

## 二、报价一览表

项目编号：YZCG-DLT2026005-1

项目名称：禹州市民政局禹州市居家和社区基本养老服务提升行动项目（居家养老上门服务）项目（二次） 单位：元（人民币）

标段	项目名称	响应报价（折扣率%）	合同履行期限	备注
第一标段	禹州市民政局禹州市居家和社区基本养老服务提升行动项目（居家养老上门服务）项目（二次）	大写：百分之玖拾陆 小写：96%	自合同签订之日起60日历天	无

供应商名称：河南禧仁养老服务有限公司（全称）（公章）：

日期：2026 年 2 月 12 日

### 3.5 中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加禹州市民政局（单位名称）的禹州市民政局禹州市居家和社区基本养老服务提升行动项目（居家养老上门服务）项目（二次）（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承建）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 禹州市民政局禹州市居家和社区基本养老服务提升行动项目（居家养老上门服务）项目（二次）第一标段（标的名称），属于其他未列明行业（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为河南禧仁养老服务有限公司（企业名称），从业人员26人，营业收入为2773.07万元，资产总额为4832.72万元，属于小型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. \_\_\_\_\_（标的名称），属于\_\_\_\_\_（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为\_\_\_\_\_（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于\_\_\_\_\_（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：河南禧仁养老服务有限公司

日 期：2026年2月12日

说明：

1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。



2、中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

## 4.5 服务承诺

（供应商根据谈判文件要求自行编制）

### （一）服务工作思路



#### 1.明确目标导向



明确目标导向

**1** 提升老年人生活质量

**2** 减轻家庭养老负担

**3** 推动养老服务体系建设

#### 1.1提升老年人生活质量

-日常生活照料方面：确保老年人能够在熟悉的居家环境中得到全面的生活照顾。例如，通过提供上门做饭服务，满足老年人的饮食需求，根据他们的健康状况和口味偏好定制营养均衡的餐食，像为患有糖尿病的老人提供低糖、高纤维的饭菜；上门清

洁服务能够保持老年人居住环境的整洁和卫生，预防因环境问题引发的健康风险。

-医疗康复护理方面：增强老年人健康管理水平。定期上门进行健康检查，包括测量血压、血糖、心率等常规生理指标，建立健康档案，及时发现潜在的健康问题。对于患有慢性病的老人，提供专业的医疗护理服务，如伤口换药、注射、康复指导等，帮助他们更好地控制病情，提高生活自理能力。

-心理精神关爱方面：关注老年人的心理健康和精神需求。组织社工上门陪伴老人聊天、开展小型文化活动，如读书分享会、手工制作等，缓解老年人的孤独感和失落感，让他们感受到社会的关怀和温暖，保持积极乐观的心态。

## 1.2减轻家庭养老负担

-经济负担缓解：对于一些经济条件一般的家庭，政府购买居家养老上门服务可以在一定程度上减轻他们在养老方面的经济支出。例如，家庭可能无需再专门聘请私人保姆或购买昂贵的医疗护理设备，而是依靠政府提供的专业且相对经济的服务来照顾老人。

-人力负担减轻：许多家庭成员由于工作、生活等原因，没有足够的时间和精力照顾家中老人。政府提供的上门养老服务能够分担他们在生活照料和精神陪伴等方面的责任，让家庭成员能够更好地平衡工作和家庭，减少后顾之忧。

## 1.3推动养老服务体系建设

-优化资源配置：政府通过购买服务的方式，整合社会上的养老服务资源。例如，将家政公司、医疗机构、社会组织等的资源进行有效整合，形成一个完整的居家养老服务网络，提高资源的利用效率，避免资源的浪费。

-规范服务标准：为居家养老服务制定统一的质量标准和规范流程。这有助于提高整个养老服务行业的服务质量，促进养老服务市场的健康发展。例如，规定上门护理人员的资质要求、服务内容的具体操作规范、服务监督和评估的标准等，使养老服务更加专业化、标准化。

-促进社会参与：鼓励更多的社会组织、企业和个人参与到养老服务中来。政府购买服务可以为这些参与者提供资金支持和政策保障，吸引更多的社会力量投入到养老事业中，形成政府、社会、家庭共同参与的多元养老格局。

## 2.细分项目关键节点

### 2.1组建项目团队

-关键节点：完成团队人员的岗前培训并确保服务设备物资到位。

-具体内容：

-按照服务要求，组织服务人员进行专业培训，包括老年护理知识、沟通技巧、服务规范等内容。

-可由采购单位或委托第三方机构对培训效果进行考核，确保服务人员具备相应的服务能力。

-供应商准备好服务所需的设备、物资，如医疗护理设备、清洁工具、文化活动用品等，并确保物资质量符合标准。

-成果交付：提供服务人员培训合格证明，完成服务设备物资的采购清单和质量检验报告。

### 2.2评估确定需求

-关键节点：完成全面的老年人居家养老需求调查。

-具体内容：

-设计科学合理的问卷，涵盖老年人的生活自理能力、健康状况、医疗需求、精神文化需求等多个维度。

-采用多种调查方式，包括实地走访社区、电话访谈、线上问卷等，确保数据来源广泛且准确。

-对调查数据进行深入分析，梳理出不同区域、不同身体状况老年人的主要需求类型和程度。

-成果交付：形成详细的《老年人居家养老需求调研报告》向采购单位汇报，为后续服务项目规划提供数据支持。同时与

### 2.3形成服务方案

-关键节点：制定完整的居家养老上门服务项目规划。

-具体内容：

-根据需求调研结果，明确服务项目内容，如生活照料、医疗护理、康复服务、精

神慰藉等具体服务模块的设置。

-确定服务的覆盖范围，包括地理区域、服务对象的年龄和身体状况界定等。

-规划服务提供的频率和时间安排，例如医疗护理服务是每周一次还是根据病情需要随时提供等。

-成果交付：出台《政府购买居家养老上门服务项目规划书》，明确项目目标、服务内容、服务对象、时间安排等关键要素。

## 2.4 高质量开展服务

### 1. 生活照料服务

#### ——助餐服务：

饮食对于老年人健康和生活品质非常重要，因此组建了一支由专业厨师和营养顾问组成的团队，深入了解每位老年人的口味偏好、饮食禁忌以及健康状况，精心设计每周的食谱，确保每一餐都营养均衡、丰富多样且美味可口。

在食材采购方面，我们与当地优质的供应商建立长期合作关系，严格把控食材的新鲜度和品质，从源头保障食品安全。无论是上门烹饪，我们的厨师都会携带专业的烹饪工具和清洁用品，在老年人家中现场制作美食，烹饪过程中注重卫生和细节，遵循科学的烹饪方法，以保留食材的营养成分；还是协助前往助餐点就餐，我们会提前安排舒适的交通工具，并有专人陪同，确保老年人在途中的安全和舒适；对于送餐上门服务，我们采用保温、保鲜的餐盒，确保食物在送达时依然保持最佳的口感和温度。每餐结束后，我们会及时收集老年人的反馈意见，不断优化菜品和服务，让老年人吃得开心、放心，真正享受用餐的乐趣。

——助浴服务：为了给老年人提供安全、舒适且尊重隐私的助浴体验，我们配备了经过专业培训的护理人员，他们不仅具备扎实的护理技能，还富有耐心和爱心。

在服务过程中，护理人员会提前与老年人沟通，了解他们的身体状况和个人意愿，尊重他们的隐私和习惯，全程给予细心的照料和关怀。洗浴时，根据老年人的身体状况调节水温，轻柔地为他们擦拭身体，同时注意观察老年人的身体反应，避免因水温不适或操作不当给老年人带来不适。助浴结束后，及时用柔软的毛巾擦干身体，帮助老年人穿上干净、舒适的衣物，并做好保暖措施，让老年人在享受身体清洁的同时，

感受到温暖和尊重。

——助洁服务：助洁服务旨在为老年人打造一个整洁、舒适、温馨的居住环境，提升他们的生活品质和幸福感。我们的服务团队涵盖了专业的家政人员和护理人员，他们具备丰富的经验和专业的技能，无论是身体助洁还是居家清洁，都能做到细致入微、耐心周到。

在身体助洁方面，我们会定期为老年人提供洗漱、剪发剃须、洗脚、剪指（趾）甲等服务，使用柔软、舒适的清洁用品，动作轻柔，避免给老年人造成任何不适。同时，注重与老年人的交流和互动，让他们在享受身体清洁的同时，感受到关怀和陪伴。

在居家清洁方面，我们会根据老年人的居住环境和需求，制定个性化的清洁计划，包括房间的整理、衣物的洗涤、家具的擦拭、地面的清洁等各个方面。我们使用环保、安全的清洁用品，确保清洁过程中不会对老年人的健康造成任何影响。在服务过程中，我们会尊重老年人的生活习惯和个人物品，妥善整理和保管，让老年人感受到家的温馨和整洁。

——助行服务：为了丰富老年人的精神生活，增强他们的社交互动，同时确保他们的出行安全，我们的助行服务团队由热情、细心且具备一定急救知识的工作人员组成。在老年人有外出需求时，我们会提前了解他们的出行目的地、行程安排以及身体状况，制定详细的出行计划。出行过程中，工作人员会全程陪伴在老年人身边，协助他们行走，注意观察周围环境，避免碰撞和摔倒等意外发生。

无论是陪同老年人散步、逛公园，还是参加社交活动、就医等，我们都确保老年人能够安全、舒适地到达目的地。在活动现场，工作人员也会积极鼓励老年人参与社交互动，帮助他们结识新朋友，拓展社交圈子，让他们感受到社会的关爱和温暖，提升他们的生活信心和幸福感。

——助急服务：我们建立了一套高效、可靠的 24 小时紧急呼叫响应机制，确保在老年人遇到紧急情况时能够迅速做出反应，及时提供有效的帮助和支持。配备了先进的紧急呼叫设备，安装在老年人居住的显眼位置，操作简单便捷，老年人只需轻轻一按，即可向我们的服务中心发出求救信号。服务中心配备了专业的值班人员，他们 24 小时坚守岗位，在接到紧急呼叫后，能够在第一时间获取老年人的位置信息、基

本健康状况和紧急情况描述，并迅速启动应急预案。

根据紧急情况的性质和严重程度，我们会立即联系相关的急救机构（如 120、119 等），同时派遣我们的应急救援人员前往现场，为老年人提供必要的急救措施和心理安抚，确保在专业救援人员到达之前，老年人能够得到妥善的照顾和保护，为老年人的生命安全保驾护航。

——助医服务：助医服务旨在为老年人提供便捷、贴心的就医协助，减轻他们在就医过程中的负担和心理压力。我们安排了经验丰富、熟悉医疗流程的工作人员陪同老年人就医，他们会提前了解老年人的病情和就医需求，帮助他们选择合适的医院和科室，并提前预约挂号，避免长时间排队等待。

在就医过程中，工作人员会全程陪同老年人，协助他们办理挂号、就诊、检查、取药等各项手续，确保就医流程的顺畅。同时，工作人员会与医生进行沟通，详细了解老年人的病情诊断、治疗方案和注意事项，并及时反馈给老年人及其家属，让他们清楚了解病情和治疗情况。在回家后，工作人员还会定期回访老年人的身体状况，提醒他们按时服药和复诊，为老年人的健康提供全方位的关怀和照顾。

——护理服务：

一是针对排泄护理，护理人员均经过专业培训，熟悉老年人排泄生理特点，操作过程中严格遵循无菌原则，确保老人排泄环境清洁、舒适、私密。及时协助老人排泄，耐心等待，绝不催促，排泄后迅速、轻柔地为老人清洁身体，更换干净衣物及床上用品，保持皮肤干爽，预防因排泄物刺激引发的皮肤问题。

二是失禁护理及指导，针对失禁老人，护理人员会仔细观察老人失禁规律，为家属提供专业的失禁护理指导，包括饮食调整建议（如减少利尿食物摄入）、康复训练方法（如盆底肌锻炼），帮助老人逐步改善失禁状况。

三是在上门洗头过程中，要携带专业洗头设备上门，确保水温适宜，调节合适的水流强度，避免刺激老人头皮。并且使用温和、无刺激的洗发水，轻轻按摩头皮，促进血液循环，在洗头过程中与老人亲切交流，让其享受放松愉悦的体验，洗完后迅速用干净毛巾擦干头发或使用吹风机低温档吹干，防止老人着凉。

四是安排经验丰富的理发师为老人服务，根据老人喜好、脸型及头发状况设计合

适发型，理发工具使用前严格消毒，保证卫生安全。理发过程中动作轻柔、细致，耐心询问老人感受，尽量满足老人的个性化需求，让老人焕然一新，重拾自信。

五是足部护理，护理人员会先为老人泡脚，水温控制在 40℃ - 50℃，浸泡时间约 15 分钟，软化角质层，添加适量中药泡脚包（适合老年人身体状况），起到舒缓身心、促进睡眠等辅助功效。随后仔细修剪老人脚趾甲，避免剪伤周围皮肤，打磨光滑，同时检查足部皮肤有无破损、水泡、鸡眼等问题，如有发现及时处理或告知家属，涂抹滋润保湿的护足霜，保持足部肌肤健康。

六是剪指甲要使用专用的老人指甲剪，刃口钝圆，防止意外伤害，在光线明亮处操作，确保修剪精准。遵循正确的修剪方法，不过度修剪，避免损伤甲床，指甲边缘打磨平整，防止刮伤老人自身皮肤。

七是面部及耳部清洁要用柔软的毛巾或湿纸巾，蘸取温和的洁面产品，轻轻擦拭老人面部，清洁眼屎、鼻涕等分泌物，注意避开眼睛、嘴巴等敏感部位，清洁后涂抹适量润肤霜，保持面部肌肤滋润。耳部清洁时，使用消毒棉签，轻轻旋转清理外耳道，深度不超过 2 厘米，避免损伤耳道黏膜，清理过程中密切观察老人反应，如有不适立即停止。

八是褥疮预防及护理要定期为长期卧床老人翻身，每 1 小时一次，查看身体受压部位皮肤状况，使用减压床垫、气垫圈等减压设备，减轻局部压力。另外保持老人床铺整洁、干燥、无褶皱，一旦发现皮肤发红等褥疮前期症状，立即采取局部按摩、涂抹褥疮膏等措施，若已形成褥疮，严格按照专业医护流程进行护理，包括清创、换药等，同时加强营养支持，促进伤口愈合。



## 2.基础照护服务

——康复护理：我们拥有一支由专业康复治疗师组成的团队，他们具备丰富的临床经验和专业知识，能够为老年人制定个性化的康复评估和治疗计划。在康复评估阶段，康复治疗师会对老年人的身体功能进行全面、详细的评估，包括肢体运动能力、平衡能力、日常生活活动能力、认知功能等方面，通过专业的评估工具和方法，准确了解老年人的康复需求和潜力。根据评估结果，制定针对性的康复治疗计划，包括康复训练的目标、内容、方法和频率等。

康复训练内容涵盖了物理治疗、作业治疗、言语治疗、松动训练等多个方面，例如，对于肢体运动功能障碍的老年人，采用运动疗法、理疗等手段，帮助他们恢复肌肉力量、关节活动度和平衡能力；对于日常生活活动能力受限的老年人，通过作业治疗，训练他们的自理能力，如穿衣、进食、洗漱等；对于有言语障碍的老年人，进行言语康复训练，提高他们的语言表达和理解能力。在康复治疗过程中，康复治疗师会密切关注老年人的身体反应和康复进展，根据实际情况及时调整治疗方案，确保康复治疗的有效性和安全性，帮助老年人最大程度地恢复身体功能，提高生活自理能力，重返正常的生活轨道。

