



广州市人民政府办公厅文件

穗府办规〔2016〕16号

广州市人民政府办公厅关于印发广州市 社区居家养老服务管理办法的通知

各区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《广州市社区居家养老服务管理办法》已经市人民政府同意，现印发给你们，请遵照执行。执行中遇到问题，请径向市民政局反映。



广州市社区居家养老服务管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范本市社区居家养老服务工作，根据国家、省、市关于加快发展养老服务业的规定和要求，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称社区居家养老服务，是以家庭为核心，以社区为依托，以专业化服务为主要形式，充分利用各类社区资源，为居家老年人提供的社会化服务。

第三条 在本市行政区域范围内开展的社区居家养老服务和管理活动，适用本办法。

第四条 社区居家养老服务应遵循以下原则：

- （一）全覆盖，适度普惠与保障基本相统一；
- （二）多层次，普遍性与个性化服务相并重；
- （三）多支撑，服务供给与服务需求相匹配；
- （四）多主体，政府主导与社会参与相结合。

第五条 市民政局负责统筹规划实施本市社区居家养老服务工作，建立全市统一的居家养老综合信息服务平台，对全市居家养老服务进行监督管理，受理对居家养老服务的投诉、建议，负责对相关评估结果进行复核，负责引导居家养老服务机构与基层医疗机构就近建立长期合作机制，促进养老事业和产业的对接与

融合。市居家养老服务指导中心负责本市社区居家养老服务的业务指导、区域统筹，以及居家养老综合信息服务平台日常运营维护、资助资金清算、政策宣传、人员培训等工作。

市、区财政局负责将社区居家养老服务经费纳入本级财政预算安排，并及时拨付。

市、区人力资源和社会保障局负责落实社区居家养老服务从业人员技能培训补贴政策，探索建立长期护理保险制度，统筹协调社会化管理退休人员的社区居家养老服务等工作。

市、区卫生计生委（局）负责指导医疗卫生机构提供便捷医疗服务，做好老年慢性病防治和康复护理，开放绿色诊疗通道，建立家庭医生签约服务优先覆盖老年人的工作机制等工作。

区民政局负责本区社区居家养老服务的统筹规划、组织实施、监督管理，指导区居家养老服务指导中心开展相关工作。受区民政局委托，区居家养老服务指导中心负责指导本区社区居家养老服务业务，开展老年人照顾需求等级评估和服务项目评估；负责制订设施建设、运营经费和服务补助标准及资金审核、拨付与结算；负责服务资助核实、政策宣传、人员培训、投诉处理等工作。

街道办事处（镇政府）负责本辖区社区居家养老服务的组织实施和监督管理；负责设立养老管理员（养老管理员应具备初级社会工作师及以上资质，与资助对象的配备比例不低于 1:50），依托街道（镇）社区居家养老服务部承接服务申请，为本

辖区享受服务资助的老年人制订服务方案，跟踪服务情况等具体事务工作；负责设施建设、运营资金申请和服务资助核实。

市、区机构编制、发展改革、工业和信息化、国土规划、住房城乡建设、工商、质监、税务、残联等单位按各自职责协同实施本办法。

第六条 市、区民政局和街道办事处（镇政府）应建立社区居家养老服务工作机制，通过调剂、聘用、购买服务等途径落实区居家养老服务指导中心工作人员和街道（镇）养老管理员（聘用养老管理员薪酬参照广州市公益服务性社会组织社会工作专业人员薪酬指导价确定），会同本级财政部门将社区居家养老服务调研、评估、培训、宣传、聘用人员等工作经费列入年度预算。

第二章 服务设施

第七条 区和街道（镇）应设置以下社区居家养老公共服务设施（以下简称“服务设施”）：

（一）区级服务设施。各区应设立1个区居家养老综合服务平台，设置居家养老服务人员实训、照顾需求等级评估、服务项目评估、老年用品展示、居家养老服务示范等功能设施。

（二）街道（镇）级服务设施。街道（镇）应设立1个街道（镇）居家养老综合服务平台，设置日间托管、临时托养、生活

照料、助餐配餐、医疗保健、康复护理、辅具租赁、照顾需求评估等功能设施。可依托星光老年之家、日间托老机构、家庭综合服务中心综合设置或根据服务功能分散设置，总建筑面积不少于500平方米。街道（镇）居家养老综合服务平台应与基层卫生服务机构或其他医疗机构合作设立医务室或医疗服务点。

