

第三部分 用户需求书

一、项目概况

- 1、项目编号：HNRF2022-0303
- 2、项目名称：临高县居家养老服务项目
- 3、项目地址：采购人指定地点
- 4、预算金额：1198395.00 元
- 5、最高限价：1198395.00 元（报价超出控制价的视为无效报价）。
- 6、服务标准：符合采购文件要求。

二、项目背景

为适应快速发展的人口老龄化形势，在继续搞好社区老龄工作的同时，满足老年人日益增长的基本服务需求与个性化需求，形成机构养老和居家养老服务相结合的服务网络，保障老年人基本生活，同时提高老年人老年生活质量，促进社会的和谐发展。

通过政策扶持和引导，采取专业化服务与志愿服务相结合，有偿、低偿、无偿服务与政府补贴服务相结合的方式，建成管理规范、功能齐全、运作灵活的临高县城居家养老服务机制，联合临高县城村居民的力量，充分调动周边资源，形成全县联动、市场化运作的养老服务机制，建立完善的居家养老服务体系，实际解决老年人基本生活问题，促进乡镇和谐发展。

深入了解老年人需求，发展各类专项服务。以满足老年人生活照料需求、保障特困高龄老人基本日常生活，为老年人提供多元化服务为出发点，建立社区居家养老服务，进行居家养老服务工作，逐步建立起基本能够满足老年人基本生活需求的居家养老服务体系，通过“一中心一平台一体系”建设，逐步使居家老人获得就近、便捷、周到的养老服务，实现困有所助、难有所帮，让所有老年人都能安享晚年。

三、服务对象

（一）服务地点

临高县 10 个乡镇（临城镇、波莲镇、东英镇、调楼镇、皇桐镇、多文镇、和舍镇、南宝镇、新盈镇、加来镇）。

（二）服务对象

1. 居住在本县区域，且户籍在本县 60 周岁以上（含 60 周岁）、特困户为主、分散供养的“三无”老人或属于低保对象且子女同时享受低保待遇无赡养能力的老人，并根据老年人身体状况家庭困难程度和现实养老需求情况提供服务。

2、具有本县户口，居住在本县区域的特困人员；60 周岁以上享有低保的独居、空巢家庭、子女属于残疾重病无力承担赡养义务的困难老人；特等或一等革命伤残军人家庭的老年人。

3、具有本县户口，居住在本县区域的 60 周岁以上享受低保的独居、空巢家庭、子女属于残疾重病无力承担赡养义务的特殊困难家庭的困难老人。

四、服务内容及要求

序号	服务类别	具体内容	备注
1	爱心敲门	养老护理员每周到老人家中敲门问候，了解老人需求，提供及时的生活服务，为老年人提供定时探望、定期理发	每月 1 次
2	生活服务	养老护理员为老人买菜、做饭、做家务、日常保洁、衣物洗涤、陪诊就医、代购、代办等服务	每月 1 次
3	健康保健	社工与养老护理员为老年人建立健康档案、定期体检、开展义诊、健康教育等服务。	每月 1 次
4	精神慰藉	社工与养老护理员为老年人提供亲情慰藉、聊天谈心、节假日或纪念日关怀、遇有矛盾进行心理疏导等服务；社工发动资源链接，发动退休长者、邻里，成为义工志愿者，能够常与老年人聊天交流	每月 1 次
5	探亲服务	春节、元宵节、端午节、中秋节、重阳节、老人生日等节日，到部分特困老人家中探望、慰问老人，陪伴老人，让老人感受到节日的氛围	节日探访
6	法律维护	为老年人提供法律咨询、法律援助及维护老	根据老人实际

		年人财产、赡养、婚姻等合法权益。	需求进行
7	电话访问	社工每月通过电话联系老人，关心老人基本生活情况，问候老人的生活状态，以及对养老护理员的服务进行反馈。	每月1次

四、监督制度

1、定期召开居家护理工作会议、统筹项目进程，负责需求评估方案和年度计划制定，月度工作总结、季度工作总结和年度工作总结的撰写，应每月向采购人方汇报项目情况。

2、做好居服务对象做好登记在册，用于核实，便于动态，建立和完善居家养老工作人员、服务人员，服务对象的管理台账。

3、严格遵守人员招聘、培训流程

4、抓好居家养老服务的日常工作，协调服务人员与服务对象之间的关系，成立投诉小组进行核实，责任监督。

5、做好居家养老对外宣传和咨询工作。

五、项目相关要求

1、合同履行期限：合同签订之日起1年。

2、付款条件：双方协商约定

3、验收要求：符合采购文件及采购人要求。

4、本项目不组织现场踏勘。投标人可自行踏勘，踏勘现场产生的相应费用须由投标人自行承担。投标人可自行熟悉现场的位置、周围环境、了解现场的条件，以免在后期管理服务与采购人发生不必要的纠纷，并结合采购文件要求进行投标，中标后不得以不完全了解现场状况为由，而向采购人提出额外的费用补偿。

5、具体服务内容以合同约定为准。