

居家养老服务中心项目管理规章制度

目 录

第一节 行政管理规章制度	3
一、人力资源管理制度.....	3
二、员工考勤管理制度.....	19
三、员工奖惩管理制度.....	22
第二节 服务类管理制度	30
一、生活护理管理制度.....	30
二、老人个人财物管理制度.....	40
三、护理质量管理制度.....	42
四、居室管理制度.....	46
第三节 医疗护理类	46
一、医生基本工作制度.....	47
二、医生值班工作制度.....	47
三、医生查房制度.....	48
四、医生交接班制度.....	49
五、医疗差错事故报告和登记制度.....	49
六、疑似传染病报告登记制度.....	50
七、卫生宣传制度.....	50
八、急危老人的急救处理制度.....	51
九、护士工作制度.....	51
十、护士交接班制度.....	52
十一、康复师工作制度.....	53
十二、康复日常管理制度.....	54

十三、社工工作制度.....	56
十四、康乐活动管理制度.....	57
十五、紧急状态处理制度.....	58
第四节 后勤保障工作制度.....	60
一、保洁日常工作章程.....	60
二、专项保洁规程.....	76
三、膳食服务制度.....	78
四、食品卫生制度.....	79
五、设施设备维修保养制度.....	80
六、保安管理制度.....	81
七、监控中心管理制度.....	82
八、保安巡逻制度.....	87
九、车辆管理制度.....	91
第五节 其他管理制度.....	91
一、食堂管理制度.....	91
二、休息室管理制度.....	92
三、休闲娱乐室管理制度.....	93
四、图书阅览室管理制度.....	93
五、阅览室管理员消防安全责任制度.....	94
六、健身康复室管理制度.....	95
七、文体活动室管理制度.....	95
八、居家养老服务中心档案管理制度.....	96
九、居家养老服务中心工作人员守则.....	96
十、居家养老服务中心老人守则.....	97

第一节 行政管理规章制度

一、人力资源管理制度

1.居家养老服务中心按人事部门规定和主管部门的相关要求，结合自身实际情况，合理配置各部门与各班组的工作人员，定部门、定岗位，达到与业务能力的平衡，确保各部门的业务工作正常运转。

2.认真做好员工的思想政治、业务水平的考核，并按时做好聘用工作。按期完成人事统计及劳动工作的月、年报工作，准确无误。

3.认真办理员工的调入和调离、辞职、退休及请假、销假的手续，办理在职员工的辞退、除名手续，做好员工的调配管理。

4.配合院部抓好劳动纪律、做好员工考勤、考核、奖惩工作。

（一）招聘管理制度

员工的招聘：根据公司未来经营发展战略招聘员工，用人部门经理将职务空缺及人员条件报到人事办公室，经逐级批准后，由人事办公室

通过各种媒体进行招聘并采取双向选择，择优聘用的方法选择合适的人才，应聘者一经录用到人事办公室办理聘用手续。

1.用人部门提出申请

(1) 注意部门岗位是否有编制，或因业务扩大，增加人员；

(2) 是否因为人员流动造成岗位空缺；

(3) 填写《用工申请表》注明用工数量、条件、岗位工作内容。

2.人事部门审核

(1) 申请是否符合公司和部门人员编制要求；

(2) 如部门新增岗位，考核部门岗位工作量；

(3) 部门间是否可以调配。

3.总裁或总经理审核

(1) 根据公司总体发展是否可以增加岗位或员工；

(2) 签核《用工申请表》，转行政人事部。

4.人事部门主持招聘

(1) 报纸登招聘广告或委托人才职介；

(2) 与用人部门参加招聘会进行人员筛选、初试；

(3) 介绍或其他途径。

(二) 面试制度

1.人事办公室经理面试员工职责

(1) 了解应聘人员的基本条件、求职动机和服务意识，

审查相关证件；

(2) 做公司简介并调查应聘人员对我情况的了解程度；

(3) 以往的工作经历和辞职原因，及可上岗原因；

(4) 对应聘人员的健康、反映能力、语言表达能力及综合素质作初步评定。

2.用人部门经理面试员工职责

(1) 了解所学专业、工作经历、实践、工作能力；

(2) 从专业角度了解其特长、知识的深度和广度；

(3) 是否符合工作岗位需求；

(4) 详细描述所招聘岗位的岗位职责和注意事项。

3.总经理面试员工职责

(只针对招聘主管级以上员工，参加面试主管均要在《面试人员评价表》上签署意见)

(1) 对应聘人员讲述公司未来发展前景；

(2) 了解和确定应聘人员对个人发展和待遇方面的要求。

(三) 员工聘用制度

1.公司员工录用采取试用制，试用期为一个月到三个月，试工期满或试工期内，符合公司标准的由部门经理向公司人力资源部提出新进员工转正申请，由试用员工填写转正申请表，由人事部报请总经理审批后即成为本公司的正式员工。

2.在试用期内工作表现良好成绩突出者可提前转正，无法达到规定的工作标准或有不良行为者，可被延期或终止试用。在试用期内公司与员工任何一方如提出辞职或解雇，均必须提前三天通知对方。

3.凡公司录用的员工，一律实行合同制，合同期限为一年。试用期将记入该员工在公司的连续司龄。

（四）培训制度

1.培训人员的定位

（1）员工

①员工的培训需求应与公司的业务发展需要一致，员工认为在哪些方面需要进行培训可向部门主管或人事部门说明，并报总经理/董事会批准。

②参加培训的员工都应尽力通过培训努力提高自己的能力，以进一步提高工作效率及业绩。

（2）部门主管

①主管人员应与员工讨论公司目前及将来业务发展对人员的要求，帮助员工分析及确定培训计划。

②与人事部门协调，寻找相关的培训机会和培训课程，以满足本部门员工的培训需要。

③培训结束后了解评估员工对培训的吸收情况，向人事部门反映培训效果。

（3）各部门

①根据工作需要及课程安排与要求，向人事部门提供参加此项培训的员工名单。

②人事部门审查部门所报名单，向符合条件的报名员工发出参训通知。

③员工根据公司及自身发展需要，可自愿选择外面的教育课程或培训课程。

A 员工需到外面参加培训时，填写《外出培训申请表》，经总经理核准后，方可实施。

B 到外参加培训，公司视情况与其签订《培训合同》，并按合同相关规定办理。

(4) 选择参加培训的人员标准如下：

- ① 试用期后已转正的员工。
- ② 该员工表现良好，有发展的潜能。
- ③ 该培训内容与员工目前或今后 2 年中的工作中有密切联系。
- ④ 员工有不断学习及提高自己知识与技能的主动意愿。
- ⑤ 员工有充沛的精力和能力来平衡工作培训的时间安排。

