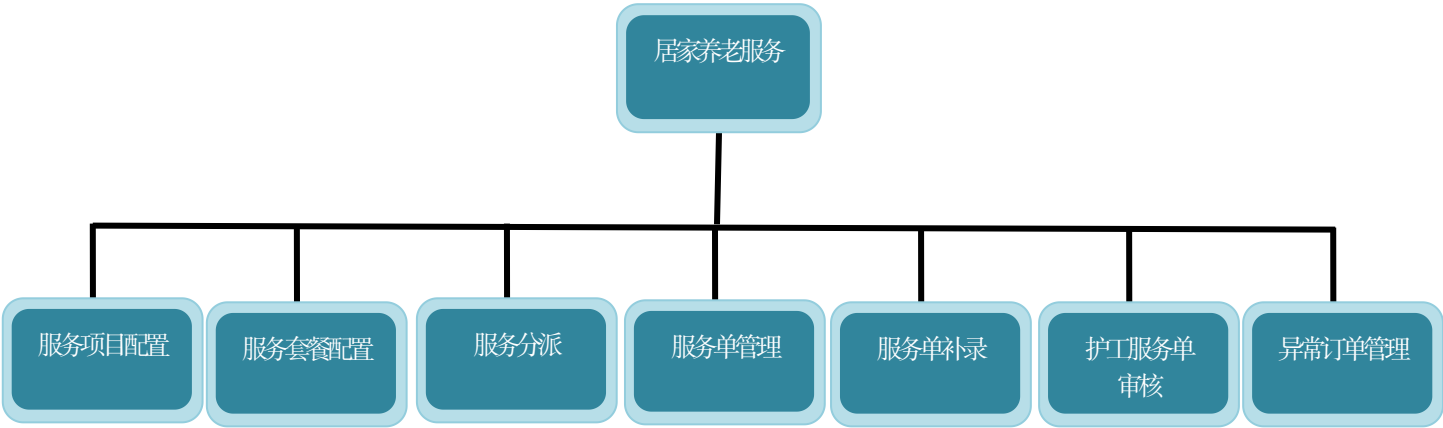


东莞市厚街镇居家养老智慧养老平台运营方案

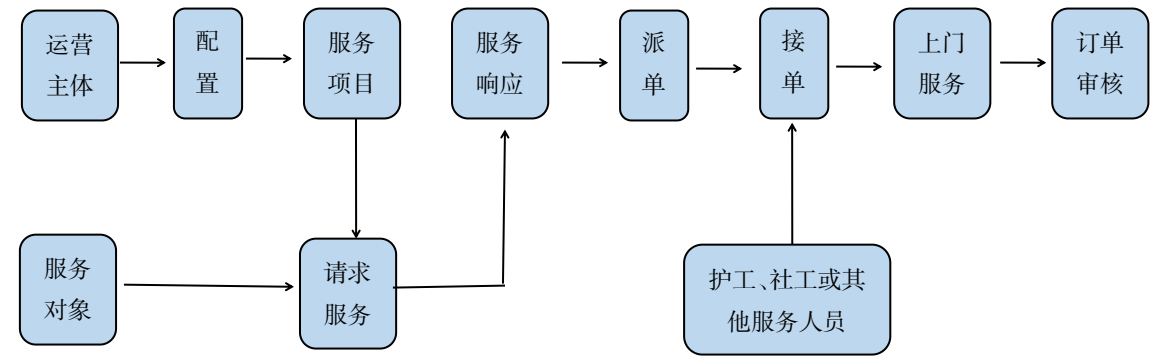
一、居家养老智慧养老平台构成

居家养老服务包括：服务项目配置、服务套餐配置、服务分派、服务单管理、服务单补录、护工服务单审核、异常订单管理等功能板块。老人可以根据东莞市同德社会工作服务中心（以下简称“同德机构”）厚街镇居家养老服务站配置的各类服务项目，订购居家养老服务。老人订购居家养老服务后，由同德机构安排相应的服务人员上门提供服务，并在智慧养老平台实行服务订单管理、审核等。



二、居家养老服务流程

服务对象通过用户端微应用预定服务，同德机构厚街镇居家养老服务站响应服务并分派至具体的护工、社工或其他服务人员。护工、社工或其他服务人员通过服务端微应用接单，并按要求上门完成服务。服务完成后，同德机构对护工服务单进行审核。具体服务流程图如下：



