

# 巩义市民政局巩义市社会福利中心特困养员养治康服务招标项目

## 采购需求

### 一、项目概况

本项目属于常年性服务，由社会专业机构及专业护理人员对巩义市社会福利中心及部分乡镇养老机构收住的服务对象（自理、部分自理、完全不能自理的养员）提供“六助”服务（24小时昼夜管护）。人员分布及护理等级见下表：

人员分布情况表				
地区 \ 养护级别	自理	部分自理	完全不能自理	合计
市区	183	36	22	241
小关	46	5	4	55
夹津口	22	12	3	37
合计	251	53	29	333

注：此表为目前人员分布状况，服务期内的人数及养护级别调整以实际为准。

### 二、服务内容及基本需求

1. 服务内容：为巩义市社会福利中心收住的服务对象提供“六助”服务（助餐服务：包含为养员制餐、取餐、送餐、助餐；助浴服务：帮助服务对象洗澡；助洁服务：包含各管理区域环境卫生及养员个人卫生；助医服务：包含服务对象每日体温、血压监测及陪同就医（不含住院陪护）；助行服务：包含协助服务对象室内、外活动；助急服务：紧急呼叫、紧急转介等）。

2. 服务时间：1年（从驻场之日开始计算）。

3. 岗位配置要求：根据服务内容和工作量合理配置相关人员。

### 三、人员配备总体要求

1. 投标人须根据服务内容和工作量合理配置相关专业人员。对所聘用人员办理各种用工手续。

2. 投标人应制定完善的人员管理与考核制度。采购人有权对乙方派驻人员资料档案随时抽检，如发现有不达标情况，甲方有权要求乙方立即更换人员。

3. 投标人派驻工作人员应严格遵守投标人的各类制度外必须遵守养老服务场所的各类工作制度、安全管理规定等各类工作制度。如有违规，甲方有权要求乙方立即更换人员。

### 四、总体服务要求

为加强对社会福利中心的养护管理，促进养护的规范化、专业化建设，更好地为服务对象服务，最大限度地维护和保障服务对象的合法权益。根据有关政策和法规，结合养护工作实际，制定养护工作规范要求：

1. 护理制度健全，严格实行护理、消毒操作规程，认真做好护理值班交接记录。
2. 实行分类管理、分级护理。尊重服务对象的独特性，实行个案护理。卧床人员褥疮发生率低于 **3%**，无护理事故发生。
3. 建立每日一次（不能自理服务对象 2 小时/次、夜间全体服务对象 2 小时/次）查房制度，护理值班交接制度，落实率达到 100%。
4. 服务对象衣着整洁、适时得体。
5. 服务对象居室卫生整洁，通风透气，空气新鲜，无蝇、蚊、鼠、虫、异味。
6. 定期为服务对象洗澡，保障衣着整洁、适时得体，被罩、褥单、枕巾换洗及时、干净。
7. 杜绝人员走失等事故发生。
8. 制定完善的档案管理制度，针对服务对象具体情况建立个人护理档案，一人一档，做好记录。

## **五、普通分级护理标准及服务内容标准**

### **照护服务规范**

#### **一、总则**

1. 本规范适用于巩义市社会福利院特困服务对象，依据服务对象能力等级提供差异化照护服务，覆盖饮食、起居、环境、个人卫生、移动安全、健康医疗、心理社交、文娱活动、助急 9 大类照护内容，确保服务标准化、流程化、精细化、可落地，覆盖日常生活全流程。

