关于印发《滨海新区社区老年日间照料

服务中心社会化运营管理服务

绩效考核评估方案 （试行）》的通知

各街镇、各开发区民政部门,各老年日间照料中心运营单位：

为规范社区老年日间照料服务中心社会化运营管理服务，建立健全社会力量运营社区老年日间照料服务中心常态化综合监管机制，有效实施民政行业监管和街镇属地监督，精准落实政府补贴政策，推动全区居家社区养老服务可持续性和高质量发展,根据《天津市民政局关于贯彻实施我市居家养老服务两个规范的通知》（津民发〔2013〕77号）和《滨海新区民政局 滨海新区财政局关于印发<滨海新区关于鼓励扶持社会力量开办或运营社区老年日间照料服务中心实施方案>的通知》（津滨民发〔2019〕31号）相关标准和要求，区民政局结合实际制定了《滨海新区社区老年日间照料服务中心社会化运营管理服务绩效考核评估方案（试行）》，现印发实施。请各部门、各单位结合实际，积极组织落实。

2021年5月20日

                              （此件主动公开）

滨海新区社区老年日间照料服务中心社会化运营

管理服务绩效考核评估方案（试行）

为规范社区老年日间照料服务中心社会化运营管理服务，细化完善管理服务绩效考核评估制度，建立常态化综合监管机制，有效实施民政行业监管和街镇属地监督，精准落实政府补贴政策，推动全区居家社区养老服务运营机制改革和高质量发展，根据《天津市民政局关于贯彻实施我市居家养老服务两个规范的通知》（津民发〔2013〕77号）、《天津市民政局 天津市财政局关于扩大社区老年日间照料中心运营机制改革试点意见》（津民发〔2015〕52号）和《滨海新区民政局 滨海新区财政局关于印发<滨海新区关于鼓励扶持社会力量开办或运营社区老年日间照料服务中心实施方案>的通知》（津滨民发〔2019〕31号）相关标准和要求，制定本考核评估方案。

一、工作目标

坚持日常抽查考评与年度绩效考核相结合原则，细化量化考核指标体系和分值，建立完善社区老年日间照料服务中心社会化运营管理服务绩效考核评估制度和激励机制，将社会化运营管理服务绩效考评结果与政府补贴挂钩，推动社区老年日间照料服务中心居家社区养老服务常态化、规范化、特色化发展。

二、考评对象

已在民政局备案，并由社会力量运营管理服务3个月以上的社区老年日间照料服务中心。

三、总体要求

**（一）适配专业运营管理服务团队**。社区老年日间照料服务中心运营机构应适配运营管理和服务人员，并接受岗前专业培训。

**（二）建立健全各项规章制度**。社区老年日间照料服务中心运营机构应按照运营服务合同，制定并公示管理服务团队、岗位职责、服务项目、服务标准、收费价格、投诉方式等规章制度，制定规范服务流程，建立重点服务对象人员信息台账，做好日常服务台帐记录。

**（三）坚持公益性服务和社会化服务相结合**。社区老年日间照料服务中心的运营管理服务坚持公益性（无偿）服务和社会化（有偿）服务相结合的原则。无偿服务主要是指开展对本社区散居特困、农村留守、高龄空巢、失独家庭等老人的定期或不定期探视走访帮扶服务，以及文体娱乐、健康讲座、志愿服务等；有偿服务是指根据服务能力并整合社区各类服务资源，开展助餐、助浴、助洁、助医、康复、家政、日间托养、家庭照护、代缴代购等服务，服务项目实行“三定一公开”（定服务项目、定服务内容、定收费标准，并在服务场所公开）。

**（四）落实《两个规范》提高服务质量。**社区老年日间照料服务中心运营机构要根据《居家养老社区服务规范》（DB12/T488-2013）和《居家养老入户服务规范》(DB12/T489-2013)标准要求开展服务，组织从业人员开展《养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法（试行）》《天津市养老服务促进条例》等法规政策学习培训教育，提高职业素养和职业道德，保障守法诚信服务和服务质量提升。

