

深圳市龙华区晚晴苑养护院

护理服务内容

一、卫生类：

（一）环境卫生

1、环境卫生的范围：A 老人房间地面、桌面、电视机、门、窗户；B 卫生间盥洗盆、镜子、座便池（座便盖、座便圈）、上下水管道、热水器、拖把、洗衣机；C 喷药消毒（房间、卫生间地面、角落）；D 责任区域走廊、楼梯、阳台、没住人的房间、卫生区、多功能室、餐厅、办公室。

2、环境卫生标准：

A、老人房间、卫生间地面无水渍、灰尘、杂物垃圾（果皮屑、纸屑、烟头）；老人房间、卫生间墙角缝无蜘蛛网，开关、吊扇、空调无灰尘；老人房间桌面、电视柜、衣柜无灰尘杂物；抽屉要于每周五清理一次，抽屉、衣柜物品要摆放整齐；电视机无灰尘；门窗玻璃无灰尘，窗台无杂物灰尘。

B、卫生间盥洗盆、座便池、拖把池无灰渍、油渍、杂物污物，座便圈、座便盖面无灰尘；镜子无灰尘、水渍；上下水管道、热水器、洗衣机无灰尘。

C、各区域每天打扫卫生完毕，各房间须上、下午各一次喷药消毒。

D、责任区域走廊、阳台、楼梯、每天都要清洁扫拖，没住人的房间一周清理一次，保持干净。责任卫生区每半月清理一次；多功能厅每天要保持清洁；餐厅每餐后清洁一次。

（二）老人个人卫生：

1、老人个人卫生范围：A 床铺、衣柜；B 老人穿着；C 老人自用大小便器；D 老人自用水杯、碗筷；E 老人发须

2、老人个人卫生标准：

A、当老人不在床上时，老人被褥要保持整洁，床上无其他乱堆放物品；当晴天时，要为老人晾晒被褥；衣柜内的衣物要分类摆放整齐。

B、老人穿着要整洁，无饭渍、油渍、灰土；

C、老人自用大小便器要及时清理，无垢渍；

D、老人自用水杯要保持清洁，无渍垢；碗筷每天至少消毒一次。

E、老人发每月理一次，胡须每天剃须。

二、安全类：

（一）环境安全

1、环境安全范围：A 走廊、楼梯、房间地面、餐厅地面、卫生间地面；B 房间开关、电线；C 卫生间座便，房间管道，公用开水炉；

2、环境安全标准：

A、走廊、楼梯、房间、餐厅地面、卫生间地面无水渍，以防老人滑倒；

B、房间不准老人及家属私拉乱扯电线，不得私用电炉、电饭锅等之类的加热电器；房间开关或灯泡坏灭时，要及时予以当天报修；

C、卫生间座便盖、圈无水渍；共用开水炉要定时（6:00-20:30）开启，定时（每个月20日）清理，不得无水通电；

（二）老人个人安全

1、老人个人安全范围：A 老人抽烟；B 长期躺在床上或不能自理的老人；C 自理生病的老人；D 用餐食品安全

2、老人个别人安全防范标准：

A、对抽烟的老人要劝其到户外抽烟，房间内不准抽烟，更不允许卧床抽烟；

B、长期躺在床上的老人在老人睡觉时，把床栏安挡好，并不定时查看老人在床情况；

对生活不能自理行走的老人，在其坐凳时坐轮椅时，要用约束带适度绑护好，防止老人自起摔倒；对夜晚经常失眠好动的不能自理的老人，要及时与家属沟通，需要约束的，必须经家属同意，方可约束，并做好适度约束工作；对生活不能自理的老人，要经常查看其是否大小便，在其大小便后，务必用温水擦洗老人下身，并扑爽身粉，以防其生压疮；生病老人或行走困难的老人在行走时要主动上前搀扶。

C、各责任区域要了解掌握本区域老人身体状况，当老人生病时，能及时发现并报告给医生，同时上报部门负责人，做好电话记录；对自理生病的老人，要注意观察并在发生突发事件时，能予以急救，同时报告医生及上级负责人。

