

榆阳区智慧居家养老服务项目合作协议

甲方：榆林市榆阳区民政局

乙方：陕西延年颐和养老产业发展有限责任公司

根据《中华人民共和国民法典》和《榆阳区民政局 2024 年度政府购买智慧居家养老服务项目实施方案》（榆区政民发〔2024〕270 号）要求，双方经认真协商，本着平等、自愿的原则，就甲方购买乙方智慧居家养老服务相关事宜达成如下协议：

第一条：服务范围及对象。榆阳区城区范围内的 60 周岁以上生活困难且有居家养老服务需求的老年人（特困供养老年人、低保家庭老年人、重点优抚对象老年人、计生困难家庭老年人、失能半失能老人、空巢丧偶独居老人）购买居家养老服务。具体的服务数量依托云平台以实际发生服务的老年人为准。

第二条：服务内容及要求。依托智慧居家养老服务云平台，参照下列项目和服务要求为老年人提供服务：

序号	服务内容	子项目	服务要求
1	助餐	集中用餐	①助餐点的设置符合《中华人民共和国食品卫生法》的相关规定；②在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具应每餐消毒一次（不得使用化学消毒剂）；③尊重老年人的饮食习惯，做到科学合理，每周有食谱；④给予老年人充分的用餐时间，服务过程细致、周到、亲切；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理；⑤配置符合老年人特点的无障碍设施，配备满足老年人助餐服务需求的膳食设备（保温设备、消毒设备、必要的炊事用具和餐桌椅等）；⑥助餐员须经体检合格取得健康合格证后才能从事膳食服务工作，每年定期体格检查一次，有记录；注意个人卫生，勤洗手、勤理发、勤剪指甲，保持工作服清洁。

		送餐上门	①提前一周为老年人预定膳食，并作记录，临时需要点餐的应按老人意愿订餐；②送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温；③送餐时核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。
		协助用餐	针对有需求的老人提供喂饭、喂水服务，按老人进餐速度和用餐习惯协助用餐。
		上门做饭	服务人员根据老人禁忌合理安排食谱，注意营养搭配、饮食习惯、用餐特点等事项。
2	助浴		①根据老年人身体状态确定助浴次数，时间以15min~30min为宜，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风；②水温控制在40℃~50℃，室温(24±2)℃为宜，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理；③沐浴前水温调节适宜，先开冷水，再开热水；④沐浴时取舒适、稳固的座位，肢体处于功能位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁；⑤沐浴过程中应防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风；⑥沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立；⑦沐浴时取舒适的肢体功能位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁；⑧对失能卧床老人的助浴应采用适宜的方式进行，尽可能在床上完成助浴服务。
3	助洁	居室保洁	①服务人员上门为老年人提供居室清洁服务；②卧室、客厅整洁，地面洁净，无水渍、污渍，垃圾篓外观干净，篓内无垃圾；③厨房洁净，抽油烟机外表无油污；④卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味，镜面无水雾；⑤窗面无印痕，洁净光亮，阳台入室台阶、扶手、栏杆无灰尘；⑥注意操作安全，踩梯作业时防止磨损地面、碰损室内的物品；⑦清洁时应按照由里到外，由上至下的程序完成，完工后重新检查一次服务质量，防止疏漏。
		物品清洁	①服务人员上门为老年人提供物具清洁服务；②整理被褥、枕头、床单等床上用品，按季节及时更换被褥且翻晒，夏季凉席每日擦洗一次；③家具表面无尘，居室物品洁净、摆放有序，沙发巾、靠枕、抱枕摆放整齐；④清洁需移动物品时，须征得老年人或家属同意后方可移动，清洁完后第一时间将物品复原位；⑤清洁用具及时清洗、消毒，保持清洁。
4	洗涤	集中送洗	①选择有资质的专业洗涤机构为老年人提供服务；②告知老年人或家属贵重衣物不在洗涤范围；③送取衣物时，应做到标识清楚、核对正确、按时送还；④禁止将疑似传染病人的衣物集中送洗。

