虹桥社区居家养老服务站服务人员管理制度

一、接受服务站统一管理、指引，及时为居家养老服务对象提供优质、高效服务。

二、认真参加服务站举办各类培训学习活动，不断提高服务素质和服务技能。

三、严格执行服务站制定工作流程，不得提高价格和故意延长服务时间。

四、开展承诺服务，坚持 12 小时服务制度，做到随叫随到，有问题及时解决。

五、接到服务指令后，要认真填写《派工单》，完毕服务后，要请住户订立意见及工作时间、付费数额，并将《派工单》送交服务站备案。

六、工作时间不得饮酒，规范作业，注意安全，杜绝安全隐患，严防意外事故发生。

七、热情礼貌为客户服务，不论在任何状况不得与客户发生争执，禁止偷盗现象发生。

虹桥社区居家养老服务站安全制度

1、认真做好安全保卫工作，防止老人人身和室内财产遭到损失，维护服务站正常工作和生活秩序。

2、坚持“以防为主，防消结合”方针，做好安全防火工作，所内配备灭火器，定期进行安全检查，消除火灾隐患。

3、下班前，工作人员应对水、电、门窗等设施进行安全检查，有问题及时解决或报修。

4、做好人员往来管理工作，严防陌生人进入本所，禁止无关人员进入厨房间、休息室等地。

5、经常提示入托老人注意保管好私人钱物，以防丢失。

6、交接班时要做好交接班登记和交接手续，对不履行手续者如浮现问题，当班者自负。

7、每天下班前向工作站报告一次安全状况，对浮现问题和解决成果要记录在案。

虹桥社区居家养老服务站服务人员行为规范

1、工作时间一律着工装、佩胸卡，凭《派工单》上门服务，接到服务指令后，在规定期间内提前 5 分钟到达。

2、开门后积极出示《派工单》亮出胸卡并向老人问好。征得老人容许后先脱鞋穿鞋套进门。

3、家政人员出示服务菜单和价格表供老人选取本次服务内容，并向老人简介本次服务时间。

4、维修员在查明故障因素后，应先向老人简介各类配件价格和维修费，征得老人批准后方可操作。

5、服务时间内，服务员要做好自身安全防护办法。同步不给老人家庭留下安全隐患（关闭煤气阀、水龙头等等），并向老人传授寻常安全知识。

6、服务结束后，要积极征求老人意见，现场真实填写《派工单》有关内容，并邀请老人在《派工单》上签名确认。

7、整顿好自己工具包，与老人道别；很高兴为您服务，再会！帮老人关好门。

8、竣工后及时到服务站出据《派工单》备案。

9、服务人员禁止接受老人任何形式馈赠。

虹桥社区居家养老服务站服务回访制度

为了广泛征求辖区老年人意见建议，进一步改进服务工作，更好地为老年人服务。特制定如下制度：

一、建立送配餐签字制度。由收到送配餐老人进行签字，对送配餐餐品质量、服务作出评价。

二、建立家庭助老工作签字制度。由接受服务老人对进行助老服务助老员体现进行评价，提出意见和建议。

三、建立社区定期回访制度。由街道社区退管工作站工作人员每月定期到接受服务老人家中进行走访，征求老人意见和建议，进一步改进服务工作，并及时进行反馈。

四、广泛征求辖区老年人对社区居家养老服务站工作意见和建议。服务站对收集到意见建议进行汇总归纳，对其中合理化建议予以采纳，并在工作中予以改进，满足辖区老年人生活需求。

虹桥社区居家养老服务站财务管理制度

为了加强居家养老服务站财务管理，明确员工职责，现结合本中心实际，特制定本制度。

1.建立健全财务管理制度。经费、物资、伙食账目要定期发布，接受老年人和关于方面监督。

2.服务站工作人员离职时，必要清查账目，按规定办理移送手续。

3.服务站食堂员工购物应填写购物备用金申请单，并按规定限度报批后，预借备用金。

4.物品采购，按每日加工数，经审核后报批，不得因提前或迟延采购而影响加工，也应避免因超筹划采购带来积压或损失。

5.办理购物付款时，应附付款申请单、报财务审核后，方可付款。

6.财务在办理付款时应核算付款手续与否齐全，否则财务有权拒付，并规定补齐有关手续。

7.工作人员报销时，必要在发票上填写清晰齐全，依照财务规定，发票应在开出一种月内报销，逾期未报销给本中心导致损失，由采购经办人承担。

虹桥社区居家养老服务站服务技术操作规范

为了提高我社区居家养老服务工作质量，为我社区老人提供更加专业、科学服务，依照我社区实际状况，居家养老服务技术操作规范涉及了如下几种方面。

一、工作评估

评估是社会工作实务过程得基本性环节，在很大限度上决定着助人活动最后成效。社工对居家养老服务工作评估，是为了明确服务内容、把握认定原则，进一步提高我社区居家养老服务工作水平，保证接受服务老人得到科学照顾，使得我社区居家养老服务工作更加规范。

