**招标需求**

**一、服务内容概述**

项目名称：临海市民政局养老服务项目（养老服务中心、照料中心托管+**爱心卡居家上门服务**）采购

项目周期：本次招标服务期为两年（2025年7月1日至2027年6月30日）

采购规模：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标段 | 工作范围 | 预算价 |
| 一标段 | 中西片区10个镇（街道） | 2337万元**/两年** |
| 二标段 | 中东片区9个镇（街道） | 2175万元**/两年** |
| 合计 | | 4512万元**/两年** |

1、服务中心托管数量共19个，每个托管费用上限价15万元/年（其中80000元用于服务中心运营，含确保正常运营所需配套的网络费、阳光厨房配套设备等费用、40000元用于老年人送餐配送费、30000元用于促进社会老人消费爱心卡居家上门服务，补贴用完超出部门由运营商自行承担）；

2、照料中心托管数量共464个，每个托管费用上限价3万元/年（其中3000元用于照料中心活动组织、15000元用于中心厨房运营、12000元用于老年人就餐补贴和配送费）；托管照料中心范围：每个村居仅限托管1个照料中心；示范型照料中心、已建设府城老邻舍的村居不在此次托管范围；

3、开展爱心卡（电子津贴）居家上门服务：养老服务补贴3100人，每年预算456万元；护理服务补贴410人，每年预算123万元（根据临海市户籍经济困难老年人实际数量动态调整，具体以民政部门核定数据为准）。

二个标段的分类信息

一标段：中西片区10个镇（街道）。

（1）区域范围：古城街道、大洋街道、江南街道、白水洋镇、河头镇、括苍镇、汛桥镇、沿江镇、永丰镇、尤溪镇；

（2）服务中心托管数量共10个；

（3）照料中心托管数量共243个；

（4）爱心卡养老服务补贴对象1550人，养老护理服务补贴对象205人。

二标段：中东片区9个镇（街道）。

（1）区域范围：邵家渡街道、大田街道、东塍镇、汇溪镇、上盘镇、杜桥镇、桃渚镇、小芝镇、涌泉镇；

（2）服务中心托管数量共9个；

（3）照料中心托管数量共221个；

（4）爱心卡养老服务补贴对象1550人，养老护理服务补贴对象205人。

**项目实施的具体要求**

为积极应对人口老龄化国家战略，加快健全临海市城乡三级养老服务网络，贯通协调居家、社区二类服务形态，以老年人的需求为导向，更好地优化居家为基础、社区为依托、机构为专业支撑，医养结合的养老服务供给格局。

全年工作任务安排，除不可抗力因素影响外，各项服务内容不能集中完成，需按月、季度、年分散完成，特殊情况下的社区活动需提前向甲方报备后允许以居家上门服务的形式代替。除不可抗力原因致使工作无法如期开展，在项目周期内可补的服务项目允许补，其他均不得补。

**（一）服务中心运营服务要求**

1.生活服务。采取低偿无偿的服务方式，为有生活照料需求的老年人提供助餐、助浴、洗涤和上门服务，项目周期（指一年，下同）内开展平均不少于250次生活服务。

2.托养服务。为就近区域有日托或全托服务需求的老年人提供短期、中短期的托养服务，家庭无人照顾者优先，平均每月不少于10人。

3.康复护理服务。每家服务中心必须签约周边一家卫生服务机构，为有需求的老年人提供康复护理服务，包括健康咨询和指导、健康监测、康复辅助训练、用药提醒等，项目周期内服务人数平均不少于100人。

4.家庭支持服务。为失能、失智老年人的家庭照护人员提供照护技能培训、照护常用知识普及、心理知识辅导等，提高家庭照护人员的专业照护能力，减轻家庭照护人员因长期照护服务带来的身心压力，全年集中培训平均不少于4次，每次服务不少于60分钟。为有服务意愿的特殊家庭照护人员提供上门服务，全年平均不少于5人，每季度服务不少于1次，每次服务不少于30分钟。

5.社会工作（心理疏导）服务。采取个案、小组活动、社区活动相结合方式，组织有资质的社会工作者为老年人提供精神文化、心理慰藉服务，有量表、有记录、有防范措施并建档留存。项目周期内平均至少完成5位老年人的服务个案，服务平均不少于10次，建立特殊困难老年人探访制度，平均每月探访不少于10位，每月探访不少于1次。

