

重庆市綦江区民政局 关于分散供养特困人员照料服务工作的 实施方案

綦江民发〔2020〕207号

各街道办事处、镇人民政府：

为深入贯彻落实《民政部关于加强分散供养特困人员照料服务的通知》（民发〔2019〕124号）、《民政部 财政部关于进一步做好困难群众基本生活保障工作的通知》（民发〔2020〕69号）和《中共重庆市委办公厅 重庆市人民政府办公厅关于印发<重庆市改革完善社会救助制度重点举措>的通知》（渝委办发〔2020〕30号）要求，切实加强特困人员照料服务，推进特困人员救助供养制度全面落实，进一步提升社会救助服务水平。现结合我区实际，制定本方案。

一、指导思想

坚持以人民为中心的发展思想，切实加强分散供养特困人员照料服务，以落实委托照料服务为重点，探索“物资+服务”的社会救助方式，不断提升分散供养特困人员照料服务质量。

二、服务对象及方式

（一）半护理、全护理分散供养特困人员。委托半护理、全护理分散供养特困人员的监护人作为其照料护理人，落实“一对一”的照料护理服务。

（二）全自理分散供养特困人员。通过政府购买服务，委托有资质的第三方养老服务机构为全自理分散特困供养人员提供个人清洁、家居清理、精神慰藉等上门照料服务。

三、工作任务

（一）开展生活自理能力评估

各街镇按照民政部《特困人员认定办法》（民发〔2016〕178号）、《重庆市民政局关于做好特困人员认定审批工作的通知》（渝民〔2017〕88号）、《劳动能力鉴定职工工伤与职业病致残等级》（GB/T 16180—2014）、《老年人能力评估》（MZ/T 039—2013）等生活自理能力评估指标评估认定特困人员生活自理能力等级。是否具备自主吃饭、自主穿衣、自主上下床、自主如厕、室内自主行走、自主洗澡等6项指标全部达到的，可以视为具备生活自理能力（全自理）；有3项以下（含3项）指标不能达到的，可以视为部分丧失生活自理能力（半护理）；有4项以上（含4项）指标不能达到的，可以视为完全丧失生活自理能力（全护理）。

（二）分类实施照料服务工作

1.半护理、全护理分散供养特困人员

在充分尊重半护理、全护理分散供养特困人员本人意见的基础上，选择具备完全民事行为能力的监护人作为照料护理人，签订委托照料服务协议，督促照料服务人员认真履行照料服务职责，照顾好特困人员日常生活。

2.全自理分散供养特困人员

（1）实施购买服务。按区政府要求，由区民政局通过公开招标的方式确定綦江区全自理分散供养特困人员上门照料服务的第三方服务机构，由其向全自理分散供养特困人员提供上门照料护理服务。服务内容依据全自理分散供养特困人员的基本生活需求，每月上门一次提供标准化、定量化的生活照料（衣物清洗、卫生清理、理发洁面）和日常护理（血压、血糖、泡脚、手脚指甲修剪、精神慰藉和助医代购等）服务。

（2）上门照料服务要求。由服务机构负责组织实施上门照料服务。服务机构按服务需求组建全自理分散供养特困人员上门照料服务队，配齐配强服务管理人员，配备统一的工作服和服务工具包。组织人员对服务对象开展集中信息采集，全面了解基本信息、生活状态、地理分布等情况。建立“分散供养特困人员照料护理服务监督管理平台”，上传全自理分散供养特困人员基本

信息和每一次服务照片、视频等资料。定期开展职业道德、业务能力、服务规范、应急响应等培训，提升专业素养和服务水平。针对全自理分散供养特困人员照料服务需求拟定服务标准和规范（见附件），由服务人员严格落实，确保上门照料服务质量。每月服务项目按特困人员实际需求确定，但不得少于一次三项。

（3）建立监管和考核机制。照料护理服务采取线上、线下同步，电话抽查、入户走访相结合的方式进行监督管理。一是由区民政局制定管理办法，明确区民政局、街镇、服务机构的职能职责，确保上门照料服务落实到位。二是由街镇通过“分散供养特困人员照料护理服务监督管理平台”，对每月上门照料服务过程和结果进行审核，实现即时化监管。三是由区民政局和各街镇按月开展电话抽查和入户走访，收集服务反馈，并通报服务机构进行问题整改。四是由区民政局根据每月抽查结果，计算每月全自理分散供养特困人员上门照料护理服务满意率，满意率达到97%及以上为合格。凡满意率每低于97%一个百分点处罚款1000元，上不封顶，罚款从每月服务经费中扣除。如满意率低于90%，则要求服务机构退出全自理分散供养特困人员社会化服务项目。

