

尤溪县人民政府办公室文件

尤政办〔2016〕148号

尤溪县人民政府办公室 关于印发城乡社区居家养老专业化服务项目 建设方案的通知

各乡镇人民政府，县直各有关部门：

经县政府常务会议研究同意，现将《尤溪县城乡社区居家养老专业化服务项目建设方案》印发你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

尤溪县人民政府办公室

2016年12月20日

（此件主动公开）

尤溪县城乡社区居家养老专业化服务项目建设方案

为贯彻落实《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）、《福建省人民政府办公厅关于加快推进城乡社区居家养老专业化服务的通知》（闽政办〔2016〕126号）、《福建省民政厅关于印发推进城乡社区居家养老专业化服务组织落地实施方案的通知》（闽民福〔2016〕199号）、《三明市人民政府办公室转发市民政局等单位关于建设智慧城市“互联网+医养”暨“一键通”呼叫服务信息平台实施方案的通知》（明政办〔2016〕36号）、《三明市人民政府办公室关于印发“十三五”社区居家养老服务补短板实施方案的通知》（明政办〔2016〕131号）等精神，结合我县实际，特制定城乡社区居家养老专业化服务项目建设方案如下：

一、指导思想

以企业自主搭建线上呼叫信息服务平台和线下实体生活照料服务中心为抓手，以政府购买服务为推手，以市民自主选择的市场化方式，将信息技术、人工智能和互联网思维与居家养老服务机制建设相融合，不断开发适宜老年人的可穿戴设备等，提供个性、高效的智能养老服务及医养服务，满足老年人尤其是高龄老人、空巢老人和特困老人等特殊群体多样化需求。

二、工作目标

（一）在2016年底前完成社区居家养老信息化平台建设，引进1家社区居家养老专业服务组织落地服务，分别完成线上呼叫信息服务（每人每月20元）和线下实体援助服务（每人每月50元，服务2个工时）来实现政府购买服务，以城关镇、梅仙镇、西城镇为试点，试行2年（2017-2018年），服务地点

设在城关镇沈塔社区日间照料中心。

(二)在2017年底前分别新建6个居家养老服务站和5个农村幸福院及老年活动中心。

(三)在2018年底前,实现县社会福利中心以公办民营方式运行,新增床位250张,养老服务产业有效开展。

(四)在2020年底前,所有城镇社区拓展对接养老服务组织,力争使紧急救援(应急救助)、生活照料、康复护理、精神慰藉等社区居家基本养老服务覆盖全县城乡老年人,基本形成“低端有保障、中端有市场、高端有选择”的多层次养老服务格局。

三、建设内容

(一)**搭建线上呼叫信息服务平台。**依托三明市养老信息化平台,实现服务对象、服务机构以及服务流程的信息化管理,为居民提供全天候无间断的公共服务、医疗保健服务、生活信息咨询、服务受理、派工、回访、投诉受理、转接等服务。能迅速完成呼叫应答信息处理、用户管理、服务商管理、服务派工、在线交易支付、结算统计、监督评估等多个功能。针对老年人特点,设计推广具有定位功能的一键直拨呼叫器(老年智能机/智能腕表)。实现与网格化数据的有效对接,从而使资源共享。

(二)**整合一支养老服务加盟服务商队伍。**根据老年人“居、养、康、护”的养老服务需求,整合和筛选社会上养老服务相关企业及机构,形成加盟服务联合体,建立加盟商准入和退出考评机制、服务监督机制、培训上岗制度,实行标准化服务,保障养老服务品质。

(三)**建立一支专业化养老服务队伍。**建立一支具有社工

专业知识和技能的专业化养老服务队伍，为社区老年人提供入户服务、开展社区文化娱乐活动、应急联动服务、信息平台服务对接等工作，同时推行“三社联动”养老服务模式，挖掘社会公益组织、社会志愿者、爱心人士、社区达人等资源，提升社区整体为老服务能力。

（四）建设社区实体居家养老服务站。对分散各社区的社区居家养老服务中心（站）、日间照料中心、农村幸福院等社区养老服务场所和社区服务资源进行统一品牌、集约管理和有效调度，实现居家、社区养老服务的有效衔接，开展社区居家养老需求评估、老人信息档案、社区文化娱乐活动、应急联动服务、养老信息平台服务对接等社区养老服务，为居家老人提供社会参与和发挥社会余力的场所和环境。

四、服务方式

（一）线上呼叫信息服务流程。对符合政府购买特定服务的65周岁及以上特困供养人员、低保对象、建档立卡的贫困人口、重点优抚对象、计划生育特殊家庭成员、重度残疾人，以及80周岁以上老年人信息资料分别由服务企业录入线上呼叫信息服务平台，享受政府购买基础信息服务，每人每月20元（2017-2018年），服务企业按照规定的服务要求为老年人提供线上信息服务。

（二）线下实体援助服务流程。针对年满75周岁以上特困供养人员、低保对象、建档立卡的贫困人口、重点优抚对象、计划生育特殊家庭成员、重度残疾人，享受政府购买的2个工时（每工时45分钟）线下实体援助服务，每人每月50元标准（2017-2018年）。服务企业按照实体援助规定的内容，上门提供由上述老年人自主选择的2个工时助洁、助浴、助行、助医、

家电维修、代购、代缴等定制生活照料服务。

五、服务监管

（一）服务信息更新。服务开展过程中，服务企业要对离世老人、迁移老人、变更老人（出去探亲、旅游、不接受服务）等情况及时记录并汇总，每月通过平台汇总后反馈至县民政局，经县民政局核实认定后，反馈至服务企业。

