

上海市普陀区民政局
上海市普陀区财政局

普民联〔2021〕1号

关于印发《普陀区养老机构服务运营
考核奖励管理办法（2021版）》的通知

各养老机构、长者照护之家：

为认真贯彻落实《上海市养老服务条例》和《上海市老年人权益保障条例》的文件精神，进一步提升本区养老服务机构的服务质量水平，扶持和促进养老机构的健康规范发展，引导养老服务机构不断创新管理理念、提升服务水平，创建具有普陀区特色的机构养老服务，区民政局、区财政局结合本区实际情况制定《普陀区养老机构服务运营考核奖励管理办法（2021版）》，现印发你们，请参照执行。

上海市普陀区民政局

上海市普陀区财政局

2021年4月25日

抄送：各街道、镇

普陀区民政局办公室

2021年4月25日印发

(共印30份)

普陀区养老机构服务运营考核奖励管理办法 (2021 版)

第一章 总 则

第一条 (目的和依据)

为进一步规范提升普陀区养老机构、长者照护之家等为老服务单位的运营管理，提高整体服务质量，推动本区住养机构的持续健康发展，根据《上海市老年人权益保障条例》、《上海市养老服务条例》、《全面开展养老机构服务质量日常监测工作的实施方案》、《养老机构服务与设施要求》、《上海市养老机构条例》、《上海市养老机构等级评定管理办法》等文件精神，现结合本区实际情况制定本办法。

第二条 (基本涵义)

养老机构服务运营考核奖励是通过对本区养老机构和长者照护之家进行季度和年度考核，考核内容为违法违规行政处分、养老服务日常监测、特色管理、普陀区户籍老年人收住比例、机构等级评定、录用持证专技人员、小组式结对帮扶成果、市区级评审员资格、区民政及街道年度综合评价等情况，依据考核评分结果由区民政局核准发放的服务运营考核奖励。

第三条 (部门职责)

养老机构服务运营考核工作由区民政局牵头，会同财政、人社、卫健等相关部门制定、完善管理办法和考核评分表，区民政局开展招标，组织第三方实施考核活动，并组织专家对考核结果进行论证。区民政局根据考核结果发放服务运营奖励，并做好监督管理工作。

第四条（考核对象）

本办法适用的考核对象是普陀区行政区域内的养老机构、长者照护之家等。考核对象应定期更新普陀区综合为老服务平台的相关数据、保证养老服务单位上传数据的真实性和时效性；应积极配合第三方机构的现场考核、飞行考核、远程考核，保证提供文档、数据的真实性和有效性，确保被访人员身份的真实性，开放所有设施、设备。

第五条（考核机构）

（一）考核工作小组：由区民政局、区财政局的业务分管领导、相关业务科室组成。

（二）专家组：专家组由市级专家和区级专家、第三方机构业务专家和信息数字化专家组成。专家组中第三方机构业务专家，被考核机构的专家应回避。

（三）第三方考核机构：第三方考核机构，由区民政局通过政府招标产生。第三方考核机构职责：一是选拔市级、区级专家，优化普陀区养老服务运营考核专家库，组织专家开展实施考核活动，负责对专家考核过程和绩效的管理；二是开发、运维和升级养老机构服务运营数字化监测平台，支持数字化、远程化考核的实施；三是帮助区内养老机构实现小组式帮扶结对，养老机构与专家结对，为被考核机构制定改进目标和改进措施，对改进结果持续评价。

第二章 考核标准与实施方法

第六条（考核内容）

根据考核工作领导小组制定的《普陀区养老机构服务运营考核评

分表》作为考核标准及内容，考核评分以千分制计算，主要包含以下三方面内容：

（一）违法违规行为行政处罚的裁量；

（二）服务质量管理要求，包含安全部分、服务部分、管理部分、设施部分；

（三）普陀区特色管理要求。

具体考核细则请参考《普陀区养老机构服务运营考核评分表》。

第七条（考核方法）

普陀区养老机构服务运营考核奖励的实施方法如下：

（一）日常数据采集

各养老机构和长者照护之家须根据日常运营情况，通过普陀区综合为老服务平台的养老机构管理系统，每月更新相应数据，完成数据采集更新工作。

（二）第三方考核机构考核

第三方考核机构需通过养老服务运营数字化监测平台，对各养老机构和长者照护之家的运营情况进行季度和年度考核，考核方式包括：定期现场考核、飞行考核、远程考核、数据考核等，以获取的相关信息及数据作为评价依据，考核后出具扣分项、改进目标和改进措施，监测被考核单位的改进结果。

（三）专家组论证

专家组每季度需根据普陀区综合为老平台数据运维情况和第三方考核机构提交的考核报告，对养老机构和长者照护之家的服务运营奖励金额进行评审，评审结果交区民政局，并对各单位的扣分项提出合

