

居家养老服务项目

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/16782109575864.html>

范文网，为你加油喝彩！

湛露-九门小吃



2023年3月8日发(作者：大卡车吃小汽车3)

社区居家养老服务内容及标准规范

社区居家养老服务内容及标准规范

金中软件有限公司

2017年02月

目录

一、范

围.....

.....3

二、术语和定

义.....

.....3

三、基本原

则.....

.....4

四、服务内容和要

求.....

.....4

五、服务管

理.....

.....9

六、服务质量评

价.....

.....11

社区居家养老服务内容及其标准规范

一、范围

本标准提出了社区居家养老服务的内容和要求,规定了社区居家养老服务的组
织、服务项目、服务流程以及服务改进等要求。

本标准适用于社区居家养老服务社,社区助老服务社,、社区老年人日间服务
中心、社区老年人助餐服务点、社区居家养老综合服务中心等社区居家养老服
务

组织,机构,。

二、术语和定义

下列术语和定义适用本标准。

1、社区居家养老服务

依托社区养老服务资源,为60周岁及以上居家老年人提供或协助提供生活照

料、医疗康复、营养配餐、健康养生、法律维权、文化娱乐以及喘息服务等。

2、社区居家养老服务社

上门为居家老年人提供社区居家养老服务的机构。

3、社区老年人日间服务中心

日间集中为居家老年人提供社区居家养老服务的机

构。

4、社区老年人助餐服务点

社区中为老年人提供膳食加工配制、外送、集中用餐等服务的场所。

、社区居家养老综合性服务中心

集社区助老服务社、社区老年人日间服务中心、老年人助餐服务点为一体

的综合型社区居家养老服务机构,服务内容更丰富,体量相对较大。

三、基本原则

1,以人为本原则。整合社区养老服务资源,结合老年人特点,提供多样化的服

务。

2.公平公正原则。不因老年人个体状况差异而产生服务歧视。3.安全便捷原

则。保护老年人及服务人员的安全,提供就近便捷的服务。

四、服务内容和要求

生活护理、助餐、助浴、助洁、洗涤、助行、代办、相谈、助医、安全守护等

10项内容为社区居家养老基础服务,增值服务为专业康复护理,,一,基础服务,

1生活护理1.个人卫生1.洗漱等个人卫生应协助到位,容

护理貌整洁、衣着适度、指,趾,甲整

2.生活起居洁、无异味。

护理2.饮食、如厕等应协助到位。

3.定期翻晒、更换床上用品,保持床

铺清洁、平整。

4.用于生活护理的个人用具应保持

清洁。

2助餐1、集中用餐1、符合国家和本市食品安全法律法

2、上门送餐规的规定。

2、尊重老年人的饮食生活习惯。

3、注意营养、合理配餐,每周有食

谱。

4、提前一周为用餐老人预订膳食。

5、助餐服务点应配置符合老年人特

点的无障碍设施。

6、送餐运输工具应保持清洁卫生,

餐具做到每餐消毒。

7、助餐服务点及送餐运输工具应有

统一的社区居家养老服务标识

3助浴1、上门助浴1、助浴前应进行安全提示。2、外出助浴2、助浴过程

中应有家属或其他监护

人在场。

3、助浴过程中应注意观察老年人身

体情况,如遇老年人身体不适,协

助采取相应应急措施。

4、上门助浴时应根据四季气候状况

和老年人居住条件,注意防寒保

暖、防暑降温及浴室内通风。

5、外出助浴应选择有资质的公共洗

浴场所或有公用沐浴设施的养老服

务机构。

4助洁1、居室整洁1、保持卧室、厨房、卫生间等居室内

部整洁,2、物具清洁物具清洁。

2、保洁用具应及时清洗,保持清

洁。

5洗涤1、集中送洗1、洗涤前应检查被洗衣物的性状并

2、上门洗涤告知老年人或家属。

2、集中送洗应选择有资质的洗衣机

构或有洗涤设施的养老服务机构。

3、集中送洗送取衣物时,应做到标

识清楚、核对准确、按时送还。

4、上门洗涤应分类洗涤衣物并做到

洗净、晾晒。

5、贵重衣物不在本洗涤服务范围之

内。

6助行1、陪同户外1、助行服务一般在老年人住宅小区

散步及周边区域内。

2、陪同外出2、助行服务应注意途中安全。

3、使用助行器具时应按助行器具的

使用说明进行操作

7代办1、代购物品1、代办服务范围一般为日常生活事

2、代领物品务；

3、代缴费用2、代办服务时应当面清点钱物、证

4、代办证件件、单据等。

5、代邮物品

8相谈1、谈心交流1、相谈服务应以舒缓心情、排遣孤独

为原则。2、读书读报

2、预先了解老年人兴趣爱好等情

况。

3、相谈过程中应与老年人保持良性

互动。

9助医1、陪同就诊1、陪同就诊应注意途中安全。

2、代为配药2、及时向老人家属或其他监护人反

馈就诊。

陪同就诊的情形为:1.常见病、慢性

病复诊,2.辅助性检查,3.门诊注

射、换药

代为配药

1.代为配药的范围为诊断明确、病

情稳定、治疗方案确定的常见病、

慢性病。

2.一般到老年人居住地所在区域范

围内的医疗机构。

3.应做到当面清点钱款和药物等

1、对政府补贴对象做到定期上门和10安全守护1、接受紧急

电话查询呼叫呼叫

2、应制定应急处理预案,接到紧急2、定期上门

呼叫,应通知相关机构及时赶到服查看

务对象家中。3、定期电话

3、为有需要的老人安装呼叫终端查询

