

乐山市民政局文件

乐市民政发〔2023〕78号

乐山市民政局关于 印发《乐山市养老服务机构服务质量绩效考核办法（试行）》的通知

各区、市、县、自治县民政局，乐山高新区社会管理局：

为进一步加强养老服务机构运营管理，不断提高服务质量，现将《乐山市养老服务机构服务质量绩效考核办法（试行）》印发你们，请结合当地工作实际抓好落实。



2023年12月29日

乐山市养老服务机构服务质量绩效 考核办法（试行）

为进一步加强养老服务机构运营管理，不断提高服务质量，切实提升财政补助资金绩效，根据民政部《养老机构管理办法》、《养老机构服务质量基本规范》（GB/T 35796-2017）、《四川省养老机构护理能力提升工作导则（试行）》精神，特制定本考核办法。

一、适用范围

本办法适用于乐山市区域内的公建公营、公建民营和民办养老机构。

二、考核依据

《养老机构管理办法》（民政部令第66号）、《养老机构服务质量基本规范》（GB/T 35796-2017）。

三、考核内容

（一）制度建设：包括管理制度、安全生产制度、护理制度等11项，考核分值10分。

（二）护理照料：包括护理规范、照料能力、服务质量、专业水平等27项，考核分值35分。

（三）消防安全：包括安全员配置、消防设备专业化维保、消防安全管理等13项，考核分值20分。

(四) 日常管理: 包括安保管理、膳食管理以及日常检查、培训、演练等 12 项, 考核分值 16 分。

(五) 队伍建设: 包括护理员配比、技能培训、劳动保障等 5 项, 考核分值 6 分。

(六) 台账资料: 包括机构日常工作中留痕记录、台账报送等 4 项, 考核分值 5 分。

(七) 运营绩效: 包括养老机构运营服务中产生的社会效益和社会影响力等 3 项, 考核分值 8 分。

(八) 养老服务机构如存在以下情况, 实行“一票否决”:

1. 违反国家法律、法规和本办法, 情节严重的;
2. 拒不按照规定接受年度考核或监督管理的;
3. 拒不执行限期整改的;
4. 擅自关闭消防控制系统的;
5. 发生火灾、食品中毒等影响较大安全事故的;
6. 经查实有虐待老人现象的;
7. 年累计投诉 6 次以上, 且社会反响恶劣的;
8. 因管理服务不到位导致群体性上访、群体性斗殴并造成较大负面影响的。

(九) 养老机构有下列情形之一的, 可相应加分:

1. 在中央级媒体得到正面宣传的加 5 分、省级媒体加 3 分、市级媒体加 2 分。
2. 认定为医养结合养老机构的加 1 分。

3. 评定为一星级养老机构加 1 分、二星级加 2 分、三星级加 3 分、四星级加 4 分、五星级加 5 分。

四、考核方法

县级民政部门每年年底对辖区内各养老机构进行百分制量化综合考核打分，考核结果报市民政局备案。

五、结果运用

考核结果作为评选优秀养老机构依据，并与绩效奖励挂钩。

（一）考核分数 90 分（含）以上为优秀，推荐参加全市年度优秀养老机构评选，绩效全额发放。

（二）80 分 ≤ 考核分数 < 90 为良好，绩效全额发放。

（三）60 分 ≤ 考核分数 < 80 分为合格，绩效不得高于 90% 发放，并按要求责令限期整改，对整改不到位、不符合法定条件的责令关停。

（四）考核分低于 60 分，或出现一票否决情况的，绩效不予发放。

附件：乐山市养老服务机构服务质量绩效考核办法考评表

附件

乐山市养老服务机构 服务质量绩效考核办法考评表

考核项目	考核细则及评分标准	分值
制度建设 (10分)	内部机构设置合理，职责分工明确，有专职领导班子(0.5分)，每周至少1次院领导行政查房(1分)	1.5
	建立健全机构内部值班制度，实行24小时值班(1分)	1
	有全部工作人员、管理机构和决策机构的职责说明、工作流程及组织机构图(0.5分)	0.5
	有行政管理、护理服务、财务管理等完善的管理制度(1分)	1
	有消防、特种设备设施安全、各类突发事件等预警机制及应急预案(1分)	1
	服务项目的收费按照发改部门和民政部门的规定执行，收费标准应当公开和便于查阅，无乱收费现象(1分)	1
	制定服务技术操作规范，按规范要求提供服务，并制定检查程序和要求(1分)	1
	用文字或图表向老人及相关第三方说明服务范围，内容、时间、地点、人员、收费标准，须知(0.5分)	0.5
	与入住老年人的法定监护人签订具有法律效力的入住协议(1分)	1
	建立服务投诉渠道，制定投诉处理程序(1分)	1
	镇、街道与机构签订预防事故责任书，落实安全责任(0.5分)	0.5
护理照料 (35分)	建立入院评估制度，根据服务协议和老年人的生活自理能力，实施分级分类服务(2分)	2
	建立入住老人档案，一人一档，包括入院协议书、申请书、健康检查资料、身份证、户口簿复印件、老年人照片及法定监护人等与老年人有关的资料并妥善保管。机构应对老年人个人资料予以保密(2分)	2
	按照养老护理员与老年人配比不低于失能1:3-1:5、半失能1:8-1:12，自理1:15-1:20的标准配备养老护理员(1分)，按照GB/T 35796要求开展服务(1分)	2
	老年人居室设有温度或湿度调节设备(如散热器、空调、电风扇、加湿器、除湿器等)，有专人管理(1分)	1
	老人居室、卫生间和走廊设有扶手且居室、卫生间内设紧急呼叫按钮，居室床位有独立紧急呼叫按钮(1分)	1
	有完整的护理记录(1分)，护理人员24小时值班，交接班记录规范(1分)	2

分)	
每日不少于两次房间巡查,观察老年人的身心状况,建立检查台账,特殊情况及时报告并协助处理(2分)	2
每周公布食谱,合理配餐,荤素、干稀、营养搭配合理(1分)	1
保持餐厅内环境卫生整洁,严格执行内部感染控制规范,餐具保持清洁,定期消毒,实行“一洗,二刷,三冲,四消毒”(1分)	1
做好自理能力差老人的送餐衔接,能提供起居、如厕、清洁、穿衣、理发等辅助服务(1分)	1
院内禁止饲养可能危及人身安全或严重影响环境卫生的家禽、宠物,必要时应采取相应的安全或环境保护措施(1分)	1
每日清扫整理房间1次以上,保持地面、墙壁、门窗干净整洁,用品齐全规范(1分)	1
老年人居室空气清新无异味,无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫,居室及器具定期消毒(1分)	1
床铺整洁,床单被褥统一配置,老年人衣物及床上用品及时更换、清洗(1分)	1
有满足老年人衣、被洗涤需要的洗衣场所和洗涤用具、消毒设备(1分)	1
有方便老年人使用的洗浴室及配套器具,提供冷热水(1分)	1
有失能、失智老年人护理专区(1分),有非药物干预康复训练(1分)	2
做好压疮预防,对长期卧床而不能自主翻身的老年人,应保持床单的干燥,每隔2小时翻身一次,防止压疮的发生。对因病情不能翻身而发生压疮的情况,应有详细记录,并提供防护措施(2分)	2
每年组织1次健康体检,老人参检率100%,每季度组织1次老人健康、保健教育,每年进行1次老人健康评估,并根据体检结果重新评估、安排老人的护理、康复和日常管理活动(2分)	2
有室内活动室,配备适合老年人需要的基本健身器具和康复辅助器具,每周根据老人健康情况、兴趣爱好开展1次有益身心健康的休闲娱乐活动(1分)	1
为老年人提供传统节日相关的文化娱乐项目(1分)	1
内设医务室等医疗机构,或与专业医疗机构签约建立协作关系(1分)	1
老人外配、自带药品统一登记、集中保管,按医嘱提醒、发放(1分)	1
建立护理和急救制度,做好老年人慢性病、常见病的管理,具备一定的急救技能(1分)	1
室外活动场所应设有固定座椅和适宜老年人健身锻炼的固定健身设施设备(1分)	1
在专业人员指导下提供心理、精神支持服务。服务应满足老年期特殊心理需求(1分)	1
设置临终关怀服务,应尽量满足临终老人的生理及心理需求,减少痛苦(1分)	1

