

居家养老服务中心项目服务计划

目 录

第一节 生活照料服务计划.....	2
一、服务内容.....	2
二、服务标准.....	4
三、上门服务流程.....	12
四、上门服务标准.....	13
第二节 医疗卫生服务计划.....	15
一、服务内容.....	15
二、服务标准.....	18
三、服务支撑保障.....	20
四、服务流程.....	21
第三节 健康保健服务计划.....	23
一、服务内容.....	23
二、服务标准.....	24
第四节 精神慰藉服务计划.....	26
一、服务内容.....	26
二、服务标准.....	27
第五节 文化娱乐服务计划.....	30
一、服务内容.....	30
二、服务标准.....	31
第六节 其他服务计划.....	32
一、服务内容.....	32
二、服务标准.....	33

三、	服务流程.....	36
四、	服务监督和改进.....	40
第七节	居家养老服务流程.....	44

第一节 生活照料服务计划

一、服务内容

我公司充分关心和注意老年人的生活质量，将为老年人提供以下服务：

（一）助餐服务：洗、煮饭菜应干净、卫生，无焦糊；尊重老年人的饮食生活习惯；注意营养，合理配餐，每周有食谱；助餐点应配置符合老年人的无障碍设施，助餐工具应保持清洁卫生，餐具做到每餐消毒；送餐上门应及时，有必要的保温、保鲜设备。其主要分为以下两种：

1.集中用餐

集中用餐是指老年人到社区助餐点集中就餐。

2.上门送餐

上门送餐是指由助餐点或供餐单位派遣专人使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

（二）起居服务：协助穿脱衣服和入厕方法得当，老年人无不适现象；衣物整理放置有序；定时为卧床老年人翻身，无褥疮。生活起居包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理等护理项目。

（三）助浴服务：助浴前应进行安全提示，助浴过程应有家属或助老员在场；上门助浴时应根据四季气候情况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温和浴室内通风。其主要内容如下：

1. 上门助浴

上门助浴是指由服务人员上门协助老年人沐浴。

2. 外出助浴

外出助浴是指选择具有相应资质的公共洗浴场所协助老年人沐浴。

（四）卫生清理服务：协助刷牙、洗脸、洗脚、按摩动作适当，老年人无不适现象，做到老人容貌整洁、衣着适度、指（趾）甲整洁、无异味；定期清洗、更换床单和衣物，无脏污；定时打扫室内外卫生，做到清洁、干净。

1. 个人卫生包括洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等护理项目。

2. 保洁服务

（1）居室保洁

居室保洁是指服务人员上门为老年人提供居室清洁服务。

（2）物品清洁

物品清洁是指服务人员上门为老年人提供物具清洁服务。

3. 洗涤服务

(1) 集中送洗

集中送洗是指选择具有资质的专业洗涤机构为老年人提供衣物等物品清洗。

（2）上门清洗

上门清洗是指由服务人员上门为老年人清洗衣物。

（五）代办服务：代换煤气、代办各种手续、代缴各种费用等，应按照老人的要求及时办理。

1.代购物品

代购物品是指由服务人员代替老年人采购日常生活用品。

2.代领物品

代领物品是指由服务人员代替老年人领取养老金、邮局包裹等。

3.代缴费用

代缴费用是指由服务人员代替老年人缴纳公共事业费用。

二、服务标准

（一）个人卫生护理

1.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。

2.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。

3.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；
- (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。

4.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。

5.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。

6.修剪指（趾）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。

7.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。

8.沐浴

- （1）水温控制在 $40^{\circ}\text{C}\sim 50^{\circ}\text{C}$ ，室温 $(24\pm 2)^{\circ}\text{C}$ ，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；
- （2）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；
- （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，肢体处于功能体位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁；
- （5）沐浴过程中应有家属或监护人在场，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风。

（二）生活起居护理

1.协助进食

- (1) 用餐前老年人和服务人员须洗手；
- (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) 进食完毕用清水漱口。

2.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。

3.协助移动

- (1) 器具性能良好，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。

4. 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。

5. 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) 翻身时适当按摩受压部位；

(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。

(三) 助餐服务

1. 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) 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）。

(3

）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，餐具须每餐消毒一次（不得使用化学消毒剂）。

（4）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。

（5）尊重老年人的饮食习惯，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。

（6）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。

2.送餐上门

（1）使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

（2）提前一周为老年人预定膳食，并作记录。

（3）送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温。

（4）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。

（四）助浴服务

1.上门助浴

（1）根据老年人身体状态确定助浴次数，时间以 15～30 分钟为宜，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）℃，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) 沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立。

