

智慧长护云

居家与移动端操作手册（完整版）

v1.2 · 2026-06-07

智慧长护云 · 居家与移动端操作手册（完整版）

版本：完整版 v1.2 · 更新：2026-06-07

适用对象：居家上门服务机构管理员、派单员、护理员、参保人家属

修订记录

版本	日期	说明
v1.2	2026-06-07	对齐 v5 重构：H 定点编码登录、RBAC 演示账号、最新页面截图
v1.1	2026-06-07	种子数据真实截图；修复 PDF 空页；标注对齐
v1.0	2026-06-06	居家 Web 端全菜单 + 护理员小程序 + 家属小程序

适用对象

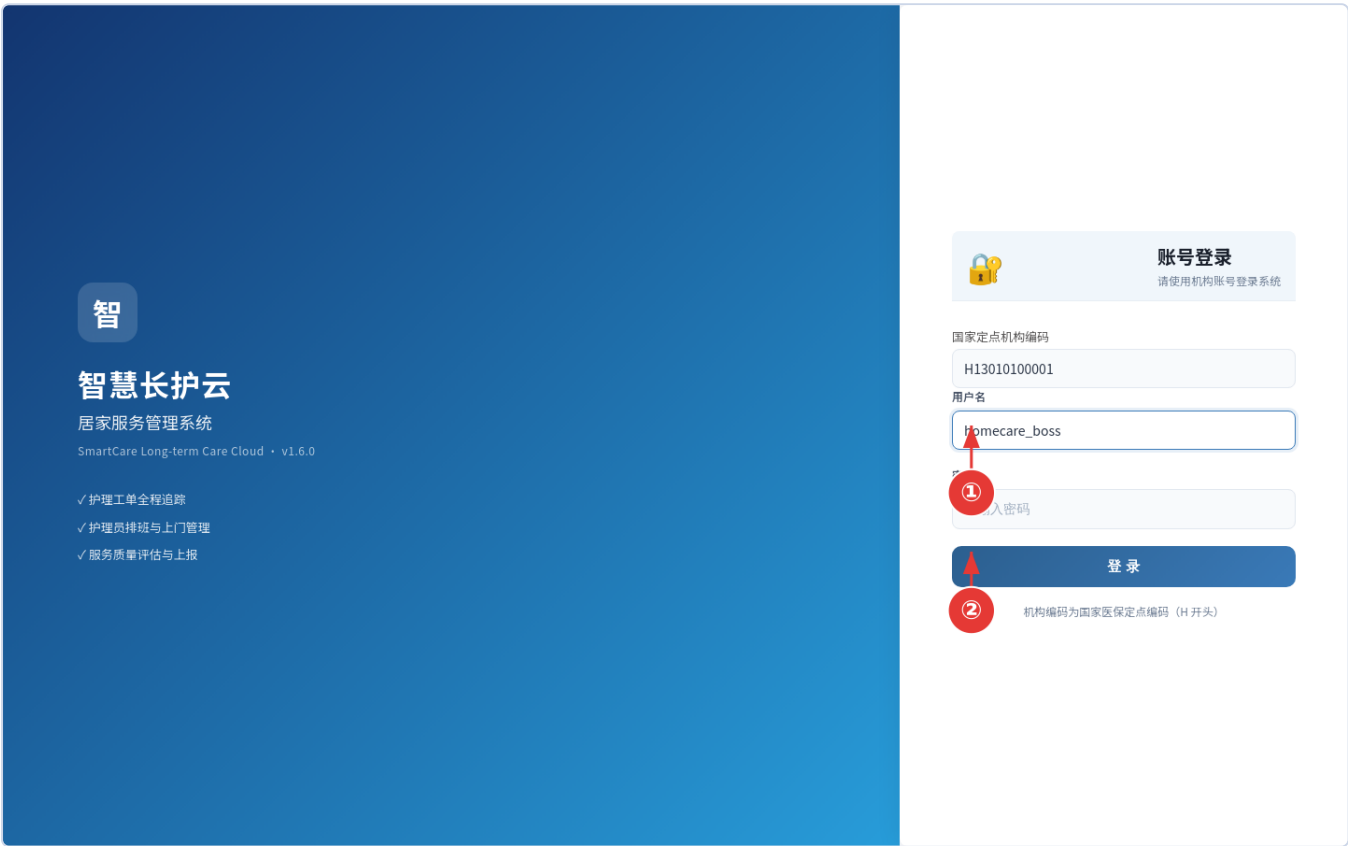
篇章	读者
第一篇	居家服务机构管理员、派单员、质控人员
第二篇	上门护理员
第三篇	参保人家属、监护人

第一篇 居家服务机构 Web 端操作指南

第1章 登录与工作台

1.1 系统登录

- ① 输入定点机构编码（如 **H13010100001**）、用户名（如 **homecare_boss**）
- ② 输入密码后点击 **登录**

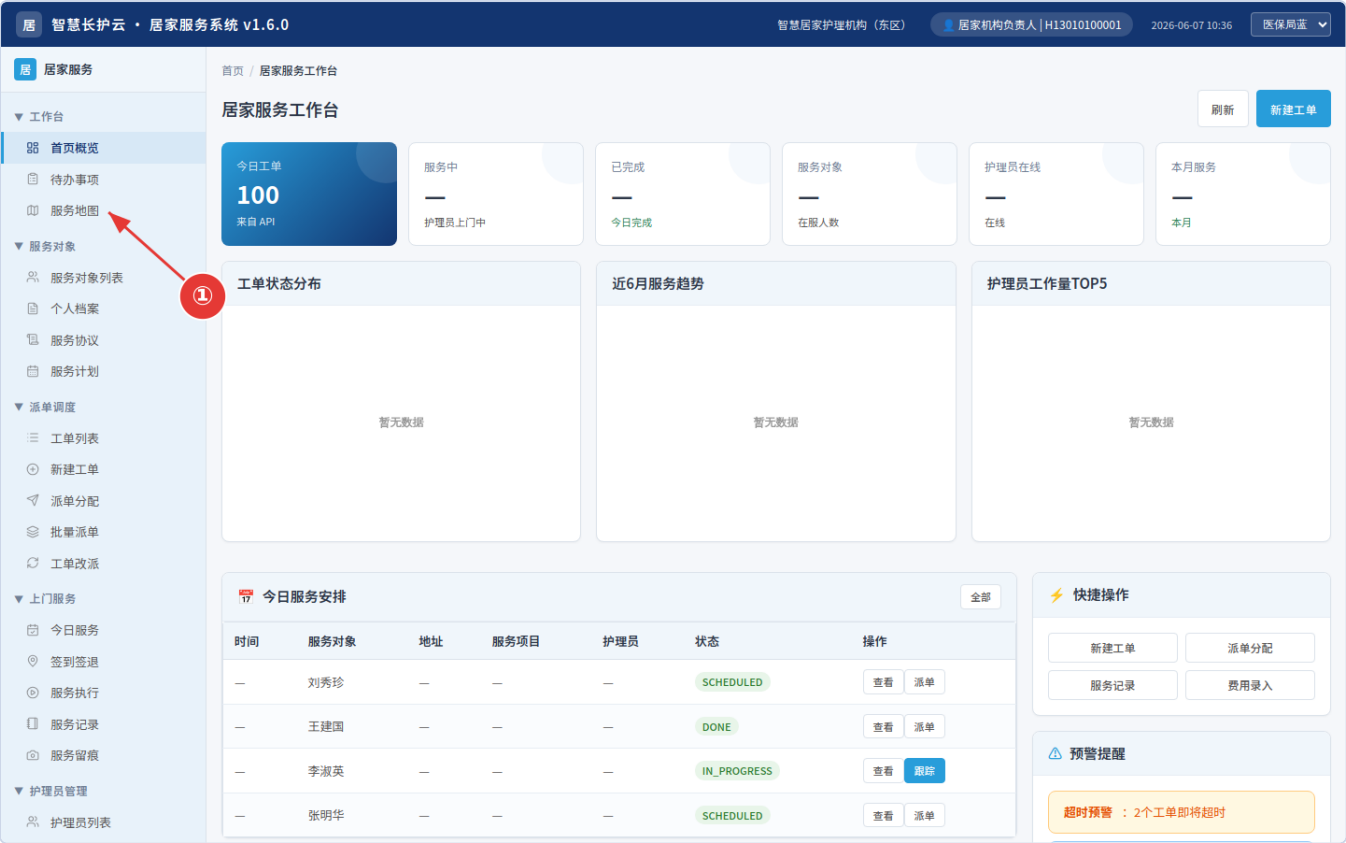


居家端登录

1.2 首页概览

登录后进入 **首页概览**，左侧为功能菜单，右侧为业务统计与快捷入口。

- ① 点击左侧菜单切换功能模块。



居家护理工作台

1.3 待办事项

路径：工作台 → 待办事项

查看需处理的派单、审核、结算等待办任务，点击可跳转办理。

居

智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区）

居家机构负责人 | H13010100001

2026-06-07 10:37

医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

首页 / 居家服务 / 待办事项

待办事项

标记全部已读

8

今日待派单

3

护理计划待确认

5

工单超时预警

12

本月待结算

紧急待办（8条）

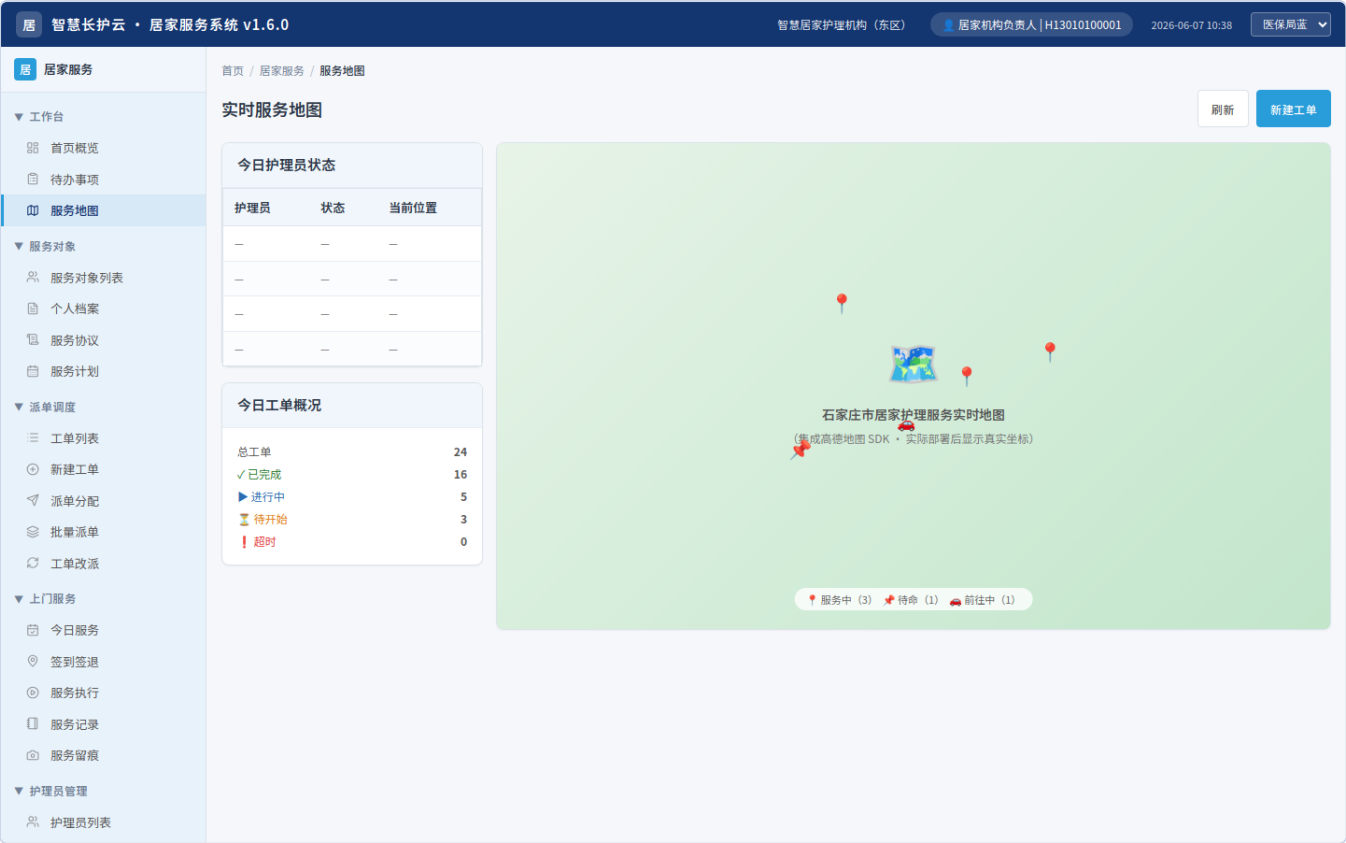
类型	内容	相关对象	截止时间	操作
—	—	—	—	详情
—	—	—	—	详情
—	—	—	—	详情
—	—	—	—	详情
—	—	—	—	详情
—	—	—	—	详情
—	—	—	—	详情