（一）老人需求评估

对申请居家养老服务老人实际需求评估是一项非常重要工作，是社工开展工作实务首要环节。通过评估可以有针对性地开展服务工作，充分地满足老人养老规定，并减少资源挥霍。老人需求评估重要从生活自理能力、认知能力、情感行为、疾病状况等方面进行，社工通过评估对老人切身需求进行全面分析，理清服务思路，提出详细服务方案。

（二）服务工作过程评估

服务过程评估是指老人在接受居家养老服务到一定阶段后，社工所进行一种特定评估工作。涉及对服务对象变化评估和服务筹划执行状况评估两个方面。

1、服务对象变化评估

此项评估是对老人接受服务前状况与接受一定阶段服务后状况进行比较，发现老人在各方面变化，重要以需求评估各方面作为参照内容。社工通过对评估成果做总结分析，巩固老人需求得到改进一面，对成效不明显服务方式进行及时调节。同步，积极地谋求当事人意见，以便更加明确、快捷地为老人提供服务。

2、服务工作执行状况评估

此项评估是针对服务主体所进行评估。涉及对社

区居家养老指引服务中心服务人员、服务实体及社工自身评估，评估办法分为问卷调查、参加观测、深度访问等各种形式。该评估是保证服务质量有效办法之一，评估者可以及时发现服务中浮现问题，并与服务主体一同商讨如何改进。对于不能符合老人服务规定服务主体可采用裁减制度进行替代，对于先进服务主体予以一定表扬和奖励，勉励她人借鉴学习。这在一定限度上能提高服务主体之间积极性和自控性，保证居家养老服务工作目的达到。

（三）服务工作成果评估

此项评估是指当居家养老服务工作告一段落，对整个服务工作有效性进行评估，这是整个评估工作核心某些。通过评估，可以使我社区居家养老指引服务中心更好地把握服务成效，以便为衡量服务工作效果和改进中心服务质量提供根据。并且对于社工自身来说，也可以从评估成果中看到自己工作成果和能力，增进自己专业能力进一步成长。

1、服务目的评估

服务目的评估就是检查居家养老服务工作在多大限度上已达到预测目的。例如：在针对老人益智康复服务中，与否有效地防止并改进了老年人痴呆现象；社工在开展老年小组工作过程中，与否协助老人增进了对彼此熟悉和相处，使老人在这个人们庭中高兴地生活。

2、服务质量评估

服务质量评估是对服务品质进行评价。这项评估重要是环绕老人对接受服务满意度来进行。例如：服务人员对待老人态度、老人对

中心开展活动参加积极性、老人在中心生活氛围、中心提供饭菜质量状况等。

3、成本效益评估

成本效益评估是指在这段时期将居家养老服务工作成果与所投入资源进行比较，力图把服务成效进行量化。其中投入资源涉及服务券发放、中心设施开支、工作人员聘请与培训、展开活动资金以及其她必要开支。成果重要涉及老人身体状况改进、生活质量提高、情感世界丰富，居家养老服务工作在社会上影响力，以及对人口老龄化应对能力等。通过比较，衡量出这段时间服务工作效益，为下一步服务工作安排提供有效建议。

固然，成果评估并不意味着评估工作结束，它是一种循环过程。社工应当继续对服务工作进行跟进，筹划新一轮评估工作。

二、义工队伍组织

义工，又称志愿者，指是在不为任何物质报酬状况下，为改进社会而提供服务、贡献个人时间及精神和物质人。义工和社工有诸多共同点，她们都注厚利她主义、服务她人，同步也有很大不同，体当前价值理念、专业技能和规定等方面，两者是相辅相成、互为补充关系。社会工作专业技巧和价值理念可以提高义工服务质量，而通过义工服务也可以增强社会工作专业素养。因而，社工应努力联合义工，在我区居家养老服务中形成一种“两工联动”工作模式。社工与义工联动工作模式旨在通过社工引领义工，义工辅助社工，整合社工与义工两支队伍，优化社会工作人力资源，形成优势互补，共同服务于老人需求，提高我区居家养老服务工作质量。

