

4.4技术方案（实施方案）

（供应商根据招标文件要求自行编制）

第一章 服务内容及实施方案

一、项目概况与总体目标

（一）项目背景

本项目面向长葛市域内 52 名持有中华人民共和国二代残疾证的建档立卡脱贫户重度残疾人，旨在通过专业化集中托养服务，解决其基本生活照料、健康管理及医疗护理需求，助力巩固脱贫攻坚成果。服务期限为自合同签订之日起一年，服务地点限定于长葛市域内。

（二）核心目标

1. 实现 “三个保障”：保障服务对象日常生活需求全覆盖、健康监测无遗漏、医疗护理及时响应；
2. 达到 “两个达标”：服务质量验收合格率 100%、服务对象及家属满意度 $\geq 95\%$ ；
3. 建立 “一个体系”：形成标准化、可复制的重度残疾人集中托养服务体系，为后续服务升级奠定基础。

二、组织架构

（一）专项工作组构成

项目总负责人（1 名）：

需具备 5 年以上养老或残疾人服务管理经验，职责包括：对接长葛市卫生健康委员会，每周提交服务周报；审批服务流程调整、预算使用等重大事项；协调医保、残联等外部单位，每月组织跨部门联席会议。

护工服务部（8 名护工，细分 2 个小组）：

一组（4 人）：负责肢体残疾、视力残疾服务对象，需掌握助行器使用、盲文基础沟通技巧；

二组（4 人）：负责智力残疾、精神残疾服务对象，需接受过精神健康护理专项培训，具备危机干预能力。

每人固定对接 8-9 名服务对象，建立“每日护理日志”，记录饮食量、情绪状态、用药情况等 20 项细化指标。

健康管理部（2 名健康管理师 + 1 名医疗专员）：

健康管理师：需持有健康管理师证书，负责健康档案动态更新（每 3 天复核 1 次）、体检数据录入（采用长葛市卫健系统统一电子档案平台）；

医疗专员：由合作医疗机构派驻，具备执业医师资格，每日驻点 4 小时，负责常见病诊疗、转诊协调及护理方案审核。

后勤保障部（2 名后勤专员 + 1 名维修技工）：

后勤专员：分管物资采购（按周制定食材、日用品清单，确保新鲜度）和环境卫生管理（每日 3 次公共区域卫生巡查）；

维修技工：持有电工、特种设备操作证，负责冷暖设备、呼叫系统等设施日常检修，建立“设备维护台账”（记录检修时间、故障原因及处理结果）。

应急调度组（总负责人 + 医疗专员 + 2 名备勤护工）：

配备专用应急通讯设备（对讲机 + 备用手机），确保 7×24 小时通讯畅通。

（二）协作机制

实行“层级汇报 + 跨部门联动”制度：

日常事务：护工→护工组长→总负责人（逐级汇报，紧急事项可越级）；

突发情况：应急调度组接到报告后，10 分钟内启动部门联动（如医疗专员联系医院、后勤保障部准备车辆），并同步上报采购人。

三、管理制度

（一）绩效考核管理制度

- 1.考核周期：每日基础考核 + 每周综合评估 + 每月绩效评定；
- 2.量化指标：
护工：护理操作规范率（ $\geq 98\%$ ）、服务对象投诉率（ $\leq 1\%$ ）、应急响应及时率（100%）；
健康管理员：健康档案完整率（100%）、体检数据更新及时率（ ≤ 24 小时）；
后勤专员：物资采购合格率（100%）、设施完好率（ $\geq 98\%$ ）。

（二）服务管理制度

- 1.生活服务标准：
房间清洁：地面无可见污渍、桌面灰尘 $\leq 5\text{g}/\text{m}^2$ （用试纸检测）、垃圾桶每日清空 2 次；
餐食服务：热食温度保持在 $60\text{--}65^\circ\text{C}$ （送餐时用温度计测量），每周公示食谱并征求服务对象意见（每季度调整 1 次）。
- 2.护理服务规范：
肢体残疾对象：每日协助翻身 ≥ 4 次（防止褥疮），关节活动训练 ≥ 30 分钟；
智力残疾对象：每日开展认知训练（如数字游戏、图片识别） ≥ 1 小时，记录训练效果。

