

吉林市民政局文件

吉市民发〔2021〕21号

吉林市民政局关于印发 《吉林市分散供养特困人员照料服务工作 实施细则（试行）》的通知

各县（市）区民政局，高新区、经开区民政管理部门：

《吉林市分散供养特困人员照料服务工作实施细则（试行）》已经局长办公会议讨论通过，现印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。



吉林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）《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）《吉林省民政厅关于转发〈民政部关于加强分散供养特困人员照料服务的通知〉的通知》（吉民发〔2020〕2号）和《吉林市人民政府关于印发吉林市特困人员救助供养实施办法的通知》（吉市政发〔2018〕7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，照料服务人一般应与其共同居住。

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，指导各区落实相关政策。

第十二条 县级民政部门主管本区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。

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 监督管理

第十七条 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、照料服务评价考核、照料服务权利义务以及违约责任、协议期限等。

第十八条 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。每月探视巡访一般不少于1次。

村（居）民委员会一般通过入户上门，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。每周探视巡访一般不少于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。

第十九条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 县级民政部门应指导乡镇人民政府（街道办事处）综合衡量分散供养特困人员个人生活基本需求、照料服务机构、照料服务人服务供给能力、照料服务质量评价考核结果等因素，按照协议约定，可以使用照料护理费购买相应社会服务，促进提高分散供养特困人员照料服务质量。

第二十三条 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；构成犯罪的，依法追究相关法律责任。

第五章 保障措施

第二十四条 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。

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 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。

第六章 附 则

第二十八条 本实施细则自印发之日起施行，各县（市）可参照执行。

附件：分散供养特困人员照料服务规范

附件

分散供养特困人员照料服务规范

一、全自理分散供养特困人员照料服务规范

1. 照料服务人与特困人员不是共同居住的，照料服务人原则上每周上门提供 1 次照料服务，每次服务时间不少于 2 小时；或者每月提供服务时间不少于 8 小时，服务次数可根据特困人员实际情况和要求合理安排。

2. 照料服务人除上门提供服务外，每周至少与特困人员通一次电话，随时了解掌握特困人员身体、生活、居家在位等情况。

3. 督促帮助特困人员对居住房屋室内外进行基本保洁，主要包括整洁居室（客厅、卧室、厨房、卫生间、阳台等）、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；厨房无明显污渍、灶具洁净、地面卫生无死角无遗漏；卫生间洁具洁净、无异味。

4. 督促特困人员做好个人卫生，定期剪指（趾）甲、理发剃须；督促特困人员洗澡，至少每周 1 次，夏季气候炎热时，每日洗澡。

5. 督促帮助特困人员至少每两月清洗床上用品（床单、被套、枕套、枕巾）一次，保持床铺清洁，必要时及时清洗；至少每季度翻晒被褥一次。

6. 做好特困人员送医陪诊、住院照护、住（出）院手续办理及资料提供等工作。特困人员病情严重或有异常情况及时报告村（居）委会、乡镇人民政府（街道办事处）。

7. 特困人员有需求时，为其代购日常用品和药品等。

8. 及时了解掌握特困人员心理变化，进行心理情绪疏导和不良情绪干预。特困人员思想状况有异常的，及时报告村（居）委会、乡镇人民政府（街道办事处）。

9. 为特困人员提供防摔、防火、防冻、防走失、防骗等安全指导服务。

10. 组织引导特困人员参加有益于身心健康的文化娱乐、体育健身、休闲养生等活动。

11. 开展照料服务时做到礼貌用语、热情周到，遵纪守法、履职尽责。建立健全照料服务工作台账，每次提供服务后及时做好服务记录。

二、半护理分散供养特困人员照料服务规范

1. 照料服务人与特困人员不是共同居住的，照料服务人原则上每周上门提供 1 次照料服务，每次服务时间不少于 4 小时；或者每月提供服务时间不少于 16 小时，服务次数可根据特困人员实际情况和要求合理安排。