2. 培训计划制定

(1) 每年十二月份人事部门向各部门发放《培训课程调查表》，由人事部门负责征求各部门员工建议，并填写所需培训的课程。

(2) 人事部门根据公司业务发展及所报资料制订下一年度公司培训计划，并根据计划做费用预算，报总经理批准。

3. 培训内容

(1) 新进员工培训

人事办公室进行培训对公司组织结构、各项规章制度及企业文化、贯彻企业方针、统一观念、公司制度、员工手册、日常行为规范、人际关系沟通、团队精神。

主要使新员工对公司有了解，提高员工基本素质，加强技术和思想品德，维护企业利益，对公司有强烈的主人翁责任感。

(2) 用人部门进行培训对专业培训、岗前培训、工作流程、职业道德、如何提高工作质量和效率、减少失误、提高员工对工作的兴趣和成就感、掌握工作要领，达到岗位要求。

主要是根据工作程序进行专业技能方面的培训，让新职员在短时间内，掌握本部门所从事的工作内容，使员工能够尽快投入到工作中。

4.培训安排

(1) 根据各部门的需求和各部门对已做过的培训项目的反馈意见制定并执行新的培训计划。

(2) 通过提供培训建议，评估外部培训资料和培训项目的有效性等，帮助部门主管为员工制定相应的培训计划，并与部门主管共同协调组织员工培训。

(3) 根据课程需要联系讲师、教材等事项。

(4) 根据公司业务发展需要与员工所提供需求相结合，制定年度培训计划、费用估算报总经理批准后，依计划实施。

5.培训实施

(1) 培训学员请假规定

①学员因身体不适、工作急需、出差等原因确实无法参加培训的，须事先请假，并按程序得到批准后方可不参加培训，否则视为旷课。

②

旷课：凡学员未经批准，且又无充正当理由而缺课者视为旷课，旷课视同旷工。

③休息日安排上课，不记加班，不安排轮休。

④员工旷课 2 次以上者，在本年度内将不再安排任何培训课程。

（2）学员上课管理规定

①学员上课需要提前 10 分钟进入教室等候。

②学员上课认真听讲，按时完成讲师提出的学习要求。

③学员应尊敬讲师，不准随意说话、走动及睡觉。

④学员在上课期间，手机、传呼机不准发出声音，不准随意接听电话，以免影响其他学员。

（3）考试规定

①考试作弊记大过，并按重修处理。

②考试成绩记入员工档案，作为绩效考核参考之一。

6.培训后期工作

（1）向参训学员发放《培训效果调查表》，调查此次培训效果。

（2）培训费用结算。

（3）根据员工培训出勤及考试结果，更新员工人事档案数据库中的培训记录。

（五）考核制度

1.人事资源部所在部门

（1）录用前考核所培训内容

(2) 录用后考核试工表现

(3) 在岗员工定期考核，内容见《员工工作考核标准》。

(4) 公司员工的绩效考核制度，内容见《绩效考核制度》。

新职员在短期的培训后，部门经理应对其进行考核，要求考核结果明确，有实例说明并写培训总结由人事办公室存入个人档案。

2.绩效考核制度

根据公司发展的需要，为进一步提高员工的积极性、增强公司凝聚力，在完善培训考核制度的基础上，制定本管理制度，具体内容如下：

(1) 原则：公平、公开、公正。

(2) 宗旨：在有效的激励竞争机制基础上，建立良好的晋升和淘汰制，增加危机感和事业心，为形成有效率、有意识、有创造性的员工团体奠定坚实的基础。

(3) 细则：本考核制度对员工从品德、纪律、能力、业绩四方面进行考核；由公司人力资源部负责实施同时颁布制定各岗位人员的岗位职责及考核标准，各级负责人根据标准评定本部门人员的绩效；各部门按考核实施计划要求将本部门的绩效考评结果送交公司人力资源部。

3.考核规则制度

第一章 总则

一、考核的目的和用途

1.改善员工的工作表现，以达到企业的经营目标。

2.提高员工的满意度，挖掘员工的潜力，帮助员工成功与发展。

3.公平合理地进行员工的职务调整、薪金调整、奖惩等，并作为合同续签的依据。

4.增进主管与员工之间的相互了解和沟通。

二、适用范围

全体员工

三、考核依据

以员工在被考核阶段的工作成绩与表现为依据，部门主管应对所属员工的日常成绩及表现随时记录。

四、考核原则

考核要求客观公正，主管对下属员工的工作评价，应尽可能用数字化指标来衡量，不可凭主观感觉或印象来考核，对同一岗位的员工使用相同的考核标准，以免造成不公平现象，考核结果要反馈给员工。

第二章 考核类型及时间

考核类型	考核时间	考核类型	结果	备注
月度考核	月底	全体员工	与每月岗位工资挂钩	
半年度考核	每年7月	全体员工	薪资调整（个别人员）下半年培训计划的制定及调整	

			职位调整（个别人员） 管理部门员工半年度奖金	
年度考核	每年1月	全体员工	薪资调整（全体员工） 全员年终奖金 下年度培训规划的制定 职位调整（个别调整）	综合公司业务状况及部门和员工的工作业绩，每年对全体员工发放年终奖金。

三、考核方法

将各岗位的工作内容、工作要求、所负权责予以明确规定后，据此分别制定各岗位、各部门的绩效评估内容和评分标准并编制表格，根据员工的实际工作成果与表现实施考核，并辅以面谈。

（一）月度考核：由各部门主管在每月 29 日根据各员工月度绩效考核评分标准，填写部门每位员工的月度绩效评估表并交人力资源部。人力资源部将据此计算员工该月岗位工资。（即不同成绩岗位工资不同：成绩优秀者和较差者在原先岗位工资的基础上有所增减，具体幅度待人力资源部上报总经理后以书面形式通知本人。）

（二）半年度考核：由人力资源部于每年 6

月下旬准备考核资料（包括员工自我评估、各岗位半年度绩效评估表）并分发；7月上旬实施评估过程，由员工及各部门填写评估表；7月中旬人力资源部和公司管理层统计复核评估结果并报总经理审批；7月下旬评估将结果通知本人、存档并实施相应措施。

