

CSCR-2024-09001

长沙市民政局文件

长民发〔2024〕13号

长沙市民政局 关于印发《长沙市政府购买居家养老上门服务实施细则》的通知

湘江新区民政和社会保障局，各区县（市）民政局：

现将《长沙市政府购买居家养老上门服务实施细则》印发给你们，请认真组织实施。



长沙市民政局办公室

2024年5月22日印发

长沙市政府购买居家养老上门服务实施细则

第一章 总则

第一条 为提升政府购买居家养老上门服务质量，促进全市居家养老上门服务标准化、规范化、专业化，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于推进基本养老服务体系建设的通知〉的通知》《长沙市居家养老服务条例》《长沙市人民政府办公厅关于推进基本养老服务体系建设的实施意见》（长政办发〔2024〕1号）等法规和文件精神，结合本市实际，制定本实施细则。

第二条 本细则所称政府购买居家养老上门服务，是指通过政府购买服务的形式，为特定的居家老年人提供的与身体机能维护、心理健康支持、日常生活协助、环境改善相关的服务活动。

第三条 在本市行政区域范围内实施的政府购买居家养老上门服务活动，适用本细则。

第四条 政府购买居家养老上门服务补助标准按照市政府或市财政局、市民政局相关文件执行。

第二章 服务对象

第五条 符合以下条件之一的长沙市户籍老年人，可以申请享受政府购买居家养老上门服务：

(一) 散居特困、低保、低保边缘家庭中的失能、部分失能老年人；

(二) 计划生育特殊家庭中的失能、部分失能老年人；

(三) 市级以上劳动模范中的失能、部分失能老年人；

(四) 年满一百周岁的老年人。

失能、部分失能是指根据《老年人能力评估规范》(GB/T42195-2022) 等标准评估为轻度失能及以上等级。

第六条 符合条件的老年人享受政府购买居家养老上门服务，由其在本市行政区域内的经常居住地所在区县(市)民政部门组织提供。

第三章 服务组织和服务人员

第七条 提供居家养老上门服务的服务组织(以下简称服务组织)，应当符合下列基本条件：

(一) 已登记注册的企事业单位和社会组织，且业务范围中含有与养老服务相关的内容；

(二) 具备与提供服务相适应的资质与能力，并有固定的办公场所；

(三) 能 24 小时接收处理服务对象的求助和信息管理系统的风险提示信息；

(四) 配备有与服务内容相适应的服务管理人员、服务提供人员；

(五) 未被列入严重违法失信名单、联合惩戒对象名单，服务组织法定代表人和项目负责人未被列入失信名单，运营的

养老机构和社区居家养老服务机构近两年内未发生重大安全责任事故；

（六）提供助餐服务的服务组织，还应取得食品经营许可证或与取得食品经营许可证的餐饮服务主体签有供餐协议；

（七）建有服务管理制度，包括但不限于安全管理制度、合同管理制度、财务管理制度、档案管理制度、投诉处理制度、突发事件应急预案。

第八条 居家养老上门服务管理人员应满足下列要求：

- （一）与服务组织签订劳动合同或劳务合同；
- （二）守法诚信，尊重老年人民族风俗、生活习惯及宗教信仰，保护老年人隐私，具有良好的职业道德；
- （三）举止文明，用语规范，仪容仪表整洁大方；
- （四）熟悉有关居家养老服务的法律法规及基础知识；
- （五）具有全日制高中或中专及以上学历，三年及以上相关管理经验，具备良好的沟通协调能力。

第九条 居家养老上门服务提供人员（以下简称服务人员），应满足下列要求：

- （一）与服务组织签订劳动合同或劳务合同；
- （二）守法诚信，尊重老年人民族风俗、生活习惯及宗教信仰，保护老年人隐私，具有良好的职业道德；
- （三）举止文明，用语规范，仪容仪表整洁大方；
- （四）身体健康，取得健康合格证明后上岗；
- （五）具备与老年人良好沟通的能力；

(六) 掌握基本的安全保护知识与应急处置方法;

(七) 评估人员和制定服务方案的人员应接受过相关业务培训;

(八) 养老护理员、老年社会工作者等提供专业化居家养老上门服务的人员应取得相关资质或达到相应职业标准要求。

第十条 政府购买居家养老上门服务的实施主体,应当按照政府采购规定,遴选确定符合本细则第七条、第八条、第九条规定条件的服务组织,并签订委托服务协议。

对于实行社区居家养老服务“全街道整体运营”模式的街道(乡镇),实施主体可以依规依程序委托其辖区内居家养老服务机构运营方提供该辖区范围内的政府购买居家养老上门服务。

