

深圳市龙华区厚德居家养老服务中心

场地使用管理制度

一、中心场地环境管理制度

为进一步加强中心场地的管理使用，创建一个优质的场地环境，提高各功能区的使用效率，结合中心的实际情况，特制定本制度。

（一）中心卫生管理

中心员工必须积极主动搞好环境卫生，做到天天清扫，每周大扫除，保持室内无臭气，室外无垃圾，无积水。

搞好老年人个人卫生，寝室保持整洁，做到窗门洁净，物品陈列整齐，勤洗澡、勤换洗衣服，协助护理人员共同搞好室内外公共卫生。

厨房保持无蝇、无尘，桌面、板凳、碗筷、灶具定期消毒，餐具按规定位置摆放。

重视绿化美化环境，爱护培育好花草树木，中心容貌保持整洁优美。

（二）中心安全制度

认真做好安全保卫工作，防止老人人身和中心财产遭到损害，维护日间照料中心正常的工作和生活秩序。

坚持“以防为主”的方针，做好防火、防盗、防事故等安全工作，中心内配备消防设施，定期进行安全检查，消除安全隐患。

工作人员在下班前应对水、电、气、门窗等设施进行安全检查，如有问题及时处理。

做好外来人员的登记管理工作，严防不明人员进入本中心，严防无关人员进入厨房、休息室等地。

经常提醒中心老人主动保管好私人钱物，以防丢失。

交接班时要做好交接班登记核实交接手续，对不履行手续者如出现问题，当班者自负。

每天下班前向中心负责人汇报安全情况，对出现的问题和处理结果要记录在案。

二、办公室管理制度

遵守劳动纪律，不迟到、不早退，不得擅自离开工作岗位，中途有事离开必须请假，

上班时仪表端庄大方，衣着整洁。待客主动热情、说话文明、讲究办事效率。

办公室内要保持安静，不得闲聊，不得大声喧哗、高谈阔论，影响他人工作。

办公室和公共场所禁止吸烟、保持清洁卫生，无异味，台面整洁无杂物。

尊敬领导、团结同事、服从大局、服从集体，时时处处以中心利益为重。

严禁向老人借钱借物，若老人委托帮助处理钱物事宜，应向负责人报告，经

同意后方可办理。

不得躺在老人床上闲聊，不得在活动室接待亲友。

注意节约用水用电，下班关好门窗、照明、风扇、空调，做好防火防盗工作。九、上班时间不得做与工作无关的事情。

如有特殊情况需节假日行政值班时，须坚守工作按岗位。

三、前台值班管理制度

为了规范前台服务行为，树立良好的窗口形象，维护前台日常接待工作的有序运转，确保值班工作顺利开展，特制定本制度。

（一）前台值班安排

值班时间：工作日 12:00—13:30

值班人员：“夕阳红”都市养老服务中心工作人员

值班日期：以值班室的值班表为准。

（二）前台值班人员礼仪规范

前台值班接待人员着装应整洁得体，不得随意脱岗。

前台周边接待区域干净整洁，物品摆放整齐。

对于陌生来访者要提高警惕，弄清来意，注意保护中心各项财产安全。

其他来访接待应参照接待管理制度来进行。

有来电应及时接听，注意接听用语。

（三）前台值班人员职责要求

值班人员接到电话，做好记录，要及时处理。接听电话时候要问清楚姓名、联系方式、事项、需要提供的需求。

前台值班人员接待老人时候，礼貌询问老人的需求，并填写服务签到记录。

每个功能室的值班人员，维护好区域的持续与安全。

保持前台值班区域的卫生，干净、整洁、美观。

值班人员严格按照值班排表坚守岗位，如有事不能值班须告知负责人协调。

接待来访人员，使用文明用语，态度谦恭有礼貌。

值班结束后与接班人员交接好值班期间未完成的事宜。

四、休息室管理制度

为方便老年人中午能得到适当的放松，维护休息室的正常运转，方便管理工作的开展，特制定本制度。

夕阳红
都市养老服务中心

（一）管理规定

中心员工应保持休息室内卫生，确保室内地面干净整洁、无尘，室内物品放整齐。

休息室内床上用品应定时清洗，确保老年人休息前后床铺整齐。

中心员工应根据季节温度变化，调整休息室内用具，调节休息室内温度，确保老年人有一个舒适的休息环境。

长者午间休息结束后，应当及时关闭室内用电器，关闭电源，检查安全隐患。

室内物品如有损坏，应当及时上报申请维修。

工作人员定时维护检查呼叫系统，保障能够正常使用。

工作人员必须做好登记和服务内容登记。

（二）使用规定

休息室是安静区域，请不要在室内大声喧哗，影响他人休息。

请不要在室内吸烟，不随地乱扔杂物纸屑等。

请爱护室内的设施、设备和物品。

请不要自带卧具到休息室，如有必要，请与中心工作人员协调处理。

请将物品放到指定位置，保管好自己的贵重物品，如有必要可寄存至中心前台值班管理处。

任何人不得随意挪动或损坏室内桌椅及电器，如有，按价赔偿。

五、餐厅管理制度