（三）严格执行照料护理标准

根据《重庆市民政局 重庆市财政局关于提高城乡低保等社会救助保障标准的通知》（渝民〔2020〕179号）规定，2020年

9月起我区分散供养特困人员照料护理补贴标准为一档(全护理)300元/人/月、二档(半护理)200元/人/月、三档(全自理)50元/人/月。按照“分类定标、差异服务”的要求,将半护理、全护理照料护理补贴按照委托照料协议按月发放到照料护理人个人账户;全自理照料护理补贴作为第三方服务机构服务经费,按照每月实际服务人数定期发放到服务机构(如上级文件调整分散供养特困人员照料护理补贴标准,照料服务经费同步调整。)。

四、工作要求

(一)**切实提高认识**。落实分散供养特困人员照料护理服务是解决特困人员操心事、烦心事、揪心事的重要举措,是弥补社会救助体系短板的迫切需要,是党中央、国务院的重要决策、部署,是凡事必督、追责必严的重要工作,各街镇要深刻认识到落实分散供养特困人员照料护理服务的重要性,着力提高服务救助水平,切实提高分散供养特困人员获得感、幸福感和安全感。

(二)**切实担当履责**。各街镇要扎实做好特困人员生活自理能力评估,及时组织复核评估,根据评估结果确定和调整生活自理能力认定类别及照料护理标准档次。对半护理、全护理分散供养特困人员,要全面签订分散供养特困人员委托照料护理协议,督促照料服务人员认真履行照料护理职责。对全自理分散供养特困人员,要配合服务机构全面了解全自理分散供养特困人员基本



情况，及时掌握上门照料服务情况，做好上门照料服务开展的引路人、监督人。

（三）切实加强监督管理。各街镇要定期探访，及时了解分散供养特困人员实际生活状况和委托照料服务落实情况，对探访发现的问题和特困人员的服务诉求，要及时与照料服务人和服务机构进行沟通，并向区民政局反馈，督促其及时改进整改。对照料服务责任不落实或长期落实不到位的，要及时解除委托照料服务协议，更换照料服务人或者服务机构。

附件：綦江区全自理分散供养特困人员照料服务工作标准
与规范

重庆市綦江区民政局

2020 年 12 月 11 日

附件

綦江区全自理分散供养特困人员照料服务工作标准与规范

一、服务标准

类别	内容	频次标准	费用标准
基本照料 护理服务	健康服务（血压、血糖、血氧、体温、心率、脉搏、心理咨询、 心理疏导、精神慰藉）	1 次/月	50 元/次/月
	洗头、理发	1 次/月	
	衣物清洗	1 次/月	
	家庭保洁	1 次/月	
扩展服务	代购（药品、食品、生活用品等）	按实际需求服务	
	照料技能传授（防压疮、喂饭、喂水、喂药等）	按实际需求服务	

二、服务规范

1. 洁面/剃须：保持面部干净、美观。每月 1 次。
2. 洗发：卧位清洗、使用洗护用品、吹干头发、梳理整齐去除头发异味。每月 1 次。
3. 理发：清洗头发、修剪整洁、吹干头发、保持美观、舒适。每月 1 次。
4. 协助泡脚：准备热水、泡脚桶、帮助促进血液循环。每月 1 次。
5. 修剪手指甲：修剪手指甲、去除手指甲污垢、保持干净。

每月 1 次。

6.清洁耳朵、耳垢：去除耳污垢、保持干净。每月 1 次。

7.修剪脚指甲：修剪脚指甲、去除手指甲污垢、保持干净。

每月 1 次。

8.洗衣服：日常衣服清洗、保洁、晾晒、消毒。每月 1 次。

9.家居清洁：老人房间内清理打扫、居家环境整理。每月 1 次。

10.测量记录血压、脉搏、心率、体温：准备测量仪器并记录检查数据。每月 1 次。

11.血糖监测：对护理对象手指实施采血，用血糖仪测量数值。每月 1 次。

12.精神慰藉：和老年人聊天、谈心、讲解实时新闻报道。每月 1 次。

13.协助服药：遵照医嘱，协助服用药品。按老人需求服务。

14.助医服务：陪同挂号、看病、协助住院等。按老人需求服务。

15.代购日常用品：根据提供的购物清单，代购基本生活物资等。按老人需求服务。

16.代购药品：根据提供的药品名称，规格代购基础药品。按老人需求服务。

17.代领（寄）物品：代领（寄）快递、书信、包裹等，代

办保险、证件等。按老人需求服务。

18.紧急求援：服务过程中遇突发情况，及时联系家属及救援机构。按老人需求服务。

19.咨询服务：根据老人需要，协助查询、咨询各类服务办理流程。

20.老年健康档案：根据老人查体档案、建立老年人健康情况分析，慢性病统计。按每位老年人建立健康档案。

注：每月为一周期，每组至少 1—2 人。