

附件 4

2024年度常州市长护险定点护理辅具租赁机构

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, 辅具适配工程师等发生变更, 30日内未报备的, 每次扣2分。 (2) 存在服务场所无法正常开展工作的扣2分。 (3) 经营场所不符合准入要求的, 未悬挂标牌标识的, 洗消场所重新布置未告知经办机构的扣2分。 (4) 如在我市以外其他地区承接医保、民政以及残联等相关部门辅具租赁类业务的, 未在30日内将相关地区动态调整后租赁项目清单及租赁金额标准等报送市医保经办机构的, 每次扣2分。 (5) 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。 (6) 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	10	(1) 收费价格超过备案价格的, 每例扣2分。 (2) 收费与实际提供的服务不符的, 每例扣2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。 (4) 诱导失能人员未按规定比例分担租赁费用的, 每例扣3分。	
3		服务质量	20	(1) 未在收到适配租赁服务申请的5个工作日内上门提供适配服务, 或未合理制定适配方案, 为失能人员提供不必要的辅具, 每例扣3分。 (2) 未按要求在长护险信息系统中上传辅具器具附件、清单、采购发票等要素进行进销存管理的, 每发现一例, 扣2分。 (3) 存在未按方案适配等行为的, 每例扣2分。 (4) 抽查中发现存在功能失灵、螺丝松动、外观锈蚀破损等故障辅具的, 每例扣2分。	

序号	考核周期	内容	标准分值	评分标准	得分
				(5) 存在未按规定做好辅具检查、清洗消毒、维修保养等行为的, 每例扣2分。 (6) 辅具回收入库后未及时在系统中进行回收操作并造成长护险基金损失的, 每例扣2分。 (7) 辅具适配中使用不符合长护辅具备案的产品, 每例扣2分。 (8) 虚报辅具型号的, 每例扣2分。 (9) 有歧视、侮辱、虐待失能人员等情形, 每例扣2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	5	(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2.5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(含受托机构)组织的培训及会议, 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) 在提供长护险辅具租赁适配服务过程中, 主动反馈参保人员不符合享受长护险待遇条件等情况并查实的, 每例得2分。 (2) 主动发现并配合经办机构(受托机构)查处冒领长期护理保险待遇等行为, 每例得2分。 (3) 完成本机构服务对象辅具使用情况回访并建立台账,	

序号	考核周期	内容	标准分值	评分标准	得分
				覆盖90%以上待遇享受人员的得2分。	
11	年度考核	综合能力	12	（1）在区级及以上媒体宣传长护险政策，或协助经办机构（含受托机构）开展长护险宣传工作的，每例得1分。 （2）长护险工作受到区级以上政府部门表扬的，每例得1分。 （3）为长护险工作开展提供合理化建议被采纳的，每例得1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。	