 Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 056—2017

|  |
| --- |
|  |

养老护理员日常工作流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

养老护理员日常工作流程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院养老护理员日常工作流程，高龄护养区工作流程及老人突然疾病应急流程。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL029 突发性疾病、传染病应急处理预案

1. 护理员日常工作流程

服务流程

* + 1. 白天服务流程（参照附录A执行）
    2. 夜间服务流程（参照附录A执行）

入院流程

* + 1. 通知护理部做好接待准备。
    2. 准备房间（铺床、调电视、检查设施用品）。
    3. 老人入住，办公室登记，到楼层后管理员接收入住通知单、补充协议、陈述书、活动区活动确认书、跌伤告知书。
    4. 核对房间备品，并请老人或家属确认签字。
    5. 将房间钥匙交给老人，并教会其使用。
    6. 向老人及家属介绍入住老人告知书及打水情况告知书，并请担保人及老人确认签字。
    7. 把老人的详细资料传至办公室备案，登记请假外出协议。

退院流程

* + 1. 老人要求退房（需提前一至二个工作日提出申请）。
    2. 管理员填写退院通知单，通知财务、办公室、总务部做好退院相应准备。
    3. 由老人或家属填写退院申请，老人及担保人签字。
    4. 管理员检查房间备品，确认无误后在退院申请上签字。若房间内物品有缺失或损坏，按照物品的相应价格进行赔偿，在物品复核处填写清楚，管理员确认签字，主管领导确认签字。
    5. 老人离院时收回房门钥匙并再次确认物品完好。
    6. 将入住通知单和退院申请一并交给老人或家属，告知带好入住时的票据到办公室办理退院手续。
    7. 通知卫生员打扫房间，整理好备品，使房间达到备用状态。

调房流程

* + 1. 老人向管理员申请调房。
    2. 老人填写调房申请书，写明调房原因。
    3. 管理员介入，了解具体情况。若老人反映情况属实，满足调房条件的，主管领导同意并报主管院长予以审批，之后报总务部。
    4. 总务部视情况予以安排，特殊情况经院务管理会议研究决定。

请假、退伙流程

老人如外出需提前向管理员请假，根据老人外出补充协议为老人办理请假，问清老人具体离院及归院时间，并在请假单上标明（若老人请假两天以上，管理员填写退伙通知单，在一楼的退伙登记本登记并于当天将退伙通知单递交到食堂管理员签字后收回底联），将请假单复印页交予老人。

报修流程

老人房间如有维修需要，通知办公室并填写报修单（需写清房间号、维修内容、报修人及报修时间），通知总务部统一维修。如遇紧急情况，管理员可及时与总务部联系并说明情况，报修单后补。

1. 高龄护养区工作流程

8:30- 8:50 交接班，核对老人人数，了解老人基本情况

8:50-9:30 与管理员共同查房，整理房间，开窗通风15分钟，室内及坐便器消毒。

9:30-10:30 清洗老人更换的衣物，整理已晾干衣物，将其归放至固定位置。

10:40-11:00 午餐早提醒，让老人做好准备，穿好衣物。

11:00-11:30 引领老人去食堂就餐，为不能到食堂用餐的老人把饭送至房间。

11:40-12:00 协助在房间用餐的老人用餐。

12:00-12.15 将在食堂用餐的老人带回，让老人在活动区稍事休息。

12:15-12:30 请老人回房间午睡，协助其铺好床铺。

12:30-13:30 护理员吃午餐并轮流休息。

13:30-14:00 整理房间。

14:00-15:30 视情况带领老人到室外散步，晒太阳（可根据季节变换、老人身体情况适当调整）。

15:30-16:00 带领老人回房间休息。

16:00-16:30 晚饭提醒，让老人做好准备，穿好衣物。

16:30-17:00 引领老人去食堂用晚餐，并为不能去食堂用餐的老人把饭送至房间。

17:00-17:30 协助在房间用餐的老人用餐。

17:30-18:00 把在食堂用餐的老人带回，并让其在活动区稍事休息，护理员吃晚餐。

18:30-19:30 视情况鼓励老人参加晚练。

19:00-20:30 提醒老人刷牙、洗脸、洗脚、洗会阴、协助铺床。老人休息，关闭房间及活动区照明灯，打开房间夜间用壁灯。

22:00-23:00 夜间第一次查房。

2:00-3:00 夜间第二次查房，为老人倾倒尿壶。

5:30-6:00 叫老人起床，提醒老人刷牙、洗脸、洗手、梳头，协助整理床单。

6:00-6:30 提醒老人用早餐，请老人准备好，穿好衣物。

6:30-7:00 引领老人去食堂用早餐。

7:00-7:30 协助在房间用餐的老人用餐。

7:30-8:00 把在食堂用完早餐的老人带回，并让其在活动区稍事休息。

8:00-8:20 交班前准备，整理每日护理记录。

8:30 与下一班护理员及白班管理员交接班。

注：每半小时巡视房间一次，随时解决老人的各类问题，对讲机保持开机状态，及时与管理员取得联系。

1. 住养人员突发疾病应急处理工作流程

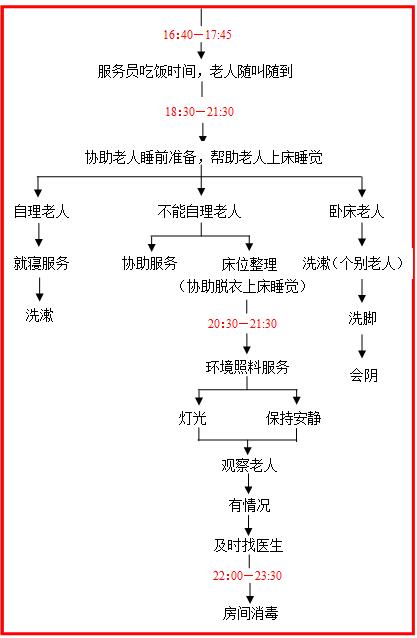
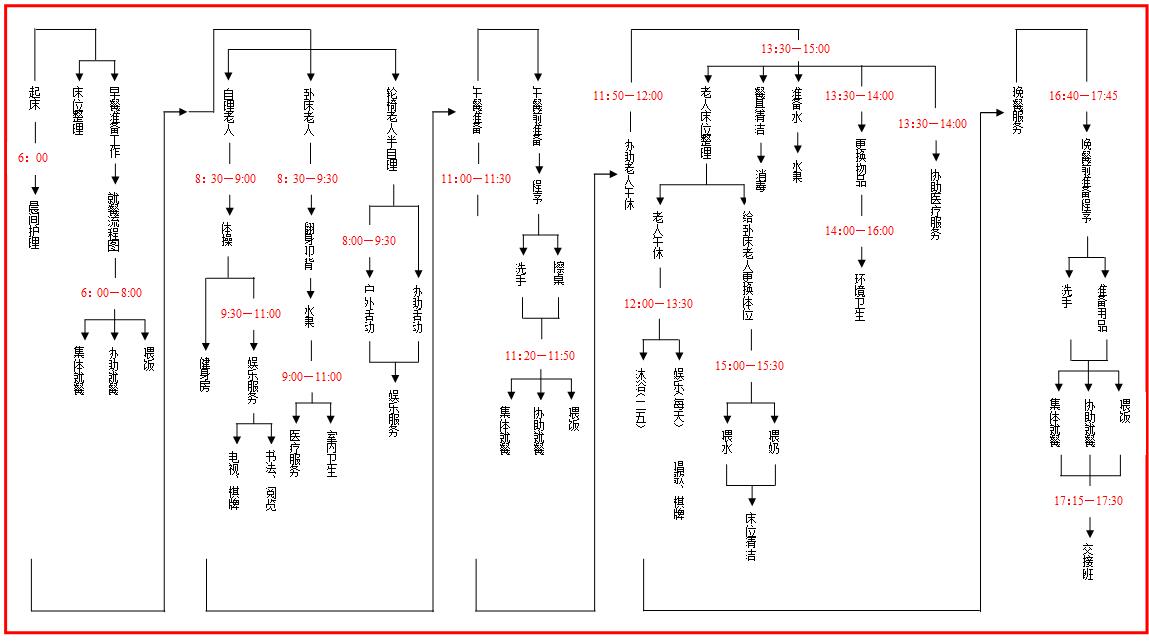
住养人员突发疾、传染病应急处理应符合Q/DHFL029要求

附录A

（规范性附录）

敦煌市社会福利院服务流程图

白天服务流程 夜间服务流程



Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 057—2017

|  |
| --- |
|  |

老年人晨护理服务流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

老年人晨间护理服务规程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院老年人晨间护理操作要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 晨间护理服务流程

评估

* + 1. 病情、意识状态、自理程度、文化背景、生活习惯及睡眠状况。
    2. 皮肤受压程度及各种治疗性导管、牵引、夹板固定维持的情况。
    3. 衣裤、被单是否清洁。
    4. 环境的清洁污染状况。
    5. 老人的心理状态。

准备

* + 1. 护工：按要求着装，携物至床旁，向老人解释。
    2. 物品：漱口杯、牙刷、洗脸盆、毛巾、梳子、肥皂；重症老人外加便盆、口腔护理盆。护理推车上放置清洁的床上用品数套、清洁衣服数套、脸盆内盛消毒剂，床刷及湿扫床巾。
    3. 环境：酌情关好门窗，调节室温。
    4. 老人：根据病情、身体状况，取舒适体位。

操作程序

向老人解释→放平床支架→协助老人排便→漱口（口腔护理）→洗脸、洗手并梳头→翻身→检查皮肤受压情况→擦洗背部并按摩→清扫整理床铺（扫床顺序为先床头后床尾，先一侧后另一侧，逐层扫净，被子头端无虚边、虚角，枕头四脚充实平整，必要时按更换床单法更换床单并更换老人衣服）→整理床单位→开窗通风→整理用物。

评价

* + 1. 老人清洁、舒适、安全，自我形象得到改善。
    2. 房间整洁空气清新，床平整、清洁。
    3. 老人皮肤受压部位血液循环得到改善，无并发症发生。
    4. 获得了有关老人情况及护理需求的信息。

注意事项

* + 1. 操作中注意与老人沟通，观察并询问老人感受（病情、睡眠、心理压力等）及对护理的要求。
    2. 对能自理的老人应指导其协助做好房间、环境的清洁工作，使得老人的自理潜能得到发挥。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 058—2017

|  |
| --- |
|  |

膳食服务流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

膳食服务流程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院提供膳食服务的机构、人员、卫生及质量控制要求和膳食服务内容、配餐制作流程。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 14934-1994 食(饮)具消毒卫生标准

Q/DHFL 101 餐厅主管工作职责

Q/DHFL 107 炊事员工作职责

Q/DHFL 057 老年人生活照料技术操作规程

1. 机构和人员

餐饮部负责全院食品制作、保管工作，保证全院食品卫生安全，根据住养老人的身体状况提供柔软,易消化、吸收，营养丰富、均衡的饮食。

餐厅主管负责本部门各项食品安全卫生工作制度制定和落实，应符合Q/DHFL 102要求。

炊事员负责食品制作和食堂卫生管理，应符合Q/DHFL 108。

食品供应由上级主管部门招标确定的超市提供，餐厅主管、炊事员负责对食品供应单位提供的食品质量、数量进行检查验收。

1. 膳食服务内容

为住养院民提供一日三餐，一周内早餐每两天不重样，午餐做到二荤一素，晚餐有一荤一素。

选择食物原料,应注意质量,营养要齐全,以清淡,柔软,易消化、吸收为主。

部分住养院民因牙齿缺损,脑瘫等原因导致咀嚼能力差, 进餐困难，食堂负责将食物切成小块状，以便于住养院民就餐。

住养人员如需特殊用餐，提前与食堂协商办理。

送餐服务：早餐：时间7：30；午餐：时间11：30；晚餐：时间17：30

总务部负责送餐运输工具的保障

值班人员负责将送餐老人的一日三餐送到老人房间，并且每天对餐车进行一次清洗、消毒。

1. 质量控制

依据《中华人民共和国食品卫生法》的规定，炊事员、护理员必须持有健康合格证，持证上岗。

炊事员、护理员应每半年体检1 次，有记录，按GB 14934中7.6规定的要求,注意个人卫生，做到“四勤”即：勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡理发、勤换工作服。

炊事员、护理员患病期间不应从事膳食工作。

炊事员进入操作间必须穿工作服，去其他岗位不能穿工作服。

设备数量应满足院民基本生活需求（冰箱、冰柜、保温设备、消毒设备、必要的炊事用具和餐桌椅），食(饮)具消毒应符合GB 14934要求。

应搞好食品储存、运输、加工、制作的环节管理，做到“三不”（食品供应人员不能提供腐烂变质的原料、库房保管员不收腐烂变质的原料、厨师不用腐烂变质的原料加工成品）、“四隔离”（食物存放实行生与熟隔离、成品与半成品隔离、食品与杂物、药品隔离、食品与天然冰隔离）、“四过关”（餐具保持清洁、定期消毒，做到一洗、二刷、三冲、四消毒）、“五无”（提供的食品应做到无毒、无致病菌、无寄生虫、无腐败变质、无杂质）

每周制定食谱，荤素搭配合理、粗细搭配合理、符合营养要求。

保持食堂内外环境整洁，做到“四定”即：定人、定物、定时间、定质量，实行划片包干负责制。消灭苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫及孳生条件。

食物中毒率0，住养院民满意率≥90%。

1. 配餐制作流程

计划

* + 1. 餐饮部定期征求院民意见，了解院民饮食需求，每周制定食谱，应根据院民的需要或医嘱制作普食、软食、流食及其它特殊饮食，尊重少数民族的饮食习俗。
    2. 餐饮部主管根据食谱及库存信息制定食品供应计划，报食品供应单位。

采购

* + 1. 食品供应单位按计划进行食品供应，应保证供应食品卫生安全。
    2. 炊事员对食品供应单位提供食品及原材料质量、数量、卫生情况进行检查，对供应食品进行验收并建立食品台账。
    3. 炊事员对食品原材料妥善进行保管。

制作

* + 1. 配餐准备：

炊事员按食谱向保管员领取原料，根据所需原料，分类进行严格选料。

炊事员按制作要求进行清洗，做好粗加工。

检查炉灶和炒锅，确保能正常使用，并备好装盛的容器。

* + 1. 配餐制作：

根据不同原料进行主、副食制作。

按规范使用炊具和相关器具，掌握好火候。

加工制作工作结束后，清理灶台，并将炊具和用具进行清洗消毒，放到指定的地方备用。

供应

* + 1. 配餐供应：

护理员按规定着工服、工帽、工鞋和卫生手套等按时上岗。

检查餐厅环境卫生，保证地面、墙面、窗户干净整洁。整理餐桌、餐椅。

护理员通知院民准备进餐，准备餐具，提供食品。

失能人员餐饮流程按Q/DHFL 057中3.11要求进行。

* + 1. 餐后整理：

院民用餐完毕后，对餐具进行分类回收，分类洗刷，对餐具进行消毒，消毒按 GB 14934执行。

收拾剩余菜肴、饮料和其他食品，按要求妥善处理。

清除餐台、桌椅、地面、墙面的食物残渣和其他垃圾，按规范进行卫生清洁和杀虫消毒工作。

关闭水、电、空调开关。

申报

* + 1. 餐饮部主管、炊事员定期核对台账。

1. 卫生要求

食堂卫生条件

* + 1. 食堂应有相应的更衣、消毒、盥洗、采光、照明、通风、防蝇、防尘设备以及通畅的上下水管道。
    2. 食堂分就餐间、制作间、储藏间，其地面和墙裙用水泥作抹面。制作间灶台及其周围要镶嵌白瓷砖，炉灶应有通风排烟设备。储藏间具备食品需上架，储藏食品离地面至少15厘米，离墙面至少5厘米的条件。就餐间配备满足就餐人员的餐椅，并保持墙面、地面干净整洁。
    3. 食品加工机械、用具、炊具、容器应有防蝇、防尘设备。
    4. 公用餐具要每餐洗净消毒，应有上、下水洗手和餐具洗涤设备。

食堂工作人员卫生条件

* + 1. 食堂炊事人员必须每年进行一次体检，并按有关规定进行健康检查，取得健康合格证;
    2. 炊事员、服务员操作时必须穿戴好工作服、工作帽，并保持清洁整齐，做到文明操作，不赤背，不光脚，禁止随地吐痰。
    3. 炊事人员在工作期间必须做好个人卫生。

食品卫生条件

* + 1. 根据《食品卫生法》的规定，食品不得接触有毒物、不洁物。
    2. 贮存食品要隔墙、离地，注意做到通风、防潮、防虫、防鼠，生熟食品、原料、半成品、成品要分开存放。
    3. 盛放酱油、盐等副食调料要做到用容器加盖存放，物见本色，确保清洁卫生。
    4. 制作过程及使用操作用具和设施如刀、墩、案板、盆、碗及其他盛器、筐、水池子、抹布和冰箱时要严格做到食品的生熟分开。
    5. 一旦发现变质原材料，不得使用。
    6. 盛放丢弃食物的桶必须有盖，并及时清运。

1. 相关记录
2. 院民饮食需求意见征集表
3. 食谱
4. 食品采购台账
5. 食品保管台账
6. 食品领取记录
7. 食品损耗记录

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 059—2017

|  |
| --- |
|  |

洗衣服务流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

洗衣服务流程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院为所有住养院民提供洗衣服务的要求及具体流程。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB62/T 2581 机构养老服务管理规范

Q/DHFL 096洗衣房管理制度

卫生部《消毒技术规范》

1. 服务要求

满足住养院民服装、被服清洁卫生的需求，设施设备符合DB62/T 2581《 机构养老服务管理规范》要求。

洗衣机、烘干机、烫平机等设备每天使用前、后要检查，并记录，保证安全、正常使用。

机器的使用，要严格遵守操作规程，注意用电安全。

清洁衣物，封闭运输，衣物的消毒应符合《消毒技术规范》第三部分规定。

洗衣房管理应符合Q/DHFL 096的要求。

1. 质量控制

洗涤程序

* + 1. 服装、被服收集

早晨上班后，到院民房间收取需洗涤的衣物、被服。

对所洗衣物分类。

检查有无粪便、异物。

清点数量。

填写交接记录。

* + 1. 污物车由洗衣房入口进入操作间。
    2. 被服、衣物等分类清洗；被血液、体液污染的衣物单独清洗。

检查机器性能，保证正常使用。

把需洗涤物均匀放入洗衣机，盖好机门，加水，加洗涤剂。

洗衣程序：洗涤—漂洗—消毒—柔顺剂浸泡。

采用臭氧消毒。

* + 1. 对洗好的衣物进行烘干、晾晒。
    2. 检查压力表是否正常，开启烫平机，对需烫平的洗涤物（床单、被罩）烫平。
    3. 清点、检查破损衣物，及时缝补。
    4. 收、叠衣物，分类放置，摆放整齐、有序，所有洗涤完毕的物品做到无污渍、无破损、无异味。
    5. 检查机械设备，清理室内设备、地面卫生；运送车辆每日清洗。
    6. 由出口用清洁车辆将洗涤后的衣物送往各楼层，经楼层工作人员清点后，填写交接记录。

污物专人清洗，与干净衣物分隔

提供服务完成率100%，满意率≥80%

1. 相关记录

应保留以下记录：

清洗衣物交接记录单

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 060—2017

|  |
| --- |
|  |

理发服务流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

理发服务流程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院理发服务的要求及具体流程。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 服务要求

为住养人员提供理发服务，使住养人员的仪容仪表美观、整洁、符合卫生要求。

工作人员做好自我防护，穿工作服，戴口罩，佩戴胸卡上岗。

准备用物时，要做好检察，保证能够安全、正常使用。

理发、剃胡须时注意力集中，动作熟练、敏捷，勿给住养院民造成损伤。

提供理发服务要使住养院民仪容仪表整洁、美观、符合卫生要求。

每次理发完毕后，做好记录，及时清理现场。

1. 理发服务流程（见图1）

来到现场，接好电源

将电线捋顺，勿缠绕打结，电源插头插实，注意用电安全

系好围单

理发，剃胡须

注意安全，勿损伤住养老人皮肤

头发、胡须平整，美观，符合卫生要求

为住养老人清理

清扫现场

用毛刷将住养老人衣领及身上的碎发掸掉

收好用具，物品归放原处，将碎发清扫干净

记录

楼层、日期、人次

准备用物

电推子，插线板，围单，毛刷，梳子，剪子， 记录本，笔

松紧适宜

图1 理发服务流程图

1. 质量控制

聘请专业理发师定期提供理发服务。

按相关操作流程提供服务，保证住养人员安全。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 061—2017

|  |
| --- |
|  |

代办服务流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

代办服务流程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院所提供的代读、代写书信、代打电话等，代购，保管住养院民现金、物品，代取邮款等服务工作要求及具体流程。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

MZ/T 008 老年人社会福利机构基本规范

1. 服务要求

满足住养院民的生活所需，增进住养院民与家庭、社会的交流。应符合MZ/T 008要求。

住养院民家属要求代为保管的药品，必须有二甲以上医院开具的处方、发票，且为未开封的药品，经本区主管医生报科长同意后，由主班护士收下，并登记，家属签字。

住养院民家属要求代为保管的药品须为本院药房没有的药品。

家属探视带给住养院民的易腐食品、危险物品要规劝家属带走。

1. 代办服务流程（见图1）

住养院民向副院长提出需办事项

代办服务包括：1代读、代写书信，代打电话等。

2代买生活用品、食品等。

3代管现金、食品、物品、药品。

4代取邮款等。

副院长选派人员

1代读、代写书信，代打电话等由当班的工作人员完成。

2小额现金由财务科代管，食品、物品由经手人负责，药品由医疗康复部负责。

3需到院外办理的事项，由护士长酌情选派人员。

管理办法

1代读、代写书信，代打电话等应选择适当的场所，耐心地等待住养院民把事情表述清楚，注意保护住养院民的隐私权。

2小额现金由财务科代管，建立账本，存入、支取必须双签字，代购物后核对票据，双签字后将物品交住养院民。

3家属探视带给住养院民的食品，注意食品的保质期；药品存放在治疗室，加锁保管，钥匙每班交接，注意药品购买渠道及有效期。

4拒绝代购、保管危险物品。

图1 代办服务流程图

1. 质量控制

提供代办服务过程时应做到保护住养院民隐私，不向他人谈论院民私人信息。受院民委托代领、代缴各种物品和费用时，准确记录物品种类、数量，当面清点钱物，并核实、签字。

1. 相关记录

代办服务登记表

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 062—2017

|  |
| --- |
|  |

临床安全护理流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

临床安全护理流程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院为入住的住养院民提供临床安全护理服务的人员及设备要求和临床安全护理流程

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB62/T 2581 机构养老服务管理规范

Q/DHFL 063-2016 安全防护用具使用流程

1. 人员及设备要求

提供服务的人员均应按行业要求持证上岗，并掌握相应的知识和技能。专业技术人员应建立专业技术档案，定期参加继续教育。

提供医疗护理服务的注册护士按《中华人民共和国护士管理办法》的第四章的规定执行。

应根据需求配置必要的护理设备和安全防护，安全防护用具的使用应符合Q/DHFL 063要求。

1. 临床安全护理服务流程（见图1）

爱岗敬业，严格执行各种护理常规及技术操作规程

护理人员

做到：“四勤”（脑、嘴、手、腿）具备：责任心、诚心、耐心、细心

强化安全服务意识，掌握各种应急措施，正确执行医嘱

1. 床单位清除危险物品

2、休养区设施消除安全隐患

、

各 班 定 期

检查、有记录

安全检查

临床安全护理内容

1. 室外活动场地清除危险物品
2. 住养院民室外活动回区前安检
3. 重点防范住养老人床单位
4. 地面干燥、防滑措施得当
5. 家属探视携带物品

6、各种设施、设备、用电安全

检查项目

损坏设备及时维修

发现问题及时补救、制定整改措施

1. 交接班前清点人数、观察精神状态，阅读交班报告
2. 静脉输液、重症者床头交接班，阅读重症记录
3. 特殊治疗、安全问题文字交接班

严格交接班

精神科用药、特殊药物严格交接班，服药到口，检查口腔

约束带、消毒剂、剪刀等清点交接，定位放置，加锁保管

1. 特护住养院民活动不离护理人员视线
2. 行动不便、癫痫患者如厕必须跟随、防摔伤或其他意外
3. 有伤人毁物行为者采取保护措施（不激惹、保持情绪隐定）
4. 使用轮椅者给予协助
5. 沐浴防滑措施到位、调节水温、防烫伤，冬季浴后保暖
6. 进餐防呛食、噎食、应急措施到位
7. 吸烟定点、定位，严控火种
8. 夜间勤巡视，重症患者守护不离人（防坠床或其他意外）

生活照料

1、严格执行各种疾病护理常规，护理措施到位

2、重症者制定护理计划，防褥疮、坠积性肺炎等护理并发症

3、出现问题立即纠正、不拖拉、不袒护、不隐瞒、必要时上报

图1 临床安全护理流程图

1. 质量控制

对住养人员实行分类管理，根据住养人员健康问题，开展护理服务，采取护理措施，实现护理目标。应符合DB62/T 2581 《机构养老服务管理规范》之5.2.2款要求。

护士对院民异常生命体征、病情变化、特殊心理变化、重要的社会家庭变化、服务范围调整的记录应根据服务对象特点，客观如实记录。记录时间应当具体到分钟。

质量指标：落实护理措施100%、基础护理合格率≥90%、记录合格率≥90%、护士技术操作合格率≥90%、严重护理缺陷0。

1. 相关记录

临床安全护理记录表

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 063—2017

|  |
| --- |
|  |

安全防护用具使用流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

安全防护用具使用流程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院所提供的安全安全防护用具的使用要求和使用流程。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 服务要求

安全防护用具使用主要适用于失能老人、半失能老人。

护理员根据医师对住养人员、老年人的评估，确定对各类人员使用何种安全防护用具。

护理员负责老人安全防护用具的安装、使用、维护、保养。

以预防为主，采取适当的安全防范措施及应急措施，避免或减少对住养院民的伤害。

1. 安全防护用具使用流程（见图1）

注意事项：1床垫：充气时注意用电安全2气圈：水肿、肥胖者禁用；气门放于两腿之间。

使用方法：1.护理床垫放：置于使用者的身下吸收排泄物；铺于床上，可有效防止床单、棉被污染。2.气圈：置于使用者的身下即可。

用途：保护长期卧床、重症住养院民皮肤、骨突部位受到的压力

安全措施：坐垫、靠垫舒适；上下轮椅正确抱扶，工作人员协助；随时检查轮椅功能，防零件松动；轮胎充气适宜；；静坐时轮椅制动，防止滑动；上、下坡道工作人员协助，防摔伤；用后放置于安全位置，防绊倒他人；每周检查一次，保持轮椅性能完好。

用途：代步用具，下肢残疾，行动不便者使用

安全使用措施：1、遵医嘱，短期使用、功能位、松紧适宜可纳2指，15-30分钟检查一次，每2小时变换体位、松解2、专人护理、防他人伤害、协助大小便、取侧卧位喂水、喂饭3、护理记录完善，严格床头交接班4、保护带按要求制作，保持清洁，定期清洗消毒

固定方法：双脚固定法；肩部固定法；上臂固定法；双膝固定法

用途：限制兴奋、躁动等住养院民的自身活动，控制其危害行为

安检：1、每次操作后检查；2、随时检查焊接处和拉勾

要求：1、固定牢固防滑脱；2、必要时与保护带同时使用

用途：挡在床旁，不致使意识不清、躁动、卧床者坠床

床档

保护带

轮椅

护理床垫或气圈

图1 安全防护用具使用流程图

1. 质量控制

提供安全保护服务要配备适合住养院民的安全设施及约束用品。

只有在防止住养院民可能自伤、伤害他人或防止住养院民跌倒、坠床等情况下才能使用约束物品。

评估住养院民不安全因素，采取安全防范措施，制定意外灾害、常见意外的预案，定期进行安全检查，并记录。

在实施保护性服务的同时，确保安全保护服务的及时、准确、有效和无医源性损伤。

1. 相关记录

安全防护用具检查记录表。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 064—2017

|  |
| --- |
|  |

安宁服务流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

安宁服务流程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院为住养人员临终提供医务护理、生活照料等综合性服务要求及临终关怀服务流程和善后服务流程。

