

沈 阳 市 民 政 局

沈 阳 市 财 政 局 文 件

沈 阳 市 卫 生 健 康 委 员 会

沈民发〔2020〕18号

关于印发沈阳市政府购买居家养老服务 试点工作实施方案的通知

各相关区民政局、财政局、卫生健康局：

为落实《沈阳市居家养老服务条例》有关规定，我市计划在100个社区开展政府购买居家养老服务试点，现将《沈阳市政府购买居家养老服务试点工作实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。



沈阳市民政局



沈阳市财政局



沈阳市卫生健康委员会

2020年9月8日

(此件公开发布)

沈阳市政府购买居家养老服务 试点工作实施方案

为切实满足老年人居家养老服务需求，进一步做好政府购买居家养老服务试点工作，促进我市居家养老服务水平整体提升，制定如下实施方案：

一、工作目标

通过政府购买服务的方式，依托社会力量向符合条件的高龄、失能、失智、贫困、计划生育特殊家庭中的老年人提供以助餐、助医、助浴、助洁、助行、生活照料、健康护理等为重点服务内容的免费居家养老服务，保障其基本养老服务需求。通过试点，总结我市政府购买居家养老服务可复制、可推广、可持续发展的经验，培育一批竞争力强、经济社会效益显著的政府购买居家养老服务承接主体（以下简称“承接主体”），提升我市居家养老服务整体水平，引导和促进养老服务消费，让老年人享受到更便捷、更优质的居家养老服务。

二、试点范围

在和平区、沈河区、铁西区、皇姑区、大东区、浑南区、于洪区、沈北新区、苏家屯区 9 个区，安排 100 个社区开展政府购买居家养老服务试点工作（见附件 1）。

三、服务对象及标准

持有试点社区所在区户籍并居住在试点社区的 60 周岁（含）

以上的低保户、低收入家庭、分散供养特困人员和计划生育特殊家庭中的老年人，其中失能失智的给予每人每月 45 小时、半失能的给予每人每月 30 小时的免费居家养老服务。

持有试点社区所在区户籍并居住在试点社区的 80 周岁（含）以上的老年人以及计划生育特殊家庭中 70 周岁（含）以上的老年人，每人每月给予 3 小时的免费居家养老服务。

入住养老服务机构的老年人不属于政府购买居家养老服务对象。

四、服务项目

《沈阳市政府购买居家养老服务项目指导性目录》（见附件 2）包括理发、助浴、送餐、制作老年餐、室内清洁、助行、起居照料、失禁清理、生活自理能力训练 9 个基本养老服务项目，以及人工肛门便袋护理、肌肉注射或皮下注射、导尿管护理、鼻胃管护理、PICC 护理、压疮护理、上门慢病管理套餐 7 个助医服务项目。

五、审批流程

（一）申请。由符合条件的老年人或其监护人，通过试点社区的居民委员会向街道办事处提出申请，填写《沈阳市政府购买居家养老服务申请审批表》（见附件 3），并提供下列材料：

1. 80 周岁（含）以上及计划生育特殊家庭中 70 周岁（含）以上老年人需根据自身实际情况提供：身份证、户口簿、计划生育特殊家庭特别扶助证。

2. 60 周岁（含）以上的城乡低保户或低收入家庭、分散供养特困人员和计划生育特殊家庭中的失能半失能老年人需根据自身实际情况提供：身份证、户口簿、居民最低生活保障证或低保边缘户救助证、特困人员救助供养证、计划生育特殊家庭特别扶助证。

3. 60 周岁（含）以上的城乡低保户或低收入家庭、分散供养特困人员和计划生育特殊家庭中的失智老年人需根据自身实际情况提供：身份证、户口簿、居民最低生活保障证或低保边缘户救助证、特困人员救助供养证、计划生育特殊家庭特别扶助证、近半年内医院开具的失智诊断证明。

居民委员会应在收集材料的同时采集申请老年人的正面免冠照片，并在收到申请的 3 个工作日内，将相关材料及照片通过“全市通办”平台上传至街道办事处。

（二）初审。街道办事处收到申请材料后，应在 5 个工作日内进行审核，其中，不需要进行生活能力评估的，直接在市养老事业服务管理平台上出具初审意见。

需要进行生活能力评估的，参照《市民政局 市财政局关于发放失能老人护理补贴的通知》（沈民〔2015〕80 号）开展评估，由街道办事处指派专人会同居民委员会人员或委托第三方评估机构对申请老年人的生活能力进行入户评估，填写《老年人生活能力评估认定表》（见附件 4），并给出评估鉴定结果，出具初审意见。

(三)复审。区民政局应在收到街道办事处初审意见后3个工作日内,在市养老事业服务管理平台上对材料进行复核并办结审批手续。对符合条件的老年人,通过市养老事业服务管理平台录入政府购买居家养老服务老年人信息数据库,统一纳入享受服务范围。对不符合条件的老年人,在市养老事业服务管理平台上注明理由,可委托居民委员会告知个人。

(四)其他。老年人在享受政府购买居家养老服务期间,因死亡或家庭收入、身体状况等发生变化,不再符合条件的,从次月起停止享受政府购买居家养老服务;需要重新进行生活能力评估的,应向居民委员会提出评估申请。

老年人从符合条件的次月起开始享受相应的政府购买居家养老服务。政府购买居家养老服务待遇与残疾人护理补贴、失能老人护理补贴、特困人员照料护理补贴不得重复享受。

六、沈阳市养老服务卡的发放

市养老事业服务管理平台将为申请获批的老年人生成电子版“沈阳市养老服务卡”(见附件5),卡面上印有老年人基本信息和带有卫星定位的二维码,服务人员可通过扫码的方式进行计时和结算。每月最后一日前,区民政局应将当月新增符合条件老年人的“沈阳市养老服务卡”下载制作完毕,并下发至相关街道办事处,街道办事处可委托居民委员会将“沈阳市养老服务卡”发给申请老年人或其监护人。

