

老年人评估知情告知制度(通用 4 篇)

评估的概念通俗易懂的说法就是对某类资产,项目,行为等进行评定、审定、研判,核定给出相应的估算结论, 以下是作者收集整理老年人评估知情告知制度(通用 4 篇), 仅供参考, 希望能够帮助到大家。

老年人评估知情告知制度 1

根据《民政部关于推进养老服务评估工作的指导意见》、《福州市居家和社区基本养老服务提升行动工作方案》精神, 为科学划分老年人失能等级, 精准补贴领取资格, 制定本办法。

一、定义

老年人能力评估是指依据国家医保局、民政部制定的《长期护理失能等级评估标准(试行)》, 对评估对象日常生活活动、认知、感知觉与沟通等方面的能力丧失程度的分级评估。评估结果划分为 0 级(基本正常)、1 级(轻度失能)、2 级(中度失能)、3 级(重度失能 I 级)、4 级(重度失能 II 级)、5 级(重度失能 III 级) 六个级别。

二、评估对象

评估对象为申请享受本市与失能等级有关的养老服务政策待遇的老年人, 以及主动提出评估申请的老年人。

采信医保部门长期护理保险失能等级评定结果, 不再重复评估。达重度残疾等级视同为重度失能 I 级以上, 无需再次申请能力评估。

三、评估机构

评估机构是指经由县(市)区民政部门遴选产生, 按照相关规范开展老年人能力评估工作的企事业单位或社会组织。评估员是指评估机构派出的现场为申请人提供失能信息采集评估服务的人员。

(一) 遴选条件

1. 依法登记的企事业单位或社会组织。
2. 具有开展评估工作所需的办公场所、设施设备和工具。
3. 具有开展评估工作所需的相关专业人员, 至少应有 5 名评估员。评估员应具有医学或护理学学历背景, 或获得社会工作者资格证书, 或获得高级养老护理员资格证书。兼职人员应有服务合同。

4. 具有接入福州市智慧健康养老服务平台—老年人能力综合评估系统(以下简称评估系统)的条件。

5. 评估机构不得同时承担依评估结论而开展的服务工作。

(二) 遴选流程

1. 申请。符合上述条件的企事业单位或组织可向其经营场所所在地县(市)区民政部门提出遴选申请,并提交以下材料:

- (1) 老年人能力评估机构遴选申请书;
- (2) 法人登记材料;
- (3) 办公场所、设施设备情况材料;
- (4) 开展失能等级评估工作团队信息材料;
- (5) 收费标准;
- (6) 企业承诺书;
- (7) 县(市)区民政部门要求提供的其他材料。

2. 遴选确定。县(市)区民政局收到申请材料后,开展书面审查和实地核验,对条件符合的,予以确定;对条件不符合的,退回并予以说明。

3. 报备。县(市)区民政局将辖区遴选确定的评估机构报备福州市养老服务指导中心,在市级智慧健康养老服务平台公布。

四、评估流程

(一) 申请。

1. 个人申请。老年人(或其监护人、委托人)可自行或委托户籍所在地的社区,登录评估系统在线申请能力评估。

2. 机构申请。养老服务机构可以登录评估系统批量为服务的老年人在线申请能力评估。

(二) 派单。养老服务指导中心按照就近原则将申请分配给申请人附近的评估机构。

(三) 评估。评估机构接到评估派单后,派出至少 2 名评估人员,其中 1 人须具备医学或护理学专业背景,按照标准工作流程上门或在机构内实施评估后形成评定结果。评估过程中应全程录像记录。

(四) 告知。评估机构应对评估情况、评定结果进行审查,在评估系统出具

正式结果，申请人可登录平台查询。评估结果有效期1年。评估结果0-2级的，原则上应在一年后提出新申请；特殊情况的，可以即时申请。

（五）复评。申请人或监护人对评定结果有异议的，可自系统出具评定结果之日起5个工作日内通过评估系统提出复评申请。市养老服务指导中心应在接到复评申请之日起15日内，从全市评估机构库（除首次评估机构外）中随机安排评估机构进行复评。复评时，参加第一次评估的评估机构必须回避，复评结果为评估最终结论。复评结果是考核评估机构的重要依据。

