

澄迈县敬老院委托管理-采购需求

一、项目概述

1、项目名称：澄迈县敬老院委托管理

2、预算金额：人民币 323.3 万元/年，投标报价不得超过预算金额。

3、采购内容：澄迈县养老服务中心及 4 家分院（福山镇敬老院、中兴镇敬老院、桥头镇敬老院、瑞溪镇敬老院）委托管理服务。

二、服务要求

1.指导思想

全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，按照深化简政放权、放管结合、优化服务改革的部署要求，坚持问题导向，创新工作思路，以敬老院委托管理为抓手，进一步调动社会力量参与养老服务业发展的积极性，营造公平规范的发展环境，保障基本养老需求，繁荣养老市场，提升服务质量，让广大老年群体享受优质养老服务，切实增强人民群众获得感。

2. 基本原则

2.1 确保资产安全。要做到产权清晰，保持土地、设施设备 etc 国有资产原有性质，强化机构运营、资产规范管理和设施设备维护。

2.2 加强政策引导。发挥政策导向作用，化解敬老院的资金压力和管理经验不足，调动运营方积极性和创造性。

2.3 健全监管体系。完善监督机制，健全评估制度，发挥政府监管作用，依法规范敬老院运营行为；发挥行业组织作用，落实行业自律和行业监管，创建公平公正、公开透明、健康有序的发展环境，维护老年人合法权益。

3.目标任务

通过政府购买服务的方式委托第三方管理机构运营管理，吸引先进管理理念、专业服务团队和优质资本，对澄迈县养老服务中心和 4 家乡镇分院（福山镇敬老院、桥头镇敬老院、瑞溪镇敬老院、中兴镇敬老院）进行规范化管理工作，探索新型养老服务模式，为我县老年人提供优质养老服务。

4.实施步骤

4.1 民政部门委托有资质的资产评估机构对敬老院国有资产进行评估，并将全部资产进行清产核资、造册登记。

4.2 通过政府购买服务，选择具有影响力的养老服务企业或社会组织作为运营方，保证服务质量和效益。

4.3 民政部门和运营方签订合同，明晰敬老院国有资产、社会资本的归属和管理，明确双方的权利和义务，社会公共服务职能，运营主体应承担的职责和合同期内应达到的目标，服务监管主体、方式及要求，退出机制和违约责任追究等。

4.4 运营方提供澄迈县敬老院运营方案，由民政部门组织对运营方提供的方案开展可行性论证。

4.5 运营方根据签订的澄迈县敬老院委托管理服务协议书，开展养老管理和服务工作。

4.6 民政部门每年组织对敬老院委托管理的管理和养老服务质量等内容开展考核。

5.保障措施

5.1 强化组织领导。成立澄迈县敬老院委托管理工作领导小组，研究制定我县敬老院委托管理监管制度并落实；积极协调解决工作推进过程中遇到的困难问题。

5.2 明确相关责任部门职责。县民政局负责敬老院委托管理工作的指导和监管工作；各镇政府、各村委会积极配合做好住院老人和特困人员的信息登记工作，动员特困人员入住敬老院，并共同推动示范养老服务机构的建设工作；当地的卫生健康部门、各乡镇卫生院负责建立特困老人就诊“绿色通道”和定期开展义诊活动。县各相关部门根据职能开展敬老、养老的各项工作。

5.3 资金保障。澄迈县敬老院管理政府购买服务项目列入政府财政预算专项资金，不足部分由政府来调整支付。

5.4 加强宣传引导。坚持以社会主义核心价值观为引领，弘扬中华民族尊老、

敬老的社会风尚和传统美德，开展孝敬教育，营造养老、助老的良好社会氛围。

三、服务内容

按照根据《海南省特困人员认定办法》、《海南省农村敬老院管理办法》、《海南省人民政府关于进一步健全特困人员救助供养制度的实施意见》等相关的文件要求，运营方商需满足以下要求：

（一）敬老院服务内容

- 1、负责敬老院工作人员招收、管理及分配工作。
- 2、督促工作人员履行关爱特困人员的职责，建立岗位责任制，实行目标管理制度、维护老人的合法权益。
- 3、特困人员入院，生活用具可带入敬老院使用，特困人员去世后，其遗产按入院协议处理。
- 4、所有入住敬老院对象发生意外事故或走失，运营方要承担相应的责任并及时开展有效的解决方案，及时通报镇政府并告知采购人给予相应的协助。
- 5、特困人员在敬老院期间，患病时应及时送往医院治疗并同时报告辖区政府和采购人，住院发生的医疗费、交通费、护理费由采购人按规定负责。
- 6、特困人员入院后，有闹情绪、酗酒、滋事、打架、供应商应及时劝解、开导、做解释调解工作，同时通报镇民政办并报告县民政局，必要时及时报警。
- 7、积极带动特困人员参与敬老院的集体活动。
- 8、安排特困人员做一些力所能及的生产劳动，并根据生产经营和效益给予适当报酬。
- 9、入住敬老院对象，随着年龄的增加，各个脏器组织及各项生理机能等因素导致出现自然死亡的情况，运营方不承担任何责任。
- 10、负责院内特困人员一日三餐，针对入住人员口味及生活习惯提供搭配营养、可口、卫生的饮食，对有特殊情况老人视情况可开小灶。每月制定食谱，建立食品安全管理台账、建立会计账簿，健全财务管理制度。
- 11、保持敬老院内环境美观、清洁，并建立完善的卫生管理及监督制度。