三、居家养老服务项目配置

类别	服务项目	项目时长 (分钟)	收费标准 (元/次)	服务内容	服务标准	服务流程
卫生清洁	房屋保洁	60 分钟	45 元/次	卫生间、厨房、卧室、客厅的地面、门窗、家具等保洁	地面无垃圾，墙面无灰尘，家具无积尘，玻璃、窗框无污渍、水渍，窗纱无尘土，窗台无污渍、尘土，厨房洁净，卫生门无异味，卧室及客厅等现场整洁。（不含：做饭、洗衣、擦外玻璃、家电拆洗、吊灯清洁、配同聊天等服务）	清洁注意操作安全，按照由里到外，由上至下的程序完成，完成后重新检查一次质量。
	衣物保洁 (机洗)	40 分钟	15 元/次	窗帘、衣物被褥、生活用品等清洗（机洗）	衣物、窗帘等清洗干净，整理被褥、枕头、床单等床上用品，按季度及时更换被褥且翻晒；居室物品洁净、摆放有序；生活用品及时清洁消毒，保持干净；清洁需移动物品时，清洁后第一时间将物品复原位。	物品清洁注意操作安全，把老人需要清洗的物品收集，按照机洗和手洗的要求进行分类，分类后把机洗的物品轻柔地放入洗衣机中清洗，手洗的物品则在老人家中合适的位置，认真仔细地清洗干净，如有需要，把物品擦干后放回原位置。如未能立刻复原位置的物品，需要跟老人报备，告知老人大约什么时候物品会干透，服务人员到时候会把物品收回放到老人指定的位置。
	衣物保洁 (手洗 5 件衣物以上)	30 分钟	30 元/次	窗帘、衣物被褥、生活用品等清洗（手洗）		

	衣物保洁 (手洗 4 件衣物以下)	20 分钟	20 元/次	窗帘、衣物被褥、生活用品等清洗 (手洗)		
	坐便器保洁	10 分钟	10 元/次	坐便器清洗	坐便器清洗干净, 无异味, 摆放有序。清洁需移动坐便器时, 清洁后第一时间将物品复原位。	清洁注意操作安全, 按照由上至下的程序完成, 完成后重新检查一次质量。
	助行器保洁	5 分钟	5 元/次	助行器清洗	助行器清洗干净, 无异味, 摆放有序。清洁需移动助行器时, 清洁后第一时间将物品复原位。	清洁注意操作安全, 按照由上至下的程序完成, 完成后重新检查一次质量。
生活照料	协助煮饭	30 分钟	20 元/次	服务人员协助老人在家中煮食, 如帮助老人砍骨头、杀鸡等	按照老人的要求及时处理	在注意安全的前提下, 提前与老人沟通如何协助老人煮饭, 根据老人的要求, 协助老人在家中煮食, 煮食完毕后需要清理厨房。
	代购、代办及外出陪同	30 分钟	20 元/次	为老人提供代买、代取、代换煤气、代办各种手续、代缴各种费用以及陪同外出的服务	按照老人的要求及时处理, 需要尊重老人的习性和隐私, 注重老人外出的安全, 不得与老人发生争执。	服务人员接到老人的服务申请后, 及时前往老人家中, 了解老人的需求, 然后按照老人的要求开展工作, 如陪同外出, 需确保老人安全后方可离开。

