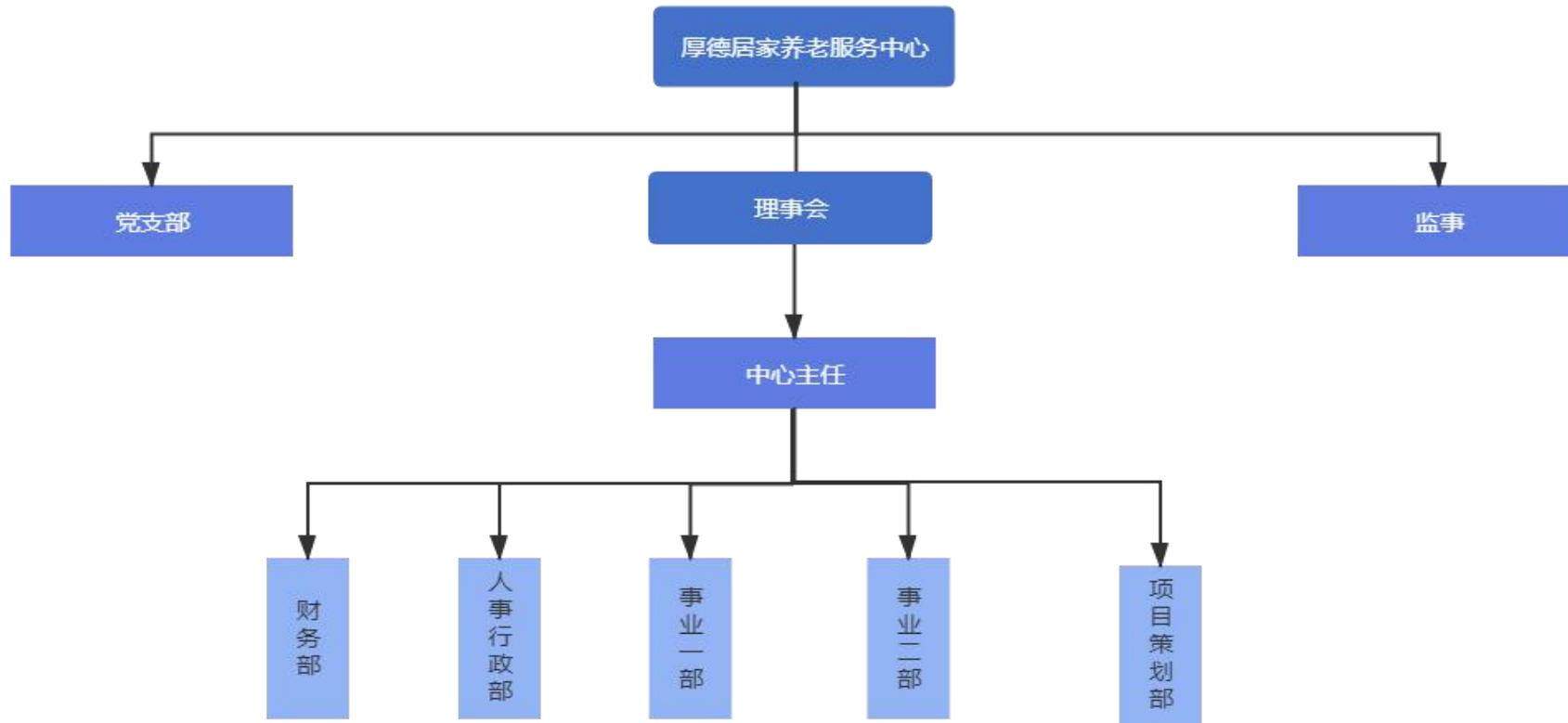
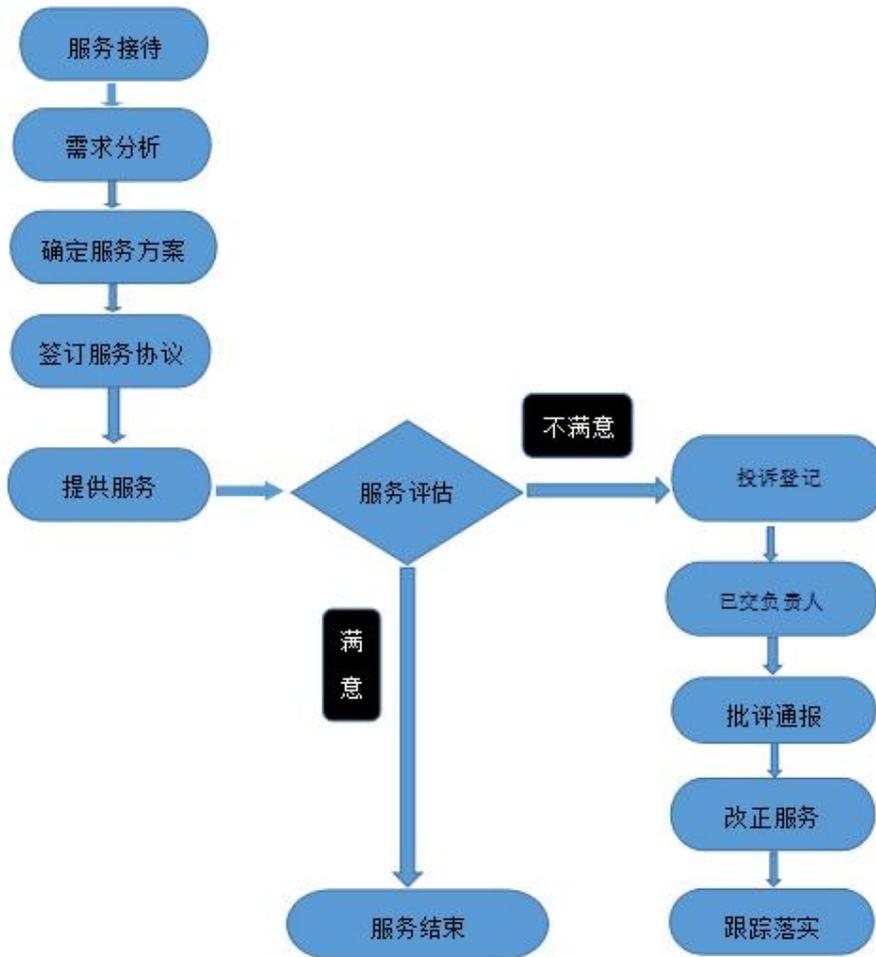


厚德世家情况介绍

一、组织架构图



二、工作流程图



三、岗位职责说明

(一) 主任岗位职责

1. 根据项目实施方案，具体负责开展本辖区的社区联动服务工作。
2. 团结和带领全体工作人员全面落实好服务中心的各项规章制度，做好监督工作。
3. 主持服务项目的日常管理工作，做好每天日巡工作记录。
4. 负责定期召开工作会议，虚心听取工作人员的意见，发现问题及时解决。
5. 关心员工，做好安全防护工作，发现隐患，及时解决或报告。

6. 正确引导志愿者队伍开展关爱残疾人和老年人服务活动。
7. 设立投诉服务电话，听取意见和建议，解答提出的问题。
8. 定期向有关部门领导汇报工作，使中心的管理逐步走上规范化、制度化。
9. 完成上级领导交办的其他工作事项。

（二）行政专员岗位职责

1. 负责项目的日常行政事务，配合上级做好行政方面的工作；
2. 负责项目资产配备（包括办公设备、办公用品）的管理工作，包括采购、清点、登记、维护、报废、入库、出库登记等；
3. 建立和维护项目人员花名册，及时更新员工个人信息和资料；
4. 根据公司及项目的规则制度，负责中心的文件、档案进行归类与管理，确保文件、档案安全、保密；
5. 负责处理项目的水、电、暖气、消防安全等后勤工作，保障中心基本工作条件正常。
6. 负责项目的日常接待工作。

（三）保洁专员岗位职责

1. 保持中心公共场所、各功能区干净整洁，做到屋顶无蛛网，走廊无积灰、落叶、纸屑、烟蒂，及时清运垃圾；
2. 每天早晚上负责对功能区域进行卫生清洁，确保室内地面、窗户干净无尘，室内无垃圾；
3. 做好对花草树木的除草、除虫、修剪、施肥、抗旱、抗寒等工作，维持中心绿化环境；
4. 完成上级领导交办的其他工作。

（四）厨师岗位职责

1. 树立全心全意为老年人服务的思想，热爱本职工作，加强学习和锻炼，不断提高炊事技能，严格执行食谱安排，注意营养，合理配餐；
2. 持证上岗，做好食物采购工作，严格执行食品卫生法规，不购买、发放腐烂、变质食物，杜绝食物中毒现象发生；
3. 坚持原则，热情服务，不断改进工作，保质保量，确保一日三餐供应，尊重少数民族习惯；
4. 搞好个人、操作间、餐厅卫生，餐具用后及时清洗、消毒，做好灭鼠、灭蝇工作。增强责任心，管理好食堂的桌椅、餐具等物品，严防损坏和丢失；
5. 节约使用粮、油、水、电、气等物资，做好安全防火防爆工作，防止意外事故发生。

（五）面点师岗位职责

1. 负责组织从业人员参加食品安全知识的学习培训，并做好建立培训档案工作；
2. 制定本单位食品安全管理制度及岗位职责制度等，并对执行情况进行监督检查；
3. 负责检查记录餐饮服务经营过程的食品安全状况，并对检查中发现的不符合食品安全要求的行为及时制止和提出处理；
4. 负责受理投诉举报工作，对每起投诉举报要认真记录并配合监管部门调查处理。
5. 接受和配合食品药品监督管理部门对本机构的食品安全进行监督检查，并如是提供相关资料和情况。

6. 完成上级交给的与保证食品安全有关的其他管理工作。

（六）司机岗位职责

1. 牢固树立服务保障意识、安全第一意识、爱车守纪意识和勤俭节约意识。

2. 负责所管车辆的维护、保养，每天出车归队后，应进行必要的保养，使车辆经常处于良好的状态，保持车辆整洁。

3. 严禁危险驾车(包括超速、爬头、紧跟、争道、赛车等)，因驾驶员违章或证件不全被罚款的，费用不予报销。若违章造成严重事故的，后果由当事人负责。

4. 车辆驾驶员接到任务应准时出车，集中精力谨慎驾驶，确保安全；做好出车事由、里程、油耗等情况的记录，节约用油。

5. 驾驶员应做好公司和部门安排的其它工作。

（七）一线社工岗位职责

1. 协助督导助理或小组长做好本岗位年度服务计划制定工作。

2. 承担机构文化和社会工作宣传的任务。

3. 配合督导助理、小组长做好策划、开展与服务点整体发展有关的员工发展创新计划。

4. 确保服务点发展方向与机构发展方向的一致性，保障能结合用人单位需求和回应服务对象的需求。

（八）财务人员岗位职责

1. 按照会计制度，审查记账凭证，按月结账，编制会计报表，做好记账、算账、报账工作，做到手续完备、内容真实、数字准确，帐目清晰，并及时报送主管单位和财务部门，对各类会计资料要定期装订，按年限保

