

养老服务员工作总结(优质5篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

养老服务员工作总结篇一

自20__年9月开展居家养老服务工作以来，我们不断的摸索，不断的完善我们的工作与机制。居家养老服务工作开展以来我们本着让老人生活安心、舒心让老人子女放心、省心的服务思想认真地对社区老人提供上门服务。现就今年的工作做如下总结：

1、工作完成情况：

20__年度我们完成了20__年制定的工作目。在美兰区社保局管辖内的220名孤寡老人做了全面的调查摸底，并逐一核实家庭实际情况，并签订了50位孤寡老人作为服务对象(在50位服务对象中女性26人，男性24人，最大年龄86岁，最小57岁)，建立基本信息档案，在服务对象之中，有瘫痪、残疾人，也有患慢性病长期服药的。自从启动上门服务工作以来我们定期上门为服务对象讲解老年人保健知识、与老人谈心、以排解他们的心理孤寂、给他们买菜做饭、陪医送药。他们住院期间我们送去营养品和问候，使他们感受到了政府无微不至的关怀，服务员还在家里为生病的孤寡老人熬汤、包饺子，他们感受到我们的服务是那么的温馨那么的周到。他们给我们的服务最好的报答就是含泪的目光冲着服务员远去的背影挥挥手。

2、工作中的困难及解决方法：

1)、针对孤寡老人生活孤僻的特点我们服务员充分发挥了工作时间灵活与自己的耐心不畏困难的特点，尽量选择他们在家的时间上门服务，没有因此漏掉一次约定的服务次数与缩短服务时间。

2)、在工作开展一年多里依然有部分老人不理解我们的工作性质和目的，认为只是走“过场”。我们耐心地给孤寡老人讲解政府居家养老服务的政策，让他们了解政府的这项惠民工作与我们公寓的专业化队伍与机构。“路遥知马力日久见人心”，我们真心付出终于赢得孤寡老人与他们周边邻居的充分信任与赞赏。

3)、一年多的服务工作我们依然存在很多不足与困难，特别是与瘫痪卧床与痴呆的沟通时候经常都吃闭门羹或不愿意给我们服务签字确认。从事居家养老服务工作以来，我们对遇到的困难一个一个克服，让这些孤寡独居和行动不便的老人充分享受到了政府对他们的关怀。事实证明居家养老服务工作的推进，让越来越多的孤寡、高龄、空巢老人真切地体会到“爱老、助老、促和谐”的深刻内涵。这对我们未来的工作提出更高的要求。

为了让老人安心、舒心;让党与政府放心、省心在今后的工作中，我们将认真总结经验，依托社区居家养老服务平台，不断完善工作机制，继续进行服务品质的提升，努力为更多的老人创造良好的居家养老环境和提供优质服务，不断提升老年人对居家养老服务的满意度，更加深化居家养老服务的层次，使居家养老服务工作更上一个新的台阶。现将20__年各项服务统计数据如下：

20__年我们总共为老人服务1932次，政府购买服务时间4464小时，我们为老人服务时间4546小时，超出82小时，20__年传承20__年零投诉。

20__年工作我们将从两个方面去做：

- 1、狠抓服务质量、提高服务层次增加服务项目以满足不同的老人群体要求。
- 2、全面推广标准化管理与规范化操作，有机结合公寓养老服务与居家养老服务以形成居家养老服务为基础，公寓养老为支撑一个新的养老服务体系。

养老服务员工作总结篇二

20__年以来，在区老龄委的领导下，在街道老龄委的指导下，积极开展老龄工作，努力为广大老人办实事、办好事。老年人是党和国家的宝贵财富，让老年人都能实现“老有所养、老有所依、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐”，形成敬老、爱老的良好氛围。回顾过去的一年，在老龄工作方面，主要做出以下总结：

- 1、办理老年证276个，
- 2、统计空巢户748户、孤寡617人。
- 3、办理80岁高龄津贴49人。
- 4、上报90岁高龄老人13人，其中3人死亡。
- 5、调查60岁以上老年人情况：
- 6、春节前给居家养老户送饺子、春联等慰问品
- 7、居家养老代金券在我街作为试点。
- 8、我街居家养老30户。
- 9、区老龄委在万米社区成立老年学校。
- 10、每月走访居家养老户，逐户了解服务情况，解决生活中

