

流花街居家社区养老服务项目 用户需求书

注：

1. 投标人须对所投项目/包组进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效投标。

2. 标有“★”的条款为实质性响应条款，投标人如有任何一条未完全响应，则将导致其投标无效。

一、项目概况

（一）项目名称

广州市越秀区流花街居家社区养老服务项目

（二）服务期

服务期自合同签订起至 2024 年 12 月 31 日止，每年由区居家养老服务指导中心统一开展服务评估。

（三）项目报价

本项目属于养老服务类，为广州市越秀区流花街道社区居家养老服务采购项目，项目资金分为运营经费、服务资助及服务项目补助费用，项目采购经费为人民币 40 万元/年，承接机构在运营街道级服务设施考核评估为优秀、良好、合格等级的，每年另分别给予 30 万元、20 万元、10 万元服务奖励，社区级社区养老服务设施服务评估为优秀、良好、合格等级的，每年每个分别给予 3 万元、2 万元、1 万元服务奖励，以《广州市

居家社区养老服务管理办法》（穗府办规〔2022〕13号）为准。

表 1 运营经费一览表

项目	设施名称	数目	最低服务总 工时	最高服务总 工时	2023--2024 年采购预算
流花街道社区居家养老服务项目	流花街综合养老服务中心（颐康中心）	1	9093	12598	40 万元一年，超出服务期按月折算
	流花街长者饭堂	1			
	流花街日间托管中心	1			
	桂花岗社区颐康服务站	1			以市、区民政部门下拨的经费为准
	桂花苑社区颐康服务站	1			以市、区民政部门下拨的经费为准
	火车站社区颐康服务站（在建）	1			以市、区民政部门下拨的经费为准
	流花桥社区颐康服务站（在建）	1			以市、区民政部门下拨的经费为准

（注：服务供应商必须对本项目整体内容进行投标，只对本项目部分内容进行投标的将被视为无效投标，投标的计划服务总指标低于或高

于本项目规定的服务总指标（最低指标、最高指标）的也将视为无效响应。）

表 2 服务资助经费一览表

资助对象类型	服务人数（约）	资助金额（人/元/月）
A 类	0	600
B 类	10	400
C 类	5	200

特困资助对象类型	服务人数（约）	资助金额（人/元/月）
全失能	4	1380
半失能	3	690
全自理	1	46

（注：1. 服务资助对象类型均对应《广州市居家社区养老服务管理
办法的通知》第二十四条的资助对象类型，其中 A 类资助对象对应第一
类资助对象中重度失能的，B 类资助对象对应第一类资助对象中非重度失
能的，C 类资助对象对应第二类资助对象；2. 服务资助经费根据实际服务
情况进行结算。）

二、项目需求

（一）项目内容

根据广州市地方标准《社区居家养老服务规范》、广州市街镇综合养老服务中心（颐康中心）和村居颐康服务站建设提升运营指引（试行）等，满足流花街道户籍和居住的老年人多元化、个性化的服务需求，通过全托、日托、上门等形式，提供生活照料、助餐配餐、日间托管、医疗保健、康复护理、临时托养（喘息服务）、文化娱乐、精神慰藉、安全援助、辅具租赁、居家改造、紧急援助等覆盖老年人全生命周期的综合养老服务（不设临终关怀服务）；按照标准化要求，开展颐康中心、颐康服务站等工作，具体要求按相关文件执行；协助流花街完成上级部门下达的各项关于养老服务工作的任务。

（二）服务设施

运营流花街综合养老服务中心（颐康中心）、日间托管服务中心、长者饭堂、社区颐康服务站等服务场地设施，充分发挥场地设备的功能作用，以片区服务点为依托，为老年人开展专业化服务。

表 4 服务设施一览表

序号	设施名称	设施地址	可使用面积 (m ²)
1	流花街道综合养老服务中心(颐康中心)	越秀区环市中路棒棒街	1000
2	流花街长者饭堂	流花街桂花岗三街2号首层	60
3	流花街日间托管中心	流花街桂花岗三街2号首层	60