待办事项

1.4 服务地图

路径：工作台 → 服务地图

在地图上查看护理员实时位置与服务对象分布。



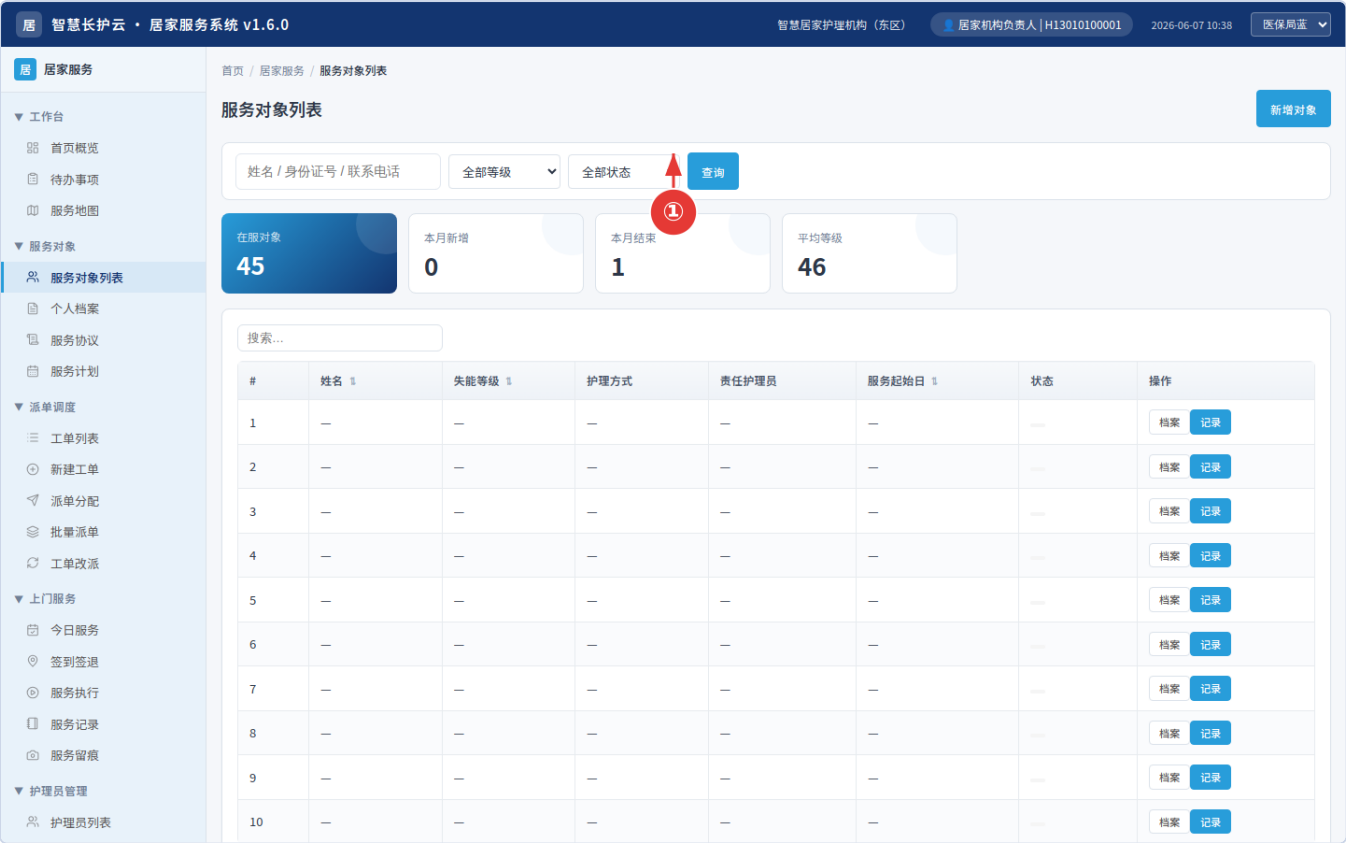
服务地图

第2章 服务对象管理

2.1 服务对象列表

路径：服务对象 → 服务对象列表

- ① 在列表中搜索、筛选在服参保人，点击进入详情。



服务对象列表

2.2 个人档案

路径：服务对象 → 个人档案

查看参保人基本信息、失能等级、待遇状态及历史服务摘要。



个人档案

2.3 服务协议

路径：服务对象 → 服务协议

查阅或签订居家护理服务协议。

居智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区）居家机构负责人 | H130101000012026-06-07 10:39医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

首页 / 服务对象 / 服务协议 — —

居家护理服务协议 — —

打印协议续签协议打开协议文书

协议编号：AGR-HC-2025-0312-0088 · 状态：有效 · 有效期：2025-03-12 至 2027-03-11。签约、续签、变更和审核后会自动刷新 LTC_SERVICE_CONTRACT 正式文书快照。

甲方（服务机构）

机构名称

统一社会信用代码

定点协议编号

冀康居家护理服务站

91130102XXXXXXXXXX

HBJB-HC-2023-008

法定代表人

联系电话

机构地址

赵某某

0311-XXXXXXX

石家庄市长安区XX路XX号

乙方（参保人）

姓名

身份证号

长护险编号

{{ samplePersonName }}

130102194803151234

HBLTC-2025-00456

失能等级

家属联系人

服务地址

4级（重度失能II）

长安区建华南大街12号403室

约定服务内容（依据国家长护险36项目录）

类别	服务项目	项目代码	频次	单价	月上限
—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—

签约情况

甲方签章

已盖章 2025-03-12

乙方签字

家属签字 2025-03-12

经办审核

经办确认 2025-03-14

变更记录

2026-01-05: 因失能等级复评维持4级，协议续签至 2027-03-11

查看文书历史

服务协议

2.4 服务计划

路径：服务对象 → 服务计划

1. ① 选择参保人，填写护理项目与频次
2. ② 定稿后提交护理计划（对接省局 8212）

居

智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构 (东区)

居家机构负责人 | H13010100001

2026-06-07 10:40

医保局蓝

居家服务

▼ 工作台

🏠 首页概览

📅 待办事项

📍 服务地图

▼ 服务对象

👤 服务对象列表

📁 个人档案

📄 服务协议

📅 服务计划

▼ 派单调度

📋 工单列表

🕒 新建工单

📍 派单分配

📊 批量派单

🔄 工单改派

▼ 上门服务

📅 今日服务

🕒 签到签退

🕒 服务执行

📄 服务记录

🕒 服务留痕

▼ 护理员管理

👤 护理员列表

首页 / 服务对象 / 护理计划 --

居家护理计划 -- (4级)

护理计划须依据评估结论制定, 提交后通过接口

8212 上送省平台, 变更需提前10天申报。当前计划:

有效 (2025-03-14 上送, 省平台确 认)

保存或提交计划后会自动 刷新

LTC_NURSING_PLAN 正式文书快 照。

计划基本信息

计划编号

服务方式

失能等级 (评估依据)

PLN-HC-2025-0312-0088

居家上门护理

4级 (评估结论 AE-2025-0308-001)

计划开始日

下次评估日 (复评)

责任护理员

2025-03-14

2027-03-14

王芳 (中级)

周服务计划表 (依据国家长护险36项目录)

服务项目	项目代码	类别	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日	周频次
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

计划执行摘要 (本月)

计划服务次数

21次

实际完成

20次

计划完成率

95.2%

8212上送状态

已上送

计划变更历史

2026-01-05: 因复评维持, 计划续签

2025-09-10: 增加"肢体被动运动" (国家目录更新)

