**关于印发《蚌埠市分散供养特困人员照料服务 工作实施细则(试行)》的通知**

蚌民〔2022〕80号

各县、区民政局(社会事业局)：

为深入学习贯彻习近平总书记关于社会救助兜底保障和特殊困难群体关爱服务等民政工作重要指示，进一步做好我市分散供养特 困人员照料服务工作，补齐社会救助体系短板，根据安徽省民政厅《关于印发安徽省分散供养特困人员照料服务指引的通知》(皖民社救函〔2022〕80号)精神，现将《蚌埠市分散供养特困人员照料服务工作实施细则(试行)》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

蚌埠市民政局

2022年5月17日

**蚌埠市分散供养特困人员照料服务工作**

**实施细则(试行)**

第一章 总则

第一条 为贯彻落实《国务院关于进一步健全特困人员救助供养制度的意见》(国发〔2016〕14号)、《安徽省人民政府关于进一步健全特困人员救助供养制度的实施意见》(皖政102号)、《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)和《安徽省民政厅关于印发安徽省分散供养特困人员照料服务指引的通知》(皖民社救函〔2022〕80号)，切实保障分散供养特困人员基本生活权益，结合本市实际，制定本细则。

第二条 村(居)民委员会、照料服务人、养老照料服务中心等第三方为分散供养特困人员提供照料服务，适用本细则。

第三条 分散供养特困人员照料服务工作应当坚持以人为本、服务优先，严格标准、强化责任，属地管理、分级负责，协同联动、社会参与的原则，确保分散供养特困人员“平日有人照应、生病有人看护”。

第二章 照料服务内容

第四条 分散供养特困人员住所和设施应当安全可靠、干净整洁。室内除必备生活家具外，衣物和床上用品应满足分散供养特困人员基本需求。夏季需有防蚊防暑用品，冬季需有防寒保暖用品。

第五条 对于部分或完全丧失生活自理能力的分散供养特困人员，应具有切实管用的联系方式，确保随时随地可以与照料服务人联系，防止意外情况发生。

第六条 对于部分丧失生活自理能力的分散供养特困人员，应有专人照料；对于完全丧失生活自理能力的分散供养特困人员，照料服务人应与其共同居住。

对于部分或完全丧失生活自理能力的分散供养特困人员，照料服务人应提供助餐用药、穿衣脱衣、上下床、助洁助浴、如厕移动等服务。

对于生活能够自理的分散供养特困人员，照料服务人应通过适当方式每天了解其身体和生活状况，并根据需要提供相应服务。

第七条 按照分散供养特困人员健康状况与饮食需求提供饮食服务，食品制作前应询问分散供养特困人员意见。一日三餐应荤素搭配、干净卫生、保证营养。传统节日、生日等应安排符合节日氛围的餐品。

第八条 及时做好分散供养特困人员个人卫生和生活环境清 理，做到分散供养特困人员面目清爽，衣物、被褥无污损， 起居环境整洁、卫生、无异味。

第九条 分散供养特困人员患病应及时送诊。生病住家期间安排专人照料，住院期间根据需要安排陪护。

第十条 分散供养特困人员住所应配有电视机、收音机等娱乐设备，满足其基本文化生活需求。帮助行动不便的分散供养特困人员外出散步、晒太阳。根据分散供养特困人员心理需求，适时谈心交流，提供心理关爱。

第三章 工作责任

第十一条 市级民政部门负责统筹全市分散供养特困人员救助供养工作体系建设，牵头拟订分散供养特困人员救助供养政策和标准，指导各县区落实相关政策。

第十二条 县级民政部门主管本区域分散供养特困人员照料服务工作，指导、督促乡镇人民政府(街道办事处)开展分散供养特困人员照料服务工作。

第十三条 乡镇人民政府(街道办事处)具体负责分散供养特困人员照料服务工作，指导、监督村(居)民委员会、照料服务机构和个人开展照料服务工作。

第十四条 村(居)民委员会协助照料服务机构和照料服务人开展工作，直接指导、参与和监督分散供养特困人员的日常照料服务工作。

第十五条 照料服务机构和照料服务人按照协议履行服务责任。照料服务难以满足服务对象需求的，可以通过购买服务方式，就近利用养老服务资源或其它社会力量，为分散供养特困人员提供日间照料、助餐助浴、助洁助医、代办代理等个性化服务。

全自理分散供养特困人员，照料服务人与特困人员不是共同生活的，照料服务人应每周上门照料服务2次，遇到特困人员身体不适等状况应至少每天上门照料服务1次；照料服务人除上门提供服务外，应至少每周与特困人员电话联系1次，及时了解特困人员身体、生活等情况。

