

花都区秀全街综合养老服务中心（颐康中心）

用户需求书

一、项目概况

（一）项目名称

广州市花都区秀全街综合养老服务中心（颐康中心）项目

（二）服务期

合同一年为一周期，每年签订服务协议。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

本项目属于服务类，为广州市花都区人民政府秀全街道办事处社区居家养老综合服务平台（颐康中心）项目，包含秀全街颐康中心和6个社区颐康服务站，为服务区域内的老年人提供日间托老、生活照料、助餐配餐、医养结合、康复护理、文化娱乐、精神慰藉等服务功能。项目采购金额为70万/年（说明：项目经费含水电及由项目开展而产生的其他费用，如由采购人缴交，需根据实际发生数扣减运营费用）。项目资金分为项目运营经费、服务资助及服务项目补助费用。

表1 运营经费一览表

项目	设施名称	数目	年度最低服务总工时	年度最高服务总工时	2023年采购预算（万元）
花都区秀全街综合养老服务中心（颐康中心）	秀全街综合养老服务中心（颐康中心）	1	8750	10000	70
	社区颐康服务站	6			

表 2.1 政府资助居家养老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	4	600
B 类	90	400
C 类	20	200

表 2.2 特困人员及照料护理服务资助一览表

资助对象类型	服务人数（约）	资助金额（人/元/月）
全护理	1	1380
半自理	10	690
全自理	1	46

（注：1. 服务资助对象类型均对应《广州市社区居家养老服务管理办》第二十六条的资助对象类型，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。）

表 3 助餐配餐服务项目补助经费一览表

服务资助类型	补助人数（约）	就餐补贴金额 （人/元/餐）
城镇“三无”、农村五保供养对象和计划生育特别扶助人员以及其他符合政府资助条件的 8 类居家养老服务对象	130	12
最低生活保障家庭、低收入困难家庭、享受优恤补贴的优	10	6

抚对象		
花都区户籍 60 岁及以上老人	20	4
广州市非花都区户籍 60 岁及以上老人	10	3

二、项目需求

(一) 服务内容

1. 项目内容

根据广州市地方标准《社区居家养老服务规范》《广州市镇街综合养老服务中心（颐康中心）建设提升行动计划》为服务区域内的老年人提供生活照料、助餐配餐、日间托管、上门医疗、康复护理、临时托养、全托服务、文化娱乐、精神慰藉、安全援助等服务。

2. 服务设施

运营秀全街综合养老服务中心（颐康中心），秀全街 6 个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（具体到楼层）	可使用面积（m²）
1	秀全街颐康中心	学府路 13 号之 7	1000
2	雅宝社区颐康服务站	雅宝新城内	200
3	红棉社区颐康服务站	风神花园及悦享花醍内	200
4	朱村社区颐康服务站	朱村村委旁	200
5	马溪村社区颐康服务站	马溪村委旁	200

6	大埗村社区颐康服务站	大埗村委旁	200
7	岐山村社区颐康服务站	岐山村委旁	200

3. 服务区域：广州市花都区秀全街

4. 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、特困人员作为重点对象，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 10%。

5. 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。

6. 服务指标：

以 70 万采购金额整体打包运营街（镇）综合养老服务中心（含 6 个颐康服务站）为例，平均每 12 万元运营经费配备 1 名全职工作人员，至少配备 5 名全职工作人员。街（镇）综合养老服务中心年度最低服务总工时为 8750 小时，最高服务总工时为 10000 小时。可根据实际购买服务情况进行指标分配。

表 5 服务指标表

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	工时	1450	

			床、叠被子)及其他物品。			
		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。			
		代办服务	代买食材、清洗烹饪、协助进食、餐后卫生等。			
			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。			
		上门做餐	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)等。			
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	1500	

		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。			
2	康复护理	康复咨询	健康咨询、康复咨询、康复指引。	工时	800	
		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、刮痧等			
3	上门医疗	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	800	
		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	常规体检检查、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。			
4	文化娱乐	娱乐活动	如棋牌、歌舞、打球、书画、阅读、太极、健康操、八段锦、茶话会、生日会、游园会等。	工时	1200	
		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。			
5	精神慰藉	电话问候	定期电话问候、聊天提示。	工时	1150	
		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			
6	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、提示服务等。	工时	400	
		定期巡防	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。			
		租赁与回收	助行器（四角拐杖、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。			

7	日间 托管	助餐 配餐	午餐	工时	400	
		康复 训练	使用中心器械：助行器、固定单车、手臂滑轮、平衡杆、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	提供午间休息床位。			
8	临时 托养	助餐 配餐	午餐、晚餐	工时	800	
		个人 护理	提供个人护理服务			
		康复 训练	协助服务对象使用康复训练器材并制定康复训练计划。			
		健康管理	进行常规生理指数监测等。			
		夜间 休息	提供夜间休息床位。			
		文化 娱乐	开展适合长者参与的固定活动安排。			
		转介 服务	为服务对象提供转介服务。			
9	全托	全天	助餐配餐、个人护理、康复	工时	/	

	服务	的活动及休息安排	训练、文化娱乐、医疗保健、夜间住宿（包括但不限于日间托管及临时托养的全部服务内容）	床位数	20	
10	项目管理	项目管理	项目管理及间接服务	工时	250	
合计					8750	

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或与符合资质的单位签订合作协议。

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. 供应商须为秀全街道居家养老综合服务平台配备不少于5名专职工作人员，其中项目负责人1名、社工1名、其他工作人员3名。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《广州市社区居家养老服务管理办法》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）》（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。

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）运营经费

本项目运营经费一年总计70万元人民币，含人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费、设备维护经费、宣传经费、培训教育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，如由采购人缴交，需根据实际发生数扣减运营费用。

（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，按合同约定方式拨付。

（注：付款方式仅供建议，具体以签订合同与采购人所在区相关部门规定为准。）

（三）其他事项

1. 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。

（注：付款方式仅供建议，具体以签订合同与采购人所在区相关部门规定为准。）