威远县福利院服务托管项目

# 一、项目与概述

（一）项目名称：威远县福利院服务托管项目。

（二）项目概述：为进一步推进养老服务社会化、市场化，充分利用现有养老服务资源，提高公办养老设施的使用效率及社会效益，提升养老服务管理水平，根据内江市民政局《关于印发<内江市农村养老服务三级网络建设实施方案>的通知》(内民发〔2022〕63号)文件精神，经我公司研究决定将威远县福利院通过征集意向合作单位的方式引进社会化企业运营实施公建民营。

（三）点位名称

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 所在乡镇 | 名称 |
| 1 | 新店镇 | 威远县福利院 |

# 二、商务要求

（一）运营期限10年。

（二）付款方式及条件

城市特困老人供养经费由民政局付款到威远县福利院账户，供养标准按内江市人民政府核定标准执行。

（三）托管服务期间无租金，托管运营期间合作单位依据入住人数向采购方缴纳资产损耗补偿费用，特困人员按照10元/月/人，社会代养人员按照100元/月/人，入住小于10天不纳入结算数据，入住大于等于10天不足一月的按照比例结算，每季度据实结算一次，甲方开具合规增值税专用发票进行结算。

（四）意向合作单位与我公司及县民政局签订三方托管协议。

（五）我公司将对合作单位的考核得分以县民政局对采购方考核得分为准。

# 三、运营要求

（一）威远县福利院的日常管理和运营，为区域内特困老人的养老需求提供支持。在满足城市特困老人入住的前提下，合作单位可通过向社会老人提供代养服务等方式自主经营，自负盈亏，其收费标准结合市场供需关系特点执行。

（二）合作单位应配备管理团队以便管理运营威远县福利院，同时应配置专门账户用于接受拨付城市特困老人供养经费。

（三）威远县福利院现有工作人员，由合作单位考核合格后，按照相关管理与专业标准，结合经营需要，进行聘用或者优先妥善安排目前已在威远县福利院的工作人员，在实施管理过程中，应合理设置岗位，配备充足工作人员，确保管理到位。

（四）合作单位必须规范用工，签订用工合同，按月足额发放员工工资，并按相关法律法规购买社会保险。

（五）合作单位必须遵守国家和地区的法律法规，接受民政、行业主管部门的财务监督和业主指导。

# 四、技术、服务要求

（一）运营监督管理

一是资产监管。在正式实施前，我公司和合作单位对威远县福利院的全部资产进行清产核资、造册登记。合作单位在合同期内负责院内设备设施的日常维护及保养。各院区内房屋安全、建筑结构、装修、消防、设备设施等发生非人为性损坏，需维修、更换、新增时，由我公司向上级申请专项资金负责维修和采购安装。不得出租、出借国有资产，需处置的国有资产报我公司同意后按流程处置，不得以国有资产进行抵押、贷款。运营期间，合作单位投入的固定资产产权归属合作单位。我公司应对各院内自然损耗，已达报废年限或必要增加的适老化设施设备进行更换及添置。各级财政资金投资新增设备设施仍属国有。

二是服务监管。威远县福利院主要用于城市特困人员集中供养，在优先保障特困人员入住的前提下，合作单位可将剩余床位用于社会代养。我公司将现居住在威远县福利院的特困人员委托给合作单位代养，由合作单位提供与社会代养老人相同的吃、穿、住、医等服务，并严格按照《养老机构管理办法》（民政部令第66号）的规定执行。我公司与行业主管单位不定期到机构检查运营方的服务范围、服务对象、服务质量、运营管理等情况。

