项目要求和有关说明

（以下均为实质性要求）

一、项目概况

1、项目名称：祝塘镇养老中心托管及助餐服务项目

2、项目地点：江阴市祝塘镇环南路101号

3、服务内容：

（1）祝塘镇养老中心托管服务

以公建民营的形式为入住养老机构的特困老人、残疾人及社会寄养老人（遵循本镇户籍优先入住原则）提供护理、膳食、安全、文体娱乐等服务。

（2）祝塘镇助餐服务

依托镇养老中心食堂为区域性助餐中心，为祝塘镇12个村符合助餐条件的老人提供助餐服务。

4、服务期限：三年，合同一年一签，具体起算时间以合同约定为准。若中标人未通过考评、审计有重大问题，或因政策调整及发生不可续约的其他情况，则终止续约。

5、备注说明：中标方需及时成立新的公司来具体实施该公建民营项目，运营期内养老机构评级争取达三星级及以上，并尽快设立护理院，确保在院老人医保延续。祝塘养老中心原运营单位自身投入的设施设备，经会计事务所评估后，由中标人打包接收，具体清单及价格，由采购人、原运营单位及中标人三方协商确定。原托管运营单位存在一定的债务、欠薪等问题，可能涉及一定的纠纷需要处理。

二、祝塘镇养老中心托管服务

（一）运营方式和要求

1、运营期内，中标人除基本的养老服务团队配备外，需派驻专职护理院长和专业医疗团队进驻养老中心，同时加强服务团队的领导班子建设。从医护、康复、膳食、养生、文体娱乐等全方位提升服务档次，提高养老中心的社会效益和社会美誉度。

2、中标人应按规定比例配备护理人员并持证上岗，具体比例为：护理员与自理老人的比例为1:（8～10）；护理员与介助老人的比例为1:（5～8）；护理员与介护老人的比例为1:（3～5）。

3、中标人应制定完善各项管理制度，建立健全财税管理体系，确保合法经营。

4、中标人向采购人上报养老服务中心工作报表、财务收支、债权债务等相关运营概况，特别是特困老人补贴经费账目及床位运营补贴等涉及政府补贴的账目务必清晰，以及临时性大额资金进出报备等等。采购人要及时了解中标人的运行情况，并共同管理好监管账户。

（二）服务要求

1、按民政部门对于养老机构的服务要求、技术要求、质量标准向采购人提供服务。

2、质量保证：按照上级要求完成服务；保证设施设备完好，无人为故意损坏；无重大安全责任事故；妥善处置信访投诉；各类创建检查达标。

3、服务内容：

（a）主要任务：中标人要为每一位入住老人建立健康档案，努力提高祝塘养老服务中心的社会效益和社会影响力。

（b）服务对象：养老服务中心现有床位182张，中标人必须在保证特困户入住的前提下，优先保障本镇户籍老人和残疾人入住。在床位有余的情况下，可以向社会开放，开放招收对象要符合相关入住条件，有明确规定不允许入住或未经采购人同意的，不得擅自接收人员入住。

（c）员工管理：

（1）原养老中心现有工作人员在自愿情况下，可继续与中标人签订用工合同，原则上无特殊情况不予辞退，工资、保险等费用一年内保持相对稳定，一年后具体待遇情况由中标人确定。要求每月15日前支付上月工资，并按政策规定缴纳社会保险和公积金。工资待遇应随着社会生活水平和工作要求的提高，逐年同步增长。

（2）中标人聘用员工，一律由中标人以中标人名义（含中标方为本项目新成立的具体实施的运营公司）签订用工合同，员工的相关工资、待遇等均由中标人承担，与采购人无涉。中标方全权负责合同/薪酬/社保（五险一金），采购方不承担连带责任。

（3）中标人加强员工队伍的培训管理，合理调配工作岗位，对个别违纪职工屡教不改者，中标人可予辞退。关键岗位必须持证上岗（护理员/消防/医护）。

（4）员工如发生工伤及劳资纠纷等，均由中标人负责处理和承担。中标方承担工伤认定、赔偿及劳动争议处理。

（d）固定资产管理：

（1）中标人对养老服务中心现有的设施、设备和器材等固定资产登记造册，并确保增值保值合理使用。如有损耗，必须造册报镇政府民政部门备案，否则采购人有权追究责任并要求中标人作价赔偿；人为或不正当使用致损耗的，则应由中标人作价赔偿。

（2）确有需要镇政府再投入或维修的固定资产，由中标人提出申请，经采购人同意后，列入年度财政预算后按规定实施。运营中出现大型设施设备的改造等费用较大的（原则上是单个项目壹万元以上的*），*且确实需要由镇政府投资的，由中标人按照镇政府相关规定进行计划申报审批，列入政府年度预算，并按照镇政府的相关规定进行改造，改造和添置的设施设备所有权归采购人所有。运营中出现设施设备的维修、保养、改造等费用系统单项在壹万元以下的，由中标人自行维修、保养。

