

汉中市南郑区民政局文件

南民发〔2022〕211号

汉中市南郑区民政局 关于印发《汉中市南郑区分散供养特困人员照料服务实施细则（试行）》的通知

各镇人民政府、街道办事处：

为进一步加强分散供养特困人员照料服务工作，明确分散供养特困人员照料服务内容，完善照料服务措施，强化监督管理，不断提升服务质量，切实保障分散供养特困人员基本生活权益，确保分散供养特困人员“平日有人照料、生病有人看护”，现制定印发《汉中市南郑区分散供养特困人员照料服务实施细则（试行）》，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

汉中市南郑区民政局

2022年11月25日

汉中市南郑区 分散供养特困人员照料服务实施细则 (试行)

第一章 总则

第一条 为了巩固拓展脱贫攻坚兜底保障成果同乡村振兴有效衔接,根据《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)、《特困人员认定办法》(民发〔2021〕43号)、《关于改革完善社会救助制度的若干措施》(陕办字〔2021〕32号)、《关于进一步加强和规范分散供养特困人员照料服务工作的通知》(陕民发〔2020〕80号)、《关于印发分散供养特困人员照料服务指南的通知》(陕民发〔2021〕51号)、《汉中市特困人员救助供养实施办法》(汉政办发〔2017〕65号)、《汉中市分散供养特困人员照料服务实施细则(试行)》(汉民发〔2021〕53号)、《汉中市南郑区民政局关于推行政府购买服务加强和规范分散供养特困人员照料服务的实施意见》(南民发〔2022〕19号)等文件精神,结合我区实际,制定本实施细则。

第二条 特困供养人员照料服务对象为本地区已纳入特困供养的人员,本办法所指对象为未在特困供养服务机构(或养老机构)供养的分散供养特困人员。

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、利民优先,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”。

第四条 分散供养特困人员照料服务所需经费从困难群众救助补助资金中统筹使用，列入区财政年度预算安排。

第五条 照料服务资金主要用于我区分散供养特困人员的日常看护、生活照料和住院护理。

第二章 自理能力评估

第六条 特困人员生活自理能力分为全自理、半护理和全护理三类，一般依据以下 6 项指标综合评估。

(一) 自主吃饭；

(二) 自主穿衣；

(三) 自主上下床；

(四) 自主如厕；

(五) 室内自主行走；

(六) 自主洗澡。

全自理：6 项都能自主完成，认定为具备生活自理能力。

半护理：有 1-3 项不能自主完成，认定为部分丧失生活自理能力。

全护理：有 4-6 项不能自主完成，认定为完全丧失生活自理能力。

区级人民政府民政部门应当在镇人民政府(街道办)、村(居)委员会协助下，对特困人员生活自理能力进行评估，并根据评估结果，确定特困人员应当享受的照料服务标准档次。智力、精神等残疾类别的特困人员，参考《残疾人残疾分类和分级》(GB/T26341-2010)标准，一、二级智力、精神残疾的，可认定

为全护理；三级智力、精神残疾的，可认定为半护理；四级智力、精神残疾的，可认定为全自理，患有多重残疾类别的特困人员，以其最重类别认定。特困人员年龄在 80 周岁及以上的，或残疾等级被评定为二级以上的，原则上认定为部分丧失或完全丧失生活自理能力。遇到特殊情况难以评估认定的，应征求医疗卫生等机构意见。

自文件下发之日起，除特殊情况，特困人员生活自理能力评估原则上通过政府购买服务委托第三方机构合法合规开展。但不得委托同一机构或利益相关方承接评估与照料服务。特困人员生活自理能力评估结果为半护理和全护理的人员，原则上全部动员其入住特困供养服务机构进行集中供养。

第七条 特困人员生活自理能力评估分为首次评估、动态评估和年度评估三类。首次评估指办理特困人员救助供养申请必须进行的生活自理能力评估。动态评估是指对申请（首次）评估结果有异议或特困人员身体状况发生变化必须重新评估。年度评估是指对所有特困人员每年开展一次生活自理能力评估。

分散供养特困人员生活自理能力情况发生变化的，本人、照料服务人、村（居）委员会或者提供服务机构应当通过镇人民政府（街道办）及时报告区民政局，区民政局应当自接到报告之日起 10 个工作日内组织复核评估，并根据评估结果及时调整分散供养特困人员生活自理能力认定类别。

