

采购需求

（一）采购需求

一、服务对象：芦溪县辖区内留守等困难老年人。

二、服务费标准：80元/人/月，预计人数约500人，每月按实际服务人数结算。

三、项目服务内容：

（一）定期探访服务

对本县境内留守等困难老年人开展定期探访服务，每月1次亲情探望、上门开展健康管理服务，包括测量血压、血糖、心率，每月2-4次电话慰问，了解和掌握服务对象的最新的生活状况、健康状况、住房安全状况、监护照护状况以及生活方面遇到的问题等。通过采取上门巡访、电话问候等多种形式，普遍探访和重点探访相结合等方式，了解服务对象的具体需求和有关情况，及时将有关问题反馈给监护责任人和相关单位部门（包括村、居，乡镇人民政府，县民政部门等），并及时跟踪予以解决。

（二）日常照料服务

为服务对象每月提供至少1次上门照料服务，内容包括换季整理、家务整理、扫地拖地、打扫居室、衣物洗涤、修剪指甲、上门理发、饮食制作、代买代购、健康管理等服务。（具体服务内容见服务清单）

（三）其他特殊照料服务

1. 开展节日活动。按照疫情防控和确保安全的有关要求，重大节日包括春节、元宵节、端午节、中秋节为境内留守等困难老年人分时段、分区域开展节日活动，提升服务对象的获得感和归属感。

2. 开展大扫除活动。在协议履行期间，为服务对象全年开展每户不少于2次的居家卫生环境大扫除活动，其中春节前的大扫除活动为固定安排，其他时间段的安排视具体情况而定。

3. 配备的服务人员以合同中约定为准

（四）加大监测与宣传力度

对全县境内符合条件的留守等困难老人情况进行摸底调查与动态监测、动态调整；并充分利用各种宣传平台，加大对照料服务工作的宣传力度，重点对工作的开展情况、取得的成效、服务对象的满意度和获得感、幸福感等方面进行正面的宣传，充分展示党和国家以人民为中心的好政策、好举措。

四、服务清单

类别	项目名称	芦溪县关爱留守等困难老年人保障服务项目
精神慰问	亲情探望	上门亲情沟通、陪伴
	慰问电话	电话沟通,了解被服务对象的生活状况和心理状态
助居	换季整理	季节衣服、鞋类、整理收藏

	家务整理	1. 开窗通风, 保持客厅、卧室、厨卫整洁, 物品摆放整齐; 2. 按需晾晒(棉被、厚毛毯)、更换床上四件套 ; 3按服务对象习惯整理床铺, 保持床铺整洁。
	扫地拖地	1. 由内而外清扫地面, 处理垃圾不扬尘; 2. 拖洗地面至清洁无污, 通风保持地面而干燥, 防止老人滑。
	打扫居室	1. 打扫居室卫生, 保持客厅、卧室、厨房(不含抽油烟机)整; 2. 保持居室整洁美观、目测无灰尘、空气清新; 3. 保洁用品应及时清洗、消毒, 保持清洁及卫生; 4. 打扫过程中, 如遇货币及贵重物品, 应提醒被服务对象妥善保管。
助洁	衣物洗涤	1. 洗涤应分类洗涤衣物; 2. 洗涤前需检查衣物性状及是否遗留贵重物品并告知被服务对象; 3. 贵重物品不在本洗涤范围之内。
助护	修剪指甲	手部清洁, 修剪指甲, 保持指甲整洁、无异味。
	上门理发	简单理发, 做到被服务对象容貌整洁。
助餐	饮食制作	1. 尊重服务对象的饮食生活习惯及民族信仰, 注意营养合理配餐; 2. 应遵循老人口味合理制作, 洗、煮饭菜应干净、卫生、米饭松软, 炒菜少盐少油 。
助行	代买代购	协助服务对象进行日常生活用品的采购。
助医	健康管理	1. 协助服务对象采购日常药品; 2. 为服务对象测量血压、心率和体温。
备注	经费预算	实际服务对象人数*80元/人/月*1年(12个月)

五、考核验收方案

为切实加强第三方机构开展分散自理特困供养人员、留守等困难老年人探视巡访服务和经济困难失能老年人等群体居家养老上门服务保障工作，规范第三方探视巡访、居家上门服务行为，压实第三方机构责任，确保分散自理特困供养人员、留守等困难老年人、经济困难失能老年人等群体获得优质服务。结合我县实际，制定本考核验收方案。

