**一、服务内容**

1.对泾阳县辖区 150名经济困难家庭重度和完全失能老年人提供上门照护服务。

2.上门进行照护服务，每年度上门服务总次数不低于12次，每次时长不低于1小时，每次服务内容可根据服务对象需求自由选择多项服务或单一服务。服务内容包括但不限于生活照料和护理、助餐、助洁、助医及个人卫生护理等，提供多样化服务，极大地解决重度失能和完全失能老年人生活上的困苦和不便。

3.每次上门前须进行拍照，服务完成后进行拍照留存。

4.供应商需每季度向采购人提供每家每户服务成果情况（影像资料等），一人一册，年度 服务结束后向采购人提交每家每户所有服务成果资料，胶装成册。

5.供应商在服务过程中遇到突发情况，处理以甲方要求为准。

**二、服务要求**

1.服务人员岗位资格要求

（1）具有有效身份证年龄在 18-55 岁之间，有合法的就业资格。

（2）无精神病史和各类传染病，并具有县级以上医疗机构出具的健康证明。

（3）初中以上文化程度及语言表达能力。

（4）经过系统的专业培训，并取得相应的职业资格证书。

（5）养老护理员具有与其岗位相适应的意识和能力。

2.责任与权限

（1）经统一培训，考核合格后持证上岗。

（2）服从领导、服从工作安排，具有敬老、爱老的工作责任心。

（3）挂牌服务，做到服务规范、语言文明、细致耐心、防范未然。

（4）须熟悉掌握助老服务的技能，严格工作制度，严格遵守各项工作的操作程序和服务 标准。

（5）服务工作定时、定点、定量、 目的明确，服务到位，尽职尽责的达到服务目的，保 质保量完成工作任务。

（6）经常与老人交流沟通，了解服务对象的生活特性，努力满足老人的正常需求。经常 性进行情感交流。

（7）在服务时未经主人允许，不准拿用、乱动服务对象的物品，尊重老人，不许探知他 人的隐私，尊重老人的生活习俗、习惯。对于老人以各种形式馈赠的钱和物品，应婉言谢绝， 不得以任何理由擅自接受。

（8）在工作中如遇到意外和突发事件，必须采取积极地防范和急救措施，熟知各种求救 电话，避免各种不良后果发生。

（9）在工作中，每日要有服务记录，同时，使用智能服务监督软件进行考核。服务工作 完后，由服务对象签订服务意见，完成和达到服务要求，每月兑付劳动报酬。

（10）定期进行工作交流，不断改进和提高服务质量。

**三、服务流程**

（1）服务访谈

（2）能力评估

（3）计划制定

（4）签约

（5）实施服务

（6）满意度调研

（7）服务效果评价