消防安全 (20分)	足额配备专职安全员，具备检查消除火灾隐患、扑救初期火灾、组织人员疏散逃生和消防宣传教育的能力(1分)	1
	各部门、各层级应签订安全责任书(0.5分)，严格执行医疗护理安全、消防安全、食品安全、设施设备安全、人身财产安全等相关规定，明确各级、各岗位的消防安全职责(0.5分)	1
	消防控制室正常使用，消控联动正常，值班人员持证上岗(2分)	2
	消防设施设备齐全，无擅自停用、关闭和损坏情况(1分)	1
	电梯、锅炉等特种设备通过相关部门验审，日常维护正常，每周自检并有相关记录(1分)	1
	消防设施设备定期检查、维护、保养、检测、有报告、有记录，聘请的维保单位需具备相应资质(1分)	1
	灭火器压力正常、数量配足，室内外消火栓、水泵接合器无损坏、埋压、遮挡、圈占，消防水泵、防排风烟机完好备用，且设置自动状态(2分)	2
	安全出口、应急照明、疏散走道指示标志完好，安全出口、疏散通道、消防车通道畅通，常闭式防火门处于关闭状态，防火卷帘下无堆放物品(2分)	2
	不用易燃材料装修，无夹芯材料燃烧性能低于A级的彩钢板等材料搭建有人居住或活动的建筑(2分)	2
	老人房间内无高能耗电器，无私拉乱接电线，无吸烟及使用明火(1分)，无违规存放、使用刀具、农具和有毒、易燃易爆危险品(1分)	2
	燃气、电气安全符合国家规定，设置可燃气体报警装置、电气报警安全装置(2分)	2
	不使用老式柴灶、土灶(1分)	1
建立微型消防站，有义务消防队(2分)	2	
日常管理 (16分)	建立门卫制度和出入、探视、请销假和登记制度(1分)，设置门卫及门禁系统，人员、车辆出入进行登记(1分)	2
	食堂整洁卫生，取得《食品经营许可证》(1分)，从业人员持有有效健康证(1分)	2
	食品原料新鲜，来源渠道正规，农药残留检测等指标合格(1分)，执行进货索证索票制度、进货查验记录制度(1分)	2
	采购、加工等环节符合食品安全管理规范，水产品、蔬菜、肉禽类做到分池清洗(1分)，食品生与熟、成品与半成品分开(1分)	2
	严格按照食品安全规范执行食品留样制度和食品用具清洗消毒制度，做好食品安全预防和检查，防止食物中毒(1分)	1
	食品原材料有专用存储间，采取防鼠、防虫、防潮、通风等措施(1分)	1
	接受的社会捐赠应统一登记，按捐赠方意愿和相关规定使用受赠物资(1分)	1
	开展每日防火巡查，夜间不少于2次巡查，有留痕记录(1分)	1
每月至少开展防火检查、消防设备检查、电器产品及水电气线路、管路	1	

	维护检测 1 次以上(1 分)	
	每季至少开展一次安全检查和隐患排查(1 分)	1
	每半年至少开展一次消防演练、应急逃生演练(0.5 分)，每年至少组织两次消防安全培训(0.5 分)	1
	提供积极正面的文教活动，机构内无非法传教行为(1 分)	1
队伍建设 (6 分)	养老护理员上岗前进行岗前培训，每年参加继续教育培训(2 分)	2
	建有工作人员的人事档案，工作人员在工作时间内应统一着装，佩证上岗(1 分)	1
	院内主要管理人员更替提前上报县级民政部门备案(1 分)	1
	根据相关规定，用工人员签订劳动合同，缴纳社会保险(1 分)	1
	组织养老护理员定期开展技能培训，建立健全激励机制(1 分)	1
台账资料 (5 分)	各类管理、服务、检查记录规范、完整(1 分)	1
	每年 12 月底前按要求向县级民政部门提供当年度运营管理台账(1 分)	1
	每月月初上报上一月入住老人名单(1 分)，每年 1 月底前上报上一年度入住老人名单(1 分)	2
	每年 1 月底前向县级民政部门提交上一年度的工作报告，内容包括服务范围、服务质量，运营管理等情况(1 分)	1
运营绩效 (8 分)	服务质量好、老人满意率高、社会反响好，无 5 人以上群体性投诉(3 分)	3
	参加养老机构责任保险(2 分)	2
	有向外展示养老机构的网站、微信公众号、APP 等新媒体(3 分)	3
	合 计	100