(4) 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。

(5) 沐浴过程中应有家属或监护人在场。

2.外出助浴

(1) 选择具有相应资质的公共洗浴场所协助老年人沐浴。

(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) 备齐外出沐浴需携带的洗发露、沐浴露、毛巾、换洗衣物等用品。

(4) 沐浴要求同“上门助浴”(1)~(4)。

(五) 助洁服务

1.居室保洁

(1) 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。

(2) 厨房洁净，抽油烟机外表无油污。

(3) 卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味，镜面无水雾。

(4) 窗面无印痕，洁净光亮，阳台入室台阶、扶手、栏杆无灰尘。

(5)

）注意操作安全，踩梯作业时防止磨损地面、碰损室内的物品。

（6）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。

2.物品清洁

（1）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，夏季凉席每日擦一次。

（2）家具表面无尘，居室物品洁净、摆放有序，沙发巾、靠枕、揽枕摆放整齐。

（3）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。

（4）清洁用具及时清洗、消毒，保持清洁。

（六）洗涤服务

1.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）疑似传染性衣物送取时要用专用污（洁）衣袋。

2.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。

(七) 代办服务

1. 根据老年人实际需求，确认代购物品名称。

2. 代领时仔细核对养老金金额、物品的名称，发生异议当面核实。

3. 代缴公共事业费需持有水、电、燃气、电信等缴费通知单。

4. 提供完整的代购、代领、代缴完成凭证，钱款当面点清。

5. 服务过程中注意保护老年人隐私。

三、上门服务流程

1. 上门服务前的准备

(1) 对服务对象基本状况有一个较深入的了解

(2) 通过电话与服务对象确认服务时间，了解服务对象的需求，确定每次服务的内容。

(3) 确定上门服务的服务人员

(4) 服务人员准备上门服务所需实际物资。

2. 上门服务的过程

(1) 轻敲三下门，等待服务对象或其家人开门。做自我介绍，并说明来意（XX您好，我们是XX，今天来是为您做XX，希望您能为我们的服务感到满意....。（注意说话语气、语调、语速及不要触犯老年人及其家人的忌讳）

(2) 进门开展服务。

①与服务对象确认服务内容。并观察服务对象家庭状况，以便分析在服务开展过程中应该避免哪些触犯服务对象或其家人的忌讳之处。

②开展服务时需保持良好的服务态度。保持微笑，使用敬语。

③服务人员严格按照机构服务标准开展相应服务。

④现场与服务对象进行沟通，了解服务对象对本次服务的满意度和对服务的不足之处提出意见与建议。

3.上门服务的结束

(1) 征求服务对象的同意，在相关服务表上签字确定服务。

(2) 服务人员离开前请求服务对象检查相关财物。

(3) 服务评估。服务对象、服务人员及机构人员对服务进行评估，改进服务，以保证下一次的服务质量。

(4) 服务跟进。电话反馈并约定下次服务时间。

四、上门服务标准

（一）服务人员在工作时间一律佩戴工作证，着机构统一的工作服装。接到服务指令后，在规定时间内提前五分钟到达。

（二）在与服务对象及其家人交流时应保持微笑，使用敬语。

（三）服务人员应遵守保密原则，对服务对象的隐私保密。

（四）服务人员不得接受服务对象及其家人任何形式的馈赠。

（五）服务人员在进行上门服务的过程中，不得做与服务内容无关的事。

（六）服务人员在服务时间内，要做好自身安全防范措施，同时不给服务对象家里留下安全隐患。

（七）在当次服务内容完成后应告知服务对象本次服务结束并陪同服务对象或其家人环顾服务对象家中，确认财务避免产生纠纷。

（八）在开展服务时应该在服务对象有监护人陪同的情况下开展服务。

（九）服务结束后，要主动征求服务对象的意见，现场真实填写服务表的相关内容，并邀请服务对象在上面签名确认。

（十）服务人员完工后，整理好自己的东西，并向服务对象微笑道别：很高兴为您服务，下次再见！帮服务对象关好门。

第二节 医疗卫生服务计划

一、服务内容

（一）定期体检

1.体检设计通过健康信息收集的相关资料，有针对性地制订个性化的健康检查方案。

2.体检服务定期进行适宜的健康检测与监测，由专业人员陪同体检，负责取送体检报告。

3.体检评估医院体检中心出具汇总报告，再由健康管理专家会诊评估，并撰写评估报告，对检出的异常指标或疾病，及时安排检后诊疗服务，跟踪指导保健，并纳入健康管理服务流程。

