广东省分散供养特困人员照料护理

服务工作指引

（征求意见稿）

第一章 总则

**第一条** 为规范分散供养特困人员照料护理工作，切实保障分散供养特困人员合法权益，依据《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）等有关规定，制定本指引。

**第二条** 本指引适用于照料服务人（机构）为分散供养特困人员提供照料护理服务等活动。

**第三条** 分散供养特困人员照料护理工作应当在各级人民政府领导下，坚持属地管理、分级负责，以民为本、为民爱民，及时有效、公平公正的原则，确保分散供养特困人员平日有人照应、生病有人看护，安全有人关注、权益有人维护。

第二章 服务内容

**第四条** 协助有需要的特困人员买菜、做饭、就餐、饮水、吃药，确保特困人员一日三餐有饭吃、吃得饱、荤素搭配合理。

**第五条** 协助有需要的特困人员做好个人卫生，每天洗脸、漱口、洗手、洗脚、梳头、洗澡（生病、天气寒冷等特殊情况可视情调整），定期洗发、剪指（趾）甲、剃须、理发等，养成良好卫生习惯，确保特困人员身体干净整洁、无异味。

**第六条** 协助有需要的特困人员及时根据天气变化更换、添减衣服、床上用品（包括但不限于床单、被套、枕套、枕巾）等，确保特困人员有衣穿、穿得暖，有被盖、能保暖。及时清洗、消杀衣服、床上用品，定期翻晒被褥，确保衣服、床上用品干净整洁、无异味。

**第七条** 协助有需要的特困人员保持室内外干净、整洁、无异味，包括但不限于整洁居室（客厅、卧室、厨房、卫生间、阳台、院落等）、清洁物具和洗涤服务，确保桌面、门窗玻璃、地面及墙壁清洁无积灰，厨房无污渍、灶具洁净，卫生间洁具洁净、无异味。

**第八条** 协助有需要的特困人员就医问诊、办理住（出）院手续、申报住院护理保险等，按照照料护理服务协议约定做好相关住院护理服务，确保特困患者得到及时有效救治、照护。

**第九条** 为生活不能自理特困人员提供穿（脱）衣服、床上擦浴、更换尿片、清洁排泄、协助排便、搀扶行走、定时翻身、轮椅转换、临终关怀等服务，保障特困人员基本生存权益和人格尊严。

**第十条** 协助有需要的特困人员代购日常用品、药品、辅助仪器、康复器材等，确保特困人员基本生活权益。

**第十一条** 密切关注特困人员心理变化和精神状态，发现情绪异常的，及时给予思想疏导和心理干预，做好人文关怀，确保特困人员情绪稳定、心理健康。

**第十二条** 协助有需要的特困人员按时开展有针对性的康复训练，参加有益身心健康的文体、娱乐、户外活动等，不断提升特困人员生活品质。

**第十三条** 协助有需要的特困人员申办医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、法律援助等社会救助，申办护理保险、意外保险等社会保险，以及申领老年人、残疾人、未成年人服务补贴等社会福利，不断增强特困人员生活保障。

**第十四条** 协助有需要的特困人员做好防摔、防火、防冻、防走失、防骗、防盗以及疫情防护等工作，确保特困人员身体健康和生命安全。

**第十五条** 为有需要的特困人员宣讲社会救助等政策法规文件，提供报纸、刊物、杂志等宣读服务，帮助他们及时了解国内外大事要事和社会热点，不断丰富特困人员精神文化生活。

第三章 服务保障

**第十六条** 县级民政部门借助自主吃饭、穿衣、上下床、如厕、室内行走、洗澡能力等6项指标，在乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会协助下，对特困人员生活自理能力进行评估。智力、精神等残疾类别的特困人员，参考《残疾人残疾分类和分级》（GB/T 26341-2010）标准，一、二级智力、精神残疾的，可认定为失能；三级智力、精神残疾的，可认定为半失能；四级智力、精神残疾的，可认定为全自理。对有多重残疾类别的特困人员，或已进行老年人能力评估的特困人员，以其最重类别认定。遇到特殊情况难以评估认定的，应征求供养服务机构、医疗卫生机构等相关机构的意见。

