

# 文登区居家养老服务管理办法（试行）

威文民发〔2021〕48号

为提高我区居家养老服务质量，促进居家养老服务体系健康发展，保障居家服务对象的合法权益，增强孤贫老年人的幸福感和获得感，根据威海市民政局出台的《威海市实施政府为特殊困难老年人购买社区居家养老服务管理办法》，按照服务菜单化、进程可视化、监督信息化、管理清晰化、服务专业化、流程标准化的原则，结合我区实际，制定《文登区居家养老服务管理办法（试行）》。

## 一、服务范围

服务范围为经过评定且具有本区户籍、居住在家中的60周岁以上老年人群。在对老人生活自理能力、生活状况等方面评估后，将符合条件的老人分为A/B/C/D四类服务对象：

A类服务对象为符合《老年人能力评估》（mz/T001-2013）的生活不能自理（重度）标准的分散居住的特困对象、低保老人；B类服务对象为符合《老年人能力评估》（mz/T001-2013）的生活半自理（中度）标准的分散居住的特困对象、低保老人；C类服务对象为符合《老年人能力评估》（mz/T001-2013）标准的生活不能自理（重度）的市级以上劳动模范、抚恤定补优抚对象、计划生育特别扶助对象、建国前老党员；D类服务对象为生活能自理的分散居住的特困供养服务对象。

## 二、服务内容

### （一）A类服务对象

服务组织每月为A类服务对象提供累计60小时的服务，包含一顿次饭助餐、助洁、助浴、助行、助医、生活照料等居家养老服务或两顿次饭助餐、助洁、助浴、助行、助医、生活照料等居家养老服务。

### （二）B类服务对象

服务组织每月为B类服务对象提供累计45小时的服务，包含一顿次饭助餐、助洁、助浴、助行、助医、生活照料等居家养老服务或两顿次饭助餐、助洁、助浴、助行、助医、生活照料等居家养老服务。

### （三）C类服务对象

服务组织每月为C类服务对象提供累计30小时的服务，包含一顿次饭助餐、助洁、助浴、助行、助医、生活照料等居家养老服务或两顿次饭的助餐服务。

### （四）D类服务对象

服务组织每月为D类服务对象提供15小时（30餐）的助餐或每月14-16顿次饭，7至8小时助洁生活照料等居家养老服务。

## 三、服务主体

### （一）服务组织应具备的条件

1.服务组织为在民政部门登记成立或经国务院批准免于登记的社会组织，以及依法在工商管理部门登记成立的企业等社会力量。

2.服务组织具有与其业务范围相适应的固定经营场所、工作设备、管理人员与服务人员，并进行规范化管理。

3.根据政府购买服务内容制定服务价格和服务清单，实施公开承诺服务。

## （二）服务组织的优选方案

由区民政局统一通过政府购买服务方式确定，采用公开招标的方式择优选取服务主体，优先从公布的具备承接政府职能转移和购买服务资格的社会组织名录中选择，保证服务主体的专业性、居家服务的统一性、服务质量的标准化，也能有效节约财政资金，实现资源优化配置。

## 四、服务标准

### （一）送餐服务

#### 1.送餐时间

送餐时间固定为每日 10:30-13:00，如遇特殊情况无法按时配餐，需向镇办报备并说明具体原因，报批后可延时送餐。出现未按时配餐情况时，镇办需及时通知老人，做好善后工作。

#### 2.派餐场地

场地需满足平坦开阔、禁行车辆、可避风雨等安全舒适条件，禁止在路口、陡坡、台阶等处派餐。对于无自理能力人员，由组织或服务人员利用保温箱、食品级保鲜膜做好保温、防溢措施派送。

#### 3.餐食标准

餐费统一标准为 10 元/餐，不得对此标准进行下调。饭菜以周不重样的原则进行，每餐按一荤一素一主食标准进行配餐，包子、水饺、面条（打卤面）等馅料、卤要有肉、蛋、鲜等荤食材；馒头、米饭，要配两个热菜，其中一个要有肉、蛋、禽、鲜等荤食材。餐食要易于咀嚼消化，菜品搭配需做到安全、新鲜、有营养。供餐组织需定期修改菜品及供餐安排，以图片形式在工作群中进行反馈。