第八条 各镇（街道办）要将分散供养特困人员生活自理能力等信息及时录入陕西省社会救助动态监控系统，并及时更新。

第三章 照料服务内容

第九条 根据评估类型，协助有需要的分散供养特困人员提供买菜、做饭、就餐、饮水、服药等，确保特困人员餐饮有保障，荤素搭配合理。

第十条 分散供养特困人员住所和设施应当安全、整洁、通风，室内可根据实际配置必备生活家俱和电视机或收音机等。

第十一条 按照分散供养特困人员实际需求更换添置衣物和床上用品，夏季一般应有蚊帐、凉席等防蚊防暑用品，冬季一般需配备“两铺两盖”等防寒保暖床上用品，确保特困人员衣穿得暖，被盖得暖。

第十二条 协助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干净、整洁、无异味，衣物、被褥、床单、枕巾无污损，定期晾晒被褥，确保衣物、床品及起居环境整洁卫生。

第十三条 协助做好分散供养特困人员患病及时送诊，办理相关手续；生病在家期间，要有专人照料，遵照医嘱及时提醒或帮助特困人员按时服药；住院期间，要按照照料服务协议等有关要求做好陪同就医，并提供必要的照护服务等。

第十四条 镇人民政府（街道办）、村（居）委员会要积极主动动员分散供养特困人员入住集中供养服务机构。特困对象本人不愿意入住集中供养服务机构的且特困对象没有同其监护人、照料人共同居住生活的，又达不到照料护理服务要求和标准的，原则上全部由第三方服务公司承接照料服务工作。

第十五条 实际照料服务人与镇人民政府（街道办）签订的

照料服务协议或合同中有明确的服务明细项目、服务频次的，实际照料服务人要严格按照合同约定履行照料服务内容。通过公开招投标确定的承接主体，承接服务公司要严格按照磋商文件要求和合同约定的服务项目、服务单价及服务次数履行照料护理服务职责，原则上不得随意变更合同约定照料服务项目、服务单价及服务次数。

第十六条 通过公开招投标确定的承接主体，承接照料护理服务主体的服务工作人员根据分散照料对象人数和照料服务需求按一定比例配备，原则上不低于分散照料供养对象的1/16，其中，照料服务半失能对象的比例不低于1:10、全失能对象的比例不低于1:6。

第十七条 承接照料护理服务主体的服务工作人员原则上固定到镇（办），承接照料护理服务主体要定期向镇人民政府（街道办）的民政办报备服务工作人员个人身份信息、联系方式等。承接照料护理服务主体的服务工作人员每次入户服务前，到所在的村（居）委员会报备签到，并告知所在镇（街道办）民政办。每月服务结束后，将服务印证资料上报给所在镇（办街道办）的民政办备案，报备的印证资料作为考核、核算护理补助资金的依据，要按季度装订归档。

第十八条 通过公开招投标确定的承接照料护理服务公司每半年上报一次开展照料服务工作情况小结，当年年底上报一次全年度照料服务工作情况总结，内容包括：照料工作开展情况，工作人员配备情况，资金使用接收使用情况、照料服务存在的问题等，同时附公司营业执照、服务工作人员花名册（姓名、身份证

号、住址、入职时间、月工资标准，年度领取工资总额等）、特色照料服务工作照片等。

第四章 照料服务措施

第十九条 全自理分散供养特困人员照料服务措施。

（一）照料服务人员与特困人员不是共同居住的，照料服务人员应每周上门提供2次照料服务，遇到身体不适等状况应每天至少上门照护1次；承接照料护理服务主体是通过政府集中采购确定的，承接照料护理服务主体服务人员每月上门提供服务不少于4次。遇到身体不适等状况应每天至少上门照护1次。服务项目、标准和服务频次依据当期招投标确定购买的全自理服务明细执行。