### ——理疗服务：

一是推拿服务，将选择持有专业资质证书且具备丰富的老年人推拿经验的推拿技师，熟悉老年人身体骨骼、肌肉特点，能精准把握推拿力度，以轻柔、渗透的手法为老人缓解肌肉酸痛、关节僵硬等不适。在推拿前，详细询问老人身体状况、过往病史，如是否患有高血压、心脏病、骨质疏松等禁忌病症，结合实际情况制定个性化推拿方案，过程中密切关注老人反应，如有任何不适立即停止操作并采取相应措施。严格遵循推拿操作规范，确保推拿环境安静、整洁、温暖，为老人提供舒适的理疗体验，每次推拿服务时长不少于 30 分钟，让老人充分享受手法带来的舒缓效果。

二是灸法服务。选用优质艾灸材料，如陈年艾草制成的艾条、艾炷等，确保艾灸效力温和且持久，在施灸前仔细检查老人皮肤状况，避开破损、瘢痕、赘生物等部位。艾灸技师精准定位穴位，依据老人体质和病症调整施灸时间与距离，防止烫伤老人皮肤，过程中时刻留意老人感受，如老人感觉过热、灼痛等，立即调整艾灸位置或暂停

操作，施灸后为老人提供适当保暖措施，避免受寒。针对不同老人的健康需求，提供专业的艾灸建议，包括艾灸频率、居家自我保健灸法等，助力老人巩固理疗效果。

三是拔罐服务。拔罐器具选用符合国家标准的高质量产品，使用前严格消毒，防止交叉感染，根据老人身体耐受程度和病情，合理选择拔罐方式，如留罐、闪罐、走罐等。拔罐操作由专业人员执行，严格控制拔罐时间，一般不超过 10 分钟，避免留罐时间过长导致皮肤水泡、破损等不良反应，拔罐结束后，轻柔、细致地为老人清洁皮肤，查看有无异常，并给予相应按摩和护理指导。整体服务时间在 30 分钟以上。还要向老人及家属详细解释拔罐的原理、功效及注意事项，让他们充分了解这一理疗方式，消除疑虑，提升对服务的信任度。

四是红外/电磁理疗服务。使用专业医用红外/电磁理疗设备，设备定期校准维护，确保输出波长、功率精准稳定，在理疗前，根据老人病症部位调整设备照射角度、距离，保障设备精准作用于患处。严格控制理疗时间，每次 30 分钟左右，过程中时刻观察老人状态，防止老人因长时间保持固定姿势产生不适或触碰设备引发意外，理疗结束后，协助老人缓慢起身，避免头晕跌倒。结合老人康复进程，为老人制定阶段性红外理疗计划，跟踪记录理疗效果，及时调整方案，以达到最佳康复目的。

五是中频理疗服务。中频理疗仪器选用先进、安全的医用型号，操作技师熟悉仪器各项功能及参数设置，根据老人病情和身体敏感度，精确调节电流强度、频率等参数，以温和有效的电流刺激促进老人局部血液循环，缓解疼痛。在治疗前，为老人详细讲解中频理疗的过程及可能出现的轻微酥麻感等正常反应，消除老人恐惧心理，治疗过程中，持续关注老人舒适度，如有电流刺痛、灼烧等异常感觉，立即停机调整参数，确保治疗安全。建立老人中频理疗档案，记录每次治疗参数、老人反应及康复情况，为后续治疗提供科学依据，同时定期回访，了解老人居家康复状况，提供远程指导。

### 3.探访关爱服务

——远程服务：我们深知老年人在日常生活中可能会遇到各种突发情况和困难，因此确保电话线路的畅通无阻，是我们为老年人提供远程服务的关键保障。我们配备了专业的客服团队，他们 24 小时轮流值班，随时准备接受和协助老年人的电话呼叫

和紧急求助。当老年人拨打我们的服务热线时，客服人员会在第一时间接听电话，用亲切、耐心的语气与老年人交流，了解他们的需求和问题。无论是简单的生活咨询，如询问天气情况、公交线路等，还是遇到紧急情况的求助，如身体不适、突发意外等，客服人员都会迅速做出反应，提供准确、实用的信息和指导。

对于一些常见的问题，客服人员能够当场解答；对于较为复杂的问题，客服人员会立即联系相关的专业人员或部门，共同商讨解决方案，并及时反馈给老年人。同时，我们还会定期对老年人进行电话回访，询问他们的生活状况、健康情况以及对我们服务的满意度，让老年人感受到我们的关心和陪伴，即使身处家中，也能随时获得所需的帮助和支持。

——上门探访：为了更深入、全面地了解老年人的生活状况和需求，我们定期安排工作人员进行上门探访服务。我们的探访团队由经过专业培训的护理人员、社会工作者和志愿者组成，他们具备丰富的沟通技巧和关爱老年人的经验。在探访过程中，工作人员会仔细观察老年人的健康状况，包括身体外观、精神状态、饮食情况等，与他们进行亲切的交流，了解他们的心理状况、情绪变化以及生活中遇到的困难和问题。

同时，对老年人的居住环境进行安全检查，查看电器设备、燃气管道、门窗等是否存在安全隐患，及时发现并解决问题，确保老年人的居住安全。工作人员还会关注老年人的卫生状况和居室环境，如有需要，会协助他们进行简单的清洁和整理工作，为老年人创造一个整洁、舒适的生活环境。此外，通过与老年人的沟通和交流，深入了解他们的服务需求，如是否需要增加助餐、助浴等服务项目，是否有社交活动的需求等，并根据实际情况及时调整服务计划，为老年人提供更加精准、贴心的关怀和照顾，让他们感受到社会的温暖和关爱，提高他们的生活质量和幸福感。

#### 4.健康管理服务

——建立健康档案服务：安排专业医护人员，以严谨、细致的态度为每位老人建立专属健康档案。档案内容涵盖老人基本信息，如姓名、年龄、联系方式、既往病史、过敏史等；详细的身体检查报告，包括历年体检数据、专项病症诊断结果等；生活方式记录，诸如日常饮食偏好、运动习惯、睡眠情况等。确保档案信息全面、精准、动态更新，真实反映老人健康全貌。

采用先进的信息化管理系统，对健康档案进行严格保密存储与便捷管理，方便医护人员随时调阅，为制定个性化健康管理方案提供有力依据，同时确保老人隐私安全，未经本人及家属同意，绝不向任何第三方泄露档案信息。

——预防保健服务：依据老年人常见健康风险，制定系统的预防保健计划。定期举办健康知识讲座，邀请资深医学专家，用通俗易懂的语言向老人普及心脑血管疾病、糖尿病、骨质疏松等慢性病的预防知识，包括合理膳食搭配（如低盐、低脂、高纤维饮食建议）、适度运动指导（量身定制适合不同身体状况的运动方案，如慢走、太极拳等）、心理健康调适（传授情绪舒缓技巧，缓解老年孤独、焦虑情绪），帮助老人树立正确的健康观念，提升自我保健意识。

为老人提供个性化的预防保健用品，如根据季节变化配备预防流感、肺炎的中药香囊，针对关节保健的护膝、护腰等，定期上门指导使用，切实将预防保健措施落到实处，降低老人患病风险。

——常规生理指数监测服务：配备专业、精准的监测设备，安排经过严格培训的医护人员定期上门为老人进行常规生理指数监测，包括血压、血糖、心率、血氧饱和度等关键指标。监测过程严格遵循操作规范，确保测量数据准确可靠，每次监测后详细记录数据，对比历史数据，及时发现潜在健康问题。

若监测发现指标异常，立即启动预警机制，第一时间通知家属，并根据异常情况为老人提供初步的居家护理建议，如指导调整饮食、休息，同时安排医护人员在最短时间内进行复诊评估，制定进一步的诊疗方案，确保老人健康隐患得到及时处理。

——生理指数检测服务：依托专业医疗机构合作资源，定期组织老人进行全面生理指数检测，项目涵盖血常规、尿常规、肝肾功能、血脂、肿瘤标志物等深度检查。检测前，为老人详细讲解检测目的、注意事项，做好充分准备工作，确保检测顺利进行；检测过程中，安排专人陪同，协助老人完成各项检查，给予心理安慰，缓解老人紧张情绪。

在检测报告出具后，由资深医生团队进行解读分析，为老人制定个性化的健康干预措施，包括药物调整建议、康复训练计划、定期复查安排等，并将结果以通俗易懂的方式反馈给老人及家属，让他们清晰了解老人身体状况及后续应对策略。

## 5. 委托代理服务

——代购日常用品：我们深知老年人在日常生活中可能因身体不便、行动受限或交通不便等原因，难以亲自采购所需物品。因此，我们组建了一支专业、负责且富有耐心的代购团队，专门为老年人提供贴心的代购服务。在接到老年人的代购需求后，我们会安排专人与老人及其家属进行详细沟通，通过电话、短信或上门拜访等方式，仔细记录他们所需物品的具体名称、品牌、规格、数量以及特殊要求等信息，并形成详细的需求清单。在采购过程中，我们的代购人员会严格按照清单进行挑选，凭借丰富的采购经验和对市场的深入了解，在众多供应商中筛选出质量可靠、信誉良好的商家进行采购，确保所购物品的品质优良。

同时，我们会密切关注市场价格动态，通过与多家供应商的价格比较和谈判，争取为老年人拿到最合理的价格，做到物美价廉，让每一分钱都花得物有所值。采购完成后，我们会第一时间安排配送人员将物品及时送达老年人手中。配送人员会提前与老人取得联系，确定合适的送货时间，并确保物品在运输过程中不受损坏。送达后，我们会当面与老人核对物品清单，确保物品齐全、无误，让老年人能够放心、便捷地使用所购物品，真正为他们的生活提供便利，解决他们的后顾之忧。

——代缴日常费用：为了确保老年人的日常生活不受费用问题的困扰，我们提供精准、高效的代缴日常费用服务。我们与水、电、气、通讯等公用事业部门以及银行、社保等金融机构建立了紧密、稳定的合作关系，通过线上和线下相结合的方式，实现了缴费渠道的多元化和便捷化。在每月缴费周期前，我们的工作人员会提前收集老年人的缴费账号、户号等相关信息，并设置专门的缴费提醒系统，确保不会因疏忽而导致欠费情况的发生。

在代缴过程中，我们的工作人员会严格按照各部门和机构的缴费流程进行操作，仔细核对缴费金额和信息，确保缴费准确无误。每完成一笔代缴业务，我们都会及时将缴费凭证以电子或纸质的形式交给老年人或其家属，并通过短信、电话或上门告知等方式，向老年人确认缴费成功的信息，同时提供详细的缴费明细，让老年人清楚了解每一笔费用的支出情况，做到心中有数，让他们对我们的代缴服务放心、安心。

——代订代取业务：我们以高效、负责的态度，全力为老年人提供便捷的代订代

取服务，满足他们多样化的出行和生活需求。在代订车票、机票、船票等出行票务方面，我们与各大交通票务预订平台建立了深度合作，拥有专业的票务预订系统和经验丰富的预订人员。当老年人有出行计划时，我们的工作人员会根据他们的出行时间、目的地、个人喜好以及身体状况等因素，提前查询合适的车次、航班、船次等信息，并详细介绍不同选择的优缺点和价格差异，协助老年人做出最适合他们的出行选择。在订票过程中，我们会仔细核对出行人员信息和行程安排，确保订票信息准确无误，并及时将电子或纸质的票证送达老年人手中，同时为他们提供详细的出行指南，包括车站、机场、码头的位置，登机、乘车、乘船的时间和流程，以及途中的注意事项等，确保老年人的出行顺利无忧。

在代取送信函、文件和物品等方面，我们同样秉持着高度的责任心和敬业精神。我们与快递公司、邮政局以及各类文件收发机构建立了良好的合作关系，拥有完善的代取送流程和专业的配送团队。在接到老年人的代取需求后，我们会立即与相关机构联系，确认物品的存放位置和领取方式，并在最短时间内安排专人前往领取。领取时，我们的工作人员会仔细核对收件人信息和物品清单，确保取件准确无误。对于一些重要或紧急的文件和物品，我们会采取优先配送、专人专送的方式，确保物品能够安全、及时地送达老年人手中，并及时向老年人反馈取送情况，让他们随时了解物品的动态，为他们的生活提供便利和保障。

——代办申请服务：老年人在面对一些法律问题和生活困难时，可能因缺乏相关知识和经验而感到无助和迷茫。因此，我们积极协助老年人申请法律援助、救助服务等，全力维护他们的合法权益，让他们感受到社会的公平和正义。我们组建了一支由专业法律人士、社会工作者和民政事务专家组成的专业服务团队，他们具备丰富的法律知识和实践经验，熟悉各类法律援助和救助服务的申请流程和政策法规。当老年人需要申请法律援助（如因经济纠纷、权益受到侵害等情况）、社会救助（如低保申请、医疗救助申请、临时困难救助申请等）或其他相关福利服务时，我们的服务人员会第一时间与老年人取得联系，详细了解他们的具体情况和需求，耐心倾听他们的讲述，并为他们提供专业的法律咨询和建议。

随后，我们会协助老年人收集整理所需的各类证明材料，如身份证、户口本、收

入证明、病历诊断证明、事件相关证据等，并按照相关部门的申请流程和要求，帮助老年人填写申请表、撰写申请报告等文件，确保申请材料的完整性、准确性和规范性。在代为申请过程中，我们的服务人员将积极与当地的法律援助机构、民政部门、慈善组织以及其他相关部门进行沟通协调，密切跟进申请进度，及时向老年人反馈申请结果和处理情况。如果申请过程中遇到问题或需要补充材料，我们的服务人员将迅速协助老年人解决，确保申请能够顺利进行。同时，我们还会为老年人提供相关政策法规的解读和宣传服务，让他们了解自己的权益和可享受的福利政策，增强他们的法律意识和维权能力，让他们在遇到困难时能够及时寻求到有效的帮助和支持。

## 6.精神慰藉服务

——亲情陪护：老年人在晚年生活中，除了物质生活的保障，精神上的陪伴和支持同样至关重要。因此，我们定期组织丰富多彩、形式多样的集体活动，旨在鼓励老年人积极参与，让他们在活动中结交朋友，拓展社交圈子，丰富精神生活，感受到生活的乐趣和意义。我们的活动策划团队会根据老年人的兴趣爱好、身体状况和季节特点等因素，精心设计每月的活动计划，活动内容涵盖文化娱乐、体育健身、手工制作、艺术鉴赏、旅游观光等多个领域。

例如，在文化娱乐方面，我们会组织合唱、戏曲、朗诵等活动，让老年人在音乐和文学的世界中抒发情感、陶冶情操；在体育健身方面，我们会开展适合老年人的太极拳、八段锦、门球、乒乓球等活动，帮助他们增强体质、提高免疫力；在手工制作方面，我们会举办剪纸、编织、陶艺等课程，激发老年人的创造力和动手能力；在艺术鉴赏方面，我们会邀请专业的艺术老师为老年人讲解绘画、书法、摄影等作品，提升他们的审美水平和文化素养；在旅游观光方面，我们会组织老年人到当地的公园、博物馆、名胜古迹等地进行参观游览，让他们亲近自然、了解历史文化，开阔视野、放松心情。

在活动组织过程中，我们会安排专业的工作人员全程陪伴和照顾老年人，确保他们的安全和舒适。工作人员会提前了解每个老年人的身体状况和特殊需求，为有需要的老人提供个性化的服务和帮助，如准备轮椅、药品、特殊饮食等。同时，我们会积极营造温馨、和谐、欢乐的活动氛围，鼓励老年人之间相互交流、合作和分享，让他

们在活动中建立起深厚的友谊和情感联系。通过这些丰富多彩的集体活动，我们希望能够让老年人感受到生活的充实和美好，摆脱孤独和寂寞，重新找回生活的热情和活力，让他们的晚年生活更加精彩。