4	桂花岗社区颐康服务站	流花街桂花岗三街2号首层	250
5	桂花苑社区颐康服务站	流花街桂花岗南一街8号首层	200
6	火车站社区颐康服务站（在建）	越秀区流花街火车站社区站西大院居民活动室	以建成为准
7	流花桥社区颐康服务站（在建）	待定	以建成为准

（三）服务区域：广州市越秀区流花街道

（四）服务对象：以享受政府资助的社区居家养老服务的老年群体作为重点对象，服务率须达到100%；同时发展区域内的老年群体成为服务对象，覆盖率须达到80%。

（五）服务形式

根据提供服务时的场所不同，分为上门服务和到服务点服务。

（六）服务指标

以采购金额整体打包运营居家社区养老服务项目，至少配备5名全职工作人员。项目最低服务总工时为9093小时（按照一年3个月），最高服务总工时为12598小时。

表5 服务指标表（示例）

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指标单位	最低量化指标	备注
1	生活照料（通用服务）	助洁服务	1.居家清洁：对客厅、卧室、厨房、洗浴间、卫生间等居家环境进行清扫、清洁； 2.物品整理：整理床铺（铺床、叠被子）及其他物品。	工时	1735	可由养老护理员或家政服务

		洗涤服务	清洗与晾晒衣物、床上用品（床单、被套、枕套）、窗帘、毛巾等。洗涤方式分为上门洗涤和集中送洗，大件、贵重衣物可采用集中送洗方式。			
		陪伴就医	代预约挂号、陪诊、协助与医生沟通、取药、缴费、陪同往返、协助出行等。			
		陪同外出	户外活动陪伴，陪护行动不便的服务对象到户外活动、包括（但不限于）参加社区活动、散步、购物等。			
		上门做餐	代买食材、清洗烹饪、协助进食、餐后卫生等。			
		代办服务	代预约挂号、银行打薄、排队；代缴纳水电、煤气、话费等；代收寄快递；代领物品；代送物品；代买生活必需品；协助报修设备及物品；协助申请相关事务等。			
		日常提示	根据医嘱或家属要求按时提醒老年人吃药、取药，提醒就医或办理相关事务。			
		情感关怀	陪同聊天、定期探访（上门/电访）。			
	生活照料（专业服务）	个人护理	1.皮肤外用药物涂擦；留置尿管护理；人工肛门便袋护理；口腔清洁；协助翻身；褥疮预防；叩背排痰等； 2.协助穿（脱）衣；洗脸；梳头；剪发；剃须；刷牙；漱口、洗手；洗足；会阴清洁；修剪指（趾）甲。	工时	210	由养老护理员、康复治疗师、护士等专业人员提供服务。
		转移护理	协助床上移动；床上体位转换；轮椅转移；移动辅助器应用指导等。			
		排泄护理	协助排便；更换一次性尿裤；会阴护理；留置尿管护理；人工肛门便袋护理等。			
		协助进餐	喂食或帮助服务对象使用辅助器材进食，包括喂水、喂饭、鼻饲、喂药等。			
		助浴服务	洗头；洗澡（温水擦浴、沐浴）；床上浴、更换衣物。			
		助行服务	协助服务对象行走、外出、散步，协助其使用助行器/步行器移动。			
		其他护理	睡眠照顾（协助脱去衣裤就寝，盖被，定时翻身）；热水袋保暖；更换床上用品。			