## （二）助浴服务

### 1.人员选择

组织应根据被服务对象性别选定服务人员，充分尊重老人的隐私。服务人员应接受过专业培训，具有专业资质及一定的医疗知识，具有一定处理突发事件的能力。

### 2.服务设施

组织应配备助浴床、助浴椅、加热器、取暖器等助浴设施设备，定期对设施设备进行调试维护。每次为老人提供助浴服务后，需尽快做好消毒工作，确保用完即消，一人一消。

### 3.安全措施

为老人提供助浴服务时，务必做到“水电分离”，尽量做到“干湿分离”，杜绝滑倒摔伤，煤气中毒，呛水溺水等危险情况发生。服务前对老人身体状况、当日天气和助浴环境等方面进行评估，对水温和环境温度进行调整，给老人一个舒适安全的洗浴体验。

### 4.助浴时间

洗浴时间每次不低于 30 分钟，春、秋、冬季不包括准备时间和收尾时间。

### （三）助洁服务

#### 1.事前沟通

提前与服务对象及家属进行沟通，了解服务对象家庭卫生情况，根据实际情况协商服务项目；与服务对象约定好服务时间，准时到达后开展助洁服务。

#### 2.工具准备

服务人员应准备充足的清洁用品、用具，清洁用品、用具应符合国家标准。将工具分类放置，分开使用，使用后应做好清洁、消毒措施。

#### 3.操作规范

服务人员应严格按照使用要求和操作规范对服务用品、用具进行使用和操作，必要时为服务对象进行讲解。服务时若需要使用服务对象的助洁工具，需要征得服务对象或家属同意，检查助洁工具符合使用标准后，按照操作规程使用。

#### 4.室内清洁

服务人员利用清洁用品、用具对室内物品及表面进行清洁，达到干净卫生的状态。

（1）墙壁、天花板、壁纸应无尘土、无蛛网等，开关盒等表面应保持洁净，无灰尘，无污渍。

（2）门及框应触摸光滑、有光泽、无锈迹，门沿上无尘土，

无蛛网。

(3) 地面应保持洁净，无垃圾，无污渍积水，瓷砖无尘土有光泽、无化学损伤。

(4) 玻璃应目视无水痕，无手印，无污渍，保持光亮洁净。

(5) 家具、装饰物及设施应无灰尘，无手印，无污渍，保持光亮洁净。

## 5. 物品摆放

充分考虑服务对象的身体条件与生活习惯，根据服务对象的特殊需求对家庭物品进行摆放，应将特效药物、电话、钥匙等特殊物品摆放至安全、便取的位置。

## 6. 贵重物品

为避免双方产生误解，服务人员应与服务对象及家属进行沟通，告知其做好贵重物品的保管工作；服务过程中应减少与贵重物品的正面接触，尽量避免前往已知存有贵重物品的区域。

## (四) 助医服务

### 1. 协助就医

协助监护人陪同老年人到医院就医问诊或代为取药，根据医嘱对老人身体情况或用药方式等信息做好记录，并及时向老年人家属或其他监护人反馈。

### 2. 药物使用

遵照医嘱，协助生活不能自理的老年人服用药品，注意药品正确、计量准确、给药时间准确、给药途径准确，不应擅自给老

年人服用任何药品。

### 3.后续照料

每次助医服务结束后，不得立即离去，应在对服务对象的身体状况进行观察、确认安全无恙之后方可结束服务。

服务结束后为每一位服务对象建立服务档案，详细记录每次服务内容，内容包括但不限于：服务时间、服务内容、服务过程中发现的问题及处理结果、服务后的观察结果、向服务对象或其家属特别叮嘱的注意事项。

