

附件 3

2024年度常州市长护险定点居家上门服务机构

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	<p>(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。</p> <p>(2) 存在服务场所无法正常开展工作的扣2分。</p> <p>(3) 经营场所不符合准入要求的，未悬挂标牌标识的，缺少护理床护理设备、办公设备、档案不齐全的，扣3分。</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 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。</p>	
2		服务质量	25	<p>(1) 制定的护理服务计划明显不合理的，每例扣2分。</p> <p>(2) 根据本机构签约失能人员应享受的服务情况（扣除住院等特殊情形），按月统计实际服务提供率不足95%的每次扣1分、85%扣2分、75%扣5分。</p> <p>(3) 存在以各种理由推诿、拒收或拒绝服务享受长护险待遇的失能人员的行为，每例扣2分。</p> <p>(4) 存在缩减服务项目、缩短服务时间等未按护理服务计划提供服务的行为，每例扣2分。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 有歧视、侮辱、虐待失能人员等情形，每例扣2分。</p>	
3		信息管理	5	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 长护险信息系统未按要求升级、维护的，每次扣1分。</p> <p>(4) 未经允许，擅自变更网线地址的，每次扣5分。</p> <p>(5) 其他未按要求规范使用长护险信息系统的行为，每次</p>	

序号	考核周期	内容	标准分值	评分标准	得分
				扣1分。 (6) 因网络安全问题被相关部门通报的, 扣5分。	
4	日常考核	投诉情况	10	(1) 因服务不当等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。 (3) 因虚假宣传政策, 导致参保人员投诉医保部门(受托机构)的, 查实一例扣2.5分。 (4) 存在故意不为离职人员做变更手续导致护理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。	
5	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。	
6		人员培训	10	(1) 岗前考试通过率90%以下的扣2分, 全年缺考率超过20%的扣3分。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 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。	
7		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。	
8		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。	

序号	考核周期	内容	标准分值	评分标准	得分
9		自查自纠	8	<p>(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况并被查实的，每例得1分。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 完成本机构长护险服务质控并建立台账，覆盖90%以上待遇享受人员的得2分。</p>	
10	年度考核	一票否决项	12	<p>(1) 在区级及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。</p> <p>(2) 长护险工作受到区级及以上政府部门表扬的，每例得1分。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 为长护险工作开展提供合理化建议被采纳的，每例得1分。</p> <p>(5) 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。</p>	
11				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。	
12				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。	
13				考核年度内因违反服务协议相关内容被暂停服务协议的，20分。	
14				考核年度内因违规被终止服务协议的，年度考核得分为0。	
15				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。	