6.康复辅助器具租赁服务。采取低偿无偿的服务方式，为居家老年人提供康复辅助器具租赁服务，项目周期内受益人数平均不少于10人。

7.以弘扬传统文化为主题，以中秋、重阳、元旦、春节、元宵、端午等传统节日为契机，开展传统节庆活动，营造浓厚的社区节日氛围，项目周期内每家服务中心至少开展4次节庆活动（平均参加活动老年人人数不少于30人）。

8.邀请专家在社区开展法律维权、心理、健康生活、文体、亲子、便民、理发等专题讲座和活动，项目周期内每家服务中心每季度至少开展1次相关活动（平均参加活动老年人人数不少于20人，免费理发平均不少于6人）。

9.嵌入在镇（街道）敬老院内的服务中心，其入住老年人的服务数据不计入在内。在示范型照料中心和老省心综合体内的服务中心，其所在村居辖区内老年人的服务数据可计入在内。

10.承标方应以承接的全部服务中心整体运营，重点打造，服务要求数据以总数计算考核。

11.▲中标方需按临海市民政局要求，实时上传运营数据至临海市民政指定的智慧养老服务与监管平台，确保数据完整性与时效性。

**（二）照料中心运营服务要求**

1.邀请专业技师在社区开展便民服务活动（理发、磨刀、补鞋等），项目周期内每个照料中心每年开展理发活动不少于6次（全年参加活动老年人数不少于60人次）。

2.助配餐体系服务要求

由中心厨房制作菜品，配送至各照料中心等助餐点，为辖区内老年人提供集中用餐、上门送餐服务。逐步实现全市兜底保障老年人、有需求的老年人助餐网络及服务全覆盖。

（1）每个镇（街道）至少2家具有助配餐功能的中心厨房（白水洋镇和杜桥镇至少3家），中心厨房结合居家养老服务中心食堂、农村家宴放心厨房及照料中心食堂建立，也可承标方自行建立，但不得与快餐店等合作建立，中心厨房为所在村居辖区内老年人提供集中用餐与上门送餐服务，第一中心厨房年度就餐人数日均不少于120人，由于镇街各种因素的差别，结合上一周期的就餐数据，特殊差别镇街（）的第一中心厨房就餐人数日均不得少于105人，第二中心厨房年度就餐人数日均不少于15人，所有就餐补贴人数不高于143人，超出人数的补贴费和送餐费均由服务商自行承担，其它照料中心有就餐意愿老年人达5人以上的，要设置就餐服务点。

（2）全年服务时间不少于300天。每餐至少提供一荤两素或面食等，餐费根据时价自行合理定价。其中，全市养老服务补贴、养老护理补贴对象及满80周岁以上（包括80周岁）参加城乡居民养老保险的高龄老年人就餐餐费每餐优惠4元（仅限中餐或晚餐一餐），上门送餐每客补贴送餐费3元。

（3）助配餐所需要配置或缺少的相关用品用具由中标方承担购买，第一中心厨房配备不少于8个保温箱，第二中心厨房按需配备。（中心厨房配置的送餐车属于固定设施设备投入，不包含在内，送餐车日常维修维护费用由中标方承担。中标方在中心厨房投入的相关设施设备，在服务周期满后不得自行处置，专用于中心厨房使用，由采购方统一调配）。

（4）为满足老年人就餐需求，特别是海岛、山区或边远地区，应根据老年人就餐需求，开设睦邻助餐点，开展邻里助餐互助服务，每个标段不低于5个。

（5）每个中心厨房需按照市场监督管理局要求购买食品安全相关保险，费用由中标方承担。

（6）助餐机构法定代表人或者主要负责人每月至少组织研究安排1次食品安全工作，参加食品安全检查，研究重大隐患整改措施，下达隐患整改任务并跟踪落实。

3.每个中心厨房年实际运营天数少于300天的，少运营1天的每天扣款1000元；实际运营天数少于240天的，少运营1天的每天扣款1500元；若中心厨房实际运营天数少于210天，将扣除其所在镇（街道）全部托管照料中心的年度费用（按1.5万元/个/年计算）。