	个人卫生护理	30 分钟	30 元/次	为老人提供洗脸、剃须、口腔保洁、洗发理发、指甲修理、擦身等个人保洁服务	协助老人进行个人卫生清理时，应充分了解老人生理特点及注意事项，服务过程中尊重老人的个人意愿，要认真仔细，注意保护老人安全，不得在服务过程中对老人造成伤害。剃须时，服务人员应咨询老人家中是否有剃须工具，如无服务人员需自备剃须设备。	服务人员需要根据老人的要求，在注重安全的前提下，让老人以舒适的姿势享受保洁服务，在征得老人同意后，使用老人个人的保洁用品，清除污垢，促进舒适，维护老人自尊。
	助浴服务	40 分钟	40 元/次	为老人提供助浴保洁服务	协助老人进行沐浴时，应充分了解老人生理特点及注意事项，服务过程中尊重老人的个人意愿，要认真仔细，注意保护老人安全，不得在服务过程中对老人造成伤害。	服务人员需要根据老人的要求，在注重安全的前提下，让老人以舒适的姿势享受助浴服务，在征得老人同意后，使用老人个人的保洁用品，清除污垢，促进舒适，维护老人自尊。
	卧床护理	30 分钟	35 元/次	根据老人的实际情况，及时为老人翻身，清洁身体等	卧床护理时，需要充分了解老人身体状况以及护理的注意事项，在尊重老人意愿的前提下，认真仔细地为老人翻身、擦洗身体。	服务人员记录卧床老人的情况，根据护理要求，定时为老人实行翻身、擦洗等护理，如该过程需要他人协助，在征得老人同意的前提下，邀请老人亲属协助护理。
	缝补衣服	30 分钟	15 元/次	服务人员为长者缝补衣物。（材料费自费）	为老人缝补衣物时，需要尊重老人的个人意愿，在注意安全的前提下，认真仔细地执行老人的要求，不得强迫老人缝补衣物。	服务人员提前与老人沟通缝补衣物的方案，然后根据老人要求，使用老人提供的针线，为老人缝补衣物，缝补完毕后需要把老人提供的针线放回原位，并把缝补时产生的毛线等垃圾清理干净。

康复护理	基本健康监护	10 分钟	5 元/次	量血压，建立老人健康档案等	建立老人健康档案，服务人员在服务过程中应尊重老人隐私，保证老人安全，相关数据信息准确真实，及时入档，检测到异常情况应及时提醒。	服务人员能够为老人建立单独的健康档案，在尊重老人隐私的前提下，通过走访询问等方式尽可能详细记录老人身体健康信息，如有异常及时提醒，若需就医确诊，需联系老人家属带老人前往医院进行更为详细的检查。
	红外线理疗	40 分钟	60 元/次	为老人提供四肢、关节、膝盖、腹部等部位的红外线理疗	服务人员须具备相关资质或者接受过医疗护理专业医师培训，在服务前应充分了解老人的身体状况，在老人身体条件允许的情况下开展服务并在服务过程中应注意老人的身体变化，保证老人安全下，为老人提供四肢、关节、膝盖、腹部等部位的红外线理疗，加速血液物质循环，增加新陈代谢、减少疼痛、增加肌肉松弛等效果。	服务人员根据老人的实际情况，分析老人的身体状况，在条件允许的情况下为老人提供红外线理疗服务。
	海盐包热敷理疗	40 分钟	60 元/次	为老人提供四肢、关节、膝盖、腹部等部位的海盐热敷理疗	服务人员须具备相关资质或者接受过医疗护理专业医师培训，在服务前应充分了解老人的身体状况，在老人身体条件允许的情况下开展服务并在服务过程中应注意老人的身体变化，保证老人安全下，为老人提供四肢、关节、膝盖、腹部等部位的海盐热敷理疗，促进深层渗透，温经通络，祛湿排寒，调和气血及驱寒减痛。	服务人员根据老人的实际情况，分析老人的身体状况，在条件允许的情况下为老人提供海盐包热敷理疗。

	推拿按摩	40 分钟	60 元/次	为老人提供四肢、腰部、颈部、头部保健按摩推拿	服务人员须具备相关资质或者接受过医疗护理专业医师培训，在服务前应充分了解老人的身体状况，在老人身体条件允许的情况下开展服务并在服务过程中应注意老人的身体变化，保证老人安全下，为老人提供四肢、腰部、颈部、头部保健按摩推拿，促进老人身体局部组织的血液循环，疏通体内经络代谢，减少经络堵塞，然后加速代谢产物的排泄。	服务人员根据老人的实际情况，分析老人的身体状况，在条件允许的情况下为老人提供推拿按摩服务。
	艾灸	40 分钟	60 元/次	为老人提供四肢、关节、膝盖、腹部等部位的艾灸	服务人员须具备相关资质或者接受过医疗护理专业医师培训，在服务前应充分了解老人的身体状况，在老人身体条件允许的情况下开展服务并在服务过程中应注意老人的身体变化，保证老人安全下，为老人提供四肢、关节、膝盖、腹部等部位的艾灸，改善老人局部血液循环、增强局部组织代谢、提高免疫力。	服务人员根据老人的实际情况，分析老人的身体状况，在条件允许的情况下为老人提供艾灸。
	记忆训练	40 分钟	60 元/次	指导老人使用记忆训练器材进行记忆训练	服务人员须具备相关资质或者接受过医疗护理专业医师培训，在服务前应充分了解老人的身体状况，在老人身体条件允许的情况下开展服务并在服务过程中应注意老人的身体变化，保证老人安全下，指导老人使用记忆力训练器材做记忆训练，提高老人的记忆力，防止或减轻老人痴呆。	服务人员根据老人的实际情况，分析老人的身体状况，在条件允许的情况下为老人提供记忆训练服务。