（二）上门巡诊

签约医疗机构上门巡诊对已发现的老年常见病通过家庭随访的方式进行跟踪，以保证随访对象得到经济、有效的救治。

对慢性病（高血压、糖尿病、严重精神障碍、结核病、肿瘤、肝炎等）病人开展健康咨询、用药指导、行为干预等。

对巡诊中发现的病情严重者，应建议并负责联系住院或转诊服务，出院后积极做好患者恢复期的康复工作

（三）家庭病床

家庭病床服务是指对需要连续治疗，又需依靠医护人员上门服务的患者，在其家中设立病床，由指定医护人员定期查床、治疗、护理，并在特定病历上记录服务过程的一种基层医疗服务形式。

家庭病床服务项目应为适宜在家中开展的诊疗服务，其提供的服务内容主要包括以下两大方面：

1.检查项目一般有血常规、尿常规、粪常规三大常规检查、心电图、测血糖、抽血化验等。

2.治疗项目一般有肌肉注射、静脉注射、静脉输液、皮下注射、换药、褥疮护理、导尿、吸氧、康复指导、护理指导、针灸、推拿等。

（四）社区护理

社区护理的主要服务内容为参与社区诊断工作，负责辖区内人群护理信息的收集、整理及统计分析。了解社区人群健康状况及分布情况，注意发现社区人群的健康问题和影响因素，参与对影响人群健康不良因素的监测工作。参与对社区人群的健康教育与咨询、行为干预和筛查、建立健康档案、高危人群监测和规范管理工作。

（五）健康管理

1.健康档案管理

健康档案管理服务包括：

（1

)个人历史医疗资料的收集、整理、建档包括生活方式、行为习惯、体格检查、疾病状态等与健康相关的信息资料。个人健康信息资料收集被评估者提供的个人的家族史、健康史、生活方式、膳食结构、体格报告以及相关实验室检查报告。

(2)个人健康状况动态跟踪和记录包括过去健康状况、曾患病史、现在健康状况、现病史、家族疾病史等状况的演变、警示和全面的动态跟踪与全程的记录与更新维护。

(3)疾病治疗方案及效果评估存档包括既往病史、现病史的治疗情况与效果评价及调整，促进疾病治疗学上的观察意义。

2.生活方式管理

生活方式管理是帮助个体或群体改变行为，降低健康风险，促进健康，预防疾病和伤害。重点是一级和二级预防。主要是通过矫正不良生活方式与行为习惯，对健康状态进行更好地维护和促进，防患于未然。

3.亚临床管理

亚临床管理包括：

(1)对体检异常指标制订管理计划，并跟踪督导执行实施行动和效果。

(2)综合分析影响健康的危险因素，有重点、有步骤地实施预防计划。

(3)定期安排健康管理专家、营养保健专家见面咨询，及时了解健康的最新动态，调整健康饮食结构。

(4) 适时安排流行病预防接种。

(六) 陪同就诊

陪同就诊是指由服务人员陪同老年人到医院取预约号、诊疗、取药、缴费等。

（七）代为配药

代为配药是指服务人员到医疗机构或药房为老年人代配药物。

二、服务标准

医疗保健服务应满足以下要求：

（一）应为服务对象建立健康档案，档案包括健康纪录、病历记录、个人药物纪录等，建档率达 100%；

（二）应制订医疗保健突发事件处理指引；

（三）应根据服务对象实际情况制定有针对性的预防方案，预防方案应简明扼要、通俗易懂，便于服务对象掌握预防老年病的基本知识并进行基础性的防治；

（四）应定期评估服务对象健康状况，如常规生理指数监测（体温、血压、体重等）；为有需要的服务对象提供医疗护理服务（如造口护理、引流导尿管等）；服务对象要定时服药的，应了解服务对象的药物处方，有条件的服务机构为服务对象提供储存药物，正确备药、派药或喂药等服务，并制定处理药物事故的工作程序或指引。

（五）应通过电话访、上门探访及其他活动形式为老年人提供预防保健、康复护理、心理健康等知识教育；

（六）提供医疗服务的服务机构应具有《医疗机构执业许可证》，如委托第三方医疗机构提供服务的需签订医疗合作协议，医疗服务协议应明确服务内容、方式、期限和双方的责任、权利、义务及其他有关事项；

（七）设立家庭病床应符合相关法律法规的规定。

（八）陪同就诊

1.选择合适的交通工具陪同老年人就诊。

2.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。

3.钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。

4.注意老年人安全，保护老年人隐私，并通过交流缓解就医不良情绪。

5.及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况。

（九）代为配药

1.代为配药需符合处方要求。

2.仅限于临床医师诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的门诊慢性病。

3.由老年人或家属写明代配药的药名及剂量，并签字。

4.在代配药定点医疗机构挂号、配药，根据医嘱划价、取药。

5.钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。

6.保护老年人隐私。

三、服务支撑保障

(一) 互联网信息服务平台

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/146153215212010110>