4.享受就餐补贴人数年度日均少于规定人数的，每少一人扣款10000元。年度日均少于规定人数80%的，取消全部就餐补贴和配送费补贴。

5.▲**中标方需按临海市民政局要求，实时上传运营数据至临海市民政指定的智慧养老服务与监管平台，确保数据完整性与时效性。**

**（三）爱心卡（电子津贴）居家上门服务**

1.补贴对象

（1）养老服务补贴。补贴对象为本市户籍经济困难老年人（60周岁及以上，下同），该项补贴用于日常照料等生活性服务。最低生活保障家庭老年人补贴标准为每月125元，低保边缘家庭的高龄老年人（80周岁及以上，下同）补贴标准为每月50元。

（2）养老护理补贴。补贴对象为本市户籍生活不能自理的经济困难家庭老年人，该项补贴用于因生活自理能力缺失而产生的照顾服务、护理服务、购买护理用品等照护性服务。根据《长期护理保障失能等级评估规范》（DB33/T2476-2022）进行自理能力评估，最低生活保障家庭老年人当中重度受损的每人每月500元、中度受损的每人每月250元、轻度受损的每人每月125元。低保边缘家庭失能老年人的补贴标准按上述低保家庭老年人补贴标准的50%执行。

（3）其他补贴。补贴对象为本市年满60周岁及以上的社会老年人，按照爱心卡服务项目价格给予30%的补贴。

2.“爱心卡”使用说明

（1）养老服务“爱心卡”是以社会保障卡为媒介，依托浙江省“浙里康养”平台，利用卡内积分换购的形式，为临海市户籍老年人提供养老服务的虚拟载体。

（2）养老服务“爱心卡”的使用秉承自由、自主、自愿的消费原则，仅用于老年人本人的养老服务，不可赠与他人。服务完成后，老年人可对此次服务进行评价，如对服务不满意，可向服务商或民政部门进行投诉。

