张家港市居家养老服务实施细则

第一章 总 则

第一条 为进一步规范居家养老服务工作，根据《苏州市居家养老服务条例》、《市政府关于印发<关于进一步推动我市养老服务高质量发展的实施意见>的通知》(张政发规〔2021〕3号)文件精神，结合我市居家养老服务工作实际，特制定本实施细则。

第二条 居家养老服务坚持政府主导、保障基本、社会参与、市场运作、自愿选择、就近便利的原则。

第三条 本细则所称的居家养老服务，是指由政府及其有关部门、企事业单位、基层群众性自治组织、社会组织和个人协助家庭，围绕居家老年人生活照料、康复护理、精神慰藉等需求，提供相应的设施、服务和支持。

第四条 市民政局是全市居家养老服务工作的主管部门，负责全市居家养老服务的规划指导、规范保障、监督管理等工作。

第五条 区镇（街道）是居家养老服务工作的第一责任人，负责本辖区居家养老服务的规划建设、组织实施、规范保障、监督管理等工作。

第六条 村（社区）负责本辖区内居家养老服务的需求调查、组织实施、监督管理等工作。

第二章 服务设施和机构

第七条 居家养老服务设施主要有以下类型：

1.市级老年活动中心。在主城区内合理设置市老年活动分中心，为城区老年人提供文体娱乐为主的服务。

2.综合养老服务中心。居家养老服务的枢纽和平台型机构，主要为老年人直接提供专业养老服务，为老年人及其家庭提供支持性服务，为辖区内其他居家养老服务设施提供引导示范功能。每个区镇（街道）、办事处设置1处，由区镇（街道）结合本辖区特点，在老年人口集中的居住区独立设置，总建筑面积不小于1000平方米。到2025年，全市建成30家以上综合养老服务中心。根据其选址定位、建筑面积、设施配备、服务功能等情况，可分为一级、二级共2个等级。

3.标准型居家养老服务中心。主要为老年人直接提供专业养老服务，为老年人及其家庭提供支持性服务。每个村（社区）设置1处，按老年人分布和需求情况合理设置，总建筑面积不小于200平方米，可独立设置，也可与邻里港湾、党群服务中心、社区卫生服务中心等服务设施综合设置。根据其选址定位、建筑面积、设施配备、服务功能等情况，可分为一级、二级、三级、四级共4个等级。

4.居家养老服务点。主要为老年人直接提供基础养老服务。每个村（社区）最多设置3处，由村（社区）结合实际需求，在老年人口集中的住宅小区、自然村合理设置，总建筑面积不小于80平方米，可独立设置，也可与其他服务设施综合设置。

5.老年人助餐服务机构。主要包括集体用餐配送单位、养老机构食堂、标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点和老年人就餐点，相关标准见《张家港市老年人助餐点食品安全规范》。

6.养老顾问点。每个村（社区）最少设置1处，在邻里港湾、社区服务中心、综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点等场所内，依托现有工作力量以及区镇（街道）、村（社区）其他养老工作管理人员提供服务。

以上居家养老服务设施的名称规范、建设运行标准见附件1。

第八条 居家养老服务设施主要由区镇（街道）、村（社区）投资举办，也可以由企业、社会组织、个人投资举办；居家养老服务设施的建筑设计应当遵守《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ450-2018）；对政府、集体投资举办的居家养老服务设施，未经市政府批准，不得拆除或者改变用途；经批准拆除或者改变用途的，应当按照不少于原建筑面积优先原地重建或者就近建设、置换。

第九条 居家养老服务机构主要分为管理类、运行类两种类型。 （一）管理类居家养老服务机构主要有以下类型：

1.市养老志愿者协会：统筹全市养老志愿服务资源，完善养老志愿体系建设；培育优秀志愿者和志愿服务团队，开展志愿者培训、礼遇等活动；孵化优秀养老服务项目，打造特色服务品牌；负责实施张家港市养老服务时间银行项目，探索养老志愿服务新模式。

2.市老龄工作服务中心：对全市养老服务工作开展建设指导、服务监督、运行状况评估等工作，开展老年人能力评估，做好政府委托的养老服务事项。

3.市亲情（虚拟）养老院：以信息技术为支撑，以会员制为基本组织形式，依靠专业服务机构和服务人员，为老年人提供居家养老上门服务的组织。负责养老援助服务对象的资格审核，负责全市居家养老上门服务的组织、监管、评价、结算等工作。

4.区镇（街道）亲情（虚拟）养老院工作站：根据市亲情（虚拟）养老院的要求，负责做好在本辖区开展服务的对接、跟踪、监督、管理、回访等工作。

5.区镇（街道）时间银行工作组：贯彻落实养老服务时间银行的相关政策、制度和规范。全面了解本辖区时间银行的运营状况、服务成效等综合情况；指导、培育、孵化优秀服务项目和志愿者及团队，建立综合培训基地，做好培训组织、管理协调等工作。

6.村（社区）时间银行服务点：精准摸排辖区内符合标准的服务对象；做好爱心商户和志愿者招募、志愿者管理、志愿服务能力提升等工作；协助服务对象发布需求、志愿者接单等日常业务；结合服务点特色，形成亮点服务项目，收集典型服务案例，上报服务成果。

（二）运行类居家养老服务机构主要有以下类型：

1.居家养老服务设施运营方：承接居家养老服务设施社会化运营的社会组织和企业，按运行标准及服务采购方要求，开展居家养老服务设施的日常运行管理及拓展类服务项目，为老年人提供专业化、精准化的服务。

2.市亲情（虚拟）养老院服务商：通过公开招投标或签约的形式加盟市亲情（虚拟）养老院的社会组织和企业，接受市亲情（虚拟）养老院的统一管理，按标准为老年人提供居家上门、智慧养老、机构养老等服务项目。

3.其他服务机构：参与家庭适老化改造、养老服务时间银行、家庭夜间照护床位、养老顾问等居家养老服务类项目的社会组织和企业。

第十条 上述不同类型的运行类居家养老服务机构，在政府购买服务、养老服务补贴、从业人员扶持等方面享受同等待遇。

第三章 服务对象和标准

第十一条 居家养老服务对象为60周岁及以上的居家老年人，其中基本养老服务对象为以下三类：

1. 城乡特困老年人等托底保障群体。
2. 低保、低保边缘、低收入家庭中的失能、失智、高龄老年人等困境保障群体。
3. 失能、失智、重度残疾、计划生育特殊家庭、农村留守老年人、重点空巢独居老人等重点保障群体。

第十二条 养老援助服务对象类别和服务标准：

A类：对年满60周岁，日常生活需要介助或介护的对象，含特困对象，低保、低保边缘、特困职工中的孤寡老人，重点优抚对象，苏州市级以上劳模，归国华侨，“二无”（无子女、无劳动能力）困难老人以及其他因特殊原因无人照料的困难老人，按介助、介护两类每人每月提供不超过900元、1200元的养老援助服务。其中独生子女伤（病）残、死亡后未再生育、未再收养子女、合法收养一个子女，且享受计生特别扶助金的无人照料的困难老人，在上述服务标准上再提高20%。

B类：对年满60周岁，独生子女伤（病）残、死亡后未再生育、未再收养子女、合法收养一个子女，享受计生特别扶助金且日常生活能自理的老年人，每人每月提供不超过225元的养老援助服务。

C类：对年满80周岁，日常生活能自理的对象，含特困对象，低保、低保边缘、特困职工中的孤寡老人，重点优抚对象，苏州市级以上劳模，归国华侨，“二无”（无子女、无劳动能力）困难老人以及其他因特殊原因无人照料的困难老人，每人每月提供不超过175元的养老援助服务。

D类：除上述三类外，其他年满80周岁及以上的老年人，每户每月提供不超过80元的养老援助服务。

以上养老援助服务经费由市财政承担30%、区镇（街道）承担70%。

第十三条 养老援助服务对象应符合下列要求：

（一）特困对象，低保、低保边缘、特困职工中的孤寡老人，重点优抚对象，苏州市级以上劳模，归国华侨应持有主管部门核发的有效证件或证明。

（二）孤寡老人是指无配偶，无子女的老年人，“二无”老人指无子女、无劳动能力的老年人，应提供相关证明材料。

（三）因特殊原因无人照料的困难老人应提供相关证件或证明材料。

（四）困难老人应符合低收入家庭标准。

（五）年满60周岁独生子女伤（病）残、死亡后未再生育、未再收养子女、合法收养一个子女，并享受计生特别扶助金的老年人由卫健委认定。

（六）凡申请A类养老援助服务对象的，应接受老年人生活能力评估，根据评估结果确定介助、介护等级。

（七）D类对象按户申报，以户口簿记载的户籍情况为准。

（八）周岁时间按身份证、户口簿记载的公历生日的当月计算。身份证与户口簿不一致的，以其中近期办理的证件为准。

第四章 服务项目

第十四条 居家养老服务主要提供专业照护、助餐服务、关爱服务、智慧养老、家庭支持、健康促进、文娱教育、养老顾问、医养结合和个性化服务共10大类项目。

（一）专业照护类

1.短期托管服务。由综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心等机构为老年人提供全托型、阶段性的照护服务。

2.日间照护服务。由综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心等机构为老年人提供日间的托养服务，包含接送等附加服务。

3.居家照护服务。由专业服务人员上门为居家老年人提供生活照料服务。

4.助浴服务。由综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心等机构为老年人提供的沐浴场所并提供助浴服务，或由专业服务人员上门协助老年人沐浴。

（二）助餐服务类

1.配送服务。由集体用餐配送单位、养老机构食堂、标准型老年人助餐点向辅助型老年人助餐点、老年人就餐点提供餐食配送服务。

2.堂食服务。由标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点、老年人就餐点，为老年人提供现场就餐的服务。

3.送餐服务。由标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点、老年人就餐点等，依托相关工作人员、志愿者或专业送餐人员，为老年人提供送餐到家服务。

（三）关爱服务类

1.需求调研服务。重点面向独居、空巢、留守、失能（失智）、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人开展探访与帮扶服务，掌握特殊困难老年人的基本情况和养老服务需求。

2.精神慰藉服务。为认知和情感障碍等需要关心的老年人提供精神关爱、心理疏导、社工支持等服务。

3.探访帮扶服务。重点面向独居、空巢、留守、失能（失智）、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人开展上门探视，重点掌握特殊困难老年人的居家安全状况，针对其特殊困难进行帮扶。

（四）智慧养老类

1.紧急呼叫服务。依托信息平台、呼叫中心和智能终端设备，为居家老年人提供24小时紧急呼叫救援服务。

2.安全防护服务。依托信息平台及物联网等技术设备，为养老服务机构和居家老年人提供电子围栏、烟雾报警、跌倒报警等安全技防服务。

3.远程照护服务。依托信息化平台和相关智能设备，为居家照护、医疗诊断、健康管理等提供远距离看护及技术辅助服务。

（五）家庭支持类

1.时间银行服务。通过设立“时间币”回馈激励机制，引导更多低龄健康老年人走出家门，参与养老互助志愿服务，满足高龄困难老年人生活照料、精神慰藉等需求。

2.适老化改造服务。为老年人家庭实施适老化改造，有条件的村（社区）可开展楼道、小区适老环境改造服务。

3.家庭成员增能服务。开展老年人家庭成员照护培训、失能老年人家庭照料者技能培训等培训项目，巩固家庭养老的基础性作用。

4.喘息服务。到老年人家中或将老年人接到养老服务机构进行短期照护，减轻老年人家庭成员的长期照护负担和精神压力。

5.辅具推广服务。在网络平台或综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心等场所开辟专区，提供各类老年用品和辅助器具展示、体验、科普、租赁等服务。

6.代办服务。由服务人员提供代购物品、代领物品、代缴费用等服务。

（六）健康促进类

1.健康管理服务。依托社区卫生服务中心、专业健康管理机构等资源，为老年人提供生活方式和健康状况评估、健康检查和健康指导等服务。

2.康复保健服务。为老年人提供康复理疗、健身辅导、身体机能训练、慢病运动干预、康复训练、个案沟通等服务。

（七）文娱教育类

1.文体娱乐服务。为老年人提供文化娱乐、体育活动、主题活动、小组活动等服务。

2.老年教育服务。整合老年教育资源，为老年人提供有益于身心健康的教育服务，开展老年人运用智能技术培训，普及居家养老护理、老年认知障碍等相关知识。

（八）养老顾问类

1.基础服务。依托养老顾问点，为老年人提供养老服务政策宣传和咨询、养老服务事项办理指南、养老服务资源推介等现场政策咨询和资源供需对接服务。

2.拓展服务。以区镇（街道）为单位，定制养老服务清单，开发和推介适合不同老年人特点的“养老服务包”或养老服务项目手册，组建顾问团队定期或不定期到村（社区）做巡回宣介。

（九）医养结合类

1.护理站服务。由社区护理站为居家老年人提供基础护理和临床护理等服务。

2.陪同就医服务。由服务人员陪同老年人到医院取预约号、诊疗、取药、缴费等。

（十）个性化服务类

包括但不限于老年认知障碍干预服务、家庭生活服务、老年优待服务、法律咨询与维权服务、老年社会参与服务、便民服务等。

第五章 服务要求

第十五条 养老援助服务采取政府购买服务的形式，向有服务需求的服务对象提供；区镇（街道）负责组织实施公开招投标确定服务商，市民政局、区镇（街道）共同作为采购人，与服务商签订政府采购合同；市亲情（虚拟）养老院受市民政局委托，负责核定居家养老上门服务的项目和标准，负责居家养老上门服务的组织、监管、评价、结算等工作。

第十六条 鼓励服务商拓展自费服务项目，加大对老年人自主消费的宣传引导，到2025年底，全市自费购买居家养老上门服务的老年人数占户籍老年人总数的比例不少于25%。

第十七条 运行类居家养老服务设施的日常运行采取社会化运行的方式，由社会组织或企业运营，主要提供养老基本公共服务；区镇（街道）、村（社区）通过政府购买服务的方式，依照有关规定公开公平公正地遴选运营方，购买服务的标准原则上参照市镇两级日常运行经费补贴标准；鼓励对信誉好、服务优质的运营方，放宽招投标年限；鼓励区镇（街道）、村（社区）在日常运行经费的基础上，加大政府购买养老服务力度，对专业照料、家庭支持、健康促进、认知症干预等项目加大财力投入。

第十八条 运行类居家养老服务设施可采取无偿、低偿的方式开展服务，由区镇（街道）、村（社区）投资举办的居家养老服务设施，由举办方主导，会同运营方确定收费项目和价格；由企业、社会组织或个人投资举办的居家养老服务设施，自行确定收费项目和价格。区镇（街道）要积极支持居家养老服务设施运营方拓展自费服务项目，提高养老服务的多样性；提供的服务应遵守国家《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T 33168-2016）。