（3）养老服务中心内的房屋屋顶、外墙面等部位出现质量问题，由中标人现场勘定确认后报采购人，经采购人同意，列入年度财政预算后按规定设施维修。

（4）在承包期间，中标人按照养老和助餐等工作提升需要进行投入，确保三年运营期内投入不少于60万元，以不断地提高管理服务水平。中标人在公建民营期间因经营需要进行改造的投入资金由中标人负责筹措，合同期满后可移动设施设备的产权归中标方所有。中标人在公建民营期间投入的不可移动设施设备，产权归采购方所有。

（e）运行管理：

（1）卫生保洁：中标人定期做好卫生保洁工作。

（2）绿化养护：中标人对院内的树木、花草要定期养护，修剪，发现枯死，要及时补种。

（3）餐饮管理：中标人严控采供渠道和加工过程，确保食品安全。严格执行食品卫生法规，伙食荤素、干稀搭配合理。餐饮标准符合收费标准及上级要求。每周制定食谱，公布上墙。明厨亮灶监控全覆盖，食品留样48小时。

（4）医药卫生：中标人严格按照有关医药卫生管理规定落实。

（5）厨房清洁：中标人定期清洁消毒，确保厨房卫生符合有关规定。

（6）消防设施：中标人保证消防设施设备（包括消控中心、灭火器、消火栓、报警器、烟感等）的完好，并安排专人定期检查维护，消控室双人持证24小时值班。

（7）防雷检测：中标人定期做好防雷检测工作。

（8）监控维护：中标人保证监控的正常运行，监控如有损坏或不能正常使用的，要及时发现和维修，保持监控数据的完整性，录像数据至少保留1月以上。

（9）电梯保养：中标人应委托专业电梯维保单位定期做好专业维护保养工作，并做好维保记录。

（10）水、电、气：中标人做好水、电、气等设施设备的维护，发现故障及时维修。

（11）呼叫系统：中标人定期维护，确定正常使用。

（12）安全管理：中标人是安全管理的直接责任方，所有安全管理责任由中标人承担，要完善安全管理网络和管理制度，明确专人负责安全管理工作，落实安全责任，做到持证上岗，确保运行安全。

（13）维修维护：中标人做好日常使用设施设备的维修维护，包括门、窗，床、桌、椅、柜，灯、电视机、空调，卫生洁具，厨房设备和餐具、洗衣房洗衣设备等公共设施设备，发现损坏的要及时予以维修。

（14）房屋日常养护维修：中标人做好办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常维护，确保房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务。

中标人托管后，运行管理各项内容签有维护保养合同的，在原合同期内的应继续履行，合同期满后，由中标人自己落实，费用由中标人承担，但不得降低标准。

（f）服务对象管理：

（1）服务管理：中标人严格按照老人护理等级做好护理工作，尤其是交接班护理，做到标准量化，实现现场管理流程痕迹管理全覆盖。

（2）老年人意外险：中标人应按主管职能部门要求及时为入住对象统一购买意外伤害险，按保险公司标准执行。属于政府补贴的保险费部分由采购人按实际购买数量向中标人支付差额承担部分。

（3）生病护理：入住老人生病或者意外需要看病、住院的，由中标人负责通知家属和协助送医，相关费用由入住老人家属承担，特困人员由村委承担。

（4）临终关怀：中标人在老年人人生的最后阶段要做好临终关怀工作，并第一时间通知监护人到场，协助监护人做好相关善后事宜。

（5）丧葬事宜：老年人去世后的丧葬事宜主要由其监护人承办，如监护人需要中标人协助或者承办相关事宜的，由其监护人与中标人协商后办理。

（g）其它职责：

（1）中标人在经营中要严格遵守相关法律、法规，接受当地行政部门的监管。中标人经营活动产生的经济及法律责任由中标人自行承担。

（2）在经营期内，中标人可根据需要进行内部装修改造，装修改造方案必须报采购人同意后方可实施，费用由中标人承担，资产归采购人所有。中标人不得将养老服务中心的房屋、设备等相关设施转借转租他人，中标人不得将经营权转租他人。

（3）中标人不得擅自改变或增加经营项目，如需增加或改变经营项目，需提出书面申请经采购人同意后方可实施。

（4）中标人不得以采购人名义或采购人资产对外借款、融资、抵押担保，不得以采购人财产设定担保行为。否则采购人有权行使撤销权，因此产生的费用均由中标人承担。

（5）中标人在经营过程中要按照合同明确的各项内容，制订计划方案，抓好工作落实，并不断推陈出新。要将宣传工作落实到位，不断提高养老服务中心的社会知名度和影响力，不断提高老人的入住率，为养老服务中心创造良好的经济效益和社会效益。