2. 护理人员需严格遵循“能力匹配、需求优先、安全第一”原则，每日记录照护情况，根据服务对象能力等级变化，动态调整照护方案。

## 二、分级照护服务规范

养护级别 照护服务	能力完好（自理）	能力轻度、中度受损（部分自理）	能力重度受损、能力完全丧失（完全不能自理）
1. 饮食照护	1. 每日早、中、晚三餐及上下午加餐按时供应，提醒自主用餐，提供集中就餐环境并进行安全提醒（防噎食、营养均衡等）； 2. 护理人员盛饭时检查餐食形态（避免大块骨头、鱼刺、大块菜根、囫囵鸡蛋等）、温度（热食中心温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ） 3. 提醒自主取水、饮水（提供水的温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ，每日不少于 1500ml）； 4. 每半年收集一次饮食偏好反馈，适当调整菜单。	1. 每日早、中、晚三餐及上下午加餐按时供应，护理人员提前 10 分钟提醒服务对象用餐，协助中度受损服务对象送至座位，协助摆放餐具（如将勺子、碗放在集中就餐区域）；协助使用辅助餐具用餐；协助打开零食包装等；看护进食全过程，提醒细嚼慢咽、避免呛咳，对咀嚼困难者提供软烂食物（如粥、菜汤、蒸蛋）。 2. 护理人员盛饭时检查餐食形态（避免大块骨头、鱼刺、大块菜根、囫囵鸡蛋等）、温度（热食中心温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ）； 3. 每日提醒饮水、协助倒水，对中度受损服务对象要为其准备好水杯并递到手中（提供	1. 每日早、中、晚三餐及上下午加餐按时供应，护理人员协助服务对象送至座位，协助摆放餐具（如将勺子、碗放在集中就餐区域）；使用辅助餐具喂食（喂食间隔 5-10 秒，避免呛咳）；协助打开零食包装喂食等；看护进食全过程，严防噎食，对咀嚼困难者提供软烂食物（如粥、菜汤、蒸蛋）； 2. 护理人员盛饭时检查餐食形态（避免大块骨头、鱼刺、大块菜根、囫囵鸡蛋等）、温度（热食中心温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ）； 3. 每日为其准备好水杯并协助喂水（提供水的温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ，每日 1200ml-1500ml）； 4. 如果是鼻饲/胃管喂食为主，床头始终抬高 $30^{\circ}$ 以上，每日 6-8 次，每次鼻饲量 200-300ml（温度 $38-40^{\circ}\text{C}$ ），鼻饲前检查胃管位置（抽取胃液确认），鼻饲速度控制

		<p>水的温度<math>\leq 60^{\circ}\text{C}</math> ,每日 1200ml-1500ml);</p> <p>4. 每半年收集一次饮食偏好反馈, 适当调整菜单。</p>	<p>在 10-15ml/分钟, 避免过快引起呕吐; 鼻饲后用 20-30ml 温水冲管, 保持管道通畅, 每日记录鼻饲量、次数及有无腹胀、腹泻, 每周更换鼻饲管 1 次 (由医护人员操作)。</p>
2. 起居照护	<p>1. 提醒按时作息, 每日睡前、起床护理人员各巡查 1 次, 确认入睡、起床状态正常;</p> <p>2. 穿衣脱衣自行完成, 提醒根据天气选择并穿脱衣物;</p> <p>3. 提醒自主整理床铺、叠被子, 早上交接班时护理人员统一查房并视情况整理;</p> <p>4. 指导整理衣物 (按季节分类存放), 每月护理人员协助检查衣物破损情况, 按需补充更换。</p>	<p>1. 每日提醒或协助睡觉、起床, 协助拉窗帘、开关灯, 每日睡前、睡中、起床各巡查 1 次, 确认入睡、熟睡、起床状态正常;</p> <p>2. 提醒或协助久坐后活动;</p> <p>3. 协助搭配衣物、根据天气提醒增减, 协助穿脱较复杂衣物 (如带拉链、纽扣的外套);</p> <p>4. 睡前协助铺床 (整理被褥、调整枕头), 起床后提醒或协助整理衣物, 提醒整理床铺、叠被子, 并从旁协助;</p> <p>5. 协助整理衣物 (按季节分类存放), 每月协助检查衣物破损情况, 按需补充更换。</p>	<p>1. 每日协助起床 (先按摩肢体 5 分钟再扶坐, 避免肌肉僵硬)、入睡 (协助脱衣、盖被, 保持室内温度、湿度适宜);</p> <p>2. 睡觉时每 2 小时协助翻身 1 次 (预防压疮, 翻身时垫软枕保护骨突部位, 如肩胛、髌部、脚踝, 翻身顺序: 左侧卧<math>\rightarrow</math>平卧<math>\rightarrow</math>右侧卧), 保持肢体功能位 (如膝关节微屈、踝关节中立位), 避免关节僵硬; 翻身时动作轻柔, 避免拖拽;</p> <p>3. 协助久坐后活动;</p> <p>4. 协助脱穿衣物 (选择宽松、易穿脱的衣物, 按“先穿患侧、后穿健侧”原则);</p> <p>5. 每日整理衣物 2 次, 确保衣物干燥、无污渍;</p> <p>4. 按需更换纸尿裤 (每 3-4 小时检查 1 次, 潮湿即更换);</p>