一、考核目的

通过建立科学、量化、可操作的考核体系，明确第三方机构在探视巡访、居家上门服务中的职责边界，倒逼责任落实；及时发现并解决分散自理特困供养人员、留守等困难老年人、经济困难失能老年人等群体在生活照料、健康保障、安全防护等方面存在的问题，提升服务精准度和满意度；强化考核结果运用，推动探视巡访及居家上门服务常态化、规范化、精细化。

二、考核对象

承接分散自理特困供养人员、留守等困难老年人探视巡访服务和经济困难失能老年人等群体居家养老上门服务的第三方机构。

三、考核原则

1. **客观公正、实事求是。**以事实为依据，严格按照考核标准和流程开展考核，确保数据真实、结果公正。

2. **权责对等、压实责任。**明确第三方机构服务责任，做到权责统一、责任到人。

3. **量化为主、注重实效。**考核指标以量化数据为主，重点关注探视巡访实效及居家上门服务、问题整改落实及服务对象满意度。

4. **奖优罚劣、激励提升。**将考核结果与经费拨付、评优评先、协议续签等挂钩，充分调动工作积极性。

四、考核内容及分值（总分 100 分）

考核项目	考核内容	评分
人员管理 (25分)	1. 配齐配强符合要求的工作人员。人数不够或不符合要求，每人次扣1分（5分）。 2. 建立工作人员花名册、考勤表等，明确岗位职责，人员变动及时报备，缺少一项或未报备，每人次扣1分（5分）。 3. 为工作人员配备必要的用品、设备、工具等，确保工作正常开展。缺少，每人次扣1分（5分）。 4. 定期组织工作人员开展业务培训，没有培训扣2分（5分） 5. 加强制度建设，有相关的管理、考核制度，缺少一项扣1分（5分）	

服务执行 (50分)	1. 严格按照合同约定及上级要求开展工作，每月按相关要求提供服务频次，低于频次要求，每人次扣1分（20分）。 2. 服务必须真实，有必要的服务记录或佐证材料，发现不真实或佐证不到位的情况，每人次扣1分（20分）。 3. 服务态度好，服务质量好，发现服务态度粗暴、服务不规范的，每人次扣1分（10分）。	
问题处置 (10分)	1. 除完成必要的服务外，如发现服务对象有一般性需要当场解决的问题，要及时帮其解决，如反映未解决，每人次扣1分（3分）。 2. 服务中发现服务对象有重大问题（如突发疾病、安全事故、政策未落实等）立即上报所在地乡（镇）民生服务办公室或县民政局，发现有未报、漏报或瞒报的，每人次扣2分（4分）。 3. 对乡镇民生服务办公室或县民政局反映的问题，要及时整改，未及时整改，每次扣1分（3分）。	
服务成效 (15分)	1. 服务满意度应 $\geq 95\%$ ，满意度每低于标准5%扣3分（10分）。 2. 能配合乡（镇）民生服务办公室及县民政局开展各项工作，不配合，每次扣1分（5分）。 3. 主动链接社会资源为服务对象解决重大困难（如大病救助、助学等），服务个案被县级以上媒体报道或表彰。每项适当加1-3分。	

注：具体服务要求、服务频次、服务标准、服务内容等按照相关文件要求执行。

五、考核方式

实行月度考核和年度考评制度。

（一）月度考核

1. 第三方机构每月最后一个工作日中午下班前向所在股室提交本月服务台账及相关佐证材料。

2. 相关股室依据本方案，每月通过实地踏看、查看资料、系统抽查、电话回访、现场跟访等方式进行核查量化评分，核查率要达50%及以上，次月底将调查情况和评分报县民政局分管领导。

3. 县民政局分管领导每月随机抽取部分服务对象，通过实地踏看、查看资料、系统抽查、电话回访、现场跟访等方式进行复核，并参照以上考核内容进行考核评分。

4. 月度总分计算：月度总分=（各股室月度考核平均分 $\times 90\%$ ）+（县民政局分管领导月度复核评分 $\times 10\%$ ）。

5. 月度等级评定及成果运用：总分为90分及以上为“优秀”，拨付服务经费的100%；80-89分为“良好”，拨付服务经费的95-98%；70-79分为“合格”，拨付服务经费的90-94%，限期整改；70分以下为“不合格”，拨付服务经费的80-85%，对第三方机构负责人进行约谈。涉及到多个服务项目的机构，就低等项目进行考核。如发现一起弄虚作假的服务对象，则扣除当月该对象的服务费，发现一起扣除一起。

