

附件 2

2024年度常州市长护险定点养老机构 综合考核内容和评分标准

序号	考核周期	内容	标准分值	评分标准	得分
1	日常考核	基础管理	10	(1) 机构名称、法定代表人（负责人）、机构地址重要信息发生变更，30日内未申报的，扣5分，护理人员等发生变更，30日内未报备的，每次扣2分。 (2) 未依法与服务人员签订劳动（劳务）合同或合同不在有效期内的，每有一人扣1分，未依法参加社会保险的，每有一人扣2分。 (3) 未宣传长期护理保险主要政策、待遇享受流程、主要护理服务项目及价格等的，发现一起扣1分。	
2		合理收费	5	(1) 收费价格超过备案价格的，每例扣1分。 (2) 收费与实际提供的服务不符的，每例扣1分。 (3) 对长护险失能人员收费超过自费人员标准的，每例扣3分。	
3		服务质量	20	(1) 被查实存在挂床等行为的，每例扣2分；未按规定办理建撤床手续的每例扣1分。 (2) 存在缩减服务项目等不符合护理服务计划的行为，每例扣2分。 (3) 未按规定与参保人员结算，以收取管理费用、考核预留费用等为由变相克扣失能人员待遇的，每例扣5分。 (4) 长护险服务明细信息未按要求上传，或与实际服务不符的，每例扣2分。 (5) 无正当理由不正常打卡的，每例扣1分。 (6) 内设医务室或护理院被取消资质，或和医疗机构合作协议未及时续签，不符合准入条件，扣2分。 (7) 有歧视、侮辱、虐待失能人员等情形，每例扣2分。	

序号	考核周期	内容	标准分值	评分标准	得分
4	日常考核	信息管理	5	(1) 长护险信息系统运行环境混接外网或者未按要求安装杀毒软件的扣5分。 (2) 长护险信息系统运行环境私自安装远程控制软件的, 每次扣2分。 (3) 长护险信息系统未按要求升级、维护的, 每次扣1分。 (4) 未经允许, 擅自变更网线地址的, 每次扣5分。 (5) 其他未按要求规范使用长护险信息系统的行为, 每次扣1分。 (6) 因网络安全问题被相关部门通报的, 扣5分。	
5		投诉情况	10	(1) 因服务不当、价格调整等情形导致参保人员投诉至医保部门(受托机构)或公共渠道的, 查实一例扣2.5分。 (2) 存在不正当竞争等手段拉客户被投诉或被经办机构(受托机构)发现的, 查实一例扣5分。	
6	年度考核	制度建设	5	机构内部长护险服务管理、财务管理、信息统计、人力资源管理、档案管理等相关管理制度形同虚设或不健全的, 每有1项扣1分。	
7		人员培训	10	(1) 未制定机构内部培训计划的, 扣10分, 培训内容与政策不符, 每发现一次扣1分; 内部培训年度开展不少于4次, 缺一次扣3分。 (2) 未参加经办机构(受托机构)组织的培训及会议, 缺一次扣2分。 (3) 未参加经办机构组织的长期护理保险护理员技能竞赛等活动的, 缺一次扣2分。	
8		台账管理	10	(1) 无服务记录等台账资料的, 扣10分。 (2) 长护险服务台账记录不完整、不规范的, 每例扣1分。 (3) 台账记录与实际服务不符的, 每例扣2分。	
9		满意度调查	5	经办机构(受托机构)调查问卷、满意度回访等方式体现定点服务机构满意度情况。满意度在85%-90%的(包含85%), 扣3分; 低于85%的扣5分。	
10		自查自纠	8	(1) 在提供长护险服务过程中, 主动反馈参保人员不符合享受长护险待遇条件等情形并被查实的, 每例得1分。 (2) 主动发现并配合经办机构(受托机构)查处冒领长护险待遇等行为的, 每例得2分。	

序号	考核周期	内容	标准分值	评分标准	得分
11	年度考核	综合能力	12	(1) 五星级养老机构得3分，四星级养老机构得2分，三星级养老机构得1分。 (2) 在区级以上媒体宣传长护险政策，或协助经办机构（受托机构）开展长护险宣传工作的，每例得1分。 (3) 长护险工作受到区级以上政府部门表扬的，每例得1分。 (4) 为我市长护险考试培训提供师资、场地等支持的得2分。 (5) 通过专业的护理服务，失能人员失能状态明显好转的，每例得1分。 (6) 为长护险工作开展提供合理化建议被采纳的，每例得1分。 (7) 参加经办机构组织的护理员技能竞赛获得优胜奖的每有1人加0.5分，获得三等奖的每有1人加1分，获得二等奖的每有1人加1.5分，获得一等奖的每有1人加2分。	
12		一票否决项	——	考核年度内因违反服务协议相关内容被约谈、整改的，每次扣5分。	
13				考核年度内因违反服务协议相关内容被扣款、追回违约金的，每次扣10分。	
14				考核年度内因违反服务协议相关内容被经办机构暂停服务协议的，扣20分。	
15				考核年度内因违规被终止服务协议的，年度考核得分为0。	
16				不配合年度考核工作，拒不提供所需相关资料或提供虚假资料的，年度考核得分为0。	