

福建省民政厅文件

闽民福〔2017〕72号

福建省民政厅关于印发《福建省社区居家养老服务承接机构服务质量评估试行办法》的通知

各市、县（区）民政局，平潭综合实验区社会事业局：

根据《福建省人民政府办公厅关于加快推进城乡社区居家养老专业化服务的通知》（闽政办〔2016〕126号）和省民政厅印发的《政府购买居家养老服务承接机构准入退出管理办法》（闽民福〔2017〕60号）的要求，各地要建立政府购买居家养老服务项目评估制度，把服务质量评估结果作为政府选择购买居家养老服务承接主体的重要参考依据。现将《福建省社区居家养老服务承接机构服务质量评估试行办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

福建省民政厅

2017年4月1日

（此件主动公开）

福建省社区居家养老服务承接机构 服务质量评估试行办法

第一章 总则

第一条 根据《福建省人民政府办公厅关于加快推进城乡社区居家养老专业化服务的通知》（闽政办〔2016〕126号）和省民政厅印发的《政府购买居家养老服务承接机构准入退出管理办法》（闽民福〔2017〕60号）的要求，通过评估社区居家养老服务承接机构服务质量，规范我省社区居家养老服务承接机构运营管理，推动社区居家养老服务质量提升，现制定本办法。

第二条 本办法适用于评估社区居家养老服务承接机构提供的服务，包括评估社区居家养老信息服务平台、依托居家养老服务照料中心、居家养老服务站提供的服务质量。

第三条 社区居家养老服务承接机构服务质量评估坚持公开透明、公平公正、客观量化的原则，参照量化的评估标准，确认社区居家养老服务承接机构服务质量等次。

第四条 县级民政部门是社区居家养老服务的业务主管部门，负责组织、指导、监督辖区内社区居家养老服务承接机构服务质量评估工作。

县级民政部门组织养老行业主管部门工作人员、养老服务从业人员、专家学者、资深社工等人员组成社区居家养老服务评估小组（以下简称“评估小组”），具体实施社区居家养老服务承接机构服务质量评估工作，有条件的可采取政府购买服务的方式委托社会第三方机构开展服务质量评估工作。

第二章 评估标准

第五条 社区居家养老服务承接机构运营信息服务平台服务质量评估，主要包括平台建设、服务队伍、制度建设、服务成效四个方面。

（一）平台建设。应包括紧急救援和呼叫服务系统、老年人基本信息和健康档案系统、加盟商和养老服务人员管理系统、养老服务需求评估系统、在线支付结算系统等，并能与政府相关公共服务平台有效对接。

（二）服务队伍。应根据老年人数，按一定比例配备具有社工专业知识和技能的社区养老服务人员。

（三）制度建设。包括服务项目、服务标准、服务公开、服务执行、服务记录、服务改进等制度以及事故、灾害、消防等意外事件的应急预案等。

（四）服务成效。包括服务人数、完成年度服务计划指标、服务响应时间、主动关怀服务完成率、老人基本信息建档情况、服务记录评价、服务对象的满意率等。

第六条 社区居家养老服务承接机构运营的居家养老服务照料中心、居家养老服务站的评估，主要包括服务人员要求、设备配备情况、制度建设、服务成效四个方面。

（一）服务人员。包括承接机构自有或加盟商服务团队养老服务人员数量、人员资质、统一着装等情况。

（二）设备配备。包括床位数量、无障碍设施、公共场所及安全防护标识、消防设施、健身器材、康复辅具、安保设备、娱

乐设施及各类服务设施的适老化改造情况。

（三）制度建设。包括服务项目、服务标准、服务公开、服务执行、服务记录、服务改进、卫生和安全管理以及事故、灾害、消防等意外事件的应急预案等。

（四）服务成效。包括服务人数、完成年度服务计划指标、服务响应时间、主动关怀服务完成率、对服务对象的综合评估、老人基本信息建档情况、签订服务合同、服务记录评价、服务对象的满意率等。

第七条 社区居家养老服务承接机构运营的居家养老服务照料中心、居家养老服务站两年内发生火灾、人员伤亡等事故，或服务对象1年内有效投诉或媒体曝光属实达5次的，直接评估不合格。

第八条 社区居家养老服务承接机构或其工作人员获国家级、省级、市级表彰的，在服务质量评估过程中可酌情加分。

第九条 当县域范围内社区居家养老信息服务平台、居家养老服务照料中心、居家养老服务站由同一社区居家养老服务承接机构运营时，应对其承接的所有服务进行逐一评估，并将评估后的分数平均，得出最终评估分数。

第三章 评估方式

第十条 评估小组通过现场调查、文件审阅、访谈、服务对象满意度调查等多种方法开展社区居家养老服务评估工作，并根据相应评估标准得出具体分数。

（一）现场调查是指对社区居家养老服务机构开展现场调查

并进行信息收集，包括服务人员情况、制度建设、设施配备等。

（二）文件审阅是指通过材料收集和查看等方式，审阅社区居家养老服务机构的各类文件档案，包括服务对象档案、各类服务活动开展记录、台账等。

（三）访谈是指通过与社区居家养老服务机构的管理人员、服务人员、服务对象、服务对象家属及其相关人员进行交流谈话，包括工作内容介绍、特殊个案处理经验、服务存在的问题及困难、解决应对的方法等。

（四）服务对象满意度调查是指对服务内容、收费标准、服务频率、服务态度等满意度进行调查分析、量化评估。

第四章 评估流程

第十一条 每年12月1日之前，购买服务主体委托评估小组或第三方对本年度政府购买社区居家养老服务完成质量评估，评估结果报县级民政部门，并在县级民政网站上公示10日。

第十二条 社区居家养老服务承接机构及购买服务主体对评估结果有异议者，可在评估结果公示期间向县级民政部门提出书面复评申请。县级民政局收到申请5日内派员复评并重新确定评估等级。

第十三条 县级民政部门向评估不合格的社区居家养老服务承接机构发出《整改通知书》。社区居家养老服务承接机构收到《整改通知书》15日内进行整改，并提交整改情况报告。

第十四条 县级民政部门在收到报告5日内确定整改情况合格与否，在网上公告，并书面告知相关单位和机构。

第五章 评估结果与结果运用

第十五条 社区居家养老服务承接机构提供的服务,包括社区居家养老信息服务平台和依托居家养老服务照料中心、居家养老服务站提供的服务,根据评估分数分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。

第十六条 服务质量评估结果向社会公开,并作为政府选择购买居家养老服务承接主体的重要参考依据。

第十七条 在合同期内,当年度服务质量评估合格作为服务承接机构次年继续承接服务的前提。

第十八条 各地要根据社区居家养老服务承接机构服务质量评估标准,不定期对服务承接机构进行抽查,加强对居家养老服务的日常监管。

第六章 附则

第十九条 本办法自2017年5月1日起施行,有效期3年。有效期届满或政策法规依据变化的,根据实际情况修订评估办法。

- 附件:
1. 社区居家养老服务信息平台服务质量评估表
 2. 居家养老服务站承接机构服务质量评估表
 3. 居家养老服务照料中心承接机构服务质量评估表

福建省民政厅办公室

2017年4月1日印发