	握力训练	40 分钟	60 元/次	指导老人使用握力器材进行指力训练	服务人员须具备相关资质或者接受过医疗护理专业医师培训，在服务前应充分了解老人的身体状况，在老人身体条件允许的情况下开展服务并在服务过程中应注意老人的身体变化，保证老人安全下，指导老人使用握力仪器进行指力训练，通过训练促进收不循环，增强手部肌力，训练手部功能，提高手部灵活性，增进关节活动度。	服务人员根据老人的实际情况，分析老人的身体状况，在条件允许的情况下为老人提供握力训练服务。
	感官训练	40 分钟	60 元/次	指导老人使用感官工具进行感官训练	服务人员须具备相关资质或者接受过医疗护理专业医师培训，在服务前应充分了解老人的身体状况，在老人身体条件允许的情况下开展服务并在服务过程中应注意老人的身体变化，保证老人安全下，指导老人使用感官工具进行感官训练，促进老人身体各个肢体功能的恢复，为老年人的感官退化带来康复作用。	服务人员根据老人的实际情况，分析老人的身体状况，在条件允许的情况下为老人提供感官训练。
	翻身训练	40 分钟	60 元/次	为长期卧床老人进行翻身	服务人员须具备相关资质或者接受过医疗护理专业医师培训，在服务前应充分了解老人的身体状况，在老人身体条件允许的情况下开展服务并在服务过程中应注意老人的身体变化，保证老人安全下，为长期卧床的老人进行翻身、观察皮肤的变化，预防压疮的发生。	服务人员根据老人的实际情况，分析老人的身体状况，在条件允许的情况下为长期卧床老人进行翻身。

	药物检查	10 分钟	0 元/次	帮长者进行药物检查，提醒长者药物的保质期及使用方法，避免长者使用过期的药物	服务人员必须具有专业资质，充分了解老人的身体状况和注意事项，为老人提供专业的建议。	根据老人实际需要，安排具有专业资质的医护人员上门为老人提供服务，并及时记录每次上门药物检查的结果，如老人比较善忘，服务人员需要通知老人亲属，及时处理过期的药品。
	上门义诊服务	10 分钟	0 元/次	由专业的医护人员上门义诊	服务人员必须具有专业资质，充分了解老人的身体状况和注意事项，为老人提供专业的治疗方案。	根据老人实际需要，安排具有专业资质的医护人员上门为老人提供服务，并及时记录上门义诊的情况，如有需要及时通知老人亲属，带老人前往医院就诊，如无需要叮嘱老人及时按照医护人员的医嘱进行治疗。
精神慰藉	陪同聊天或陪读报刊	10 分钟	0 元/次	陪同老人聊天或者给老人读报刊，让老人感受关怀	陪同聊天：服务人员必须充分了解老人的习性和喜好，尊重老人的观点，用通俗易懂的语言耐心温柔与老人聊天，让老人感受温暖。服务人员态度要积极向上，尊重老人的隐私，不得与老人发生争执。 陪读报刊：按老人需求，用老人听懂的语言，阅读报纸，并且跟老人共同探讨报纸信息，引导老人了解社会时事等。	1、聊天，提前了解老人的生活习性，注意避开老人忌讳的话题，积极主动与老人展开话题，能够自然顺利地与老人展开沟通，提高老人生活的自信心。 2、读报，根据老人实际需要，选择老人有兴趣的报纸，用通俗易懂的语言阅读，期间可停下来与老人共同探讨报纸内容，或引导老人发表自己的看法意见，提高老人自信心。