七、承接主体的确定

各区民政局应按照公开公正、竞争择优的原则，通过公开招标确定试点社区的承接主体，承接主体应包括以下两类：

一是基本养老服务的承接主体，该类承接主体应为依法在民政部门或市场监督管理部门登记的、运营状况良好的养老服务机构，具备开展居家养老服务的资质和专业能力，能够保质保量完成《沈阳市政府购买居家养老服务项目指导性目录》中 1-9 项的服务内容，已获得我市星级资质的在同等情形下应优先考虑。

二是助医服务的承接主体，该类承接主体应为具备医疗资质且运营状况良好的专业机构或服务平台，具备开展上门助医服务的能力，能够保质保量完成《沈阳市政府购买居家养老服务项目指导性目录》中 10-16 项的服务内容。

各相关区应与中标的承接主体签订购买居家养老服务合同，明确服务内容、服务方式、服务标准、结算方法、双方权利义务、违约责任等。

区民政局应参照《沈阳市政府购买居家养老服务操作参考手册》（见附件 6），组织承接主体服务人员开展培训。

八、补助资金配比及结算

政府购买居家养老服务按每小时 30 元折算，补助资金由区财政承担，市财政按照 50% 的比例给予补贴。

区民政局每月根据在市养老事业服务管理平台上记录的结算总工时，与各承接主体进行上月费用结算，将《政府购买居家

养老服务补助资金统计表》(见附件 7)报区财政局和市民政局。

九、服务流程

(一)享受政府购买居家养老服务的老年人或其家属需提前一周通过沈阳养老服务网、“沈阳养老”APP、12349 服务热线或拨打承接主体联系电话等方式,根据自身需求预约服务项目和服务时间,承接主体应在开展服务的前一天与老年人或其家属进行电话确认。临时需要提供服务或预约时间变更的,以与承接主体协商的服务时间为准。

(二)承接主体应根据自身服务能力和预约情况,妥善安排服务时间,按时完成服务项目,保证服务数量、质量和效果。承接主体应为服务人员购买上门服务相关保险。老年人享受服务前后,承接主体的服务人员通过扫描“沈阳市养老服务卡”上的二维码记录工时,并实时将服务过程上传至市养老事业服务管理平台,主动接受有关部门、服务对象及社会监督。

(三)政府购买居家养老服务时长原则上应当月内使用,因生病、外出等特殊情况不能当月使用的,应在 3 个月内使用完毕,超出 3 个月未使用的时长自动清零。超出应免费享受服务时长的部分,老年人或其家属应与承接主体按协商价格支付。

十、监督管理

(一)各区要严格执行相关财务管理规定,确保政府购买居家养老服务试点补助资金规范管理和使用,不得截留、挪用和滞留资金。区民政局、财政局应加强对政府购买居家养老服务的资

金监管，督导承接主体完善内部管理机制，健全财务制度，严格履行约定。区卫生健康局应加强对助医服务承接主体的日常指导。街道办事处应协助民政部门落实政府购买居家养老服务相关政策，对承接主体实施日常监管，组织、指导社区居民委员会为老年人服务。

（二）区民政局应建立政府购买居家养老服务绩效评价机制，可通过委托第三方机构等方式进行评价，加强对购买服务项目数量、质量、满意度和资金使用情况的测评，将绩效评价结果及时向社会公布，作为今后选择承接主体的重要参考依据。对弄虚作假或服务质量低劣的承接主体，取消其承接服务资格；情节严重的，依法追究法律责任。

老年人及监护人采取虚报、隐瞒、伪造等手段骗取政府购买居家养老服务的，由区民政局追回与其冒领的政府购买居家养老服务时间对等的折算资金，并给予批评教育或警告；情节严重的，依法追究法律责任。

十一、工作要求

（一）加强组织领导。各区要建立健全政府统一领导，民政牵头，财政、卫生健康等相关部门协同，社会广泛参与的政府购买居家养老服务工作机制，及时发现、研究和解决工作中出现的问题，充分利用各种宣传媒介，广泛宣传政府购买居家养老服务工作的重要意义及政策措施，充分调动社会力量积极参与，为推进养老服务工作营造良好的舆论氛围。

(二)制定工作方案。由各区民政局牵头起草细化承接主体招标、服务人员培训、绩效评价机制和时间节点等方面的工作方案，于2020年9月25日前上报到市民政局（联系人：沈华，电话：23474008）。

(三)反馈试点进展。市民政局已将政府购买居家养老服务试点工作纳入对各区的年度绩效考核，各区民政局应于2020年12月20日前形成工作报告，反馈试点工作进展。市民政局将建立试点工作评价机制，适时组织评估，确保试点工作取得实效，并对试点过程中取得的有益经验向全市推广。

- 附件：
1. 沈阳市政府购买居家养老服务试点社区明细表
 2. 沈阳市政府购买居家养老服务项目指导性目录
 3. 沈阳市政府购买居家养老服务申请审批表
 4. 老年人生活能力评估认定表
 5. 沈阳市养老服务卡（样卡）
 6. 沈阳市政府购买居家养老服务操作参考手册
 7. 政府购买居家养老服务补助资金统计表