（二）照料服务人员除上门服务外，应每周至少与特困人员通1次电话，随时了解掌握特困人员身体、生活等情况。

（三）协助特困人员对居住房屋室内外进行基本保洁，确保桌面、门窗玻璃、地面及墙壁清洁无积尘；厨房无明显污渍、灶具洁净、地面卫生无死角。

（四）督促特困人员做好个人卫生，及时剪指（趾）甲、理发剃须；有条件的地方，特困人员至少每周洗澡1次，夏季要适时增加洗澡次数。

（五）协助特困人员至少每两月清洗1次床上用品（床单、被套、枕套、枕巾），保持床铺清洁，必要时及时清洗，适时晾晒被褥。

（六）做好特困人员送医陪诊、住院照护、住（出）院手续

办理等工作；特困人员病情严重或有异常情况时，及时报告村（居）委员会或镇人民政府（街道办）。

（七）特困人员有需求时，为其代购日常用品和药品等。

（八）及时了解掌握特困人员思想、心理变化，发现异常情况，及时报告村（居）委员会或镇人民政府（街道办）。

第二十条 半护理分散供养特困人员照料服务措施。

（一）照料服务人员与特困人员不是共同居住的，照料服务人员应每天上门提供1次照料服务。承接照料护理服务主体是通过政府集中采购确定的，承接照料护理服务主体服务人员每月上门服务不少于6次。遇到身体不适等状况应每天至少上门照护1次。服务项目、标准和服务频次依据当期招投标确定购买的半护理服务明细执行。

（二）对特困人员居住房屋室内外进行基本保洁，确保桌面、门窗玻璃、地面及墙壁清洁无积尘；厨房无明显污渍、灶具洁净、地面卫生无死角。

（三）帮助特困人员做好个人卫生，及时为特困人员剪指（趾）甲、理发剃须；帮助特困人员洗澡或擦身，有条件的地方至少每周应洗澡或擦身1次；夏季气候炎热时，应适当增加洗澡或擦身的次数。

（四）对特困人员床上用品（床单、被套、枕套、枕巾）至少每两月清洗1次，保持床铺清洁，必要时及时清洗，适时晾晒被褥。

（五）做好特困人员送医陪诊、住院照护、住（出）院手续办理等工作；特困人员病情严重或有异常情况时，及时报告村

(居)委员会或镇人民政府(街道办)。

(六)特困人员有需求时,为其代购日常用品和药品等。

(七)及时了解掌握特困人员思想、心理变化,发现异常情况,及时报告村(居)委员会或镇人民政府(街道办)。

第二十一条 全护理分散供养特困人员照料服务措施。

(一)照料服务人员与特困人员必须同院居住。

(二)特困供养对象生活自理能力评估结果为全护理的,原则上不纳入集中购买照料护理服务范围,特殊情况需要纳入集中购买照料护理服务的,承接照料护理服务主体服务人员每月上门服务不少于10次,承接照料护理服务主体必须保证特困对象每天正常的生活起居。

(三)确保特困人员居住房间干净整洁、无异味。

(四)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)1次,保持床铺清洁;根据天气状况,适时晾晒被褥。

(五)早晨帮助特困人员穿衣、洗脸、洗手、梳头等,晚上帮助特困人员洗脚、脱衣等。

(六)帮助特困人员按时用餐、饮水、用药等。

(七)及时为特困人员洗头,剪指(趾)甲,理发剃须。

(八)及时为特困人员洗澡或擦身,有条件的地方,至少每周洗澡或擦身1次;夏季气候炎热时,应适当增加洗澡或擦身次数。

(九)对长期卧床、不能自主翻身的特困人员及时翻身,变换卧位,检查皮肤受压情况,防止褥疮发生。

(十)帮助特困人员如厕,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。

（十一）做好特困人员送医陪诊、住院照护、住（出）院手续办理等工作；特困人员病情严重或有异常情况时，及时报告村（居）委员会或镇人民政府（街道办）。

（十二）特困人员有需求时，为其代购日常用品和药品等。

（十三）为特困人员提供简单、有针对性地康复指导，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。

（十四）及时了解掌握特困人员思想、心理变化，发现异常情况，及时报告村（居）委员会或镇人民政府（街道办）。

第二十二条 特困供养对象实际照料人是监护人的，特困供养对象生病住院期间的照料陪护服务由实际照料人承担，住院期间的照料陪护服务费包括在照料护理补贴标准当中，镇（街道）、村（居）委员会不在另行支付住院期间的照料陪护费用；纳入集中采购照料护理服务的特困供养对象生病需要住院的，特困对象本人、监护人通知承接服务公司上门送医并提供住院期间的照料陪护，通知承接公司服务有困难的，村（居）委员或者镇人民政府（街道办）代为通知，特困供养对象生病住院期间的照料陪护服务由承接服务公司承担，照料陪护费包括在照料护理补贴标准当中，区民政局、镇（街道）、村（居）委员会不在另行支付住院期间的照料陪护费用。特困对象生病需住院治疗的，原则上就近就地送入公办医疗机构，照料服务公司或实际照料人不得指定医疗服务机构。