——情绪疏导：老年人在面对身体机能下降、生活环境变化、亲友离世等生活事件时，可能会产生孤独、焦虑、抑郁等负面情绪，这些情绪如果得不到及时的排解和疏导，可能会对他们的身心健康造成严重的影响。因此，我们安排了专业的心理咨询师和富有爱心、耐心的工作人员，为老年人提供贴心的情绪疏导服务。我们的心理咨询师均具备国家认证的心理咨询资质，拥有丰富的老年人心理咨询经验，能够运用专业的心理咨询技术和方法，如认知行为疗法、人本主义疗法、沙盘游戏疗法等，与老年人进行深入的谈心和交流，耐心倾听他们的诉说，帮助他们识别和理解自己的情绪，找到情绪产生的根源和影响因素。

在情绪疏导过程中，心理咨询师会根据每个老年人的具体情况和特点，制定个性化的疏导方案，采用合适的咨询技术和方法，引导老年人正确看待生活中的困难和挫折，帮助他们调整心态，树立积极乐观的生活态度。例如，对于因身体疾病而感到焦虑的老年人，心理咨询师会通过讲解疾病的治疗方法和康复案例，增强他们战胜疾病的信心；对于因子女不在身边而感到孤独的老年人，心理咨询师会鼓励他们参加社交活动，拓展社交圈子，丰富自己的生活；对于因亲友离世而陷入悲伤情绪的老年人，心理咨询师会陪伴他们度过悲伤期，帮助他们缓解痛苦，重新建立生活的信心和勇气。同时，我们的工作人员也会在日常生活中密切关注老年人的情绪变化，与他们建立良好的信任关系，及时发现问题并给予关心和支持，让老年人感受到温暖和关怀，帮助他们排解内心的负面情绪，保持心理健康。

——心理慰藉：我们运用科学的心理健康教育和心理干预手段，致力于调整老年人的心理状态，增强他们的心理韧性和抗压能力，让他们能够从容应对生活中的各种挑战。我们定期开展心理健康教育讲座和培训活动，邀请国内知名的心理学专家和学者，为老年人普及心理健康知识和心理调适技巧。讲座内容涵盖老年心理学的基本理论、常见心理问题的识别和应对方法、积极心态的培养和保持等方面，通过通俗易懂的语言、生动形象的案例和互动式的教学方法，让老年人能够轻松理解和掌握心理健



康知识，提高他们的心理认知水平和自我保健能力。

在心理干预方面，我们建立了完善的心理干预机制和服务体系，针对不同心理状况的老年人，提供分层、分类的心理干预服务。对于轻度心理问题的老年人，我们主要通过心理支持、情绪疏导、认知调整等方法，帮助他们缓解心理压力，改善心理状态；对于中度心理问题的老年人，我们会在心理支持和疏导的基础上，结合心理治疗技术，如放松训练、系统脱敏疗法、合理情绪疗法等，进行更深入的心理干预；对于重度心理问题的老年人，我们会及时转介到专业的心理医疗机构，进行进一步的诊断和治疗，并在治疗过程中提供必要的支持和配合。同时，我们还会为老年人建立心理健康档案，定期对他们的心理状况进行评估和跟踪，根据评估结果及时调整心理干预方案，确保心理慰藉服务的针对性和有效性，让老年人能够拥有健康、稳定的心理状态，享受幸福、安宁的晚年生活。

再者，突出重点与难点攻克。在各个阶段点明关键任务和可能遇到的棘手问题及解决方案。如运营阶段，重点在于保证服务质量稳定，难点或许是服务人员流动导致服务水平波动。那就可以详细规划人员激励机制，除了奖金、晋升，还可设立长期服务奖励金、职业技能提升补贴等，吸引人才长期扎根，确保服务连贯性。

然后，融入风险评估与应对。考虑项目实施过程中的潜在风险，像是政策法规变化影响（如养老补贴政策调整）、市场竞争加剧（同行推出低价竞争策略）、不可抗力因素（自然灾害影响服务开展）等，针对每种风险制定应对预案，例如面对政策变化，安排专人关注政策动向，提前调整业务方向以适应新规。

最后，强调数据驱动决策。就像客户关系维护部分提到利用数据分析预测需求，在整个工作思路里贯穿这一理念。如在服务创新阶段，依据数据显示当地老人对健康监测需求高，就优先引入智能监测设备；通过市场调研数据判断周边哪些地区养老需求相似且市场空白大，精准选定区域扩张方向，让决策更科学。

## 2.5持续服务改进

-关键节点：建立健全的服务质量监督体系并及时处理反馈信息，改进服务质量

-具体内容：

-我公司会定期对服务质量进行检查，包括上门实地检查、电话回访老年人等方式。

同时也接受采购单位的监督和检查。

-根据服务质量标准，对服务进行量化评估，如服务人员的服务态度、服务技能水平、服务效果等方面进行打分。

-及时处理老年人及其家属的反馈意见，对于投诉和问题进行调查核实，并要求服务人员及时整改。

-成果交付：定期发布《服务质量监督报告》，记录服务质量评估结果和整改情况。

## 2.6总结经验，形成亮点

-关键节点：按计划配合第三方开展项目评估并形成全面的评估报告，结合实际服务情况，总结亮点经验，上报主管单位。

-具体内容：

-设定评估周期，如每季度或每半年进行一次项目评估，从服务效果、老年人满意度、资金使用效率等多个维度进行综合评价。

-采用多种评估方法，包括问卷调查、数据分析、案例研究等，收集各方意见和数据。

-总结项目实施过程中的亮点与特色，形成可复制推广的经验材料。

-成果交付：形成《禹州市居家养老上门服务项目典型经常》，为项目持续推广和改进提供依据。

## 3.突出重点与难点应对机制

### 3.1重点分析及应对措施

#### 3.1.1 满足个性化需求

每位老年人都有独特的身体状况、生活习惯和心理需求。因此，服务的重点在于深入了解每位老人的具体情况，制定个性化的服务方案。例如，对于患有特定疾病的老人，要根据其病情提供专业的护理和康复服务；对于喜欢安静的老人，服务人员在上门时要注意保持安静的环境。

持续关注老人需求的变化，及时调整服务内容。随着时间的推移，老人的身体和心理状态可能会发生变化，服务也应随之做出相应的调整。比如，老人的身体状况恶化，可能需要增加护理的频率和强度。

### 3.1.2 确保服务质量

提供专业、规范的服务是关键。服务人员应具备专业的知识和技能，如护理、康复、心理疏导等方面的能力。同时，要严格遵守服务规范和流程，确保服务的一致性和高质量。例如，护理人员在为老人进行身体护理时，要按照正确的操作流程进行，避免因操作不当给老人带来伤害。

建立有效的服务质量监督机制。通过定期回访、满意度调查等方式，了解老人对服务的评价和意见，及时发现问题并进行整改。同时，对服务人员进行考核和评价，激励他们不断提高服务质量。

### 3.1.3 保障老人安全

老人的身体较为脆弱，容易发生意外事故。服务人员在上门服务时，要注意排查老人居住环境中的安全隐患，如防滑、防跌倒等。例如，在老人的浴室安装防滑垫，在楼梯处安装扶手等。

对于有特殊需求的老人，如患有认知障碍的老人，要采取特殊的安全措施。服务人员要密切关注老人的行踪，防止老人走失。同时，要对老人进行安全教育，增强他们的自我保护意识。

## 3.2 难点分析及应对措施

### 3.2.1 服务人员的招聘和培训

居家养老上门服务需要大量的专业服务人员，但目前养老服务行业人才短缺，招聘难度较大。而且，服务人员的素质参差不齐，需要进行系统的培训才能满足服务要求。例如，招聘具有护理专业背景的人员相对较少，需要通过提高薪资待遇、提供职业发展空间等方式吸引人才。

培训内容不仅包括专业技能，还包括职业道德、沟通技巧等方面。培训周期较长，成本较高，而且培训效果难以保证。例如，服务人员在与老人沟通时，需要具备良好的沟通技巧和耐心，这需要通过实际案例的培训和实践才能逐渐掌握。

### 3.2.2 服务成本的控制

居家养老上门服务的成本较高，包括服务人员的工资、培训费用、交通费用等。同时，由于服务对象分散，服务成本难以降低。例如，服务人员需要花费大量的时间

在交通上，增加了服务成本。

如何在保证服务质量的前提下，控制服务成本，是一个难点。可以通过优化服务流程、提高服务效率、整合社会资源等方式来降低成本。

### 3.2.3 服务的可持续性

居家养老上门服务需要长期稳定的资金支持和政策保障。但目前，养老服务行业的资金来源主要依靠政府补贴和社会捐赠，资金有限，难以满足服务的持续发展需求。例如，一些地区的居家养老服务项目由于资金不足，无法持续开展下去。

同时，政策的稳定性和持续性也对服务的可持续性产生影响。如果政策频繁变化，会给服务机构带来很大的不确定性，影响服务的质量和可持续性。例如，一些地区的养老服务政策在实施过程中出现调整，导致服务机构的运营受到影响。

## 3.3 关键节点分析及应对措施

### 3.3.1 服务人员的管理

严格筛选服务人员，确保其具备专业的知识和技能、良好的职业道德和服务意识。可以通过面试、背景调查、技能考核等方式进行筛选。例如，对护理人员进行护理技能考核，对心理疏导人员进行心理咨询案例分析等。

建立健全服务人员的培训机制，定期进行专业技能和职业道德培训。培训内容要根据服务需求和老人反馈进行调整和优化。例如，根据老人对服务的满意度调查结果，针对性地开展沟通技巧培训。

加强对服务人员的监督和考核，建立完善的服务质量评价体系。通过定期回访、满意度调查、现场检查等方式，对服务人员的工作进行监督和考核。对表现优秀的服务人员进行奖励，对不合格的服务人员进行批评教育或辞退。

### 3.3.2 服务过程的控制

制定详细的服务流程和标准，确保服务的规范化和标准化。服务流程应包括服务前的需求评估、服务中的操作规范、服务后的反馈和评价等环节。例如，在助浴服务中，要明确服务人员的操作流程，包括准备工作、水温控制、安全防护等方面的要求。

建立应急处理机制，应对服务过程中可能出现的突发情况。例如，老人突发疾病或意外事故时，服务人员要能够及时采取正确的应急措施，并通知相关部门和人员。

### 3.3.3 服务质量的反馈和改进

建立畅通的服务质量反馈渠道，及时了解老人对服务的评价和意见。可以通过电话回访、满意度调查、在线评价等方式收集老人的反馈信息。例如，在服务结束后，服务人员要请老人对服务进行评价，并填写满意度调查表。

根据老人的反馈信息，及时进行服务质量分析和改进。对存在的问题要进行深入分析，制定切实可行的改进措施，并跟踪落实情况。例如，如果老人对某一项服务不满意，要及时与服务人员沟通，了解原因，采取针对性地改进措施，确保类似问题不再发生。

## 4.融入风险评估与应对机制

### 4.1 风险评估

#### ——定期评估流程

成立专门的风险评估小组，成员包括项目管理、医疗、护理、后勤等多领域专业人员，每两个月开展一次全面的风险评估工作。

在评估过程中，依据过往服务数据、行业案例、市场动态以及团队成员反馈，对各类潜在风险进行系统梳理，确保不遗漏关键风险点。

#### ——风险分类识别

**运营风险：**重点考量服务人员流失率，分析人员流动对服务连续性、质量稳定性的冲击；评估物资供应链稳定性，如供应商出现供货延迟、产品质量问题对服务开展的阻碍；关注服务流程合理性，查找流程繁琐、信息传递不畅造成的服务效率低下环节。

**法律风险：**由法务人员牵头，审查服务合同的合法性、完整性，防范合同漏洞引发的纠纷；关注劳动法规执行情况，确保员工招聘、薪酬福利、劳动时间等方面合规，避免劳动仲裁；跟踪行业政策法规变动，及时调整项目运营以适应新规。

**安全风险：**排查服务场所安全隐患，包括电气设备老化、消防设施不达标、无障碍设施损坏等；监测老年人健康风险，如慢性病急性发作、跌倒摔伤、突发心理问题等意外事件发生概率；考量应急救援物资储备充足性及可及性，确保紧急情况下物资能迅速投入使用。

### ——风险量化评估

对于识别出的风险，采用定性与定量相结合的方法评估其发生概率与影响程度。例如，通过统计过去一年服务人员离职数量及离职原因，预估未来人员流失风险概率；依据市场调研机构数据，分析竞争对手市场份额增长趋势，判断市场竞争风险影响程度。以 1-5 分（1 分为极低，5 分为极高）对风险的发生概率和影响程度分别打分，绘制风险矩阵图，直观呈现各类风险的优先级。

## 4.2 风险应对机制

### ——风险应对策略制定

运营风险应对：建立人才储备库，与相关院校、培训机构合作，提前锁定潜在护理、医疗人才；完善员工激励机制，设置服务年限奖金、技能提升补贴等，降低人员流失率；优化物资采购流程，拓展供应商资源，定期评估供应商表现，确保物资供应稳定；持续改进服务流程，引入信息化管理系统，实现服务预约、派遣、反馈的实时跟踪，提高运营效率。

法律风险应对：聘请专业法务顾问，定期审查服务合同，补充完善关键条款，如责任界定、保密条款、纠纷解决方式；加强员工法律培训，每半年组织一次劳动法规、合同法等知识培训，提升全员法律意识；设立法律风险预警机制，由法务人员及时解读行业政策法规变动，提前调整运营策略，规避法律风险。

安全风险应对：制定详细的服务场所安全检查清单，每周进行安全巡检，及时维修更换老化设备、完善消防设施；为老年人建立健康风险档案，依据健康状况提供个性化护理方案，定期开展健康讲座、急救培训，降低健康突发事件风险；按照应急预案要求，足量储备应急救援物资，如急救药品、担架、防护用具等，并定期检查有效期、可用性，确保应急物资随时可用。

### ——应急处理预案

针对可能发生的重大风险事件，如大规模服务人员集体离职、突发公共卫生事件影响服务开展、重大安全事故等，制定详细的应急处理预案。明确应急指挥体系，设立应急总指挥及各专项应急小组组长，确保在紧急情况下指挥有力、分工明确。

规定应急响应流程，以老年人突发疾病为例，现场服务人员发现后应立即拨打急

救电话、通知家属，同时按照急救培训知识进行初步急救处理，如心肺复苏、止血包扎等；后勤保障人员迅速调配车辆、准备急救物资；客服人员及时向家属通报救援进展，安抚情绪，确保应急处理有序高效。

#### ——风险监控与反馈

建立风险监控指标体系，对关键风险因素设定预警阈值，如服务人员流失率超过10%、市场份额环比下降5%等，一旦触及预警线，立即启动风险应对措施。

每次风险事件处理完毕后，组织复盘总结会议，分析风险应对过程中的经验教训，评估应对策略的有效性，据此对风险评估与应对机制进行优化调整，持续提升项目风险防控能力。

## 5.提供数据驱动决策

### 5.1政策制定与规划

#### ——需求洞察

整合多渠道数据，包括人口普查数据中老年人的年龄分布、居住区域等信息，以及民政部门收集的居家养老需求调研数据，精准掌握本地老年人群体规模、增长趋势及其对各类养老服务的需求强度。例如，通过分析不同社区老年人的健康状况数据，发现某几个老龄化程度高且慢性病患者率突出的社区，对专业医疗护理上门服务需求迫切。

借助大数据分析老年人消费数据、家庭收入结构等经济信息，了解老年人的消费能力与支付意愿，为制定贴合实际经济水平的补贴政策、服务收费标准提供依据，确保养老服务既具有可及性又能保障服务质量。

#### ——资源配置优化

依据服务需求热点区域分析，结合计算机信息系统，将养老服务设施（如社区日间照料中心、老年活动站等）的建设规划精准落地到需求密集且服务空白或薄弱的街区。利用数据分析评估各区域已有的养老服务资源（人力、物力、财力）利用效率，对资源冗余地区进行合理调配，避免重复建设与资源浪费。