五、评估服务要求

1. 申请人（或监护人、委托人）需提前准备好既往病历等基本资料，如实填写自评表，并配合开展现场信息采集工作，无正当理由不配合评估的，当次评估终止。个人申请评估的，至少1名家属或委托人应在现场。机构申请评估的，应征得老年人家属或委托人同意。

2. 评估机构应保持联系电话畅通，如存在联系人及联系电话发生变更，评估人员信息发生变动或离职等情形的，评估机构应第一时间向所在县（市）区民政局提出申请，由县（市）区民政局向市民政局报备，并在评估系统平台上更新。

3. 评估工作一律使用市级智慧健康养老服务平台的评估系统，严禁私自使用纸质评估量表，后续上传等行为。

4. 评估机构对评估过程中的信息（含录像）应妥善保管，以备接续评估、争议处理或监督检查时使用。

5. 评估员应接受民政部门统一组织实施的评估培训和考试，考试结果作为评估机构考核的重要参考依据之一。开展评估时，应按规定流程进行评估，如实记录评估信息。

6. 除相关规定要求外，评估机构不得泄露评估结果等相关信息。

六、评估费用

1. 评估工作收费实行市场定价，评估机构应在成本核算的基础上，制定收费标准，按规定公开公示，并报县（市）区民政局备案。福州市养老服务指导中心在公布评估机构时同步公开收费标准。

2. 每次评估后，评估机构应根据评估费用出具等额标准票据，票据上加盖单位财务专用章。

3. 评估费用由申请人自付。

4. 本市 65 周岁及以上失能老年人可凭当年度 1 级（含）以上评估结果和发票，据实向户籍所在地县（市）区民政部门申请能力评估补助，每人最高补助不超过 200 元。

七、评估质量管理

（一）评估机构应加强自身建设，及时组织工作人员参加市、区民政部门举办的评估培训，制定本机构培训、评估、复评、公开、管理制度，明确工作流程，确保评估质量，主动接受有关政府部门监管和公众监督。

（二）市、县（市）区民政部门要建立监督考核机制，定期或不定期地检查、考核各评估机构的服务质量情况，重点检查记录完整性、记录真实性，评估质量管理是否存在漏洞、以及是否存在人为错误（如造假），分别采取约谈纠正、加强督导以及退出评估机构库等措施。

1. 对经过查实，入库评估机构承担依评估结论而开展的服务工作，立即退出评估机构库。

2. 有下列情形之一的，由县（市）区民政局进行约谈，累计约谈 3 次（含）以上的，退出评估机构库：

(1) 评估派单仅分派 1 名评估人员上门进行评估；

(2) 2 名评估人员到养老机构内为入住老年人进行评估，但分开开展评估工作；

(3) 联系电话长时间占线、无人接听、关机、不在服务区以及空号；

(4) 不与申请人联系，擅自退单；

(5) 不使用评估系统，擅自使用纸质评估量表，后续上传；

(6) 未在规定时间内受理评估且不向申请人联系说明，导致申请人不满；

(7) 评估实际收费价格与本机构对外公示的价格不符；

(8) 收费后不向申请人提供收费凭证；

(9) 不能按承诺提供上门评估；

(10) 评估人员资质和数量不符合《评估办法》有关要求；

(11) 接到群众投诉举报且经核实责任在评估机构的。

八、附则

本实施办法由福州市民政局负责解释，自印发之日起施行，有效期3年。本办法实施前已享受与失能等级有关政府补贴的，原则上应自本办法实施之日起两年内重新进行能力评估，未评估的，两年后不再享受相应补贴政策。

老年人评估知情告知制度 2

一、定义

老年人能力评估是指依据国家医保局、民政部制定的《长期护理失能等级评估标准（试行）》，对评估对象日常生活活动、认知、感知觉与沟通等方面的能力丧失程度的分级评估。评估结果划分为0级（基本正常）、1级（轻度失能）、2级（中度失能）、3级（重度失能Ⅰ级）、4级（重度失能Ⅱ级）、5级（重度失能Ⅲ级）六个级别。