第五章 责任主体

第二十三条 区民政局是分散供养特困人员照料服务工作的监管主体。主要监管本行政区域内分散供养特困人员照料工作,组织开展特困人员生活自理能力评估,统一制定委托照料服务协议文本,指导签订多方委托照料服务协议;指导、监督照料服务人员或第三方机构开展照料服务,实施照料服务考核评估;组织照料服务人员进行技能培训;通过政府购买服务、链接社会服务资源提供关爱服务;会同当地财政部门落实照料服务费用。

第二十四条 镇人民政府(街道办事处)是分散供养特困人员照料服务工作的责任主体和实施主体。主要负责签订多方委托照料服务协议,明确各方权利义务和相关责任;督促照料服务人员(机构)认真履行委托服务协议做好分散供养特困人员基本生活保障、居所安全管理和委托照料服务工作;建立定期探视和巡访制度,每月对照料服务人员(机构)照料护理工作开展考核评价;协助区民政局开展特困人员生活自理能力评估。

第二十五条 村(居)委员会协助镇人民政府(街道办)委托相关机构和个人照料服务分散供养特困人员,指导和监督日常照料服务工作。

第二十六条 照料服务人是照料服务分散供养特困人员的直接责任人,应具备完全民事行为能力。负责照料生活不能自理分散供养特困人员的照料服务人员(60岁以下)原则上应参加市、区统一组织的养老护理员培训,具备必需的护理技能。特困供养服务机构、居家社区养老服务机构以及具备条件的社会组织、社

会工作服务机构等也可以通过参与政府购买服务承接分散供养特困人员照料服务。对分散供养特困失能失智人员原则上应安排到相应的区级失能半失能照护机构、精神病人福利机构实行专业化集中供养。对确实无法确定照料服务人或有意愿的分散供养特困人员，及时纳入特困供养服务机构（敬老院）集中供养。

第二十七条 分散特困供养人员照料护理购买社会力量服务工作流程：镇人民政府（街道办）摸底上报符合（自愿）纳入购买服务照料护理人员花名册——区民政局审核汇总后，按照相关要求统一启动采购程序——区民政局与中标单位签订合同——区民政局下发集中采购中标单位的信息和最终磋商确定购买的服务明细清单的通知——镇人民政府（街道办）依据民政局下发的中标单位信息和购买服务明细的通知，配合中标单位并指导村（居）委员会签订四方协议——镇人民政府（街道办）依据四方协议或服务明细每月对中标单位（承接方）服务质量实施考核——镇人民政府（街道办）每季度上报一次考核台账（按月考核，每季度上报考核台账）——区民政局依据镇人民政府（街道办）考核台账和相关票据按照季度将纳入购买服务人员的照料护理补助资金直接拨付中标单位。

没有纳入集中采购照料服务的特困对象的照料护理补贴按季度拨付镇人民政府（街道办），由镇人民政府（街道办）、村（居）委员对实际照料人的照料服务工作每月进行入户复核、评价考核后，合格的发放照料护理费，评价考核资料按季度装订归档，接受检查审计。

第六章 监督管理考核

第二十八条 建立完善区、镇（街道）、村（居）三级探视巡访分散供养特困人员制度。

区民政局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等进行检查，每月不少于1次入户抽查分散供养特困人员照料服务工作落实情况，填写《南郑区分散供养特困人员照料护理服务质量入户抽查表》（附件2）作为分散供养特困人员照料护理服务质量评价考核的主要依据，现场抽查中发现实际照料人或承接主体过去某月未入户开展服务的直接扣除未上门服务月份的照料护理费用。发现当月照料护理服务不达标的，责令限期当月整改到位，拒不整改或整改不彻底的扣除当月护理费用。入户抽查不合格累计超过3次（含）以上且通过整改仍不符合要求的，督促镇人民政府（街道办）及时解除委托照料服务协议，更换照料服务人（机构）。

分散特困供养照料护理服务工作由镇人民政府（街道办）、村（居）委员每月进行入户探视巡访、复核和评价考核，区民政局根据镇人民政府（街道办）每季度上报的《镇（办）分散特困供养对象照料护理购买服务质量评估考核台账》（附件1）采取按月核算照料护理服务费用，每季度月末将考核服务达标人数的护理补助拨付到承接服务公司和镇人民政府（街道办）账户。

区民政局、镇人民政府（街道办）根据需要，可组建联合检查考评组，也可以引入第三方机构定期或不定期对分散供养特困人员的实际照料人、承接服务公司的照料服务质量进行综合检查