			5. 每周协助整理衣物（按季节分类存放），每月协助检查衣物破损情况，按需补充更换。
3. 居室环境	<p>1. 提醒服务对象自主整理居室；</p> <p>2. 提醒并协助每二周更换床单被罩 1 次，特殊情况随时更换；</p> <p>3. 每周日护理人员协助进行居室深度清洁（床底、门后等死角）。</p> <p>4. 确保室内物品按“规范、整洁”原则摆放，方便取用。</p>	<p>1. 引导或协助整理个人物品和基础内务，护理人员负责公共区域清洁；</p> <p>2. 每二周更换床单被罩 1 次，特殊情况随时更换；</p> <p>3. 每周日护理人员协助进行居室深度清洁（床底、门后等死角）；</p> <p>4. 确保室内物品按“规范、整洁”原则摆放，方便取用。</p>	<p>1. 护理人员每日清洁居室 1 次（扫地、拖地、擦桌，用含氯消毒剂擦拭高频接触表面，如床头、扶手）；</p> <p>2. 每日通风 2 次（每次 30 分钟，避免直吹服务对象），室内物品按“伸手可及”原则摆放（如呼叫器放在床头左侧，卫生、护理用品放在床头抽屉）</p> <p>3. 每二周更换床单被罩 1 次（特殊情况随时更换），保持床铺平整、无碎屑、无异味。</p> <p>4. 确保室内物品按“规范、整洁”原则摆放，方便取用。</p>
4. 个人卫生照护	<p>1. 提醒并协助服务对象完成洗漱；</p> <p>2. 提醒并协助洗澡（每周至少 1 次）；</p> <p>3. 剪指甲自主完成（每周提</p>	<p>1. 每日早晚协助准备洗漱用品（如挤牙膏、倒温水、剃须）；</p> <p>2. 协助洗澡时（确保水温、地面铺防滑垫），清洗背部等难触及部位；</p> <p>3. 每周剪指甲，每月理发 1 次；</p>	<p>1. 每日早晚协助洗漱（洗脸、刷牙、剃须）；</p> <p>2. 冬季每 2 日协助擦身 1 次，夏季每天协助擦身 1 次（用温水，重点清洁颈部、腋窝、腹股沟等褶皱部位，使用温和沐浴露）；</p> <p>3. 每周剪指甲 1 次，每月理发 1 次；</p>

	醒), 每月理发 1 次; 4. 卫生用品 (牙刷、毛巾、洗发水等) 及时补给, 提醒特殊季节 (如冬季) 注意保暖防滑。	4. 定期提醒如厕, 如厕后提醒清洁, 提供必要的辅助 (如递卫生纸、协助脱裤、擦净、冲水)。	3. 协助如厕或如厕时使用纸尿裤, 更换时清洁臀部皮肤 (用温水擦拭会阴部/肛门)。
5. 移动安全照护	1. 自主行走, 无需辅助工具 (护理人员随时提醒注意安全); 2. 护理人员每日检查活动区域地面 (无积水、无障碍物), 每月排查座椅、桌子、走廊扶手牢固性, 确保活动环境安全。	1. 若需使用助行器/手杖/轮椅, 护理人员每日检查助行器轮子、扶手状态, 检查轮椅刹车, 协助调整高度, 在复杂环境给予搀扶; 2. 提醒或协助进出电梯, 看护服务对象在院内活动 (如散步), 避免独自前往偏僻区域, 活动中提醒注意台阶、拐角, 预防碰撞。 3. 协助进行床、轮椅间的转移; 协助使用轮椅, 指导其自行推动 (如可能)。	1. 移动全程使用轮椅或躺式轮椅, 每次移动前检查轮椅 (刹车、扶手、脚踏板, 确保无松动), 躺式转移时采用 “三人搬运法 ” (一人抬头部、一人抬躯干、一人抬下肢), 避免肢体扭曲; 2. 协助进行床、轮椅间的转移; 3. 协助户外活动, 协助进出电梯, 协助上下台阶、转弯, 预防碰撞。 4. 长期卧床人员每日协助坐起 2-3 次 (每次 20 分钟, 用摇床缓慢调整角度, 避免体位性低血压), 坐起时在背后垫软枕支撑, 移动后检查皮肤有无压痕, 记录移动时间与状态。
6. 医疗与健康照护	1. 服务对象自主配合健康检测, 每天一次测体温、血压,	1. 每日协助健康检测, 每天一次测体温、血压, 每半年一次身高体重测量, 发现数据异	1. 每日协助健康检测, 每天一次测体温、血压, 发现数据异常及时上报;