（6）中标人可以根据业务需要决定人员的配备，所聘人员在经营期内所引起的劳动劳务纠纷由中标人负责处理，与采购人无关。

（7）中标人在管理期间因工作疏忽造成入住老人食品安全、人身安全及其他安全事故的，由中标人承担所有责任，采购人可帮助共同做好协助沟通工作。

（8）协议期内，中标人应按照采购人有关创建等工作的要求，接受政府各级主管部门的检查、考核等任务。

（9）中标人在经营期内进行民事活动，若造成采购人名誉度或财产损失的，由中标人承担全部法律责任。

（h）制度管理与措施：

（1）养老服务中心应有简要介绍本机构最新情况的书面图文资料，其中对服务宗旨、目标、对象、项目、收费及出入院的手续规定等有明确的说明。

（2）加强制度建设。建立适合实际工作需要的行政管理、人事管理、服务质量管理、安全管理、物资管理、财务管理、收费管理、档案和信息管理等方面的规章制度。必须公开的相关制度应张榜公布。

（3）设活动专员1名，专门负责老年人文体娱乐活动，经常性自主组织各种文体活动。

（4）建立入住老人档案。档案包括入住协议书、申请书，健康检查资料、身份证和户口薄复印件、老人照片以及联系人等与老人有关的资料，并长期保存。

（5）根据住养老人的生活自理能力和护理要求，实行分级护理，分类管理。

（6）服务项目的收费按照当地物价水平参考同行同业标准及民政部门的指导意见执行，收费标准应当公开和便于查阅。机构接受的捐款、捐物应建立明细账，遵守规定，严格使用范围。

（7）全面落实管理人员与工作人员岗位责任制，加强对老人物质生活、文化娱乐、保健康复、医疗卫生等工作的组织管理，建立健康良好的生活秩序。

（8）设立服务投诉渠道和处理程序，按养老机构等级评定的要求每半年开展一次服务满意度调查，发现问题及时整改。

**（i）**餐饮服务

（1）严格执行食品卫生法规。

（2）炊事人员上班时应穿工作服，每年进行身体健康检查，体检合格，持证上岗。

（3）每周制定食谱，公布上墙。伙食荤素、干稀搭配合理，一日三餐按时开饭。

（4）经常听取老人意见，提高伙食质量。

（5）按月公布伙食帐目。

**（j）**医疗保健康复服务

（1）为老人建立健康档案。

（2）经常组织能起床活动的老人开展健身、康复活动。

（3）按公卫体检政策组织安排60周岁以上的老人每年免费体检1次。有病及时治疗。

（4）经常开展老人健康知识教育，组织老人进行常见病、多发病自我防治以及老年营养学方面的学习。

（5）医务人员确保各项治疗措施的落实，防止医疗事故。

（6）做好老人居室和公共场所的消毒灭菌工作。

（7）文体娱乐服务

经常举办各种集体文体活动，健身房、阅览室、棋牌室、书画室等活动场所每天定时开放，并设有室外健身区、门球场及多功能厅。

**（k）**安全保护

（1）评估老人不安全因素，制订意外灾害、意外事故的预防方案，落实各项安全保护措施。

（2）对易发生坠床、坐椅意外的老人，应提供床栏、坐椅加保护带等器具。

（3）对入院老人中发现患有传染病的老人要迅速采取特殊保护措施，并对其隔离治疗或转专科医院治疗。

**（l）**精神心理护理

（1）建立老人与老人、老人与工作人员相互交流的氛围，工作人员经常与老人谈心，掌握每个老人的情绪变化，及时做好疏导工作，保持老人较好的心理状态。

（2）每周根据老人的身体健康状况、兴趣爱好、文化素养，开展1次有益身心健康的娱乐活动和兴趣小组活动。

**（m）**安保管理

大楼内外部区域全天候的安全保卫管理、人员进出秩序及来人来访的通报、证件检验、登记、引导等；门卫、守护和巡逻，公共秩序维护，机动车停放管理，负责报刊杂志、信函收件工作、治安及其他突发事件处理等工作。

**（n）**设备设施维护运行管理

主要设备设施有高低压配电、空调系统、弱电系统、给排水系统、监控系统、消防系统、电梯系统，以及空调等，中标人须聘请或委托有资质专业公司做好所有设备设施的维护运行、维保、专业检测等管理。

（1）配备齐各专业技术人员，按要求做好值班（消控、监控中心，24小时）；

（2）按要求做好设备设施的开关、启停，严格控制能耗；

（3）按规范做好设备设施的日常维护、巡检、确保完好率；

（4）有对突发事件迅速反应的应急机制、制度；

（5）及时报修、处理故障，确保服务质量满意率；

（6）有规范的针对本项目的内部管理机制、制度；

（7）能协调有关专业单位对设施设备的及时养护、维修、检测。

（三）合同价款及补贴执行标准

托管服务费：最高限价为752000元/年，具体金额以每年实际结算为准。

包括祝塘镇特困人员的生活费用；托管期间的各项政策性补贴，包括并不仅限于一次性建设补贴、床位运营补贴等，和养老机构相关的由上级部门文件核发的各类奖励和补贴。

1、政府补贴标准：

（1）本镇特困老人：按照实际人数，镇政府按照特困人员基本生活标准给予中标人补贴（目前特困人员基本生活标准为1675元/人/月，如遇调标，可按照相应文件要求作调整），镇级补贴按月结算。村级补贴3000元/人/年，村级补贴由中标方与各村签订协议并结算。