管；

2. 加强财务管理和安全防范意识，对各种财、物分类记账，保管好保险柜及门锁钥匙，严防失窃；

3. 认真执行现金管理、银行结算信贷制度及付款的有关规定，严格现金出纳手续，出纳工作正确无误；

4. 按规定的现金支付范围使用现金，超过转账起点，及时记好现金账，每日结出余额，保证帐物相符；

5. 确保现金、支票和各种有价证券的存放安全，库存现金不得超过规定金额，不准“白条抵库”，严禁任意挪用、私自出借现金；

6. 根据审核无误的原始凭证登记现金日记帐和银行日记帐，数字真实，手续齐全，做好报帐工作；

7. 随时掌握银行存款余额，不准签发空头、空白支票，对逾期未用的支票要及时收回，领取支票须登记，注明领取日期、收款单位、用款额度，收回时及时予以注销；

（九）送餐员岗位职责

1. 牢固树立服务保障意识、安全第一意识、爱车守纪意识和勤俭节约意识。

2. 负责所管车辆的维护、保养，每天出车归队后，应进行必要的保养，使车辆经常处于良好的状态，保持车辆整洁。

3. 严禁危险驾车(包括超速、爬头、紧跟、争道、赛车等)，因驾驶员违章或证件不全被罚款的，费用不予报销。若违章造成严重事故的，后果由当事人负责。

4. 车辆驾驶员接到任务应准时出车，集中精力谨慎驾驶，确保安全；

做好出车事由、里程、油耗等情况的记录，节约用油。

5. 驾驶员应做好公司和部门安排的其它工作。

（十）养老护理员岗位

1. 利用自己的专业特长，开展生活料理服务工作。

2. 树立高度的工作责任心和爱岗敬业、爱心奉献的精神，尊重老人、爱护老人、扶助老人，照顾好老人的日常起居，为日托老人尽可能的提供优质的服务，让老人满意。

3. 坚守岗位、恪尽职守，按时上下班，有事离开时要交代其他护理员接替。杜绝空岗现象发生。

4. 及时了解老人身体和情绪变化，发现异常及时报告认真耐心解答老人提出的问题，尊重老人隐私。

5. 负责为行动不便老人按时送水、分餐、送饭、喂饭，提供理发修剪指（趾）甲等服务。

6. 协助有关人员开展老人文化、娱乐、健康活动。

7. 认真学习各项护理技能、技巧，不断提高服务质量和自身素质。

8. 服从工作调配，注意与同事之间的配合协调，遵守中心制度，以友爱之心对待每一位老人。

9. 负责被褥、床单的清洗和晾晒工作，定时开窗通风，保障老人房间的干净整洁。

10. 完成领导交办的临时性工作任务。

（十一）营养师岗位

1. 负责根据不同老人的营养要求和特点，分析各类人群的饮食倾向，尊重老人饮食习惯，对老人进行膳食设计，制定各种营养调理方案，评价

老人营养状况。

2. 负责对中心的配餐进行营养素标注。

3. 负责对中心厨师制作过程进行监督，负责餐前检查，严格检查执行营养膳食的质量标准及正确的烹调方法，确保食品安全、卫生等。

4. 负责组织安排炊事人员学习营养基础及食品卫生知识，做好中心的营养知识科普工作。

5. 完成上级领导交办的其他任务。

（十二）康复师岗位

1. 负责给老人进行评估并制定康复计划；

2. 为老人提供康复训练服务；

3. 指导老人进行医疗运动；

4. 完成中心主任交办的其他工作。

厚德居家养老服务中心 接待老人操作流程

一、服务中心接待老人操作流程

(一) 接待老人操作流程管理

1. 接待老人操作流程指引

(1) 接待老人

了解老人的问题，接待人员确定老人的问题是否符合服务的范围。如果不属于服务范围，接待人员建议老人到相应机构那里寻求帮助。这个阶段一般在老人进行电话预约时进行。

(2) 需求分析

服务人员需要对老人的问题和相关的方面情况有一个全面地了解，对其问题原因进行分析和判断。

(3) 确定服务方案

服务人员根据老人的问题类型和严重程度，确定整套服务方案，如果服务需求多，则需确定服务先后顺序，首先解决哪个问题，然后再解决那个问题，与老人达成一致。如果能够达成一致，就进入服务阶段，如果不能达成一致，服务活动就终止。确定服务方案一般需要 10 分钟。

(4) 签订服务协议

服务人员就服务方案与服务对象或其监护人签订服务协议，明确服务内容、期限、双方权利和义务和违约责任的承担等事项。

(5) 提供服务

在服务人员与老人就问题和服务方案取得一致的情况下，服务人员
对老人的问题提供全面整体的服务。如果老人的问题是长期形成的，服
务人员可以给老人安排家庭作业，在这些情况下服务所需要的次数可能
就比较多一些。

(6) 评估服务效果，服务结束

在服务目标达成，或者老人不愿意继续接受服务，服务即告结束。
在结束的时候，服务人员和老人一起对服务效果进行评估。在服务结束
后一段时间里，还会与老人联系，了解老人的改善情况。

(二) 接待老人服务质量评估制度和操作方法

1. 目的

通过对接待老人服务质量进行检查、监督和评价，验证所提供的服
务质量是否满足规定要求，确保服务质量有效控制。

2. 适用范围

适用于机构对接待老人服务的服务质量、员工行为规范进行监督、
检查和评审。适用于接待老人服务对日常管理运作的检查和评审。

3. 职责

服务中心负责组织实施对接待老人服务工作进行现场巡视检查，并
公布评审结果；项目负责人配合服务中心现场检查，对检查发现的不合
格质量问题进行纠正。

4. 工作程序

4.1 员工服务质量考核基数为 10 分；

4.2 员工有下列行为之一的，每发现一次扣 1 分；

4.2.1 不讲个人卫生，仪容不整，不按规定着装；

4.2.2 行为不端，言语粗俗，不讲普通话；

4.2.3 工作时间闲聊、打扑克、玩游戏、吃零食，或做其他与工作无关的事情；

4.2.4 工作环境差，不按时清理打扫，物品摆放不整，有灰尘；

4.2.5 违反服务禁语；

4.2.6 接听电话不使用礼貌用语。

4.3 员工有下列行为之一的每发现一次扣 2 分；

4.3.1 长时接听电话，让顾客等待；

4.3.2 工作时间饮酒、睡觉；

4.3.3 不坚守岗位，擅离职守；

4.3.4 对待顾客态度不好，引起顾客不满；

4.3.5 工作事情，不理不睬，有问不答；

4.3.6 出现服务差错，拒不承认，不能主动求得顾客谅解；

4.3.7 业务处理不当，让顾客长时间等等引起顾客不满。

4.4 员工有下列行为之一的，每发现一次扣 5 分；

4.4.1 不服从管理，顶撞领导；

4.4.2 对待顾客傲慢无礼，顶撞顾客；

4.4.3 不能正确对待顾客意见，恶语相加，与顾客发生争吵；

4.4.4 夸大宣传，蒙蔽顾客；

4.4.5 酒后闹事，寻衅滋事，扰乱正常工作秩序；

4.4.6 利用职务之便谋取私利；

4.4.7 其他任何有损企业形象的行为。

上述条款所述行为每月累计发现两次以上者，加扣 5 分。

5. 服务协议样板

服务协议

甲方：

法定代表人：

住所：

乙方：

身份证号码：

住所：

丙方（家属）：

身份证号码：

住所：

甲方、乙方合称双方，一方指任何一方。

鉴于：

- 1、甲方系现具有服务中心运营资质机构。
- 2、乙方为具备完全民事行为能力 and 民事行为能力的自然人。
- 3、为明确双方在日间照料期间，各自的权利义务关系，经友好协商，达成如下协议。

一、甲方权利和义务

1、甲方为乙方提供安全可靠的生活设施和生活用品，配备相应的管理人员和服务人员，为入托中心的人员提供托养服务，而非对乙方承担赡养、扶养、抚养义务，更不承担任何丙方义务。

2、甲方为乙方提供服务的内容为日间生活照料、康复锻炼、娱乐活动、

心理慰藉服务等。

3、甲方有权依据其制定的规章制度对乙方进行管理、安全教育，保护乙方在入托期间的安全。

4、乙方在入托期间生病或者发生意外事件的，甲方在获得丙方同意后，可将乙方送至附近医疗机构救治。情况紧急的，甲方有权先行将乙方送至附近医疗机构进行救治并通知丙方，所需费用由乙方及丙方承担。

5、乙方往返于住所地至甲方或甲方指定提供服务地点途中发生意外事故（如迷路、交通事故等）及由此所导致的一切后果均由乙方自行承担，与甲方无关。

6、甲方有权按照约定的标准，对乙方收取相应的服务费用，该服务费用需经过民政局备案公示。

二、乙方的权利和义务

（一）乙方享受服务中心服务需提供以下资料：

- 1、会员申请（备注参与入托服务还需提供入托申请）。
- 2、乙方的身份证复印件，及紧急联系人的基本信息。
- 3、乙方的健康证明和或者近一年的健康体检证明。

（二）乙方及丙方承诺其所提供的材料真实、准确、完整，不存在虚假和隐瞒病情的情况。若乙方和/或丙方违反任一承诺，甲方有权单方解除协议，由此引致的一切后果由乙方及丙方承担。

（三）乙方应自觉遵守甲方的各项规章制度，积极参与甲方安排的各项活动，并与其他享受服务人员和睦相处，若因乙方的行为引致甲方设施和第三人伤害或财物损坏的，由乙方及丙方承担连带赔偿责任。

（四）甲方提示乙方不应将现金、贵重物品（金、银、玉等首饰）带入养老服务中心，若在养老服务中心内发生遗失、被窃、毁损，由乙方自行承担，甲方不承担责任。

（五）乙方及丙方有权对甲方工作人员的服务质量和服务态度提出批

评和建议。

三、协议的解除和终止

(一) 乙方应当服从甲方安排的各项康复活动，若乙方不服从甲方安排的，甲方有权单方面解除本协议。

(二) 乙方的身体状况、自理能力等实际情况发生变化，导致不符合入托条件，甲方有权单方面解除本协议。

(三) 乙方在养老服务中心与其他人员发生激烈冲突的，累计超过二次者，甲方可单方解除本协议。

(四) 乙方和/或丙方书面通知甲方的，可提前解除本协议。

(五) 本协议期有效期为____，自本协议签订之日起起算。期满后，本协议自动终止。

四、争议解决方式

本协议下发生或与之相关的任何争议，由双方协商一致解决。协商不成的，任何一方可以选择向甲方住所地人民法院提起诉讼。

五、其他

1、本协议自三方签字盖章之日起生效。

2、本协议一式叁(3)份，各方各执壹(1)份，一份用于中心档案存案，具同等法律效力

甲方：

法定代表人：

年 月 日

乙方：

年 月 日

丙方：

年 月 日

6. 服务满意度调查表

编号	服务人员		所在街道		所在社区	
序号	评估指标	满意度评估				
1	对服务安排是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
2	服务员是否能够遵守工作时间?	能够遵守 <input type="checkbox"/>	/	一般 <input type="checkbox"/>	/	不能遵守 <input type="checkbox"/>
3	对服务员上门服务的及时性是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
4	对服务员的工作效率是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
5	对服务员的服务态度是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
6	对服务员的服务质量是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
7	对服务员的责任心是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
8	对服务员服务能力是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
9	对服务中心整体服务是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
10	对服务中心环境是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
11	服务员提供的服务的能多大程度解决您的问题?	90%以上 <input type="checkbox"/>	80%以上 <input type="checkbox"/>	60%以上 <input type="checkbox"/>	40%以上 <input type="checkbox"/>	40%-0% <input type="checkbox"/>
<p>为了让我们以后的工作更上一层楼，您有何意见和建议?</p>						

