

# 泗泾镇社区居家养老服务项目的合同

合同统一编号： 11N00247352220235601

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市松江区泗泾镇人民政府      乙方：上海松江区永丰街道翔玮社区服务中心

法定代表人：何慧（女）

地址：上海市松江区泗泾镇人民路 1 号      地址：上海市松江区乐都西路 825 弄 180 号 1-2F

邮政编码：201601      邮政编码：201602

电话：021-57621132      电话：18017905523

传真：      传真：021-37025533

联系人：董剑琳      联系人：陆柄达

为加强对社区居家养老服务项目的管理，确保居家养老服务工作顺利进行，根据《中华人民共和国民法典》、《上海市民政局关于进一步规范本市社区居家养老服务工作的通知》文件等有关规定，现就甲方购买乙方中标的社区居家养老服务项目事宜协商一致，达成如下协议。

## 一、项目内容

项目名称：泗泾镇社区居家养老服务项目

项目描述：社区居家养老服务是以家庭为核心，依托社区养老服务资源，为有生活照料需求的居家老年人提供或协助提供生活照料、医疗保健、家政服务、精神慰藉等服务。

泗泾镇区域范围内，服务对象为年满 60 周岁，经过上海市统一照护需求等级评估 1 级及以上的低保低收入老人，以及收入低于上海市企业职工平均退休工资且照护等级为 1

级的 80 周岁以上老人。 服务内容包含为老人提供个人卫生护理、生活起居护理、助洁、助浴等。

履约期限：2024 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

甲方每年对乙方进行年度考核，考核不合格的，甲方有权单方面终止合同，另行重新招标。考核合格标准是指：项目周期内经过绩效评价达到“良好及以上”

## 二、项目经费及拨付方式

1、本项目经费总额为人民币 1291611；（大写壹佰贰拾玖万壹仟陆佰壹拾壹元整）。

其中第一年 详见磋商报价文件及本合同补充条款 元；其中第二年 详见磋商报价文件及本合同补充条款 元其中第三年 详见磋商报价文件及本合同补充条款 元。

2、按实际服务对象人数、服务时间，每月核算费用，支付给第三方每月总费用的 90%，预留 10%。预留部分待年度验收合格后一次性支付。

3、如遇政策性调整，本招标服务周期内服务单价均不作调整。

4、根据享受政府服务补贴实际服务人数、照料等级和服务量确定居家养老服务补贴费用。照料等级和服务量的设定根据《关于调整本市养老服务补贴政策标准的通知》（沪民规[2019]2 号）文件规定。

## 三、项目运作要求

1、乙方应当依照甲方项目需求书的要求和内容、乙方的投标文件、以及评标委员会评审意见等开展项目运作，履行承诺，诚实守信，保证质量。

2、乙方应当吸纳原有本地熟悉居家养老服务人员继续从事泗泾镇社区居家养老服务项目服务工作，并按照劳动法律法规相关规定规范用工。

3、乙方应当确保对现有泗泾镇社区居家养老服务项目服务对象服务的延续性。

4、乙方应当对项目运作制定相应的风险管理措施（如服务对象风险、服务人员风险等）。

## 四、双方责任及义务

双方的责任和义务如下：

甲方：

1. 按照合同约定及时向乙方拨付项目经费，并为乙方实施服务项目提供必要的支持。
2. 对项目经费使用情况享有知情权和审查权，有权在项目实施过程中对项目实施情况进行检查，项目结束后进行验收。
3. 拥有本项目相关的文件、照片、视频等资料以及课件、手册、案例集等产出的无偿使用权。
4. 在乙方未按照合同约定实施服务项目时，可以会同上海市松江区民政局终止、减少或者追回项目经费。

乙方：

1. 严格按照本合同约定实施服务项目，并有权获得项目经费；未经书面同意，不得擅自向其他组织和个人转让项目。
2. 在项目实施过程中定期开展自我检查评估，并按要求及时向甲方提交《年度社区居家养老服务项目完成情况月报表》、《年度社区居家养老服务项目业务活动表》、《年度享受居家养老服务补贴月度人员变动汇总表》以及中期和终期自查报告。
3. 在项目实施过程中须接受甲方和上海市松江区泗泾镇人民政府对服务项目的监管，并自觉接受各级财政、审计和民政等部门的检查，提供相关的资料。

4. 其他要求：

---

(可以根据实际情况自行增加补充内容)

## 五、不可抗力

在合同生效后至履行完毕前，任何一方由于不可抗力的原因（包括但不限于水灾、火灾、地震、台风以及任何一方都不能控制的意外事故和情况）不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或者不能完全履行合同的理由并及时提供有效证明，经双方协商后允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并不因此而承担违约责任。

## 六、违约处理

如甲方不能按时为乙方付款，则每延期十天需向乙方支付迟付金额的 3%作为违约金，违约金总额不超过迟付总额的 5%。如乙方不能如期完成养护服务，每延期十天需向甲方支付合同总金额的 3%作为违约金，违约金总额不超过合同总额的 5%；如乙方延期时间超过\_\_\_\_天，甲方有权解除本协议。