（三）全年度考核：由人力资源部于每年12月下旬准备考核资料（包括员工自我评估、各岗位半年度绩效评估表）并分发；次年1月上旬实施评估过程，由员工及各部门填写评估表；1月中旬人力资源部统计复核评估结果并报总经理审批；1月下旬评估将结果通知本人、存档并实施相应措施。

四、面谈

在实施评估过程中，负责为员工打分的各部门主管应按实际需要及时与员工就评估内容、标准、给分进行面谈，交流意见使评估工作沿着公正、公开、友好、积极的方向进行。

第三章 考核结果与反馈

一、考核结果反馈

绩效核定后，人力资源部将考核成绩及评语通知员工本人。在一定期间内，对考核结果不满意者可以向人力资源部提出异议，由人力资源部协调部门主管或公司高级管理人员复议，复议后的成绩即为最后核定的成绩。

二、考核结果运用

根据考核结果，人力资源部将对被评估人员进行培训、调整工资、奖金待遇、调整级别或职位等。同时主管与员工共同针对考核中未达绩效的部分分析原因，制定相应的改进措施计划。主管有责任为员工实施绩效改进计划提供帮助，并跟踪改进效果。

三、考核结果存档

考核结果由人力资源部存入员工个人档案。

第四章 考核者训练

一、考核者要求

参加考核人员应理解考核的意义、步骤、方法，公正地实施考核程序。

二、考核人员在考核时的注意事项

1.考核段以外时间的情况均不考虑在内，不可抗因素不作为评分依据。

2.评估人员应准确了解被评估员工的职务及其责任的具体内容及标准，不得以自己的想象或主观感觉为依据。

3.被评估人在考核时间段内的所有奖惩情况均记入考核评语内，作为考核的参考依据。

第五章 其他

一、变更

此制度遇有情况变动需增删、修改或废除时，由人力资源部经公司管理层同意后进行。

二、实施日期

第一条

工作绩效考核，简称考核，目的在于通过对员工一定时期的工作成绩、工作能力的考核，把握每一位员工的实际工作状况，为教育培训、工作调动，以及提薪、晋升、奖励、表彰等提供客观可靠的依据。更重要的是，通过这些评价指导员有计划地改进工作，以保证公司营运与发展的要求。

第二条 绩效考核原则

1.考核成绩不是为了制造员工间的差距，而是实事求是地发现员工工作的长处、短处，以扬长避短，有所改进、提高；

2.考核成绩应以规定的考核项目及其事实为依据；

3.考核成绩应以确认的事实或者可靠的材料为依据；

4.考核成绩自始至终应以公正为原则，决不允许徇私舞弊。

第三条 适用范围。本规则除下列人员外，适用于公司全员。

1.考核期开始进入公司的员工；

2.因私、因病、因伤而连续缺勤三十日以上者；

3.因公伤而连续缺勤七十五日以上者；

4.虽然在考核期任职，但考核实施日已经退職者。

第四条 考核步骤

1.确认评价要素与着重点，确定并填写评分档次；

2.综合若干评价要素，确定并填写最终评分档次；

3.再对考核表进行一次全面回顾与检查，考察各项要素之间的评价结果是否具有内在统一性，清除相互矛盾的因素；

4.进一步考察被考核者在同组内的相对位置，即名次排列是否合适；

5.

进行综合评定部分的考核评价，综合评定的评语，引入对人本身进行评价的综合因素，但切忌脱离事实，随意推测，甚至感情用事，力求客观公正。

第五条 在考核过程中，要注意加强上下级之间的沟通与能力开发，通过被考核者填写自考核表，了解被考核者的自我评价及对上级的意见和建议，以便上下级之间相互理解。

第六条 考核结果的反馈，部门经理通过面谈形式，把考核的结果，以及考核的评定内容与过程告诉被考核者本人，并指明今后努力方向，自我培养 and 发展的要点，以及相应的期待、目标和条件等等。

（六）人事档案管理

1.公司员工必须向公司人力资源部（办公室）提供必须的个人资料（户口本、身份证、学历证明、标准的个人简历、照片等），并确保资料准确无误。

2.公司对每位员工均有一份人事记录，记载员工平时的工作表现及主要工作业绩，作为员工每年评定晋升的参考资料及工资调整的依据。

（七）终止聘用与辞退制度

1.公司对员工定期进行岗位评定，对不能胜任工作的正式员工有权予以辞退。

2.辞退需提前 3 天通知本人，或支付该员工实际工作日的基本工资以代替，在双方协商同意的情况下，可允许员工

提前离开公司，当月薪金计至离职之日。

3.正式员工若要离职，应提前 15 天通知公司或以 15 天的薪金代替此通知，在双方协商同意的情况下，可允许员工提前离职，当月薪金计至离职之日。

4.因纪律处分被公司开除的员工，公司无须提前亦无须补发任何薪金。

5.本公司聘用的员工在工作未满 7 天自动辞职的将不予发放工资。

6.在公司工作不足 3 天被辞退的公司不支付工资。

7.不论何时辞职的，工资将在公司发薪日领取。

（八）员工激励机制

1.激励措施

（1）目标激励

通过推行目标责任制，使企业经济指标层层落实，每个员工既有目标又有压力，变压力为动力，努力完成任务。

（2）示范激励

通过各级主管的行为示范、敬业精神来正面影响员工；起到很好的表率作用。

（3）尊重激励

尊重并信任每一个人，尤其尊重企业的普通员工。

（4）参与激励

建立员工参与管理、提出合理化建议的制度，提高员工主人翁参与意识。

（5）荣誉激励

对员工劳动态度和贡献予以荣誉奖励，如光荣榜、外出培训进修、评选星级标兵等。

（6）关心激励

对员工工作和生活的关心，如建立员工生日情况表，总经理签发员工生日贺卡，关心员工的困难和慰问或赠送小礼物。

（7）竞争激励

提倡企业内部员工之间、部门之间的有序平等竞争以及优胜劣汰。

（8）物质激励

增加员工的工资、生活福利、保险，发放奖金、生活用品、工资晋级。

（8）信息激励

交流企业、员工之间的信息，进行思想沟通，如信息发布会、发布栏、企业报。

（10）处罚

对范有过失、错误，违反企业规章制度，怠误工作，损坏设备设施，给企业造成经济损失和败坏企业声誉的员工或部门，分别给予警告、经济处罚、降职降级、撤职、留用察看、辞退、开除等处罚。