半护理分散供养特困人员，照料服务人与特困人员不是共同生活的，照料服务人应每天至少上门照料服务1次。

全护理分散供养特困人员，照料服务人必须与特困人员共同居住。

对于达不到上述照料服务标准的，乡镇人民政府(街道办事处)应积极鼓励分散供养特困人员入住特困供养服务机构。

第十六条 鼓励社会组织、社工机构、企事业单位和志愿者等社会力量通过捐赠、提供志愿服务等方式，参与分散供养特困人员照料服务工作。

第四章 资金管理

第十七条 县级民政部门要落实特困人员救助供养资金，及时足额拨付到分散供养人员本人账户。对本人无法自行支取资金的，落实其监护人、照料服务人帮助支取或者由分散供养特困人员本人指定他人代为支取。转为集中供养的分散供养特困人员救助供养资金应拨付到供养机构账户。

第十八条 全护理、半护理、全自理特困人员照料护理费用应拨付到照料服务人个人账户，或承担照料服务职责的供养服务机构、居家社区养老服务机构、社会组织、社会工作服务机构等账户。特困人员照料护理费用支付方式由各地根据实际情况规定或在委托照料服务协议中明确。

第十九条 积极推行政府购买服务，按程序委托第三方专业机构，对特困人员生活自理能力评估、康复训练以及委托照料服务实施全过程监督和评估;加快推进为特困人员购买住院护理保险工作，确保其生病住院有人照料。

第五章 监督管理

第二十条 县级民政部门指导乡镇人民政府(街道办事处)、村(居)民委员会、照料服务机构、照料服务人、分散供养特困人员签订委托照料服务协议，明确各方权利义务。无民事行为能力的分散供养特困人员由监护人代为签订。委托照料服务协议应包括特困人员和照料服务人基本信息、特困人员生活自理能力认定类别、照料服务内容、照料服务要求、照料服务项目和费用标准、服务费用支付方式、照料服务权利义务以及违约责任、服务质量监管、协议期限等内容。

第二十一条 建立完善市、县、乡镇(街道)、村(居)四级探视巡访分散供养特困人员制度。

市、县两级民政部门不定期对分散供养特困人员照料服务协议落实情况、救助供养资金使用管理情况进行检查。

乡镇人民政府(街道办事处)通过上门查访、电话询问、视频连线等方式开展探视巡访，指导、监督村(居)民委员会、照料服务机构、照料服务人履行照料服务协议。每月探视巡访不少于1次。

村(居)民委员会通过上门巡访，特殊情况下采取电话询问、视频连线等方式探视巡访，及时掌握分散供养特困人员实际生活状况和照料服务协议履行情况，对发现的问题和分散供养特困人员的合理诉求，及时与照料服务机构、照料服务人沟通并督促改进。每月探视巡访不少于1次。

县级民政部门、乡镇人民政府(街道办事处)根据需要，可以引入第三方机构定期或不定期对分散供养特困人员照料服务质量进行检查。

第二十二条 乡镇人民政府(街道办事处)、村(居)民委员会及时做好探视巡访情况记录，记录要反映检查结果、整改落实等方面情况。

第二十三条 发挥社会监督作用，畅通投诉举报渠道，主动征求邻里意见，及时处置发现问题，切实保障分散供养特困人员基本生活权益。

第二十四条 县级民政部门、乡镇人民政府(街道办事处)应建立以分散供养特困人员满意度调查、邻里评价、乡镇人民政府(街道办事处)和村(居)民委员会探视巡访、第三方机构检查为主要方式的照料服务质量评价考核机制，定期开展评价考核工作，也可根据工作需要随机考核。

第二十五条 照料服务机构、照料服务人未完全履行协议或履行协议不符合要求的，限期1个月内改正。逾期不改的，调整照料护理经费或更换照料服务机构、照料服务人；造成不良后果的，取消照料服务资格并承担赔偿责任；构成违法犯罪的，依法追究相关法律责任。

第六章 保障措施

第二十六条 县级民政部门应加强对分散供养特困人员照料服务工作的组织领导，建立健全照料服务责任机制，探索建立照料服务绩效管理制度，推进分散供养特困人员照料服务工作制度化、规范化。

第二十七条 县级民政部门、乡镇人民政府(街道办事处)要加强分散供养特困人员照料服务工作业务培训。经办机构、村(居)工作人员要掌握了解相关政策措施，提高管理服务能力。照料服务人员要知晓照料服务内容、要求和标准，掌握服务知识和技能。

第二十八条 按照一人一档要求，及时完善和规范分散供养特困人员档案。档案应包括特困人员身份证及户口本复印件、特困人员救助供养申请办理材料、生活自理能力评估材料、照料服务协议、照料服务人基本信息、照料服务评价考核记录等。

第二十九条 各级民政部门要开展特困人员救助供养政策宣传，改进宣传方式，提高特困人员救助供养政策社会知晓度，营造全社会关心关爱特困人员的良好氛围。

第七章 附 则

第三十条 本实施细则(试行)自印发之日起施行。