## **七、合同的修改**

对本合同的任何修改或补充，必需经双方书面确认，未获双方书面确认之前，仍执行原合同规定的条款。

## **八、有效期和终止**

1、本合同自双方签字盖章之日起生效，若双方签字盖章时间不一致，以后签字盖章一方时间为合同生效时间，有效期至双方履行完毕所有义务止。本合同的签订地点为：上海市松江区泗泾镇人民路1号。

2、为执行本合同而书面签订的有关附件、纪要、备忘录和互相交换的文件等应视为本合同的组成部分，并具有与本合同同等的法律效力。

3、如果一方经营许可证被吊销、注销或暂停失效，应在24小时内通知对方，本合同即行终止。

4、如果一方无能力偿还债务，或已将财产全部转让他人，或宣布破产，另一方随时可以终止本合同。

5、上述终止不应解除合同任何一方在终止之日前根据本合同规定所产生的一切义务和责任。

6、本合同内容的变更、终止和解除均需甲乙双方书面确认后报送上海松江区民政局备案。

## **九、争议的解决**

因本合同内容或履行所产生的任何争议，由双方协商解决，如协商不成，由上海市松江区民政局主持调解。

## **十、附则**

其它本合同未言明事项，一律按《中华人民共和国民法典》规定执行。本合同一式柒份，甲乙双方各执二份，上海市松江区民政局备案二份，区采购办备案二份，招标代理机构备案二份。本合同经甲乙双方签字盖章后生效。

## **十一、合同补充条款（若有）**

1、

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）： 法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2023-12-28

日期：2023-12-28

合同签订点：网上签约

附件一：

# 202X 年度松江区社区居家照护服务机构年度评估考核指标（试行）

## （非医疗照护机构）

类目	考核项目	考核类别	考核内容	考核要求	考核得分	扣分原因
信息平台管理 （30分）	机构端平台的管理 （22分）	服务监管与信息维护 （12分）	1. 对平台上发生的未签到、未签退、异常等工单实时进行监管，有实时监控的管理制度； 2. 及时记录并上报服务异常情况，对平台上出现的未签到、未签退、缺勤、异常等情况进行分析汇总，对由于主观造成的情况及时整改； 3. 系统信息填报精准，维护信息内容及时、完整； 4. 上述情况有专人管理和操作。	每不符合一项扣 3 分，以此类推。		
		平台运用操作 （10分）	规范操作平台系统，确保及时准确录入提交：包括服务机构确认接收；服务计划制定、服务内容录入、派发工单；工单结算；暂停、终止服务操作等。	全年有以下情况的，不得分。 ①因操作不及时、“误操作”等原因提交的系统修改申请；（3分） ②对“服务中”、“未服务”状态工单进行结算的，且无正当理由；（3分） ③对死亡、住院、带入机构等老人的信息没有及时上报更改。（4分）		
	手机APP的管理和操作 （8分）	手机APP的管理和操作 （8分）	加强护理服务人员手机 APP 的使用。在日常服务工作中： 1. 护理人员使用 APP 签到和签出； 2. 护理人员的手机使用地点范围符合市级的要求；	每项 2 分，不符合要求不得分，主要考核护理人员的考勤率、异常工单量及抽样具体服务的护理员。		

			3. 护理员服务时间不少于工单规定时间； 4. APP 使用操作人员、APP 注册信息与实际服务人员相符。		
服务 机构 管理 (30 分)	制度 管理 (14 分)	制度建 设 (4 分)	1. 按要求成立居家照护服务领导小组，明确成员职责； 2. 建立与完善居家照护服务的规章制度。规章制度（包括护理服务流程、信息隐私保密、服务不良事件登记报告处理等制度），按要求落实具体责任部门和人员； 3. 建立安全防控应急预案； 4. 建立各个岗位职责。	每发生一种不符合要求的，扣 1 分，以此类推。	
工作机 制 (8 分)	建立考核机制，制定机构内部考核办法，按办法对护理员进行考核；建立督查机制，做实自查自纠工作，及时上报信息；建立整改落实制度，对各类督查中发现的问题及时作出整改；建立举报投诉渠道，主动接受社会监督，做好投诉举报登记及处理记录。	每缺一项扣 2 分，扣完为止。			
信息公 开 (2 分)	公开机构与服务相关的信息，并且信息准确。包括：执业证照、地理位置、服务项目、各项服务与补贴标准等。	机构信息公开并准确 4 项以上，少一项扣一分，扣完为止。			
专业人 员配备 (2 分)	根据机构的服务范围与工作要求，有持专业执业资格证书的员工队伍。如持有护士（师）、养老护理员（医疗照护）、养老护理员、健康照护等执业资格证书。持证率达 100%；	持证率不足 100%，95% 以上扣 1 分，95% 以下扣 2 分。			
人员 管理 (7 分)	1. 会计、出纳持证上岗并参加继续教育，且不能一人兼任； 2. 财务管理须严格按照国家的有关法律法规运行且无不良记录。	不符合一项的，扣 1 分，以此类推。			
员工培 训和体 检 (3 分)	1、开展员工培训，培训内容包括职业道德、安全知识、业务技能等，每年不少于 2 次，覆盖率 100% 有记录；（2 分） 2、护理人员每年体检一次，并	不符一项不得分。			