如果您愿意，请留下您的姓名和电话，谢谢！

姓名：

电话：

日期：

7. 投诉规范

服务点应设立投诉/建议箱，公布服务机构负责人姓名、联系方式，并快速处理服务对象的投诉。

(1) 投诉热线：23774006

二、接待老人的跟踪服务方案

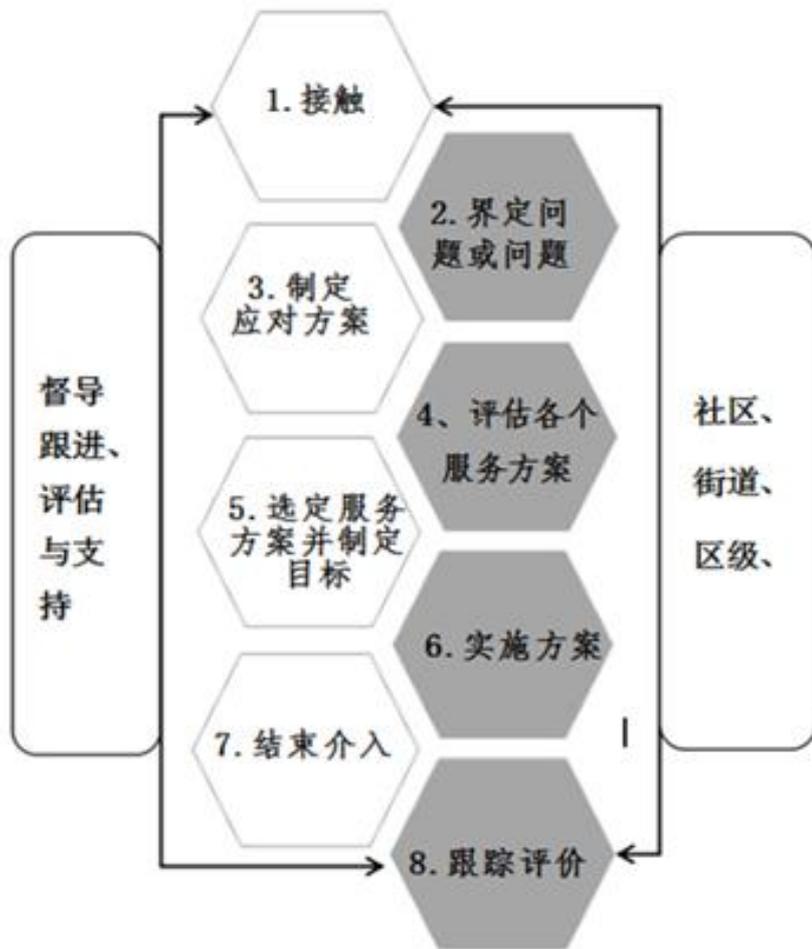
社会工作专业服务注重服务流程的规范化，在实践之中厚德居家养老服务中心已将专业服务流程标准化，以社会工作通用过程模式为指导，将服务及跟进过程划定为：接触——界定问题或问题范围——制定应对方案——评估各个服务方案——选定服务方案并制定目标——实施方案——结束介入——跟踪评价。在这个过程中清晰可见跟踪服务从接触服务对象就已经开始，贯穿整个助人过程及结案后的后续跟踪。

