姜堰区居家养老上门服务综合监管评分表

服务机构： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | 考核标准 | 考核方 | 分值 | 考核分 |
| 运营管理30分 | 1.办公地点、规章制度 | 在姜堰区有固定的办公场所且不低于80平方米（查看租赁合同或者场地使用证明）得4分；环境整洁、环创丰富、制度完善得1分；不符合相应要求的不得分。 | 民政局 | 5分 |  |
| 2.人员配备 | 有完善的组织管理架构，管理人员与助老员配比不低于1:16，管理人员数量符合要求得3分，缺少一人扣1分，扣完为止；管理人员分工明确合理得2分，不完善酌情扣分。 | 民政局 | 5分 |  |
| 聘用的助老员符合规定的要求，服务人员数量（不包含管理团队）与被服务人数配比不高于1:170（须年龄不超过60岁、持培训证书或养老护理员证书、有效期内健康证、保险购买记录），缺少一人扣1分，扣完为止。 | 民政局 | 8分 |  |
| 投标文件中的项目负责人每月在姜堰项目工作满7天得7分，项目负责人在姜堰项目工作以水印相机照片记录，每少一天扣1分，扣完为止。 | 民政局 | 7分 |  |
| 3.档案台账 | 建立健全服务档案台帐资料，包括但不限于服务对象基础信息、评估信息、服务记录、管理及服务人员培训记录等相关台账，对服务档案台账资料完整性、准确率进行抽查，档案资料不完整、错误的，每发现一起扣1分，扣完为止。 | 民政局 | 5分 |  |
| 服务管理70分 | 4.电话回访及技术核查 | 从服务机构上传的合格服务工单中随机抽取8%的工单进行电话回访（以有效接通成功及电话录音为依据），满意度高于95%得20分，每低于1个百分点扣2分，扣完为止。 | 第三方监管机构 | 20分 |  |
| 5.实地走访 | 随机抽取2%的服务工单进行线下走访（以实际走访成功及线下走访单为依据），满意度高于95%不扣分，每低于1个百分点扣2分，扣完为止。 | 镇（街道）慈善社工站 | 20分 |  |
| 6.程序核查 | 服务机构配备专人每日对系统内工单的人脸识别、照片、语音评价等进行程序核查，做到单单必审；民政局每日随机抽取100单对服务机构使用系统的服务工单进行抽查，合格率高于95%不扣分，每低于1个百分点扣1分，扣完为止。 | 民政局 | 10分 |  |
| 7.投诉情况 | 在12345平台热线及民政等主管部门发生服务质量的有效投诉，每认定1例扣1分，扣完为止。 | 民政局 | 10分 |  |
| 8.市场化服务拓展 | 服务机构拓展市场化服务，市场化服务工单必须通过“堰上康养”公众号预约及回访确认，每月市场化服务不低于30人，每少1人扣1分，扣完为止。 | 民政局 | 5分 |  |
| 9.专业化服务提供 | 服务机构开展专业化服务，通过服务系统由医护、康复、社工等专业人员提供专业化服务，每月专业化服务工单不少于30单，每少1单扣1分，扣完为止。 | 民政局 | 5分 |  |
| 合      计 | 100分 |  |