D、护理员要保证做餐前的洗手清洁及食品材料的清洁；各责任区域护理员要掌握老人家属为老人看送的水果、奶制品、肉类等食物，及时提醒老人适量食用，特别是不能自理的老人，要为其拨削并切成小块或加热后适量喂食，不得让老人吃腐烂食品或过量食用。

三、生活照料类：

1、生活照料范围：A 开水供应；B 饭食供应；C 提醒或帮扶老人用药；D 洗澡、剪指甲、理发、洗脸、洗脚；E 更换衣服、洗衣；F 晾晒被褥；G 帮老人购买物品；H 帮老人接传、打电话；I 大小便处理；J 巡视查看房间；K 与老人谈话聊天，解除老人顾虑；L 其他情况

2、生活照料标准：

A、每时老人暖瓶有开水，不得让老人自打开水；特护区在白天每 1 个小时主动给老人帮倒或喂开水一次，晚上对特殊老人帮倒或喂开水若干次。

B、自理区域在每次开饭前 15 分钟，通知并查看老人准备用餐，而后方可去餐厅备餐；特护区要在每次开饭前为老人戴好围嘴或围裙，并用温毛巾为老人擦手干净，对需要喂餐的老人，要保证饭菜热度，足量喂餐，围嘴或围裙要每天清洗一次；各区域在送饭时要主动询问老人饭、菜、馒头够不够，若不够，要再次为老人加量；各区域在老人用餐后，要主动询问老人饭菜可口与否，静心聆听老人意见或建议，并及时反映到餐厅工作人员处。

C、对需要帮扶喂药的老人，按照医生医嘱要按时按量为老人用药，并做好用药记录，没有特殊情况，护士喂药；

D、冬天至少每周为老人洗或擦澡两次，夏天至少两天为老人洗或擦澡一次；每周为老人剪甲一次；每月 10、20、30 日三天为老人理发一次；对半自理以上的老人每两天要为老人洗脚一次，对有特殊要求的，要每天洗一次；对自理老人，端倒洗脚水；对半护的老人每天早上用餐前为老人洗脸、洗手干净，不得脸有黑灰、眼屎；

E、对糊涂或不能自理老人要每天提醒或强迫为其更换内衣一次，并予以及时清洗；后勤洗衣完毕，要分清并负责送达护理站，由相应护理员转交老人。

F、晴天时，各责任区域要负责为本区域老人搭晒、收被褥。

G、老人需要购买物品时，要主动为老人外出购买，并如实交付物品和找零或小票由负责人转交家属，做好记录。

H、老人需要和家属打电话联系时，要主动为老人打电话、传话，内容简洁明了；当外来电话时，要礼貌接听（您好，我是晚晴苑养护院小李，您是？）并及时通知老人或传话给老人。

I、全护区要了解并掌握老人大小便规律，以便能及时处理，防止老人大小便脏污到裤子、床铺上；老人大小便后，要及时清刷便器，必要时用洁厕灵刷洗，并用温水清洗老人下身，扑好爽身粉，以防老人生压疮；

J、各区域每天护理班长，上、下午、晚上分别至少三次巡视查看或坐聊老人房间；夜班每两个小时巡视各房间一次，并对重点老人（即有心脏病、脑梗病史或近期生病的老人）不间断巡视查看，有异常情况时，及时通知医生（通知时，要说清老人症状），根据医生要求，必要时打 120 急救；特护区，要不间断巡视查看老人睡况或为特殊老人喂水加餐，出现异情要随时处理，特殊情况要和同班护理员一起处理，对重病老人更要细心看护，重病老人出现生命危机时，要及时通知医生和院长，打 120 抢救的同时并通知其家属；