的难题。

11、每月25日是上报年龄在80岁以上的够高龄津贴时间，和居家养老月报表。

12、在九九重阳节来临之际，为社区低保老人送上了节日的慰问品，送上我们对他们的节日祝福。

13、积极参加街道组织的各项活动。

今年我作为全国第六次人口普查员，与万米社区和高玲一组，面对这次普查工作时间紧、任务重的情况，我们加班加点，入户走访，核对信息，直到顺利地完人口普查任务。作为一名人口普查员，能参加十年一次的人口普查工作，是我的荣幸，更是我做好一切工作的立足点。在20__年的工作中，我将秉承着10年的热情与信心，做好计划并开展工作，以下是我在__年的工作打算：

1、继续为老年人办理老年证，居家养老，80岁高龄津贴。

2、配合各个社区把老年活动办起来，让老年人的业余生活丰富起来，更加有声有色。

3、在老年学校为老年人讲解老年健康知识讲座，让社区的老年朋友了解并掌握一定的疾病防治知识及健康保健知识。

4、继续走访居家养老户，对社区的空巢老人、残疾老人、低保老人进行走访，以确保他们的人身财产安全，并作好安抚工作。

5、各社区成立党员志愿者服务队，一对一帮抚，给居家养老户的老人解决生活中的问题，使老人感到党的温暖。

6、做好街道交给的其他工作任务。

养老服务员工作总结篇三

__市__区春晖养老服务中心秉承敬老助老、专业周到的服务理念，20__年4月开展居家养老服务，当年为__区7个镇街，710位老人提供居家养老上门服务。服务开办以来，由于有政府的大力推动，社会各界的热心支持，广大群众的积极参与，中心上下的共同努力，通过认真履行服务承诺，努力打造养老特色服务，形成了春晖居家养老服务的品牌模式。经过一年多的发展，截至20__年11月，春晖的居家养老服务现已覆盖__区__六个镇街及__区西南街道城区等100多个村(居)，服务对象有__多位老人，拥有员工100余人，其中管理人员14人，由社工师、护师、心理咨询师、营养师等专业人员组成。在实践中，我们的居家养老服务主要体现在如下几个方面：

一、拓展服务规模，促进行业发展

本中心根据《__市__区全面推进居家养老服务工作实施方案》的部署，按照“政府主导，社会参与，市场运作”的工作思路，在20__年的工作基础上，20__年春晖进一步扩大服务覆盖面。在__等六个镇街分别开展了新增服务对象的调查摸底和上门服务工作，提前实现了__三个镇街村(居)委会居家养老服务全覆盖的目标。截至20__年__月，__在__区六个镇街的服务对象达到__位老人。

同年x月，本中心通过竞标，承接了三水区西南街道城区片的居家养老服务工作，共有服务人数为__人。在这期间，春晖把自身形成的服务做法和经验，带到新开区域，并吸纳当地好的做法，改进自身的不足，促使两区的服务互相提升。

二、优化管理模式，深化服务发展

根据中心专业服务发展的需要，春晖以没有，只有更好的服务标准不断自我鞭策，借鉴和吸纳各地同类型机构的管理理

念、模式和服务手段，综合运用传统的养老服务方式及社工服务手段，为老人提供更多更优质的服务。春晖居家养老服务部下设五个部门，分别有行政组、财务组、生活护理组、医疗护理组及服务支援组，确保在人、财、物全方位为老人提供服务。

为了确保中心业务的发展，在内部管理方面，中心进一步完善了员工组织纪律、岗位职责考核及业务管理制度，重新修改了各类服务表格，完善服务登记与考核，健全服务对象档案，着力解决老人的家居安全隐患，建立了危机情况处理制度，在每位服务对象家中贴有服务联系卡，上面留有中心电话及各急救电话，并将所有护理人员及管理人士的联系方式加入集群网，方便日常沟通，及时应对突发事件的发生。中心在实施量化管理的过程中，今年进一步提高护理人员的福利，加强培训，确保团队的稳定，更好地为老人提供服务。同时，中心主动开展服务的自检工作，除要求各区域管理人员每月检查护理员工作外，中心还根据服务需要，成立服务监督检查队，不定期到各镇街抽检工作，以监督各区域工作的落实，确保团队成员一如既往地严谨执行服务。

三、注重员工培训，培育团队精神

春晖的稳健发展离不开全体同事的共同努力与成长。中心自成立以来，就非常重视员工的岗前培训及在岗学习交流，不断提高员工的思想素质和服务技能。对护理员，除为新入职员工安排岗前培训、实地观察学习、跟班实操外，中心还与__区劳动局合作，举办养老护理员上岗培训班，组织员工参加养老护理员上岗资格考试，务求实现护理员持证上岗。