二、评估对象

评估对象为申请享受本市与失能等级有关的养老服务政策待遇的老年人，以及主动提出评估申请的老年人。

采信医保部门长期护理保险失能等级评定结果，不再重复评估。达重度残疾等级视同为重度失能Ⅰ级以上，无需再次申请能力评估。

三、评估机构

评估机构是指经由县(市)区民政部门遴选产生，按照相关规范开展老年人能力评估工作的企事业单位或社会组织。评估员是指评估机构派出的现场为申请人提供失能信息采集评估服务的人员。

（一）遴选条件

1. 依法登记的企事业单位或社会组织。
2. 具有开展评估工作所需的办公场所、设施设备和工具。
3. 具有开展评估工作所需的相关专业人员，至少应有5名评估员。评估员应具有医学或护理学学历背景，或获得社会工作者资格证书，或获得高级养老护理员资格证书。兼职人员应有服务合同。
4. 具有接入福州市智慧健康养老服务平台—老年人能力综合评估系统(以下简称评估系统)的条件。
5. 评估机构不得同时承担依评估结论而开展的服务工作。

（二）遴选流程

1. 申请。符合上述条件的企事业单位或组织可向其经营场所所在地县（市）区民政部门提出遴选申请，并提交以下材料：

- （1）老年人能力评估机构遴选申请书；
- （2）法人登记材料；
- （3）办公场所、设施设备情况材料；
- （4）开展失能等级评估工作团队信息材料；
- （5）收费标准；
- （6）企业承诺书；
- （7）县（市）区民政部门要求提供的其他材料。

2. 遴选确定。县（市）区民政局收到申请材料后，开展书面审查和实地核验，对条件符合的，予以确定；对条件不符合的，退回并予以说明。

3. 报备。县（市）区民政局将辖区遴选确定的评估机构报备福州市养老服务指导中心，在市级智慧健康养老服务平台公布。

四、评估流程

（一）申请。

1. 个人申请。老年人（或其监护人、委托人）可自行或委托户籍所在地的社区，登录评估系统在线申请能力评估。

2. 机构申请。养老服务机构可以登录评估系统批量为服务的老年人在线申请能力评估。

（二）派单。养老服务指导中心按照就近原则将申请分配给申请人附近的评估机构。

（三）评估。评估机构接到评估派单后，派出至少 2 名评估人员，其中 1 人须具备医学或护理学专业背景，按照标准工作流程上门或在机构内实施评估后形成评定结果。评估过程中应全程录像记录。

（四）告知。评估机构应对评估情况、评定结果进行审查，在评估系统出具正式结果，申请人可登录平台查询。评估结果有效期 1 年。评估结果 0-2 级的，原则上应在一年后提出新申请；特殊情况的，可以即时申请。

（五）复评。申请人或监护人对评定结果有异议的，可自系统出具评定结果之日起 5 个工作日内通过评估系统提出复评申请。市养老服务指导中心应在接到

复评申请之日起 15 日内，从全市评估机构库（除首次评估机构外）中随机安排评估机构进行复评。复评时，参加第一次评估的评估机构必须回避，复评结果为评估最终结论。复评结果是考核评估机构的重要依据。

五、评估服务要求

1. 申请人（或监护人、委托人）需提前准备好既往病历等基本资料，如实填写自评表，并配合开展现场信息采集工作，无正当理由不配合评估的，当次评估终止。个人申请评估的，至少 1 名家属或委托人应在现场。机构申请评估的，应征得老年人家属或委托人同意。

2. 评估机构应保持联系电话畅通，如存在联系人及联系电话发生变更，评估人员信息发生变动或离职等情形的，评估机构应第一时间向所在县（市）区民政局提出申请，由县（市）区民政局向市民政局报备，并在评估系统平台上更新。

