湖南省残疾人联合会

关于印发《湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构星级评定办法（试行）》的通知

各市州、县市区残联：

为加强我省残疾儿童康复救助定点服务机构标准化和规范化建设，提高机构管理水平和服务能力，发挥星级机构的示范引领作用，根据国家和省有关文件以及《湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构管理指南》（以下简称管理指南）、《湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构服务指南》（以下简称服务指南），制定了《湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构星级评定办法（试行）》，现印发给你们，提出以下要求，请一并贯彻执行。

一、要立即成立评定工作组，组织康复管理人员、有关专家和机构认真学习本办法与管理指南、服务指南，掌握各级各类机构星级评定标准、评定流程和工作要求，确保全省机构评星工作标准统一、流程统一、要求统一。省残联将加强培训。

二、要广泛动员机构积极参评，指导督促机构通过星级评定，扎实苦练内功，全面整章建制，规范财务管理，提升服务能力和水平，建立机构间的良性竞争机制，促进全省残疾儿童康复机构高质量发展。

三、要坚持公平、公正、公开和科学的星级评定工作原则，确保评定结论经得起检验，发挥星级机构示范带动效应；对于在评定工作中发现的违纪问题，要给予严肃处理。

四、逐步探索建立星级评定结果应用机制，对星级较高机构在资金安排、人才培训、评先评优各方面给予倾斜。

五、2020年机构星级评定工作于新冠肺炎疫情控制后启动。各地要针对首次星级评定时间紧、任务重的实际，早作筹划，与2020年省政府重点民生实事工程等业务工作结合进行。

六、各地在工作过程中如有问题和建议，请及时反馈给省残联康复部。

附件：1.湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构星级评定申请表

2.湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构星级评定表

3.湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构星级证书样式

4.湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构星级牌匾样式

5.2020年市州评定星级机构备案信息表

6.市州残疾儿童康复救助定点服务机构星级评定专家组人员花名册

7.湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构星级评定流程图

湖南省残疾人联合会

2020年3月12日

湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构

星级评定办法（试行）

第一章 总则

第一条 为贯彻落实《湖南省人民政府关于建立残疾儿童康复救助制度的实施意见》（湘政发〔2018〕23号）、《湖南省残疾儿童康复救助制度操作办法》（湘残联字〔2018〕32号），进一步加强我省残疾儿童康复救助定点服务机构规范化和标准化管理，全面提升残疾儿童康复救助定点服务机构管理水平和服务质量，确保残疾儿童获得精准、高效、优质的基本康复服务，根据《湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构管理指南》和《湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构服务指南》等相关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构（以下简称机构），是指按照湖南省残疾人联合会《关于印发残疾儿童康复救助定点服务机构准入标准及退出机制的通知》（湘残康字〔2019〕25号）批准纳入定点范围且运营已满一年的听力、智力、肢体（脑瘫）残疾儿童和孤独症儿童康复救助服务机构。

第三条 通过客观、全面、量化的考评，公开公正评价机构服务质量。充分发挥评定的引导、激励作用，构建目标明确、布局合理、结构优化、层次分明的残疾儿童康复服务体系。

第二章 评定原则、等级

第四条 机构星级评定坚持客观公正、注重实效、民主公开、分类分级评定的原则。

第五条 机构星级评定根据《湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构管理指南》规定的残疾类别服务质量评分标准进行。量化指标包括机构建设与管理、服务过程、服务效果、加分项四项。其中前三项每项评估内容的原始分为 100 分，加分项为 3 分。三项的权重比例分别为机构建设与管理 30%，服务过程 50%，服务效果 20%。计算公式为：综合得分=机构建设管理原始得分×30%+服务过程原始得分×50%+服务效果原始得分×20%+加分项得分。

机构星级评定分为五个等级。按评定得分情况，确定机构的等次：最高为五星机构，最低为一星机构。（一星：75≤评分结果<80分；二星：80分≤评分结果<85分；三星：85分≤评分结果<90分；四星：90分≤评分结果<95分；五星：评分结果≥95分）。

第三章 评定主体

第六条 省残联负责全省机构星级评定工作的统筹、协调、指导和监督。负责组织四星级(含）以上机构的星级评定的受理、评定、复核以及对市州评定复核仍有异议的最终复核等工作。

第七条 县市区残联负责辖区范围内申报三星级（含）以下机构资格初核并提出推荐意见，报市州残联评定。市州残联负责组织开展管辖范围内三星级（含）以下机构的星级评定的受理、评定、复核等工作，并对管辖区范围内申报四星级（含)以上的机构进行资格审核并提出推荐意见，报省残联评定。