(一) 跟踪服务实施流程

社会工作专业服务跟踪方案注重服务全流程，我们在标准化服务建设过程中将服务跟踪与服务过程中的资源链接与整合相结合，实现全程评估与资源系统建设工作。

为确保中心服务按照计划及时有效地开展，我们特制定了服务跟踪流程图如下：

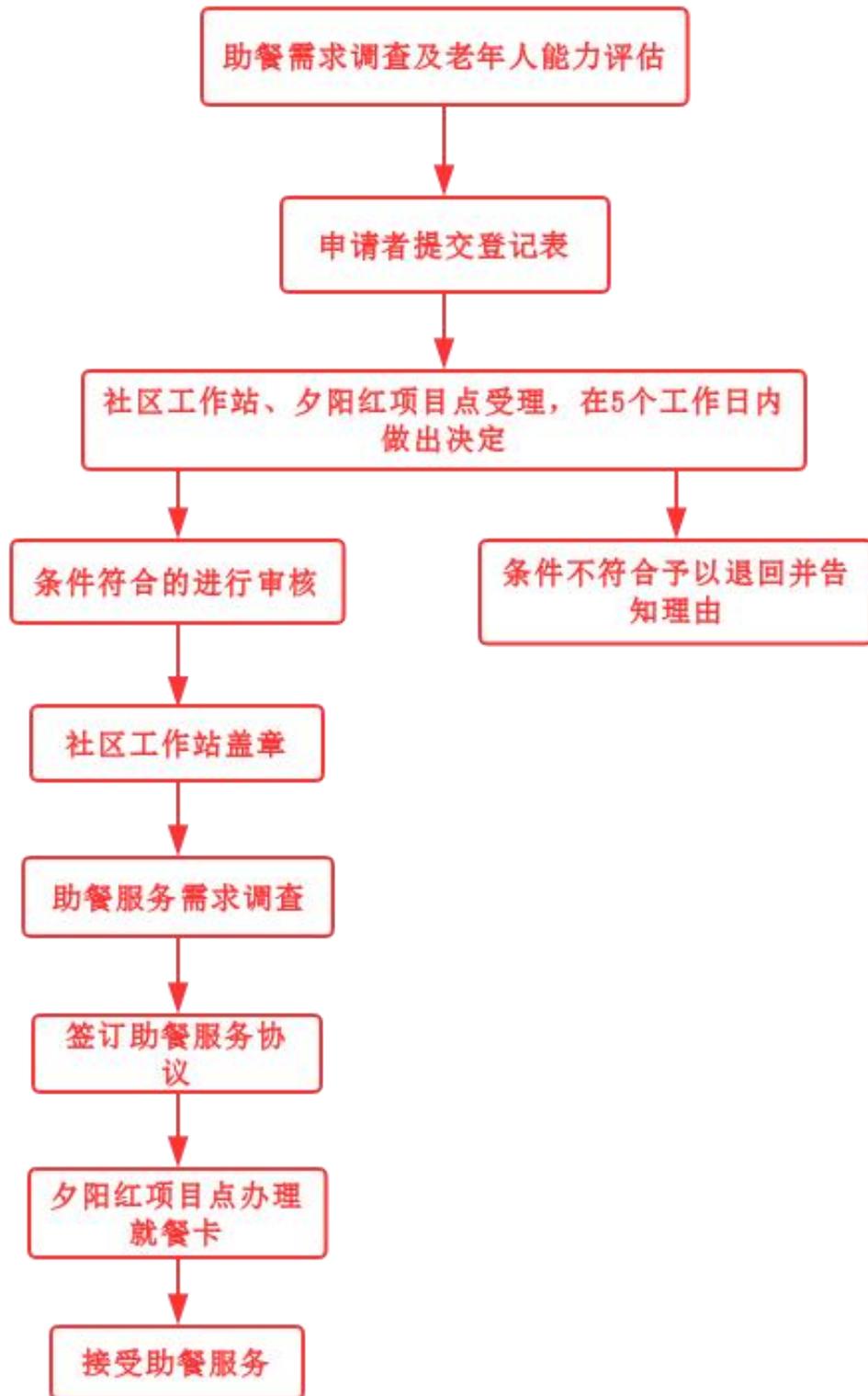
(二)
法跟踪服务
1. 膳食
务指引
(1)
食堂”配餐
程



专业方
指引
服务服
“长者
操作流

为实现长期、稳定、高质量、可持续发展运营服务，制定了该助餐服务配餐流程。

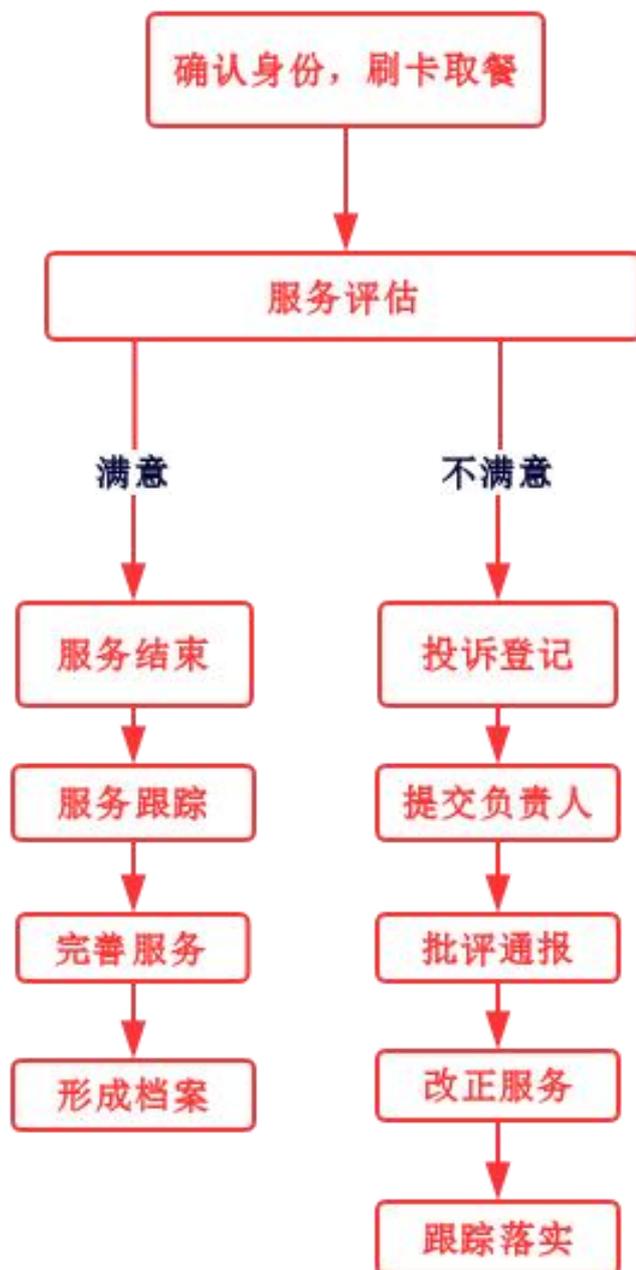
配餐流程指引图



(2) “长者食堂”送餐操作流程
为了保障食品在顺利送到老人手中，并提供优质服务，我机构制定了

该送餐流程。

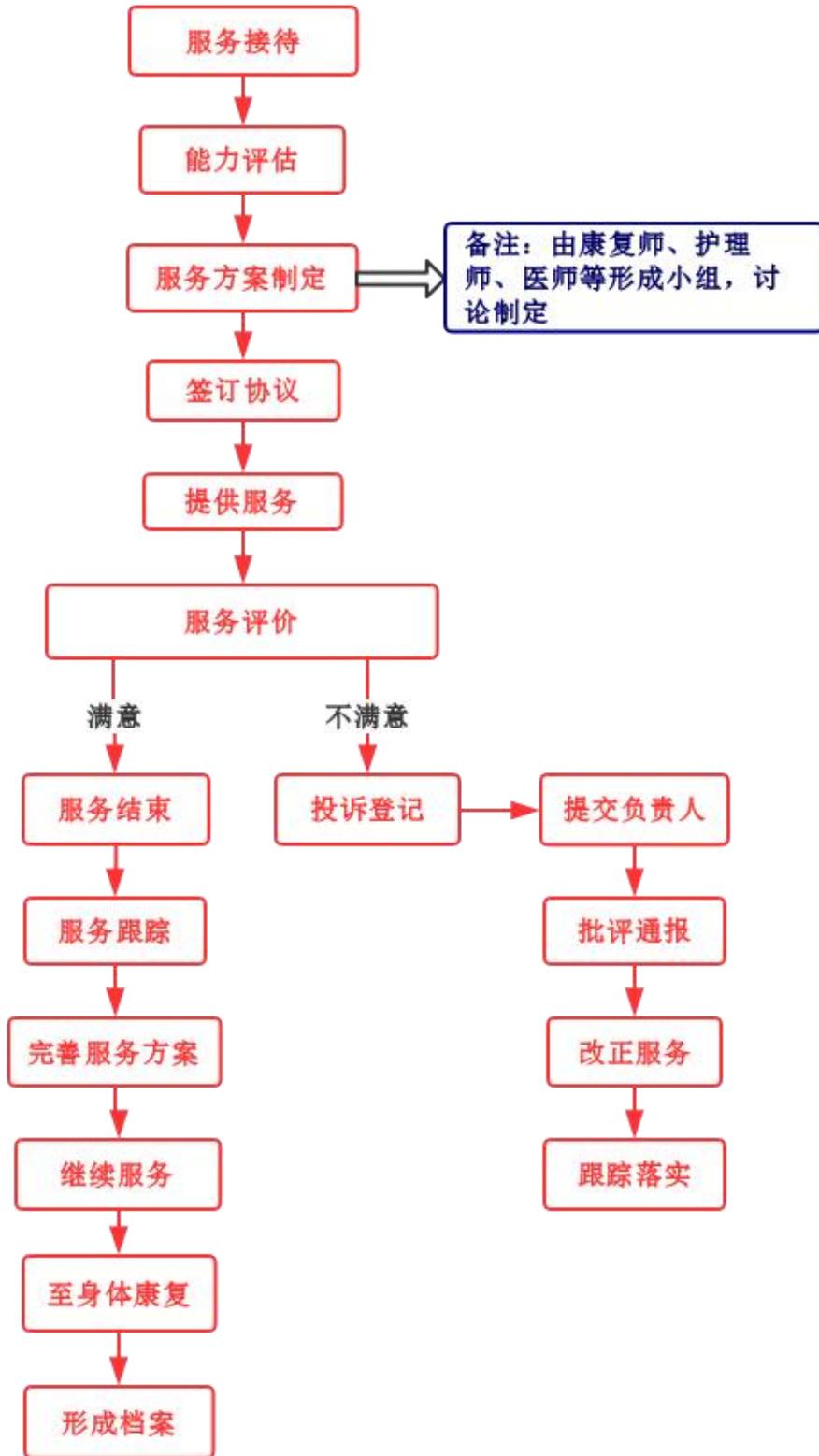
送餐流程指引图



2. 保健康复

为保障保健康复服务的稳定、可持续发展，本机构制定以下服务操作流程。

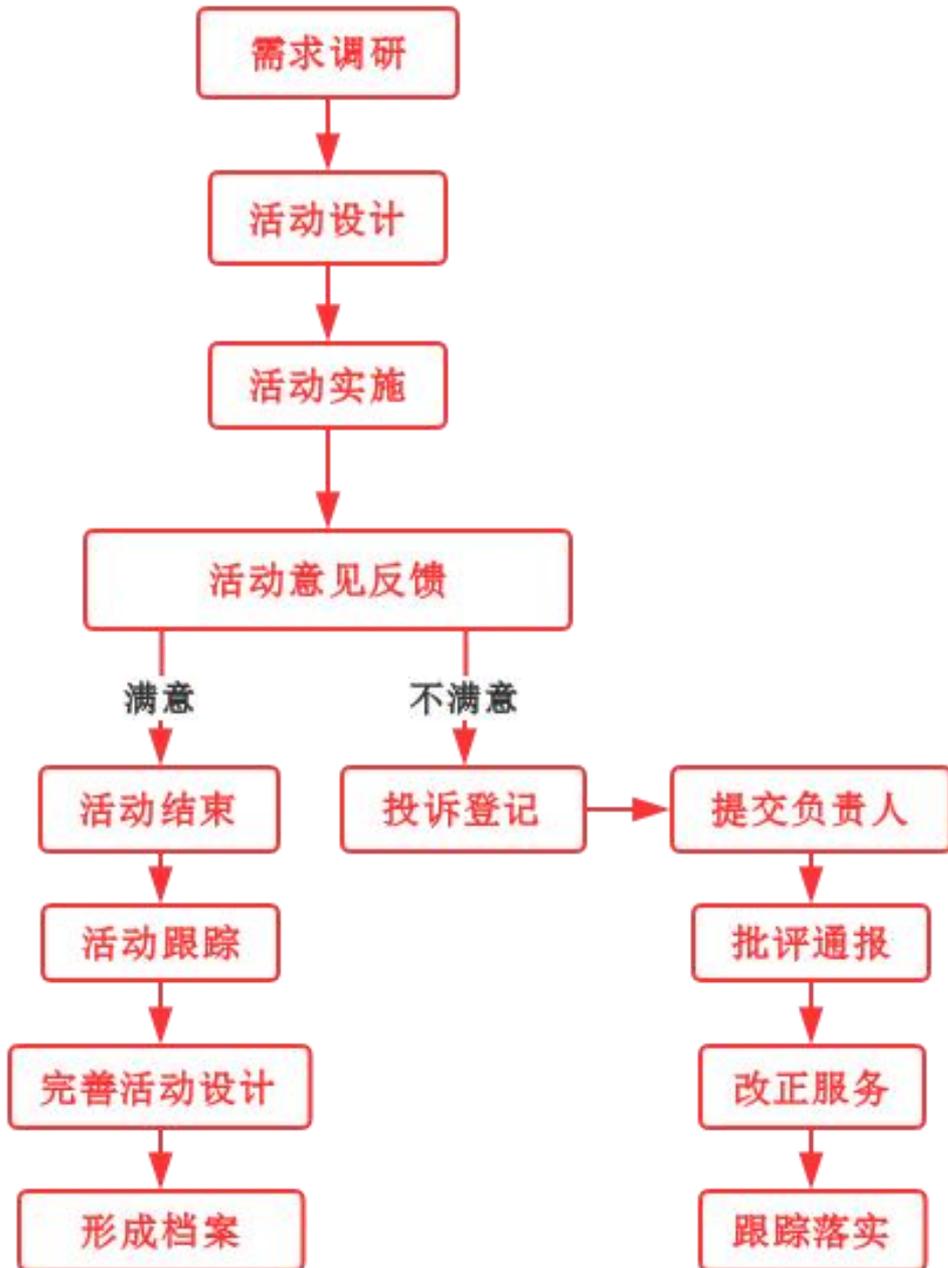
保健康复流程指引图



3. 文体娱乐活动

为了给老人提供优质、可持续发展的文体娱乐活动，本机构制定以下服务操作流程。

文体娱乐活动流程指引图



三、接待老人服务的意见反馈方案

社会工作注重以服务对象需求为主，本着尊重和接纳的专业素养开展专业服务，服务对象的反馈是专业社会工作服务的重要服务部分，有利于社工和服务对象双方的平等和尊重的工作关系。

开展服务对象意见反馈搜集工作也有助于接待服务工作的改善，社工根据服务对象的反馈进行服务的调整和改进。

（一）接待老人服务意见反馈跟进流程

1. 为了让机构员工能高效、坚定地履行职责，保障服务对象意见反馈及投诉权利，特制定本流程跟进方案。

2. 服务中心设立服务对象反馈和表达意见的渠道和平台，社工在开展服务的过程中应该广泛征求服务对象的意见和建议并及时给予回应，鼓励服务对象及时提供意见反馈和服务建议。

3. 机构设立专员负责长者特殊意见反馈，受理服务对象投诉及其调查、处理和反馈工作；服务对象也可向直接运营单位厚德居家养老服务中心进行投诉。投诉电话：23774006

4. 每个中心结合社区实际，选择信箱、邮件和意见簿等多种形式接受服务对象对社工或中心的意见。

5. 运用社区信息平台、长者微信群、QQ 群等新媒体，与长者互动交流，扩大长者沟通反馈意见的途径。

6. 每个中心将建立与区民政局、街道、社区、企业、社区社会组织等相关部门协调、沟通的工作规范，除定期向各相关服务单位提供项目总结和汇报之外，认真听取各相关服务部门对项目规划设计、项目实施。

7. 投诉或申诉的程序。应包括以下事项：说明接受投诉或申诉的答

复期限，告知投诉或申诉人本宗投诉负责处理人员，并尽快回复处理结果。所有投诉、申诉和处理结果相关内容均应记录在案。

8. 受理投诉的范围：对工作人员有下列行为之一者，均可投诉：违反专业伦理和职业道德的、违反中心制度及管理规定的、无故旷工的、其他投诉内容。

9. 受理投诉的存档：投诉服务主任对存在的问题记录在案并进行督促整改，并将落实与反馈情况及时公布。

10. 服务对象意见收集及投诉流程：

(1) 可采用书面及电子邮件、电话三种形式，向工作人员提出意见或建议，或向机构总部进行投诉，厚德居家养老服务中心对投诉者的相关信息予以保密；

(2) 工作人员受理投诉或接受长者意见时，对长者应礼貌、热情，应及时做好资料的登记和记录，并须及时将反馈情况通过公告的形式公开。

(3) 经查实的有效投诉，要按照机构有关规章制度对相关人员进行处理。

(二) 意见反馈具体操作方法

1. 来访者服务意见箱收集

中心设置服务意见收集箱，服务对象可把意见表或自拟书信投进信箱，中心安排专门人员每周五进行意见的归纳和总结，并由项目主管形成书面报告。并在每周一以公告、邮件等形式进行回复，如有特殊需要的服务对象将会进行评估并安排至相关领域社工跟进。社工将会对相关服务对象进行再次评估并为其选择个案、小组等合适方式解决问题。

2. 服务对象意见反馈表

服务对象意见反馈表是主要搜集服务对象对于社区服务和社工服务

的意见和建议，以及投诉等。

3. 众新媒体交流反馈平台

运用社区信息平台、长者微信群、QQ 群等新媒体，与长者互动交流，扩大长者沟通反馈意见的途径。

四、接待老人服务的监控及评估方案

通过定期测评服务中心的接待老人的服务进度、服务品质与服务成效，不断提升养老服务中心的服务水平与质量。

（一）接待老人服务测评时间、频次与流程

服务中心每半年进行一次接待老人服务成效测评。每年7月初与1月初，各养老服务中心主任结合需求评估结论、服务产出量、服务成效等内容完成接待老人服务成效测评报告，由中心督导人员给出意见。

（二）接待老人服务内部测评主体
机构服务部与服务中心共同参与服务成效测评。

（三）接待老人服务主要测评内容

1. 评估养老服务中心对服务对象需求的把握程度

养老服务中心需对社区及社区长者需求有准确把握，进行过充分的社区调研，并有科学的分析。

2. 评估养老服务中心的服务量产出

各养老服务中心需根据社区需求及与区/街道签订的服务协议，完成约定服务指标量。对于较大需求的服务，应适当增加该项服务量。

3. 阶段服务成效测评

定期评估养老服务中心为服务的社区及社区长者带来的影响和改变，包括对个体、家庭、群体、组织及社区带来的服务成效，以及服务对象

对于中心服务的满意度。

4. 服务成效测评需参考的材料

社区需求调研报告（或能说明社区需求的资料）、每月工作报表、服务意见反馈表及汇总表、专业服务的成效报告（含项目成效报告）等材料。

（四）接待老人服务成效内部测评机制

1. 社区服务对象需要/问题评估

（1）提供服务说明资料

社工向服务对象提供中心的服务说明资料，以及服务中心社工服务说明资料，有需要的长者及其他人员均可取阅。

（2）填写服务对象需求/问题评估量表

服务对象接受服务均需填写此表，为社工提供跟进服务提供依据和参考。

（3）服务对象使用服务记录

社工需按照表格规范填写记录，并将相关资料按照要求如期上报给服务社，服务对象使用服务必须清晰记录在案。督导助理负责该督导小组的材料收集与核检，不定期的抽查社工各项工作记录，检查资料的真实性与准确性。经整理后统一上报给服务社服务部。

进入服务程序的服务对象，其服务社工需根据前期搜集的相关背景资料、需要/问题评估表，与服务对象共同商讨，制定相应的服务计划，服务计划的实施亦需经由督导评估，相关计划同时需向机构报备存档，作为专业服务资料保存。

2. 年度服务成效评估

每个服务年度的最后一个月，以服务中心为单位依据服务对象需求调查评估分析报告和本服务年度计划执行完成情况，针对服务中心的执行合同情况，分析相关服务状况，撰写服务组年度服务成效评估报告。

由中心主管审核，汇总整理成中心年度服务成效评估报告，上报机构服务部、中心顾问及机构主任。

3. 各类服务成效评估工作

个案、小组和社区活动等服务结束之后，负责社工完成相应的过程评估和结果评估工作，并保证评估资料接受专业监督和及时存档，以保证成效评估工作及时有效。

4. 例会制

根据养老服务中心相关服务执行情况，定期举行会议，商讨社工实际工作在运作过程中出现的问题，并提出解决方案。中心例会分周例会与月例会，主要目的是中心工作人员分享工作成果与经验教训，提出问题并共同商议解决办法。

5. 中心顾问督导

每月定期中心顾问在中心给全部工作人员进行督导，或进行专业培训。

6. 机构监督

机构服务部不定期参加中心工作会议，详细了解跟进中心工作开展情况，对于存在问题提供可参考的建议，对于工作困难及时给与支持。中心主管机构的月例会，需汇报中心服务开展情况。

（五）接待老人服务成效的外部监督体系

1. 社区工作站（或上级有关部门）

社区工作站对中心进行由上之下的监督，中心主任必需参加社区工作站的月工作会议，总结当月工作情况，汇报次月工作计划，听取工作站对中心本月工作的评价反馈和次月工作计划的指导性意见。

2. 社区公众监督

在社区内，由长者代表对中心服务进行监督。中心定期面向社区长者召开评议监督座谈会或社区议事会，现场征集社区公众对中心现有服务的评价意见及希望改进的方向。

厚德居家养老服务中心 保健康复服务操作流程

一、基本服务要求

各社区服务中心应积极与社康中心对接，或与符合相关资质的专业医疗机构合作，签订合作协议，邀请专业医生到服务中心内坐诊及开展相关讲座、培训，每周至少 1 天。服务中心主要开展以下保健康复服务：