2.激励策略

企业的活力源于每个员工的积极性、创造性。综合运用各种激励方法使全体员工的积极性、创造性、企业的综合活力，达到最佳状态。

(1) 激励要有足够力度。

①对有突出贡献的予以重奖。

②对造成巨大损失的予以重罚。

(2) 激励要公平准确、奖罚分明。

①健全、完善绩效考核制度，做到考核尺度相宜、公平合理。

②克服有亲有疏的人情风。

③在提薪、晋级、评奖、评优等涉及员工切身利益热点问题上务求做到公平。

(3) 物质奖励与精神奖励想结合，奖励与惩罚想结合。

二、员工考勤管理制度

第一章 总 则

第一条 为维护正常的工作秩序，强化全体员工的纪律观念，结合本居家养老服务中心实际情况，制定本制度。

第二条 考勤制度是加强员工劳动纪律，维护正常工作秩序，提高劳动工作效率，搞好全院管理的一项重要工作。全体员工要提高认识，自觉地、认真地执行考勤制度。

第三条 本院考勤管理由院办公室负责实施。

第四条 各部门负责人对本部门人员的考勤工作负有监督义务。

第五条 本院考勤实行打卡制度，员工上、下班均需打卡（共计每日 2 次）。每个员工应亲自打卡，不得帮助他人打卡和接受他人帮助打卡。

第六条 考勤记录作为年度个人工作考评的参考依据，予以相应奖励或处罚。

第二章 具体规定

第七条 工作时间

本院实行不定时工作制，各部门按需安排。

第八条 迟到、早退

1.上班 10 分钟以后到达，视为迟到，下班 10 分钟以前离开，视为早退。

2.每一次迟到早退扣款 XX 元，累计迟到早退三次视为旷工 1 天，按旷工处理。

3.迟到早退情节严重屡教不改者，将给予通报批评、扣除基本工资和绩效工资等处罚，直至解除劳动合同处理。

4.遇到恶劣天气、交通事故等特殊情况，属实的，经院领导批准可不按迟到早退处理。

第九条 请销假

1、部门负责人以下人员请假 1-2 天由部门负责人批准，3 天及以上的由院长批准；部门负责人以上人员请假由院长批准。所有请假人员都须在院办公室备案。

2.员工因公外出不能按时打考勤卡的，应及时在考勤卡上注明原因，并由部门负责人签字确认。

第十条 病假

1.员工本人确实因病不能正常上班者，须经部门负责人批准，报办公室备案，病假超过两个工作日者，必须取得医院开据的病假证明。

2.请病假须由本人或直系亲属当天向所在部门负责人请假，经批准后方可休假。

3.经领导批准的病假，每天扣除日基本工资的 XX%以及当日绩效工资。

4.连续病假超过两个月（含两个月）者按上海市相关政策执行。

5.员工必须在病愈上班当日将病假条主动交给院办公室核查存档。

第十一条 事假

1.员工因合理原因需要请假处理，并按规定时间和程序申请，经领导批准的休假，称为事假。

2.请事假的员工必须提前 1 天上交书面申请（如遇不可预测的紧急情况，必须由本人在当班以前请示部门负责人），如实说明原因，经部门负责人同意后，方可休假，否则按旷工处理。

