附件2-1

2023年南沙区养老机构服务质量提升项目

用户需求书

根据广东省、广州市有关文件精神，2023年继续推进南沙区养老机构服务质量建设，提升服务水平，现委托第三方专业机构开展2023年南沙区养老机构服务质量提升工作。

一、项目概况

南沙区现有14家已收住老人的养老机构，10家公办养老机构（区级养老院1家，镇街农村敬老院9家），4家民办养老机构。其中公办养老机构运营经费均由同级财政拨款，运营模式分为：公建民营和公建公营两种模式，其中区养老院采用“公建民营”模式，由政府出资建设，由广州市南沙区民政局通过政府采购的方式招募符合资质的养老机构进行管理运营，由政府直接监管并经政府采购程序委托第三方专业机构进行评价；镇街敬老院采用“公建公营”模式，由镇街财政投入，并直接聘请专职人员负责运营。2018年-2021年对区内养老机构开展服务质量指标体系建设工作，各养老机构服务质量得到明显改善。2023年通过委托第三方专业机构，继续推进南沙区养老机构服务质量建设、提升服务水平。

二、项目服务对象及工作目标

（一）服务范围：广州市南沙区

（二）服务对象：南沙区辖内14家已收住老人的养老机构（主要为全部公办养老机构和已收住老人的民办养老机构）。

（南沙区养老院、万顷沙镇敬老院、黄阁镇敬老院、大岗镇敬老院、东涌镇敬老院、东涌镇鱼窝头敬老院、榄核镇敬老院、横沥镇敬老院、南沙街敬老院、珠江街敬老院、广州市南沙区颐年榄核医护养老院有限公司、广州市南沙区颐年东涌医护养老院有限公司、广州愉悦之家康复养老服务有限公司、广州市鸿慈养老服务有限公司）进行服务质量督导及专项提升指导。

（三）工作目标：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以养老机构中每一位老年人都能生活得安心、静心、舒心，安享幸福晚年为总目标，坚决贯彻落实习近平总书记关于养老院服务质量建设重要指示精神和党中央、国务院、广东省及广州市高质量发展决策部署，着力防范和化解养老服务领域重大风险，持续推进我区养老机构服务质量建设，持续加强对养老机构的监督管理和标准化建设到2023年底，实现辖内所有备案养老机构100%达到国家强制性标准《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600-2019）要求，实现全区建成不少于100张认知症障碍照护床位目标。加强对南沙区养老院第二轮“公建民营”服务管理的监督，协助开展养老机构联合督导检查，以达到社会对南沙区养老机构服务满意度持续提升，老年人获得感、幸福感、安全感持续增强。

1. 服务内容

（一）评估区养老院第二轮“公建民营”项目

按照《南沙区养老院第二轮“公建民营”项目合同》规定，我局有权每年委托有资质的第三方机构对南沙区养老院运营方服务质量、管理情况、协议履行情况等进行考核评估。项目实施时间内总共开展1次年度评估、1次中期评估，2次季度评估，共计4次。评估团队需由1名专家和2名助理组成，专家应是但不限于持有中级以上专业技术职称的从事养老服务管理人员、养老研究方向高校教师、养老服务实务研究学者、医护人员、社工人员等。评估团队分别于2023年8月中旬（季度评估）、2023年11月中旬（中期评估）、2024年2月中旬（季度评估）和2024年5月（年度评估）中旬到区养老院实地开展评估。每次评估内容包括区养老院第二轮“公建民营”项目的整体实施情况、管理服务质量、取得成效、需改进的问题等，依据《养老院服务质量大检查指南》《养老机构安全管理》（MZ/T 032-2012）、《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796-2017）、《养老机构管理规范》（DB4401/T20-2019）、《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600-2019）、《养老机构星级评定实施内容与分值（试行稿）》等规范指标及相关指标体系，针对南沙区养老院运营服务项目的组织管理、人力资源、权益保障、环境卫生、安全管理、医养结合、药物管理、感染控制、护理质量管理、生活照料、膳食服务、社工服务等方面进行评估。通过开展座谈会、满意度调查，查阅台账等方式，评估运营情况。实地评估要遵守养老机构疫情防控工作有关规定。评估结束后组织运营机构负责人及有关人员召开座谈会反馈意见，评估团队在评估结束后7个工作日内出具书面评估报告，督促运营机构对评估发现存在的问题立行立改，并在下一次评估中复查落实整改情况。