2025-03-14: 初始计划生效

查看文书历史

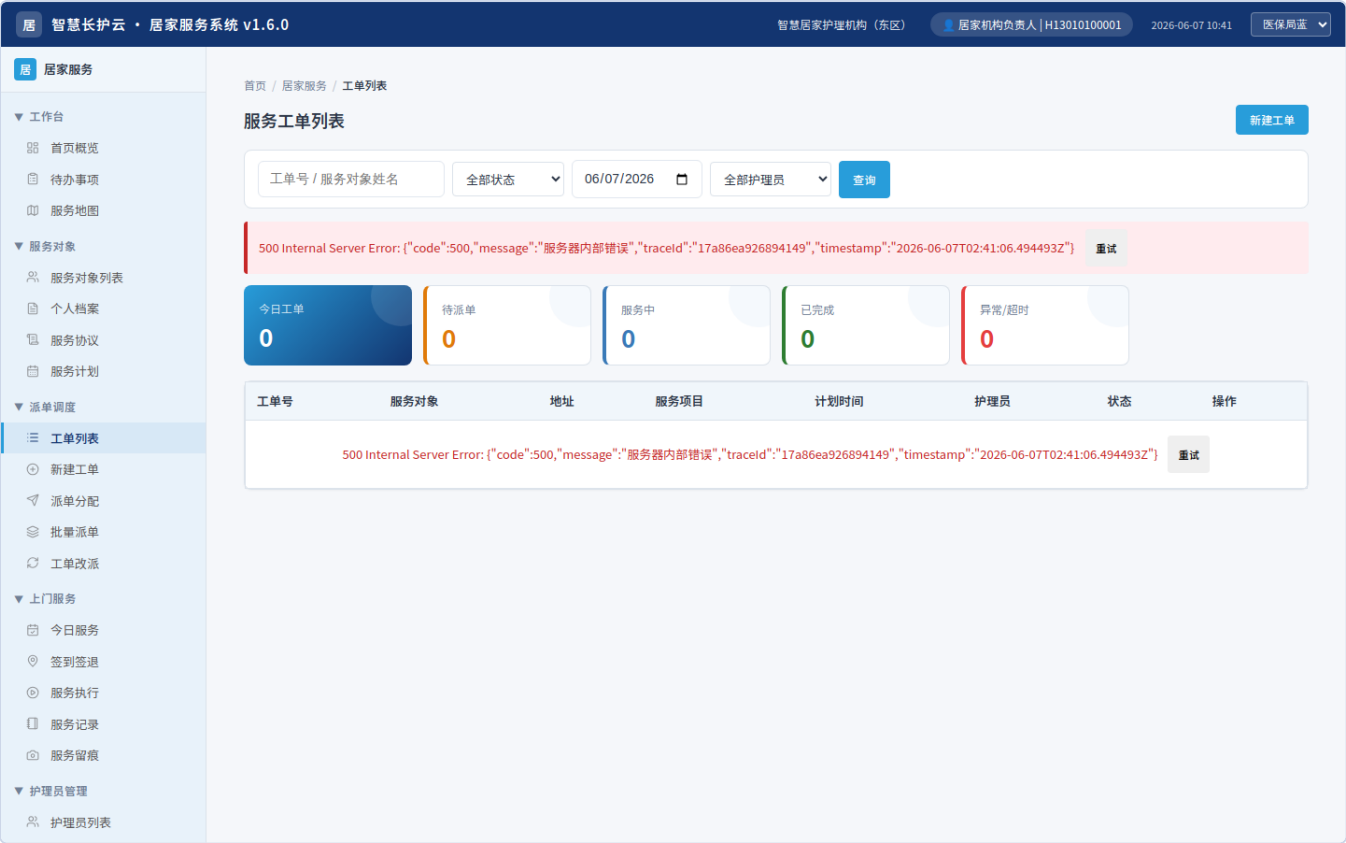
服务计划

第3章 派单调度

3.1 工单列表

路径：派单调度 → 工单列表

查看全部工单及状态（待派、进行中、已完成）。

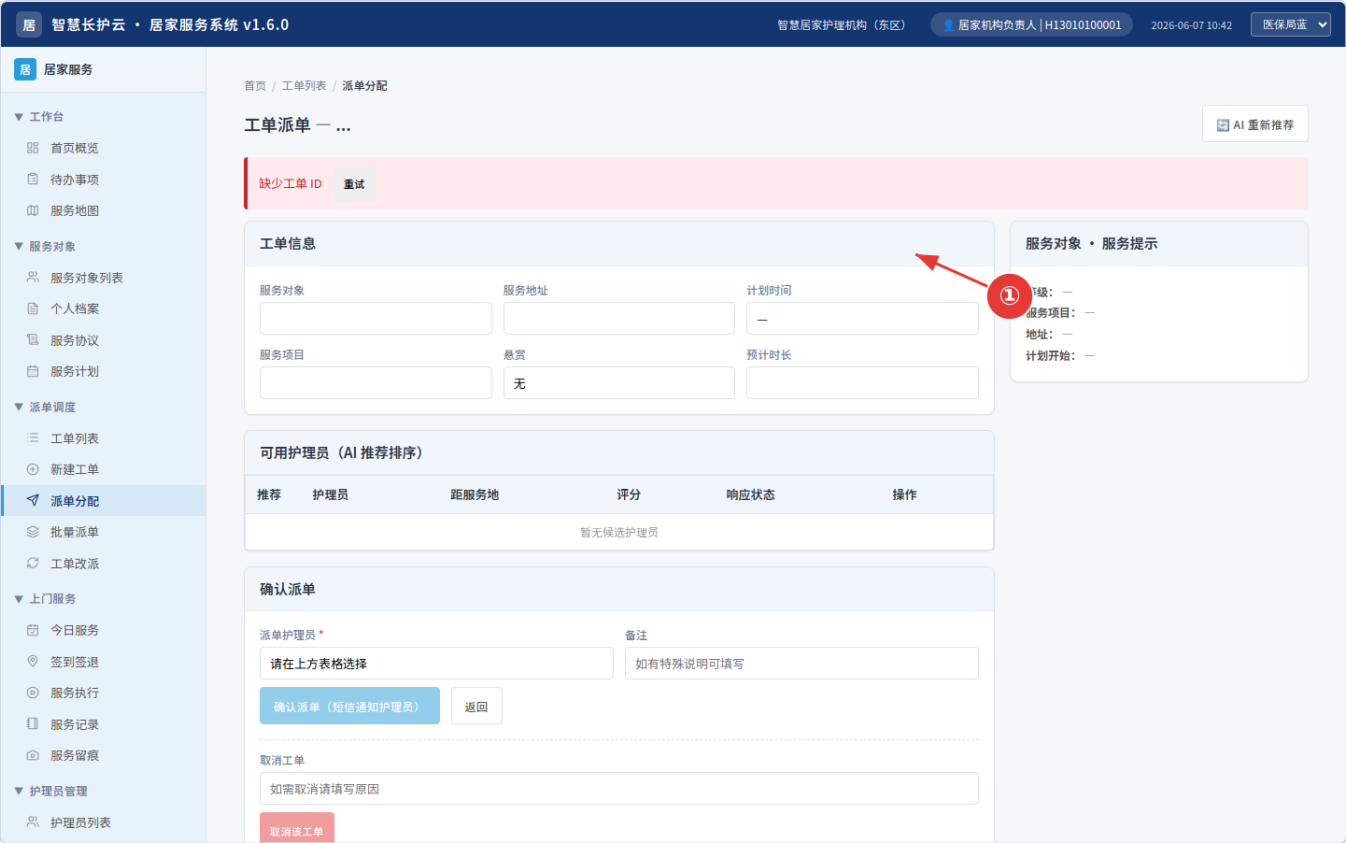


工单列表

3.2 新建工单

路径：派单调度 → 新建工单

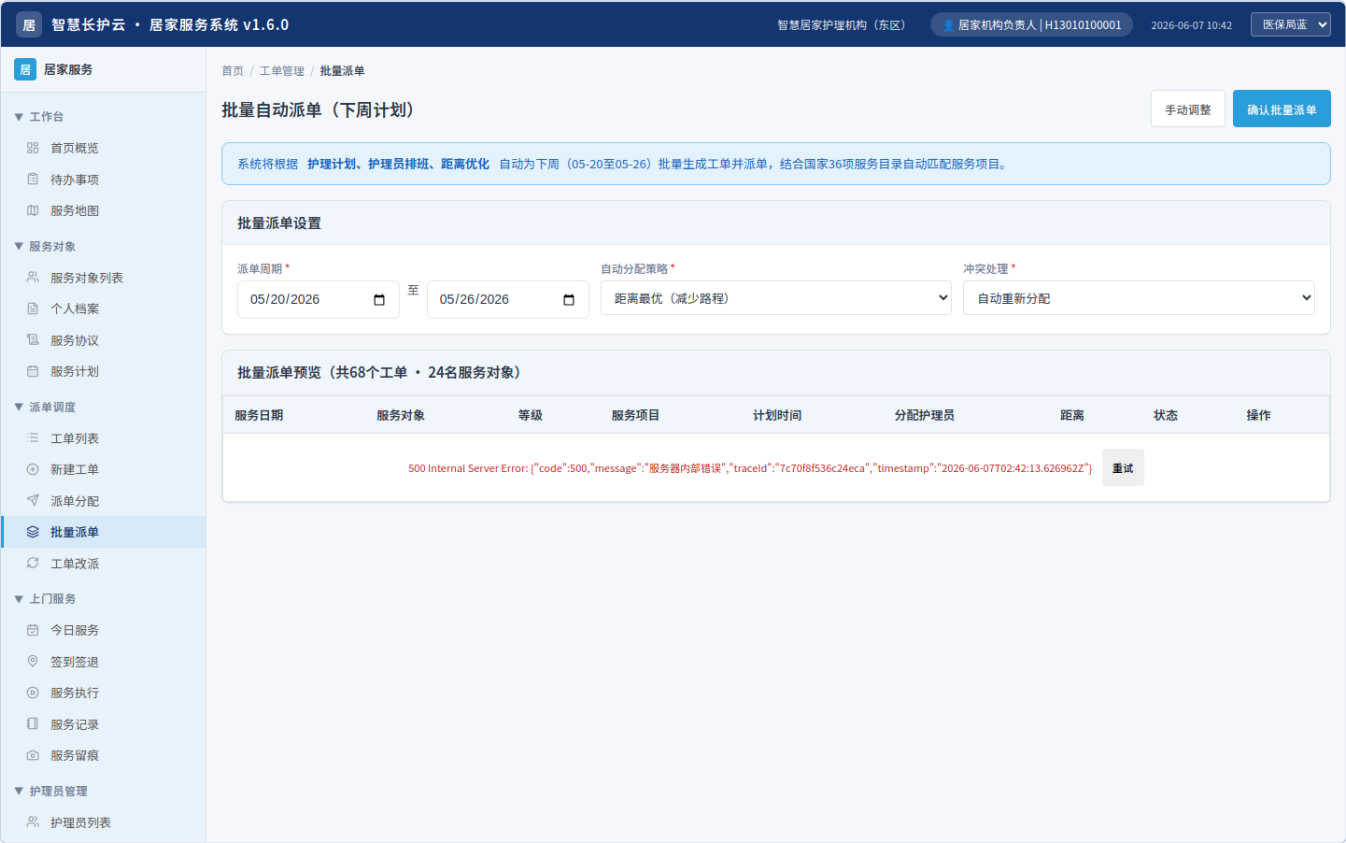
- ① 点击新建，选择参保人、服务项目与计划上门时间。



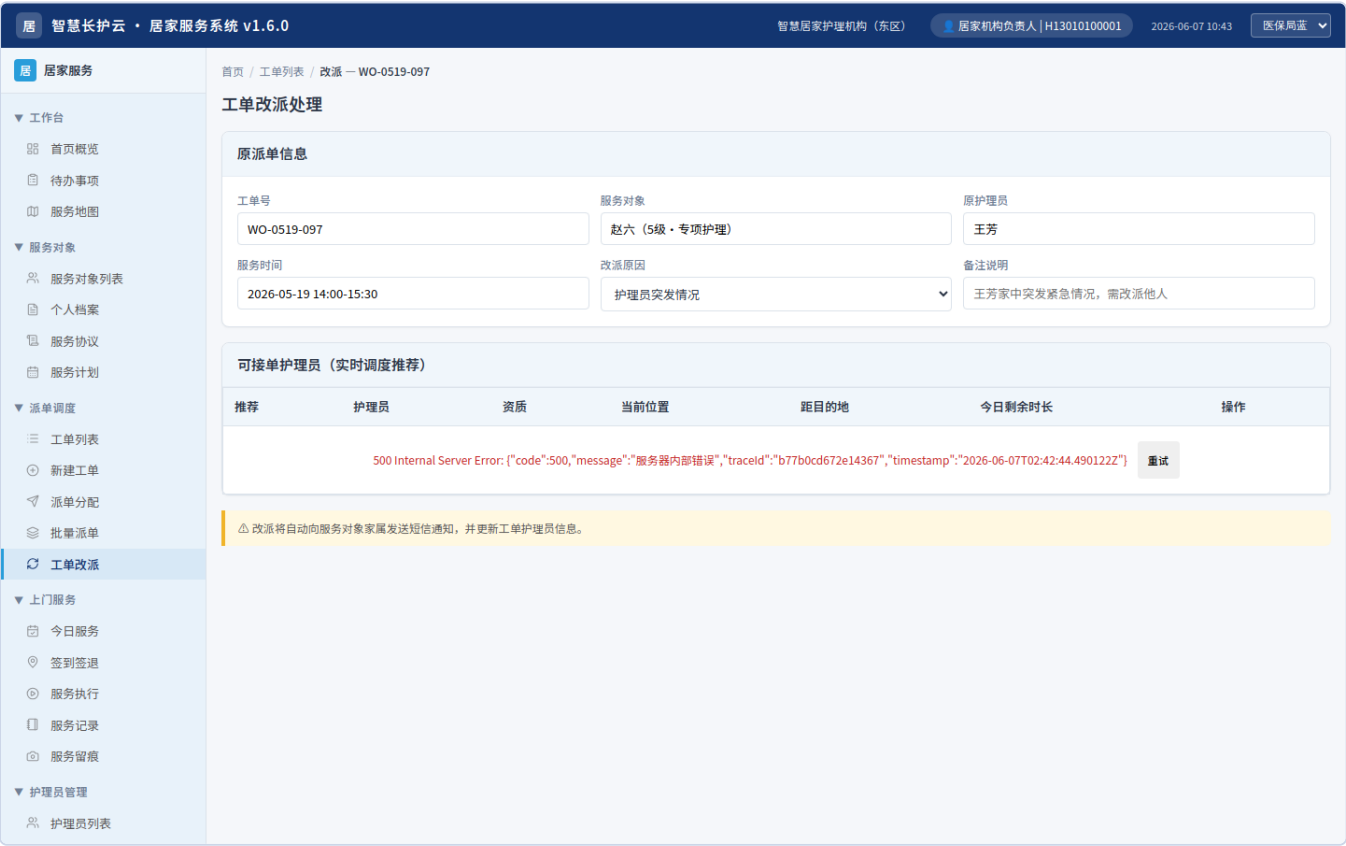
派单分配

3.4 批量派单与改派

- 批量派单：一次为多个工单分配护理员
- 工单改派：已派工单调整护理员或时间



批量派单



工单改派

第4章 上门服务执行

4.1 今日服务

路径：上门服务 → 今日服务

① 查看今日待执行工单列表，护理员上门前可在此核对。

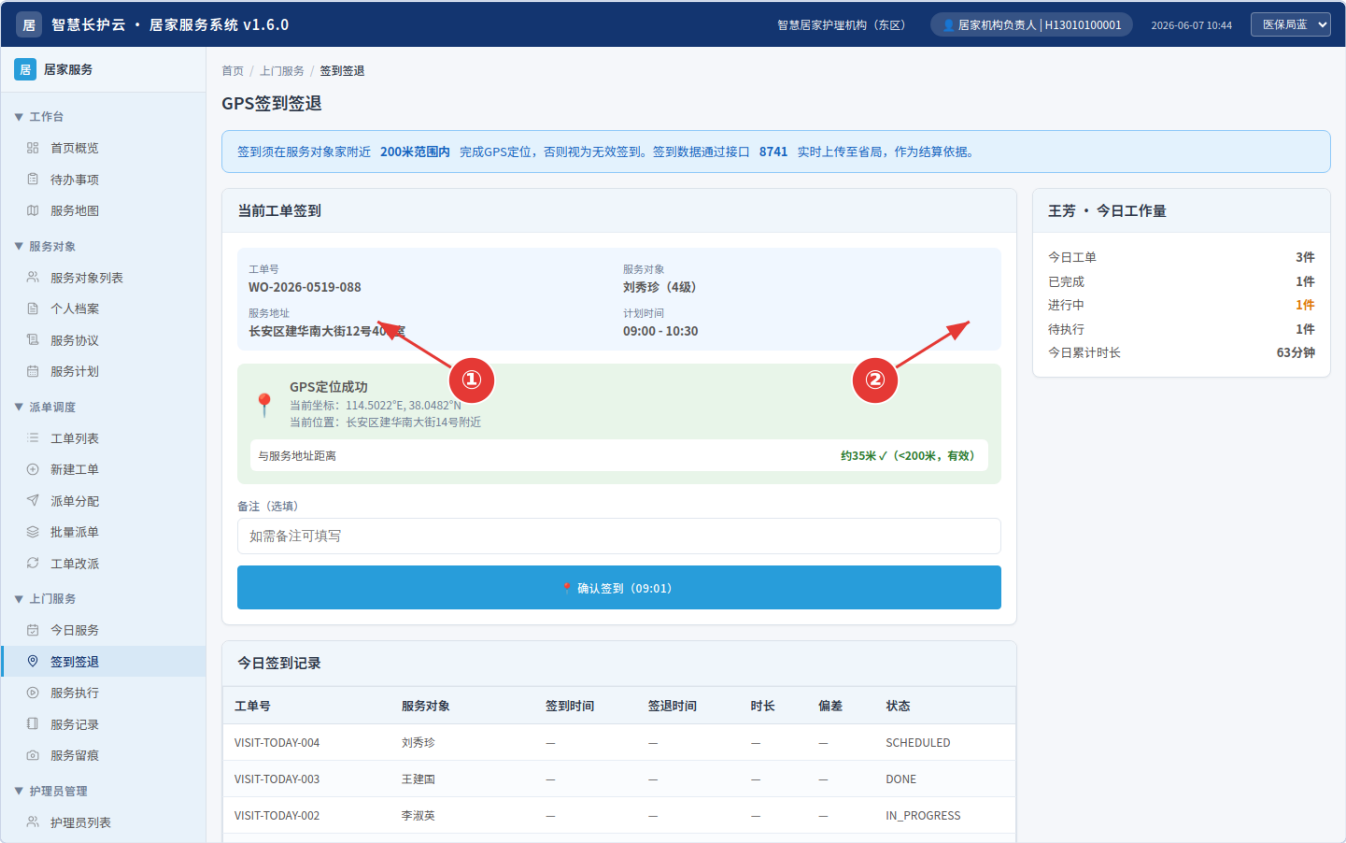


今日服务

4.2 签到签退

路径：上门服务 → 签到签退

步骤	操作
① 签到	护理员到达后签到，采集定位
② 签退	服务完成后签退，生成执行记录



签到签退

4.3 服务执行与记录

- 服务执行：填写本次服务项目与时长
- 服务记录：查阅历史服务明细
- 服务留痕：查看拍照、定位等留痕资料

居智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区）居家机构负责人 | H130101000012026-06-07 10:44医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

首页 / 工单列表 / WO-0519-094 · 执行中

服务执行记录 — WO-0519-094

打开执行文书

签到、执行勾选、体征记录和签退后会自动刷新 LTC_VISIT_RECORD 正式文书快照，文书中心统一承接补录打印字段、打印、再生成和历史调阅。

赵六 · 5级 · 新华区红旗大街20号 ✓ 已签到 13:58 (GPS验证通过, 距离0.8km) 服务中 00:25:18

服务项目执行（逐项打勾）

翻身拍背（对症护理 L0000101010100000）
操作要点：轻叩背部3-5分钟，每2小时翻身，记录皮肤状况14:02完成

压疮创面换药（专项护理 L0000201010100000）
使用无菌换药包，骶尾部I期，面积约2cm×2cm，较上次无进展14:18完成

生命体征监测（L0000101010100000）
测量体温、血压、脉搏并记录待执行

本次服务体征记录

体温（℃）收缩压（mmHg）舒张压（mmHg）脉搏（次/分）

36.81388276

护理观察（异常情况必填）

如无异常可填：患者配合，服务顺利，无特殊情况

上传服务照片（可选）

服务注意事项

重要提示：

- 进食30'半卧体位，防呛咳
- 骶尾部压疮I期，翻身轻柔
- 过敏史：青霉素（禁用）
- 低血糖史，血糖<4.0需立即处置

快速操作

完成服务（签退+上报8210）

查看文书

临时暂停（记录原因）

紧急情况（一键呼叫120）

服务执行

居智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区）居家机构负责人 | H130101000012026-06-07 10:45医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

首页 / 服务对象 / 服务记录

服务执行记录 — 刘秀珍

打开服务记录文书

服务记录须在每次上门结束后 30分钟内 完成填报并打卡签退，记录将同步至结算模块及省局接口；暂存、提交和补录后会自动刷新 LTC_VISIT_RECORD 正式文书快照。

新增服务记录（今日 2026-05-19）

工单号WO-2026-0519-088服务日期05/19/2026签到时间08:58 AM

签退时间10:02 AM实际时长64分钟服务项目*协助进食

服务完成情况*

- 协助进食（早餐，顺利完成，无呛咳）