三是收费监管。合作单位不得向特困人员收取任何费用。社会老人特定护理、伙食费等费用，按照据实核算原则，实行市场调节价。

（二）扶持政策

1、适老化改造补助。威远县福利院实施公建民营后，可申请享受福利院适老化改造补助政策，适老化改造形成的国有资产归威远县福利院所有。

2、税费减免。按规定落实各项行政事业性收费减免政策，落实养老服务机构用电、用水、用气、用热享受居民价格政策。

3、特困供养人员经费。按最新政策规定标准执行。

# 五、考核机制：

（一）考核标准：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 分值 | 扣分标准 | 得分 | 备注 |
| 1 | 建立入院评估制度，对老年人的身心状况进行评估，并根据评估结是确定照料护理等级 | 5 | 缺少一份评估报告扣1分，扣完为止 |  |  |
| 2 | 与供养对象签订供养服务协议 | 2 | 缺少一份供养服务协议扣1分，扣完为止 |  |  |
| 3 | 养老机构按照供养服务协议为老年人提供生活照料、康复护理等服务 | 2 | 未按照义务提供相应服务，每发现一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 4 | 养老机构应当实时监测供养对象居住用房的安全性，对存在安全隐患的建筑及时向县民政局汇报报修，并对院内的设施、设备、用具进行维护维修，定期对老年人的活动场所和物品进行消毒和清洗 | 2 | 未按照要求执行，发现一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 5 | 养老机构提供的饮食应当符合食品安全要求、适宜老年人食用、有利于老年人营养平衡、符合民族风俗习惯 | 5 | 不符合食品安全要求，发现一次扣1分，扣完为止 |  |  |
| 6 | 养老机构应当为供养对象建立健康档案，开展日常保健知识宣传，做好疾病预防工作。养老机构在老年人突发危重疾病时，应当及时转送医疗机构救治 | 5 | 未按要求开展，发现一次扣1分，扣完为止 |  |  |
| 7 | 养老机构采取与县域内医疗机构合作的方式，签订合作协议，为供养对象提供医疗服务 | 2 | 未与医疗机构签订合作协议，发现一个扣0.3分，扣完为止 |  |  |
| 8 | 养老机构应当根据需要为供养对象提供情绪疏导、心理咨询、危机干预等精神慰藉服务 | 2 | 未按要求开展，发现一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 9 | 养老机构应当开展适合老年人的文化、教育、体育、娱乐活动，丰富老年人的精神文化生活 | 2 | 未按要求开展，发现一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 10 | 养老机构应当按照国家有关规定建立健全财务管理、档案管理、环境卫生、安全保卫等规章制度，并向供养对象公开 | 2 | 缺少一项制度扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 11 | 养老机构应当配备与服务和运营相适应的工作人员，并依法与其签订聘用合同或者劳动合同，定期开展职业道德教育和业务培训 | 2 | 未按要求开展，发现一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 12 | 养老机构中从事康复、护理等服务的人员，应当具备相应的专业技能证书 | 2 | 未按要求开展，出现一个扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 13 | 养老机构应当加强对养老护理人员的职业技能培训，培训内容包括以人为本、爱老尊老孝老服务理念。 | 2 | 未按要求开展，发现一次扣1分，扣完为止 |  |  |
| 14 | 养老机构应当依照其登记类型、经营性质、运营方式、设施设备条件、管理水平、服务质量、照料护理等级等因素合理确定服务项目的收费标准，并遵守国家和地方政府价格管理有关规定 | 2 | 未按要求开展，发现一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 15 | 养老机构应当在醒目位置公示各类服务项目收费标准，接受社会监督 | 2 | 未按要求开展，发现一次扣1分，扣完为止 |  |  |
| 16 | 养老机构应当实行24小时值班，做好老年人安全保障工作 | 2 | 未按要求开展，发现一次扣1分 |  |  |
| 17 | 养老机构应当在各出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所安装视频监控设施，并保存三个月内的视频监控记录 | 4 | 未按要求开展，发现一次扣1分，扣完为止 |  |  |
| 18 | 养老机构内设食堂的，应当取得市场监督管理部门颁发的食品经营许可证，严格遵守相关法律、法规和食品安全标准，执行原料控制、餐具饮具清洗消毒、食品留样等制度，并依法开展食堂食品安全自查 | 5 | 未按要求开展，发现一次扣2分，扣完为止 |  |  |
| 19 | 养老机构从供餐单位订餐的，应当从取得食品生产经营许可的供餐单位订购，并按照要求对订购的食品进行查验。 | 2 | 未按要求开展，发现一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 20 | 养老机构应当依法履行消防安全职责，健全消防安全管理制度，实行消防工作责任制，定期检测、维修消防设施，开展日常防火巡查、检查，定期组织灭火和应急疏散消防安全培训 | 2 | 未按要求开展，发现一次0.5分，扣完为止 |  |  |
