

CSCR-2022-09009

长沙市民政局文件

长民发〔2022〕41号

长沙市民政局 关于印发《长沙市社区居家养老服务机构 等级评定实施细则（试行）》的通知

湖南湘江新区管理委员会民政和社会保障局、各区县（市）民政局：

现将《长沙市社区居家养老服务机构等级评定实施细则（试行）》印发给你们，请遵照执行。本细则自2023年1月1日起施行，有效期二年。



长沙市社区居家养老服务机构 等级评定实施细则（试行）

一、等级评定规则

（一）等级管理

1.本细则所称社区居家养老服务机构,是指为社区居家老年人提供生活照料、保健康复、精神慰藉、文化娱乐等服务的街道综合养老服务中心和社区居家养老服务站。

2.长沙市社区居家养老服务机构等级评定分为五个等级,从低到高依次为 1A、2A、3A、4A、5A。等级越高,表示养老服务机构综合能力越强。

3.社区居家养老服务机构等级评定结果有效期三年,每年进行一次复核,三年期满后三个月内重新评定等级,三年有效期内可以申请一次升级评定。复核出现不符合已评定等级要求情形的,应当降低或取消等级,被降低或取消等级的社区居家养老服务机构满一年后方可申请重新评定等级,重新评定等级与首次评定等级程序相同。

4.社区居家养老服务机构运营三个月后,区县(市)民政部门应当组织对其进行等级评定,确定相应等级。本细则实施前已评定等级的社区居家养老服务机构按本细则规定重新评定等级。

(二) 工作职责

1.长沙市民政局负责统筹推进全市社区居家养老服务机构等级评定工作，具体负责等级评定标准的制定，对区县（市）已评定等级的社区居家养老服务机构按一定比例进行抽查。

2.区县（市）民政部门负责辖区范围内社区居家养老服务机构的等级评定。区县（市）民政部门可以委托第三方机构开展社区居家养老服务机构的等级评定。

3.等级评定经费从民政部门工作经费中列支，任何单位和个人不得向社区居家养老服务机构收取等级评定费用。

(三) 评定程序

1.社区居家养老服务机构进行自评，并提交申请材料；申请材料包括服务机构有效资质、等级评定申请表、自评报告和自评评分表。

2.区县（市）民政部门组织对申请评定的社区居家养老服务机构进行评定，形成评定意见，并在同级政府门户网站上进行公示，公示期不少于5个工作日。

3.公示期满无异议的，区县（市）民政部门公布评定结果，签出评定意见。

二、基本条件

申请等级评定的社区居家养老服务机构，应当符合下列条件：

(一) 资质条件

- 1.持有法人登记证书；
- 2.在区县（市）民政部门备案；
- 3.持有房屋产权证（不动产证）等自有房屋相关证明或房屋租赁协议；
- 4.有消防许可或备案手续，或消防安全合格证明；
- 5.提供餐饮服务的须取得食品经营许可证；
- 6.内设医疗机构具有医疗执业许可或执业备案证明；
- 7.使用特种设备的具有特种设备使用登记证；
- 8.正式运营满三个月。

（二）面积和床位标准

不同等级的社区居家养老服务机构应当对应满足以下建筑面积和床位标准：

- 1A级，建筑面积不少于200平方米，床位不少于2张；
- 2A级，建筑面积不少于300平方米，床位不少于3张；
- 3A级，建筑面积不少于400平方米，床位不少于5张；
- 4A级，建筑面积不少于500平方米，床位不少于10张；
- 5A级，建筑面积不少于800平方米，床位不少于20张。

建筑面积指单处建筑面积；社区居家养老服务机构通过资源共享配置的医疗卫生机构、外设厨房、餐厅，不计入面积。社区居家养老服务机构提供给老年人休息的躺椅、中医按摩床等可计入床位数。依托养老机构设立的街道综合养老服务中心可不设全托床位，但日间照料建筑面积不少于500平方米，日

托和休息床位不少于 10 张，日间照料功能室不与养老机构功能室重合，日间照料区域相对独立可封闭并有单独出入口。5A 级社区居家养老服务机构全托床位不少于 20 张。

