

附表：残疾人寄宿制托养服务质量评价表

评价内容			评价标准	评分	评价方式
一级指标	二级指标	三级指标			
基本条件 (30分)	资质 (10分)	1. 合法设置、运营，申请审批与注册登记手续齐全（4分）	能提供注册登记证、机构代码证、税务登记证、经营许可证、社保证等原件或复印件。 * 满分4分，缺1件扣1分，扣完为止		查验证照
		2. 机构运营及信用状况良好，未出现重大事故（3分）	能提供以下证明（2年满分；1年减半）： * 能提供近1-2年运营状况良好的证明（1分） * 能提供近1-2年信用状况良好的证明（1分） * 能提供近1-2年未出现重大事故的证明（1分）		查验证照
		3. 机构有稳定的运营资金保障（3分）	能提供近3年服务项目的合同原件或复印件，且有人账经费： * 入账经费达6万（3分）；达4万（2分）；达2万（1分）		查看合同和资金往来
	人员 (10分)	1. 管理人员（2分）	配备管理人员1名以上（含1名），并具备以下条件： * 社会工作、公共管理等专科以上学历，或相关职业资格证书（1分） * 熟悉残疾人相关法律法规与政策、残疾人托养相关知识；有管理工作经验（1分）		查看证书与面谈
		2. 专职或兼职专业人员（4分）	具有本人身份证明、健康证明，及从业资格或职业资格证书： * 专业医务人员或康复技术人员1名以上（1分） * 专业财务人员1名（1分） * 残疾人就业服务指导或心理咨询、疏导的专业人员至少1名（1分） * 有精神残疾服务对象则应配备精神卫生医师、专业心理治疗师或经过医疗卫生机构上岗培训并考核合格的专业人员进行业务指导（1分）		查看用人单位合同与证书

续表

评价内容			评价标准	评分	评价方式
一级指标	二级指标	三级指标			
基本条件 (30分)	人员 (10分)	3. 一定数量的服务人员 (4分)	具有本人身份证明、健康证明, 从事职业须经相关行业部门认可 (持证上岗): * 配备适宜的护工, 护工人员与服务对象的比例不低于1:5 (1分) * 配备有安全保卫工作经验的专职安保人员至少1名 (1分) * 其他服务人员, 如厨师、清洁工等 (1分) * 接受过残疾人身心知识与托养服务培训 (1分)		查看用人单位与证书
	场地 (8分)	1. 固定场所 (4分)	有固定服务场所, 且为协议承租或自有用房 * 协议承租三年以上或自有房 (2分, 如为协议承租两年以上则只计1分) * 建筑总面积 $\geq 100\text{m}^2$, 总床位 ≥ 10 张, 平均每床面积 $\geq 5\text{m}^2$, 活动面积 $\geq 50\text{m}^2$ (2分)		查看租赁合同或房产证
		2. 地理位置 (1分)	* 机构设置在交通便利的城区或近郊区的地段 (0.5分) * 公共交通服务便利, 且方便残疾人出入 (0.5分)		现场评估
		3. 功能用房 (1分)	* 有固定办公场所; 起居室、食堂、浴室等 (0.5分) * 有护理保健室、文体活动室、劳动工作间等 (0.5分)		现场评估
		4. 建筑质量和消防安全 (1分)	* 房屋建筑质量安全 (0.5分) * 消防设施符合《消防安全标志设置要求》 (0.5分)		查验证明
		5. 环境 (1分)	* 环境整洁、卫生, 空气流通, 采光充足 (0.5分) * 公共标识设置与无障碍设施符合相关规定 (0.5分)		现场评估
	设备 (2分)	1. 基础设施 (1分)	* 服务场所装有空调或其他适用的取暖、降温设备, 提供全天候热水供应 (0.5分) * 服务场所配置照明设备, 公共区域设置应急照明灯 (0.5分)		现场评估
		2. 功能设施 (1分)	* 服务场所配备养护起居、护理保健和文体活动等基本设施, 设备完好 (1分)		现场评估

续表

评价内容			评价标准	评分	评价方式
一级指标	二级指标	三级指标			
服务规范 (50分)	服务流程 (15分)	1. 综合评估 (6分)	<ul style="list-style-type: none"> * 对托养对象的家庭情况、残疾类型和残疾等级情况记录并存档 (1分) * 精神残疾托养对象, 宜提供专业医疗机构或康复机构出具的正式风险评估表 (1分) * 由专业团队人员对托养对象进行功能评估, 并出具综合托养评估报告 (3分) * 评估结果得到托养对象家属或其监护人的认可 (1分) 		查看评估报告等
		2. 签订协议 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> * 与服务对象或其监护人签订有法律效力、权责明晰的托养服务协议, 每年一签 (1分) * 协议应明确服务对象、服务内容、服务方式、服务时间、收费标准等事项 (1分) 		查看协议
		3. 个别化托养方案制定 (4分)	<ul style="list-style-type: none"> * 对托养对象的实际情况有客观全面的分析 (1分) * 制定了适合托养对象的服务方案, 有长、短期目标和具体措施 (3分) 		查阅资料
		4. 阶段性评估与方案调整 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> * 按照个别化托养方案提供托养服务, 专项服务有全程记录 (1分) * 每半年进行一次过程性效果评估, 检查方案制定是否适合托养对象实际情况, 适时调整方案 (1分) * 在机构托养满一年的服务对象, 应进行一次托养适宜性评估, 根据评估结果确定是否有必要继续托养 (1分) 		查阅资料
	服务内容 (20分)	1. 生活照料和护理 (5分)	<ul style="list-style-type: none"> * 提供营养、规律的膳食服务及助餐服务, 尊重服务对象饮食习惯 (1分) * 提供合理频率的身体清洁服务和衣物换洗服务 (1分) * 提供起床、穿衣、就寝、脱衣、整理床铺、如厕等基本起居服务 (1分) * 协助服务对象进行户外活动, 每天不少于1小时 (天气条件允许) (1分) * 为特定服务对象提供护理、服药等服务 (1分) 		查看档案与资料

