

居家护理服务介绍

（一）服务内容

1、基本生命体征监测：

监测体温、脉搏、呼吸、血压等，密切观察病情变化。

2、基础护理：

更衣、翻身、辅助进食等基础护理。

3、营养饮食指导：

根据个人营养状况、用药情况、病情变化，定制个性化饮食习惯。

4、用药指导：

遵循医嘱保证安全正确用药，指导非处方药运用，观察药物不良反应，避免错服漏服。

5、运动管理：

针对客户身体状况评估运动耐受量，计划有益于恢复健康的运动方案。

6、安全护理：

评估并改善危险因素，避免受伤、跌倒、坠床、走失、起火、误服等危险。

7、心理疏导：

帮助缓解疾病的焦虑，增强康复信心，空巢老人爱心陪伴。

8、慢病管理：

高血压、糖尿病、高血脂、中风、慢阻肺等疾病的健康指导。

9、健康档案：

建立电子健康档案，及时录入数据，终身保存，严格保密，为医生正确诊断提供基础资料。减少误诊，为自我保健提供参考。

10、护理报告：

上传护理报告到健康档案，健康状况随时客观报告。家人、监护人和委托人及时查阅掌握患者健康状况。

（二）服务流程

1.服务申请路径：

关注“人保寿险E服务”微信公众号-服务大厅-全部服务-健康服务-居家护理。

2.客户提出服务申请后，健康管家将在1个工作日内与客户联系，详细了解客户需求，包括但不限于个人信息、预约服务时间、服务地址、病情概述、选择是否有药品、处方、医疗耗材等。

3.客户需求确认后，服务商启动服务。①医护人员按时到达客户预约服务地址。②到客户家后，提前换好医护服，带好鞋套、手套、口罩。③敲门、进门、与客户打招呼，自我介绍。④放置家护包，手消毒。⑤点击“开始计时”。⑥按服务内容，护士开始服务。⑦服务完成点击“结束计时”。

⑧服务完成后 24 小时内完成“护理报告”。

(三) 服务对象

被保险人。

(四) 服务规则

- 1、提出服务申请时，客户名下保单需为有效状态。
- 2、客户仅在发生意外伤残或意外骨折后可申请使用。

(五) 注意事项

- 1、居家护理只提供护理相关专业服务，不含家政服务。
- 2、服务次数：保险合同有效期内 1 次为限。
- 3、服务时长：单次服务时长不超过 60 分钟。
- 4、护理服务期间，若客户发生病情变化或危及生命的情况时，护理人员会在第一时间联系客户家人并拨打 120/999 电话，将客户送往医疗机构，由此产生的费用与提供本次上门服务的机构及护理人员无关。
- 5、具有攻击性、易产生过激反应的客户不在服务范围以内。