12、按照县民政局和县疫情防控指挥部的工作要求，加强敬老院工作人员的培训，组织学习疫情防控工作相关文件、制定澄迈县养老服务机构新冠肺炎疫情防控应急预案和疫情防控工作方案。根据疫情防控要求配备相关防护物资配备，加强日常维护中的个人防护。强化疫情应急处置中对老年人的特殊关怀，落实好养老机构疫情防控各项措施。

13、敬老院原则上供养的为特困供养对象、完成县民政局普惠性养老工作任务，有空置床位的条件时向本县户籍老人开放，优先吸收贫困家庭低保对象、特殊贫困人群和本地户籍失能或高龄社会老年人，对外开放的床位须经县民政局审批同意，收费标准将按澄迈县普惠性养老床位标准执行。

14、负责配合采购人的检查和敬老院员工的培训工作。

15、具体以合同签订内容为准。

(二) 敬老院“三类人员”服务内容

完全自理人员：每天督促或协助整理床铺、打扫房间卫生，每月2次协助拆洗床上用品（必要时随时拆洗），督促搞好个人卫生（理发、刮胡须、修剪指甲等），定期测量血压，组织参加健康知识讲座、观看文艺演出、参加文体活动，代购代办代缴服务，精神慰藉服务，陪同到卫生院就诊、配药等。

半失能人员：每天定时整理床铺、打扫房间卫生、打开水、送饭，每月2次拆洗床上用品（必要时随时拆洗），定期换洗衣物，协助定期理发、刮胡须、修剪指甲，协助洗漱、洗脚、洗澡、更衣，定期测量血压，协助喂饭、喂水、喂药、倒大小便，代购代办代缴服务，精神慰藉服务，护送卫生院就诊、配药，协助户外活动等。

失能人员：全天24小时照顾老人、每天定时整理床铺、打扫房间、打开水、洗碗、洗内衣，定期换洗外衣、每月2次拆洗床上用品（必要时随时拆洗），定期理发、修剪指甲、帮助晨间洗漱、晚间洗脚、洗澡、更衣、喂饭、喂水、胃药、协助大小便、户外活动、定时翻身、擦洗身体、注入流食、定期测量血压、代购代办代缴服务，精神慰藉服务，护送到卫生院就诊、配药等。

（三）相关费用

在企业管理服务期内涉及其他费用包括：

- 1、不包含特困人员的护理费、医疗费、交通费、殡葬费和其他救助金。
- 2、不包含敬老院的修缮费、设备设施添置费。

以上相关费用，未含在本次采购预算中。在管理期内根据实际发生量或需求由中标单位协助采购人办理相关请款手续。（具体以合同约定为准）

3、敬老院管理运营经费采取整体打包购买包含工作人员工资和管理经费、管理服务费、入住敬老院特困人员伙食费。具体情况如下：

3.1 工作人员工资和管理经费。经费测算依据《海南省推进养老服务发展的实施意见》（琼养老服务联席会议[2020]1号）。入住敬老院特困人员的管理经费标准：5000元/人/年，管理人员年工资(含社保)标准：54720元/年/人。

3.2 管理服务费。依据《关于印发海南省农村敬老院管理办法的通知》【琼民发（2013）15号】文件和《关于积极推行政府购买服务加强基层社会救助经办服务能力的实施意见》【琼民发(2018)4号】文件，管理服务范围包含招聘、培训、考核、建档、制服和慰问等产生的费用。标准为20万元/年

3.3 特困人员护理费用。护理费用测算依据《海南省人民政府关于进一步健全特困人员救助供养制度的实施意见》（琼府[2017]22号）文件，护理费根据标准从中央专项经费中另行支付。

3.4 特困人员伙食费。依据《省民政厅、省财政厅关于提高困难群众生活保障标准的通知》文件和《省民政厅、省财政厅关于落实省委、省政府2017年为民办实事项提高全省特困人员救助供养标准的通知》，入住敬老院特困人员伙食费标准：690元/人/月（其中政府补贴300元，自付390元）。

