

# 养老机构创优服务手册

ANG LAO JI GOU CHUANG YOU FU WU SHOU CE

上海市第一社会福利院 编

上海浦江教育出版社  
(原上海中医药大学出版社)

# 养老机构创优服务手册

上海市第一社会福利院 编

上海浦江教育出版社  
(原上海中医药大学出版社)

责任编辑 张忠礼  
封面设计 南京展望

### 图书在版编目(CIP)数据

养老机构创优服务手册 / 上海市第一社会福利院编.  
—上海: 上海浦江教育出版社有限公司, 2012. 3  
ISBN 978-7-81121-213-6

I. ①养… II. ①上… III. ①养老院—社会服务—上海市—手册 IV. ①D669.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 016951 号

## 养老机构创优服务手册 上海市第一社会福利院 编

---

上海浦江教育出版社(原上海中医药大学出版社)出版发行

(地址: 上海市临港大道 1550 号上海海事大学内)

中医药分社地址: 上海市蔡伦路 1200 号上海中医药大学校内)

新华书店上海发行所经销 南京展望文化发展有限公司排版 图宇印刷有限公司印刷

开本 700mm×960mm 1/16

印张 19

字数 280 千字

版次 2012 年 3 月第 1 版

印次 2012 年 3 月第 1 次印刷

---

ISBN 978-7-81121-213-6

定价 70.00 元

(本书如有印刷、装订问题, 请寄回本社出版科或电话 021-51322547 联系)

# 前 言

上海市第一社会福利院(以下简称一福院)作为示范性市级福利机构,是集养老及整体护理、老年病康复、个案康复护理、团队生活场景、社区示范辐射、理论实证研究、养老护理培训示教等功能于一体的全国模范养老机构。在近半个世纪的摸索中,一福院在基础管理、医疗护理、质量控制、老年社会工作、员工队伍建设和组织文化建设等方面积累了大量实践经验,需要进行阶段性的总结。同时,在当今养老服务体系呈现社会化、多元化的发展态势下,如何在养老格局不断明晰的过程中充分发挥养老机构的优势和作用,是目前一福院主要思考的问题。为此,我们以“领先性、首创性、可行性”为目标,编写了《养老机构创优服务手册》,对机构未来发展进行可行性研究,力求在打造优质养老机构建设方面做出新的探索 and 新的贡献。

本书的编写得到了上海市老年学学会、香港老年学会、上海市民政局、上海市社会福利中心领导和专家的大力支持与帮助。值得一提的是,香港老年学会会长梁万福医生、香港老年学会香港安老院舍评审计划总监张玉霞女士、评审主任赵迪华女士数次亲临我院,解读并传授优质养老机构和优质服务的理念。在本书的编写及出版过程中,对上述提及或未能提及的所有给予关心和帮助的个人、机构和组织,表示衷心的感谢。

本书参考借鉴了由香港老年学会梁万福会长编著的《安老院舍医务专业服务手册》一书。由于编者水平有限,书中错误和不妥之处望广大读者批评指正。

# 目 录

## 机构概况篇

机构简介·····	2
优质机构养老生活·····	2
制度建立与修订·····	2
计划与总结·····	3
职业道德·····	3

## 行政管理篇

资料管理·····	6
人事管理·····	11
后勤管理·····	18

## 出入院管理篇

出入院管理·····	34
风险管理·····	36
住养过程管理·····	39
文件、文本修订与管理·····	41
住养老人财物管理·····	42
出入院流程·····	45
记录表单·····	50

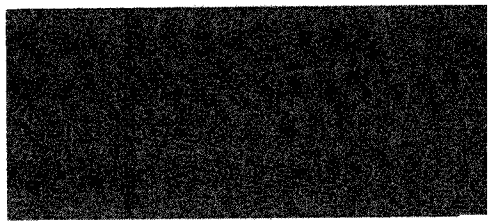
## 社工管理篇

社工专业技巧·····	56
-------------	----

社工实务活动 .....	86
<b>护理照料篇</b>	
护理照料操作规程 .....	100
护理照料工作流程 .....	193
护理风险管理 .....	200
<b>医疗康复篇</b>	
医疗管理 .....	208
院内感染控制 .....	220
药品管理 .....	236
康复管理 .....	253
慢性疼痛处理 .....	262
临终及哀伤处理 .....	267
<b>营养膳食篇</b>	
营养膳食 .....	272
食品及其卫生 .....	286