通过对过往养老服务项目资金投入与产出效果的数据评估，包括服务覆盖人数、老年人满意度提升幅度等指标，科学分配政府财政资金，向成效显著、需求旺盛的项

目倾斜，保障资金效益最大化。

## 5.2 服务监管与质量提升

### ——标准制定与监督

收集各地居家养老服务的成功案例、行业最佳实践数据，以及本地服务机构的运营数据反馈，综合制定居家养老服务的质量标准、操作规范。涵盖生活照料的服务频次、医疗护理的专业流程、精神慰藉的活动组织形式等细节，确保标准既具前瞻性又贴合本地实际。

建立实时数据监测系统，对接居家养老服务机构的业务数据端口，采集服务人员出勤、服务时长、服务内容执行情况等信息，与既定标准比对，实现对服务过程的全程可视化监管。一旦发现数据异常，如服务人员频繁迟到早退、某项服务未按规范操作，及时预警并督促整改。

### ——绩效评估与改进

构建科学的养老服务绩效评估模型，纳入老年人满意度调查数据（通过定期线上线下问卷、电话回访收集）、服务效果指标（如老年人健康指标改善情况、自理能力提升数据）、社会反馈（社区居民对养老服务项目的评价、投诉率）等多维度数据，全面量化评估政府购买或资助的居家养老服务项目成效。

根据绩效评估结果，利用数据关联分析找出服务短板与问题根源，精准制定改进策略。例如，若发现某机构在医疗护理服务上差评较多，深入分析护理人员资质数据、培训记录、设备配备情况等，针对性地加强人员培训、更新设备或调整服务流程，推动服务持续优化。

## 5.3 行业促进与创新发展

### ——市场培育引导

分析养老服务市场数据，包括本地养老服务机构的数量、规模、服务类型分布，以及市场竞争格局，识别市场空白与潜力领域。通过政策扶持（如创业补贴、税收优惠）鼓励社会资本投入新兴养老服务领域，如智能化养老设备研发应用、老年康复辅具租赁等，丰富服务供给，激发市场活力。

追踪养老服务行业的技术创新趋势，关注国内外前沿科技在居家养老场景中的应



用案例与数据效果，如远程医疗监测设备的准确率、使用率提升对降低老年人就医成本的作用。制定相关政策推动本地养老服务机构引进新技术、新模式，促进产业升级。

#### ——人才发展支持

收集养老服务行业人才数据，涵盖人才学历结构、专业技能证书持有情况、从业年限分布等，剖析人才供需缺口与培养需求。联合教育部门、职业院校，依据数据分析结果优化养老服务相关专业设置、课程内容，确保人才培养与市场需求精准对接。

利用数据监测养老服务人员薪资待遇、职业发展路径、流失率等信息，制定针对性的人才激励政策，如设立人才补贴、职称评定绿色通道、优秀人才奖励制度等，吸引并留住高素质养老服务人才，为行业可持续发展提供人力保障。

## （二）服务流程



### 1.服务前准备

#### 1.1需求对接

设立专门的咨询热线、线上服务平台以及社区服务站点，多渠道收集老年人或其家属的服务需求信息。接线员及站点工作人员需热情、耐心地与咨询者沟通，详细了解老年人的基本情况，包括年龄、身体状况（如是否患有慢性病、行动能力如何等）、生活习惯、兴趣爱好，以及期望获得的服务类型（生活照料、医疗护理、精神慰藉等）和服务时间安排。

将收集到的需求信息准确录入客户服务管理系统，系统自动生成初步的服务需求档案，并按照紧急程度、服务类型等进行分类标记，为后续的服务规划提供依据。

#### 1.2服务规划

服务规划专员每日定时查看客户服务管理系统中的需求档案，结合老年人的具体情况和公司的服务资源，制定个性化的服务方案。方案内容涵盖服务项目明细、服务人员安排、服务频次与时长设定等。例如，对于一位患有糖尿病且独居的老人，安排每周三次的上门健康监测，包括血糖测量、饮食指导，同时配备专业护理人员每天协助准备午餐，确保饮食符合健康要求；根据老人喜欢阅读的爱好的，每周安排一次志愿者上门陪读交流。

在规划服务时，充分考虑服务人员的技能专长、工作负荷以及地理位置分布，力求实现服务资源的优化配置，提高服务效率。服务方案制定完成后，及时反馈给老年人或其家属，征求意见并进行必要的调整，直至双方达成一致。

### 1.3 服务人员准备

根据服务方案，提前通知相关服务人员。服务人员包括专业护理人员、医疗人员、家政人员、社工等，他们在接到任务通知后，需详细了解服务对象的情况，复习相关专业知 识，准备好服务所需的设备和工具。如护理人员要检查血压计、血糖仪等医疗设备是否正常运行，家政人员携带齐全清洁用品，确保上门服务时能迅速、高效地开展 工作。

对服务人员进行岗前培训，重点强调本次服务的特殊注意事项、服务流程规范以及 与老人沟通的技巧。培训可通过线上视频讲解、线下集中培训等方式进行，培训结 束后进行简单考核，确保服务人员熟悉服务内容与要求。

## 2. 服务实施

### 2.1 上门签到

服务人员按照约定的时间到达老年人住所，提前 5-10 分钟通过手机 APP 进行上 门签到操作，系统自动记录签到时间，并向老年人或其家属发送服务人员即将到达的 提醒信息，确保服务准时、透明。

到达老人家门口后，整理好着装，轻轻敲门或按门铃，待老人回应后，礼貌地表 明身份和来意，征得老人同意后换上自带的干净鞋套进入屋内。

### 2.2 服务开展

严格按照服务方案 and 操作规范进行服务。以生活照料中的助餐服务为例，家政人 员先与老人沟通当天的饮食偏好，在遵循营养均衡原则的基础上制定菜单，随后进入 厨房准备食材、烹饪饭菜，过程中注意保持厨房清洁卫生；饭菜做好后，协助老人就 座，根据老人用餐速度适当调整喂食速度，用餐完毕及时清理餐具。

在医疗护理服务环节，护理人员仔细询问老人近期身体感受，按照标准流程为老 人测量血压、血糖、体温等生理指标，认真记录数据，若发现指标异常，及时与公司 内部的医护专家远程沟通，获取专业建议，并告知老人及家属后续注意事项；对于需

要伤口换药的老人，严格遵循无菌操作原则进行处理，密切观察伤口愈合情况。

精神慰藉服务方面，社工或志愿者与老人亲切交谈，倾听老人讲述生活琐事、回忆往事，分享有趣的故事和资讯，根据老人兴趣爱好组织开展小型活动，如一起下棋、绘画、做手工等，让老人感受到关爱与陪伴，缓解孤独感。

## 2.3 服务记录

服务人员在服务过程中，使用手机 APP 或纸质服务记录单实时记录服务情况，包括服务开始时间、结束时间、服务内容、老人的身体状况和精神状态变化、服务过程中的特殊事件（如老人突发轻微不适但已缓解等）以及老人对服务的反馈意见。

服务结束后，服务人员再次检查服务现场，确保无遗漏物品、设备已妥善收拾，与老人礼貌告别，并邀请老人对本次服务进行评价，评价结果实时录入系统，作为后续服务质量评估的重要依据。

## 3. 服务反馈与优化

### 3.1 客户反馈收集

服务结束后的 24 小时内，客服人员通过电话回访、线上问卷等方式收集老年人或其家属对本次服务的满意度反馈。回访时，客服人员以温和、关切的语气询问老人对服务人员的态度、服务技能、服务效果是否满意，是否有需要改进的地方，认真倾听并详细记录反馈意见。

除了常规回访，设立专门的投诉热线和邮箱，方便老年人随时反馈问题。对于投诉信息，客服人员需第一时间受理，详细了解情况，安抚投诉人情绪，并承诺在规定时间内给予答复和解决方案。

### 3.2 服务质量评估

每周由服务质量评估小组对本周的服务记录、客户反馈进行汇总分析。评估小组依据设定的服务质量指标体系，从服务人员的专业水平、服务及时性、客户满意度、问题解决效率等多个维度进行量化评估，生成服务质量评估报告。

针对评估报告中发现的问题，如某类服务的差评率较高、某个服务人员频繁出现服务失误等，深入剖析原因，找出问题根源，为后续的服务优化提供方向。

### 3.3服务优化调整

根据服务质量评估结果和客户反馈意见，及时调整服务方案、优化服务流程或对服务人员进行再培训。例如，如果发现老人普遍反映某时段的服务预约困难，立即优化预约系统，增加人工客服协助时段；若某个护理人员在伤口护理操作上不规范，安排其参加专项培训，补考合格后再上岗服务。

将优化后的服务措施及时向服务团队和老年人进行公示，确保各方了解服务改进情况，持续提升居家养老服务的质量和水平。

### （三）服务响应及保密措施

#### 1.服务响应机制

我公司将建立一套高效、精准、全面的快速服务响应机制，确保在采购单位和服务对象提出需求的第一时间启动服务流程，最大限度缩短响应时间，提高采购单位和服务对象满意度，将本标段项目打造成高质量服务项目典型，为禹州养老服务行业发展增光添彩。

##### 1.1科学划分区域

依据公司业务覆盖范围、客户分布密度以及地理区位特点，将市场划分区域，目前初步按照县区直接划分区域，并在各个区域指定区域负责人。负责人承担多方面关键职责。在服务开展方面，负责调配人员工作安排，把控服务质量，锚定服务进度，全程督导跟进，保障项目按照既定计划高质量推进，按时交付并实现预期效果；在与采购单位和本地主管单位沟通方面，要与区域内各单位领导保持常态化的汇报进度和沟通机制，及时响应主管单位需求，协调解决问题，确保主管单位各项安排落地。具体区域负责人员安排如下：

#### 2.保密措施

##### 2.1信息分类与敏感级别界定

###### ——客户基本信息

包括老年人姓名、年龄、性别、身份证号、家庭住址、联系方式、紧急联系人等，此类信息为高度敏感信息，一旦泄露可能导致老年人面临诈骗风险，个人隐私遭受侵犯，对其生活造成极大困扰。

###### ——健康档案信息

涵盖老年人过往病史、现有疾病诊断、治疗方案、用药情况、体检报告、康复进度等详细资料。鉴于健康信息的特殊性，泄露后不仅会侵犯个人隐私，还可能影响后续医疗救治，干扰正常的健康管理流程，属于高敏感级别。

###### ——服务记录信息

记录了服务人员上门提供服务的时间、内容、服务过程中的特殊情况，以及老年人对服务的反馈评价等。虽然相对前两类信息敏感度略低，但该信息反映了服务细节，

若被不当利用，可能影响服务公正性评估，抹黑服务团队形象，归为中度敏感信息。

#### ——内部运营资料

如居家养老服务项目的财务预算、成本核算、人员薪酬结构、未公开的业务拓展计划、与合作伙伴的商业机密等，这些信息关乎项目的生存与发展，一旦泄露给竞争对手或外部人员，将削弱项目竞争力，造成经济损失，列为高度敏感信息。

## 2.2 人员管理保密措施

#### ——入职保密培训

所有新入职员工，无论岗位高低，在上岗前必须接受不少于 8 小时的保密培训课程。培训内容包括保密法规解读，如《中华人民共和国保守国家秘密法》以及相关行业保密规定在居家养老服务场景中的应用；公司保密制度详解，明确各类信息的保密范围、处理流程、违规责任；案例分析，通过实际发生的信息泄露案例，让员工深刻认识到保密工作的重要性。培训结束后，进行严格的保密知识考核，考核合格后方可正式入职。

#### ——日常保密提醒

定期向员工发送保密提醒邮件、短信，内容涵盖最新保密政策动态、常见保密风险点及防范措施。在公司内部办公区域张贴保密标语、海报，营造浓厚的保密氛围。每逢节假日、重大项目启动或结束等关键节点，召开全员保密会议，再次强调保密纪律，强化员工保密意识。

#### ——离职保密管理

员工离职时，需提前 1 个月向人力资源部门提交离职申请，在离职审批流程中，加入保密事项交接环节。由信息管理部门协同用人部门，对离职员工所接触的敏感信息进行全面清查，确保信息已妥善移交或销毁。离职员工需签署《离职保密承诺书》，承诺在离职后 3 年内，不向任何第三方泄露在职期间所知晓的公司及客户保密信息，违反承诺将承担相应法律责任。

## 2.3 信息存储与传输保密措施

#### ——存储加密

对于所有涉及敏感信息的电子数据，采用行业领先的加密算法进行存储。如使用

AES（高级加密标准）或 RSA（非对称加密算法）对客户健康档案、财务数据等存储在服务器中的文件进行加密处理，确保数据在静态存储状态下的安全性。定期更新加密密钥，密钥由专人负责保管，存储在与网络隔绝的物理介质中，如加密 U 盘、专用保险箱等。

#### ——传输安全

在信息传输过程中，无论是内部员工之间通过办公网络传递敏感信息，还是与外部合作伙伴、医疗机构等进行数据交互，都必须采用安全的传输协议。如强制使用 HTTPS 协议代替 HTTP 协议，防止数据在传输途中被窃取、篡改。对于批量传输的敏感数据，如向合作医院传送老年人的体检报告集，采用虚拟专用网络（VPN）技术，搭建专属加密通道，保障传输安全。

#### ——存储介质管控

严格规范存储介质的使用，内部统一配发专用 U 盘、移动硬盘等存储设备，对这些设备进行编号登记，与使用员工绑定。严禁员工私自使用未经授权的外部存储介质，防止病毒、木马等恶意程序通过存储介质带入内部网络，窃取敏感信息。存储介质在报废处理时，必须经过专业的数据销毁程序，确保数据无法恢复。

## 2.4 访问控制保密措施

#### ——用户权限管理

建立基于角色的访问控制系统（RBAC），根据员工岗位和职责，分配最小化的信息访问权限。例如，护理人员在上门服务时，仅能通过授权移动终端访问所负责老年人的基本信息、近期服务记录以及必要的健康提示信息，无权查看财务预算、其他老年人的详细健康档案等无关信息；财务人员只能访问与财务核算相关的数据，无法操作服务记录系统。定期对员工的访问权限进行审查与更新，确保权限始终与岗位需求相符。

#### ——身份验证强化

采用多因素身份验证（MFA）机制，在员工登录内部信息系统时，除常规的用户名和密码外，增加短信验证码、指纹识别、面部识别等额外验证因素，降低因密码泄露导致的信息被盗风险。对于涉及高度敏感信息访问的关键岗位，如信息管理员、高



层管理人员，要求定期更换密码，并实施更为严格的身份验证措施，如动态口令卡、生物特征识别与硬件令牌相结合的验证方式。

#### ——访问日志记录与审计

所有对敏感信息的访问操作，均记录详细的访问日志，包括访问人员、访问时间、访问内容、访问 IP 地址等信息。信息管理部门定期对访问日志进行审计，通过数据分析排查异常访问行为，如同一 IP 地址短时间内频繁尝试登录不同账号、非工作时间大量访问敏感信息等，一旦发现可疑情况，立即启动调查程序，及时采取措施防范信息泄露风险。

## 2.5 第三方合作保密措施

#### ——合作伙伴筛选

在选择与居家养老服务项目相关的第三方合作伙伴，如医疗设备供应商、食材配送商、技术服务提供商等时，将保密能力作为重要考察指标。对潜在合作伙伴进行保密资质审查，了解其过往保密工作表现、是否曾发生信息泄露事件、有无完善的保密制度与措施等，优先选择保密信誉良好的企业建立合作关系。

#### ——保密协议签订

与所有第三方合作伙伴签订详细的保密协议，协议内容应涵盖双方合作过程中可能涉及的所有保密信息范围，明确规定双方在信息保护、使用、存储、传输等方面的责任与义务。保密协议应具备法律效力，对违反协议的行为设定严厉的赔偿条款，约束双方严格遵守保密约定。