第十九条 居家养老服务设施运营方应建立健全消防安全、疫情防控、食品卫生等安全管理制度，制定突发事件具体应急预案，规定突发事件发生时保护老年人的相应措施，定期组织应急演练。突发事件发生时，根据应急预案和有关部门的要求，开展应急处置，并在24小时内上报主管部门。

第二十条 居家养老服务设施运营方应当配备与服务、运营相适应的管理、服务人员；应当建立完整的服务管理制度，明确工作流程，建立工作台账，定期开展服务质量自查；制定人员招录、奖惩、培训等相关管理制度；建立财务管理、会计核算和资产管理制度。利用张家港市养老服务大数据中心实现服务流程信息化管理，建立老年人服务档案、员工档案、运营情况档案等，并根据行业管理要求依法公开相关信息。

第六章 养老援助服务的办理

第二十一条 养老援助服务申请按照村（社区）初审、区镇（街道）民政复审，市亲情（虚拟）养老院审核、市民政局审批的程序实施。

第二十二条 符合养老援助服务条件、有养老服务需求的对象，可由本人或家属（无家属或有困难的可委托他人）向户籍所在村（社区）提出养老援助服务申请，同时申请加入市亲情（虚拟）养老院，提交相应材料：

（一）申请对象本人的身份证、户口簿复印件；

（二）本文第十三条中应提交的相关证明材料；

（三）申请加入市亲情（虚拟）养老院应提交的相关材料，具体要求见《张家港市亲情（虚拟）养老院管理办法》。

村（社区）可通过系统查询、户籍信息台账等渠道，对辖区内即将年满80周岁的老人进行提示，由服务商根据名单上门采集信息，提前告知其办理养老援助服务。

第二十三条 村（社区）于每月5日前受理申请，进行初步审核后予以受理，将当月申请对象以适当方式公示 7 日，并将公示照片进行留档。每月 15 日前，将公示表与申报材料同时报区镇（街道）民政复审。

第二十四条 区镇（街道）民政对村（社区）上报材料进行复审，盖区镇（街道）民政公章，每月25日前报市亲情（虚拟）养老院审核。区镇（街道）、村（社区）对A类援助对象应做到入户核定全覆盖。

第二十五条 市亲情（虚拟）养老院于每月月底对区镇（街道）民政上报材料进行审核。其中：A类养老援助对象由第三方评估机构进行老年人生活能力评估，待评估结论确定后再行审核。审核通过的，上报市民政局审批。市民政局在3个工作日内完成审批，对符合养老援助服务条件的，核定援助标准，从该对象提交申请的次月起享受养老援助服务；不符合条件的，发放《张家港市养老援助服务不予补助通知书》。

第二十六条 对确需调整养老援助标准的，由区镇（街道）民政重新申报，报市民政局审批通过后，于变更申请通过的次月开始按照变更后的标准提供服务。

第二十七条 对不再符合养老援助服务条件的对象，区镇（街道）民政应及时核实并上报，经市亲情（虚拟）养老院备案后，由区镇（街道）民政及时告知服务对象或其监护人，于次月起终止服务。

第七章 补贴发放

第二十八条 居家养老服务设施建成后，由建设方统一向区镇（街道）提交建设验收申报材料，区镇（街道）审核后于次年3月15日前报市民政局，由市民政局会同市财政局进行实地验收。对居家养老服务设施根据其选址定位、建筑面积、设施配备、服务功能等情况确定等级，根据等级享受相应日常运行经费补贴标准。

第二十九条 居家养老服务设施建安补贴标准如下：

1. 凡建设达标的综合养老服务中心，一次性给予新建600元/平方米、改建350元/平方米的建筑安装和设施设备费补贴，补贴总额不超过第三方审计报告核定金额的50%，最高100万元。
2. 凡建设达标的标准型居家养老服务中心、老年人助浴点，一次性给予新建600元/平方米、改建350元/平方米的建筑安装和设施设备费补贴，补贴总额不超过第三方审计报告核定金额的50%，最高70万元。
3. 凡建设达标的居家养老服务点，一次性给予不超过2万元的建筑安装和设施设备费补贴，补贴总额不超过实际投入的50%。

对于已享受建安补贴的居家养老服务点（原居家养老服务站），经新建、改（扩）建达到综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心标准的，参照上述标准扣除已享受的建安补贴确定补贴标准。对于经改（扩）建或异地新建、置换的居家养老服务设施，未提升设施类别的，不再享受建安补贴。

（四）凡建设达标的老年人集体用餐配送单位，一次性给予新建600元/平方米、改建350元/平方米建筑安装和设施设备费补贴，补贴总额不超过第三方审计报告核定金额的50%，最高60万元，从建设验收起分三年，按40%、30%、30%的比例补贴到位，期间停止服务的取消发放。经备案的养老机构食堂提供配送的，参照此标准执行。

（五）凡建设达标的老年人助餐点，一次性给予3-6万元的建筑安装和设施设备费补贴，按其食品处理区面积确定补贴标准，其中：标准型老年人助餐点按100平方米及以上、80平方米及以上分别给予6万元、5万元；辅助型老年人助餐点按60平方米及以上、40平方米及以上分别给予4万元、3万元；补贴总额不超过第三方审计报告核定金额的50%。

新改建综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心内设的老年人助餐点，申报老年人助餐点建安补贴的，不重复计入综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心建安补贴申报面积。

第三十条 市民政局委托第三方评估机构，对居家养老服务设施的运行状况进行实地评估，结合张家港市养老服务大数据中心数据分析，对运行情况进行综合评定，市民政局根据评估结果确定运行补贴。

第三十一条 居家养老服务设施日常运行经费补贴标准如下：

1. 对综合养老服务中心按一级、二级分别给予最高不超过15万元、20万元的日常运行经费补贴；对标准型居家养老服务中心按一级、二级、三级、四级分别给予最高不超过5万、7万、10万、12万的日常运行经费补贴；对居家养老服务点给予最高不超过1万元/年的日常运行经费补贴。
2. 对经备案的集体用餐配送单位，享受最高不超过10万元/年日常运行经费补贴，按每天每份1元的标准，与其对应配送的老年人就餐点进行结算。经备案的养老机构食堂提供配送的，参照此标准执行。
3. 对标准型老年人助餐点和辅助型老年人助餐点，堂食和送餐的按每人次2元（每天每名老年人仅以1次计算）的标准进行补贴，每年最高补贴不超过5万元。

第三十二条 对签约市亲情（虚拟）养老院的服务商，按要求为自费服务对象提供居家养老上门服务，且每年固定服务达到20人、连续服务时间超过6个月的，经评价合格给予4000元/年的补贴；服务老年人每增加10人，增加2000元/年的补贴，补贴总额不超过5万元/年，该项补贴资金由市财政全额承担。

第三十三条 在本市范围内连锁运营10家及以上综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心的，市财政每年一次性给予10万元资助，每多运营1家增加1万元，最高不超过15万元。该项补贴资金由市财政全额承担。

第三十四条 以上补贴除明确由市财政全额承担的，区镇（街道）应按不低于市补标准进行配套。

第八章 附 则

第三十五条 本细则自发布之日起执行，以前相关规定与本办法不一致的，以本办法为准。2017年3月15日印发的《关于印发<张家港市居家养老服务实施细则>的通知》（张政民规〔2017〕25号、张财社〔2017〕8号）自本文件实施之日起废止。

附件:1.张家港市居家养老服务设施建设运行管理办法

2.张家港市亲情（虚拟）养老院管理办法

附件1

张家港市居家养老服务设施建设运行管理办法

为进一步加强我市居家养老服务设施的建设和运行管理，结合我市实际，特制定本管理办法。

1. 建设和运行标准

（一)名称规范。居家养老服务设施应按规范命名，名称规范见附表1。

（二）建设标准。

1.综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点的建设应参照相应建设标准要求，主要包括机构设置、安全保障、服务规模、服务功能、服务用房、服务设备、人员配备、规章制度和监督管理，具体标准见附表2、附表3、附表4。

2.综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心按建设标准，对其日常运行经费补贴实行分级补贴。其中，综合养老服务中心分一级、二级共2个等级，标准型居家养老服务中心分一级、二级、三级、四级共4个等级。

3.老年人助餐点建设标准见《关于印发张家港市老年人助餐点食品安全规范的通知》。

（三）运行评估标准。综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点运行评估标准主要包括内部管理、人员管理、财务管理、服务绩效、服务评价和加分项，具体运行评估标准见附表5、附表6、附表7。其中，服务绩效根据人口老龄化等形势变化动态调整。

二、建设验收

（一）验收范围。

1.年内开展新（改）扩建，需要申请建设补贴的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点、标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点。

2.年内开展新（改）扩建，需要重新确定等级的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心。

（二）验收程序。

1.每年年初，市民政局会同市财政局，根据年度工作部署和区镇（街道）实际确定年度建设目标，各区镇（街道）根据建设目标制定年度建设方案，未列入年度建设目标的建设项目不予补助。

2.市民政局负责提供建设项目的项目选址、功能布局、服务设置等方面的指导，对项目建设的必要性进行审核；区镇（街道）根据建设方案，指导村（社区）开展项目建设。

3.当年符合建设补贴申请的居家养老服务设施建设项目，由建设方填报《张家港市居家养老服务设施建设项目申报表》（附表8）并提交建设验收相关材料，区镇（街道）于次年3月15日前集中报送市民政局；市民政局委托第三方评估机构对申报材料进行审核，会同市财政局、第三方评估机构共同对申报项目进行实地验收，第三方评估机构填报《张家港市居家养老服务组织机构建设项目评估表》（附表9）。符合条件的建设项目，同步发放建安补贴和运行补贴。

（三）验收材料。申请验收的建设项目，应提交以下材料：

1.张家港市居家养老服务设施建设项目申报表；

2.注明总面积、功能室名称（服务项目）和面积等信息的建设项目平面图；

3.申请建安补贴的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点应提交第三方审计报告；居家养老服务点应提交支出情况汇总表及相关财务支出凭证。

4.财务支出项目应与建设项目涉及范围相对应，与其他服务设施综合设置，审计报告的建设、装修、氛围布置等部分可按面积比例进行折算。

三、运行评估

（一）评估范围。

正常运行的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点、标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点。

（二）评估程序。

1.市民政局委托第三方评估机构，每年中期、终期对设施运行状况进行实地评估，结合张家港市养老服务大数据中心信息，对运行状况进行综合打分。

2.每年6至7月开展中期评估，主要针对评估标准中内部管理、人员管理、服务评价情况，进行实地评估，扣分情况列入终期评估结果中。

3.每年12月至次年1月开展终期评估，结合评估标准对运行状况进行全面评估。市民政局根据评估结果确定日常运行经费补贴额度。

4.老年人助餐点服务情况以张家港市养老服务大数据中心结算数据为准。

（三）评估材料。

1.综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点的运营方应提交终期评估报告，内容按张家港市养老服务大数据中心模板进行填报。

2.载明运行经费的本年度社会化运行协议书。

四、分级评估

（一）综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心的分级按年度实行动态管理。

（二）对年内已建成的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点，由区镇（街道）统一提交建设项目平面图，市民政局及第三方评估机构现场进行初评。符合建设标准的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心，可按确定等级开展社会化运行；不符合建设标准的，市民政局提出整改意见。

（三）对正常运行的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心，结合运行评估状况，在每年12月底确定并公布下一年度分级情况，作为下一年度运行补贴发放标准。

五、补贴发放

（一）建安补贴。

对通过建设验收的综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点、标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点的建安补贴，按《张家港市居家养老服务实施细则》第二十九条中明确的标准给予补贴。

1. 运行补贴。

1.对综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点运行评估标准采用百分制，根据评估结果确定补贴标准。具体计算方式为：

|  |  |
| --- | --- |
| 评估分值 | 补贴标准 |
| 90分以上 | 100% |
| 85-90分 | 90% |
| 80-84分 | 80% |
| 75-79分 | 70% |
| 70-74分 | 60% |
| 60-69分 | 50% |
| 60分以下 | 不予补贴 |

2.对综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点的日常运行经费补贴，按《张家港市居家养老服务实施细则》第三十一条中明确的给予补贴，补贴标准不超过本年度社会化运行协议书中运行经费的50%。

3.对经备案的集体用餐配送单位，享受最高不超过10万元/年的日常运行经费补贴，按每天每份1元的标准，与其对应配送的老年人就餐点进行结算。经备案的养老机构食堂提供配送的，参照此标准。

4.对标准型老年人助餐点和辅助型老年人助餐点，对堂食和送餐（按份送至老年人就餐点、老年人住所）的按每人次2元的标准进行补贴，每天每名老年人仅以1次计算。以区镇（街道）、村（社区）为单位结算，每年最高补贴限额5万元，同一村（社区）设置两家及以上老年人助餐点的，补贴限额不累计。

5.对申请连锁运营资助的企业或社会组织，应提交《张家港市居家养老服务连锁经营机构资助经费申报表》（附表10），并提供连锁运营点位本年度社会化运行协议书扫描件（协议书载明的本年度服务周期需大于6个月）和复印件。

六、财务管理

（一）市镇两级对综合养老服务中心、标准型居家养老服务中心、居家养老服务点的日常运行经费补贴用于保障居家养老服务设施开展社会化运营，按运行标准提供养老基本公共服务。服务采购方应按协议书约定，及时足额支付服务经费。

（二）市镇两级日常运行经费补贴，主要用于承担业务活动费（服务人员劳务成本、志愿者补贴、专家费、督导费）、服务物料费、管理费等方面。与居家养老服务设施相关的场地租金、水电费、燃气费、物业管理费、保安保洁费、有线电视费、宽带费、房屋设备维修费等支出，应由设施所属区镇（街道）、村（社区）承担，不得由日常运行经费补贴中列支。

（三）服务采购方与运营方应按照平等自愿、公平诚信的原则，

参照运行评估标准，结合实际需求在协议中约定双方各自的权利义务以及违约责任，合理确定服务价格，兼顾公益性和持续性。对于运行评估标准以外的拓展类服务项目，鼓励服务采购方额外增加项目经费，或通过自费项目的方式实施。

