

北京市民政局关于印发《北京市 街道(乡镇)区域养老服务中心运营管理效能 评估实施方案(试行)》的通知

京民养老发〔2024〕23 号

各区民政局,北京经济技术开发区社会事业局:

现将《北京市街道(乡镇)区域养老服务中心运营管理效能评估实施方案(试行)》印发给你们,请结合实际认真贯彻落实。

北京市民政局

2024 年 3 月 21 日

北京市街道(乡镇)区域养老服务中心 运营管理效能评估实施方案(试行)

为落实《关于完善北京市养老服务体系的意见》(京政办发〔2023〕25号)、《北京市居家养老服务网络建设工作方案》(京民养老发〔2023〕292号)有关要求,加强对街道(乡镇)区域养老服务中心(以下简称“养老服务中心”)运营管理的效能评估,推动养老服务中心高质量发展,制定本实施方案。

一、总体要求

养老服务中心运营管理效能评估应坚持公开公正、专业科学、以评促建的基本原则,紧紧围绕持续强化养老服务中心作为本市街道(乡镇)级枢纽型养老服务综合体作用,充分发挥“以空间换服务”效用和财政资金使用效能,不断推动专业运营机构提升养老服务中心运营管理能力和水平,加快建设全面覆盖的三级居家社区养老服务网络,为老年人就近就便精准提供综合性、普惠性、专业化养老服务,有效提升老年人的幸福感、获得感和满意度。

二、评估实施

(一)评估对象

本市正常运营的养老服务中心。同一运营方运营多家养老服务中心的,每家养老服务中心均应参加效能评估。

(二)评估主体

各区民政部门负责辖区内养老服务中心运营效能评估。市民政局对各区养老服务中心运营效能评估情况开展督导抽查。

(三)评估时间

在运营合同周期内按年度开展养老服务中心运营效能评估，区民政部门可结合实际确定具体的评估时间。首次申请效能评估的，应运营满1年。

(四)评估内容

1. 评估指标

包括制度规范、服务内容、服务安全、评价反馈4个维度，共14个二级指标、30个三级指标。同时，为提升养老服务中心的积极性和主动性，设立1项减分指标、5个一票否决项。

2. 评估计分

效能评估总分100分(不含减分项)。其中，“制度规范”指标分值10分；“服务内容”指标分值60分；“服务安全”指标分值10分；“评价反馈”指标分值20分。减分项指标分值3分。

具体评估指标如下：

(1)制度规范(10分)。主要对养老服务中心规范化管理水平进行评估，设置项目管理、日常管理、财务管理3个二级指标。其中，项目管理包括制度建设、人员配备2个三级指标；日常管理包括场地利用、服务宣传、信息公开3个三级指标；财务管理包括资金使用、资金监管2个三级指标。

(2)服务内容(60分)。主要对养老服务中心各类服务功能作用发挥情况进行评估,设置社区餐厅、老年学堂、照护服务、医养服务、综合服务5个二级指标。其中,社区餐厅包括餐食供应、便捷服务、清洁卫生3个三级指标;老年学堂包括活动开展1个三级指标;照护服务包括全托服务、居家照护、家庭支持3个三级指标;医养服务包括医养结合1个三级指标;综合服务包括康复辅具、家庭适老化改造、养老志愿服务、需求调研、资源整合5个三级指标。

(3)服务安全(10分)。主要对养老服务中心各类安全防范措施情况进行评估,设置应急预案、消防安全、食品安全、信息安全4个二级指标。其中,应急预案包括应急预案制定及演练1个三级指标;消防安全包括电器电路、消防通道、应急设备、防火措施4个三级指标;食品安全包括食品留样及可追溯1个三级指标;信息安全包括信息保护1个三级指标。

(4)评价反馈(20分)。养老服务中心直接利益相关方对运营方的认知和评价情况,设置老年人评价、社会影响2个二级指标,其中,老年人评价包括知晓度、满意度2个三级指标;社会影响包括媒体报道1个三级指标。

(5)减分项(3分)。主要对养老服务中心的投诉情况进行评估,设置投诉情况1个二级指标,包括信访投诉1个三级指标。

(6)一票否决项。主要对每个评估周期内发生安全生产责任事故、出现重大服务质量问题、未提供居家上门服务、未提供早、中、晚餐并对外开放、未提供医养结合服务等予以一票否决。

具体评估指标体系见附件(《街道(乡镇)区域养老服务中心运营管理效能评估指标》)。

(五)评估结果

养老服务中心运营管理效能评估得分高于 60 分及以上的为合格,低于 60 分的为不合格。

(六)工作步骤

1. 材料申报。养老服务中心承接运营主体根据运营管理实际情况,登录北京市养老服务管理信息系统,填写养老服务中心运营管理效能评估申报材料,并经区民政部门审核。

2. 现场检查。由区民政部门牵头组织相关职能部门,或委托第三方专业机构,开展现场检查。在实地考察、听取汇报、查阅资料的基础上,联合评估工作组对照评估标准逐项评估。

3. 结果公示。区民政部门通过官方网站、微信公众号等,对评估结果公示不少于 5 个工作日。

4. 评估核定。区民政部门根据评估情况确定评估最终结论及完善建议,并汇总形成本区评估工作报告报送市民政局。

三、评估结果应用

(一)评估结果应作为遴选养老服务中心运营方的重要依据。对合同周期内评估结果均为合格的养老服务中心,其运营方在同等条件下可优先承接该养老服务中心下一合同周期的运营服务。对评估结果为不合格的养老服务中心,给予 1 个月的整改期限并组织复评。有一票否决项或复评不合格的,各区民政部门应督促

指导街道(乡镇)与承接运营主体依规解除运营合同;相关运营方应当按照合同(协议)的约定承担违约责任,并在2年内不得承接本市养老服务中心运营管理项目。

(二)评估结果应通报养老服务中心所在街道(乡镇),并报市民政局。评估结果为合格的养老服务中心运营方,应根据效能评估反映的问题有针对性地进行整改,进一步提升自身服务能力和运营管理效能。养老服务中心运营方对复评结果有异议的,可依规向市民政局进行申诉。

本实施方案自印发之日起试行。

附件:街道(乡镇)区域养老服务中心运营管理效能评估指标
(略)