特困人员生活自理能力评估分为首次评估、复检评估和年度评估三类。首次评估是指办理特困人员救助供养申请必须进行生活自理能力评估。复检评估是指对申请（首次）评估结果有异议或因特困人员身体状况发生变化必须重新评估。年度评估是指对所有特困人员每年定期开展一次生活自理能力评估。其中，对已完成首次评估的，无需再参加当年年度评估。

鼓励有条件的地区委托具备相应资质的第三方机构进行评估。

**第十七条** 乡镇人民政府（街道办事处）应与分散供养特困人员（监护人）、照料服务人（机构）、村（居）委党员干部等签订多方委托照料护理服务协议，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，由其监护人代为签订。

**第十八条** 除保护特困供养未成年人外，在分散供养特困人员知情同意的前提下，在其住所内悬挂特困人员照料护理服务卡，载明特困人员姓名、照料护理类别、照料服务人姓名及联系电话、定期巡访人（负责人）姓名及联系电话、结对帮扶人及联系电话等内容，便于社会监督。照料护理服务卡式样由地级以上市民政部门统一制定，由乡镇人民政府（街道办事处）统一填写。

**第十九条** 积极争取当地党委、政府及组织、农业农村等单位和部门支持，发挥挂点联系帮扶单位、社工站点、驻村第一书记和工作队作用，引导社会热心、爱心人士建立结对联系、帮扶制度，完善“物质+服务”帮扶机制，帮助分散供养特困人员解决生活困难和问题。

鼓励有条件的地区为生活不能自理特困人员配备应急呼叫装置，确保随时随地与照料服务人进行联系，防止意外情况发生。

鼓励有条件的地区帮助特困人员配齐必备生活家俱外，配备电扇、暖气或空调等冷暖设备，以及电视机、收音机等文化娱乐设备，满足其美好生活向往需求和基本文化生活需求。

**第二十条** 贯彻落实政府购买服务政策，支持、引导居家社区养老服务站点、社工站点、残疾人康复托养机构、精神障碍社区康复服务站点、福利机构、乡镇卫生院、村级卫生所等，优先为分散供养特困人员提供无偿或低偿的助餐、助洁、助医、助娱以及康复训练等服务。积极搭建慈善项目对接平台，鼓励引导公益慈善组织、志愿服务组织、爱心人士为分散供养特困人员提供志愿服务。

**第二十一条** 县级民政部门应当指导乡镇人民政府（街道办事处）建立辖区分散供养特困人员安全管理应急预案，切实保障分散供养特困人员生命财产安全，积极预防特困人员安全事故的发生，保障分散供养特困人员基本权益。

**第二十二条** 对因特困人员患有麻风病、传染病、暴力倾向精神病等原因，确实无法开展照料服务等情形的，乡镇人民政府（街道办事处）应做好记录并主动跟进。经治疗病情基本稳定或治愈后且符合照料护理条件的，应及时提供照料护理服务。

**第二十三条** 对因自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等突发公共事件，导致无法开展特困人员照料护理服务的，照料服务人（机构）应做好记录，并按程序上报县级民政部门协商有关部门，落实按应急状态有关要求，确保特困人员基本生活权益。

第四章 工作职责

**第二十四条** 各级民政部门要主动协调残联等部门，推动分散供养特困人员照料护理工作与养老服务、扶残助残等工作有效衔接，为特困人员提供更安全、更可靠、更充分的服务，不断满足特困人员多层次多样化需求。

**第二十五条** 省民政厅统筹全省分散供养特困人员照料护理工作，拟订分散供养特困人员照料护理政策文件、省级指导标准，督促指导各地贯彻落实相关政策。

**第二十六条** 地级以上市民政局负责本行政区域内分散供养特困人员照料护理工作，细化照料护理措施，明确照料护理具体标准，规范照料护理行为。统一制定分散供养特困人员照料护理服务卡式样。协调有关部门落实分散供养特困人员医疗、住房、教育等救助政策。通过政府购买服务、链接社会服务资源为分散供养特困人员提供关爱服务。督促指导县级民政部门落实相关政策等。