四、考核内容

**（一）街镇、居（村）委会监管**

**1、管理职责到位**：街镇、居（村）委会有专人负责监督管理，制度健全，并把社区老年日间照料服务中心消防安全、疫情防控等工作纳入属地监管职责；

**2、监管服务到位**：街镇管理人员每季度巡视督查1次，社区管理人员每月至少检查1次。督查检查要做好登记记录。

**（二）设施器材管理**

**3、服务场所**：场所门口和功能室有标识、装修适老无障碍、卫生干净整洁无死角、疫情防控措施有落实；

**4、办公设施**：具备信息网络办公的软硬件条件，建立管理服务台帐；

**5、功能室设施器材**：设施器材运维良好，有使用说明书、注意事项（风险提示）；

**6、消防安全**：灭火器材配置到位，有专人负责、有预案、有培训、有演练、有记录。

**（三）运营服务管理**

**7、运营资质**：依法登记，证照齐全且审验合格；

**8、服务团队**：有专业的管理服务人员，定期接受相关管理培训活动，持证上岗（或有岗前培训记录）；

**9、管理制度**：运营管理具备科学的管理制度、岗位职责、工作流程；

**10、需求调查**：掌握所在社区（村）老年人数，开展老年人服务需求调查并建立老年人信息数据库社区；

**11、服务资源**：整合公益服务和社会化服务资源，发布服务信息、对接相关服务；

**12、服务公开**：公开服务项目、服务规范、服务流程、服务价格。

**（四）公益服务**

**13、信息咨询**：开展为老信息咨询服务；

**14、政策宣传**：宣传党的大政方针和国家法律法规，宣传惠民惠老政策，宣传积极老龄观，宣传村规民约，宣传科学健康养生知识等；

**15、文体娱乐**：组织开展文化养老、体育健身等适老文体娱乐活动；

**16、健康讲座**：组织开展老年性疾病预防、健康养生科普讲座；

**17、关爱服务**：组织开展对社区散居特困、农村留守、高龄空巢、失独家庭等老人的定期或不定期探视走访帮扶服务，以及电话问询、邻里敲门、公益志愿服务活动。

**（五）社会化服务**

**18、日间托养服务**：开展辖区内有需求的自理、半自理老人生活照料日间托养服务；

**19、膳食助餐服务**：自身提供或整合优质实惠餐饮服务单位，开展老年人助餐服务；

**20、代购代缴服务**：整合优质实惠老年用品、食品商家，开展老年人用品、食品代买代购以及代缴水电气暖、通讯费用等服务；

**21、入户家政服务**：自身提供或整合各类优质服务商，开展上门保洁、助浴、助医、各类维修等为老服务；

**22、其它社会化服务：**根据老人需求开展其它社会化服务。

以上考评内容详见《滨海新区社区老年日间照料服务中心社会化运营管理服务绩效考核评估细则》（附件）。

五、考评方式

社区老年日间照料服务中心考核工作由各开发区、街镇和区民政局（滨海新区社会福利和养老服务指导中心，以下简称“养老服务指导中心”）负责组织实施，采取日常考核、季度评分与年度考评相结合的方式。各街镇、各开发区民政部门负责基础补贴考核工作，实施日常考核、季度评分、年度考评；区民政局（养老服务指导中心）负责对已通过街镇基础补贴考核并达标的社区老年日间照料服务中心，实施日常抽查考核和年度绩效补贴考评工作。

（一）考核评分工作，按照《滨海新区社区老年日间照料服务中心社会化运营管理服务绩效考核评估细则》（以下简称“《细则》”，见附件）考评内容进行，按照百分制逐项评分累加汇总结果。

（二）各街镇、各开发区民政部门依据《细则》考评内容，可制定本单位季度考评方案细则或工作方案，实施季度、年度考评工作。

（三）区民政局（养老服务指导中心）按照《细则》考评内容，实施日常抽查考核和年度考评并进行总评。

（四）考评总得分加减分事项

           1、开展居家上门长期照护服务:年度内服务3人及以上并签订服务合同的，年终总得分加5分；

    2、服务对象满意度调查:服务对象或家属对服务事项、服务态度、服务质量满意度达到95%以上的，年终总得分加5分；服务对象或家属对服务事项、服务态度、服务质量满意度低于60%的，年终总得分减5分；

3、社会评价：对于运营管理服务做法和经验，在市、区获得推广或表彰的，年终总得分予以加5分；运营管理服务工作不到位，在市、区相关部门监督抽查中被点名、通报或被媒体曝光批评的，以及运营服务机构或工作人员被列入联合惩戒名单的，年终总得分减5分。

六、考评结果运用

（一）社区老年日间照料服务中心社会化运营管理服务绩效考评结果与政府运营补贴挂钩，将运营补贴划分为40%为基础补贴、60%为绩效补贴。

（二）城镇社区老年日间照料服务中心考核考评得分在70分以上的为达标；农村社区老年日间照料服务中心考核考评得分在60分以上的为达标。基础补贴考核达标的社区老年日间照料服务中心给予基础补贴；基础补贴考核和绩效补贴考核都达标的，给予基础补贴加绩效补贴。

（三）基础补贴考核不达标的或连续两年绩效补贴考核不达标的运营单位，取消运营资格。

（四）社区老年日间照料服务中心运营补贴，由区民政局按照年度绩效总评结果向市、区申请，由所属街镇、开发区民政部门拨付运营单位。

（五）运营管理服务3个月以上不满一年的，按月计算运营补贴拨付。

（六）考核评估结果及时向各街镇、开发区民政部门及运营单位反馈，并适时向社会通报。