附表：1.张家港市居家养老服务组织名称规范表

2.张家港市综合养老服务中心建设标准

3.张家港市标准型居家养老服务中心建设标准

4.张家港市居家养老服务点建设标准

5.张家港市综合养老服务中心运行评估标准

6.张家港市标准型居家养老服务中心运行评估标准

7.张家港市居家养老服务点运行评估标准

8.张家港市居家养老服务设施建设项目申报表

9.张家港市居家养老服务组织机构建设项目评估表

10.张家港市养老服务设施连锁经营机构资助经费申报表

附表1

张家港市居家养老服务设施名称规范表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | | 范围 | 名称 |
| 管理类 | 亲情（虚拟）  养老院工作站 | 区镇（街道） | ⅩⅩ市ⅩⅩ区镇（街道）  亲情（虚拟）养老院工作站 |
| 时间银行工作组 | 区镇（街道） | ⅩⅩ市ⅩⅩ区镇（街道）  时间银行工作组 |
| 时间银行服务点 | 村（社区） | ⅩⅩ市ⅩⅩ区镇（街道)ⅩⅩ村（社区）  时间银行服务点 |
| 运行类 | 综合养老  服务中心 | 区镇（街道）  办事处 | ⅩⅩ市ⅩⅩ区镇（街道)（ＹＹＹ）  综合养老服务中心 |
| 标准型居家养老  服务中心 | 区镇（街道）  办事处  村社区 | ⅩⅩ市ⅩⅩ区镇（街道)（ＹＹＹ）  居家养老服务中心  ⅩⅩ市ⅩⅩ区镇（街道)ⅩⅩ村（社区）  居家养老服务中心 |
| 居家养老服务点 | 村（社区） | ⅩⅩ市ⅩⅩ区镇（街道)ⅩⅩ村（社区）  （ＹＹＹ）居家养老服务点 |
| 标准型（辅助型）老年人助餐点 | 区镇（街道）  村(社区) | ⅩⅩ市ⅩⅩ区镇（街道）ⅩⅩ村（社区）  （ＹＹＹ）老年人助餐点 |
| 备注：以上“ⅩⅩ”为相应行政区划的称呼，“ＹＹＹ”为办事处、住宅小区、自然村或其他固定名称。 | | | |

附表2

张家港市综合养老服务中心建设标准

| **序号** | **项目** | | **等级** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **二级** | **一级** |
| 1 | 机构设置 | 项目选址 | 1.选址时应选择交通便利、老年人口相对集中的居住区； 2.设施应相对独立设置，位于建筑底层且有独立的出入口，禁止使用地下层。 | 1.选址时应选择交通便利、老年人口相对集中的居住区； 2.设施应相对独立设置，位于建筑底层且有独立的出入口，禁止使用地下层。 |
| 2 | 建筑要求 | 1.总建筑面积不小于1500平方米； 2.设施位于二层以上区域的必须设置电梯； 3.设施内供老年人使用的场地及用房均应设置无障碍设施。 | 1.总建筑面积不小于1000平方米； 2.设施位于二层以上区域的应设置电梯； 3.二层以上无电梯的，底层建筑面积须不少于200平方米，且需用于设置服务高龄、失能老年人的服务项目； 4.设施内供老年人使用的场地及用房均应设置无障碍设施。 |
| 3 | 安全保障 | | 1.消防和建筑安全达标； 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。 | 1.消防和建筑安全达标； 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。 |
| 4 | 服务规模 | | 1.活跃服务对象不少于150人； 2.日间照料长期服务对象不少于12人； 3.年总服务不少于2.5万人次； 4.助餐、送餐对象不少于25人。 | 1.活跃服务对象不少于120人； 2.日间照料长期服务对象不少于10人； 3.年总服务不少于2万人次； 4.助餐、送餐对象不少于20人。 |
| 5 | 服务功能  （结合场馆功能用房， 常态化开展的服务项目） | | 结合服务用房常态化开展的服务项目至少包含以下10项： 1.日间照料、短期托养服务； 2.助浴服务； 3.老年人助餐服务 4.时间银行服务； 5.辅具推广服务； 6.健康管理和康复保健服务； 7.文体娱乐服务； 8.家庭成员增能和老年教育服务；  9.养老顾问服务； 10.个性化服务。 | 结合服务用房常态化开展的服务项目至少包含以下9项： 1.日间照料、短期托养服务； 2.助浴服务； 3.老年人助餐服务 4.时间银行服务； 5.辅具推广服务； 6.健康管理和康复保健服务； 7.文体娱乐服务； 8.家庭成员增能和老年教育服务；  9.养老顾问服务。 |
| 6 | 服务功能 | | 除常态化开展的服务项目，还应具备： 1.开展本区镇（街道)养老服务工作展示； 2.整合区镇（街道)、办事处各类养老服务资源，培育孵化养老服务组织； 3.为各村（社区）居家养老服务中心、服务点提供服务示范和指导； 4.创新试点养老服务项目。 | 除常态化开展的服务项目，还应具备： 1.开展本区镇（街道)养老服务工作展示； 2.整合区镇（街道)、办事处各类养老服务资源，培育孵化养老服务组织； 3.为各村（社区）居家养老服务中心、服务点提供服务示范和指导； 4.创新试点养老服务项目。 |
| 7 | 服务用房 | 功能区设置 | 参照国家标准《社区老年人日间照料中心设施设备配置》（GBT 33169—2016），至少包含以下功能区（根据场地和需求合理布局）： 1.日间照料区：提供照料床位（沙发床、躺椅、按摩椅等可供休息的设备）25张以上，具备提供照料服务所需的设施设备； 2.助浴区：具有专业的老年人助浴设施设备； 3.助餐区：符合标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点建设标准； 4.辅具推广区：具有老年用品和辅助器具展示、体验、科普、租赁等功能； 5.康复保健区：具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备； 6.文体娱乐区：具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等； 7.多功能区：用于开展老年教育、家庭成员增能培训、政策宣讲、团体活动、小组活动等； 8.精神关爱区：具有独立的用房，保护隐私； 9.区镇（街道）亲情（虚拟）养老院工作站办公区、为老服务组织孵化培育场地。 | 参照国家标准《社区老年人日间照料中心设施设备配置》（GBT 33169—2016），至少包含以下功能区（根据场地和需求合理布局）： 1.日间照料区：提供照料床位（沙发床、躺椅、按摩椅等可供休息的设备）20张以上，具备提供照料服务所需的设施设备； 2.助浴区：具有专业的老年人助浴设施设备； 3.助餐区：符合标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点建设标准； 4.辅具推广区：具有老年用品和辅助器具展示、体验、科普、租赁等功能； 5.康复保健区：具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备； 6文体娱乐区：具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等； 7.多功能区：用于开展老年教育、家庭成员增能培训、政策宣讲、团体活动、小组活动等； 8.精神关爱区：具有独立的用房，保护隐私； 9.区镇（街道）亲情（虚拟）养老院工作站办公区、为老服务组织孵化培育场地。 |
| 8 | 相关要求 | 1.棋牌（麻将）类功能室面积超标准面积7%以上部分，不计入总面积； 2.有功能区总体导览，功能区（功能室）有明确清晰的标识，有服务项目公示。 | 1.棋牌（麻将）类功能室面积超标准面积8%以上部分，不计入总面积； 2.有功能区总体导览，功能区（功能室）有明确清晰的标识，有服务项目公示。 |
| 9 | 服务设备 | | 1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备； 2.供老年人使用的设施设备，以适老化产品为主； 3.有血压、体温、脉搏等检测设备； 4.有宽带及无线网络，有电脑办公设备，有接入市养老服务大数据中心的显示屏、人脸识别、人流量统计等设备。 | 1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备； 2.供老年人使用的设施设备，以适老化产品为主； 3.有血压、体温、脉搏等检测设备； 4.有宽带及无线网络，有电脑办公设备，有接入市养老服务大数据中心的显示屏、人脸识别、人流量统计等设备。 |
| 10 | 人员配备 | | 至少配备4名专职工作（管理、服务）人员。 | 至少配备3名专职工作（管理、服务）人员。 |
| 11 | 规章制度 | | 1.有服务流程和管理制度； 2.有服务项目标准,收费项目明码标价； 3.建立服务对象信息管理制度。 | 1.有服务流程和管理制度； 2.有服务项目标准,收费项目明码标价； 3.建立服务对象信息管理制度。 |
| 12 | 监督管理 | | 1.纳入市养老服务大数据中心统一管理，实时上传人流量信息和服务情况； 2.使用市养老服务大数据中心开展服务和管理。 | 1.纳入市养老服务大数据中心统一管理，实时上传人流量信息和服务情况； 2.使用市养老服务大数据中心开展服务和管理。 |

附表3

张家港市标准型居家养老服务中心建设标准

| **序号** | **项目** | | **等级** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **四级** | **三级** | **二级** | **一级** |
| 1 | 机构设置 | 项目选址 | 1.选址时应选择交通便利、老年人口相对集中的居住区； 2.设施可独立设置，也可结合邻里港湾、党群服务中心、社区服务中心等综合设置。 | 1.选址时应选择交通便利、老年人口相对集中的居住区； 2.设施可独立设置，也可结合邻里港湾、党群服务中心、社区服务中心等综合设置。 | 1.选址时应选择交通便利、老年人口相对集中的居住区； 2.设施可独立设置，也可结合邻里港湾、党群服务中心、社区服务中心等综合设置。 | 1.选址时应选择交通便利、老年人口相对集中的居住区； 2.设施可独立设置，也可结合邻里港湾、党群服务中心、社区服务中心等综合设置。 |
| 2 | 建筑要求 | 1.总建筑面积不小于600平方米； 2.设施位于二层以上区域的应设置电梯； 3.二层以上无电梯的，底层建筑面积须不少于120平方米，且需用于设置服务高龄、失能老年人的服务项目； 4.设施内供老年人使用的场地及用房均应设置无障碍设施。 | 1.总建筑面积不小于400平方米； 2.设施位于二层以上区域的应设置电梯； 3.二层以上无电梯的，底层建筑面积须不少于80平方米，且需用于设置服务高龄、失能老年人的服务项目； 4.设施内供老年人使用的场地及用房均应设置无障碍设施。 | 1.总建筑面积不小于300平方米； 2.设施位于二层以上区域的应设置电梯； 3.二层以上无电梯的，底层建筑面积须不少于60平方米，且需用于设置服务高龄、失能老年人的服务项目； 4.设施内供老年人使用的场地及用房均应设置无障碍设施。 | 1.总建筑面积不小于200平方米； 2.设施位于二层以上区域的应设置电梯； 3.二层以上无电梯的，底层建筑面积须不少于40平方米，且用于设置服务高龄、失能老年人的服务项目； 4.设施内供老年人使用的场地及用房均应设置无障碍设施。 |
| 3 | 安全保障 | | 1.消防和建筑安全达标； 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。 | 1.消防和建筑安全达标； 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。 | 1.消防和建筑安全达标； 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。 | 1.消防和建筑安全达标； 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。 |
| 4 | 服务规模 | | 1.活跃服务对象不少于100人； 2.日间照料长期服务对象不少于8人； 3.年总服务不少于1.5万人次； 4.助餐、送餐对象不少于15人。 | 1.活跃服务对象不少于80人； 2.年总服务不少于1.2万人次； 3.助餐、送餐对象不少于10人。 | 1.活跃服务对象不少于60人； 2.年总服务不少于1万人次。 | 1.活跃服务对象不少于50人； 2.年总服务不少于8000人次。 |
| 5 | 服务功能 （结合场馆功能用房， 常态化开展的服务项目） | | 服务项目至少包含以下8项： 1.日间照料服务； 2.老年人助餐服务 3.时间银行服务； 4.辅具推广服务； 5.健康管理和康复保健服务； 6.文体娱乐服务； 7.家庭成员增能和老年教育服务；  8.养老顾问服务。 | 服务项目至少包含以下7项： 1.日间照料服务； 2.老年人助餐服务 3.时间银行服务； 4.健康管理和康复保健服务； 5.文体娱乐服务； 6.家庭成员增能和老年教育服务；  7.养老顾问服务。 | 服务项目至少包含以下6项： 1.日间照料服务； 2.时间银行服务； 3.健康管理和康复保健服务； 4.文体娱乐服务； 5.老年教育服务；  6.养老顾问服务。 | 服务项目至少包含以下5项： 1.日间照料服务； 2.时间银行服务； 3.健康管理和康复保健服务； 4.文体娱乐服务； 5.养老顾问服务。 |
| 6 | 服务用房 | 功能区设置 | 至少包含以下功能区（根据场地和需求合理布局）： 1.日间照料区：提供照料床位（沙发床、躺椅、按摩椅等可供休息的设备）15张以上，具备提供照料服务所需的设施设备； 2.助餐区：符合标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点建设标准； 3.康复保健区：具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备； 4.文体娱乐区：具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等； 5.多功能区：用于开展老年教育、家庭成员增能培训、政策宣讲、团体活动、小组活动等； 6.精神关爱区：具有独立的用房，保护隐私。 | 至少包含以下功能区（根据场地和需求合理布局）： 1.日间照料区：提供照料床位（沙发床、躺椅、按摩椅等可供休息的设备）12张以上，具备提供照料服务所需的设施设备； 2.助餐区：符合标准型老年人助餐点、辅助型老年人助餐点建设标准； 3.康复保健区：具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备； 4.文体娱乐区：具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等； 5.多功能区：用于开展老年教育、家庭成员增能培训、政策宣讲、团体活动、小组活动等； 6.精神关爱区：具有独立的用房，保护隐私。 | 至少包含以下功能区（根据场地和需求合理布局）： 1.日间照料区：提供照料床位（沙发床、躺椅、按摩椅等可供休息的设备）10张以上，具备提供照料服务所需的设施设备； 2.就餐区：具备老年人就餐功能，兼具厨艺、烘焙等功能； 3.康复保健区：具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备； 4.文体娱乐区：具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等； 5.多功能区：用于开展老年教育、家庭成员增能培训、政策宣讲、团体活动、小组活动等。 | 至少包含以下功能区（根据场地和需求合理布局）： 1.日间照料区：提供照料床位（沙发床、躺椅、按摩椅等可供休息的设备）8张以上，具备提供照料服务所需的设施设备； 2.就餐区：具备老年人就餐功能，兼具厨艺、烘焙等功能； 3.康复保健区：具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备； 4.文体娱乐区：具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等； 5.多功能区：用于开展老年教育、家庭成员增能培训、政策宣讲、团体活动、小组活动等。 |
| 7 | 服务用房 | 相关要求 | 1.设施与其他社区服务设施共同设置时，符合条件且以养老服务为主的功能室可共享使用且计入总面积，但应相对集中，便于服务的组织开展； 2.村（社区）大型会议室、书场等及其他非养老服务为主的功能区，原则上不计入服务设施总面积； 3.棋牌（麻将）类功能室面积超标准面积10%以上部分，不计入总面积； 4.有功能区总体导览，功能区（功能室）有明确清晰的标识，有服务项目公示。 | 1.设施与其他社区服务设施共同设置时，符合条件且以养老服务为主的的功能室可共享使用且计入总面积，但应相对集中，便于服务的组织开展； 2.村（社区）大型会议室、书场等及其他非养老服务为主的功能区，原则上不计入服务设施总面积； 3.棋牌（麻将）类功能室面积超标准面积10%以上部分，不计入总面积； 4.功能区（功能室）有明确清晰的标识，有服务项目公示。 | 1.设施与其他社区服务设施共同设置时，符合条件且以养老服务为主的的功能室可共享使用且计入总面积，但应相对集中，便于服务的组织开展； 2.村（社区）大型会议室、书场等及其他非养老服务为主的功能区，原则上不计入服务设施总面积； 3.棋牌（麻将）类功能室面积超标准面积10%以上部分，不计入总面积； 4.功能区（功能室）有明确清晰的标识，有服务项目公示。 | 1.设施与其他社区服务设施共同设置时，符合条件且以养老服务为主的的功能室可共享使用且计入总面积，但应相对集中，便于服务的组织开展； 2.村（社区）大型会议室、书场等及其他非养老服务为主的功能区，原则上不计入服务设施总面积； 3.棋牌（麻将）类功能室面积超标准面积10%以上部分，不计入总面积； 4.功能区（功能室）有明确清晰的标识，有服务项目公示。 |
| 8 | 服务设备 | | 1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备； 2.供老年人使用的设施设备，以适老化产品为主； 3.有血压、体温、脉搏等检测设备； 4.有宽带及无线网络，有电脑办公设备，有接入市养老服务大数据中心的显示屏、人脸识别、人流量统计等设备。 | 1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备； 2.供老年人使用的设施设备，以适老化产品为主； 3.有血压、体温、脉搏等检测设备； 4.有宽带及无线网络，有电脑办公设备，有接入市养老服务大数据中心的显示屏、人脸识别、人流量统计等设备。 | 1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备； 2.供老年人使用的设施设备，以适老化产品为主； 3.有血压、体温、脉搏等检测设备； 4.有宽带及无线网络，有电脑办公设备，有接入市养老服务大数据中心的显示屏、人脸识别、人流量统计等设备。 | 1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备； 2.供老年人使用的设施设备，以适老化产品为主； 3.有血压、体温、脉搏等检测设备； 4.有宽带及无线网络，有电脑办公设备，有接入市养老服务大数据中心的人脸识别、人流量统计等设备。 |
| 9 | 人员配备 | | 至少配备2名专职工作（管理、服务）人员,1名兼职服务人员。 | 至少配备2名专职工作（管理、服务）人员。 | 至少配备1名专职工作（管理、服务）人员,1名兼职服务人员。 | 至少配备1名专职工作（管理、服务）人员。 |
| 10 | 规章制度 | | 1.有服务流程和管理制度； 2.有服务项目标准,收费项目明码标价； 3.建立服务对象信息管理制度。 | 1.有服务流程和管理制度； 2.有服务项目标准,收费项目明码标价； 3.建立服务对象信息管理制度。 | 1.有服务流程和管理制度； 2.有服务项目标准,收费项目明码标价； 3.建立服务对象信息管理制度。 | 1.有服务流程和管理制度； 2.有服务项目标准,收费项目明码标价； 3.建立服务对象信息管理制度。 |
| 11 | 监督管理 | | 1.纳入市养老服务大数据中心统一管理，实时上传人流量信息和服务情况； 2.使用市养老服务大数据中心开展服务和管理。 | 1.纳入市养老服务大数据中心统一管理，实时上传人流量信息和服务情况； 2.使用市养老服务大数据中心开展服务和管理。 | 1.纳入市养老服务大数据中心统一管理，实时上传人流量信息和服务情况； 2.使用市养老服务大数据中心开展服务和管理。 | 1.纳入市养老服务大数据中心统一管理，实时上传人流量信息和服务情况； 2.使用市养老服务大数据中心开展服务和管理。 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 附表4  张家港市居家养老服务点建设标准 | | | |
|  |  |  |  |
| **序号** | **项目** | | **居家养老服务点** |
|
| 1 | 机构  设置 | 项目选址 | 1.选址时应选择住宅小区、自然村中老年人口相对集中的居住区； 2.设施可独立设置，也可结合邻里港湾、党群服务中心、社区服务中心等综合设置。 |
| 2 | 建筑要求 | 1.总建筑面积不小于80平方米； 2.无电梯的，设施应位于三层及以下。 |
| 3 | 安全保障 | | 1.消防和建筑安全达标； 2.有与服务项目相适应的安全制度、措施、设施、设备。 |
| 4 | 服务规模 | | 1.活跃服务对象不少于20人； 2.年总服务不少于3000人次。 |
| 5 | 服务功能 （结合场馆功能用房，  常态化开展的服务项目） | | 提供文体娱乐服务、健康管理和康复保健服务，其他服务项目可提供转介服务。 |
| 6 | 服务  用房 | 功能区设置 | 至少包含以下功能区（根据场地和需求合理布局）： 1.康复保健区：具有与服务规模相适应的按摩椅、理疗仪等设备； 2.文体娱乐区：具有棋牌室、放映室、阅览室、活动室、演奏室、卡拉OK室、舞蹈房、书画室等； 3.就餐区：具备老年人就餐功能，可与其他功能室共享。 |
| 7 | 相关要求 | 1.设施与其他社区服务设施共同设置时，符合条件的功能室可共享使用且计入总面积，但应相对集中，便于服务的组织开展； 2.村（社区）大型会议室、书场等，原则上不计入服务设施总面积。 |
| 8 | 服务设备 | | 1.有与服务规模、服务功能相适应的设施设备； 2.供老年人使用的设施设备，以适老化产品为主； 3.有宽带及无线网络，有接入市养老服务大数据中心的人脸识别、人流量统计等设备。 |
| 9 | 人员配备 | | 至少配备1名兼职管理（服务）人员。 |
| 10 | 规章制度 | | 1.有服务流程和管理制度； 2.有服务项目标准。 |
| 11 | 监督管理 | | 1、纳入市养老服务大数据中心统一管理，实时上传人流量信息和服务情况； 2.使用市养老服务大数据中心开展服务和管理。 |