**第二十七条** 县级民政部门主管本行政区域内分散供养特困人员照料护理工作，组织开展特困人员生活自理能力评估，统一制定委托照料护理服务协议文本并报市级民政部门备案，落实委托照料护理服务考评。协调当地财政部门落实照料护理费用。指导乡镇人民政府（街道办事处）建立定期探视巡访制度，确定照料服务人，落实委托照料服务事项。组织照料服务人教育培训。通过政府购买服务、链接社会服务资源为分散供养特困人员提供关爱服务等。

**第二十八条** 乡镇人民政府（街道办事处）是分散供养特困人员照料护理工作的实施主体，主要负责签订多方委托照料护理服务协议，明确各方权利义务和相关职责。发挥社会救助站点、社工站点等作用，建立定期探视巡访制度并报县级民政部门备案，督促照料服务人（机构）认真履行委托照料服务协议，做好分散供养特困人员基本生活保障、居所安全管理和委托照料服务工作。建立分散供养特困人员结对联系、帮扶机制。协助县级民政部门开展特困人员生活自理能力评估等。

**第二十九条** 村（居）民委员会要大力弘扬孝老爱亲、扶残助弱传统美德，引导“五老”人员、乡贤、致富能人做好结对帮扶。协助乡镇人民政府（街道办事处）委托相关机构和个人照料服务分散供养特困人员，指导和监督日常照料服务工作等。

**第三十条** 照料服务人（机构）按照照料服务协议履行服务责任，负责对分散供养特困人员提供本规范第二章要求的生活照料、生病看护以及需求转介等服务。重点协助生活自理特困人员做好日常尤其是患病期间居所卫生、生活照料等工作，为生活不能自理特困人员上门提供用餐、饮水、用药、穿（脱）衣、洗漱、如厕、居所清洁、日常康复训练等个性服务。协助有就诊或住院需求的特困人员到定点医疗机构就医，按协议提供看护服务，并报告乡镇人民政府（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。发现特困人员合法权益受到侵害时，应妥善处置，并立即向村（居）民委员会、乡镇人民政府（街道办事处）报告。协助做好特困人员居所安全隐患排查，并及时向村（居）民委员会、乡镇人民政府（街道办事处）报告。

第五章 监督管理

**第三十一条** 乡镇人民政府（街道办事处）应当建立分散供养特困人员探视巡访制度，从社会救助协理员（社工站点工作人员）、村（社区）工作者、网格员、下沉社区干部、“小巷管家”、楼栋长等多方力量中选择确定巡访责任人，以上门巡访为主，电话问候、视频连线等方式为辅，每周至少一次开展分散供养特困人员探视巡访工作并做好相关记录，动态掌握分散供养特困人员健康状况、精神状态和基本生活保障情况等，督促指导照料服务人（机构）落实照料服务责任。

**第三十二条** 县级民政部门应当建立特困人员满意度调查、邻里评价、第三方评估等为主要方式的委托照料护理服务年度考核评价机制及考核评价激励和惩戒机制，每年对照料服务人（机构）开展评价考核。对考核评价优秀的，可优先考虑继续购买服务，并按规定给予奖励。对考核评价不合格的，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）。发现照料服务人（机构）涉嫌虐待、伤害特困人员等违法犯罪的，移交司法机关依法处理。地级以上市民政部门对评价考核情况进行抽查，抽查比例不低于10%。

鼓励有条件的地区探索建立第三方评估机制，对委托照料护理服务实施全过程监督和评估。

**第三十三条** 大力推行“互联网+照料护理”，鼓励有条件的地区研发分散供养特困人员照料护理服务信息平台，实时掌握分散供养特困人员饮食起居、室内外活动、身体状况等情况，动态记录探视巡访、照料护理等情况，及时有效监督照料护理落实情况，切实保障分散供养特困人员身体健康和生命安全。

**第三十四条** 各级民政部门、乡镇人民政府（街道办事处）应公布监督举报方式，充分发挥社会对委托照料服务的监督作用，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。

第六章 附则

**第三十五条** 各地可依据本指引，结合实际情况制定具体办法。

**第三十六条** 本指引未尽事宜或与今后国家、广东省有关规定不一致的，按有关规定执行。

**第三十七条** 本指引之印发之日起施行。