（2）养老服务中心托管期间的各项政策性补贴，采购人应积极配合中标人对上争取，涉及管理运营和服务方面的补贴全额归中标人所有，涉及硬件方面的补助由采购人享有。

（3）以上的测算中未包含物价上涨和政策性工资上调等因素，特困户等的政策性调整由采购人和中标人协商一致后及时调整。

（4）特困老人经费单独建账，独立核算，并接受审计审查，确保资金落实到每一位特困老人。

2、收费标准：

床位费按照现有收费标准不变，中标人可根据市场变化和周边情况作出相应调整，护理费的收费按照江苏省护理登记评定标准视入住老人护理需求而定，评定估价。上述收费确需调整价格的，须向采购人报备或同意后执行。特困老人和残疾人，必须按照江阴市民政局和残联相关规定执行。如相关政策或上级文件有明文规定的，按规定执行。对外镇街户籍的老人，收费标准由中标人根据市场价格自行决定。经采购人认定的祝塘镇户籍范围内的低保、低保边缘贫困家庭老人入住养老服务中心时，中标人按标准减半收费，减半的费用由中标方自行承担。

3、补贴的执行方法：每月最后一天为结算核查日，以当天在中心入住的老年人数为准。采购人相关部门进行核实，并在中标人开具的统一收据上签字确认，于次月15日前由采购人支付补贴费用。

4、养老服务中心托管运营期内：应严格按照规定开展捐赠活动，接受捐赠后，应当向捐赠人出具有效的收据，并将受赠财产登记造册。接受的捐赠，资产类归采购人所有，同时要用于发展养老服务中心事业并接受采购人和社会监督；生活用品、食物等可由中标人进行自主调配，并用于养老中心员工和在院老人。

（四）考核和履约保证金

1、中标人向采购人缴纳履约保证金10万元。采购人每年参照《江阴市养老机构运营管理质量考评评分表》开展考核，考核分数85分及以上，保证金足额计算；考核分数80-84分，扣除10%的履约保证金，中标人在15日内补足缺额部分；考核分数70-79分，扣除20%的履约保证金，中标人在15日内补足缺额部分；考核分数69分及以下，考核不合格，不返还考核保证金，且采购人有权终止合同。（可按工作实际调整考核办法，如市级出台新的考核评分机制，可参照新文件重新制定、调整考核方法。）

2、履约保证金支付方式：合同签署前中标人支付给采购人，到三年服务期满，采购人根据服务期内考核情况一并结算履约保证金并返回（如有考核需扣除的，合同期满按照实际扣除后返还）。

3、如中标人运营期间对采购人造成利益受损等情况，采购人有权动用履约保证金处理和弥补有关损失。

4、其他有关履约保障事宜，双方可协商解决。

三、养老中心助餐服务

（一）项目服务内容

依托镇养老中心食堂为区域性助餐中心，为祝塘镇12个村符合助餐条件的老人提供助餐服务。

**1、助餐对象：**全镇60周岁及以上低保、分散供养特困人员，70周岁及以上重残。（目前实际用餐人数约75人）

**2、餐食标准**：一荤一炒一素一饭

（1）荤菜主要由红烧肉、清蒸鱼块、肉糕、油焖大虾、面筋塞肉、鲜肉蛋饺、红烧鸡腿、咸肉等任选一种，主要食材成品重量大于等于100克/份。

（2）炒菜主要由肉沫豆腐、萝卜烧肉、宫保鸡丁、西红柿炒蛋、西芹炒鸡肉片、土豆烧肉等任选一种，成品重量大于等于100克/份（不含汁水）。

（3）蔬菜主要是时令蔬菜为主，成品重量大于等于100克/份（不含汁水）。

（4）米饭，米饭重量大于等于300克/份。

3、**餐费标准**：最高限价14.5元/份（含餐费、送餐及餐盒费用）

其中老人个人承担1元。其余费用由采购人补贴。

各村如需为其他人员购买助餐服务，费用由各村或老人自行承担。

**4、供餐时间：**周一至周五中午提供中餐，遇到法定节假日停餐。中标人每天上午10:30-11:00送餐至各村助餐点。

（二）服务要求

1、食材必须符合《中华人民共和国食品安全法》等标准。

2、食品包装餐盒要求：所使用包装餐盒需符合《中华人民共和国食品安全法》、《预包装食品通则》等国家相关法律法规要求及监管部门相关规定，符合相应的食品安全标准及采购人相关要求。

