居家社区养老服务包考核表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 评分标准 | 指标等级 | | | 评估分 |
| A | B | C |
| 建立档案 | 服务老年对象分类整理 | 能及时对服务的老年对象分类归档，有明确的分类标准（10分） | 明确  （10分） | 一般  （5分） | 模糊  （1分） |  |
| 服务对象档案完整度 | 服务对象档案内容完整率达90%以上（10分） | 90%  （10分） | 75%  （5分） | 60%  （1分） |  |
| 服务记录完整度 | 有完整的工作登记记录，包括时间、地点、参与人员、工作内容（10分） | 完整  （10分） | 一般  （5分） | 不完整  （1分） |  |
| 专业服务 | 服务包项目情况 | 按合同要求和照标准开展服务次数（10分） | 100%  （10分） | 90%  （5分） | 80%  （1分） |  |
| 承接机构提供助餐、助洁、助医、助行、助乐、助急等六助服务可选择商家或者人员数量不低于3个（10分） | 3个及以上  （10分） | 2个 （5分） | 1个  （1分） |  |
| 提供服务的商家或者人员的稳定性（5分） | 稳定  （5分） | 较稳定  （3分） | 不稳定 （1分） |  |
| 对购买的服务在实施过程中的投诉（10分） | 0次  （10分） | 1次  （5分） | 2次  （1分） |  |
| 开展回访监督活动，对老人提出的咨询和投诉及时处理并保留记录（10分） | 记录完整  （10） | 记录一般 （5） | 记录较差 （1） |  |
| 服务成效 | 服务对象及其相关人员满意度 | 对所接受的服务的满意度（5分） | 很满意  （5分） | 基本满意  （3分） | 有点满意  （1分） |  |
| 对所提供服务人员的满意度（5分） | 很满意  （5分） | 基本满意  （3分） | 有点满意  （1分） |  |
| 社区相关方对服务的满意度 | 服务购买方（街道）对服务的评价（5分） | 良好  （5分） | 一般  （3分） | 不好  （1分） |  |
| 服务使用方（社区）对服务的评价（5分） | 良好  （5分） | 一般  （3分） | 不好  （1分） |  |
| 服务的社会效益 | 服务宣传和服务对象的知晓率（5分） | 100%  （5分） | 80%  （3分） | 60%  （1分） |  |
| 总分 |  | | | | | |
| 备注 | 市民政局实时督查指导。考核由各区民政局和街道共同对参与社区落地化服务的机构予以考核。考核每半年一次，考核结果低于60分的，由考核单位予以约谈，并限期整改，整改不到位的取消后续服务资格，且该机构及相关助老员三年内不得参与该社区的此项服务的竞标及服务工作。 | | | | | |