附件 1

沈阳市政府购买居家养老服务试点社区明细表

序号	地区	街道	社区	序号	地区	街道	社区	序号	地区	街道	社区	序号	地区	街道	社区	
1	和平区	浑河湾街道	砂阳南社区	26	沈河区	泉园街道	上木厂社区	51	皇姑区	三台子街道	乐山社区	76	大东区	二台子街道	观泉苑社区	
2		浑河湾街道	河北社区	27		泉园街道	御龙社区	52		三台子街道	梅江东社区	77	浑南区	五三街道	在水一方社区	
3		浑河湾街道	水源地社区	28		风雨坛街道	铝镁社区	53		三台子街道	梅江西社区	78		五三街道	奉天九里社区	
4		浑河湾街道	南京南社区	29		风雨坛街道	菜行社区	54		北塔街道	铁路东社区	79		五三街道	万科新里程社区	
5		马路湾街道	电业社区	30		马官桥街道	后陵社区	55		北塔街道	松江社区	80		五三街道	塞纳社区	
6		马路湾街道	鑫贸社区	31		南塔街道	溪林社区	56		新乐街道	新乐社区	81		浑河站东街道	浦江社区	
7		马路湾街道	振兴社区	32		滨河街道	双路社区	57		新乐街道	航院社区	82		东湖街道	恒大江湾社区	
8		长白街道	天河社区	33		滨河街道	永顺社区	58		三台子街道	百花社区	83		东湖街道	紫提东郡社区	
9		新华街道	中兴社区	34		滨河街道	阳光社区	59		津桥街道	河畔社区	84		李相街道	营林社区	
10		太原街街道	洪福社区	35		风雨坛街道	五爱社区	60		津桥街道	百兴社区	85		李相街道	御林社区	
11		太原街街道	沈阳站社区	36		滨河街道	六合社区	61		津桥街道	大华社区	86		李相街道	香湾社区	
12		南湖街道	文化路社区	37		滨河街道	祥顺社区	62		津桥街道	锦绣社区	87		于洪区	城东湖街道	碧桂园社区
13		南湖街道	彩塔街社区	38		滨河街道	现代社区	63		津桥街道	铁岭社区	88			城东湖街道	青铜社区
14		南湖街道	东大社区	39		兴华街道	勋望南社区	64		大北街道	北海社区	89			北陵街道	湖畔新城社区
15		南湖街道	三好街社区	40		兴华街道	志城里社区	65		大北街道	世博社区	90			北陵街道	金辉社区
16		南湖街道	中科院社区	41		兴华街道	体育场社区	66		大北街道	边墙社区	91			北陵街道	靓马社区
17		南湖街道	保安寺社区	42		兴华街道	景星南社区	67		大北街道	合作社区	92			北陵街道	中海城社区
18		南湖街道	新世界社区	43		兴华街道	兴华园社区	68		上园街道	上园社区	93			城东湖街道	宏城社区
19		南湖街道	文安路社区	44		凌空街道	永善社区	69		上园街道	新华社区	94			城东湖街道	凯城社区
20	沈河区	北站街道	凯旋社区	45	凌空街道	光学社区	70	文官街道	乐群社区	95	城东湖街道	阳光100社区				
21		北站街道	山东堡社区	46	凌空街道	光辉社区	71	东站街道	钢花社区	96	城东湖街道	吉力湖社区				
22		北站街道	惠工社区	47	凌空街道	红艳璐社区	72	二台子街道	前进社区	97	正良街道	民丰社区				
23		滨河街道	红巾社区	48	凌空街道	红盛社区	73	万泉街道	东逸社区	98	道义街道	人杰社区				
24		滨河街道	通天社区	49	皇姑区	三台子街道	牡丹社区	74	万泉街道	金星社区	99	民主街道	南营子社区			
25		泉园街道	方家栏社区	50		三台子街道	东油馨村社区	75	前进街道	东榆社区	100	民主街道	工人村社区			

沈阳市政府购买居家养老服务项目指导性目录

序号	项目名称	项目内容	结算工时
1	理 发	头发的修剪、清洗等，不包含焗油、染发等	0.5 小时/次
2	助 浴	擦浴、淋浴等并更换衣物	2 小时/次
3	送 餐	将餐饮送到指定地点（餐费另计）	0.2 小时/次
4	制作老年餐	为老年人制作“二菜一汤”套餐（不含食材）	1 小时/次
5	室内清洁	老年人居室的地面、桌椅、餐具、床和衣物等清洁、整理（不含擦玻璃）	1.5 小时/次
6	助 行	陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步或陪同老年人就近购物、探访等	1 小时/次
7	起居照料	清洁面部、口腔、手部、梳头、穿衣和如厕	1 小时/次
8	失禁清理	为大小便失禁的老年人提供皮肤的清洁服务	0.5 小时/次
9	生活自理能力训练	帮助肢体活动障碍的老年人日常生活自理能力训练	1 小时/次
10	人工肛门便袋护理	留置的人工肛门便袋更换、清理、消毒	1 小时/次
11	肌肉注射或皮下注射	将药液通过注射器注入肌肉组织内，达到治疗的目的； 将药液通过注射器注入皮下组织内，达到治疗的目的。	2 小时/次
12	导尿管护理	及时更换导尿管以减少尿路感染的发生，并告知病人及家属留置导尿的注意事项。	3 小时/次
13	鼻胃管护理	将胃管由鼻孔插入，经由咽部，通过食管到达胃部，从管内灌注流质食物、水分和药物，适用于不能由口进食的病人，以保证病人能摄入足够的营养。	3 小时/次
14	PICC 护理	对 PICC 管进行评估和维护，指导病人及家属注意事项。	3 小时/次
15	压疮护理	主要对 I-III 期压疮进行针对性护理和治疗，定时换药，并对病人及家属进行健康教育指导。	3 小时/次
16	上门慢病管理套餐	上门进行血压测量和血糖测量，对老年人进行健康宣教。	1.5 小时/次