1. 预防保健

(1) 组织服务对象每月进行健康教育知识普及，对常见病、多发病的自我预防进行培训学习。

(2) 根据服务对象的不同需要制定针对性的预防方案，预防方案应简明扼要，内容通俗易懂，便于服务对象学习掌握基本知识，进行基础性防预。

2. 医疗协助

(1) 专职或兼职医护人员应取得相应的职业资格证书，并掌握社区老人的基本健康情况。

(2) 完成基本医疗协助。

3. 康复护理

(1) 专职护理人员应取得相应的执业资格证书。

(2) 协助服务对象根据医嘱进行康复训练，使用康复器材。

(3) 康复护理过程应关注服务对象身体适应程度，保证安全，防止意外损伤。

4. 健康咨询

(1) 为服务对象解答健康问题并提供咨询服务。

(2) 由持有专业证书的营养师提供营养健康咨询服务，由持有专业证书和临床经验的医生提供生理健康咨询服务，应由持有专业证书的心理咨询师提供心理健康咨询服务。

5. 心理疏导

(1) 应与服务对象进行有效、合理沟通和交流，耐心倾听服务对象的需求。

(2) 与服务对象进行沟通交流时，应态度主动，并以服务对象为主；让服务对象达到舒缓心情，排遣孤独的效果。

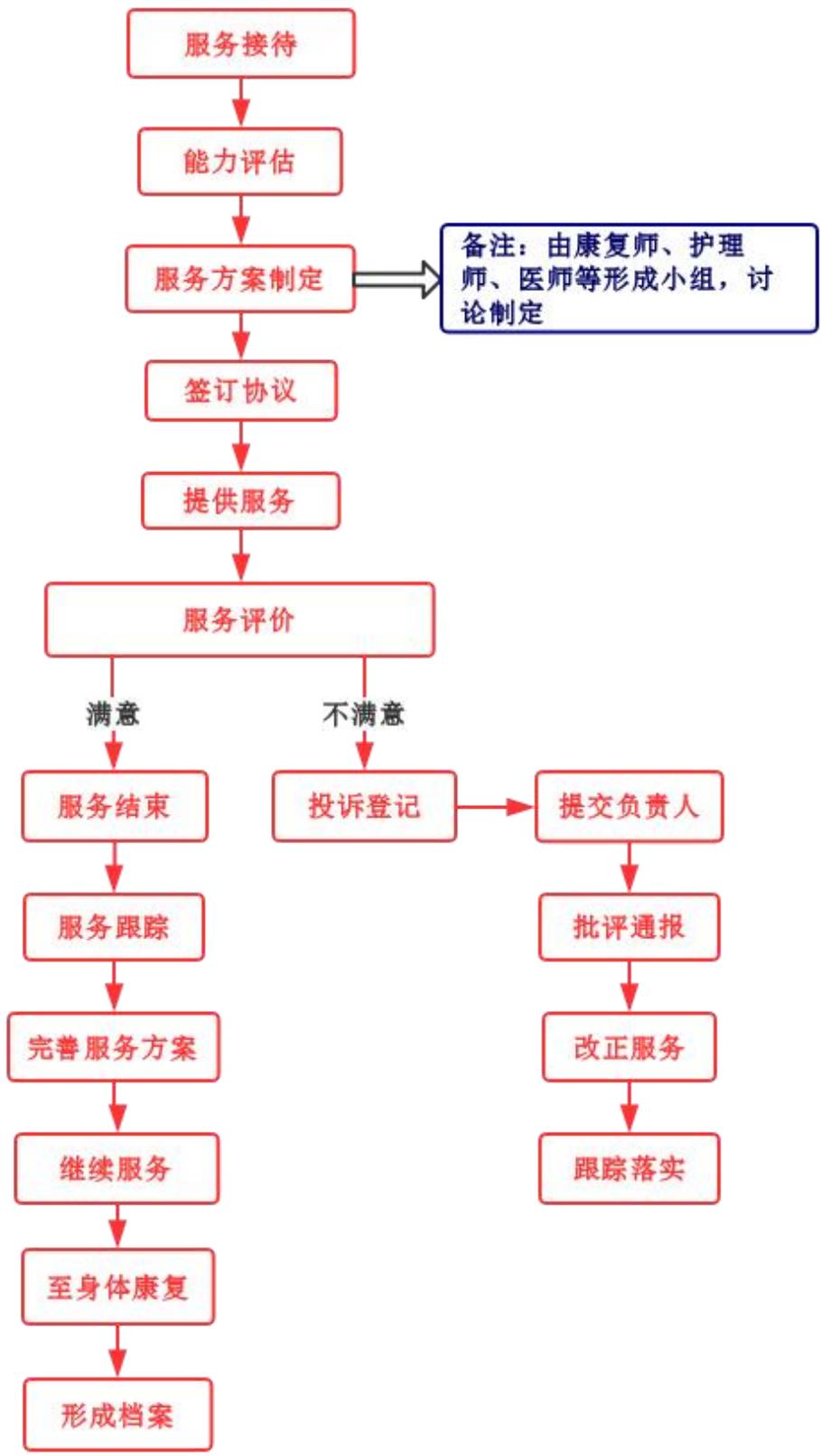
(3) 沟通交流的过程中，工作人员应时刻注意服务对象的情绪和身体状况，防止服务对象的情绪出现较大的波动。

6. 档案管理

依托龙岗区居家智慧养老服务平台，提供老人健康档案查询服务，配备必要的档案管理设施设备，及时掌握服务对象的基本健康状况并开展相关保健康复服务。

二、服务操作流程

为保证服务顺利开展，并形成可持续发展的运营方式，制定了以下服务操作流程。



1. 服务接待

居家养老服务机构应建立接待平台，以及时接受客户的咨询和预订信息，接待流程为：

- (1) 了解客户基本需求；
- (2) 记录客户基本情况；
- (3) 介绍服务机构能够提供的服务内容；

(4) 接待平台收到客户的服务需求信息时，应做好记录，并及时给予反馈。

2. 能力评估

由康复医师、康复治疗师、护士组成保健康复小组，通过对长者及其监护人进行询问，充分了解长者的病史、生活习惯、家庭情况、患病（致残）过程、治疗经过、康复经历、现在功能残存情况、日常生活活动能力、心理状态及有无并发症等方面情况，对长者的各项功能的恢复能力进行评估，并做好详细记录。

3. 方案制定

保健康复小组根据长者的实际情况制定保健康复方案，具体实施方案应包括：

- (1) 服务的具体内容；
- (2) 服务方式；
- (3) 操作规程、规范；
- (4) 服务过程需要的设施设备及相关工具；
- (5) 特殊情况的处理。

4. 签订服务协议

居家养老服务机构、养老护理员和长者或其监护人三方签订服务合同，服务合同的主要内容包括：

- (1) 服务机构和长者的名称/姓名、地址/住所、联系方式；
- (2) 开展居家养老保健康复服务的地点、方式和期限；
- (3) 居家养老保健康复服务的内容；
- (4) 服务报酬及支付形式；
- (5) 客户及长者财物、安全的保障约定；
- (6) 养老护理员服务期间安全保障的约定；
- (7) 对服务提供过程中突发紧急状况的处理约定；
- (8) 违约责任；
- (9) 合同的终止、变更、续订和解除的条件；
- (10) 约定的其他事项。

5. 提供服务

签约养老护理员应按照保健康复方案、约定服务的内容和具体要求，结合长者的具体情况，及时提供相应的服务，并做好服务过程各项记录。

6. 突发状况处理

若出现突发情况（例如，长者跌倒、心绞痛发作、昏迷、抽搐等），养老护理员应迅速与 120 取得联系，并告知其亲属或监护人；同时采取适当的现场处置措施，及时向服务机构进行汇报，并协助后续处理。

7. 服务结束

签约服务期满或因其他原因结束服务时，养老护理员应主动与长者、居家养老服务机构或接任的养老护理员做好交接工作，并征求长者意见。交接记录及客户意见应及时提交居家养老服务机构留存。

(1) 若服务对象对服务满意，服务工作人员对服务情况进行跟踪，完善服务方案，并继续为服务对象提供服务直至康复，最后服务人员总结活动经验形成档案。

(2) 若服务对象对活动不满意，登记投诉内容，提交负责人，经过审核，情况严重者通报批评。负责人提出改正意见，服务人员改正服务并跟踪落实。

8. 服务评价、改进与反馈跟踪流程

(1) 服务评价

① 评价方式

服务机构建立自我评价机制，对保健康复服务质量进行评价：

A. 建立服务质量检查与考核制度；

B. 建立信息化管理系统，及时录入服务项目、服务时间等信息形成电子档案，定期分析系统中的数据，进行服务质量评价；

C. 建立服务质量投诉机制，对服务质量投诉的处理程序参照建立的服务质量检查与考核制度规定执行。

D. 建立服务对象满意度评价机制，定期或不定期的通过电话回访、入户调查等形式进行服务满意度调查。

② 评价内容

对服务质量的评价包括但不限于：

- A. 服务时间的准确率;
- B. 服务项目的完成情况;
- C. 服务人员的着装、服务态度、服务用语、行为规范;
- D. 服务对象及其监护人的满意度;
- E. 投诉事项处理情况(包括投诉处理时间、结果反馈时限等方面)。

服务质量满意度调查表

编号: _____

尊敬的客户您好!

感谢您选择深圳市龙华区厚德居家养老服务中心!您的满意是我们永恒的追求和奋斗的不懈动力!为进一步提高我们的服务质量,共同提升服务满意度,我们诚挚邀请您进行此次服务质量满意度调查。

请您结合实际情况及亲身感受,认真、客观地对我中心服务质量进行评价:

编号	服务人员	所在街道	所在社区			
序号	评估指标	满意度评估				
1	对服务安排是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
2	服务员是否能够遵守工作时间?	能够遵守 <input type="checkbox"/>	/	一般 <input type="checkbox"/>	/	不能遵守 <input type="checkbox"/>
3	对服务员上门服务的及时性是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>

4	对服务员的工作效率是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
5	对服务员的服务态度是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
6	对服务员的服务质量是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
7	对服务员的责任心是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
8	对服务员服务能力是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
9	对服务中心整体服务是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
10	对服务中心环境是否满意?	非常满意 <input type="checkbox"/>	比较满意 <input type="checkbox"/>	满意 <input type="checkbox"/>	不太满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>
11	服务员提供的服务的能多大程度解决您的问题?	90% 以上 <input type="checkbox"/>	80% 以上 <input type="checkbox"/>	60% 以上 <input type="checkbox"/>	40% 以上 <input type="checkbox"/>	40%-0% <input type="checkbox"/>

为了让我们以后的工作更上一层楼，您有何意见和建议？

如果您愿意，请留下您的姓名和电话，谢谢！

姓名：

电话：

日期：

再次感谢您的配合！

客户签名：_____

_____年_____月

日

(2) 服务改进

①居家养老服务机构应采取措施，对出现的不合格或不当服务进行纠正，消除或降低此类服务给长者造成的不良影响。

②居家养老服务机构应分析产生不合格或不当服务的原因，修改或重新制定康复方案，根据方案进行整改，并跟踪评价整改措施的落实情况。

③居家养老服务机构应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。

(3) 服务意见反馈跟进流程

①为了让机构员工能高效、坚定地履行职责，保障服务对象意见反馈及投诉权利，特制定本流程跟进方案。

②服务点设立服务对象反馈和表达意见的渠道和平台，社工在开展服务的过程中应该广泛征求服务对象的意见和建议并及时给予回应，鼓励服务对象及时提供意见反馈和服务建议。

③机构设立专员负责居民特殊意见反馈，受理服务对象投诉及其调查、处理和反馈工作；服务对象也可向直接运营单位厚德居家养老服务中心进行投诉。投诉电话：23774006

④中心结合社区实际，选择信箱、邮件和意见簿等多种形式接受服务对象对社工或中心的意见。

⑤运用社区信息平台、居民微信群、QQ 群等新媒体，与居民互动交流，扩大居民沟通反馈意见的途径。

⑥中心将建立与区民政局、街道、社区、企业、社区社会组织等相关部门协调、沟通的工作规范，除定期向各相关服务单位提供项目总结和汇报之外，认真听取各相关服务部门对项目规划