3、配送要求：在规定时间内送达至各村助餐点。

4、配送必须使用符合配送要求的车辆、人员用于本项目的配送服务。

5、配送必须做好食品留样及记录。

6、若工作人员在服务期间内（包括上下班途中）出现的工伤及其他意外事故，均由中标人自行负责，采购人不承担任何责任。

7、中标人必须遵守《中华人民共和国劳动法》的规定，为采购人提供的服务人员如遇到工资纠纷等问题，由中标人自行解决。

8、保持服务人员的相对稳定。

9、对员工进行岗位职责和安全教育，岗位重要内容的保密，加强岗位责任考核，提高服务人员安全意识，提高服务质量。

10、中标人须办理好食品经营许可证、从业人员健康证等正常营业的相关证件。

11、中标人的运营必须符合《中华人民共和国食品安全法》、《餐饮业食品卫生管理办法》、《集体用餐卫生管理规定》等要求，满足《江阴市区域性老年人助餐中心运营评估表》中的相关内容。

（三）质量保证与售后服务

1、中标人需按助餐中心要求进行提升，按食品卫生的要求履行采购索证制度，做到明厨亮灶，严格执行食品安全操作规范，确保加工食材采购渠道可追溯，确保食品48小时留样观察。

2、质量保证：按时提供保质、保量的多品种供餐服务，适合老年人身体特征，科学搭配，健康饮食，菜单提前一周公示。

3、售后服务：中标人应必须遵守国家和地方有关环境和卫生的标准，严禁不符合食品安全要求的食品。一旦发现老年人有疑似食品中毒事件立即启动相应的应急响应机制，积极妥善处理问题，中标人承担相应责任不推诿。

（四）合同价款及费用结算

1、本项目采用固定单价方式，结算金额为中标报价（商品单价）乘以实际采购数量，最终按实际采购数量为准。

2、投标报价包括但不限于管理成本、人员经费、餐食配送、税金等所有费用。

（五）付款方式

餐费按月按实结算，即每月15日前双方结算上月费用的90%。中标人每月提供由村工作人员核实签字确认的实际享受助餐服务对象的助餐明细，每月15日前向采购人结算上月费用。其余10%费用用于绩效考核，一年结算一次，考核后予以结算。

（六）**考核**

参照《江阴市区域性老年人助餐中心运营评估表》开展评估，85分及以上全额支付绩效考核费用，70-84分支付的绩效考核费用的一半，69分及以下不再支付绩效考核费用。

四、解约情况

在公建民营过程中，中标人出现下列情况之一的，采购方有权单方面强制解除合同（养老服务和助餐项目一并解除），并要求运营方限期退出经营：

1、经采购人核实，由于运营方服务质量等原因，造成多次集体上访事件或产生严重社会负面影响的。

2、因运营方管理行为不符合管理规范，经采购方多次监督、通知、整改后仍不能达到行业规范标准的。

3、运营管理方活动超出允许范围的；违反国家关于老年人权益保护的政策及法律法规，侵害服务对象合法权益的；违反国家关于劳动法律法规、消防安全、环境保护、税收等法律法规，造成损害结果的。

4、以采购方、采购方资产或镇养老中心名义，或中标方为本项目新成立的具体实施的运营公司等对外借款、融资、抵押担保的。

5、采购方有权对中标方进行审计，如发现中标方严重财务问题的，采购方可单方面解除合同。

6、连续2个月出现未按时足额支付工资，或一年内累计出现3次未按时支付员工工资的情况的。

7、未经采购人同意，中标单位在合同期限内将本项目的管理权进行转包或发包的。

8、其他，引发解约的行为。

上述情况发生后，采购方至少提前1个月以书面形式通知运营方，进入退出程序。在采购方未完成招标程序引进新管理机构之前，运营方不得擅自终止经营合同，必须确保养老服务中心的正常运营，并配合完成新老交接工作，否则采购方有权扣除履约保证金。

运营方在合约期内主动要求退出运营管理的，须提前三个月以书面形式向采购方提出报告。经采购方研究同意后，方可在确保平稳运行前提下有序退出。否则采购方有权扣除履约保证金。