（一）义工社工化

义工队伍构成人员来源于社会各个领域，有涉及了学生、邻里、社区党员、街道社区干部等，其优势是人数众多、队伍多样化、态度积极有爱心，但又具备其自身天然缺陷，如流动性大、约束力差、专业性局限性等。因而，可以把社工和义工结合在一起，由专业社工对义工就专业知识、工作技巧上进行培训，由此提高义工服务质量。

（二）义工专业化

“两工联动”并不是把社工与义工截然分开，义工队伍中也可以涉及社工专业人员。对于那些刚刚毕业或尚未毕业社工专业人员，她们虽然熟悉社工专业理论，但缺少工作经验，还不能胜任社工岗位工作。因而勉励各高校专业社工在空闲时间多参加义工活动。同步，我社区将为社工专业学生提供一种实习平台，协助社工专业在实习模式下构建一种系统规范义工体系，一方面可以使她们在为老人提供服务中体现出社工专业理念，另一方面也能协助她们获得将理论知识运用到实际生活中机会。这某些人员加入，将大大加大义工队伍规模和质量。

三、对护理员介入

护理员是指在中心里为老人服务工作人员。社工对护理员介入，重要从两方面进行。

一方面，在护理员上岗前，除了接受专业护理技巧训练。社工还可以对其进行理念层面以及与人沟通技巧培训，使得社工元素能渗入到其工作中去，以人为本、尊重老人理念在员工服务中得到体现，

护理员在提供服务同步更加积极关怀老人情感和精神生活，从而提高福利机构整个服务水平。

另一方面，重要是对护理员情感支持以及情绪疏导。护理员在长期护老服务中，难免会产生身体和精神上压力，以及由于老人突然离世所带来负面影响。因而，社工应定期与护理员进行交流，及时理解护理员情绪变化，并通过对护理员进行个案或小组方式协助其释放压力，消除不良情绪。

四、社会资源整合

社工除了在中心帮扶老人外，还可以整合社会资源为老人排忧解难。

一方面，资源积累。一方面，社工动员社会各界对养老工作进行资源参加，如勉励人们加入义工组织，扩大服务队伍，增强社会影响力，形成“两工联动”工作模式；以及为困难老人联系慈善机构筹集善款等。另一方面，依照居家养老服务工作详细所需，在社会上谋求到相应资源，争取将其纳入养老服务工作当中。如协调医院为老人体检与组织健康讲座、聘请专家为老人宣讲关于财产、赡养、婚姻等法律常识。

另一方面，资源调配。即社工将已有各种资源进行协调与分派，保证资源得到合理使用。居家养老一种特点是可以将家庭养老和社区养老结合起来。即老人可以住在家里，但是要动用社区资源和服务系统以满足其各方面需求。社工可以建构一种社区资源网，涉及政府、社区、服务机构、慈善机构、志愿者团队等组织，为满足老人需要牵线搭桥，从而把每一种资源给调动起来，有效地防止已有资源地滥用或不用。

虹桥社区居家养老服务站服务质量改进方案

为了提高我社区居家养老服务工作质量，本社区养老服务站运用社会工作专业办法，为我社区老人提供更加专业、科学服务。

1、个案工作改进方案

老年个案工作就是指社会工作在专业价值观指引下，运用专业知识和技巧为单个老年人及其家庭提供物质或情感方面协助和支持，以使当事人减轻压力，解决问题和达到良好福利状态服务活动。重要涉及对老年人个人辅导、老年人家庭辅导以及个案转介服务。在实践中，社工通过开展个案工作与老人建立良好关系，通过积极与老人聊天，听她们倾诉，缓和她们孤单感，同步也可以更进一步地理解老人需求，为我区进一步开展服务工作打下基本。此外，社工还可采用个案工作办法对接受服务老人建立个人资料档案，运用个案工作技巧与原则，与老人沟通，有针对性地开展工作，理解并满足老人心理层面需求。

2、小组工作改进方案

老年小组工作是指在社工协助和指引下，运用老年成员之间互动和小组凝聚力，协助老年成员学习她人经验，变化自己行为，对的面对困难，恢复自己社会功能和增进自己成长专业服务活动。在中心诸多老人均有共同需求，会晤对许多共同问题。因而社工可以开展某些沟通小组、情感支持小组、互助小组及兴趣小组，运用小组工作专业工作办法来为老人创造彼此交流、丰富生活、展示自我机会，从而可以更好地协助老人安度晚年。并且老人容易患上老年痴呆症、抑郁症、焦急症，此类老人大某些都是独自一人生活，和外界交流很少互动。而治疗模式小组对于这些症状防治及康复是有一定协助。此外，小组工作办法可以改进住养老人与家属关系,为她们创造沟通与互相理解机会与平台。

