用户需求书

1. **供应商须对本项目的服务内容进行整体响应，任何只对其中一部分服务内容进行的响应都被视为无效响应。**
2. **用户需求书中打“★”号条款为实质性条款，响应供应商如有任何一条未响应或不满足，按无效响应处理。**
3. **用户需求书中打“▲”号条款为重要技术参数，但不作为无效响应条款。**
4. **项目一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **采购内容** | **数量** | **服务时间** | **最高限价** |
| 荔湾区人民政府西村街道办事处居家养老服务 | 1项 | 自合同签订之日起一年 | 人民币600000元 |

1. **街道的基本情况**
2. 西村街位于广州市荔湾区西北部，辖区总面积1.4平方公里，有10个社区居委会，常住户口约2.3万户，常住人口情况约5.3万人，户籍1.7万户，其中60周岁以上老人12219人。其中在册残疾人745，其中重残434。低保147户，低收14户。特困长者27人（含三无老人），低保55人，孤寡220人、独居老人366人，重病264人，残疾老人358人，生活不能自理超过100人人。
3. 根据《广州市社区居家养老服务管理办法》的要求，及根据西村辖区居民的需求及实际情况，通过整合场地资源，链接社会资源，打造以社区养老为主体的综合居家养老服务平台。发展“全覆盖、多方位、立体化”综合养老服务体系，从而进一步促进西村街居家养老服务工作的专业化、社会化发展，使更多的长者享受到便捷周到的一站式社区养老服务。
4. **居家养老服务场地基本情况**
	1. **西村街长者综合服务中心**

地址：和苑小区内

面积：600㎡

状况：共有两层，配有活动阳台及广场。

场地布局：健康管理区、助餐配餐区、多功能室、助浴间、日托休息室、盲人阅览室、前台、辅具展示区、阳台、卫生间

* 1. **场地说明**
1. 西村街长者综合服务中心共有两层，共600㎡，入场需要交纳场地使用费、物业管理费、水电费。
2. 因前期已对场地进行升级改造，另外需要交纳场地设施租赁费，1.8万/月。
3. **居家养老服务项目设置**
4. **服务设置特别说明：**
5. 日间托老服务需要按照广州市十大日托督导项目的督导要求实施。
6. 因目前西村街居家养老综合服务平台是荔湾区2020年辅具租赁的试点项目，所以中标单位必须设置辅具租赁服务，打造辅具租赁中心，展示辅具租赁的产品和服务流程，并按照试点要求实施。
7. 中标单位必须承接西村街社区社会组织联合会的服务，要求培育及发展不少于20个以老年人为基础的社会组织。
8. 中标单位必须打造居家适老化改造中心，展示居家适老化改造的产品和服务流程。
9. **服务领域与范围**

服务内容主要以长者为主，延伸残障人士、应急救助等生活需要照料的人群服务领域。其中以享受政府资助的社区居家养老的老人群体作为重点对象。全面覆盖西村街道辖内居住的60周岁及以上的长者。

1. **服务项目岗位需求**

广州市荔湾区西村街居家养老服务项目总配置不少于7人，其中项目负责人1人，专业社工不少于2人，康复师1人，护士1人，养老管理员1人，专职护理员2人，护理员数量按照广州市居家养老管理办法设置。

**★**项目负责人必须具备社会工作师资格或高级养老护理员资格，具备2年或以上的居养项目管理经验。

1. **服务经费预算**

服务时间：自合同签订之日起一年，采购预算60万元/年。

1. **具体服务设置**

按照社会工作的理念结合社区居家养老专业知识和技术，运用合适的方法和技巧，立足社区实况、面向老人实需，开展居家养老服务，分别为上门生活照料、日间托管、康复护理、助餐配餐、医疗保健、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、临终关怀、安全援助、应急庇护站、适老化产品、智慧养老等服务：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务****项目** | **服务内容** | **服务对象** | **服务数量** | **备注** |
| 1 | 上门生活照料 | 为高龄、重病、失能以及计划生育特殊家庭、行动不便、生活困难等状况的弱能长者提供生活照料服务（服务内容参照《广州市社区居家养老服务项目清单》） | 辖区年满60周岁及以上长者，高龄、重病、失能以及计划生育特殊家庭、行动不便、生活困难等状况的弱能长者、边缘户长者家庭。 | 1. 不少于50人，每人每周不少于3小时公益服务；