## （五）助行服务

### 1.路线规划

助行前对服务对象身体状况进行评估，根据评估结果、服务对象意见、家属意见合理规划并告知助行路线，经家属同意后开展助行服务；禁止擅自私自修改助行路线。

### 2.助行区域

助行服务需在社区居家养老服务组织室外活动场地或老年人住宅小区及周边区域内进行，不宜在人流密集、车流量大的场所开展助行服务。

### 3.器具使用

如使用助行器具时，应事先检查其性能的安全性，并按助行器具的使用说明进行操作；如服务对象自备助行器具，需在使用前进行检查，并与服务对象家属沟通使用方法。

### 4.疫情防控

提供助行服务时应满足疫情常态化防控要求，服务人员在做好个人防护的同时，协助老人做好个人防护。

#### （六）生活照料服务（小时服务）

##### 1.衣物清洁

服务人员将服务对象的衣物进行整理、分类，将有清洁需求的衣物单独分拣。和服务对象进行沟通后，根据服务对象意愿选择在家清洗或打包送至组织清洗。

衣物清洁时时应注意衣物材质、颜色，避免出现染色、缩水等情况。

衣物清洗后需对衣物进行检查，是否有因为洗涤原因造成的破损、染色、有异味等问题；确认无问题后进行晾晒或烘干，做好消毒措施交予服务对象。

##### 2.个人护理

与服务对象提前进行沟通，了解服务对象的切实需求，按需为服务对象提供翻身、洗发、修剪毛发、清剪指（趾）甲等服务。

服务期间应注意做好卫生清洁工作，修剪毛发、清剪指甲前应先做好清洁措施，以适度劲力进行服务。

##### 3.其他服务

根据服务对象需求进行评估，按相关标准提供服务。

#### 五、责任分工

##### （一）区民政局

##### 1.负责做好居家养老服务组织的招投标。

2.负责全区居家养老的规划、指导工作。

3.负责居家养老相关资金的管理、审计工作。

4.根据 6012349 反馈的意见及抽查的服务对象的满意度、服务台账记录等对镇街民政部门和服务组织进行定期考评并及时将考评结果通知各镇街及服务组织。

5.定期对“6012349”等第三方监管平台的监管实效进行抽查，确定次年是否续约。

6.将《文登区居家养老服务手册》编号制码，进行统一印制。

## （二）各镇街民政部门

1.执行区民政局下发的工作要求，准确及时上报新增或死亡符合居家服务条件的服务对象的信息。

2.对居家服务对象的需求进行统计上报。

3.对居家服务组织进行日常监管，规范其服务标准。

4.对于考评成绩靠后的服务组织及时督导整改。

5.及时将区民政局发放的资金拨付于养老服务组织。

6.做好服务对象的初审、评估、分类工作。

7.做好政策宣传、讲解等舆论宣传工作，为服务对象发放服务明白纸和监督电话；明白纸明确 A/B/C/D 类人员的服务内容和服务时间，根据服务对象的类别张贴在其家中明显位置，明确告知服务对象应该享受的各项服务，工作人员按计划有序进行工作。监督电话 8361607，受理解答居家服务相关的各种问题。

## （三）“6012349”

- 1.全天候接收并记录服务对象的反馈，定期反馈给民政局。
- 2.定期主动向服务对象进行电话随访，抽查养老服务组织的服务水平与服务质量，听取服务对象对服务组织的意见与建议，整理后向区民政局反馈。
- 3.每月定期对服务对象进行两次入户、电话等形式访问，了解服务对象的合理诉求，确保“应访尽访”。

#### （四）服务组织

- 1.与服务人员签订劳动合同，为服务人员购买相关保险，保障服务人员的基本福利待遇。
- 2.定期对工作人员进行专业技能培训，使服务人员有相应从业资格及证件，提高服务人员的服务水平与服务质量；加强对服务人员进行职业道德教育，培养服务人员的爱心、耐心与责任心。
- 3.根据服务对象的实际要求，制定合理服务计划，安排服务人员上门为服务对象提供居家养老服务。
- 4.通过信息化的方式，检查督导服务人员的服务质量，向服务对象进行服务信息回访。
- 5.于每月 25 至 30 日向镇街、办事处民政部门报送次月菜谱或相关配餐安排。
- 6.承担民政部门委托的其他养老服务事项。

#### （五）服务人员

- 1.持有护理证、健康证等相关资格证明，有相关服务经验。
- 2.定期接受培训，主动提高自身专业素质与服务水平。

3.与服务对象做好沟通，尊重服务对象的隐私、生活习惯，维护服务对象的尊严按相关要求为服务对象提供高质量服务。

4.结束服务后详细、真实地填写《文登区居家养老服务手册》，填写完毕后扫码上传工作照片。

## 六、监督考核

以百分制为标准，结合民政部门抽查与“6012349”热线反馈进行考核，对考核未达标的部门进行减分，对考核结果优异的部门进行加分，包括但不限于：

### （一）乡镇、街道民政部门

1.未及时传达区民政局工作要求，出现工作失误而产生严重后果的，扣 10 分。

2.服务对象拨打“12345 政务服务热线”，经核实存在监管不力情况的，扣 5 分；因不合理诉求而拨打“12345 政务服务热线”的不扣分。

3.未将居家养老服务资金及时拨付给养老服务组织的（以区财政局拨付至镇、街财政账户 10 个工作日内为准），扣 5 分。

4.未定期按要求对服务组织进行实地检查的，扣 5 分。

5.对服务对象分类界定不严谨、与实际不符的，核实后每次扣 5 分。

6.创新工作方法，得到区级媒体刊登的，加 10 分；得到市级媒体刊登的，加 15 分。

### （二）居家养老服务组织

以百分制为标准，结合乡镇、街道民政部门考评、服务对象满意度以及“6012349”热线反馈进行考核，对考核未达标的组织进行减分，对表现优异的组织进行加分，包括但不限于：

