峨眉山市民政局

2022年政府购买居家养老服务实施方案

为了进一步推进我市2022年政府购买居家养老服务工作，确保服务质量。根据《乐山市民政局关于<政府购买居家养老服务工作指南（试行）>的通知》（乐市民政发〔2022〕51号）文件精神，制定如下实施方案：

一、工作目标

通过政府购买居家养老服务的方式，为符合政策条件的老年人购买助餐、助浴、助急、助医、助行、助洁等服务，不断提高服务对象的获得感、幸福感、安全感。

服务对象：

1.60周岁以上的散居特困人员；

2.60周岁以上居家养老城乡低收入家庭中的失能、失智、伤残、独居老年人；

3.城乡低收入家庭中80周岁以上居家养老的老年人；

4.60周岁以上的居家养老计划生育特殊家庭老年人。

1. 购买标准

政府购买居家养老服务投入标准为每人每年300元。其中省级财政补助150元（50%），地方本级财政配套150元（50%）。

1. 服务内容及要求

服务内容包括生活照料、助餐服务、助浴服务、助洁服务、助行服务、助医服务、助急服务、代办服务、精神慰藉、法律维权、巡访关爱等。构建居家养老服务支持机制的经费只能用于支付购买服务，不能直接发放给服务对象，严禁以食物或生活用品代替服务。

（一）生活照料服务：根据老年人需求为其提供个人卫生和生活起居等照料护理服务。个人卫生护理，包括洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等护理项目。生活起居护理，包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理、为居室通风等护理项目。

服务要求：洗漱等个人卫生应协助到位，容貌整洁、衣着适度、指(趾)甲整洁、无异味；饮食、如厕等应协助到位；定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁、平整；用于生活护理的个人用具应保持清洁；为居室通风，调节居室温度、湿度、光度；帮助或协助老年人维护维修日常生活用品；帮助或协助老年人不定期进行家庭设施安全检查，了解水、电、气、取暖、降温等设施运行情况，排除安全隐患；密切关注老年人的身体状况，发现异常情况及时处置。

（二）助餐服务：根据老年人需求为其提供集中用餐和上门送餐等餐饮服务。

服务要求：符合国家和省市食品安全法律法规的规定；尊重老年人的饮食生活习惯；注重营养、合理配餐，每周有食谱；助餐服务点应配置符合老年人特点的无障碍设施，餐具、餐巾纸应放置在老年人易于取用的位置，就餐完毕后及时打扫就餐区、清理餐具，保证环境整洁、卫生；提供上门送餐服务时应及时、准确，送餐工具清洁、卫生、密闭、保温，餐具做到每餐消毒。

（三）助浴服务：根据老年人需求为其提供助浴服务。

服务要求：沐浴设施设备安全，助浴前应进行安全提示，地面防滑，及时清理积水；助浴过程中应有家属或其他监护人在场，注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，应协助采取相应应急措施；上门助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风；服务人员应经过专业培训，掌握相关知识及技能。

（四）助洁服务：根据老年人需求为其提供居室整洁、物具清洁、衣服洗涤等服务。

服务要求：保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁，物具清洁；保洁用具应及时清洗，保持清洁；衣物洗涤前应检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属；集中送洗送取衣物时，应做到标识清楚、核对准确、按时送还；上门洗涤应分类洗涤衣物并做到洗净、晾晒、整理。

（五）助行服务：根据老年人需求为其提供陪同户外散步，协助外出会友、购物，协助外出办理其他事务等服务。

服务要求：助行服务一般在老年人住宅小区及周边区域内，应注意途中安全；使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作。