为规范餐厅管理工作，使中心膳食供应服务有序合理地进行，特制订本管理制度。

（一）管理规定

建立健全的餐厅卫生清扫制度，保持餐厅地面干净（无水、无油迹、无尘土、无垃圾）并定期检查。

餐厅设防尘、防蝇、防鼠设施，消灭“四害”。

餐厅桌面、椅子，应无油渍、灰尘等现象，就餐前后都应将桌椅摆放好。

工作人员做好每天的膳食菜单，并张贴置餐厅醒目的地方。

工作人员应做好就餐引导工作，提醒老年人注意清洁洗手，引导老人正常就餐，保证就餐秩序。

（二）使用规定

餐厅是用餐区域，请保持餐厅环境卫生。

请在工作人员的引导下有序进餐，不要喧闹。

用餐前后请清洁双手，保持个人卫生。

注意餐食量，请不要浪费食物。

六、保健室管理制度

为确保保健室的服务安全，规范保健服务工作的开展，特制订本管理制度。

（一）管理规定

保健室必须有专人管理，未经许可，他人不得擅自自动用保健器械、药品、设备。

保持室内整洁、安静，不得在保健室闲聊、喧哗，以免影响正常工作。

保健室有关器械要严格消毒，未经允许，一律不准随意动用。

器械、药品要入橱、上架、摆放整齐，保持清洁。注意防潮、防火、防盗，离开时关窗、锁门。

医疗器械、设备、药品应登记建帐，定期清点，做到帐物相符。

（二）使用规定

请在工作人员的指导下正确使用保健设备和药品。

在使用过程当中如有不适，请及时告知工作人员。

七、康复训练室管理制度

为了规范康复训练室的管理，确保康复训练的安全、有效性，特制订本管理制度。

（一）管理规定

对于初次治疗的老年人应仔细进行初次康复评定，康复医师根据老年人疾病的特点和具体情况，明确功能障碍，制订合适的康复治疗方案。

在治疗过程中康复医师应掌握好适应症循序渐进，治疗时要因人而异、因病而异。

在训练过程中要密切观察、了解老年人的情况和反应，发现异常及时处理，康复训练结束后认真做好记录。

康复治疗工作人员应经常与老年人沟通交流，了解病情，观察疗效，介绍康复治疗方法、作用及注意事项，更好地发挥康复治疗作用。

疗程结束后，对老年人的功能状况应及时作出评估与总结，并做好详细记录存入档案。拟定或修订下一步康复治疗方案或者停止康复治疗。

下班时要清点所有康复设备，检查门、窗、水、电确保安全。

（二）使用规定

遵守开放时间，服从工作人员安排管理。

爱护室内设施，损坏器械和设备要照价赔偿。

保持治疗室清洁、安静，不得在保健室内吸烟、喧哗，不得随地



吐痰，乱扔垃圾。

个人物品要妥善保管，以免发生丢失，丢失物品后果自负。

正确合理使用各种器械,对不了解的器械要向工作人员咨询。

训练时量力而行，注意自身及他人安全，必要时可在他人保护下进行。

康复治疗中不得私自使用康复医师安排外的设备。

治疗过程中如有任何不适，请立即告知康复医师。

未经许可不得随意拍照。

八、阅览室管理制度

为加强阅览室的管理，更好地为读者服务，特制定本管理制度。

（一）管理规定

工作人员须文明礼貌，服务周全，

工作人员保持阅览室内的卫生，保持清洁、干燥、通风、避光，做好防火、防尘、防霉、防蛀等工作。

工作人员管理好阅览室的图书、报刊等，对图书进行分类整理，并将书名、出版社名称、作者、册数、出版日期、购买日期、金额及其他有关资料登记到《阅览室图书登记总簿》。

工作人员做好老人图书的借阅工作，管理好图书借阅工作，如遇到逾期未还者，及时催还。定期对阅览室图书、报刊进行整理和盘点。

开放时间结束后，及时关闭室内电源、空调。

如遇室内物品损坏，及时报修。

（二）使用规定

请注意仪表着装，禁止穿睡衣、拖鞋入内。

请自觉维护公共秩序，保持室内安静，不要在室内喧哗、追逐、打闹和睡觉。

请阅读完后放回原处，如需外借，请您找工作人员办理借阅手续。

请爱护图书，不要划线、写字、批注、剪裁、折叠书角或撕掉书页，如有损坏或遗失，须按价赔偿。

请爱护公共财物，勿随意移动室内设备及桌椅，不准用笔、刀等在桌、椅上乱写乱刻，否则要负责恢复原状或按价赔偿。

请自觉维护环境卫生，保持室内整洁，不要在室内吸烟、饮食、吐痰、乱丢果皮、纸屑等杂物。

五、阅览室管理制度

九、书画室管理制度

为了加强书画室的管理规范，营造一个优质的书画环境，特制定本制度。

（一）管理规定

工作人员应保持书画室的卫生，保持清洁、干燥、通风、避光，做好防火、防尘、防霉、防蛀工作。

服务人员及时清理书画活动后的遗留废料，书画台摆放整齐，确保书画室正常使用。

及时清点书画室内物品，及时更新书画用具。

妥善保存老人存放在书画室内的个人作品，以防丢失。