1.服务组织无某项服务资质却提供该项服务的，扣 100 分。

2.服务人员无健康证、护理证等相关证件的，核实后每人次扣 5 分；未按相关规定进行备案的，每人次扣 10 分。

3.以财物抵服务的，每次扣 20 分；造成恶劣影响的，每次扣 40 分。

4.服务态度恶劣而被服务对象投诉的，每次扣 5-10 分。

5.因食材、烹饪等问题造成服务对象腹泻、呕吐甚至食物中毒等安全事故的，扣 20-50 分；未按餐费标准配餐的，每次扣 5 分；未按时提供送餐服务且未经乡镇、街道民政部门批准的，每次扣 3 分；在未满足配餐要求场地分发餐食的，每次扣 5 分；未及时反馈菜单、用餐情况的，每次扣 3 分。

6.因未做好防护措施导致服务对象出现溺水、晕厥、中毒等重大事故的，扣 30-100 分；因未做好保护措施导致服务对象出现摔倒、感冒等情况的，扣 5-30 分。

7.因室内清洁未达标准而被投诉的，经证实后每次扣 5 分；因服务人员问题而造成物品损坏、丢失的，扣 5-50 分。

8.违规为服务对象提供医疗服务的，扣 50 分；未及时反馈服务对象健康情况而产生后果的，扣 10-50 分。

9.未按规划路线为老人提供助行服务的，扣 20 分；因服务

人员私自修改助行路线而造成严重后果的，扣 20-50 分；因服务人员操作不当而导致服务对象受伤的，扣 20-50 分。

10.衣物清洁后仍有可去除污渍的，扣 5 分；因暴力洗涤造成衣物破损、染色的，扣 5-10 分；交付衣物时有异味的，扣 5 分；未对衣物进行消毒的，扣 5 分。

11.进行理容、修甲服务时因操作不当而造成服务对象受伤的，扣 2-5 分。

12.利用瞒报、虚报等方式骗取资金的，或利诱服务对象提供虚假证明的，金额较大涉嫌违法犯罪的移交司法机关处理并扣 50 分；金额较小的扣除应拨款金额并扣 25 分。

13.服务时间不足的，经核实后每次扣 10 分。

14.雇佣兼职人员、服务对象家属为服务对象提供服务的，每次扣 10 分。

15.服务对象拨打“12345 政务服务热线”，经核实存在服务不规范等问题的，扣 5 分；因不合理诉求而拨打“12345 政务服务热线”的不扣分。

16.一年服务期内未接到投诉的，加 5 分。

17.具有一定影响的孝老敬亲、敬业奉献、见义勇为、助人为乐等正向先进事迹的，加 5 分；被区级媒体刊登的，加 7 分；被市级媒体刊登的，加 10 分。

18.一年服务期内考核成绩位于前三名的，加 5 分。

## 七.奖惩办法

### （一）乡镇、街道民政部门

根据考核结果对乡镇、街道民政部门进行排名，对考核结果为优秀的部门进行通报表扬，对考核末位的民政部门领导进行约谈。

### （二）居家养老服务组织

根据养老服务组织考核结果兑现资金拨付，将区财政局拨付资金分两次进行发放。首次分配时将拨付 90% 资金给养老服务组织，由区民政局对剩余 10% 资金进行二次分配。

以服务对象满意度、各部门抽查情况等相关标准对服务组织进行考核。按照“奖首罚末”的原则对考核期满时位次居后三位的服务组织进行处罚，按考核实际得分占总成绩权重对剩余 10% 资金进行比例扣除（倒数第一名扣除 30%，倒数第二名扣除 20%，倒数第三名扣除 10%）；所扣除的资金将用于奖补考核位次对应前三位的服务组织。

威海市文登区民政局

2021 年 11 月 5 日

---

威海市文登区民政局办公室

2021 年 11 月 5 日印发

---