五、有关说明

1、采购人向投标人提供的有关现场的数据和资料，是采购人现有的能被投标人利用的资料，采购人对投标人做出的任何推论、理解和结论均不负责任。

2、经采购人允许，投标人可为踏勘目的进入项目现场，但投标人不得因此使采购人承担有关的责任和蒙受损失。投标人应承担踏勘现场的责任和风险。

3、凡涉及招标文件的补充说明或修正，均以采购人、代理机构书面依据为准。

4、采购人、代理机构对本次招标结果不作任何解释。

附件：江阴市养老机构运营管理质量考评评分表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 养老机构名称 | | |  | | 机构性质 | |  | | 法人 | |  | |
| 联系人 | | |  | | 住院老人数/床位数 | |  | | 评估  周期 | |  | |
| 电话 | | |  | |
| 项目 | 序号 | 考核内容 | | 分值 | | 评分标准 | | 考核方式 | | 检查记录 | | 得分情况 |
| 一、信息化  管理(20) | 1 | 基础网络：养老机构至少建设形成小型内部局域网络，保障网络内部的电脑互联互通。院内部分关键区域或全区域覆盖无线WIFI网络；养老机构公共区域、核心区域、大门出入区域等必须建设视频监控系统，并保证监控画面能储存30日以上。 | | 2 | | 无内部局域网络扣0.5分；关键区域无WIFI网络扣0.5分；公共区域、核心区域、大门出入区域等无视频监控系统扣0.5分；存储功能不达标扣0.5分，直至扣完为止。 | | 实地查验。 | |  | |  |
| 2 | 业务管理：养老机构接入民政部门要求的信息管理系统，能实现老人管理、物资管理，床位管理、评估管理，咨询管理、预约管理，入院出院管理，财务管理、人事等方面的管理、规范流程，提高效率。 | | 6 | | 缺一项扣1分，直至扣完为止。 | | 实地查验。 | |  | |  |
| 3 | 安全防护：通过建立机构内部智能防护系统，实现老人定位求助、滞留报警、越界报警、老人跌倒自动监测、老人卧床监测、尿湿检测、老人防走失、烟感检测、视频监控、视频联动等功能。提升养老机构“预防为主”的安全服务效果。 | | 2 | | 缺一项扣1分，直至扣完为止。 | | 实地查验。 | |  | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4 | 健康管理：通过系统及配备的终端设备，实现老人健康档案、健康评估报告、老人护理计划制定、健康信息采集、运动计量评估、体检登记、就医登记、用药登记等功能。提升服务质量，降低安全隐患。 | 2 | 缺一项扣1分，直至扣完为止。 | 实地查验。 |  |  |
| 5 | 护理服务：通过系统及配备的终端设备，实现护工管理、工作提醒、工作检查、绩效考核等全流程化管理，实现老人日常信息发布、家属互动等功能。 | 2 | 缺一项扣1分，直至扣完为止。 | 实地查验。 |  |  |
| 6 | 系统接口：系统必须保留与市智慧养老云平台的无缝对接，同时必须预留标准数据接口，使得其设备终端能够及时接入。 | 6 | 和市智慧养老云平台连接不通畅，有一次扣1分，没有系统接口，不得分，直至扣完为止。 | 通过实操查验。 |  |  |
| 二、岗位配置  (10) | 7 | 设置要求：应设置管理岗位、专业技术岗位、工勤技能等岗位；应配置专职院长或副院长；医养结合机构需配置符合医疗机构要求的专业技术人员并按照比例配备社工。 | 7 | 岗位设置不全或未分类设置扣3分；未按照医养结合要求配置专业技术人员扣2分；未按照比例配备社工扣2分，直至扣完为止。 | 提供社保、合同等能佐证的台账资料。 |  |  |
| 8 | 人员配置：养老护理员配比自理老人1:15、配比半失能老人1:8、配比全失能老人1:3。 | 3 | 养老护理员配比自理老人不达标 扣1分；养老护理员配比半失能老人不达标扣1分；养老护理员配比全失能老人不达标扣1分，直至扣完为止。 | 提供社保、合同等能佐证的台账资料。 |  |  |
| 三、生产安全(30) | 9 | 安全台账管理：对照无锡市民政局安全检查清单中的7本安全台账管理，定期开展自查，及时整改，要求做到无隐患。 | 8 | 一项有问题扣1分；整改或者上报不及时，一次扣1分，直至扣完为止。 | 依据平时安全检查情况。 |  |  |
| 10 | 专项整治内容：定期对房屋安全、消防安全、食品安全、特种设备安全等内容开展日常自查，及时整改，要求做到无隐患。 | 15 | 一项有问题扣1分；整改或者上报不及时，一次扣1分，直至扣完为止。 | 依据平时安全检查情况。 |  |  |
| 11 | 双重预防机制：构建完善机构双重预防机制，至少达到合格等级。 | 7 | 未达标不得分，合格得5分；良好得6分；优秀得7分。 | 依据实地评定结果。 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 四、内部管理  (34) | 12 | 住养老人入院评估：入住老人评估资料规范、完整、准确、保存完好，入院评估完成率100%;开展老年人能力评估必须持有评估员资格证的评估员进行，组织架构信息表需上墙；根据评估结果和老年人服务需求，制定照护服务计划，包括服务等级、家属确认服务项目；住养老人实行一人一档，包括入住协议、合同、入住人员及家属(监护人)或代理人基本信息、历史评估记录、健康信息、服务计划等，纸质档案装订整齐归档，电子档案管理有序资料齐全。 | 6 | 未使用市智慧养老指挥监管平台开展入院评估或评估不全，发现一次扣1分；评估人员未持证评估或组织架构未上墙扣1分；未按照评估内容制定服务计划发现一次扣1分；住养老人档案管理不全或者未实行一人一档，发现一次扣1分；档案未按照要求装订扣1分，直至扣完为止。 | 抽查相关台账资料；现场查验。 |  |  |