| 21 | 养老机构的法定代表人或者主要负责人对本单位消防安全工作全面负责，属于消防安全重点单位的养老机构应当确定消防安全管理人，负责组织实施本单位消防安全管理工作，并报告当地消防救援机构 | 2 | 未按要求开展，发现一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 22 | 养老机构应当依法制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件应急预案，定期开展突发事件应急演练。 | 2 | 未按要求开展，发现一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 23 | 突发事件发生后，养老机构应当立即启动应急预案，采取防止危害扩大的必要处置措施，同时根据突发事件应对管理职责分工向有关部门和民政部门报告。 | 2 | 未按要求开展，发现一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 24 | 养老机构应当建立老年人信息档案，收集和妥善保管服务协议等相关资料。档案的保管期限不少于服务协议期满后五年 | 2 | 未按要求开展，发现一例扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 25 | 接受县民政局管理，接受财务、消防、食品、疫情防控、安全生产等各类监督检查 | 3 | 被相关职能部门或上级通报一次扣2分，扣完为止 |  |  |
| 26 | 建有完善的机构管理制度。以人为本、安全第一、尊老孝老的服务理念建立完善服务制度、标准流程、人员考核激励制度、入院制度、投诉制度、服务纠纷调解制度等 | 2 | 缺一项扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 27 | 管理制度、投诉处理联系方式、服务标准等予以公布。建立福利院公众号或其他公示渠道，对老人近期情况或服务情况进行公示，满足亲属及公众监督 | 2 | 缺一项扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 28 | 机构负责人应每年接受专业培训，具备养老服务专业知识和运营管理经验，全年开展不少于2次包括不限于技能、运营、管理、服务等相关培训。有记录，内容包括培训时间、时长、地点、培训内容等。 | 2 | 缺少一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 29 | 建立24小时值班管理制度，明确值班职责和规范。有工作交接班制度，明确交接班制度的岗位及交接要求，有值班和交接班记录 | 2 | 缺一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 30 | 建立福利院设施设备巡查制度，每月2次巡查、维护现有消防设施（含电气、燃气等设施）保证其正常使用，有巡查记录 | 2 | 缺一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 31 | 一人一档，建立健康档案，对入院老人进行专业评估，完善身体状况等数据。定期开展档案更新，根据老人各项情况变化更新完善个人档案 | 2 | 缺一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 32 | 安排专人每季度对入住老人进行服务满意度抽查并形成资料存档 | 2 | 缺一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 33 | 每月举办1次全院活动，包括但不限于知识讲座、文娱娱乐、歌舞表演、义诊体检、生日活动、节日活动等，有活动记录 | 2 | 缺一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 34 | 饮食安全，一日三餐营养均衡，多种多样，每周更新一次菜单，并向供养对象公布 | 3 | 缺一次扣1分，扣完为止 |  |  |
| 35 | 有完善的安保管理，对福利院实施24小时安全保护 | 2 | 缺岗一次扣1分，扣完为止 |  |  |
| 36 | 接待工作规范，有流程、接待记录。接待记录包括时间、来访人员、来访事项等。有老年人及相关第三方出入、探视、请销假等制度，有记录 | 2 | 缺一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 37 | 每月形成福利院服务情况汇报材料上报主管部门 | 2 | 缺一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 38 | 无消防、食品、疫情、意外死亡等重大责任事故 | 10 | 发生重大责任事故本季度考核为0分 |  |  |
| 加分项 | | | | | |
| 1.受到业务主管部门或相关职能部门表彰、奖励一次加2分。 | | | | | |
| 2.福利院受到县级媒体报道一次加1分，市级媒体报道一次加2分，省级媒体报道一次加3分，加分无上限。 | | | | | |