- 口腔清洁
- 协助翻身/体位变换（预防压疮）
- 皮肤观察（未发现新压疮）

服务备注对象今日精神状态较好，主动配合，饮食正常，无不适。

提交服务记录（打卡签退）查看文书暂存草稿

张三 · 本月汇总

本月服务次数18次

本月服务时长1,140分钟

失能等级4级

月度计划时长1,200分钟

完成率95%

历史服务记录（最近10条）

日期	服务项目	时长	护理员	状态	操作
—	—	—	—	SCHEDULED	详情
—	—	—	—	DONE	详情

服务记录

智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区）居家机构负责人 | H130101000012026-06-07 10:46医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

首页 / 服务记录 / 服务照片管理

上门服务照片管理

批量导出

全部护理员

05/19/2026

全部状态

查询

照片自动附加 GPS水印（坐标+时间+护理员姓名），不可修改；缺少照片工单将标注“待核实”，影响结算审核。

工单号	服务对象	护理员	服务时间	签到照片	过程照片	签退照片	GPS状态	操作
VISIT-TODAY-004	刘秀珍	—	—	—	—	—	SCHEDULED	详情
VISIT-TODAY-003	王建国	—	—	—	—	—	DONE	详情
VISIT-TODAY-002	李淑英	—	—	—	—	—	IN_PROGRESS	详情
VISIT-TODAY-001	张明华	—	—	—	—	—	SCHEDULED	详情
VISIT2026MAY014	徐文华	—	—	—	—	—	SCHEDULED	详情
VISIT2026MAY013	周明珠	—	—	—	—	—	SCHEDULED	详情
VISIT2026MAY012	赵国庆	—	—	—	—	—	SCHEDULED	详情
VISIT2026MAY011	刘淑华	—	—	—	—	—	SCHEDULED	详情
VISIT2026MAY010	王永强	—	—	—	—	—	SCHEDULED	详情

服务留痕

第5章 护理员与项目管理

5.1 护理员管理

功能	说明
护理员列表	本机构护理员名册
资质管理	证书有效期与审核
排班管理	周历排班
实时位置	上门途中定位
工作量统计	人次、工时汇总

智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区）

居家机构负责人 | H13010100001

2026-06-07 10:46

医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

首页 / 居家服务 / 护理员列表

护理员管理

新增护理员

姓名 / 身份证号 / 电话

全部状态

全部资质

查询

护理员总数

今日在岗

休息

请假

资质到期（30天内）

undefined

15

undefined

undefined

2

护理员列表

智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区）

居家机构负责人 | H13010100001

2026-06-07 10:47

医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

首页 / 护理员管理 / 资质证书 — 王芳

护理员资质档案 — 王芳

上传新证书

基本信息

姓名

身份证号

入职日期

王芳

130104199203048765

2022-09-01

资质等级

现岗状态

中级护理员

在岗 · 活跃

持有证书

证书名称	证书编号	发证机构	有效期	状态	操作
—	—	—	—	—	详情
—	—	—	—	—	详情
—	—	—	—	—	详情
—	—	—	—	—	详情

培训记录

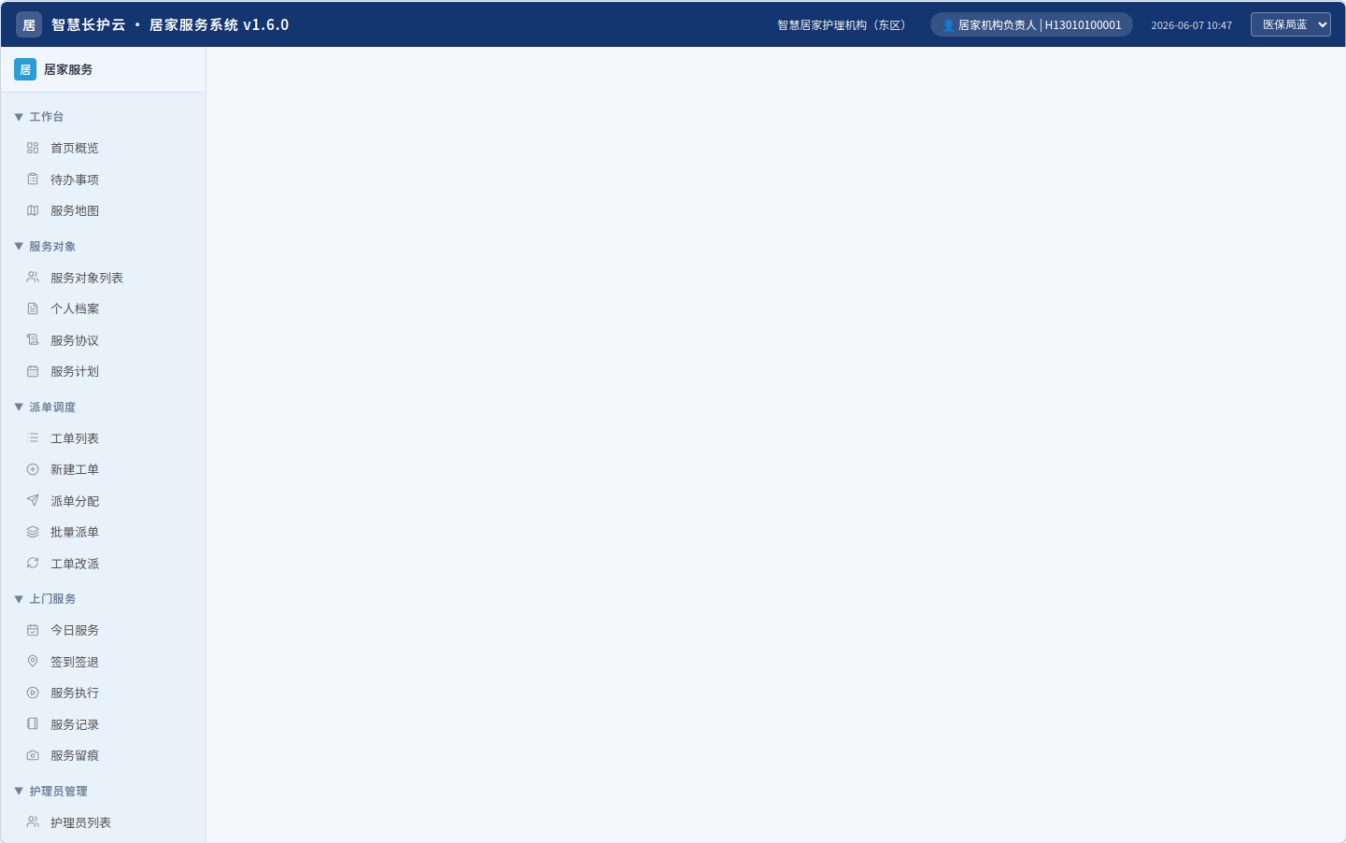
培训课程	培训日期	学时	成绩	状态
2026年度长护险操作规范培训	2026-03-10	8学时	92分	合格
压疮预防与管理专项培训	2025-11-05	4学时	88分	合格