| 13 | 教育培训：养老机构应根据实际情况，开展管理人员、新员工、一线护理人员、安全员、后勤人员及门卫等人员的培训工作，有年度计划和培训方案，有培训有考核；养老护理员每季度接受1次或每年接受4次理论及技能培训，培训率不低于90%；机构护理人员及专业技术工作岗位持证上岗，持证率100%。 | 6 | 未分类制定培训计划或无季度计划表扣1分；未按照计划开展培训工作，缺一次扣0.5分；养老护理员年度培训未达到90%扣1分；相关人员未参加主管单位组织的培训扣1分；机构未对工作人员进行相应的考核，发现一次扣0.5分，直至扣完为止。 | 查验相关台账。 |  |  |
| 14 | 纠纷、投诉及事故；机构应加强与家属沟通，避免纠纷投诉发生。对于家属及入住老人的正常述求应及时响应，处理得当，不得扩大矛盾，造成负面影响；机构应依据相关的法律法规，及管理规范要求，进行闭环运营管理，避免责任事故的发生。 | 4 | 未建立和家属沟通的渠道扣1分，家属和老人的诉求未及时沟通及响应扣1分；因处置不当造成负面影响扣2分，直至扣完为止。 | 查验相关制度，市、镇两级收到的反馈  信息 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 15 | 财务规范：养老机构需设立专门的财务科室，有专职的财务人员，财务工作者必须持会计从业资格证上岗、定期参加年审。财务管理制度需规范、完善，符合国家及行业规范标准、具备完善的财务管理制度、流程；会计电算化操作规范、权责清晰、账套齐全；帐务清晰、无误、准确；原始票据、凭证清晰无涂改，凭证报表装订整齐、美观、牢固；特困供养人员资金单独建账；与会计师事务所就年报审计签订协议，有年度审计报告和年度财务报表，并妥善保管建档备查。 | 12 | 未设立专门的财务科室或未有专 职的财务人员扣2分；财务管理制 度不完善不规范扣2分；特困供养 资金未单独建账扣2分；未有审计 协议扣1分；未有审计报告或财务报表扣2分；未出具正规发票扣2分；财务台账不完整不规范扣1分，直至扣完为止。 | 现场查验相关资料。 |  |  |
| 16 | 餐饮管理：按《养老机构膳食服务基本规范》进行饮食管理、规范经营。1.配备营养师。2.制定合理菜单，菜单提前一周公布。公布的菜单无特殊原因原则上不得随意更换。3.提供的伙食和实际上交伙食的费用相匹配，并按照老年人身体能力提供适合的饮食。4.住养老人满意率90%以上。 | 6 | 未配备营养师扣0.5分；菜单制定不合理，未荤素搭配扣0.5分；菜单未提前一周公布扣1分；菜单随意更换，每月发现5次以上扣0.5分；提供的伙食和实际上交费用不符，发现一次扣1分；住养老人满意率低于90%扣0.5分，直至扣完为止。 | 现场查验相关资料。 |  |  |
| 五、日常工作(6) | 17 | 日常上报数据及相关材料要求做到完整、准确、及时、真实。 | 6 | 每月被二次点名扣0.5分，后期增加一次扣1分，直至扣完为止。 | 依据平时工作完成情况。 |  |  |
| 六、加分项  (10) | 18 | 机构或工作人员获得省、设区市级的荣誉。 | 5 | 设区市荣誉有一个得1分，省级荣誉有一个得2分。 | 提供佐证资料。 |  |  |
| 机构在社会福利杂志、老年周报等杂志报刊上发表文章。 | 5 | 社会福利杂志发表一篇得2分；老年周刊发表一篇得1分。 | 提供佐证资料。 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 七、减分项  (10) | 19 | 被查的同一类问题反复发生三次以上。 | 5 | 查到一次扣2分，直至扣完为止。 | 依据部门反馈。 |  |  |
| 发生被条线部门、相关职能部门通报批评、督办整改或处罚的情况。 | 5 | 发生一次扣2分，直至扣完为止。 | 依据部门反馈。 |  |  |
| 八、其他 | 20 | 机构因管理不当，发生重大或特别重大事故造成严重后果或不良社会影响的。 |  | 发生一次全年“0”分 | 依据部门反馈。 |  |  |
| 机构因疫情防控疏漏导致住养老人感染。 |  | 发生一次全年“0”分 | 依据部门反馈。 |  |  |
| 机构发生非法集资案件的。 |  | 发生一次全年“0”分 | 依据部门反馈。 |  |  |
| 机构被列入养老服务市场失信联合惩对象名单。 |  | 发生一次全年“0”分 | 依据部门反馈。 |  |  |
| 100分 | | 评估分数：□总分≥95 □94≥总分≥90 □89≥总分≥80 □79≥总分≥70 □总分≤70 | | | | | |
| □A级  □C级  □E级 | □B级  □D级 |  | | | | | |
| 考核人员签名： 被考核单位代表签名：  年 月 日 | | | | | | | |
| 总分 |  | | | | | | |
| 考核等级 |  | | | | | | |