#### ——合作过程监督

在合作期间，定期对合作伙伴的保密工作进行监督检查，要求合作伙伴定期提交保密工作进展报告，说明在人员管理、信息处理等方面采取的保密措施落实情况。组织联合保密培训与演练，增进双方员工的保密意识，提高应对保密风险的协同能力，确保合作全过程保密工作万无一失。

## 2.6 应急响应保密措施

#### ——信息泄露预警机制

建立信息泄露监测与预警系统，通过实时监测网络流量、系统日志、员工行为数

据等多源信息，运用大数据分析技术和人工智能算法，及时发现潜在的信息泄露风险迹象。例如，当系统检测到大量敏感信息被异常拷贝、外传，或网络出现不明攻击行为试图突破数据防护层时，立即发出预警信息，通知相关部门启动应急响应。

#### ——应急处置流程

一旦确认发生信息泄露事件，立即成立应急处置领导小组，由项目负责人担任组长，信息管理、法务、公关等多部门协同参与。按照预先制定的应急处置流程，迅速采取行动，包括但不限于：第一时间切断信息泄露源，如关闭受攻击的服务器端口、封禁可疑 IP 地址；对已泄露信息进行评估，确定泄露范围与影响程度；通知受影响的老年人及其家属，提供必要的安全防范建议；配合执法部门进行调查取证，追究相关责任人的法律责任。

#### ——后续恢复与整改

在信息泄露事件处理完毕后，组织力量对受损的信息系统进行修复与重建，恢复数据完整性与安全性。对整个事件进行复盘总结，分析事件发生的原因、应急处置过程中的不足之处，针对性地制定整改措施，完善保密制度与技术防护体系，防止类似事件再次发生。

## （四）服务质量监督与改进措施

### 1.服务过程监督与检查

#### 1.1组建专业监督小组

成立专门的质量监督小组，成员包括项目负责人、督导组成员以及外部聘请的行业权威人士等，确保监督小组具备专业的知识、丰富的经验和客观公正的视角，能够对服务过程进行全面、深入、细致的监督检查，及时发现问题并提出有效的改进措施。

#### 1.2多样化监督方式与频率

通过定期与不定期相结合、线上与线下相结合、明察与暗访相结合的多样化监督方式，对服务人员的服务过程进行全方位、多层次的监督检查，确保服务质量符合标准要求。定期监督检查包括每周至少进行 2 次的实地走访，实地观察服务人员的服务操作过程、与服务对象的互动情况以及服务现场的环境和秩序等；每月对每位服务人员的服务进行不少于 3 次的电话回访，了解服务对象对近期服务的满意度、意见和建议以及服务人员的工作态度和沟通情况；每季度进行一次视频抽查，通过服务人员在服务过程中拍摄的视频记录，检查服务操作的规范性、流程执行的准确性以及服务人员的精神面貌和职业形象等。不定期监督检查则采取随机暗访的形式，不提前通知服务人员和服务对象，直接深入服务现场进行突击检查，真实了解服务的实际情况，及时发现潜在的问题和隐患。

在实地走访过程中，监督小组严格按照标准化服务流程和质量标准，对服务人员的每一个操作步骤进行细致观察和评估，如在助餐服务中，检查食物的准备是否符合卫生标准、烹饪过程是否规范、餐具的摆放是否整齐、服务人员是否协助老年人进食并关注其饮食情况等；在健康管理服务中，查看生理指标监测设备是否准确、数据记录是否完整、健康咨询和指导是否专业有效等。对于电话回访和视频抽查中发现的问题，及时记录并进行进一步核实，确保问题的真实性和准确性。

#### 1.3问题反馈与整改跟踪

建立完善的服务质量问题反馈与整改机制，对于监督检查中发现的问题，迅速、准确地反馈给服务人员和相关部門，明确整改要求、期限和责任人，建立整改跟踪档案，定期对整改情况进行检查和评估，确保问题得到有效解决，避免类似问题再次发

生。

设立专门的服务质量问题反馈渠道，如通过内部办公系统、电子邮件、手机短信等方式，将发现的问题及时通知到相关责任人，并要求其在接到通知后的 24 小时内制定详细的整改计划，明确整改措施、步骤和时间表，提交给质量监督小组审核。整改期限根据问题的严重程度和复杂程度而定，一般问题要求在 3 个工作日内完成整改，较为严重的问题在 7 个工作日内完成整改，对于涉及服务安全和重大质量问题的情况，立即暂停相关服务，组织专项整改小组进行深入调查和整改，确保在最短时间内消除安全隐患和质量问题。

质量监督小组在整改期限届满后，对整改情况进行实地复查和验收，对照整改计划逐一核实整改措施的落实情况和整改效果，对于整改不到位或未按时完成整改的责任人，进行严肃的批评教育和相应的处罚（如扣减绩效奖金、警告处分、通报批评等），并要求其继续整改，直至问题彻底解决为止。同时，对整改情况进行总结分析，找出问题产生的根源和规律，制定相应的预防措施，防止类似问题在其他服务人员或服务区域中出现，不断完善服务质量管理体系。

## **2. 引入政府及第三方评估与满意度调查**

### **2.1 定期要求政府及第三方全面评估**

每个月邀请一次采购单位，每三个月邀请一次具有丰富经验和良好口碑的第三方专业评估机构对居家养老上门服务项目进行全面、深入、客观的评估，评估内容涵盖服务质量、服务效果、服务对象满意度、机构管理水平、资源配置合理性等多个方面，运用科学的评估方法和指标体系（如问卷调查、实地观察、访谈、数据分析等），对服务项目进行全方位、多角度的评价，形成详细、准确、具有建设性的评估报告，并向社会公开评估结果，接受社会各界的监督和检验。

在评估过程中，充分收集服务对象及其家属、服务人员、社区工作人员、政府相关部门等各方的意见和建议，深入了解服务项目在实施过程中的优点和不足，以及各方对服务的期望和需求。评估机构根据收集到的信息，对服务项目的各项指标进行量化评估和定性分析，如对服务质量的评估包括服务的安全性、可靠性、有效性、及时性、舒适性等方面，通过实地观察服务人员的操作过程、检查服务记录和相关文件、

与服务对象进行面对面访谈等方式，确定服务质量的实际水平；对服务效果的评估则关注老年人的身体状况改善情况（如健康指标的变化、生活自理能力的提高等）、心理状态变化（如情绪稳定性、幸福感提升等）以及社会交往能力增强情况（如参与社交活动的频率、与家人和邻居的关系改善等），通过对比服务前后的相关数据和信息，评估服务对老年人生活质量的实际影响；对机构管理水平的评估涉及人员管理、财务管理、质量管理、安全管理、信息化管理等多个维度，考察机构的管理制度是否健全、执行是否到位、资源配置是否合理、应急响应机制是否有效等方面的情况；对资源配置合理性的评估主要分析机构在人力、物力、财力等资源的投入和分配是否与服务需求相匹配，是否存在资源浪费或不足的情况等。评估报告不仅要明确指出服务项目存在的问题和不足之处，还要提出针对性的改进建议和措施，为机构提升服务质量和管理水平提供有力的参考依据。

## 2.2 常态化满意度调查机制

建立常态化的满意度调查机制，通过多种方式定期收集服务对象及其家属对服务的满意度评价和意见建议，将满意度调查作为了解服务需求、发现服务问题、改进服务质量的重要手段，持续推动服务质量的提升。

每月进行一次全面的服务满意度调查，调查样本覆盖不少于[80]%的服务对象，确保调查结果具有广泛的代表性和参考价值。调查方式采用问卷调查、现场访谈、在线评价相结合的方式，问卷调查内容包括服务态度、服务技能、服务及时性、服务效果、服务内容的多样性和适应性、服务人员的沟通能力和职业道德等方面，每个方面设置详细的评价指标和评分标准，采用 5 级李克特量表（非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意）进行量化评价；现场访谈则由经过培训的调查人员与服务对象及其家属进行面对面的交流，深入了解他们对服务的真实感受和具体需求，以及在服务过程中遇到的问题和困难，同时收集他们对改进服务的意见和建议；在线评价通过机构官方网站、微信公众号、养老服务 APP 等平台设置的满意度评价入口，方便服务对象及其家属随时随地进行评价和反馈。对调查结果进行统计分析，计算各项指标的满意度得分和总体满意度得分，对于满意度低于 90%的服务项目，立即组织专项改进小组进行深入调查和分析，找出导致满意度不高的具体原因（如服务人员流动频繁、培

训不到位、服务流程不合理、沟通不畅等），制定针对性的改进措施（如加强人员招聘和培训、优化服务流程、建立沟通协调机制等），并明确整改责任人和期限，确保在下次调查中满意度得到显著提升。同时，将满意度调查结果与服务人员的绩效奖金、评优评先、晋升机会等挂钩，激励服务人员积极关注服务对象的需求和满意度，不断改进服务质量，提高服务水平。

### **3.服务保障和改进——服务人员专业能力提升**

#### **3.1严格人员招聘筛选**

在招聘环节，设立严格的招聘标准和筛选流程，优先录用具有相关专业背景（如老年护理、康复治疗、营养膳食等专业）、丰富实践经验（要求至少有2年以上养老服务或相关行业工作经验）且持有相应国家认可的职业资格证书（如养老护理员证、护士证、康复治疗师证、营养师证等）的人员，同时对其进行全面的背景调查和面试评估，包括专业知识测试、实际操作技能演示、沟通能力和应变能力考察以及职业操守和道德品质评估等，从源头上保证服务团队的专业水平和综合素质。

#### **3.2持续系统培训计划**

制定长期、持续且系统的培训计划，全方位提升服务人员的专业能力和素养。培训内容涵盖专业技能培训，如急救知识与技能（包括心肺复苏、止血包扎、海姆立克急救法等常见急救技术的理论学习和实际操作训练，确保服务人员在紧急情况下能够迅速、准确地采取有效的急救措施）、康复护理技术（根据老年人常见的疾病和身体功能障碍，如偏瘫、骨质疏松、关节炎等，培训针对性的康复训练方法，包括肢体运动功能训练、平衡能力训练、日常生活活动能力训练等，并指导服务人员正确使用康复辅助器具，如轮椅、拐杖、助行器等）、老年疾病护理（深入讲解老年人常见疾病的病理生理特点、临床表现、治疗原则和护理要点，如高血压、糖尿病、冠心病、慢性阻塞性肺疾病等，使服务人员能够熟练掌握疾病的日常护理方法和病情观察技巧，及时发现异常情况并协助就医）、营养膳食搭配（依据老年人的身体状况、营养需求和饮食偏好，培训合理的膳食搭配原则和烹饪方法，如为患有糖尿病的老年人制定低糖、高纤维的饮食方案，为高血压患者搭配低盐、低脂的食谱，并指导服务人员如何根据季节变化和老年人的健康状况调整饮食结构）等；

职业道德培训，通过开展职业道德讲座、分享先进事迹、组织讨论和反思等活动，培养服务人员的爱心、耐心、责任心和敬业精神，使其深刻认识到养老服务工作的重要性和意义，树立正确的职业价值观和道德观，始终保持对老年人的尊重、关爱和关怀；沟通技巧培训，运用角色扮演、情景模拟、沟通技巧讲座等方式，培训服务人员如何与老年人及其家属进行有效的沟通交流，包括倾听技巧、表达技巧、非语言沟通技巧（如眼神交流、肢体动作、表情等）以及应对冲突和解决问题的沟通策略，使服务人员能够准确了解老年人的需求和意见，及时给予回应和解决，建立良好的服务关系；

最新养老服务理念和方法的培训，关注国内外养老服务行业的发展动态和前沿研究成果，定期组织服务人员学习最新的养老服务理念（如积极老龄化、医养结合、智慧养老等）、管理模式（如质量管理体系、信息化管理系统、标准化服务流程等）和技术手段（如智能健康监测设备、远程医疗服务、养老服务 APP 应用等），鼓励服务人员将新理念、新方法应用到实际服务中，不断创新和优化服务方式，提升服务质量和效率。

每月组织不少于 1 次的内部专业培训课程，每次课程时长不少于 1.5 小时，由机构内部的技术骨干和管理人员担任讲师，进行基础知识和技能的培训；每季度邀请行业知名专家进行一次专题讲座和培训，分享最新的行业动态、技术进展和实践经验；每年选派不少于 1 名优秀服务人员参加外部专业培训和学术交流活动，如参加行业研讨会、专业技能培训班、学术论坛等，拓宽视野，学习先进经验和技能，并要求参加外训的人员回来后在机构内部进行分享和推广，将所学知识和技能传授给其他同事，带动整个服务团队的专业成长。

### 3.3 建立技能考核与认证机制

建立科学、公正、严格的服务人员技能考核与认证机制，定期对服务人员的专业技能进行全面、系统的考核评估，根据考核结果给予相应的认证等级，并将认证等级与薪酬待遇、晋升机会、培训资源分配等紧密挂钩，激励服务人员不断提升自身专业能力，确保为老年人提供高质量、高水平的服务。

每三个月组织一次全面的技能考核，考核内容包括理论知识考核（涵盖养老服务

相关的法律法规、政策文件、专业基础知识、服务流程和规范等）、实际操作考核（在模拟的服务场景中，对服务人员的各项专业技能进行实际操作演示和评估，如急救技能操作、康复护理技术应用、助餐助浴助洁等服务操作的规范性和熟练程度）、案例分析与问题解决能力考核（通过给定实际服务案例，考察服务人员对问题的分析判断能力、解决方案的制定和实施能力以及沟通协调能力）和服务对象满意度调查（随机抽取一定数量的服务对象，对服务人员的服务态度、服务质量、沟通能力等方面进行满意度评价）等多个维度。

根据考核结果，将服务人员的技能认证等级分为初级、中级、高级和专家级四个级别，不同级别对应不同的薪酬待遇提升幅度（如初级晋升中级薪酬提升 5%，中级晋升高级薪酬提升 6%，以此类推）、晋升机会优先顺序（在职位晋升和岗位竞聘中，优先考虑技能认证等级高的服务人员）以及培训资源分配权重（高级别认证的服务人员享有更多的外出培训、进修学习和参与内部重点项目的机会），形成良好的激励机制，促使服务人员积极主动地提升自身专业技能和服务水平。

## **4.改进机制——建立标准化服务流程**

### **4.1精细制定流程**

依据《禹州市居家养老上门服务基本项目清单》，对每项服务进行深度剖析，制定出详尽且精确到每一个操作步骤的标准化流程手册。手册内容不仅涵盖服务前的准备工作，如服务人员的个人卫生与防护准备、服务工具和用品的检查与准备，以及根据服务对象档案了解其特殊需求和偏好等；服务实施过程中的具体操作规范，包括每个动作的顺序、力度、频率等详细要求，以及与服务对象的互动沟通方式和注意事项；还包括服务结束后的整理与反馈环节，如服务区域的清洁整理、服务记录的准确填写、向服务对象及其家属询问意见并进行满意度初步评估等，确保服务的每一个环节都有章可循，实现高度的一致性和稳定性。

以助浴服务为例，服务前服务人员需提前了解老年人的身体状况（如是否有皮肤疾病、骨折史、高血压等）、行动能力和心理状态，准备好适宜的水温、柔软的毛巾、防滑的浴垫等用品，并确保浴室通风良好、温度适宜。服务过程中，先协助老年人缓慢进入浴室，帮助其调整舒适的坐姿或躺姿，然后按照从头至脚、由前到后的顺序，



用温水轻柔地为老年人擦拭身体，同时密切观察老年人的身体反应和情绪变化，适时与老年人交流，舒缓其紧张情绪，注意避免弄湿伤口或触碰到敏感部位。服务结束后，迅速用干毛巾擦干老年人身体，协助其穿上干净舒适的衣物，搀扶回到卧室休息，并仔细清理浴室，将使用过的毛巾等用品进行消毒处理，最后认真填写助浴服务记录，详细记录服务过程中的情况和老年人的反应，询问老年人对此次服务的感受和意见，及时反馈给机构相关部门。