证书到期提醒

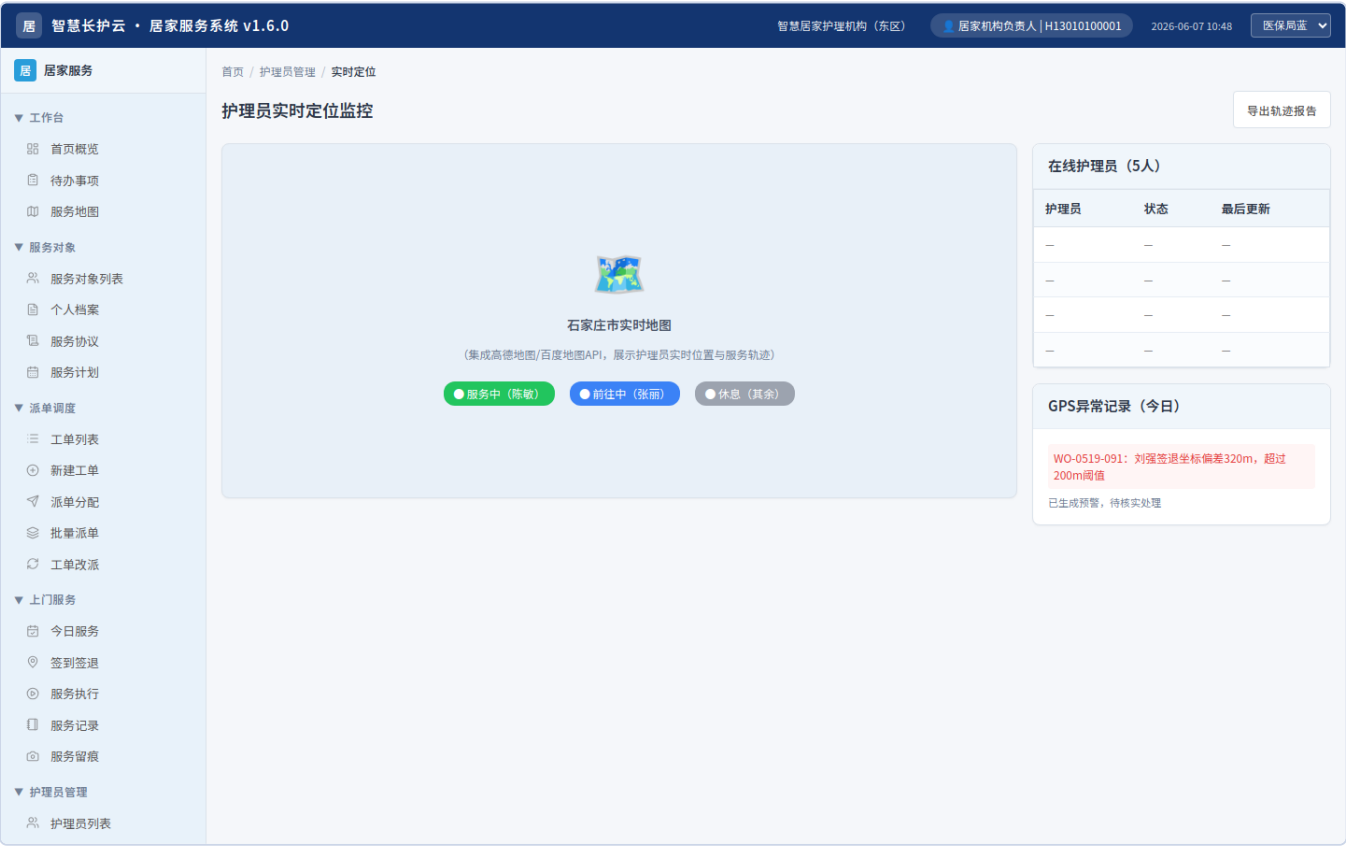
所有证书均在有效期内

下次到期：2026-09-01
急救培训证（距今103天）

资质管理



排班管理



实时位置

居 智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区） 居家机构负责人 | H13010100001 2026-06-07 10:49 医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

首页 / 护理员管理 / 工作量统计

护理员工作量绩效（2026年5月）

导出绩效报告

护理员	本月工单数	服务时长(h)	GPS合格率	家属评分	好评率	超时率	综合绩效	操作
—	—	—	—	—	—	—	—	详情
—	—	—	—	—	—	—	—	详情
—	—	—	—	—	—	—	—	详情
—	—	—	—	—	—	—	—	详情

工作量统计

5.2 服务项目管理

居 智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区） 居家机构负责人 | H13010100001 2026-06-07 10:49 医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

首页 / 服务项目目录

居家护理服务项目目录

查看详细标准 定价管理

服务项目目录 依据 医保发〔2025〕24号《国家长期护理保险服务项目目录（试行）》，自 2025-09-01 起施行。 36 项（生活照护 20 项 + 医疗护理 16 项），项目代码为 17 位国家统一编码（L 开头）。 本机构已启用 0/36 项

catalog API /items/grouped: 400

生活照护类（0 项）

序号	项目代码	类别	项目名称	项目内涵	服务要点	单位	参考单价
----	------	----	------	------	------	----	------

医疗护理类（0 项）

序号	项目代码	类别	项目名称	项目内涵	服务要点	单位	参考单价
----	------	----	------	------	------	----	------

项目目录

智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区）

居家机构负责人 | H13010100001

2026-06-07 10:50

医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

服务项目 / 服务项目定价管理

服务项目定价管理

服务项目目录依据医保发（2025）24号《国家长期护理保险服务项目目录（试行）》，自2025-09-01起施行。共36项（生活照护20项+医疗护理16项），项目代码为17位国家统一编码（L开头）。本机构已启用0/36项

价格由省局8101同步或本地catalog价格表维护，无省局核定单价时不允许结算。

catalog API /items: 400

项目代码	项目名称	类别	单位	价格上限	基金支付比例	状态
------	------	----	----	------	--------	----

价格管理

智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区）

居家机构负责人 | H13010100001

2026-06-07 10:50

医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

服务项目 / 国家长护险服务标准

国家长护险服务项目标准说明

服务项目目录依据医保发（2025）24号《国家长期护理保险服务项目目录（试行）》，自2025-09-01起施行。共36项（生活照护20项+医疗护理16项），项目代码为17位国家统一编码（L开头）。本机构已启用0/36项

catalog API /items/grouped: 400

生活照护类（0项）

项目代码	类别	项目名称	服务内涵	服务要点
------	----	------	------	------

医疗护理类（0项）

项目代码	类别	项目名称	服务内涵	服务要点
------	----	------	------	------

服务标准

第6章 结算与质量管理

6.1 结算管理

- 1. 结算列表：查看待结算案件
- 2. 费用录入：补录或调整费用
- 3. 结算申报：① 核对明细后提交月度申报
- 4. 历史记录：已申报案件归档查询

居 智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区） 居家机构负责人 | H13010100001 2026-06-07 10:51 医保局监

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

首页 / 费用结算管理

费用结算管理

重新计算 费用录入 申报结算 打开结算单文书 打开结算明细文书

本页重置、录入、冲正和申报结算后， LTC_SETTLEMENT_STATEMENT 与 LTC_SETTLEMENT_DETAIL 正式文书快照；月汇总确认后继续在 LTC_MONTHLY_SUMMARY 历史版本。会自动刷新 文书中心查看

2026年6月 全部状态 查询

本月应结金额 ¥0

医保支付 ¥0

个人自付 ¥0

已结算人数 4

待处理 4

月汇总质控字段 quality_score

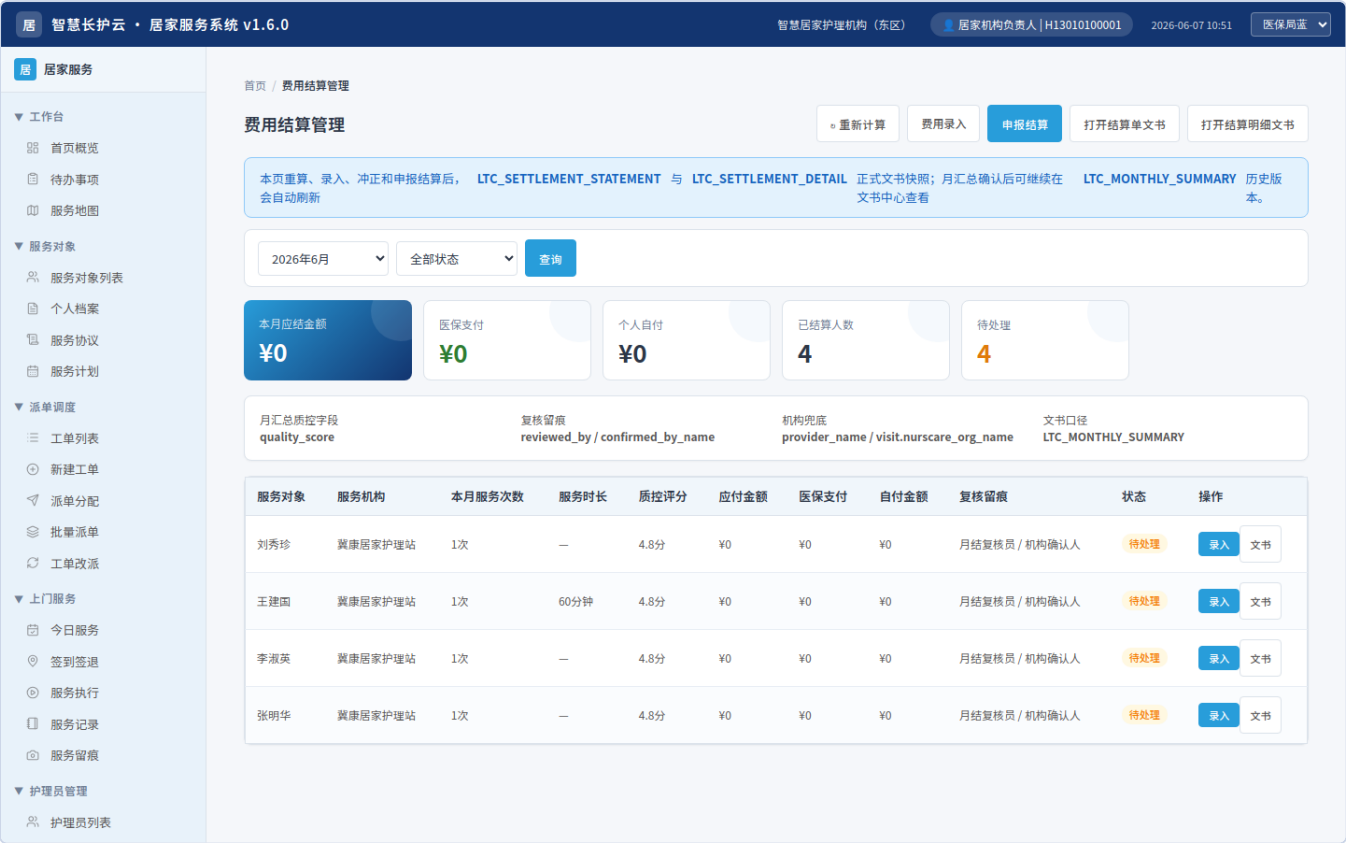
复核留痕 reviewed_by / confirmed_by_name

机构兜底 provider_name / visit.nurscare_org_name

文书口径 LTC_MONTHLY_SUMMARY

服务对象	服务机构	本月服务次数	服务时长	质控评分	应付金额	医保支付	自付金额	复核留痕	状态	操作
刘秀珍	冀康居家护理站	1次	—	4.8分	¥0	¥0	¥0	月结复核员 / 机构确认人	待处理	录入 文书
王建国	冀康居家护理站	1次	60分钟	4.8分	¥0	¥0	¥0	月结复核员 / 机构确认人	待处理	录入 文书
李淑英	冀康居家护理站	1次	—	4.8分	¥0	¥0	¥0	月结复核员 / 机构确认人	待处理	录入 文书
张明华	冀康居家护理站	1次	—	4.8分	¥0	¥0	¥0	月结复核员 / 机构确认人	待处理	录入 文书

