**许昌市民政局“许昌市市区特殊困难老人补助养老”服务项目采购需求**

一、采购需求

（一）本项目需实现的功能或者目标

依托12349居家养老服务信息平台，为特殊困难老人提供包括“紧急救援、日常照顾、家政服务、休闲娱乐、法律援助、精神慰藉”在内的信息呼叫服务和各种综合性养老服务，让老年人足不出户就能享受到各种服务，逐步建立一个“没有围墙的养老院”。

（二）采购需求

1.我市现有12349平台的运营和维护。

①平台管理。包含信息平台日常管理、老年人档案管理、加盟商管理、社区义工管理、资格评估、服务考核、统计分析、系统维护管理、项目开发及承担政府委托的居家养老服务项目管理等。

②热线服务。包含24小时热线呼叫、来电咨询、信息登记、信息发布、紧急救援、生活帮助、主动关怀、服务派单、用户回访等功能。包含坐席人员工资和平台运营所产生的通讯费用。

2.居家养老信息呼叫服务（70岁以上享受城乡低保待遇的老人、80岁以上失独老人、80岁以上重点优抚对象）。

（1）服务对象及费用：为市区约3179名符合条件的老人提供居家养老信息呼叫服务，每人每月14元。

（2）服务内容：

①提供专用通信套餐，包含：来电显示、本地拨打国内通话时长不少于80分钟/月，短信不少于50条/月、本地流量不少于30M/月、平台用户呼入信息平台免费。

②建立服务老人的个人信息档案。

③提供一键紧急按钮接入服务。为服务老人每人免费配备一台具有定位功能的4G手机，可“SOS”一键求助呼入平台,为老年人提供安装、使用指导，保修期三年。

④提供紧急救援服务。养老信息平台呼叫中心全天候24小时即时应答，免费为基础服务对象及家属提供信息服务，协助处理紧急救援。特勤服务队（持证上岗）全天候24小时待命，对于老人突发紧急情况，城镇社区应按规定要求15分钟内上门查看，其中考虑农村社区服务站点设置场所和受交通条件限制问题，可30分钟内上门查看。

⑤为老人提供远程定位的服务。

⑥根据老人的需求，定期电话回访、短信回访及上门回访，对老人进行心理关爱、节日问候、生日电话祝福、天气提醒，了解老人的服务需求。除老人明确要求以外，保证每周一次电话回访（含生日问候）；对于老人明确提出的上门回访需求以外，保证每月一次的主动上门回访。