（二）年度考评

1. 年度总分计算：年度总分 = （各股室月度考核平均分×90%）+（县民政局分管领导年度综合复核平均分×10%）。

2. 年度等级评定及成果运用：90分及以上为“优秀”，可优先考虑下年度续约；80-89分为“良好”，要求进一步提升服务质量；70-79分为“合格”，要求提交整改计划；70分以下为“不合格”，解除服务合同，并取消下一年度投标资格。涉及到多个服务项目的机构，就低等次项目进行考评。

六、工作要求

1. **提高思想认识。**第三方机构要充分认识该项工作的重要性，将其作为保障民生底线、提升服务质量的重要工作来抓，切实加强组织领导，确保考核工作顺利推进。

2. **严格落实责任。**各乡镇要履行属地管理责任，加强日常监管；第三方机构要严格履行服务合同，提升服务水平。对工作推诿、敷衍塞责、失职渎职的，依法依规追究相关人员责任。

3. **强化数据管理。**建立健全数据台账，确保数据真实、准确、完整，严禁弄虚作假。县民政局将定期对数据进行核查，对数据造假行为严肃处理。

4. **加强宣传引导。**各乡镇、第三方服务机构要广泛宣传该项工作的政策、意义，提高服务对象及社会各界的知晓率、支持率，营造良好工作氛围。

本《试行》自印发之日起试行三个月，由县民政局负责解释，待运行完善后再出正式方案。如遇上级政策调整，按新政策执行。

附：

1. 对第三方机构月度评分表

2. _____满意度调查问卷

附 1：

对第三方机构月度评分表

被考核机构及项目：_____

考核项目	分值	评分
人员管理	25	
服务执行	50	
问题处置	10	

服务成效	15	
总分	100	

考核月份：_____ 考核时间：_____年__月__日

说明：年度考核依托月度考核数据开展。

附 2：

_____满意度调查问卷

1、您的姓名：_____ 年龄：_____ 性别：_____

与服务对象关系（本人或家属）：_____ 联系方式：_____

家庭住址：_____乡镇_____村（社区）

困难情形（低保 特困 低边 刚支 独居 空巢 留守 失能 残疾 高龄 其他_____）

2、您的健康状况：

1. 良好,可以自理 2. 一般,偶尔需要护理
 3. 不好,经常需要护理 4. 很不好,需要全天候护理

3、您的生活状况：

1. 一个人独居 2. 与亲属_____共同生活

4、是否有工作人员（志愿者）上门为您服务？（答案为否，问卷结束。）

1. 是 2. 否

5、工作人员（志愿者）一个月为您提供了几次上门服务？

1. 一次 2. 两次 3. 三次 4. 其他_____

6、工作人员（志愿者）为您提供了哪些服务？（可多选）

1. 助餐（做饭） 2. 助浴 3. 助洁
 4. 助行 5. 助医 6. 精神慰藉（聊天）
 7. 助急 8. 代办、代购、代缴 9. 健康监测
 10. 信息采集 其他服务_____

7、您对工作人员（志愿者）提供的服务是否满意？

1. 非常满意 2. 比较满意 3. 基本满意
 4. 不太满意 5. 很不满意

8、您对工作人员（志愿者）提供服务的评分是多少？

- 10分 9分 8分 7分
 6分 其他_____

9、您认为是否需要继续开展此项服务？

1. 需要 2. 不需要

10、您认为还可以增加哪些服务？

问卷到此结束，再次感谢您的配合与合作，祝您身体健康，生活愉快！

调查人： _____

被调查人： _____

（二）商务条件

履行地点：芦溪县民政局指定地点。

服务期限：自合同签订后1年。

付款方式：按月支付，次月15日，供应商按月申报实际发生的费用明细，经芦溪县民政局确认后支付费用。

质量保证：在县级民政部门逐步制定完善的照料服务规范基础上，严格对照以留守等困难老年人保障服务满意度调查、邻里评价等为主要方式的委托照料服务考核评价机制。并汇总每月、每季度就照料服务具体开展情况，形成书面服务情况执行报告。

报价方式：本次招标为固定单价招标，投标人无需竞价，只需在分项报价表中列明单价的构成。

履行内容：1、服务所有的留守等困难老年人开展生活照料、助餐服务、个人护理等服务。

2、留守困难老年人需要就诊或住院的，照料服务人要及时报告乡镇人民政府，或者通过村(居)民委员会及时向乡镇人民政府报告，协助将其送到定点医疗机构就医。

3、针对生活极度困难的留守困难老年人，根据留守困难老年人的家庭具体情况，一对一专项服务，进行关怀，建立单独档案，帮扶留守困难老年人。