		取得健康证。 (1 分)		
档案管理 (9分)	员工档案 (3分)	建立机构员工人事档案，内容包括：员工信息登记表、入职体检表（健康证）、劳动合同、身份证复印件、执业资格证书、学历证书复印件等。护理人员工资表，工资表账册资料与实际相符；	员工人事档案 4 项以上，每少一项扣一分，以此类推	
	服务对象档案 (3分)	建立服务对象档案；档案资料详细完整，内容包括服务协议书、身份证件、户籍证明（复印件）、监护人联系方式。	服务对象档案至少 4 项，每少一项扣一分，以此类推。	
	资料档案 (3分)	文件档案资料规范、合理、标准化。包括上级有关文件、制定的各项规章制度、服务对象和服务员名册、员工培训等。	至少 4 项，每少一项扣一分，以此类推。	
服务质量管理 (40分)	长护险服务 (20分)	服务频次及时间 (5分)	按照不同的评估等级确定服务频次，每次服务时间不少于 1 小时。	不符规定不得分。
		服务内容 (5分)	严格按照长护险护理服务项目，结合服务对象实际需要，科学合理制定服务计划。	不符规定不得分。
		服务标准 (5分)	严格按照护理服务计划实施服务，各项护理服务操作符合有关规范要求。	不符规定不得分。
		质控管理 (5分)	建立护理服务访护制度，成立长护险质控小组，定期开展访护工作；对访护中发现的问题，及时汇总，组织护理人员进行讨论和分析，并形成相关记录。	不符规定不得分。
	居家养老服务 (20分)	服务内容和要求 (8分)	结合服务对象实际需要，能按照规定要求做好：助餐、助浴、助洁、助行、助医、洗涤、相谈、生活护理、康复辅助等十项服务内容。	抽样调查，匹配度 95% 及以上得 8 分，90%≤匹配度<95%得 5 分，80%≤匹配度<90%得 3 分，匹配度<80%不得分。
		服务频次及时间 (6分)	合理安排服务人员的工作量和与服务人员资质相符的护理项目，合理排班。按照不同的评估等级确定服务频次，每次服务时间不少于 1 小时。	不符合规定不得分。

		质控管理 (6分)	1. 定期对服务对象开展服务满意度测评; 2. 测评内容包括服务项目是否缺项、服务态度、操作规范、服务时长; 3. 对服务对象的满意度测评至少半年全覆盖。	每不符合一项扣2分，以此类推。	
<b>合计</b>					
扣分项	有效投诉			全年每发生一例有效投诉，在合计得分的基础上再扣5分。	
	无证从业			发现无证人员从事养老护理员工作的，每发现一名，在合计得分的基础上扣2分。	
<b>总分</b>					

附件二：

202X 年度松江区社区居家照护服务机构日常抽查考核指标（试行）

（非医疗照护机构）

类目	考核项目	考核类别	考核内容	考核要求	考核得分	扣分原因
信息平台管理 （45分）	机构端平台的管理 （33分）	服务监管与信息维护 (20分)	1. 对平台上发生的未签到、未签退、异常等工单实时进行监管，有实时监控的管理制度； 2. 及时记录并上报服务异常情况，对平台上出现的未签到、未签退、缺勤、异常等情况进行分析汇总，对由于主观造成的情况及时整改； 3. 系统信息填报精准，维护信息内容及时、完整； 4. 上述情况有专人管理和操作。	每不符合一项扣5分，以此类推。		
		平台运用操作 (13分)	规范操作平台系统，确保及时准确录入提交：包括服务机构确认接收；服务计划制定、服务内容录入、派发工单；工单结算；暂停、终止服务操作等。	①因操作不及时、“误操作”等原因提交的系统修改申请；（4分） ②对“服务中”、“未服务”状态工单进行结算的，且无正当理由；（5分） ③对死亡、住院、带入机构等老人的信息没有及时上报更改。（4分）		
	手机 APP 的管理和操作 (12分)	手机 APP 的管理和操作 (12分)	加强护理服务人员手机 APP 的使用。在日常服务工作中： 1. 护理人员使用 APP 签到和签出； 2. 护理人员的手机使用地点范围符合市级的要求； 3. 护理员服务时间不少于工单规定时间；	服务执行不规范，每发现以下一种情况不符合规定扣4分，扣完为止。 ①“服务完成”状态工单中有异常情况且无正当理		

			4. APP 使用操作人员、APP 注册信息与实际服务人员相符。	由; ② 完成结算的工单中，存在“服务中”及“未服务”状态，且无正当理由； ③ 存在签到人员与服务人员不一致情况。	
服务 质量 管理 (55 分)	长护险服 务 (28 分)	服务频次 及时间 (7 分)	按照不同的评估等级确定服务频次，每次服务时间不少于 1 小时。	不符规定不得分。	
		服务内容 (7 分)	严格按照长护险护理服务项目，结合服务对象实际需要，科学合理制定服务计划。	不符规定不得分。	
		服务标准 (7 分)	严格按照护理服务计划实施服务，各项护理服务操作符合有关规范要求。	不符规定不得分。	
		质控管理 (7 分)	建立护理服务访护制度，成立长护险质控小组，定期开展访护工作；对访护中发现的问题，及时汇总，组织护理人员进行讨论和分析，并形成相关记录。	不符规定不得分。	
	居家养老 服务 (27 分)	服务内容 和要求 (9 分)	结合服务对象实际需要，能按照规定要求做好：助餐、助浴、助洁、助行、助医、洗涤、相谈、生活护理、康复辅助等十项服务内容。	不符合规定不得分。	
		服务频次 及时间 (9 分)	合理安排服务人员的工作量和与服务人员资质相符的护理项目，合理排班。按照不同的评估等级确定服务频次，每次服务时间不少于 1 小时。	不符合规定不得分。	
		质控管理 (9 分)	1. 定期对服务对象开展服务满意度测评； 2. 测评内容包括服务项目是否缺项、服务态度、操作规范、服务时长； 3. 对服务对象的满意度测评至少半年全覆盖。	每不符合一项扣 3 分，以此类推。	
总分					