本标准适用于敦煌市社会福利院供养的城市“三无”人员和农村五保老人。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB62/T 2581 机构养老服务管理规范

1. 服务要求

安宁服务应符合DB62/T 2581 《机构养老服务管理规范》5.1.14、5.2.15要求。

提供心理支持服务时应尊重住养人员的信仰及生活习惯，避免在住养人员身旁谈论病情；尽可能地满足住养人员的要求，使住养人员平静、安详逝去。陪同家属及住养人员共同度过人生的最后阶段。

提供善后服务，联系尸体存放安置工作。

1. 临终关怀服务流程

护士遵医嘱按时完成各种治疗及用药，减轻住养人员痛苦。

护士按时查房，加强巡视，作好记录。

养老护理员做好住养人员的日常生活照料。

医生向家属交待病情，根据家属意见给予救治，并签订知情同意书。

临终住养人员移动需要屏风遮挡，如临终住养人员不易搬动，可将同室住养人员搬至其他房间。

医护人员及养老护理员做好住养人员家属的心理支持。

1. 善后服务流程

医生开具死亡证明。医生填写死亡证明，护士和养老护理员做好尸体料理。

护士及养老护理员撤去治疗用物，使尸体仰卧，头下垫一枕，防止面部淤血变色。备齐用物携至床边，用屏风遮挡尸体。

有伤口更换敷料，如有引流管把后缝合伤口，再用纱布盖好包扎。

洗脸，协助闭上眼睑。嘴不能闭紧者，轻柔下颌。如有义齿代为装上，为死者梳理头发。

脱去衣裤。依次洗净上肢、胸、腹、背、臀及下肢，用棉花点塞口、鼻、耳、阴道、肛门等空道，以免液体外流，棉花不能外露。

穿上外衣裤，盖上大单，根据家属意愿，协助联系火葬场，等待殡葬运尸车，做好善后工作。

清点遗物交给家属。

养老护理员对房间进行终末消毒。

填写相应工作记录。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 065—2017

|  |
| --- |
|  |

亲属探视及接待亲属探视服务流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

亲属探视及接待亲属探视服务流程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院院民亲属探视服务要求、亲属探视服务流程及接待探亲家属服务要求、接待探亲家属服务流程。

本标准适用敦煌市社会福利院。

1. 亲属探视服务要求

院民亲属探视人员的直系亲属，在确认自己未患传染性疾病的情况下进行探视，自带车辆一律不准入院。

探视时间为上午8；30-11；30，下午2；30-5；30，其它时间原则上不予探视。

亲属来院探视时，在门卫处填写来客进院登记表，经门卫给值班护理员电话咨询同意后，方可进院探视。

探视人员进入院民生活区，不准吸烟，不准大声喧哗，不随地吐痰，不乱丢杂物，不做与探视无关的事情。

探视人员探视期间，不得带院民外出，因特殊情况确需外出的，需经联系护理部主任、护理员同意后，书写请假条，方可带院民外出，并按时送回销假。

探视亲属不得在院民房间留宿。

亲属探视住养人员的时候，对待其他住养人员要态度温和，文明热情，一视同仁，不得歧视辱骂其他住养人员。

未经值班人员同意，探视期间禁止拍照、录音和院内乱走动。

1. 亲属探视服务流程（见图1）

得知老人家属前来探视

热情接待老人家属，详细了解家属前来探视的内容，根据探视内容合理接待

需要将老人接出院外

管理人员通知家属前来商酌有关老人的事宜

在院内探视老人

主动向家属介绍该住养老人近期情况；耐心回答家属询问，了解老人回院的日期与时间。

工作人员将家属及老人带到管理人员办公室（必要时老人回避）

工作人员将家属带到老人房间

家属填写“住院住养老人外出凭证”共2联，主班护理员和管理人员签字。

管理人员主动向家属介绍该住养老人近期情况，耐心回答家属的询问。

主动向家属介绍该住养老人近期情况，耐心回答家属的询问。

卫生宣教：勿使（避免）住养老人食不洁、过期食物及暴饮暴食

管理人员与家属及老人商酌有关事项

卫生宣教：勿使（避免）住养老人食不洁、过期食物及暴饮暴食

交待注意事项：勿将危险物品、贵重物品、大量现金、药品交给住养老人，日常用品履行相关手续后可由休工作人员代为保管；少量现金履行相关手续后可由休养区转交财务人员代为保管；老人须用药品履行相关手续后由医疗康复部代为保管。

告知家属探视时间，请家属遵守探视制度

送住养老人回房间

老人家属将外出凭证交门卫留底后，接住养老人出院。

图1 亲属探视服务流程图

1. 接待探亲家属服务要求

登记。亲属来探视住养人员时，到门房询问查询住养人员所住的房间，由门卫登记并电话通知值班护理员。

接待。护理员接到电话后，通知被探访住养人员，亲属到达后，在值班室登记，查看证件及所带物品安全后方可进入房间。

离院。探视完后，值班护理员通知门房亲属已探视完。

1. 接待探亲家属服务服务流程（见图2）

门卫室电话通知

1休养区主班护理填写“住院住养老人外出凭证”共2联。2冬季要给住养老人穿上棉外衣，戴好帽子

休养区工作人员接家属到休养区。

1休养区工作人员将住养老人送到探视室。

2请家属在“住院住养老人外出凭证”上签字，撕下1联探视室留底，另1联休养区留底。

将住养老人及家属带到接待处**。**

主动向家属介绍该住养老人近期情况。

1耐心回答家属的询问。

2维持探视秩序，勿使其他住养老人围观。

1耐心回答家属的询问，解决家属提出的问题。

2若无法答复或解决的问题，要及时汇报主管部门。

卫生宣教：勿使住养老人食不洁食物及暴饮暴食

交待注意事项：勿将危险物品、贵重物品、现金、药品交给住养老人，履行相关手续后可由休养区代为保管。

接住养老人回休养区。

交待注意事项：勿将危险物品、贵重物品、现金、药品交给住养老人，履行相关手续后可由休养区代为保管。

规劝家属按时离院，遵守探视时间

主动向家属介绍该住养老人近期情况。

卫生宣教：勿使住养老人食不洁食物及暴饮暴食

图2 接待探亲家属服务服务流程

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 066—2017

|  |
| --- |
|  |

病人转诊服务标准

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

病人转诊服务标准

1. 范围

本标准界定了敦煌市社会福利院病人转诊服务的术语，规定了敦煌市社会福利院危重病人转医院治疗服务要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 术语

危急重症病人：

指患者的病情发病[急骤](http://baike.baidu.com/view/746958.htm" \t "_blank)，病情[危重](http://baike.baidu.com/view/2781621.htm" \t "_blank)，变化[迅速](http://baike.baidu.com/view/601874.htm" \t "_blank)，稍有不慎常常造成不可弥补的后果的病人。

急性病病人：

指发病急剧、病情变化很快、症状较重的病人。

1. 慢性病复发或加重病人：

指患有不构成传染、具有长期积累形成疾病形态损害的疾病（如心脑血管疾病、癌症、糖尿病、慢性呼吸系统疾病），突然病情加重需要进行救治的病人。

1. 工作要求

本院与协作医院建立转诊机制，为老人到医院就医开通绿色通道。

本院应在协作医院指导下配备基本备急救药品及器材（急救箱），并定期进行检查。

遇到急重症病人、急性病病人，应立即拨打120急救电话，请求急救，在120急救车未到之前，养老护理员应针对老人病情采取相应的急救措施，为挽救患者的生命提供有力的先机条件。

福利院因限于技术和设备条件，对不能诊治慢性病病人需转往医院诊治者，由医师提出，分管领导上报院长批准，并按规定办理转诊手续。

慢性病病人转诊时经治医师负责写好详细病历摘要，联系好接诊医院，携带在院期间的诊疗记录，护送病人及时转诊。

社会托养老年人转诊应征求病人家属意见，向其交待注意事项、是否护送等问题。

1. 相关记录

应保留以下记录：

a）急救药品及器材（急救箱）定期检查记录表

b）转诊记录

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 067—2017

|  |
| --- |
|  |

院内感染控制标准

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

院内感染控制标准

1. 范围

本标准界定了敦煌市社会福利院院内感染控制的术语，规定了敦煌市社会福利院院内感染管理、感染控制知识培训、感染监测管理、院内感染重点事项的管理及常见病的院内感染控制。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 14934 食(饮)具消毒卫生标准

GB 15979 一次性使用卫生用品卫生标准

GB 15980 一次性使用医疗用品卫生标准

GB 15982 医院消毒卫生标准

Q/DHFL 010 医疗废弃物处理标准

Q/DHFL 057 老年人生活照料技术操作规程

1. 术语和定义

院内感染

入住老年人入院时不存在、也不处于潜伏期，在养老服务机构内入住期间发生的感染；在院内获得，出院后发生的感染。工作人员在院内获得的感染也属院内感染。

院内感染按其病原体来源分为内源性和外源性：内源性感染也称自身感染或难以预防感染，是指当各种因素引起人体抵抗力降低时人体内或体表的正常菌群或致病菌引起的感染。外源性感染亦称交叉感染或可预防性感染，是指来自人体外的病原体所引起的感染。

院内感染监测

长期、系统、连续地观察、收集和分析院内感染在养老服务机构一定人群中的发生和分布及其影响因素，并将监测结果报送和反馈给有关部门和人员，为感染的预防控制和宏观管理提供科学依据。

综合性监测

对养老服务机构中入住的老人和工作人员进行综合性院内感染及其相关危险因素的监测。

目标性监测

根据院内感染管理的重点，对选定目标开展的院内感染监测。

院内感染发病率

在一定时间内在院老年人中发生院内感染新病例的频率。

注：其计算公式为：

院内感染发病率＝一定时期内院内感染新发病例数/同期的在院老年人总数×100％

院内感染暴发

在养老服务机构或部分区域内，其院内感染发病率显著超过历年发病率水平。

标准预防

认定老人的血液、体液、分泌物、排泄物均具有传染性，应进行隔离，不论是否有明显的血迹污染或是否接触非完整的皮肤与黏膜，凡接触上述物质者，都应采取防护措施。根据传播途径采取空气隔离、飞沫和接触隔离措施。

保护性隔离措施

为预防高度易感老人受到来自养老服务机构各类人员及环境中各种致病微生物的感染，而采取的隔离措施。

消毒

用化学、物理、生物的方法杀灭或者消除环境中的病原微生物。

消毒剂

用于杀灭传播媒介上的微生物使其达到消毒或灭菌的制剂。

灭菌剂

能杀灭外环境中一切微生物（包括细菌芽孢）使其达到灭菌要求的制剂。

灭菌方法

能杀灭外环境中一切微生物的物理、化学方法。

高水平消毒

能杀灭各种微生物，对细菌芽孢杀灭达到消毒效果的方法。

中水平消毒

能杀灭和去除细菌芽孢以外的各种致病性微生物的消毒方法。

低水平消毒

只能杀灭细菌繁殖体（分支杆菌除外）和亲脂病毒的化学消毒剂和通风换气、冲洗等机械除菌法。

随时消毒

疫源地内有感染源存在时进行的消毒，目的是及时杀灭或清除病人排出的病原微生物。

终末消毒

传染源离开疫源地后进行的彻底消毒。

预防性消毒

对可能受到病原微生物污染的物品和场所进行的消毒。

无害化处理

对医疗废弃物进行有效处理，以达到预防感染和保护环境的目的所采取的措施总称。

1. 院内感染管理

院长职责

院长承担对院内感染控制的主要责任，负责院内感染管理规章制度审批、发布、实施及执行情况的监督。

总务部职责

* + 1. 总务部负责建立健全院内感染管理规章制度，对全员进行培训，协调全院各部门实施院内感染控制措施，降低院内感染发病率。
    2. 总务部负责对院内感染散发病例按要求登记报告；发现院内感染暴发趋势时应立即向主管部门报告；对法定传染病的处理应符合《中华人民共和国传染病防治法》的规定。

护理部职责

* + 1. 护理部负责组织护理、照料和其它部门人员进行预防感染知识的培训。
    2. 护理部贯彻执行院内感染管理的有关规章制度，监督检查有关人员对无菌操作、消毒、灭菌、隔离、一次性医疗用品管理等制度的执行情况。
    3. 护理部负责开展预防感染健康教育，做好对入住老年人和探视者的院内感染管理及感染知识的宣传教育工作。
    4. 护理员发现感染病例或暴发时，及时报告院安全卫生领导小组，并协助调查。

福利院职工在院内感染管理中的职责

* + 1. 认真执行各项院内感染管理规章制度。
    2. 护理员正确执行无菌技术操作规程和消毒、灭菌、隔离制度；一次性使用卫生用品卫生标准和一次性医疗用品的使用应符合GB 15979 和GB 15980的规定。
    3. 参加预防院内感染知识的培训。
    4. 掌握自我防护知识，正确完成各项技术操作，预防锐器刺伤。

1. 院内感染控制知识培训

培训原则

应把院内感染专业知识教育作为教育工作的内容，有组织、有计划地做好各类人员的培训。

实施

* + 1. 院长应负责制订院内感染管理专（兼）职人员培训计划并组织实施。
    2. 总务部负责组织本单位各类人员开展感染控制专业知识的在职培训。
    3. 对接受院内感染知识培训的人员应建立个人培训记录，每半年进行一次考核。

基本要求

* + 1. 养老服务机构负责人应掌握院内感染相关的法律法规、相关工作规范和标准、专业技术知识。
    2. 院内感染管理的专（兼）职人员要全面掌握院内感染监测、控制、管理的理论、专业知识和技能，并能指导实际工作。
    3. 养老护理员应掌握与本职工作相关的院内感染预防与控制的专业知识，承担院内感染管理和专业技术工作，落实院内感染规章制度、工作规范和要求。
    4. 职工、后勤人员应掌握有关预防和控制院内感染基础知识、消毒技术和消毒隔离知识，并在工作中正确运用。

培训管理

* + 1. 培训工作基本内容

职业道德规范。

感染管理的法律法规、标准、规范性文件和规章制度等。

预防和控制院内感染的基本理论、方法、控制措施等。

废弃物管理（分类、运输、储存与处理）以及院内感染的预防。

消毒、灭菌、隔离基本知识，消毒剂的选用，洗手知识。

* + 1. 护理人员还应掌握的专业内容

院内感染管理的概念与内容。

院内感染诊断标准及监测。

细菌耐药机制、抗感染药物合理应用与抗感染治疗新知识。

侵入性操作相关院内感染的预防。

无菌技术操作、消毒、灭菌、隔离知识与进展及其在院内感染预防和控制中的应用，消毒灭菌药械的合理使用。

常见院内感染的预防与控制。

一次性卫生用品和一次性医疗用品的使用管理。

1. 院内感染监测管理

院内感染监测

* + 1. 院内感染管理工作，应在开展全面综合性感染监测的基础上，掌握院内感染发病率，确定重点部门、常见感染、多发部位、高危因素，逐步根据本院院内感染的特点开展目标性监测，为院内感染预防与控制提供科学依据。
    2. 发生感染时，部门主管应于24小时之内填写《院内感染病例报告卡》，并送达院长。
    3. 监测方法应符合GB 15982 的规定，监测资料应妥善保存，医师应定期对监测资料进行分析，评价监测结果、提出改进措施，并及时上报主管领导向全院人员反馈。
    4. 对卧床及生活不能自理的老年人院内感染发病率应控制在≤15％。

院内消毒灭菌效果监测

* + 1. 使用的进入人体组织或无菌器官的医疗用品应达到灭菌要求。各种注射、穿刺、采血器具应一人一用一灭菌。凡接触皮肤粘膜的器具应达到消毒要求。
    2. 压力蒸汽灭菌合格率应为100%。每包物品外应有灭菌标识（指示胶带）。灭菌包内应放置化学指示剂（卡）。
    3. 使用的消毒液应达到所需的浓度，应用化学指示卡监测，消毒液中的细菌量小于100cfu/ml。
    4. 对治疗室、处置室、洗衣房和食堂等重点部门应进行环境卫生学监测。当有院内感染流行与环境卫生学因素有关时，应及时进行监测。

1. 院内感染重点事项的管理

院内感染暴发的报告与控制

* + 1. 当院内感染暴发时，应于24 小时之内报告上级主管部门。
    2. 发生传染病流行时，应用网报、传真、寄卡等方式及时报告当地疾病控制部门。
    3. 医师应深入发生部门及时开展调查与感染控制工作。
    4. 及时分析流行或暴发的原因、传播途径，采取相应的消毒、隔离控制措施，停止收容新入院老人，控制感染的蔓延。

一次性使用卫生、医疗用品的管理

* + 1. 护理员按GB 15979、GB 15980规定，履行对本单位一次性使用卫生用品、一次性使用医疗用品的采购、使用管理及用后处理的监督检查职责。
    2. 所用的一次性使用卫生用品、一次性使用医疗用品应统一集中采购，不能自行购入。
    3. 所购一次性使用医疗用品，应从取得省级以上药品监督部门《医疗器械生产企业许可证》、《工业产品生产许可证》、《医疗器械产品注册证》和卫生行政部门颁发卫生许可批件的生产企业或取得《医疗器械经营企业许可证》的经营企业购进合格产品；进口的一次性导管等医疗用品应具有国务院药品监督管理部门颁发的《医疗器械产品注册证》。
    4. 对一次性使用卫生、医疗用品购置应进行质量验收，查验订货合同、发货地点及货款汇寄账号与生产企业/经营企业相一致，并查验每箱（包）产品检验合格证、生产日期、消毒或灭菌日期、标识及失效期。
    5. 保管部门应专人负责建立登记账册，记录每次订货与到货的时间、生产厂家、供货单位、产品名称、数量、规格、单价、产品批号、消毒或灭菌时间、失效期、出厂时间、卫生许可证、供需双方经办人姓名等。
    6. 物品存放于阴凉干燥、通风良好的物架上，离地面≥20cm，离墙壁≥5cm。定期检查，不应将包装破损、过期失效、霉变的产品发放至使用部门。
    7. 护理员使用前应进行检查小包装有无破损、失效、不洁等。
    8. 一次性使用的医疗用品用后处理应符合Q/DHFL 010规定，达到无害化处理。
    9. 发现不合格产品或质量可疑产品时，应立即停止使用。

居室与护理单位的院内感染管理

* + 1. 应遵守院内感染管理的各项规章制度。
    2. 做好各项院内感染监测工作。
    3. 应创造良好的居室环境，保持良好的微小气候。
    4. 护理员在进行操作前后应正确洗手。正确的洗手方法为去除手部饰物，用清洁剂认真揉搓掌心、指缝、手背、手指关节、指腹、指尖、拇指、腕部，时间15－30 秒，双手下垂用流水彻底冲洗干净。
    5. 床铺应湿式清扫，一床一套（巾）；床头柜一桌一抹布，用后抹布需消毒。出院、转出或死亡后，床单位应消毒处理。
    6. 衣服、床单、被套每周更换，枕芯、棉褥、床垫应每年拆洗一次并采取日光暴晒，遇有污染须及时更换。
    7. 室内每天2次通风换气保持空气清新。
    8. 地面应湿式清扫，保持清洁；当有血迹、粪便、体液等污染时，应先用消毒剂处理后再清洁。治疗室、配餐室、居室、厕所等分别设置专用拖洗工具，标记明确；分开清洗、消毒后悬挂晾干备用。
    9. 垃圾置塑料袋内，封闭运送；感染性垃圾与生活垃圾应分开；感染性垃圾置黄色塑料袋内，须进行无害化处理。
    10. 便器应固定使用，保持清洁，每周消毒。

餐饮工作人员的院内感染管理

* + 1. 应按《中华人民共和国食品卫生法》的规定，进行食品的采购、储存、运输、加工、制作，严防食物污染。
    2. 发出的食品，应做到洁净、无毒、无致病菌、无寄生虫、无腐败变质、无杂质。
    3. 从原料到成品实行“三不”制度：采购员不买腐烂变质的原料、库房保管员不收腐烂变质的原料、炊事人员不用腐烂变质的原料加工成品。
    4. 成品（食物）存放实行“四隔离”：生与熟隔离、成品与半成品隔离、食品与杂物、药品隔离、食品与天然冰隔离。
    5. 保持餐饮部门内外环境卫生整洁，采取“四定方法”：定人、定物、定时间、定质量；划片分工包干负责;争取做到消灭苍蝇、老鼠、蟑螂和其他害虫及孳生条件。
    6. 餐具的消毒应符合GB 14934 的规定。
    7. 注意个人卫生，做到“四勤”：勤洗手，勤剪指甲，勤洗澡、理发，勤洗衣服；每周换洗二次工作服。
    8. 做到穿戴好工作服及工作帽后方可进入操作间，不得穿工作服离岗去其他地方。
    9. 从业前应体检，有传染病人员不得在餐饮部门工作，建立定期检查制度。

洗衣房的院内感染管理

* + 1. 布局合理，洁污分开，通风良好。物流由污到洁，顺行通过，不得逆行。
    2. 指定地点收集污物，避免在老年人居住区域清点污物，做到专车、专线（人）运输。运送车辆洁污标识清晰，每日定时清洗消毒。
    3. 认真执行衣物清洗的规章制度，分类清洗。被血液、体液污染及患有传染病老人的衣物应封闭运输、单独清洗，清洗后热灭菌。洗涤剂的洗涤时间为1 小时。

（热灭菌是消毒灭菌最常用的方法，可杀灭一切微生物，一般湿热80°C，5-10分钟可杀死细菌繁殖体，炭疽杆菌只能耐受80°C、3分钟。病毒对热的抗力一般与细菌繁殖体相似。）

1. 常见病的院内感染控制

呼吸系统的感染控制

* + 1. 提高对预防呼吸系统感染的认识，熟练掌握防治环节及技术。加强感染防治知识的宣传教育和指导。
    2. 加强居室管理，保持室内洁净和空气新鲜，应用无污染的水进行湿式清扫。
    3. 对呼吸系统感染易感老人的控制

积极治疗和护理原发病，加强老人的营养，提高机体免疫力。

保持口腔清洁，预防感染等并发症，促进呼吸道分泌物的排出并鼓励戒烟。

鼻饲、吸痰时应防止误吸和异物进入呼吸道，操作应符合Q/DHFL 057第3.12条的规定。

吸痰应戴一次性手套，对气管切开部位处理时，应双手戴无菌手套或采用“非接触”技术；吸痰管一用一灭菌。

胃肠道系统感染的控制

* + 1. 加强养老服务机构饮食卫生管理，对入住的老人及家属进行手卫生等接触隔离的卫生宣传教育，预防肠道传染病。
    2. 对患有胃肠道感染的老人要做到早发现、早隔离、早治疗，切断传播途径。
    3. 加强老人食堂的管理，参照7.4 执行。
    4. 做好卫生管理，明确划分清洁区、污染区。做好餐具、药杯的清洁与消毒；做好抹布、拖把、便器、厕所及环境的消毒。
    5. 发生胃肠道感染的暴发、流行时：

a) 要详细了解和分析暴发流行的分布特点，进行微生物采样和检测（服务人员、环境、食物、饮水、老年人分泌物、排泄物等），尽早查清感染源；

b) 针对流行情况，进行分组隔离。对确诊的老人送专科医院进行隔离治疗。

c) 严格执行消毒隔离制度。加强洗手，做好环境及物品的随时消毒和终末消毒。接触感染源时使用物应采用一次性用品，防止病原微生物的扩散。

d) 应按指征应用抗菌药物，选用适当的品种，根据病情、病原菌种类及抗菌药物特点制定抗菌治疗方案。

皮肤系统的感染

* + 1. 保持皮肤的清洁与卫生，避免皮肤经常受风吹和阳光暴晒。洗澡时不使用碱性肥皂，水温不超过40℃，次数不宜过勤，时间不宜过长。洗浴后，应在面部、背部、手背等容易暴露的部位涂爽身粉、润肤液。
    2. 加强营养，注意合理膳食，适量饮水。
    3. 保持老人卧具（被子、床单）的平整、干燥、舒适，老人内衣应勤洗勤换，选用棉织品。
    4. 对长期卧床的老人应每2 小时翻身1 次。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 068—2017

|  |
| --- |
|  |

残疾人护理服务标准

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

残疾人护理服务标准

1. 范围

本标准界定了敦煌市社会福利院残疾人护理服务的术语，规定了敦煌市社会福利院残疾分类及护理要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 术语

肢体残疾

人体运动功能不同程度丧失以及活动受限或参与的局限。

视力残疾

各种原因导致双眼视力低下并且不能矫正或双眼视野缩小，以致影响其正常生活和社会参与。

听力残疾

各种原因导致双耳不同程度的听力永久性障碍，以致影响其正常生活和社会参与。

言语残疾

各种原因导致双耳不同程度的言语障碍，不能或难以进行正常的言语交流活动，以致影响其正常生活和社会参与。

智力残疾

智力显著低于一般人水平，并伴有适应行为的障碍。

精神残疾

各类精神障碍持续一年以上未痊愈，由于存在认识、情感和行为障碍，以致影响其正常生活和社会参与。

1. 残疾分类

本院残疾人分类主要包括三类，即肢体残疾、感官残疾、精神/智力残疾。

肢体残疾符合本标准2.1条规定。

感官残疾符合本标准2.2、2.3、2.4条规定。

精神/智力残疾符合本标准2.5、2.6条规定。

1. 护理要求

肢体残疾人员护理

* + 1. 按残疾程度合理安排房间、实施等级护理。对生活自理能力差者给予重点的生活护理，协助更衣、洗漱、进餐、如厕等，防止摔伤。
    2. 重视健康教育，经常向护理对象宣传个人卫生与防病知识，养成卫生习惯，搞好个人卫生。
    3. 根据每个残疾人的自身状况，制定肢体康复训练计划并认真实施。
    4. 加强心理护理，使残疾人具有健康的心理和良好的情绪，增强战胜疾病的自信心，积极配合做好康复训练。
    5. 鼓励残疾人参加力所能及的院内各项活动，体现自己的人生价值。
    6. 密切观察残疾人的躯体情况，及时发现病情给予及时治疗，保证身体健康。

感官残疾人员护理

* + 1. 尊重、爱护残疾人，为残疾人提供热情周到的服务，使其体会到福利院的温暖。
    2. 加强心理护理，护理人员要以温和的态度与残疾人进行沟通，使他们具有健康的心理和良好的情绪，积极配合康复训练，增强对生活的自信心。（医护人员要掌握常用的手语，以便沟通）
    3. 协助进行日常生活照料，盲人要加强其行动引导，提高生活自理能力。
    4. 密切观察残疾人的躯体情况，及时发现病情变化，给予及时治疗，保障残疾人的身心健康。

精神/智力残疾人员护理

* + 1. 按智力残疾程度合理安排房间，根据医嘱实施等级护理。
    2. 按常规测量生命体征，对缺乏主诉能力的残疾人要密切观察饮食、睡眠、排泄等状况，及时发现躯体疾病，及时报告、及时治疗。
    3. 对于服用精神科药物的残疾人，执行抗精神病药物护理常规，严密观察残疾人用药后的副作用，并及时通知医生采取相应的措施。
    4. 坚守工作岗位，加强巡视（每15-30分钟巡视一次），对中度以上智残及精神发育迟滞伴发精神障碍的残疾人要加强护理，执行安全护理制度，防止逃跑、伤人、毁物、自伤、自杀、噎食等意外事故的发生。
    5. 加强基础护理，严密观察病情，加强营养，增强体质。
    6. 做好晨、晚间护理，对生活不能自理者，护理人员应协助他们定期洗澡、更衣剪指（趾）甲、理发、剃胡须，督促饭前便后洗手。保持室内清洁，空气清新，床铺整洁，创造一个安静、舒适的休养环境。
    7. 观察三日内无大便者，应及时报告医生，给予灌肠，保持大便通畅。
    8. 对拒食、拒服药者应设法劝导，必要时鼻饲喂食、喂药，保证入量及用药。
    9. 对卧床，重症智力残疾病人要经常（1次/2小时）变换体位。床铺保持平整、干燥、无渣屑，防止褥疮、坠积性肺炎、泌尿系统感染等并发症。
    10. 根据评估结果，为智力残疾病人实施有效的康复训练。
    11. 精神发育迟滞的品德教育：爱护和保护智力残疾人员的自尊心，培养其自信心，把缺陷行为和不道德行为严格区分，把品德教育重点放在道德行为的训练上，使他们的道德行为进入习惯化。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 069—2017

|  |
| --- |
|  |

残疾人康复训练流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

残疾人康复训练流程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院康复指导人员职责和工作制度、残疾人康复服务内容、康复指导概述和残疾人康复训练指导规范。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 康复指导人员职责