附表5：

张家港市综合养老服务中心运行评估标准

| **序号** | **项目** | **运行评估标准** | | **分值** | **评分标准** | **评分方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **二级** | **一级** |
| 1 | 内部管理 | 1.氛围布置得当，环境优雅舒适；室内卫生清洁无垃圾、污垢，无卫生死角； 2.场馆内设施设备配置齐全，功能完好无损坏。 | 1.氛围布置得当，环境优雅舒适；室内卫生清洁无垃圾、污垢，无卫生死角； 2.场馆内设施设备配置齐全，功能完好无损坏。 | 5 | 不完善的酌情扣分 | 实地查看 |
| 2 | 1.消防安全、疫情防控等工作管理到位，具有相应的设施设备； 2.有各类安全管理制度和突发事件应急预案。 | 1.消防安全、疫情防控等工作管理到位，具有相应的设施设备； 2.有各类安全管理制度和突发事件应急预案。 | 5 | 1.制度不完善的酌情扣分； 2.出现责任事故的，直接判定为不合格。 | 实地查看 |
| 3 | 有完善的管理制度，通过张家港市养老服务大数据中心进行日常运营管理，完善基础信息。 | 有完善的管理制度，通过张家港市养老服务大数据中心进行日常运营管理，完善基础信息。 | 5 | 管理制度不完善，未及时启用、更新张家港市养老服务大数据中心数据的，酌情扣分。 | 1.实地查看； 2.查看张家港市养老服务大数据中心系统数据。 |
| 4 | 人员管理 | 1.配备4名专职工作（管理、服务）人员； 2.专职工作人员需与服务合同（标书）一致，如有变动需经甲方同意； 3.专职工作人员均需持有初级及以上养老护理员资格证书（或通过养老护理员职业技能培训）； 4.有1名专职工作人员持有初级及以上社会工作者资格证； 5.每个工作人员全年应参加不少于6次的岗位培训。 | 1.配备3名专职工作（管理、服务）人员； 2.专职工作人员需与服务合同（标书）一致，如有变动需经甲方同意； 2.专职工作人员均需持有初级及以上养老护理员资格证书（或通过养老护理员职业技能培训）； 3.有1名专职工作人员持有初级及以上社会工作者资格证； 4.每个工作人员全年应参加不少于6次的岗位培训。 | 10 | 1.工作人员配备不到位的，直接判定为不合格； 2.未经甲方同意变更工作人员的，每1人次扣5分； 3.专职人员未持有养老护理员资格证书的，每1人扣5分； 4.未按要求开展岗位培训的，每少1人次扣2分。 | 1.查看张家港市养老服务大据中心系统填报内容； 2.实地查看劳动合同、人员在岗情况等； 3.通过区镇（街道）、村（社区）访谈了解。 |
| 5 | 财务管理 | 财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。 | 财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。 | 10 | 财务支出不符合预算或相关规范的，每1项扣1分；有严重违规的，直接判定为不合格。 | 查看相关财务凭证 |
| 6 | 服务绩效 | 1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。 | 1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。 | 10 | 1.年开放天数每少1天，扣2分； 2.年开放天数250天内，每日开放时长不足7小时的，每1天扣1分； 3.场馆开放时间未进行公示的，该项不得分。 | 1.以张家港市养老服务大数据中心系统中工作人员签到、服务对象人脸识别数据综合判定； 2.查看服务公示情况。 |
| 7 | 1.活跃服务对象不少于150人； 2.日间照料长期服务对象不少于12人； 3.年总服务不少于2.5万人次； 4.助餐、送餐对象不少于25人。 | 1.活跃服务对象不少于120人； 2.日间照料长期服务对象不少于10人； 3.年总服务不少于2万人次； 4.助餐、送餐对象不少于20人。 | 10 | 1.活跃服务对象每少5人扣1分，年总服务每少500人次扣1分； 2.活跃服务对象或年总服务人次低于标准的50%时，该项不得分。 | 1.活跃服务对象定义：年签到次数48次（每日签到最多计算1次）及以上，以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准； 2.长期服务对象以服务合同和实地查看为准； 3.年总服务人次以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准（服务人次按每人每日1人次计算）； 4.助餐、送餐服务对象，以系统实际结算数据为准。 |
| 8 | 服务绩效 | 常规服务项目至少包含以下10项，且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示： 1.日间照料、短期托养服务； 2.助浴服务； 3.老年人助餐服务 4.时间银行服务； 5.辅具推广服务； 6.健康管理和康复保健服务； 7.文体娱乐服务； 8.家庭成员增能和老年教育服务；  9.养老顾问服务； 10.个性化服务。 | 常规服务项目至少包含以下9项，且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示： 1.日间照料、短期托养服务； 2.助浴服务； 3.老年人助餐服务 4.时间银行服务； 5.辅具推广服务； 6.健康管理和康复保健服务； 7.文体娱乐服务； 8.家庭成员增能和老年教育服务；  9.养老顾问服务。 | 10 | 1.服务项目未正常开展的，每少1项扣5分；  2.服务项目正常开展但无公示的（包括项目名称、服务对象、服务内容和标准、服务时间、收费情况等）每项服务扣2分。 | 1.实地查看； 2.查看张家港市养老服务大数据中心系统数据。 |
| 9 | 1.开展辖区内基本养老服务对象的信息采集、入户调查等工作，掌握服务对象基本情况； 2.对辖区内有服务需求的基本养老服务对象，定期开展居家探访服务（包括但不限于需求调研、精神慰藉、探访帮扶），每人每月不少于1次； 3.年开展居家探访不少于720人次。 | 1.开展辖区内基本养老服务对象的信息采集、入户调查等工作，掌握服务对象基本情况； 2.对辖区内有服务需求的基本养老服务对象，定期开展居家探访服务（包括但不限于需求调研、精神慰藉、探访帮扶），每人每月不少于1次； 3.年开展居家探访不少于600人次。 | 10 | 1.未开展基本养老服务对象信息采集工作的，该项不得分； 2.对有服务需求的基本养老服务对象，未定期开展服务的，每1人扣1分； 3.年开展居家探访每少12人次，扣1分。 | 以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准。 |
| 10 | 1.结合实际开展各类主题活动，年活动次数不少于48次，年参与活动不少于1440人次； 2.开展老年人家庭成员照护培训、照料者技能培训等项目，年培训次数不少于12次，年总培训不少于120人次； 3.开展老年人运用智能技术，居家养老护理、老年认知障碍等相关知识培训，年培训次数不少于12次，年总培训不少于240人次。 4.全年开展应急疏散、紧急抢救演练不少于4次。 | 1.结合实际开展各类主题活动，年活动次数不少于48次，年参与活动不少于1440人次； 2.开展老年人家庭成员照护培训、照料者技能培训等项目，年培训次数不少于12次，年总培训不少于120人次； 3.开展老年人运用智能技术，居家养老护理、老年认知障碍等相关知识培训，年培训次数不少于12次，年总培训不少于240人次。 4.全年开展应急疏散、紧急抢救演练不少于4次。 | 10 | 1.活动、培训未提前制定服务计划、无公示的，每1次扣0.5分； 2.活动、培训次数未达到标准的，每少1次扣1分； 3.活动、培训总人次未达到标准的，每少10人次扣1分。 | 以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准。 |
| 11 | 服务绩效 | 1.养老服务时间银行服务工作达到市养老志愿者协会标准； 2.培育不少于5支老年人兴趣小组。 | 1.养老服务时间银行服务工作达到市养老志愿者协会标准； 2.培育不少于4支老年人兴趣小组。 | 5 | 1.养老服务时间银行未达到标准的，该项不得分； 2.老年人兴趣小组每少1支，扣3分。 | 1.养老服务时间银行工作以市养老志愿者协会反馈信息为准； 2.老年人兴趣小组以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准。 |
| 12 | 服务评价 | 1.无有效投诉或不满意，对出现投诉和不满意及时反馈处理； 2.通过调查问卷、意见箱等形式，征询老年人服务需求和意见。 | 1.无有效投诉或不满意，对出现投诉和不满意及时反馈处理； 2.通过调查问卷、意见箱等形式，征询老年人服务需求和意见。 | 5 | 1.有1例有效投诉或不满意，扣1分； 2.未征询老年人需求和意见的，该项不得分。 | 1.满意度由第三方通过电话的形式抽查，年度抽查比例不低于活跃服务对象的10%； 2.实地查看征求意见情况。 |
| 13 | 主动配合第三方评估，提供年度的运行评估情况自评估报告。 | 主动配合第三方评估，提供年度的运行评估情况自评估报告。 | 5 | 1.未提交自评估报告的，该项不得分； 2.未主动配合第三评估的，酌情扣分。 | 查看提交的自评估报告。 |
| 14 | 加分项 | 积极主动开展信息宣传，做好各类检查、参观的接待工作。 | 积极主动开展信息宣传，做好各类检查、参观的接待工作。 | 5 | 服务信息获张家港市级或以上媒体宣传的，每条加1分。 | 查看相关信息、照片。 |
| 合计 | | | | 105 |  |  |