	社会支持	10 分钟	0 元/次	服务人员、志愿者等人入户探访、慰问	服务人员应及时了解老人的需求，并按老人需求提供专业的志愿服务，丰富老人的生活，让老人获得更多的社会支持。服务人员必须尊重老人的习性和观点，不得与老人发生争执。	根据老人需要，结合实际，为老人定制专业的入户探访服务，例如带领志愿者上门探访、组织志愿者表演节目等。
	个案管理及情感支持	30 分钟	0 元/次	为老人提供专业的个案管理以及提供感情支持	服务人员应具备专业资质，能够及时了解老人的心理状况，并提供符合实际情况的心理支持。服务人员必须尊重老人的习性和观点，不得嘲讽老人或发表不当言论，要引导老人用积极向上的态度面对生活。	根据老人实际情况和社工个案步骤，及时为老人提供个案管理服务，利用专业的理论技巧，协助老人达成个案目标。
“平安铃”服务	平安铃使用	10 分钟	0 元/次	协助教导老人如何使用平安铃	服务人员应该熟悉平安铃使用知识，能够耐心温柔滴教导老人使用平安铃，尊重老人习性。	服务人员针对老人提出的平安铃使用问题，能够一一解答，并且手把手地教导老人如何使用平安铃，耐心地引导老人反复练习，确保老人能够正确使用平安铃。
	平安铃养护	10 分钟	0 元/次	平安铃发放、维修、回收	服务人员应熟悉平安铃养护知识，能够耐心及时地为老人提供平安铃养护服务。	服务人员及时与老人沟通，发现平安铃存在异常时，需要及时为老人维修，如老人无平安铃的时候，需要及时为老人申请平安铃服务。

文化娱乐服务	文体活动	60 分钟	0 元/次	银龄晨操、智趣游戏、棋牌活动、曲类欣赏、图书阅览等（每次）	服务人员具备专业的资质，能够了解老人的习性，按老人需求开展不同的文体活动，在活动过程中能够认真负责，耐心地带领老人活动，尊重老人的需求，不能与老人发生争执。	及时调查老人需求，撰写计划书，按照计划及时开展相应的活动，活动过程中需要时刻注意老人的安全和反馈，活动过后要注重总结反思，以便下次活动开展得更加完美。
	节日庆典	60 分钟	0 元/次	春节、端午、中秋等节日庆典活动（每次）	服务人员具备专业的资质，能够了解老人的习性，按老人需求和传统节日的习俗，为老人提供贴心温暖的节日问候和活动，为老人营造浓厚的节日氛围，同时需要尊重老人的需求，不能与老人发生争执。	提前了解传统节日的习俗，老人的需求等内容，按照实际情况撰写计划书，根据计划书按步骤地开展活动，活动过程中需要时刻注意老人的安全和反馈，活动过后注重总结反思，以便下次活动开展得更加完美。
	生日庆祝	60 分钟	0 元/次	生日庆祝活动（每次）	服务人员具备专业的资质，能够了解老人的习性，尊重老人的个性需求，在适当的时机为老人提供生日关怀，祝愿老人健康长寿，同时需要尊重老人的隐私，不能与老人发生争执。	提前调查老人的生日时间和愿望，结合实际，撰写老人生日庆祝活动计划书，并根据计划书按步实施，活动过程中需要时刻注意老人的安全和反馈，活动过后注重总结反思，以便下次活动开展得更加完美。
	成长学堂	60 分钟	0 元/次	组织文娱康乐及成长小组（兴趣班、长者学堂等）	服务人员具备专业的资质，能够了解老人的习性，尊重老人的个性需求，贴合时代的发展，为老人提供合适成长小组，认真负责地帮助老人能够跟上时代的步伐，削弱老人的无力感。同时要尊重老人的选择和观点，不能与老人发生争执。	提前调查了解老人的成长需求，结合实际，撰写老人成长小组计划书，并根据计划书设计，在规定时间内和地点开展小组，小组过程中需要时刻注意老人的安全和反馈，每节小组过后注重总结反思，以便下节小组开展得更加完美。

