大塘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**

越秀区大塘街居家社区养老服务项目。

**（二）服务期**

本项目服务期为2025年1月1日至2025年12月31日止。合同期内由越秀区居家养老服务指导中心统一开展服务评估。评估不合格的解除合同。

**（三）项目报价**

项目资金含服务设施运营经费、资助对象资助经费、服务奖励经费（运营经费和奖励经费一般按一年的标准，不足一年或超过一年的按比例结算）。服务设施运营经费包括街综合养老服务中心（颐康中心）年度项目运营经费为40万元/年、社区颐康服务站项目运营经费为人民币5万元/年。服务奖励经费包括，街综合养老服务中心（颐康中心）项目年度考核评估为优秀、良好、合格等级的，每年分别给予30万元、20万元、10万元服务奖励；社区颐康服务站项目年度评估为优秀、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。具体以市、区民政部门文件和下拨经费为准。服务资助经费指文件规定的服务对象可申请的政府服务资助，包括《广州市居家社区养老服务管理办法》规定的八类资助对象、《广州市人民政府办公厅关于落实特困人员救助供养工作的通知》（穗府办规[2023]8号文）规定的特困人员。

**表1 服务资助经费一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **居家养老资助对象类型** | **服务人数（约）** | **资助金额（人/元/月）** |
| A类 | 1 | 600 |
| B类 | 24 | 400 |
| C类 | 0 | 200 |

（注：1.服务资助对象类型均对应最新《广州市社区居家养老服务管理办法》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。）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分散供养特困人员照料护理服务** | **服务人数（约）** | **资助金额（人/元/月）** |
| 全自理 | 0 | 46 |
| 半失能 | 30 | 690 |
| 全失能 | 25 | 1380 |

（注：服务资助对象类型均对应最新《广州市人民政府办公厅关于落实特困人员救助供养工作的通知》穗府办规[2023]8号文，第四条生活自理能力评估要求，其中广州市老年人照护需求评估结论为“0 级”的，认定为全自理；评定为“1 级、2 级”的，认定为半自理（半失能）；评定为“3 级、4 级、5 级”的，认定为全护理（失能）。全自理、半自理（半失能）、全护理（失能）特困人员的月人均照料护理标准分别按本市最低工资标准2%、30%、60%确定。）

**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》为服务区域内的老年人提供养老服务向导、助餐配餐、生活照料、定期巡访、辅具租赁、平安通、家庭照护培训、文体教育、居家适老化改造、家庭养老床位、日间托管、临时托养、建立健康档案、老年健康与医养结合服务管理、康复护理等项目。

**（二）服务设施**

运营颐康中心、长者饭堂、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2 服务设施一览****表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设施名称** | **设施地址（具体到层）** | **可使用面积（㎡）** |
|
| 1 | 大塘街综合养老服务中心（颐康中心） | 大塘街辖内 | ≥1000 |
| 2 | 豪贤社区颐康服务站（长者饭堂自建厨房） | 豪贤路55号 | 267 |
| 3 | 朝阳社区颐康服务站（长者饭堂） | 文德北路74号三楼 | 250 |
| 4 | 东方里社区颐康服务站 | 芳草街30、32号地下 | 150 |
| 5 | 秉政社区颐康服务站 | 中山四路秉政街17号二楼 | 150 |
| 6 | 大塘社区颐康服务站 | 文明路11号105、106房 | 150 |
| 7 | 德政中社区颐康服务站 | 德政中路德政新街20号一、二楼 | 150 |
| 8 | 东皋社区颐康服务站 | 东风东路486号路口；东风东路钱路头直街2号之一110 | 150 |
| 9 | 文德社区颐康服务站 | 越秀区中山四路长塘街79号、83号 | 200 |
| 10 | 北横社区颐康服务站 | 北横街15号之一二楼；北横街25号之一 | 150 |
| 11 | 龙腾社区颐康服务站 | 越秀中路125号大院26号101室；德政中路德仁里4号103室 | 150 |
| 12 | 东平社区颐康服务站 | 东皋大道二横路1号一楼 | 150 |
| 13 | 德政北社区颐康服务站 | 德政北路禺东二路3号首层二层 | 150 |

**（三）服务区域：**广州市越秀区大塘街

**（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60%。

1.大塘街户籍60岁以上老人17860人；

2.大塘街常住60岁以上老人10667人（含户籍）；

3.政府资助对象（八类人群）约20-25人，分散供养特困人员照料护理对象约50-55人，依申请增加。

**（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**

1.以服务设施为单位，每年在服务区域内开展服务对象需求调查至少2 次，服务对象覆盖率不低于80%。开展线下服务宣传活动至少12场，开展服务对象满意度调查至少2 次。