注：10-16 项服务不含耗材费，耗材由老年人或家属自行准备或向承接主体协商购买。

沈阳市政府购买居家养老服务申请审批表

姓 名		身份证号码	
性 别		年 龄	
民 族		联系电话	
户籍所在地		所属试点社区	
居住地址			
婚姻状况	<input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚	收入来源	<input type="checkbox"/> 离退休金 <input type="checkbox"/> 劳动工资 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 无收入
收入水平	<input type="checkbox"/> 1000 元以下 <input type="checkbox"/> 1000-2000 元 <input type="checkbox"/> 2000-4000 元 <input type="checkbox"/> 4000 元以上		
居住状况	<input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> 空巢 <input type="checkbox"/> 与子女同住	子女情况	<input type="checkbox"/> 无子女 <input type="checkbox"/> 有独生子 女 <input type="checkbox"/> 有 2 个及以上子女
所属人群	<input type="checkbox"/> 低保户 <input type="checkbox"/> 低收入家庭 <input type="checkbox"/> 计划生育特殊家庭中的老年人 <input type="checkbox"/> 分散供养特困人员 <input type="checkbox"/> 80 周岁以上高龄老人 <input type="checkbox"/> 享受其他保障待遇_____		
有关证明 文本	<input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 户口簿 <input type="checkbox"/> 特困人员救助供养证 <input type="checkbox"/> 辽宁省城市（农村）居民最低生活保障证 <input type="checkbox"/> 辽宁省城市（农村）低保边缘户救助证 <input type="checkbox"/> 计划生育特殊家庭特别扶助证 <input type="checkbox"/> 近半年内医院开具的失智诊断证明		
失能失智 自评等级	<input type="checkbox"/> 身体、智力正常 <input type="checkbox"/> 失能 <input type="checkbox"/> 半失能 <input type="checkbox"/> 失智		
申请补助标准	<input type="checkbox"/> 45 小时/每月 <input type="checkbox"/> 30 小时/每月 <input type="checkbox"/> 3 小时/每月		
家属姓名		与申请人关系	
家属地址		联系电话	
同意申请老年人按照有关规定享受政府购买居家养老服务。 <p style="text-align: right;">（本人）家属签字：</p>			
居民委员会受理意见： <p style="text-align: right;">年 月 日</p>			
街道办事处初审意见： <p style="text-align: right;">年 月 日</p>			
区民政局审批意见： <p style="text-align: right;">年 月 日</p>			

沈阳市养老服务卡（样卡）



沈阳市政府购买居家养老服务操作参考手册

第一章 服务流程

接到老年人需求 → 工单生成 → 工单派出 → 服务开始 → 服务完成
→ 上传市养老事业服务管理平台 → 回访 → 总结问题、改进 → 提升服务质量

第二章 服务礼仪规范

（一）准备工作

1. 根据老年人需求的服务项目内容，按照服务流程，在规定的时间内准备好服务所需物资。

2. 上门服务前，应再次确认老年人的准确地址，并记录老年人详细的联系方式，防止因地址不清发生延误。

3. 整理好自己的衣着，着工装佩戴工牌，并视情况佩戴口罩，保持良好形象。

4. 按照约定时间，准时到达老年人家中。

（二）自我介绍

1. 应轻敲三下门，等待服务对象或其家人开门，进门先作自我介绍。面带微笑、目光注视对方，语言要清晰，表意要准确（推荐自我介绍：“我是xxx养老服务机构的服务人员xxx，此次来为您服务，请问您是xxx吗？”）。

2. 介绍的同时手持工作牌，有照片一面朝向对方，停顿 2 秒以上，让对方看清楚照片和姓名。

3. 进入老年人家中时要注意卫生清洁，不能将外面的泥水及尘埃带入家中，进门前应穿戴一次性鞋套。

（三）服务需求确认

1. 面对老年人及家属，面带微笑，采用普通话关切地询问：“请问您电话预约的服务项目是……”或“请问您需要的服务内容是……”。

2. 老年人或家属在描述问题时，服务人员要积极聆听，可用点头、微笑或简单的肯定来表示专心的程度，不要打断对方的描述。

3. 对方描述完以后，服务人员应将问题再重述一遍或将意思重组后转述一遍，进行确认，以保证所获得信息的准确。

4. 观察服务对象家庭状况，分析在服务开展过程中，应避免触犯服务对象或其家属的忌讳之处。

5. 在服务开始之前，应向老年人及家属说明此次服务时长及享受免费服务的剩余时长，如超出剩余时长，应说明收费标准。

6. 实施服务前，应向老年人及家属说明服务步骤及服务中可能出现情况，征得对方同意后方可进行操作。

（四）实施服务

1. 扫描老年人的“沈阳市养老服务卡”上的二维码，开始计时。

2. 服务人员应严格按照各项服务标准开展相应服务。

3. 在服务过程中，出现与老年人前期描述不符的情况时，应主动与老年人确认，如果遇到难以解决的问题，应及时向所在养老服务机构反映情况，并向老年人沟通，寻求解决方案。

4. 服务完成以后，应清理操作现场，并请老年人或亲属确认验收，如需现场收费的项目，可按协商价格收费。

5. 告知服务对象本次服务结束，并再次扫描二维码，结束计时。

6. 向老年人对我们的信赖表示感谢：“感谢您对我们的信任，你对我们的服务还满意吗？如果有什么不满意的地方，请您提出，我们一定改进。”