3.经领导批准的事假，按天数扣除日工资（包括基本工资和绩效工资）。

4.事假可以用加班加点时间或年休假调休，但必须经过部门负责人的批准，经批准的调休事假可不扣发日工资。

5.员工在工作时间遇紧急情况需要离开岗位处理的，按上述有关规定执行。

6.事假两个月（含两个月）以上者视为自动辞职。

第十二条 年假

1.员工在本院工作满 1 年，享受每年 5 天的年假；工作 5

年以上者，享受每年 10 天的年假；工作 10 年以上者，享受每年 15 天的年假。年假最长不超过 15 天。

2.年假当年未休完的，不得累计到第二年。

3.申请年休假程序，按请销假制度执行，由部门负责人负责安排。

第十三条 婚假、产假、丧假

婚假、产假、丧假按照国家有关规定执行。

第十四条 旷工

1.未向部门负责人书面申请并经批准者，或未按规定时间请假，或违反病、事假规定，或违反院方制度中其它有关规定等行为的，均视为旷工。

2.每旷工 1 天，扣发月工资（包括基本工资和绩效工资）的 XX%，旷工 3 天以上（含累计）者，除扣发月工资的 XX% 以外，院方还视情况给予解聘等处理。

第十五条 奖励及补贴

1.严格遵守劳动纪律，全年出勤率 100%者，予以全勤奖。

2.年终奖、节假日补贴等一次性奖励或补贴，按员工全年出勤天数核发。

第三章 附 则

第十六条 本制度解释权归院办公室。

第十七条 本制度自颁布之日起执行。

三、员工奖惩管理制度

第一章 总则

第一条 为加强居家养老服务中心管理，提高为老服务质量，奖优罚劣，增强员工的主人翁意识，巩固居家养老服务中心两个文明建设成果，特制定本条例。

第二条 本条例适用于居家养老服务中心所有员工。

第三条 居家养老服务中心按照奖惩并重，以奖为主的原则，把思想工作同经济制约结合起来。

在奖励上，要坚持精神鼓励和物质奖励相结合，以精神鼓励为主的原则，对违反纪律的员工，要坚持以思想教育为主，惩处为辅的原则。

第二章 奖励

第四条 在各工作岗位表现优异，为居家养老服务中心增添荣誉，有下列表现之一的员工与部门给予精神鼓励或物质奖励。

1.出色完成本职工作，获得各级各项先进称号的部门和个人。

2.在各类行政、业务考核、评比、竞赛、论文交流等获得优异成绩者。

3.积极开拓业务，发展新技术，开展新项目，对提高我院护老服务技术水平有突出贡献的部门和个人。

4.在抢救危重老人，提高为老服务质量，创新发展等方面卓有成效，为居家养老服务中心争得较大荣誉和推动居家养老服务中心发展者。

5.在培养人才、技术培训教育、继续教育中做出突出贡献者。

6.有良好的职业道德和职业素质，热心为老人服务、廉洁为老服务事迹突出，受到老人及家属好评，有较大影响者。

7.坚持以老人为本、质量第一、服务第一、一切为了居家养老服务中心荣誉、在突发性事件处理中做出突出成绩的部门和个人。

8.有高度责任感，杜绝了严重差错和各种事故发生，使居家养老服务中心利益免受重大损失者。

9.在购置设备、物资供应、仪器维修保养、能源利用、财务监督等方面为居家养老服务中心节约开支，成绩显著者。

10.对居家养老服务中心民主管理、增收节支提出合理化建议，被采纳后收效显著者。

11.为了实施居家养老服务中心服务公开接受社会监督，对举报人、投诉人设举报、投诉奖。举报、投诉经查实对当事人给予必要的处罚，对举报、投诉人进行奖励以资鼓励。

12.拾到老人和家属财物及时上报院办公室，拾金不昧者。

13.严格遵守劳动纪律，全年出勤率 100%者。

14.在其他各项工作中为居家养老服务中心增添荣誉者。

第五条 对员工鼓励和奖励的形式为：

1.利用各类会议、各类刊物以及院部通报表扬等，在居家养老服务中心员工中宣传和发扬光大。

2.按批准权限和审批程序授予各种荣誉称号、证书或奖金，如优秀员工奖、服务明星等。

3.按批准权限和审批程序或请示上级给予荣誉。

4.优先提供培训、优先培养、优先提拔任用。

5.对获得奖励的员工，由居家养老服务中心按有关规定记入人事档案。

6.奖励金额为 XX 元，根据实际情况决定具体金额。

第三章 处罚

第六条 在为老服务及其他工作中，有损于老人利益及居家养老服务中心荣誉的部门和个人，违反规章制度，经批评教育仍不改正的，分别视情节轻重给予行政处罚、经济处罚、留职查看或解聘等处罚。

第七条 违反操作常规和操作规程的：

1.对违反操作常规和操作规程造成老人伤害事故的直接责任者，罚款 XX 元，并承担经济赔偿的 XX%，同时，给予行政处罚或解聘等处理。对隐瞒真相者除以上处罚外，追究相关法律责任。

2.在服务中发生重大差错，尚未构成事故的直接责任者，予以首次警告，罚款 XX 元，有经济赔偿的承担赔偿金额的 XX%，严重者给予留职查看、降级或解聘等处罚。

3.对违反操作规程造成严重差错和违反“五不准”原则（不准歧视、虐待、戏弄、打骂、变相体罚入住老人；不准接受侵占入住老人的财物；不准侵占、克扣入院老人的计划供应品；不准让老人替员工做私事或代替员工干活；不准压制民主，对入住老人挟嫌报复）者罚款 XX 元，严重者给予行政处罚或解聘等处理。如有经济赔偿的，当事人承担 XX%。

4.

对后勤部门（驾驶、配电、高压容器、液氧、排污、膳食等）因违反操作规程而造成后果者，给予作相应处理，除罚款 XX 元外，个人承担直接经济损失的 XX%。视情况给予留职查看、降级或解聘等处罚。对隐瞒真相者除以上处罚外，追究相关法律责任。

5.其他各种违反操作常规造成后果者，视情况做出相应处罚，如有经济赔偿的个人承担赔偿金额的 20%。

第八条 违反文明服务及职业道德规定：

1.不遵守“七不”，工作时讲粗话、脏话、刺激性和侮辱性等不文明语言，甚至吵架、打架者，聚众闹事者，罚款 XX 元，情节严重者给予行政处罚或解聘等处理。

2.用老人公费、医保卡记账、开药以及挪用老人钱物者，除扣发当月绩效工资外，还处以记账、开药或检查费用 XX 倍的罚款，情节严重者给予解聘的处罚。

3.利用工作职务之便收受或索取老人财物者，经查处处以 XX 倍罚款，并根据情节轻重给予留职查看、降级，直至解聘处理。

4.在为老服务工作中，如对老人发生冷、硬、顶、拖或故意刁难老人，老人及家属投诉后经查实每次罚款 XX 元，情节严重屡教不改者予以解聘处理。

5.利用职务之便，擅自动用居家养老服务中心各类设备为己所用，一经查实罚款 XX 元，情节严重者加重处罚。

6.遇突发事件等紧急状态，接到通知的医护人员、护士、护理人员、后勤人员等应立即到位，否则视作故意推诿处理，

并处以 XX 元罚款，给予降职或解聘等处罚。

7.其他违反文明服务和职业道德者，视情况对其做出相应的处罚。

第九条 违反劳动纪律

1.每一次迟到早退扣款 XX 元，累计迟到早退三次视为旷工一天，按旷工处理。

2.行政总值班应带头忠于职守，不得脱岗、离岗，否则一次扣款 XX 元，因脱岗、离岗造成不良后果者，根据性质及危害程度作相应处罚。

3.员工上班时间应坚守岗位，不得离岗位、串岗，否则一次扣款 XX 元，因离岗、串岗造成不良后果者，根据性质及危害程度作相应处罚直至追究法律责任。

4.对制造不利于居家养老服务中心发展、不利于员工之间、老人之间、员工与老人之间团结等言行者，对老人家属或对外制造不利于居家养老服务中心各项工作的言行者，挑拨离间者等扣款 100-500 元，情节严重者给予留职查看、降级或解聘等处理。

5.凡上班时间做私事、洗澡、理发、看非业务书刊、打电话聊天、聊天、看报纸、带孩子、吃零食、抽烟、酗酒等违反劳动纪律现象，每次扣款 XX 元，屡犯者加重处罚。

6.工作人员上班时间应按本岗位规定穿工作衣，戴口罩、工作帽，佩带胸牌等装备，如违反一次扣款 XX 元；工作时应严肃认真，不得高声谈笑，面对老人要微笑服务，违反者扣款 XX 元。

7.

未经部门批准擅自调班造成脱岗、漏岗者做旷工处理，后果严重者加重处罚。

8.员工请假必须提前一天提出申请，必须征得部门负责人同意，并交出病假单或调休单方可休息，未经请假或虽请假未被批准者，按旷工处理。部门负责人请各类假必须提前一天向院长提出申请。

9.各部门做好合理安排，需要加班的由各部门负责人提前申请，注明加班人员、预计时间及理由，经院部批准后方可执行，加班以小时为单位记入考勤，按工作时间给予加班费补偿。凡参加开会、学习、培训和文娱活动等，占用休息时间的，不作为加班。个人擅自加班或加班不合理者不作为加班处理。

10.每旷工 1 天，扣发月工资（包括基本工资和绩效工资）的 XX%，旷工三天以上（含累计）者，除扣发月工资的 XX% 以外，院方还视情况给予解聘等处理。

第十条 违反消毒隔离、爱国卫生制度

1.自行车、助动车、机动车应放在指定地点，乱停乱放者，每次罚款 XX 元。

2.居家养老服务中心环境应自觉保护，乱倒垃圾杂物、泼倒污水者，每次罚款 XX 元。

3.厨房工作人员在工作时，应穿工作服，戴口罩、帽子，违者每次扣款 XX 元。

4.工作人员应自觉爱护绿化，随意损坏绿化者，除按市场价赔偿外，另外罚款 XX 元。

5.