	<p>每半年一次身高体重测量,发现数据异常及时上报;</p> <p>2. 若需服药,护理人员核对药品信息后由其自主服用,如有身体其他不适,护理人员陪同前往医务室诊治,记录健康异常情况并及时上报。</p>	<p>常及时上报;</p> <p>2. 若需服药,护理人员核对药品信息后送药到口、确认吞服,如有身体其他不适,护理人员协助前往医务室诊治,伤口护理时协助清洁伤口周围皮肤并观察愈合情况,记录健康异常情况并及时上报;</p>	<p>2. 若需服药,护理人员核对药品信息后送药到口、确认吞服,如有身体其他不适,护理人员协助前往医务室诊治,伤口护理时协助清洁伤口周围皮肤并观察愈合情况,记录健康异常情况并及时上报;</p> <p>3. 以舒适的体位摆放和轻柔的被动活动为主。</p>
7. 心理与社交关怀照顾	<p>1. 每月至少与服务对象一对一聊天 1 次 (时长不少于 15 分钟), 了解生活需求与情绪状态;</p> <p>2. 建立“同伴互助小组”, 鼓励服务对象主动参与社交, 发现情绪低落时及时沟通疏导。</p>	<p>1. 每月至少与服务对象一对一聊天 1 次 (时长不少于 15 分钟), 主动询问身体感受与情绪变化;</p> <p>2. 协助服务对象参与“轻度社交活动”(如春游、秋游、美食节等), 协助与其他人员交流或安排任务增加参与度, 减少孤独感。</p>	<p>1. 每月与服务对象一对一聊天 2 次 (时长不少于 15 分钟), 用温和语气说话、轻拍肢体, 即使无回应也保持互动, 播放舒缓音乐 (如古典音乐、自然音效), 缓解烦躁情绪;</p> <p>2. 每周安排 1 次“友情陪伴”(邀请同伴触摸、说话, 即使服务对象无反应也持续互动), 传递关怀。</p>
8. 文娱活动	<p>1. 制定活动安排并定期更新 (如背诗、画画、做手工、健身操、趣味游戏等), 鼓励服</p>	<p>1. 鼓励参加活动, 活动前协助准备活动用品;</p> <p>2. 活动中全程陪同, 提供必要协助, 活动后</p>	<p>1. 定期播放轻柔音乐, 轻柔手部、腿部按摩等, 传递关爱;</p> <p>2. 选择适当的活动参与 (如可能), 活动中全程陪伴,</p>

	<p>服务对象报名参与；</p> <p>2. 活动前提醒注意事项，活动结束后收集反馈，定期更新活动类型。</p>	<p>协助整理物品，反馈参与体验，根据反馈调整活动内容，确保参与过程舒适。</p>	<p>观察服务对象反应（如有无眼神变化、肢体微动），避免过度刺激，活动后记录反应情况，根据反馈调整活动内容，确保舒适无不适。</p>
<p>9. 助急服务</p>	<p>1. 紧急呼叫服务：为服务对象配备适配的紧急呼叫设备，提供 7×24 小时值守响应，接收各类突发急症、安全事故、意外事件等求助，快速核实情况并调度就近力量处置，确保求助得到及时回应。</p> <p>2. 紧急转介服务：针对呼叫核实后的紧急情况，快速转介至医疗、消防、公安、临时安置等对应专业机构或部门，衔接后续急救、抢险、安置等接续服务，实现应急处置闭环。</p> <p>3. 其他助急相关服务：结合服务对象实际需求，提供必要的应急问询、隐患预警、临时帮扶等补充服务，全方位保障其生命安全和基本生活应急需求。</p>		

## 七、特色服务要求

针对我单位特殊工作性质及特定服务对象，服务方应该在特定的节日组织特色服务，比如春节包饺子、正月十五包元宵、端午节包粽子、中秋节做月饼、重阳节组织有能力外出的服务对象郊游等，以丰富服务对象文化生活，满足其精神需求。