设计、项目实施。

⑦投诉或申诉的程序。应包括以下事项：说明接受投诉或申诉的答复期限，告知投诉或申诉人本宗投诉负责处理人员，并尽快回复处理结果。所有投诉、申诉和处理结果相关内容均应记录在案。

⑧受理投诉的范围：对工作人员有下列行为之一者，均可投诉：违反专业伦理和职业道德的、违反中心制度及管理规定的、无故旷工的、其他投诉内容。

⑨受理投诉的存档：投诉服务主任对存在的问题记录在案并进行督促整改，并将落实与反馈情况及时公布。

(4) 服务对象意见收集及投诉流程：

①可采用书面及电子邮件、电话三种形式，向工作人员提出意见或建议，或向机构总部进行投诉，弘善对投诉者的相关信息予以保密；

②工作人员受理投诉或接受居民意见时，对居民应礼貌、热情，应及时做好资料的登记和记录，并须及时将反馈情况通过公告的形式公开。

③经查实的有效投诉，要按照机构有关规章制度对相关人员进行处理。

(5) 意见反馈具体操作方法

①来访者服务意见箱收集

中心设置服务意见收集箱，服务对象可把意见表或自拟书信投进信箱，中心安排专门人员每周五进行意见的归纳和总结，并

由项目主管形成书面报告。并在每周一以公告、邮件等形式进行回复，如有特殊需要的服务对象将会进行评估并安排至相关领域社工跟进。社工将会对相关服务对象进行再次评估并为其选择个案、小组等合适方式解决问题。

②服务对象意见反馈表

服务对象意见反馈表是主要搜集服务对象对于社区服务和社工服务的意见和建议，以及投诉等。

③众新媒体交流反馈平台

运用社区信息平台、居民微信群、QQ 群等新媒体，与居民互动交流，扩大居民沟通反馈意见的途径

三、专业方法和跟踪服务指引

1. 预防保健

(1)负责社工严格依据中心规定的预防保健服务流程为开展的预防保健活动进行登记记录。

(2) 社工对服务对象进行预防保健需求调查，填写《“夕阳红”都市养老预防保健需求调查表》，社工根据组织服务对象雪球每月进行健康教育知识普及，对常见病、多发病的自我预防进行培训学习。

(3)社工需将当月个人负责的预防保健活动方案及安排表按照时间顺序进行排序整理，交至中心主管进行批注审核。

(4) 中心主管对预防保健活动安排表及方案进行检查审核，提出处理意见建议，在中心主管审核通过后整理归档，依据档案管理制度交相关部门分类保管，同时在服务中心“保健活动档案

格”备份。

2. 医疗协助

(1)负责社工严格依据中心规定的医疗协助服务流程为开展的医疗活动进行登记记录。

(2)协助人员应是专职或兼职医护人员，并取得相应的职业资格证书。协助人员对服务对象的基本健康情况进行了解，并填写《基本健康情况登录表》。

(3)医疗协助人员需将当月个人负责的服务人员《基本健康情况登记表》按照时间顺序进行排序整理，交至中心主管进行批注审核。

(4)中心主管对基本健康情况登记表进行检查审核，提出处理意见建议，在中心主管审核通过后整理归档，依据档案管理制度交相关部门分类保管，同时在服务中心“健康情况档案格”备份。

3. 康复护理

专职护理人员应取得相应的执业资格证书，并有相应的工作经验。

(1)负责专职护理人员严格依据中心规定的康复护理服务流程为开展的医疗活动进行登记记录。

(2)协助服务对象根据医嘱进行康复训练，使用康复器材，并记录服务对象的康复情况，填写《康复护理登记表》。

(3)中心主管和康复师对康复护理登记表进行检查审核，提出处理意见建议，在中心主管审核通过后整理归档，依据档案管

理制度交相关部门分类保管，同时在服务中心“康复护理档案格”备份。

4. 健康咨询

(1)负责社工严格依据中心规定的健康咨询服务流程为提供的咨询服务进行登记记录。

(2) 社工根据服务对象咨询内容填写《服务中心咨询表》，记录服务对象基本信息、咨询内容、服务类别，并界定问题解决方法，对咨询过程及内容进行摘录。

(3)社工需将当月个人负责的健康咨询表按照时间顺序进行排序整理，交至中心主管进行批注审核。

(4)中心主管对健康咨询表信息进行检查审核，提出处理意见建议，在中心主管审核通过后整理归档，依据档案管理制度交相关部门分类保管，同时在服务中心“咨询档案格”备份。

5. 心理疏导

(1)接案社工严格依据中心规定的工作流程提供心理疏导服务；

(2) 社工根据服务对象实际情况制定介入计划并开展服务，填写《建档记录表》；

(3)社工接案后需在一周内收集服务对象的基本资料并建档，填写《个案评估表》，在5个工作日内必需对服务对象进行跟进(未跟进的需在个案记录中注明原因)。当月需将开启个案的记录提交中心主管批阅；

(4) 个案开启后，社工需根据服务进程填写《接受个案服务

同意书》以及《个案记录表》。当月将个人的全部进行中的个案记录提交由中心主管批阅；

(5) 中心主管批阅后，对社工需要注意的问题及特别跟进事项在个案记录中列明，或邀请社工讨论；

(6) 对疑难复杂或突发危急个案，社工需及时向中心主管报告，由中心主管根据个案的难易程度组织各类专业人员进行讨论，讨论后提出处理意见；

(7) 结案时，社工需将《个案结束评估表》及《个案结束表》交中心主管批阅，并于一周内结案并整理归档，依据档案管理制度交相关部门分类保管；

(8) 若遇个案需要转介入中心或转介出中心时，中心社工需填写《个案转介表》及《个案转介回复函》注明相关转介服务信息；

(9) 社工需根据机构要求，按时整理报送典型个案，报送的个案先由中心主管进行审核并严格遵守中心保密制度（详见中心保密制度）；

(10) 社工开启的个案需要建立专门的个案服务档案，并依据档案管理制度进行归类存档。

6. 档案管理

(1) 负责社工严格依据中心规定的建档工作流程为服务对象建立档案

(2) 社工协同服务对象根据实际情况填写《服务中心建档记录表》，登记服务对象主要问题、服务需求、家庭/个案背景等档

案基本信息。

(3) 社工根据服务对象需求及基本情况填写建议，对服务对象需求进行初步鉴定，并按照表格要求撰写分析原因。

(4) 社工需将当月个人负责的建档表按照建档时间进行统一编号排序，交至中心主管进行批注审核。

(5) 中心主管对建档资料进行检查审核，同社工进行讨论，提出处理意见建议，在中心主管审核通过后整理归档，依据档案管理制度将原件交相关部门分类保管，同时在服务中心“建档档案格”备份。并录入到龙岗区居家智慧养老服务平台。

(6) 社工定期对建档表进行检视，对服务对象进行回访，及时了解服务对象需求，并开展跟进服务。

四、人员要求

(一) 基本要求

1. 资格要求

(1) 工作人员应持有社会工作、护理学等其中一项初级及以上相关有效的职业资格证书。

(2) 专职管理人员应具有 2 年及以上的养老服务管理工作经验。

(3) 专业技术人员应持有国家卫生、劳动、民政部门颁发的专业资格证书，具有相应的业务知识和技能并能熟练运用。

(4) 服务机构应对服务人员进行岗前培训，并定期接受区特殊养老护理学院开展的继续教育培训工作。

(5) 信守职业道德，遵纪守法。

(6) 持有有效的健康状况证明。

(7) 行为举止规范

①端庄、大方，着装统一、佩戴工号牌。

②使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确。

③主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范。

④尊重、善待长者，保护长者隐私。

2. 岗位技能

(1) 管理人员

管理人员应满足下列要求：

①了解养老工作相关的法律和法规；

②热爱本职工作，责任心强；

③具有大专及以上学历；

④具有2年以上的养老服务管理工作经验；

⑤掌握康复相关专业知识，熟悉基本工作流程；

⑥有良好的沟通能力和协调能力。

(2) 工作人员

2.1 康复医师

康复医师应满足下列要求：

①具有国家执业医师资格证书；

②具有康复医疗相关工作经验；

③遵守国家有关执业注册与从业行为规范的规定；

④专兼职均可。

2.2 养老护理员

养老护理员应具备以下要求：

- ①具有养老护理员职业资格证书；
- ②具有较强的责任心和爱心；
- ③在职责许可范围内开展护理工作；
- ④专兼职均可。

(3) 设施设备

1. 居家养老保健康复服务设施设备及用品应至少包括：

- ①血压计、体温计、急救箱等基本生命体征检测设备及用品；
- ②进食器具、洗漱用具、理发器具等日常生活辅助设备及用品；
- ③拐杖、助行架、穿戴支架等步行训练辅助设备及器具；
- ④握力计、哑铃、沙袋等肌力增强训练辅助设备及用品；
- ⑤平衡杠、手指训练器、肱四头肌训练器、训练垫等关节活动训练辅助设备及器。

2. 使用面积应不小于 20 平方米，平面空间形式应满足开展基本保健康复服务与医疗救治的需求，且应有较好的天然采光和自然通风条件。

- ①设置床位 10 张以上；
- ②建立老人健康档案查询设备。

厚德居家养老服务中心

娱乐活动服务操作流程

一、基本服务要求

（一）休闲娱乐

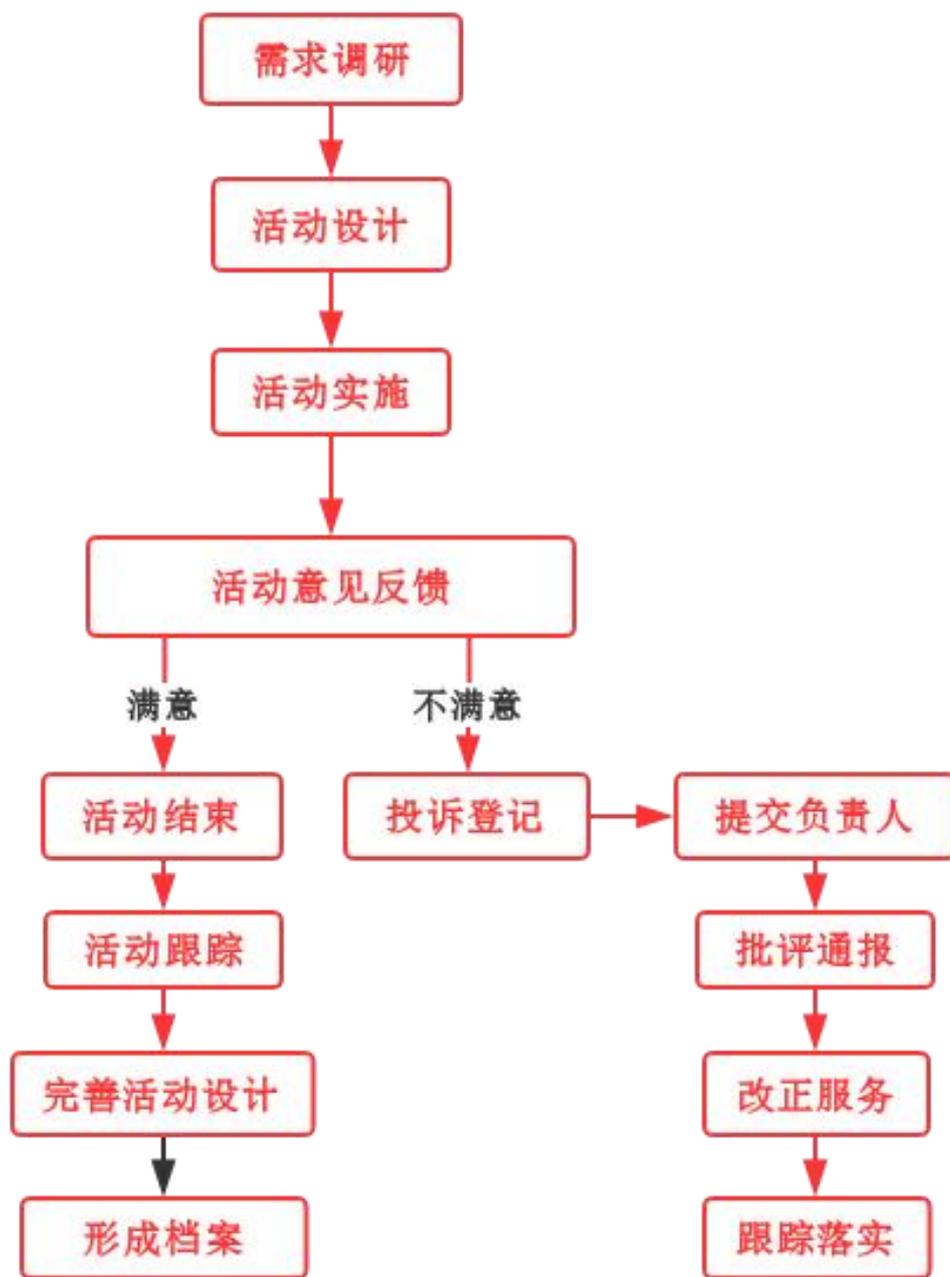
1. 协助服务对象开展各类有益于身心健康的文体娱乐活动。主要包括：书法绘画、戏曲歌唱、阅读书籍、棋牌类以及适宜的运动健身等活动。
2. 举行文体娱乐活动时，应备足工作人员及护理人员，对现场进行指导。
3. 文体娱乐活动应每月提前安排计划，做到每周至少有一次活动，活动内容与主题多样化，服务对象参与率应达到 50%以上。