理的改进目标和改进措施；形成专家与被考核单位结对帮扶的机制，帮助被考核单位提升改进。

第八条（考核评价）

（一）违法行为行政处罚的裁量，采取一票否决制。违规行为采取扣分制。

（二）服务质量管理要求，实得评价分共 1000 分。由直接评价分经过加权计算后生成。

1. 每项考核指标设定 A、B、C、D 不同档次予以直接评价：

A 档：3 分，考核要点完全符合；

B 档：2 分，重要考核要点完全符合、其他要点部分符合；

C 档：1 分，考核要点部分符合；

D 档：0 分，重要考核点完全不符合或所有考核点完全不符合；

2. 各大类指标实得评价分实行加权处理计算

$$M=a / (3 \times b) \times 1000 \times c$$

式中：

M—各大类指标实得评价分

a—各大类指标直接评价分之和

b—各大类考核指标数（考核指标总数减去不适用指标数）

c—各大类权重系数

3. 不适用项：因客观原因，某项指标无法考核，则设定为不适用项（不适用项不作考核）。

4. 根据服务运营品质的影响度设定权重。如下表：

维度	权重
安全部分	20%
服务部分	50%
管理部分	20%
设施部分	10%

（三）服务质量管理要求根据分数进行等级判定。考核评价分为“优秀“、“良好“、“一般“、“较差“四个等级。考核等级对应不同的表情。

优秀：分值不低于 900 分，大笑脸；

良好：分值不低于 800 分，微笑脸；

一般：分值不低于 600 分，平脸；

较差：分值低于 600 分，哭脸。

（四）特色管理要求，共 300 分，由各项考核指标直接评价分相加生成。特色管理要求考核分作为年度奖励的依据之一，不计入季度奖励。

第三章 奖励与资金管理

第九条 （奖励内容及标准）

（一）服务运营季度奖励均包括四项内容：一是机构服务运营考核奖励，二是机构收住普陀区户籍老年人奖励，三是机构等级评定，四是机构录用持证专技人员奖励。

（二）机构服务运营季度奖励的费用标准根据机构规模和服务形式不同，分为大型养老机构（ ≥ 300 床）、中型养老机构（299-150

床)、小型养老机构(149-50床)、长者照护之家(<50床)四类标准。具体奖励标准如下:

1. 机构运营考核奖励标准:

大型养老机构: 30000元/单位/季度

中型养老机构: 25000元/单位/季度

小型养老机构: 20000元/单位/季度

长者照护之家: 30000元/单位/季度

2. 机构收住普陀区户籍老年人奖励标准:

300元/普陀区户籍老年人/季度

3. 养老机构等级评定奖励标准(依据《上海市养老机构等级评定管理办法》沪民规〔2020〕14号):

市三级: 5000元/机构/季度, 全年奖励金额20000元

市四级: 10000元/机构/季度, 全年奖励金额40000元

市五级: 15000元/机构/季度, 全年奖励金额60000元

市一级、二级不予奖励

4. 机构录用持证专技人员奖励标准:

持证专技人员奖补对象: 持证医疗专技人员(不限年龄), 持证养老护理员及社工(男60周岁以下、女55周岁以下)。持证的专技人员需在本区养老机构服务满半年以上。

专技证书包括: 养老护理员职业资格证书、初级及以上等级证书, 专职医疗、专技职业资格证书(含护士、医生、康复师、营养师、心理咨询师等)和专职社工职业资格证书。机构可获得录用持证专技人员奖励。

持证养老护理员奖励标准：初级证书 300 元/人/季度，中级证书 600 元/人/季度，高级证书 900 元/人/季度。

持证医疗人员（含护士、医生、康复师、营养师、心理咨询师等）奖励标准：初级证书 600 元/人/季度，中级证书 900 元/人/季度，高级证书 1200 元/人/季度。

持证社工奖励标准：初级证书 300 元/人/季度，中级证书 600 元/人/季度，高级证书 900 元/人/季度。

（三）机构服务运营年度奖励的内容包括该全年的特色管理考核结果；参加市级服务质量评定结果、区级及以上养老服务比赛结果；小组式结对帮扶奖励，市区级评审员奖励及取得其他突出养老服务成绩；区、街道的年度综合评价。年度奖励标准不低于当年运营考核奖励的 5%，由区民政局综合评议后决定。

（四）机构服务运营年度奖励维度的权重，如下表：

维度	权重
全年特色管理考核	50%
市级服务质量评定优秀	10%
市级及以上荣誉	10%
小组式结对帮扶	10%
市区级评审员	10%
区、街道年度综合评价	10%

(五) 养老服务运营质量考核结果向社会公示。对考核优秀的养老机构予以授牌表扬。积极为养老机构提供参加国家级、市级行业交流学习和培训的机会。

第十条 (考核奖励计算)

(一) 养老机构服务运营考核季度奖励计算方法:

养老机构服务运营考核季度奖励与当季的服务运营质量的考核总得分相关, 服务运营质量的考核总得分=服务质量管理要求实得分-违规扣分。考核总得分 ≥ 600 分, 该机构当季度的运营考核奖励金额=机构类型奖励标准 X (服务运营考核总得分/1000);

第十一条 (考核奖励发放)

季度服务运营奖励, 按季度进行发放; 年度服务运营考核奖励在年底经区民政局综合评议后发放。

第十二条 (处罚)

该养老机构当季的服务运营考核总得分 < 600 分, 或违法行为行政处罚的裁量被一票否决, 该机构当季度的服务运营奖励金额为 0; 且下季度所有奖励发放扣除 50%。

若该养老机构连续 2 个季度考评 < 600 分, 则从第 2 次结果之后的 4 个季度停止发放一切奖励, 并向社会公布。

养老机构参加市级服务质量评定为不合格的, 在此次结果至下次考评结果公示前, 取消所有的奖励。考评等级为合格的, 在此次结果至下次考评结果公示前, 所有的奖励扣除 20%。

第十三条 (考核资金管理)

区民政局每年向区财政局申请专项奖励资金用于养老机构和长者

照护之家的运营奖励。区民政局按照本办法相关规定对奖励资金统一管理审核发放，专款专用，确保资金使用公开透明。

（一）养老机构和长者照护之家运营奖励应季度结算，账实相符。

（二）第三方机构考核管理费用由区民政局根据第三方履约服务质量，按年结算。

第四章 附 则

第十四条 （有效期）

本管理办法自发文之日起实施，有效期至2023年12月31日。

第十五条 （动态调整）

考核评分表及考核规则将依据国家、市级相关标准和实际考核效果进行动态调整。

附件：普陀区养老机构服务运营考核评分表（2021版）