（3）养老服务“爱心分”不可提现，不可继承，根据省浙里康养爱心卡系统生成的服务结算清单，与辖区服务商进行费用结算。

（4）“爱心卡”内的1爱心分相当于1元人民币。

3.服务内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 六助类别 | 服务项目 | 最低时长（分钟） | 服务价格  （爱心分/次） | 服务内容说明 |
| 助餐 | 送餐上门 | 1 | 3 | ①送餐人员要了解老年人所在地，并制定路线和时间规划；②要及时送餐，不得寄存；③做好保温工作，确保餐食的新鲜。 |
| 协助进食 | 30 | 20 | ①为有自主进食障碍的老年人辅助进食，喂食前后需清洁餐具、餐台以及老年人个人卫生；②叮嘱餐后30分钟后再卧床休息。 |
| 鼻饲进食 | 30 | 30 | ①检查鼻胃管使用状态，调整食品温度，灌注前后整理床单，清洗用物，消毒灌注器；②服务完成后确记录鼻饲时间和量；③观察老年人有无腹胀等不适症状并记录；④此服务必须由经过专业培训的执证服务人员进行。 |
| 上门烹饪(不含烹饪材料) | 30 | 20 | ①服务人员上门清洗食材，烹调指定菜肴；②单次服务烹调菜肴数量最多3人份；③服务前后清洗炊具，恢复厨房摆设，并带走厨余垃圾。 |
| 助浴 | 上门洗浴 | 60 | 100 | ①至少配置两名服务人员，携带助浴工具上门为老年人提供助浴服务；②需先行评估老年人身体状况以及居住环境是否满足洗浴要求；③洗浴完成后，擦干身体，吹干头发，更换衣服，服务后再次测量老年人生命体征并记录；④洗浴完成后应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。 |
| 定点助浴 | 30 | 30 | ①在服务机构定点场所内为老年人提供洗浴服务；②需先行评估老年人身体状况以及助浴环境是否满足洗浴要求；③洗浴完成后，擦干身体，吹干头发，更换衣服，服务后再次测量老年人生命体征并记录；④洗浴完成后应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。 |
| 擦洗身体 | 30 | 30 | ①携带随身工具上门为老年人提供服务；②擦浴服务过程中刻注意环境温度、水温，足部、会阴应用专用水盆、毛巾；③擦洗完成后，清理环境并对工具进行消毒处理。 |
| 中医疗足浴 | 30 | 30 | ①为有意愿的老年人提供药物泡脚、修脚服务；②用温水和毛巾清洁双脚，去除脏污和角质，足浴完成后用干净的毛巾擦干水分；③完成后对工具进行消毒处理。 |
| 助洁 | 头部清洁 | 20 | 20 | ①服务内容包含洗脸、梳头、理发洗头、剃须、清理耳内耵聍等；②为老年人洗头，动作需要轻柔，洗完头后需要把头发吹干；③完成后对工具进行消毒处理。 |
| 口腔清洁 | 20 | 20 | ①服务内容包含漱口、刷牙、假牙清洗等；②准备所需物品，服务前需先行评估老年人身体状况是否合适此项服务；③假牙清洁需准备专门浸泡的清洁剂，而后在流动水中刷洗干净。 |
| 手足清理 | 20 | 15 | ①服务内容包含洗手、洗脚、剪指/趾甲等；②手足清洗用具需分开，在适宜水温中充分浸泡、擦洗，去除手足污垢；③剪指/趾甲需锉平指/趾甲边缘；④服务后清洁现场，并对工具进行消毒处理。 |
| 排泄清理 | 30 | 30 | ①对行动不便的老年人扶助如厕及协助使用便器；②对失禁的老年人及时更换尿布，保持皮肤清洁干燥，无污迹；③对排泄异常的护理对象观察二便的性状、颜色、排量及频次，作记录；④便器使用后即时倾倒，并进行消毒处理，污染尿片即时置于污物桶内，并做好现场清洁；⑤排泄后按需及时做好老年人会阴部或肛周清洁，注意隐私保护。 |
| 床上清洁 | 30 | 15 | 为老年人提供更换床单被罩，床位清洁，擦拭整理等床上清洁。 |
| 洗涤服务 | 60 | 30 | ①衣物应分类进行洗涤，并做到洗净、晾晒；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年人或家属；③贵重衣物不在本洗涤服务范围之内。 |
| 居室基础清洁 | 60 | 30 | ①日常居家打扫、除尘、拖洗地面（不包活清洗玻璃）目测无灰尘、空气清新无异味；②打扫过程中，如遇钱财等贵重物品，应提醒老年人妥善保管；③服务完成后带走居室所有垃圾。 |
| 助行 | 协助下床活动 | 30 | 20 | ①协助身体不便的老年人平移下床进行活动；②指导老年人开展适度的锻炼。 |
| 借助器具移动 | 15 | 10 | ①先行评老年人肢体活动能力，告知借助器具移动的注意事项，取得理解和配合；②助行过程中注意观察护理对象器具使用适应情况，发现异常情况及时处理；③助行过程中加强保护措施，确保护理对象安全。 |
| 康复辅具租赁 | 10 | 10爱心分/天 | ①抵扣老年人租赁康复辅具的租金费用，不包含押金；②设备租赁结束后，需进行安全检查和消毒处理。 |
| 外出陪同 | 60 | 30 | ①根据老年人的体力、活动障碍程度，提供陪同服务；②使用助行器具时应检查各部件是否完好完备；③陪同散步时指导老年人适度锻炼，陪同外出时保证老年人安全。 |
| 代办代购 | 30 | 15 | ①对接受委托的代办事项，应按照口头或书面的约定，准确记录所代办事项的内容、要求。必要时，应当向委托人口述一遍委托事项，请委托人确认；②涉及现金的，应当面清点并核实；③代办委托服务，应当保护老年人隐私，不得向他人泄漏老年人个人信息；④使用老年人个人物品如手机、社保卡等提供代办服务时，应得到老年人或相关第三方同意，并保证物品安全；⑤保留代办服务的相关凭证记录。 |
| 助医 | 体征检测 | 10 | 10 | ①携带专业检测设备上门为老年人测量血压、血糖、血氧、尿酸、脉搏、体温等生命体征，其中血糖、尿酸等破皮检测，需要有医疗资质的工作人员操作；②测量数据需进行记录，为老年人建立健康档案，并给予健康建议。 |
| 用药指导 | 10 | 15 | ①根据医生开具的医嘱进行指导用药，向老年人说明药物使用方式，并安排和督促老年人按时用药；②综合评定老年人当前用药情况，避免不良反应。 |
| 康复训练 | 30 | 30 | 由具有专业资质的康复人员，为功能障碍的老年人通过不同的康复手段结合不同的服务，为服务对象改善功能，提高生活质量。 |
| 基础医疗护理 | 30 | 30 | 由具有专业资质的医护人员提供服务，内容包括清理饲管、导尿管、造口，保持畅通，评估管道使用情况，进行更换。 |
| 按摩理疗 | 30 | 30 | 由具有专业资质的医护人员为有需求的老年人提供按摩理疗服务，理疗需要有适应症才可服务。 |
| 助急 | 紧急援助 | 30 | 40 | 老年人生命、财产遇到危险时，为老年人提供紧急救援服务，包含走失带回、上门急救、紧急送医等； |
| 日常维修（不含材料费） | 20 | 30 | 上门为老年人提供水电、小家电的维修服务。含水龙头、马桶水箱、阀门、浴缸、水管、面盆的防水堵漏。插座、灯具维修、电线短路检查与维修。此费用仅包含上门维修人工费用，不含材料。 |
| 定期探访关爱 | 10 | 5 | ①服务人员定期上门，了解老年人表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等健康方面情况；②评估老年人身体状态，协助老年人获取福利待遇，检查并提醒安全隐患；③收集老年人服务需求，帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源。 |
| 其他 | 精神慰藉 | 60 | 30 | ①对有需求的老年人提供心理疏导服务；②采取读书读报帮助老年人了解时事③向老年人讲授智能电子设备使用方法④与老年人谈心聊天、提供心理沟通安慰⑤帮助老年人与亲属进行在线交流、视频探视等 |

