

粤民函〔2020〕42号

广东省民政厅转发民政部关于加强分散供养特困人员照料服务的通知

各地级以上市民政局：

现将《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）转发给你们，并结合我省实际，提出以下意见，请一并贯彻执行。

一、全面开展特困人员照料护理服务

各地要贯彻落实国家和省的有关要求，进一步健全和完善政策措施，重点加强分散供养特困人员照料护理服务。参照当地最低工资标准的一定比例，按照不低于省级指导标准的要求，分档制定并及时调整照料护理标准。按要求每年组织复核评估，及时调整特困人员生活自理能力认定类别和照料护理标准档次。抓好委托照料护理协议签订等关键环节，将分散供养特困人员照料护理费及时支付到照料服务人个人账户，或承担照料护理服务职责的供养服务机构、社会组织账户，不得直接发放到特困人员个人账户。县级人民政府民政部门要进一步规范委托照料服务行为，指导乡镇人民政府（街道办事处）与受托方签订照料服务协议，

根据分散供养特困人员生活自理状况和实际需求，明确服务内容、服务要求、费用标准、责任追究等事项。

二、加强照料护理服务资源整合对接

各地要充分利用现有的居家社区养老、扶残助残等服务资源，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，还可通过政府购买服务方式，提供必要的助餐、助洁等居家服务。积极引导和支持养老机构、社会组织、志愿者等参与到特困人员照料护理服务工作中来，为分散供养特困人员提供个性化、专业化服务。尤其是要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，落实兜底保障，确保如期打赢脱贫攻坚战。

三、健全委托照料护理服务监管机制

各地要切实加强委托照料护理服务的规范和监管，确保政策执行到位、资金保障到位、服务提供到位。乡镇人民政府（街道办事处）每月至少组织一次上门探访，了解分散供养特困人员的实际生活状况和委托照料护理服务落实情况，有问题的及时与照料护理服务人（机构、组织）沟通并督促改进，同时积极引导和动员高龄、重度残疾等生活不能自理特困人员进入供养服务机构集中供养。结合实际细化照料护理服务规范，鼓励有条件的地方制定地方性标准。每年至少组织开展一次照料护理服务评价考核，以特困人员满意度调查、邻里评价等为主要方式，合理设定评价考核指标，强化结果运用，不合格的要及时解除服务协议，

更换照料护理服务人（机构、组织）。鼓励有条件的地方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。

广东省民政厅

2020年1月16日

民发〔2019〕124号

民政部关于加强分散供养特困人员 照料服务的通知

各省、自治区、直辖市民政厅（局），新疆生产建设兵团民政局：

为认真学习贯彻习近平总书记关于民政工作的重要指示精神，深入贯彻落实《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），切实保障分散供养特困人员基本生活权益，现就加强分散供养特困人员照料服务有关事项通知如下。

一、充分认识加强分散供养特困人员照料服务的重要意义

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。各地要充分认

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，坚持以人民为中心的发展思想，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为目标，以满足分散供养特困人员照料服务需求为重点，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、落实特困人员救助供养标准

各地要按照“分类定标、差异服务”的要求，在确保特困人员基本生活标准不低于当地低保标准1.3倍的基础上，大力推进照料护理标准的制定和落实。依据特困人员生活自理能力和服务需求制定照料护理标准，照料护理标准参照当地最低工资标准或日常生活照料费用、养老机构护理费用的一定比例，分为全护理、半护理、全自理三档。要按照委托照料服务协议，将分散供养特困人员照料护理费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，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。

三、全面签订委托照料服务协议

县级人民政府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）与分散供养特困人员、照料服务人签订三方委托照料服务协议，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以上人民政府民政部门统一制定，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、照料服务权利义务以及违约责任、协议期限等内容。

四、明确委托照料服务内容

各地要进一步规范委托照料服务行为，指导乡镇人民政府（街道办事处）督促照料服务人认真履行委托照料服务协议，按照协议规定全面落实照料服务。对于生活能够自理特困人员，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。

五、强化照料服务资源链接

各地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。鼓励有条件的地方，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。省级民政部门要加大对贫困地区照料服务工作的指导和支持力度，强化对分散供养特困人员的兜底保障，确保如期打赢脱贫攻坚战。

六、加强委托照料服务监督管理

各地要强化对委托照料服务的监管，指导乡镇人民政府（街

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,对探访发现的问题和特困人员的服务诉求,要及时与照料服务人进行沟通,督促其及时改进;要深入了解分散供养特困人员集中供养需求,重点加强对高龄、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。积极鼓励未成年特困人员到儿童福利机构集中供养。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。要制定完善照料服务规范,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,定期对照料服务人开展评价考核。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。鼓励有条件的地方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。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。

各地要进一步提高政治站位,加强组织领导,结合开展“不忘初心、牢记使命”主题教育,切实抓好各项政策措施的落实落地。要强化资金保障,加强资金监管,确保救助供养资金及时足额发放,照料护理费用落实到位。充分考虑特困人员获取信息的

特殊困难，采取多种方式加强政策宣传，不断提高政策知晓度。加强先进典型学习宣传，大力弘扬社会主义核心价值观，加快形成全社会关心关爱特困人员的良好氛围。

2019年12月11日