第八条 评定单位应建立专家库，自行组织评定工作组，工作组成员应包含残联康复管理人员、相关领域专家、财务工作人员，一般不少于5人。评定工作组成员应从事相关工作两年以上，具有丰富经验，公道正派，在行业内享有良好的声誉和影响力。市州专家库人员名单报省残联。

省残联适时组织各市州的工作组成员进行培训，以确保星级评定的标准统一和工作规范。

第九条 评定工作中，工作组应严格遵照评定指标和评定程序，客观、公正地进行评定，不得随意简化评定流程。在星级评定结果公布前，不得对外泄露评定结果。

工作组成员有下列情形之一的，应当自行回避：

（一）与参评机构有利害关系的；

（二）曾在参评机构任职，离职不满2年的；

（三）属申请复核机构本次评定工作组成员的；

（四）可能影响评定结果公正的。

第四章 评定流程及结论

第十条 所有已纳入定点服务且运营满一年的康复机构均须参评首次星级机构评定。星级认定满一年的机构可以申请较高等级评定。评定单位每季度最后一个月下旬集中受理机构星级评定申请。

第十一条 为不同类别残疾儿童提供康复服务的同一机构应就不同康复服务类别分别申报星级评定。

第十二条 机构申请星级评定需提供以下材料：

（一）《机构星级评定申请表》一式两份；

（二）机构简介，包括机构基本情况、服务内容、管理流程、工作人员情况、组织架构图和近年所获荣誉和奖项；

（三）机构服务质量评价自评及必要的佐证资料；

（四）须提交的其他材料。

第十三条 评定工作组采取现场查看、查阅资料、测试评估、家长访谈等方式开展工作，一般在2个工作日内完成现场评估。评定工作组将评估结果报评定单位统一审定后，以适当方式向社会公示，公示期不少于5个工作日。公示不影响评定结论的，书面通知被评审机构。市州残联评定的机构报省残联备案。

第十四条 对评定结论有异议的，可在公示期内向评定单位提出复核申请，评定单位应当进行复核，并在15个工作日内将结果书面告知申请机构。对于市州复核结果仍有异议的，可以向省残联提出复核，省残联评定结果为最终结果。

第十五条 评定单位应以适当方式向社会公布机构星级评定结论。

第十六条 建立健全评定工作档案管理制度，对评定过程中的文件资料整理成册，存档备查。

对涉及参评机构的服务质量、商业模式、财务营收、在训儿童数据等有关信息应当保密，未经评定单位同意，不得用作星级评定工作以外的其他用途。

第五章 监督管理

第十七条 星级定点机构有《湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构准入标准及退出机制》规定强制退出行为之一的，由评定单位取消星级并退出定点机构。

第十八条 星级评定有效期为两年，有效期自证书颁发之日起计算，有效期届满前3个月需重新申请星级认定。在规定期限内未提出复评或未提出参加较高等级评定申请的，视为自动退出定点机构范围，由评定单位收回证书和牌匾。

第十九条 对星级定点机构，颁发统一的星级证书和牌匾，证书和牌匾的式样由省残联统一规格，由评定单位负责定制并授予。星级牌匾应当悬挂在机构明显位置，自觉接受社会监督。

取消或提高星级的机构，由评定单位在5个工作日内将证书、牌匾收回或换发到位。

第二十条 星级评定有效期内，机构须接受省残联或评定单位的检查和随机抽查。发现有不符合评定星级标准或违规现象的，提出整改意见，1个月内整改不达标的给予降低直至取消星级处理，取消星级的，自动退出定点康复服务机构范围，并由检查和抽查单位向社会公布。