## 八、档案管理要求

实行“一人一档”制度，为每位服务对象建立专属服务档案，建档需及时、全面，涵盖基本信息、健康状况、养治康服务记录、“六助”服务相关资料等核心内容，确保档案资料真实有效、信息完整齐备。

结合服务对象养治康服务开展情况、个人状况变化，及时更新档案内容，包括服务变动、健康状况调整、助急处置记录、救助待遇变化等，确保档案信息与实际情况一致。

## 九、制餐（餐饮）服务

### （一）服务内容

供应商全权负责服务对象用餐保障（不含食材采购），提供集中制餐、配餐、分餐、送餐、餐具清洗消毒、厨房卫生管理、餐厨垃圾处理等全流程餐饮服务。

### （二）人员配置要求

专职厨师：必须配备专职持证厨师，人员数量与服务对象规模相适应，确保三餐正常制作供应。

厨工/帮厨：根据实际用餐人数配备足够厨工，负责食材清洗切配、餐具消毒、厨房保洁、分餐送餐等工作。

所有餐饮从业人员必须持有效健康证明上岗，每年定期体检，建立健康档案。

厨师应具备从业经验，熟悉老年、失能半失能人员饮食特点，能制作软烂、易消化、营养均衡的膳食。

供应商负责餐饮服务人员的培训、排班及应急替岗，不得出现空岗、缺岗、无证上岗情况。

### （三）制餐服务标准

供餐频次：每日提供早餐、午餐、晚餐及上下午加餐，保证足量、准时供应。

食谱管理：每周制定科学食谱，合理搭配主食、荤菜、素菜、汤粥，做到营养均衡、口味清淡、软烂易咀嚼。食谱须经采购人确定，食谱须在食堂区域公示，接受监督。

特殊膳食：针对高血压、糖尿病、吞咽困难、流食半流食需求等特殊服务对象，按需提供定制餐、软食、流食、半流食。

加工制作：生熟分开、荤素分开，规范操作，杜绝交叉污染；严禁剩菜剩饭回流、隔夜菜反复加热上桌。

餐具消毒：严格执行“一刮、二洗、三冲、四消毒、五保洁”制度，消毒记录完整可查。

食品留样：每餐每样食品按规定足量留样，冷藏保存不少于 48 小时，留样标识清晰、记录完整。

#### （四）厨房及环境卫生

厨房功能分区合理，地面、墙面、操作台保持清洁，无积水、无油污、无异味。

做好防鼠、防蝇、防虫、防尘工作，餐厨垃圾日产日清。

严格遵守燃气、水电安全管理规定，落实消防安全责任。

#### （五）安全管理要求

供应商为食品安全第一责任人，严格遵守《中华人民共和国食品安全法》等规定，杜绝食品安全事故。建立食品安全应急预案，发生疑似食物中毒等事件，立即处置并第一时间报告采购方。服务过程中发生人身伤害、财产损失、安全事故的，由供应商承担全部责任。

### 十、应急预案

针对服务期间可能出现的专项事件（如：重大活动、节日宣传、创优、达标等）、紧急情况（如：安全事件、自然灾害等）等突发事件制定应急预案。

### 十一、商务要求

1、服务期限：1 年（要求每天对服务对象 24 小时昼夜管护）。

2、付款方式：按月支付。每月支付上月费用（按成交单价及实际供养人员数量计算），中标方开具应付款项的正式发票，在财政拨款到位后进行支付。

3、服务地点：采购人指定地点。

4、质量要求：符合国家和行业现行规范和标准，满足采购人的相关要求。

5、服务要求：满足采购人要求。

最高限价					
地区	养护级别	人数	费用标准（综合单价） 单位：元/人/月	月度小计（元）	年度合计 （元）
城区	自理	183	550.9	100814.7	3262613.4
	部分自理	36	1135.3	40870.8	
	完全不能自理	22	2758.63	60689.86	
乡镇	自理	68	507.9	34537.2	
	部分自理	17	1032.3	17549.1	
	完全不能自理	7	2488.97	17422.79	
总计		333	/	271884.45	/

注：（1）以上人数为目前的人数统计，每月结算以实际服务人数及能力等级为准。

（2）综合单价包含完成本项目服务的照护费、制餐费（不含食材采购）、税金、保险、利润等所有费用。