考评，综合考评不合格的解除委托照料服务协议，更换照料服务机构。

镇人民政府（街道办）入户复核照料护理服务质量评价考核、探视巡访每月不少于1次。村（居）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，发现特困人员生活自理能力发生变化的，及时报镇人民政府（街道办）复核评估。

村（居）委员会每周探视巡访一般不少于1次，根据入户情况按月填报《汉中市南郑区分散特困人员照料护理服务质量评价考核表》（附件3），上报至镇人民政府（街道办）进行复核评估。镇人民政府（街道办）根据村（居）委员会上报的《汉中市南郑区分散特困人员照料护理服务质量评价考核表》（附件3）入户复核，并如实签署复核意见。镇人民政府（街道办）根据入户复核结果，按月填报《镇（办）分散特困供养对象照料护理购买服务质量评估考核台账》（附件1），并于每季度月末，上报本季度考核台账的纸质和电子版（共3个月）给区民政局。镇人民政府（街道办）复核汇总上报完毕后，按季度装订《汉中市南郑区分散特困人员照料护理服务质量评价考核表》（附件三）并及时归档留存，作为评价考核照料服务质量和申报分散供养护理补贴的重要依据，并长期保存，以备检查、审计查阅。

镇人民政府（街道办）从镇（办）干部、村（居）委员会、

社会救助协理员、村（居）网格员、楼栋长、党员干部等多方力量中确定探视责任人，以上门查访为主，电话询问、视频连线为辅的方式开展探视巡访，指导、监督村（居）委员会、照料服务机构、照料服务人履行照料服务协议，并做好相关记录。记录要反映检查结果、整改落实等方面情况。

第二十九条 不再给予照料护理补贴的情形

- （一）实际照料人户籍或居住地迁出本辖区的；
- （二）分散转为集中供养的；
- （三）被照料人或照料人死亡的；
- （四）监护人（照料人）丧失履行职责能力的；

自发生上述四款情形的下月起，镇政府（街道办事处）根据实际照料人前期履责情况结清照料护理补贴。

第三十条 停发整个年度照料护理补贴的情形

- （一）照料护理责任缺失，出现被照料人生病后不管不问，不及时送医、陪护并造成不良后果的；
- （二）被照料人失踪或下落不明后，不立即主动寻找，不及时报告当地公安机关、镇人民政府（街道办）、村（居）委员会的；
- （三）被照料人、实际照料人违反《治安管理处罚法》、《刑法》的；
- （四）被照料人、照料人出现其他肇事肇祸行为的。

第三十一条 停发照料护理补贴的情形

- （一）终止享受特困救助供养政策的

(二) 被照料护理人失踪或下落不明，长时间未找到的；

(三) 实际照料人或承接服务公司照料护理服务不达标、超过 30 天未入户服务的

(四) 应当按月停发照料护理补贴的其他情形。

上述情形持续期间，不予发放当月照料护理补助。

第三十二条 承接照料护理服务主体是通过政府集中采购确定的，承接服务公司根据磋商文件要求和照料服务合同约定的服务项目、服务次数，参照本细则第十九条第一款和第二十条第一款及第二十一条第二款规定的上门提供服务频次和要求，科学合理细化每次上门服务的项目和服务次数，严禁一次入户完成当月合同约定的所有照料服务项目和服务频次。一经发现停发当月的照料护理补贴。实际照料护理人及承接照料护理服务主体依照服务协议或合同约定当月服务人数和服务科目内容必须当月完成照料服务工作，不得提前或者后期弥补照料服务。

第三十三条 区民政局、镇人民政府（街道办）应建立以分散供养特困人员满意度调查、邻里评价、镇人民政府（街道办）和村（居）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）。对考核评价优秀的，可优先考虑继续委托或购买服务；对考核评价不合格且通过整改仍不符合要求的，要督促镇人民政府（街道办）及时解除委托照料服务协议，更换照料服务人（机构）；发现照料服务人为谋取利益，采取胁迫等手段或有其他严重侵害分散供养特困人员权益情节的，区民政局将协调同级司法部门和法院，给特困人员提供必要的法律援助或司法救

助并及时将分散供养对象予以妥善安置、照料。

第三十四条 镇人民政府（街道办）要按照镇（办）“一人一档”和特困供养对象“一证一卡一协议”（特困人员供养证、照料服务卡、委托照料服务协议）的要求，完善和规范分散供养特困人员档案。档案资料应包括特困人员身份证及户口本复印件、特困申请办理材料、生活自理能力评估材料（体检）表、照料服务巡访或电话询访记录和检查考核记录、委托照料服务协议。协议内容包括但不限于特困人员和照料服务人员基本信息、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、照料服务项目、照料服务权利义务以及违约责任、服务质量监管、协议期限等。