传授训练方法，提供康复医疗、训练指导、心理疏导、用品用具咨询、转诊服务等多种康复服务。

指导残疾人进行康复训练，制定康复计划。

举办残疾人康复培训班，传授康复知识。

开展残疾人训练登记、评估、记录、总结、建立档案工作。

充分利用现代信息手段，为残疾人提供方便、快捷、实用的康复信息。

开展残疾预防的宣传教育工作，不断减少残疾的发生。

1. 残疾人康复服务的主要内容

康复医疗服务。为残疾人提供康复治疗、功能评估、康复护理、转诊服务等。

康复训练服务。指导各类残疾人开展康复训练、制定计划、传授方法、指导矫形器使用、评估康复效果等。

心理支持服务。通过了解、分析、鼓励和指导等方法，帮助他们树立康复信心，正确面对自身残疾，鼓励亲友理解关心残疾人，支持配合康复训练。

知识普及服务。为残疾人举办健康等知识讲座，开展康复咨询活动，发放普及读物，宣传预防知识和康复知识。

用品用具服务。根据残疾人的状况和需求，提供用品用具的信息，提出选用用品用具的意见、实施转介服务等。

咨询转介服务。根据残疾人在康复医疗、康复训练、心理支持及用品用具等方面不同的康复需求，联系有关机构和人员，提供有针对性的转介，并做好登记和跟踪服务。

1. 工作制度

为院内有康复需求的残疾人提供康复训练服务。

在残联指导下开展残疾人康复训练服务。

主要开展康复技术咨询、康复训练指导、功能康复训练等康复服务。

建立和完善残疾人康复服务档案，开展残疾人康复训练效果评估，及时解决残疾人康复训练中的问题。

加强康复指导师管理教育工作，定期组织康复指导师参加培训，提高康复服务水平。

康复服务站实行全日制开放，参加康复训练的患者需在康复指导师指导下进行康复训练。

康复器材实行专人管理，做好使用、保养、维修登记。

1. 康复指导概述

见表1。

残疾人康复指导

|  |  |
| --- | --- |
| 视力残疾 | 指导视力残障者 视功能训练和盲人行走训练 |
| 听力语言残疾 | 指导听语障碍者开展听力语言训练、及时配戴助听器 |
| 智力残疾 | 1、儿童智力残疾主要有运动、感知、认知、语言、生活、自理、社会适应等六大领域的训练。2、成人智残为其提供生活自理、简单劳动技能、适应社会生活的训练。 |
| 肢体残疾 | 1、残存功能的训练指导。2、协助和指导生活自理的训练。3、辅助用具的使用训练及护理。4、假肢的使用训练和护理。 |
| 精神/智力残疾 | 对精神患者进行1、精神卫生知识宣传教育。2、督促指导药物治疗，用药安全监测。3、开展生活技能、社会适应等方面的服务。 |
| 偏瘫 | 开展运动疗法、作业疗法、语言疗法、心理疗法、文体疗法、传统的物理疗法、祖国传统医学等方面的训练 |
| 截瘫 | 开展物理疗法、作业疗法、康复工程、文体疗法等方面的训练 |
| 脑瘫 | 开展运动功能、姿势矫正、语言训练、日常活动四方面康复训练 |

1. 残疾人康复训练指导

低视力康复

* + 1. 低视力康复的主要方法是：配用适合的助视器同时进行相应的训练。
    2. 常用的助视器有两大类：（1）光学助视器：如眼镜式助视器、望远镜、放大镜（手持式、立式）等。（2）非光学助视器：如照明灯、阅读裂口器、大字印刷品、太阳帽等。
    3. 低视力康复训练：主要是针对低视力患者的具体情况进行助视器使用训练和配戴助视器后的功能性视力训练，后者的对象指学龄及学龄前的儿童。上述训练工作由验光配镜人员或特教老师承担。低视力者可以取当地医院眼科低视力门诊或定点眼镜店，进行助视器的验光、配镜和训练。

盲人行走训练

* + 1. 盲人行走训练是康复工作的一个组成部分，其工作的基本内容就是训练盲人依靠听力、借助辅助工具学会独立行走。盲人借助的辅助工具主要有盲杖和导盲犬，其中，使用盲杖最为普遍。
    2. 选择盲杖：盲人独立行走要依靠听力和盲杖，因此，选择一个适合自己使用的盲杖至关重要。标准盲杖的颜色为白色，手柄下方10厘米处有红色标志；既盲又聋的人，应使用红白相间的盲杖。
    3. 正确握杖：根据自己的习惯，可选用右手或左手持杖，将拇指放在杖的里面，食指延伸贴在盲杖上，其他三个指头在杖的下面弯曲，轻松握住。
    4. 盲杖的位置：将盲杖放在身体的正前方距脚尖约1米的地面上。
    5. 手腕动作：持杖行走时，将肘部稍微弯曲靠近身体。握杖的手最好保持在身体前方的正中央，这样可以使走的方向正直。要用手腕控制盲杖左右摆动，使盲杖的下端在身体前方左右均匀移动，不要移动整个手臂。
    6. 摆动幅度：行走时，盲杖在地面上左右轻轻摆动，摆动的幅度，要比身体略宽些，以确保前方路面没有障碍物。盲杖的下端不可从一面跳向另一面，而应在地面上划动，否则容易漏掉地面上的障碍物。
    7. 协调步伐：盲杖向左摆动时，要迈出右脚，反之，盲杖向右摆动时，要迈出左脚。
    8. 如何识别和绕开障碍物：识别盲杖碰到的障碍物，应用另一只手顺着盲杖轻轻滑下，直到触摸到物体；如要绕过障碍物，应先用盲杖探出一条可以行走的路。上下楼梯时，可先用盲杖下端敲击台阶边缘和探察台阶的高度、宽度，然后再行走。沿草地、篱笆、墙壁边缘行走时，要先用盲杖触其边沿或壁，然后反复摆动，探出道路，便可行走。

聋儿听力语言康复

* + 1. “三早”在聋儿康复中的作用：“三早”是指早发现、早配助听器、早训练。尽早发现耳聋，尽快配戴合适的助听器，尽早开展康复训练，成为聋儿康复中提高康复效果的一条重要原则，即早期干预原则。
    2. 聋儿听力语言训练应遵循的原则：（1）先理解后表达的原则；（2）在生活中学习的原则；（3）表达要从简到繁的原则；（4）要充分利用和创设语言环境的原则；（5）注意发展聋儿思维能力的原则。

小儿脑瘫常用的康复训练方法

* + 1. 首先是正确的抱姿，即将小儿双腿骑跨在康复人员的腰间。为了加强小儿头的控制，可使其俯卧位双手支撑抬头、抬胸或仰卧时双上肢伸展，将其缓慢自仰卧拉至坐位。当小儿坐在床面上时，应诱发其向前方、侧方伸手取物，逐渐出现各方向的保护性反应，以增强坐位的稳定性。
    2. 对不会翻身的小儿，在其仰卧时，将翻动侧的下肢屈曲，并辅助屈曲腿带动身体旋转或握住翻动侧上肢使其伸展，内收，带动躯干翻身。学会爬行是行走的先决条件之一。小儿需双上肢伸展支撑，下肢以膝关节支撑使躯干与大腿成90°。姿势保持稳定后，可在小儿面前放置带有声响、颜色鲜艳的玩具，诱发其向前交替伸手抓取，同时可向前推动小儿足底，辅助其前行。
    3. 对站立时足跟不能着地的小儿，训练者可在其仰卧时，四指握住足跟，以手掌压向足心，使足背向小腿方向背屈，足背与小腿之间角度尽量小于90°。还可以穿戴足踝矫形器，以利用矫正尖足、稳定踝关节，更好地进行站立、行走训练。
    4. 有的小儿双手握拳，不会抓物，训练者要坚持做被动手指伸展活动，将其大拇指外展伸开，其它手指就容易伸开了。
    5. 在运动训练的同时，也要加强语言训练。以颜色鲜艳的玩具吸引小儿的注意力，力争其模仿训练者的发声、发音。创造良好的言语坏境，及时纠正异常的发音。
    6. 对于四肢肌肉张力明显增高或四肢不自主的运动妨碍了患儿的活动时，可考虑使用解痉或控制徐动的药物，如：安定、力奥来素、安坦、美多巴等。
    7. 中医按摩可减低痉挛肌肉的张力，扩大四肢关节活动范围；针灸可采取头针在运动、语言区，以改善该区功能。

偏瘫常用的康复训练方法

* + 1. 偏瘫的治疗除了必要的药物介入外，主要的康复训练方法包括：运动疗法、作业疗法、语言治疗、心理治疗、文体治疗、传统的物理疗法、祖国传统医学等。
    2. 运动疗法：是通过主动运动、被动运动来改善运动障碍的治疗方法的总称。主要内容包括关节活动度训练、增强肌力训练、姿势矫正训练和神经生理学疗法等。脑血管病患者约有80%遗留不同程度的运动障碍，主要是偏瘫痉挛模式，也就是我们常看到的上肢屈曲、下肢伸直的痉挛模式。在脑血管病卧床期，主要进行体位转换、被动运动、保持良肢位、起坐训练以减少压疮、关节挛缩等并发症，为日后康复训练打好基础；在离床期应进行坐位训练、平衡训练、起立训练等促使患者肢体功能得到提高；在步行期则主要以步行训练改善步态为主。为了增进运动功能进行的运动训练，常采用多种治疗技术的综合方法及运动再学习疗法，以达到恢复肢体运动的目的。
    3. 作业疗法：是运用有目的的、经过选择的作业活动为治疗手段来改善和补助患者功能的方法，其目的时最大限度地提高患者自理、工作、休闲等日常生活能力，提高生活质量，是有利于患者回归家庭和社会的理想方法。它主要包括机能障碍的评价与训练、认知和直觉训练、日常生活能力的评价训练、自助具的选择制作、环境改造的设计和指导、开具轮椅处方等等。它和运动疗法的理论原则是相同的，所不同之处在于它将肢体需要的运动设计成一项作业活动，比如说利用陶艺制作来训练手指的精细动作，这不仅提高了患者的兴趣还提高了患者的生活能力。
    4. 语言治疗：约有22%-32%偏瘫者伴有语言-言语障碍，因此，语言训练必不可少。语言训练人员应先根据患者的语言情况和病变部位诊断处障碍类型，然后运用不同的方法，通过听觉、视觉、触觉等多途径的刺激引发并强化患者的正确语言反应。
    5. 心理治疗：身体的残疾和功能的障碍常引发患者焦虑、抑郁等心理障碍，并且疾病本身也会造成记忆力、注意力及定向能力等方面的认知障碍。有效的心理治疗能增强患者的学习能力和主动参与精神，主要方法为支持性心理治疗、理性情绪疗法和行为疗法等。
    6. 文体疗法：是采用体育运动项目及娱乐项目对患者进行训练，使患者的身体机能得到改善、提高，并且可以改善其不良心理状态的一种方法。这对于提高身体运动素质，增强体质和创造良好的心理状态有着不可低估的作用。轮椅技巧、偏瘫体操和各种球类是主要内容。
    7. 传统的物理疗法：对偏瘫的康复也有特殊的作用。尤其水中运动疗法时通过水的浮力等作用，使患者的肢体在水中更容易完成正确的运动。

截瘫常用的康复训练方法

* + 1. 物理疗法：徒手或借助器械，综合应用水疗、电疗、光疗等手段，改善全身各个关节的活动范围，提高残存肌力，增强肌肉耐力，恢复协调和平衡能力，使截瘫病人学会翻身、起坐和床与轮椅和厕所之间的转移动作。
    2. 作业治疗：根据患者的功能障碍特点，从日常生活活动、生产劳动或闲暇活动中有针对性地选取一些作业活动，对患者进行训练，提高患者身体的综合协调能力和精细动作能力，使患者掌握进食、穿衣、如厕等日常生活动作，并学会一些基本的职业技能。
    3. 康复工程：为患者定做一些必要的支具或矫形器，借助双杠、助行器或拐杖，使患者恢复站立能力，并能在小范围内步行。
    4. 文体治疗：选择患者所能及的一些文娱体育活动进行功能恢复，如轮椅篮球、台球、网球、乒乓球、射箭、击剑、轮椅竞速、游泳等，一方面恢复其功能，另一方面使患者得到娱乐。文体活动的好处在于可提高运动功能和改善体质，增强自尊心和自信心。除此之外，参加文体活动可以分散对自身残疾的注意，许多文体活动可以和健全人一起进行，有利于他们积极参与。
    5. 中医治疗：利用祖国传统医学，进行针灸、按摩、电针、中药离子导入等治疗，有助于截瘫病人残余肌力的恢复和大小便的功能改善。另外，采用中药内服、外用，对治疗截瘫并发症也有一定效果。

精神残疾预防康复

* + 1. 康复人员对精神残疾人进行心理疏导以及家庭生活能力、社会交往能力的训练，组织一些活动，帮助其参与社会生活。
    2. 安排康复者参加力所能及的生产劳动，开展社会适应能力方面的训练和文体娱乐活动。
    3. 进行医疗监护和心理康复。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 070—2017

|  |
| --- |
|  |

老年人康复训练操作标准

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

**老年人康复训练操作标准**

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院基本要求和各种康复训练操作规范。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 053 康复服务标准

1. 基本要求：

住养人员按照Q/DHFL 053进行康复评定。

养老护理员（或康复治疗师）依据康复评定结果及康复计划对老年人进行生活基本技能康复训练。

1. 操作规范

脱拉链衫

1. 左手捏住拉链的根部，右手拉住拉头往下拉，直到碰到锁孔。
2. 把销头从销孔里拉出。
3. 双手抓住左右门襟的下部。
4. 双手将衣身向上翻拉，把领子翻到肩膀后边。
5. 双手把衣身在往下翻，翻到与腰齐。
6. 左手拉住右袖口，使右手脱出袖子。
7. 右手回到身体前面，拉住左袖口，把衣服从左胳膊上脱下来。

穿拉链衫

1. 准备一件拉链衫。
2. 辨清拉链衫的反正、前后。
3. 两手抓住衣领，将衣服披在肩上。
4. 右手穿进袖子里，从袖口伸出来。
5. 左手穿进袖子里，从袖口伸出来。
6. 用一只手伸到背后，把后襟拉平展。
7. 把左右门襟对齐。
8. 把拉头拉到最下边，使它上面的小孔对准，左边拉链底部的销孔。
9. 右手销间对准拉头的小孔，直插入孔里。
10. 左手捏紧拉链的根部，右手捏住拉头往上拉，拉到适当位置即可。

穿汗衫

1. 准备一件套头汗衫。
2. 把汗衫拿在手里，看清汗衫的正反面。
3. 把汗衫摆在桌面上，前面贴桌面。
4. 两手抓住下摆，把头伸进衣身，从领出伸出。
5. 右手穿进右边袖子，从袖口伸出。
6. 左手穿进左边袖子，从袖口伸出。
7. 两手分别拉住汗衫的下摆往下拉，直至拉直为止。

脱汗衫

1. 两手交叉，拉住汗衫的下摆，往上提，提到肩膀上边。
2. 把头从领口中退出。
3. 把右手从袖口中退出。
4. 把左手从袖口中退出。

扣扣子

1. 够准备带钮扣的衣服。
2. 所两边的衣襟拉平。
3. 够将带扣眼的衣襟在上，使扣眼对好下面钮扣。
4. 两手的拇指、食指分别握住最上面的扣眼和钮扣。
5. 用捏着钮扣的手指，将钮扣侧着穿过扣眼。
6. 把扣眼拉平，钮扣脱不下来。

穿裤子

1. 准备裤子。
2. 坐在椅子或床沿上。
3. 脱去鞋，两手抓住裤腰。
4. 左脚穿进左裤腿里。
5. 右脚穿进右裤腿里。
6. 穿上鞋站起来。
7. 两手抓住裤腰往上拉，拉至腰部。

脱裤子

1. 脱下鞋子。
2. 两手抓住裤腰将裤子往下脱。
3. 在椅子或床沿上，将裤子脱到臀部以下。
4. 将左脚从左裤里退出。

穿鞋

1. 准备鞋。
2. 分清左右脚。
3. 左脚指头伸进鞋口，顶到脚尖。
4. 用两手拇指，食指捏住鞋帮的后边向上提，使脚跟贴住鞋底。
5. 右脚穿鞋方法同上。

脱鞋

1. 用两手手指抓住鞋帮后跟处。
2. 用力将鞋后跟往下脱，把脚脱下来。
3. 把左右脚从鞋帮里退出来。

穿鞋带

1. 准备一双鞋及一双鞋带。
2. 将鞋带两端分别从最下边的两个鞋孔由内向外穿出来，使两个鞋孔两边的鞋带长短一样。
3. 把两边的鞋带分别从对面紧挨着的鞋孔中由内向外地斜穿出来。
4. 按照上述方法，将两侧鞋带交替着依次穿过全部鞋孔。
5. 穿成“×”形鞋带。

系鞋带

1. 将两个鞋眼里留下的两段鞋带，调节到长短相近。
2. 把穿在鞋眼里的鞋带抽平，拉紧，但也不能过紧。
3. 把两根鞋带交叉起来，抽紧。
4. 把鞋带的两头各折成双股。
5. 把双股鞋带，再打一个蝴蝶结，抽紧即可。

穿袜

1. 准备袜子一双。
2. 两手抓住袜筒的口，将袜子折皱在一起。
3. 将袜子套到脚趾头上。
4. 用双手抓住袜筒，往上拉，将袜面拉到脚脖处。
5. 把袜底拉到脚跟处：
6. 将袜跟往上拉，套住脚跟。
7. 将袜筒往小腿上拉，拉直为止。

脱袜

1. 两手抓住袜筒口往下推，推到脚脖处。
2. 将脚限从袜口脱出。
3. 用手抓住袜尖，往外拉，直至脚从袜中脱出为止。

洗手

1. 准备毛巾、肥皂或香皂、脸盆。
2. 用脸盆接入适量的清水。
3. 将双手放入盆内。
4. 用肥皂均匀的在手掌、手背、手指、手指甲、手腕相互按搓，直搓到手腕稍上一点。
5. 用手指甲剔除指甲缝中的污垢。
6. 用清水把手上的肥皂沫洗干净。
7. 用干毛巾擦干手。

洗脸

1. 准备脸盆、毛巾、香皂。
2. 用脸盆接入适量的清水。
3. 把手巾浸湿。
4. 拿起稍拧一下。
5. 把香皂擦在毛巾上。
6. 用手掌托住毛巾，从眼睛依次鼻子、嘴、耳朵、脖子、下巴、前额脸上擦洗2—3遍。
7. 把毛巾在水中漂洗几下，拧得再干一些，擦洗耳朵，耳朵背面及脖子。
8. 用清水将脸的各部位肥皂沫洗干净。
9. 用干毛巾擦干脸。

洗头

1. 够准备脸盆2个、洗发液1瓶、毛巾l块。
2. 用脸盆接入二盆适量的温水。
3. 翻开领子，卷起袖口，脖子上围上干毛巾。
4. 身体弯曲，头伸进脸盆，用双手撩水把头弄湿。
5. 将洗发液均匀地涂在头发上，并反复搓操，使洗发液产生泡沫。
6. 用清水把头发上的泡沫冲洗干净。
7. 用干毛巾揩干头发，用梳子梳理头发

刷牙

1. 准备牙刷、牙膏、杯子、毛巾。
2. 在牙刷上面挤一小段牙膏。
3. 右手拿好牙刷，左手端好杯子。
4. 用清水漱一下口。
5. 将牙刷送入左边上部牙齿，刷毛沿着牙缝从上往下刷。
6. 左边下部牙齿，从下往上刷。
7. 将手腕转过来，手心朝里。
8. 右边上部牙齿，从上往下，下边牙齿，从下往上刷。
9. 牙内则。刷毛沿牙缝上下刷，先下后上，牙齿内侧。
10. 左右上下牙齿咬合面刷毛对着咬合面来回刷，先上后下，先左后右。
11. 用杯子漱口反复多次，直至将口腔中的牙膏沫漱干净。
12. 把牙刷冲洗干净，倒插在杯子里。
13. 用毛巾擦干口。

洗脚

1. 准备洗脚盆、毛巾、椅子、肥皂。
2. 用洗脚盆接入适量的清水。
3. 双脚浸到盆里。
4. 将肥皂擦在毛巾上。
5. 拿着洗脚毛巾从脚背、脚掌、脚趾、脚缝、脚跟、脚踝各部擦洗、先左脚、后右脚。
6. 用清水洗净脚上肥皂沫。
7. 拧干洗脚毛巾上的水，把脚揩干。
8. 穿上袜子再穿鞋。

叠上衣

1. 辨别清楚上衣的正反及前、后面、使正面朝外。
2. 将上衣展开放在桌上或床上，后面朝上，拉平。
3. 将上衣的左边缘向正中间对折。
4. 在袖根处将袖子斜折．使袖子外侧与衣服的折叠线重合在一起。
5. 用同样的方法折叠．上衣的右来边。
6. 将上衣从下摆处到领口平均分成三份，从下到上折叠两次。
7. 翻过来．把领子及上衣理平。

叠裤子

1. 辨别清楚裤子正面和反面，使下面朝外。
2. 将裤子侧放在台案上，两边裤脚对齐，两条裤脚一上一下。
3. 从裤脚到裤腰平均分成三份，折叠两次。

叠被

1. 把被子翻过来，被里朝上展平。
2. 把被子的一边拿起来，向中间折进约1／3。
3. 把被子的另一边拿起来，折叠在露出的被面上，四边拉平整。
4. 从被子的两头向中间对折，中间稍空出一段，再双折一次，理好四个角，把被子叠的方方正正。

剪指甲

1. 认识指甲钳及构造、指甲钳挫齿板、刀口。
2. 知道五个手指名称。(大拇指、食指、中指、无名指、小指)。
3. 把挫齿板扳起来，使有挫齿的一面朝上。
4. 用右手拇指、食指、中指捏住指甲钳，大拇指按在挫齿板上，另外两个手指托在指甲钳下方。
5. 把左手的一个手指伸入刀口处，刀口靠近指甲盖，右手用力按挫齿板，把指甲剪下来，可以从大拇指开始。
6. 左手拿指甲钳，剪右手的指甲。
7. 用挫齿板轻轻地把剪过的指甲边磨光。
8. 把挫齿板翻下。

洗碗和调羹

1. 准备盆、洗碗布、清洁剂、碗、调羹。
2. 在盆内接入适量的水，滴入适量洗洁剂。
3. 把碗放入盆里，用蘸了水的洗碗布先洗碗的里面，再洗碗的外面。
4. 用洗碗布擦洗调羹里外。
5. 将洗碗布搓干净，用清水将碗、调羹里外冲洗干净。
6. 将碗和调羹里的水控干。
7. 将碗和调羹放进规定的地方。

投篮球

1. 用双手持球。
2. 站在指定线后。
3. 听口令投球。
4. 准确向前投掷。
5. 投向蓝框。
6. 将球投入框内。

列队

1. 向左转。
2. 向右转。
3. 向后转。
4. 向左看齐。
5. 向右看齐。
6. 连续报数。

走直线

1. 双臂垂直于体侧站立于线端。
2. 听口令沿直线行走。
3. 行走途中能有摆臂动作并做到不出队。
4. 听口令立定。
5. 做到挺胸抬头。
6. 识别并站在应站的位置。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 071—2017

|  |
| --- |
|  |

老年人护理安全风险防控标准

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

老年人护理安全风险防控标准

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院老年护理的常见风险、基本要求和防控要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院中的老年护理常见风险防控工作。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 50763 无障碍设计规范

GB/T 13800 手动轮椅车

GB/T 50340 老年人居住建筑设计标准

YY 0003 病床

YY 0571 引用电气设备 第2部分：医院电动床安全专用要求

1. 常见风险

常见风险主要包括跌倒、坠床、烫伤、压疮、误吸、窒息、管路滑脱七类。

1. 基本要求

应建立风险防控管理制度，至少包括以下内容：

1. 风险评估；
2. 风险标识；
3. 风险告知；
4. 健康宣教；
5. 风险上报。

应识别老人发生跌倒、坠床、烫伤、压疮、误吸、窒息、管路滑脱的风险因素，并告知老年人或家属可能发生的风险、不良后果及预防措施。

应指导老年人选择适宜的运动，进行平衡、步态、肌力和关节灵活性的训练。

有肢体活动不便、感知觉障碍的老年人，应有专人照顾起居。

使用轮椅、平车转运老年人时，应使用固定带或护栏。

对于风险评估为高度危险的老年人，应建立动态的评估观察记录。

对护理人员的风险防控知识培训及考核每年不应少于1次。

供老年人使用的设施应符合GB/T 50340、GB 50763的要求，设备应符合YY 0003、YY 0571、GB/T 13800的要求，宜配备老年人安全防护辅助用具，应定期检查、维修并记录。

对已发生的风险事件应有原因分析、改进措施及效果评价。

1. 防控要求

跌倒

* + 1. 常见风险因素

应根据表1的内容判断跌倒的常见风险因素。

表1 跌倒的常见风险因素

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内 容 |
| 生理功能 | 视力障碍、眩晕、肢体功能障碍和自控体位能力下降等。 |
| 既往史 | 有跌倒史；患有心脑血管病、帕金森氏病、骨关节病、精神疾病等。 |
| 药物应用 | 使用镇静安眠药、降压药、降糖药、抗精神疾病药等。 |
| 环境 | 地面不平、湿滑、有障碍物；灯光昏暗或刺眼等。 |
| 老年人或照顾者的认知及行为 | 对跌倒认知不足或无认知；手杖、助步器、轮椅使用不当；着装过于肥大等。 |

* + 1. 跌倒风险评估

确认跌倒风险因素后，宜使用附录A进行评估，并判断风险程度。

* + 1. 防控措施

协助老年人改变体位时，宜做到醒后卧床1分钟再坐起、坐起1分钟再站起、站立1分钟再行走。

应指导老年人穿合体的衣服，不宜穿拖鞋外出。

应指导老年人正确使用助步器、拐杖等辅助器具。

对使用药物的老年人，应观察用药后的反应及给予相应的护理措施：

1. 使用降压药应观察血压变化；
2. 使用降糖药应观察有无低血糖反应；
3. 每次使用镇静、安眠药后应立即卧床休息；
4. 使用精神药物应观察意识状况和肌力，更换体位时应按5.1.3.1执行。

沐浴时水温宜控制在39℃～41℃，沐浴时间宜控制在10分钟～20分钟。

睡前应开启夜间照明设备。

地面应保持干燥无障碍，擦拭地面时应置警示牌。

浴室内应铺防滑垫。

坠床

* + 1. 常见风险因素

应根据表2的内容判断坠床常见风险因素。

坠床的常见风险因素

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内 容 |
| 生理功能 | 部分肢体活动功能障碍和自控体位能力下降等。 |
| 既往史 | 有坠床史；患有心脑血管病、癫痫、帕金森氏病等。 |
| 精神因素 | 存在谵妄、恐惧、躁动等症状。 |
| 环境 | 床、平车未使用护栏，未采取固定措施。 |
| 老年人或照顾者的认知 | 对坠床认知不足或无认知。 |

* + 1. 防控措施

应将呼叫器及常用物品放在老年人易取处。

卧床老年人出现躁动或癫痫发作时，应有专人陪护，并经告知老年人或家属后给予保护性约束。

老年人在卧床状态下，应固定床档；电动床床面应保持最低位，使用后应及时复位。

烫伤

* + 1. 常见风险因素

应根据表3的内容判断烫伤的常见风险因素。

烫伤的常见风险因素

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内 容 |
| 生理功能 | 意识模糊、温痛觉下降、视力障碍、部分生活不能自理等。 |
| 现病史 | 患有阿尔茨海默氏症、帕金森氏病、糖尿病、脑中风偏瘫等。 |
| 环境 | 设施、设备放置位置不合理。 |
| 医源性因素 | 热物理治疗仪器、药物热疗、热水袋等使用方法不正确。 |
| 老年人或照顾者的认知 | 对烫伤认知不足或无认知。 |