（五）严禁出现的语言或行为

1. 漫不经心，动作粗鲁。

2. 回答问题时，模棱两可，抱着胳膊或把手插在裤兜里和老年人说话。

3. 在老年人家中抽烟，大声讲电话，咳嗽、打喷嚏不回避对方等不文明行为。

4. 当老年人提出合理请求时，服务人员说“不行”，“我不知道”，“这不是我的事”，“不清楚”，“没法干”，“你找（问）别人吧”，“你自己去问吧”。

5. 与老年人说消极抱怨的话，如：“这是公司的问题。” “就是这样，没办法”。

6. 与老年人或家属无端发生争执。

7. 不理睬老年人的需求，不主动与老年人进行语言沟通，让老年人感觉很生硬，甚至产生不被尊重的感觉。

8. 接受服务对象及家人任何形式的馈赠。

9. 做与服务内容无关的事情。

10. 不遵守保密原则，泄露老年人或其家庭的隐私。

（六）服务结束汇报

1. 服务人员完成上门服务后，需如实汇报指令以外所增加或减少的服务项目，并汇报处理结果；

2. 将服务过程中发现的问题及时向相应的负责人汇报，并提出合理化的建议及改进方法。

第三章 服务内容及标准

（一）理发

1. 剪发。理发用具需要每次消毒。

2. 洗发。控制水温在 40℃ 左右，操作者前臂内侧试温后，用少许热水于老年人头部湿润，洗发时防止水流入眼睛及耳朵；使用洗发液（膏），由发际向头顶部用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤

头皮；注意观察老年人面色、脉搏、呼吸，操作中适时询问老年人，有异常时停止操作；洗净后吹干头发，防止受凉；衰弱老年人不宜洗发。

3. 梳头。由发根到发梢梳理，动作轻柔，宜选择圆钝的梳子。

（二）助浴

助浴包括上门助浴和老年人来养老服务机构洗浴。

1. 评估老年人身体情况，选择合适的沐浴方式（淋浴或盆浴）；当身体不适或衰弱时不宜沐浴；沐浴前应有安全提示，避免空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立；沐浴时间应在30分钟左右；注意浴室内的通风，防止对流风。

2. 沐浴前先调节水温，可根据老年人耐受性及季节因素合理调温，调节顺序为先开冷水，再开热水，沐浴过程中注意水温变化，如需再次调节水温应离开老人身体。

3. 沐浴时取舒适、稳固的肢体功能位，擦洗顺序为先面部后躯体，沐浴过程中注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理，应防止烫伤、跌倒、着凉等不良事件的发生。

4. 沐浴后老年人身上无异味、无污垢，皮肤清洁。

5. 帮助老年人穿戴好衣物。

（三）送餐

上门送餐是指由养老服务机构派遣专人将膳食送至指定地点，餐费另计。

1. 提前为老年人预定膳食，并作记录。

2. 送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温。

3. 到达时核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

4. 送餐人员应定期健康体检，并持有健康证上岗。

(四) 制作老年餐

1. 老年人家中需要具备符合安全的清洗、食品烹调加工设备。
2. 上门前应电话与老年人进行沟通，了解老年人的健康需求、心理需求和膳食需求，并确认要烹调的食材。
3. 服务人员进入厨房，需要先检查灶具燃气开关是否关闭状态，在确认无燃气泄漏后，方可开灯，使用其他电器设备。
4. 清点当日要烹调的蔬菜、肉类，检查是否有腐烂、变质等情况，发现问题及时向老年人和家属反映，不得使用过期、变质、腐烂的食材。
5. 清洗蔬菜、谷物等原材料时，应流水清洗干净，无泥污、沙粒残留。
6. 加工食材时应生熟分开；加工制作餐食数量要适当，减少剩菜、剩饭，避免浪费；杜绝给老年人食用变质的菜肴和食物。
7. 将烹制好的餐食盛装在老年人常用的器皿中，放在固定的餐桌位置，呼请老年人就餐。
8. 离户前，应做好厨房卫生清洁，将厨余垃圾装袋带走放置指定堆放处；应检查燃气阀门、电器是否关闭，并提醒老年人注意使用安全。

(五) 室内清洁

室内清洁服务标准和要求如下：

1. 卧室、客厅整洁，地面洁净，无水渍、污渍，垃圾篓外观干净，篓内无垃圾。
2. 厨房洁净，抽油烟机外表无油污。
3. 卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味，镜面无水雾。
4. 阳台入室台阶、扶手、栏杆无灰尘。
5. 家具表面无尘，居室物品洁净、摆放有序。

6. 清洁需移动物品时，需征得老年人或家属同意后方可移动，清洁完后第一时间将物品复原位。

7. 注意操作安全，踩梯作业时防止磨损地面、碰损室内的物品。

8. 清洁时应按照由里到外，由上至下的程序完成，完工后重新检查一次服务质量，防止疏漏。

9. 清洁用具应及时清洗、消毒，保持清洁。

（六）助行

1. 根据老年人身体情况和需求准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。

2. 服务人员应掌握助行器、轮椅及其它辅助器具的正确使用方法。

3. 告知外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合。

4. 助行过程中注意观察老年人身体情况，发现异常情况及时处理。

5. 服务过程中注意保护老年人安全和个人隐私。

（七）起居照料

1. 面部清洁。水温适宜，擦洗动作轻柔；保证颜面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，鼻、眼部无分泌物；眼角、耳道及耳廓等褶皱较多部位重点擦拭；尊重老年人的个人习惯，必要时涂抹润肤霜，防止干燥。

2. 手、足部清洁。洗手、洗脚用具应分开专用，即时清洗；将手、脚放入调节好水温的脸盆或水桶中充分浸泡；用适量肥皂或洗手液等细致擦洗，去除手脚部污垢，动作轻柔；注意指/趾缝的清洗；尊重老年人的个人习惯，必要时涂抹润肤霜，防止干燥。

