

# 福州市民政局 福州市财政局 文件

榕民〔2021〕271号

## 关于印发《福州市政府购买居家养老上门服务 实施办法》的通知

各县（市）区民政局、财政局：

《福州市政府购买居家养老上门服务实施办法》已经市政府常务会研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。



# 福州市政府购买居家养老上门服务 实施办法

为扎实推进中央居家和社区基本养老服务提升行动项目，激活养老服务市场，规范提升我市政府购买居家养老上门服务工作，根据《财政部 民政部关于下达 2021 年中央专项彩票公益金支持居家和社区基本养老服务提升行动项目资金预算的通知》（财社〔2021〕55 号）、《关于加快养老事业发展的实施方案》（榕委发〔2017〕14 号）等文件精神，结合我市实际制定本办法。

## 一、购买服务对象

我市以下类型的老年人纳入政府购买居家养老上门服务对象范围。

1. 分散供养特困人员中的老年人；
2. 低保对象中的老年人；
3. 计划生育特殊家庭中的老年人；
4. 重度残疾人中的老年人；
5. 易返贫致贫人口和脱贫不稳定人口中的老年人；
6. 重点优抚对象中的老年人；
7. 80 周岁及以上未领取机关企事业单位退休金的老年人。

政府购买服务对象随着经济社会发展适时调整。

## 二、购买服务标准

1. 第 1-6 类老年人，按每人每月 100-400 元标准提供紧急救援、巡访关爱和居家养老上门服务；

2. 第 7 类老年人，按每人每月不低于 30 元标准提供紧急救援、巡访关爱和居家养老上门服务；

3. 第 2、3 类中的完全失能老年人，按每人每月不低于 200 元标准提供失能老年人护理服务。

政府购买居家养老上门服务标准随着经济社会发展适时调整。

### **三、服务方式**

政府购买居家养老上门服务补贴以虚拟服务额度形式，每月 1 日发放至市级智慧健康养老服务平台服务对象个人帐户，由服务对象或者其委托人按规定选择服务机构提供服务，通过市级智慧健康养老服务平台进行结算和管理。服务对象个人帐户实行季度清零制度，不结转、不继承，过期未发生和未使用的服务额度自动清零。

### **四、购买服务内容**

#### **（一）紧急救援服务**

1. 提供紧急呼叫设备；

2. 设立 24 小时响应服务平台，老人紧急呼叫，应在 5 分钟内响应，并对应处理。

#### **（二）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。每月至少 1 次上门探访、每两日 1 次电话联系；对于独居老年人，每月至少 2 次上门探访，每日 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。（注：独居老人是指没有配偶、子女或与配偶、子女不在同一社区居住的老年人）

### （三）居家养老上门服务

在《福州市政府购买居家养老上门服务指导性目录》（附件 1）框架下，开展助餐、助洁、助行、助浴、助医、康复等居家养老上门服务。

## 五、购买和承接主体

（一）购买主体。购买主体为各县（市）区人民政府，具体由各县（市）区民政部门按照政府购买服务程序组织实施。

（二）承接主体。承接主体是指通过法定程序确定的提供居家养老上门服务的企业、社会组织，并至少按照以下要求开展服务。

1. 在本行政区域内有与开展居家养老上门服务相适应的固定服务场所，服务场所应按指定要求安装两路以上视频监控，并接入市级智慧健康养老服务平台；

2. 有与开展紧急救援服务相适应的信息化系统，以及相匹配的智能监测设备，设立 24 小时响应服务热线，具有 24 小时响应老年人服务需求的能力；

3. 有开展居家上门服务相适应的设备，包括但不限于便携

移动式洗澡床、便携式护理包等照料护理设备；

4. 有提供服务的专业团队，项目负责人具有 3 年以上的养老服务或医疗、健康服务业从业经历和经验，服务团队包括但不限于医生、护士、养老护理员等。服务机构应与服务人员签订劳动合同，服务人员应持有健康证明、符合行业要求并具备相关资质，其中养老护理员同时需持有养老护理员职业资格证书（或老人照护专项证书、养老护理员职业技能等级证书、近两年内养老护理员职业技能培训结业证书）；

5. 提供医疗、康复服务的，需具有开展上门医疗康复服务的资质；

6. 使用市级智慧健康养老服务平台，接受平台监管。

## 六、购买方式

购买主体按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府购买服务管理办法》等相关法律、法规规定确定承接主体。

购买主体应当与承接主体签订书面合同，明确购买服务的内容、期限、数量、质量、价格等要求，以及资金结算方式、双方的权利和义务和违约责任等内容，并及时向社会公开相关信息。