### 附件三：项目实施进度计划表

附件四：项目周期内预算表

经费分类	二级构成内容——标的实施计划子项目（活动）内容	三级明细内容	单价（元）	数量	金额（元）	备注
1	2	3	4	5	6	7
业务活动费						
	小计					
管理费用		开支 1 (管理人员补贴)				
		开支 2 (办公费用补贴)				
		...				
	小计					
其他费用		开支 1				
	小计					
税费						
总计						

备注：填表说明见附件五

## 附件五：

### 《项目周期内预算表》填表说明

一、本表栏目 2 对应《项目实施进度计划表》中的栏目

二、业务活动费是指为了实现项目活动目标、开展项目活动或者提供服务所发生的费用。主要包括人员劳务成本、工作经费、培训费等费用。

1、人员劳务成本的标准，按照服务人员服务老人数量、时间和照护等级等标准编制。

2、工作经费，包括服务人员提供服务用的劳防用品费、政策宣传费、开展服务需求摸底调查费等其他需要支出的费用。

3、培训费，包括讲课费、茶水费、场地和设备租赁等费用，其中讲课费控制在 200 ~ 300 元/小时标准范围内，场地费用一般由服务项目所在地的社区无偿提供。

三、管理费

1、管理费是指在实施项目过程中发生的管理费用。主要包括项目管理人员费用，及办公费、水电费、邮电费、物业管理费、差旅费、折旧费、修理费等费用。

2、管理费原则上按照不超过居家养老服务补贴总预算金额 10% 的标准编制。

四、其他费用

其他费用是指无法归属到上述业务活动费和管理费中的费用。

本项目经费原则上不得用于购买固定资产。对于必须购买固定资产的项目，其固定资产费用可列在“其他费用”中。

五、业务活动费+管理费+其他费用=居家养老服务补贴总预算金额

六、税费：税费主要是指为申报项目运营产生的营业税及附加，按照国家规定的税率提取编制。

## 附件六：

### 社区居家养老服务规范实施细则（试行）

#### 一、基本原则

提供社区居家养老服务遵循三个主要原则，即：以人为本原则、公平公正原则以及安全便捷原则。

##### 1. 以人为本原则

以人为本原则是指整合社区养老服务资源，从老年人的实际需求出发，结合每个老年人不同的实际情况，提供贴合老年人需求的多样化、个性化、有针对性的社区居家养老服务。

##### 2. 公平公正原则

公平公正原则是指在服务内容个性化的基础上，不因老年人身体、经济、文化背景、宗教信仰等个体差异而产生服务歧视，做到一视同仁，确保公共服务资源的公平分配，合理使用。

##### 3. 安全便捷原则

安全便捷原则是指在社区内部建立养老服务设施，建设养老服务队伍，能够就近就便向社区老年人提供有效服务，同时保护老年人及服务人员的安全。

#### 二、服务对象

社区居家养老服务主要有上门服务和日间照料服务等服务形式。服务对象为本市年满 60 周岁及以上，依据《上海市老年人统一照护需求评估标准》，经第三方评估，有照料需求的老年人（患有传染性疾病、精神疾病的老年人除外）。

#### 三、主要内容

##### （一）生活护理

###### 1. 服务内容

###### （1）个人卫生护理

个人卫生包括洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等护理项目。

###### （2）生活起居护理

生活起居包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理等护理项目。

###### 2. 服务要求

###### （1）个人卫生护理

###### ①洗发

——控制水温至 40℃~45℃，防止水流入眼睛及耳朵；

——用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤头皮；

——洗净后吹干头发，防止受凉。

②梳头

——由发根到发梢梳理，动作轻柔；

——宜选择圆钝的梳子；

——鼓励老年人每天多梳头，起到改善头部血液循环等作用。

③口腔清洁

——老年人戴有活动性义齿的，先取下义齿后再进行口腔清洁；

——操作时擦拭手法正确，擦拭用具切忌伤及口腔黏膜及牙龈；

——擦拭时棉球（或纱布）不应过湿，防止引起呛咳。

④洗脸

——水温适宜，擦洗动作轻柔；

——颜面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，眼部无分泌物；

——眼角、耳道及耳廓等褶皱较多部位重点擦拭；

——洗脸后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

⑤剃胡须

——保持颜面部无长须；

——剃须用具保持清洁；

——涂剃须膏或用温热毛巾敷脸，软化胡须；

——动作轻柔，防止刮伤皮肤；

——剃完后用温水擦拭干净，适当涂抹润肤霜；

——定期消毒、更换剃须刀片，避免细菌滋生。

⑥修剪指（趾）甲

——保持无长指（趾）甲；

——动作轻柔，防止皮肤破损；

——修剪后指（趾）甲边缘用锉刀轻磨。

⑦洗手、洗脚

——洗手、洗脚用具分开，即时清洗；

——将手（脚）放入调节好水温的脸盆或水桶中充分浸泡；

——用适量肥皂或洗手液细致擦洗，去除手（脚）部污垢和死皮，动作轻柔；

——洗后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

#### ⑧沐浴

——水温控制在 40℃~50℃, 室温 (24±2) ℃, 先面部后躯体, 注意观察老年人身体情况,发现异常及时处理;