3. 口腔清洁。评估老年人的生活自理能力，鼓励并协助有自理能力或上肢功能良好的半自理老年人采用漱口、自行刷牙的方法清洁口腔。

对不能自理老年人采用棉棒或棉球擦拭法：协助老年人取舒适体位，若有不适马上告知；指导老年人正确的漱口方法，避免呛咳或者误吸，必要时协助；遵医嘱选择合适的口腔护理溶液湿润棉球；操作时擦拭手法正确，擦拭用具切忌伤及口腔黏膜及牙龈；对昏迷老年人应当注意棉球干湿度，禁止漱口；擦拭时应夹紧棉球（或纱布），一次一个，棉球（或纱布）不应过湿，以不能挤出液体为宜，防止引起呛咳；操作前、后必须清点核对棉球（或纱布）数量。

老年人戴有活动性义齿的，先取下义齿后再进行口腔清洁。

4. 梳头。由发根到发梢梳理，动作轻柔，宜选择圆钝的梳子。

5. 剃须。服务人员应使用老年人或家属准备好的电动剃须刀为老年人剃须，剃须前应确认用具的清洁；动作轻柔，防止刮伤皮肤；保持颜面部无长须，剃完后用温水擦拭干净；尊重老年人的个人习惯，必要时涂抹润肤霜，防止干燥。

6. 修剪指（趾）甲。保持无长指（趾）甲；动作轻柔，防止皮肤破损；修剪后指（趾）甲边缘用锉刀轻磨。

7. 协助更衣。了解老年人的肢体功能，注意穿脱衣的顺序（脱衣顺序：无肢体活动障碍时，先近侧，后远侧；一侧肢体活动障碍时，先健侧，后患侧。穿衣顺序：无肢体活动障碍时，先远侧，后近侧；一侧肢体活动障碍时，先患侧，后健侧）；保持肢体在功能位范围内活动，防止牵拉受损，防跌倒、坠地。

8. 协助如厕。对有能力控制便意的老年人适时提醒如厕，对行动不便的老年人扶助如厕及协助使用便器；对失禁的老年人及时更换尿布，保持皮肤清洁干燥，无污迹；对排泄异常的老年人观察二便的性状、颜色、排量及频次，并告知家属；便器使用后即时倾倒、消毒，污染尿片即时置于污物桶内，防止污染环境；排泄后按需及时做好老

年人会阴部或肛周清洁；有条件的可对厕所适当通风，但要避免对流风。

（八）失禁清理

1. 询问、了解老年人的身体状况，评估失禁情况，准备相应的物品，按规定着装、洗手、戴口罩。
2. 关闭门窗，必要时采取遮挡措施。
3. 协助老年人取仰卧位，脱去裤子，对腿部及胸腹部用被子遮盖，臀下垫一次性尿垫。
4. 清理过程中，与老年人沟通，清洁到位，注意保暖。
5. 采取相应的保护措施，如女性可以采用尿垫等（留置导尿除外），男性可采用尿套技术等。
6. 用专用湿纸巾彻底清洗肛周，会阴部及肛周皮肤皱褶处可扑爽身粉保持干燥。
7. 整理交待。为老年人换上干净尿垫、纸尿裤，撤去一次性尿垫，整理老年人衣裤及床单；观察老年人反应，向老年人或其家属交待注意事项；清理用物，洗手，必要时适当通风。

（九）生活自理能力训练

1. 评估老年人的日常生活自理能力。
2. 合理布置环境，将床、椅放在适当的位置，所有生活用品也要放在适当的位置。
3. 在康复医生指导下，协助老年人完成进食、个人卫生、穿脱衣裤鞋袜、翻身、如厕等日常生活自理能力训练，提高生活质量。
4. 训练时让老年人处于舒适的位置，护理人员处于可以清楚地观察老年人活动全过程的位置。
5. 训练时发布指令需缓慢、耐心，逐步讲解过程，强调要点，及时纠正错误动作。活动量应逐渐增加，掌握时间，不宜过度疲劳。

（十）人工肛门便袋护理

1. 评估老年人造口大小及周围皮肤情况，向老年人做好解释，以取得合作。
2. 当便袋有渗漏或便袋内容物超过三分之一时，应将便袋取下清洗，替换另一便袋。
3. 协助老年人取平卧位、半坐卧位或坐位，揭去原有的便袋，剥离时要一只手按着皮肤，另一只手由上往下撕，以免扯伤皮肤。
4. 更换便袋前先用温水清洁造口及周围皮肤，不要使用酒精等刺激性强的外用药擦洗；用软纸轻轻擦干，确保皮肤干燥。
5. 粘贴便袋时，先除去胶片外面的粘纸贴于造口位置，轻压便袋胶片环及其周围，使其与皮肤充分接触紧贴，防止渗漏。
6. 更换便袋后将便袋两旁的扣洞用腰带扣上，固定于老年人腰间。

（十一）肌肉注射或皮下注射

肌肉注射：

1. 询问及了解老年人的身体状况，既往病史；评估老年人局部皮肤状况，向老年人解释，取得老年人的配合。
2. 保持操作环境清洁、戴好口罩、规范洗手，态度良好，开始操作前做好三查七对，按医嘱抽吸好药液，放入一次性治疗盘内。
3. 携用物至老年人旁，核对，向老年人解释操作目的，选择注射部位，消毒注射部位皮肤，待干。
4. 再次核对，排尽注射器内空气，左手绷紧皮肤，右手持注射器与皮肤呈 90° 快速进针，深度为针头 $2/3$ ，固定针栓，回抽无回血后缓慢注入药物，并观察反应。
5. 注射完毕，用干棉签轻压针刺处，快速拔针。操作完成后再次核对，整理用物，整理床单位，洗手，并进行注射记录。