附表6

张家港市标准型居家养老服务中心运行评估标准

| **序号** | **项目** | **运行评估标准** | | | | **分值** | **评分标准** | **评分方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **四级** | **三级** | **二级** | **一级** |
| 1 | 内部管理 | 1.氛围布置得当，环境优雅舒适；室内卫生清洁无垃圾、污垢，无卫生死角； 2.场馆内设施设备配置齐全，功能完好无损坏。 | 1.氛围布置得当，环境优雅舒适；室内卫生清洁无垃圾、污垢，无卫生死角； 2.场馆内设施设备配置齐全，功能完好无损坏。 | 1.氛围布置得当，环境优雅舒适；室内卫生清洁无垃圾、污垢，无卫生死角； 2.场馆内设施设备配置齐全，功能完好无损坏。 | 1.氛围布置得当，环境优雅舒适；室内卫生清洁无垃圾、污垢，无卫生死角； 2.场馆内设施设备配置齐全，功能完好无损坏。 | 5 | 不完善的酌情扣分。 | 实地查看 |
| 2 | 1.消防安全、疫情防控等工作管理到位，具有相应的设施设备； 2.有各类安全管理制度和突发事件应急预案。 | 1.消防安全、疫情防控等工作管理到位，具有相应的设施设备； 2.有各类安全管理制度和突发事件应急预案。 | 1.消防安全、疫情防控等工作管理到位，具有相应的设施设备； 2.有各类安全管理制度和突发事件应急预案。 | 1.消防安全、疫情防控等工作管理到位，具有相应的设施设备； 2.有各类安全管理制度和突发事件应急预案。 | 5 | 1.制度不完善的酌情扣分； 2.出现责任事故的，直接判定为不合格。 | 实地查看 |
| 3 | 有完善的管理制度，通过张家港市养老服务大数据中心进行日常运营管理，完善基础信息。 | 有完善的管理制度，通过张家港市养老服务大数据中心进行日常运营管理，完善基础信息。 | 有完善的管理制度，通过张家港市养老服务大数据中心进行日常运营管理，完善基础信息。 | 有完善的管理制度，通过张家港市养老服务大数据中心进行日常运营管理，完善基础信息。 | 5 | 管理制度不完善、未及时启用、更新张家港市养老服务大数据中心数据的，酌情扣分。 | 1.实地查看； 2.查看张家港市养老服务大数据中心系统数据。 |
| 4 | 人员管理 | 1.配备2名专职工作（管理、服务）人员，1名兼职工作人员，专职工作人员需与服务合同（标书）一致，如有变动需经甲方同意； 2.专职工作人员均需持有初级及以上养老护理员资格证书（或通过养老护理员职业技能培训）。 3.每个工作人员全年应参加不少于6次的岗位培训。 | 1.配备2名专职工作（管理、服务）人员，专职工作人员需与服务合同（标书）一致，如有变动需经甲方同意； 2.专职工作人员均需持有初级及以上养老护理员资格证书（或通过养老护理员职业技能培训）； 3.每个工作人员全年应参加不少于6次的岗位培训。 | 1.配备1名专职工作（管理、服务）人员，1名兼职工作人员，专职工作人员需与服务合同（标书）一致，如有变动需经甲方同意； 2.专职工作人员需持有初级及以上养老护理员资格证书（或通过养老护理员职业技能培训）； 3.每个工作人员全年应参加不少于6次的岗位培训。 | 1.配备1名专职工作（管理、服务）人员，专职工作人员需与服务合同（标书）一致，如有变动需经甲方同意； 2.专职工作人员需持有初级及以上养老护理员资格证书（或通过养老护理员职业技能培训）； 3.每个工作人员全年应参加不少于6次的岗位培训。 | 10 | 1.工作人员配备不到位的，直接判定为不合格； 2.未经甲方同意变更工作人员的，每1人次扣5分； 3.专职人员未持有养老护理员资格证书的，每1人扣5分； 4.未按要求开展岗位培训的，每少1人次扣2分。 | 1.查看张家港市养老服务大数据中心系统填报内容； 2.实地查看劳动合同、人员在岗情况等； 3.通过区镇（街道）、村（社区）访谈了解。 |
| 5 | 财务管理 | 财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。 | 财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。 | 财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。 | 财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。 | 10 | 财务支出不符合预算或相关规范的，每1项扣1分；有严重违规的，直接判定为不合格。 | 查看相关财务凭证。 |
| 6 | 服务绩效 | 1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。 | 1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。 | 1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。 | 1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。 | 10 | 1.年开放天数每少1天，扣2分； 2.年开放天数250天内，每日开放时长不足7小时的，每1天扣1分； 3.场馆开放时间未进行公示的，该项不得分。 | 1.以张家港市养老服务大数据中心系统中工作人员签到、服务对象人脸识别数据综合判定； 2.查看服务公示情况。 |
| 7 | 服务绩效 | 1.活跃服务对象不少于100人； 2.日间照料长期服务对象不少于8人； 3.年总服务不少于1.5万人次； 4.助餐、送餐对象不少于15人。 | 1.活跃服务对象不少于80人； 2.年总服务不少于1.2万人次； 3.助餐、送餐对象不少于10人。 | 1.活跃服务对象不少于60人； 2.年总服务不少于1万人次。 | 1.活跃服务对象不少于50人； 2.年总服务不少于8000人次。 | 10 | 1.活跃服务对象每少2人扣1分，日间照料长期服务对象每少1人扣2分，年总服务每少300人次扣1分，助餐、送餐对象每少1人扣2分； 2.活跃服务对象或服务人次低于标准的50%时，直接判定为不合格。 | 1.活跃服务对象定义：年签到次数48次（每日签到最多计算1次）及以上的，以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准； 2.长期服务对象以服务合同和实地查看为准； 3.年总服务人次以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准（服务人次按每人每天1人次计算）； 4.助餐、送餐服务对象，以系统实际结算数据为准。 |
| 8 | 服务绩效 | 常规服务项目至少包含以下8项，且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示： 1.日间照料服务； 2.老年人助餐服务 3.时间银行服务； 4.辅具推广服务； 5.健康管理和康复保健服务； 6.文体娱乐服务； 7.家庭成员增能和老年教育服务；  8.养老顾问服务。 | 常规服务项目至少包含以下7项，且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示： 1.日间照料服务； 2.老年人助餐服务 3.时间银行服务； 4.健康管理和康复保健服务； 5.文体娱乐服务； 6.家庭成员增能和老年教育服务；  7.养老顾问服务。 | 常规服务项目至少包含以下6项，且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示： 1.日间照料服务； 2.时间银行服务； 3.健康管理和康复保健服务； 4.文体娱乐服务； 5.老年教育服务；  6.养老顾问服务。 | 常规服务项目至少包含以下5项，且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示： 1.日间照料服务； 2.时间银行服务； 3.健康管理和康复保健服务； 4.文体娱乐服务； 5.养老顾问服务。 | 10 | 1.服务项目未正常开展的，每少1项扣5分； 2.服务项目正常开展但无公示的（包括项目名称、服务对象、服务内容和标准、服务时间、收费情况等）每项服务扣2分。 | 1.实地查看； 2.查看张家港市养老服务大数据中心系统数据。 |
| 9 | 1.开展辖区内基本养老服务对象的信息采集、入户调查等工作，掌握服务对象基本情况； 2.对辖区内有服务需求的基本养老服务对象，定期开展居家探访服务（包括但不限于需求调研、精神慰藉、探访帮扶），每人每月不少于1次； 3.年开展居家探访不少于480人次。 | 1.开展辖区内基本养老服务对象的信息采集、入户调查等工作，掌握服务对象基本情况； 2.对辖区内有服务需求的基本养老服务对象，定期开展居家探访服务（包括但不限于需求调研、精神慰藉、探访帮扶），每人每月不少于1次； 3.年开展居家探访不少于360人次。 | 1.开展辖区内基本养老服务对象的信息采集、入户调查等工作，掌握服务对象基本情况； 2.对辖区内有服务需求的基本养老服务对象，定期开展居家探访服务（包括但不限于需求调研、精神慰藉、探访帮扶），每人每月不少于1次； 3.年开展居家探访不少于240人次。 | 1.开展辖区内基本养老服务对象的信息采集、入户调查等工作，掌握服务对象基本情况； 2.对辖区内有服务需求的基本养老服务对象，定期开展居家探访服务（包括但不限于需求调研、精神慰藉、探访帮扶），每人每月不少于1次； 3.年开展居家探访不少于120人次。 | 10 | 1.未开展基本养老服务对象信息采集工作的，该项不得分； 2.对有服务需求的基本养老服务对象，未定期开展服务的，每1人扣1分； 3.年开展居家探访每少12人次，扣1分。 | 以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准。 |
| 10 | 服务绩效 | 1.结合实际开展各类主题活动类，年活动次数不少于24次，年参与活动不少于720人次； 2.开展老年人家庭成员照护培训、照料者技能培训等项目，年培训次数不少于6次，年总培训不少于60人次； 3.开展老年人运用智能技术，居家养老护理、老年认知障碍等相关知识培训，年培训次数不少于12次，年总培训不少于240人次。 4.全年开展应急疏散、紧急抢救演练不少于4次。 | 1.结合实际开展各类主题活动类，年活动次数不少于24次，年参与活动不少于720人次； 2.开展老年人家庭成员照护培训、照料者技能培训等项目，年培训次数不少于6次，年总培训不少于60人次； 3.开展老年人运用智能技术，居家养老护理、老年认知障碍等相关知识培训，年培训次数不少于12次，年总培训不少于240人次。 4.全年开展应急疏散、紧急抢救演练不少于4次。 | 1.结合实际开展各类主题活动类，年活动次数不少于12次，年参与活动不少于360人次； 2.开展老年人运用智能技术，居家养老护理、老年认知障碍等相关知识培训，年培训次数不少于12次，年总培训不少于240人次。 3.全年开展应急疏散、紧急抢救演练不少于2次。 | 1.结合实际开展各类主题活动类，年活动次数不少于12次，年参与活动不少于360人次； 2.开展老年人运用智能技术，居家养老护理、老年认知障碍等相关知识培训，年培训次数不少于12次，年总培训不少于240人次。 3.全年开展应急疏散、紧急抢救演练不少于2次。 | 10 | 1.活动、培训未提前制定服务计划、无公示的，每1次扣0.5分； 2.活动、培训次数未达到标准的，每少1次扣1分； 3.活动、培训总人次未达到标准的，每少10人次扣1分。 | 以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准。 |
| 11 | 1.养老服务时间银行服务工作达到市养老志愿者协会标准； 2.培育不少于3支老年人兴趣小组。 | 1.养老服务时间银行服务工作达到市养老志愿者协会标准； 2.培育不少于3支老年人兴趣小组。 | 1.养老服务时间银行服务工作达到市养老志愿者协会标准； 2.培育不少于2支老年人兴趣小组。 | 1.养老服务时间银行服务工作达到市养老志愿者协会标准； 2.培育不少于2支老年人兴趣小组。 | 5 | 1.养老服务时间银行未达到标准的，该项不得分； 2.老年人兴趣小组每少1支，扣3分。 | 1.养老服务时间银行工作以市养老志愿者协会反馈信息为准； 2.老年人兴趣小组以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准。 |
| 12 | 服务评价 | 1.无有效投诉或不满意，对出现投诉和不满意及时反馈处理； 2.通过调查问卷、意见箱等形式，征询老年人服务需求和意见。 | 1.无有效投诉或不满意，对出现投诉和不满意及时反馈处理； 2.通过调查问卷、意见箱等形式，征询老年人服务需求和意见。 | 1.无有效投诉或不满意，对出现投诉和不满意及时反馈处理； 2.通过调查问卷、意见箱等形式，征询老年人服务需求和意见。 | 1.无有效投诉或不满意，对出现投诉和不满意及时反馈处理； 2.通过调查问卷、意见箱等形式，征询老年人服务需求和意见。 | 5 | 1.有1例有效投诉或不满意，扣1分； 2.未征询老年人需求和意见的，该项不得分。 | 1.满意度由第三方通过电话的形式抽查，年度抽查比例不低于活跃服务对象的10%（最少10人）； 2.实地查看征求意见情况。 |
| 13 | 服务评价 | 主动配合第三方评估，提供年度的运行评估情况自评估报告。 | 主动配合第三方评估，提供年度的运行评估情况自评估报告。 | 主动配合第三方评估，提供年度的运行评估情况自评估报告。 | 主动配合第三方评估，提供年度的运行评估情况自评估报告。 | 5 | 1.未提交自评估报告的，该项不得分； 2.未主动配合第三评估的，酌情扣分。 | 查看提交的自评估报告。 |
| 14 | 加分项 | 积极主动开展信息宣传，做好各类检查、参观的接待工作。 | 积极主动开展信息宣传，做好各类检查、参观的接待工作。 | 积极主动开展信息宣传，做好各类检查、参观的接待工作。 | 积极主动开展信息宣传，做好各类检查、参观的接待工作。 | 5 | 服务信息获张家港市级或以上媒体宣传的，每条加1分。 | 查看相关信息、照片。 |
| 合计 | | | | | | 105 |  | |