医务、护理、食堂等工作人员应注意形象，上班时涂指甲油、戴外露首饰、穿拖鞋、汗背心者，行为不端者等，每次罚款 XX 元。

第十一条 浪费、损坏居家养老服务中心财物

1.擅自将居家养老服务中心各种设备、器具车辆借给他人或外单位私用者，视情节罚款 XX 元，如损坏照价赔偿。

2.丢失公款者，当事人按丢失金额赔偿；丢失或损坏公物者，视其性质予以处罚。发生事故的，由院部根据事故严重程度决定处罚方式。

3.凡丢失居家养老服务中心刻制的各类图章的，按图章费的两倍赔偿，并按造成后果的轻重进行处罚。

4.院内冰箱一律不得放置私人物品，不得私用电炉及其他不准私用的电器，违者每次罚款 50 元。

5.私自将公家的记录纸、纸张、棉花、纱布、劳保用品、生活区用品、清洁用品等材料挪作他用，发现后按用料的成本价 XX 倍处罚。

6.偷盗公物，先按被盗物品的市场价 XX 倍处罚，并给予行政处罚、解聘直至追究法律责任。

第十二条 违反安全、治安条例

1.在禁止吸烟的场所吸烟者，每次罚款 XX 元。

2.居家养老服务中心员工必须遵守居家养老服务中心规则，未经行政总值班同意，不得擅自留宿非本院员工，违者罚款 XX 元。

3.凡借用工作理由侮辱老人、嘲笑、打骂、虐待老人；

借老人弱势欺侮老人，每次扣除 6

个月绩效工资，并给予行政处罚，严重者解聘处理，违法者交执法机关处理。

4.院内任何部门、任何时间、任何地点不得进行赌博，违者扣除6个月绩效工资，屡教不改者解聘处理。

第四章 附则

1.本条例涉及到处罚的部门和个人，除条例中规定的扣款外，均与部门及部门负责人的文明建设物质奖励挂钩。

2.本条例的最终解释权归院办公室。

3.本条例如与国家法律法规相抵触时，以国家法律法规为准。

4.本条例将从公布之日起执行。

第二节 服务类管理制度

一、生活护理管理制度

（一）生活护理分类

生活护理工作是居家养老服务中心为住养老人提供的核心服务内容。其工作方式大体有两种，一种称为分级护理，一种称为个案护理。个案护理就是根据在院老人个体的年龄、生活自理程度和身体状况，采取针对性的护理措施，使护理工作更适应老人的个体需要的一种工作方式。

(二) 生活护理等级确定

1.实行生活分级护理是居家养老服务中心对在院老人进行生活护理的工作方式。首先应根据新入院老人的具体情况确定生活护理等级。确定等级要依照生活分级护理标准认真进行。

2.生活分级护理标准是根据老人的年龄、生活自理程度、身体状况以及特殊要求而制定的。它分为自理、半护理、全护理和专门护理四个等级。它是对入院老人确定生活护理等级和对在院老人调整生活护理等级的依据，也是提供相应的等级生活护理的依据。