与此同时，中心还十分注重管理人员业务水平的不断提升。坚持每周六雷打不动召开工作例会，让同事之间就工作中遇到的各种问题进行互相交流，各抒己见，不同专业的同事互相分享各自的经验及知识，形成不同专业人员共同解决工作难题的氛围。另一方面，中心联系其他资深专业人士，为管

理人员提供医疗护理知识、老人沟通技巧、礼仪修养、临终关怀等方面的培训，以不断充实管理人员的知识，更好地为老人提供专业周到的服务。

此外，中心坚持每年召开两次员工大会，分享服务心得，表彰优秀工作者，共勉互励，共同成长。

四、引入社工元素，确立服务品牌

居家养老服务工作以“立足社区、面向老人、专业服务”为特点，服务内容包括生活照料、家政服务、精神慰藉、心理咨询、志愿服务等内容。中心根据服务需求，引入社工元素，除聘请社工为老人开展个案跟踪服务外，还运用社工的理念及工作手法，开展各项服务，以满足老人的需求。社工运用个案管理手法，协助各区域管理人员处理难以开展服务的个案及为突遭变故而需要寻求帮助的服务对象提供精神慰藉及咨询服务，针对服务对象的不同情况提供有针对性的服务。

同时，为丰富老人的精神生活，我中心倡导各区域有条件的村居均要开展适合老人的各种集体活动。今年的端午、中秋、重阳、冬至等中华民族的传统节日，中心分别在__区各个镇街及三水区西南街道，开展“粽是有情，端午包粽”、“心系老人，情聚中秋联欢”、“九九重阳，关爱久久”、“冬至送温暖”等系列活动，鼓励老人从家门走向“社会门”，让他们除了在家享受到政府的关心之外，还在社区感受到社会群众对他们的关爱，感受社会和谐发展的成果。中心通过“社工+义工+管理人员”的模式，已成功举办了多场系列活动，拓展了服务内容，受到老人及各社区的充分肯定和赞许，该种模式成为中心服务的另一特色，将在日后的服务中继续延续下去。

五、联合社会力量，宣扬助老精神

春晖深知，要成功开展居家养老服务，除政府的推动力量外，

必须充分发挥社会的各种力量，得到社会力量的支持，才能让我们的服务做到好上加好。因此，自去年开始，我们就注重服务的推广工作。今年，我们除了联合社区开展居家养老服务推广外，还联系其他社会力量配合开展服务，宣扬敬老助老的社会精神。中心通过和__区义工联及各镇街供电所合作，成功为有需要的老人更新或安装用电线路；通过与九江地藏庙、__区残联、社交媒体、热心人士合作，成功为老人提供各种辅助行走器材及生活必需品，解决了老人的切实困难；通过与各镇街团委及学校合作，成功为老人提供各类志愿服务，如探访慰问活动、义修义剪服务，深得老人的欢心。通过与其他社会力量的合作，我们的居家养老服务工作得以向更优质的方向发展，同时，通过发动群众参与敬老助老活动，让更多的人通过自己的实际行动，关心老人，照顾老人，倡导孝德关爱的社会风气，宣扬敬老爱老的社会精神。

养老服务员工作总结篇四

__年，__市委市政府高度重视养老工作，局党组多次专题讨论研究养老工作，年初制定__年养老服务工作高质量发展实施方案，梳理了养老服务重点工作项目清单，以项目制管理模式，制定进展计划表，倒排时间，全力以赴做好__养老各项工作，主要如下：

一、__年工作开展情况

(一)养老服务基础设施建设。

一是加快做好全市养老设施规划。结合新一轮国土空间规划调整的契机，委托__市城乡规划设计院启动了全市养老服务设施专项布局规划修编，目前各乡镇街道已经基本将有关项目规划汇总到局里，已对具体规划项目和地块进行实地走访和查勘，计划等全市国土空间规划调整后完成全市老年人服务设施专项布局规划编制。

二是推进__家区域性敬老院建设。计划在__年前投入__亿
元在城东、大荆、虹桥、清江建设__所总床位__张的区域性
敬老院，__年财政预算已安排__万作为启动资金，目前__家
敬老院工可已经发改部门工可立项批复和自规部门规划调整，
已经完成了城东、大荆__家敬老院方案设计，市政府已经召
开协调会议，明确市城投集团代建__家敬老院。虹桥、清江
敬老院已经启动项目用地的征地工作，__年__月前完成土地
农转用的审批，__年底前开工建设。

