广州市白云区2021-2022年度社区居家

养老服务质量评估项目用户需求书

**注：响应供应商须对本项目进行整体响应，任何只对其中一部分进行的响应都被视为无效投标。**

一．项目一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **采购内容** | **数量** | **服务期** | **最高限价（人民币 元）** |
| 广州市白云区2021-2022年度社区居家养老服务质量评估项目 | 1项 | 一年 | 20万元 |

二、项目报价

本项目费用应包括所有因为评估工作产生的费用开支，包括评估人员工资、福利、交通、电话、税费等一切费用。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目名称** | **采购内容** | **采购预算** |
| 广州市白云2021-2022年度社区居家养老服务质量评估项目 | 本辖区内政府购买社区居家养老服务质量评估项目包括：  1.白云区社区居家养老综合服务平台服务质量评估及财务评估；  2.24个镇街社区居家养老综合服务中心（颐康中心）服务质量评估及财务评估；  3.社区级居家养老服务设施服务质量评估。 | 20万元 |

三、项目需求

**（一）服务范围：**广州市白云区

**（二）服务内容**

根据《广州市民政局关于印发<广州市政府购买社区居家养老服务项目指引><广州市政府购买老年人照顾需求等级评估项目指引><广州市政府购买社区居家养老服务评估项目指引>等三份文件的通知》（穗民〔2019〕12号）文件要求开展白云区2021-2022年度社区居家养老服务质量评估工作，评估结果作为社区居家养老服务项目验收和申请其他社区居家养老服务补助的依据。

**1.评估目标**

（1）全面了解社区居家养老项目运作情况及项目开展服务所取得的成效，评估居家养老服务项目目标的实现程度、专业服务效果及项目资金的使用情况，并根据在评估中发现的问题提出改进建议。

（2）通过规范化的评估过程，总结社区居家养老服务经验，提炼社区居家养老服务技巧，提升社区居家养老服务水平，推进白云区社区居家养老服务的社会化运作和标准化建设，提升服务质量和管理效能。

（3）根据评估结果，结合白云区经济、社会发展的实际与社会需求情况，为白云区社区居家养老服务发展模式提出合理化建议，确认社区居家养老服务项目的评估等级和补助标准。

**2.评估原则**

社区居家养老服务评估坚持公开透明、公平公正、客观量化的原则，参照科学的评估标准，评定社区居家养老服务的评估等级和补助标准。

**3.评估内容**

评估对象为白云区社区居家养老综合服务平台、24个镇街社区居家养老综合服务中心（颐康中心）、社区级服务设施2021-2022年度所开展的社区居家养老服务项目及相关财务评估。服务项目分为上门生活照料、助餐配餐、日间托管、上门医疗、康复护理、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、临终关怀、安全援助及相关共10项。

**4.评估方式**

对照广州市社区居家养老服务项目评估指标表开展社区居家养老服务项目评估。服务项目评估应通过服务现场及过程观察、文档查阅、访谈、服务对象满意度调查等方式开展。

（1）服务现场及过程观察是指对居家养老服务的场地及服务过程进行现场观察并进行信息收集，包括但不限于场地硬件、制度建设、服务人员情况、服务过程等。

（2）文档查阅是指通过材料收集和查看等方式，查阅居家养老服务机构的各类文件档案，包括但不限于服务对象档案、各类规章制度、服务记录等。

（3）访谈是指通过与居家养老服务机构的管理人员、服务人员、服务对象、服务对象家属及其相关人员进行交流谈话，包括但不限于工作内容介绍、特殊个案处理经验、服务存在的问题及困难、解决应对的方法等。

（4）服务对象满意度调查是指对服务内容、收费标准、服务频率、服务态度等满意度进行调查分析和量化评估。

**5.评估报告提交**

评估机构须按《广州市社区居家养老服务评估指引（试行）》的要求编写评估报告，现场评估的所有文件须汇总存档。评估报告内容应至少包括评估开展情况、项目及执行基本情况、评估结论及建议。针对评估结果进行分析研究，针对存在的问题和不合格服务项目制定纠正和预防措施。

评估机构应在实地评估结束后做好服务项目评估记录，在每个社区居家养老综合服务平台所有服务项目评估完成后的10个工作日内完成评估报告的撰写。评估机构应对本年度总体评估情况进行数据汇总与分析，撰写本区的评估总报告并报送区居家养老服务指导中心。评估资料全部提交给采购方。

四、承接评估机构及人员要求

**（一）承接评估机构要求**

1.按照合同等约定履行提供服务的义务，认真组织实施项目，按时完成项目任务，保证服务数量、质量和效果，主动接受有关部门、服务对象及社会监督，严禁评估机构将服务项目交由其他服务供应机构实际承担的转包行为。

2.能有效管理评估全程的相关文件和档案，真实完整记录评估信息，未经服务购买方书面同意，不得以任何形式提供给第三方，不得在参与本项目工作之外使用这些保密信息，不得利用本项目的保密信息数据为其他的单位（包括自办单位）或项目服务。

3.具有合理、详细的项目经费使用计划和预算明细，严格遵守相关财政财务规定，加强自身监督，确保政府购买服务项目资金规范管理和使用，并按要求及时向政府部门提供资金的使用情况、项目执行情况、成果总结等材料。