* + 1. 防控措施

使用热水袋，不应直接接触皮肤，水温应低于50℃。

使用各种热物理治疗仪时，应按说明书要求，保持安全有效距离。老年人出现谵妄、烦躁不安、不合作时，应有专人配合下进行治疗。

药物热疗时，应观察皮肤颜色并询问其感觉。

暖水瓶放置位置合理，并有固定装置。

管饲喂养前，流食温度控制在38℃～40℃，应执行护理操作技术规范。

进行灌肠时，应按照护理操作技术规范测量灌肠液温度。

压疮

* + 1. 常见风险因素

应根据表4的内容判断压疮的常见风险因素。

压疮的常见风险因素

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内 容 |
| 对压力的感知能力 | 有感知觉障碍，对皮肤受压有反应，但不能表达不适；应用鼻导管、面罩、夹板、石膏等医源性干预治疗。 |
| 皮肤情况 | 潮湿、水肿、压疮等。 |
| 摩擦力和剪切力 | 身体移动、体位改变及坐位时所产生的摩擦力和剪切力。 |
| 身体的活动方式 | 需卧床或坐轮椅活动；因疾病或治疗需要强迫体位。 |
| 营养状况 | 进食少于需要量；摄食能力受限；营养指标异常等。 |
| 现病史 | 低蛋白血症、慢性消耗性疾病等。 |
| 老年人或照顾者的认知 | 对压疮认知不足或无认知。 |

* + 1. 压疮风险评估

确认压疮风险因素后，宜使用附录B和附录C进行评估，并判断风险程度。

* + 1. 防控措施

应给长期卧床、活动受限或感知觉障碍的老年人每2小时变换体位1次，压疮风险程度评估为严重危险时应增加翻身频次，可使用气垫床或在骨隆突处采取局部减压及预防压疮措施。

应保持老年人皮肤清洁干燥，对出汗、大小便失禁的老年人应及时更换潮湿被服。

搬运卧床老年人时，应采用双人及以上人员搬运法，或采用提单式、过床易等搬运法。

应观察老年人受压处皮肤情况，不应按摩局部压红皮肤，宜应用预防压疮敷料保护皮肤。

改善老年人全身营养状况，每月测量体重不应少于1次，可计算体重指数。

应保持床单平整、清洁、干燥、无碎屑。

使用鼻导管、面罩、夹板、石膏等医源性干预治疗的老年人，应对局部皮肤观察与防护。

卧床老年人使用便器时，应抬起老年人的臀部，防止拖拽。

误吸

* + 1. 常见风险因素

应根据表5的内容判断误吸的常见风险因素。

误吸的常见风险因素

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内 容 |
| 生理功能 | 吞咽功能异常、咽反射减弱等。 |
| 既往史 | 有显性误吸史；患有脑血管病、阿尔茨海默氏症、帕金森氏病、慢性阻塞性肺部疾病、饭流食性食管炎等。 |
| 医源性因素 | 人工气道的建立；大量镇静药应用；管饲喂养等。 |
| 老年人或照顾者的认知 | 对误吸认知不足或无认知。 |

* + 1. 吞咽功能评估

确认误吸风险因素后，宜使用附录D进行评估，并判断吞咽功能异常程度。

* + 1. 防控措施

进餐护理要求

* + - * 1. 护理老年人进餐时，应以松软的食物为主。
        2. 对评定为Ⅲ级、Ⅳ级、Ⅴ级吞咽功能异常的老年人，应遵医嘱进食或给予管饲饮食。
        3. 应保证老年人在清醒状态下进餐，进餐时应取坐位或半卧位，颈、胸、腰部骨折或手术等不能采取坐位的患者，可采取侧卧位。
        4. 老年人进餐时应保持安静，不宜讲话，进餐速度不宜过快，出现呛咳应立即停止进餐。
        5. 老年人进餐后应保持原位30分钟以上。
        6. 出现一侧舌肌瘫痪、失语能够吞咽的老年人，应协助进餐。

管饲护理要求

* + - * 1. 管饲喂食物前，应给老年人翻身、吸痰，无禁忌症时床头抬高不应小于30°，喂养后30分钟内不宜吸痰、翻身、降低床头。
        2. 喂食物时饮食入量应从少到多、速度不宜过快，顿服前后给予温水冲管。
        3. 喂食物前应确定胃管在胃内并观察胃潴留量、颜色、性质。
        4. 胃潴留量大于100ml，应遵医嘱暂停管饲喂食。
        5. 持续管饲喂养的老年人，翻身、吸痰时应暂停营养液滴注。

窒息

* + 1. 常见风险因素

应根据表6的内容判断窒息的常见风险因素。

窒息的常见风险因素

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内 容 |
| 生理功能 | 吞咽功能异常、咽反射减弱等。 |
| 既往史 | 有显性误吸史；患有脑血管病、阿尔茨海默氏症、帕金森氏病、慢性阻塞性肺部疾病、返流食性食管炎等。 |
| 医源性因素 | 人工气道的建立；大量镇静药应用；管饲喂养等。 |
| 老年人或照顾者的认知 | 对误吸认知不足或无认知。 |

* + 1. 痰液粘稠度评定

确定窒息风险因素存在痰液粘稠者，宜使用附录E进行评估，并判断痰液粘稠程度。

* + 1. 防控措施

进餐护理应按5.5.3.1执行，管饲护理应按5.5.3.2执行。

对评定为Ⅲ度痰液粘稠者或不能自行咳痰的老年人，应及时予以翻身、叩背，遵医嘱给予雾化吸入，促进排痰。

卧床老年人服用药物或静脉用药时，应观察药物反应，有无喉头水肿等症状，发现异常及时报告医生并给予处理。

有窒息风险因素者宜床旁备好负压吸引装置。

管路滑脱

* + 1. 常见风险因素

应根据表7的内容判断管路滑脱的常见风险因素。

管路滑脱的常见风险因素

|  |  |
| --- | --- |
| 项 目 | 内 容 |
| 意识及认知 | 意识模糊、有幻觉（幻视、幻听等），认知与配合能力下降。 |
| 管路 | 固定不牢；位置不合适；部分脱出。 |
| 各种引流液 | 颜色、量异常。 |
| 照顾者的认知 | 对管路滑脱的认知不足或无认知。 |

* + 1. 防控措施

应观察管路位置，固定牢固，标识明确，定时进行评估。

发现管路扭曲、移位、堵塞、打折、受压时，应及时给予妥善固定。

应观察引流管的通畅性及引流液的颜色、量，发现异常应及时给予处理。

应检查置管长度、管路衔接处有无松动及液体外渗。

老年人翻身、排便、转运时应妥善固定管路，防止牵拉。

老年人出现谵妄、烦躁不安、不合作时，应有专人陪护，并经告知老年人或家属后给予保护性约束。

对使用机械通气的老年人，气囊压力应保持在25cmH2O-30cmH2O，出现躁动时应遵医嘱给予镇静药物。

附 录 A

（资料性附录）

跌倒评估

A.1 跌倒风险评估量表

跌倒风险评估可按表A.1执行。

表A.1 Morse跌倒风险评估量表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 评分标准 | 得分 |
| 近三个月内跌倒史 | 否=0 |  |
| 是=25 |  |
| 超过一个医疗诊断 | 否=0 |  |
| 是=15 |  |
| 行走是否使用辅助工具 | 不需要/卧床休息/护士协助=0 |  |
| 拐杖/手杖/助行器=15 |  |
| 轮椅、平车=30 |  |
| 是否接受药物治疗 | 否=0 |  |
| 是=20 |  |
| 步态/移动 | 正常/卧床不能移动=0 |  |
| 双下肢虚弱乏力=10 |  |
| 残疾或功能障碍=20 |  |
| 认知状态 | 自助行为能力=0 |  |
| 无控制能力=15 |  |
| 总得分 |  |  |

A.2 跌倒风险程度评价量表

跌倒风险程度评价可按表A.2执行。

表A.2 Morse跌倒风险程度评价量表

|  |  |
| --- | --- |
| 危险程度 | 分值 |
| 高度危险 | ≥45 |
| 中度危险 | 25～45 |
| 低度危险 | 0～24 |

附 录 B

(资料性附录)

压疮评估

**B.1 压疮评估量表**

压疮风险评估可按表B.1执行**。**

表B.1 Braden压疮评估量表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 评分标准 | | | |
| 感觉（对压力导致的不适感觉的反应能力） | 完全受损1分 | 非常受损2分 | 轻微受损3分 | 无受损4分 |
| 由于知觉减退或使用镇静剂而对疼痛刺激无反应；或大部分体表对疼痛感觉能力受损。 | 仅对疼痛有反应，除了呻吟或烦躁外不能表达不适；或者是身体的1/2由于感觉障碍而限制了感觉疼痛或不适的能力 | 对言语指令有反应，但不适总能表达不适；需要翻身或1-2个肢体有感觉障碍，感觉疼痛或不适的能力受限。 | 对言语指令反应良好，无感觉障碍，感觉或表达疼痛不适的能力不受限。 |
| 湿度（皮肤潮湿的程度） | 持续潮湿1分 | 经常潮湿2分 | 偶尔潮湿3分 | 很少潮湿4分 |
| 皮肤持续暴露在汗液或尿液等引起的潮湿状态中；每次翻身或移动时都能发现潮湿。 | 皮肤经常但不是始终潮湿，每班需要更换床单。 | 皮肤偶尔潮湿，每天需要更换一次床单。 | 皮肤一般是干爽的，只需常规更换床单。 |
| 活动（身体的活动程度） | 卧床1分 | 坐位2分 | 偶尔行走3分 | 经常行走4分 |
| 限制卧床 | 不能行走或行走严重受限；不能负荷自身重量；必须借助椅子或轮椅。 | 白天可短距离行走，伴或不伴辅助，大部分时间需卧床或做轮椅活动。 | 每天至少可在室外行走2次，在室内2小时活动一次。 |
| 移动（改变和控制体位的能力） | 完全不自主1分 | 非常受限2分 | 轻微受限3分 | 不受限4分 |
| 没有辅助身体或肢体不能够改变位置。 | 可偶尔轻微改变身体或肢体位置，但不能独立、经常或大幅度改变。 | 可独立、经常、轻微改变身体或肢体位置。 | 没有辅助可以经常进行大的身体或肢体位置改变。 |
| 营养（日常进食方式） | 非常缺乏1分 | 可能缺乏2分 | 充足3分 | 营养丰富4分 |
| 从未吃过完整的一餐；每餐很少吃完1/3的食物；每天吃两餐，且缺少蛋白质（肉或奶制品）摄入；缺少液体摄入；不能进食水或食物；  禁食或进食全流或静脉输液5天以上。 | 很少吃完一餐，通常每餐只能吃完1/2的食物；蛋白质摄入仅时每日3餐中的肉或奶制品；偶尔进食；  或进食少于需要量的流食或管饲。 | 每餐能吃完大多数食物；每日吃四餐含肉或奶制品的食物；偶尔回拒吃一餐，但通常会进食；  行管饲或胃肠外营养，能够提供大部分的营养需要 | 吃完每餐食物；从不拒吃任一餐；通常每日吃四餐或更多次含肉或奶制品的食物；偶尔在两餐之间加餐；不需要额外补充营养。 |
| 摩擦力和剪切力 | 有问题1分 | 潜在问题2分 | 无明显问题3分 |  |

**B.2 压疮风险程度评分量表**

压疮风险程度评价可按表B.2执行。

表B.2 Braden压疮风险程度评分量表

|  |  |
| --- | --- |
| 压疮风险程度分级 | Braden六项得分 |
| 严重危险 | ≤9分 |
| 高度危险 | 10分～12分 |
| 中度危险 | 13分～14分 |
| 轻度危险 | 15分～18分 |

附 录 C

（资料性附录）

营养评估

**C.1 营养评估量表**

营养状况评估可按表C.1执行。

表C.1 微型营养评价量表（MNA-SF）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 评分标准 | | | |
| 过去三个月内没有因为食欲不振、消化不良、咀嚼或吞咽困难而减少食量 | 0分 | 1分 | 2分 |  |
| 食量严重减少 | 食量中度减少 | 食量没有减少 |  |
| 过去三个月内体重下降情况 | 0分 | 1分 | 2分 | 3分 |
| 体重下降大于3KG（6.6磅） | 不知道 | 体重下降1KG～3KG（2.2磅～6.6磅） | 体重没有下降 |
| 活动能力 | 0分 | 1分 | 2分 |  |
| 需长期卧床或坐轮椅 | 可以下床或离开轮椅，但不能外出 | 可以出去 |  |
| 过去三个月内有没有受到心理创伤或患上急性疾病 | 0分 | 2分 |  |  |
| 有 | 没有 |  |  |
| 精神心理问题 | 0分 | 1分 | 2分 |  |
| 严重痴呆或抑郁 | 轻度痴呆 | 没有精神心理问题 |  |
| F1：质量指数（BMI）（KG/米2,Kg/m2）a | 0分 | 1分 | 2分 | 3分 |
| BMI﹤19 | BMI 19～21 | BMI 21～23 | BMI≥23 |
| F2：腿围（CC）（公分，cm） | 0分 | 3分 |  |  |
| CC＜31 | CC相等或≥31 |  |  |
| a如不能取得身体质量指数（BMI）,请以问题F2代替F1。如已完成F1，请不要会的问题F2. | | | | |

**C.2 营养评价量表**

营养状况评价可按表C.2执行。

C.2 微型营养状况评价量表（NNA-SF）

|  |  |
| --- | --- |
| 营养状况评价分级 | 分值（总分14分） |
| 营养不良 | 0分～7分 |
| 有营养不良的风险 | 8分～11分 |
| 正常营养状况 | 12分～14分 |

附 录 D

(资料性附录)

吞咽功能评估

吞咽功能评估可按表D执行。

表D 吞咽饮水试验

|  |  |
| --- | --- |
| 级别 | 评定标准 |
| Ⅰ级 | 坐位，5秒之内能不呛的一次饮下30ml温水 |
| Ⅱ级 | 分两次咽下，能不呛地饮下 |
| Ⅲ级 | 能一次饮下，但有呛咳 |
| Ⅳ级 | 分两次以上饮下，有呛咳 |
| Ⅴ级 | 屡屡呛咳，难以全部咽下 |
| Ⅰ级 | 正常 |
| Ⅰ级，5秒以上或Ⅱ级 | 可以吞咽功能异常 |
| Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ级 | 吞咽功能异常 |

附 录 E

（资料性附录）

痰液粘稠度评定

痰液粘稠评估可按表E执行。

表E 痰液粘稠度评定量表

|  |  |
| --- | --- |
| 级 别 | 临床判断 |
| Ⅰ度 | 痰如米汤或泡沫状，吸痰后玻璃接头或吸痰管内壁无痰液滞留 |
| Ⅱ度 | 痰的外观较Ⅰ度粘稠，吸痰后有少量痰液在玻璃接头或吸痰管内壁滞留，易被水冲洗干净 |
| Ⅲ度 | 痰的外观明显粘稠，呈黄色；吸痰管常因负压过大而塌陷，玻璃接头或吸痰管内壁上滞有大量痰且不宜用水冲净 |

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 072—2017

|  |
| --- |
|  |

老年人常见意外伤害护理流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

老年人常见意外伤害护理流程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院老年人常见风险及在日常生活中遇到各种意外伤害时的护理要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院

1. 常见风险

常见间意外伤害主要包括误吸、噎食、骨折、压疮、烫伤等。

1. 护理要求

误吸护理

* + 1. 加强巡视，做好卫生宣教工作。
    2. 脑血管病伴有吞咽困难的老人予以留置鼻饲管。
    3. 呕吐老人注意头偏向一侧，防止误吸。
    4. 当发现老人发生误吸时，立即使老人采取俯卧位，头低脚高，扣拍背部，尽可能使吸入物排出，同时通知医生。
    5. 护理员要及时清理口腔内痰液、呕吐物等。
    6. 检测生命体征和血氧饱和度，及时发现严重紫绀、意识障碍、呼吸频率及深度异常。
    7. 在采用简易呼吸机维持呼吸的同时，紧急插管吸引或气管镜吸引。
    8. 做好记录，必要时遵医嘱开放静脉通路，备好抢救仪器和物品。
    9. 通知家属，告知家属病情。

噎食护理

* + 1. 叮嘱老人进食时要坐直或身体前倾，不要说笑，进食速度不宜过快；不要边吃饭边喝水，进食要细嚼慢咽。
    2. 护理员将食物切成小块，方便取食。
    3. 使用假牙的老人，尽量不要进食圆形、滑溜、粘性的食物，以免出现噎食。
    4. 吞咽困难的老人，可将食物打成糊状，但不要太稀，以免引起误吸。
    5. 发生噎食时，护理员要第一时间了解老人进食食物的性状。
    6. 施救者站在老人背后，双手环保老人，一手握拳，用拇指骨关节顶住老人的脐上2cm处，双手握住，连续向上向内用力猛压数次，利用腹压来将硬性食物挤出。
    7. 通知家属，告知病情。

骨折一般护理

* + 1. 抬高患肢，密切观察患肢血运如有剧痛、严重肿胀、麻木、水泡等应随时报告医生及时处理。
    2. 遵医嘱组织、指导和帮助老人有步骤的进行功能锻炼。
    3. 鼓励并协助老人每2小时变换体位，并鼓励老人活动未固定的关节。
    4. 生活上给予帮助，防止粪尿浸湿
    5. 石膏，保持被褥平整，清洁及干燥，防止发生压疮。

褥疮护理

* + 1. 保持老人皮肤及服装的清洁、干燥，床铺无皱褶，无食物碎渣。
    2. 避免局部受压过久，鼓励并协助老人2小时翻身1次，更换体位，对于易并发褥疮部位可垫棉垫、软枕、橡皮气圈等以减少压力。
    3. 促进局部血液循环，改善营养状况，可采取局部按摩，按摩前先用温水擦洗后，用50%酒精按摩局部，然后涂滑石粉。
    4. 表皮有小水泡要避免受压，有大水泡，可先用75%的酒精消毒，再用无菌注射器从水泡底部刺入，抽出水泡中液体，盖上无菌纱布，以胶布条固定。
    5. 表皮脱落露出创面后，可采用直接暴露法或红外线治疗，每日二次，每次15--20分钟，但一定保持相当距离(一般灯头距治疗部位（30—50cm)以防烫伤。
    6. 局部有坏死或感染分泌物的褥疮，按外科无菌换药处理。
    7. 保证老人的营养，增加抵抗力，鼓励并帮助老人多进食。

烫伤护理

* + 1. 进热食和热汤时，护理员要事先告知老人，待温度适宜再食用。
    2. 如果发生小面积二度以下的烫伤，应立即将烫伤部位置于冷水中，同时通知医生。
    3. 护士在烫伤及周围5cm直径的皮肤部位消毒后敷烫伤药膏，再用无菌敷料覆盖，并稍加压包扎固定，根据情况确定换药的时间，及时报告主管领导并告知家属。
    4. 发生三度及以上或大面积的烫伤：立即通知医生，同时要取出已经贴在烫伤创面上的衣服，并用无菌敷料覆盖伤口，以保护创面。报告领导并通知家属及时送至专科医院诊治。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 073—2017

|  |
| --- |
|  |

住养人员突发意外伤害事件医疗抢救预案

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

住养人员突发意外伤害事件医疗抢救预案

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院住养人员发生触电应急处理预案、中暑应急处理预案，烧、烫伤应急处理预案、住养老人外伤应急处理预案、住养老人坠床的应急处理预案、住养老人急性一氧化碳中毒抢救程序、住养老人溺水抢救程序、住养老人突发猝死时抢救程序、住养老人发生消化道大出血时抢救程序、住养老人患者出现输液反应的应急处理预案及预案的评估和修改。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《临床技术操作规程》

1. 发生触电应急处理预案

防范措施

* + 1. 定期对工作人员、护理员进行安全教育，增强安全用电的意识。
    2. 住养老人观看电视必须有护理员陪同，禁止独自开、关电视机、空调等电器及插拔电源插座，防止触电。
    3. 住养区每周检查一次线路、电器的情况，损坏及时报修，保证性能良好。
    4. 工作人员严格按照各种电器的说明书使用。

应急处置

* + 1. 脱离电源，急救者必须采取最快的方法切断电源。
    2. 切不可用手直接接触带电者的身体，以保证救护者的安全。

现场急救

* + 1. 住养老人脱离电源后，取仰卧位，检查心跳和呼吸情况。
    2. 当心跳和呼吸变慢、微弱或停止时，立即进行人工呼吸和体外心脏按压，争分夺秒的进行抢救，直到患者复苏或医生宣告死亡为止。
    3. 复苏后根据病情按医嘱给予相应的治疗。
    4. 严密观察生命体征的变化。

1. 中暑应急处理预案

防范措施

* + 1. 为住养老人定时饮水，饮水量不低于300ml/次。
    2. 根据天气情况适当安排活动，防止住养人员在日光下暴晒。
    3. 对于老年体弱、患有躯体疾病的人员，密切观察生命体征变化。

应急处置

* + 1. 立即将患者转移至阴凉处，并给予物理或化学降温。
    2. 轻者可饮用含钠冷饮料，重者立即吸氧补液，以补充丢失的水分和电解质。
    3. 可用酒精或温水擦浴，在大血管处放置冰袋。
    4. 烦躁者肌肉可用镇静剂。
    5. 严密观察生命体征变化。

1. 烧、烫伤应急处理预案

防范措施

* + 1. 热水器加锁管理，禁止使用。
    2. 严禁住养老人打开水，提饭车内热菜、粥桶，就餐时禁止打闹。
    3. 洗澡时，工作人员调节好水温，方可给患病老人沐浴。
    4. 吸烟定点定位，严禁卧床吸烟，不得私存火源。
    5. 加强巡视，重点住养老人不离工作人员视线。

应急处置：

* + 1. 迅速撤离火源，扑灭身上明火。
    2. 沸水烫伤后，将患肢立即浸入凉水中或用凉毛巾湿敷降温，阻止损伤的进一步发展。
    3. 如伤者处于燃烧的室内，应立即用湿毛巾捂住口鼻，防止叫喊，以免热气吸入，造成呼吸道的烧伤。
    4. 大面积烧伤立即转院，注意保护伤处不再被污染。
    5. 严密观察生命体征变化。

1. 住养老人外伤应急处理预案

防范措施：

* + 1. 每周进行一次安全检查，保证设施安全，走廊、居室无堆放物影响通行。
    2. 地面保持清洁干燥，擦地时禁止住养老人走动。
    3. 步态不稳、年老体弱者限制活动场地，做到如厕、洗澡不离人。
    4. 各种危险物品严加保管，随时做好出入福利院住养老人的安全检查，并严禁住养老人进行登高等危险性活动。
    5. 兴奋躁动的住养老人应专人看护，给予床档，必要时使用镇静剂及保护性约束。

应急处置：

* + 1. 当班人员发现住养老人受伤，立即进行保护，避免再次受伤。
    2. 根据伤情采取适宜体位，迅速报告医生。
    3. 伤情处理后，加强巡视，严密观察躯体、受伤部位、精神状态等情况。
    4. 严格采取安全防范措施，防止再次发生意外。
    5. 准确及时书写护理记录，严格交接班。
    6. 填写差错事故报告表，如实上报护理部。

突然摔倒应急处理流程

见图1。

报告医生

查看判断伤情

立即赶到现场

发生摔伤

神志、受伤部位、程度、全身状况、摔伤原因、病因

启动应急处理预案

轻伤：扶回房间休息，测生命体征、继续观察

皮肤瘀斑：局部冷敷、敷后勤观察

皮肤损伤、清创、缝合、无菌包扎

协助医生施救

必要时注射TAT（皮试后）

防范措施

疑似骨折

采取相应的搬运方法

拍X片确定后做相应处理

头部外伤

搬运方法正确，测生命体征

强化安全防范意识及责任心

严密观察生命体征、瞳孔、意识

准确记录严格交班

采取应急救治措施

各班勤观察、勤巡视，及时处理

重点休养员不离视线，加强护理

完善安全设施，杜绝安全隐患

图1 突然摔倒应急处理流程图

1. 住养老人坠床的应急处理预案

防范措施

* + 1. 对于意识不清并躁动不安的住养老人，应加床档，必要时给予保护性约束，但要动作轻柔，经常检查局部皮肤，避免对住养老人造成损伤。

应急措施

* + 1. 一旦住养老人不慎坠床时，要立即通知医生并迅速查看全身状况和受伤情况，配合医生进行检查，根据伤情采取必要措施。
    2. 加强巡视至病情稳定。
    3. 及时准确记录病情变化，认真做好交接班。

发生坠床应急处理流程

值班人员立即赶到

报告医生

查看判断伤情

配合医生施救

一般伤情院内处置

加强防护

给予安慰

给予紧急处置、稳定伤情

发

生

坠

床

伤情严重

报告上级主管部门

通知家属给予配合

立即启动应急预案

转医疗机构救治

备途中抢救药品、氧气等

书写交班报告

严格交接班

查找原因、吸取教训、制定整改措施

勤巡视、重点监护、护理操作得当

对意识不清、躁动者加床档，肢体保护

安

全

防

范

严密观察病情变化，随时报告医生，采取相应措施

严格进行床头交接班，文字记录

图2 发生坠床应急处理流程图

1. 住养老人急性一氧化碳中毒抢救程序

原因

煤气、天燃气燃烧不全或漏气，加上室内通风不良所致。

防范措施

检查煤气、天燃气管理，加强通风。

急救处理：

* + 1. 立即将患者移至通风、空气清新处。
    2. 吸高浓度氧，并尽可能争取高压氧舱治疗。
    3. 保持呼吸道通畅，有呼吸障碍时用呼吸兴奋剂，必要时气管插管或气管切开。
    4. 脑水肿征象时，静滴甘露醇或注射速尿，地塞米松。
    5. 高热者给予药物或物理降温。抽搐时可给镇静剂或冬眠疗法。
    6. 加强护理，防止肺部感染及褥疮等并发症。

1. 住养老人溺水抢救程序

溺水是一种常见的意外伤，主要是因大量的水进入呼吸道，阻碍呼吸，抢救不及时可因窒息而死亡。也有少数溺水者因喉头强烈痉挛、呼吸道阻塞而死。溺水进展迅速，如及早而有效的抢救，预后较好，故必须争分夺秒。

急救处理：

* + 1. 尽快将溺水者脱离水源，立刻做俯卧人工呼吸、至少连续做15分钟不可间断。同时由另一人解开衣扣，裤带，检查心音，取出口鼻内异物，保持呼吸道通畅。
    2. 将救起的溺水者俯卧于救护人员屈曲的膝上，(救护人员一腿跪在地上另一腿向前屈膝)使其倒悬，以利于迅速排出肺内和胃内的水，同时用手压其背部作人工呼吸，然后很快改用俯卧或口对口人工呼吸，持续2—3小时，不可轻意放弃。
    3. 如心跳停止，应立即进行胸外心脏按摩(患者取仰卧位)、静脉或心内注射强心剂。
    4. 当自由呼吸恢复后，人工呼吸的节律应与患病住养老人呼吸同步，同时用毛巾自四肢向躯干向.心摩擦，以促进血液循环。
    5. 神志清醒时可给热茶，酒或姜糖水。
    6. 可选用抗菌素，以防发生炎症。

1. 住养老人突发猝死时抢救程序

防范措施

* + 1. 老年体弱、住养老人躯体疾病的人员应集中于靠近护理人员休息室、值班室居住。
    2. 每天重点巡视，观察情绪、生命体征变化。

应急措施

* + 1. 发现后立即抢救，同时通知值班医生、院总值班，必要时通知上级领导。
    2. 通知家属，抢救紧张可通知住院处，由住院处通知家属。
    3. 向院总值班或医务处汇报抢救情况及抢救结果。
    4. 如住养老人抢救无效死亡，应等家属到院后，再通知接诊室接走尸体。
    5. 做好病情记录及抢救记录。
    6. 在抢救过程中，要注意对同室住养老人进行保护。