年度评估由区养老院监督委员会成员单位、区民政局、区养老院运营服务项目负责人、中高层管理层工作人员及评估团队等多方参与，区养老院运营服务项目负责人需汇报年度工作情况。

注：年度评估、中期评估和季度评估所安排团队人员中的专家应熟悉整个区养老院运营服务项目，评估应具有连续性且人员相对固定。

（二）督导和评估《养老机构服务安全基本规范》100%达标

主要围绕《养老机构服务安全基本规范》，参照《广东省养老机构服务安全基本规范操作指引》、广州版的《养老机构服务安全基本规范》照护服务防护应用指南等，将《养老机构服务安全基本规范》分解为具体检查内容指标，分别于2023年7月、10月、12月和2024年2月上旬，对目前辖内已收住老人的14家养老机构安排1次实地督导及评估工作。2023年底应实现辖内已收住老人养老机构100%达标，2024年2月进行“回头看”。每家养老机构督导评估1天，每次安排1名专家和2名工作人员，专家须是持有中级以上职称的从事养老服务管理人员、养老研究方向高校教师、养老服务实务研究者、医护人员或社工师等。每次督导和评估须形成书面督导评估情况报告和问题清单，于每次督导结束后7个工作日内报送南沙区民政局，发现需整改的问题，提出整改意见，提炼好的经验做法，向全区养老机构推广。督导评估团队中的专家应熟悉《养老机构服务安全基本规范》，评估内容应具有连续性且团队人员相对固定。

（三）每季度参与养老机构服务质量综合监管联合督查。

每季度协助南沙区民政局开展服务质量综合监管联合督查，对服务质量、安全管理、消防安全、疫情防控等方面，通过实地走访、查阅工作记录、访谈敬老院工作人员及服务对象，检查各敬老院服务质量建设情况，对各敬老院落实《养老机构服务质量基本规范》《养老院服务质量大检查指南》给予相应服务指导。对照《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600-2019）、《养老院服务质量大检查指南》中28项涉及养老机构运营服务中重大风险隐患的指标，分析研判敬老院安全突出风险，协助督促敬老院采取有力措施整改不达标内容，逐个验收，确保100%达标。按照《养老机构安全管理》指导及协助各敬老院建立健全安全管理制度及突发事件应急预案，规范各敬老院安全管理工作，预防和控制敬老院在运营中存在的各类风险，不断提高敬老院全员风险防范意识，提升敬老院安全管理水平及突发事件处置水平。按照最新疫情防控工作要求，指导敬老院落实好各项疫情防控措施，完善所有疫情防控工作台账，加强敬老院服务人员防控意识，协助敬老院按实际要求更新完善院感管理，巩固南沙区养老机构“零确诊、零疑似、零无症状感染、零违纪”的工作目标。每次安排2名工作人员，工作人员须是从事养老服务管理人员、养老研究方向高校教师、养老服务实务研究者、医护人员或社工师等。

（四）认知症障碍照护床位建设指导。根据《广州市民政局关于高质量推进养老机构认知症障碍照护床位建设的通知》、《关于高质量推进南沙区养老机构认知症障碍照护床位建设的通知》的要求，指导养老机构认知症障碍照护床位建设达标。到2023年底，全区养老机构新建、改造认知症障碍照护床位数不少于100张，其中，黄阁镇、东涌镇、大岗镇、榄核镇各不少于10张；南沙区养老院不少于60张。到2024年底，全区养老机构累计建设并正常投入使用的认知症障碍照护床位数不少于200张，其中，万顷沙镇、横沥镇、南沙街、珠江街各不少于10张；东涌镇、大岗镇、榄核镇各不少于20张；南沙区养老院不少于100张。每季度安排1名工作人员，到相关养老机构实地督导，工作人员须是从事养老服务管理人员、养老研究方向高校教师、养老服务实务研究者、医护人员或社工师等。

