

# 采购需求

## 一、服务清单

服务领域	服务类别	购买服务内容
养老服务	1. 机构养老服务	为指定敬老院入住的老人,提供机构供养、医疗、护理、康复、安宁疗护、餐饮、安全保卫、日常生活照料、保洁等服务。
	2. 健康服务	提供与老年人身心健康直接相关的健康风险评估、老年健康知识宣传推广、老年健康咨询等;为老年人开展健康照顾的有关服务,包括出行协助、生活照料、信息服务等。
	3. 救助服务	协助评估特殊困难老年人身体状况、居住环境、经济状况等,摸底排查特殊困难老年人生活状况,确立风险等级。协助符合条件的老年人申请最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、住房救助等社会救助政策。链接公益慈善、志愿服务等社会资源为特殊困难老年人提供援助。
	4. 精神慰藉服务	协助专业人士对老年人做认知和情绪问题评估,识别和诊断老年人认知与情绪方面的问题。协助专业人士对患有抑郁症、痴呆症、焦虑症等认知和情绪问题提供心理辅导。在精神上关怀老年人,帮助老年人适应角色转变。
	5. 建立社会支持网络服务	举办各类康乐小组、交流活动,丰富老年人精神文化生活。推动建立老年人互助小组、学习小组,建立组员支持网络。建立照顾者支持体系,为老年人照顾者提供服务。开展爱老社区倡导,传承中华民族尊老敬老的美德。协助开展“时间银行”互助养老创新模式,做好宣传发动,志愿者和服务对象注册,发布需求等工作。
	6. 权益保障服务	与有关部门和专业人士共同维护和保障老年人的财产处置和婚姻自由等合法权益不受侵犯。排查老年人有可能遭遇的风险,

		包括受虐待、被遗弃或疏于照顾等特殊问题，经发现后及时开展危机介入服务。协助老年人开展养老规划，帮助和引导符合条件的老年人申请和享受来自街道（镇）社区（村）和养老机构的有关服务和政策支持。开展社区宣传和社区教育，防止老年人遭遇不公平对待或社会歧视，防范化解以养老服务为名的非法集资风险。
	7. 临终关怀服务	开展生命教育，协助老年人达成未了心愿，包括妥善安排遗嘱、器官捐赠等法律事宜，引导老年人及其家属建立理性的生死观。协助医护人员做好临终期老年人的疼痛和症状管理。动态评估老年人及其家属的情绪变化，提供心理辅导和情感支持。开展丧亲后续服务，包括告别事宜、亲人离世后的哀伤辅导等。
	8. 居家养老服务	为有需求的老年人链接资源，开展购买助餐、助浴、助急、助医、康复、护理、药品配送、陪护、安宁疗护等上门服务。
	9. 社区养老服务	为有需求的老年人链接资源，提供社区日间照料、老年康复、文体活动、医疗救护、健康咨询、远程健康管理、亲情关爱、安宁疗护等服务。
	10. 机构老年人文体活动服务	为敬老院老年人提供各类文化体育活动服务。
	11. 参与为老养老服务	推动完善社区居家养老为基础的养老服务网络，开展留守、空巢、特困老年人巡访评估、生活照顾安排、家庭关系协调、社区参与等服务。
	12. 其它服务	其它养老服务

## 二、老人服务指标：

### （一）总体目标：

协助为老年人提供综合服务，开展定期巡防、探访活动，包括身心健康情况评估检测，精神关爱，社会支持网络建设，权益保障，临

终关怀基本生活护理、关爱活动、送医陪护等社会工作服务。

(二) 服务要求:

1、工作时间要求: 按照 24 小时程序化、个案化标准服务。

2、服务人员要求:

2.1 应保证所有服务人员身体健康、无传染性疾病(乙方需为工作人员每年提供至少一次体检,以确保人员健康,体检项目必须包括常规传染性疾病筛查),无心理及精神性疾病、无刑事违法或处分等犯罪记录。

2.2 关爱老人,一线护理人员以中青年为主,有照顾老人经验,无不良嗜好,仪表端庄,精力充沛,工作认真负责并定期接受培训。

2.3 成交后需提供全部工作人员的相关证明文件交甲方进行备案。

3、服务应达到的各项指标:

3.1 杜绝火灾责任事故,杜绝刑事案件;

3.2 老人安全率 100%;

3.3 工作人员按老人服务要求配比到岗率 100%;

3.4 服务有效投诉少于 1%,处理率 100%;

3.5 满意率 95%以上。

甲方定期和不定期地对乙方管理服务进行检查和抽查,并及时将检查记录和整改时限反馈服务方。并每月对相应内容的检查结果进行考核。