（二）学习教育

1. 由社区党支部牵头、以党小组为单位组织开展各类学习教育活动。
2. 学习教育活动应预先了解服务对象的兴趣爱好，根据自愿参与的原则，满足服务对象的学习需要和期望。
3. 学习教育活动每周至少举行一次，学习内容应根据服务对象的身体状况进行合理的安排与调整。

二、服务操作流程

以下是娱乐活动服务操作流程：



(一) 需求调研

对来访的长者，进行兴趣爱好调研，了解娱乐需求，建成档案，实时更新。

（二）活动设计

（1）根据长者娱乐需求，设计每月娱乐活动方案，活动类型多样化，包含书法绘画、戏曲歌词、棋牌、阅读书籍、太极、医疗保健操等有益身心的活动，每周一次。

（2）根据长者兴趣爱好，设计老年大学课程，以一年两个学期为周期，设计课程内容，课程类型可包含：数独课、声乐课、绘画课、智能手机操作课（微信、QQ）、丝网花、串珠、剪纸等课程，课程按周期开展，每周至少一次。

（3）根据不同节庆日组织不同的主题活动，如中秋节灯笼谜语大会、冬至包饺子活动等，同时提供有益于身心健康的文体娱乐活动、知识讲座、学习培训、歌舞书画等服务。让老年人充分发挥自己的特长和爱好，增加对自己的认同感，从心理上维护老年人的健康，拥有更加丰富多彩、健康的晚年生活。

（三）活动实施

（1）社工在开展活动前，需制定详细的活动方案，内含活动时间、活动内容、活动开展流程、计划参与人数、人员安排、活动物资等内容，活动前7个工作日提交活动计划书给中心主任审核批准后方可实施。

（2）活动批准后，可通过电话、微信群、公示栏等其他通道邀请社区长者报名参加，报名时需留下姓名及电话号码等信息。

（3）链接活动资源，准备活动物资。

（4）活动组织当日，与报名长者确认是否参加活动，布置活动场地，设备调式，工作人员安排到位。

（5）活动实施，活动开展过程中，社工需对活动情况进行记录并做出

评估，活动结束后，社工需让服务对象填写《满意度调查表》，了解参与者对活动的意见反馈，并提交中心主管审阅。

(6) 活动结束后，社工需在一周内对整个活动过程进行检讨和总结，并完成活动评估报告，交由中心主管审核；

(7) 中心主管审核通过后，社工需要计划书与活动报告及签到表格等文字资料在2个工作日内整理后装订成册，并交行政辅助人员存档，同时于机构季度收集专业资料时报送机构服务部存档。

(四) 活动意见反馈

社会工作注重以服务对象需求为主，本着尊重和接纳的专业素养开展专业服务，服务对象的反馈是专业社会工作服务的重要服务部分，有利于社工和服务对象双方的平等和尊重的工作关系。

开展服务对象意见反馈搜集工作也有助于服务工作的改善，社工根据服务对象的反馈进行服务的调整和改进。

(一) 服务意见反馈跟进流程

为了让机构员工能高效、坚定地履行职责，保障服务对象意见反馈及投诉权利，特制定本流程跟进方案。

1. 服务点设立服务对象反馈和表达意见的渠道和平台，社工在开展服务的过程中应该广泛征求服务对象的意见和建议并及时给予回应，鼓励服务对象及时提供意见反馈和服务建议。

①若服务对象对活动满意，服务工作人员对活动情况进行跟踪，并完善活动设计，服务人员总结活动经验形成档案。

②若服务对象对活动不满意，登记投诉内容，提交负责人，经过审核，情况严重者通报批评。负责人提出改正意见，服务人员改正服务并跟踪落

实。

2. 机构设立专员负责居民特殊意见反馈,受理服务对象投诉及其调查、处理和反馈工作;服务对象也可向直接运营单位厚德居家养老服务中心进行投诉。投诉电话:23774006

3. 中心结合社区实际,选择信箱、邮件和意见簿等多种形式接受服务对象对社工或中心的意见。

4. 运用社区信息平台、居民微信群、QQ群等新媒体,与居民互动交流,扩大居民沟通反馈意见的途径。

5. 中心将建立与区民政局、街道、社区、企业、社区社会组织等相关部门协调、沟通的工作规范,除定期向各相关服务单位提供项目总结和汇报之外,认真听取各相关服务部门对项目规划设计、项目实施。

6. 投诉或申诉的程序。应包括以下事项:说明接受投诉或申诉的答复期限,告知投诉或申诉人本宗投诉负责处理人员,并尽快回复处理结果。所有投诉、申诉和处理结果相关内容均应记录在案。

7. 受理投诉的范围:对工作人员有下列行为之一者,均可投诉:违反专业伦理和职业道德的、违反中心制度及管理规定的、无故旷工的、其他投诉内容。

8. 受理投诉的存档:投诉服务主任对存在的问题记录在案并进行督促整改,并将落实与反馈情况及时公布。

9. 服务对象意见收集及投诉流程:

(1) 可采用书面及电子邮件、电话三种形式,向工作人员提出意见或建议,或向机构总部进行投诉,弘善对投诉者的相关信息予以保密;

(2) 工作人员受理投诉或接受居民意见时,对居民应礼貌、热情,应及

时做好资料的登记和记录，并须及时将反馈情况通过公告的形式公开。

(3) 经查实的有效投诉，要按照机构有关规章制度对相关人员做出处理。

(二) 意见反馈具体操作方法

1. 来访者服务意见箱收集

中心设置服务意见收集箱，服务对象可把意见表或自拟书信投进信箱，中心安排专门人员每周五进行意见的归纳和总结，并由项目主管形成书面报告。并在每周一以公告、邮件等形式进行回复，如有特殊需要的服务对象将会进行评估并安排至相关领域社工跟进。社工将会对相关服务对象进行再次评估并为其选择个案、小组等合适方式解决问题。

2. 服务对象意见反馈表

服务对象意见反馈表是主要搜集服务对象对于社区服务和社工服务的意见和建议，以及投诉等。

3. 众新媒体交流反馈平台

运用社区信息平台、居民微信群、QQ 群等新媒体，与居民互动交流，扩大居民沟通反馈意见的途径

三、娱乐活动服务专业方法和跟踪服务指引

1. 休闲娱乐

(1) 社工在开展活动前，需制定详细的工作方案，完成《活动程序计划大纲》，以对服务对象需要进行评估；社工需在活动开启前 7 个工作日提交计划书给中心主管审核批准后方可实施；

(2) 需申请活动经费的社工需同时填写《活动经费申请表》，按照活动经费申请制度流程提交至机构服务部审核。

(3)社区活动结束前,社工需让服务对象填写《服务对象意见反馈表》,了解参与者对活动的意见反馈,并提交中心主管审阅;

(4)社区活动结束后,社工需填写《活动财政报告》及《活动检讨报告》,并对活动进行跟踪,在一周内对整个活动过程进行检讨和总结,并完成档案,交由中心主管审核;

(5)中心主管审核通过后,社工需要计划书与活动报告等文字资料在2个工作日内整理后装订成册,并交行政辅助人员存档,同时于机构季度收集专业资料时报送机构服务部存档。

2. 学习教育

(1)社工在开展活动前,需制定详细的工作方案,完成《活动程序计划大纲》,以对服务对象需要进行评估;社工需在活动开启前7个工作日提交计划书给中心主管审核批准后方可实施;

(2)需申请活动经费的社工需同时填写《活动经费申请表》,按照活动经费申请制度流程提交至机构服务部审核。

(3)社区活动结束前,社工需让服务对象填写《服务对象意见反馈表》,了解参与者对活动的意见反馈,并提交中心主管审阅;

(4)社区活动结束后,社工需填写《活动财政报告》及《活动检讨报告》,在一周内对整个活动过程进行检讨和总结,并完成评估报告,交由中心主管审核;

(5)中心主管审核通过后,社工需要计划书与活动报告等文字资料在2个工作日内整理后装订成册,并交行政辅助人员存档,同时于机构季度收集专业资料时报送机构服务部存档。

四、人员要求

（一）基本要求

1. 资格要求

（1）工作人员应持有社会工作、护理学等其中一项初级及以上相关有效的职业资格证书。

（2）专职管理人员应具有 2 年及以上的养老服务管理工作经验。

（3）专业技术人员应持有国家卫生、劳动、民政部门颁发的专业资格证书，具有相应的业务知识和技能并能熟练运用。

（4）服务机构应对服务人员进行岗前培训，并定期接受区特殊养老护理学院开展的继续教育培训工作。

（5）信守职业道德，遵纪守法。

（6）持有有效的健康状况证明。

（7）行为举止规范

①端庄、大方，着装统一、佩戴工号牌。

②使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确。

③主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范。

④尊重、善待长者，保护长者隐私。

2. 岗位技能

（1）管理人员

①管理人员应满足下列要求：

1. 了解养老工作相关的法律和法规；

2. 热爱本职工作，责任心强；

3. 具有大专及以上学历；

4. 具有 2 年以上的养老服务管理工作经验；
5. 掌握康复相关专业知识，熟悉基本工作流程；
6. 有良好的沟通能力和协调能力。

(2) 工作人员

2.1 中心主任

中心主任应满足下列要求：

①根据项目实施方案，具体负责开展本辖区的社区“夕阳红”社区服务工作。

②团结和带领全体工作人员全面落实好服务中心的各项规章制度，做好监督工作。

③主持服务项目的日常管理工作，做好每天日巡工作记录。

④负责定期召开工作会议，虚心听取工作人员的意见，发现问题及时解决。

⑤关心员工，做好安全防护工作，发现隐患，及时解决或报告。

⑥正确引导志愿者队伍开展关爱残疾人和老年人服务活动。

⑦设立投诉服务电话，听取意见和建议，解答提出的问题。

⑧定期向有关部门领导汇报工作，使中心的管理逐步走上规范化、制度化。

⑨完成上级领导交办的其他工作事项。

2.2 一线社工

①协助中心主任做好本岗位年度服务计划制定工作。

②承担机构文化和社会工作宣传的任务。

③配合中心主任做好策划、开展与服务点整体发展有关的员工发展创

新计划。

④确保服务点发展方向与机构发展方向的一致性，保障能结合用人单位需求和回应服务对象的需求。

⑤按时完成各类专业服务工作量，并做好归档工作，及时提交至中心主任。

⑥完成机构要求的行政记录工作，并做好归档，及时提交至中心主任。

⑦维护机构信誉，不作任何有损机构信誉行为，团结机构同工、尊重用人单位员工及服务对象。

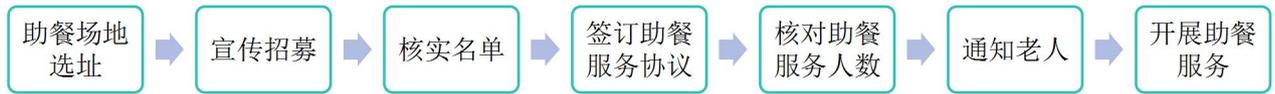
⑧促进用人单位与机构的互动，与行业内同（相似）领域间保持密切联系，交流彼此工作经验，为改善服务质素及满足服务对象需要而努力。