三是加快__家公办养老机构公建民营投用。市社会福利院公
建民营打造全市首家认知障碍照护床位专区工作，已经完成
方案制定，正处于招投标确定施工单位阶段，磐石镇医养结
合中心__张床位项目公建民营，正在启动公开招标，__月
月底前确定承接运营商，__年__月底前完成装修投用，__张以
上公办护理型养老机构—光大百龄帮__颐养中心项目目前已
在全力以赴加快装修改建进度，总床位__张，内设__张认知
障碍照护床位，同时也是__年的康养联合体建设试点单位，
计划一期__号楼__月底投入运营，二期__号楼__年__月底前
投入运营。

四是加快助推存量民办养老项目投用。__张床位的中高端民
办养老项目—鸿福山庄颐养中心已完成装修投用，__张床位
的安康养老服务中心和红景天达成合作运营，已完成装修方
案设计，__张床位的医养结合养老项目—合馨养老院已于__
月底投用。

(二)省市县三级民生实事项目推进情况。省民生实事__
项，__市民生实事__项，__市本级民生实事__项，__市委市
政府的大民生工程__项。

一是乡镇街道养老服务中心建设，我市于去年底已实现了__
个乡镇街道建设运营全覆盖。__年重点抓好服务运营，要以
高质量的运营情况迎接省政府督查组的明察暗访。

二是康养联合体建设试点__家。__月底已在老来福休养中心完成装修改建，和市人民医院达成了双向转诊机制，并已开展服务。

三是困难老人家庭适老化改造__户。我市三老对象__户，其中因常住养老机构等原因自愿承诺放弃适老化改造的__户，目前__户三老对象和__户低保对象合计__户已完成施工改造，目前正在委托低三方验收。__年我们除了__户的任务外，还承接了市委组织部的__户离休干部家庭适老化改造任务，目前已同步完成施工改造。

四是居家照料中心改造提升__家。__月__日前完成了__个点的设计方案和工程预算，__月__日前全部完成了造价财政审价，由乡镇街道按照程序确定施工单位，目前已经完成__个点的改造提升和投用。

五是老年人家庭加装智能安全监测设备__户。该项工作__年安排在乐成、城东和城南等街道老年人居住相对比较集中的区域进行试点，根据__市局统一招投标确定，目前我局和__公司、供水集团已经达成了相关协议，已完成__户的安装使用。

六是困难老年人能力评估。该项工作__个乡镇街道委托属地乡镇街道卫生院进行上门评估，目前已完成浙里养系统对象初筛__名，已经确认评估机构__家，__月__日前已经完成全部评估工作。

二、__年工作思路

__年，以构建幸福养老服务体系为目标，通过一年时间的努力，做好养老基础设施建设、运营能力提升、医康养融合、数字化改革及发展环境建设等__方面工作，使全市养老服务业高质量发展取得初步成效。主要措施如下：

(一)大力实施居家中心建设行动。补缺口加快布点建设，__年底前建成投用__个，实现全市__个村社区居家养老服务设施全覆盖。提标准推动改造提升，__年改造提升居家养老服务设施__家，抓重点加强山老区和老城区居家中心建设，__年底前在__老城区、__、__、__等片区各打造__家示范性居家养老服务照料中心。

(二)大力实施机构床位建设行动。加快高端养老项目建设，谋划在中雁、北雁、__湾区域建设高端养老项目，推进太阳谷养老基地建设。加快中端养老机构床位建设，__年__个床位缺口较大的乡镇街各启动建设__家中端普惠型养老机构。加快兜底养老机构床位建设，建设大荆、城东、虹桥、清江区域性敬老院。

(三)大力实施设施建设保障行动。做好设施布局规划修编，__年__月前完成全市养老服务设施布局专项规划修编。加快闲置国资利用，计划利用闲置国有资源、企业厂房、办公用房等改建中端机构养老床位不少于__张。

(四)大力实施居家服务提质行动。推进社会化运营，__年先行在全市改造提升的村社区居家养老服务照料中心进行半社会化运营试点。建设家庭养老床位，鼓励有资质的养老机构将专业照护服务延伸到老年人家中，__年在市区老城区等老年人集聚的区域开展试点。发展居家养老上门服务，__年__月底前调整和完善我市养老服务补贴制度实施细则。完善助餐配送餐，解决居家养老老年人就餐困难问题，出台《__市老年食堂助餐配送餐实施方案》。推进适老化改造，__年实现低保、低边、三老等特殊困难老年人家庭适老化改造__户。