3. 评估工作一律使用市级智慧健康养老服务平台的评估系统，严禁私自使用纸质评估量表，后续上传等行为。

4. 评估机构对评估过程中的信息（含录像）应妥善保管，以备接续评估、争议处理或监督检查时使用。

5. 评估员应接受民政部门统一组织实施的评估培训和考试，考试结果作为评估机构考核的重要参考依据之一。开展评估时，应按规定流程进行评估，如实记录评估信息。

6. 除相关规定要求外，评估机构不得泄露评估结果等相关信息。

六、评估费用

1. 评估工作收费实行市场定价，评估机构应在成本核算的基础上，制定收费标准，按规定公开公示，并报县（市）区民政局备案。福州市养老服务指导中心在公布评估机构时同步公开收费标准。

2. 每次评估后，评估机构应根据评估费用出具等额标准票据，票据上加盖单位财务专用章。

3. 评估费用由申请人自付。

4. 本市 65 周岁及以上失能老年人可凭当年度 1 级（含）以上评估结果和发票，据实向户籍所在地县（市）区民政部门申请能力评估补助，每人最高补助不超过 200 元。

七、评估质量管理

(一) 评估机构应加强自身建设，及时组织工作人员参加市、区民政部门举办的评估培训，制定本机构培训、评估、复评、公开、管理制度，明确工作流程，确保评估质量，主动接受有关政府部门监管和公众监督。

(二) 市、县(市)区民政部门要建立监督考核机制，定期或不定期地检查、考核各评估机构的服务质量情况，重点检查记录完整性、记录真实性，评估质量管理是否存在漏洞、以及是否存在人为错误(如造假)，分别采取约谈纠正、加强督导以及退出评估机构库等措施。

1. 对经过查实，入库评估机构承担依评估结论而开展的服务工作，立即退出评估机构库。

2. 有下列情形的，由县(市)区民政局进行约谈，累计约谈3次(含)以上的，退出评估机构库：

(1) 评估派单仅分派1名评估人员上门进行评估；

(2) 2名评估人员到养老机构内为入住老年人进行评估，但分开开展评估工作；

(3) 联系电话长时间占线、无人接听、关机、不在服务区以及空号；

(4) 不与申请人联系，擅自退单；

(5) 不使用评估系统，擅自使用纸质评估量表，后续上传；

(6) 未在规定时间内受理评估且不向申请人联系说明，导致申请人不满；

(7) 评估实际收费价格与本机构对外公示的价格不符；

(8) 收费后不向申请人提供收费凭证；

(9) 不能按承诺提供上门评估；

(10) 评估人员资质和数量不符合《评估办法》有关要求；

(11) 接到群众投诉举报且经核实责任在评估机构的。

八、附则

本实施办法由福州市民政局负责解释，自印发之日起施行，有效期3年。本办法实施前已享受与失能等级有关政府补贴的，原则上应自本办法实施之日起两年内重新进行能力评估，未评估的，两年后不再享受相应补贴政策。

老年人评估知情告知制度 3

第一章评估服务部管理制度

- 1、具备合法的相关从业资格。
- 2、信守职业道德，遵纪守法，熟悉评估服务程序和规范要求。
- 3、具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。
- 4、做好评估服务宣传工作,公开服务热线电话，热情接待每位需求者。
- 5、对老年人家庭情况进行调查、核实，建立老年人数据库。建立健全评估服务对象和服务队伍的档案。
- 6、负责对评估服务队伍的组建评估、管理、考核、协议书的签订等工作。
- 7、对评估服务对象进行定期回访和情况反馈，接受老年人的投诉，协调处理投诉案件。
- 8、服务内容多样化，根据服务对象的需求。不断调查和增设服务项目。

