

# 七里河区残联购买日间照料服务项目 内容

## 一、日间照料服务对象的范围

持有中华人民共和国残疾人证，有照护需求，适合开展日间照料服务，户籍在七里河区且居住在七里河城镇或城郊便于实施日间照料服务的重度残疾人包括智力、精神和重度视力、肢体残疾人，及主要残疾类别是智力、精神和重度视力、肢体的多重残疾人。

## 二、日间照料服务总预算资金及补贴标准

该采购项目总预算资金为 72 万元，服务对象总人数为 100 人。补贴标准为每人 600 元/月，每月至少服务 8 天。

## 三、服务内容及要求

### （一）生活照料服务

1. 助洁。 上门入户为服务对象开展室内清洁服务和专项清洁服务。室内清洁服务包括地面和墙面清扫，家具及用品擦拭，厨房清洁，卫生间清洁，服务对象床铺清洁等；专项清洁服务包括空调通风系统清洁，厨房抽油烟机清洁，衣服、床品清洗，室内消毒，服务对象专用设备清洁服务等；

2. 助行。为服务对象提供上、下楼服务；从家到医院接送服务；服务人员陪同服务对象散步、陪同外出等服务；

3. 助急。危及服务对象生命的紧急救助服务，必须立即转介至市公共救助服务热线（110、120、119 等），转介服务者应全程与救助中心和受助对象保持联系，为救助中心提

供相关信息。

## （二）社会适应能力训练

1. 应对有需求的服务对象提供基本礼仪、基本人际关系、两性知识等社会行为准则和常识的教育辅导，宜提供社会沟通能力、沟通技巧的培训。

2. 应能够提供心理疏导和心理健康服务。

3. 应对有需求的服务对象能够提供模拟场景和真实场景中（如超市、银行、公共交通等场所）的社会适应能力训练，宜提供物品购买、钱币存取、交通工具乘坐、寻求帮助等知识和技能培训。

4. 应对有需求的服务对象提供教育培训、图书阅览、上网和收看、收听电视广播等服务。

5. 应能够提供开展有助于服务对象人际交往能力和兴趣培养的文体娱乐活动。

## （三）医疗健康服务

1. 助医。为服务对象就医和转诊提供陪同就诊、取药等服务；在社区卫生医疗机构医生的指导下为服务对象提供医疗保健养生知识指导和咨询服务；

2. 医疗保健。包括健康咨询、用药提醒等；

## （四）巡访关爱服务

1. 社工介入服务。采取技术手段掌握服务对象活动信息的，可适当减少电话互动；

2. 关怀慰问服务。为服务对象提供上门家访、电话定期回访、生日关怀、节日关怀等服务。

根据服务对象实际需求,提供日间照料上门服务。

#### **四、服务机构和人员要求**

##### **(一)服务机构基本要求**

1. 具备合法的劳动从业资格;
2. 信守职业道德,遵纪守法,熟悉残疾人服务程序和规范要求;
3. 具有符合工作岗位要求的文化程度、职业资格证书、健康状况证明及语言表达能力。

##### **(二)管理人员基本要求**

1. 了解国家和行业主管部门有关残疾人服务规章制度和标准;
2. 掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术;
3. 具有高中以上学历和 2 年以上的管理经验。

##### **(三)服务人员基本要求**

1. 具备与服务内容相适应的岗位技能;
2. 年龄在 18 周岁以上,具有良好的思想品德和积极向上的工作热情;
3. 无精神病史和各类传染病;
4. 每年有在岗培训的经历。

##### **(四)行为规范基本要求**

1. 仪表仪容端庄、大方、整洁;
2. 配备识别工号牌,服务时必须统一着装;
3. 提倡使用普通话,语言文明、简洁、清晰;
4. 主动服务,符合相应岗位的服务礼仪规范;

5. 对残疾人富有爱心；
6. 尊重并保护残疾人隐私。

## **五、意外事件处理**

（一）服务企业需建立日间照料服务意外事件处置应急预案。

（二）在服务过程中如发生意外情况，要按应急预案及时正确处置。

## **六、档案管理**

（一）服务机构档案。服务机构档案应包括文书档案、财务档案、员工信息等资料。

（二）服务档案。服务档案应包括服务残疾人信息、服务项目、服务安排、服务记录等资料。

以上档案应建立保管、使用及保密制度，并动态管理。

## **七、考核要求**

- （一）服务人员资质符合要求；
- （二）按约定进行操作和服务，并有必要的记录；
- （三）服务人员要求做到熟知每位服务对象的姓名、个人生活照料的重点、个人爱好、所患疾病情况、家庭情况、使用药品治疗情况、精神心理情况等。同时应该关心服务对象的饮食、卫生、安全、睡眠等方面的情况；
- （四）日间照料服务做到：室内清洁、整齐、空气清新、无异味。

（五）提供服务完成率 100%，日间照料服务满意率 $\geq 95\%$ 。

（六）为更好开展日间照料服务工作，特实行以下考评

标准:

1. 考评结果分为“好”“较好”“一般”“差”;
2. 考评中有 1 例考评等次为“差”，扣减当月服务总费用的 0.5%;
3. 考评中有 1 例考评等次为“一般”，扣减当月服务总费用的 0.2%;
4. 发现一例弄虚作假数据，扣减当月服务费用 5%;
5. 连续两次服务工作考评等次为“差”的服务机构，退出下一阶段服务工作。

#### **八、服务期限：一年**

#### **九、其他需要说明的情况：**

（一）为了能够给残疾人提供高质量的服务，达到更好的服务效果，本项目按照服务对象所在街道区域划分为三片区，即 3 个包。每个包择优选择 1 家服务单位为成交单位。第一、第二包每个包预算资金为 23.76 万元，每包服务对象 33 人，第三包预算资金为 24.48 万元，服务对象 34 人。三个包总计预算资金 72 万元，服务 100 人。

（二）有照护重度残疾人经验的服务机构可优先考虑。