书画室开放结束后，及时关闭电源、空调。

如遇物品损坏，及时报修。

（二）使用规定

请不要在室内吸烟，不随地吐痰。乱扔纸屑垃圾等。

请爱护活动室内的公共设施，如出现故障，请及时与服务人员取得联系。

请勿私自带出书画室里的公共用品，不得擅自移动、调换书画室里的工具、设施（笔、墨、纸张一般自备）。

请不要在室内大声喧哗。

请与其他老人和睦相处，互相尊重，互相学习，共同进步，不要出现诋毁其他人员的言语或行为。

十、网络室管理制度

为了加强中心网络室的规范管理，为老年人提供一个安全舒适的电子浏览环境，特制定本管理制度。

（一）管理规定

做好网络室的卫生管理，做好防火、防潮、防高低温、防尘工作。

建立电脑档案，记载每台电脑的使用、保养、故障维修等情况。

做好电脑系统维护和设备保养工作，严控外来磁盘和光盘的使用，定期进行病毒检测和杀毒，通过专业人员进行机箱内除尘。

服务人员应爱护网络室各种设备，对各种设备应按规范要求操作、保养，发现故障，及时报请维修。

服务人员不能将电脑用于私人学习或玩游戏。

网络室开放结束后，检查设备电源、电灯、空调等。

如遇电脑故障，及时联系维修厂家。

（二）使用规定

请正确使用电脑，如有问题及时与服务人员取得联系。

2 请爱护计算机设备，不得随意开关设备电源，不得私自拆、接计算机。

请上机阅览各种电子图书和资料，文献，查找互联网资料。

请使用互联网时必须遵守国家法律，不得利用互联网制作、复制、查阅和传播反动言论及不健康的内容。

请不要破坏网络资源，不得对计算机网络资源以及计算机内原有的设备文件、属性擅自更改。

请不要使用个人携带的磁盘和光盘上机，如有特殊需要，请联系服务人员。

请保持室内卫生和秩序，严禁吸烟、随地吐痰、乱扔垃圾，不得大声喧哗。

十一、多功能活动室管理制度

为了加强多功能活动室的管理，提供一个舒适安全的活动环境，特制定本制度。

（一）管理规定

多功能活动室工作人员要把安全工作放在首位，预防和杜绝火灾、被盗、骚乱闹事等危及安全的事故发生。

要定期对灯光、音响、线路等电气设备进行安全检查，发现问题及时处理，确保电器设备安全有效地工作，做到防患于未然。

多功能活动室内设备要由服务人员使用，其他人员一律不得擅自操作，如发现设备故障，及时联系维修人员。

严禁私拉电线、乱接插座、私自安装其它电器设备。使用设备要严格遵守操作规程，不得超负荷运行。

下班前要认真检查设施、设备，关好门窗，切断电源。

（二）使用规定

请保持室内卫生，严禁吸烟，不要随地吐痰，不乱扔垃圾。

请正确使用室内的各类设备仪器，如有问题及时与服务人员取得联系。

如有自带电器设备，请事先联系服务人员做好使用工作。

请注意控制音量，不要吵闹影响到他人。

请保管好自己的个人物品，如有遗失，自行负责。



十二、心理疏导室管理制度

为了营造一个安全舒适的心理疏导环境，确保老年人心理疏导工作顺利进行，特制定本管理制度。

（一）管理规定

心理咨询师必须态度热情，工作细致和认真。

尊重老年人人格，保护老年人隐私，切实履行保密原则。

对老年人坚持正面引导，杜绝强硬说教或强加于人，辅导过程中不带个人情绪。

心理咨询师按时到岗，确保咨询工作正常运行。

保持室内环境整洁，舒心。

做好台账及有关材料的存档工作，及时整理归档，未经同意，有关资料不得外借。

在规定时间内认真做好老年人个别辅导或电话咨询工作。

爱护室内各项设备，保持正常使用。

工作完毕，关好门窗，做好安全保卫工作。

遇到重大事件，应及时向中心负责人反映。

（二）使用规定

请保持室内卫生，严禁吸烟，不要随地吐痰，不乱扔垃圾。

请爱护室内的各类设施，不要损坏或带出室内物品。

十三、棋牌室管理制度

为了加强中心棋牌室的管理规范，为老年人提供一个舒适的棋牌娱乐环境，特制定本制度。

（一）管理规定

服务人员做好棋牌室的卫生工作，每天对棋牌进行消毒。

维持棋牌室内秩序，引导老人文明娱乐，杜绝聚众赌博、大声喧哗等扰乱活动区域秩序的行为。

加强对棋牌室内物品的管理，不准私自外界棋牌，定期盘点棋牌室内物品。

棋牌室关闭时，应切断灯具、空调电源。

如遇物品损坏，及时报修。

（二）使用规定

请保持室内卫生，严禁吸烟，不随地吐痰，不乱扔垃圾；

请爱护公共物品和活动器材，不随意刻画，室内物品不能任意私自带出室外；



请文明语言，保持室内安静，礼貌待人，以牌会友，严禁喧哗；

请文明娱乐，严禁室内赌博。

请保管好您的贵重物品，如有遗失，自行负责；

为了您的身体健康，请不要久坐。