突然发生猝死应急处理流程

准确判断、立即呼救

第一发现者不离现场

福利院内猝死

即行胸外按压、人工呼吸

增援者到达

进一步采取有效的心肺复苏措施

发现住养老人猝死

实施心肺复苏措施

立即启动应急处理预案

途中勿间断抢救

立即就地抢救

福利院环境以外猝死

移到室内

+

抢救结束

参与人员密切配合,严格查对、准确记录

6小时内据实、准确记录抢救过程

通知家属

抢救无效死亡、妥善做好尸体料理

在岗医护人员坚守岗位，随时巡视，及时发现，立即抢救

急救物品、设备“四固定”班班清点，完好率100%

应急响应措施

医护密切配合，熟练掌握心肺复苏操作流程

医护人员熟练掌握各种急救设备的操作方法

图3 突然发生猝死应急处理流程图

1. 住养老人发生消化道大出血时抢救程序

防范措施

* + 1. 胃肠道疾病住养老人禁食粗糙、生冷、坚硬带刺等食物，防止暴饮暴食。
    2. 遵医嘱按时服药，严密观察生命体征变化。

应急处置

* + 1. 发生大出血时，住养老人绝对卧床休息，头部稍高并偏向一侧，防止呕出的血液吸入呼吸道。
    2. 立即通知医生，准备好抢救车、负压吸引器、麻醉机、三腔两囊管等抢救设备，积极配合抢救。
    3. 迅速建立有效的静脉通路，遵医嘱实施输血输液及应用各种止血治疗。
    4. 及时清除血迹、污物。必要时用负压吸引器清除呼吸道内分泌物。
    5. 给予氧气吸入。
    6. 做好心理护理，关心安慰患者。
    7. 严密监测患者的心率、血压、呼吸和神志变化，必要时进行心电监护。
    8. 准确记录出入量。观察呕吐物和粪便的性质及量，判断住养老人的出血量防止发生并发症。
    9. 熟练掌握三腔两囊管的操作和插管前后的观察护理。
    10. 按《临床技术操作规程》（中华医学会著）等相关标准执行。
    11. 认真做好护理记录，加强巡视和交接班。

1. 住养老人患者出现输液反应的应急处理预案

防范措施

* + 1. 输液过程中严密观察住养老人情况，如有异常及时采取相应措施。
    2. 严格执行无菌技术操作及查对制度，熟练掌握各种输液反应的应急处理措施。
    3. 注意药物的配伍禁忌。
    4. 根据住养老人的年龄、病情、药物性质调节住养老人的输液速度。

应急处置：

* + 1. 按《临床技术操作规程》（中华医学会著）等相关标准执行。
    2. 住养老人发生输液反应后，评估反应轻、重程度。轻者出现：发热38摄氏度，皮疹，重者出现：寒战、发热40摄氏度，急性肺水肿、静脉炎、空气栓塞等。
    3. 轻者减慢输液速度，保暖，物理降温等。重者立即停止输液，记录停止输液时间，必要时根据情况给予相应的处理，高热---保暖、物理降温，急性肺水肿----吸氧、端坐四肢轮扎，静脉炎—抬高患肢，空气栓塞—左侧卧位，同时报告医生。
    4. 应保留输液器具及药液进行无菌保存，备查。
    5. 为住养老人测量生命体征、观察意识情况及过敏表现、做好护理记录。
    6. 准备抢救药物，遵医嘱进行治疗、抢救。
    7. 做好患者的安抚工作及基础护理。

药物引起过敏反应应急处理流程

对该药过敏禁作皮试

史

关注住养老人药物过敏史

配制皮试液准确，严格查对

注射盘内常规备付肾一支2ml注射器一具

实施过敏试验

立 即 启 动 应 急 预 案

皮试阳性禁用此药，病历、床

头卡注明、有明显的阳性标志

告知住养老人本人及其家属

皮试后出现过敏性休克，立即抢救

用同一种抗菌素，停药三天以上，应重作皮试，

更换批号的同一种药，仍重新作皮试

特别提醒

注射皮试液后住养老人不得远离，观察不离视线

皮试阴性，第一次注射需观察20—30分钟，防迟发反应

应用抗菌素要现用现配，如青毒素

图4 药物引起过敏反应应急处理流程图

1. 预案的评估和修改

院业务主管领导每年对预案进行评估，每三年重新修订一次。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 074—2017

|  |
| --- |
|  |

老年人突发疾病急救流程

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

老年人突发疾病急救流程

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院突发疾病分类及老年人发生突发疾病时的急救操作要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 突发疾病分类

常见突发疾病主要包括：

晕厥、中风、癫痫、心绞痛、心肌梗死、高血压危象、呼吸心跳骤停、呕血、便血、咯血、鼻出血、糖尿病昏迷、低血糖症、哮喘、呼吸困难等。

1. 操作要求

晕厥

* + 1. 发病诱因

剧烈疼痛、恐惧、空气闷热、针灸、注射时引起，称之为普通晕厥；也可因咳嗽、喷嚏时引起，称为咳嗽晕厥；可因排尿而引起，称为排尿晕厥；可在久坐、久卧后突然起立时，因体位性低血压引起，称为体位性晕厥；也可因穿硬质高领衣服、剃须、刺激颈动脉窦引起晕厥；心脏病病人，可因严重心律失常而发生心源性晕厥，出现两眼上翻，口唇发紫，双手握拳，抽搐；低血糖性晕厥。

* + 1. 急救措施

1. 应立即将病人平放，或抬高下肢，促进下肢静脉血液回流心脏，帮助脑正常供血。
2. 观察 观察有否其他部位的损伤。
3. 触摸 触摸他的脉博是否强、齐。
4. 解开病人衣领、领带，使其呼吸顺畅。
5. 有假牙者，应取出。
6. 刚恢复知觉的病人不要立即起立，防止再次晕厥。
7. 对心源性晕厥（一般有心脏病史），如能唤醒或通过刺激恢复神志，心跳过慢的口服阿托品加快跳的药物；有胸闷、胸痛的口服速效救心丸等药物，然后马上送医院。无法唤醒则关注呼吸、脉搏、大动脉搏动和瞳孔、呼唤120，有心脏骤停应立即用拳捶击心前区进行复苏，如心跳未恢复还应进行胸外心脏按摩和人工呼吸。缓解后，尽快送就近医院抢救。

中风

* + 1. 发病诱因：

中风可分脑溢血和脑血栓形成两种。脑溢血多发生在情绪激动、过量饮酒、过度劳累后，因血压突然升高导致脑血管破裂。脑溢血多发生在白天活动时，发病前少数人有头晕、头痛、鼻出血和眼结膜出血等先兆症状，血压较高。病人突然昏倒后，迅即出现昏迷、面色潮红、口眼歪斜和两眼向出血侧凝视，出血对侧肢体瘫痪、握拳，牙关紧闭，鼾声大作，或面色苍白、手撒口张、大小便失禁。有时可呕吐，严重的可伴有胃出血、呕吐物为咖啡色。

脑血栓形成通常发生在睡眠后或安静状态下。发病前，可有短暂脑缺血，如头晕、头痛、突然不会讲话，但不久又恢复，肢体发麻和感沉重等。往往在早晨起床时突然觉得半身不听使唤，神志多数清醒，脉搏和呼吸明显改变，逐渐发展成偏瘫、单瘫、失语和偏盲。

* + 1. 急救措施

1. 遇到卒中病人，让其静卧不动，解开衣领或皮带。切忌推摇病人、垫高枕头或晃动病人头部。可轻拧病人皮肤，以检查其有无意识反应。
2. 环境不良或不安全，必须转移病人时，应多人协作，一人托稳头部，水平地移动病人身体。
3. 检查病人的生命体征，如呼吸、心跳停止，应立即做心肺复苏。
4. 病人意识清醒，可让其仰卧，保持头部安稳，头略向后仰，以利气道通畅，不要垫枕头。对丧失意识者，应持错睡体位，并注意保暖。
5. 病人发生呕吐，让其脸转向一侧，取出口内的假牙，并用干净手帕缠在手指上，伸进其口内清除呕吐物，以防堵塞气道，引起窒息。
6. 病人发生抽搐时，用手帕裹住筷子，插入病人口中，以防咬伤舌头。也可将手帕卷成条状，垫在其上下牙之间。
7. 急送就近医院救治。同时要避免强行搬动病人，尤其要注意头部的稳定，否则会错过最有利的治疗时机而造成病情加重和抢救失败。

癫痫

* + 1. 发病诱因

过重的体力劳动，过度紧张的脑力劳动，剧烈的体育运动可诱发癫痫发作;精神紧张，悲伤，忧愁，过度的兴奋等均可诱发癫痫发作;睡眠不足，过度疲劳会诱发癫痫发作;一次大量的饮水，过饱或过饥均可诱发癫痫发作;吸烟、饮酒、喝浓茶或服用辛辣刺激的食物及含大量咖啡因的食品(如巧克力、咖啡等)均可诱发癫痫发作;感冒，发热也会诱发发作。

* + 1. 急救措施

1. 癫痫发作时，迅速让病人仰卧，不要垫枕头，把缠有纱布的压舌板（或牙刷把）垫在上下牙齿间，以防病人自己咬伤舌头。随即松开衣领，将病人头偏向一侧，使口腔分泌物自行流出，防止口水误入气道，引起吸入性肺炎。同时，还要把病人下颌托起，防止因窝脖使舌头堵塞气管。
2. 发作时不要强行喂水或强行按压肢体，应刺激或点压人中、合谷、足三里、涌泉等穴位。

心绞痛

* + 1. 发病诱因

心绞痛发作是冠心病的一种临床症状，多见于40岁以上中、老年人，男性多于女性。其为心肌缺血、缺氧发出的求救信号。频繁发作应警惕心肌梗塞。主要表现为胸前区阵发生憋闷、压迫感和疼痛感，疼痛向右肩、中指、无名指和小指放射。同时伴有呼吸困难、出汗、心慌、窒息症状，一般每次发作3至5分钟。很少超过15分钟。应当注意的是，老年人常可因其自身特点而呈现不同的心绞痛发作形式。

1. 以阵发性的牙痛为主要表现；
2. 以上腹痛或胃痛为主要表现；
3. 以肩膀疼痛或左上肢疼痛为主要表现；
4. 以夜间呼吸困难为主要表现。上述各种形式的发作均应当引起足够的重视。
   * 1. 急救措施
5. 立即停止一切活动，坐下或卧床休息。含服硝酸甘油片，1～2分钟即能止痛，如不能缓解每5分钟予1片再次含服，最多不超过3片，若症状不能完全消除需拨打120。或含服消心痛1～2片，5分钟奏效，持续作用2小时，也可将亚硝酸异戊酯放在手帕内压碎嗅之，10～15秒即可奏效。但有头胀、头痛、面红、发热的副作用，高血压性心脏病患者忌用。
6. 若当时无解救药，也可指掐内关穴（前臂掌侧横纹上2寸，两条筋之间）或压迫手臂酸痛部位，也可起到急救作用。
7. 要保持安静，让患者平卧休息。保持患者呼吸道通畅。除了病人心脏、呼吸骤停，要立即进行心肺复苏抢救以外，其他人不要接触患者，要等候医生上门急救。冠心病患者如出现心绞痛，要绝对卧床，以减少心肌耗氧量，同时舌下含服硝酸甘油等扩张血管的药物。然后送医院抢救。

高血压危象的紧急处理

* + 1. 发病症状

高血压危象是一种极其危急的症候，常在不良诱因影响下，血压骤然升到200/120毫米汞柱以上，出现心、脑、肾的急性损害危急症候。病人感到突然头痛、头晕、视物不清或失明；恶心、呕吐、心慌、气短、面色苍白或潮红；两手抖动、烦躁不安；严重的可出现暂时性瘫痪、失语、心绞痛、尿混浊；更重的则抽搐、昏迷。

* + 1. 急救措施

1. 不要在病人面前惊慌失措，让病人安静休息，头部抬高，取半卧位，尽量避光，病人若神志清醒，可通过口服降压药控制，如钙拮抗剂、ＡＣＥＩ、ＡＲＢ、α受体阻滞剂、β受体阻滞剂，还可根据情况应用襻利尿剂，少饮水，并尽快送病人到医院救治。
2. 在去医院的路上，行车尽量平稳，以免因过度颠簸而造成脑溢血。头痛严重可针刺百会穴（两耳尖连线在头顶正中点）使之出血，以缓解头痛。如果发生抽搐，可手掐合谷、人中穴。注意保持昏迷者呼吸道通畅，让其侧卧，将下颌拉前，以利呼吸。

呼吸心跳骤停

* + 1. 发病诱因

心跳骤停的原因可分为心源性(原发性)与非心源性(继发性)两大类。原发性心跳骤停在成人最常见于冠状动脉硬化或痉挛引起心肌短暂性缺血而导致的室颤。继发性心跳骤停常见于麻醉与手术期间缺氧以及大量失血所引起。

发生心跳骤停的原因很多，凡是能导致心博出量减少、冠状血流下降、心率失常、气道阻塞、心肺功能衰竭的各种因素均可引起心跳骤停。

* + 1. 急救措施

1. 首先用拳头有节奏地用力叩击其前胸左乳头内侧（心脏部位），连续叩击2-3次。拳头抬起时离胸部20-30厘米，以掌握叩击的力量。叩击后，心脏受到刺激，有时能恢复自主博动。
2. 若脉博仍未恢复，则应立即连续做4次口对口人工呼吸，接着再做胸外心脏按压。
3. 一人施行心肺复苏时，每做15次心脏按压后，再做2次人工呼吸。
4. 心脏按压以每秒钟1次的速度进行，连做15次；人工呼吸的速度为每5秒钟做1次，连做2次。如此交替持续进行。
5. 两人合作进行心肺复苏时，同样先连做4次人工呼吸。
6. 随后，一人连续做5次心脏按压后停下，另一人做一次人工呼吸。如此交替持续进行，不要两人同时做。速度同上。
7. 做人工呼吸的人，应同时注意检查病人的颈动脉有无博动或有无脉博。若病人原先放大的瞳孔开始缩小，脸色好转，出现脉博，开始自主呼吸，说明抢救成功，可以暂时停止心脏按压和人工呼吸，但要密切观察心脏博动情况，随时准备再次进行抢救。

呕血、便血、咯血、鼻出血急救措施

* + 1. 如果大量出血又未能及时送到医院，则应立即安慰病人静卧，消除其紧张情绪，注意给病人保暖，嘱其保持侧卧、取头低足高位，以防剧烈呕吐时引起窒息。这种体位也可保障病人在大失血时脑部血流的供应，避免虚脱或晕倒在地。
    2. 病人的呕吐物或粪便要暂时保留，粗略估计其总量，并留取部分标本待就医时化验。
    3. 少搬动病人，更不能让病人走动，同时严密观察病人的意识、呼吸、脉搏，并快速通知急救中心。
    4. 鼻出血，尤其是出血量较多的病人，在家中亦要及时采取止血措施，常采用的止血方法有：

1. 指压法：让病人仰头坐于椅子上，用拇、食指紧捏双侧鼻翼，压迫鼻中隔前部，让其保持仰头，同时张口呼吸，因低头时会引起鼻充血而不易止血。
2. 冷敷法：用冷水冲洗鼻部，或让病人平卧床上，将用冷水浸湿的毛巾敷在其鼻部，每2—3分钟换一次。因血管遇冷则收缩，故可以达到止血的目的。如能用小塑料袋装入冷水或小冰块敷在鼻部，则效果更好。
3. 填塞鼻道法：取脱脂卫生棉或干净的普通棉花、布条或纸卷，缓缓送入病人鼻道，查看口中，如已无血液倒流，就是压迫止血成功了。鼻出血停止不要马上急于取出填塞物，应观察1-2小时后，再轻轻将填塞物取出。
   * 1. 注意事项
4. 消化道出血的临床表现是呕血和便血，呕出的血可能是鲜红的，也可能是咖啡色的；便出来的血可能是鲜红的或暗红的，也可能呈柏油样黑色。
5. 吐血时，最好让病人漱口，上腹部放置冷水袋或冰袋，使血管收缩，减少出血，此时不能饮水，可含化冰块。

昏迷

* + 1. 病情分析

昏迷是神志意识不清，是一种极为严重的情况。常见于中风(脑出血、脑血栓)、糖尿病(糖尿病昏迷、低血糖昏迷)、心肌梗塞、肺性脑病、肝肾功能衰竭、心脏停搏逸搏等疾病，老年人常会遇见。中风是高血压、脑动脉粥样硬化的并发症。脑出血往往在白天、活动、用力、兴奋、激动和排便时突然发生。脑血栓则往往在夜间、安静的情况下发生。中风昏迷往往伴有口角歪斜、偏瘫等。糖尿病病人在短期内出现动作缓慢、口齿不清、走路不稳，这往往是高血糖昏迷的先兆。如果在餐前或餐间突然出现心慌、出汗、饥饿感，随即出现昏迷的大多是低血糖昏迷。低血糖昏迷比高血糖昏迷更加危险。值得注意的是，糖尿病病人在用药物控制血糖时，因种种原因胃口不好，要相应调整剂量，以防低血糖的发生。糖尿病病人要随身带糖，要熟悉低血糖反应的症状，一旦出现餐前或餐间突然出现心慌、出汗、饥饿感，要立即服用。

* + 1. 急救措施

1. 协助患者平躺。
2. 保持呼吸道通畅头部侧转，清除口腔异物，拉出舌头，防止舌根后坠，保持呼吸道通畅，防止窒息。
3. 分析昏迷原因根据既往病史初步判断原因，如有低血糖可能，可灌入糖水抢救，可以起到立竿见影的效果。

糖尿病昏迷抢救与护理

* + 1. 病情分析

一是由于治疗用药不够，或病人还患有其他疾病，使血糖急剧增高而引起的昏迷，叫高血糖昏迷，如糖尿病酮症酸中毒时所致的高渗昏迷等；二是由于治疗糖尿病过程中使用降血糖药过量，如使用胰岛素过量而出现昏迷者，又称低血糖性昏迷。两种昏迷的鉴别，简单而言就是低血糖性昏迷常见肌力驰缓，体温下降而呼吸平顺，皮肤潮湿，呼吸无特殊气味；而高血糖性昏迷的病人，则见呼吸深而快，口渴，皮肤及口唇干燥，呼出气体有甜似“苹果”气味。总之，两者的最后确诊，应靠实验室检查。

* + 1. 急救措施

1. 先辨别昏迷的性质，区别出高血糖性昏迷或者是低血糖性昏迷。
2. 如果患者意识尚清醒，并能吞咽的话，那么对于低血糖性昏迷最有效的办法是让患者喝甜水或吃糖块、甜糕点之类，而对高血糖性昏迷的有效方法是喝点加盐的茶水或低盐蕃茄汁等。
3. 若患者意识已经丧失，应将病人放平，解开衣领，保证呼吸道通畅。
4. 当一时很难判断出糖尿病患者昏迷的原因时，暂时不要采取任何措施，因为高血糖与低血糖两种原因引起的昏迷的治法是完全相反的
5. 患者如果不能迅速恢复知觉或仍不省人事，则必须立即送至医院抢救。

哮喘急救措施

* + 1. 护理员应让患者保持坐位或半卧位，解开领扣，松开裤带，清除口中分泌物，保持呼吸道通畅。
    2. 若福利院备有哮喘用气雾剂，应立即让患者吸入若干次。
    3. 待病情稳定后，用担架或靠背椅，保持病人坐位姿势，安全转送医院，同时要避免病人胸腹部受压。

呼吸困难的救护措施

* + 1. 安静休息，减少活动，心力衰竭取半坐位，给予吸氧。
    2. 支气管哮喘给予氨茶碱、喘息定、气喘喷雾剂治疗。
    3. 心力衰竭者，尤其是左心衰竭可给予舌下含硝酸甘油或心痛定，以减轻心脏的负担。然后送医院做强心、利尿、平喘治疗。
    4. 呼吸困难是由呼吸道梗阻引起，应尽快解除梗阻。
    5. 呼吸困难如不及时救护，会很快出现窒息和呼吸停止，应尽快送医院急救。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 075—2017

|  |
| --- |
|  |

老年人常见疾病护理标准

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

**老年人常见疾病护理标准**

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院常见疾病分类及老年人发生常见疾病时的护理要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 常见疾病分类

常见疾病主要包括：

流行性感冒、发热、肺炎、肺结核、结膜病、消化道传染病、上消化道出血、脑血管疾病、内科一般疾病、冠状动脉粥样硬化性心脏病、病毒性肝炎、肾病、糖尿病、肠梗阻、肠造瘘等。

1. 护理要求

流行性感冒护理

* + 1. 呼吸道隔离至体温正常后24小时，避免到公共场所活动，老人房间每日空气消毒1-2次。
    2. 保持环境舒适和安静，温度适宜，老人寒战时用热水袋保暖 。
    3. 降温：

1. 根据医嘱服用抗感冒药物。
2. 提醒老人多饮水以补充高热时的消耗。
3. 做好住养老人的皮肤护理，年迈者要注意T、P、R、BP变化，防止脱水。
   * 1. 给予高热量、低脂肪、高维生素饮食，少量多餐为佳。
     2. 注意休息，劳逸结合。
     3. 对接触人群注意加强体育锻炼，以提高机体抵抗力。

发热护理

* + 1. 卧床休息。
    2. 四小时测体温、脉搏、呼吸各一次。
    3. 体温在39摄氏度时，头置冰袋，用50%酒精擦浴，擦浴后30分钟再测体温一次，如有高烧持续不退，要及时报告医生。
    4. 注意老人饮食及小便排泄情况，鼓励老人多饮开水，多食高热量易消化食物，每日摄入量不少于2500--3000毫升。
    5. 按时进行晨、晚间护理，保持口腔清洁，注意皮肤清洁干燥，预防压疮，高热多汗时要及时擦干，勤换内衣，切记保暖。
    6. 高热谵妄者加强护理，备有床档以防坠床，体温突降者注意虚脱。

肺炎护理

* + 1. 一般护理：

1. 卧床休息，室内温度适宜。
2. 给予高蛋白、高热量、高维生素、易消化饮食，并鼓励多饮水。
   * 1. 高热期护理：

给予药物或物理降温，并做好口腔护理。

* + 1. 给氧：

遵医嘱给予氧气吸入，并注意观察血压变化。

* + 1. 保持呼吸道通畅，鼓励老人咳嗽，并观察痰液的颜色、性质和量，正确留取痰标本。
    2. 密切观察病情和生命体征变化，防止急性肾功能衰竭。

肺结核护理

* + 1. 呼吸道隔离。
    2. 老人入院三日内每日测体温、脉搏、呼吸三次，并测血压一次，三日后，每日早、晚各测体温一次。
    3. 入院老人连续三日留痰三次送检结核菌，随时劝导老人勿随地吐痰。
    4. 根据病情轻重，提醒住养老人卧床休息或适当出入活动，要及时向老人宣传消毒隔离等方面的卫生常识。
    5. 重症肺结核伴有呼吸困难的住养老人，取半卧位，必要时给予氧气吸入，即刻报告医生。
    6. 注意病情变化，有咳血发生时，绝对卧床，枕旁置痰杯，胸部置冰袋，尽量少翻动住养老人，并及时报告医生。
    7. 大咳血老人及时报告医生，准备好急救用品，要记录血量及次数。

结膜病的护理常规

* + 1. 做好预防为主的消毒隔离工作，结膜炎传染性强，加强宣教，不用手揉眼，不用公共毛巾、脸盆，老人用过的物品需及时清洗，彻底消毒，眼药水必须专用。
    2. 分泌物多须做结膜囊冲洗时，应翻转眼睑，冲洗结膜面，同时用手推上下睑，冲出穹隆分泌物。
    3. 急性卡他性结膜炎，禁用热敷，不能覆盖。

消化道传染病护理常规

* + 1. 严格执行消化道隔离。
    2. 老人应在指定范围内活动，督促或协助老人饭前便后洗手。
    3. 老人的用品，包括食具、便器以及排泄物、呕吐物均须按消毒常规处理。
    4. 按医嘱给指定饮食，保证入量。
    5. 观察老人排便次数、颜色、性质，按医嘱及时留取标本送检。
    6. 卧床老人，做好口腔护理，注意肛门周围皮肤清洁，如局部有充血、糜烂及时报告医生处理。
    7. 如发现病情恶化时及时报告医生，并做好记录。
    8. 临床症状消失，大便细菌培养三次阴性者方可解除隔离。
    9. 解除隔离后，老人应淋浴、更衣，随身物品消毒处理后方可携出，床单等应严密消毒处理。

上消化道出血护理常规

* + 1. 按消化系统疾病护理常规。
    2. 检查血型、交叉配血。
    3. 叮嘱老人安静卧床，防止紧张情绪，保持呼吸道通畅，必要时吸氧，头偏向一侧，防止呕吐引起窒息，呕血后立即清理，并给予温开水漱口。
    4. 饮食：呕血住养老人应禁食，仅有少量柏油便者，可进流食，大便转黄改为半流食。
    5. 补充血容量：根据出血量静脉补液。
    6. 止血措施：药物及三腔管压迫止血。
    7. 保留呕吐物或大便，经医师观察后弃去，并记录颜色、量。
    8. 严密观察病情，监测 T、P、R、BP并观察神志变化，有休克者记录尿量，并做好特别护理记录。

脑血管疾病护理常规

* + 1. 动脉硬化性脑梗塞

急性期按危重期护理，保持安静，注意保暖，避免搬动，头部禁用冷敷以免影响血供。

给予营养丰富易消化的饮食，必要时给予鼻饲。

病情观察：按医嘱要求测量血压，使用抗凝剂时注意观察有无出血倾向。

按症状进行护理，预防并发症。

发病二周后，病情好转，即可进行四肢功能锻炼，恢复自理能力。

* + 1. 高血压性脑出血

危重期护理：

* 1. 静卧4周，避免搬动，注意保暖。
  2. 保持呼吸道通畅。
  3. 禁食72小时后视病情给予低脂、低盐、易消化饮食。
  4. 补液，注意体液平衡。

专科护理：

* 1. 高热老人给予氧气吸入。
  2. 保护肢体处于功能位置。
  3. 建立静脉通道输入脱水剂，详细记录出入量。
  4. 保持大便通畅，防止再度出血。

病情观察：

* 1. 判断有无继续出血，生命体征变化，每2小时测量一次。
  2. 及时发现脑出血前驱症状：如剧烈头痛、频繁呕吐，血压急聚上升，一侧瞳孔扩大，意识障碍加深等，应紧急处理。

预防并发症：

* + 1. 控制输液的速度，以免并发肺水肿 。
    2. 按医嘱要求留取血标本，测定有关生化指标，防止水电解质失调。
    3. 频繁呃逆影响预后，应及时制止，服3%碘溶液 2—3滴。

加强肢体易发生褥疮部位的护理，防止褥疮、坠积性肺炎、泌尿系感染。

恢复期：促进肢体的功能康复，并做好心理护理。

冠状动脉粥样硬化性心脏病护理常规

* + 1. 心绞痛护理常规：

消除诱发因素，如避免过度体力劳动和突然紧张、戒烟、降低过重的体重，忌饱餐和防治便秘等，积极治疗加重心绞痛的疾病，如高血压、高脂血症、心律失常、心力衰竭、糖尿病等。

合理安排活动：心绞痛发作时应立即休息和减少活动量，无症状时坚持有益于健康的活动。

饮食护理：合理安排营养，减少脂肪摄入量，避免摄入辛辣刺激性食物，避免饱餐。

病情观察：观察T、P、R、BP变化，必要时进行心电监护。

注意观察药物的副作用。

* + 1. 急性心肌梗塞护理

绝对卧床休息，严密观察心率及心电图变化，注意全身情况，特别是末梢循环变化。

监测：心电图的监测，必要时监测血流动力学变化5-7天。

如在监护中发生室颤、心跳骤停，应争分夺秒进行心肺复苏，并迅速报告医师。

记录24小时出入量，防止血容量过多诱发心衰，过少发生脱水及增加血液粘滞度 。

建立静脉输液通路，注意电解质、酸碱平衡，限制水、钠摄入，以免加重心脏负担。

给予高浓度氧，改善心、脑、肾重要脏器的缺氧症状。

注意保暖及做好皮肤护理。

尽量有效的控制心绞痛，保持情绪稳定，劝其家属尽可能少干扰老人，以利其休息，协助一切日常生活，尽量减少老人的体力活动。

保持大便通畅。

病毒性肝炎护理常规

* + 1. 按内科一般护理常规。
    2. 注意床边隔离和消化道隔离，食具消毒，排泄物浸泡消毒后方可倾倒。
    3. 急性肝炎隔离期不少于30天，重症老人需卧床休息，慢性期或迁延不愈者，可根据病情适当活动，但避免体力劳动。
    4. 给予高糖、高蛋白、高维生素饮食，有肝昏迷趋势者应限制蛋白质的摄入量，如有腹水宜用低盐或无盐饮食。
    5. 观察大便颜色、性状，如发现有灰白色或柏油样便应报告医师。
    6. 注意口腔清洁，预防并发症。
    7. 严密观察病情，注意有无并发症出现，如出血、意识障碍、精神异常及肝昏迷等情况，应及时报告医师。
    8. 肝昏迷者，按昏迷护理常规。
    9. 注意肝脏的保护，禁止饮酒及应用对肝脏有损害的药物。