（三）安全管理制度

- 1.消防管理：每月组织 1 次消防演练，护工需掌握灭火器使用及应急疏散路线，消防通道保持 24 小时畅通（宽度 ≥ 1.2 米）；
- 2.用电安全：禁止在服务对象房间使用大功率电器（如电热毯），后勤专员每日检查电路接口，建立 “用电安全台账”；
- 3.食品安全：食材采购需索证索票（留存供应商资质及检测报告），餐食留样保存 48 小时（每餐 3 个品种，每样 100g）。

（四）财务制度

1. 设立项目专用账户，实行“收支两条线”，每月 5 日前向采购人提交财务报表（含餐费、物资采购、人员工资明细）；
2. 单笔支出超过 5000 元的，需提前报采购人审批，附详细费用测算说明。

（五）培训制度

1. 岗前培训（7 天）：累计培训时长 ≥ 40 小时，考核内容包括理论笔试（占 40%）和实操考核（如模拟喂餐、应急包扎，占 60%），不合格者暂缓上岗；
2. 定期培训：每月 15 日开展专题培训（2 小时），邀请市残联、医院专家授课，培训后 48 小时内提交学习心得。

四、服务流程

（一）入住服务全流程（72 小时闭环）

1. 接收阶段（0-1 小时）：

总负责人核对服务对象残疾证、建档立卡证明原件，留存复印件归档；

填写《入住信息采集表》，包含过敏史（食物 / 药物）、宗教信仰、饮食习惯（如素食、低盐）等 15 项细节。

2. 体检阶段（1-24 小时）：

健康管理员陪同至长葛市指定医疗机构完成血常规、肝肾功能、心电图等 18 项必查项目；

对行动不便者，协调医院提供上门体检服务，配备专用转运轮椅。

3. 适配阶段（24-72 小时）：

后勤保障部根据《体检报告》配置房间：

瘫痪对象：配备防褥疮气垫床、床边护栏、呼叫按钮（高度 0.5 米，方便触及）；

视力残疾对象：房间贴荧光标识（门框、楼梯边缘），配备语音报时器；

护工服务部制定《个性化护理计划书》，经医疗专员审核后执行，家属签字确认。

（二）日常服务流程

服务类别	时间节点	操作标准	责任岗位
晨间护理	6:00-6:30	协助洗漱（口腔清洁、面部擦拭）、更换衣物（检查皮肤有无压疮）	护工
早餐服务	6:30-7:30	送餐到床（餐食标注姓名、饮食禁忌），喂餐对象进食时间 ≥ 20 分钟 / 人	护工 + 后勤专员（餐食监督）
健康监测	8:00-9:00	测量血压、血糖（糖尿病对象），记录于《健康监测手册》	健康管理员 + 护工
康复训练	10:00-11:00	分组开展：肢体组（关节活动）、智力组（认知游戏）	护工（每组 1 名）
午餐服务	11:30-12:30	热食保温（使用恒温餐车），协助用餐后漱口、擦身	护工
午后休息	12:30-14:30	巡视房间，调节室内温度（夏季 $26^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$ ，冬季 $22^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$ ）	护工（轮值）
医疗巡诊	15:00-16:00	医疗专员逐房巡诊，处理轻微不适（如感冒、皮肤瘙痒）	医疗专员
晚餐服务	17:30-18:30	清淡饮食为主，记录进食量（不足正常量 $1/2$ 的需标注原因）	护工

夜间护理	21:00-21:30	协助如厕、更换睡衣,检查门窗锁具及呼叫系统	夜班护工
夜间巡视	23:00-05:00	每 2 小时巡视 1 次,重点关注重症对象呼吸、睡姿	夜班护工