（二）服务形象规范。为统一对外宣传形象，服务企业要实行三个统一，即工作牌统一、工作服统一、售后服务单统一，由服务企业统一制发工作牌、工作服、售后卡等。

（三）服务问题处理。

1. 设备故障维修。服务企业不承担实际使用老年人专用定位终端手机丢失补偿的义务。若因非人为因素造成的损坏，保修期延至2年，以协议签订时间作为保修起始时间。

2. 服务需求增订。除服务企业设定的服务外，上门服务过程中出现老人要求补充服务需求的，由服务人员即时记录后转交至平台，由服务企业根据老人需求比例对服务项目酌情调整。

3. 服务需求拒绝。遇部分老人不接受任何服务的情况，由服务人员予以即时记录并转交平台，由服务企业反馈至县民政局，及时给予协调。

（四）服务质量监督。

1. 电话回访。由县民政局组织人员定期对老人开展电话回访工作，督促提升服务质量。

2. 上门抽检。采取实地走访或抽查的办法，由县民政局组织人员对服务企业开展政府购买的线上信息平台 and 线下实体服务情况进行检查。

3. 投诉处理。服务企业对收到相关投诉信息后，应迅速响

应，安排工作人员及时回复处理，并将投诉情况反馈给被投诉的服务人员，督促问题解决。县民政局不定期根据平台投诉情况进行跟踪抽查。

（五）服务流程管理。

1. 线上呼叫信息服务主要通过呼叫信息软件，由服务企业提供当月信息呼叫服务对象覆盖范围，回访服务次数，服务效果，及投诉情况等。

2. 对线下实体援助服务主要通过上门服务办法，由服务企业按照服务工时要求，出具实体援助服务完成后由服务对象签字的《售后服务单》等相关凭证。

3. 线上呼叫信息平台应根据提交的《售后服务单》进行服务回访工作，了解服务企业是否按照要求完成上门服务，老人对服务评价如何，有何改进意见等。

六、工作要求

（一）加强组织领导。成立县城乡社区居家养老专业化服务项目建设工作领导小组，由县政府分管领导任组长，县民政局局长任副组长，县发改、教育、民政、财政、国土、住建、卫计等部门为成员单位。领导小组办公室设在县民政局，县民政局分管领导兼任办公室主任。建立领导小组成员单位联席会议制度和情况通报制度，及时研究解决居家养老服务项目建设中的问题，形成齐抓共管、整体推进的工作格局。各乡镇都要成立相应机构，明确工作责任，落实工作任务。

（二）明确职责分工。县民政局：作为业务主管单位，负责牵头建设社区居家养老服务网络平台，通过市场化、社会化运营方式，整合社区卫生服务站、家政服务中心等各类养老服务资源，打造“互联网+养老”服务模式；负责居家养老信息服

务平台建设的组织协调和监督管理工作，做好本年度财政补贴资金的预算，督促检查特定对象购买服务工作的落实；负责服务购买对象的资料采集工作，以及对享受政府购买居家养老服务的特定老年人实行跟踪管理，定期或不定期组织检查、评估购买服务对象的服务成效。**县财政局：**作为资金监管单位，根据《福建省财政支持社会组织与社会项目资金使用管理办法》（闽财政社〔2015〕57号）文件精神，负责政府购买服务补助资金的落实和监管，建立与服务成效相衔接的购买服务补助资金绩效评估机制。**县卫计局：**按照就近覆盖原则，建立社区卫生医养服务机构与服务信息平台有效对接机制，与有需求的老年人家庭建立签约服务关系，为社区老年人建立健康档案，为老年人提供健康管理服务，为高龄、重病、失能等老年人提供定期体检、上门巡诊、家庭病床等基本服务；建立对口协作、远程医疗、分级诊疗、预约就诊与急救绿色通道等合作机制，实现医、养、护与信息服务有机衔接新常态。**乡镇人民政府及社区居委会：**作为社区居家养老服务工作主体，履行属地管理职责，负责提供社区居家养老服务场所，协助养老服务专业运营机构摸清本辖区范围内65周岁以上老年人的基本数据，并配合专业运营机构协调处理社区居家养老服务事宜。

（三）强化督促检查。各乡镇要落实主体责任，认真研究解决存在的困难和问题；各有关部门要密切配合，确保项目顺利开展。对未尽职责、工作落实不到位、影响社区居家养老专业化服务项目建设工作进度的单位和责任人，严肃追究责任。

附件：实体援助服务项目清单

附件

实体援助服务项目清单

| 序号 | 服务项目 | 工时 | 服务内容 |
|----|------|----|---------------------|
| 1 | 助洁服务 | 2 | 居室整理、室内卫生保洁等 |
| 2 | 清洗衣物 | 1 | 衣物、床单被褥清洗等 |
| 3 | 助浴服务 | 2 | 洗头、洗澡等 |
| 4 | 理发洗头 | 1 | |
| 5 | 精神慰藉 | 1 | |
| 6 | 上门探视 | 1 | |
| 7 | 助行服务 | 2 | 外出陪护、代购代缴、陪同就诊等 |
| 8 | 上门体检 | 1 | 量血压、测血糖、量体温 |
| 9 | 维修服务 | 1 | 电器故障排查 |
| | | 1 | 工时券可抵电器维修费用,不足部分补差价 |

抄送：县委办、县人大办、县政协办。

尤溪县人民政府办公室

2016年12月20日印发