十四、配餐间管理制度

为了规范中心的餐饮供应管理，营造一个卫生、安全、品质的配餐环境，特制订本管理制度。

配餐员必须身体健康，按时检查身体，厨房内不准吸烟，洗涤间和厨房周围无卫生死角。污水桶，每餐清倒一次，不留弃物。

工作人员操作生熟食品时必须清洗、消毒双手及案板、刀具等工具。

严格做到食具消毒，做到一清、二刷、三冲、四消毒，餐具达到干净光洁。

购入食品原料要保持鲜活，严禁使用腐烂、变质食品。

购入的包装食品和食品辅料、调味品等，必须要有产品说明书，应标明品名、产地、厂名、生产日期、保质期、批号、规格、配方、主要成分、食用或使用方法等，严禁使用超过保质期或保存期食品。

配餐间所有采购进来的菜肴及辅料等，必须由经办人、营养师、质监员共同签字后报中心负责人审核。

依据老年人需要，配餐间每周制订一份菜单，讲究干湿相济，荤素搭配，并要上墙公布。

做好卫生和消毒工作，保持食堂内清洁卫生，做好防蝇、防鼠、防霉变，预防食物中毒和传染病。

十五、公共卫生间管理制度

为搞好中心公共卫生间的卫生，以便给所有人员营造一个良好的环境，特制订本制度。

（一）管理规定

卫生间必须保证设施完好，标志醒目，上下水道畅通，无跑、冒、滴、漏现象，如有损坏要及时报修。

保持卫生间卫生干净，各种设施干净无污垢，地面无积水、无痰迹、无异味、无烟头。

（二）使用规定

请讲究清洁卫生，便后及时冲洗，便池内不要丢弃报纸和杂物。

请节约用水，爱护卫生间内设施。

十六、储物间管理制度



为确保中心公共物品及老人个人物品的存放安全，规范储物间的管理，特制订本管理制度。

（一）管理规定

做好储物间的卫生管理，做好防火、防潮工作。

中心老年人如有需要使用储物间存放物品，要经中心工作人员同意，做好储物登记工作方可存放。

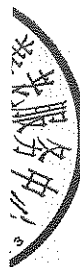
及时关好储物间门，确保室内的物品的存放安全。

定期对储物间的物品进行整理，并做好相关记录。

（二）使用规定

如有物品存放需要请联系中心工作人员进行登记存放。

物品的存放和取出都要与工作人员取得联系。



深圳市龙华区厚德居家养老服务中心

文件及档案管理制度

为顺利开展生活照料、保健康复、文体娱乐、志愿服务等长者服务活动，收集辖区长者健康信息，记录服务动态，中心引入养老信息化平台，结合智慧养老生态系统，线上同步老年人的体检数据、日常活动、就医记录、用药记录等数据，线下做好文件及档案管理，实现大数据分析模式。

（一）长者档案管理规范

- 1.老人档案包含电子、纸质及其他媒介等形式；
- 2.老人档案由机构负责人指定专人负责；
- 3.档案管理人员的职责：保证中各种原始资料及单据齐全完整、安全保密和使用方便；
- 4.接受服务的老年人均需按规定填写服务申请表，并对服务过程进行归档、备案，保证信息更新及时；
- 5.应按照提供的工作表格制作，如在具体操作中有不便记录在表格中的文件，应以 A4 纸打印，员工与文件及档案管理人员签字确认，并在文件及档案袋上标注；
- 6.服务对象有权持本人身份证或其它有效证件查询本人的文件及档案；
- 7.服务对象查询文件及档案，经验证无误按要求登记签字后方可办理；
- 8.服务对象档案长期保留，直至服务对象退会或过世；
- 9.当档案到了销毁期时，由档案管理员填写文件及档案资料销毁资料，交负责人批准后执行；
- 10.档案室要做好日常防尘、防潮、防鼠、防虫蛀、防干燥等工作；
- 11.档案管理人员要按归档要求，对未归档的材料及时催收，对破损材料尽力粘贴修补，以保证所有文件及档案材料完整、齐全；
- 12.档案室门、柜钥匙由专人管理，不得随意乱放或借给他人。人员变更时，要办理严格的交接手续。

（二）健康档案管理规范

1.工作内容

1.1 建立健康档案。老年人的健康档案由本机构负责，并根据老年人的服务记录进行持续更新。逐步实现健康档案与疾病控制、妇幼保健、医院管理、新型农村合作医疗等各有关信息系统之间的互联互通。构建以健康档案为基础的智慧养老服务平台，实现健康资源共享。建档过程中一是要严格按照《国家基本公共卫生服务规范(2009年)》要求，统一用中性笔认



真、仔细、准确、笔迹工整地填写每份表格；二是，结合项目实际情况统一采用17位编码制为老年人健康档案进行编码，同时将建档居民的身份证号作为识别码，为信息平台下实现资源共享打基础；三是，健康档案以人为单位建立，以人为单位存放管理；四是，档案完成装袋后，按序号和颜色对建档家重点人群(高血压、糖尿病、重性精神病等)作对应的识别标记。