其他	家电养护	30 分钟	15 元/次	为老人提供家用小物件的修理、更换服务，如更换灯管、电风扇、洗衣机、电视机等（材料费自费）	服务人员应该认真仔细地对待老人家电养护的问题，尊重老人的使用习惯，积极引导老人正确对待家电养护的问题。	服务人员需要认真耐心地为老人养护家中家电，如自己能够维修的则为老人进行维修，如自己无法维修的则在征得老人同意的前提下，找专业人员进行维修。
	煤气安全检查	10 分钟	0 元/次	为老人检查家中煤气瓶、煤气炉灶的安全情况	服务人员应熟悉煤气的使用安全知识，认真负责地检查老人家中煤气炉灶、煤气瓶的安全情况，及时排除老人家中的安全隐患。	服务人员应认真仔细地为老人检查煤气炉灶、煤气瓶的安全情况，及时提醒老人存在的安全隐患，如需及时处理的，立刻处理，如需老人使用时注意的，则要多次引导老人正确使用煤气瓶和煤气炉灶。
	居家安全排查	10 分钟	0 元/次	为老人提供排查居家安全隐患	服务人员应具备居家安全知识，能够及时排除出老人家中的安全隐患，并给予专业的指导。	服务人员认真仔细地检查老人家中的安全隐患，及时提醒老人如何消除该安全隐患，如需及时处理的，要立刻处理。

四、居家养老常规月服务套餐（仅供参考，具体服务需老人自主选择）

服务套餐	服务分类	服务项目	服务单价	服务数量	服务小计	套餐价格
轻度或能力完好服务 套餐一 (8次房屋保洁)	卫生清洁	房屋保洁	45 元/小时	8 次	360 元	360 元
轻度或能力完好服务 套餐二 (6次房屋保洁+1次 个人卫生护理+1次红 外线理疗)	卫生清洁	房屋保洁	45 元/小时	6 次	270 元	360 元
	生活照料	个人卫生护理	30 元/30 分钟	1 次	30 元	
	康复护理	红外线理疗	60 元/40 分钟	1 次	60 元	
中度失能服务	卫生清洁	房屋保洁	45 元/小时	8 次	360 元	480 元

套餐一 (8次房屋保洁+2次 协助煮饭+1次代购、 代办及外出陪同+2次 个人卫生护理)	生活照料	协助煮饭	20 元/30 分钟	2 次	40 元	
		代购、代办及外出 陪同	20 元/30 分钟	1 次	20 元	
		个人卫生护理	30 元/30 分钟	2 次	60 元	
中度失能服务	卫生清洁	房屋保洁	45 元/小时	8 次	360 元	480 元
套餐二 (8次房屋保洁+1次 红外线理疗+1次海盐 包热敷理疗)	康复护理	红外线理疗	60 元/40 分钟	1 次	60 元	
		海盐包热敷 理疗	60 元/40 分钟	1 次	60 元	
重度失能服务	卫生清洁	房屋保洁	45 元/小时	8 次	360 元	720 元

套餐一 (8次房屋保洁+1次衣物保洁(手洗5件衣物以上))+1次代购、代办及外出陪同+1次个人卫生护理+1次助浴服务+2次红外线理疗+2次推拿按摩)		衣物保洁 (手洗5件衣物以上)	30元/30分钟	1次	30元	
	生活照料	代购、代办及外出陪同	20元/次/30分钟	1次	20元	
		个人卫生护理	30元/30分钟	1次	30元	
		助浴服务	40元/40分钟	1次	40元	
	康复护理	红外线理疗	60元/40分钟	2次	120元	
		推拿按摩	60元/40分钟	2次	120元	
重度失能服务 套餐二	卫生清洁	房屋保洁	45元/小时	8次	360元	720元
		衣物保洁	20元/20分钟	1次	20元	

(8 次房屋保洁+1 次 衣物保洁 (手洗 4 件衣物以下) +3 次协助煮饭+2 次 代购、代办及外出陪同 +2 次海盐包热敷理疗 +1 次艾灸+1 次握力 训练)		(手洗 4 件衣物以 下)				
	生活照料	协助煮饭	20 元/30 分钟	3 次	60 元	
		代购、代办及外出 陪同	20 元/30 分钟	2 次	40 元	
	康复护理	海盐包热敷理疗	60 元/40 分钟	2 次	120 元	
		红外线理疗	60 元/40 分钟	1 次	60 元	
		握力训练	60 元/40 分钟	1 次	60 元	

东莞市厚街镇公共服务办公室

2025 年 3 月 31 日