

上海市青浦区民政局

青民〔2022〕33号

关于开展2022年度社区养老服务设施 综合考核的通知

各镇社区建设办、各街道社区服务办：

为进一步规范全区社区养老服务设施运行管理，拓展服务功能，提升服务品质，根据《关于青浦区加强养老服务设施运营和管理的指导意见》（青民[2019]50号）的精神和要求，对已投入运行的社区养老服务设施开展综合考核，并将考核结果作为社区养老服务设施2022年度剩余40%运营补助资金的结算依据。现就有关事项通知如下：

一、考核范围

区级考核：社区老年人助餐服务点；

街镇自评：社区老年人日间服务中心、市级标准化老年活动室。

（4月1日至7月31日不纳入考核时间）

二、考核方法

（一）街镇自查评估。9月下旬，各街镇组织人员对本辖区社区老年人日间服务中心、市级标准化老年活动室按照《青浦区社区养老服务设施管理服务考核表》进行自查评估。

（二）第三方评估。9月下旬，区民政局委托第三方专业机构通过现场查看、查阅台账资料、开展满意度测评等形式对各街镇老年人助餐服务点进行评估并形成相关报告。

（三）区综合考核。区民政局结合第三方评估以及日常检查情况对老年人助餐服务点形成最终考核结果。

三、考核结果运用

社区老年人助餐服务点考核结果采用百分制，分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90分及其以上为优秀，89—75分为良好，74—60分为合格，60分以下为不合格。考核结果作为结算2022年度剩余40%运营补助资金的重要依据，并于次年通过财力结算下达各镇（街道按实列入部门预算）。优秀的以全额标准拨付；良好的以全额标准的80%拨付；合格的以全额标准的60%拨付；不合格的机构不予拨付。

鉴于疫情原因，本区社区养老服务设施开放时间不统一，社区老年人日间服务中心、市级标准化老年活动室剩余40%运营补助资金将全额拨付至各街镇，由各街镇结合自评结果、实际运营成本等情况实施补助，如有资金结余，请及时上缴财政。

社区养老服务设施综合考核工作是推进我区养老服务工作规范化发展的一项重要举措，各街镇要高度重视，对照运行管理要求和考核标准，加强经常性指导和检查，并对照考核结果，做好整改落实工作，进一步提高我区养老服务的质量和水平，全面推进我区养

老服务事业的发展。

附件：青浦区社区养老服务设施管理服务考核表



附件

青浦区社区养老服务设施管理服务自评表

单位名称:

考核指标			评分细则	分值	自评分
一级指标	二级指标	三级指标			
先决条件	先决条件	被考核单位, 具有以下情况者取消本次考核资格: ①当年发生过重大责任事故; ②存在赌博现象; ③活动室场地被挪用、侵占; ④本评估周期内有未进行处理的投诉;	存在任何一项问题, 取消当期考核资格。		
基础条件 (25分)	建筑面积 (2分)	选址方便社区老年人, 建筑面积不低于市文件规定的最低标准。	面积不足不得分。	2	
	环境状况 (2分)	服务设施环境整洁宽敞, 物品摆放整齐, 绿化布置美观; 设施设备保持完好。	一项不足扣1分。	2	
	标识说明 (2分)	在显著位置悬挂名称牌匾和福彩公益金资助标牌; 室内标示清晰、易见, 并配以文字和简单易懂的示意图。	无标识或标识损坏、内容难以辨识的均不得分。	2	
	服务功能 (4分)	设有文体活动、娱乐休闲、情绪疏导、保健康复、老年教育、纠纷调解、政策法律咨询、为老便民服务, 以及具有一定特色的其他类为老活动; 根据社区老年人的需求进行服务的设置与调整, 不得擅自增减活动、服务功能。	应设置活动、服务项目5类以上。不满5类, 少1类扣1分, 少于2项不得分; 擅自增减未经报批的服务, 每1项扣2分。	4	
	基本设备 (5分)	配备电视机、电脑、空调、轮椅等基本设备, 所有设备使用正常。	不配备空调不得分; 其他设备一项不足扣1分。	3	
		设有老年教育办学点, 能容纳20位以上学员; 并备桌、椅、黑板等设施。	一项不足扣1分, 设施中有一件损坏的扣0.5分。	2	

	书刊配备 (2分)	配备的图书数量不少于200册,且做好图书的添置工作;每年新增图书不少于15册。订阅一定数量的报刊杂志。(含《上海老年报》、《中国社会导刊——中国老龄》)	一项不足扣1分,添置图书未达标的扣0.5分。如为街镇文化中心配送的流动图书点,不考核新书添置。	2	
	无障碍设施 (2分)	无障碍设施符合相关标准;卫生间内装有呼叫铃。	无障碍设施不符合标准的,有一处扣0.5分,最多扣1分;卫生间内无呼叫铃的扣1分。	2	
	安全设备 (6分)	配备安全消防设施、设备;有应急照明灯、灭火器,并能正常使用。	一项不足扣1分。	2	
		消防通道平整、畅通,无堆物;通道门口不停放车辆。	无标志或标志不清扣1分,消防通道堆物或阻塞不得分。	2	
		平台、栏杆、走道、楼梯照明设施良好。	一处设施不能正常使用扣0.5分。	1	
		台阶、坡道、转弯处设置明显标志。	一项不足扣0.5分。	1	
运行 管理 (30)	基础运营 (6分)	坚持老年人“自我服务、自我管理、自我发展”原则;不随意变更服务设施的非营利性质。	有一项得1分。	2	
		坚持每天开放时间不少于5小时。	工作日每天开放的得2分,双休日也开放的增加2分。每天开放时间不足5小时的不得分。	4	
	信息公开 (3分)	在显著位置公示服务时间、服务对象、服务标准、便民服务收费标准,以及活动室服务、管理和监督人员的信息;及时更新有关公布的信息。	一项不足扣1分。	2	
		在显著位置公示区老龄部门、街镇老龄部门的监督电话。设置意见箱(簿),接受老年人监督。	一项不足扣0.5分。	1	