（六）助医服务：根据老年人需求为其提供医疗保健、陪同就诊、代为配药等服务。

服务要求：为服务对象测血压、体温，提醒吃药；提供预防保健、康复护理及老年人营养、心理健康等知识；陪同就诊包括常见病、慢性病复诊，辅助性检查，门诊注射、换药，就诊过程中应注意途中安全，就诊结束后应及时向老人家属或其他监护人反馈就诊情况；代为配药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病，一般到老年人居住地所在区域范围内的医疗机构，应做到当面清点钱款和药物等；康复辅助应在专业人员指导下进行，应符合老年人的生理心理特点，康复辅助过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤，根据需要配备相应的康复器具；群体康复一般借助社区卫生和养老服务等公共服务场地设施，指导和组织老年人开展肢体功能性康复训练；个体康复一般提供被动运动的肢体功能性康复训练，辅助运动的肢体功能性康复训练和保健性康复。

（七）助急服务：根据老年人需求提供紧急情况时的应急救助服务。如：老年人出现突发疾病、意外人身伤害等情况。

服务要求：建立通讯、信息等紧急救援设备网络系统；开通老年人应急援助服务热线；建立社区老年人应急预案和安全管理制度，对遇有紧急情况或特殊需求的老年人及时直接或间接提供快速紧急援助服务，并立即通知其家属或监护人；紧急呼援装置应符合国家产品质量要求，质量完好率达 100%，功能应符合老年人的特点和需求。

（八）代办服务：根据老年人需求提供代办服务，包括代购物品、代领物品、代缴费用、代邮物品等。

服务要求：代办服务范围应为日常生活事务；代办服务时应当面清点钱物、证件、单据等。

（九）精神慰藉服务：鼓励支持引导社会组织和志愿服务队，为有需求的老年人，特别是散居特困老年人，低保家庭老年人，低收入家庭失能、失智、残疾老年人，重点优抚对象老年人，计划生育特殊家庭老年人和 80周岁以上老年人提供心理咨询抚慰和心理健康教育等精神关爱服务。

服务要求：以定期电话沟通、上门探访、小组交流等形式，了解老年人的兴趣爱好、性格心理特点；尊重老年人的隐私，对老年人的相关信息严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供；对老年人特殊心理需求和心理问题，提供心理咨询和抚慰；疏导心理困惑、排遣孤独，解决心理问题；开展心理健康教育服务，开阔老人视野，保持心情舒畅。

（十）法律维权服务：根据老年人需求提供法律咨询、法律援助等服务。

服务要求：组织老年人进行相关法律知识讲座，了解相关法律知识和内容；协助老年人维护其合法权利，如赡养、财产、婚姻等的法律援助和帮助服务。

（十一）巡访关爱服务：为老年人提供上门家访、电话定期回访、生日关怀、节日关怀等服务。

服务要求：每月至少 1 次上门探访、每周 1 次电话联系；对于独居老年人，每月至少 2 次上门探访，每三天 1 次电话联系。采取技术手段掌握老人活动信息的，可适当减少电话互动。

1. 申请方式及审定流程
2. 自愿申请

由本人或家属向户籍所在地的村（社区）提出申请。并提供户口簿、居民身份证原件及复印件及相关证明材料（如低保证、残疾证、特扶证等），同时填写《峨眉山市政府购买居家养老服务对象申请表》，亲属代为申请的，还需提供委托书和代理人的身份证原件及复印件等相关证明材料。

1. 村（社区）初审

村（居）民委员会收到申请材料后，应在 5 个工作日内对申请人经济条件、健康状况、身份类别等进行调查核实。申请人基本情况应在社区公示栏进行公示，公示时间为 5 个工作日。对无异议的申请人，上报乡镇人民政府（街道办事处）审核。

1. 乡镇（街道）审核

乡镇人民政府（街道办事处）收到申请材料后，应在 5 个工作日内对上报的申请材料进行调查、审核，签署审核意见，上报市民政局。

1. 民政局复核

市民政局对上报的名单进行复核，必要时可组织具有资质的第三方评估机构进行评估。10个工作日内将复核结果反馈给乡镇（街道）。符合申报条件的，将服务名单反馈给乡镇（街道），并抄送服务机构；不符合条件的申请人，应及时通知乡镇（街道），做好群众解释工作。将政府购买居家养老服务对象台账向乐山市民政局备案。