,二,增值服务

提供专业康复护理服务,

1中风病人康1、中风后遗症1、常规康复措施,病情观察、

康复护理的护理复指导等,

2、中风手指康2、采用Bobath、PNF,Knott,

等复训练等服务技术帮助康复,

3、监控护理、定期专家会诊,

4、中风不同时期的康复计划,

2术后康护1、髌关节置换1、进行有针对性的护理措施,2、全髌置换术严

格认真的病情观察、卧位指3、膝关节置换导、骨折及骨科手术后护理、各术后康

复种并发症的预防和观察等,4、人工髋关节2、指导家属如何为老人提供适置换

术后护理宜的康护环境、安全的护理保护

,预5、骨折康复护防压疮、下肢深静脉血栓、理训练便秘等,及正确的营养膳

食指

导,

3、气管切开术后护理指导,全

髋关节置换术后护理指导,

4、伤口的换药护理,

5、辅助早期活动及心理护理。

3慢性病康护1、糖尿病护理1、常规康复指导,心理护理指2、高血压护理

导等,

3、冠心病护理2、营养补充计划,自我护理指

4、帕金森护理导,

5、.....3、针对性的康复锻炼计划;提升

免疫力计划、

4、监测病情,指导合理用药。

4卧床康护1、一般护理1、常规护理措施,

2、心理护理2、心理护理计划,

3、饮食护理3、合理膳食,制定营养护理计

划,4、康复护理

5、防治并发症4、制定运动计划和康复锻炼措

施。

5康护训练1、腰椎间盘突出1、常规护理措施

出康复训练2、科学的膳食营养计划,

2、老年痴呆康3、整套完整的康复功能锻炼

复训练操,

4、专业康复师定期上门指导服

务。

,三,服务价格标准

基础服务主要体现“为党和政府分忧,造福社会大众,打造民生民心工程,承担

政府公益功能 ” 这一精神,价格考虑低保低收入人群的承受能力,接受政府指导价或

定价,价格较为低廉。

增值服务是满足中高端老年人群的个性化康复护理需求,定位专业的康复护理,

价格参考市场价。

1基础居家养老上门服务15-50/小时

收费标准

2老年餐桌收费标准10-20元/餐/客

3日间托老中心收费标准临托,收费50-100元/天

日托,收费1500-3000元/月,含中餐、晚

餐、洗涤,

4个性化专业康复护理收150-260元/小时

费标准

五、服务管理

1服务机构和服务机构1、具有与服务项目相符合的

人员要求服务人员和管理人员。2、配备与服务项目相符合的

相关设备设施和场所。3、应遵守地产集团社区居家

养老服务的规章制度和工

作流程。

4、应使用集团统一设计的社

区居家养老服务标识。

2服务人员1.应遵守社区居家养老服务机构规章制度。

2.持有效健康证明。

3.应接受相关专业知识和技能的培训,持有行业认定的证书上岗。

4.应遵守社区居家养老服务职业道德,保护老年人隐私。5.提供服务时应注意

个人卫生、服饰整洁。

6.提供服务时应语言文明、态度热情,细致周到、操作规范。

3服务过程控信息公示1.应公示以下信息,

制——执业证照,

——服务项目,

——收费标准,

——规章制度,

——工作流程,

——服务承诺,

——投诉方式。

2.信息内容应真实、准确、完

整。

3.信息应便于老年人了解、获

取。

4.公示信息应及时更新。

4服务对象1.服务对象为本市60周岁及以

上有照料需求且提出服务申请

的老年人。

2.有下列情况之一的老年人不在

服务范围,

——患有传染性疾病的,

——患有精神病且病情不稳定

的。

5服务内容核定1.应主动、详实地向老年人介绍服务项目、服务内容及收费

价格等。

2.根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及服务机构的服务提供能力，

核定服务内容。

6协议签订1、应根据核定的服务内容,与接受服务的老年人或其家属,其他监

护人,签订服务协议。

2、服务提供过程中如发现下列情况之一的可以终止服务协议,

——接受服务的老年人患有传染性疾病的,

——接受服务的老年人患有精神病且病情不稳定的,

——违反服务约定的。

7服务安排应根据服务协议制定服务计

划,安排服务内容和服人

员,提供相应服务。

8意外事件处理1.应建立居家养老服务意外事件

处置应急预案。

2.在服务过程中如发生意外情

况,应启动应急预案。

9档案管理1.档案包括,

——服务机构档案,

——服务档案。

2.服务机构档案应包括文书档

案、财务档案、员工信息等资

料。

3.服务档案应包括老年人信息、

服务协议、服务项目、服务安

排、服务记录等资料。

4.档案应建立保管、使用及保密

制度,并动态管理。

5.有条件的机构应建立数字化档

案,形成网络化信息管理。

六、服务质量评价

1.评价主体1.自我评价,

2.服务对象评价,

3.第三方评价

2评价指标1.服务对象满意度,

2.家属/监护人满意度,

3.服务时间准确率,

4.服务项目完成率,

5.有效投诉结案率。

3评价方法1.意见征询(上门、电话、信件、网络),

2.实地察看,

3.检查考核。

4服务质量改进社区居家养老服务机构应根据评价过程中发现

的问题与建议,及时改进,不断提高服务质

量。

更多 在线阅览 请访问 https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发