(五)大力实施机构运营能力提升行动。提升养老机构运营综合监管能力，实现养老服务机构综合责任险投保__%。推进机构星级提质工作，开展养老机构星级创建、管理、评定活动。建立养老机构入住补贴制度，实行星级民办养老机构入住老

人补贴制度和困难老年人入住养老机构补助制度。推进认知障碍照护床位建设，__年完成新建认知障碍照护床位__张。

(六)大力实施医康养结合行动。推进“养中有医”行动，鼓励现有__床以上的养老机构做好医疗机构的设置。__年实行全市养老机构内设医疗机构总数不少于__家。推进康养联合建设，在养老机构、乡镇街道养老服务中心、医疗机构等单位继续进行康养联合体建设试点，__年，建成__家康养联合体。建设康复辅具展示平台，__年建设集康复辅助器具与老年人用品租赁和适老化改造功能为一体的综合展示体验平台__个。

(七)大力实施养老数字化改革行动。整合公安、民政、卫健、社保等部门的老年人养老服务资源打造一个集分析、研判和运用等功能为一体的智慧养老服务平台，解决居家养老标准化运营、助餐、上门服务、未来乡村(社区)建设等智慧化运营问题。打造老年人安全监管平台和养老服务机构场所安全监管平台，实现老年人紧急呼叫和养老服务机构安全管理。

(八)大力实施人才建设行动。加快养老服务人员培养，开展与大中专院校开展合作，定点培养我市养老服务专业人才，加快养老相关人员的职业资格培训和考证，__年培训考证养老护理员__人。加快养老人才引进，对养老相关专业大中专毕业生入职我市养老院工作的进行入职奖补。健全养老护理员岗位补贴制度，对持证养老护理员在我市养老服务机构工作的发放岗位补贴。

养老服务员工作总结篇五

自居家养老服务工作开展以来，我们本着让老人生活安心、舒心，让老人子女放心、省心的服务思想，认真地对社区老人提供上门服务，现就今年的工作做如下总结：

一、工作完成情况

上半年度我们完成了调查摸底、建立信息平台、开展慰问活动、启动服务等工作。我们对老湾社区35名老人做了初步调查并建立基本信息档案，在服务对象之中，有瘫痪、残疾人，也有患慢性病长期服药的，其中大多数老人的子女都不在身边，不能给予他们很好的照顾。我们对这些老人的信息和基本情况一一了解并做好记录，以便更好地为他们服务。

5月x日启动上门服务工作以来，我们定期上门为服务对象讲解老年人保健知识、与老人谈心，以排解他们的心理孤寂。服务对象过生日，我们送去生日礼物和祝福；服务对象住院时，我们送去营养品和问候，使他们感受到了政府无微不至的关怀。节日开展的慰问演出活动，则丰富了老人的文化生活，使他们的心理得到慰藉。

二、工作中的困难及解决方法

1、在调查摸底的工作中，由于老湾社区距属于典型的老企业型社区，人员流动性较大，在走访中存在一定的难度。但是，我们不畏困难，尽量选择他们在家的时间上门服务，没有因此漏掉一家。

2、在工作开展初期，有部分老人不理解我们的工作性质和目的，认为只是走“过场”。我们耐心地给服务对象讲解，让他们了解政府的这项优惠政策。“路遥知马力，日久见人心。”真心付出终于赢得社区群众的充分信任。

3、在交流上也存在一些困难。瘫痪在床的老人独自在家时没办法给我们开门，家里人中午送饭时才在家，又没有通讯工具，很多时候都吃闭门羹。对不能给我们开门的老人，我们就在特定的时间去走访。

从事居家养老服务工作以来，我们对遇到的困难一个一个克服，让这些独居和行动不便的老人充分享受到了政府对他们的关怀。实践证明，居家养老服务工作的推进，让越来越多

的空巢老人真切地体会到“爱老、助老、促和谐”的深刻内涵。这对我们未来的工作提出更高的要求，为了让老人安心、舒心；让老人子女放心、省心，在今后的工作中，我们将认真总结经验，依托社区居家养老服务平台，不断完善工作机制，继续进行服务品质的提升，努力为更多的老人创造良好的居家养老环境和提供优质服务，不断提升老年人对居家养老服务的满意度，使居家养老服务工作更上一个新的台阶。