第五章 服务申请及要求

第十一条 符合条件且有意愿享受政府购买居家养老上门服务的老年人,可由本人或其代理人向经常居住地村(社区)提出申请,如实填写《长沙市政府购买居家养老上门服务申请表》(附件1),并提供相应证明材料,经街道办事处或乡镇人民政府初审后报区县(市)民政部门。

区县(市)民政部门接到申请后,应安排专业机构对申请享受服务的老年人进行能力评估并审定。

第十二条 经区县(市)民政部门审定后,服务组织应根据服务对象的生活状况、健康状况、经济状况、精神状态、照护需求等因素,制订专业照护方案、建立服务档案、签订服务

协议。

第十三条 专业照护方案应当包含生活照料服务、基础照护服务、健康管理服务、精神慰藉服务、探访关爱服务、委托代办服务中的一项或几项内容。由民政部门、居民委员会、村民委员会担任监护人的服务对象的专业照护方案中必须包含助急服务。

第十四条 服务协议应当明确服务内容、服务时长、服务频次、权利义务、风险责任分担机制、争议纠纷解决途径等。

服务的具体内容可参考《长沙市政府购买居家养老上门服务参考目录》（附件2）。

第十五条 鼓励承接政府购买居家养老上门服务的服务组织为服务对象、服务人员购买意外伤害险等与服务安全相适应的保险产品。

第十六条 政府购买居家养老上门服务实施主体在签订委托服务协议时，应当与服务组织约定服务终止的相关情形。

第六章 监督管理

第十七条 承接政府购买居家养老上门服务的服务组织，应当按照市级民政部门要求，使用相关信息管理系统进行服务管理并实时上传相关服务资料，接受监督。

第十八条 承接政府购买居家养老上门服务的服务组织在服务管理过程中出现下列情形的，区县（市）民政部门应当下发整改通知书，责令限期整改；整改不到位的，可以要求实施主体单方面终止委托服务协议，并将有违法行为的服务组织

及其他法定代表人依法依规列入失信名单，实施联合惩戒；通过提供虚假信息等方式骗取政府资金的，还应追回资金；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

（一）经抽查或投诉举报查实，未按照护方案和标准要求提供服务的；

（二）向老年人兜售保健品或组织、诱导老年人参与非法集资，实施养老诈骗或为养老诈骗提供方便的；

（三）引导服务对象参与赌博、宗教迷信等违法违规活动的；

（四）通过提供虚假信息等方式骗取政府补助的；

（五）有严重侵犯老年人合法权益等其他违法违规行为的。

第十九条 市和区县（市）民政部门应当对政府购买居家养老上门服务的真实性和服务质量进行抽查。市级民政部门应当对服务对象的满意度进行抽查；区县（市）民政部门应当对辖区内享受政府购买居家养老上门服务的老年人进行全覆盖回访，开展满意度测评。

第二十条 有关行政机关及其工作人员，在政府购买居家养老上门服务工作中存在滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违纪行为的，按照有关规定追究相应责任；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第七章 附 则

第二十一条 散居特困老年人原则上不同时享受政府购买居家养老上门服务和特困人员照料服务，但本实施细则出台

前，已按相关政策文件同时享受两项服务的，可继续同时享受两项服务。

本实施细则出台前依据《长沙市人民政府办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》（长政办发〔2019〕1号）相关规定已享受政府购买居家养老上门服务的其他老年人，可继续享受政府购买居家养老上门服务。

第二十二条 本细则自 2024 年 8 月 1 日起施行，有效期 5 年。本局之前制定的有关文件与本细则不一致的，以本细则为准。

第二十三条 本细则由长沙市民政局负责解释。

附件：1. 《长沙市政府购买居家养老上门服务申请表》

2. 《长沙市政府购买居家养老上门服务参考目录》

附件 1

长沙市政府购买居家养老上门服务申请表

协助申请机构：

年 月 日

申请人	姓名		性别		照片	
	出生年月		民族			
	身份证号					
	家庭住址					
	联系电话					
子女（或代理人）	姓名		性别		年龄	
	与申请人关系			联系电话		
	身份证号					
身份特征	<input type="checkbox"/> 低保家庭老年人 <input type="checkbox"/> 低保边缘家庭老年人 <input type="checkbox"/> 百岁老人 <input type="checkbox"/> 计划生育特殊家庭老年人 <input type="checkbox"/> 市级以上劳模中的老年人 <input type="checkbox"/> 其他					
	<input type="checkbox"/> 轻度失能 <input type="checkbox"/> 中度失能 <input type="checkbox"/> 重度失能 <input type="checkbox"/> 完全失能					
申报情况及核实	情况明细	自行填报		审核		
	居住面积					
	赡养人数					
	是否与赡养人同住					
	是否已建家床					
	其他情况					
申请人监护人声明	本人确保以上信息属实，如有虚假，本人自愿承担相关责任。 申请人或监护人签字：_____ 年 月 日					
乡镇（街道）意见	负责人签字（加盖单位公章）：_____ 年 月 日					
区县（市）民政部门审定意见	负责人签字（加盖单位公章）：_____ 年 月 日					