		日常提示	根据医嘱或家属要求按时提醒老年人吃药、取药，提醒就医或办理相关事宜。			
		情感关怀	陪同聊天、定期探访（上门/电访）。			
2	助餐配餐	集中用餐	在社区长者饭堂集中用餐、打包外带。	工时	3460	年度总配餐服务量不少于区民政局每年下达的任务量。
		上门送餐	老年助餐配餐服务机构送餐到家服务；由居家服务员协助使用网络订餐；居家服务员代购餐后送餐上门。			
3	康复护理	康复咨询	健康咨询、康复咨询、康复指引。	工时	780	由康复治疗师、执业护士、执业医师提供服务。
		器材锻炼	安全性高、操作简便、老人可自行开展的一般器材锻炼（如按摩椅、手指训练器、拼图、握力器等）。			
		康复训练	肢体类康复训练（如腰椎康复训练、关节放松训练等）、认知感官类训练（如记忆力训练、认知测试等）。			
		康复治疗	针灸理疗、穴位针灸、足部理疗、器械按摩、中风物理治疗、颈肩推拿、按摩推拿、拔罐刮痧。			
4	医疗保健	健康档案	建立健康档案，进行病历记录、个人药物记录、体检记录等，定时跟踪健康情况。	工时	260	由专业医疗机构、医护人员提供。
		预防保健	1.提供健康咨询、饮食咨询、营养指导、锻炼指导、活动指导服务； 2.用药指导与用药观察，日常提示吃药、取药； 3.健康宣教、保健知识讲座、保健学习及相关的小组活动； 4.社区义诊。			
		基础监测	常规生理指数监测，如体温、血压、心率、呼吸、血糖、体重等。			
		健康体检	常规体格检查、血常规、尿常规、大便常规、肝功能、肾功能、空腹血糖、血脂和心电图检测等项目。			
		医疗护理	鼻饲、物理降温、导尿、压疮护理、创口换药、吸氧、造口护理、其他专业护理项目。			

		家庭病床	家庭医生、上门巡诊等。			
5	文化娱乐	娱乐活动	如棋牌、歌舞、打球、书画、阅读、太极、健康操、茶话会、生日会、游园会等。	工时	1080	每年组织社区长者活动不少于12场。
		老年教育	老年课堂，如钢琴、摄影、书法绘画、英语、计算机、编织、手工等。			
6	精神慰藉	电话问候	定期电话问候、聊天、提示。	工时	688	服务对象需一人一档，有探访记录、回访记录。
		关怀访视	定期上门探访、关怀问候。			
		服务回访	定期回访，了解服务对象满意度。			
		心理关怀	提供心理上的安慰、支持、疏导等关怀服务。			
		个案服务	由社工开展的紧急介入、个案辅导、探访等。			
7	安全援助	紧急呼援	主要指平安通服务，包括紧急呼援服务、定位服务、咨询转介服务、心理慰藉、定期关怀服务、提示服务等。	工时	250	由平安通服务机构提供服务，服务机构需与平安通服务公司进行对接。
		定期巡访	定期上门查看、定期电话查询，协助专业人员检查服务对象水电煤等情况，排除安全隐患；遇恶劣天气提醒服务对象注意安全。			
		适老化家居改造	1.上门查看服务对象家居安全，进行安全评估、居家安全教育。 2.通过链接资源，协助服务对象申请《广州市特殊困难老年人家庭及居住区公共设施无障碍改造项目资金管理办法》等相关文件规定的无障碍改造、适老化家居改造相关补贴。	提供/不提供		

8	老年用品服务	展示与咨询	拐杖、轮椅、坐便器、助行器、生活辅助器具等老年用品展示与介绍。	提供/不提供	不计入工时	
		租赁与回收	助行器（四脚拐杖、三脚拐杖）、轮椅、代步车、护理床、防褥疮床垫、床面桌、制氧机、助力转移车、洗澡椅、斜躺椅、坐便椅等辅具租赁。			
		捐赠与受赠	老年用品、物资捐赠与受赠。			
9	转介服务	转介服务	包括转介医疗、护理、康复、法律援助、社工服务、义工服务、入住养老机构等服务。	提供/不提供	不计入工时	
10	日间托管	助餐配餐	午餐	工时	630	
		康复训练	使用中心器械：步行器、固定单车、手臂滑轮、平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器等器械开展的康复或保健训练。			
		健康管理	体温、血压、血糖监测，健康操运动等。			
		文化娱乐	棋牌、歌舞、打球、绘画、看书、兴趣学习等。			
		午间休息	提供床位。	床位数	4	
11	临时托养	助餐配餐	早餐、午餐、晚餐。	工时	计入工时，但不设置最低量化指标	
		个人护理	晨间护理；晚间护理；皮肤外用药物涂擦；留置尿管护理；人工肛门便袋护理；协助穿（脱）衣；洗头；洗脸；梳头；剃须；刷牙；漱口；口腔清洁；洗手；洗足；洗澡；床上擦浴；女性会阴清洁；修剪指（趾）甲；褥疮预防；叩背排痰等。			
		康复训练	使用中心器械：步行器、固定单车、手臂滑轮、平衡杠、肋木、扶梯、手指训练器等器械开展的康复或训练。			
		文化娱乐	棋牌、歌舞、打球、绘画、看书、兴趣学习等。			
		医疗保健	体温、心率、血压、血糖监测，健康操运动、用药等。			