——沐浴前有安全提示, 忌空腹或饱餐时沐浴, 忌突然蹲下或站立;

——沐浴前水温调节适宜, 先开冷水, 再开热水;

——沐浴时取舒适、稳固的座位, 肢体处于功能体位, 沐浴后身上无异味、无污垢, 皮肤干洁;

——沐浴过程中应有家属或监护人在场, 防跌防烫伤, 注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风。

### (2) 生活起居护理

#### ①协助进食

——用餐前老年人和服务人员须洗手;

——对有咀嚼和吞咽功能障碍的老年人, 要将食物切碎、搅拌;

——喂食时服务人员位于老年人侧面, 由下方将食物送入口中;

——每次喂饭前应先协助老人进汤或水;

——协助进食时让老年人有充分时间咀嚼吞服, 防止呛噎;

——进食完毕后用清水漱口。

#### ②协助排泄及如厕

——对有能力控制便意的老年人适时提醒如厕, 对行动不便的老年人扶助如厕及协助使用便器;

——对失禁的老年人及时更换尿布, 保持皮肤清洁干燥, 无污迹;

——对排泄异常的老年人观察二便的性状、颜色、排量及频次, 作记录;

——便器使用后即时倾倒, 污染尿片即时置于污物桶内, 防止污染环境;

——保护老年人隐私。

#### ③协助移动

——器具性能良好, 轮椅刹车稳固, 轮椅刹车后定点放置;

——将轮椅靠近老年人身体健侧, 轮椅与床或椅子呈 30°~40°, 固定轮椅, 将老年人稳妥地移到轮椅或椅子上, 叮嘱老年人扶好轮椅扶手;

——动作轻柔, 为坐轮椅的老年人固定好安全保护带。

#### ④更换衣物

——了解老年人的肢体功能, 注意更换的顺序;

——保持肢体在功能位范围内活动, 防止牵拉受损, 防跌倒、坠地;

——根据老年人意愿及时更换衣物；

——保护老年人隐私。

#### ⑤卧位护理

——根据不同的身体状况及护理要求调整老年人体位；

——翻身时适当按摩受压部位；

——保持姿势稳定，并在受压部位垫海绵垫、气垫或垫衬枕头等；

——翻身后整理床单位，各肢体关节保持功能位；

——保护老年人隐私。

## （二）助餐服务

### 1. 服务内容

#### （1）集中用餐

集中用餐是指老年人到社区助餐点集中就餐。

#### （2）上门送餐

上门送餐是指由助餐点或供餐单位派遣专人使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

### 2. 服务要求

#### （1）集中用餐

①助餐点的设置符合《中华人民共和国食品卫生法》的相关规定。

②配置符合老年人特点的无障碍设施，配备满足老年人助餐服务需求的膳食设备（保温设备、消毒设备、必要的炊事用具和餐桌椅等）。

③在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒一次（不得使用化学消毒剂）。

④助餐员须经体检合格取得健康合格证后才能从事膳食服务工作，每年定期体格检查一次，有记录；注意个人卫生，勤洗手、勤理发、勤剪指甲，保持工作服清洁。

⑤尊重老年人的饮食习惯，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。

⑥给予老年人充分的用餐时间，服务过程细致、周到、亲切；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

#### （2）送餐上门

①使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

②提前一周为老年人预定膳食，并作记录。

③送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温。

④送餐时核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

### (三) 助浴服务

#### 1. 服务内容

##### (1) 上门助浴

上门助浴是指由服务人员上门协助老年人沐浴。

##### (2) 外出助浴

外出助浴是指选择具有相应资质的公共洗浴场所协助老年人沐浴。

#### 2. 服务要求

##### (1) 上门助浴

①根据老年人身体状态确定助浴次数，时间以 15~30 分钟为宜，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风。

②水温控制在 40℃~50℃，室温（24±2）℃，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理。

③沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立。

④沐浴时取舒适的肢体功能位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁。

⑤沐浴过程中应有家属或监护人在场。

##### (2) 外出助浴

①选择具有相应资质的公共洗浴场所协助老年人沐浴。

②根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。

③备齐外出沐浴需携带的洗发露、沐浴露、毛巾、换洗衣物等用品。

④沐浴要求同“上门助浴”①~④。

### (四) 助洁服务

#### 1. 服务内容

##### (1) 居室保洁

居室保洁是指服务人员上门为老年人提供居室清洁服务。

##### (2) 物品清洁

物品清洁是指服务人员上门为老年人提供物具清洁服务。

#### 2. 服务要求

##### (1) 居室保洁

①卧室、客厅整洁，地面洁净，无水渍、污渍，垃圾篓外观干净，篓内无垃圾。

②厨房洁净，抽油烟机外表无油污。

③卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味，镜面无水雾。

- ④窗面无印痕，洁净光亮，阳台入室台阶、扶手、栏杆无灰尘。
- ⑤注意操作安全，踩梯作业时防止磨损地面、碰损室内的物品。
- ⑥清洁时应按照由里到外，由上至下的程序完成，完工后重新检查一次服务质量，防止疏漏。