3.、社区工作改进方案

老年社区工作是以社区及其成员整体为对象，通过社工运用各种工作办法，改进老人与社区关系，提高老人自助、互助能力，增进老人社区参加，通过老人集体参加去改进她们生活质量一种服务活动和服务过程。一方面，社工可以通过充分运用和调动社区力量，使得老人得到更好协助。社工在社区工作中充当着组织增进者、牵线搭桥者、权益保护着、政策呼吁者等角色；另一方面，社工还可以通过动员老人自身参加来唤起老人自为意识，增强老人参加意识，积极解决老人自身问题。例如，社区工作者可以组织社区中低龄老人构成照顾团队来照顾高龄老人和生活不能自理老人，构成老人维权社来维护自

身权利。这样行动调动了老人能动性，提高了她们主人翁精神，也体现了她们“老有所为”价值。

虹桥社区居家养老服务站服务工作流程

1、申请

(1）自费服务申请对象直接到社区助老服务站填写《居家养老服务申请表》，商定服务时间、服务内容、服务费用。

（2）服务补贴申请对象应接受经济状况审核，提交下列资料：户口簿、身份证、参保人员社保卡（医保卡）、养老金收入证明等复印件、有关医疗证明和由街道社会救济事务管理科出具低保、低收入证明，填写《居家养老服务补贴申请表》。

2、评估

评估员应当上门对服务补贴申请对象进行养老服务需求评达、应及时精确地填写评估信息、完毕评估报告，并将评估成果提交社区助老服务站。

3、审批

社区助老服务社应对符合服务补贴条件申请人提出初审意见，报上级居家养老服务指引中心审批后，向符合补贴条件老年人发放《准予服务补贴告知书》；向不符合补贴条件老年人发放《不予以服务补贴告知书》。申请人如对告知结论有异议，可在收到告知书之日起 5 个工作日内，向街道或社区居委会申请复检评估。

4、服务确认

社区助老站应依照核准服务补贴金额和老年人实际服务需求，拟定服务内容，发放服务费。

5、服务提供

社区助老服务站应制定服务筹划，安排服务人员，提供助餐、助洁、助急、助浴、助行、助医等服务内容。

6、变更

社区助老服务站对确需调节照顾级别服务补贴对象应重新评

估，确认服务补贴原则和服务内容。

7、终结

社区助老服务站对不符合服务补贴条件老年人应及时终结服务补贴。

虹桥社区居家养老服务站监督制度

一、反馈。护老服务员登门服务后，服务对象随时向社区居家养老服务站反馈护老服务员服务状况。

二、回访。社区居家养老服务站每周至少回访一次服务对象，随时监督检查护老服务员服务工作。

三、评估。

1、组织监督。由街道和社区派出专人负责评估体系运营监督管理工作，以阶段检查和随机抽查方式对评估体系、被评估人员及居家养老服务员服务状况进行监督。

2、服务公示。评估组织对被评估对象做出评估结论后，依由社区张榜公示服务级别、服务内容及时限，在指定期限内接受群众监督、逾期无异议方可开展服务。

3、服务监督。居家养老服务员在服务期间要随时接受服务对象监督，体现政府购买服务资源供应公平、公正。服务对象在接受服务过程中，如对服务不满意可以向评估组织或监管部门进行投诉。负责部门通过调查确认后决定对其更换、再培训或者辞退。

四、投诉。社区居家养老服务站设立公开电话，随时受理来自居家养老工作投诉、意见。

虹桥社区居家养老服务站安全应急预案

为了进一步规范社区居家养老服务站运作，有效减少和控制安全事故危害，积极防止安全事故发生，保障服务中心在寻常运作中人身安全和财产安全，结合本社区居家养老服务站实际状况，特制定如下安全工作预案。

一、指引思想

以贯彻科学发展观、构建和谐社会为统领，环绕零事故、无伤亡、保平安目的，同步坚持“防止为主、积极处置”方针，尽一切努力杜绝或减少居家养老服务站安全隐患及老年人身心健康等突发事件发生，尽一切努力把损失减少到最低限度，创造一种安全、卫生、和谐服务环境。

二、工作原则

1、坚持以人为本，生命安全高于一切原则，稳定压倒一切原则。

2、谁主管，谁负责原则，防止为主，积极处置原则。

3、积极积极和及时、合法、公正解决原则。

三、工作目的

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

https://d.book118.com/435023330213011130