备注：需提供申请人的身份证、户口本复印件，低保家庭、低保边缘家庭、计划生育特殊家庭老年人和市级以上劳模中的老年人还需提供相应证明材料。

附件 2

长沙市政府购买居家养老上门服务参考目录

序号	类别	项目名称	项目明细	服务内容
1	生活照料 服务	助餐	清洗烹饪	根据老年人的合理要求，帮助老年人洗菜做饭，并尊重护理对象的饮食习惯和营养搭配，清洗餐具，干净整洁。
2			食材准备	根据老年人的合理要求，帮助老年人洗菜切菜，做好食材准备。
3			协助进食/水	根据护理对象的病情、饮食种类、液体出入量、自行进食能力，选择恰当的餐具、进餐体位、食品种类让对象摄入充足的水分和食物。
4			上门送餐	为有需求的老年人提供上门送餐服务。
5		助浴	洗澡照料	根据老年人病情和自理能力选择适宜的沐浴方式，沐浴方式有淋浴、盆浴、坐浴等，帮助老年人沐浴。
6		助洁	头面部清洁、梳理	让护理对象选择舒适体位，帮助其清洁面部和梳头，协助联系专业人员为男性护理对象剃须。
7			洗发	让护理对象选择舒适体位，帮助护理对象清洗头发。
8			指/趾甲护理	根据护理对象的病情、意识、生活自理能力以及个人卫生习惯，选择合适的工具对指/趾甲适时进行护理。
9			口腔清洁	根据护理对象的生活自理能力，鼓励并协助有自理能力或上肢功能良好的半自理护理对象采用漱口、自行刷牙的方法清洁口腔。 对不能自理护理对象采用棉棒擦拭、棉球擦拭清洁口腔。（含耗材）

序号	类别	项目名称	项目明细	服务内容
10	生活照料 服务	助洁	手、足部清洁	根据护理对象的病情，手、足部皮肤情况，选择适宜的方法给予清洗手和足部。
11			家庭保洁	是指对室内家具、橱柜、地面、窗户的擦、扫、拖、抹等日常保洁整理（包括厨房间洗刷锅碗、清洁卫生间马桶淋浴房台盆等）。
12			换季整理	是指季节交替变换时期，对生活用品的更换清洗、整理收藏等，还包括不同季节的特定服务项目（清洗纱窗、擦洗凉席、拆装蚊帐、清洗前季服装、换洗窗帘、换洗鞋类、清扫院子、整理花木、拔草、清理垃圾卖旧货）等。
13		助行	陪同出行	根据老年人的合理要求，经家属同意后可陪同外出，保证护理对象安全。
14		助急	突发事件 处置	根据突发事件性质和老年人或其家属的请求，迅速赶赴事发现场，在途中通知相关人员予以援助。
15			紧急送医	为独居老年人提供日间及夜间紧急呼救送医服务。
16		助医	陪同就医	经家属同意，受老年人或其代理人委托，陪同老年人就医。
17		助医	治疗陪伴	经家属同意，在老年人接受治疗期间，陪伴和照护老年人。
18		护理康复	排泄护理	排尿护理、排便护理、排气护理等。
19			护理协助	协助和指导翻身、拍背、褥疮预防等。
20	康复护理		包括康复评估、计划制定、康复指导、康复理疗等。	

序号	类别	项目名称	项目明细	服务内容
21	探访关爱服务	探访关爱	远程服务	接受与协助老年人电话呼叫和紧急求助。
22			上门探访	了解掌握老年人的健康状况、精神状况、安全情况、卫生状况、居室环境、服务需求等。
23	健康管理服务	健康管理	建立健康档案	采集老年人的体检信息、既往疾病史等健康信息，建立老年人健康档案。
24			预防保健	健康咨询、用药提醒、营养指导等。
25			常规生理指数监测	监测体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等。
26	委托代办服务	代办服务	代购日常用品	代购日常生活用品，纸品、果蔬等。
27			代缴日常费用	代缴水、电、燃气、通讯费等日常费用。
28	委托代办服务	代办服务	代订代取业务	代订车票、预约车辆，代取送信函、文件和物品等。
29			代为申请服务	代为申请法律援助、救助服务等。
30	精神慰藉服务	精神慰藉	亲情陪护	定期协助有意愿的老年人外出活动或前往服务机构参加集体活动。
31			情绪疏导	与老年人进行谈心、交流，耐心倾听老年人的诉说。
32			心理慰藉	通过心理健康教育、心理干预手段调整老年人心理状态。