（三）服务功能

不同等级的社区居家养老服务机构应当对应满足以下服务功能：

1A 级，至少提供辖区内特殊困难老年人定期巡访服务、日间休息服务、文体娱乐服务；

2A 级，至少提供辖区内特殊困难老年人定期巡访服务、日间休息服务、文体娱乐服务、精神慰藉服务、养老助餐服务；

3A 级，至少提供辖区内特殊困难老年人定期巡访服务、日间休息服务、文体娱乐服务、精神慰藉服务、养老助餐服务、教育培训服务、健康服务、上门服务；

4A 级，至少提供辖区内特殊困难老年人定期巡访服务、日间休息服务、文体娱乐服务、精神慰藉服务、养老助餐服务、教育培训服务、健康服务、上门服务、日间托养、辅具租赁服务；

5A 级，至少提供辖区内特殊困难老年人定期巡访服务、日间休息服务、文体娱乐服务、精神慰藉服务、养老助餐服务、教育培训服务、健康服务、上门服务、日间托养、辅具租赁服务、全日集中住宿和照料护理服务以及紧急救援、安全指导、法律咨询等其他服务。

三、等级评定指标及评分规则

社区居家养老服务机构在满足基本条件、确定申请等级后，对照得分细则进行等级评定。等级评定总分 100 分。其中 1A 机构，总分不低于 60 分，各分项分数不低于 50%；2A 机构总分不低于 65 分，各分项分数不低于 55%；3A 机构总分不低于 70 分，各分项分数不低于 60%；4A 机构总分不低于 80 分，各分项分数不低于 70%；5A 总分不低于 85 分，各分项分数不低于 75%。

序号	评估项目	评估内容	分值	扣分细则
1	机构管理 (10分)	规章制度、服务项目、服务内容、服务流程、收费标准、投诉方式等公示于机构醒目处。	1	所列内容部分未在机构醒目处公示扣 0.5 分；全部未公示扣 1 分。
2		建立社区居家养老服务规章制度，包括但不限于安全管理制度、生活照料制度、后勤保障制度、质量监督制度等，执行并记录在案。	2	制度每缺一项扣 0.5 分；制度执行不到位每项扣 0.5 分。
3		配备专职工作人员。	2	配备专职工作人员 4 人以上得 2 分，每差 1 人扣 0.5 分。
4		机构与工作人员签订劳动合同或劳务合同。	1	未签订劳动合同或劳务合同的，每例扣 0.5 分。
5		管理和服务人员应全部持有健康证、职业资格证（技能等级证）、入职前培训率 100%。	2	工作人员全部持有健康证、职业资格证（技能等级证）、入职前培训率 100% 各计 1 分；达不到要求的，每项扣 1 分。
6		建立志愿者队伍达 30 人以上，组织开展服务并对志愿者进行培训。	2	志愿者队伍没有 30 人的，按比例扣分。虽有队伍但没有对志愿者进行培训并组织开展服务的，扣 2 分。

序号	评估项目	评估内容	分值	扣分细则
7	设施布局 (20分)	机构建筑设计、无障碍环境、消防安全、食品安全等符合相关标准要求。	2	机构建筑设计、无障碍环境、消防安全、食品安全等不符合相关标准要求的，每项扣 0.5 分。
8		机构名称、标识规范、标牌样式符合《长沙养老服务 VI 手册》要求。	2	机构名称、标识规范、标牌样式不符合《长沙养老服务 VI 手册》要求的，每处扣 0.5 分。
9		设有接待厅、餐厅、备餐室、休息室、多功能活动室、助浴室、储藏室、无障碍卫生间、办公室，配置符合要求的设施设备。	4	每缺一项扣 0.5 分
10		设有康复保健室、医务室、护理站、洗涤区、心理咨询室、教育培训室（老年课堂）、学习阅览室（书画室）、文化娱乐室、运动健身室、上门服务管理区，配置符合要求的设施设备。	4	每缺一项扣 0.5 分
11		设有托养服务区，并配置符合要求的设施设备。	4	没有设立的不得分。床均面积不低于 6 平方米。每个房间没有独立卫生间扣 1 分；老人居室没有洗浴空间或没有公共洗浴空间扣 1 分；没有紧急呼叫设备，没有桌子、椅子、衣柜等必需家具的，每项扣 0.5 分。依托养老机构设立的视同有托养服务区。
12		在出入口、接待厅、楼道、备餐室、餐厅、文化娱乐室、多功能活动室等公共区域安装视频监控设施。	2	公共区域没有安装视频监控设施的，每处扣 0.5 分。
13		配有人脸识别仪，监控设施和人脸识别仪接入长沙市养老服务监管平台并保持网络畅通、正常工作。	2	没有安装，或没有接入长沙市养老服务监管平台，或不能正常工作的，本条不记分。

