**许昌市民政局“许昌市居家和社区养老服务设施服务标准项目”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

研究制定《许昌市居家和社区养老服务设施服务标准》,加强对居家和社区养老服务设施日常运营、安全管理和服务质量等方面的监督管理、开展居家和社区养老服务设施质量星级评定；实现以家庭为核心、社区为依托、专业化服务为主要形式，利用包括社区卫生服务机构、各类养老机构以及社区公共服务机构等在内的社区资源,为居住老年人提供以协助解决其养老需求的社会化服务，不断满足广大老年人的养老服务需求，实现“幸福养老、颐养许昌”。

（二）采购标的执行标准（无）

 （三）服务标准、期限、效率等要求

 1.上门服务。到老年人家中,向老年人提供助餐、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。

2.信息服务。建立养老服务资源和服务对象双向交流平台,提供信息交流,加强服务信息反馈的服务质量规范管理。

3.日托服务。借助社区养老服务设施,整合社会资源,集中为老年人提供日间饮食、康复护理、精神慰藉、午间休息、文体娱乐、法律咨询等服务。

4.居家和社区养老服务设施星级评定。制定《许昌市居家和社区养老服务设施星级评定实施办法》,对取得星级资格的居家养老服务设施,按照级别给予一次性奖励,以进一步促进许昌市养老老服务设施标准化建设。

5.居家和社区养老服务人才队伍建设和管理。完善养老服务人才的培养、使用、评估和激励机制，提升养老服务人才队伍素质，统筹建立养老服务志愿者长效服务机制。

6.基层老年协会建设管理。制订《许昌市基层老年协会建设管理实施意见》，鼓励城乡社区建立基层老年协会，推动老年群众组织自我管理、自我发展、自我服务；加强基层协会治理和服务体系建设，引导社会组织健康有序发展，充分发挥群众组织与社会治理的基础作用。

（四）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；

3、合同期间，采购单位将对项目进展情况进行中期、末期评估。评估主要从投标服务整体方案的实施情况、老年人满意度、服务时间准确率、服务项目完成率、服务档案完善率、有效投诉结案率等对居家养老服务承接主体进行服务质量评估，建立居家养老服务承接主体等级管理与评估体系。

（五）采购标的的其他技术、服务等要求

1.服务团队要求：建立专业居家和社区养老服务标准制定团队,在服务期内人员稳定无变动（服务期中,若民政部门认定项目工作人员不符合条件或违规等问题,确实需要更换项目工作人员的情况除外)；项目点应具有与其业务范围相适应的管理人员、老年社会工作者与居家和社区养老服务员；老年社会工作者须取得国家颁发的社会工作者职业水平证书或具备国家承认的社会工作专业专科及以上学历。项目团队接受所在机构、项目单位的管理,接受市、县级民政部门的监督,按时限完成目标任务;项目团队必须参加评估，提供详实的汇报材料,接受评估组的实地考察。

2.项目管理及规范：建立完善的人力资源制度、财务及物资管理制度并有效执行；制定完善的居家和社区养老服务标准规范及专业的服务文书套表、完善的文书档案管理规范等；项目承接机构应采用多样的、科学的调查方法对服务对象进行需求调查，并形成全面、深度的调查报告；在前期需求调查的基础上，制定相对应的服务计划，服务目标的制定应有效回应服务对象需求；工作人员应严格依照项目服务规范，按照服务计划开展相应的服务，并以文字、照片、视频等形式进行记录，所有服务要做到有记录可查。