### （2）物品清洁

- ①整理被褥、枕头、床单等床上用品，按月节及时更换被褥且翻晒，夏季凉席每日擦一次。
- ②家具表面无尘，居室物品洁净、摆放有序，沙发巾、靠枕、揽枕摆放整齐。
- ③清洁需移动物品时，须征得老年人或家属同意后方可移动，清洁完后第一时间将物品复原位。
- ④清洁用具及时清洗、消毒，保持清洁。

## （五）洗涤服务

### 1. 服务内容

#### （1）集中送洗

集中送洗是指选择具有资质的专业洗涤机构为老年人提供衣物等物品清洗。

#### （2）上门清洗

上门清洗是指由服务人员上门为老年人清洗衣物。

### 2. 服务要求

#### （1）集中送洗

- ①选择有资质的专业洗涤机构为老年人提供服务。
- ②告知老年人或家属贵重衣物不在洗涤范围。
- ③选取衣物时，应做到标识清楚、核对正确、按时送还。
- ④疑似传染性衣物选取时要用专用污（洁）衣袋。

#### （2）上门清洗

- ①被褥清洗至少一月一次。
- ②分类收集衣物、被褥、尿布，污、洁衣物分开放置。
- ③洗涤时根据衣物的质地和颜色分类洗涤，并做到洗净、晾晒。
- ④告知老年人或家属贵重衣物或不能水洗的衣物不在洗涤范围。
- ⑤疑似传染性衣物先消毒后清洗，消毒液浓度及消毒方式、浸泡时间应符合消毒隔离要求。

## （六）助行服务

### 1. 服务内容

#### （1）陪同散步

陪同散步是指由服务人员陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步。

#### (2) 陪同外出

陪同外出是指由服务人员陪同老年人就近购物、探访等。

### 2. 服务要求

①根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。

②服务人员应掌握助行器、轮椅及其它辅助器具的正确使用方法。

③告知外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合。

④助行过程中注意观察老年人身体情况，发现异常情况及时处理。

⑤服务过程中注意保护老年人安全。

#### (七) 代办服务

### 1. 服务内容

#### (1) 代购物品

代购物品是指由服务人员代替老年人采购日常生活用品。

#### (2) 代领物品

代领物品是指由服务人员代替老年人领取养老金、邮局包裹等。

#### (3) 代缴费用

代缴费用是指由服务人员代替老年人缴纳公共事业费用。

### 2. 服务要求

①根据老年人实际需求，确认代购物品名称。

②代领时仔细核对养老金金额、物品的名称，发生异议当面核实。

③代缴公共事业费需持有水、电、燃气、电信等缴费通知单。

④提供完整的代购、代领、代缴完成凭证，钱款当面点清。

⑤服务过程中注意保护老年人隐私。

#### (八) 康复辅助

### 1. 服务内容

#### (1) 群体康复

群体康复是指借助社区卫生和养老服务等公共服务场地设施，组织和指导3人及以上老年群体开展肢体功能性康复训练。

#### (2) 个体康复

个体康复是指由专业康复治疗（士）师上门为有康复需求的老年人提供被动运动、辅助运动的肢体功能性康复训练，以及保健性康复。

## 2. 服务要求

- ①根据需求配备相应的康复器具。
- ②项目设置需符合老年人的生理心理特点，群体康复有计划。
- ③个体康复由专业人员或在专业人员指导下按计划实施。
- ④告知老年人康复训练的目的及安全注意事项，量力而为。
- ⑤康复过程中注意观察老年人的身体情况，并予以记录、评估。
- ⑥康复过程中注意防跌、防过度，保护老年人安全。

## （九）相谈服务

### 1. 服务内容

#### （1）谈心交流

谈心交流是指服务人员采取倾听、对话的方式，对老年人进行心理上的关爱，舒缓心情，排遣孤独感。

#### （2）读书读报

读书读报是指服务人员采取读书读报（网络查阅）的方式，帮助老年人了解时事、激发兴趣、促进身心健康。

### 2. 服务要求

#### （1）谈心交流

- ①以老年人感兴趣的话题为切入点，引导老年人倾诉。
- ②多倾听，少表达，与老年人建立良好的信任关系，找出症结，给予解决。
- ③消除不良的情绪反应及孤独，帮助老年人维持家庭和子女的和睦关系。
- ④帮助老年人逐步适应老年生活，养成乐观的生活态度。
- ⑤注意保护老年人隐私。

#### （2）读书读报

- ①了解老年人的阅读爱好，选择老年人感兴趣的书报。
- ②语速慢、声音亮，尽可能用老年人习惯的方言阅读。
- ③帮助老年人多了解时事，加强和社会的有效相处。
- ④帮助老年人多掌握健康养身知识，培养良好的兴趣爱好。