第六章 其他

第二十一条 机构星级评定工作经费由省、市残联分级承担，任何单位和个人不得以星级评定名义向机构收取费用。

第二十二条 本办法由湖南省残联负责解释。

第二十三条 本办法自发布之日起施行。

附件1

湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构星级评定申请表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **机构基本信息** | | | | | |
| 机构名称 |  | | | | |
| 统一信用代码 |  | | | | |
| 登记属性 | ❒公办康复机构 ❒社会组织（❒民办非企业类） ❒教育 ❒卫生  ❒民政 ❒其他 | | | | |
| 机构地址 |  | | | 邮编 |  |
| 法定代表人 |  | 办公电话 |  | 手机 |  |
| E-mail |  | 传 真 |  | 备注 |  |
| 机构年收训总人数\_\_\_\_\_\_\_,目前在训人数： （请注明类别） ，服务人数： ， 其中：❒管理人员： ❒康复教师： ❒工作人员： ❒其他： | | | | | |
| 成立时间： 年 月 | | | 最近一次自评时间： 年 月 | | |
| 在申请评定前三年内是否受到行政处罚或发生过质量、环境、职业健康安全、消防及食品安全等事故？ ❒否 ❒是，如选择此项，请简述有关情况： | | | | | |
| 拟接受实地评定时间： 年 月 | | | | | |
| **根据机构自评情况，现申请湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构星级评定，**  **申请类别分别为：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ，申请等级分别为：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_星。** | | | | | |
| **声明：我机构确认以上提供的信息（包括资料）均属实。**  机构法定代表人签字：  （签章）  年 月 日 | | | | | |
| **县（区）残联推荐意见：**  □ 同意推荐该机构参加湖南省康复机构星级评定  □ 不同意推荐该机构参加湖南省康复机构星级评定，理由如下：  （签章）：  年 月 日 | | | | | |
| **市州残联推荐意见（申报四星或五星级机构填写）：**  □ 同意推荐该机构参加湖南省康复机构星级评定  □ 不同意推荐该机构参加湖南省康复机构星级评定，理由如下：  （签章）：  年 月 日 | | | | | |

备注：1.此表由康复机构填写，填写完毕后交与当地残联填写推荐意见后汇总上报。2.此表需残联填写推荐意见并盖章后方才有效。

附件2

湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构

星级评定表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 机构名称 |  | | | 评定时间 |  | |
| **申请类别** | | | | | | |
| 听力□ 智力□ 脑瘫□ 孤独症□ | | | | | | |
| **评定项目及得分** | | | | | | |
| 内容得分 | 建设与管理  （30%） | | 服务过程  （50%） | 服务效果  （20%） | | 加分项  （3分） |
| 原始得分 |  | |  |  | |  |
| 加权得分 |  | |  |  | |  |
| 综合得分 |  | | | | | |
| **评定结果及意见** | | | | | | |
| 评定结果 | | 一星□ 二星□ 三星□ 四星□ 五星□ 不合格□ | | | | |
| 理由及建议 | |  | | | | |
| 工作组成员  签名 | |  | | | | |
| 评定单位意见  （签章） | |  | | | | |

备注：申请多类别评星的，按照一类一表分别填写

附件3

星级证书

（行楷，48号）

按照《湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构星级评定办法（试行）》，经XXX残疾人联合会评定， 机构为湖南省听力残疾儿童康复X星级机构，特发此证。

（大标宋，20号）

XXX残疾人联合会

年 月 日

（大标宋，20号）

说明：1.封皮尺寸16开，宽/高：18cm/25cm;内芯宽/高：34.5cm/24cm；

2.封皮采用红色，上部居中烫金书写“星级证书”四个字。

附件4

（大标宋，48号）

**残疾儿童康复救助定点服务**

★★★★★

（红色，48号）

听力星级机构

（大黑，72号）

XXX残疾人联合会

说明：1.牌匾尺寸长40cm，宽30cm ; 2.材质采用不锈钢。 年 月 日

（大标宋，20号）

附件5

202X年XX市（州）评定星级机构备案信息表

单位： 市州残疾人联合会（盖章） 日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| XX市州 | 地址 | 法人  代表 | 联系  电话 | 评定  日期 | 星级  类别 | 星级  等级 | 备注 |
| XX机构 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

说明：首评、提高、降低、取消星级均需填写

附件6

202X年XX市（州）定点服务机构星级评定专家库人员花名册

单位： 市州残疾人联合会（盖章） 日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 单位 | 专业类别 | 职务、职称 | 从事专业  时间 | 联系  电话 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

附件7

湖南省残疾儿童康复救助定点服务机构星级评定流程图

属定点机构且运营满1年

申请

由评定单位授予证书和牌匾，向社会公告星级机构名单。机构星级评定有效期2年

公示有异议

由评定单位组织评定工作组，采取现场查看、查阅资料、测试评估、家长访谈等方式进行评定，根据得分情况作出评定结论，将评定结论公示不少于5个工作日

符合条件

三级以下先由县市区残联进行资格初核和推荐，向各市州残联申请；四级以上先由各市州残联进行资格审核和推荐，向省残联申请

申请前机构应按照要求准备申请表、机构简介、机构服务质量自评以及有关作证资料

检查抽查

不符合条件

公示无异议

由推荐单位或受理单位告知原因

检查抽查发现有不符合评定星级标准或违规现象的，提出整改意见，1个月内整改不达标的给予降低直至取消星级处理，如取消星级的，自动退出定点康复服务机构范围，并由检查和抽查单位向社会公布。

向评定单位申请复核，评定单位在15个工作日内作出复核答复，对市州残联复核仍有异议的可向省残联提出复核，省残联复核结论为最终结果

—9—

|  |
| --- |
| 湖南省残疾人联合会 2020年3月12日印发 |

—9—