（三）医疗服务对接流程

1. 轻微症状（如头痛、腹泻）：

护工 10 分钟内联系医疗专员，携带便携药箱上门处置；

用药需记录《用药登记表》（含药品名称、剂量、时间），由医疗专员签字确认。

2. 中度症状（如发烧 38.5℃以上、外伤出血）：

医疗专员 30 分钟内到场诊疗，判断需转诊的，立即联系定点医院，后勤保障部同步安排专用车辆（配备急救包、氧气瓶）。

3. 重症 / 急症（如昏迷、抽搐）：

启动应急响应，总负责人 10 分钟内上报卫健委；

医疗专员现场急救（心肺复苏、止血等），车辆 5 分钟内出发，同步通知家属及医院急诊科做好接诊准备。

五、调度机制

（一）人员应急调度

建立“AB 岗”制度：每名护工对应 1 名备勤人员，掌握其负责的服务对象基本情况，确保突发请假时 30 分钟内顶岗；

设立“机动护工”1 名（持有急救证书），专职负责应急支援，如同时出现 2 名以上服务对象需送医时，协调跨组支援。

（二）物资调度管理

日常物资：实行“最低库存预警”（如纸尿裤储备量 ≥ 3 天用量），后勤专员每周三盘点，不足时24小时内补充；

应急物资：专用急救箱（含肾上腺素、除颤仪等）存放于总负责人办公室，每日检查有效期，每月更新1次；

调用流程：填写《物资领用单》（注明用途、数量），护工签字→部门负责人审批→后勤专员发放，确保可追溯。

（三）外部单位联动

与2家定点医院签订《急诊绿色通道协议》，明确服务对象就诊优先等级（免排队、先诊疗后结算）；

与市医保局建立“每月对账”机制，安排专人负责医保报销材料收集（出院后3日内整理完毕），确保报销周期 ≤ 15 天。

六、人员培训

（一）专项技能培训

培训主题	培训内容	考核方式
残疾人心理护理	沟通技巧（肢体语言、耐心倾听）、情绪疏导方法	模拟场景考核（如安抚哭闹的智力残疾对象）
褥疮预防与护理	翻身技巧、伤口换药、气垫床使用	实操考核（在模型上演示）
应急急救	心肺复苏、海姆立克法、外伤包扎	技能操作 + 理论笔试（80分合格）
医保政策解读	建档立卡残疾人医疗救助标准、报销流程	案例分析（模拟报销计算）

（二）外部专家支持

每季度邀请长葛市残联康复科专家开展 1 次专题讲座，针对服务难点（如精神残疾对象攻击性行为应对）进行指导；

与市人民医院护理部合作，建立“一对一”带教机制，每月安排 1 名护工到医院进修 1 天。

七、奖惩体系

（一）奖励措施

月度“服务之星”：评选条件为护理日志完整率 100%、服务对象零投诉、应急响应零超时，奖励 500 元现金 + 荣誉证书，并在公示栏展示；

年度“优秀团队”：护工服务部全年服务质量评分第一的小组，奖励团队旅游基金 1000 元，组长晋升优先考虑。

（二）惩罚措施

轻度违规（如未按时消毒、护理记录漏项）：首次口头警告，二次扣当月绩效 10%，并参加补考培训；

中度违规（如服务对象投诉属实、物资领用记录不全）：扣当月绩效 30%，部门负责人连带扣 5%；

严重违规（如虐待服务对象、因失职导致安全事故）：立即辞退，追究相关责任，情节严重的上报主管部门。

八、发展规划

（一）短期（1-3 个月）

完成 52 名服务对象入住，开展首轮家属满意度调查（电话 + 纸质问卷），针对问题制定整改清单；

编制《服务流程手册（试行版）》，组织全员培训并考核。

（二）中期（4-6 个月）

引入 “智能监测系统”：为重症对象配备智能手环（监测心率、定位），房间安装烟雾报警器，数据实时同步至总负责人手机；

开展 “家属开放日”（每月 1 次），邀请参观服务流程，收集改进建议。

（三）长期（7-12 个月）

形成《重度残疾人集中托养服务标准》，上报卫健委作为区域参考范本；

总结服务经验，提出 “服务对象扩容可行性报告”，为后续覆盖更多残疾人奠定基础。

第二章 服务管理制度

一、总则

为规范长葛市域内 52 名建档立卡脱贫户重度残疾人集中托养服务流程，保障服务质量与安全，明确各岗位权责，依据项目采购需求及验收标准，制定本制度。本制度涵盖绩效考核、服务管理、安全管理、财务制度及培训制度五大体系，适用于项目所有参与人员，自合同签订之日起生效。