附表7

张家港市居家养老服务点运行评估标准

| **序号** | **项目** | **运行评估标准** | **分值** | **评分标准** | **评分方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 内部管理 | 1.氛围布置得当，环境优雅舒适；室内卫生清洁无垃圾、污垢，无卫生死角； 2.场馆内设施设备配置齐全，功能完好无损坏。 | 5 | 不完善的酌情扣分。 | 实地查看 |
| 2 | 1.消防安全、疫情防控等工作管理到位，具有相应的设施设备； 2.有各类安全管理制度和突发事件应急预案。 | 5 | 1.制度不完善的酌情扣分； 2.出现责任事故的，直接判定为不合格。 | 实地查看 |
| 3 | 有完善的管理制度，通过张家港市养老服务大数据中心进行日常运营管理，完善基础信息。 | 5 | 管理制度不完善、未及时启用、更新张家港市养老服务大数据中心数据的，酌情扣分。 | 1.实地查看； 2.查看张家港市养老服务大数据中心系统数据。 |
| 4 | 人员管理 | 配备1名兼职工作人员，签订劳动合同，开展岗前培训及定期岗位培训。 | 10 | 1.工作人员配备不到位的，直接判定为不合格； 2.未经甲方同意变更工作人员的，每1人次扣5分； 3.专职人员未持有养老护理员资格证书的，每1人扣5分； 4.未按要求开展岗位培训的，每少1人次扣2分。 | 1.查看张家港市养老服务大数据中心系统填报内容； 2.实地查看劳动合同、人员在岗情况等； 3.通过区镇（街道）、村（社区）访谈了解。 |
| 5 | 财务管理 | 财务制度健全，各项支出公开透明，符合项目预算要求。 | 10 | 财务支出不符合预算或相关规范的，每1项扣1分；有严重违规的，直接判定为不合格。 | 查看相关财务凭证。 |
| 6 | 服务绩效 | 1.年开放天数不少于250天； 2.每日开放时长不少于7小时； 3.场馆开放时间（日期、时段）通过社区、场馆、网络等平台对社会公示。 | 15 | 1.年开放天数每少1天，扣2分； 2.年开放天数250天内，每日开放时长不足7小时的，每1天扣1分； 3.场馆开放时间未进行公示的，该项不得分。 | 1.以张家港市养老服务大数据中心系统中工作人员签到、服务对象人脸识别数据综合判定； 2.查看服务公示情况。 |
| 7 | 服务绩效 | 1.活跃服务对象不少于20人； 2.年总服务不少于3000人次。 | 15 | 1.活跃服务对象每少2人扣1分，年总服务人次每少150人次扣1分； 2.活跃服务对象或服务人次低于标准的50%时，直接判定为不合格。 | 1.活跃服务对象定义：年签到次数48次（每日签到最多计算1次）及以上的，以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准； 2.年总服务人次以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准（服务人次按每人每天1人次计算）。 |
| 8 | 提供文体娱乐服务、健康管理和康复保健服务，且通过社区、场馆、网络等平台对社会公示，其他服务项目可提供转介服务。 | 15 | 1.服务项目未正常开展的，每少1项扣5分； 2.服务项目正常开展但无公示的（包括项目名称、服务对象、服务内容和标准、服务时间、收费情况等）每项服务扣2分。 | 1.实地查看； 2.查看张家港市养老服务大数据中心系统数据。 |
| 9 | 结合实际开展各类主题活动，年活动次数不少于12次，年参与活动不少于360人次。 | 10 | 1.活动、培训未提前制定服务计划、无公示的，每1次扣0.5分； 2.活动、培训次数未达到标准的，每少1次扣1分； 3.活动、培训总人次未达到标准的，每少10人次扣1分。 | 以张家港市养老服务大数据中心系统数据为准。 |
| 10 | 服务评价 | 1.无有效投诉或不满意，对出现投诉和不满意及时反馈处理； 2.通过调查问卷、意见箱等形式，征询老年人服务需求和意见。 | 5 | 1.有1例有效投诉或不满意，扣1分； 2.未征询老年人需求和意见的，该项不得分。 | 1.满意度由第三方通过电话的形式抽查，年度抽查比例不低于活跃服务对象的10%（最少10人）； 2.实地查看征求意见情况。 |
| 11 | 主动配合第三方评估，提供年度的运行评估情况自评估报告。 | 5 | 1.未提交自评估报告的，该项不得分； 2.未主动配合第三评估的，酌情扣分。 | 查看提交的自评估报告。 |
| 合计 | | | 100 |  |  |

附表8

张家港市居家养老服务组织机构建设项目申报表

申报单位（公章）： 申报日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申 报  项目名称 |  | | | | | 法 人  (负责人) | | |  | | |
| 项目地址 |  | | | | | 联系人  联系电话 | | |  | | |
| 建设方式 | ○新建/○改建/○扩建 | | | | | 建筑面积  （㎡） | | |  | | |
| 楼层 |  | 是否  安装电梯 | | | ○是/○否 | | 一层面积  （㎡） | | | |  |
| 竣工日期 | 年 月 日 | | | | | 申报等级 | | |  | | |
| 资金投入  （元） | 总投入 | | 其 中 | | | | | | | | |
| 建筑安装 | | | 设施设备 | | | | 其他 | |
|  | |  | | |  | | | |  | |
| 服务用房  与功能 | 服务功能 | | | 功能区（功能室） | | | | | | 面积  （㎡） | |
|  | | |  | | | | | |  | |
|  | | |  | | | | | |  | |
|  | | |  | | | | | |  | |
|  | | |  | | | | | |  | |
|  | | |  | | | | | |  | |
|  | | |  | | | | | |  | |
|  | | |  | | | | | |  | |
|  | | |  | | | | | |  | |
| 区镇  （街道）  初审意见 | （公章）  年 月 日 | | | 市民政局  审核意见 | | | | （公章）  年 月 日 | | | |

说明：本表一式三份，申报单位、区镇（街道）、市民政局各留存一份。

附表9

张家港市居家养老服务组织机构建设项目评估表

申报单位： 评估日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申 报  项目名称 |  | | | | 法 人  (负责人) | | |  | | |
| 项目地址 |  | | | | 联系人  联系电话 | | |  | | |
| 建设方式 | ○新建/○改建/○扩建 | | | | 核定建筑面积  （㎡） | | |  | | |
| 楼层 |  | 是否  安装电梯 | | ○是/○否 | | | 一层面积  （㎡） | | |  |
| 无障碍设施配置情况 | |  | | 日照床位（躺椅）数（张） | | | | | |  |
| 核定投入  （元） | 总投入 | | 其 中 | | | | | | | |
| 建筑安装 | | 设施设备 | | | | 其他 | |
|  | |  | |  | | | |  | |
| 服务用房  与功能 | 服务功能 | | 功能区（功能室） | | | 面积  （㎡） | | | 设施、设备配置 | |
|  | |  | | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | | |  | |
|  | |  | | |  | | |  | |
| 第三方  评估机构意见 | 经评估，该项目符合 综合养老服务中心/标准型养老服务中心/居家养老服务点 （等级）标准。  （公章）  年 月 日 | | | | | | | | | |

说明：本表由第三方评估机构填报。

附表10

张家港市养老服务设施连锁经营机构

资助经费申报表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 机构盖章 |  | | 申报时间： | |  | |  | |
| 机构情况 | 名称 | |  | | 单位性质 | |  | |
| 办公地址 | |  | | 联系电话 | |  | |
| 法定代表人 | |  | | 联系电话 | |  | |
| 连锁经营  点位数 | | 个 | | 工作人员  人数 | | 人 | |
| 其中 | | 综合养老服务中心 个  标准型居家养老服务中心 个 | | | | | |
| 基本情况 （单位简介） | 附500字以内简介 | | | | | | | |
| 连锁经营  情况 | 序号 | 连锁经营 点位名称 | | 联系人 | | 联系方式 | | 合同时间 |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  | |  |
| 市民政局 审核意见 | 盖章： 年 月 日 | | | | | | | |

说明：此表格一式三份，请用A4纸正反面打印。

张家港市亲情（虚拟）养老院管理办法

1. 总 则

第一条 为进一步推进张家港市亲情(虚拟)养老院（以下简称“市虚拟养老院”）工作，规范市虚拟养老院服务和管理，特制定本办法。

第二条 市虚拟养老院是受市民政局委托，以信息技术为支撑，以会员制为基本组织形式，依靠专业服务机构和服务人员，为居家老年人提供居家养老上门服务的组织。负责组织实施及监督管理。包括服务对象审核、服务商准入和管理、服务项目和标准核定、服务质量监管、服务经费审核结算等，指导区镇（街道）虚拟养老院工作站开展相关工作；

各区镇（街道）虚拟养老院工作站负责本区镇（街道）服务对象评估复核、跟踪服务、上门回访等日常工作，做好开展养老服务的对接、监督等具体事务；

村（社区）负责做好养老援助服务对象加入市虚拟养老院的相关材料申报工作，并做好本村（社区）服务的监督及跟踪管理。

第二章 服务商

第三条 服务商是市虚拟养老院服务的提供方，主服务商以各区镇（街道）为主体，通过公开招投标形式确定，包括但不限于以下机构：

（一）办理民非登记的单位或工商注册的单位，业务范围包括居家养老服务的。

（二）取得张家港市民政局备案的养老机构；经张家港市卫健委备案的医院老年康复科。

服务商须与市虚拟养老院签订《加盟协议》与《保密协议》。

第四条 服务商要求

（一）正式登记注册，具备相关资质证书，合法运营。

1. 取得营业执照经营范围或业务范围须有居家养老、照护服务内容，有固定的经营场所。
2. 聘用或雇佣的服务人员应符合行业规范，人员数量应与自身服务能力和服务需求相匹配，并需要一定的人员储备，正式上岗的服务人员应参加岗前培训。
3. 单位依法参加社会保险，及时办理社会保险登记，缴纳社会保险费，员工应保尽保。

（五）管理制度

1. 各服务商实行合同管理。与本单位员工签订劳动（务）合同，签约率100%。

2.服务商实行标准化管理。具有标准化的服务规范与流程，推行技术等级服务、等级待遇和等级收费的管理制度。

3.建立信息化管理制度。实行员工和服务对象一人一档，具有包含服务对象服务记录、反馈信息记录等详细内容的资料数据。

4.建立完善的人员管理制度。包括疫情防控、薪酬管理、考核奖惩、人员培训、风险管控等制度。

5.建立服务质量监督制度。具有服务预案（包括计划、工作流程、技术操作规范等）、服务记录（包括内容、时间、地点、人员和落实情况等）、服务监督与考核（包括监督程序、人员、频次及方式等）以及服务信息管理等相关配套制度。

6.建立服务回访制度。收集老年人的意见和建议，及时研究采纳，改进工作，并以适当方式及时将信息反馈给服务对象。

7.建立服务风险防范制度，制定疫情防控、安全应急处理预案，为员工购买意外保险，提供保障。

8.建立与政府及其他社会组织、志愿者团队的合作制度。

9.财务制度健全。各项资金收入、支出有详细记录，不偷税漏税。服务人员的工资收入不得低于当地最低工资标准。

10.具有服务质量持续改进计划、方案及相应的改进措施。

11.具有品牌建设意识，并有相应的品牌标识和建设方案。

（三）基础设施

1.有不少于20平米的固定服务管理场所，并合理配置和划分服务用房。

2.配备办公自动化设备、计算机网络。有居家上门服务的宣传氛围，包括但不仅限于宣传材料、锦旗等。

3.应有供电、给排水、采暖通风、消防和通讯等基础设施。

4.应有与服务数量相匹配的服务车辆。如汽车、电瓶车等。

5.应有服务所需的工具。包括但不限于理发、保洁、按摩仪等必备工具。

（六）管理人员要求

1.以区镇（街道）为单位，专职管理人员不少于1人，具有大专及以上文化程度或1年以上养老服务领域的管理经验。

2.应熟悉相关的法律法规与政策，有良好的组织、沟通及协调能力。

3.尊重老年人和服务人员，有较强的为老服务意识。

4.每年至少参加2次以上管理培训活动。

5.熟练使用相关平台系统，做到专人专用。

（七）服务人员要求

1.应参加岗前培训，并有培训记录，具备基本养老服务技能，掌握相应的业务知识和岗位技能，并能熟练运用。提供专业服务时应具有相关职业资格证。

2.为保证服务队伍的年轻化，服务人员平均年龄应在55周岁以下，最大年龄不得超过67周岁，后期随退休年龄变化进行适当调整。

3.具有本人身份证明，需身体健康，持有健康证。无精神病史、各类传染病，与服务机构签订劳动（务）合同。

4.实行专人专岗、直系亲属回避原则。工作时间内不得参与本机构或隶属于同一机构管理的服务机构其他的护理工作。原则上不出现服务人员与服务对象为直系亲属关系。

5.遵纪守法，遵守职业道德，无犯罪记录。尊老敬老，主动服务，对老年人富有爱心。

6.统一着装，佩戴易辨识的工牌或标识。

7.应该遵守《保密协议》，防止老年人信息外泄。

8.每年在岗培训不少于6次，每次不少于2小时。

第五条 服务要求

1.根据服务需求，严格按照项目服务流程开展服务。

2.注重礼节礼貌，主动沟通，如果遇到难以解决的问题应积极向公司反映情况，寻求解决方案。

3.如需现场收费的项目，需提前告知收费标准。

4.服务过程中不得做与服务无关的事，不得变相诱导索要好评、辱骂或对服务对象人身攻击。

5.每月上门服务时长不得少于1.5小时，可提供套餐式服务，服务次数按服务对象需求制定计划。

6.服务人员按老人需求上门服务，服务时间原则上为5：00-21：00，如老人有特殊需求，服务人员需报备同意后方可开展服务。

第三章 服务项目

第六条 市虚拟养老院的服务商需为老年人提供多样化的养老服务，主要分为以下几类：

1.居家照护服务类

为老年人提供生活照料、家政保洁、康复保健等服务。

2.助餐服务类

为老年人提供送餐服务。

3.关爱服务类

为老年人提供居家探访、精神慰藉等服务。

4.智慧养老类

为老年人提供紧急呼叫、安全防护、辅具租赁等服务。

1. 养老顾问类

为老年人提供养老服务政策咨询、养老服务事项办理指南等服务；为老年人定制养老服务清单，开发和推广适合不同老年人特点的养老服务项目。

1. 便民服务类

为老年人提供管道疏通、家电维修等服务。

1. 市虚拟养老院负责拟定养老援助服务项目和价格的指导目录，服务商应参照此标准开展服务。

第四章 服务对象和标准

第八条 养老援助服务对象和标准：

A类：对年满60周岁，日常生活需要介助或介护的“五保”对象、低保、低保边缘和特困职工孤寡老人、重点优抚对象、苏州市级以上劳模、归国华侨、“二无”（无子女、无劳动能力）困难老人以及其他因特殊原因无人照料的困难老人，按介助、介护两类每人每月提供不超过900元、1200元的养老援助服务。其中独生子女伤（病）残、死亡后未再生育、未再收养子女、合法收养一个子女，且享受计生特别扶助金的无人照料的困难老人，在上述服务标准上再提高20%。

B类：对年满60周岁，独生子女伤（病）残、死亡后未再生育、未再收养子女、合法收养一个子女，享受计生特别扶助金且日常生活能自理的老年人，每人每月提供不超过225元的养老援助服务。

C类：对年满80周岁，日常生活能自理的对象、含特困对象，低保、低保边缘、特困职工中的孤寡老人、重点优抚对象、苏州市级以上劳模、归国华侨、“二无”（无子女、无劳动能力）困难老人以及其他因特殊原因无人照料的困难老人，每人每月提供不超过175元的养老援助服务。

