附件1

石岐街道综合养老服务中心及

服务站养老服务项目采购方案

目前，石岐街道现有60岁以上户籍老年人约4.3万人，占全街道户籍人口的22%。现设有1间街道综合养老服务中心（下面简称中心）和18个社区居家养老服务站以及各经联社居家养老服务站，为辖区老年人提供精准帮扶、精神慰藉、文化娱乐、日间托管、临时托养、身体机能评估等服务，并链接资源提供居家照料、助餐配餐、医疗康复、适老化改造等服务。现根据我街道的实际情况，拟通过政府采购服务方式，采购石岐街道综合养老服务中心及服务站养老服务项目，具体要求如下：

1. 总则

（一）采购服务的项目：石岐街道综合养老服务中心及服务站养老服务。

（二）服务期限：自签订服务合同之日起一年。

（三）项目承接单位要求：依法登记、合法经营。

（四）人员要求：从事服务人员需具有与其服务和运营相适应的专业技术教育背景或从业资格的服务人员，100%接受岗前培训，实行定人定岗。

（五）本项目报价应包括：完成该项目服务所需的人员工资、福利、社会保险、日常运营及完成该项目服务指标所需其他支出、一切税费等所有费用。

（六）采购人有权对该服务项目进行监督管理。

（七）未经批准，该项目不得以任何方式转包或分包。

二、服务岗位配置要求

承接服务单位须按项目服务要求提供不少于10个服务岗位。承接服务单位对服务人员落实100%的岗前培训，经培训后到综合养老服务中心、社区服务站以及经联社服务站开展工作。具体岗位配置要求如下：

（一）不少于1个管理服务岗位：具有大专及以上学历且具备中级社会工作师及以上资格，3年以上从业工作经验。工作内容：负责项目的具体统筹、实施、监督，行政、后勤等工作，确保项目质量和成效。

（二）不少于2个护理服务岗位：须有康复治疗师或执业护士资格证，且具有一定的老年人服务经验。工作内容：为有需要的社区老年人开展健康评估、建立个人健康服务档案工作，对到中心的长者开展康复指导、健康跟进、健康训练、生活技能训练、中心康复护理服务、上门康复健康跟进等工作。

（三）不少于7个其他服务岗位（其中1个为项目副主管岗位）：须有大专及以上学历，具有一定的老年人服务经验。其中相关社会工作专业毕业或持助理社工师以上资格证的人员不少于4名。工作内容：负责中心日常服务运营、对下社区探访指导工作、中心的各个文体娱乐功能室管理和组织开展各类培训、讲座、活动以及项目点的宣传、中心的电话接听联络、社区长者饭堂管理等工作，桂园社区养老服务及辖区老年人走访。负责根据年度计划，以定人定岗的方式，根据社区划分责任提供相关老年人群体的社工专业服务，包括运用个案、小组、社区工作等专业工作方法开展服务及做好服务站的日常管理及运营服务，开展多样社区老年人文体活动，协助老年人申请相关的居家养老服务，做好惠老便老的民生政策宣传及咨询服务等工作。

三、服务内容及要求

（一）服务范围和目标

1、服务对象：在石岐街道居住且年满60周岁或以上的老年人。其中重点服务对象约2000人，包括：养老服务资助对象117人，孤寡老年人180人，一户多残家庭中的老年人214人，百岁老年人14人，计划生育特殊家庭老年人147人，空巢独居老年人约1300人（工作中摸排发现）。

2、服务目标：以综合养老服务中心为平台，社区服务站、经联社服务站为落脚点，为辖区老年人提供精准帮扶、精神慰藉、文化娱乐、日间托管、临时托养、身体机能评估等服务，并链接资源提供居家照料、助餐配餐、医疗康复、适老化改造等服务。致力于打造一个“老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所教、老有所乐”的综合性居家养老服务体系，满足石岐街道长者日益增长的精神文化、身体康健的需求。

（二）服务内容

1、服务统筹管理。依据最新的养老服务政策，结合长者服务需求调研，协助制定石岐街道养老服务相关的工作方案；统筹和管理综合养老服务中心、18个社区服务站以及各经联社服务站的日常运营服务，为老年人提供精准帮扶、关爱探访、义工培育、政策咨询、文体康乐、身体机能评估等；协助及安排各养老服务项目的满意度调查和日常服务抽查工作，统筹助餐、助洁、助安、助医、长者紧急呼叫等养老服务工作，及时将服务情况向各监管方汇报，并协助统筹其他相关工作；制定工作人员绩效考核优化方案，组织中心工作人员开展每月工作人员考评考核工作及考评会议，根据考核等级发放绩效；协助统筹及开展市民政局下达的各项养老服务工作任务，并完成市民政局和街道的评估工作。