## 4.2 强化流程培训与考核

定期组织全体服务人员对标准化流程进行深入学习和强化培训，采用理论讲解、实际操作演示、模拟场景演练、案例分析研讨等多样化的培训方式，确保服务人员深刻理解并熟练掌握各项服务的操作规范和要求。同时，建立严格的流程考核机制，通过定期的理论考试、实际操作考核以及日常服务中的随机抽查等方式，对服务人员的流程执行能力进行全面评估，考核结果与绩效奖金、职位晋升、评优评先等直接挂钩，激励服务人员严格按照标准化流程开展服务工作，不断提升服务质量。

每月安排至少 4 次集中培训课程，每次培训时长不少于 2 小时，邀请内部资深服务人员和外部行业专家进行授课和指导。每季度组织一次全面的流程考核，理论考试内容涵盖标准化流程手册中的所有知识点，实际操作考核则在模拟的服务场景中进行，要求服务人员准确、熟练地完成各项服务操作，考核成绩分为优秀（90 分及以上）、良好（80 - 89 分）、合格（60 - 79 分）和不合格（60 分以下）四个等级，对于考核不合格的服务人员进行补考和针对性的再培训，直至考核合格为止；对于连续两次考核不合格的服务人员，采取降职、调岗或辞退等处理措施，确保服务团队整体具备较高的流程执行能力。

## 5. 服务持续改进——奖惩机制

### 5.1 设立质量奖励基金与荣誉体系

设立专门的服务质量奖励基金，投入不少于 5000 元的资金，用于奖励在服务过程中表现出色、服务质量高、得到服务对象高度认可的服务人员和团队，同时建立完善的荣誉体系，包括每周“服务之星”、月度“优秀服务团队”、项目“金牌服务人员”等荣誉称号，通过物质奖励和精神奖励相结合的方式，激励全体服务人员积极提

升服务质量，营造良好的服务氛围和竞争环境。

每周根据服务人员的工作表现、服务质量考核结果、服务对象满意度调查数据等综合因素，评选出 1 名“服务之星”，给予每人 100 元的奖金，并颁发荣誉证书和奖章，在机构内部宣传栏、网站、微信公众号等平台对“服务之星”的先进事迹进行广泛宣传 and 报道，分享他们的优秀经验和做法，树立榜样，带动全体服务人员共同进步；每月度评选出 1 个“优秀服务团队”，给予团队 500 元的奖金，用于团队建设和业务提升，并颁发荣誉锦旗，组织团队成员进行经验交流和分享活动，促进团队之间的相互学习和协作；项目结束后选出“金牌服务人员”和“卓越服务团队”，获得荣誉称号的服务人员和团队将得到更高的奖金（金牌服务人员 800 元，卓越服务团队 1000 元）、更多的晋升机会和培训资源，以及在机构内部和行业内的广泛宣传和表彰，成为全体服务人员学习的标杆和楷模。

## 5.2 严格质量惩罚措施与淘汰机制

对于服务质量不达标的人员，根据情节轻重给予相应的惩罚措施，包括警告、扣减绩效工资、补考培训、暂停服务资格直至解除劳动合同等，建立严格的服务质量淘汰机制，确保服务人员严格遵守服务质量标准和要求，保障服务质量的稳定性和可靠性。

对于在监督检查中发现的轻微服务质量问题，如服务态度不够热情、服务操作不够规范、服务记录填写不完整等，首先给予口头警告，并记录在案。同时，要求其立即整改，在 24 小时内向质量监督小组提交书面整改报告，详细说明问题产生的原因及今后的改进措施。若在后续一周内再次出现类似轻微问题，将给予正式的书面警告，并扣减当月绩效工资的 5-10%。

对于出现较为严重服务质量问题的情况，例如因服务不当导致服务对象身体出现轻微不适（如皮肤擦伤、轻微磕碰等）、服务过程中违反基本安全操作规程但未造成严重后果、未能按时完成服务任务且未提前与服务对象沟通等，除扣减当月绩效工资的 10% 外，还需参加机构组织的补考培训课程，培训时长不少于 8 小时，培训内容涵盖服务标准流程、专业技能提升、职业道德强化等方面。培训结束后，需通过严格的考核评估，合格后方可继续从事服务工作。若在累计出现 3 次此类较为严重问题，

将暂停其服务资格两周，期间安排专人对其进行一对一辅导和监督，待重新评估合格后恢复服务资格。

而对于那些存在严重服务质量问题的服务人员，诸如因严重失职致使服务对象受到较大身体伤害（如骨折、烫伤等）、泄露服务对象隐私信息、存在盗窃或欺诈服务对象财物行为、多次违反服务质量标准且拒不整改等恶劣情况，将立即解除其劳动合同，并依法追究其相应的法律责任。同时，将其行为记录在行业不良信用档案中，向相关行业协会和机构通报，限制其在一定时期内从事养老服务相关工作，以此起到强有力的警示作用，维护整个养老服务团队的纯洁性和专业性，确保为老年人提供安全、可靠、优质的居家养老上门服务。

## （五）服务安全保障

### 1.服务安全风险评估与防范

在为每位服务对象提供首次服务前，组织专业的安全评估团队，运用先进的安全评估工具和方法，对其居住环境和身体状况进行全面、细致、深入的安全风险评估。针对居住环境，仔细检查电器设备的安全性，包括电线是否老化、插座是否松动、电器是否超期服役等；地面防滑情况，如是否有防滑措施、是否存在积水或障碍物等；燃气管道安全，如是否有泄漏隐患、阀门是否正常等；家具摆放是否合理，是否存在易导致跌倒碰撞的风险等。对于老年人的身体状况，综合评估其身体机能、疾病史、用药情况等因素，识别潜在的安全问题，如跌倒风险、疾病突发风险（如心脏病、哮喘等）、药物不良反应风险等。根据评估结果，为每位服务对象量身定制个性化的安全防范措施，如为存在跌倒风险的老年人在卫生间、卧室等关键区域安装防滑垫、扶手等辅助设施；为患有慢性疾病的老年人配备应急药品和急救设备，并在显著位置张贴急救流程和联系电话；向服务人员和服务对象及其家属进行详细、全面的安全告知和培训，确保他们清楚了解潜在的安全风险和应对方法，提高安全防范意识和能力。

建立完善、高效的安全事故应急预案，明确应急处理流程和责任分工，确保在突发安全事故时能够迅速、有序、有效地进行应对。针对可能发生的火灾、触电、燃气泄漏、突发疾病等各类安全事故，制定详细、具体、可操作性强的应急处理措施，包括如何第一时间报警、如何正确进行现场急救（如心肺复苏、止血包扎等）、如何快速疏散人员到安全区域等。定期组织全体服务人员进行应急演练，模拟各种真实事故场景，让服务人员在实践中熟悉应急处理流程和方法，提高其应急处置能力和反应速度。同时，加强与当地的医疗机构、消防部门、公安部门等应急救援机构的沟通与协作，建立紧密的应急救援联动机制，实现信息共享和快速响应。在应急救援过程中，能够及时、准确地向相关部门提供服务对象的详细健康信息、居住地址、紧急联系人等关键信息，协助救援人员迅速、准确地到达现场，开展高效的救援工作，最大限度地减少事故损失，保障服务对象的生命财产安全。

#### 1.1精准化的安全风险评估体系构建

##### 1、专业团队与先进工具的协同运用

在为每位服务对象提供首次服务前，组织一支由资深医护人员、专业安全工程师、经验丰富的养老服务专家组成的跨领域专业安全评估团队，确保评估的全面性与专业性。团队配备先进的安全评估工具，如高精度的电气安全检测仪、燃气泄漏探测器、专业的人体机能评估设备以及基于大数据和人工智能技术的风险评估软件等，运用科学严谨的方法，对服务对象的居住环境和身体状况进行全方位、多层次、精细化的安全风险评估。

## 2、居住环境风险因素的深度排查

对于居住环境的安全评估，检查工作细致入微。在电器设备方面，不仅关注电线是否老化、插座是否松动、电器是否超期服役等常见问题，还会对电器的功率匹配、散热情况、接地保护等进行详细检测，使用电气安全检测仪精确测量插座的接地电阻、电线的绝缘性能等参数，确保电器设备在使用过程中的安全性。对于地面防滑情况，除了检查是否有防滑措施、是否存在积水或障碍物外，还会对地面材料的摩擦系数进行测试，根据不同区域（如卫生间、厨房、卧室等）的使用特点和风险等级，提出针对性的防滑改进建议，如在卫生间地面铺设防滑性能更高的地砖或防滑垫，并确保其固定牢固，无褶皱或翘起。

燃气管道安全评估涉及到对管道的材质、连接部位、阀门密封性等多个方面的检查。采用专业的燃气泄漏探测器，对燃气管道的接口、阀门、燃气表等关键部位进行泄漏检测，同时检查燃气管道的安装是否符合规范要求，是否存在被挤压、腐蚀等安全隐患。对于家具摆放，运用人体工程学原理和空间分析方法，评估家具的布局是否合理，是否留出足够的通道和活动空间，避免老年人在行走过程中发生碰撞或绊倒。例如，检查卧室的床与衣柜之间的距离是否合适，客厅的沙发、茶几摆放是否会阻碍通行等，并根据评估结果对家具进行合理调整和固定，减少潜在的跌倒碰撞风险。

## 3、身体状况潜在风险的综合评估

在评估老年人的身体状况时，综合考虑多维度因素。通过详细询问病史、查阅病历资料以及进行全面的身体检查，深入了解其身体机能状况，包括肌肉力量、平衡能力、视力听力、认知功能等方面的指标。运用专业的身体机能评估设备，如平衡测试仪、握力计、视力检查表等，对各项指标进行量化评估，确定老年人的身体机能水平

和潜在的功能障碍风险。

结合疾病史和用药情况，分析可能存在的疾病突发风险和药物不良反应风险。对于患有心脏病、高血压、糖尿病、哮喘等慢性疾病的老年人，详细了解疾病的控制情况、发作频率和症状表现，评估疾病突发的可能性和严重程度。同时，对老年人服用的各类药物进行梳理，检查药物的种类、剂量、服用方法是否合理，是否存在药物相互作用或不良反应的风险，如某些降压药可能会导致低血压头晕，降糖药可能会引起低血糖等情况。根据评估结果，为老年人制定个性化的健康管理方案和应急处置预案，提前预防潜在的健康风险。

## 1.2 个性化安全防范措施的精细定制

### 1、硬件设施的适配性安装与优化

根据安全风险评估结果，为每位服务对象量身定制个性化的安全防范措施，重点强化硬件设施的适配性安装与优化。针对存在跌倒风险的老年人，在卫生间的浴缸、马桶周边以及卧室的床边等关键区域，不仅安装防滑垫和扶手，还会根据老年人的身高、体重和身体状况，选择合适的扶手高度和材质，确保其使用的舒适性和安全性。例如，对于身高较矮的老年人，将扶手的安装高度适当降低，方便其起身和坐下时借力；对于手部力量较弱的老年人，选择直径较粗、摩擦力较大的扶手，便于抓握。

在居住环境的照明系统方面，根据老年人的视力情况和活动区域分布，增加局部照明设施，如在走廊、楼梯、厨房操作区等位置安装感应式夜灯或亮度可调节的灯具，避免因光线不足导致跌倒事故。同时，对室内的门窗进行安全检查和改造，确保窗户的锁具牢固可靠，不易被意外打开，对于有阳台的房屋，安装防护栏，并检查其高度和间距是否符合安全标准，防止老年人坠楼事故的发生。

### 2、应急资源的针对性配备与管理

为患有慢性疾病的老年人配备应急药品和急救设备时，充分考虑疾病的类型和发作特点。例如，为心脏病患者配备硝酸甘油、阿司匹林等急救药品，并配备便携式心电监测仪、血压计等设备，以便随时监测心脏状况；对于哮喘患者，准备沙丁胺醇气雾剂等急救药物和吸氧设备。同时，建立应急药品和急救设备的管理制度，定期检查药品的有效期和设备的完好性，确保在紧急情况下能够正常使用。

在显著位置张贴的急救流程和联系电话，不仅包括当地的急救中心电话、附近医疗机构的联系方式，还会将服务对象的家庭地址、紧急联系人信息等详细内容一并列出，方便在紧急情况下能够迅速、准确地联系到相关救援人员和通知家属。此外，为服务人员和服务对象及其家属提供急救知识培训，包括如何正确使用急救设备、如何判断病情严重程度、如何进行简单的急救操作（如心肺复苏、海姆立克急救法等），确保他们在遇到突发疾病或意外事故时能够冷静应对，采取有效的急救措施，为专业救援争取宝贵时间。

### 1.3 高效能安全事故应急预案的完善与落实

#### 1、应急预案的精细化编制与更新

建立一套完善、高效的安全事故应急预案，涵盖可能发生的各类安全事故场景，并根据实际情况不断进行精细化编制和更新。针对火灾事故，明确规定不同场所（如住宅、厨房、楼梯间等）的火灾应对措施，包括如何正确使用灭火器、消火栓等消防设备，如何选择合适的逃生路线，如何在烟雾环境中采取有效的防护措施（如用湿毛巾捂住口鼻、低姿前行等）。同时，对火灾报警的流程进行详细说明，要求服务人员和服务对象在发现火灾后，能够迅速、准确地拨打火警电话，并清晰地告知火灾发生的地点、火势大小、燃烧物质等关键信息。

对于触电事故，制定详细的触电急救流程，包括如何切断电源、如何判断触电者的生命体征、如何进行心肺复苏和人工呼吸等急救操作，确保在触电事故发生时，能够第一时间采取正确的急救措施，降低触电者的伤亡风险。燃气泄漏事故应急预案则重点强调如何迅速关闭燃气阀门、打开门窗通风换气、避免使用明火和电器设备等操作，以及如何组织人员疏散到安全区域，防止因燃气泄漏引发爆炸和中毒事故。

应急预案还明确了应急处理过程中的责任分工，将各项应急任务细化到具体的人员或岗位，确保在紧急情况下，每个人都清楚自己的职责和任务，避免出现混乱和推诿现象。例如，在火灾事故中，指定专人负责组织人员疏散，专人负责使用消防设备灭火，专人负责与消防部门联系并引导救援车辆到达现场等，通过明确的责任分工，提高应急处置的效率和协同性。

#### 2、应急演练的实战化模拟与强化

定期组织全体服务人员进行应急演练，采用实战化模拟的方式，尽可能真实地还原各种事故场景。演练过程中，设置不同的事故情景和难度级别，如模拟夜间火灾、多人受伤的触电事故、燃气泄漏引发的爆炸等复杂情况，考验服务人员在高压和紧急情况下的应急处置能力和团队协作精神。

在演练中，注重对细节的模拟和处理，例如在火灾演练中，设置烟雾发生器，模拟火灾现场的烟雾环境，让服务人员体验在烟雾中逃生的困难和技巧；在触电事故演练中，使用模拟人进行触电急救操作，检验服务人员对心肺复苏、人工呼吸等急救技能的掌握程度和操作规范性。演练结束后，对演练过程进行全面复盘和总结，分析存在的问题和不足之处，如应急响应速度是否够快、急救操作是否准确、人员疏散是否有序等，并针对这些问题提出改进措施和建议，通过不断的演练和改进，提高服务人员的应急处置能力和反应速度。

### 3、应急救援联动机制的紧密化构建与协同

加强与当地的医疗机构、消防部门、公安部门等应急救援机构的沟通与协作，建立紧密的应急救援联动机制。定期与各应急救援机构进行交流和培训，了解彼此的应急救援流程和资源优势，建立互信合作的关系。