1.2 管理和使用健康档案。健康档案管理要具有必须的档案保管设备，按照防盗、防火、防晒、防高温、防潮、防尘、防鼠、防虫等要求，指定专人员负责健康档案的管理。在建档老年人复诊或接受随访过程中，要及时记录、补充、更新和完善相关居民健康档案资料，并定期进行整理、核查，以掌握辖区老年人健康动态变化情况，有效使用健康档案，提高档案的利用率，防止成为死档。医务人员要根据健康档案提供的信息，采取相应适宜技术和措施，有针对性地开展健康教育、医疗、防预、保健、康复等服务。

1.3 促进医疗服务模式转变。要充分发挥居民健康档案的作用，为老年人提供更多更优质的居家上门治疗、定期访视等医疗便民服务，鼓励充分利用电子健康档案等有关信息资源，为大家提供更方便、快捷、高效的公共卫生和医疗卫生服务，最大限度地方便群众看病。

1.4 做好信息统计工作。要加强老年人健康档案的动态监测和管理，做好老年人健康档案有关数据和相关资料的汇总、整理和分析等统计工作，并于每月25日前进行数据结存。

2. 指导原则

2.1 坚持循序渐进的原则。老年人健康档案的建立要由易到难，遵循先从“三无”老年人、优抚老年人、失独老年人等重点人群起步建立健康档案，扩展到一般人群。

2.2 坚持知情同意并自愿参与积极引导相结合的原则。在服务中积极引导群众主动建档和利用健康档案。

2.3 坚持客观性和准确性的原则。健康档案不仅具有医学效力，还具有法律效力。建立健康档案必须确保资料的客观性，做到资料准确无误。

2.4 坚持保密原则性。健康档案涉及到个人隐私，在建立、使用、保管等各个环节坚持保密，不得随意流转。

2.5 坚持动态管理的原则。健康档案是以个人健康为核心，要建立“以人为中心”的健康管理模式，完整、规范记录居民健康问题及其处理过程，逐步体现从生到死亡的整个生命过程及卫生服务活动，保证健康信动态更新且连续，使医疗服务有证可循。

3. 管理制度

3.1 健康档案包含电子、纸质及其他媒介等形式，涵盖老年人健康信息等内容。

3.2 中心的健康档案管理由中心负责人指定专人负责。



3.3 健康档案管理人员的职责：保证中各种原始资料及单据齐全完整、安全保密和使用方便。

3.4 接受服务的老年人均需按规定填写服务申请表，并对服务过程进行归档、备案，保证信息更新及时。

3.5 应按照提供的工作表格制作，如在具体操作中有不便记录在表格中的文件，应以 A4 纸打印，员工与文件及档案管理人员签字确认，并在文件及档案袋上标注。

3.6 服务对象有权持本人身份证或其它有效证件查询本人的文件及档案。

3.7 服务对象查询文件及档案，经验证无误按要求登记签字后方可办理。

3.8 服务对象档案长期保留，直至服务对象退会或过世。

3.9 当档案到了销毁期时，由档案管理员填写文件及档案资料销毁资料，交负责人批准后执行。

3.10 档案室要做好日常防尘、防潮、防鼠、防虫蛀、防干燥等工作。

3.11 文档案管理人员要按归档要求，对未归档的材料及时催收，对破损材料尽力粘贴修补，以保证所有文件及档案材料完整、齐全。

3.12 档案室门、柜钥匙由专人管理，不得随意乱放或借给他人。人员变更时，要办理严格的交接手续。

4.工作措施

统一管理老年人的健康档案要集中统一管理，并持续更新。因为每一份健康档案记录着老年人的自己的独特的身体健康信息，因此必须保证健康档案的准确、无误。

5.工作方法

5.1 日常体检收集。对所有服务对象进行健康档案的收集和整理，并把日常体检数据记录在健康档案中。

5.2 上门收集。在和服务对象提前联系的前提下，定期上门为老年人建立健康档案。

5.3 社区内统一收集。在社区内部进行建档的宣传工作，统一为老年人建立健康档案。

6.工作手段

6.1 完善健康档案建立的操作规程，规范日常操作。

6.2 做好日常健康体检工作记录，注意资料的积累、整理，做好考评、资料的归档等工作。

7.工作流程

7.1 宣传发动阶段：与政府及相关部门协调和沟通，争取支持，营造良好氛围，引导老年人自觉自愿参与建档工作。同时要制定详细的工作方案，并对相关工作人员进行建档的培



训。

7.2 全面建档阶段：在辖区内，全面开展老年人建档工作，既要注重面上整体推进，更要注重质量控制的重点指导，发挥示范带头作用，完成每个季度的建档任务。同时要积极为档案的信息化管理推进奠定基础。

8.线上管理系统公开透明、监督管理

厚德居家养老服务中心的养老服务将计划以自主研发的“青未了”智慧养老平台为载体，为政府监管部门分层级开放监管端口，政府部门可以根据自己的保密等级，随时查看政府监管页面，可以即时查看到老年人的服务请求、厚德居家养老服务中心为老年人提供的各项服务内容、服务达成速度、达成率、满意度以及客户反馈等，养老服务机构、数据的统计与分布。同时为政府提供网上审核功能，辖区内各类养老服务机构的审核评估都可以从平台上进行，实现 360 度监管。