2、开展定期巡访服务。为养老服务资助对象、留守老年人提供每月1次定期巡访，其中高龄、失能、独居及子女长期不在身边、缺乏亲人陪伴老年人提供至少每周巡访1次。其它重点服务对象（上述第三大点第一项第1点提及的重点服务对象）采取上门与电话、网络、视频有机结合的探访方式，切实做好关爱探访服务。建立健全服务档案，做到服务对象一人一档，需按照市民政局要求，使用智慧养老服务信息平台进行现场签到、内容存档等。

3、开展精准帮扶服务。为各类重点老年人提供精神慰藉、政策宣传、需求评估及协助符合条件的老年人申请养老服务资助，并链接资源为老年人提供家务服务、助餐、生活照料、康复护理、医疗保健、适老化改造等服务。中心应对所链接的服务机构进行服务质量跟踪抽查，每月抽查不低于50%的资助对象，核实服务的真实性。抽查发现问题的，应及时向石岐街道公共服务办公室反馈。

4、开展身体机能专业评估。组建老年人身体机能专业评估队伍，必须由具备执业（助理）医师或康复治疗师或执业护士、社会工作师等资质人员组成，每次开展评估工作，不得少于2名评估人员，其中至少要有1名执业（助理）医师或执业护士。为辖区有评估需求的老年人提供身体机能评估：其中为符合养老资助条件的老年人提供每年不少于1次的身体机能评估；享受养老服务资助的对象提供每年不少于2次的身体机能评估，其他有评估需求的老人应评尽评。建立健全评估档案，做到一人一档，需按照市民政局要求，使用智慧养老服务信息平台进行录入、评估、内容存档等。

5、开展护理保健指导服务。统筹规划中心康复护理室的开放时间与护理保健指导服务内容，向有护理保健需求的老年人提供个性化的健康护理指导服务，并做好相关记录；积极联动各级医疗卫生资源，在中心场地或服务站合作开展医养结合的居家康复训练服务或老年人健康讲座；安排专人专管中心康复护理室工作，向中心到访有康复护理需要的老年人提供相关护理健康指导服务，并做好相关记录；对有入户健康跟进需求的重点老年人提供上门护理保健指导服务。需按照市民政局要求，使用智慧养老服务信息平台做好服务记录存档等。

6、开展文娱康乐活动。充分利用中心及服务站的场室资源，积极联动各类具有老年教学经验的公益导师，以“社工+义工+导师”的联动方式开展各类公益性质的文体康乐活动，如开设书法、美术、手工、音乐、舞蹈等培训班，综合养老服务中心每周不少于18节课；社区服务站与经联社服务站每月开展文娱康乐、义工活动不少于2场次。组织开展各类传统节日相关的社区活动及游园活动，如春节、端午节、中秋节、重阳节等传统节日庆典活动，每年不少于4场次大型活动；组织老年人参加市民政局或市老龄委举办的文娱康体活动。需按照市民政局要求，使用智慧养老服务信息平台进行录入登记、内容存档等。

7、开展日间托管和临时托养服务。链接资源为石岐辖区内有日间照料或短期托养服务需求的老年人提供服务。链接有服务资质的机构为有服务需求的老年人提供专业护理及照护服务，综合养老服务中心负责场室的日常管理与服务监管；并维护场室的整洁、干净、有序。

8、开展中心长者饭堂助餐配餐服务。协助我办聘请有资质的餐饮公司，为石岐街道年满60岁以上有助餐需求的老年人提供集中或上门配餐服务；做好中心长者饭堂的日常管理、监督检查及服务满意度抽查等工作；协助老年人对助餐配餐的申请、登记、信息录入、意见收集等工作。

9、开展为老志愿服务。大力开展为老志愿者服务，组建志愿者队伍，中心及18个服务站各建立1支为老服务志愿队，每支队伍不少于16人。通过宣传动员，发动社区党员、热心人事、邻里互助、低龄健康老年人等组成为老服务志愿队，为周边社区老年人提供文娱活动、心理疏导、情感支持等志愿服务。中心统筹安排志愿者培训、志愿者团建管理、志愿者表彰等培育工作，不断增强志愿者队伍的服务素质。

10、社会资源链接。积极链接社区和社会各界爱心企业或个人的服务资源，为服务对象提供居家（生活）照料、医疗康复、精神文化、居家适老化改造工程等服务。通过资源链接，尽量满足长者特别是政府服务资助对象及边缘困难老年人的服务需求。全年提供资源链接不少于30次，微心愿不少于100个。

11、做好场地管理工作。对中心大院及部分服务站点进行清洁卫生和场所安全管理，并抓好各项场室管理制度的落实工作；做好中心场室的使用计划，合理优化场地使用功能，做好场室日常使用登记；对中心的固定资产、设施设备进行管理登记，做好日常维护维修保养，确保设施设备使用完好，协助我办做好半年1次的固定资产盘点工作；接受各单位对中心的安全或消防检查，中心自行组织每月不少于1次的安全消防检查；做好电梯日常管理及维护工作，确保电梯安全运行。