二、绩效考核管理制度

（一）考核对象与周期

1. **考核对象：**护工服务部、健康管理部、后勤保障部及应急调度组全体人员；
2. **考核周期：**每日基础巡查（由部门负责人执行）、每周综合评估（总负责人牵头）、每月绩效评定（提交采购人备案）。

（二）考核指标

岗位	核心指标	达标标准	权重
护工	护理操作规范率	≥98%(每日随机抽查 5 项操作,如翻身、喂餐)	40%
	服务对象投诉率	≤1%(以每月家属反馈及服务对象表达为准)	20%
	应急响应及时率	100%(接到呼叫后 5 分钟内到场)	20%
	护理日志完整率	100%(20 项细化指标无遗漏)	20%
健康管理员	健康档案完整率	100%(含 18 项体检数据、用药记录等)	50%

	数据更新及时率	≤24 小时(体检结果、就诊记录同步录入系统)	50%
后勤专员	物资采购合格率	100%(食材新鲜度、药品有效期等符合标准)	50%
	设施完好率	≥98%(每月检查冷暖设备、呼叫系统等)	50%

(三) 考核结果应用

优秀（90 分以上）：当月绩效上浮 20%，授予“服务之星”称号；

合格（70-89 分）：按标准发放绩效；

不合格（69 分以下）：扣发当月绩效 30%，强制参加为期 3 天的专项培训，连续 2 次不合格者予以调岗或辞退。

三、服务管理制度

(一) 生活服务标准

房间清洁规范：

每日 6:00-6:30 完成清扫，地面无可见污渍、毛发，桌面灰尘≤5g/m²（用标准试纸检测）；

垃圾桶每日清空 2 次（早 8 点、晚 8 点），垃圾袋采用可降解材质，容量不超过 2/3；

每周三、周日进行深度消毒，使用含氯消毒剂（浓度 500mg/L）擦拭门窗、扶手及设施表面，记录消毒时间及执行人。

餐食服务管理：

每日三餐按时配送（早餐 7:00、午餐 12:00、晚餐 18:00），热食温度保持在 60-65℃（送餐时用温度计现场测量）；

每周五公示下周食谱（含主食、荤菜、素菜、汤品），标注低盐、低糖、素食等特殊需求选项，每季度根据服务对象反馈调整 1 次；

喂餐对象专人负责，每餐进食时间 ≥ 20 分钟，避免呛食、误吸，记录进食量（如 “半碗米饭 + 100ml 汤”）。

个性化服务细则：

肢体残疾对象：每日协助翻身 ≥ 4 次（分别为 8:00、12:00、16:00、20:00），关节活动训练 ≥ 30 分钟，使用助行器时全程陪同；

智力残疾对象：每日开展认知训练（数字游戏、图片识别等） ≥ 1 小时，记录训练互动效果（如 “能准确指认 3 种水果”）；

视力残疾对象：房间物品摆放固定位置，新增物品需告知位置及用途，每周协助整理个人物品 1 次。

四、安全管理制度

（一）消防安全管理

消防设施（灭火器、应急灯、消防栓）每月 10 日检查 1 次，确保压力正常、在有效期内，记录《消防设施检查表》；

每月 25 日组织消防演练，全员参与，模拟火灾疏散（疏散时间 ≤ 3 分钟），护工需掌握灭火器 “提、拔、握、压” 使用步骤；

消防通道保持 24 小时畅通，宽度 ≥ 1.2 米，禁止堆放任何物资，每日早班后勤专员检查并拍照存档。

（二）用电与设施安全

服务对象房间禁止使用大功率电器（如电热毯、电暖器），后勤专员每日 9:00 巡查电路接口，发现私拉电线立即整改；

冷暖设备设定安全温度（夏季空调 $26^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$ ，冬季暖气 $22^{\circ}\text{C} \pm 1^{\circ}\text{C}$ ），维修技工每周检查温控器精度，偏差超过 2°C 立即调试；