肾病护理常规

* + 1. 按内科一般护理常规。
    2. 每日记录液体出入量。
    3. 测量体重，有水肿者每周测量2次，浮肿明显或使用利尿剂者宜每日测量。
    4. 测量血压，必要时每日测量或按医嘱执行。
    5. 加强饮食护理，肾病综合症、大量蛋白尿及氮质血症老人给予高蛋白饮食，高血压、肾功能衰竭和水肿老人，应给予低盐或无盐饮食。
    6. 遵医嘱，正确及时留取标本。
    7. 注意皮肤、口腔及外阴（女性老人）清洁，避免受凉感冒和接触病毒感染老人。

糖尿病护理常规

* + 1. 按内科一般护理常规。
    2. 饮食按照医嘱严格执行，应做好思想工作，说明饮食治疗的重要性，以取得老人主动配合。
    3. 对不稳定型糖尿病老人，应经常注意有无恶心、呕吐、呼吸酮味、呼吸深大等糖尿病昏迷前驱症状；对使用胰岛素或口服降糖药治疗老人，应注意观察有无低血糖反应，如有异常应予适当处置，并立即通知医师。
    4. 给老人适当的健康教育，如监测尿糖方法、饮食与胰岛素治疗关系、胰岛素注射技术，以及发生低血糖的症状和处理方法。
    5. 胰岛素剂量在注射前应经另一医护人员核对。
    6. 经常漱口，防止口腔炎及牙龈炎；注意皮肤清洁，防止继发感染和压疮。

肠梗阻护理常规

* + 1. 同外科一般护理常规。
    2. 护理人员应熟悉胃肠减压技术，保持胃肠减压管道通畅，达到持续引流的目的。
    3. 准确记录呕吐量、胃肠减压吸出液量及其性质、尿量、输入液量及其种类。
    4. 注意病情变化，如腹胀、腹痛是否减轻，肛门有无排气、排便（注意粪便的性状），有无体温增高、脉搏加快等中毒症状。
    5. 肠造瘘术后，可立即放置人工肛门袋，既达到立即开放减压，又可防止污染衣服。如无人工肛门袋，肠造口周围皮肤应每日进行清洗，外涂复方氧化锌软膏，防止皮肤糜烂。

肠造瘘护理常规

* + 1. 造瘘未开放前禁食，一般术后48-72小时后开放。
    2. 应给予住养老人无渣或少渣饮食，避免进食易产气和刺激性强的食物，并严格注意饮食卫生，以防止发生腹泻。
    3. 肠造瘘者两日未排便，应给于低压盐水灌肠。
    4. 每日更换造瘘袋，局部皮肤保持干燥，应经常用温水洗净周围皮肤，出现皮疹可用氧化锌或氟轻松软膏涂于皮肤患处。
    5. 更换造瘘袋要保持床单的清洁干燥，如有污染，及时更换。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 076—2017

|  |
| --- |
|  |

消毒隔离服务标准

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 07 - 01发布

2016 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

消毒隔离服务标准

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院消毒、隔离要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 067 院内感染控制标准

1. 消毒要求

福利院居室内采取紫外线照射消毒（每日两次，每次1小时），放置3%TD消毒液浸泡盆，盆内放置毛巾。 其他房间每天用一定比例的84消毒溶液 进行消毒。

坚持每人一碗，每人一勺，每人一巾。每餐后碗勺用洗洁精洗净后，放入消毒柜高温消毒30—40分钟；婴幼儿餐具，每日一次（3：30PM---4:30PM之间），煮沸消毒5---10分钟。毛巾围嘴每日用后放入3%TD消毒液浸泡5分钟后，冲洗干净。

衣服、被褥、功能椅、儿童玩具等应按照消毒制度，定期消毒。发现传染病要及时上报、隔离、消毒。

保持居室及周围环境清洁，定时对空气、物体表面及地面进行清洁，必要时消毒处理。地面湿式清扫，拖洗工具使用后应先消毒清洗，再晾干。

1. 隔离要求

严格按《传染病防治法》执行，传染病病人应隔离收治，普通房间不可混住传染病病人。

住养人员疑为传染病者应隔离观察，及时会诊，确诊后传染病病人按常规隔离或转院，发生传染病时，病人转出后的病房及床单位应做好终末消毒处理。

有厌氧菌/绿脓杆菌等特殊感染的病人，应严格隔离措施，器械、被服及病室都要按常规严格消毒处理，敷料应焚烧后深埋。

护理员在护理传染病病人后要立即用消毒液泡手1--3分钟，再护理下一个。

传染病患者的衣物用具用消毒液分别消毒。

传染病人的各类污染物品和排泄物按有关规定处理应符合Q/DHFL 067 的要求。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 077—2017

|  |
| --- |
|  |

手卫生操作标准

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

手卫生操作标准

1. 范围

本标准界定了敦煌市社会福利院手卫生操作的术语，规定了敦煌市社会福利院护理员手卫生的指征、洗手方法、卫生手消毒方法。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 术语

手卫生

手卫生是指所有手部清洁行为的通称，本标准指洗手和卫生手消毒，即去除手部皮肤污垢、碎屑和部分致病菌。

洗手

是指用普通或者抗菌肥皂（皂液）和流动水洗手，清除手部皮肤污垢和暂居菌的的过程。

卫生手消毒

是指用速干手消毒剂（主要为酒精擦手液即(ABHR）揉搓手，减少手部暂居菌的过程，无需冲洗或干手设备。

1. 手卫生的指征
   * 1. 直接接触患者前后。
     2. 无菌操作前后。
     3. 处理清洁或者无菌物品之前。
     4. 穿脱隔离衣前后，摘手套后。
     5. 接触不同患者之间或者从患者身体的污染部位移动到清洁部位时。
     6. 处理污染物品后。
     7. 接触住养人员的血液、体液、分泌物、排泄物、粘膜皮肤或者伤口敷料后。
2. 洗手方法

按七步洗手法洗手

1. 掌心对掌心搓擦
2. 手指交错，掌心对掌心搓擦
3. 两手互握，互搓指背
4. 拇指在掌中转动搓擦
5. 指尖在掌中搓擦
6. 清洗手腕

流动水下彻底冲洗，然后用一次性纸巾/手巾彻底擦干，或者用干手机干燥双手。

如水龙头为手拧式开关，则应采用防止手部再污染的方法关闭水龙头。

清洗要求

* + 1. 认真清洗指甲、指尖、指缝和指关节等污染的部位。
    2. 手部不佩带戒指等饰物。
    3. 应当使用一次性纸巾或者干净的小毛巾擦干双手，毛巾应当一用一消毒。
    4. 手未受到患者血液、体液等物质明显污染时，可以使用速干手消毒剂消毒双手代替洗手。

1. 卫生手消毒方法

福利院应配备合格的速干手消毒剂。

卫生手消毒剂应符合下列要求：

1. 应符合国家有关规定。
2. 宜使用一次性包装。
3. 护理员对选用的手消毒剂应有良好的接受性，手消毒剂无异味、无刺激性等。

卫生手消毒步骤

1. 取液：取适量的速干手消毒剂于掌心。
2. 涂抹：涂抹双手，保证手消毒剂完全覆盖手部皮肤。
3. 揉搓：揉搓直至手部干燥，揉搓时按照本标准4.1条揉搓的步骤进行揉搓。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 078—2017

|  |
| --- |
|  |

药品保管与安全给药服务标准

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

**药品保管与安全给药服务标准**

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院给药原则、药品保管与安全用药服务基本要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院

1. 给药原则

护理员根据医嘱给药。

1. **药品保管要求**

老年人的药品应有固定的存放地点。如小药箱、抽屉或盒子等，药物置于通风、干燥处，避免阳光直射，保持清洁。定期检查药品质量，确保安全。

保管药品的包装盒或药瓶上药物名称、作用、用法以及有效期标识清晰，保证老人用药安全。

根据药物不同性质，分别保存。遇热易破坏的生物制品、抗生素等应冷藏，如胰岛素应冷藏丁2-10℃的冰箱内保存。

内服药与外用药要分开存放，以免用错。

药物专人保管，特殊药物应上锁并做好记录。

1. **安全给药服务要求**

定期为老人检查药品，注意检查药物质量，对怀疑有变质或已经变质的药物及超过有效期的药物不应使用。

老人服药必须按医嘱服用，不能擅自更改。给病人用药前，应先和核对以下内容：

1. 药物名称是否与医嘱相符。
2. 给药时间和次数是否与医嘱相符。
3. 药物剂量是否与医嘱相符。
4. 给药途径是否与与医嘱相符。

服药前要核对药物外盒上老人的姓名、药名和用法。帮助个别老人在服用药品上用图画或其他显著标示标注服用时问，防止老人错服。

服药时帮助老人坐起，用不能少于100ml的温开水送服，不能用茶、牛奶、豆浆来送服药物;对失智老人服药时应认真检查老人口腔，证实药已咽下方可离开；用药后应注意有无不适反应，如有不适反应及时向医生汇报。

液体药物应摇匀药液，避免药物沉淀影响给药浓度。

根据分级护理要求，提醒老人按时服用药物或协助喂药，意识不清的老人需将药物研碎后用水调匀喂服或用鼻饲管喂服。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 079—2017

|  |
| --- |
|  |

养老护理员服务质量考核标准

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

**养老院护理员服务质量考核标准**

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院养老护理员服务质量考核表格式及内容。

本标准适用于敦煌市社会福利院

1. 老护理员服务质量考核表

见表1。

表1 养老院护理员服务质量考核表

区（楼层） 员工 姓名 考核日期 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 考核内容 | | 评分标准 | 分值 | 得分 |
| 个人卫生 | 个人卫生 | | 员工头发凌乱有异味，指、趾甲未及时修剪、脸部有眼屎、流鼻涕、蓄胡须、未及时洗澡、有异味每发现一项扣1分，扣完为止 | 10 |  |
| 仪容仪表 | 衣着整洁得体 | | 每发现一次未穿工作服扣2分，工作服不整洁、禁天热赤臂敞襟露怀，有异味扣1分，发现当班人员打瞌睡、躺下睡觉和在床上睡觉一次扣2分，扣完为止 | 10 |  |
| 工作态度 | 态度和蔼，礼貌待人，用语规范文明 | | 用语粗俗发现一次扣2分，态度蛮横发现一次扣3分，在护理区内聚众议论，大声喧哗发现一次扣2分，争吵每发现一次扣3分，扣完为止 | 10 |  |
| 工作积极主动精神文明 | | 怕脏怕累怕麻烦的各扣1分，扣完为止。职工应积极参加各类学习，不断提高自身素质。如无正当理由不参加学习者，每次扣2分。服务不文明，服务态度不好，有投诉扣2分 | 10 |  |
| 遵守劳动纪律，坚守岗位，不干私活 | | 凡迟到或早退在半小时内的，扣1分，未请假或请假未准许而不到岗上班的，扣5分。矿工半天扣1分，矿工1天扣5分。擅自调班和擅自离岗、串岗、干私活、玩游戏、玩牌（含旁观者）、护理区内吃零食、吸烟、在非规定的时间洗澡、洗头、洗涤除工作服外的私人物品、洗私人的交通工具等每发现一项扣2分，不得在工作区域接待外人、私带外人来洗澡、留宿，洗衣服每发现一例扣2分，扣完为止。爱护设施和公物，如工作失误损坏公物的一次扣当事人3分。损坏公物按物品的造价赔偿。 | 15 |  |
| 服从安排，文明陪护 | | 服从工作安排和工作调动。上班期间每发生一次顶撞、辱骂现象扣5分，扣完为止。员工之间相互谩骂、打架，当月考核不得分发现一次罚款100元。发现护理员打骂、虐待老人，不按规定使用约束用具的一次性罚款200元，经警告仍无悔改的移交公安部门处理 | 10 |  |
|  | 擦洗身体 | | 每天定时给老人擦身、洗手、洗脚，发现一例老人身体、手、脚有污垢扣1分，扣完为止 ；   床单整洁，床下有杂物 床单有污垢不清洁不整洁发现一例扣1分，床下摆放多余杂物发现一次扣1分，扣完为止 | 10 |  |
| 护理质量 | 床头柜排放整洁，床下无杂物 | | 床头柜物品摆放不整洁、有多余杂物每发现一次扣1分，扣完为止 | 5 |  |
| 便器使用及清洁 | | 便器内外发现一次不清洁扣1分，使用后发现一次未及时撤离扣1分，未定时消毒发现一次扣1分，扣完为止 | 5 |  |
| 保持病人口腔清洁卫生 | | 病员口臭、面部有污垢不清洁发现一次扣1分，扣完为止 | 5 |  |
| 皮肤无新增破损、褥疮 | | 因未及时翻身或护理未到位，发现一例新增皮肤破损、新生褥疮、尿布疹扣3分，扣完为止 | 10 |  |
| 导管保持畅通无扭曲、无受压 | | 发现一次导管扭曲、受压、脱落扣5分，发现一次导管异常未及时报告扣5分 ；   保证老人体位舒适，及时翻身，如若发现一例老人体位不适扣1分；若发现一例需要翻身的老人，2小时未翻身扣2分 | 10 |  |
| 会阴部清洁干燥 | | 每发现一例老人会阴部有屎、尿、污垢未及时清理、异味每次扣1分，扣完为止；衣着整齐干净，每发现一例老人有污垢、有异味、不清洁扣1分，扣完为止 | 10 |  |
| 心理护理 | | 每一例不关心老人，不与老人沟通，不调节老人情绪的，不能做到想老人所想的扣2分，扣完为止 | 10 |  |
| 协助进餐 | 餐中 | | 每发现一例饮食温度不宜、喂饭姿势不正确、不耐心各扣1分。扣完为止 | 5 |  |
| 餐后 | | 餐后未及时撤走餐具或未及时清洗扣1分，撤去餐具后未及时清理床头柜扣1分，扣完为止 | 5 |  |
| 交接工作 | 交接班记录简单、清晰 | | 交接班时双方未交代清楚，或交班记录填写不明扣2分，交班记录作假扣3分，扣完为止 | 10 |  |
| 其他事项 | 不服从管理或影响本院声誉 | | 侵占老人伙食、物品。收受老人或其家属的礼品、礼金向老人或其家属借款。发现一次收多少罚多少，造成不良影响的扣10分，扣完为止 | 10 |  |
| 工作环境整洁、餐具卫生 | | 房内空气异味、卫生包干区地面、开关、床及床头柜、衣柜、餐边桌椅、电视机、洁具及扶手、热水瓶、布帘等房间内物品有污渍、灰尘，地面有积水、墙角有蜘蛛网等发现一处卫生不达要求，扣责任人5分 | 10 |  |
| 保证病员安全 | | 发生坠床、摔伤、走失、烫伤等意外事故（视情况而定），一般火警、失窃金额造成经济损失的，视情况作出经济赔偿 | 30 |  |
| 台账 | | 做好各类台账。少一项扣2分 | 5 |  |
| 合计 | | | | 200 |  |
| 特别奖励项 （加分项） | | 受到上级部门表扬的 | 在市级以上新闻媒体上受表扬的奖励100元 |  |  |
| 受到老人及家属表扬的 | 老人及家属赠送锦旗给团体或单人的，团体或个人奖励100元 |  |  |

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 080—2017

|  |
| --- |
|  |

总务部管理制度

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

总务部管理制度

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院总务部职责和工作要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 职责

总务部是本院行政管理及后期服务的中心，处于承上启下、组织实施的管理地位，是全院行政管理、后勤保障教务管理等工作的实施机构。

总务部负责明确全院各岗位职责，确定工作标准和目标，规范工作程序，做到有章可循，有则可依，及时传达领导的决定，协调各部门之间工作，保障院整体工作正常有序进行。

1. 工作要求

负责本院内水、电、房公用设施的管理，物资的采购发放、基建维修、车辆管理等工作，及时向院领导提供设施、物资使用情况的信息和建议。

督促和检查院区环境卫生、安全管理及院民个人卫生。做好除害灭病工作。

带领财务室做好院内固定资产登记工作。严格落实各类物资领发签批制度，督促检查仓库保管员严格履行物资进出库手续。

带领办公室人员处理院内日常行政事务，定期组织职工及院民召开会议，安排阶段性工作，收集整理意见建议，协助制定本院发展规划。

编制全院美化、绿化工作规划，并组织实施。

完成领导交办的其他工作任务。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 081—2017

|  |
| --- |
|  |

餐饮部管理制度

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

餐饮部管理制度

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院餐饮部职责和工作要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 023 食品安全管理标准

Q/DHFL 042 食堂设备安全操作标准

Q/DHFL 058 膳食服务流程

Q/DHFL 087 食堂管理规范

Q/DHFL 101 餐饮部部长工作职责

Q/DHFL 107 炊事员工作职责

1. 职责

餐饮部负责明确制定和明确餐饮部工作人员管理制度和岗位职责，确定工作标准和目标，组织和实施餐饮工作正常有序进行。

餐饮部工作人员职责应符合Q/DHFL 101、107、058要求。

1. 工作要求

负责本院食堂管理、膳食制作与提供、食堂设施设备的管理与操作、食品安全管理等工作，应符合Q/DHFL 023、042、058、087要求。

督促和检查食堂卫生、安全管理及餐饮用品的消毒杀菌工作，保证食品卫生安全。

负责定期组织餐饮部职工及院民召开会议，听取院民对餐饮工作意见，收集整理意见、建议，制定餐饮计划，安排阶段性工作。

负责定期组织餐饮部职工体检，凡有疾病不适宜在食堂工作的的人员，上报主管领导调离岗位。

组织餐饮部工作人员开展业务知识学习及操作技能训练。

完成领导交办的其他工作任务。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 082—2017

|  |
| --- |
|  |

护理部管理制度

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

护理部管理制度

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院护理部工作要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

MZ/T 008老年人社会福利基本规范

1. 目的

明确责任，确定目标，工作中做到有章可循、有法可依，全面指导部门的工作，以达到高标准、高水平的服务，使住养人员得到更好的照料，身心健康发展。

1. 工作要求

在院长指导下，按照MZ/T 008标准要求做好本部门工作计划的制定并组织实施。

对本部门职工进行精神文明教育和职业道德教育，按照本院“六不准”规定，全心全意为院民服务。

检查、考核本部门职工做好日常护理、安全管理及本区域的卫生，保持室内外卫生整洁、无异味，做好消毒工作。

负责对每个院民建立健康档案，熟悉院民的身体状况，制定相应的护理计划。

及时掌握院民的心理状况、组织开展文化娱乐、体育健身等活动，丰富院民的精神文化生活。

发现矛盾及时调解，教育引导院民之间搞好团结，以院为家，营造和谐氛围。

遇有重大问题和职权范围外的事宜，及时向领导汇报解决。

完成领导交办的其他工作任务。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 083—2017

|  |
| --- |
|  |

康复部管理制度

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

康复部管理制度

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院康复部管理制度。

本标准适用于敦煌市社会福利院

1. 目的

为进一步明确责任，确定目标，做到有章可循、有法可依，指导部门的全面工作，以达到高标准、高水平的医疗服务质量，使住养人员得到更好的照料，身心健康发展。

1. 工作要求

遵守医德规范，热情接待患病的院民，应遵循“一切为了院民”的遵旨，不准谩骂、侮辱、讥讽患病的院民。

贯彻预防为主的医疗方针，经常向院民宣传卫生常识，季节性传染疾病的预防知识。

定期对院民进行体检，为院民建立健康档案，做好健康记录，及时了解和掌握老少院民的健康状况，关心他们的健康，安排儿童预防接种等工作。

关心患病院民，根据病情，提出治疗、休息和增加营养，开病号饭等建议与意见，研究院民心理卫生，逐步开展院民心理障碍的疏导。

对入住老人、孤儿进行功能评估，并制定康复训练计划。

对护理员的工作给予指导，定期组织开展业务培训、岗位大练兵等活动。

完成领导交办的其他工作任务。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 084—2017

|  |
| --- |
|  |

内部事务管理规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

内部事务管理规范

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院工作人员职责、院务管理委员会工作制度、入住须知、老人申请入院流程、来宾登记制度和外事接待制度。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 福利院工作人员职责

服从院领导分工，热爱本职工作，树立亲情管理，本着一切服务于老人，一切为了老人的的服务理念，更好的为老人服务的思想。

自觉遵守院内规章制度，不擅离职守，有事请假，有病请假，必须得到领导批准。

认真做好院民的日常服务，对病人要按照要求落实护理工作；做到不怕脏，不怕苦，不怕累，文明待人，周到服务。

协助院领导及时调解院民中发生的矛盾与纠纷，教育院民以院为家，做院民的贴心人。

不得以工作之便，向院民推销或介绍任何产品，一旦发现严肃处理。

负责区域内的清洁卫生，做到卫生天天打扫，内务日日整理，东西摆放整齐统一，保持院容整洁美观。

协助院民搞好个人卫生，经常为院民洗晒衣被，做到勤换洗，不漏洗，不丢失和不发错。以养成良好的卫生习惯，促进院民身心健康。

搞好安全保卫工作，夏季要做好防暑降温，冬季要做好防寒保暖，搞好换季衣、被的更换，以及防火、防盗等工作。

1. 院务管理委员会工作制度

福利院设立院务管理委员会，实行院长领导下的院务管理委员会负责制，院务管理委员会由院长、副院长和院民代表5至7人组成，院民代表不得少于三分之一。

院务管理委员会的主要职责：

* + 1. 协助院长做好管理工作，及时调解院民之间的矛盾纠纷，决策福利院管理中的重大问题，制定福利院年度工作计划，监督院长落实各项工作，检查监督、民主评议管理人员的工作，制定和完善各项规章制度。
    2. 院务管理委员会实行“一事一议”制度，每半月召开一次院务管理委员会全体成员会议。
    3. 院务管理委员会的每个成员都要紧紧围绕福利院的管理和发展，以“务实求实”的精神，认真负责搞好各自分管的工作。
    4. 院务管理委员会贯彻落实福利院工作计划，并结合福利院的实际情况，研究制定出具体可供操作执行的办法。

1. 敦煌市社会福利院入住须知

入院条件：无精神病、无传染病的老人、残疾人、孤儿、弃婴。

入住手续：

* + 1. 首先到市级以上医院进行体检。
    2. 项目：胸透、血糖、心电图、肝功、化验单。体检结果出来后，家属持以上全部检查结果到本院护理部进行审核。(近期一个月内的，如复印件加盖医院公章)
    3. 经本人、监护人双方同意后填写入住对象申请表，需加盖本人所在乡镇及村（居）委会公章。
    4. 入住人员家属中，应协商确定一人作为监护人并与本院签订《入住协议》。通讯地址及电话应详细填写，确保第一时间取得联系。如地址和电话有变应及时告知福利院。
    5. 入住人员外出须在门卫登记，并告知当班工作人员，方可外出。
    6. 本院依据入住人员身体状况及实际情况分配房间。
    7. 入住人员要爱护公共财产、节约水电、禁止存放易燃易爆物品和使用电磁炉、电热杯等大功率电器设备，一经查出，全部没收。
    8. 探视人员未经批准不能擅自留宿。
    9. 入住人员要互相关心、团结有爱，积极参加福利院组织的各项公共活动。

1. 老人申请入住流程

见图1。

老人或家属提出入住申请

评估小组对老人作出评估

（如老人行动不便，可上门进行评估）

评估合格后，根据老人的身体状况、需护理的级别轮候床位。

体检合格后，办理入住手续。

院方准备好床位后，通知老人体检

老人入住

图1 老人申请入住流程图

1. 来宾登记制度

设内、外宾登记册各一本，分别进行登记。

内宾登记项目包括姓名、单位、联系地址、电话。

外宾登记项目包括姓名、国籍、联系地址、电话。

集体来访，内宾只登记负责人，外宾逐人登记。

1. 外事接待制度

要了解来访者的姓名、国籍、来访起止时间、人数、基本背景资料、护照号码、来访目的等情况。

办公室组织协调有关部门，落实接待计划。

办公室人员接待并陪同参观。

严格遵守我国法律、法规和本院的规章制度，未经允许不得照相、摄像。

接待要热情、周到，对影响大的活动及时宣传报道，安排宾主合影。

接待过程严格执行保密制度和来宾登记制度，做好登记工作。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 085—2016

|  |
| --- |
|  |

印章管理规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

印章管理规范

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院印章管理规范具体内容。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 管理要求

印章的使用

* + 1. 公章由办公室主任保管。各部门需要盖公章的文件、通知等，须到办公室领取并填写《印章使用申请表》，由院长核准，并在《印章使用申请表》中签字，涉及到人事调动盖章的，还需民政局局长同意。
    2. 法人私章：法人私章由本人保管，主要用于银行汇票、现金支票等业务，使用时凭审批的支付申请或取汇款凭证方可盖章。
    3. 财务章：由出纳保管，主要用于银行汇票、现金支票等需要加盖银行预留印鉴等业务或发票上使用，发票专用章主要用于发票盖章，发票专用章由财务部门专人保管。
    4. 各类印章的使用登记薄要由专人严格保存管理，不得损毁或遗失。

印章的废止、更换

* + 1. 废止或缴销的印章应由保管人员填写《废止申请单》，由院长核准后交由民政局下属的民间组织管理局统一注销。
    2. 遗失印章时应由印章保管人员填写《废止申请单》，由院长核准并签批遗失处理办法后，交由民政局下属的民间组织管理局批示处理，如遗失本单位基本印章时必需按规定登报申明。
    3. 更换印章时应由印章保管人员根据相关文件填写《废止申请单》，经院长核准后，交由民政局下属的民间组织管理局批示更换。

印章保管人的责权

* + 1. 对于印章管理，采用的是分散管理相互监督的办法。办公室主要职责是对印章的使用进行合理性管理，而印章保管人具有使用、监督、保管等多重责任与权力。
    2. 公章、财务章的保管人无独立使用权力，但具有监督及允许使用权力，因此公章、财务章的保管人对印章的使用结果负主要责任，经手人则负部分责任；未经审批同意擅自使用的，保管人对使用结果负全部责任并按有关规定进行处分。
    3. 法人私章的保管者是法人本人，既是保管者又是使用者，但其无独立使用权力，需依据财务部负责人审批的支付申请或取汇款凭证方可使用，否则负全部责任。
    4. 严禁公章、法人私章独立带离单位使用，保管人如遇需带公章外出办事使用时，需与办事人一同前往或指派代表一同前往。办理工商年检等事务，需将表格带回单位盖章。
    5. 本单位印章只适用于与福利院相关业务，不得从事有损单位利益之行为。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 086—2017

|  |
| --- |
|  |

会议管理规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2017 - 07 - 01发布

2017 - 08 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

会议管理规范

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院会议管理规范。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 内容

会议的组织

* + 1. 院内会议由院长、副院长组织主持；
    2. 会议类型：每周五职工例会、院民全体会议、年（半年）度工作总结会议；
    3. 主持人负责会议组织、议程的拟定；
    4. 会议准备：会议主持人提前做好会议安排与准备，提前通知各参会人员，提醒会议发言人做好发言稿，服务人员做好会议材料、设施、招待准备，并与主持人沟通以期达到的会议目标。

会议要求与纪律

* + 1. 确定会议类型，做好会议记录；
    2. 确定会议召开时间及会议需要时长，主持人、会议记录员须提前五分钟，参会人员不准迟到、早退，不得无故缺席，有事要向院领导请假；
    3. 要求所有参会人员自觉维护会场秩序，不交头接耳，不随意走动，不接打手机，并将手机设置为静音状态；
    4. 负责会议记录人员必须用专用的会议记录本进行记录：会议时间（起止时间格式年/月/日/时/分）、会议地点、主持人、记录员、出席者、实到人数、会议内容等；
    5. 各参会人员要自带工作笔记本认真做好会议记录；
    6. 主持人会议中要把握主题，适时引导，鼓励发言；
    7. 参会人员尽可能使用普通话，参与讨论人员要草拟发言提纲，每个人都要相互倾听、尊重对方意见，不得打断对方发言，更严禁出语伤人；
    8. 会议结束，记录员整理会议记录。