养老机构创优服务手册  
YANGLAO JIGOU CHUANGYU FUWU SHOUCHE

# 机构概况篇



## 机构简介

上海市第一社会福利院(简称一福院)始建于1964年,现有建筑面积5392平方米,190张床位,是一所由政府投资建造,面向社会,提供机构住养服务和社区养老服务的示范性市一级福利院。一福院秉承“以老人为本,建设一福美好家园”的服务宗旨,围绕“您在我心里,我在您身边”的服务口号,在全国养老行业中率先提出并采用“人性化管理,个性化服务,专业化介入,社会化互助,维护老人残存功能,开发老人自助潜能”的服务理念。荣获民政部“首批全国养老服务社会化示范活动试点单位”、“全国模范养老机构”、“全国精神文明建设工作先进单位”、“全国社会工作试点示范单位”、“上海市老龄工作先进单位”、“上海市文明单位”、“上海市迎世博优质服务贡献奖”等殊荣。

## 优质机构养老生活

老年人需要住宿照料的原因很多,例如:因健康问题引致失去自我照顾能力,缺乏家人或护老者照顾,家人或护老者没有照顾体弱长者的知识及技能,家居环境不容许为老年人在家中进行护理照顾,与家人关系欠佳等。养老机构住养老人除了要适应与家居生活完全不同的群体生活外,也要面对健康问题,人际关系问题,日常生活习惯的改变,医疗护理问题,情绪问题等等。要使老年人在养老机构安心度过有乐趣、有意义、有尊严的晚年,必须建立优质管理及护理医疗服务系统,以不断提升及改善老年人的生活质量。

## 制度建立与修订

### 一、制度的建立

制度建设是科学、规范管理的保证。为切实加强内部管理,提高工作效率,促进工作程序化、规范化、制度化建设,依据有关法律、法规,结合实际工作,院方需建立健全一套科学合理、切实可行的工作及管理制度。



## 二、制度的修订

制度的修订,既要充分重视制度的连续性、稳定性,坚持和发展多年来积累的宝贵经验,又要解放思想,与时俱进,不断探索新形势、新任务下制度建设的新途径、新手段,从而不断健全完善科学的制度体系。

对那些已经不合时宜的制度,要及时进行废止;对与当前工作实际不符或存在管理漏洞的制度,要尽快进行修订;对须由制度来约束却还未建立制度的重要工作或流程,则需建立新的制度规定。

## 计划与总结

每年年初,制定全年行政及党务工作计划,并根据上级目标管理考核要求,确定院部质量目标。各部门据此拟定部门质量目标及部门工作计划。

年中,各条线对工作完成情况进行跟踪、检查、监督、反馈和改进,一般每月做一次全院工作小结,每半年做一次部门工作小结。

年底(一般在11月上旬前)完成全年行政及党务工作总结,并对质量目标完成情况进行阐述及数据分析,全面回顾基础管理、业务工作、创新举措等实施落实情况,汲取好的经验与做法,同时谋划下一年度工作打算。

## 职业道德

职业道德修养是员工为了培养职业道德品质所进行的自我学习,自我改造,自我陶冶,自我教育的过程。

养老服务工作人员必须具备较高的职业道德水平,应自觉遵守行业规范、服务操守及院纪院规,认真履行岗位职责,为住养老人提供人性化、专业化的优质服务。院方通过开展各类职业道德教育培训,促进经常性职业道德工作的落实,从而增强广大职工的职业道德意识,增强他们提升职业道德修养的自觉性,不断改进服务质量,转变工作作风,提高服务水平。