四、商务要求

1、本项目服务期：一年，合同结束可根据服务质量检查考核结果满意度达标情况续签，续签最长不超过2年。

2、服务地点：采购人指定地点。

3、付款方式：一年分三次支付，具体以考核情况和合同约定为准。

4、验收标准：按国家相关规定及采购文件验收。

5、考核标准见下表，考核时间随机（按时）进行，由采购人对供应商服务情况进行考核打分，第 1-5 项为必须满足项，第 6-45 项中每有 1 项不满足扣 3 分，满分为 100 分，考核结果分为优、良、合格三个等级。（依次对应得分为 95、85、65），得分低于 65 分为服务质量不合格，采购人有权据此对服务费进行相应的扣减，连续三个月不合格，采购人有权提出终止服务合同，具体奖惩情况由双方签订合同为准。

服务质量检查考核表

序号	考核内容	分值	备注
一、基本文件			
1	养老机构设立许可证		为必须项，供应商 必须符合
2	提供餐饮服务者，食品经营许可证		
3	提供医疗服务者，医疗机构执业许可证		
4	如有其他服务，应有其他依法持有的相应许可证明		
5	有外包服务，外包协议		
6	按照县民政局和县疫情防控指挥部的工作要求，加强养老机构工作人员的培训，组织学习疫情防控工作相关文件、制定澄迈县养老服务机构新冠肺炎疫情防控应急预案和疫情防控工作方案。根据疫情防控要求配备相关防护物资配备，加强日常维护中的个人防护。强化疫情应急处置中对老年人的特殊关怀，落实好养老机构疫情防控各项措施。		
二、服务项目和质量要求			
（一）出入院服务			
7	老年人出入院评估档案（含老年人签字、第三方评估签字或盖章）		
8	第三方信息采集表		
9	老年人服务合同(包括项目：权利义务、服务内容、服务标准、收费标准、合同变更) 特困人员：接收手续档案		
10	老年人及第三方入院手续档案记录		

11	老年人终止服务、出院手续档案记录		
(二) 生活照料			
12	小时交接班记录表		
13	老年基本信息表：姓名，照料重点，爱好，精神心理情况		
14	定期巡查表		
(三) 膳食服务（如有该服务，需提供以下材料）			
15	老年人食谱		
16	食品安全卫生检查表		
17	餐饮具消毒记录		
18	饮食服务人员身体安全证明		
(四) 清洁卫生服务（如有该服务，需提供以下材料）			
19	定期清洁工作记录		
20	消毒证明		
(五) 洗涤服务（如有该服务，需提供以下材料）			
21	提供洗涤服务需提供：洗涤消毒证明		
(六) 医疗服务（如有该服务，需提供以下材料）			
22	服药管理协议		
23	老年人健康体验记录		
24	老年人压疮记录		
25	如在内设医疗机构，还需提供：诊疗活动记录、老年人医疗档案（生命体征、病情变化、体重变化）、健康指导和保健宣传工作记录		
(七) 文娱、心理、安宁服务（如有该服务，需提供以下材料）			
26	提供文娱服务需提供：文娱活动记录		
27	提供心理/精神支持服务需提供：老年		

	心理档案（精神状态变化），志愿者记录，第三方探访记录		
28	提供安宁服务需提供：老年人处理后事记录		
三、机构管理			
29	基本管理制度资料（行政办公、人力资源管理、服务管理、财务管理、安全管理、后倾管理、评价与改进制度）		
30	老年定期评估记录		
31	老年人入住档案和健康档案（服务合同、老年人身份证及户口本复印件、病史记录、体检报告及评估报告）		
32	财务、人事、医疗及其他档案资料（在保管期限内、有人员签字）		
33	人力资源管理档案：工作人员职责和安排表（护理员、消防安全和食品安全管理人员等安全人员、机构相关人员培训和资格证（负责人培训、护理员培训证明、护士资格证、医生资格证）、工作人员健康体检证明		
四、环境和设施			
34	居室建设记录		
35	设施设计标准		
36	消防设施设备管理记录		
五、安全管理			
37	安全管理规章制度资料		
38	突发事件应急管理预案		
39	如有特种设备安全设备，需提供特种安全设备实施维修维护记录、管理记录		

40	消防演练、应急预案演练记录、安全教育培训记录、防火检查、巡查记录		
六、服务评价			
41	老年意见表		
42	机构服务质量检查与考核记录		
43	机构内部评价记录, 自我检查表, 检查报告		
44	机构老年人及第三方服务满意度测评, 分析报告		
45	如有, 可提供专家、第三方专业机构服务质量评价报告(服务项目、质量、人员、满意度、工作记录和归档情况)		
46	工作例会记录		