D类：除上述三类外，其他年满80周岁及以上的老年人，每户每月提供不超过80元的养老援助服务。

除养老援助对象外，年满60周岁需要居家养老服务的老年人可自费申请服务。

第九条 养老援助服务对象应符合下列要求：

1. 特困对象，低保，低保边缘、特困职工中的孤寡老人，重点优抚对象，苏州市级以上劳模，归国华侨应持有主管部门核发的有效证件或证明。
2. 孤寡老人是指无配偶，无子女的老年人，“二无”老人指无子女、无劳动能力的老年人，应提供村（社区）出具的证明材料。
3. 因特殊原因无人照料的困难老人应提供相关证件或村（社区）出具的证明。
4. 困难老人应符合低收入家庭标准。
5. 年满60周岁独生子女伤（病）残、死亡后再收养子女，并享受特别扶助金的老年人由卫健委认定。
6. 凡申请养老援助服务的A类对象，应根据《老年人能力评估标准》（MZ/T 039-2013）接受老年人生活能力评估，根据评估结果确定是否符合介助、介护标准。申请养老援助服务的其他对象，应接受老年人服务需求评估。
7. D类对象按户申报，以户口簿记载的户籍情况为准。(注：同一户籍下，有多名对象的，1-2名养老援助对象为1户，3-4名养老援助对象为2户，以此类推）
8. 周岁时间按身份证、户口簿记载的公历生日的当月计算。身份证与户口簿不一致的，以其中近期办理的证件为准。

第五章 申请及审批

第十条 村（社区）可通过系统查询、户籍信息台账等渠道，对辖区内即将年满80周岁的老人进行提示，由服务商根据名单上门采集信息，提前告知其办理养老援助服务。

第十一条 养老援助服务申请按照村（社区）初审、区镇（街道）民政复审，市虚拟养老院审核、市民政局审批的程序实施。

第十二条 符合养老援助服务条件、有养老服务需求的对象，由本人或家属（无家属或有困难的可上门办理）向户籍所在村（社区）提出养老援助服务申请，申请时应提交以下材料：

（一）申请对象本人的身份证、户口簿复印件；

（二）《张家港市养老援助服务申请表》（附表1)及本文第九条中应提交的相关证明材料；

符合养老援助服务条件，暂无养老服务需求的可签订《自愿放弃张家港市亲情（虚拟）养老院服务承诺书》（附表2），待有需求时再申请服务。

第十三条 村（社区）于每月5日前受理申请，开展资格审查、服务需求初评、类别认定，并落实公示制度，将当月拟审核通过人员以适当方式公示 7 日，并将公示照片进行留档，公示表与申报材料同时报区镇（街道）民政复审；每月 15 日前，完成当月养老援助对象的公示、申请工作。村（社区）对A类援助对象入户审查覆盖面应达100%。上报时应提交以下材料：

（一）本文第九条中应提交的材料。

（二）村（社区）的公示记录。

第十四条 区镇（街道）民政对村（社区）上报材料进行复审，盖区镇（街道）民政公章，每月25日前报市虚拟养老院审核。区镇（街道）、村（社区）对A类援助对象应做到入户核定全覆盖。

第十五条 市虚拟养老院于每月月底对区镇（街道）民政上报材料进行复核。其中：A类养老援助对象由第三方评估机构进行老年人生活能力评估，待评估结论确定后再行复核。复核通过的，上报市民政局审批。市民政局在3个工作日内完成审批，对符合养老援助服务条件的，核定援助标准，从该对象提交申请的次月起享受养老援助服务；不符合条件的，发放《张家港市养老援助服务不予补助通知书》(附表3）。

第十六条 养老援助服务由市虚拟养老院平台进行统一提供、管理、监督、结算。

第十七条 对确需调整养老援助标准的，由区镇（街道）民政重新申报，报市民政局审批通过后，于变更申请通过的次月开始按照变更后的标准提供服务。

第十八条 对不再符合养老援助服务条件的对象，区镇（街道）民政应及时核实并上报，经市虚拟养老院备案后，由区镇（街道）民政及时告知服务对象或其监护人，于次月起终止服务。

第十九条 按《张家港市居家上门服务老年人服务需求评估表》（附表4），对接受养老援助服务的老人实行每年评估复核。市虚拟养老院管理系统以第一次评估时间为准，按年推送评估信息。村（社区）也可根据老人实际情况实时更新。

第六章 服务流程

第二十条 居家养老服务流程

服务对象通过市虚拟养老院平台寻求服务，分为定制服务、即时服务和小程序下单三种：

（一）定制服务：市虚拟养老院根据每位老人的需求，为老人定制套餐式服务项目。按照“需求三分、服务四定”的要求，需求三分是指：分健康、分年龄、分习惯，服务四定是指：定日期、定时间、定项目、定人员。

每月生成计划工单，自动分派给各区域服务商。服务商按照计划工单，分派服务任务，按时上门提供服务。

1. 即时服务：老年人通过拔打12349养老服务热线，要求立即提供服务。由话务座席按照老人所在区域指派并通知服务商，服务商在“待办事宜”中接收后，按约定时间安排服务人员进行上门服务。如所在区域服务商无服务能力时，可由12349话务员指派其他服务商提供服务。
2. 商城下单：老年人通过小程序“张家港市养老服务大数据中心”下单要求服务。按老人所在区域自主选择对应服务商，平台进行线上派单。服务商接单后，按订单需求进行上门服务。

第二十一条 工单管理

（一）服务工单采用小程序进行人脸识别服务，服务人员采集服务对象的信息后，只能用来上传服务对象工单信息，不得泄露老人信息。

（二）服务人员按照“人脸识别—服务—完成”流程进行，系统按照服务项目设置的要求进行自动核单和结算。当系统出现问题超过30分钟，可以提出补单申请，市虚拟养老院审核。服务工单7日内完全办结，存档处理。办结后的工单不得进行修改、作废等操作。

（三）服务人员应当实事求是，上传服务工单与实际相符。小程序不能进行时，服务商管理人员应及时上报市虚拟养老院。

（四）服务人员上门服务发现老人死亡或援助类别有误时应立即在微信小程序中上报市虚拟养老院。

（五）市虚拟养老院负责全部工单的核准和统计，每月与区镇（街道）民政及服务商核对所产生的服务费用。每季度将服务明细报市民政局审核。

（六）因服务对象个人原因，当月无法接受服务或拒绝服务的，服务费用不累积；因服务商原因，当月漏服务、无故暂停（回访情况与暂停服务原因不符）的，须在3个月内安排补单，服务费用由服务商承担。

第二十二条 回访及回访情况处理

1. 为掌握服务情况，市虚拟养老院以季度为单位，开展回访工作。回访的形式主要分：电话回访和上门回访。电话回访由12349话务中心负责，季度有效回访户数不低于接受养老援助服务户数的50%；入户回访由市虚拟养老院负责，月度回访不少于2个区镇（街道），户数不少于140户。回访的问题全部发布“回访公告”中，对回访中发现的问题，由市虚拟养老院统一协调和处置。

（二）对有效回访以外的服务对象，由区镇（街道）虚拟养老院工作站、村（社区）负责，以季度为单位通过上门、电话、座谈等形式进行抽样回访，并通过微信小程序端，按实际填写满意度调查问卷反馈意见。每季度回访比例不低于各区镇（街道）有效回访以外的服务对象的25%，服务满意度情况在月报中通报。

（三）对回访中发现联系电话、现居住地等信息错误的，由区镇（街道）虚拟养老院工作站负责核实，于15天内完成修改。

（四）回访结果为“无供”、“不满意”、“非常不满意”的工单，须在3日内处理。区镇（街道）虚拟养老院工作站进行核查后，给出处理意见，并在市虚拟养老院平台上填写，录音、视频资料等各自存档，结果不得更改。

（五）原则上与服务对象本人的有效沟通录音可作为核单依据。对于有争议的问题单，服务商须会同区镇（街道）虚拟养老院工作站或村（社区）民政专员上门，以现场核实结果为准。

（六）有效回访是指老人或家属能就服务情况与回访人员进行有效的沟通。

第七章 服务监管

第二十三条 服务商有下列情况的，列入评价：

（一）有效“不满意”工单扣除当日同一服务对象接受的所有服务工单援助费用的50%。

（二）有效投诉及“非常不满意”工单，扣除当日同一服务对象接受的所有服务工单援助费用的100%。

（三）有效“无供”工单，扣除当日同一服务对象接受的所有服务工单援助费用的100%。

（四）当日未办结工单，作为无效工单，作废处理，且不得提交补单申请。

（五）入住养老机构对象，因服务商未及时录单产生的结果由服务商自行负责，服务对象费用应正常享受。服务对象离院未及时变更的，扣除当月服务经费的1%。未及时录单及服务对象离院未及时变更的全年累计超3次取消服务商资格。

（六）因服务商原因，当月漏服务、无故暂停（回访情况与暂停服务原因不符）的，未能在3个月内完成补单的，服务商年度评价不合格。

（七）因服务商问题造成服务对象受伤、财产损失的，视为有效投诉，扣除当日同一服务对象接受的所有服务工单援助费用的100%。

（八）对服务态度恶劣，人脸识别后未服务并产生工单或未按服务流程规定要求服务的，扣除当日同一服务人员服务费用的100%，警告并发出整改通知书；一个月内累计5次的，扣除公司本月结算总额的1%，发出整改通知书并通报处理；一个月内累计10次的，扣除公司本月结算总额的3%，年度评价不合格，并在月报中通报。

无供单主要有包括但不仅限于以下几种情况：

1.人脸识别后未核实正确服务对象信息，并产生工单；

2.上传的服务工单中实际只完成了其中部分；

3.工单内容与实际不符：服务内容、服务时间、服务人数不符等。

未按服务流程规定要求服务有包括但不仅限于以下几种情况：

1.服务不符合法律法规及行业规范要求，造成严重后果的；

2.服务人员不具有国家或行业要求的技术资格和操作能力提供相应服务，给服务对象造成人身伤害或财产损失等严重后果的；

3.服务人员把居住在相近的老人集中在一起服务的；

4.不按市虚拟养老院规定收费的；

5.不接受市虚拟养老院统一管理的。

第二十四条 服务过程中发现以下情况之一的，可以终止服务协议或提供转介服务：

（一）服务对象患有严重的传染性疾病的。

（二）服务对象患有精神疾病且病情不稳的，易造成一定伤害的。

（三）服务对象违反服务约定的。

（四）由于客观原因导致双方不能履行服务协议的。

（五）双方协商同意终止服务，签订《自愿放弃张家港市亲情（虚拟）养老院服务承诺书》的。

第二十五条 按《张家港市亲情（虚拟）养老院服务商年度评价表》（附表5)，对提供居家上门服务的服务商按年度进行综合评价，根据考评结果，按当年结算总额的百分比在第四季度经费中结算。具体计算方式为：

|  |  |
| --- | --- |
| 分值 | 结算标准 |
| 90分以上 | 100% |
| 85-90分 | 95% |
| 80-84分 | 90% |
| 75-79分 | 85% |
| 70-74分 | 80% |
| 60-69分 | 75% |
| 60分以下 | 不合格 |

评价结果为不合格的，扣除服务商当年第四季度的养老援助服务经费，取消服务商资格。以上扣费市镇两级同步进行。

第八章 经费结算

第二十六条 对入住养老机构的服务对象，养老援助服务经费在机构护理费用内抵扣或由养老机构提供其他增值服务。

第二十七条 经市虚拟养老院批准的养老援助服务对象，享受养老援助服务补贴，该补贴以政府向市虚拟养老院购买服务的形式实现，养老援助服务经费由市财政承担30%、区镇（街道）财政承担70%，服务经费按季度结算。

第二十八条 市虚拟养老院在每季度的次月按区镇（街道）生成当季度服务情况汇总表，经各区镇（街道）确认无误后，将服务情况汇总表提交至市民政局审核，审核无误后由市民政局签发季度结算通知，市财政承担的服务费用由市民政局下拨服务经费至市虚拟养老院，由市虚拟养老院与服务商进行结算，服务商在接到通知后及时提供相应的票据。区镇（街道）财政承担的服务费用通过各区镇（街道）民政与服务商进行结算。

第二十九条 区镇（街道）参考市虚拟养老院的结算通知与服务商结算，如有个性化的服务要求由区镇（街道）自主评价后再结算。

服务商如需利用市虚拟养老院网上商城、12349养老服务热线宣传自费项目、拓展自费服务对象的，市虚拟养老院可根据实际情况收取管理费。

第九章 补 贴

第三十条 对签约市虚拟养老院的服务商，按要求为自费对象提供居家养老上门服务，且每年固定服务达到20人、每月自费金额不低于80元、连续服务时间超过6个月的，经评价合格给予4000元/年的补贴；服务老年人每增加10人，增加2000元/年的补贴，补贴总额不超过5万元/年。以上补贴资金由市财政承担。

第十章 法律责任

第三十一条 养老援助服务经费仅用作提供经市虚拟养老院核定的居家养老服务项目，服务商或养老援助对象以弄虚作假等手段骗取养老援助服务经费或将养老援助服务经费挪作他用的，应返还已被骗取或已挪用的金额，赔偿相关经济损失，同时终身取消服务商资格或享受养老援助服务的资格。

上述行为，若构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十二条 市虚拟养老院在提供服务前，须与服务对象签订《张家港市亲情（虚拟）养老院入院协议》（附表6），相关法律责任见协议内容。如发生纠纷，服务对象可自行选择解决方式，如双方协调解决、向仲裁机构申请仲裁、向人民法院提起诉讼等。

