

# 郑州市民政局文件

郑民文〔2020〕95号

---

## 郑州市民政局 关于加强分散供养特困人员照料服务的通知

各县（市、区）民政局，高新区、郑东新区、航空港区社会事业局，经开区社区管理服务局：

为保障分散供养特困人员基本生活权益，根据《河南省民政厅关于贯彻落实民发〔2019〕124号文件加强分散供养特困人员照料服务的通知》（豫民文〔2020〕3号）有关要求，现就我市加强分散供养特困人员照料服务有关事项通知如下：

### 一、提高思想认识

加强分散供养特困人员照料服务，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，是积极探索社会救助发展新路径的必然要求。各县（市、区）

要充分认识加强分散供养特困人员照料服务的重要性和紧迫性，进一步增强使命感和责任感，聚焦脱贫攻坚，聚焦特殊群体，聚焦群众关切，以完善“物质类救助+服务类救助”的社会救助兜底保障方式方向，以满足分散供养特困人员照料服务需求为目标，以落实委托照料服务为重点，着力完善分散供养特困人员照料服务政策措施、标准规范和监管机制，不断提升服务质量，确保分散供养特困人员“平日有人照应、生病有人看护”。鼓励有条件的地方在做好分散供养特困人员照料服务的基础上，为低保、低收入家庭和建档立卡贫困家庭中的老年人、残疾人、重病患者等特殊群体提供委托照料服务，积极推动服务类社会救助发展，进一步增强困难群众的获得感、幸福感和安全感。

## 二、全面摸底排查

各县（市、区）民政部门和乡镇（街道办事处）要组织工作人员实地入户排查，通过发动社会力量提供线索、大数据信息比对等方式，2020年8月底前把辖区内分散供养特困人员的生活状况全面排查一遍，摸清是否存在照料服务缺位、服务协议缺失、资金发放滞后、房屋破败濒危、居住环境脏乱等严重影响分散供养特困人员生活质量的问题。排查工作要做到全覆盖、无遗漏，确保每一个对象全部排查到位。通过排查，要全面掌握工作底数，按照“一人一档”的要求建立工作档案，做到“人员情况底数清、自理能力底数清、照料服务底数清、供养需求底数清”，并根据底数制定相应工作措施。

### 三、签订服务协议

各县（市、区）民政部门要指导乡镇人民政府（街道办事处）为分散供养特困人员确定照料服务人，提供日常看护、生活照料等服务。确定照料服务人时，要在充分尊重分散供养特困人员本人意见的基础上，优先就近选择亲友和低保、低收入及建档立卡贫困家庭中具有劳动能力的人员。照料服务人应具备完全民事行为能力，供养服务机构、社会组织等也可以承担照料服务职责。要指导乡镇人民政府（街道办事处）民政部门、村（居）民委员会、照料服务人（机构）和分散供养特困人员四方签订委托照料服务协议，明确各方权利义务和相关职责。无民事行为能力的分散供养特困人员，应当由其监护人代为签订。委托照料服务协议文本由县级民政部门统一制定，协议中要重点突出照料服务内容，规范服务行为，约定照料服务人员定期上门为分散供养特困人员提供照料护理服务。对于生活能够自理的特困人员，要重点协助其维护居所卫生、保持个人清洁、确保规律饮食；对于生活不能自理特困人员，要针对其具体情况，上门提供协助用餐、饮水、用药、穿（脱）衣、洗漱、洗澡、如厕等服务。特困人员需要就诊或住院的，照料服务人要及时报告乡镇人民政府（街道办事处），或者通过村（居）民委员会及时向乡镇人民政府（街道办事处）报告，协助将其送到定点医疗机构就医，并提供必要的看护服务。县级民政部门要指导乡镇（街道办事处）加强对委托照料服务协议履行情况的监督，督促约定服务事项落实到位。

#### **四、落实供养标准**

各县（市、区）要认真落实特困人员供养标准，及时足额发放特困供养资金，基本生活资金按照低保标准的1.5倍每月10日前发放。要按照委托照料服务协议，将分散供养特困人员照料护理资金及时支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、社会组织账户。扎实做好特困人员生活自理能力评估，特困人员自理能力发生变化的，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。