K、各区域在巡视查看时，要主动和老人聊天说笑；遇到老人生气或有异常时，要主动予以解决，宽慰老人，不能解决的，要委婉的向老人解释并向上级及时报告。

L、遇到老人之间有矛盾或发生争吵时，要及时主动两相劝解，不得拉偏架而再生矛盾；当天气变化时，自理区要提醒老人加穿衣服，对糊涂或不能自理的老人，要强迫或主动为老人加穿衣服、鞋袜；当晴天时，对糊涂或不能自理的老人，要强迫或主动安排老人户外晒太阳（上午 9：00—10：00，下午 14：30—16：00）。凡老人生有压疮、摔倒要及时上报医生和院长，不得瞒报，私下处理；有轮椅的老人，责任护理员负责为其充气；助行器（包括拐杖）故障时由责任护理员负责向维修工报修。

四、记录类：

1、记录范围：A 每日工作记录表；B 每位老人护理记录表；C 新入住老人七日跟踪表；D 护理卡；E 水电、门窗锁、其他设施报修单；F 老人出院结帐单；G 电话记录；H 老人用药记录； I 老人请假条或外出记录；J 会议记录。

2、记录标准：

- A、各区域每天早上，下班班组要把当班情况记录好，并报至办公室；护理记录表记录内容：a 老人请假、入住、结帐情况；b 生病老人情况；c 为老人洗澡、剪甲、洗脚情况；d 家属探访老人情况；e 白天巡视老情况；f 夜间巡视老人情况；各类情况都要填写清楚，不得瞒报，虚报。
- B、每位老人护理记录要按照相应的护理级别表填写，不得隔日填写或没完成工作即填写。
- C、各责任岗位（责任护理员、护理单元负责人、医生）要在七天内每天及时如实填写“新入住老人七日跟踪表”中的相应内容，并在第八天由责任护理员交报办公室。
- D、各责任护理区域要妥善保管本区域老人的护理卡，并按照护理卡内容为老人提供护理服务。
- E、各责任护理区域要及时发现需维修项，并及时填写“维修单”报至办公室。
- F、老人出院结帐时，相应责任区域护理员要认真填写（包括老人所用物品的完整情况、老人护理用品费用情况），而后，报办公室签字后，方可报交财务部。
- G、在责任护理班长帮老人与家属电话联系后，要及时填写电话记录，各项不得少填或不做记录。
- H、对需要帮扶用药的老人，根据医嘱，要如实填写“老人用药记录”，各项不得少填或不做记录。
- I、老人家属带老人外出时，不论时间长短都要填写请假条，请假人由老人家属代签，此类请假与月底 30 日报至办公室；当老人生病外出就住医院或回家时，要填写请假条，此类请假条一式两联（一联由护理员当时报至财务部，一联保存）当老人回院销假后，由责任护理员在存根联上注明销假时间后，撕下并报交财务部；
- J、各护理单元负责人在每次护理区召开会议时，要认真做好记录，并负责及时传达落实会议内容；

五、餐饮类：

1、餐饮范围：A 就餐准备；B 就餐工作；C 餐后工作

2、餐饮标准：

A、自理区在就餐前 15 分钟，责任护理员要逐一通知各房间老人做好就餐准备，并随口告知老人什么饭食，同时，查看好本护理单元老人在院与否；特护区，责任护理员要把能坐立的老人扶起坐卧，并戴好围嘴或围裙，为老人擦洁手指，告知老人什么饭食；楼护理员负责餐厅的布餐工作，在饭菜布置完毕，通知老人入座就餐，由护理员中的一名护理员负责为老人发放筷子和馒头，护理员负责本护理单元的需送餐老人的送餐工作；要主动询问老人饭、菜、馒头的足量与否。

B、在餐厅就餐的老人需要再加菜、饭或馒头时，由护理员负责，不得让老人自己向厨师加份。

C、餐厅老人就餐完毕，碗筷由后勤负责收回、清洗；护理员负责老人出餐厅的安全工作；送餐老人就餐完毕，各护理单元责任护理员要询问老人吃好与否，并悉心聆听老人对本此就餐意见或建议，及时报告办公室或厨师；各护理单元护理员负责收回、清洗送餐老人的碗筷，并妥善保管，丢失自负；每天送餐的碗筷在午餐后送餐厅消毒，餐厅碗筷每次就餐后消毒；厨师在每餐后主动向老人询问饭菜如何，悉心聆听老人意见和建议。