（三）社区级服务设施。根据老年人口数量和居住范围合理布设社区老年人活动站点（含社区星光老年之家、农村老年人活动站点）、农村五保互助安居点，建筑面积不少于100平方米，设置助餐配餐、文化娱乐等功能，有条件的应增设日间托管功能。

（四）其他服务设施。政府部门和社会力量根据本区域实际设置的社区养老综合体、社区养老院、日间照料中心、助餐配餐中心等设施，设置单项或综合为老服务功能。

第八条 服务设施应符合养老设施建筑设计规范，符合环境保护、消防安全、卫生和食品药品安全等相应技术标准。其中，提供餐饮、医疗保健服务的服务设施应取得相应行政许可，社区养老院应取得养老机构设立许可。

同一区范围内的服务设施应统一名称和标识。

第九条 各区应根据《广州市财政局关于印发〈广州市市属行政单位常用公用设施配置标准〉的通知》（穗财资〔2012〕300号）及有关规定，综合考虑服务需求、建设装修、设备购置等因素，结合本地实际，安排服务设施的建设经费。

各区应根据场地租金、设备维护、水、电、燃气、人力成本等因素安排服务设施必需的运营经费，场地租金参考广州市房地产租赁管理所每年公布的房屋租金参考价格或实际租金计算。区居家养老综合服务平台运营经费每年不少于100万元，其中直接面向周边社区居民提供生活照料、康复护理等服务的每年不少于200万元。街道（镇）居家养老综合服务平台运营经费每年每个不少于60万元，其中辖区老年人数不足3000人的可适当减少，具体由各区民政局、财政局共同确定。社区老年人活动站点、农村五保互助安居点运营经费每年每个不少于3万元，其中设立助餐配餐功能的社区星光老年之家每年每个不少于5万元。

建设经费和运营经费由区财政负担，由各区民政局列入年度部门预算，并按照财务管理规定和合同要求拨付给服务设施的建设单位和服务机构。

第十条 街道（镇）和社区服务设施可由街道（镇）自主管理，也可采取政府购买服务方式整体或分项目委托给具有相应资质的服务机构运营，街道（镇）应向服务机构无偿提供服务设施并依据合同拨付运营经费。

各区、街道（镇）应积极盘活辖区闲置物业和场地设施，以无偿、低偿方式提供给社会力量在辖区开展社区居家养老服务。

经区民政局确定的社区居家养老服务设施，其使用的水、电、燃气，按照居民生活类价格标准收费，有线（数字）电视

的基本收视维护费和固定电话的月租费减半收取。

第十一条 区、街道（镇）应优化本区域服务设施布局，对不符合设置要求、不适宜开展为老服务的，应改建或重新选址；确需撤销、关闭或改变用途的非社会力量自主举办的设施，须经区人民政府审核同意向社会公布，并报市民政局备查。

第三章 服务供给

第十二条 在本市行政区域内居住的60周岁及以上的老年人可申请社区居家养老服务。

第十三条 社区居家养老基本服务包括康复护理、生活照料、助餐配餐、医疗保健、日间托管、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、临终关怀、“平安通”等服务项目。

支持服务机构根据老年人服务需求拓展科技助老、金融助老等服务项目。

第十四条 区、街道（镇）举办的服务项目采取政府购买服务方式提供或由各区、街道（镇）自主供给。采取购买服务方式的，应根据政府购买服务有关规定，以区、片区或街道（镇）为单位选定服务机构，并签订服务合同，合同有效期一般不超过3年。其中，“平安通”服务由市民政局依据政府采购规定选定服务机构统一提供；医疗保健服务由卫生计生部门采取家庭医生签约服务、医疗点服务、设立家庭病床等方式提供。

第十五条 承接社区居家养老服务的机构应符合《财政部民政部 国家工商总局关于印发〈政府购买服务管理办法（暂行）〉的通知》（财综〔2014〕96号）规定，并具备以下条件：