结算列表



费用录入



结算申报

居智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区）居家机构负责人 | H130101000012026-06-07 10:52医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

历史结算记录

导出台账

打开月汇总文书中心

2026年（全年）全部状态查询

草稿申请0

已提交0

已确认0

月度汇总编辑

人员ID101姓名张三账期2026-05护理机构冀康居家护理站

服务次数12总金额(分)168000基金支付(分)134400个人支付(分)33600

质控评分4.8复核人月结复核员确认人机构确认人结算案件号CASE-202605-001

驳回原因

创建申请

月度汇总申请台账

ID	姓名	账期	机构	质控评分	复核/确认	状态	操作
----	----	----	----	------	-------	----	----

历史记录

6.2 质量管理

居智慧长护云 · 居家服务系统 v1.6.0

智慧居家护理机构（东区）居家机构负责人 | H130101000012026-06-07 10:53医保局蓝

居家服务

工作台

首页概览

待办事项

服务地图

服务对象

服务对象列表

个人档案

服务协议

服务计划

派单调度

工单列表

新建工单

派单分配

批量派单

工单改派

上门服务

今日服务

签到签退

服务执行

服务记录

服务留痕

护理员管理

护理员列表

服务评价管理

导出评价报告

家属服务评价

本月评价数4

综合满意率97.4%

平均评分4.86★

待回复投诉2

护理员评分排名（本月）

排名	护理员	评价数	综合评分	好评率
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—

评价关键词分析

专业细心 ×89

准时到位 ×72

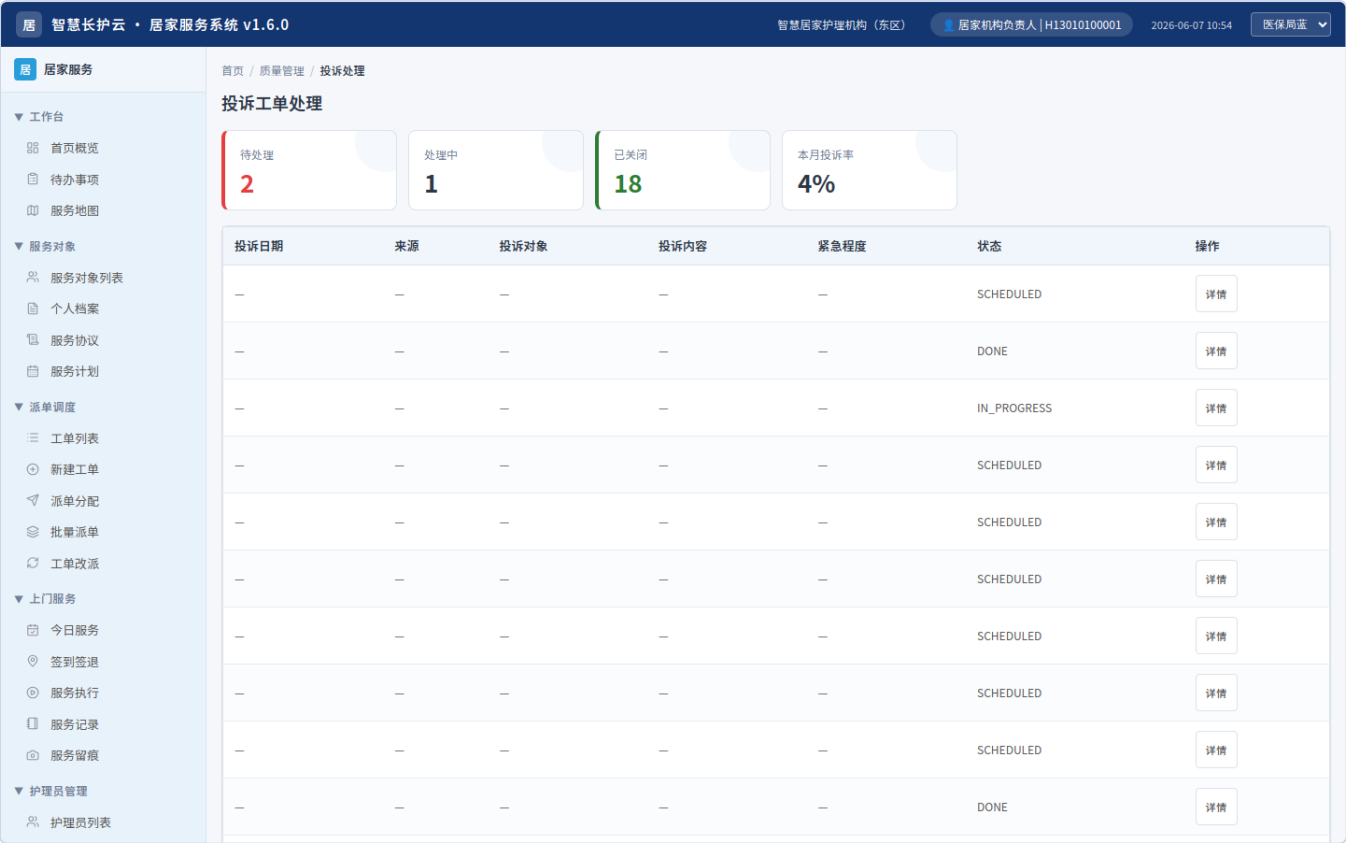
态度好 ×68

耐心 ×55

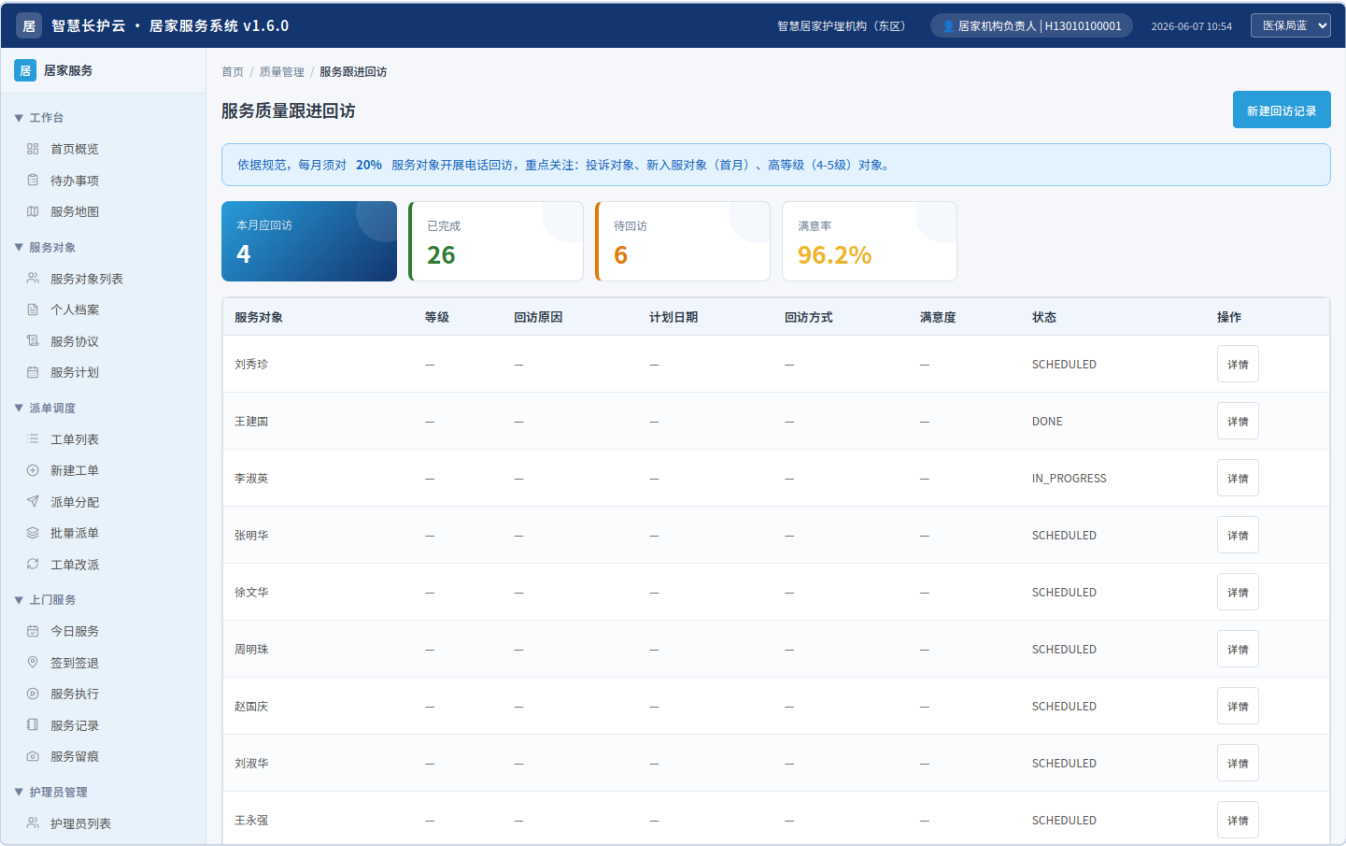
偶尔稍晚 ×8

沟通不足 ×3

服务评价

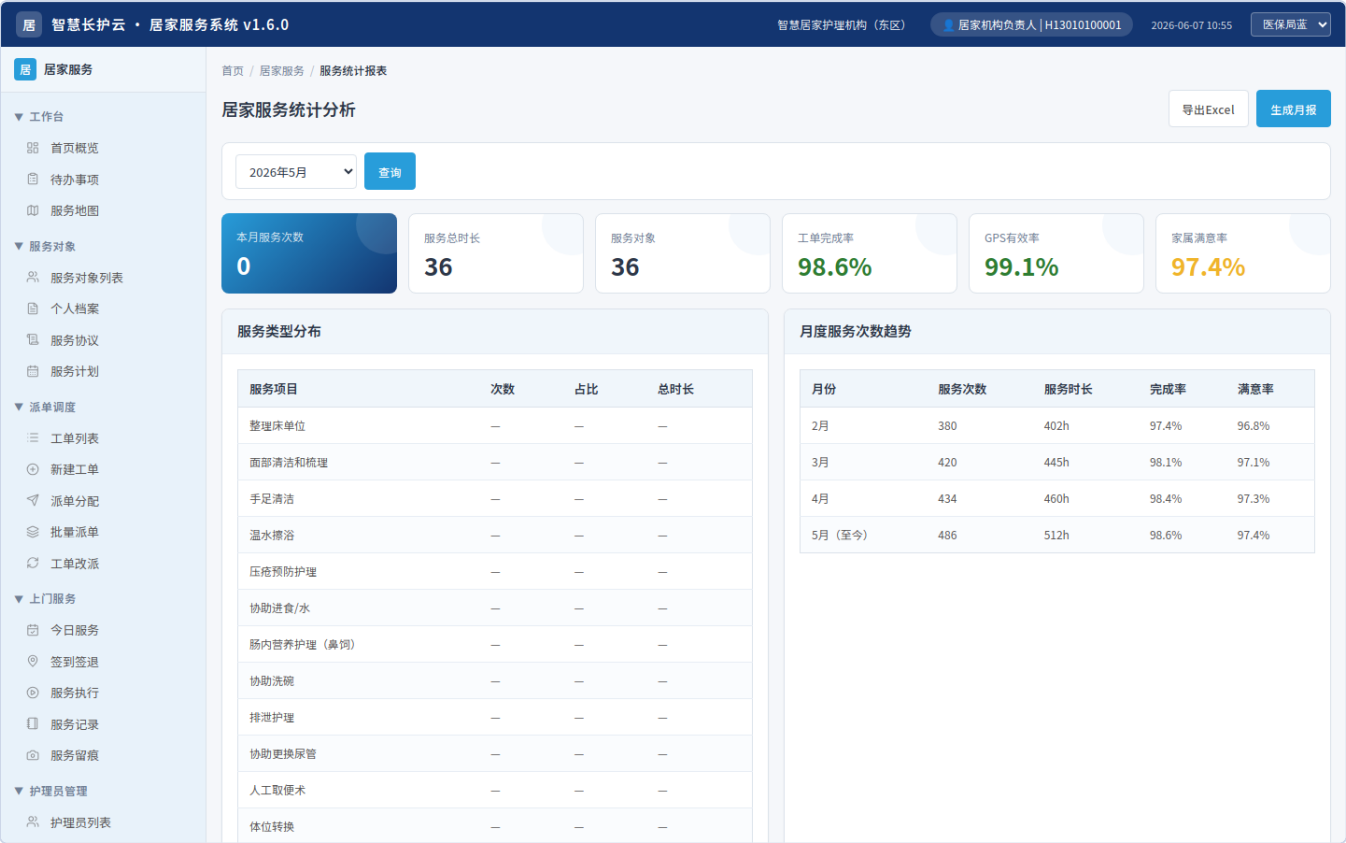


投诉处理

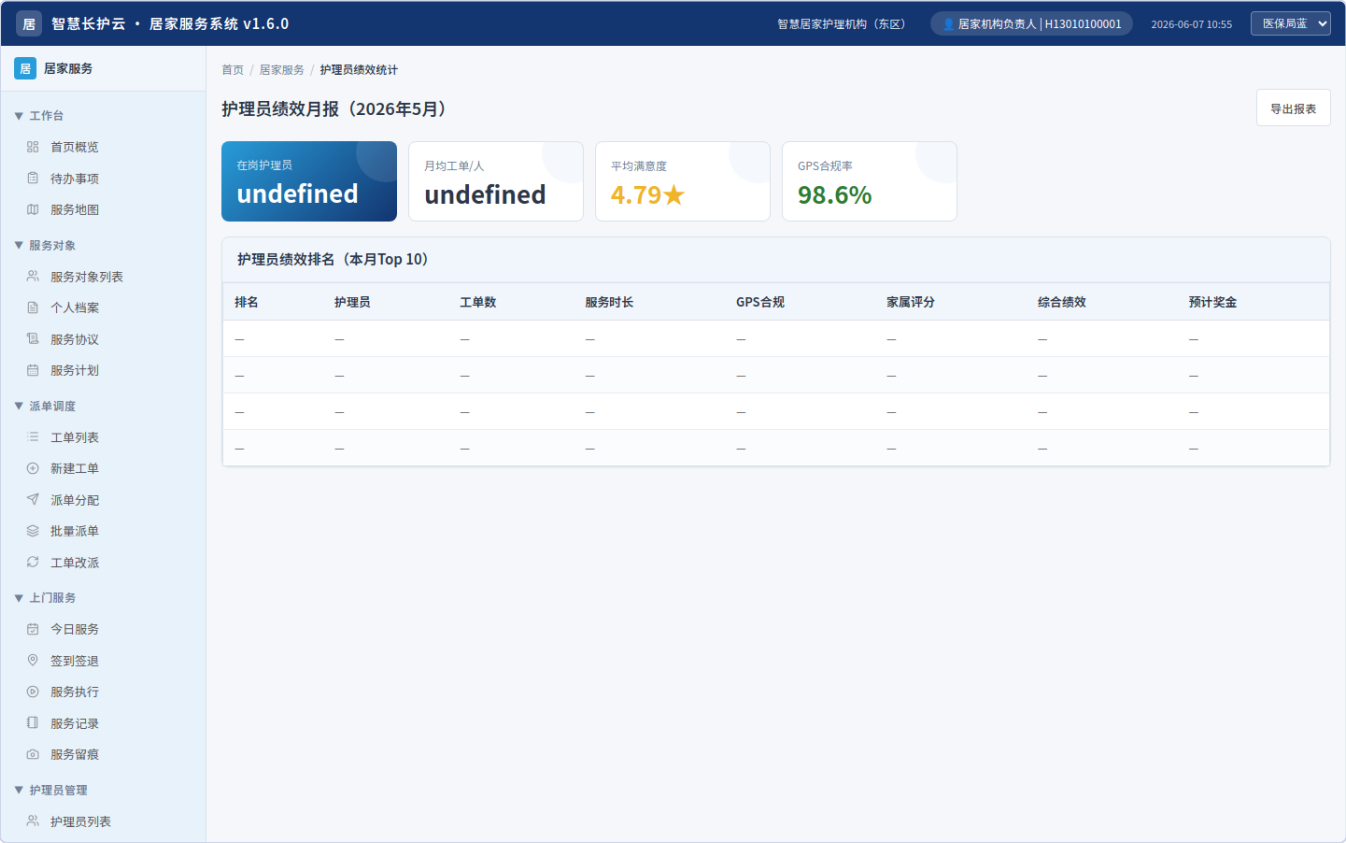


回访记录

第7章 统计报表与文书



服务统计



护理员绩效

第二篇 护理员小程序操作指南