		上门清洗	①被褥清洗至少一月一次；②分类收集衣物、被褥、尿布，污、洁衣物分开放置；③洗涤时根据衣物的质地和颜色分类洗涤，并做到洗净、晾晒；④告知老年人或家属贵重衣物或不能水洗的衣物不在洗涤范围；⑤疑似传染性衣物先消毒后清洗，消毒液浓度及消毒方式、浸泡时间应符合消毒隔离要求。
5	助急		①危及老年人生命的紧急情况，服务人员应立即拨打公共救助服务热线(110、120、119)，同时电话通知老人家属，为救助中心提供相关信息；②为老人科普应急常识；③有条件的服务机构可应老人要求提供安装呼叫器、求助门铃、远红外感应器等安全防护器材服务，所提供设备应符合国家产品质量要求，定期检查维护，确保设备完好率达100%。
6	助医		①受老人或其家属委托，服务人员陪同老人或代老人去医院完成下列服务：预约挂号、住院、转院；陪同治疗、检查；领取报告、药品；办理出院、报销手续。②陪同老年人就诊应选择合适的交通工具。③就诊时应携带病历、就诊卡，在医疗机构挂号窗口取号，协助检查，就诊后根据医生的医嘱划价、取药，给予用药指导等。④通过交流缓解就医不良情绪，注意老年人安全，保护老年人隐私。⑤及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况。⑥受老人或家属委托代为买药，应选择有药品经营资质的药店按照医嘱代购药品。⑦钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。
7	助行		①服务人员陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步、陪同老年人就近购物、探访等；②根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具；③服务人员应掌握助行器、轮椅及其它辅助器具的正确使用方法；④告知外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合；⑤助行过程中注意观察老年人身体情况，发现异常情况及时处理；⑥服务过程中注意保护老年人安全。
8	生活护理	洗发	①控制水温至 40℃~45℃，防止水流入眼睛及耳朵；②用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤头皮；③洗净后吹干头发，防止受凉。
		梳头	①由发根到发梢梳理，动作轻柔；②宜选择圆钝的梳子；③鼓励老年人每天多梳头，起到改善头部血液循环等作用。
		口腔清洁	①老年人戴有活动性义齿的，先取下义齿后再进行口腔清洁，义齿应用清水清洗浸泡；②操作时擦拭手法正确，擦拭用具切忌伤及口腔黏膜及牙龈；③擦拭时棉球(或纱布)不应过湿，防止引起呛咳。

		洗脸	①水温适宜，擦洗动作轻柔；②颜面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，眼部无分泌物；③眼角、耳道及耳廓等褶皱较多部位重点擦拭；④洗脸后适当涂抹润肤霜，防止干燥。
		剃胡须	①保持颜面部无长须；②剃须用具保持清洁；③涂剃须膏或用温热毛巾敷脸，软化胡须；④动作轻柔，防止刮伤皮肤；⑤剃完后用温水擦拭干净，适当涂抹润肤霜；⑥定期消毒、更换剃须刀片，避免细菌滋生。
		修剪指甲	①保持无长指(趾)甲；②动作轻柔，防止皮肤破损；③修剪后指(趾)甲边缘用锉刀轻磨。
		洗手洗脚	①洗手、洗脚用具分开，即时清洗；②将手(脚)放入调节好水温的脸盆或水桶中充分浸泡；③用适量肥皂或洗手液细致擦洗，去除手(脚)部污垢和死皮，动作轻柔；④洗后适当涂抹润肤霜，防止干燥。
	生活起居护理	协助进食	①用餐前老年人和服务人员应洗手；②对有咀嚼和吞咽功能障碍的老年人，要将食物切碎、搅拌；③喂食时服务人员位于老年人侧面，由下方将食物送入口中；④每次喂饭前应先协助老人进汤或水；⑤协助进食时让老年人有充分时间咀嚼吞服，防止呛噎；⑥进食完毕后用清水漱口。
		协助排泄及如厕	①对有能力控制便意的老年人适时提醒如厕，对行动不便的老年人扶助如厕及协助使用便器；②对失禁的老年人及时更换尿布，保持皮肤清洁干燥，无污迹；③对排泄异常的老年人观察二便的性状、颜色、排量及频次，作记录；④便器使用后即时倾倒，污染尿片即时置于污物桶内，防止污染环境；⑤保护老年人隐私。
		协助移动	①检查辅助器具性能，轮椅刹闸稳固，轮椅刹闸后定点放置；②将轮椅靠近老年人身体健侧，轮椅与床或椅子呈30°~40°，固定轮椅，将老年人稳妥地移到轮椅或椅子上，叮嘱老年人扶好轮椅扶手；③动作轻柔，为坐轮椅的老年人固定好安全保护带。
		更换衣物	①了解老年人的肢体功能，注意更换的顺序；②保持肢体在功能位范围内活动，防止牵拉受损，防跌倒、坠地；③根据老年人意愿及时更换衣物。④保护老年人隐私。
		卧位护理	①根据不同的身体状况及护理要求调整老年人体位；②翻身适当按摩受压部位；③保持姿势稳定，并在受压部位垫海绵垫、气垫或垫衬枕头等；④翻完身后整理床单位，各肢体关节保持功能位；⑤保护老年人隐私。