**（四）人员及设备配备要求（人员配置不得低于以下要求）**

1.每个镇街配备2名全职管理人员、服务中心配备1名护理员、中心厨房（包含第一和第二中心厨房）配备3名专业厨师、1名帮厨、1名骑手、结合实际情况配备若干送餐员，白水洋镇和杜桥镇中心厨房需增加1名专业厨师、1名副厨、1名帮厨。

2.项目团队必须配备一名项目负责人，专职出纳、会计和行政人员各一名，负责项目的整体统筹管理和实施。

3.其他有需要的专兼职技术人员；整个运营服务团队需有社会工作师、健康管理师（营养师）、康复师、养老护理员、护士等执证人员各一名。

4.所有助配餐从业人员必须取得健康证明后方可上岗，健康证要张贴上墙。助餐机构食堂的负责人、食品安全管理员和食品从业人员纳入每年的食品安全知识培训考核并取得食品安全知识考核合格证。送餐车骑手必须通过交管中心的考核并取得对应的驾驶证件。

6.所有管理人员、工作人员等接受上班打卡制度，并将管理信息实时上传至指定的智慧养老服务与监管平台。

（五）服务周期

本次招标服务期为两年（具体以合同签订的起屹时间为准），合同一年一签。首次先签订1年合同期，合同实施期间考核结果为“优秀”的再续签1年合同**（**考核标准按照临海市相关文件执行**）**，否则合同终止不再续签（如有其他政策变化，由民政局提前一个月通知中标单位）。第一年的服务周期自合同签订之日起一年。第二年委托运营的照料中心数量和爱心卡（电子津贴）居家上门服务补贴对象的人数根据省市各级政府的要求来进行调整。

（六）付款方式

1.养老服务补贴对象居家上门服务费由采购人根据中标人实际的有效服务量按月度结算支付，当月实际支付上月有效服务费的90%给予中标单位；

2.服务中心、照料中心运营委托管理费采取按季度结算方式，根据每季度考核结果支付托管费，考核评分90分及以上的的支付80%给予中标单位，考核评分80-89分的支付70%给予中标单位，考核评分70-79分的支付50%给予中标单位；考核不合格的不支付托管费并取消合同；其中老年人就餐补贴和配送费补贴按月度结算支付，当月实际支付上月补贴费的90%给予中标单位；

3.剩余的居家上门服务费及托管费根据年终考核结果结算支付，综合评分90分及以上的全额支付，综合评分80-89分的支付80%给予中标单位，综合评分70-79分的支付50%给予中标单位，综合评分70分以下的不支付剩余费用。

4.全部扣款在项目结束后统一结算。

5.因疫情、自然灾害等原因造成服务中心、照料中心托管服务缺项的，乙方需提前以书面形式向采购方报备认定，并在项目周期内补缺服务项目，否则按托管费用总价与服务内容的比例扣除托管费用。

6.照料中心未有效托管的和服务中心托管运营期间被各级通报批评的，不支付相关托管费用；运营服务要求不达标的，扣除不达标服务项目的对应比例款项。