（1）制定工作实施计划。根据南沙区养老机构实际需求，制定实施计划，计划应包含实施时间、指导建设目标、指导建设内容、指导方式、人员安排等。

( 2 )开展实地建设指导。每季度到区内14 家养老机构进行实地指导，指导养老机构认知症障碍照护区的环境和设施设备建设重点。

( 3 ) 出具建设指导评价报告。根据指导评价结果，出具现场评价报告，评价报告应反应机构认知症障碍照护区的床位建设数量、人员配备、环境和设施设备等方面的综合评价。

( 4 ) “一对一”专项指导。根据机构的现场评价报告进行“一对一”的专项提升指导方案，制定指导实施计划，安排专人小组实地接受机构咨询与进行相应指导，检查指导效果，并完成相应的实地指导工作汇报。

## （5）每季度报送进展情况。每季度报送各镇（街）更新床位建设数据，及时填报《广州市南沙区养老机构认知症障碍照护床位统计表》,不断总结好的经验做法，于每季度向区民政局报送统计表及工作推进情况。

（五）培训和评估养老机构消防安全

（1）开展培训。为提高我区养老机构消防安全管理水平，在该项目开展期间组织我区养老机构工作人员开展专题培训，组织在第三季度开展消防管理培训和演练，培训时间2天。

培训组织工作包括制定培训计划、与授课专家对接、提供培训讲义材料、组织用餐、颁发培训证书等事项。培训须按照最新疫情防控工作要求执行。培训安排如下表：

| 时间 | 主题 | 主要内容 | 对象 | 时长 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| （项目开展期内） | 消防安全管理员培训与消防演练 | 1.火灾危险性，火灾预防知识和措施（2课时）；  2.用火、用电、用气的安全常识（2课时）；  3.消防安全标志及含义（2课时）；  4.扑救初期火灾、逃生疏散知识（2课时）；  5.消防设施的性能、灭火器材的使用方法（2课时）；  6.火灾逃生避难器材的使用方法相关知识（2课时）；  7.消防违法行为的处罚法律相关知识（2课时）；  8.应急演练及考核（2课时）。 | 南沙区各养老机构消防安全管理员  （约80人） | 2天 |

四、基本要求

（一）承接机构资格要求

1.具备独立法人资格的单位，具有独立承担民事责任的能力；有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；法律、行政法规规定的其他条件;为便于开展工作，需在广州市有办公场所。

2.有丰富的养老机构运营管理及协助经验，对国家、省、市养老相关政策有较深刻的了解和认识；有承接政府尤其是民政 业务部门委托的养老服务工作的经验且运作情况良好；

3.内部专业部门设置完善，分工明确，拥有具备较强专业能力的团队；有开展相关养老服务指导、调研分析的项目经验;

4.在南沙区内承接养老服务项目的机构不得在履行服务合同期间作为本项目的评价机构。

（二）项目人员配置要求

项目人员包括但不限于从事养老服务管理人员、从事养老研究的高校专家学者、医护人员、康复师、社工师等，均须持有相关职业资格证书或获得中级以上职称。（需提供人员相关资格证书作为佐证材料）

（三）项目的经费使用要求

项目经费包括但不限于对南沙区养老院运营服务项目评价费用、对各镇街敬老院开展服务质量提升督导和星级评定专项指导的费用、培训费用及其他费用（办公经费、税费等）（需提供经费使用明细），需固定1名人员与我局跟进项目有关工作。

（四）付款方式

1.确定项目的中标单位后，由广州市南沙区民政局与中标单位根据本《用户需求书》中的内容拟定合同条款并签订合同，并按照签订合同的规定时间内开展服务。

2.服务经费以银行转账方式分3期支付。中标单位应按合同规定的条款向广州市南沙区民政局提交请款申请，由广州市南沙区民政局申请支付单位向中标单位支付该期费用，广州市南沙区民政局仅负责完成申报手续，实际付款到账时间以支付单位支付时间为准。