#### **五、强化资源链接**

各县（市、区）民政部门要加强委托照料服务与居家社区养老、扶残助残等服务的衔接，整合相关资源，创新服务方式，全面加强分散供养特困人员服务保障。要优先为分散供养特困人员提供无偿或低偿的社区日间照料服务，积极引导和支持养老机构、社会工作服务机构、志愿者等为分散供养特困人员提供个性化、专业化服务，通过政府购买服务等方式，为分散供养特困人员提供助餐、助洁等居家服务。要配合做好家庭医生签约服务工作，对分散供养特困人员定期随访、记录病情，进行治疗康复等。积极协助有关部门落实医疗、住房、教育等救助政策，着力解决分散供养特困人员“三保障”问题。

#### **六、推进集中供养**

各县（市、区）民政部门要进一步加大工作力度，推进完全或部分丧失生活自理能力的特困人员集中供养，2020年底前各县

（市、区）生活不能自理特困人员集中供养率要达到 50%。县级民政部门要按照时间节点要求，落实目标任务，逐人逐户上门宣传政策，突出发挥村（社区）基层组织的作用，深入了解分散供养特困人员集中供养需求，针对性做好思想工作。重点加强对高龄、重病、重度残疾等生活不能自理特困人员的跟踪关注，有集中供养意愿的，及时纳入机构集中供养。要提高供养机构居住环境和照料服务质量，加快推进护理型床位的设置和改造，提高收住生活不能自理特困人员的服务能力，吸引生活不能自理特困人员集中供养。

### **七、开展定期探访**

各县（市、区）民政部门要强化对委托照料服务的监管，指导乡镇人民政府（街道办事处）建立定期探访制度，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。对于有自理能力的分散供养特困人员，每月上门或电话探访不少于一次，但每季度上门探访不少于一次；对于全失能、部分失能的分散供养特困人员，每月上门探访不少于一次。每次探访要建立探访记录，并填写《分散供养特困人员探访记录表》。对探访发现的问题和特困人员的服务诉求，及时与照料服务人（机构）进行沟通，督促其及时改进。照料服务人（机构）不履行照料护理约定事项又不改进的，可根据约定及供养对象意愿解除照料服务协议。

### **八、加强监督管理**

要将关心关爱特困人员作为推进移风易俗、建设文明乡风的

重要内容，纳入村规民约，激励和引导照料服务人大力弘扬孝老爱亲、扶弱助残的传统美德，为分散供养特困人员提供良好服务。县级民政部门要制定完善照料服务规范，对乡镇（街道）落实定期探访制度情况进行督导检查，建立以特困人员满意度调查、邻里评价等为主要方式的委托照料服务评价考核机制，定期对照料服务人（机构）开展评价考核，一般每年评价考核一次，评价结果可分为良好、合格、不合格三档。鼓励各县（市、区）探索建立第三方评估机制，对委托照料服务实施全过程监督和评估。强化结果运用，对评价考核不合格的，要督促乡镇人民政府（街道办事处）及时解除委托照料服务协议，更换照料服务人（机构），或者在尊重本人意愿的情况下，解除委托照料服务协议后将分散供养特困人员纳入集中供养范围。要充分发挥社会监督作用，认真处理相关投诉和建议，及时查处公众和媒体发现揭露的问题，严肃追究相关单位、人员责任。市民政局适时对分散供养特困人员照料服务工作落实情况进行督导，并将落实情况纳入县级民政部门年度社会救助绩效考核范围。

附件：分散供养特困人员探访记录表



附 件

## 分散供养特困人员探访记录表

\_\_\_\_\_县（市、区） \_\_\_\_\_乡镇（街道）

特困人员姓名		性别		身份证号	
户籍地址					
居住地址					
自理情况		探访形式	<input type="checkbox"/> 上门探访 <input type="checkbox"/> 电话探访		
存在问题					
整改情况					
探访日期		探访人员签字		特困人员（照料护理人）签字	

注：自理情况根据特困人员情况填写自理、部分失能、全失能。