## （十）助医服务

### 1. 服务内容

#### （1）陪同就诊

陪同就诊是指由服务人员陪同老年人到医院取预约号、诊疗、取药、缴费等。

## (2) 代为配药

代为配药是指服务人员到医疗机构或药房为老年人代配药物。

### 2. 服务要求

#### (1) 陪同就诊

- ①选择合适的交通工具陪同老年人就诊。
- ②就诊时应携带病历、就诊卡，在医疗机构挂号窗口取号，协助检查，就诊后根据医生的医嘱划价、取药，给予用药指导等。
- ③钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。
- ④注意老年人安全，保护老年人隐私，并通过交流缓解就医不良情绪。
- ⑤及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况。

#### (2) 代为配药

- ①代配药需符合上海市卫生和计划生育委员会关于《本市医疗保险定点医疗机构门诊委托代配药的有关规定通知》的要求。
- ②仅限于临床医师诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的门诊慢性病。
- ③由老年人或家属写明代配药的药名及剂量，并签字。
- ④在代配药定点医疗机构挂号、配药，根据医嘱划价、取药。
- ⑤钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。
- ⑥保护老年人隐私。

## 四、服务管理

### 1. 服务机构和人员要求

#### (1) 服务机构

- ①配备与服务项目相符的设施设备和场所，并依法予以登记注册。
- ②建立社区居家养老服务规章制度，包括：
  - 行政管理制度；
  - 生活照料制度；
  - 后勤保障制度；
  - 质量监督制度等。
- ③制定社区居家养老服务管理标准，包括：
  - 环境标准；
  - 设施设备及用品标准；
  - 安全与应急标准；

——职业健康标准；

——合同管理标准等。

④配备与服务项目相符合的工作人员：

——管理人员（机构负责人、业务主管等）；

——专技人员（社工、康复师、心理咨询师、营养师、医生、护士、会计、出纳等）；

——工勤人员（护理员、保洁工、洗衣工、驾驶员、厨工、门卫等）；

⑤使用统一的社区居家养老服务标识。

## （2）人员要求

①遵守养老服务职业道德规范，做到：

——尊老爱老、以人为本；

——服务第一、爱岗敬业；

——遵章守法、自律奉献；

——尊重差异、保护隐私。

②掌握基本养老服务礼仪，做到：

——着装整洁、讲究卫生；

——举止得体、细致周到；

——态度诚恳、礼貌待人。

③与服务对象直接接触的服务人员须持有效健康证明上岗，并确保一年至少进行一次健康检查。

④接受相关专业知识和技能培训，持有行业认定的证书上岗。

## 2. 服务过程控制

### （1）信息公示

①有关于社区居家养老服务组织（机构）的简介。

②有关于以下信息的公示：

——执业证照；

——服务项目；

——服务对象；

——服务时间；

——收费标准；

——规章制度；

——工作流程；  
——服务承诺；  
——投诉方式等。

- ③及时更新信息内容，保证信息内容的真实、准确、完整性。  
④通过社区或机构公示栏、网络等多种渠道进行公示，便于老年人了解、获取信息。

(2) 内容核定

- ①主动、详实地向老年人介绍服务项目、服务内容及收费标准等。  
②根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及服务机构的服务提供能力，核定服务内容。

(3) 协议签订与终止

- ①遵守老年人权益保护的法律法规，确保老年人权益不受侵犯。  
②与接受服务的老年人或其家属（其他监护人）签订服务协议。  
③核定的服务内容、收费标准等发生变化时，及时变更服务协议。  
④发现接受服务的老年人患有传染性疾病、精神疾病，或违反服务约定时，终止服务协议。

(4) 服务安排

- ①根据服务协议制定服务计划，包括：  
——服务内容；  
——服务人员；  
——服务时间；  
——服务要求等。  
②根据制定的服务计划，安排服务内容、服务时间和服务人员，并提供相应服务。  
③服务做到时间准、项目明、安排清。  
④服务情况发生变化，及时完善和调整服务计划。

(5) 意外事件处理

- ①坚持“预防为主、积极处置”的原则，杜绝或减少各类意外事件的发生。  
②制定社区居家养老服务意外事件处置应急预案，包括：  
——火灾事故应急预案；  
——食物中毒应急预案；  
——触电事故应急预案；  
——治安案件应急预案；

——自然灾害应急预案；  
——老年人急诊应急预案；  
——老年人意外事故预案（猝死、噎食、跌倒、烫伤、走失、坠床等）。  
③掌握意外事件处置流程，在意外事件情况发生时，紧急启动应急预案。

#### （6）档案管理

①根据《中华人民共和国档案法》，建立健全档案管理制度，保证档案的系统性和完整性，完善档案借阅手续，达到规范化、合理化、标准化。

②档案包含服务对象档案和机构内部档案，包括：

——服务对象照护评估表；  
——服务对象服务合同；  
——服务对象服务计划；  
——服务对象服务记录；  
——机构内部行政管理档案；  
——机构内部人事管理档案；  
——机构内部财务管理档案；  
——机构内部质量安全档案；  
——机构内部基建档案等。

③有条件的机构要充分利用现代技术，实现档案管理的数字化。

### 五、服务质量评价

#### 1. 评价主体和程序

##### （1）评价主体

①机构自我评价。  
②服务对象评价。  
③第三方评价。

##### （2）评价程序

①通过调查，确定服务质量评价的依据。  
②收集服务质量评价信息。  
③整理分析评价信息。  
④向员工、老年人、家属反馈评价结果。  
⑤根据评价结果确定改进重点。