1.甲方（我公司）及监证方（县民政局）严格按照考核标准体系对乙方（合作单位）运营的威远县福利院进行考核，运营考核结果以监证方对甲方的考核得分作为甲方对乙方的考核最终分数。

2.考核周期：每季度考核一次。

3.结果运用

3.1服务考核分数 74-84，乙方需进行服务质量提升整改。

3.2乙方连续两年年平均考核分数低于 70分（不含），甲方有权解除合同。

# 六、本次综合评分的因素详见综合评分明细表。

综合评分明细表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素** | **分值** | **评分标准** |
| 1 | 服务要求响应 | 5 | 合作单位完全满足本项目“技术服务要求”的得5分，每有一项偏离的扣1分，直至本项得分扣完为止。 |
| 2 | 服务方案 | 48 | 根据合作单位提供的服务方案进行评审，内容要素包括但不限于：①管理制度、②内部控制措施、③质量保障措施、④应急预案、⑤培训管理、⑥服务实施方案、⑦团队设置、⑧设施设备配置等。要求方案全面，覆盖面广，充分考虑各种涉及服务项目，严谨可操作性强，契合采购需求，切合项目实际得48分，每有一项内容缺失或有漏洞或不合理或不满足项目实际情况的扣6分，此项分值扣完为止。未提供“服务方案”的不得分。 |
| 3 | 绿色通道服务协议 | 6 | 提供一个医院绿色通道协议得3分，最高得6分。  注：提供协议/合同复印件加盖合作单位公章，复印件应为原件的彩色复印件，否则不予认可。 |
| 4 | 人员配置 | 30 | 根据合作单位提供的人员配置进行评审，所配置人员证书类型包括：   1. 负责人具有养老机构运营管理经验，且具有“助理社会工作师、护师”中提供一种类型证书得2分，每多一种类型证书加2分，本项最高得4分。   注：提供上述人员证书复印件、身份证复印件和养老机构运营管理经验证明材料并加盖合作单位鲜章。  2、服务人员①养老护理员、②助理社会工作师或社会工作师、③心理咨询师、④营养师、⑤康复理疗师、⑥护士、⑦医师、⑧厨师、⑨药剂师、⑩卫生护理员、⑪保健按摩师、⑫紧急救援员、⑬健康管理师等，每提供一类人员得2分，最多得26分，同类型人员不重复计分。  注：提供人员证书、身份证和在职证明复印件并加盖合作单位鲜章。 |
| 5 | 项目经验 | 10 | 提供2019年1月1日以来类似项目案例，如居家养老、机构养老、日照中心等项目案例，每提供一个得2分，最多得10分。  注：提供成交/中标通知书和合同复印件并加盖合作单位鲜章，复印件应为原件的彩色复印件，否则不予认可。 |
| 6 | 响应文件的规范性 | 1 | 响应文件制作规范，没有细微偏差情形的得1分。有一项细微偏差扣0.5分，直至该项分值扣完为止。 |

注：评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位。

# 七、退出机制：

除非因合同自然终结及不可抗拒因素。合作单位退出经营管理外，合作单位触及以下条款，即可终止合同，强制合作单位退出经营管理。

行业主管单位每年组织一次入住老人满意度评测，满意度（含基本满意）低于 60%（不含）以下的。

合作单位在运营管理过程中违法、破产或其他特殊情况。