深圳市龙华区厚德居家养老服务中心

人员管理制度

一、项目人员健康管理制度

(一) 中心工作人员必须经岗前卫生培训，持有效健康证明方可上岗，每年进行健康检查，定期进行食品卫生和有关卫生法律、法规、业务技能的培训并建立从业人员健康档案。

(二) 凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病(包括病原携带者)，活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病及其他有碍食品卫生的疾病的，不得参加接触直接入口食品的工作。

(三) 上岗时必须穿戴整洁的淡色工作服，不能佩戴首饰、假发、假睫毛、假指甲、戒指，不得喷洒香水、化妆、涂抹指甲油；离开工作岗位时，要换下工作服，不得将工作服穿离工作岗；工作服及工作帽应经常换洗，保持清洁、干净。

(四) 必须注意个人清洁卫生，常洗澡、换衣、修剪指甲、洗发，做到个人仪表整洁。

(五) 上班时不能在工作岗位上嚼口香糖、进食、吸烟，以及随意使用私人物品。

(六) 食品必须存放在指定的区域，不可放置在工作区内。

(七) 参与长者食堂的从业人员都应先取得工种为食品的健康证明，包括直接接触食品的从业人员和可能接触食品的从业人员。

(八) 食堂经营单位的法定代表人、负责人、食品安全管理人员、食品安全专业技术人员应当组织单位参与食品经营的员工开展食品安全的培训，做到培训有计划(培训计划书)，召开有记录(签到表、影像资料)。

(九) 食品安全培训应当重点围绕食品安全相关的法律、法规知识，日常经营的各种规范制度开展。

(十) 从业人员应在健康证到期前 30 日内办理新的健康证明。

二、项目人员岗位责任制度

(一) 中心主任岗位

1. 负责制定中心运营发展规划、年度工作计划、收支平衡计划、做好工作总结，并监督执行。

2. 负责中心团队的建设、管理工作，负责中心对外工作，包括中心对外文字材料及信息的撰写、材料审核、对外交流、领导的接待等。

3. 负责中心业务拓展，吸引中心所覆盖社区老人接受中心养老服务以及产品使用。

4. 负责与相关社区政府部门及服务商、产品供应商沟通协调，确保养老服务工作有序进



行。

5.负责政府立项工作的跟进，立项书的书写，中期跟进，结项总结。

6.负责指导、检查、督促各岗位员工履行职责，遵守劳动纪律，保质保量完成各项任务。

7.负责员工工作状态、素质培养及考核，了解员工思想动态、尽力帮助团队排忧解难，稳定员工队伍，提高整体综合素质。

（二）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，为日托老人尽可能地提供优质的服务，让老人满意。

3.及时完成护理员交接班岗/替岗工作。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，以关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。