六、就医类：

1、就医范围：A 新入住老人体检；B 生病老人报告；C 医疗中的老人照料；D 老人就医后回访；

2、就医标准：

A、对上午新入住老人，医生要于当天为老人进行测量血压、听诊心脏，询问老人身体状况、病史、现用药情况，并建立老人病档；对下午新入住老人，医生要于第二天进行上述工作完毕。

B、责任区域护理员负责及时发现、掌握老人身体状况变化，当老人身体状况异常时，要及时通知医生，医生务必要及时为老人就诊，不得以任何理由拒绝，同时，护理员要及时通知老人家属，由医生和家属协商在本公寓就医与否。

C、老人在本院就医吃药时，责任护理区域护理员负责本区域老人在房间时，发现异常，及时报告医生处理；糊涂老人在本院医疗室包西药时，由责任区域护理员负责吩咐用药，并做好用药记录；若老人家属为老人在外拿药时（包括口服药、针剂），都由医生负责要求老人家属签写“外用药责任证明”，同时，护士做好吩咐用药记录，医生把“外用药责任证明”报交至办公室存档。

D、老人在院就医后，由医生负责向老人回访就医情况；对外出住院老人，医生务必于老人住院第二天代表院方探访老人，并把探访情况向院长及时汇报。

七、其他帮助类：

1、其他帮助范围：A 帮老人到银行取钱；B 帮老人交纳话费；C 陪同老人外出看病就医。

2、其他帮助标准：

A、老人有求于护理员为其取钱时，尽量与老人家属联系取得同意后，与老人一起到银行取钱。

B、老人有求于护理员为其手机充费时，必须要索取交费单，如实回交老人或家属。

C、老人有求于护理员需陪同外出看病就医时，必须先与家属联系取得同意后，经院长同意，方可陪同。

八、遵章守纪类：

1、遵章守纪范围：A 员工守则；B 各岗位责任规定；C 人事管理规定；D 考勤规定；E 卫生清洁管理规定；F 夜间值班管理规定；E 接待管理规定；F 七日跟踪管理规定；G 各类维修管理规定；H 公寓老人外出管理；I 医疗管理规定；J 就餐管理规定；K 员工培训管理规定；L 食堂管理规定；M 档案管理规定；N 安全防范管理规定；O 会议管理规定；P 工资管理规定；Q 护理服务管理规定；R 水电管理规定；S 老人回访管理规定；T 礼貌用语管理规范；U 护理服务管理委员会；V 膳食管理委员会；W 康乐管理委员会；X 岗位考核管理规定；Y 院办通知通告；Z 临时口头规定。

2、遵章守纪标准：

A、各岗位职员要严格遵守各项管理规定；不得违反；凡违反者，按照规定予以处理，并纳入考核项，每违反一次扣集体考核分 1-5 分，并与责任人工资挂钩，于当月工资中扣除。

九、培训考试类：

1、培训考试范围：A 岗位护理技能培训；B 相应的法律法规培训

2、培训考核标准：

A、按照养护院规定培训计划，实施护理知识培训、护理实践技能培训考核；每月两次培训，培训课目内容按照培训计划实施；并予以书面考试和实践考试；考试成绩纳入考核分。

B、在相应的法律法规培训后，予以试卷考核，考试成绩纳入考核分。

十、沟通协作类：

1、沟通协作范围：A 养护院会议内容传达落实；B 班组会议内容落实；C 各岗位之间的协调协作；D、与领导谈话

2、沟通协作标准：

A、养护院各类会议针对近期或当前工作中存在的问题予以警示，避免再次发生，对值得表扬的事件予以奖励表扬并推广；每周二晚上 7：00 护理单元负责人会议；

B、护理区会议由护理单元负责人负责每周一召开一次，会议内容针对本护理单元存在的问题及优秀事件予以通报；护理单元负责人负责记录，并于周三报交院办。

C、养护院领导不定时临时召开某一护理单元当班工作会议，与会人员要落实会议内容并传达到下一班组。

深圳市龙华区晚晴苑养护院

2023 年 2 月 16 日