第1章 登录与工作台

1.1 登录

1. ① 输入租户、用户名
2. ② 输入密码后点击 **登录**

登录

智慧长护云
护理员移动端

租户
TENANT_001

用户名
admin

密码
.....

登录

演示模式(离线)

还没有账号? 申请注册

护理员登录

1.2 注册申请

新护理人员可提交注册申请，由机构管理员审核开通。

<

注册申请

注册后需等待所属机构管理员审批，审批通过后即可登录使用。

真实姓名

请输入真实姓名

手机号

请输入手机号

用户名

登录用户名

密码

至少6位

确认密码

再次输入密码

所属机构

提交注册申请

注册申请

1.3 护理工作台

底部 Tab 栏四个入口：

标注	Tab	功能
①	工作台	今日任务概览
②	工单	服务工单列表
③	排班	我的排班
④	我的	个人中心

护理工作台

您好，陈小梅

今日工单 1 单

1

待上门

1

今日工单

1

本月完成

4.9

服务评分

快捷操作

服务工单

我的排班

服务对象

工作量统计

今日工单列表

全部，

刘秀珍

协助进食/水

2026-06-07 —

待上门

工作台

工单

排班

我的

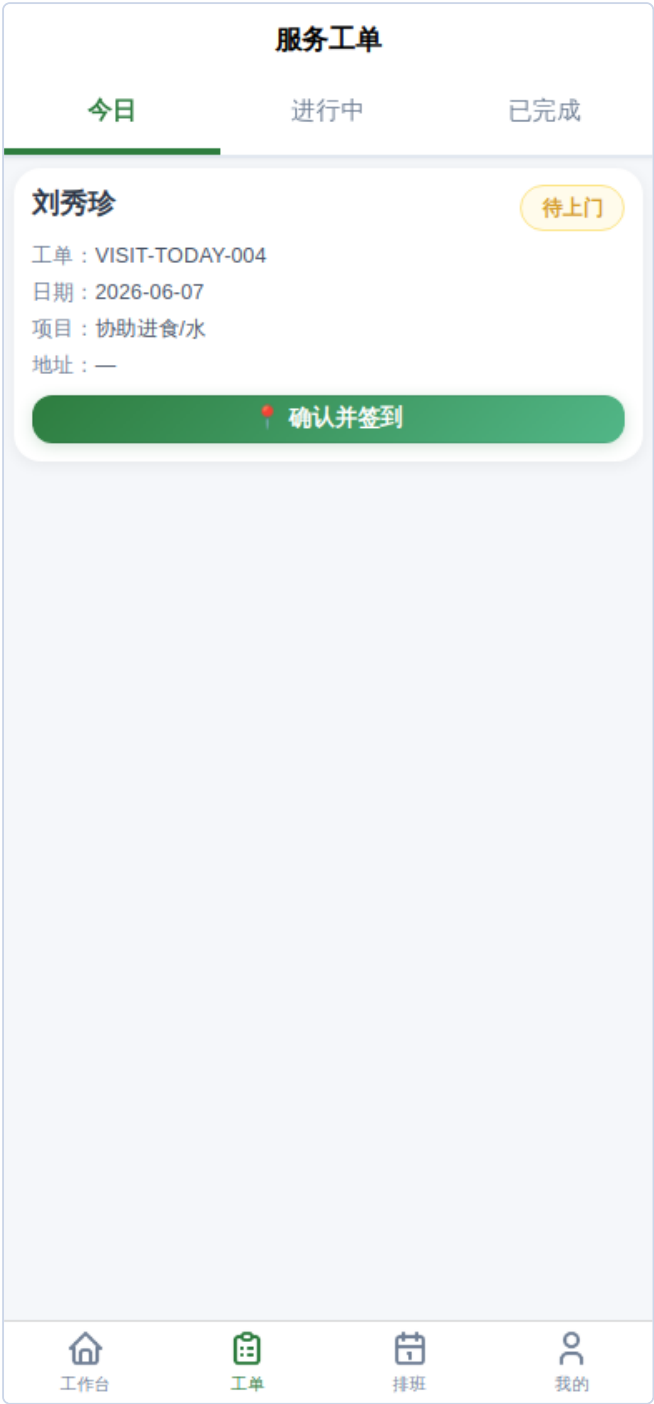
护理工作台

第2章 工单执行（签到-执行-完结）

2.1 服务工单

路径：工单 Tab → 服务工单

查看派给自己的待上门、进行中、已完成工单。



服务工单

2.2 工单详情

点击工单进入详情，核对参保人地址、服务项目与计划时间。

<

工单详情

服务对象 (参保人)

姓名

联系电话 —

服务地址 失能人员注册登记地址

本次工单详情

工单号

服务时间

执行状态 404

国家 36 项长护服务项目

国家项目码 :

服务名称 : —

工单详情

2.3 上门打卡

到达参保人家中后：

① 点击 **上门打卡**，系统自动记录签到时间与定位。

<

上门打卡



点击获取当前位置

获取位置

现场照片（选填）

 拍摄现场

✔ 确认上门打卡



上门打卡

2.4 服务执行

① 按护理计划勾选服务项目，填写服务时长与备注。

<

服务执行

已完成 0 / 5 项服务

床上擦浴

待执行

• 擦拭上半身

• 擦拭下半身

• 更换衣物

添加备注说明 (可选)

口腔护理

待执行

• 湿润口腔

• 清洁牙龈

• 口腔检查

添加备注说明 (可选)

协助穿衣

待执行

• 选择合适衣物

• 穿上衣

• 穿裤子

添加备注说明 (可选)