（三）社工岗位

1.在中心主任的管理下，严格遵守公司制度，恪守社工职业道德，严格按服务标准开展工作。

2.负责中心服务项目的策划及组织实施，根据社区服务需求，不断开拓新项目，建立特色服务项目。

3.负责保持与街道、社区、小区、家庭、社会爱心企事业单位联络通道的畅通，积极推动联合举办活动的展开。

4.负责整合社区内部养老资源，建立养老服务队伍，实现自助互助养老服务。

5.充分调动老人参与各兴趣小组的活动，为老人提供互帮互助、发挥特长、自我教育学习、充实有益的平台。

6.负责社区老人心理疏导、精神抚慰工作，协调其与家庭、社区、朋友等方面问题，提



3110832

供全面的支持服务。

7.负责组织老人开展有益于身心健康的文化娱乐活动，发展社区老年志愿服务队伍。

8.负责社区服务工作计划、服务项目、活动方案的控制、服务过程的控制，服务效果的评估。

9.负责个案、小组活动档案的建立，跟踪、总结相关材料收集、整理、保存。

10.协助中心完成临时性的其他工作任务。

（四）营养师（长者食堂）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。

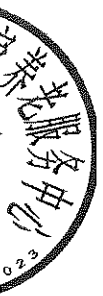
（五）康复（理疗）师岗位

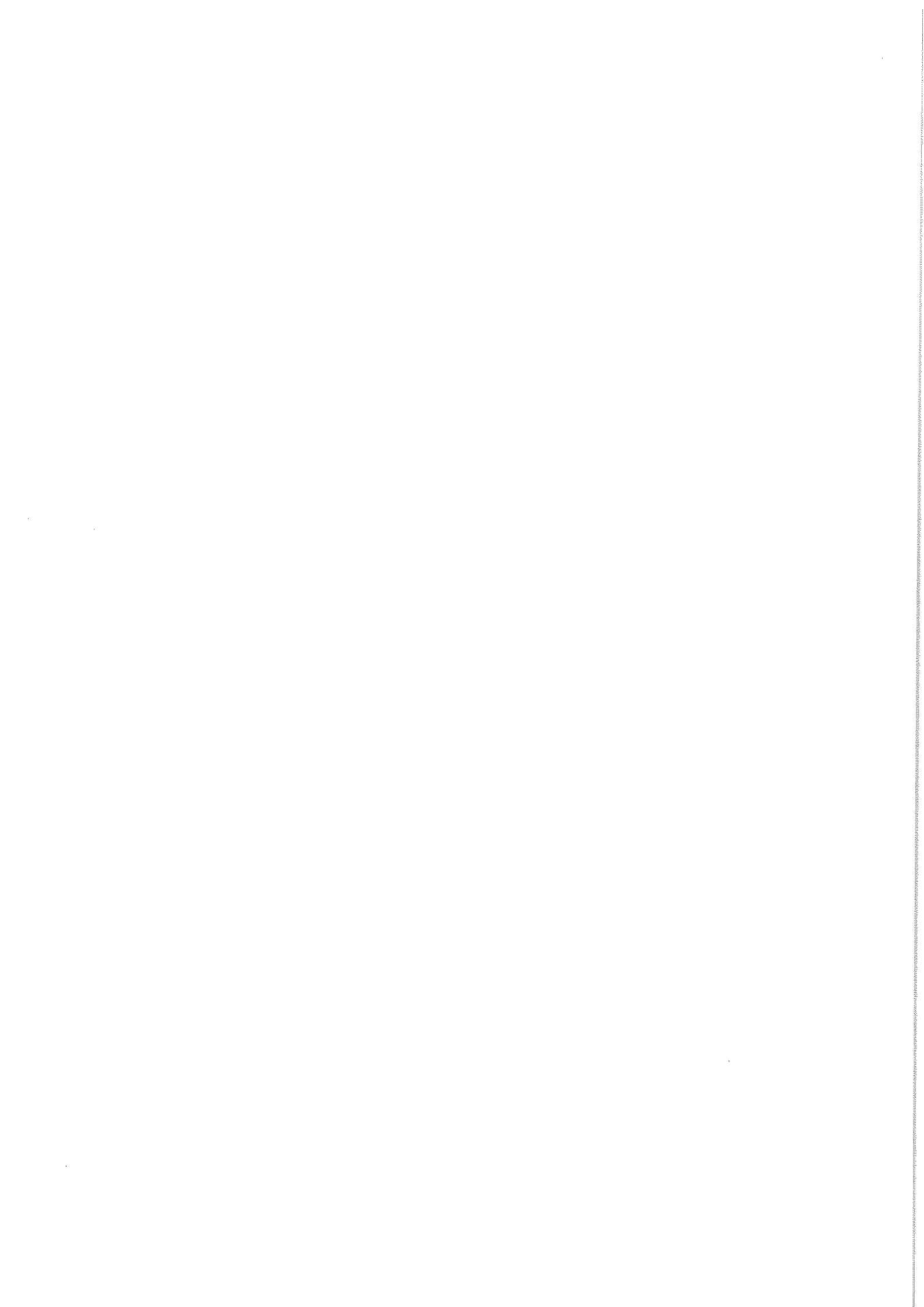
1.负责对老人进行评估并制定康复计划。

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。





深圳市龙华区厚德居家养老服务中心

培训制度

为了完善公司社区居家养老运营中心的培训管理工作机制，促进各中心员工有条不紊地参与员工理论知识和技能的培训，实现各中心员工总体专业服务水平的持续提高，特制定本培训管理条例。

（一）培训类型

厚德世家举办的员工培训主要分为：

1.专业知识与技能培训

主要针对没有接受过专业教育、没有获得专业文凭而又希望从事相应专业岗位的人员举办的培训，培训的内容包括员工专业知识和实际操作技能，培训的方式为厚德世家与职业技能学校联合举办，培训结束后对合格的学员颁发专业培训结业证书，作为将来从事相应专业岗位的持证从业凭证。

2.岗前培训

针对马上准备上岗的人员举办的培训，培训的内容主要是岗前动员和实际操作技能，培训结束后对合格的学员颁发岗前培训结业证书，作为可以上岗从事相应专业岗位的上岗依据。

（二）培训规定

所有拟上岗人员必须按要求参加指定的相关培训，并严格遵守如下培训规定：

1.已被机构通知录用的员工应按参加岗前培训。

2.培训期间原则上不予请假，如有特殊原因需要请假原则上不能超过两天，否则视为放弃，其录用资格由备选人员补充，不可抗力因素除外（具体情况由主管责任人视情节轻重酌情处理）

3.参加培训并获得结业证书的员工由机构根据岗位的要求和个人的特长及意向，统筹安排任职岗位，员工应服从安排，确因不利于开展工作原因需要调整任职岗位的，由相关部门与相关人协商之后再行调整。

4.因个人原因，已被录用并接受培训后上岗的员工上岗不满一年内提出辞职，或严重违纪被辞退的，其本人应承担培训期间机构在其本人名下发生的培训费用，该费用将用作对应岗位补充人员培训经费。