第二章评估服务部站长职责

- 1、了解国家和行业主管部门有关评估服务的法律、法规和规定。
- 2、负责评估服务部的全面工作，做好服务站工作人员的考勤、奖惩及日常管理等工作，接待投诉。
- 3、负责对评估服务人员进行思想道德教育、业务培训。合理安排工作人员的工作时间，经常与工作人员交流，及时掌握服务中的情况。
- 4、适时掌握服务对象需求变化，及时调整服务项目，做好技能培训。按照老人的不同需求，安排工作人员，适时上门听取意见。根据老人及家属意见，合理调整评估服务方式方法。
- 5、组建和管理服务队伍，监督、指导服务人员开展工作，协调解决服务人员与服务对象之间的矛盾纠纷。
- 6、落实评估回访工作，根据服务对象的意见，充实服务内容、改进工作方法，提高服务质量。

第三章评估服务部工作人员职责

- 1、认真学习国家有关老年人权益保障的法律、法规和规定，并严格依照执行。具备与服务内容相适应的岗位技能。
- 2、服从中心领导，认真完成领导和上级交办的事项。关心集体、互敬互爱、互帮互助，树立服务中心良好形象。

、严格执行服务中心指定的工作流程，受理群众诉求，落实服务人员，跟踪服务质量。

4、尊重所有老年人，热心为老年人服务，严禁用简单粗暴或冷漠的态度对待老年人。

5、积极参加业务培训，熟练掌握为老服务知识、技能，经考核合格，持证上岗。

6、工作期间佩戴工号牌，规范作业，注意安全，严禁酗酒上班，杜绝安全隐患，严防事故发生。

7、热情礼貌的为老年人服务，在任何情况下不得与老年人发生争执。上门服务时，不得接受老年人的任何馈赠。

8、工作期间遇有特殊情况，及时向中心领导和社区领导报告。

第四章评估服务队伍管理制度

1、接受统一管理、指导，及时为评估服务对象提供优质、高效的服务。

2、认真参加服务站举办的各类培训学习活动，不断提高服务素质和服务技能。

3、严格执行制定的工作流程，不得有意延长服务时间和提高价格。

4、开展承诺服务，坚持中心各项服务制度，做到守时守信，有问题及时解决。

5、接到服务指令后，要认真填写服务记录簿，完成服务后，要请住户签署意见及工作时间等，并将记录簿送交服务站备案。

6、工作时间不得饮酒，规范作业，注意安全，杜绝安全隐患，严防意外事故发生。

7、热情礼貌的为客户服务，不管在任何情况不得与客户发生争执，严禁偷盗现象发生。

第五章人事管理制度

第一条总则

为加强中心的管理，明确管理权限及管理程序，使中心管理工作有所遵循，特制定本制度。

适用范围：本规定适用中心全体职员，即中心聘用的全部从业人员。除遵照

第二条 管理权限

总经理确定中心的部门设置和人员编制、一线经理的任免去留及晋级，决定全体职员的待遇。

评估部经理工作职责：

- 1、协助各部门办理人事招聘，聘用及解聘手续。
- 2、负责中心人事管理制度的建立、实施和修订。
- 3、负责中心日常劳动纪律及考勤管理。
- 4、组织中心平时考核及年终考核工作。
- 5、组织中心人事培训工作。
- 6、协助各部门办理中心职员的任免、晋升、调动、奖惩等人事手续。
- 7、组织各部门进行职务分析、职务说明书的编制。
- 8、根据中心的经营目标、岗位设置制定人力主管规划。
- 9、负责劳动合同的签定及劳工关系的处理。

第三条 职员录用

被正式聘用的新职员，由中心发给《职工聘用合同》，由中心与其签定《职工聘用合同》，一式两份，一份交由中心存档，一份交新职员自留。《职工聘用合同》时效可由中心与职员双方协商签定，最底期限不得少于三个月。聘约期满，如不发生解聘和离职情况，自动续约。职员如不续聘，须在聘用期满前十五天书面通知中心。

第四条 工作守则和行为准则

员工工作守则包括

- 1、每位员工都要有高度的责任心和事业心，处处以中心的利益为重，为中心的发展努力工作。
- 2、牢记“客户第一”的原则，主动、热情、周到的为顾客服务，努力让顾客满意。
- 3、员工要具备创新能力，通过培养学习新知识使个人素质与中心发展保持同步。
- 4、讲究工作方法和效率，明确效率是企业的生命。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/715022010130011330>