各服务商实行合同管理，须与本单位员工签订劳动（务）合同。如发生纠纷，员工可自行选择解决方式，如双方协调解决、向仲裁机构申请仲裁、向人民法院提起诉讼等。

附表：1.张家港市养老援助服务申请表

2.自愿放弃张家港市亲情（虚拟）养老院服务承诺书

3.张家港市养老援助服务不予补助通知书

4.张家港市居家上门服务老年人服务需求评估表

5.张家港市亲情（虚拟）养老院服务商年度评价表

6.张家港市亲情（虚拟）养老院入院协议

附表1

张家港市养老援助服务申请表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | | 文化程度 | |  | 民族 |  | 婚姻状况 |  |
| 身份证号码 |  | | | | | | | 户籍号码 | |  | |
| 家庭住址 |  | | | | | | | 联系电话 | |  | |
| 申请类别 | A 类 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ | | | | | | | | B 类 ○ | | |
| C 类 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ | | | | | | | | D 类 ○ | | |
| A类∶年满60周岁，日常生活需要介助或介护的：①“五保”对象、低保、低保边缘和特困职工孤寡老人，②重点优抚对象，③苏州市级以上劳模，④归国华侨，⑤“二无”（无子女、无劳动能力）困难老人，⑥因特殊原因无人照料的困难老人；  B类∶年满60周岁，独生子女伤（病）残、死亡后未再生育、未再收养子女、合法收养一个子女，享受计生特别扶助金且日常生活能自理的老年人；  C类∶年满80周岁，日常生活能自理的：①“五保”对象、低保、低保边缘和特困职工孤寡老人，②重点优抚对象，③苏州市级以上劳模，④归国华侨，⑤“二无”（无子女、无劳动能力）困难老人，⑥因特殊原因无人照料的困难老人；  D类∶80周岁及以上的本市户籍老年人。 | | | | | | | | | | |
| 申请人  签字 | 本人自愿申请养老援助服务，申请信息属实。  申请人签字∶  年 月 日 | | | | | | | | | | |
| 村（社区）  初审意见 | 盖章 | | | | | 年 月 日 | | | | | |
| 区镇（街道）  民政复审意见 | 同意每月提供 | | | 元养老援助服务（大写∶人民币 元 ）  盖章  年 月 日 | | | | | | | |
| 市虚拟养老院  审核意见 | 同意每月提供 | | | 元养老援助服务（大写∶人民币 元 ）  盖章  年 月 日 | | | | | | | |
| 市民政局  审批意见 | 同意每月提供 | | | 元养老援助服务（大写∶人民币 元 ）  盖章  年 月 日 | | | | | | | |

附表2

自愿放弃张家港市亲情（虚拟）养老院服务承诺书

根据《张家港市居家养老服务实施细则》的相关规定， \_\_\_\_\_\_\_\_同志，已符合申报张家港市养老援助服务对象的条件，每月可以按规定享受市亲情（虚拟）养老院提供的居家上门援助服务。但因 等原因，自愿放弃养老援助服务，所造成的责任由本人承担。特此承诺。

本人签字： 身份证号：

监护人签字： 与本人关系：

办理人（村/社区）：

年 月 日

注：村（社区）备案留存。

附表3

张家港市养老援助服务不予补助通知书

：

根据《张家港市居家养老服务实施细则》的有关规定，因\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的原因，你不符合以下补助类型：

**A类：**年满60周岁，日常生活需要介助或介护的：

①“三无”、“五保”对象、低保、低保边缘和特困职工孤寡老人，②重点优抚对象，③苏州市级以上劳模，④归国华侨，⑤“二无”（无子女、无劳动能力）困难老人，⑥因特殊原因无人照料的困难老人。

**B类：**年满60周岁，日常生活能自理的独生子女伤（病）残、死亡后未再生育、未再收养子女、合法收养一个子女，且享受计生特别扶助金的老年人。

**C类：**年满80周岁，日常生活能自理的：

①“三无”、“五保”对象、低保、低保边缘和特困职工孤寡老人，②重点优抚对象，③苏州市级以上劳模，④归国华侨，⑤“二无”（无子女、无劳动能力）困难老人，⑥因特殊原因无人照料的困难老人。

**D类：**80周岁及以上的老年人。

经核准，不予补助。

张家港市民政局（盖章）

年 月 日

附表4

张家港市居家上门服务老年人服务需求评估表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评估指标 | 评估结果 | |
| 1 | 生活能力 | 🞎自理 🞎部分需要帮助 🞎完全需要帮助 | |
| 2 | 保险情况 | 🞎医疗保险 🞎养老保险 🞎其他保险 🞎无保险 | |
| 3 | 身份类别 | 🞎低保低边 🞎机关退休 🞎企业退休 🞎其他 | |
| 4 | 经济状况 | 🞎自力 🞎靠子女 🞎养老金 🞎政府救助 | |
| 5 | 居住环境 | 🞎空巢 🞎独居 🞎与子女 🞎与孙子女 🞎养老机构 | |
| 6 | 居住条件 | 三层（含）以上 | 🞎有电梯 🞎无电梯 |
| 三层（含）以下 | 🞎有电梯 🞎无电梯 |
| 7 | 身体状况 | 🞎健康 🞎高血压 🞎糖尿病 🞎心血管病 🞎残疾 🞎其他\_\_\_\_\_ | |
| 8 | 照护情况 | 🞎有保姆 🞎无保姆 | |
| 9 | 社区活动 | 🞎经常参加 🞎偶尔参加 🞎不参加 | |
| 10 | 目前存在生活困难 | 🞎就餐 🞎购物 🞎做饭 🞎衣物清洗 🞎洗澡、擦身 🞎其他\_\_\_\_\_ | |
| 11 | 老人期待服务 | 🞎居家照护 🞎助餐服务 🞎关爱服务 🞎智慧养老 | |

附表5

张家港市亲情（虚拟）养老院服务商年度评价表

| **评价内容** | **评分要求** | **评分办法** | **分值** | **得分** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 基础条件  8分 | ①所有的登记证书均在合法范围内，合法运营，遵守国家法律、法规和政策，无违法违纪现象。 | 有失信、违法行为、民非企业未及时年检或年检不合格、养老服务企业营业执照未及时年检的年度评价为不合格。 | 3 |  |  |
| ②固定服务管理场所的面积不少于20平方米，住所拥有产权或使用权，配备办公自动化设备、计算机网络。 | 无固定服务场所的年度评价为不合格；  面积小于标准该项不得分，设备不齐全的酌情扣分。 | 2 |  |  |
| ③在服务管理场所有居家上门服务的宣传氛围，包括但不限于宣传材料、锦旗等。 | 无宣传资料的不得分；宣传资料少于2项的得1分。 | 3 |  |  |
| 队伍建设  7分 | ①以区镇（街道）为单位，每个服务点位配备至少1名专职管理人员，需为大专及以上学历或1年以上养老服务领域的管理经验。 | 无专职管理人员的该项不得分；无大专及以上学历或无1年以上养老服务领域管理经验的该项不得分。 | 2 |  |  |
| ②有专业服务队伍，服务人员数量应与自身能力与服务需求相匹配，服务人员必须遵守职业道德，服务人员平均年龄在55周岁以下，最大年龄不得超过67周岁。有岗前培训证明、健康证等。 | 服务人员年龄超过67周岁或平均年龄超过55周岁的，该项不得分；无岗前培训及有效期内健康证的发现1个扣1分；若发现服务人员有违职业道德等现象，队伍建设不得分。 | 5 |  |  |
| 内部管理  25分 | ①建立人员聘用制度、签订劳（务）动合同，落实社会保险，员工应保尽保。为服务人员购买意外保险。 | 签订劳（务）动合同未达到100%不得分；社会保险缴纳记录少1个扣2分；服务人员意外保险购买记录少1个扣2分。 | 5 |  |  |
| ②有完善的人员管理制度，包括疫情防控、薪酬管理、考核奖惩、培训、风险管控等制度并有效落实。 | 制度少1项扣1分。有制度未落实或泄露老人信息，内部管理不得分。人员工资收入低于当地最低工资标准的年度评价不合格。 | 5 |  |  |
| ③有年度工作计划和总结，制定业务活动方案并有效落实；建立投诉处理机制，及时落实整改；积极配合市虚拟养老院开展相关工作。 | 无年度工作计划和总结各扣2分；无开展业务活动扣3分；有活动无方案无总结各扣1分；无投诉处理机制或未按投诉处理机制处理的不得分；不配合市虚拟养老院开展相关工作的酌情扣分。 | 5 |  |  |
| ④服务人员每年接受在岗专业培训不少于6次，每次不少于2小时，培训记录完整。 | 次数或时长不足该项不得分，有一人未达到培训要求的扣1分，以此类推。 | 5 |  |  |
| ⑤员工离职及时在系统里操作失效。 | 员工离职未及时操作失效发现1例扣1分；离职后仍有工单上传的该项不得分。 | 5 |  |  |
| 服务成效  60分 | ①按照计划工单提供服务，不得随意更改。按规范服务流程完成服务，未经市虚拟养老院同意不得录入工单。 | 经与服务对象核实，未与服务对象沟通而随意更改服务计划的发现1例扣1分；未按流程服务，随意录入工单的发现1例扣1分。 | 10 |  |  |
| ②按服务对象情况制定覆盖全部服务对象的月度服务计划，对未列入正常服务计划的服务对象情况报市虚拟养老院审核；按照正常服务计划确保每月计划工单服务率100%。无故暂停的需在三个月内进行补单服务。 | 服务率未达100%的该项不得分；无故暂停服务的，发现1例扣1分。经审核，未按计划服务的发现1例扣1分。无故暂停未在三个月内进行补单服务的年度评价为不合格。 | 15 |  |  |
| ③服务多样化，能响应市虚拟养老院的服务项目，按老人需求提供服务。按时服务类金额结算比例不得低于结算总额的30%。 | 根据市虚拟养老院提供的服务项目，不能响应的超5项以上的该项不得分；未按老人需求提供服务发现1例扣1分。按时服务类金额结算比例低于结算总额的30%该项不得分。 | 10 |  |  |
| ④服务对象和群众对服务效率、态度、质量、效果等满意率达99%以上。不得变相诱导索要好评、辱骂或对服务对象人身攻击。 | 满意率低于99%或年度有效不满意单超过3单该项不得分；有变相诱导索要好评、辱骂、对服务对象人身攻击的该项不得分。 | 5 |  |  |
| ⑤以区镇（街道）80周岁以上老年人数据为基准，全年无供单累计不超过基准人数的1%。 | 无供单占比大于等于0.2%扣1分，每增加0.2个百分点扣1分，超过1%的该项不得分。 | 5 |  |  |
| ⑥实行专人专岗、直系亲属回避原则，不得在工作时间内参与本机构或隶属于同一机构管理的服务机构其他的护理工作；原则上不出现服务人员与服务对象为直系亲属关系。 | 发现1例该项不得分。 | 5 |  |  |
| ⑦上门服务发现服务对象死亡、类别重复时及时上报；严格按照服务时间进行服务，实事求是。 | 未及时上报服务对象死亡信息或类别重复信息，发现1例扣1分，未上报死亡信息且有工单上传的该项不得分；未严格按照服务时间服务，发现有耗时间行为，发现1例扣1分。 | 10 |  |  |
| 加分项 | 市级以上媒体有褒扬记录。 | 有1次得1分，并提供受到褒扬的原始资料。 | 5 |  |  |
| 合计 |  |  | 105 |  |  |

单位： 时间： 年 月 日

备注：评价分由市虚拟养老院每年年底综合当年情况进行打分。

附表6

张家港市亲情（虚拟）养老院入院协议

甲方：张家港市亲情（虚拟）养老院

乙方:（老人）

甲乙双方经协商，就甲方向乙方提供居家养老服务事宜，达成如下协议：

一、甲方为乙方提供的服务内容包括电话咨询服务和上门服务。提供上门服务的服务员（以下简称服务员）由甲方的加盟单位职工、社会志愿者和义工组成，甲方统一派遣调度。服务日期、时间由甲乙方约定，并以甲方审批为准。服务员上门服务时着专门服装、佩证。

二、甲方为乙方提供的具体服务包括：关爱服务、居家照护、便民服务、智慧养老服务等，乙方可根据需求选择服务内容。

三、甲方为乙方提供的约定服务具体为：

|  |  |
| --- | --- |
| 服务项目 | 服务时间安排 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

甲乙双方按照约定的时间上门服务，如有时间调整时应提前一天电话提醒。服务结束后，甲方将进行服务质量电话回访和上门走访问候，请乙方主动配合如实反映。乙方管护人、联系电话等基本信息变更时，应及时告知甲方。

四、甲乙双方为服务关系，地位平等，应互相尊重，相互理解；乙方应尊重服务员人格，并合理适当安排服务内容，杜绝欺辱和虐待服务员的事件发生；如乙方或其亲属对服务员有人格歧视、侵害健康权等，甲方有权立即取消服务，并追究乙方相关法律责任；乙方如对服务员有任何意见和建议，乙方应直接与甲方联系，通过协商改进或更换人员的方式解决。

五、为规范服务管理，甲方不允许服务员私自接受乙方馈赠的任何物品。乙方包括其亲属不应向服务员赠送任何物品包括现金、购物卡等以示谢意（欢迎乙方以“爱心捐赠”的形式向甲方以示谢意，其善款将用于甲方对优秀员工的统一奖励和对困难老人的帮助）。乙方配合甲方对服务员的行为规范进行有效监管。

六、甲方或乙方人员有传染病的，应立即告知对方并终止服务。如有慢性疾病或重大疾病的，应提前告知对方，以便提前预防和采取措施避免服务中可能产生的不利行为和结果。否则由此产生的严重后果由其本人承担。

七、乙方应向服务员详细介绍家庭布局与要害部位，使服务员尽快熟悉环境、方便工作，注意安全、严禁攀高作业。服务员根据乙方的需求及指示按规范提供服务，服务期间所发生的乙方物品磨损、消耗、损毁、灭失等情形由乙方自行承担；但服务员故意造成上述情形的除外。

八、约定服务时间内，因乙方自身原因造成甲方无法正常提供服务的，作乙方自动放弃处理。

九、在不影响乙方正常服务质量的前提下，在征得乙方同意后，甲方有权临时调配服务员或临时调整服务时间。

十、在合约期内服务需求和价格有变化的，经双方确认可调整或终止服务。如乙方要变更服务项目和时间的，由乙方在每月25日前向甲方提出申请。

十一、乙方如单方面要求终止协议，需提前三天告知甲方，并会同为其提供服务的单位结清停止服务之日前的服务费。

十二、乙方如需自费购买服务的，可向甲方提出申请，收费标准按照《张家港市亲情（虚拟）养老院服务项目及收费标准》的具体规定，费用由乙方直接与提供服务的服务商结算。

十三、乙方如对服务员的服务质量不满意的，请向甲方投诉并提出改进意见。服务热线：12349。

十四、甲方提供的智慧养老服务，是指通过特定产品（腕表、移动一键通、可视产品等）提供个人定位、电子围栏、健康信息及紧急呼叫服务。在产品报警信息处理时，主要是通知管护人及时采取措施，减小损失。乙方对上述特定产品应尽到合理审慎的注意义务（即须尽到适当的保管义务、按照说明规范使用特定产品、不可故意损毁产品等）。甲方不对此服务因产品故障、系统或其它原因导致的急救延误承担任何法律责任。

十五、本协议合约期暂定一年，期满后双方无异议的，服务合约期自动顺延。

十六、本协议一式二份，甲乙双方各执一份，双方签字后生效。

甲方：张家港市亲情（虚拟）养老院 乙方：

地址：杨舍镇河西南路88号 住址：

电话：12349 电话：

签名（或盖章） 签名（或盖章）

年 月 日 年 月 日