五、购买方式及承接主体

（一）招标采购方式

市民政局具体负责组织实施，应通过招标、比选等各种符合政府采购规定的方式，确定购买服务供应商，签订购买服务合同，明确购买服务的范围、数量、质量要求以及服务期限、资金支付方式、违约责任等内容。

（二）服务主体条件

居家养老服务由具备条件的养老服务组织或机构等服务主体提供。服务主体应符合以下条件：

1.依法成立，具有独立承担民事责任能力；

2.有合法稳定收入来源和依法缴纳税收的良好记录；

3.配备与服务项目相符的设施设备和场所，具有与其服务内容相适应的管理人员和服务人员；

4.建立居家社区养老服务规章制度和工作流程。

六、职责分工

（一）民政局主要工作职责：

1.负责政府购买居家养老服务组织实施；

2.对乡镇（街道）报送的政府购买居家养老服务对象名单进行复核；

3.开展居家养老需求调研，确定服务内容；

4.通过政府采购确定服务商；

5.对居家养老服务实施情况进行监督；

6.对居家养老服务实施情况进行评估验收。

（二）各乡镇（街道）主要工作职责：

1.组织社区（村）开展政府购买居家养老服务政策宣传；

2.对申请政府购买居家养老服务对象进行审定、上报，并动态管理；

3.协助服务商为服务对象开展居家养老服务；

4.配合民政局做好服务需求调研、服务监督和评估验收等工作。

（三）服务供应商主要工作职责：

1.按照合同，根据服务对象需求提供居家养老服务；

2.在项目实施过程中，主动接受民政局，各乡镇（街道）的监督，并将项目实施情况定期反馈给民政局；

3.服务过程中，按照“一人一档”建立服务档案资料，配合民政局，主动接受评估验收。

七、实施步骤

政府购买居家养老服务实施分为五个阶段：

1. 宣传动员阶段

民政局召集各乡镇（街道）民政办工作人员召开务宣传动员会，对上级政策、文件精神进行讲解、宣传。民政办工作人员将养老服务政策层层下传，做到家喻户晓。

1. 信息采集阶段

各乡镇（街道）民政办对申请居家养老服务对象的资格进行审核确认，并上报民政局复核。

1. 服务确定阶段

民政局对服务对象居家养老服务需求进行调研，确定服务内容。

1. 服务实施阶段

民政局与服务供应商签订合作协议，组织实施居家养老服务工作。

（五）验收阶段

民政局对居家养老服务开展情况进行评估验收。

八、工作要求

（一）规范服务实施

服务供应商接到老人服务需求后，派出服务人员上门对老人进行服务，服务过程应保留影像资料，服务结束后请服务对象签字确认，并将服务情况记载备查。

服务供应商存在以下行为的，应根据合同约定，采取约谈、督促整改、暂停资金结算等措施处理：

（1）不按承诺提供服务或者服务质量低于行业标准的；

（2）接到服务对象投诉拒绝处理的；

（3）一年内三次被服务对象投诉，经核实责任在服务机构的；

（4）发布虚假广告，造成不良影响的；

（5）合同约定的其他情形。

承接主体存在以下行为的，按合同约定解除合同：

（1）不再具备服务资格的；

（2）未经购买主体同意，擅自转包转让服务的；

（3）套取或间接套取服务补贴资金的；

（4）服务中出现事故，造成服务对象重伤或死亡，或者有虐老行为的；

（5）多次被服务对象投诉，民政部门采取约谈、督促整改、暂停资金结算等措施处理，仍不整改的；

（6）符合合同约定的其他解约条款。

（二）加强监督管理

一是加强动态管理。及时做好服务对象的核减工作，对因户籍转移、亡故、入住养老机构、身体、家庭、经济等相关因素，不再符合条件的服务对象，乡镇（街道）、村（社区）应及时核减，并将情况上报市民政局。