⑥定期评价并分析改进。

## 2. 评价指标

### (1) 评价指标

#### ①有形性指标

——具有现代化服务设备;

——服务设施有吸引力;

——员工穿着得体整洁;

——与服务有关的材料齐全。

#### ②可靠性指标

——在约定时间内履行承诺;

——表现出解决老年人问题的热忱;

——能提供确切的服务时间;

——会在承诺时间内提供服务;

——服务保持完整的工作记录。

#### ③响应性指标

——告知老年人提供服务的确切时间;

——为老年人提供及时的服务;

——服务人员乐于帮助老年人。

#### ④保证性指标

——服务人员的表现使老年人有信心;

——老年人接受服务时感到安全;

——服务人员始终对老年人保持礼貌;

——服务人员能回答老年人问题。

#### ⑤移情性指标

——关注每一位老年人;

——服务时间方便所有的老年人;

——将老年人的利益放在首位;

——了解老年人的特殊需求。

### (2) 评价量表

#### ①服务对象满意度测评表。

②家属（监护人）满意度测评表。

③有效投诉率。

### 3. 评价方法

#### （1）基于服务对象的评价方法

①服务实绩评价，方法有：

——实地察看；

——电话回访；

——信件投送；

——网络评价。

②投诉问询记录。

③服务对象流失分析。

#### （2）基于服务机构的评价方法

①员工报告和调查。

②服务数据记录分析。

③质量检查。

#### （3）委托第三方明查和暗访

### 4. 服务质量改进

#### （1）改进目的

①提高服务质量。

②提高团队竞争力。

③消除影响服务质量的障碍。

④降低服务成本。

⑤改进与老年人、家属（监护人）、员工及社会组织的关系，促进互相沟通。

#### （2）改进程序

①根据现实中存在的服务质量问题，确定质量改进的对象。

②根据所确定的质量改进对象，按规模和涉及范围大小，组织有关人员实施改进，必要时制定改进计划，明确资源配置和完成期限。

③调查服务质量问题的原因，采取预防和纠正措施。

④确认改进结果，采用更改规范、制度、程序等方法，保持和巩固改进成果。

⑤寻找新出现的或未解决的质量问题，确定新的质量改进对象。

## 附件七：

## 20 年社区居家养老服务项目完成情况月报表

填报单位（公章）：

年 月 (金额单位：元)

内 容	享受补贴					享受补贴（半费）					享受区扩大					结对关爱	总人数				
	轻		中		重	轻		中		重	60-79 周岁		80-89 周岁		90 周岁及 以上			其中: 补贴 人 数	合 计	补 贴 人 数	区 扩
	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额					
居家养老服务																					
其他																					
	1、“居家养老服务”是指每月为老人提供服务情况； 2、“其他”是指除居家养老服务之外，开展的其他工作（如培训、评比等）； 3、“填报单位”是指项目服务方； 4、本表每月 20 日之前报至项目需求方。																				

单位负责人：

制表人：

联系电话：

填表日期：

---

**附件八：****20 年社区居家养老服务项目支出情况月报表**

填表单位（公章）：

年 月

序 号	内 容	单 价 (元)	数 量 (人或次数)	支出金额 (元)
一	业务活动费			
1	活动 1：(具体内容)			
2	活动 2：(具体内容)			
3	活动 3：(具体内容)			
4	活动 4：(具体内容)			
5	活动 5：(具体内容)			
小计				
二	管理费用			
1	管理人员补贴			
2	办公费用补贴			
小计				
三	其他费用			
合计				
累计				
备注：	1、本表中的业务活动费、管理费用和其他费用需对应投标书中《项目周期内预算表》中费用			
	2、本表每月月底前报需求方			

单位负责人：

制表人：

联系电话：

填表日期：

## 附件九：

## 20 年享受居家养老服务补贴月度人员变动汇总表

填报单位（公章）：

年 月

单位负责人：

制表人：

联系电  
话：

填表日期:

---

## 廉政告知书

上海市松江区泗泾镇人民政府：

因我单位参加泗泾镇社区居家养老服务项目项目的相关工作，本单位对工作人员有以下纪律要求：

一、严格遵守国家的法律、法规、规章以及政府采购项目相关制度，自觉遵守市场秩序，抵制各种违法行为，恪守公平竞争原则，认真负责，诚实守信。

二、通过正常途径开展相关工作，不为谋取不正当利益而向服务（招标、采购）单位、评审委员会赠送礼金、礼品、有价证券和通讯工具、交通工具、办公用品等。

三、不邀请安排服务（招标、采购）单位相关人员外出旅游或进入营业性娱乐场所。

四、不准接受服务（招标、采购）单位赠送的礼金、礼品、有价证券和通讯工具、交通工具、办公用品等；不准接受服务（招标、采购）单位以任何名义给予的加班费、劳务费、专家咨询费、交通费和福利品等。

五、诚信履行合同，不为谋取不正当利益擅自与服务（采购、招标）单位工作人员就项目承包、费用、进度、质量等问题私下商谈或达成默契。

若违背上述纪律，可直接向纪委反映或举报，由此造成不良后果，将按照规定对相关人员依法处理。

项目负责人：

项目组成员：

2024年    月    日