（三）生活分级护理的主要内容

生活分级护理的主要内容是围绕不同护理等级老人日常生活需求，从个人卫生护理、饮食起居、居室卫生、医疗康复四个方面作出的规范化护理要求。

1.自理老人

（1）个人卫生护理

①早晨督促老人漱口、洗脸、洗手、梳头。晚上督促老人洗脸、洗手、洗脚、洗臀部。督促老人定期剪指（趾）甲，理发剃须，更换衣裤。

②督促或组织老人定期沐浴，夏季气候炎热时，每日沐浴并督促、帮助老人每日擦席。

（2）饮食起居护理

①鼓励或帮助老人到食堂用餐。

②巡视居室、观察老人睡眠情况，发现异常及时报告，及时处理。根据需要帮助老人购买生活用品及食品，并应手续齐全。

③细心观察并掌握老人饮食、起居及思想情绪、精神状态等情况。

（3）居室卫生

①督促老人早晨整理床单位、晚上铺床、帮助老人翻晒被褥。定期定时更换床单、被套、保持床单位清洁。

②酌情开窗通风，保持室内外空气流通。

③每日清洁居室卫生，室内物品摆放整齐有序。做到桌面、门窗、地面及墙壁清洁无积灰，定期消毒。

（4）医疗康复

①医务人员每日上下午各查房一次，急症病人随叫随到，及时处理，给药、治疗到床边。

②组织老人参加院内的各种康复活动。

③平时做好卫生保健指导工作，老人体格检查每年一次。

2.半自理老人

半护理的操作规范详见《半护理区护理操作流程》，并做好相应的记录。

（1）个人卫生护理

①早晨协助老人漱口、洗脸、洗手、梳头；晚上协助老人洗脸、洗手、洗脚、洗臀部。协助老人定期剪指（趾）甲，理发剃须，更换衣裤。

②定期帮助老人沐浴，夏季气候炎热时，每日沐浴，并帮助老人每日擦席。每周洗涤内衣一次（夏季每日洗），每周洗涤外衣一次。

③搀扶行走不便的老人如厕。

（2）饮食起居护理

①对不便去食堂用餐的老人做到饭菜、茶水供应到居室，鼓励或帮助老人自己用餐。巡视居室、观察老人睡眠情况，发现异常及时报告及时处理。

②根据需要协助老人采购生活用品及食品，并手续齐全。

③细心观察并掌握老人饮食起居及思想情绪、精神状态等情况。

④协助医务人员注意观察老人病情变化、用药后反应，发现异常情况，及时报告医师处理。对缺乏自理能力的老人按规定代为保管好钱物。

（3）居室卫生

①协助老人早晨整理床单，晚上铺床，定期翻晒被褥。

②每月定时更换床单、被套，污染时及时更换，保持床单位清洁。杯子、毛巾、便器定期清洗，每周消毒一次。

③酌情开窗通风，保持室内外空气流通。

④每日清扫居室，室内物品摆放整齐有序，做到桌面、门窗、地面及墙壁清洁无积灰，定期消毒。

⑤餐具和茶杯严格消毒，老人的毛巾、面盆做到经常清洗，便器用后及时消毒。平时做好卫生保健指导工作，督促并定期检查食品卫生情况与日期一次。

⑥做好心理护理及卫生宣教。

(4) 医疗康复护理

组织协助老人进行康复操等活动。康复治疗，老人体格检查一次。

3.全护理老人

全护理的操作规范详见《自理区护理操作流程》，并在好相应的记录。

（1）个人卫生护理

①早晨帮助老人漱口、洗脸、洗手、梳头。晚上督促老人洗脸、洗手、洗脚、洗臀部。

②帮助老人定期剪指（趾）甲，理发剃须，更换衣裤。

③定期帮助老人沐浴，夏季气候炎热时，每日沐浴，并帮助老人每日擦席。每周洗涤内衣一次（夏季每日洗），每周洗涤外衣一次。

④搀扶行动不便的老人如厕。

⑤为大小便失禁或发生呕吐的老人及时清洗更换衣物及床上用品。

（2）饮食起居护理

①饭菜、茶水供应到床边，按时喂饭、喂水、喂药。

②加强巡视居室，观察老人睡眠情况，发现异常及时处理。根据需要帮助老人采购生活用品及食品，并手续齐全。

③细心观察掌握老人饮食起居及思想情绪、精神状态等情况。

④协助医务人员注意观察老人病情变化，用药后反应，发现异常情况，及时报告医师处理。与家属保持沟通，对缺乏自理能力的老人按规定代为保管好钱物。

（3）居室卫生

①早晨为老人整理床铺，定期翻晒被褥、气垫、被单保持清洁、平整、干燥柔软。定期定时更换床单、被套、保持床单位清洁。

②酌情开窗通风，保持室内外空气流通。根据季节做好防暑、防寒工作。

③每日清洁室内卫生、室内物品摆放整齐有序，做到桌面、门窗、地面及墙壁清洁无积灰，定期消毒。

④餐具和茶杯、假牙严格消毒，老人的毛巾、面盆做到经常清洗，便器消毒每周一次。做好心理护理及卫生宣教。

（4）医疗康复护理

①医务人员每日上下午各查房一次，急症病人随叫随到，及时处理。做到用药、治疗到床边。

②为老人开展针对性个体康复活动。

③平时做好卫生保健指导工作，老人体格检查每年一次。

④对易发生坠床、跌倒轮椅滑下意外的老人，须提供床栏、安全带等安全保护具，确保老人安全。

⑤对患病老人严密观察病情变化，制定针对性护理措施，并做好记录，防止并发症的发生。

4.专护老人

（1）个人卫生护理

①早晨为老人漱口、洗脸、洗手、梳头。晚上为老人洗脸、洗手、洗脚、洗臀部。为老人定期剪指（趾）甲，理发剃须，更换衣裤。

②定期为老人沐浴，夏季气候炎热时，每日沐浴，并为老人每日擦席。

③每周洗涤内衣一次（夏季每日洗），每周洗涤外衣一次。

④搀扶行走不便的老人如厕。

⑤为发生呕吐的老人及时清洗更换衣服。做好老人大小便护理。

⑥对大小便失禁和卧床不起的老人建立翻身卡，做到勤查看、勤换尿布，勤清洗下身，定时翻身、更换衣被，保持老人清洁。

（2）饮食起居护理

①饭菜、茶水供应到床边，按时喂饭、喂水、喂药。

②加强巡视居室，观察老人睡眠情况，发现异常及时报告、及时处理。根据需要帮助老人采购生活用品及食品，并手续齐全。

③细心观察并掌握老人饮食起居及思想情绪、精神状态等情况。

④协助医务人员注意观察老人病情变化，用药后反应，发现异常情况，及时报告医师处理。对缺乏自理能力的老人按规定代为保管好钱物。

⑤对痴呆老人根据情况定时巡视，防止随意外出或发生意外。

（3）居室卫生

①早晚为老人整理床铺，翻晒被褥。被褥、气垫、被单保持清洁、平整、干燥柔软、无碎屑。

②定期定时更换床单、被套、保持床单位清洁。

③酌情开窗通风，保持室内外空气流通，根据季节做好防暑、防寒工作。

④每日清洁室内卫生、室内物品摆放整齐有序，做好桌面、门窗、地面及墙壁清洁无积灰，定期消毒。

⑤餐具和茶杯严格消毒，老人毛巾、面盆做到经常清洗，便器每周消毒一次。做好心理护理及卫生宣教。

（4）医疗康复护理

①医务人员每天上下午各查房一次，老人需要随叫随到，及时处理。做到用药、治疗到床边。

②为老人开展针对性个体康复活动。

③平时做好卫生保健指导工作。老人体格检查每年一次。

④对老人易发生坠床、跌倒意外者，须提供床栏等安全保护具、确保安全。

⑤对患病老人严密观察病情变化，制定针对性的护理措施，并做好记录，防止并发症的发生。

⑥提供 24 小时专人护理，确保各项治疗护理措施的落实，保证输液及其他各类引流通畅。

⑦对长期卧床而不能自主翻身的老人，定时翻身，变换卧位，检查皮肤受压情况，严防褥疮发生见《褥疮的预防护理操作流程图》。

⑧根据专护对象病情需要，配备各种医疗监护器械及药