二是实行多重监管。建立民政局、乡镇（街道）、第三方机构的三级服务质量监管体系，每季度对政府购买居家养老服务开展情况进行一次检查。对在服务质量、资金使用、服务对象满意度等方面存在问题的，要及时约谈，限期整改。整改后仍然不能通过考核的服务主体，要取消其服务资格。

**三**是每季度抽取50%的服务对象进行回访。通过电话回访、实地走访、委托第三方专业机构等方式，对居家养老服务对象的管理情况、服务机构的质量进行回访，并做好回访记录。对阶段性服务满意度低于85%的，应及时停止向承接单位购买服务。

（三）规范评估验收

市民政局负责开展项目验收工作。通过第三方绩效评价、审计等方式做好事后监管以及项目资料收集归档。老年人或监护人满意率低于85%的，应督促服务商在30日内进行整改。整改后仍然不能通过验收的服务主体，按合同执行扣款金额。

（四）健全诚信约束机制

服务主体如存在套取资金、隐瞒欺骗、未按合同履约、故意降低服务标准、服务质量普遍较低、服务对象投诉较多等严重失信行为，应予以惩戒。

九、保障措施

（一）加强组织领导。各乡镇（街道）要充分认识加强政府购买居家养老服务工作的重要性和紧迫性，加大对居家养老服务工作的组织协调和保障力度，确保按序时完成各阶段的工作任务，形成推动居家养老服务建设工作的整体合力。

（二）坚持专款专用。民政局要加强对政府补贴资金管理，严格专款专用，定期对政府补贴资金使用情况进行绩效评价。

（三）加大宣传力度。民政局和各乡镇（街道）要通过网络、发放宣传资料、张贴横幅标语等方式，加强政府购买居家养老服务宣传工作，公开政策规定、申报程序、补贴对象等情况，让符合条件的老年人能够及时享受该项惠民政策。

附件：政府购买居家养老服务项目申请表

附件

政府购买居家养老服务项目申请表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 身份证号 |  |
| 性 别 |  | 民 族 |  |
| 社 保 |  | 文化程度 | 口文盲 口小学 □初中 □高中 口大专 口本科及以上 |
| 出生年月 |  | 曾从事职业 |  |
| 户籍所在地 | 区（县）： 街（镇）： 路 居（村）委小区 单元 室 |
| 居住地址 | 区（县）： 街（镇）： 路 居（村）委小区 单元 室 |
| 居住状况 | 口独自居住 口与配偶 口与亲戚朋友居住 |
| 住房性质 | 口产权房 口租赁房 口廉租房 口政府保障性住房 |
| 在所需服务前面□内打√ | □生活照料  □助餐  ○助浴 □助洁   □助行 □助医 □助急  □代办服务 □精神慰藉 □法律维权 □助教助乐 ○其他         |
| 申请人联系方式 |  | 代理人联系方式 |  |
| 经济状况 | 口退休金 口子女补贴 口低保金 □其他 |
| 本人情况 | 口60岁以上散居特困老年人口60岁以上城乡低收入家庭中的失能、失智、伤残、独居老年人口60岁以上计划生育特殊家庭老年人口城乡低收入家庭中80周岁以上老年人 |
| 社区证明经核实，该老人属于口60岁以上散居特困老年人口60岁以上城乡低收入家庭中的失能、失智、伤残、独居老年人口60岁以上计划生育特殊家庭老年人口城乡低收入家庭中80周岁以上老年人社区负责人签字： （盖章）年 月 日 |
| 申请人承诺书本人属于 老人，情况属实，自愿接受 峨眉山市民政局购买居家养老服务项目，并接受评估组织及社会的监督。本人（代理人）签字：年 月 日 |

证明材料粘贴处

此页需粘贴老人各项证明材料，如：身份证、低保证、残疾证等复印件、老年人自理能力评估表、失智评估证明等，证明材料较多的可重复制作。

 峨眉山市民政局办公室 2022年9月14日印发