⑦有义务接听或转接打入平台的非特定老人求助电话，并尽力给予帮助。

居家养老服务（70岁以上享受城乡低保待遇且达到介助或介护标准的老人、80岁以上重点优抚对象且达到介助或介护标准的老人）

（1）服务对象：为市区约1187名符合条件的老人（其中介助826人，介护361人）提供居家养老服务补助。

（2）服务费用：

①为介助对象约826人提供每人每月100元不少于4小时的居家养老实体服务；

②为介护对象约361人提供每人每月200元不少于8小时的居家养老实体服务。

（3）基本服务内容：

助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医、精神慰藉、康复护理和健康指导等相关服务。

（三）采购标的执行标准（无）

（四）服务标准、期限、效率等要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **项目** | **服务标准** |
| **居**  **室**  **整**  **理** | 家务  整理 | 1.开窗通风，保持客厅、卧室、厨卫整洁，物品摆放整齐；  2.按需晾晒（棉被，厚毛毯等）、更换床上四件套；  3.按老人习惯整理床铺，保持床铺整洁。 |
| 扫地  拖地 | 1.由内而外清扫地面，处理垃圾不扬尘；  2.拖洗地面至清洁无污，并通风保持地面干燥，防止老人滑倒；  3.拖地时拖把横向（左右）摆动。 |
| **助**  **洁**  **服**  **务** | 衣物  洗涤 | 1.洗涤应分类洗涤衣物；  2.洗涤前需检查被洗衣物的性状及是否遗留贵重物品并告知老人或家属；  3.贵重衣物不在本洗涤服务范围之内。 |
| 打扫  居室 | 1.打扫居室卫生，保持客厅、卧室、厨卫整洁；  2.保持居室整洁美观、目测无灰尘、空气清新无异味；  3.保洁用品应及时清洗、消毒，保持清洁及卫生；  4.打扫过程中，如遇货币和贵重物品，则应提醒用户妥善保管。 |
| 洗脚剪指甲 | 1.泡脚，洗脚，剪指甲，保持指（趾）甲整洁、无异味。 |
| 清洁  物具 | 1.物品摆放应整齐有序、干净整洁。 |
| 上门  理发 | 1.简单理发，修面、挖耳注意安全，做到老人容貌整洁。 |
| **助**  **餐**  **服**  **务** | 上门  做饭 | 1.尊重老人的饮食生活习惯及民族信仰，注意营养，合理配餐；  2.应遵循老人口味合理制作，洗、煮饭菜应干净、卫生，米饭松软、炒菜少盐少油。 |
| 上门  送餐 | 1.根据老人要求准确配餐；  2.送餐应及时、保温，餐具清洁卫生；  3.送餐应注意营养搭配。 |
| **助**  **浴**  **服**  **务** | 上门  助浴 | 1.助浴过程中应有家属或两名以上服务人员在场，保障老人安全；  2.根据气候状况和老人居住条件，注意浴室内通风，并将环境温度调节到25℃至30℃之间；  4.助浴过程中应注意观察老人身体情况，如遇老人身体不适，应立即采取应急措施，并通知老人监护人。 |
| 外出  助浴 | 1. 外出助浴选择有资质的公共洗浴场所；   2.助浴前对老人进行安全提示；  3.助浴过程中应有家属在场；  4.助浴过程中应注意观察老人身体情况，如遇老人身体不适，协助采取应急措施。 |
| **助**  **行**  **服**  **务** | 陪同  外出 | 1. 外出注意途中安全； 2. 徒步助行服务一般在老人住宅小区，最远不超过2km范围；   3.使用助行器具，应按助行器具使用说明进行规范操作。 |
| 代办  服务 | 1.代办各种手续、代缴各种费用等日常生活事务，及时办理；  2.代办前后当面清点钱物、证件、单据等并妥善保管好。 |
| **助**  **购**  **服**  **务** | 陪同  购物 | 1.一般选择老人住宅小区周边购物场所，最远不超过2km范围；  2.途中应注意老人行走安全；  3.使用助行器具，应按助行器具使用说明进行规范操作。 |
| 代购  物品 | 1.代购日常生活用品，及时办理；  2.代购代送价值在50元内的米、油等；  3.代购前后当面清点钱物、单据等妥善保管好。 |
| **康**  **复**  **护**  **理**  **服**  **务** | 起居  服务 | 1.协助穿脱衣服、如厕，衣物整理有序；  2.洗漱（刷牙、洗脸、洗脚等）；  3.穿衣冷暖适度、保持整洁；  4.定时为卧床老人翻身，做到无褥疮。 |
| 代购  药品 | 1.代购前后做到当面清点钱款和药物等。  2.代购药品的范围：诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病；  3.代购药品除老人特别要求外，选择老人居住所在地对应的社区医疗机构或正规药店； |
| 陪同  就医 | 1.注意老人途中安全；  2.就医后及时向老人监护人反馈就诊情况。 |
| 现场  理疗 | 1.由专业、有资质的人员实施；  2.根据老人特殊生理特点选择理疗方式；  3.理疗过程中应注意观察老人的身体适应情况，防止损伤；  4.根据需要配备相应的合格理疗器具。 |
| 医疗  保健 | 1.健康咨询服务：通过电话、网络、讲座或老年学校等方式为老人提供预防保健、养生护理及老年期营养、心理健康等知识教育；  2.医疗协助服务：应遵照医嘱及时提醒和督促老人按时服药，协助开展医疗辅助性工作。 |
| **精**  **神**  **慰**  **藉**  **服**  **务** | 精神  慰藉 | 读书读报，耐心倾听，与老人进行谈心、交流，尊重并保护老人隐私。 |
| 心理  咨询 | 1.由专业、有资质的人员实施；  2.观察老人的情绪变化，掌握老人心理特点和基本沟通技巧，并通过心理干预手段调整老人心理状态。 |
| 法律  援助 | 1.由专业、有资质的人员实施；  2.提供法律咨询、政策解读等；  3.第三方专业机构根据老人需要进行免费、公益、低偿的服务。 |

（五）验收标准

由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

1、按照国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范验收（无）；

2、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收；