（一）能严格按照协议使用服务设施，自觉接受民政部门管理和指导；认真落实消防、环保、卫生、安全管理等相关法律法规要求，并购买场地意外责任保险。

（二）能有效管理社区居家养老服务相关文件和档案，真实完整记录并及时更新服务对象信息，保护个人信息安全。

（三）建立防范服务风险制度，为工作人员购买人身意外保险。

提供康复护理服务的机构，护理人员与服务对象的配备比例不低于1:10，护理人员应具有专业技术教育背景或从业资格。

第十六条 居家老年人可向居住地街道（镇）社区居家养老服务部提出服务申请，选择服务项目和服务机构，并与服务机构签订服务协议。服务机构按协议提供相关服务，服务协议应明确服务内容、时间、形式、收费标准和双方权利、义务等。

本市户籍服务对象接受服务时，使用广州市社会保障（市民）卡确认身份信息和服务项目；非本市户籍服务对象接受服务时，服务机构应将其身份信息、服务项目等信息录入市居家养老综合信息服务平台。

第十七条 服务过程中如发现以下情况之一的，可以终止服务协议或提供转介服务：

（一）服务对象患有严重的传染性疾病的；

- (二) 服务对象患有精神疾病且病情不稳定的;
- (三) 服务对象违反服务约定的;
- (四) 由于客观原因导致双方不能履行协议的;
- (五) 双方协商同意终止协议的。

符合第(一)、(二)项情形的,由街道(镇)社区居家养老服务部通知服务对象委托人或近亲属送院治疗;无委托人或近亲属的,按相关政策规定办理。

第十八条 市、区民政局应通过社会组织公益创投、购买专项服务等方式丰富和创新社区居家养老服务供给,鼓励具备相应资质的养老机构、企业、社会组织承接所在区域的社区居家养老服务项目,扶持慈善组织与志愿组织重点为特殊困难老年人提供志愿服务。搭建互助养老平台,鼓励低龄、健康老年人为高龄、失能老年人提供服务。

第十九条 社区居家养老服务收费标准采取政府指导价与市场调节价相结合的方式确定。

市居家养老服务指导中心应根据本市实际,参照本地市场同类服务收费标准,综合考虑专业程度、工作时长、消费水平等因素,制定发布社区居家养老服务项目的指导参考价格,并根据经济社会发展情况适时调整。未明确指导参考价格的服务项目,由服务机构自主确定收费标准。

社区居家养老服务收费标准,应在服务场所和社区公示栏张贴公布。

第四章 服务评估

第二十条 区居家养老服务指导中心应通过政府购买服务的方式，委托具有资质的第三方评估机构，依据本市统一标准进行老年人照顾需求等级评估，评估结果作为社区居家养老服务资助和申请其他养老服务的依据。

照顾需求状况发生变化，可由本人、家属或委托人依据医疗机构等有关资料向户籍所在地街道（镇）社区居家养老服务部提出申请，经区居家养老服务指导中心核实后组织动态评估。

第三方评估机构的评估员应由执业（助理）医师、执业护士、初（中）级社会工作师、中（高）级养老护理员组成。评估方式包括定点评估和上门评估，其中上门评估的不得少于2名评估员。

评估员应参加市居家养老服务指导中心组织的培训，考试合格的纳入评估员队伍管理，按照本市统一标准开展评估工作。

第二十一条 符合本办法第二十六条规定的服务对象参加户籍所在区的照顾需求等级评估，评估费用（含动态评估）由区财政全额负担。鼓励其他老年人自愿参加户籍所在区照顾需求等级评估，评估费用（含动态评估）由个人和区财政各负担一半。照顾需求等级评估费用原则上不低于每人每次100元。

第二十二条 服务项目评估由区居家养老服务指导中心采取政府购买服务的方式委托第三方评估机构组织实施，评估工作经

费按不高于本区年度服务费用总金额的 5% 确定，所需资金由区财政安排。

第二十三条 由市居家养老服务指导中心统一制定服务项目评估细则，各区居家养老服务指导中心应在服务机构自评的基础上，依据社区居家养老服务规范对上年度服务项目开展服务评估，评估结果应在每年 5 月前上报市居家养老服务指导中心。