⑨负责机构行政人员到访用人单位的安排和对接工作。

⑩负责服务点对外媒体和宣传工作。

厚德居家养老服务中心

助餐服务操作流程



一、助餐选址

1. 与社区居委会确认场地属性、场地使用权、场地联系人、联系方式
2. 核查场地空间、适老化改造情况，填写场地核查表（附件 ZC001 助餐场地核查表）、拍照存档
3. 购买场地意外险
4. 与社区签订场地使用权责说明书（附件 ZC002 场地使用说明书）
5. 进行配餐养老服务站点标准化设计（附件 ZC003 助餐养老服务站点标准化要求）

二、宣传招募

1. 设计助餐宣传海报、助餐宣传手册并投放。

1.1 助餐宣传内容涵盖助餐申请条件、助餐申请流程、费用说明、配送说明、助餐服务制度、助餐营养说明等。

1.2 助餐宣传手册、海报要求简洁、美观；适合老年人群体审美要求；能提升公司文化形象；宣传公司文化等。

2. 张贴营养膳食食谱。（要求符合当地居民口味要求）
3. 张贴宣传餐车标识。
4. 开展营养健康讲座，组织营养宣传活动。
5. 发放助餐申请表（附件 ZC004 老年人助餐服务申请表）。

三、核实名单

1. 对报名参与助餐服务的老年人进行能力等级评估；
2. 核查老年人助餐申请条件；
3. 接收或填写老年人助餐申报表；
4. 老年人健康档案建档、智慧养老云平台档案录入
5. 报送社区进行老年人信息核查，取得社区认可。

四、签订助餐服务协议

1. 与老年人签订助餐服务协议（附件 ZC005 老年人助餐服务协议）
2. 助餐服务协议、老年人申请资料收集后以个案服务形式建档，做到一人一档。

五、核对助餐服务人数

1. 确认单批次助餐服务人数，建立助餐服务人数统计表（附件 ZC006 助餐服务人数统计表）
2. 报送配餐中心确认供餐情况。

六、通知老人

1. 通知老人开展助餐服务的具体时间、取餐地点、取餐时间。务必确保老年人及时有效收到信息。

2. 告知社区助餐服务开展计划。

七、助餐服务开展

1. 制定每周食谱

1.1 食谱必须适合老年人营养需求，遵守食谱编制规则，列明食物重量、食品营养成分、食品搭配方法等。

2.2 每周在各个助餐点张贴一周食谱。

2.3 设计每周食谱展示，制定新菜品。

2. 食材采购

2.1 提前了解就餐人数，拟定采购数量

2.2 确保食材新鲜，尽量选择当季食材，并符合国家检疫标准

2.3 进行成本控制计算，做好成本把控

3. 食材烹饪

3.1 食堂不得超剂量、超范围使用食品添加剂。

3.2 加工前检查食品原料质量，变质食品不下锅、不蒸煮、不烘烤。

3.3 熟制加工的食品要烧熟煮透，其中心温度不低于70℃。油炸食品要防止外焦里生，加工后的直接入口熟食要盛放在已经消过毒的容器或餐具内。不得使用未经消毒的餐具和容器。

3.4 烹调后至食用前需要较长时间（超过2小时）存放

的食品应当在高于 60℃，或低于 10℃的条件下存放，需要冷藏的熟制品应在放凉后再冷藏。

3.5 存放时间超过 2 小时的熟食品，需再次利用的应充分加热，加热前应确认食品未变质。禁止将回收后品（包括辅料）经烹调后再次供应。

3.6 灶台、抹布随时清洗，保持清洁，确保厨房卫生无死角。

3.7 剩余食品及原料按照熟食、半成品、生食的要求分开存放，不可混放和交叉叠放。

3.8 工作结束后，调料容器加盖，工具、用具、洗刷干净，定位存放；灶上、灶下、地面保持清洁，不留残渣、油污，不留卫生死角，及时清除垃圾。

3.9 其他未列出事项，但存在卫生安全、食品安全隐患的需加强重视，并及时处理解决。

4. 配餐送餐

另附安全流程图

5. 助餐反馈

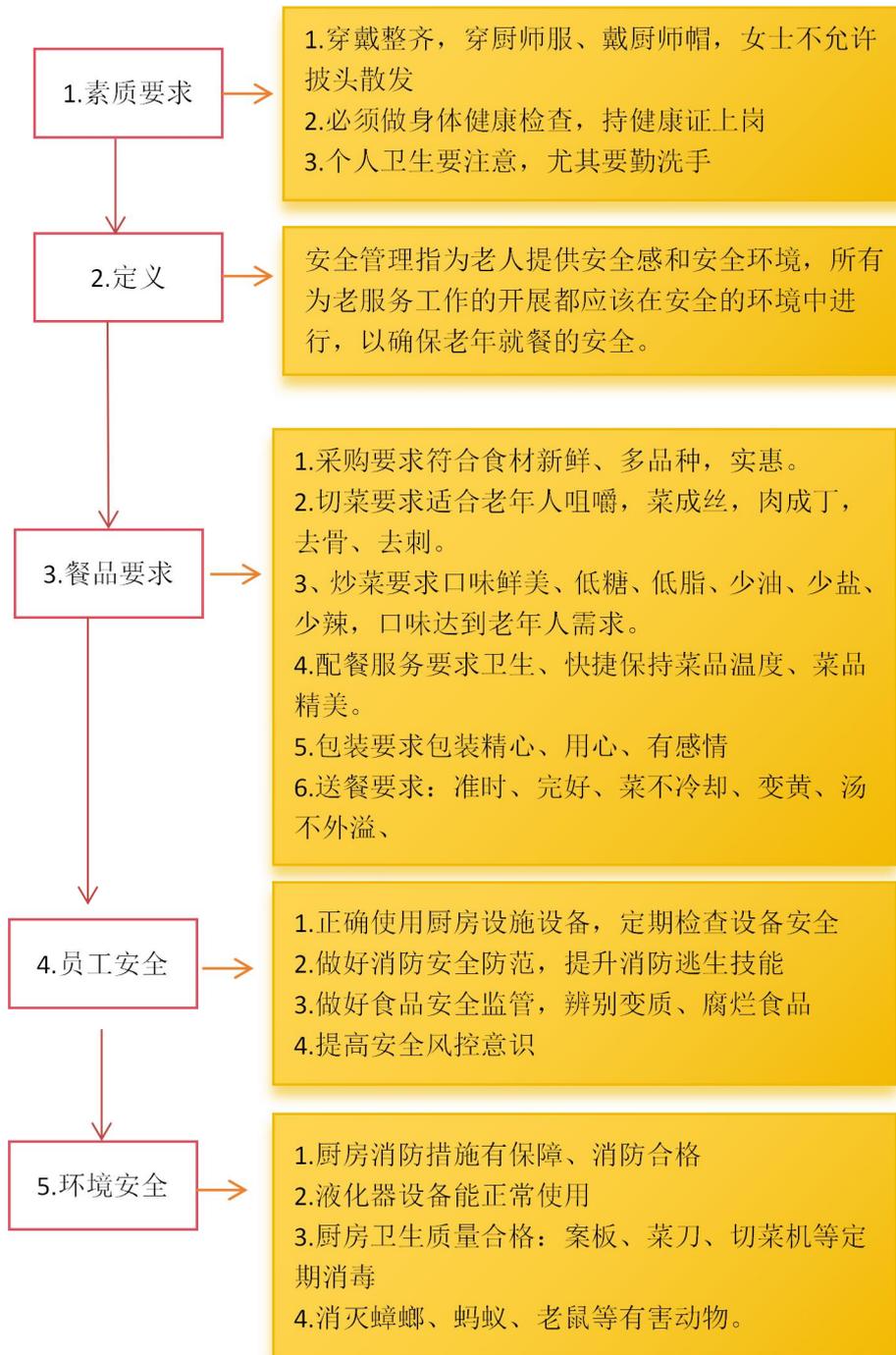
5.1 投诉制度建立，确保投诉渠道畅通。

5.2 定时开展助餐满意度调研，并做好处理跟进方案，及时改进。

5.3 不定期进行餐饮质量考核。附件 ZC007《餐饮质量考核表》

助餐服务流程图

(配餐安全管理)



要点说明

一、员工必须穿戴厨师服、厨师帽

二、注意事项

- 1. 厨房卫生问题：各类厨具定期消毒，地面、案板、灶台需及时清理、不存垃圾
- 2. 厨房消防安全：做好用电设备、液化器设备定期检查，做到每天一次，并登记在册
- 3. 厨房安全检查：厨房重地，无人时必须锁门，不允许非工作人员入内，并张贴标识
- 4. 食品、菜品需 48 小时留样
- 5. 厨房员工需定期体检、无传染病
- 6. 菜品出品需精细、美观、色、香、味俱全。
- 7. 生熟食品分开清洗、存放，并张贴标识

(定点取餐安全管理)



送餐入户操作标准

1. 送餐员敲门服务规范按门铃的规范标准：按 2-3 下，停顿 5 秒，再按 2-3 下敲门的规范标准：3 下，停顿 5 秒，3 下。
2. 微笑并问候，致问候语，针对不同情况，使用不通的问候语，自我介绍：
"您好,我是厚德世家的送餐员,这是您今日的午餐,请签收" 不可进入老年人屋内
3. 呈递并核对餐点，双手将餐点双手呈递给顾客，送餐员拿着送餐单一一介绍今日菜品，老人如果有特殊需求的内容需做明确沟通
4. 不得以任何形式收取老年人的费用。
5. 返回取餐点，回来后将车辆摆放整齐，送餐箱放回原处。
6. 了解各个送餐点的具体位置：
 - 6.1 详细地址、联系电话
 - 6.2 送餐路线的合理安排。
7. 不同类型的楼宇或商场快速送餐的方法总结。
 - 7.1 如何乘坐电梯，有时走楼梯比做电梯快。
 - 7.2 多人协同送餐的方法总结。

(备注：与配送人员签订服务协议 ZC008 配餐人员服务协议。)

常见问题处理

序号	可能的状况	可能的处理方法
1	午餐送到门口但没有人来开门	1) 打电话与老人或家属联系； 2) 同时打电话回配餐中心告知值班负责人（5分钟内） 3) 在老人家门口等 10 分钟，让配餐中心再次联系 4) 如 10 分钟仍没有人开门就放弃此次送餐回取餐点，写好留言小纸条贴于门上，回到取餐点后，由值班经理再次打电话给老人，以确认发生何事，并询问老人是否还需要我们的产品，如需要，则再次送餐
2	送达的午餐老年人不满意	1) 真诚的道歉 2) 打电话汇报给送餐协调员，依照送餐协调员的指示做后续处理
3	任何情况不承诺确定时间送达，需明确时间范	1) 真诚的道歉，不要强调原因 2) 若老年人对此不满，取消订单，打电话给配餐中心，依照送餐协调员或值班经理指示处理，回餐厅如实汇报老年人投诉的过程

	围	
4	送餐员找不到地址	<p>1) 打电话给老年人及家属询问：“爷爷/奶奶，您好，我是厚德世家的送餐员，很抱歉我现在无法找到您的住址，请问您是靠近哪里？”</p> <p>2) 如顾客告知地址后仍找不到或无法联络顾客，就打电话回餐厅告知情况然后回餐厅，由送餐协调员与顾客重新确认地址</p> <p>3) 凡发现地址有变更回餐厅后必须与送餐协调员沟通进行更改，避免再次出错</p>
5	发生交通事故	<p>1) 第一时间报警，通知餐厅值班经理</p> <p>2) 记录当时情况，留下目击证人姓名、地址、电话</p> <p>3) 若前来协助处理的警方要求私下和解，请表示希望申请事故责任鉴定，其他事项请由餐厅管理组前来处理</p> <p>4) 在未确定责任前，不要做任何承诺</p>