皮下注射:

1. 询问及了解老年人的身体状况, 既往病史; 评估老年人局部皮肤状况, 向老年人解释, 取得老年人的配合。

2. 保持操作环境清洁、戴好口罩、规范洗手, 态度良好, 开始操作前做好三查七对, 按医嘱抽吸好药液, 放入一次性治疗盘内。

3. 携用物至老年人旁, 核对, 向老年人解释操作目的, 选择注射部位(根据情况可选择上臂三角肌下缘、上臂外侧、腹部、大腿外侧等部位), 消毒注射部位皮肤, 待干。

4. 再次核对, 排尽注射器内空气, 绷紧皮肤(过瘦者捏起皮肤), 右手持注射器与皮肤呈 $30-40^{\circ}$ 快速进针约 $2/3$, 固定针栓, 回抽无回血后注入药物, 并观察反应。

5. 注射完毕, 用干棉签轻压针刺处, 快速拔针, 再次核对, 整理用物, 整理床单位, 洗手, 并进行注射记录。

(十二) 导尿管护理(男性和女性)

导尿管护理(男性):

1. 评估。检查老年人膀胱是否有尿液。

2. 备齐用物, 携用物至老年人床旁, 核对老年人信息。对老年人解释, 取得信任。

3. 摆体位。掀开近侧被子、脱去近侧裤脚盖于对侧腿上、近侧腿上盖大毛巾, 屈膝, 两腿自然分开, 暴露外阴, 治疗巾垫于臀下。

4. 第一遍消毒。打开导尿包外包装, 戴手套, 准备消毒物品。清洗消毒顺序: 阴阜-阴茎(顺序为中、左、右)-阴茎背面-阴囊-尿道口-龟头-冠状沟。

5. 脱去手套, 手消。

6. 检查尿管, 第二遍消毒。打开导尿包包布, 带好无菌手套, 铺洞巾, 将物品置于洞巾下段, 将消毒棉球置于弯盘内, 检查尿管气囊

有无漏气，无漏气后连接尿袋。用石蜡油棉球润滑尿管前段（尿管至气囊后 20-22cm）放置盘内。左手拿无菌纱布包裹阴茎，进行第二遍消毒。

7. 导尿。左手拿纱布扶阴茎，右手换另一止血钳夹住导尿管前段，插导尿管 18-20cm，见尿后再插入 2cm。

8. 固定。将无菌生理盐水注入导尿管气囊内 10-15ml，轻拉尿管已证实尿管固定稳妥。

9. 整理床单位，协助老年人摆好舒适体位。再次核对老年人信息。整理用物，注明留置尿管人姓名、日期、时间。

10. 手消，填写护理记录单，进行健康宣教。

导尿管护理（女性）：

1. 询问及了解老年人的身体状况，了解老年人膀胱充盈度及局部（会阴部）皮肤情况，向老年人解释，取得老年人的配合。

2. 保持操作环境清洁、保护隐私、戴好口罩、规范洗手，态度良好，开始操作前做好三查七对。

3. 携用物至老年人旁，核对老年人信息，解释，关闭门窗，为老年人遮挡。协助老年人摆放体位，外展屈膝位。

4. 按照无菌操作原则清洁并消毒，外阴消毒原则由上至下，由外向内，先对侧后近侧；顺序：阴阜→对侧大阴唇→同侧大阴唇→对侧小阴唇→同侧小阴唇→尿道口。

5. 洗手。打开导尿包，取出无菌手套，备消毒棉球，戴手套，铺洞巾，检查尿管气囊有无漏气，润滑尿管前端。

6. 再次按无菌原则消毒尿道口，尿道口消毒原则由上至下，由内向外；顺序：尿道口→对侧小阴唇→同侧小阴唇→尿道口。

7. 导尿管插入尿道口 4-6cm，见尿后再插入 1-2cm，插入导尿管后注入 10-15 毫升无菌生理盐水，轻拉尿管以证实尿管固定稳妥。

8. 导尿管及引流袋放置妥善，引流通畅。安置老年人，协助老年人取舒适体位，整理用物。观察记录尿液量、颜色、性质。

9. 手消。填写护理记录单，进行健康宣教。

（十三）鼻胃管护理

1. 评估。评估老年人神志，确定剑突位置，检查、清洁鼻腔。对老年人解释，取得老年人配合。

2. 备齐用物，携用物至老年人床旁，戴手套。

3. 检查胃管质量。打开胃管包装，左手用纱布托住胃管，右手持镊子夹持胃管前段。

4. 测量长度。测量插入长度（前额发际至剑突或由鼻尖经耳垂直胸骨剑突处的距离）。润滑胃管前段 10-20cm，夹紧胃管末端。

5. 再次核对老年人信息，插胃管。左手持纱布托住胃管，右手用镊子夹管前段沿一侧鼻孔缓缓插入。约 14-16cm 时，嘱老年人做吞咽动作，下胃管至所需长度（成人一般 45-55cm），扣紧胃管末端。