9	康复辅助		①服务机构派送专业康复治疗(士)师上门为有康复需求的老年人提供被动运动、辅助运动的肢体功能性康复训练,以及保健性康复;②根据需求配备相应的康复器具;③项目设置需符合老年人的生理心理特点,群体康复有计划;④个体康复由专业人员或在专业人员指导下按计划实施;⑤告知老年人康复训练的目的及安全注意事项,量力而为;⑥康复过程中注意观察老年人的身体情况,并予以记录、评估;⑦康复过程中注意防跌、防过度,保护老年人安全。
10	健康管理		①做好疾病预防保健的健康教育;②定期体检。设立家庭病床,提供上门巡诊;③服务的老年人健康档案建档率应达到100%。
11	精神慰藉	谈心交流	①服务人员采取倾听、对话的方式,对老年人进行心理上的关爱,舒缓心情,排遣孤独感;②以老年人感兴趣的话题为切入点,引导老年人倾诉;③多倾听,少表达,与老年人建立良好的信任关系,找出症结,给予解决;④消除不良的情绪反应及孤独,帮助老年人维持家庭和子女的和睦关系;⑤帮助老年人逐步适应老年生活,养成乐观的生活态度;⑥注意保护老年人隐私。
		读书读报	①服务人员采取读书读报(网络查阅)的方式,帮助老年人了解时事、激发兴趣、促进身心健康;②了解老年人的阅读爱好,选择老年人感兴趣的书籍。读报语速慢、声音亮,尽可能用老年人习惯的方言阅读;③帮助老年人多了解时事,加强和社会的有效相处;④帮助老年人多掌握健康养生知识,培养良好的兴趣爱好。
		心理咨询	①应了解老年人的兴趣爱好、心理性格特点;②对老年人特殊心理需求和心理问题,提供心理咨询和抚慰。疏导心理困惑、排遣孤独,解决心理问题;③开展心理健康教育服务,开阔老人视野,保持心情舒畅。
12	法律维权		①组织老人进行相关法律知识讲座,了解相关法律知识和内容;②如遇老人赡养、财产、婚姻等法律问题,协助老人维护合法权利。
13	短期托养		①服务场所符合《陕西省社区居家养老服务设施建设指导意见》的要求;②床上物品干净整洁,定期清洗,并根据季节变换适时更换被褥;③房间应采光和通风通气良好,无异味。④冷暖设备齐全和运转正常,房间温度应在18℃~28℃为宜。⑤护理员应定时或不定时地进行巡视,观察老年人休息情况。