在应急救援过程中，确保能够及时、准确地向相关部门提供服务对象的详细健康信息、居住地址、紧急联系人等关键信息，提前为救援工作做好准备。例如，与医疗机构建立信息共享平台，将服务对象的健康档案、疾病史、用药情况等信息实时上传，以便医疗机构在接到救援请求后，能够迅速了解患者的病情，提前准备好相应的医疗设备和药品，提高救援的针对性和有效性。

同时，与消防部门和公安部门合作，制定联合应急救援预案，明确在火灾、治安事件等紧急情况下的协同作战流程和责任分工。例如，在火灾事故中，公安部门负责现场的警戒和交通疏导，确保救援车辆和人员能够顺利到达现场；消防部门负责灭火和救援工作，服务机构则协助进行人员疏散和现场秩序维护，通过紧密的协同作战，实现应急救援工作的高效、有序开展，最大限度地减少事故损失，保障服务对象的生命财产安全，为养老服务工作的安全稳定运行提供坚实的保障。



## 2.服务人员安全管理

强化对服务人员的安全教育培训，通过开展定期的安全知识讲座、现场演示、案例分析等多种形式的培训活动，全面提高其安全意识和自我保护能力。培训内容涵盖交通安全知识，如遵守交通规则、正确佩戴安全头盔、避免疲劳驾驶等；消防安全知识，如正确使用灭火器、火灾逃生方法、电气火灾预防等；应急救援知识，如急救技能培训、应急疏散程序、危险化学品泄漏处理等，使服务人员深入了解在服务过程中可能遇到的各类安全风险及科学有效的应对方法。同时，为服务人员配备齐全、实用的安全防护用品，如急救包、防护手套、安全帽、反光背心等，并定期检查和维护，确保其在服务过程中的人身安全得到充分保障。

建立严格、规范的服务人员安全管理制度，对服务人员的工作行为进行全面、细致的规范和约束。明确要求服务人员在服务过程中必须严格遵守安全操作规程，不得擅自从事任何危险行为。例如，在使用电器设备、燃气设备时，必须确保操作正确，遵循先检查后使用、使用后及时关闭的原则；在协助老年人外出活动时，要提前规划安全路线，注意交通安全，避免在交通繁忙时段和危险路段行走；在进行高处作业（如更换灯泡、清洁窗户等）时，必须使用安全可靠的登高工具，并有人在旁监护等。对违反安全管理制度的服务人员，视情节轻重进行严肃的批评教育和相应的处罚，包括警告、罚款、暂停服务资格直至解除劳动合同等，确保安全管理制度的严格执行，有效防范安全事故的发生。

### 2.1深度与广度兼具的安全教育培训体系

#### 1、多元培训形式融合，深化安全知识理解

强化对服务人员的安全教育培训，构建了一个由定期安全知识讲座、现场演示、案例分析以及线上学习平台相结合的多元培训体系，旨在全方位、多层次地提升其安全意识和自我保护能力。

安全知识讲座定期邀请交通安全、消防、应急救援等领域的资深专家或专业讲师前来授课。讲座内容不仅包括基础理论知识，还通过多媒体展示、动画演示、实物讲解等方式，将抽象的安全概念转化为直观易懂的信息。例如，在讲解交通安全知识时，播放因不遵守交通规则而导致的严重事故视频，让服务人员深刻认识到违反交通法规

的惨痛后果；同时，利用交通模型和模拟驾驶场景，生动地展示正确的交通手势含义、车辆盲区的位置以及如何在复杂路况下安全驾驶等实用技巧，加深他们对交通安全知识的理解和记忆。

现场演示环节则侧重于让服务人员亲身体验安全设备的操作和应急处置方法。在消防安全知识培训中，专业消防员在空旷场地设置模拟火灾场景，手把手地教服务人员如何正确使用灭火器、消火栓等消防器材，从检查设备是否完好、如何正确握持灭火器、如何对准火源根部喷射等步骤进行详细演示，并让服务人员亲自操作，确保他们在实际遇到火灾时能够迅速、准确地使用消防设备进行灭火。对于应急救援知识培训，如心肺复苏操作，培训师在模拟人身上进行标准的心肺复苏演示，包括胸外按压的位置、深度、频率，人工呼吸的方法和注意事项等，然后让服务人员逐个进行实践操作，培训师在一旁进行指导和纠正，确保每位服务人员都能熟练掌握这一关键的急救技能。

案例分析选取养老服务行业及其他相关领域中具有代表性的安全事故案例，组织服务人员进行深入讨论和分析。这些案例涵盖了交通事故、火灾事故、服务过程中的意外受伤等多种类型，通过详细剖析事故发生的原因、经过和后果，引导服务人员从他人的经验教训中汲取智慧，思考如何在自己的工作中避免类似的安全风险。例如，在分析一起因服务人员未正确关闭燃气阀门导致的燃气泄漏事故时，组织服务人员讨论在日常服务中如何检查燃气设备的安全性、如何养成良好的操作习惯以及遇到燃气泄漏时应采取的紧急措施等问题，使他们更加深刻地认识到安全细节的重要性。

此外，还搭建了线上学习平台，为服务人员提供随时随地学习安全知识的便利条件。平台上的课程内容丰富多样，包括各类安全知识的视频教程、电子文档、在线测试等，服务人员可以根据自己的时间和学习进度进行自主学习和巩固复习。同时，平台设置了学习进度跟踪和考核功能，定期对服务人员的学习情况进行评估和反馈，确保他们能够全面掌握所学的安全知识。

## 2、安全防护用品精准配备与精心维护

为服务人员配备齐全、实用的安全防护用品，这是保障其人身安全的重要物质基础。根据服务人员的工作特点和可能面临的安全风险，精心挑选和配备了一系列专业

的防护用品。

急救包内配备了常用的急救药品和器材，如创可贴、消毒棉球、绷带、止血带、三角巾、冷敷袋、体温计、听诊器等，以应对在服务过程中可能出现的轻微伤病情况，如擦伤、扭伤、烫伤等，确保服务人员能够在第一时间进行初步的伤口处理和病情判断。同时，定期组织服务人员参加急救知识培训和急救包使用演练，让他们熟悉每种药品和器材的用途、使用方法和保质期，确保急救包在关键时刻能够发挥作用。

防护手套根据不同的工作场景和需求，配备了多种类型，如绝缘手套用于操作电器设备时防止触电风险；橡胶手套用于清洁卫生、处理化学物品等工作，防止手部受到化学腐蚀和细菌感染；防滑手套则在协助老年人起身、行走、搬运物品等容易滑倒的情况下，提供良好的手部抓握力和摩擦力，降低摔倒受伤的可能性。安全帽采用高强度、耐冲击的材质制作，符合国家标准，主要用于服务人员进行高处作业（如维修房屋设施、更换灯具等）或在可能有物体掉落的环境中工作时，保护头部免受意外伤害。反光背心则是为了确保服务人员在夜间或低光照条件下外出服务时的可见性，尤其是在协助老年人外出散步、就医等情况下，避免因光线不足而被车辆碰撞，提高其在道路上的安全性。

对于这些安全防护用品，建立了严格的定期检查和维护制度。安排专人负责，按照规定的时间间隔（如每周或每月）对防护用品进行检查，查看是否有损坏、过期、磨损等情况。例如，检查急救包内的药品是否在保质期内，器材是否完好无损；防护手套是否有破洞、裂缝，绝缘性能是否良好；安全帽是否有裂纹、变形，安全带是否牢固可靠；反光背心的反光条是否清晰可见等。对于发现的问题及时进行处理，如更换损坏的药品和器材、修补或更换破损的防护用品等，确保防护用品始终处于良好的使用状态，随时为服务人员的安全提供可靠保障。

## 2.2 严谨且全面的的安全管理制度建设

### 1、细化安全操作规程，明确行为边界

建立严格、规范的服务人员安全管理制度，首要任务是对服务人员的工作行为进行全面、细致的规范和约束，制定详尽的安全操作规程，明确每一个工作环节的安全要求和操作方法，让服务人员清楚地知道什么是可以做的，什么是绝对禁止做的，从

而有效避免因操作不当而引发的安全事故。

在使用电器设备方面，详细规定了从设备检查、接通电源、操作使用到关闭电源的全过程安全操作步骤。要求服务人员在每次使用电器设备前，必须先检查设备的外观是否有损坏、电源线是否破损、插头插座是否接触良好等，如发现异常情况应立即停止使用并报告维修人员。在接通电源时，要确保手部干燥，避免湿手操作，防止触电事故发生。操作过程中，严格按照设备的使用说明书进行操作，不得随意更改设备的参数设置或进行超出设备功能范围的操作。使用完毕后，必须及时关闭电源开关，并拔掉插头，避免电器设备长时间通电引发火灾等安全隐患。同时，对于一些大功率电器设备，如电暖器、电水壶等，规定了单独使用插座的要求，避免因多个电器共用一个插座导致过载引发火灾。

燃气设备的使用同样有着严格的操作规程。服务人员在使用燃气炉灶、热水器等设备前，要先检查燃气阀门是否关闭严密，燃气管道是否有泄漏现象，可以通过闻气味、涂抹肥皂水等方法进行简单的泄漏检测。在点火时，必须先打开燃气阀门，再点火，严禁先点火后开气，防止燃气泄漏引发爆炸。使用过程中，要保持室内通风良好，避免燃气积聚引发中毒事故。如果发现燃气泄漏，应立即关闭燃气阀门，打开门窗通风换气，严禁在现场使用明火或开关电器设备，并迅速撤离现场，到安全地带后拨打燃气公司的抢修电话进行报修。

在协助老年人外出活动时，提前规划安全路线是至关重要的环节。服务人员需要了解周边道路的交通状况、路况信息以及沿途的安全设施情况，选择行人较少、交通信号灯完善、道路平坦且无障碍物的路线。出发前，要提醒老年人穿着合适的鞋子和衣物，避免因穿着不当影响行走安全。行走过程中，要时刻关注老年人的身体状况和行走状态，保持适当的行走速度，避免过快或过慢。在过马路时，严格遵守交通规则，走人行横道，按照交通信号灯指示通行，同时要搀扶好老年人，防止其摔倒或被车辆碰撞。如果遇到交通繁忙时段或危险路段，如施工路段、道路狭窄且车辆较多的路段等，应尽量避免，选择其他安全的路线绕行，确保外出活动的交通安全。

对于高处作业，更是制定了详细的安全操作规范。服务人员进行高处作业前，必须先检查登高工具（如梯子、脚手架等）是否完好无损，结构是否稳固，安全防护

装置（如防滑垫、安全绳、防护栏等）是否齐全有效。如果使用梯子，要确保梯子放置平稳，与地面的夹角在安全范围内，并有人在下面进行监护，防止梯子滑动或倾倒。在登高过程中，要系好安全带，并将安全带的挂钩固定在牢固可靠的位置上，严禁在没有任何防护措施的情况下冒险登高作业。高处作业时，要集中精力，避免因分心而发生意外坠落事故。同时，严禁在高处抛掷物品，防止物品掉落砸伤下方人员。

## 2、强化违规处罚力度，确保制度执行

对违反安全管理制度的服务人员，必须视情节轻重进行严肃的批评教育和相应的处罚，以确保安全管理制度的权威性和严格执行，有效防范安全事故的发生。

对于初次违反安全管理制度且情节较轻的服务人员，如偶尔忘记关闭电器设备电源、未按规定佩戴安全防护用品等，采取批评教育和警告的方式，让其深刻认识到自己的错误行为可能带来的安全隐患，并要求其作出书面检讨，承诺今后不再犯类似错误。同时，将其违规行为记录在个人安全档案中，作为绩效考核和职业发展的参考依据之一。

如果服务人员多次违反安全管理制度或情节较为严重，如故意损坏安全防护设备、违反高处作业安全规定等，除了进行严厉的批评教育外，还会给予罚款的处罚，罚款金额根据违规行为的严重程度和造成的潜在风险大小而定。同时，责令其停工参加安全培训，培训合格后方可重新上岗，并且在一定时期内对其工作进行重点监督和检查，如再次发现违规行为，将加重处罚。

对于那些严重违反安全管理制度，如因违规操作导致安全事故发生或存在重大安全隐患且拒不整改的服务人员，将采取暂停服务资格直至解除劳动合同的处罚措施。在解除劳动合同后，将其列入行业黑名单，通报给其他养老服务机构，限制其在一定时期内从事养老服务相关工作，以起到警示和震慑作用，防止其在其他机构继续出现类似的不安全行为，从而维护整个养老服务行业的安全秩序。

通过以上深度与广度兼具的安全教育培训体系建设和严谨且全面的安全管理制度实施，全方位提升服务人员的安全意识和安全操作技能，规范其工作行为，为养老服务工作的安全开展提供坚实有力的保障，确保服务人员在为老年人提供优质服务的同时，自身的人身安全也能得到充分有效的保护。

## （六）服务信息化保障

### 1.养老服务综合管理平台应用

深度融合“全国金民系统平台”，充分挖掘和利用平台提供的各项功能，全面实现服务的信息化、智能化管理。通过平台，对服务对象的信息进行全面、深入、精准的录入和管理，涵盖基本信息（如姓名、性别、年龄、身份证号、家庭住址、联系方式等）、健康状况（如疾病史、体检报告、生理指标监测数据、康复情况等）、服务需求（如生活照料需求、医疗护理需求、精神慰藉需求等）、服务记录（如服务时间、服务项目、服务人员、服务效果评价等）等多个维度，实现服务对象信息的实时更新、动态共享和精准分析，方便服务团队随时随地全面了解服务对象的详细情况，为其提供个性化、定制化、精准化的服务。

充分借助平台的服务终端或 APP，实现服务任务的智能化分配、高效执行和实时监督。服务人员通过手机 APP 接收服务任务，详细记录服务过程中的各项关键信息，如服务项目的具体内容和实施情况、服务金额的明细、服务日期及时长的精确记录、服务质量标准的达成情况以及老人满意度的评价结果等，并通过移动网络实时上传至平台。管理人员可以通过平台的后台管理系统对服务过程进行全方位、实时的监控和管理，及时发现服务过程中出现的问题（如服务人员迟到、服务项目遗漏、服务质量不达标等）并进行快速处理，确保服务的顺利进行和服务质量的有效监督。同时，利用平台的数据分析功能，对服务数据进行深度挖掘和分析，为服务决策提供科学依据，如根据服务需求的分布情况合理调配资源、根据服务质量的评价结果针对性地改进服务等，不断提升服务管理的效率和水平。

#### 1.1服务对象信息管理的全方位精准化

##### 信息录入的广度与深度拓展

平台作为服务对象信息的汇聚枢纽，其信息录入范畴远超常规标准，构建起全方位的老人画像。在基本信息板块，除了常见的姓名、性别、年龄、身份证号、家庭住址、联系方式等，还进一步细化到户籍信息、婚姻状况、家庭成员构成及关系等，为服务过程中的沟通协调与紧急联络提供坚实基础。

健康状况信息录入更是详尽入微，疾病史记录涵盖了从常见慢性病到过往重大疾

病的诊疗过程、用药情况、复诊频率等详细信息；体检报告不仅存储了各项生理指标的原始数据，还对指标的变化趋势进行分析解读，结合专业的医学知识库，为潜在健康风险预警提供支持；生理指标监测数据实现了与各类智能穿戴设备和家用医疗检测仪器的实时对接，如血压计、血糖仪、心率监测仪等，确保数据的及时性和连续性，康复情况则详细记录康复训练的计划、进展、阶段性评估结果以及康复师的专业建议，为制定个性化的康复护理方案提供有力依据。

服务需求的采集通过多维度问卷、实地评估以及与服务对象及其家属的深度访谈相结合的方式，精准识别生活照料需求中的个性化偏好，如饮食口味、助浴习惯等；医疗护理需求中的特殊护理要求，如术后护理、临终关怀等；精神慰藉需求中的兴趣爱好、社交倾向等，为后续的服务匹配和个性化定制提供关键指引。