序号	评估项目	评估内容	分值	扣分细则
14	服务要求 (52分)	提供辖区内特殊困难老年人(独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等老年人)定期巡访服务。	2	没有建立辖区内特殊困难老年人台帐不得分。每月对每位特殊困难老年人至少巡访一次,随机抽查发现没有每月巡访一次的,每起扣0.5分。
15		提供文体娱乐服务。	2	没有提供文体娱乐服务不得分;没有服务记录不得分;文体娱乐室脏乱差不得分。
16		提供日间休息服务。	2	没有提供日间休息服务不得分;没有服务记录不得分;床单脏乱差不得分。
17		提供精神慰藉服务。	1	没有提供精神慰藉服务不得分;没有服务记录不得分;心理咨询室脏乱差不得分。
18		提供养老助餐服务。	3	没有提供养老助餐服务不得分。没有服务记录不得分;厨房、餐厅、配餐室等脏乱差,扣1分;不符合食品安全标准扣2分。
19		提供教育培训服务。	2	没有提供教育培训服务不得分;没有服务记录不得分;教育培训室(老年课堂)脏乱差不得分。
20		提供健康服务。	2	没有提供健康服务不得分;没有服务记录不得分;保健康复室脏乱差不得分。
21		提供上门服务。	3	提供家庭护理、助浴、助行、助洁、助购、助医等上门服务,每差一项扣0.5分;没有服务记录不得分;没有公示上门服务价格不得分;上门服务乱收费不得分。
22		提供日间托养服务。	3	没有提供日间托养服务不得分;没有服务记录不得分;没有公示日间托养服务价格不得分;日间托养服务乱收费不得分。
23		提供辅具租赁服务。	1	没有提供辅具租赁服务的不得分;没有服务记录不得分;没有公示辅具租赁服务价格不得分;辅具租赁服务乱收费不得分。
24		提供全日托养服务。	5	没有提供全日托养服务不得分。入住率70%得5分,每差一个百分点扣0.2分。服务质量不符合要求的,发现一起扣1分。
25		提供紧急救援、安全指导、法律咨询等其他服务。	2	提供呼叫应答、预警处置等24小时远程监护得1分,否则不得分;开展老年人安全、权益维护等培训每季度至少一次计1分,否则按比例扣分。

序号	评估项目	评估内容	分值	扣分细则
26	服务要求 (52分)	提供对下指导服务。	2	街道综合养老服务中心指标。没有统筹指导全街道居家养老服务（包括资源链接、供需对接、数据汇总、信息共享、业务培训等）不得分。没有指导服务记录不得分。
27		月均服务量。	10	查看长沙市养老服务监管平台数据和上门服务记录，月均服务量 1000 人次以上得 10 分，每差 1 人次扣 0.02 分，低于 500 人次不得分。
28		社区居家养老服务机构上午 9 时至下午 5 时全天开放（含周六周日）。	2	随机抽查，发现无故未对老年人开放的，每起扣 1 分。
29		建立服务对象档案。	2	没有特殊困难老年人和其他服务对象档案的不得分。服务对象档案不全的，每起扣 0.5 分。
30		严格按照职业道德、行为规范、服务流程提供服务。	2	现场抽查，每发现 1 例不规范行为扣 0.5 分。
31		设有投诉举报电话，有专人负责并及时处理投诉举报。	2	未设投诉电话扣 1 分；未及时处理投诉的，每次扣 0.5 分。
32		使用市、区县（市）养老服务监管平台，录入基础信息并上传服务记录。	4	没有连接长沙市养老服务监管平台并录入基础信息、上传服务记录的不得分。基础数据错误或不全的，扣 2 分；处于离线状态没有及时修复的，发现一起扣 1 分。
33	服务效果 (18分)	委托方（街道、社区）满意度。	4	优秀的计 4 分，良好的计 3 分，合格的计 2 分，不合格的不得分。
34		行业管理部门（区县市民政局）满意度。	4	优秀的计 4 分，良好的计 3 分，合格的计 2 分，不合格的不得分。
35		服务对象满意度。	5	随机抽查 20 例服务对象，满意率 90% 以上的计 5 分，90% 以下 80% 以上的计 4 分，80% 以下 70% 以上的计 3 分，70% 以下不得分。
36		无重大投诉记录，无安全责任事故。	5	市和区县（市）民政部门收到投诉，经调查属实的，每起扣 2 分；发生市级以上媒体曝光的重大投诉经查属实，本条不得分。发生安全责任事故的，本项（服务效果）不得分。