续表

评价内容			评价标准	评分	评价方式
一级指标	二级指标	三级指标			
服务规范 (50分)	服务内容 (20分)	2. 生活自理能力训练 (5分)	<ul style="list-style-type: none"> * 制定适宜的训练计划，训练结果记录存档（2分） * 进行自行洗漱、如厕、穿衣、吃饭等基本生活自理活动训练（1分） * 进行煮饭、择菜、整理床铺、洗衣服、打扫卫生等简单家务和劳动训练（1分） * 进行制作面食、烘焙饼干、缝制衣物等生活能力、职业能力训练（1分） 		查看档案与资料
		3. 社会适应能力辅导 (6分)	<ul style="list-style-type: none"> * 制定社会适应能力辅导计划，并根据服务对象的恢复和提升情况适时调整计划（2分） * 普及礼仪知识、两性知识等基本社会行为准则和常识（1分） * 开展适宜的文化、体育、娱乐活动，培养基本的人际交往兴趣和能力（1分） * 在社区生活场景中进行社会适应性训练，提高服务对象参与社会生活的能力（1分） * 提供日常心理疏导和心理健康服务，及培训、阅览、上网和电视广播等服务（1分） 		查看档案与资料
		4. 职业康复与劳动技能训练 (4分)	<ul style="list-style-type: none"> * 开展身体功能和劳动能力评估，及时调整职业康复与劳动技能训练计划（1分） * 开展与服务对象行为能力相适应的简单基本生产劳动（1分） * 通过开设劳动技能培训课程，开发服务对象的职业能力（1分） * 为有需要的服务对象提供职业指导、职业心理咨询、职业适应评定、职业康复训练、职业介绍等服务（1分） 		查看档案与资料

续表

评价内容			评价标准	评分	评价方式
一级指标	二级指标	三级指标			
服务规范 (50分)	服务管理 (15分)	1. 遵纪守法 (3分)	<ul style="list-style-type: none"> * 执行残疾人托养服务相关规定, 自觉接受监管部门的监督管理 (1分) * 有健全的财务管理、会计审核制度, 凭证、账簿符合财务规定 (1分) * 有项目独立台账, 专款专用, 有项目经费收文明细清单 (1分) 		查阅资料
		2. 制度管理 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> * 有健全的管理制度, 如接待、服务、投诉处理机制和服务回访制度 (1分) * 有档案管理和固定资产管理制度等 (1分) 		查阅资料
		3. 信息管理 (4分)	<ul style="list-style-type: none"> * 按托养协议妥善保管服务对象的个人信息, 尊重其个人隐私 (1分) * 建立服务对象个人档案, 包括个人基本情况、托养服务协议书、健康情况、医疗记录、综合评估报告、个别化托养方案、托养服务内容开展情况等 (1分) * 有阶段性评估与调整方案, 并及时更新、动态管理 (1分) * 与工作人员签订劳动合同, 并按照规定缴纳社会保险 (1分) 		查阅资料
		4. 服务指南 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> * 能提供清晰、标准的服务指南 (服务说明书) (1分) * 服务指南包括机构介绍, 服务设施、内容和项目, 收费项目和标准, 服务承诺、相关费用减免政策等 (1分) 		查看服务指南
		5. 服务流程 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> * 在显著位置标示残疾人寄宿制托养服务工作流程 (1分) * 依据各类残疾人身心特点, 按照评估方案提供有针对性的服务项目不少于三项 (1分) 		现场评估与查阅资料
		6. 定期随访 (2分)	<ul style="list-style-type: none"> * 通过电话、家访、网络等途径及时收集服务反馈意见 (1分) * 服务质量跟踪随访记录表有翔实记录 (1分) 		查阅资料

续表

评价内容			评价标准	评分	评价方式
一级指标	二级指标	三级指标			
服务成效 (20分)	服务满意度 (10分)	满意度调查回访率 (6分)	<ul style="list-style-type: none"> * 满意度回访率不低于60% (2分) * 取样率占总服务对象人数的比例: ≥20%计3分; ≥10%计2分; ≥6%计1分 * 投诉率 <5% (1分) 		查看调查表
		满意度百分比 (4分)	<ul style="list-style-type: none"> * 满意度: ≥95%计4分; ≥90%计3分; ≥80%计2分; ≥75%计1分; 注: 满意度 = 达到满意和基本满意的总次数/服务总次数 		查看调查表
	结果性成效 (10分)	1. 身体功能 (4分)	服务对象的身体功能有改善 (非常符合2分; 基本符合1分; 没有改变0分) <ul style="list-style-type: none"> * 移动、运动能力有改善; 手的精细动作有改善 (2分) * 情绪控制能力有改善 (2分) 		与服务对象访谈、查看阶段评估
		2. 活动和参与 (4分)	服务对象更积极参与社会生活 (非常符合2分; 基本符合1分; 没有改变0分) <ul style="list-style-type: none"> * 服务对象的日常生活活动能力增强, 如生活自理、劳动技能、文体活动等 (2分) * 服务对象沟通、交往的兴趣和能力有提升, 积极参与社会生活 (2分) 		与服务对象访谈、查看阶段评估
		3. 环境支持 (2分)	服务对象得到更多的环境支持 (非常符合2分, 基本符合1分): <ul style="list-style-type: none"> * 如辅具、态度、环境改变等 (2分) 		与服务对象访谈