#### 信息的实时更新与动态共享机制

建立了一套高效的信息更新机制，确保服务对象信息始终保持最新状态。与医疗机构、社区卫生服务中心等建立数据共享接口，实现健康信息的自动同步更新，例如当老人在医院完成一次体检或诊疗后，相关的检查报告和诊断结果能够实时传输至平台，并自动更新到老人的健康档案中。服务人员在每次上门服务后，根据实际服务情况及时更新服务记录和老人的健康状况变化，如发现老人近期情绪低落，及时记录并反馈，以便后续安排心理咨询师或志愿者进行关怀和疏导。

信息的动态共享通过严格的权限管理体系得以保障，服务团队中的不同角色根据其工作职责和服务需求，被赋予不同级别的信息访问权限，确保信息在安全可控的前提下实现高效流通。例如，一线服务人员可以查看其所负责服务对象的基本信息、服务需求和近期服务记录，以便更好地为老人提供服务；管理人员则能够获取全部服务对象的综合信息，进行数据分析和决策；医护人员重点关注老人的健康状况和医疗护理信息，为疾病诊断和治疗提供支持。通过这种动态共享机制，实现了服务团队内部的信息协同，避免了信息孤岛的出现，提高了服务的协同性和连贯性。

#### 精准分析驱动个性化服务定制

运用先进的数据分析算法和人工智能技术，对服务对象信息进行深度挖掘和精准分析，实现从“粗放式服务”向“个性化定制服务”的转变。通过对健康状况数据的分析，

识别出具有相似疾病特征和健康风险的老年人群体，为其制定针对性的健康管理方案和疾病预防措施，如定期组织健康讲座、开展专项体检、推送个性化的饮食和运动建议等。

基于服务需求的分析，结合服务资源的分布情况，优化服务资源配置，确保每个服务对象都能获得与其需求高度匹配的服务供给。例如，对于居住在偏远地区且有较高医疗护理需求的老人，优先安排具有丰富经验的医护人员进行定期上门服务，并协调当地的医疗机构建立快速转诊通道；对于有精神慰藉需求的老人，组织志愿者队伍或安排专业的心理咨询师提供陪伴、聊天、文化娱乐活动等服务，满足其情感需求和社交渴望。

通过对服务记录和满意度评价的分析，不断优化服务流程和服务内容，提升服务质量和老人的满意度。例如，如果发现某一地区的老人对助餐服务的满意度较低，通过分析具体的反馈意见，可能是菜品口味单一或送餐时间不稳定，针对性地调整厨师团队或优化送餐路线和时间安排，从而提高服务质量和老人的生活品质。

## 1.2 服务任务管理的智能化高效执行与监督

### 智能任务分配的优化策略

平台的服务终端或 APP 采用智能算法进行服务任务分配，充分考虑服务人员的技能特长、地理位置、工作负荷、服务评价等多个因素，实现任务与人员的最佳匹配。首先，根据服务对象的服务需求和所在位置，筛选出具备相应技能和在合理服务半径内的服务人员名单，然后结合服务人员的当前工作状态（如是否正在执行其他任务、任务预计完成时间等）和历史服务评价（如服务质量评分、老人满意度反馈等），运用加权算法计算出每个服务人员的任务适配度得分，最终将服务任务分配给得分最高的服务人员，确保服务任务能够高效、优质地完成。

例如，对于一位需要紧急医疗护理服务的老人，平台优先选择距离最近、具有丰富医疗护理经验且近期服务评价较高的护士前往服务；对于常规的生活照料任务，如助洁、助浴等，则根据服务人员的地理位置和当天的工作安排，均衡分配任务，避免个别服务人员工作负荷过重或过轻，提高整体服务效率和资源利用率。

### 服务过程的精细化记录与实时上传



服务人员通过手机 APP 在服务过程中进行精细化信息记录，确保服务的每一个环节都有迹可循。在服务项目的具体内容记录方面，不仅详细描述服务的操作步骤和实施情况，还可以上传服务过程中的照片、视频等多媒体资料，如助餐服务中拍摄的饭菜照片、康复护理服务中记录的康复训练视频等，为服务质量的追溯和评估提供直观依据。

服务金额的明细记录遵循透明、准确的原则，详细列出每项服务的收费标准、计费数量和金额计算过程，确保老人及其家属能够清晰了解服务费用的构成和合理性。同时，与财务系统实现无缝对接，方便进行费用结算和财务管理。

服务日期及时长的精确记录通过 APP 的自动定位和计时功能实现，服务人员到达服务地点后，APP 自动记录服务开始时间，离开时自动记录服务结束时间，避免人工记录可能出现的误差和作弊行为，确保服务时长的真实性和准确性，为服务绩效考核提供可靠的数据支持。

服务质量标准的达成情况通过服务人员的自我评价和老人的满意度评价相结合的方式记录。服务人员在完成服务后，对照服务质量标准的各项指标，对自己的服务表现进行自我评价，如服务是否按时完成、操作是否规范、老人的需求是否得到满足等；老人及其家属则通过 APP 对服务质量进行打分和留言评价，如对服务态度、服务效果、专业技能等方面进行评价，这些评价信息实时上传至平台，为服务质量的监督和改进提供第一手资料。

#### 全方位实时监控与问题快速处理机制

管理人员通过平台的后台管理系统对服务过程进行全方位、实时的可视化监控，犹如拥有一双“智慧之眼”，时刻关注着服务的每一个角落。平台以地图、图表、列表等多种形式直观展示服务人员的分布情况、服务任务的执行进度、服务质量的实时数据等信息，方便管理人员快速了解服务的整体运行态势和发现潜在问题。

当监控到服务人员出现迟到、早退、偏离服务路线等异常情况时，平台自动发出预警信息，管理人员可以及时与服务人员取得联系，了解情况并进行相应的处理，如协调其他服务人员接替任务或对迟到人员进行督促和指导。对于服务项目遗漏、服务质量不达标等问题，管理人员根据服务人员和老人反馈的信息，迅速启动问题处理流

程，组织相关人员进行问题分析和整改，如安排专业培训提升服务人员的技能水平、调整服务流程优化服务质量等，并对问题的处理结果进行跟踪和评估，确保问题得到有效解决，避免类似问题再次发生。

### 1.3 数据驱动的服务决策与管理效能提升

#### 深度数据分析助力资源优化配置

平台的数据分析功能犹如一座数据宝藏，通过对海量服务数据的深入挖掘和分析，为服务决策提供科学、精准的依据，实现服务资源的优化配置。首先，对服务需求的分布情况进行时空分析，绘制出不同区域、不同时间段内各类服务需求的热度地图，如发现某一老旧小区在冬季对医疗护理服务的需求明显增加，而某一新建社区在周末对文化娱乐服务的需求较为旺盛，根据这些需求分布特点，合理调配服务人员、物资设备、资金等资源，提前做好服务准备，提高资源的利用效率和服务的响应速度。

结合服务对象的健康状况和疾病分布数据，与医疗机构合作建立分级诊疗和转诊机制，对于患有常见慢性病的老人，安排社区卫生服务中心的医护人员进行定期随访和基本医疗服务；对于患有疑难重症的老人，及时转诊至上级医院，并建立绿色转诊通道，确保老人能够得到及时、有效的治疗。同时，根据数据分析结果，合理规划养老服务设施的建设和布局，如在老年人口密集且服务需求较大的地区增设养老服务站、康复护理中心等，满足老年人的就近服务需求，提升养老服务的可及性和便利性。

#### 服务质量评估与持续改进策略制定

利用平台收集的服务质量评价数据，建立完善的服务质量评估体系，对服务的各个环节和整体效果进行全面、客观的评价。服务质量评估指标涵盖服务态度、服务技能、服务效率、服务效果、老人满意度等多个维度，通过量化评分和定性分析相结合的方式，定期生成服务质量评估报告，为服务质量的持续改进提供方向和依据。

例如，通过对服务人员的服务技能评分进行分析，发现某一类服务项目（如康复护理）的整体得分较低，进一步深入分析具体的扣分点和服务人员的技能短板，针对性地制定培训计划和技能提升方案，邀请专业的康复治疗师进行专项培训和实操指导，提高服务人员的专业技能水平。同时，根据老人的满意度评价和反馈意见，对服务内容和服务流程进行优化改进，如增加一些个性化的服务选项、简化服务预约和支付流

程等，提升老人的服务体验和满意度。

基于数据分析的服务决策和管理效能提升是一个持续循环的过程，通过不断地收集数据、分析数据、制定决策、实施改进措施，并再次收集数据进行效果评估，形成一个闭环的管理体系，推动养老服务质量和水平不断提升，为老年人创造更加美好的晚年生活。

通过深度应用“全国金民系统平台”，实现养老服务从传统模式向信息化、智能化模式的转型升级，在服务对象信息管理、服务任务执行与监督、服务决策优化等方面取得了显著成效，为养老服务事业的高质量发展注入了强大动力，让智慧养老的光芒照亮每一位老年人的幸福生活之路。

## 2.信息化应急救援响应

构建信息化应急救援机制，与平台运营单位保持 24 小时不间断的密切联系，确保能够迅速、准确地响应平台推送的应急救援任务。当平台发出应急救援信号时，服务机构的应急指挥中心能够在第一时间获取救援信息，包括服务对象的精确位置、紧急情况的详细描述（如疾病症状、事故类型等）以及相关的历史服务记录和健康信息等，并立即启动应急救援预案。通过平台的一键呼叫功能，迅速联系当地的医疗机构、消防部门、公安部门等应急救援力量，同时向服务人员发送紧急救援指令，要求其在确保自身安全的前提下，尽快赶到现场采取初步的救援措施，如进行心肺复苏、止血包扎、疏散人群等，为专业救援争取宝贵的时间。

利用信息化手段，与当地的医疗机构、消防部门、公安部门等建立高效、紧密的应急救援联动机制，实现信息的快速共享和无缝对接。在应急救援过程中，通过平台及时向相关部门提供服务对象的详细健康信息（如病史、过敏史、用药情况等）、居住地址的精准定位（包括楼层、房间号等）以及周边环境信息（如道路状况、建筑物布局等），协助救援人员快速、准确地到达现场，开展专业、有效的救援工作，提高应急救援的成功率和效率，最大限度地保障服务对象的生命安全和身体健康。

### 2.1应急救援信息的快速获取与精准分析

实时信息接收与多源数据整合

与平台运营单位构建起稳固且高效的 24 小时信息传输通道，确保应急救援信息

的即时获取与无缝对接。当平台发出应急救援信号的瞬间，服务机构的应急指挥中心如同被触发的应急中枢，通过高度集成的信息系统，迅速汇聚来自平台的多维度关键数据。这些数据不仅涵盖服务对象的精确地理位置信息，通过高精度的定位技术，精确到房间号乃至具体床位的坐标，还包括由智能健康监测设备实时上传的生理数据、服务人员在日常服务中记录的详细健康档案以及紧急情况的现场视频和音频描述等，从而全方位、立体化地呈现服务对象的当前状况和所处环境，为后续的救援决策提供详尽且精准的信息基础。

#### 智能分析与风险评估系统助力决策

配备先进的智能分析软件和风险评估模型，应急指挥中心能够在极短时间内对获取的海量信息进行深度挖掘和快速分析。利用大数据技术，系统自动比对类似紧急情况的历史案例和应对方案，结合服务对象的个体特征和健康背景，迅速评估紧急事件的严重程度和可能的发展趋势，例如根据老人的生命体征数据和疾病史，精准判断病情的危急程度，预估黄金救援时间，并智能推荐最为合适的救援资源调配方案和初步救援措施。这种基于数据驱动的智能决策支持系统，极大地提高了应急指挥中心在面对复杂紧急情况时的决策准确性和效率，确保救援行动能够有的放矢，有条不紊地展开。

## 2.2 应急救援预案的敏捷启动与协同执行

#### 一键启动与多部门联动响应

应急指挥中心在确认救援信息后，通过平台预设的一键启动功能，同步向当地的医疗机构、消防部门、公安部门等应急救援力量发送详细的救援请求信息，包括精确的事发地点、紧急事件的性质和严重程度、可能涉及的人员数量以及初步的救援建议等，实现多部门的快速联动响应。与此同时，利用平台的即时通讯功能，迅速组建涵盖各救援部门负责人、现场服务人员和应急指挥中心专家的线上应急指挥群组，确保信息的实时共享和沟通的高效顺畅，打破部门之间的信息壁垒，形成协同作战的强大合力，为救援行动的高效执行奠定坚实基础。

#### 服务人员现场应急行动的精准指导

在向专业救援力量发出请求的同时，应急指挥中心通过平台向距离事发地点最近

的服务人员发送详细的紧急救援指令，指令内容不仅包括具体的行动步骤和操作规范，还结合现场实际情况和服务人员的技能水平，提供个性化的救援指导。例如，针对服务人员可能面临的紧急情况，如老人突发心脏病，指挥中心通过实时视频通话功能，远程指导服务人员如何正确进行心肺复苏操作，包括按压的位置、深度、频率以及人工呼吸的技巧等，同时提醒服务人员注意观察老人的生命体征变化和周围环境安全，确保其在专业救援人员到达之前能够采取有效的初步救援措施，为挽救老人生命争取宝贵的时间窗口。

## 2.3 应急救援联动机制的高效运转与优化升级

### 信息共享平台的深度融合与拓展

利用信息化手段，与当地的医疗机构、消防部门、公安部门等共同搭建深度融合的应急救援信息共享平台，实现各方数据的实时交互和深度共享。在平台上，不仅整合了服务对象的详细健康信息，如完整的病史记录、过敏药物清单、长期服用药物的剂量和频率等，还接入了医疗机构的医疗资源信息，包括各类急救设备的配备情况、专科医生的值班信息以及医院的床位使用情况等，以及消防部门的消防设施分布和消防车辆调度信息、公安部门的交通路况实时监控数据和警力部署情况等。通过这种全方位、多层次的数据融合，各方救援力量在应急救援过程中能够迅速获取所需信息，实现资源的精准调配和行动的高效协同，极大地提高了应急救援的整体效能。

### 模拟演练与经验反馈驱动的机制优化

定期组织与各应急救援部门的联合模拟演练，模拟各类可能出现的紧急情况，如火灾、地震、突发疾病等，通过实战演练检验和优化应急救援联动机制。在演练过程中，利用信息化技术对救援行动的各个环节进行全程记录和实时评估，包括信息传递的及时性、救援人员的响应速度、现场处置的准确性和协同配合的默契度等方面，通过对演练数据的深入分析和总结，发现问题和不足之处，并及时进行针对性的改进和优化。同时，建立应急救援经验反馈机制，鼓励各部门在实际救援行动后及时分享成功经验和教训，将这些宝贵经验转化为具体的改进措施和优化方案，不断完善应急救援联动机制，提升应对各类突发事件的能力和水平，确保在关键时刻能够迅速、有效地保障服务对象的生命安全和身体健康，为养老服务事业的稳定发展提供坚实有力的

应急保障支撑。

## 五、主要标的信息（备用）

序号	名称	服务时间	服务地点	服务标准
1	禹州市民政局禹州市居家和社区基本养老服务提升行动项目（居家养老上门服务）项目（二次）	自合同签订之日起60日历天。	禹州市境内1022位经济困难老年人居住地。	符合国家及行业现行相关规范和标准。
2				
...				

说明：

1、按照《财政部办公厅关于印发〈政府采购公告和公示信息格式规范（2020年版）〉》（财办库〔2020〕50号）要求，中标（成交）公告须包含主要标的信息。如投标人未提供该表造成中标（成交）后无法发布中标（成交）公告的，投标人承担相关责任。

2、此表不涉及评标委员会评审内容。

供应商名称（并加盖公章）：河南禧仁养老服务有限公司