4.建立防范服务风险制度，为工作人员购买人身意外保险。

5.建立完善的规章制度和工作流程，包括财务、人事、运营、资产、服务等方面的管理制度和应急措施。

**（二）人员要求**

1.须配备专职的项目管理人员。

2.须配备一支不少于5人的评估员团队开展本项目。评估员应由从事一线养老照护服务5年及以上的工作人员、从事养老服务管理5年及以上的管理人员、从事医疗护理工作3年及以上的执业医师或执业护士、具有中级及以上专业技术职称的财会人员组成。其中从事一线养老照护服务5年及以上的工作人员至少2名，从事养老服务管理5年及以上的管理人员至少1名，中级及以上专业技术职称的财会人员至少1名。报名时提供人员名单。

3.须配备持有财会职业资格证书的人员管理财务。

4.每次评估由3名评估员同时进行，需有1名从事一线养老照护服务5年及以上的评估员和1名中级及以上专业技术职称的财会人员参与；

5.不属于《广州市政府购买社区居家养老服务评估项目指引（试行）》（穗民规字〔2018〕12号）规定“评估机构及其评估人员有下列情形之一的，应当回避”的情形。

五、评估实施流程

（一）制定评估计划。评估机构应根据服务委托方的需求制定详细的评估方案。

（二）成立评估小组。明确评估小组成员的工作分工，组织评估团队进行内部培训学习，详细剖析和学习评估指标。

（三）进行评估准备。安排1名专职工作人员负责与被评估项目的负责人进行工作对接，确认评估时间，准备评估材料。

（四）组织实施评估。每次评估由3名评估员同时进行，综合采用现场观察、文档查阅、访谈、服务对象满意度调查等方式进行评估并做好记录。3名评估员完成各自模块的评分后，应在现场独立的场室共同逐条合计评估项目的得分，得出最终评分。对有分歧的评分内容项应当由3名评估员再次评估，以人数占多的评估意见为主取分。完成服务项目评估后不向被评估方透露分数，但需现场将改进意见反馈给被评估方。

（五）评估分数统计。评估机构完成对街道（镇）居家养老综合服务平台或区居家养老综合服务平台的服务项目评估后，按计分规则计算出区级或街道（镇）级居家养老综合服务平台的综合得分。

（六）撰写评估报告。实地评估结束后，评估员按照科学、客观的原则，以街道（镇）居家养老综合服务平台或区居家养老综合服务平台为单位撰写评估报告，上报区居家养老服务指导中心，同时做好评估数据的统计分析工作。

（七）复评。社区居家养老服务评估结果由市、区居家养老服务指导中心公示10天，对评估结果有异议的，应在公示期结束后7个工作日内以书面形式向市居家养老服务指导中心提出复评申请，由市居家养老服务指导中心组织复评，复评结果为最终结果。

六、保密原则

评估机构须对本项目涉及的评估相关信息进行保密，未经区民政局书面许可，不得对外披露，不得以任何形式提供给第三方，不得在参与本项目工作之外使用这些保密信息。

评估机构在本项目终止后需将项目过程中的所有纸质版、电子版资料移交给区民政局，不得保留以任何形式存储的评估信息数据，不得利用该项目的保密信息数据为其他的单位（包括自办单位）或项目服务。

七、评估验收

验收表如下：100分为满分，60分为合格，不满60分为不合格。以60分为界，每低1分服务购买方直接在当期向评估机构支付的费用中扣取1%的违约金。

**评估验收表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审项目** | **评审内容** | **分值** | **操作办法** | **得分** |
| 1 | 人员配置（15分） | 按要求配备评估人员，评估人员具备专业技术条件，每次评估均有3评估员参与，包括1名从事一线养老照护服务5年及以上的评估员和1名中级及以上专业技术职称的财会人员。 | 10 | 资料查阅、评估回访 |  |
| 评估员能够按流程顺利完成评估，熟悉评估量表及评估工具的使用。 | 5 | 现场检查 |  |
| 2 | 管理机制（5分） | 建立内部质量管理制度健全，流程规范。 | 5 | 资料查阅 |  |
| 3 | 完成率  （20分） | 评估完成率达到100%，没有出现少、漏评估对象的行为。 | 10 | 资料查阅 |  |
| 评估员遵照标准规定的评估参数和程序进行专业评判，并完整编写评估报告。 | 10 | 资料查阅、评估回访 |  |
| 4 | 评估建档  （10分） | 妥善保管评估材料，包括签到表、评估现场照片、评估表、评估报告等资料。 | 10 | 资料查阅 |  |
| 5 | 满意度  （20分） | 评估员行为规范，专业、严谨，评估满意度达到80%以上。（抽样） | 10 | 评估回访 |  |
| 项目开展过程中没有受到被评估方的投诉。 | 10 | 资料查阅 |  |
| 6 | 质量控制（30分） | 评估报告清晰，内容完善，对评估情况描述准确，对后续服务项目的完善发展提出有效建议。 | 20 | 资料查阅 |  |
| 被评估方复核申请率低于90%。 | 10 |  |  |

八、付款方式

本项目费用按合同约定方式分两次划拨。签订合同即划拨60%经费，评估完成并经采购人验收合格后拨付剩余40%经费。