呼叫系统每日测试 1 次（早班护工负责），确保按钮灵敏、语音清晰，故障修复时间 ≤ 2 小时。

（三）食品安全管理

食材采购实行“索证索票”制度，留存供应商资质（营业执照、食品经营许可证）及检测报告，验收时检查生产日期、保质期（距过期 ≥ 30 天）；

餐食制作过程符合《餐饮服务食品安全操作规范》，生熟食材分开存放，刀具、砧板专用，每日清洁消毒；

每餐留样 3 个品种（主食、荤菜、素菜），每样 100g，密封标注日期及时间，冷藏保存 48 小时，由后勤专员负责记录销毁时间。

五、财务制度

（一）资金管理

设立项目专用银行账户，实行“收支两条线”，所有收入（含财政拨款）、支出（物资采购、人员工资等）均通过该账户结算，每月 5 日前向采购人提交收支明细报表；

单笔支出超过 5000 元的，需提前提交《费用申请单》，附详细测算说明（如物资采购清单、单价及数量），经总负责人审批并报采购人备案后方可执行。

（二）报销流程

日常费用（如食材采购、小额维修）：经办人填写《报销单》附原始凭证→部门负责人审核→总负责人审批→财务专员办理（3 个工作日内到账）；

医疗费用报销：由健康管理员收集就诊票据（发票、费用清单、医保结算单）→医疗专员核对诊疗合理性→总负责人签字→专人对接医保局，确保报销周期 ≤ 15 天。

（三）物资采购管理

实行“集中采购 + 定点供应”：与长葛市 3 家合规供应商（食品、日用品、医疗耗材各 1 家）签订协议，每月 25 日提交下月采购计划，按需分批配送；

后勤专员建立《物资出入库台账》，记录名称、规格、数量、单价、入库时间及领用记录，每周三盘点，确保账物相符（误差≤1%）。

六、培训制度

（一）岗前培训（入职 7 天内）

培训内容：

理论课程（24 小时）：项目政策解读（受益对象范围、服务目标）、残疾人类别及护理特点、医保报销流程、应急预案；

实操课程（16 小时）：翻身防褥疮技巧、喂餐规范、轮椅转运、急救包扎（模拟场景训练）。

考核方式：

理论笔试（满分 100 分，80 分合格）+ 实操考核（5 项操作，每项 20 分，总分≥90 分），不合格者延期上岗。

（二）定期培训（每月 15 日，2 小时）

月份	培训主题	培训形式	考核要求
1 月	残疾人心理沟通技巧	案例分析 + 角色扮演	提交沟通记录改进方案
4 月	春季传染病预防护理	专家授课 + 实操演示	掌握消毒流程及症状识别
7 月	高温天气安全防护	视频教学 + 现场演练	正确操作降温设备

10 月	秋冬季节康复训练	分组实操 + 技能比武	完成 3 种残疾类型训练方案
------	----------	-------------	----------------

（三）专项培训（按需开展）

针对新入住服务对象特殊需求（如精神残疾躁动管理），48 小时内组织专题培训，邀请市残联专家现场指导；

每季度安排 1 名护工到长葛市人民医院护理部进修（1 天），学习重症护理技术，返回后开展内部分享会。

七、制度执行与监督

总负责人每周抽查制度执行情况（随机抽取 3 个岗位、5 项指标），形成《督查报告》，对违规项下达《整改通知书》（限期 24 小时反馈）；

设立“意见箱”（线上 + 线下），每周收集服务对象及家属反馈，涉及制度漏洞的，1 周内组织修订；

每月将制度执行情况纳入绩效考核，与岗位薪资直接挂钩，确保全员严格遵守。