具。5分	
			2.在护理人员的专业指导下配置 ≥ 3 种康复训练器材及 ≥ 3 种康复辅助器具。3分	
			3.康复训练器材或康复辅助器具 < 3 种。0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	

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
	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	
	4.3 场地保险	1	购买场所责任保险。1分	
	5.1 康复咨询	2	配有执业医师、康复治疗师为服务对象提供健康咨询、康复咨询、康复指引服务。2分	
	5.2 器材锻炼	2	配备可由老年人自行操作使用的康复器材，明显位置张贴清晰易懂的器材使用说明。2分	
	5.3 康复训练	2	设有服务前的评估制度。开展康复训练服务前，由专业人员确认服务对象的身体状况是否适合接受康复训练，并根据服务对象的需求制定具有针对性的康复训练计划 ^② 。2分	
		2	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。2分	
5.服务内容 (12分)		2	1.开展 5 个及以上康复训练项目，如腰椎康复、跌伤康复、中风康复、偏瘫康复、记忆训练、感官训练、转移训练等。2分 2.开展的康复护理项目小于 5 个。1分	
	5.4 康复理疗	2	1.开展 3 个及以上康复理疗项目，如针灸理疗、足部理疗、器械按摩、中风物理治疗、推拿按摩、拔罐刮痧等。2分 2.开展的康复护理项目小于 3 个。1分	
6.服务人员 (11分)	6.1 资质 ^③	5	护理人员具有医疗、康复治疗专业技术教育背景或从业资格。5分	
		2	护理人员与服务对象的配备比例大于等于 1:10。2分	
		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 训练计划包括服务对象目前存在的功能障碍及身体情况、目标、项目与内容、训练场所、方法、时间安排等。

^③ 护理人员无医疗、康复治疗专业技术教育背景或从业资格的，康复护理项目为 0 分。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分
	6.2 培训	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	
7.服务开展 (9分)	7.1 服务质量 ^④	2	1.为服务对象提供的康复护理服务每次 \geq 30分钟。2分 2.为服务对象提供的康复护理服务部分次数 $<$ 30分钟。1分	
	7.2 服务人数	5	1.协议服务对象人数 \geq 20或工作日日均服务人次 \geq 30。5分 2.协议服务对象人数 \geq 10或工作日日均服务人次 \geq 20。3分 3.协议服务对象人数 \geq 5或工作日日均服务人次 \geq 10。1分	
	7.3 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 \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.服务管理 (24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	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	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	

^④ 少于30分钟的康复护理服务不计入服务补助人次数。

评估内容	评估指标	分值	评估标准	得分	
8.服务管理	8.5 投诉处理	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。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		
	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	建立服务对象回访机制, 明确回访人员、内容、频次、方式等。2分		
	8.6 回访	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		
		2			
总分:			等级:		
评估员签名:					