品，及时配合抢救。

（四）痴呆老人护理

痴呆老人操作规范详见《痴呆老人操作流程》并在《全护理每日工作量化表》做好相应的记录。

1.痴呆老人由于记忆力感知及功能方面衰退特点制定以下操作常规：

（1）协助编排时间表；

（2）鼓励老人建立健康的自我形象和保持个人仪容整洁；

（3）因老人的身体机能退化能力需要给予合适的帮助；鼓励老人多参加活动增添患者的自信心和成功感；

（4）鼓励老人与人沟通；

（6）注意安全。

2.仪容

（1）每天提醒老人协助老人建立刷牙或洗假牙习惯；

（2）睡觉前协助老人假牙取下，放在不易打碎的杯子内；

（4）提醒老人及协助老人建立洗脸、洗头、洗脚、洗下身的习惯。

3.进食

（1）不愿进食、忘记进食时，护理人员定时协助督促老人，并建立定时进食时刻表；

（2）老人易忘记已进过食又要进食，护理人员应提醒进食的品种和进食情况，帮助老人一起回忆；

(3) 计算老人进食量和营养。

4.穿衣

(1) 衣服以舒适保暖为主，并尊重老人的喜好；

(2) 根据季节变化及时给老人增添衣服；

(3) 定期协助或督促老人完成更衣；

(4) 睡觉时协助督促老人脱衣、晨起穿衣；

(5) 在老人衣服被服加贴标识。

5.如厕

(1) 中期、晚期的老人痴呆症因身体退化出现失禁；

(2) 在厕所加贴标识；

(3) 培养定时如厕的习惯；

(4) 提醒饭前、饭后、睡前如厕；

(5) 晚间如厕有困难的，床边置便椅尿壶。

6.环境

(1) 痴呆老人易忘记自己的房间、厕所行走路线；

(2) 在老人床、房间加贴醒目标志；

(3) 对厕所、食堂、活动室加贴特殊标志；

(4) 外出时在工作人员陪伴下进行购物游玩活动。

(五) 生活护理操作管理

1.

生活护理操作管理主要依照生活分级护理的主要内容或个案护理内容、生活护理程序和生活护理技术操作常规，通过检查、督促、考核、规范生活护理工作，做好《生活区每月工作量化表》的登记，保证居家养老服务中心生活护理质量。

2.生活护理程序是根据护理工作不同班次的工作时间和老人 24 小时的生活需要，将各班次的工作时间分解若干时间段，在每个时间段内明确规定具体的工作内容，对每项工作又标有明确的要求。它既可以使护理人员的工作做到有计划、有内容、有要求，便于检查督促，又有利于老人按时得到各种服务。

3.生活护理操作技术常规是进行生活护理的规范要求。护理人员严格执行生活护理操作技术常规，是保证生活护理质量的基础，也是管理者应加强管理力度的关键环节。

二、老人个人财物管理制度

（一）老人个人财物管理要求

1.入院老人个人财物管理

（1）老人入院时，需要院方保管的财物，由代理人、生活区物资保管人及护理员一起加以清点。清点登记在《老人入住物品清单》后，同时签名，一式二份。对金银首饰、名牌手表等贵重物品，如老人或代理人要求院方代为保管时，院方可代为妥善保管。

（2）对老人所带数额较多的钱款，如老人或代理人要

求院方代为保管时，双方当面清点移交，办理手续。并须在物资卡上写明存折的金额、存期、帐号。交由办公室财务部门将钱款存入银行统一保管。小数额的钱款可存院方财务处，做到随需随取。

(3) 老人物品管理要细致认真，存放不零乱、不混淆、不遗失。老人衣物要定期晾晒，保证物品不霉烂、不虫蛀、不损坏。

(4) 老人要求使用代为保管的财物时，生活区要及时按规定办理。

2. 出院老人个人财物管理

(1) 老人出院时，生活区物资保管人、护理组长根据老人物资卡上登记物品逐件清点，交还老人或家属。

(2) 物品领出后由老人或代理人在物资卡上签名，一式两份，各自保管，（院方保留物资卡，归业务员存档）属保留控制文件。

(二) 老人遗留财物的处理

1. 有代理人的老人病故后，其贵重物品、遗款和其他物品应及时清点，及时移交其代理人。

2. 孤老病故后，清点其物品时，应由医疗护理中心主任、物资保管人、护理区组长一起开箱清点。对其贵重物品、遗款及时上交财务科保管，由护理区组长、物资保管人、财务科共同签字、封存，由院里根据政策统一处理。收据由业务员放入老人档案。

三、护理质量管理制度

(一) 护理质量管理内容

护理工作是居家养老服务中心工作的核心内容，它包括生活护理、医疗护理、心理护理。其质量管理是护理管理的核心。日常护理质量管理由护理部主任负责。技术管理和行政管理是进行护理管理的两个内容。二者对保障护理质量不可缺少的。由于护理对象为老年人，因此护理工作应突出老年人护理的特色。管理的具体内容包括基础护理、居室和物品管理。

1.做好病情观察。病情观察是基础护理的重要内容之一。要求病情观察细致、准确、及时、全面。应当重点加强对新入院老人、重病老人的观察。内容包括全身状况、脉搏、呼吸、精神、睡眠、饮食、大小便与用药后反应。观察患病老人要有连续性，必须写好《楼面交班表》的记录。

2.做好心理护理和生活护理。生活护理是心理护理的基础，严格按照生活护理制度，认真做好生活护理，满足老人的生活需要。心理护理的基础是对老人心理、思想情况的真实了解和对其性格、情绪、态度的仔细观察。对于老人出现的心理变化，护理人员必须怀着深厚的感情，经常与他们交谈，关心体贴，耐心解释，及时给予心理疏导。

3.严格执行护理工作制度和护理技术操作规程。防止差错、事故和合并症的发生，做好《差错事故登记表》。认真实施等级护理或个案护理。

4.认真做好护理记录。认真书写《个案护理记录表》的记录，对保证护理工作的连续性极为重要。因此，各项护理记录的书写质量必须符合规定的要求。

5.

做好居室（病房）管理。居室（病房）管理应符合有关规定，以利于护理工作的实施。对居室（病房）的设施和各种物品按规定严格管理。

6.定时检查老人房间呼叫系统，保证畅通，如发生故障当天解决；

7.铃声就是命令，响铃5分钟内赶到老人身边，如呼叫系统发生严重故障，且当天无法修好，应加强巡视，每30分钟巡视一次（自理区）半护理区15—20分钟一次。

（二）护理质量管理方法

护理质量管理方法是使用行政管理和技术管理的方式，对岗位责任制、各项规章制度与技术操作常规在护理工作中贯彻落实，加以控制，保证达到护理工作目标的管理方法。若有达到管理目的，必须加强检查、督促、指导、评估，并按《护理质量考核表》考核，方能实现预期的效果。

1.加强检查、督促、指导：

（1）护理部主任是督促、检查规章制度贯彻落实的组织者和领导者。主要针对薄弱环节和工作重点，进行有目的、有重点的检查指导。在督促检查中要贯彻违章必究的原则，杜绝任意破坏制度或有章不循的现象。

（2）建立检查制度。检查制度要求护理部主任应按护理质量标准进行检查与考核，按《生活区百分考核表》考核。要求于每天上班后和下班前查房。各班次交接班时，要填写《交班报告表》按岗位职责要求逐项检查。护理部主任也可以在节、假日或夜间安排必要的督促检查。

(3

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/845244043310011132>