14	临终关怀	<p>①根据老人或家属意愿，医生评估结果，为老人提供临终关怀咨询服务；②协助医护人员做好服务对象的生活照料和痛症管理，根据服务对象的身体状况及其意愿，选择合适的护理方法；③密切关注服务对象的情绪变化，提供相应的心理支持；④协调服务对象完成未了心愿、订立遗嘱、器官捐献等法律事务；⑤有条件的服务机构，为已故老年人进行身体和室内环境清洁、并协助亲属整理遗物及联系相关方处理后事；⑥为有需要的服务对象家属提供哀伤辅导服务；⑦在社区开展生命教育活动，帮助老年人及其亲属树立理性生死观；⑧对服务老人加强巡查，密切关注高危老人。</p>
15	其他服务	<p>①根据老人需求，提供老年用品产品相关信息，协助老人合理选购所需用品；②服务人员代替老年人采购日常生活用品，应注意确认好商品名称、厂家、商品实用性、性价比等选购指标；③受老人或其家属委托，服务人员代缴水、电、暖气费、通信费等；④协助或代替老人办理养老金、车票预订、车辆预约、包裹邮寄等；⑤服务中应做到单证核对无误、钱款当面点清，注意保护个人隐私。</p>

第三条：试点合作服务期限。2025年2月5日-2026年2月4日。

第四条：费用及付款方式。甲乙双方正式签订合同之日起，乙方正常运营1个月后，甲方一次性向乙方支付购买服务费总额的40%；半年后支付购买服务费总额的30%；剩余30%服务期满经甲方考评合格后支付给乙方。甲方根据乙方实际服务人数及服务考评结果向乙方支付服务费，合同总额为958266元（玖拾伍万捌仟贰佰陆拾陆元），乙方在街道和社区的配合下核定符合条件的417名服务对象，服务过程中服务对象数量有变化的，乙方及时向甲方报备，并按照实际服务总人数，每少服务一人按照200元/人/月在最后一次付款时扣减。

第五条：双方的义务和职责。

（一）甲方义务和职责

1. 组织协调解决项目试点工作中出现的各类问题，负责乙方业务指导、日常监管工作。
2. 确定服务对象范围，负责对服务对象的摸底、审核、系统录入等工作，协助乙方完善服务对象相关资料。
3. 对乙方的运行情况和提供的服务不定期进行走访了解和考核评估，作为给付购买服务费的依据。

（二）乙方的义务和职责

1. 自行确定办公用房并承担服务机构硬件建设和相关费用，独立运营，自负盈亏。
2. 负责服务队伍和服务人员的招聘、培训、管理、调度，保证为服务对象提供安全、快捷、优质、高效的服务。
3. 承担云呼叫平台的相关通讯费用，保证服务对象有服务需求时能通过便捷、高效的方式与平台取得联系。
4. 应进一步了解服务对象的详细情况和服务需求，并与服务对象签订服务协议，独立承担法律责任。
5. 服务内容及要求：按照本协议中第二条执行。
6. 服务时间：紧急救助服务时间为 24 小时；其他服务项目时间为 8:00—18:00。

第六条：违约责任：

甲方未能按照合同约定的时间支付费用的，逾期超过一个月，乙方有权暂停服务，直至甲方支付服务费后继续开展工作。

乙方未能按照合同约定提供服务，甲方有权要求整改，乙方经整改后仍不能达到合同约定的要求的，甲方有权要求乙方中止履行合同，直至整改符合要求。

第七条：争议解决。双方因履行本合同发生争议的，应当友好协商解决，无法协商解决的，任何一方有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第八条：附则。其他未尽事宜可由双方后续协商签订补充协议，所签订的补充协议与本合同具有同等效力。

本协议一式两份，双方各执一份，自双方签字盖章之日起生效。

甲方：榆阳区民政局



法定代表人：尹绚斐

委托代理人：

电话：0912-3525056

乙方：陕西延年颐和养老产业
发展有限责任公司



法定代表人：延娜娜

电话：15991278000

户名：陕西延年颐和养老产业发展有限公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司

西安公园路支行

银行账号：37000250900007066

2024年12月9日

2024年12月9日