养老机构创优服务手册

YANGLAO JIGOU CHUANGYUO FUWU SHOUCHE

# 行政管理篇



## 资料管理

### 一、范围

(1) 本院各科室及工作人员在从事各项职能活动中直接或间接形成对本院和社会具有保存价值的各种文字、图表、声像等不同形式的信息记录。

(2) 文件资料包括：文字(各种公文、电报、簿册、书信)、图表、图片、照片、录音、光盘等反映职工个人情况、住养老人资料、设施设备概况等。

### 二、目的

(1) 记录及检测服务有效性,对服务过程进行科学化的书面控制。

(2) 形成标识、储存、检索、保存和处置等实时监控体系,有效完善各部门的沟通,形成无缝衔接。

(3) 作为日后工作的查询依据,反映活动的原始性同时可具有法律作用。

### 三、标准

(1) 制定有关文件资料的收集、保存、管理、教育培训及销毁的程序和细则,以便供有关部门或负责人查阅。

(2) 确保文件资料管理系统有效运作。

(3) 住养老人及职工个人身份的资料必须妥善保存,确保没有违反个人资料保密的规定。

### 四、职责

(1) 由办公室负责记录、归口管理文件资料。

(2) 各部门负责文件的填写、签收、发放及保管。

### 五、处理措施

#### 1. 文件分类

为方便管理和储存文件资料,可以考虑以下例子将文件资料分类,

以便查询：

分 类	部 门	内 容	分 类 编 号
行政文件	YB	条 例	决定 JD
			请示 QS
			意见 YJ
			通知 TZ
			报告 BG
			规定 GD
			通报 TB
		其他文种	办法 BF
			证明 ZM
			计划 JH
			介绍信 JSX
			会议记录 HYJL
			规划 GH
			总结 ZJ
			简报 JB
大事记 DSJ			
部门文件	WS	条 例	决定 JD .....
		其他文件	办法 BF .....
	CW .....		

## 2. 文件控制系统

(1) 制定：拟定院内文件内容要易读、清晰，为阅读者所接受，并按需要列明发文部门及标注日期，同时标注主送机关(部门)。

(2) 编号：所有院内文件必须按照文件分类表统一编号，对号入

座,方便查阅及存档。

(3) 审核:所有文件必须由主管或院级领导人员审核后才可发放。审核时以签字记录为准,以公章落款以示文件在该部门发挥其有效性。

(4) 索引:所有文件必须由办公室或指定人员负责文件编号管理,严格对照编号要求填写。

(5) 文件、表格及日期:若文件更新或更改,可保留文件编号,并于文件右下角列明更新版本、年份及月份(如第二版/2010-10);若属会议记录及其他文件,则无需标注版本。