体位转换

待执行

• 评估体位

• 转换体位

• 垫高枕头

服务执行

2.5 服务完结

① 全部项目完成后点击 **服务完结** 签退，数据自动同步机构端。

<

服务完结



服务已完成

请确认服务质量并提交

服务自评

★★★★★

非常棒

异常上报

本次服务有异常情况

☐

✔ 提交完工



服务完结

2.6 服务拍照与记录

- 服务拍照：上传现场留痕照片
- 服务记录：查阅本人历史服务



服务拍照

服务照片将作为工单证明上传，请如实记录（最多9张）。



添加照片

上传 0 张照片

服务拍照



服务记录

2026-05-21

★★★★★

床上擦浴·口腔护理

历时 55 分钟·李护士

2026-05-19

★★★★★

床上擦浴·协助翻身·帮助进食

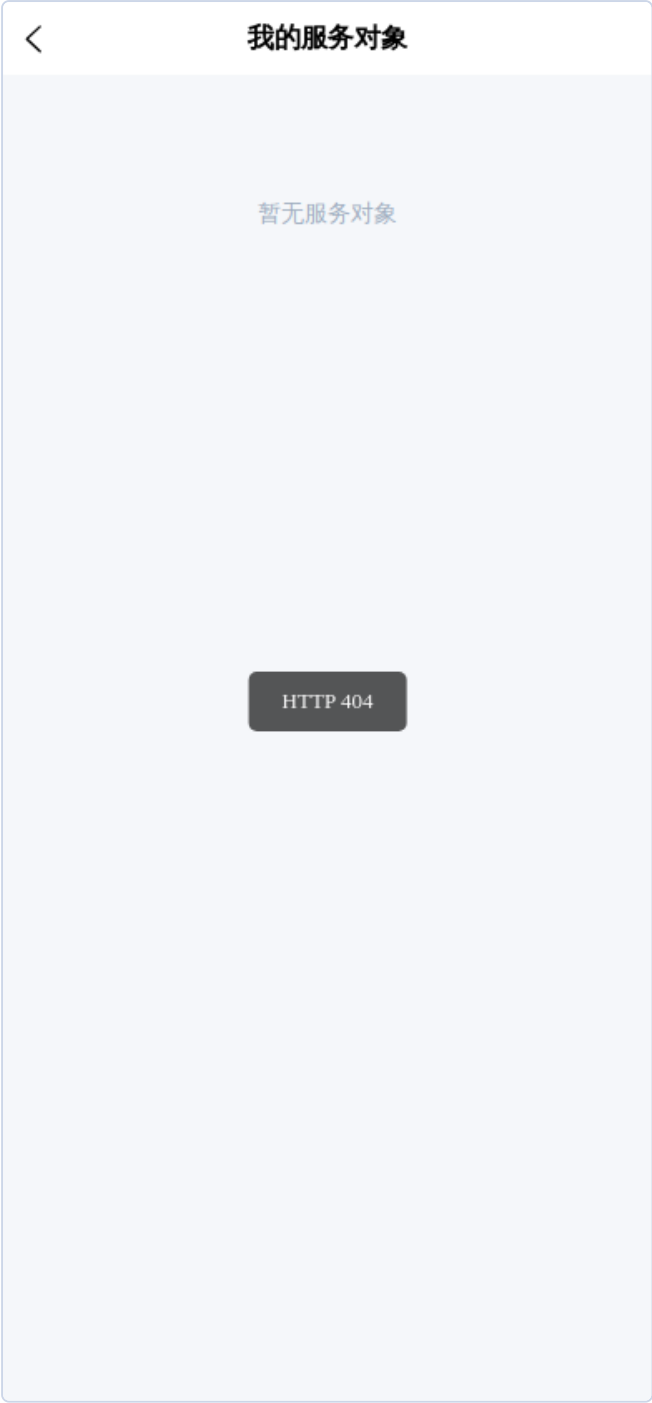
历时 70 分钟·李护士

2026-05-17

★★★★★

床上擦浴·口腔护理·协助穿衣

历时 60 分钟·李护士



我的服务对象



对象详情

张

张老伯

78岁 · 男 · 护理 180 天

重度3级

基本信息

证件号 130102194806012345

联系电话 13812345678

紧急联系 张小明（儿子）13987654321

居住地址 裕华区槐中路88号3单元201

HTTP 404

健康状况

主要诊断 脑梗死后遗症、高血压2级

过敏史 青霉素过敏

ADL评分 40分

认知评分 22分

护理计划

服务记录

对象详情



护理计划

护理计划基本信息

服务对象 张老伯

计划编号 CP-2026-0088

有效期 2026-03-01 ~ 2026-08-31

服务频次 每周5次

服务项目 (4项)

床上擦浴

每次 · 20分钟 · 国标码:LTC-101

口腔护理

每次 · 10分钟 · 国标码:LTC-102

协助翻身叩背

每次 · 15分钟 · 国标码:LTC-109

帮助进食饮水

每次 · 20分钟 · 国标码:LTC-104

护理注意事项

注意左腿骨折术后3月内避免下床，翻身需两人配合。进食时取半坐卧位，防止误吸。

我的排班

<

2026年 6月

>

日	一	二	三	四	五	六
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

2026-06-07 排班详情

当日无服务安排

工作台

工单

排班

我的



个人中心



我的资质

护理员资格证书

有效

发证机构 人力资源和社会保障部
证书编号 CERT-HB-2022-00456
发证日期 2022-06-01
有效期至 2027-06-01

长护险定点护理员认证

有效

发证机构 石家庄市医保局
证书编号 LTC-SJZ-2023-1085
发证日期 2023-03-15
有效期至 2026-03-15

急救培训证书

即将到期

发证机构 中国红十字会
证书编号 RSC-2024-00234
发证日期 2024-01-10
有效期至 2026-01-10

我的资质



近5月工单量趋势

12

2月

18

3月

20

4月

16

5月

4

6月

服务质量指标

服务评分

4.9 ★★★★★

准时率

25%

工作量统计

第三篇 家属小程序操作指南

第1章 绑定与首页

1.1 家属首页

打开家属小程序，首页展示五大功能入口。

① 首次使用请点击顶部 **去绑定** 关联参保人。



家属首页

1.2 绑定参保人

- 1. ① 输入参保人证件号与关系
- 2. ② 填写验证码后提交绑定

<

绑定参保人

绑定参保人

家属端首页将以此参保人为视角展示评估、护理、确认与费用。当前为本地绑定，阶段 1 接入实名认证后将升级为服务端关系。

参保人 ID *

本人称呼 (必填)

身份证后 4 位

关系

可选

校验并保存

解除绑定

②

绑定参保人

第2章 护理记录与费用确认

2.1 护理记录与费用

查看本月上门记录、耗材明细与费用汇总。



护理记录与费用

2.2 服务确认

护理服务完成后，家属须在此确认或驳回。**月结依赖确认结果。**

① 选择服务记录，点击确认或驳回并填写意见。

[illegible]

第3章 评估申请

① 填写参保人信息与服务需求，提交失能评估申请。



评估申请

姓名

参保人姓名

身份证号

18 位身份证号码

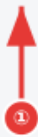
手机号

联系手机

评估材料 (可选)

选择文件

提交申请



提交评估申请

3.2 我的申请

<

我的申请



暂无申请记录

去申请评估

请求失败 500:
{
 "timestamp": "2026-06-07T02:19:52.750+00:00",
 "path": "/api/assessment/applications",
 "status": 500,
 "error": "Internal Server Error",
 "requestId": "3e0c4bad-180"}
}



申请详情

未找到该申请

请求失败 500:

```
{ "timestamp": "2026-06-07T02:19:52.750+00:00",  
  "path": "/api/assessment/applications",  
  "status": 500,  
  "error": "Internal Server Error",  
  "requestId": "3e0c4bad-180" }
```

<

服务协议

服务协议

父亲 张三 · 长护险居家护理

✓

服务协议已生效

协议编号

AGR-2025-0312-0088

签约日期

2025-03-12

协议有效期

2025-03-12 至 2027-12-15

服务机构

冀康居家护理服务站

约定服务内容

协助进食 (每周5次)

生活照料 (每周3次)

康复训练 (每周1次)

皮肤护理 (每周2次)

请求失败 500:

{"timestamp":"2026-06-07T02:19:52.750+00:00","path":"/api/assessment/applications","status":500,"error":"Internal Server Error","requestId":"3e0c4bad-180"}

费用约定

月度服务费用上限

¥1,500

长护险支付比例

80%

个人自付比例

20%

结算方式

月结 (每月5日前)

投诉与权益

• 如对服务有异议,请在服务结束后 48小时内向站点反映

• 如需更换护理员,提前3天提出申请

• 投诉电话: 400-xxx-xxxx

• 省级监督热线: 12333



健康档案

父亲 张三 · 男 · 78岁

失能等级

4级 (重度失能II)

评估日期

2025-12-15

有效期至

2027-12-15

护理方式

机构护理

综合评分：42.8分 · ADL:28/100 · 认知:17/30 · 社会参与:13/24

主要诊断

脑梗死 (后遗症期)

ICD-10: I63.9

2型糖尿病

ICD-10: E11.9

高血压3级

ICD-10: I10

骶尾部I期压疮

ICD-10: L89.1

请求失败 500:

```
{"timestamp":"2026-06-07T02:19:52.750+00:00","path":"/api/assessment/applications","status":500,"error":"Internal Server Error","requestId":"3e0c4bad-180"}
```

护理计划摘要

- 护理级别：**特级护理**
- 每日护理：晨晚间护理、协助进食（3次/日）、翻身拍背（≥2h/次）
- 用药管理：降糖药+降压药（医嘱按时服用）
- 压疮管理：骶尾部压疮每日换药，记录面积变化
- 康复训练：被动活动（双下肢）每日1次

最近生命体征 (2026-05-19)

38.2°C

体温 ▲

92次

脉搏

<

账单中心

费用明细

父亲 张三 · 居家护理

2026年5月 · 费用汇总

¥1,280.00

¥1,024
医保支付 (80%)

¥256
个人自付 (20%)

18次
服务次数

2026年5月

2026年4月

2026年3月

费用明细

协助进食 (×12次) 居家护理 · 4级标准	¥480 医保:¥384 自付:¥96
生活照料 (×6次) 居家护理	¥360 医保:¥288 自付:¥72
康复训练 (×3次) 居家护理	¥270 医保:¥216 自付:¥54
皮肤护理 (×3次) 压疮预防	¥170 医保:¥136 自付:¥34

✓

本月医保结算状态：已结算 (2026-05-08)，自付费用已从您的账户扣除 ¥256.00

🏠
首页

📋
服务

★
评价

💰
费用

🔔
消息

<

评估进度

今日服务进度

父亲 张三 · 居家护理 · 4级

✓

王芳护理员

09:02 签到·长安区建华南大街12号

今日服务项目

✓ 协助进食 (早餐) · 已完成

✓ 口腔清洁 · 已完成

✓ 翻身拍背 · 已完成

... 康复活动 (下肢) · 进行中

○ 皮肤护理 · 待进行

预计签退: 10:30

本次服务 90分钟

服务留痕记录

+

2张服务照片 · GPS已核验

本月服务汇总

18
次

95%
完成率

4.9★
评分

评价昨日服务

首页

服务

评价

费用

消息

服务进度

<

服务评价

服务评价

您的评价帮助提升护理质量

王

王芳护理员

2026-05-18 · 协助进食 · 生活照料

综合评分

★ ★ ★ ★ ★

非常满意

服务细项评分

服务态度

★★★★★

专业能力

★★★★★

准时到达

★★★★☆

服务完成度

★★★★★

服务评语 (选填)

提交评价

历史评价记录

2026-05-16 康复训练

刘护理员专业，康复训练动作标准

★★★★★

2026-05-14 皮肤护理

处理压疮较仔细，但到达稍晚

★★★★☆

服务评价



投诉与建议

您的意见将在3个工作日内反馈

提交新投诉/建议

类型

投
诉

建
议

表
扬

投诉对象

护理员·王芳



涉及日期

详细描述

请描述具体情况（100字以上）

提交

我的投诉记录

建议 · 2026-04-22

已答复

建议增加晚间护理频次

答复：已与服务站沟通，增加每周二晚服务



首页



服务



评价



费用



消息



消息中心

消息通知

5条未读

● 健康预警

刚刚

父亲体温异常通知

2026-05-19 18:10, 石家庄康养护理院记录: 张三体温 38.2°C, 已通知值班医生, 请家属关注。

联系护理院

已知晓

📅 服务通知

2小时前

护理员已签到

王芳护理员已于09:02签到, 开始提供居家护理服务(协助进食、翻身拍背)。

✅ 评估结论

2026-05-10

失能等级评估结论已送达

张三本次复评结论: **4级(重度失能II)**, 有效期至2027-05-10。如有异议请在15日内提出。

查看评估报告

💰 结算通知

2026-05-08

4月费用结算完成

2026年4月居家护理费用 ¥1,180 已结算完成, 医保支付 ¥944, 个人自付 ¥236, 已从账户划扣。

★ 评价提醒

2026-05-18

请评价昨日服务

5月18日王芳护理员服务(协助进食、生活照料)等待您的评价。

消息中心

附录

附录A 三端角色对照表

功能	居家 Web	护理员小程序	家属小程序
制定护理计划	可	只读	不可
派单	可	不可	不可
上门签到签退	可查看	可	不可
服务确认	可查看	不可	可
提交评估申请	不可	不可	可
结算申报	可	不可	不可
服务评价	可查看	不可	可

附录B 业务衔接说明

``

机构派单(Web) → 护理员接单(小程序) → 签到执行完结(小程序)

→ 服务确认(家属小程序) → 月结申报(Web)

``

附录C 常见问题

问题	解决办法
护理员看不到工单	确认机构已派单；刷新工单列表
家属无法绑定	核对证件号与验证码；联系机构核对参保信息
签退后不计入结算	确认家属已完成服务确认
结算申报失败	检查本月工单是否全部签退并确认