## 七、服务流程

1. 申请。符合条件的老年人或其代理人可登录福州市养老服务网申请或向户籍所在地社区（村）提出申请，并提交以下

材料: (1) 身份证复印件; (2) 户口簿首页及个人页复印件; (3) 与申请身份相对应的资格证明材料 (详见附件 2); (4) 能力评估证明 (申请失能老年人护理服务补贴需提供); (5) 县 (市) 区民政部门要求提供的其它材料。

2. 受理。社区 (村) 登录福州市智慧健康养老服务平台受理补贴资格申请。接到申请后, 5 个工作日内应对申请对象是否属于政府购买服务保障范围进行确认。对符合标准的, 在社区 (村) 予以公示, 公示期为 7 天, 公示无异议后在平台内上报街道 (乡镇) 审核; 对不符合标准的, 在平台内注明原因并将材料退回申请账户。

3. 审核。街道 (乡镇) 登录福州市智慧健康养老服务平台, 在 5 个工作日内对社区 (村) 的受理结果进行确认。对符合标准的, 平台内上报县 (市) 区民政局审核; 对不符合标准的, 在平台内注明原因并将材料退回社区 (村)。

4. 审批。县 (市) 区民政局登录福州市智慧健康养老服务平台, 在 5 个工作日内对街道 (乡镇) 审核的结果进行确认。对符合标准的, 予以审批通过; 对不符合标准的, 在平台内注明原因并将材料退回街道 (乡镇)。

5. 提供服务。审批通过后的次月, 县 (市) 区民政局通过智慧健康养老服务平台, 将补贴额度发放到补贴对象的养老服务网账户, 补贴对象登录补贴账户进入养老服务网向对应的居家养老上门服务机构购买居家养老上门服务。

## 八、经费保障

1. 政府购买居家养老上门服务所需经费，由县（市）区财政承担，纳入当地年度预算。

2. 全市统一信息化服务管理平台统一使用后，按照监管平台自动生成的数据统计服务量，按协议约定拨付购买服务补贴。

## 九、退出机制

（一）服务对象退出机制。购买服务对象出现下列情形，县（市）区、街道（乡镇）、社区（村）应及时核减，停止相关服务：

1. 户籍转移的；
2. 亡故的；
3. 因身体、家庭、经济等相关因素，不再符合条件的。

（二）承接主体退出机制。

1. 承接主体存在以下行为的，由县（市）区民政部门根据合同约定，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）不对接市级智慧健康养老服务平台，不按规定程序录入服务工单和结算的；
- （5）发布虚假广告，造成不良影响的；

(6) 合同约定的其他情形。

2. 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) 套取现金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，或者有虐待行为的；

(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。

## 十、监督管理

1. 健全养老服务需求评估体系。健全完善老年人能力评估体系，依托市养老服务指导中心或第三方开展评估，统一评估流程和评估标准，实现基本养老公共服务供给标准、优先顺序与评估结论挂钩，规范、精准基本养老公共服务供给。同时，逐步推进老年人评估与长期护理保险失能评估体系相衔接，对医保部门评估符合长期护理保险待遇享受条件的失能老年人，在给予护理补贴时，采信医保部门评定结果。

2. 开展承接主体服务质量评价。建立由购买主体、服务对象及第三方组成的综合性评审机制，对承接主体的服务质量予以监督考评，主要从服务真实性、老年人满意率、服务时间准确率、服务项目完成率、有效投诉结案率、服务档案等内容进