**★**2.提供以下服务项目并完成相应指标，并结合大塘街居家养老综合服务平台场地服务需求对场地进行总体的规划、软装的布置、设备设施的配置。

**表3 服务指标**

**街综合养老服务中心（颐康中心）指标表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **内容要求** | | **服务指标** |
| 1 | 养老服务向导 | 为老年人提供养老政策咨询、服务查  询、办事指引、服务转介等服务。 | | 服务人次≥100 |
| 2 | 助餐配餐 | 以长者饭堂为主要依托， 为老年人提供制餐、配餐、分餐、就餐、送餐等服务。 | | 服务人次≥6000 |
| 3 | 生活照料 | 为居家老年人提供上门助洁、助浴、  洗涤、生活护理、协助进餐、陪伴就  医、代办服务等全方位生活照料服务。 | | 服务人次≥900 |
| 4 | 辅具租赁 | 向失能或者部分失能老年人提供辅具、适配或租赁服务。 | | 服务人次≥10 |
| 5 | 家庭照护培训 | 为老年人及其家庭照护者提供家庭照护技能培训。 | | 服务人次≥30 |
| 6 | 文体教育 | 为老年人提供文体娱乐、精神慰藉、  互帮互助和老年教育等活动。 | | 服务人次≥3000 |
| 7 | 居家适老化  改造 | 为老年人提供居家适老化改造咨询、  方案设计，做好居家适老化施工改造、设施配备、老年用品配置等服务。 | | 完成户数≥5 |
| 8 | 家庭养老床位 | 为老年人的居住环境和生活空间进行地面、厨房、物理环境等适老化与门磁感应等智能化家居改造， 在家中设置具备机构化服务功能的床位， 根据其意愿和需求提供照料护理服务。 | | 服务人次≥150 完成建床数≥5 |
| 9 | 日间托管 | 在社区服务场所内为失能(失智) 及  日常生活需要照料的老年人提供助餐  配餐、康复护理、医疗保健和文化娱  乐等日间照料服务。 | 服务人次≥200 | |
| 10 | 临时托养/长期  托养 | 为老年人提供生活照料、康复护理、  助餐配餐、医疗保健、精神慰藉、临  终关怀、辅具租赁、文化娱乐、紧急  援助、夜间住宿等托养服务。 | 1.设置全托床位不  少于10张， 其  中护理型床位不少  于5张;  2.全托床位入住率  不低于60%；  3.临时托养服务人次≥5。 | |
| 11 | 医养康养/康复  护理 | 1.为老年人提供生活方式和健康状况  评估、体格检查、辅助检查、医疗保  健、健康指导、慢病管理等健康管理  和医养结合服务；  2.为老年人提供康复咨询、器材锻炼、  康复训练、康复理疗等服务。 | 1.自行获得医疗执  业资质或与有医疗  服务资质的第三方  合作，为服务对象  提供绿色就诊、转  诊通道；  2.自行获得居家护  理长护险定点资质  或与有资质的长护  险定点资质机构合  作， 为服务对象提  供长护险服务；  3.服务人次≥450。 | |
| 12 | 定期巡访 | 通过上门探视、电话询访等方式， 为  辖内常住/服务对象中(选填)的空巢  (独居) 、农村留守、计划生育特殊  家庭、仅与重度残疾子女共同居住老  年人，分散供养特困人员中的老年人，  失能且事实无人照顾的老年人提供日  常巡访、政策宣传、服务转介等关爱  服务。 | 服务人次≥1000 | |
| 13 | 自费服务对象 | 自费对象指除了政府资助对象之外，自费购买服务项目的服务对象。 | 服务人次≥5000 | |

**社区颐康服务站指标表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **服务指标** |
| 1 | 养老服务向导 | 服务人次≥50 |
| 2 | 助餐配餐服务 | 服务人次≥400 |
| 3 | 生活照料服务 | 服务人次≥25 |
| 4 | 文体教育 | 服务人次≥300 |
| 5 | 日间托管 | 服务人次≥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.能有效管理社区居家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工作流程，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.人员数量

服务机构应为街综合养老服务中心（颐康中心）至少配备19名全职工作人员。其中，居家社区养老专职人员至少配备5名全职工作人员（包含1名项目负责人、不少于1名专业社工和1名康复治疗师），全职人员须占人员总数70%以上。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.人员资质

(1) 应当配备与服务和运营相适应且具备相应从业资格的养老护理员、 医师、护士、康复治疗师、社工等人员。其中:

①提供医养康养、康复护理类服务的，应当配备执业医生、执业护士、康复治疗师等专业人员；

②提供助餐配餐服务的，从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员100%持有有效健康证；

③养老服务向导应当经民政部门培训后上岗；

④养老护理员持证率100%；

⑤由具有财会专业教育背景或持有财会职业资格证书的财务人员管理财务。

(2) 新员工上岗前需接受不少于 10学时的岗前培训并进行培训考核，服务人员每年在岗培训时间不少于12学时。

(3) 所有工作人员应当严格遵守本机构规章制度以及相关法律法规、职业操守、职业道德等，尊重服务对象，运用专业知识和技巧开展服务。

**（三）服务要求**

1.服务机构提供的居家养老服务项目应严格按照《中华人民共和国老年人权益保障法》《广东省养老服务条例》《广东省老年人权益保障条例》《广州市人民政府办公厅关于印发 广州市居家社区养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2022〕13号）和广州市地方标准《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）建设提升行动计划》（穗养老联席〔2020〕5号）、《广州市民政局关于进一步明确村居颐康服务站建设管理有关事项的通知》等文件要求开展。

社区大配餐服务需严格按照《中华人民共和国食品安全法》《广州市民政局 广州市财政局 广州市市场监督管理局关于印发<广州市老年人助餐配餐服务管理办法>的通知》（穗民规字〔2024〕3号） 广州市民政局 关于印发《居家社区养老助餐配餐服务规范》的通知（穗民〔2023〕83号）等助餐配餐相关文件要求，结合大塘街道实际进行开展。建立日常台账，接受街道每月度、季度的抽查。如在助餐配餐过程中出现服务质量问题致使被居民投诉，投诉意见将纳入考核范围。

2.对辖区内老年人的服务覆盖率达到60%。

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、效果评估以及对服务对象的跟踪和回访。

4.服务项目完成率达到100%，服务对象满意率达到80%及以上；

5.服务人员应遵循职业操守，按规定开展服务。

**（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）》（穗居家养老服务指导中心办〔2018〕6号）的要求执行，由街道与服务机构商定并进行公示。

**（五）项目服务指标要求**

▲本项目中标人根据《广州市人民政府办公厅关于印发 广州市居家社区养老服务管理办法的通知》（穗府办规〔2022〕13号） 《2025年越秀区各街道养老重点工作任务指标一览表 （正式版）》规范和文件等要求，每年完成承接项目评估指标及街道全年重点工作任务指标，除承接服务项目外，要求结合大塘街居家养老综合服务平台场地服务需求对场地进行总体的规划、软装的布置、设备设施的配置、设施的运营等。

**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，服务机构每运营满1年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社区居家养老服务项目招投标。

**六、付款方式**

**（一）项目经费**

本项目年度运营经费40万元人民币为居家社区养老服务项目运营经费（颐康中心），社区颐康服务站运营经费为每个站点5万元/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。社区颐康服务站经费以市、区实际下拨的经费支付；项目经费含人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费、水电、网络、电话费等及由项目开展而产生的其他费用，每年在年度评估合格后，并在财政运营经费下拨后，由采购方直接拨付到中标人指定的银行账户，中标人需提供正式全额发票。

**（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、服务项目补助经费等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：

1、服务对象资助经费：由采购方每个月按实际服务对象人数向区民政局申请服务对象资助经费，在资助经费下拨到采购方账户上再拨付给中标人；

2、服务项目补助经费：每年在评估后按评估服务等级，由采购方向区民政局申请服务项目补助经费，在资助经费下拨到采购方账户上再拨付给中标人。

**七、其他要求**

★（一）服务期间如市、区相关政策调整，重点服务对象人数、标准发生变化，中标人必须无条件接受，并严格按此要求执行。（需提供相关承诺函作为证明材料）

（二）服务期间如中标人在年度内的服务质量评估不合格的，采购人有权解除合同并不向中标人作任何赔偿或补偿。在解除合同至采购人确定接替的社区居家养老服务机构正式履行合同前，中标人仍要为原服务对象提供合同约定的服务，费用按实际人数及服务时间进行结算。合同履行完毕或解除合同后，中标人应与接替的居家养老服务机构做好服务内容、相关档案等的交接工作。

（三）服务房屋改造方案需先报采购方审核，经采购方同意方可实施。

（四）中标人不得利用平台以产品展示的方式向服务对象推销所谓的保健食品或者保健器材等，如经发现中标人情况严重，采购人可立即取消合同并按相关法律追究法律责任。

（五）中标人应保证服务的对象的个人信息的安全性，不得将资料外泄给第三方或用于其他商业用途，如发现泄密导致严重后果的，采购人可取消合同并按法律追究相应法律责任。