

第三章 用户需求书

一、项目概况

1、项目名称：社区居家养老服务项目

2、预算金额：¥3300000.00 元（人民币叁佰叁拾万元整），超过预算金额的报价为无效报价。

3、采购服务范围：秀英区居家养老服务人数约：600 人。

4、工作目标：以提高居家养老老年人生活质量为目的，以满足广大农村老年人日益增长的养老服务需求为出发点，探索公共服务供给多元化模式，提高政府公共服务供给的效率和质量，逐渐转变政府投入模式，形成政府主导、依托社区、社会参与、市场运作的格局，逐步建立政府购买社会组织服务的长效机制。

二、具体采购内容及要求

（一）服务对象及确认条件

1、服务对象：(1) 具有海口市常住户口，60 周岁以上的“三无”老人；70 周岁以上享受低保的特困独居、空巢、失独困难家庭老人或子女残疾重病无力承担赡养义务的特殊家庭老人；60 周岁以上身边无子女照顾的市级以上“孤老”劳动模范和优抚对象等困难老人提供无偿送时服务。(2) 具有海口市常住户口，60 周岁以上享受低保的困难孤寡老人；80 岁以上生活自理能力弱的高龄孤寡老人；60 周岁以上孤寡、或子女残疾重病无力承担赡养义务等困难老人提供低偿送时服务。

2、服务对象确定：居家养老服务对象的确定由区民政局负责，按照现行《海口市社区居家养老服务工作实施意见》（〔海老龄委字 2014〕1 号）建立健全需要服务的老年人的申请、评估、审核、审批等工作规程。凡符合居家养老服务条件，且有迫切需求的老年人，可向村（居）委会提出申请，并向社会公示，居民无意见后，由区民政局依据规程批准和报市民政局备案。

（二）服务费用计算

社区居家养老服务小时计费标准为 25 元/小时。对无偿服务的对象，每人每月补贴 500 元（20 个小时）；对低偿服务对象，每人每月补贴 250 元（10 个小时）。

（三）服务内容、时间、方式

1、服务内容

（1）生活照料：为老年人提供定时探望、保洁、洗衣、做饭、陪护、购物等服务。

（2）医疗卫生：为老年人提供疾病防治、家庭病床、陪诊就医、购药送药等服务。

（3）健康保健：配合当地政府积极推进医养结合的养老模式，为老年人建立健康档案、定期体检、心理咨询、健康教育等服务，引导鼓励符合条件的失能半失能老人入住当地敬老院，使老人能舒心养老、安心养病。

（4）文化娱乐：为老年人提供活动教育场所和体育健身设施，开展文艺、体育、棋牌、健身等服务。

（5）精神慰藉：为老年人提供亲情慰藉、聊天谈心，协助交友、节假日或纪念日关怀、日常心理疏导等服务。适时拓展延伸饮食配餐和家庭护理服务，形成菜单式服务项目，便于老年人选择。

2、服务时间。服务时间按小时计算。每小时 25 元，服务对象按一个家庭户计算，夫妻两人均符合条件的不累计计算。

3、服务方式。由居家养老服务机构安排服务人员，上门为居家老年人提供服务。

4、服务费支付方式。市民政局下拨经费后，由区民政局统筹管理，按月支付。服务机构以每月服务统计表、服务月报、服务资金支付审批表的形式按规定给各镇(街道)审核签字盖章在给区民政局审核签字盖章后支付服务费。

（四）服务质量评估

1、做好服务走访。居家养老服务机构管理人员，每周走访一次服务对象，了解情况，沟通信息，实施监督。

2、做好信息反馈。服务人员每天服务结束后，服务对象和服务人员须按照要求，认真填写由居家养老服务机构印制的《服务情况回单》。此单由服务人员管理，每月汇总上交居家养老服务机构管理。

3、做好服务考评。居家养老服务机构依据《服务情况回单》、走访情况和合同等，每月对服务员进行服务考评，并公布考评结果。对考评不满意的服

务员视情进行教育、调整。区民政局将进行不定期检查，加强对服务质量的管理和监督。

（五）保障措施

1、明确职责。

（1）各镇、社区（村）居委会是居家养老服务工作的具体组织者实施者，负责动态管理居家养老服务工作的资格确认、终止情况、服务时间统计、服务券的发放和服务费的结算等居家养老日常工作台账和档案管理工作；负责整合社区老年服务资源，完善社区服务设施，沟通供需双方的信息，管理居家养老服务部门的服务评估、监督等工作；服务人员与服务对象产生矛盾、纠纷，由当地镇政府和村（居）委会进行协调，协调不一致的，按合同和有关法规协调司法机关处理。

（2）居家养老服务机构是居家养老服务的实施主体，接受政府委托，负责提供直接的具体服务，做好服务人员的选聘、派遣、管理、培训、职业道德教育等，为老年人提供各种优质的服务。

（3）区民政局负责居家养老服务组织领导、综合协调、督导检查 and 经费申请、拨付及结算管理工作。区民政局要建立居家养老服务项目档案，要求居家养老服务机构的服务人员和居家养老服务对象如实填写《居家养老服务人员登记表》和《居家养老服务老人申请表》及服务台账记录等。

2、注重工作实效。

（1）坚持实际需求。紧密结合实际，从老年人实际需要出发，为老年人提供方便、快捷、高质量、人性化的服务。

（2）坚持依托社区。社区、村委会是连接政府与老年人的结合点，在推进居家养老服务工作方面起着重要作用。因此，社区、村委会要担负起居家养老服务工作的实施和管理职能，检查督促服务单位服务质量，建立和完善服务管理体制，抓好居家养老服务工作具体落实。

（3）坚持社会化方向。充分发挥社区养老服务机构在居家养老服务中的作用。

（4）坚持政府主导作用。各镇政府、区民政局要充分发挥主导作用，重点从政策上对居家养老服务工作给予全力扶持和帮助，努力为老年人搭建社区养老

平台。同时，依据居家养老社会服务评估标准，对居家养老服务机构和居家养老服务人员进行跟踪评估，不断规范服务机构，诚信运行，优质服务，避免损害老年人合法权益事件的发生，为居家养老服务工作健康、有序、深入开展提供有力保证。

三、商务要求

1、合同履行期限：合同签订之日起 1 年（服务期由签订购买服务合同之日起 1 年，每月为每位老人提供 10-20 小时的服务）；

2、付款方式：以实际服务小时进行结算支付（具体以合同约定为准）；

3、验收方式：以国家和海南省现行规程规范标准及招标文件采购需求要求进行验收。