	规章制度 (1分)	建立确保工作有效运行的管理制度，并进行公示。	日常管理制度和活动服务职责，均上墙公示得1分。无制度或未公示均不得分。	1	
	人员管理 (2分)	配备与开展服务相适应的管理服务人员，总数不少于3人，且参加相关培训。	工作人员配备不符合标准的，扣1分。专兼职管理服务人员未参加过相关培训的，扣1分。	2	
	安全运营 (5分)	建立安全防范制度和紧急应对预案，并落实相关措施；对工作人员开展安全教育，并有完整记录，以确保老年人安全。	无相关制度和预案的不得分。	1	
		冬夏之际，确保“夏送清凉、冬送温暖”的服务功能。	日最高气温超过32℃或最低气温低于5℃，未及时开启空调，不得分。	2	
		安装漏电保护器，电线无暴露老化现象；无随意乱接电线现象；每年对电气线路、设备进行一次安全检查、检测。定期检查燃气以及燃气橡皮胶管有无泄漏、老化的现象，及时维修更换，并做好记录。	一项不符合要求不得分。	2	
	服务计划 (3分)	根据本地区老年人的需求与特点，在机构内积极开展内容健康，有利人际和谐、社会稳定的各类活动。每年有工作计划和总结，每周均有活动安排，并进行公示。	未按计划开展活动或计划更改未及时公告的，扣2分；无计划安排或总结均不得分。	3	
	执行情况 (4分)	根据每周活动安排及计划开展活动，所有活动及服务均须做好相关记录；记录及时、清晰。发现工作中存在的问题，提出整改措施，并适时验证整改措施是否有效。	每周有5次以上老年活动得4分，每周有3-4次老年活动得3分，每周2次以下老年活动得2分，没有活动不得分。	4	
	财务状况 (6分)	能够保障服务设施日常运行，运行资金实行专款专用；日常收入和支出应单列记帐，帐目清楚，凭证符合规定。	街道无运营经费保障的扣2分，运营经费管理上一项不足扣1.5分。	5	
		固定资产登记造册，定期对固定资产进行核对，并有记录。	登记造册得0.5分，定期核对并记录得0.5分，共1分。	1	

业务 成效 (30 分)	老年教育 (7分)	开设老年教育课程,每年开设的课程不少于4门,每门课程都配有师资并做好相关记录。	课程数量少1门扣1分,记录中应包括课程名称、授课教师基本信息、听课人数等,1门不全扣0.5分;无师资、无记录均不得分。	4	
		远程收视点张贴远程教育课程表;对收视活动做相关记录;学员名单录入上海市远程老年教育实名制数据库。收视率应高于已公布的上一年度上海市收视率平均水平。	远程教育收视点的内容有一项得1分。次数及人数均达到相关标准得2分。	3	
	文体活动 (9分)	有经街镇群体备案的固定文体活动团队,并能提供团队成员名册和活动记录。	有团队成员名册,得1分;有6支及以上团队的得2分,有3-5支团队的得1分,有1-3支团队的得0.5分;无团队的,不得分。	3	
		各项活动开展正常;活动内容丰富多彩、特色明显,具有一定的影响力;每月老年人的文体活动参与率达20%及以上。	一项不足扣1分。	3	
		组织老年人积极参加区、街镇老龄部门开展的各类活动,老年人参与率高。	每次活动参与人数≥50人得3分;人数≥35人得2分;人数≥20人得1分;人数<20人不得分。	3	
	便民服务 (3分)	定期开展为老便民服务活动,并做好相关记录。	每次为老便民服务活动需有3项以上服务内容。每月开展活动的得3分;全年开展活动6-11次的得2分;2-5次得1分;小于1次的不得分。	3	
	专业服务 (4分)	定期开展涉老法律咨询或宣传、医疗保健咨询或宣传、心理咨询或宣传、社工专业服务等活动,并做好相关记录。	每项服务记录不全扣0.5分;无记录不得分。	4	

	资源整合 (2分)	善于引入社会资源，与社区单位或企业开展互动。	每年有2次以上的得2分，1次的得1分，没有的不得分。	2	
	服务人次 (5分)	每家机构平均每天参与活动的老年人达到50人次以上。	每天活动人次≥50人次，得5分；40-49人次，得4分；25-39人次，得3分；10-24人次，得2分；1-9人次，得1分；无人活动，不得分。	5	
社会 评价 (15分)	服务知晓率 (2分)	社区老年人对社区养老服务设施的知晓率，对服务内容、服务时间的知晓率等较高。	知晓率在80%及以上得2分；60%-79%的得1.5分；40%-59%的得1分；20%-39%的得0.5分；知晓率小于20%，不得分。	2	
	社会影响力 (2分)	一个评估周期内无投诉，或对投诉调处率达100%。	无投诉或投诉调处率达100%，得2分，否则不得分。	2	
	服务对象 评价 (11分)	服务对象对服务质量、服务时间、服务内容、服务功能等进行评价。	综合评价结果分值大于等于90分的得6分，80-89分的得5分；70-79分的得4分，60-69分的得3分，小于60分的不得分。	6	
		服务对象对工作人员服务质量进行评价。社区老年人对工作人员的服务质量、工作态度等进行评价。	对工作人员服务的满意率大于等于90%的得5分；80%-89%的得4分；70%-79%的得3分；60%-69%的得2分；50%-59%的得1分；小于50%的不得分。	5	
合计：				100	

上海市青浦区民政局办公室

2022 年 9 月 16 日印发