会议基本内容

* + 1. 职工例会

召开时间：每周五下午召开，特殊原因需要变更时，由院长另行通知；由院长主持，办公室人员负责召集并做好会议记录。全体职工参加；

会议内容：

* + - * 1. 各中层领导汇报一周的工作情况，提出工作中发现的问题和改进建议；
        2. 职工提出在工作中发现的问题和解决建议；
        3. 院长对工作协调、督促、指导及问题处理意见；
        4. 院长安排下周的工作任务。
    1. 院民全体会议

召开时间：视情况由院长临时通知。院长主持，办公室人员记录。全体院民、职工参加。

会议内容：

* + - * 1. 院民反映在日常生活中遇到的困难及问题；
        2. 强调安全、卫生、饮食等问题，提高院民安全意识；
        3. 对表现较好的院民提出表扬。
    1. 年（半年）度工作总结会议

召开时间：

半年工作总结会议：每年7月份（具体召开时间办公室负责通知）

年终工作总结会议：每年元月份（具体召开时间办公室负责通知）

院长主持、办公室人员记录；全体职工参加。

会议内容：

* + - * 1. 总结年度工作完成情况、存在的问题，进一步改进措施。
        2. 表彰先进、批评落后。
        3. 安排下（半）年度工作目标。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 087—2016

|  |
| --- |
|  |

食堂管理规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

食堂管理规范

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院食堂管理制度、食堂工作人员服务要求、砧板岗位职责、炉头岗位职责、库房管理、粗加工间操作流程和操作间操作流程。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 101 餐饮部部工作职责

Q/DHFL 107 炊事员工作职责

Q/DHFL 042 食堂设备安全操作标准

1. 食堂管理制度

餐饮部部长指定专人负责食堂的炊具和公共物品的保管，餐饮部部长应符合Q/DHFL 101要求，进出物品要登记造册，损坏和消耗物品须经院长同意后方可报损。

米、面、油、蔬菜、调味品等生活用品应存放在专门的保管室内，由专人保管，不得乱摆乱放，确保食品质量安全。

严禁购买和使用腐烂变质食品，灶具和餐具要勤消毒，生熟食品要分开存放。

安排好膳食，做到荤素搭配，按时供餐和就餐。

管理人员要认真记好伙食账，伙食费用按季度结算公布。

每月召开一次由院民代表和管理人员组成的座谈会，认真听取意见建议，改进膳食结构，提高饭菜质量。

炊事人员要经卫生部门进行体检，体检合格后持证上岗。

除过送餐服务的老人，所有人员必须在餐厅就餐，不得在宿舍就餐。

1. 食堂工作人员服务要求

树立全心全意为供养人员服务的思想，刻苦钻研烹调知识，不断提高烹调技术。

虚心接受膳食管理委员会的监督，倾听住养人员意见，勤俭节约，精打细算，不断调剂好伙食。

穿戴工作衣、帽上班，搞好餐厅、伙房内外的卫生工作，保持室内外环境整洁。劝阻非食堂工作人员进入伙房内，防止发生意外。

严格执行食品卫生和食品安全规定，防止食物中毒事故的发生。

负责食品仓库、厨房、餐厅内食品、物资、设备、公用餐具、厨具的管理。

1. 砧板岗位职责

负责洗菜及切菜

* + 1. 洗菜时，蔬菜要去掉老、坏、黄叶和菜头，瓜果要去皮洗净，不能留有沙、虫及其它杂质，但不能因过分的干净而出现浪费。
    2. 蔬菜的清洗必须经过清洗，浸泡，过水三个程式。洗好的菜必须用卫生干净的用具装好，不得接触地面，垃圾要及时清理。禁止使用腐烂变质的蔬菜及鱼类、肉类及其它食品。
    3. 必须先洗好菜后再切，切菜前应把刀、砧板、盆、桶等用具洗净、消毒。刀和砧板等工具用完后应洗净放回原位置（每周定期用沸水蒸煮消毒）。
    4. 切菜时应配合好厨师工作，按厨师要求切菜、配菜，按时供应。
    5. 前处理工作完成后，要即时清理排水沟的杂物。

负责供餐工作

* + 1. 在完成洗菜、切菜工作后，全组应做好供餐准备。
    2. 供餐前应准备好饭、菜、汤及供餐用具，穿好工衣、围裙，戴好工帽、口罩及一次性手套。
    3. 供餐结束后，要把剩肉及时放进冰箱冷藏，未用的蔬菜应妥善保存，生熟必须分开放置。

负责三台（供餐台，放菜台，切菜台）及洗菜池的清洁工作，此外，应把货架及蔬菜摆放整齐。

参加每周一次的食堂大清洁工作。

负责食品留样。

1. 炉头岗位职责

负责食堂的炒菜工作，应符合Q/DHFL 107要求，操作食堂设备应符合Q/DHFL 042要求。

* + 1. 烹调前要清洁锅、铲、勺等用具，对配料、肉类、蔬菜要进行复检，不得使用不干净、变质、变味的食品。
    2. 要节约用料，不断根据上餐反馈的资讯调份量及味道。烹制的食品必须熟透，不能烧焦烧糊，要咸淡适中。

在冷天或可能出现过量的情况下，应采取少量多锅的办法炒菜，以保证热菜的供应及减少浪费。

参加每周一次的食堂大清洁工作。

约束组内人员遵纪守法，保证灶台安全卫生，整齐。

协助供餐，在可能出现菜源不足时应立即做好增加炒菜的准备。

负责冰柜的清理以保管冰冻食品，应确保食品的卫生和合理使用，杜绝食品的长时间积压不用现象。

负责调味台的摆放。

1. 库房管理

库房管理员负责入库货物的验收，保管及发放工作。

货物入库

* + 1. 认真验收，查核货物的数量、质量、保存有效期等。符合要求的方能入库。
    2. 及时登记账卡，每天结出数量合计数。

库存保管

* + 1. 合理利用仓库条件，分门别类保管好各类货品。
    2. 做到先进先出、防止积压变质。

发放管理

* + 1. 直入厨房：以收货验收后直接入厨房的鲜活食品、蔬菜等，凭经厨师长签字的“收货单”数量标准直拨。
    2. 仓库发放：厨房各班组必须填写领货单，经餐饮部部长签字认可后出货。

1. 粗加工间操作流程

准时、准点上、下班签到，更换工作服；

进加工间前互检服装是否干净，是否有异物（头发）；

参加每天班前例会，认真听取领班对全天工作的安排，以及注意事项；

按餐饮部部长的指挥加工原材料（保证加工的数量与质量）；

在加工菜时，做到操作台面无污物、污水，保证脚底下的卫生；

将加工好的菜，按要求盛放，但必须提前检查盛放器具的卫生，不得有杂物、异味；

加工好的菜必须按要求分类码放整齐；

洗菜时做到无黄叶、泥污、根、茎等，带淀粉的菜必须得把淀粉洗净，用水浸泡；

在切菜时必须认真观察菜品中有无异物；

加工葱、姜、蒜做到先洗后切；

在加工鱼、肉时，做到操作台面无污物、污水，保证脚底下的卫生；砧板要按要求使用；

将加工好的肉，按要求盛放，但必须提前检查盛放器具的卫生，不得有杂物、异味。码放时必须离地；

加工好的肉必须按要求分类码放整齐；

在切肉过程中，必须认真观查肉中有无异物（猪毛等）、有无异味；

每天必须将送来的鲜肉进行清洗并及时入库；

夏季加工肉时随加工随入库，以保证肉的新鲜度；

严格按照计划加工肉品；

在工作时严禁挠头或摘工作帽；

在更衣室进行更衣,严禁穿工服进入宿舍、卫生间等非工作场所；

加工过程中严禁打闹，严禁将刀扎入菜墩（违者重罚）。

1. 操作间操作流程

按工作计划计算出所需米面的出库量准确提取，确保无浪费；

米饭内不得出现玻璃、钉子、沙子、头发、虫子等杂物，米饭不得过软、过硬、夹生；

操作间的工具、用具、机器设备要保持清洁卫生，码放整齐，不得有异味，更不可发生霉变；

保持操作间的地面、墙面、玻璃、垃圾桶、排烟罩的清洁卫生；

安全生产，正确使用机器设备，蒸箱及时加水；

安全第一，正确使用煤气及各种厨房设备设施；

按要求制作各种菜肴，不得使用腐烂变质过期的原材料；

器皿、工具、用具做到生熟分开；

过油时应注意肉的熟嫩程度，控制油温，焯蔬菜时要注意菜的生熟程度，要做到现炒现滑，现焯现炒，保证菜的质量；

厨房内所有的原材料一定要做到码放整齐，一律上架，不得与地面接触；

必须做到节约用油、用水、调料，不得浪费；

保持灶间地面、墙面、案台、料理台、排烟罩、炉灶、工具、用具、及下水道的清洁卫生；

厨房用具必须专用，不得与其它加工间的用具混放；

每天由专人负责厨房的卫生，保持地面、台面干净整洁。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 088—2016

|  |
| --- |
|  |

政务公开细则

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

政务公开细则

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院政务公开细则，具体包括政务公开工作责任制度、政务公开预审制度、政务公开的评议制度、政务公开的反馈制度、政务公开备案制度、政务公开监督制度。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 政务公开工作责任制度

单位主要领导对政务公开工作负全面领导责任；分管领导对其职责范围内的政务公开工作负直接领导责任；各职能岗位对本岗位的政务公开工作负责，形成一级抓一级，层层抓落实的责任体系。

政务公开的基本程序是：提出、审核、公开、评议、反馈。对外公开内容：首先必须由相关职能岗位根据政务公开的目录编制形成书面公开材料，经岗位负责人审核后，提交院政务公开审议小组审议；审议小组讨论通过方可进行公示。

对推行政务公开工作不力或不称职的人员给予批评教育，必要时给予效能告诫；造成严重后果的，要追究行政责任。

1. 政务公开预审制度

成立政务公开审议小组，负责本院政务公开内容预审工作。

公开内容预审工作坚持依法规范、客观真实、注重实效、形式和范围适当的原则。

院政务公开审议小组负责对本院政务公开的内容、形式、时间等事项进行审核。政务公开预审应着重把握：公开内容是否属于保密范围；产生的过程是否公正、合理；公开事项决策过程是否民主、科学；公开内容是否真实、可信。

1. 政务公开的评议制度

成立院务公开评议小组，负责院务公开的民主评议工作。

民主评议的内容是对全院工作人员实施政务公开情况进行评价，评价的内容包括应公开的内容是否公开、公开各项制度的执行情况、政务公开的成效等。

要通过适当形式收集社会各界及广大服务对象对我院政务公开工作的意见和建议。

要通过民主评议活动，促进我院政务公开不断规范和完善，更好地为民政对象服务。

1. 政务公开反馈制度

院政务公开领导小组办公室设立政务公开意见箱和监督电话，广泛征求服务对象和社会各界人士对政务公开的意见和建议，及时解答群众和社会各界人士提出的问题，纠正公开工作存在的问题，并通过各种形式给予反馈。

1. 政务公开备案制度

中央、省、市有关政务公开的文件；

本院贯彻落实中央、省、市政务公开精神的文件；

本院上报市民政局的政务公开材料；

本院在院政务公开栏上的公开资料；

各责任小组开展监督、审议、评议的资料；

通过新闻媒体、电子网络及其他形式与载体公开的资料；

发布公益性广告备查资料，及其他与政务公开相关的图片、资料。

1. 政务公开监督制度

院公开办每年至少组织一次政务公开工作情况的监督检查，有特殊情况随时督查。

对新闻媒体的批评性报道，以及群众通过媒体反映本系统有关政务公开及相关问题的，在5个工作日内开展调查、核实、处理并反馈。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 089—2016

|  |
| --- |
|  |

院民医药费报销管理办法

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

院民医药费报销管理办法

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院院民医药费报销管理办法。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 内容

门诊医疗费报销严格按照《五保供养条列》的文件规定执行，在规定范围内据实报销。

院民在门诊看病必须向分管领导报告，经院长同意后，由护理员陪同到指定的医院就医，押金由福利院代缴，出院后指派专人负责结账和报销。

院民住院必须到指定的医院治疗，如果院民不向福利院管理人员报告，私自在非定点医院治疗的，费用原则上由自己负担。

院民因打架斗殴、喝酒、自残等原因发生的医药费用，福利院不予报销。

福利院每年向每一院民建立医药费门诊报销账户，院民报销的费用不能超过市民政局规定的报销标准，超过的费用由自己负担。

需住院治疗的必须报院长同意后方可进行住院治疗，否则费用自理。

医疗费的报销以年度为单位, 原则上不跨年度报销。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 090—2016

|  |
| --- |
|  |

职工文明行为规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

职工文明行为规范

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院职工文明行为规范。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 内容

行政人员

熟悉本职，合理调配；对外接待，热情谦虚；勤俭持家，心系单位；服务一线，方便他人；本职技术，精湛熟练；全面服务，协调周到；养护绿化，美化环境；设备完善，维修到位。

医护人员

救死扶伤，竭尽全力；高尚医德，牢记心里；博览群书，钻研医技；精益求精，耐心仔细；奉公守法，不谋私利；团结协作，文明行医；操作规范，护理细心；开拓创新，不断进取。

财务人员

忠于职守，严格把关；坚持原则，不循私情；严守财纪，账目清楚；严以律己，廉洁奉公；精打细算，当家理财；认真服务，做好参谋。

护理员

细心观察，精心护理；耐心贴心，胜似亲人；天天一清，整齐清洁；文明护理，和蔼可亲；对象利益，不占丝毫；问寒问暖，热情周到。

驾驶员

操作规程，认真执行；交通法规，严格遵守；坚持制度，按章出车；避免事故，确保安全；车容车貌，保持洁净；送货取料，轻捷清楚。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 091—2016

|  |
| --- |
|  |

文化活动室管理制度

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

文化**活动室管理制度**

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院文化活动室活动内容、开放时间、入室须知以及管理员职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 054 文化娱乐服务标准

1. 文化活动室活动内容

使用电视、音响设备开展娱乐活动。

开展棋牌活动，棋牌活动主要包括象棋、围棋、五子棋、跳棋、扑克、牛九、麻将等。

1. 文化活动室开放时间

每天均正常对外开放。

具体时间为上午8：00——12：00、下午13：00——晚22：00。

1. 文化活动室须知

注意仪表，谢绝穿拖鞋入内。

注意环境卫生，不随地吐痰、乱扔垃圾。

爱护公物，保持室内器材完好无损。故意损坏公物并造成损失的按价赔偿。

禁止吸烟，共建无烟活动室。

文明活动，严禁赌博或变相赌博。

1. 护理员职责

护理员组织老年人开展文化娱乐活动应符合Q/DHFL 054要求。

配合保洁人员打扫室内卫生，做好通风消毒工作，管理室内花卉，定期浇水，营造温馨环境。

指导老人正确操作电视及音响设备，注意用电安全，棋牌活动结束后，整理好放回原处，保持活动室干净整洁。

如有志愿者来院义演活动，配合后勤人员调试音响设备、布置演出会场，组织老人有序就坐。

制定活动计划，定期组织开展棋牌赛事活动，丰富老人文化生活。

严格请销假制度，按时上下班，确保活动室正常开放。

加强棋牌技术学习及训练，熟悉棋牌技术，鼓励老人参加活动。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 092—2016

|  |
| --- |
|  |

图书借阅管理制度

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

图书借阅管理制度

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院图书室工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 工作要求

本院图书室出借书籍仅限本院院民和工作人员，非本单位人员谢绝出借。

工作人员借阅工具书，用毕应及时归还，借阅时间可稍长些，借阅其他书籍最长不超过一个月。

要爱护书籍，如有损坏者，按规定赔偿，如有遗失，按原价2----3倍赔偿。

要保持图书室清洁卫生，在阅览室阅读图书室，不乱抛纸屑、果壳，不得随意吐痰、保持阅览室安静，禁止喧哗。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 093—2016

|  |
| --- |
|  |

健身房管理制度

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

健身房管理制度

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院健身房管理要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 工作要求

凡使用健身房的人员，应严格遵守健身器材使用规则，在熟悉器械性能的情况下进行操作。

老年院民和儿童使用，必须要有工作人员培同，严格按照使用规则进行健身训练，防止发生意外。

要保持健身房的卫生，不得在健身房内吸烟，不随地吐痰、不乱扔纸屑，不得把食物带进健身房。

上健身器材时，必须拖鞋练习，不准在室内做与健身无关的事。

管理人员应严格管理制度，健身房的健身器材仅本单位职工健身和院民做康复训练使用，不对外开放，所有人员必须爱护健身器材，经常检查健身器材状况，发现故障应及时维修，确保使用安全。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 094—2016

|  |
| --- |
|  |

康复室管理制度

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

康复室管理制度

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院康复室管理要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 管理要求

进入室内应脱鞋，并将鞋物摆放整齐。

有秩序地出入室内，讲文明，讲礼貌，不准拥挤。

在康复指导员的指导下开展训练，不得随意变动室内设备的安放位置，爱护活动器材，轻拿轻放，用后放回原处，摆放整齐。

有针对性地指导住养人员使用康复器械，训练过程中，提醒住养人员不做危险动作，安全地进行康复训练。

保持室内肃静，不允许住养人员在室内追跑打闹、大声喧哗等。

经常检查活动器械使用情况，做好活动器械保养、维修工作，杜绝事故隐患。

认真做好训练室使用及住养人员训练情况的记载。

未经许可外人不得随意入室活动。

保持室内卫生，禁吃零食、吸烟、随地吐痰、乱扔果皮纸屑。

爱护室内设施，不破坏、不污损，如有损坏，照价赔偿。

离开前自觉关锁门窗，切断电源。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 095—2016

|  |
| --- |
|  |

开水房管理制度

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

开水房管理制度

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院开水房的正常生活用水及供水设施维护要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 开水房管理制度

开水房由专人负责做好开水设备管理和卫生保洁工作。

总务部做好节约用水宣传，督查工作。

开水房内打水应当文明有序，稳重耐心。

开水系统为智能控制，打完开水后及时关闭龙头，正确使用设施，预防烫伤，坚决制止一切浪费现象。

遵守公共场所卫生防疫规定，开水房内禁止随地吐痰，冲洗餐具等不卫生行为，严禁在开水房内洗衣服等其它物品。

安全部人员负责开水房内部设施的日常维护、检修，确保净水设备正常运转。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 096—2016

|  |
| --- |
|  |

洗衣房管理制度

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

洗衣房管理制度

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院洗衣房管理职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 043 洗衣设备安全操作标准

1. 工作要求

准时上下班，严格执行考勤制度，工作时间不得擅自离职。

工作时间不准做私事，私人洗涤。

未经允许禁止外部人员非公事进入洗衣房。

禁止任何人（包括外来人员）在洗衣房吸烟。

规范使用机器设备，禁止违章操作。

禁止将洗衣房内的各种物品带出私用。

保持洗衣房清洁卫生，坚持每日班后清扫制度。

洗衣房室内及设备每周消毒一次。

每月为老人清洗备品两次，此备品仅限于我院所配发的床单，被罩，枕巾，床盖等。

接收送洗衣物时，工作人员应做好标签或相应记录，发放送洗衣物时，由领取人确认无误后签字。

接收送洗衣物时，洗衣工必须认真检查衣物，如若发现破损现象，应登记并让送洗人签字确认。

按照工作程序与质量标准，完成每天水洗任务。

根据类别与干净程度，合理选择使用原料，减少成本费用。

根据衣物种类面料性能，选择合适的温度、水位及洗涤程序，操作洗衣设备应符合Q/DHFL 043要求。

分检查看衣物再进机，按规定分机洗涤，严禁串色混洗。

严禁过载欠载违规洗涤，严禁进出机用力违规拉扯衣物。

严禁擅离工作岗位，注意机器清洁及保养，烘干机及时清整毛绒。

下班及时准确关闭水、电，打扫卫生。

各项条例严格遵守执行，违反每条按20-50元处罚，情节严重造成重大损失者承担相应的赔。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 097—2016

|  |
| --- |
|  |

院民综合素质评比标准

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

院民综合素质评比标准

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院院民综合素质评比具体内容。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 院民守则

遵纪守法，遵守国家的法律、法规和社会公德，遵守本院各项规章制度，服从管理，不侮辱打骂、诬告陷害工作人员，不无理取闹。

外出走亲访友履行请假登记手续，不经院方同意，不得私自外出。

积极参加有利于健康的社会活动，不赌博，不酗酒滋事，不参与封建迷信活动，不传信任何邪教组织言论。

积极参加院内力所能及的劳动，自觉锻炼身体，促进身体健康。

保持和维护环境的整洁卫生，不随地吐痰，不乱丢杂物，不随地大小便，生活用品摆放要服从院里统一规定。

以院为家，热爱集体，爱护公共财物，积极参与院内事务管理和集体活动。

团结友爱，互相关心，互相帮助，不吵架，不打架，不说不利于团结的话，不做不利于团结的事。

不大声喧哗，讲文明，讲礼貌，树立良好个人形象，争做文明院民。

讲究个人卫生，勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、勤理发、勤洗衣服。保持健康良好的精神状态。

不浪费粮食，反对暴饮暴食、倒饭倒菜、铺张浪费。节约用电、用水。

不私拉乱接电源，不在宿舍内自设炉、灶做饭和烤火取暖，不躺在床上抽烟,以防失火、触电等安全事故的发生。

不携带、存放农药等有毒物质和易燃易爆物品、管制刀具、铁棍等。

院民不得私自住宿或转让、调整床位。

1. 院民综合素质评比方法

院民综合素质评比实行百分制，根据院民在讲究卫生、团结互助、遵守院规、参加劳动、文体活动五个方面的日常表现按周打分，依据每周得分情况在综合评比栏中贴不同颜色的小旗。

讲究卫生占25分，团结互助、遵守院规、参加劳动各占占20分，文体活动占15分，总计为100分。

90分——100分为红旗（优），80分——89分为粉旗（良），70分——79分为黄旗（合格），70分以下无小旗（不合格）。

根据以上评分，每月进行一次明星岗评选，分别评出卫生、互助、劳动、文艺方面的明星岗，在公示栏贴照片展示。

每位院民在年终综合评比中每周均为红旗的评为优秀，综合评比中每周为红旗或粉旗且小旗总数中红旗占多数的评为良好，其他不得奖。

经综合评比结果为优秀的每月奖励50元，评比结果为良好的每月奖励30元。

1. 院民综合素质评比内容

讲究卫生方面包括：讲究个人卫生，每天刷牙、洗脸、洗手、洗脚、勤理发、勤剪指甲、勤洗衣服、勤洗澡、整理床单被褥等；保持室内舒适、干净整洁、房间无异味；爱护公共卫生，不随地吐痰，不乱扔垃圾杂物。

团结互助方面包括：团结友爱、互帮互助、与人为善、不吵架打架、不说不利于团结的话、不做不利于团结的事。

遵守院规方面：以院为家、热爱集体、爱护公共财物、不传信任何邪教活动、不酗酒滋事、自觉遵守院内的各项规章制度。

参加劳动方面：积极参加力所能及的劳动，爱护他人劳动成果。

文体活动方面包括：积极参加有利于健康的社会活动和集体活动，自觉锻炼身体。

1. 评分标准

卫生活动方面

* + 1. 个人卫生方面，做到“五勤”：勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、勤理发、勤换洗衣服；未做到者发现一次记扣2分。
    2. 院民房间物品必须摆放整齐、做到床单被褥干净、摆放整理整齐，否则发现一次记扣2分。
    3. 讲究公共卫生，不随地吐痰，不乱扔果皮，不乱倒垃圾，不随地大小便，每发现一次违规的记扣2分。

团结互助方面

* + 1. 要互相团结、互相帮助，不要相骂打架,发现一次在院内高声喧哗、影响院民休息的，记扣2分；发现打架斗殴的记扣5分。
    2. 入住的院民有年龄之差、身体状况之别，必须开展互助活动。年龄相对轻一点、身体条件相对好一点的要帮助关照年龄高、身体差的供养对象。发现一次互不帮助的记扣2分。

遵守院规方面

* + 1. 按时参加各类学习，每周星期二为院民集中学习日，无故不参加的每次记扣2分；自觉遵守本院作息时间，早起早睡，养成良好的个人习惯，每发现一次违规的记扣2分。
    2. 院民外出必须写书面请假条，发现一次私自外出记扣3分，没按时归院的又没有向管理人员续假的记扣5分。
    3. 爱护公共财产设施，有意损坏财产的除按价赔赏，记扣5分。
    4. 院民不得将院内物品私自带出，发现一次记扣3分。
    5. 不传信任何邪教活动、不酗酒滋事，每发现一次记扣3分。

参加劳动方面

按福利院分配的卫生区域认真打扫卫生，如有打扫不彻底、不干净的，每发现一次记扣2分，发现一次没有打扫的记扣5分。

公益活动方面

积极参加有利于健康的社会活动和集体活动，无故不参加的每次记扣5分。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 098—2016

|  |
| --- |
|  |

院长工作职责

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

院长工作职责

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院院长的工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 工作职责

在民政局的领导下，负责福利院的全面工作，结合单位实际，制订本院切实可行的发展规划和工作计划，并组织实施，定期布置、检查、总结全院工作。

主动及时经常向主管局领导汇报工作情况和工作计划，确保上下互通，密切配合，做好工作。

定期组织召开全体职工会议，安排部署各项任务，研究解决工作中的各种问题。

组织职工学习政治理论、业务知识和科学知识，对职工进行业务培训和技能培训，提高干部职工业务素质。

做好与各部门各单位的协调工作，主动争取他们对福利院工作的支持和帮助。

发挥院务管理委员会的作用，经常主动征求供养人员对院务工作的意见和建议，谦虚谨慎，廉洁奉公。

做好安全防范工作，确保福利院的安全。

做好干部职工的管理工作，建立健全各项规章制度，合理定岗、定职、定责，做到管理规范化、服务优质化、生活多样化,保持艰苦创业、勤俭办院的优良传统。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 099—2016

|  |
| --- |
| 、 |

副院长工作职责

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

副院长工作职责

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院副院长的工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 工作职责

在院长领导下，分管全院的行政工作。

负责组织拟定福利院各项工作制度，并经常督促检查执行情况。

负责本院物资的采购发放保管工作，组织安排人员采买物资，严格落实各类物资领发签批制度，督促检查仓库保管员严格履行物资进出库手续，审查入库制度、核销制度、请领制度、报废制度等的执行情况。及时向院领导提供设施、物资使用情况的信息和建议，勤俭节约，精打细算，当好领导参谋。

领导食堂人员做好食谱制定、膳食供应、餐厅管理等工作。

监督食堂餐厅全体人员身体状况，定期组织体检，凡患传染病或患有不适宜在食堂、餐厅工作的疾病的人员，立即调离岗位。

定期组织召开入住人员代表会，听取意见,不断改善服务态度，提高服务质量。

负责对所属人员的工作安排、考勤考绩，督促全体职工认真履行岗位责任制，遵守各项规章制度。

定期召开院务会议，平时注意调查研究，密切联系群众,工作要有计划，任劳任怨，提高办事效率。

完成院长交代的其他工作。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 100—2016

|  |
| --- |
|  |

总务部部长工作职责

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 05 - 01发布

2016 - 05 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

总务部部长工作职责

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院总务部部长工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 081 总务部管理制度

1. 工作职责

在院长领导下，分管全院的后勤、安保、总务和基建工作，管理工作应符合Q/DHFL 081要求。

负责审查基建、维修工程项目预决算，督促、检查本院基建、维修工程项目的进度、质量及管理工作。

负责本院内水、电、房、车辆等公用设施的管理，协助办公室做好院内固定资产登记工作。

编制全院美化、绿化规划，并组织实施，督促检查全院的清洁卫生和院容院貌。

负责领导全院水、电、暖的管理工作，检查各项设备运转情况。

负责督促检查本院治安、保卫工作。

领导办公室人员做好日常公文处理、院民档案信息管理等工作。

完成院长交代的其他工作。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 101—2016

|  |
| --- |
|  |

餐饮部部长工作职责

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 05 - 01发布

2016 - 05- 01实施

敦煌市社会福利院   发布

餐饮部部长工作职责

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院餐厅部部长工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 081 餐饮部管理制度

