

妥善关怀服务（急援版，2800 元）

聚焦“安顿—沟通—道别—资源衔接”四大核心目标，7 日内完成 2 次入户陪伴与线上持续支持，为家庭提供专业、温柔、有序的告别协助。

阶段一 | 启动与线上初评

目标：迅速响应、初步了解患者与家庭状态、拟定服务节奏。

模块	内容	量化标准（参考）	交付成果
接案确认	收集患者与家属信息、确认主要联络人与探访许可	启动响应≤6 小时	《接案登记表》
线上初评	评估身体状态、家属心理应激、照护负荷与资源状况	视频/语音通话≥20 分钟	《终末期简评表》
服务计划拟定	制定 2 次入户+线上支持计划，明确家庭配合事项	服务计划确认率 100%	《服务日程单》

阶段二 | 入户访视（1）：安顿与照护指导

目标：建立信任关系，协助家庭安顿环境与心理。

模块	内容	参考时长	交付成果
终末照护指导	指导家属进行非医疗性床旁照护、体位与呼吸安抚	30 - 40 分钟	《床旁照护要点卡》
情绪安顿与静心陪伴	带领筒式呼吸放松、静默陪伴、心灵安顿	10 - 15 分钟	《安宁安顿小卡》
家庭照护分工	确认照护分工、沟通节奏与边界	10 - 15 分钟	《家庭照护分工单》
记录与反馈	记录观察与家庭配合度	10 分钟	《入户#1 记录表》

阶段三 | 入户访视 (2): 临别准备与安宁资源协调

目标: 帮助患者与家属表达、道别, 并落实善终安排。

模块	内容	参考时长	交付成果
家庭沟通引导	组织一次“临别对话”, 引导道谢、道歉、道爱	20 - 25 分钟	《家庭沟通纪要》
临终守护指导	讲解守护节奏、危急征象识别、静默陪伴要点	15 - 20 分钟	《临终守护清单》
安宁资源协调	协助家庭确认离世地点选择及后续联系路径	15 - 20 分钟	《安宁资源对接单》
家属事务提示	提供遗体接运、纪念服务流程提示	10 分钟	《临终事务提示卡》
记录与反馈	总结服务效果与资源落实情况	10 分钟	《入户#2 记录表》

阶段四 | 线上伴随与结案

目标: 确保服务闭环与家属初步哀伤支持。

模块	内容	参考时长	交付成果
线上伴随支持	含初评、临终阶段即时安抚与情绪回访, 累计 2 小时	≥3 次触达	《线上触达记录表》
结案回访	离世后 1 - 7 日进行简式哀伤指导与服务反馈	30 分钟	《结案回访记录》+ 《服务档案包》 (如需)