2. 照料服务人除上门提供服务外，每周至少与特困人员通 2 次电话，随时了解掌握特困人员身体、生活、居家在位等情况。

3. 对特困人员居住房屋室内外进行基本保洁，主要包括整洁

居室(客厅、卧室、厨房、卫生间、阳台等)、清洁用具和洗涤服务,确保桌面、门窗玻璃、地面及墙壁清洁无积灰;厨房无明显污渍、灶具洁净、地面卫生无死角无遗漏;卫生间洁具洁净、无异味。

4.帮助特困人员做好个人卫生:定期为特困人员剪指(趾)甲、理发剃须;帮助(为)特困人员洗澡或擦身,至少每周1次,夏季气候炎热时,督促其每日洗澡或擦身。

5.对特困人员床上用品(床单、被套、枕套、枕巾)至少每两月清洗一次,保持床铺清洁,必要时及时清洗;至少每季度翻晒被褥一次。

6.做好特困人员送医陪诊、住院照护、住(出)院手续办理及资料提供等工作。特困人员病情严重或有异常情况及时报告村(居)委会、乡镇人民政府(街道办事处)。

7.特困人员有需求时,为其代购日常用品和药品等。

8.及时了解掌握特困人员心理变化,进行心理情绪疏导和不良情绪干预。特困人员思想状况有异常的,及时报告村(居)委会、乡镇人民政府(街道办事处)。

9.为特困人员提供防摔、防火、防冻、防走失、防骗等安全指导服务。

10.为特困人员提供简单、有针对性的康复指导。

11.开展照料服务时做到礼貌用语、热情周到,遵纪守法、履职尽责。建立健全照料服务工作台账,每次提供服务后及时做

好服务记录。

12. 为特困人员提供临终关怀服务。

三、全护理分散供养特困人员照料服务规范

1. 原则上要求照料服务人与特困人员共同居住，建议照料服务人为特困人员近亲属或邻居。

2. 确保特困人员居住房间干净整洁，房间无异味。

3. 每天为特困人员整理床铺，至少每月清洗床上用品（床单、被套、枕套、枕巾）一次，保持床铺清洁，必要时及时清洗；至少每季度翻晒被褥一次。

4. 早晨帮助特困人员穿衣、漱口、洗脸、洗手、梳头等。晚上帮助特困人员洗脸、洗手、洗脚、脱衣等。

5. 按时送餐、送水、送药等或督促、协助特困人员按时用餐、饮水、用药等。

6. 搀扶行走不便的特困人员走动、上厕所等，防止摔伤。

7. 定期为特困人员洗头，剪指（趾）甲，理发剃须。

8. 帮助（为）特困人员洗澡或擦身，至少每周一次。夏季气候炎热时，为其每日洗澡或擦身。

9. 对长期卧床而不能自主翻身的特困人员，定时翻身，变换卧位，检查皮肤受压情况，防止褥疮发生。

10. 对大小便失禁或卧床不起的特困人员，做到勤查看、勤换尿布、勤擦洗下身、勤更换衣被，保持特困人员清洁、无异味。

11. 做好特困人员送医陪诊、住院照护、住（出）院手续办

理及资料提供等工作。特困人员病情严重或有异常情况及时报告村（居）委会、乡镇人民政府（街道办事处）。

12. 特困人员有需求时，为其代购日常用品和药品等。

13. 为特困人员提供简单、有针对性的康复指导。视天气情况及特困人员身体状况，搀扶或推轮椅陪伴特困人员到户外活动或接受光照 1~2 小时。

14. 及时了解掌握特困人员心理变化，进行心理情绪疏导和不良情绪干预。特困人员思想状况有异常的，及时报告村（居）委会、乡镇人民政府（街道办事处）。

15. 开展照料服务时做到礼貌用语、热情周到，遵纪守法、履职尽责。建立健全照料服务工作台账，每次提供服务后及时做好服务记录。

16. 为特困人员提供临终关怀、（协助）办理后事等服务。

吉林市民政局办公室

2021年9月16日印发