12、加强养老业务培训和信息化管理。组织工作人员积极参加省、市、街道开展的各项养老业务培训；协助我办做好养老服务及业务培训的统筹及组织工作。加强信息化管理，落实专人对接及管理市民政局智慧养老服务信息平台，组织工作人员学习并使用信息平台，通过平台实现服务资助对象100%建档、老年人服务需求评估100%录入、定期巡访100%上线、服务网点100%录入、服务人员100%录入等。

13、做好中心及服务站的宣传和总结工作。做好石岐街道综合养老服务中心及各服务站点的宣传推广工作，每月向我办报送不少于2篇的宣传简讯和1份月刊；中心和各服务站点每月组织开展不少于1次的工作会议，及时总结当月工作开展情况及优化服务，拟定次月的工作计划和安排；协助组织每季度的养老服务工作联席会议，召集其它养老服务机构参加，加强联动合作，整合有效资源；中心每月提交工作总结1份，对中心本月服务数据作好统计，每年年底向我办移交电子版的项目资料。

14、省、市、街道交办的其他养老工作。

（三）年度服务指标量表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **科目** | **指标安排** | **工作说明** |
| 1 | 统筹居家养老服务 | 年度工作方案1份；年度工作计划1份；每月工作小结1份，年中、年末工作总结各1份；统筹各项养老工作。 | 负责项目的具体统筹、实施、监督，行政、后勤等工作，确保项目质量和成效；完成公共服务办交办与居家养老服务相关工作。 |
| 2 | 行政管理工作 | 各类统计报表、服务质量监督、智慧养老平台使用管理、养老文书档案资料整理等。 | 负责石岐辖区各项养老服务业务的统筹和协办，做好各项养老服务项目的监管和调查工作、文书档案资料整理及交办的相关养老服务工作。 |
| 3 | 定期巡访服务 | 每年服务人次2400次（按照实际人数和要求，做到应访尽访）。 | 为服务资助对象、留守老年人提供每月1次定期巡访，月巡访率100%；其中对高龄、失能、独居以及子女长期不在身边、缺乏亲人陪伴老年人提供至少每周巡访1次，周巡访率100%。其它重点服务对象采取上门与电话、网络、视频有机结合的探访方式，切实做好关爱探访服务。建立健全服务档案，做到服务对象一人一档。 |
| 4 | 长者饭堂运营管理 | 每月对中心长者饭堂进行营运管理。 | 做好中心长者饭堂的日常管理、监督检查及服务满意度抽查等工作；协助老年人对助餐配餐的申请、登记、信息录入、意见收集等工作。 |
| 5 | 托管照护服务 | 为在中心入住的服务对象提供日托、全托、助餐的护理服务。 | 按需派遣服务人员，费用结算周期为月结，相关服务费用由服务对象支付。 |
| 6 | 适老化改造展示室 | 以“室内行走便利、 如厕洗澡安全、厨房操作方便、居家环境改善、智能安全监护、辅助器具适配”为主要目标，充分考虑老年人身体状况及实际需求，展示相关居家适老化器具。 | 无偿提供场地，根据《广东省老年人居家适老化改造项目建议清单》(粤民发[2020]151号文附件)展出居家适老化器具。 |
| 7 | 护理保健指导服务 | 室内护理保健服务1200人次；上门护理康复指导250人次；健康讲座6场。 | 相关护理健康指导服务，并做好相关记录；对有入户健康跟进需求的重点老年人提供上门护理保健指导服务及对我辖区有评估需要的老年人提供专业健康评估服务。 |
| 8 | 文体康乐活动 | 中心文体康乐活动/兴趣班不少于900节，各服务站点不少于456节课或活动；服务人次不少于12000人次。每年不少于4场大型节日活动。中心每周对外开放不少于6天。 | 开展各类公益性质的文体康乐活动，如开设书法、美术、手工、音乐、舞蹈等培训班；中心每周不少于20节课，每个服务站点每月开展文娱康乐、志愿活动不少于2场次。组织开展各类传统节日相关的社区活动及游园活动，如春节、端午节、中秋节、重阳节等传统节日庆典活动。 |
| 9 | 资源链接 | 全年资源链接不少于30次，微心愿100个。 | 根据服务发展需要，链接资源为服务对象提供居家（生活）照料、医疗康复、精神文化、居家适老化改造工程等服务。 |
| 10 | 场室管理 | 固定资产盘点1次；消防安全检查工作12次。 | 对场地设施设备进行管理，为社区老年人提供便民服务，如阅览、健身、棋牌等文娱活动；做好固定资产盘点及消防安全检查等工作。 |
| 11 | 身体机能评估 | 应评尽评，一年预计300人次。 | 为我辖区有评估需求的失能、半失能老年人提供专业健康评估。 |
| 12 | 为老志愿服务 | 建立中心及服务站志愿者队伍19支；志愿服务培训6场；志愿服务时数不少于3000小时。 | 在中心及社区服务站点各建立一支为老服务志愿队，每支队伍不少于16人；统筹安排志愿者培训、志愿者团建管理、志愿者表彰等培育工作。 |
| 13 | 中心会议 | 每月1次，合计12次。 | 通过中心会议，开展朋辈支持与工作总结反思，提升服务质量。 |
| 14 | 服务沟通会议 | 每季度1次，合计4次。 | 就石岐辖区助老服务工作开展情况召开工作会议，加强联动合作，整合有效资源，形成有效服务支持网络。 |
| 15 | 宣传推广 | 每月不少于2篇宣传简讯和1份月刊。 | 每月向我办报送不少于2篇的宣传简讯和1份月刊。 |
| 16 | 绩效考核 | 工作人员每月每人1份绩效考核。 | 组织中心工作人员开展每月考评考核工作及考评会议，根据考核等级发放绩效。 |