1. 内容

负责编排院餐饮部的计划管理工作，按照食堂服务规范和质量要求，负责食堂的管理工作，并与厨师和炊事员保持密切联系，协调其工作，食堂管理符合Q/DHFL 081要求。

虚心接受院务委员会的监督，倾听院民意见，勤俭节约，精打细算，不断调剂好伙食，做到每周一小改善、节日一大改善。

负责餐饮部工作人员调配、班次安排和考勤、考核，保证在规定的工作时间内，各岗位都有人负责。

做好餐前准备，餐间服务和餐后结尾工作并抓好职工的岗位业务培训。

负责厨房、餐厅内食品、物资、设备、公用餐具、厨具的管理，做好物料用品的领用、保管。

保持餐厅设备、设施整洁、完好、有效，及时保修和提出更新添置意见。

指导督促炊事员按时开饭，上班穿戴工作衣、帽，检查餐饮部工作人员的仪表及个人卫生、制服、头发、指甲、鞋子等是否符合要求，搞好餐厅、伙房内外卫生，每周进行一次大扫除。劝阻非食堂工作人员进入伙房内，防止发生意外。

把好食品卫生关，防止食物中毒事故的发生。

负责食品采购，了解货源情况和食品原材料价格。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 102—2016

|  |
| --- |
|  |

办公室主任工作职责

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

办公室主任工作职责

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院办公室主任工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院

1. 工作职责

在院领导的指导下，负责办公室全面工作，研究制定办公室工作计划、总结、汇报和综合性文件的草拟并组织实施。

负责信息的收集、反馈、宣传和推进办公自动化建设工作。

负责福利院行政事务的上传下达，负责各部门和领导之间的协调。

统筹负责档案、文书的管理：制定、完善档案文书管理的各项规章制度，并监督执行，做好保密工作。

草拟福利院文件、合同以及规章制度，处理往来公文。

负责承办外事接待工作：负责来访人员的接待；负责福利院的相关公共关系建立、维护、保持。

负责相关会议的组织，以及会议决议的督办事项：负责会议场所的安排与布置；负责会议相关活动的安排；负责会议决议的督办事项。

负责福利院的印章管理。

完成领导交办的其他工作。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 103—2016

|  |
| --- |
|  |

会计工作职责

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

会计工作职责

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院会计的工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 035 财务工作管理标准

1. 工作职责

坚持原则，廉洁奉公，遵守职业道德，认真执行财经纪律和财务制度，及时编制财务年度预、决算管理和各项经费，符合Q/DHFL 035要求。

树立良好的职业品质、严谨的工作作风，准确及时审核凭证、登记账册、编制会计报表。

定期对会计账簿记录的有关数字与库存食物、货币资金、有价证券、往来单位或者个人等进行相互核对，保证账册相符、账实相符，并及时收回或支付有关往来款项。

管理好专项资金。对捐赠给本单位的款、物，要登记造册，严格按照捐赠人的意愿专项使用，定期公布捐赠款、物的使用情况。

负责监督各项核算会计事务收支的合法性、真实性。对违反财经纪律和审批手续不全的财务收支，应当制止和退回。监督出纳、仓库保管员严格执行财会制度，并定期检查仓库、库存现金和银行账，做好票据的使用和财务档案整理、立档工作。

及时反映财务动态，为领导决策提供财务信息。

完成院领导交办的临时任务。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 104—2016

|  |
| --- |
|  |

出纳工作职责

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

出纳工作职责

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院出纳的工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 035 财务工作管理标准

1. 工作职责

认真执行现金管理制度，符合Q/DHFL 035要求。

严格执行库存现金限额，超过部分必须及时送存银行，不坐支现金，不认白条抵压现金。

建立健全现金出纳各种账目，严格审核现金收付凭证。

严格支票管理制度，编制支票使用手续，使用支票须经负责人签字后，方可生效。

积极配合银行做好对账、报账工作。

配合会计做好各种账务处理。

完成院领导和部门负责人交付的其他工作。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 105—2016

|  |
| --- |
|  |

养老护理员工作职责

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

养老护理员工作职责

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院养老护理员的工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 工作职责

护理员准时上下班，每日上班要对老人进行点名，帮助整理内务，做好个人卫生和环境卫生。

协助残障老人穿衣、叠被、梳头、修剪指甲等。

帮助住养人员每星期洗操，衣被常换洗，保持干净整洁。

注意开窗通风，老人寝室应做到天天打扫，每周小扫除，每月大扫除一次。

检查安全隐患，防止事故发生。护理人员每天查房的时候要观察老人房间有无剪刀等危险物品，尤其是意识不清楚的老人，一旦发现要立即劝阻或帮助其保管使用。护理员每周至少检查一次老年人房间有无过期食品，提醒老年人处理过期腐烂的食品，防止食物中毒。

正确指导住养人员使用电器与生活用具。认真检查房间内设备、设施，需要维修的要及时进行维修。

禁止住养人员私自用火，防止火灾。

了解掌握住养人员的心理动态，做好思想引导工作，及时调解矛盾纠纷，做住养人员的贴心人。

要时刻观察住养人员的精神状态、饮食睡眠有无异常，及时报告，以便观察、诊疗。

悉心照顾病员，并通知食堂做好病号饭。

协助医护人员每月对住养人员体检。

协助住养人员药品管理，遵照医嘱服药，避免同其他类似药品混合，对无法自行服药者，要帮助喂药。

陪同行动不便的住养人员外出，并为住养人员代购物品。

不能对住养人员进行打骂，不能收受住养人员物品，不能指使住养人员干私活。

为住养人员定期诵读报纸杂志，组织住养人员开展有益身心健康的活动。

帮助残疾、患病的住养人员开展康复活动。

及时向住养人员通报福利院的发展情况，接受意见。

每日详细记录住养人员发生的情况、处理情况及该注意的事项，交班时应签字确认，及时交代未完成的工作，以便工作的顺利开展。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 106—2016

|  |
| --- |
|  |

仓库保管员工作职责

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 05 - 01发布

2016 - 05 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

仓库保管员工作职责

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院仓库保管员的工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 037 实物管理及生活用品配发制度

1. 工作职责

负责院内生活用品、办公用品及其他物品的入库验收和发放工作，实物管理及生活用品配发应符合Q/DHFL 037要求。

严格执行院内物品管理规定，做好物品出、入、回库工作，防止收发物品差错出现。

定期清点实物，合理安排物料在库房的存放次序，做好库房物品的分类存放，标志醒目。根据实际需求有计划的提出购物计划，做好各种物品台账、物品相稳合。

负责将物料的存贮环境调节到最适条件，经常关注温度、湿度、通风等因素，做好库存物品的防水、防火、防蛀虫、防霉烂、防鼠咬工作。

负责库房区域内的治安、防盗、消防工作，发现事故隐患及时上报，对意外事件及时处理。

做到以福利院利益为重，爱护本院财产，不得监守自盗。

妥善保管出、入库单据、凭证和账册。

完成院领导交办的临时性工作。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 107—2016

|  |
| --- |
|  |

炊事员工作职责

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

炊事员工作职责

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院炊事员的工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 023 食品安全管理标准

Q/DHFL 058 膳食服务流程

Q/DHFL 087 食堂管理规范

1. 工作职责

炊事人员要经卫生部门进行体检，体检合格后持证上岗。

负责住养人员的膳食和饮用水供应,保证饮食和餐具用品卫生。

合理安排饭菜的搭配加工，勤俭节约，精打细算，经常调剂伙食，保证一日三餐按时保质、保量供应，膳食服务应符合Q/DHFL 058要求。

严格执行食品卫生和食品安全规定，落实好各项安全制度，防止食品中毒事故发生。

认真做好伙房、餐厅卫生，经常保持整洁，餐厅、操作间、灶台、储藏室要做到勤清理，定期对餐具进行消毒，食堂工作、卫生、安全管理应符合Q/DHFL 087、023要求。

虚心接受监督，倾听意见，不断提高和改进饭菜质量，为入住对象提供高效、优质的饮食服务。

负责食品仓库、厨房、餐厅内食品、物资设备、公用餐具、厨具的管理。

完成单位领导交办的其他工作。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 108—2016

|  |
| --- |
|  |

门卫工作职责

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

门卫工作职责

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院门卫的工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 工作职责

实行24小时值班制度，院民出门须经院长或总务主任批准方可放行，并在规定时间内归院，值班人员登记好值班日记，如发现请假人没有按时回来，应及时与主管领导联系，采取措施，严防意外事故发生。

值班期间不准擅离职守，不准找人顶替、不得醉酒值班、不准做与值班无关的事。

严禁闲杂人员和不明身份人员入院，外单位机动车辆未经许可不得进入院内，遇急救、检查、慰问等车辆要求减速慢行并按规定位置停放。

对外出人员携带的物品要认真进行检查和登记，未经院长批准任何人不准携带院内物品出院。

搞好门房及院内外卫生，并做好院内绿化工作。

做好院内安全工作，坚持夜间巡视，如院内出现紧急情况应及时向主管领导和院长报告。

完成本单位领导交办的其他任务。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 109—2016

|  |
| --- |
|  |

司机工作职责

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

司机工作职责

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院司机的工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/DHFL 022 车辆安全管理标准

1. 工作职责

认真遵守交通法规和院车辆管理规定，保证安全行车，车辆安全管理应符合Q/DHFL 022要求。

定期对车辆进行保养和维修。车辆维修要提前申报计划，经领导同意后及时维修。

保证院工作用车，不因个人原因误时、误事。

做好出车登记，内容包括：出车时间、出车起止地点、使用部门。

完整保存好车辆使用、维护、验车等资料。

完成单位领导交办的其它工作。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 110—2016

|  |
| --- |
|  |

服务标准实施及评价

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

服务标准实施及评价

1. 范围

本标准规定了敦煌市福利院养老服务标准实施情况的评价方法、评价程序、评价内宅和要求。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 24421.4-2009 服务业组织标准化工作指南第4部分：标准实施及评价

Q/DHFL 001 标准化管理办法

Q/DHFL 124 纠正预防措施及持续改进程序

1. 养老服务机构标准体系的自我评价

评价的原则

* + 1. 坚持以事实和客观证据为判定依据的原则；
    2. 坚持标准与实际对照的原则；
    3. 坚持独立、公正、效率的原则。

评价的依据

* + 1. 法律、法规以及相关的国家、行业和地方标准；
    2. 本机构的经营宗旨、目标。

评价方法

评价一般采用整体评价的方法，由敦煌市社会福利院标准化工作领导小组对建立的标准体系以及实施相关标准和开展标准化工作的全过程进行整体评价。服务评价符合GB/T 24421.4要求。

具体方法主要是标准化工作领导小组通过服务过程、服务质量、服务人员标准执行情况的检查、比对、验证等获取客观证据的方式进行。根据检查记录表和评分表的评价结果，对不符合标准要求的项目制定纠正和预防措施，并跟踪实施和改进。

评价程序

* + 1. 评价活动由院标准化工作领导小组人员进行。

1. 制定评价计划；
2. 成立评价小组；
3. 评价准备；
4. 评价实施；
5. 编写评价报告和不合格报告；
6. 评价结果处置；
7. 考核奖惩。

服务标准体系评价的主要内容和要求

* + 1. 标准化工作要求

应制定养老服务机构的总方针和目标，同时应有明确的标准化工作的方针、目标和具体要求；

应有完整的标准化组织机构图和明确的职能要求；

应制定适合养老服务机构发展要求的标准化规划、计划和员工的标准化培训计划；

建立能满足养老服务机构需求且完善的养老服务机构标准体系，符合GB/T24421.2要求；

敦煌市社会福利院企业标准的制、修订应符合GB/T24421.3要求。

* + 1. 标准体系编制要求

标准体系 （包括体系表、标准明细表）构成合理、结构完整，构成应结合敦煌市社会福利院的实际工作需要；

全面收集国家、行业、地方相关的法律法规、政策性文件；

全面收集国家、行业、地方相关的服务通用基础标准、服务保障标准、服务提供标准，并跟踪标准更新信息，确保在用标准的有效性；

敦煌市社会福利院企业标准编制应满足和实现敦煌市社会福利院开展各项工作需求；保证标准完整、齐全，且符合国家、行业、地方相关的法律法规、政策性文件要求，每两年对企业标准进行复审，保证在用标准的有效性。

通用基础标准、服务保障标准和服务提供标准的实施、监督与改进

* + 1. 有通用基础标准、服务保障标准和服务提供标准实施监督计划和实施程序；
    2. 通用基础标准、服务保障标准和服务提供标准的实施应满足标准的要求；

服务标准规定需要对服务过程进行记录的，应严格进行记录并应保存完整记录；应保留以下记录：

1. 标准体系自我评价评分表（见附录A）
2. 工作检查记录表（见附录B）
3. 不合格报告（见附录C）
4. 纠正/预防措施记录单（见附录D）
   * 1. 服务标准中规定需要进行检验的环节，应按标准进行检验，检验应有合格或不合格记录，并按规定保存记录；
     2. 服务过程控制应符合标准，能满足住养人员及家属要求；
     3. 各部门协调、沟通、配合默契，对不合格项有纠正和预防措施；
     4. 提供新的服务项目、服务流程改进等工作的标准化审查，应符合有关法律、法规、规章和强制性标准的要求；
     5. 应建立标准体系评价与持续改进机制，并通过对不合格项的测量、分析、评审，制定改进措施和跟踪措施，不断完善服务标准体系和各项标准化管理工作。
5. 养老服务机构标准体系的改进

持续改进是养老服务机构完善管理机制的重要过程，应按照策划一实施－检查一改进循环模式进行。应根据评价结果采取有效措施，以保障社会及福利院各方积极参与标准体系的改进工作，从而实现对养老服务机构标准体系持续改进的目的。

日常改进

日常改进包括收集有关不合格信息，确定信息来源，分析不合格原因，制定纠正措施，对过程或管理机构进行调整，避免不合格再发生。

* + 1. 倍息来源

实施改进的信息包括：

1. 国家方针、政策；
2. 老人及家属的反馈意见；
3. 测量、检验、试验报告；
4. 各种记录、报表中反映的数据；
5. 杜会反映、调查；
6. 员工的建议。
   * 1. 数据分析

标准化职能部门组织有关员工对数据进行分析，确定现有问题和潜在问题的根源，提出处理方案。

* + 1. 制定纠正和预防措施．持续改进．．

根据数据分析和验证结果，由敦煌市社会福利院标准化工作领导小组会同相关部门共同制定纠正和预防措施，纠正预防措施的实施与跟踪应符合Q/DHFL 124要求。

* + 1. 持续改进

通过实施纠正措施，对标准体系文件进行修改或对相关人员进行调整，直至达到预期的效果。敦煌市社会福利院标准化工作领导小组应积极组织有关人员参加纠正措施的实施过程，提高员工的持续改进意识。

评价后的改进．

根据定期或不定期的自我评价或社会确认结果，院标准化工作领导小组应会同相关部门组织员工对不合格项进行分析和试验，提出改进和预防措施，并付诸实施，同时对改进过程的有效性进行跟踪评价，应符合Q/DHFL 124要求。

附录A  
（规范性附录）  
标准体系自我评价评分表

、

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分 项 | 内 容和 要 求 | 分值 | 评 分标 准 | 得 分 |
| 标准体系  （10分） | 总体要求 | 符合国家法律、法规、政策文件规定，符合本单位标准化工作发展规划和计划 | 2 | 符合国家安全、卫生、环境和保护消费者合法权益等有关法律法规的要求，符合养老服务行业相关政策文件规定，符合养老服务行业特点和民政部门标准化试点运行管理实际。 |  |
| 体系规范性 | 标准体系的结构、要求与管理应符合国家、行业、地方标准的规定 | 2 | a)标准体系框架、标准体系表、标准明细表、标准汇总表和标准文本符合GB/T 24421和GB/T 13016、GB/T 13017、GB/T 1.1的规定; （1分）  b) 标准文本结构合理、层次分明、内容具体，文字表达准确、严谨、简明、易懂，术语、符号统一。(1分) |  |
| 体系完整性 | 根据行业和自身特点、经营管理需要和保障服务质量，确定标准体系框架。 | 2 | a)标准体系构成合理、结构完整，包括通用基础、服务保障和服务提供子体系；（1分）  b)收集、制定标准实际覆盖了服务活动的各个环节，包括服务质量、安全、环境保护等重要标准以及有关法律法规要求必须具备的标准。（1分） |  |
| 体系协调性 | 标准体系科学合理，体系内标准应相互协调，现行有效。 | 2 | a)标准与相关法律法规协调； （1分）  b)标准体系内各标准之间协调。（1分） |  |
| 体系有效性 | 完善体系内容，循序渐进，保证体系有效运行。 | 2 | a)标准体系体现行业特点，满足试点发展实际；满足试点目标任务的完成；（1分）  b)标准体系文件具有可操作性和可检查性，能对服务组织各项活动（保障安全、保护环境、保证服务质量、提高工作效率、降低成本等）起到支撑作用，能保证体系正常运行及持续改进的措施有效。（1分） |  |
| 服务通用基础标准  （30分） | 1、标准化导则 | 收集符合企业实际的相关国标、行标、地标。  制定指导本组织开展标准化工作的指导性文件 | 5 | a) 基础性标准收集齐全。（3分）  b）制定适合本单位实际的标准化管工作理标准。（2分） |  |
| 2、术语和缩略语标准 | 收集符合企业实际的相关国标、行标、地标。  制定相关企业标准 | 5 | a) 收集适用于本组织、本行业的术语和缩略语国家标准、行业标准、地方标准。（3分）  b）没有国家标准、行业标准、地方标准的，应制定术语标准和缩略语标准。（2分） |  |
| 3、符号和标志  标准 | 收集符合企业实际的相关国标、行标、地标。  制定相关企业标准。 | 5 | a) 收集适用于本组织、本行业的符号、标志国家标准、行业标准、地方标准。（3分）  b）在服务业组织内为提高信息传递的准确性和及时性，通过使用形象的图形和符号表达特定的含义，没有国家标准、行业标准、地方标准的，应制定标准，明确图形符号要素的样式、颜色、字体、结构。（2分） |  |
| 4、数值与数据  标准 | 收集符合企业实际的相  关国标、行标、地标。  制定相关企业标准 | 5 | a）服务业组织经营和管理活动涉及的数值和数据相关的国家标准、行业标准、地方标准和企业标准。3分  b）应包括各种数值和数据的判定与表示标准，特性值和数据表的标准等。2分 |  |
| 5、量和单位标  准 | 收集符合企业实际的相关国标、行标、地标。  制定相关企业标准。 | 5 | a) 服务业组织经营和管理活动中采用的量和单位相关的国家标准、行业标准、地方标准和企业标准。（3分）  b）量和单位的选用和确定标准等。（2分） |  |
| 服务保障标准  （30分） | 1、环境标准 | 按照国家法律、法规对环境保护方面的规定，制定和采用相应标准。 | 4 | a）环境保护标准齐全，满足企业需要。（2分）  b）环境技术标准符合国家法律、法规和强制性标准要求。（1分）  c) 环境保护标准对污染物（包括噪声）排放限值、提供服务物品环保要求及自然、生态环境的保护要求等方面作出明确规定。（1 分） |  |
| 2、能源标准 | 按照国家法律、法规对节能降耗方面的规定，制定和采用相应标准。 | 3 | a）节能降耗标准齐全，能满足企业需要。（1 分）  b）企业制定的标准符合国家法律、法规和国家、行业相关标准要求。（1 分）  c) 有能源管理各种相关记录。（1 分） |  |
| 3、安全标准 | 以保护服务对象生命和财产安全为目的收集、制定标准 | 4 | a）风险预防、监控等标准齐全。（2分）  b）制定了企业风险应急控制程序并符合国家法律法规和国家标准要求。（2 分） |  |
| 4、职业健康标  准 | 消除和减少服务提供过程中产生的职业安全风险，针对职工从事职业活动中的健康损害、安全危险及其有害因素收集、制定标准 | 2 | a）职业安全健康相关标准齐全。（1分）  b）制定与本行业有关的职业危害预防和纠正措施标准。（1分） |  |
| 5、信息标准 | 服务业组织在经营与管理活动中产生和使用的文字、图表等收集、制定的标准 | 4 | 1. 符合单位实际的信息标准齐全。（2分） 2. 制定符合本单位实际的信息管理标准。（2分） |  |
| 6、财务管理标  准 | 符合国家法律法规和标准的要求，对财务活动和成本核算以及收支进行管理收集制定的标准 | 2 | a）财务计划、决策、控制标准。（1 分）  b）预算管理、资产管理、资金运营等管理标准。（1分） |  |
| 7、设施、设备  及用品标准 | 对设施、设备及用品的选择购置、储存保管、安装调试、使用与维护保养、停用改造与报废全过程进行管理，收集、制定标准 | 3 | a）设施、设备及用品管理标准齐全。（1分）  b）有设施设备运行经、维护管理标准。（1分）  c) 有特种设备等相关设备使用安全标准。（1 分） |  |
| 8、人力资源标  准 | 对服务人员配备与管理的相关标准。 | 4 | a）人员配备及管理标准齐全。（2 分）  b）人员资质要求、教育和培训及绩效考核标准制定。（2分） |  |
| 9、合同管理标  准 | 将顾客需求形成文件或口头协议，达成一致并组织实施整个过程的相关标准 | 4 | a）合同的管理标准齐全。（2分）  b）合同的制定符合国家法律法规要求。（2 分） |  |
| 服务提供标准  （30分） | 1、服务规范 | 根据服务项目的环节、类别等属性而规定的特性要求制定定量的（可测量的）或者是定性的（可进行比较的）标准 | 6 | a）是否符合安全性、功能性、舒适性、时间性、经济性、文明性要求。（3分）  b）标准是否齐全，没有缺漏。（3分） |  |
| 2、服务提供规  范 | 对服务提供的要求、提供的方法、程序而收集、制定的标准 | 6 | a）服务提供规范是否包含服务的手段和要求。（2 分）  b）是否考虑环节的划分和输出、输入要求。（2 分）  c) 是否做好相关记录。（2分） |  |
| 3、服务质量控  制规范 | 识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制而收集、制定的标准 | 6 | a）服务提供的评价方法，预防性措施的要求及评价控制措施标准。（3分）  b）不合格服务的纠正与管理，质量争议处置的管理规范。  （3分） |  |
| 4、运行管理规  范 | 结合服务提供的要求，协调服务业组织经营活动而收集、制定的标准 | 6 | a）符合国家相关法律法规及相关标准要求。（2分）  b）人、财、物的合理分配和调剂。（2分）  c)部门管理及人员岗位要求。（2分） |  |
| 5、服务评价与  改进标准 | 对服务的有效性、适宜性和顾客满意度进行评价，并通过评价对达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准。 | 6 | a）有评价的程序和方法标准。（2 分）  b）有评价工作的人员要求。（2分）  c) 有评价的相关记录和评价结论。（2分） |  |

附录**B**  
（规范性附录）  
工作检查记录表

编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 检查内容 | 检查结果 | 处置措施 | 纠正后验证 | 备注 |
|  | 1、人员是否达到标准要求，有无变化。  2、服务设施是否齐全、完好。  3、服务文件规定是否齐全，是否按规定执行。  4、是否按规定填写相关记录。  5、是否完成工作计划。  6、临时性工作安排完成情况。 |  |  |  |  |

检查人/日期：

附录C  
（规范性附录）  
不合格报告

编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 受审核部门 |  | | 审核日期 |  |
| 问题发生地点 |  | | 接待人员 |  |
| 不合格事实  不符合：□质量手册、体系文件 文件条款编号  □GB/T19001/ISO09001 标准条款号  严重程度：□严重 □一般  审核员： 受审核部门负责人签字： | | | | |
| 原因分析及纠正措施：  责任部门负责人： 日期： | | | | |
| 标准化领导小组（组长）认可 | | 日期： | | |
| 纠正措施实施情况：  责任部门负责人： 日期： | | | | |
| 纠正措施验证：    责任部门负责人： 日期： | | | | |

附录D  
（规范性附录）  
纠正/预防措施记录单

编号：

|  |
| --- |
| 不符合事实/潜在不符合事实:  签名： 日期： |
| 原因分析：  签名： 日期： |
| 纠正/预防措施：  签名： 日期： |
| 措施批准：  签名： 日期： |
| 措施实施：  签名： 日期： |
| 措施验证：  签名： 日期： |

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 111—2016

|  |
| --- |
|  |

服务满意度测评标准

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

服务满意度测评制度

1. 范围

本标准界定了敦煌市社会福利院服务满意度测评的术语，规定了开展院民满意度测评所采用的指标体系、测量模型及方法、调查方案的设计以及用户满意度统计分析方法。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 术语和定义

院民满意度

院民满意度是指院民在接受服务的过程中以及之后的一段时期内，最终形成的对服务的整体满意程度。

院民预期

是院民在准备接受某种服务之前对其质量水平的主观意愿与估计，是院民满意与否的参照标准。

价值感知

是院民在同时考虑价格和感知服务之后对其质量水平的评价；对院民满意度有直接影响。

院民抱怨

院民对接受的某种服务的不满，通常会表现为正式或非正式的抱怨甚至投诉，是院民满意与否的直接后果。

总体

调查的对象的全体。

问卷

问卷是专门从被调查者那里获得有关某个主题的信息而设计的一组或一系列问题。

1. 要求

通过对院民满意度调查，征集服务工作中存在的问题及不足，及时获取院民的需求，以获得必要的改进信息，持续改善本院的服务质量，以达到提升服务质量的目的。

1. 方法

调查方法

* + 1. 调查分类：服务态度满意度、服务流程满意度、办事效率满意度、院民亲属满意度，四个方向进行。
    2. 调查表

见表1

表1服务满意度调查表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目  满意度 | 服务态度 | 服务流程 | 办事效率 | 院民亲属 |
| 不满意（60分以下） |  |  |  |  |
| 较满意（60-70分） |  |  |  |  |
| 满意（70分-90分） |  |  |  |  |
| 非常满意（90-100分） |  |  |  |  |

* + 1. 问卷：以问卷的形式，从院民或其亲属那里获得一些意见、建议及一些突出的问题。工作人员进行汇总和统计。

测评方法

* + 1. 对上表四项进行评分，每项满分100分，60分达标。
    2. 调查表由工作人员发放，被调查的院民进行打分，工作人员收集调查表，计算每一项得算术平均值，由管理人员对这四项进行满意度评估。
    3. 院民的意见和建议要做好详细的记录，并做好相应的统计，发送给院内相关部门，由相关部门认真解决问题之后，再向院民及其亲属回复，直至满意。

Q/DHFL

敦煌市社会福利院企业标准

Q/DHFL 112—2016

|  |
| --- |
|  |

安全部管理制度

|  |
| --- |
|  |
|  |

2016 - 02 - 01发布

2016 - 03 - 01实施

敦煌市社会福利院   发布

安全部管理制度

1. 范围

本标准规定了敦煌市社会福利院安全部工作职责。

本标准适用于敦煌市社会福利院。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

1. 目的

明确岗位职责，确定工作标准和目标，规范工作程序，做到有章可循，有则可依，监督各部门的安全管理工作，保障院整体工作正常有序进行。

1. 工作要求

在院长的带领下，抓好全院的安全管理工作，每月组织安全监管领导小组进行一次安全隐患大排查，对发现的问题要督促各部门及时整改；定期维护、清洁消防安监设备设施，保证正常运转，将不安全因素消除在萌芽状态。

在部门例会上，汇报阶段性安全管理工作，并提出下一阶段安全工作完成任务的重点和具体安排意见。

每年开展1---2次法制、治安综合管理宣教活动，使职工法律意识不断增加，守法、护法观念和维护院内治安稳定的积极性不断提高。

加强安全防范宣传教育，每年组织职工和院民开展不少于2次的安全培训工作和消防安全逃生演练活动，在全院营造“关爱生命、关注安全”的良好氛围，从而促进安全生产环境的改善和安全生产意识的普遍提高。

定期抽查老人房间，对发现吸烟、使用电热杯等不安全行为的要及时制止，防止发生火灾和意外。指导老人正确使用充电器、电视等设备，经常给老人灌输安全知识，提高安全防范意识。

负责全院的能源管理监督工作，对发现浪费水、电、气等现象及时制止，情节严重的上报总务部解决。