### 3. 文件发放

(1) 院内制定的文件发文,必须由院级领导人审核,才可发放,同时做好对内、对外登记工作。

(2) 外来文件及其他文件的发放可按照文件传阅单上的批注执行,由传阅者签字备注,以便有关信息及时、有效的传达至相关部门。

(3) 文件发放形式除传统的书面纸质文件,还可以是电子文件、影像资料以及录音记录。

(4) 所有文件资料最终归存于办公室,由办公室统一保管以备查阅、归档整理。

(5) 如属保密级材料,须由专人负责保存并有记录清单。除密级或注明不准翻印的以外,其他部门需要文件资料须由部门负责人或办公室负责人批准后翻印。

(6) 对于过期、针对对象消失或者不适用的资料或文件,应及时销毁,文件也自然失去效用。

### 4. 文件及资料更改

(1) 文件如需更改或修订,由部门主管及院级领导处理,并将已经更改或修订之文件发放至有关职工,说明更改或修订之情况,以确保文件的实用性。

(2) 凡已注销的文件,必须盖上“作废”章以及将最后注销的版本存档作比较。

### 5. 存放

(1) 即时文件资料储存于办公室由专人负责日常管理。

(2) 有价值的历史文件资料(前一年的归档资料)储存于档案室内。

(3) 住养老人(住养期间)病历卡由卫生所专门负责保管。

#### 6. 文件保存期

根据文件资料对于院整体工作连贯性发展的辅助作用和重要性,部门可根据自身情况设定文件的保存期限,以保证日常服务工作的有序进展。

(1) 1年保存期的文件 住养老人日常起居照顾记录及观察资料,如体温记录单、血压记录单等记录住养老人账项支出的辅助性文件,如住养老人记账支取等。

(2) 3年保存期的文件 向外界提交的资料,如部门月报表人事培训的资料,如职工培训工作记录。

#### 7. 文件存档的安排

(1) 由档案管理员专职负责文件处理,方便查阅、管理。

(2) 档案管理人员必须根据文件保存期及类别,将文件存放于指定的位置或销毁。

(3) 保存期满的记录文件,要求提交销毁申请,由院级领导核定其销毁或继续保存。

(4) 若欲继续保存,电子媒体格式可复制成光碟保存,书面档案可修正展延其保存年限,网络资料,应于保存期满转载刻录成光碟。

(5) 所有文件必须撕成碎片后才可丢弃,且由该文件有关管理人员在场监督执行。

#### 8. 查阅

(1) 根据文件的保密程度,原则上是相关部门的负责人只可查阅本部门资料。如需查阅权限以外的文件资料,需经其他部门同意方可查阅。

(2) 个人人事档案需使用公文袋、放入有锁柜厨内保存并由专门负责人员工储存锁匙。一般人员不得查看,需查看则要向人事部门或院级领导请示。

## 六、监察系统

### 1. 目的

确保资料管理系统有效运作。

## 2. 过程

办公室指派专责职员(一人或多人)负责收集、保存、处理文件。设立记录清单,对全院表单的形成统一管理,以便归档和查阅。通过院部考核对文件资料管理形成定期监督作用,以确保服务记录的完整性。

## 七、资料员培训

### 1. 目的

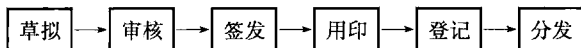
- (1) 确保服务工作人员具有符合要求的专业素质;
- (2) 提高服务人员素质从而提升服务质量。

### 2. 程序

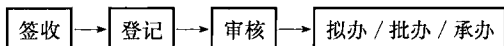
- (1) 对负责文件管理人员提供专业培训;
- (2) 定期检查文件管理情况,及时了解文件管理过程中的问题,确保文件管理有序。

## 八、收发程序

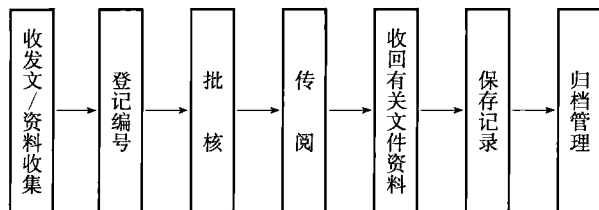
### 1. 发文程序



### 2. 收文程序



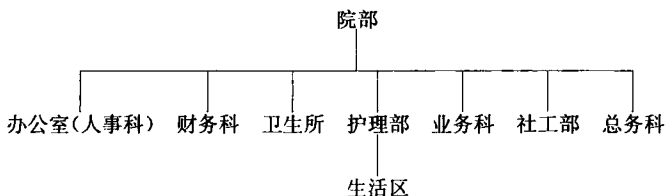
### 3. 管理流程





# 人事管理

## 一、组织结构



## 二、部门职能

### 1. 办公室(人事科)

(1) 负责重要文件起草和文书档案、安全保密、机要、信访管理和有关会议的组织、记录工作。

(2) 负责院内职工的教育培训和思想工作,配合开展政治和业务培训,加强职工的思想道德建设。

(3) 负责院内的人事人才调配、考核奖惩、工资福利管理、人事改革、人事档案、机构编制、工作纪律的监督检查和考勤请假等工作。

(4) 负责院内各部门的协调和检查、归口管理过程的监视和测量,负责全院不合格服务归口管理。

(5) 负责质量管理体系内容和管理体系的准备。

(6) 负责院文件控制、信息管理和记录控制。

(7) 负责数据分析和纠正预防措施的归口管理,持续改进质量管理体系。

(8) 负责院印章的保管和使用。

(9) 协助院领导处理日常工作。

### 2. 财务科

(1) 负责全院的预算资金管理。

(2) 负责全院职工工资、奖金发放和各类费用的收付工作。

(3) 负责住养老人各类费用收付及零用金记账工作。

(4) 对全院涉及财、物部门进行管理和财务监督。