		夜间 住宿	提供床位。	床位数	10	
--	--	----------	-------	-----	----	--

三、服务机构和人员要求

(一) 服务机构要求

1.服务机构统一纳入广州市为老服务综合平台供应商库，接受政府部门的监督管理，按照政府部门的要求开展服务。

2.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，严禁服务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。

3.严格按照合同等约定使用服务设施，严禁擅自改变服务设施功能和用途，主动接受政府部门管理和指导，认真落实消防、环保、卫生、安全管理等相关法律法规要求，购买场所责任保险。

4.提供医疗服务的应获得医疗机构执业许可证，提供餐饮服务的应获得食品经营许可证。

5.能有效管理居家社区养老服务相关文件和档案，真实完整记录并及时更新服务对象信息，保护个人信息安全，与服务对象的服务协议签约率及建档率达100%。

6.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。

7.建立服务风险防范制度，为工作人员购买人身意外保险。

8.建立完善的规章制度和 workflows，包括财务、人事、运营、公共安全、卫生、资产、服务等方面的管理制度和应急措施。

(二) 人员要求

★1.服务机构应为本项目配备不少于5位专职工作人员。具体包括专职项目负责人1位，助理社会工作者1位，康复师1位或医生/护士1位，养老护理员不低于1位。

服务机构承诺在服务期内必须保证投入的工作人员数量不能减少，服务期中如有人事变动问题，必须保证能达到投标时承诺投入的人员。

2.提供上门生活照料服务的，保障上门服务人员与服务对象的比例不低于1:10。

3.提供康复护理服务的，护理人员与服务对象的配备比例不低于1:10，护理人员应具有护理、康复治疗专业技术教育背景或从业资格。

4.提供医疗保健类服务的，应配备执业医师、执业护士、康复治疗师等专业人员。

5.应配备具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的人员管理财务。

6.服务机构应保证服务人员上岗前接受不少于10学时的岗前培训。

（三）服务要求

1.严格按照《广州市居家社区养老服务管理办法》和广州市地方标准《社区居家养老服务规范》的要求开展服务。

2.对辖区内老年人的服务覆盖率达到100%。

3.能够根据服务对象的实际需求制订详细具体的服务方案，并做好服务记录。

4.服务项目完成率达到100%，服务对象满意率达到80%及以上。

（四）服务收费

服务机构开展的服务项目费用按照《广州市社区居家养老服务项目清单与指导参考价（试行）》的要求执行，由街道与服务机构商定并进行公示。

四、保密要求

服务机构须对本项目涉及服务对象的个人相关信息进行保密，未经服务对象或其法定监护人书面许可，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。

服务机构在本项目终止后不得保留以任何形式存储的服务对象的任何信息数据，不得利用该项目的信息数据为其他的单

位（包括自办单位）或项目服务。

五、服务评估

自双方合同签订之日起，服务机构运营合同期满需向我街道提交自评报告，由我街道向区居家养老服务指导中心申请服务评估。对承接的服务项目评估定级不合格的服务机构，由区居家养老服务指导中心督促整改，整改后仍不合格的服务机构，由我街道中止其政府购买服务合同或服务委托协议，服务机构在2年内不得参与我市政府购买居家社区养老服务项目招投标。

六、付款方式

（一）运营经费

本项目运营经费40万元/年（超出服务期按月折算），社区颐康服务站经费以市、区下拨的经费支付，含人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费及由项目开展而产生的其他费用，按合同约定的方式分期拨付。经费的使用应符合相关管理办法的规定

（二）服务对象资助经费及服务项目补助经费

服务对象资助经费政策法规规定的其他经费，按照具体政策执行，根据实际服务情况，按合同约定方式拨付。

（三）其他事项

因街道使用的是财政资金，街道在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含

政府财政支付部门审核的时间)，在规定时间内提出支付申请
手续后即视为街道已经按期支付。