备注：依据《江阴市养老机构运营管理考评办法》，考核细则或考评办法可根据每年考核情况或上级主管部门的反馈意见可酌情调整。如上级文件发生调整，考核表也可相应调整。

江阴市区域性老年人助餐中心运营评估表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位 | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_镇（街道）区域性老年人助餐中心  □集中就餐□送餐□公建公营□公建民营 | | | | | |
| 地址 |  | | 联系电话： |  | | |
| 法人 |  | | 负责人 |  | | |
| 项目 | 考评内容 | 具体要求 | | 考核方式 | 分值 | 得分 |
| 资质要求（2分） | 营业执照执业许可 | 有效的营业执照、食品经营许可等证件 | | 有效的营业执照和相关证件等 | 2 |  |
| 环境卫生（21分） | 室内环境 | 提供送餐的场所功能区分清晰，用餐环境整洁卫生，布局合理（3分）；集中就餐的场所应能容纳30人以上老年人同时就餐，有适合老年人就餐桌椅和餐具（3分）。厨房设施设备齐全，保持清洁，物品摆放整齐，地面无积水，无杂物堆积。（3分）。 | | 合理功能分区，实地有明确功能分区的指示标识；满足30人以上老年人集中用餐的桌椅及餐具。有环境消杀，餐具消杀记录。（实地核实） | 9 |  |
| 功能设备 | 厨房有与功能相配套的食品保温设施（2分）；消毒柜等基础设施（3分）。 | | 提供相应图片  （实地核实） | 5 |  |
| 食品安全 | 严格执行食品安全法规，加强内部管理，遵守行业主管部门的食品卫生要求，食品存储环境干燥通风（2分）。膳食加工原料存放得当（2分）。做到食品留样（3分）。 | | 提供食品安全管理的流程、制度和应急预案  （实地核实） | 7 |  |
| 队伍建设（23分） | 管理人员 | 有专职工作人员5名（5分）；专职工作人员4名（4分)；专职工作人员3名（3分）；分工明确、职责清楚，公开公示（2分）。 | | 提供劳动合同；组织架构及岗位说明（实地核实） | 7 |  |
| 服务队伍 | 工作人员持证上岗，数量按能满足机构对服务对象提供各种服务需求配比（有一张证得2分，最高得6分）。助餐人员有健康证（有一张证得2分，最高得6分）。有能满足配餐需求的相对固定配送人员（有1人得1分，最高得4分） | | 提供劳动合同、健康证及从业资格证书。  （实地核实） | 16 |  |
| 科学管理（32分） | 经费管理 | 收费项目有标准并公示（2分）；财务核算规范（2分）。免费用餐（6分），实行分级收费标准（4分），单一收费标准（2分）。 | | 收费标准依据（例如中标的合同等）（实地核实） | 10 |  |
| 规章制度 | 有工作职责、服务流程、服务项目、收费标准、质量控制制度（1分）；有人员培训制度（1分）；建立财务、会计制度（1分）；有服务的安全和风险规避等制度（1分）；有各类应急预案（1分）。 | | 提供规章制度及图片  （实地核实） | 5 |  |
| 管理工作 | 有每日用餐、送餐服务台账记录，准确及时清晰（6分）。餐具摆放规范，每日做好卫生消杀。（3分） | | 提供各种记录及台账  （实地抽查核实） | 9 |  |
| 培训工作 | 定期开展人员培训工作，每季度不少于一次(最高8分)。 | | 少一次扣2分 | 8 |  |
| 服务内容（12分） | 菜肴品色 | 每月菜谱公示（3分），其中有针对老年人特色菜谱（3分）。 | | 提供每日菜单 | 6 |  |
| 送餐服务 | 具有送餐服务的助餐中心，确保老人用餐时，饭菜温度能够符合老年人需求（6分）。 | | （查阅资料及实地考核） | 6 |  |
| 服务成效（10分） | 服务满意度 | 在用餐老年人中进行用餐满意度调查，达90%以上（10分），80-90%（8分），70-80%（6分），70以下不得分。 | | 提供带联系方式的满意度调查问卷。可以实地进行抽查核实。 | 10 |  |
| 服务覆盖率 | 送餐人数人，集中用餐人，日均用餐人。  配送个助餐点 | | | 有服务对象名册，包括服务对象基本信息及相应收费、用餐记录。（查阅资料，实地抽查考核） | | |
| 考核结果 |  | | | | | |
| 被评估方签名：  评估人员签名：  日期： 年 月 日 | | | | | | |

考核细则或评估表可根据每年考核情况或上级主管部门的反馈意见可酌情调整。如上级文件发生调整，评估表也可相应调整。