2、同时建立长者个人档案。 | 由街道审核提供名单 |
| 2 | 助餐配餐 | 坚持广覆盖、可持续的原则，以保障特殊老年人助餐需求为重点，采取定点膳食、配送到户等方式为老年人提供订餐、就餐、送餐便捷服务。 | 广州市户籍年满60周岁及以上长者，送餐上门对象为在街辖区内居住且到配餐点不方便的长者。 | 100%覆盖 | 日均用餐人次不低于166人次 |
| 3 | 日间托养 | 日间照顾服务，包括并不限于生活护理、助餐配餐、康复训练、健康管理、午间休息、文化娱乐、转介服务等。 | 健康高龄长者及半失能长者。这个群体主要涵盖：白天无人照顾、需要健康干预的长者；中风康复、轻度老年痴呆症长者；无传染性疾病、精神病、严重心脏病和其他急性病的长者。 | 不少于20个休息位的设置。根据需要安排接送服务。 | 可依据实际分年度调整潜在服务对象及服务计划。日间托老服务需要按照广州市十大日托督导项目的督导要求实施。 |
| 4 | 上门医疗 | 通过提供定期健康讲座、体检、咨询、社区义诊、基础检测、健康体检、医疗护理、家庭病床等服务，同时提升健能长者的健康管理意识。 | 以半失能及全失能长者为主，鼓励其他长者参与。 | 1. 宣传发动长者到街社区卫生服务中心进行免费体检，年度不少于长者总数的60%；
2. 建立个人档案不少200人；
3. 服务年度不少于12场活动，平均每场不少于40人参加。
 |  |
| 5 | 康复护理 | 提供康复咨询、器材锻炼、康复训练、康复理疗等服务。 | 辖区年满60周岁及以上长者，高龄、重病、失能以及计划生育特殊家庭、行动不便、生活困难等状况的弱能长者。 | 1、服务年度不少于50人，不少于6场康复宣教类活动。2、同时建立个人档案。 |  |
| 6 | 临时托养 | 提供临时托养服务，包括并不限于助餐配餐、个人护理、康复训练、健康管理、夜间休息、文化娱乐、转介服务等。 | 健康高龄长者及半失能长者。这个群体主要涵盖：短时间内因家属外出而导致无人照顾、需要健康干预的长者；中风康复、轻度老年痴呆症长者；无传染性疾病、精神病、严重心脏病和其他急性病的长者。 | 1. 年度宣传服务不少于12场次。
2. 为有需要的长者提供临时托养服务。
 | 可依据实际分年度调整潜在服务对象及服务计划。 |
| 7 | 文化娱乐 | 提供文娱活动、老年教育（包括并限于老人大学、社区学堂、老年培训等）服务，提高老年人精神生活质量。 | 辖区年满60周岁及以上长者。 | 1. 文化康乐活动不少于6项。
2. 每年不少于1次的作品展示。
3. 以学期、季度为周期开展不少于12场社区学堂。
 |  |
| 8 | 精神慰藉 | 提供电话问候、关怀访视、心理关怀、个案服务等服务。 | 辖区年满60周岁及以上长者，高龄、重病、失能以及计划生育特殊家庭、行动不便、生活困难等状况的弱能长者、边缘户长者家庭。 | 1. 年度服务不少于50人。
2. 每年开展不少于2场次社区养老服务推介会。
3. 每年开展不少于5场次心理关怀主题活动。
 |  |
| 9 | 临终关怀 | 提供护理服务、膳食服务、身心社灵照顾、善后服务。 | 辖区内高龄、重病、失能长者。 | 1. 年度开展生命教育活动不少于4场次。
2. 为长者或家属提供个案服务，建立个人档案。
 | 可依据实际分年度调整潜在服务对象及服务计划。 |
| 10 | 安全援助 | 提供紧急呼援、定期巡防、适老化家居改造等服务。 | 辖区年满60周岁及以上长者，高龄、重病、失能以及计划生育特殊家庭、行动不便、生活困难等状况的弱能长者。 | 1. 年度服务不少于20人。
2. 年度居家改造不少于10户。
 | 可依据实际分年度调整潜在服务对象及服务计划。 |
| 11 | 应急庇护站 | 在天气、突发等情况下，做为应急救助场，及发挥功能。 | 西村街辖区居民及有需要的流浪乞讨者。 | / | 场所开放情况下，需24小时值班。 |
| 12 | 特色服务 | 机构根据实际开展适老化产品、辅具租赁、智慧养老等服务 | 西村街辖区居民。优先服务包括A、B、C三类重点长者。 | / | 要求特色服务必须包括视障长者服务和辅具租赁服务。 |

1. **项目服务指标要求**

▲本项目成交人根据《广州市居家养老服务示范中心评估指标》、《广州市社区居家养老服务评估指引》、《广州市日间托老服务机构评估指标》规范和要求，每年完成承接项目评估指标，除承接服务项目外，要求结合西村街长者综合服务中心场地服务需求对场地进行总体的规划、软装的布置、设备设施的添加投入等。

1. **服务方案标准**
2. 服务方案的设置，请参照《广州市社区居家养老服务管理办法》及《广州市社区居家养老服务规范》。
3. 服务方案内涉及的项目收费，应参考政府指导价。