行服务事中、事后监管。

3. 创新智慧监管手段。将购买服务信息等数据纳入福州市智慧健康养老服务平台，实行信息化管理。同时，市、县（市）区民政部门依托平台，公布监督服务电话。

各县（市）区政府可结合本地实际细化优化政府购买居家养老上门服务实施细则。

### 十一、附则

本办法由福州市民政局、福州市财政局负责解释，自印发之日起施行，有效期 5 年。

附件：1. 福州市政府购买居家养老上门服务指导性目录  
2. 福州市政府购买居家养老上门服务补贴申请表

## 附件 1

# 福州市政府购买居家养老上门服务指导性目录

科 目	详 解
紧急救援服务	1. 提供紧急呼叫设备; 2. 设立 24 小时响应服务平台, 老人紧急呼叫, 应在 5 分钟内响应并对应处理;
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。每月至少 1 次上门探访、每两日 1 次电话联系; 对于独居老年人, 每月至少 2 次上门探访, 每日 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。
助餐服务	利用自有食堂或与餐饮企业合作、中央厨房配餐等方式向辐射区域内老年人提供符合食品安全规定要求的老年餐, 包括集中用餐、上门送餐等。
助洁服务	上门入户为老年人开展室内清洁服务和专项清洁服务。室内清洁服务包括地面和墙面清扫, 家具及用品擦拭, 厨房清洁, 卫生间清洁, 卧床老年人床铺清洁等; 专项清洁服务包括空调通风系统清洁, 厨房抽油烟机清洁, 衣服、床品清洗, 室内消毒, 老年专用设备清洁服务等。
助行服务	为老年人提供上、下楼服务; 从家到医院、从家到中心的交通接送服务; 服务人员陪同老年人散步、陪同外出等服务。
助浴服务	上门入户为老年人, 尤其是针对失能老年人开展的淋浴、擦浴及个人卫生清洁(头、脸、手、脚清洁, 剪指甲、修脚、理发、口腔护理、全身护理)等服务。
助医服务	为老年人就医和转诊提供陪同就诊、取药等服务; 在社区卫生医疗机构医生的指导下为老年人提供医疗保健养生知识指导和咨询服务。
康复服务	专业康复师为老年人提供康复知识指导和咨询服务。运用综合康复手段, 为老年人提供维护身心功能的康复服务。

## 附件 2

## 福州市政府购买居家养老上门服务补贴申请表

填表时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

申请人姓名		性别		年龄		身份证号		照片
户籍地址								
现居住地址								
能力评估	<input type="checkbox"/> 基本正常 <input type="checkbox"/> 轻度失能 <input type="checkbox"/> 中度失能 <input type="checkbox"/> 重度失能 <input type="checkbox"/> 未评估							
申请人身份类别	<input type="checkbox"/> 分散供养特困人员中的老年人； <input type="checkbox"/> 低保对象中的老年人； <input type="checkbox"/> 计划生育特殊家庭中的老年人； <input type="checkbox"/> 重度残疾人中的老年人； <input type="checkbox"/> 易返贫致贫人口和脱贫不稳定人口中的老年人； <input type="checkbox"/> 重点优抚对象中的老年人； <input type="checkbox"/> 80 周岁及以上未领取机关企事业单位退休金的老年人。							
申请补贴类别	紧急救援、巡访关爱和居家养老上门服务补贴				失能老年人护理服务补贴			
	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>			
联系人（或代理人）	姓名		与本人关系		联系电话			
提交申请人材料目录	<input type="checkbox"/> 身份证复印件 <input type="checkbox"/> 户口簿首页及个人页复印件 <input type="checkbox"/> 与申请身份相对应的资格证明材料 <input type="checkbox"/> 能力评估证明材料 <input type="checkbox"/> 其他证明材料							
申请人其他需说明情况_____ <p style="text-align: right;">申请人（或代理人）</p>								

社区(村) 初审意见	<p>经初审可享受政府购买居家养老上门服务补贴,补贴标准为           元/月,老人基本情况、社会救助情况、健康状况及拟享受政府购买居家养老上门服务待遇已于    年  月  日至    年  月  日在本社区和居住小区同时张榜公示,情况属实,无异议。</p> <p style="text-align: right;">(盖章) 年  月  日</p>
街道(乡镇) 审核意见	<p>经在社区和申请人居住小区公示7天(有/无)异议,经街道评估审核,(同意/不同意)社区初评意见。</p> <p style="text-align: right;">(盖章) 年  月  日</p>
县(市)区 民政部门 审批意见	<p style="text-align: right;">(盖章) 年  月  日</p>

说明:本表一式三份,社区、街道、县(市)区民政局各一份,申请时应提交有关材料:

1. 申请人的身份证原件及复印件;
2. 申请人户口簿原件及复印件(户口簿首页及个人页复印件);
3. 与申请身份相对应的资格证明材料(分散特困供养人员和低保对象提供民政局出具的证明材料,计划生育特殊家庭提供卫健委出具的证明材料,重度残疾人提供残疾人证,易返贫致贫人口和脱贫不稳定人口提供农业农村局出具的证明材料,重点优抚对象提供由退役军人事务局出具的证明材料,80周岁及以上未领取机关企事业单位退休金的老年人提供人社局出具的证明材料);
4. 能力评估证明材料(申请失能老年人护理服务补贴需提供)。
5. 凡符合规定条件的老年人,均可登录福州市养老服务网申请或向户籍所在地社区(村)提出申请,填写申请表。