（三）培训计划

1.中心主任





(1) 内部培训:

a.政策法规培训: 国家及各级政府发布的养老事业发展规划、老年权益保障法、老年优待政策、居家养老服务政策、养老护理员培训政策、家政服务业发展政策及其它相关政策。

b.安全知识培训: 安全常识、防护常识、突发自然灾害及火灾时的应对措施及逃生办法等。

c.法律法规知识培训: 学习各项相关的法律法规知识, 增强人员法律意识。

d.机构文化知识培训: 学习机构文化、未来展望等机构知识。

(2) 外部培训

管理课程培训: 组织各人员参与创新战略、规划与决策、运营管理等培训。

(3) 素质培训

a.职业道德培训: 包括传统孝道、正确养老观、养老护理员职业道德、职业行为规范等。

b.人员礼仪培训: 学习礼仪的重要性、提升机构整体形象, 包括行为礼仪、人际交往礼仪、着装礼仪等。

(4) 专业培训

专业知识培训: 工作职责、服务内容、服务流程、服务基本规范及相关管理制度等。

(5) 定期培训

有关老年康复、老年心理学、老年行为、老年生活护理知识等相关老年学知识。

(6) 不定期培训

开展团队团结的建设活动。

2.养老护理员

(1) 内部培训

a.政策法规培训: 国家及各级政府发布的养老事业发展规划、老年权益保障法、老年优待政策、居家养老服务政策、养老护理员培训政策、家政服务业发展政策及其它相关政策。

b.安全知识培训: 安全常识、防护常识、突发自然灾害及火灾时的应对措施及逃生办法等。

c.法律法规知识培训: 学习各项相关的法律法规知识, 增强人员法律意识。

d.机构文化知识培训: 学习机构文化、未来展望等机构知识。

(2) 外部培训

职业技能培训: 学习老年常见病的预防与护理、压疮的预防及护理、突发疾病急救措施等实际操作问题。

(3) 素质培训

a.职业道德培训: 包括传统孝道、正确养老观、养老护理员职业道德、职业行为规范等。

b.人员礼仪培训：学习礼仪的重要性、提升机构整体形象，包括行为礼仪、人际交往礼仪、着装礼仪等。

(4) 专业培训

专业知识培训:居家养老服务模式、工作职责、服务内容、服务流程、服务基本规范及相关管理制度等。

(5) 定期培训

有关老年康复、老年心理学、老年行为、老年生活护理知识等相关老年学知识。

(6) 不定期培训

开展老年护理临床培训与实操教学。

3.康复（理疗）师

(1) 内部培训

a.政策法规培训:国家及各级政府发布的养老事业发展规划、老年权益保障法、老年优待政策、居家养老服务政策、养老护理员培训政策、家政服务业发展政策及其它相关政策。

b.安全知识培训:安全常识、防护常识、突发自然灾害及火灾时的应对措施及逃生办法等。

c.法律法规知识培训：学习各项相关的法律法规知识，增强人员法律意识。

d.构文化知识培训：学习机构文化、未来展望等机构知识。

(2) 外部培训

职业技能培训：学习关节推拿、脊椎调理、熏蒸艾灸等实际操作问题。

(3) 素质培训

a.职业道德培训：包括传统孝道、正确养老观、养老护理员职业道德、职业行为规范等。

b.员礼仪培训：学习礼仪的重要性、提升机构整体形象，包括行为礼仪、人际交往礼仪、着装礼仪等。

(4) 专业培训

专业知识培训:居家养老服务模式、工作职责、服务内容、服务流程、服务基本规范及相关管理制度等。

(5) 定期培训

学习常用经穴、康复推拿等相关康复理疗知识。

(6) 不定期培训

开展康复理疗实操教学。

4.社工

(1) 内部培训



a.政策法规培训:国家及各级政府发布的养老事业发展规划、老年权益保障法、老年优待政策、居家养老服务政策、养老护理员培训政策、家政服务业发展政策及其它相关政策。

b.安全知识培训:安全常识、防护常识、突发自然灾害及火灾时的应对措施及逃生办法等。

c.法律法规知识培训:学习各项相关的法律法规知识,增强人员法律意识。

d.机构文化知识培训:学习机构文化、未来展望等机构知识。

(2) 外部培训

职业技能培训:学习老年心理学、人类行为与社会环境、社会保障等技能培训。

(3) 素质培训

a.职业道德培训:包括传统孝道、正确养老观、养老护理员职业道德、职业行为规范等。

b.人员礼仪培训:学习礼仪的重要性、提升机构整体形象,包括行为礼仪、人际交往礼仪、着装礼仪等。

(4) 专业培训

专业知识培训:居家养老服务模式、工作职责、服务内容、服务流程、服务基本规范及相关管理制度等。

(5) 定期培训

有关老年心理学、老年行为、文案撰写等相关知识。

(6) 不定期培训

开展团队团结的建设活动。

(四) 培训形式及时间

居家养老服务人员培训可采取多种形式,即全脱产培训、半脱产培训、基地实训和日常培训。

社工每人每年参加培训时间不少于 20 学时。

中心负责人每人每年参加培训时间不少于 40 学时、实际应用不少于 20 学时。

养老护理员每人每月参加培训时间不少于 60 学时,实际操作不少于 40 学时。

(五) 培训考核

若培训需要考核,则在培训结束后,由负责人组织考核,考核内容分为理论知识和实践操作两部分,各占 50%。考核成绩记入服务人员档案,并上报社区居家养老服务中心备案。

培训考核结果分为优秀、良好、合格、不合格四个等级,基础分值为 100 分,得分在 90-99 分可评为优秀,80-89 分评为良好,60-79 分评为合格,60 分以下评为不合格。