6. 判断胃管是否在胃内。三种方法：

① 灌注器连接胃管末端，抽吸胃液，判断胃管是否在胃内；

② 将胃管开口端置于温水碗内，观察有无气泡溢出，如无气泡溢出，证明胃管在胃内；

③ 用灌注器向胃内注入 20-40ml 气体，听诊器放置于剑突处可闻及气过水声。

7. 固定。胃管末端关闭，反折后用纱布包好，胃管用胶布固定于鼻梁部或颊部。

8. 再次核对老年人信息，整理用物，脱手套，注明留置胃管人姓名、日期、时间。

9. 手消，填写护理记录单，进行健康宣教。

（十四）PICC 护理

1. 评估。检查穿刺点局部有无肿胀、渗出液、发红，观察外露导管刻度、测量臂围（肘窝上10cm处），与PICC置管单或维护单的记录是否一致。对老年人解释，取得老年人配合。如发现PICC导管异常（包括静脉炎、PICC导管滑出等），不可进行家庭处理，请老年人及时到置管医院就诊。

2. 备齐用物，携用物至老年人床旁，病人臂下铺一次性治疗巾隔离。

3. 去除贴膜。

①至下而上去除敷料，注意切记将导管引出体外；

②手消毒液进行手消毒，打开PICC换药包；

③按无菌原则投递透明敷贴、无菌胶布、肝素帽、20ML注射器等于换药包内。

4. 取下白色固定翼，用酒精棉签清洁消毒，放置无菌区内待干使用。（如无思乐扣，此步骤可省略）

5. 消毒。以穿刺点为中心环形消毒，上下直径10cm，两侧至臂缘。

①酒精消毒：用无菌纱布包裹导管外露接头部分轻轻将导管拉直提起，用酒精棉球消毒距穿刺点1cm以外皮肤3遍（第一遍顺时针，第二遍逆时针，第三遍顺时针），待干。

②碘伏消毒：①碘伏消毒方法及范围同酒精，待干。注：碘伏棉球消毒穿刺点时均要在穿刺点按压片刻；

③消毒导管外露部分及接头三遍，正反交替，待干。

6. 更换肝素帽。

①用酒精棉片或酒精棉球（不可过湿），包裹连接器螺旋部分用力正反摩擦消毒15次以上，放置在第三块无菌纱布上；

②取下原有肝素帽弃置；

③新的肝素帽排气并旋紧。

7. 冲洗导管并封管。

①20ml 注射器连接头皮针排气，刺入肝素帽内以脉冲方式冲洗导管；

②正压封管：当注射最后 2-5ml 生理盐水时，边推注边分离注射器，保证注射器乳头或头皮针为出水状态。

8. 固定导管。

①摆放“S”弯；

②贴以 10x12 抗过敏透明贴膜，排尽贴膜下的气泡，使导管、皮肤、贴膜三者合一；

注意：贴膜要将导管体外兰色硅胶部分全部覆盖在贴膜内。

③肝素帽（正压接头）下面垫块小纱布，再用胶布横向固定。

9. 整理用物，脱手套，注明换药者姓名、日期、时间。

10. 手消，填写 PICC 护理记录单，对老年人进行健康知识宣导。

（十五）压疮护理

1. 评估。评估老年人的意识状态，卧床时间，营养状态，压疮的分期（如是 IV 期、可疑深部组织损伤、不可分期不建议进行家庭处理，建议去医院治疗）。对老年人解释，取得老年人配合。

2. 备齐用物，携用物至老年人床旁，在压疮处下方铺垫巾。

3. 戴手套，按需打开换药包、清创包。

4. 局部护理。对老年人家属解释：“现在要为您进行伤口的处理，可能会有点疼，请您忍耐下，如有其它不适感请您及时告知我。”

① I 期（淤血红润期）：加强翻身，避免发红区继续受压与受潮湿造成皮肤浸润，拿生理盐水棉球清洁发红处皮肤，不可用力，再用干棉球擦干。如是骨突出处可用泡沫敷料或透明贴敷料覆盖，减轻压力和预防剪切力。

② II 期（炎性浸润期）：

◆小水泡：直径 < 0.5 cm，贴上透明敷料减少摩擦，防止破裂，使其自行吸收；

◆大水泡：直径 > 0.5 cm；在水泡的最下端用无菌注射器抽出泡内液体（不剪去表皮），无菌敷料加压包扎。

◆部分皮层缺失伴随真皮层暴露：盐水清理局部，如周围皮肤红肿、皮温高，创口有感染可能，可以使用水凝胶清创，再放上银敷料，最后用泡沫敷料包扎。

③ III 期（浅度溃疡期）：先用碘伏棉球消毒周围，再用生理盐水清洗创面，如创面是红色组织，可选择藻酸盐类敷料；如创面已有黄色腐肉或坏死组织，渗液量中量，使用水凝胶放置于黄色伤口处，达到自溶性清创的效果；如创面有感染，选择银敷料，根据银敷料特性确定换药时间。

5. 整理用物，撤除垫巾，脱手套。

6. 协助老年人摆舒适体位，手消。

7. 填写压疮护理记录单，进行健康宣教。

（十六）上门慢病管理套餐

1. 评估。周围环境安全，无影响检测的因素。

2. 检查。接通血压计电源，检查血压机是否正常，血糖仪是否正常。对老年人解释，取得老年人信任。

3. 测量。绑好袖带，开始测量。血糖仪插好试纸，准备两根棉签，一根为酒精棉签，另一根为干棉签，消毒后进行扎针取一滴血测量。

4. 测量结束。记录血压及血糖结果，并告知老年人或其家属。

5. 整理用物，最后查对老年人信息，协助老年人取舒适卧位。

6. 手消后，填写护理记录，对老年人进行健康宣教。

附件 7

_____ 区 _____ 年 _____ 月政府购买居家养老服务补助资金统计表

填报单位（公章）：

填报日期：

序号	承接主体名称	当月结算工时 合计（小时）	结算资金（元）	市财政配比资金（元）	区财政配比资金（元）	备注
合计						

填报人：

科室负责人：

主管领导：

沈阳市民政局办公室

2020年9月8日印发