评估结果按服务项目类别确定优秀、良好、合格、不合格 4 个等级。评估结果由市、区居家养老服务指导中心公示 10 天。

对评估结果有异议的，应在公示期结束后 7 个工作日内向市居家养老服务指导中心提出复评申请，由市居家养老服务指导中心组织复评，复评结果为最终结果。

第二十四条 各区民政局、财政局应根据服务项目评估结果定级，综合考虑服务项目专业化程度、服务人次、服务质量、服务成本等因素，确定差别化服务项目补助标准，评估定级为不合格的不予补助。其中，对服务机构提供的日间托管、康复护理服务（每次不少于 30 分钟）、上门生活照料（每次不少于 1 小时）、上门医疗服务，合格的每人次补助不少于 2 元，良好的补助不少于 3 元，优秀的补助不少于 4 元。

服务补助资金由区财政负担，由各区民政局列入年度部门预算，并按照财务管理规定拨付给服务机构或自主供给服务的街道（镇）。

第二十五条 对评估定级不合格的服务机构或自主供给服务

的街道（镇），由各区居家养老服务指导中心督促整改。整改后仍不合格的街道（镇），由市民政局在全市范围予以通报；整改后仍不合格的服务机构，由服务购买方中止其政府购买服务合同，该服务机构在2年内不得参与我市社区居家养老政府购买服务项目招投标。

第五章 服务资助

第二十六条 具有本市户籍且在本市行政区域内居住，符合以下情形之一的服务对象可申请政府服务资助：

（一）第一类资助对象

1. 无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人或其法定赡养、抚养、扶养义务人无赡养、抚养、扶养能力的老年人，即城镇“三无”人员和农村五保供养对象；

2. 最低生活保障家庭、低收入困难家庭、享受抚恤补助的优抚对象等3类人员中失能的；

3. 最低生活保障家庭、低收入困难家庭、享受抚恤补助的优抚对象、80周岁及以上的老年人等4类人员中独居或者仅与持证重度残疾子女共同居住的；

4. 曾获市级及以上劳动模范荣誉称号中失能的；

5. 100周岁及以上的；

6. 计划生育特别扶助人员。

（二）第二类资助对象

本人月养老金低于本市最低工资标准，且自愿负担一半费用的下列失能老年人：

1. 80 周岁及以上的；
2. 纯老家庭（含孤寡、独居）人员。

第二十七条 资助对象可申请以下资助标准的服务，当月使用，不能滚存。同时符合两项及以上标准的，按照较高的资助标准执行。

（一）第一类资助对象每月 400 元。经评估属于重度失能的，每月增加护理资助 200 元。

（二）第二类资助对象每月最高资助 200 元。

服务资助不得用于发放现金、购置实物和支付医疗费用。

市民政局会同市财政局根据本市经济社会发展情况，适时调整资助范围和资助标准，报市政府同意后实施。

第二十八条 申请资助的老年人（或其委托人）应向户籍所在地街道（镇）社区居家养老服务部提交资助申请和相关证明材料。街道（镇）应在 5 个工作日内完成初核并提交区居家养老服务指导中心核实。

区居家养老服务指导中心应在 10 个工作日内完成资助资格核实和照顾需求等级评估，并将核实意见和评估结果发送至街道（镇）社区居家养老服务部。核实同意的，由养老管理员为资助对象制订服务方案，协商资助对象选定服务机构，跟踪服务机构

服务情况。核实不同意的，由街道（镇）社区居家养老服务部通知申请对象并说明理由。

申请人对核实结果有异议的，可向区居家养老服务指导中心申请复核。由区居家养老服务指导中心会同街道（镇）自收到复核申请之日起15个工作日内采取入户调查、邻里访问、信函索证等方式组织复核。

第二十九条 服务机构按照街道（镇）社区居家养老服务部确定的服务方案与资助对象签订服务协议并提供服务，采取记账形式收取服务费用，超出服务方案和资助标准的费用由资助对象自行支付。服务资助费用由区民政局按照财务管理规定，定期支付给服务机构。