（四）服务要求

1、项目承接机构具有切合实际的项目服务方案。按照石岐街道老年人实际情况与需求，制定以需求为导向的完善、系统、合理的年度项目规划书，并结合服务实践，总结出值得推广的先进经验；

2、具有完善的项目管理制度和规范。建立和完善石岐街道综合养老服务中心切实可行的安全、消防、食品、卫生、财务、档案管理等规章制度以及自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件应急预案。并结合服务实际，制定工作流程和服务标准，并予以公开；

3、服务具有专业性。项目服务包括探访、个案、社区活动等专业服务手法，因应服务需求制定年度及过程目标，并具有服务成效评估标准（提供相应文字资料以体现投标方服务的专业性）；

4、服务量要求。项目服务量以项目配备人员总的工作量进行计算。其中，每名人员年均工作时数为：不少于2000小时，在总的工作时数基础上按照一定比例设置社工的工作量：专业服务（包括探访、个案、社区及各类专项服务）约占90%、服务发展（各类培训）约占5%、行政管理（总结汇报、行政会议等）约占5%；项目管理人员服务量应参考2000小时的工作量制定相应工作要求（提供项目人员服务量和工作量计划书）；

5、服务进度及评估要求。按照项目服务时间长度，制定年度的服务进度计划，计划内容包括：项目需求评估、完善服务规划书及年度计划书、按照服务计划开展服务、开展服务中期评估，检讨前期服务、修正下半年服务计划、总结年度服务成效。

6、信息管理要求。做好每次服务记录，包括市民政局智慧养老服务信息平台和纸质版资料，并遵循真实性、可追溯性的原则；建立档案管理制度，并遵循保密性和科学统计的原则，所有服务档案资料（含电子档案和纸质档案）属我办所有。

四、项目经费及付款方式

（一）项目经费

一年费用98万元。项目费用应包括完成该项目服务所需的人员薪酬经费、服务活动及场地管理经费、项目管理经费等主要内容，具体包括：

人员薪酬经费包括服务人员工资、五险一金、个人所得税、福利待遇、绩效奖金、社会责任等，占项目经费不低于84%；其中承接机构须充分履行社会责任，保障对员工、社会和环境的社会责任，包括遵守商业道德、安全生产、职业体检、保护劳动者的合法权益（如补充医疗、节日关怀等）。

服务活动及场地日常运营管理经费（包括宣传费用、通讯(网络)费、报刊杂志订阅费、办公用品费用、文化娱乐活动费用、差旅费、场所设备（包括电梯）维护维修费、场地保险及维护等费用）约占项目经费7%；项目管理经费（包括项目税费、项目行政、财务、保洁及其它管理费用等）约占项目经费9%。以上两类管理经费合计约占项目经费16%左右。

1. 付款方式

服务经费以分期转账形式支付，项目承接单位须开据有效发票给石岐街道公共服务办公室。为确保服务质量，服务单位对上述人员绩效奖金，应根据半年绩效考核情况、满意度等综合指标对人员进行考核后，按等次半年发放一次绩效资金。

1. 服务时间及期限

(一)服务时间：石岐综合养老服务中心每周开放6天（法定节假日除外）；社区居家养老服务站点每周开放5天（法定节假日除外），具体开放时间：上午8:30-12:00，下午2:30-5:30。节假日参考国家法定节假日安排，需要配合服务对象需求，适当调整工作时间。

（二）服务期限：自签订合同之日起一年，项目结束前需接受项目评估考核。

 中山市石岐街道公共服务办公室 2023年10月7日