第三十条 户籍所在地与居住地同区不同街道（镇）的资助对象，向居住地所在街道（镇）社区居家养老服务部提交申请，经户籍所在地街道（镇）社区居家养老服务部和区居养老服务指导中心核实后，由居住地街道（镇）社区居家养老服务部选定服务机构提供服务，由区民政局支付符合规定的服务费用。

户籍所在地与居住地不同区的资助对象，向户籍所在地街道（镇）社区居家养老服务部提出申请，户籍所在区居养老服务指导中心核实同意后，由户籍所在地街道（镇）社区居家养老服务部选定居住地服务机构提供服务，签订委托协议，并按协议由户籍所在区民政局支付符合规定的服务费用。

第三十一条 在社区居家养老服务网络难以覆盖的区域，经区居家养老服务指导中心核实同意，资助对象可选择委托亲友、邻居按照养老管理员制订的服务方案提供服务，由街道（镇）社区居家养老服务部、老年人（或其委托人）和服务提供者三方签订协议，服务完成并经街道（镇）社区居家养老服务部评定合格的，按照协议将资助费用支付给服务提供者。服务提供者应定期接受市、区居家养老服务指导中心的培训。

第三十二条 区居家养老服务指导中心应在资助对象身份变化的次月调整资助标准或终止资助。

第三十三条 服务资助所需资金纳入市、区财政预算，由市、区两级财政按照现行财政体制分担。市分担的服务资助资金，由市民政局会同市财政局每年年初预拨给各区，次年初根据上年度实际支出和分担比例进行清算。

第六章 监督管理

第三十四条 严禁擅自改变服务设施功能和用途。擅自改变的，由区民政局责令限期改正，逾期不改的，属委托运营的应收回使用权；自主供给的，按规定追究相关人员责任，并由区民政局报市民政局在全市范围通报。

第三十五条 社区居家养老服务工作人员应当遵纪守法、恪守职业道德并强化服务意识。对服务态度恶劣、不按协议提供服

务的，服务机构应依据劳动合同予以处理。

第三十六条 申请服务资助的申请人必须提供真实、有效、完备的资料和凭证。对有弄虚作假、骗取资助行为的，应当取消其资助资格，追回资助经费；涉嫌违法犯罪的，依法追究其法律责任。

第三十七条 社区居家养老服务资金必须全部用于社区居家养老服务，任何单位和个人不得骗取、套取或截留、挤占、挪用；涉嫌违法犯罪的，依法追究其法律责任。

区民政部门应定期向社会公布社区居家养老服务资金的筹集、管理和使用情况，接受社会监督。

第七章 附 则

第三十八条 本办法所称失能老人是指老年人照顾需求等级评估为轻度失能、中度失能和重度失能的老人；孤寡老人是指无配偶、无子女的老人；纯老家庭是指家庭成员均为老年人的家庭；独居老人是指无配偶、无子女或配偶、子女一年及以上不在本市居住的老人。

第三十九条 市居家养老服务指导中心根据实际情况拟定服务机构运营合同、服务协议、居住地服务委托协议等合同（协议）范本。

各区、街（镇）在本办法施行前已按规定选定服务机构且

服务合同在有效期内的，继续履行合同，合同期满后按本办法规定实施。原有资助对象在服务协议有效期内的，无需重新核实资格，并按本办法规定的资助标准接受服务，协议期满后按本办法规定重新提出服务申请。

各区可根据本办法制定实施细则，做好政策衔接工作。

第四十条 本办法自印发之日起施行，有效期5年。有关法律、政策依据变化或有效期届满，根据实施情况依法修订。《广州市民政局 广州市财政局 广州市人力资源和社会保障局 广州市卫生局 广州市残疾人联合会关于印发〈广州市社区居家养老服务实施办法〉的通知》（穗民〔2012〕280号）同时废止。

公开方式：主动公开

抄送：省府办公厅，市委各部委办局，市人大常委会办公厅，
市政协办公厅，市纪委办公厅，广州警备区，市法院，市检察院，
各民主党派，市工商联，各人民团体，各新闻单位。

广州市人民政府办公厅秘书处

2016年12月12日印发