第三十五条 各镇人民政府（街道办）要加强照料服务协议履行情况的监督和定期评估，公布监督举报方式，定期对分散供养特困人员照料服务资金管理使用情况进行监督检查，并按规定公开资金使用情况，防止出现虚报、冒领、挤占、挪用、套取等违法违规现象。组织开展照料服务资金的绩效评价，提高资金使用效益。

第七章 附则

第三十六条 各镇（办）可依据本细则，结合实际制定具体措施。

第三十七条 本细则未尽事宜或与今后省市有关规定不一致的，按有关规定执行。

第三十八条 本细则自印发之日起实行，之前下发的相关文

件与本细则不一致的，以本细则为准。

附件：1. _____年____月____镇（办）分散特困供养对象照料护理购买服务质量评估考核台账；

2. 南郑区分散供养特困人员照料护理服务质量入户抽查表；

3. 汉中市南郑区分散特困人员照料护理服务质量评价考核表。

南郑区分散供养特困人员照料护理服务质量入户抽查表

(区级民政部门入户核查表)

被核查对象所在村(居): (盖章)

抽查时间:

供养对象姓名		身份证号	
照料服务机构或照料服务人		身份证号	
特困人员自理能力评估结果		照料服务人联系电话	
是否纳入购买服务或确定实际照料人		入户抽查负责人及成员签名	
入户抽查内容	实际照料人(机构)照料护理服务开展情况		抽查评价结果
询问特困供养对象或监护人: 近一年来实际照料人或服务公司上门做过多少次服务? 服务了哪些内容? 最近的一次服务时间是在什么时候? (总20分)			对委托照料服务合同约定的服务内容, 根据被照料人反映服务情况, 结合供养对象卫生状况、居住环境等入户人员共同商议后评分为: _____分。
询问特困供养对象或监护人: 您对照料服务质量满意吗? 哪些方面还需要改进? (总20分)			回答满意得20分, 一般得10分, 不满意得0分。你对服务质量评分为_____分。 特困对象或监护人签名:
邻居对实际照料人或服务公司照料护理工作开展情况评价(总15分)			你给实际照料人或照料服务公司服务质量评分为: _____分。 邻居签名:
村(居)干部或帮扶人对实际照料人或服务公司照料护理工作开展情况评价(总15分)			你给实际照料人或照料服务公司服务质量评分为: _____分。 村(居)干部或帮扶人签名:
镇(街道)民政办评价(总30分)	评价:	评分: _____分	负责人签名:
入户抽查总体评价结果	共计评分为 _____ 分, 评估考核结果为: ☐ 满意 ☐ 不满意		
镇人民政府(街道办事处)复核意见	复核结果为: ☐ 满意 ☐ 不满意 分管领导: _____ 经办人: _____ (公章) 年 月 日		
照料护理评估考核不达标内容			
备注	区民政局不定期对照料服务人员(机构)的照料护理服务质量进行入户抽查, 每月总得分低于60分的为不满意, 不予核发当月的照料护理补贴。入户抽查不合格累计超过3次以上且通过整改仍不		

汉中市南郑区分散特困人员照料护理服务质量评价考核表

评价考核时间: 年 月 日

供养对象姓名		特困人员身份证号		供养对象自理能力认定结果		照料服务机构名称或照料服务人员姓名		服务机构或照料服务人员联系电话	
评估考核内容	评估考核标准							评估考核结果	评估考核人签字
特困人员住所和设施方面	特困人员住所和设施应当安全、整洁、通风,按照分散供养特困人员实际需求更换添置衣物和床上用品,夏季一般应有蚊帐、凉席等防蚊防暑用品,冬季一般需配备“两铺两盖”等防寒保暖床上用品,确保特困人员衣穿得暖,被盖得暖。要对特困人员居住房屋室内外进行基本保洁,确保桌面、门窗玻璃、地面及墙壁清洁无积尘;厨房无明显污渍、灶具洁净、地面卫生无死角							满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐	
特困人员个人卫生和生活环境方面	分散供养特困人员干净、整洁、无异味,衣物、被褥、床单、枕巾无污损,定期晾晒被褥,确保衣物、床品及起居环境整洁卫生,各类物品摆放整齐,无杂乱现场,身体裸露皮肤无明显脏、污迹。室内墙面、家具无灰尘。							满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐	
精神慰藉和送医陪诊方面	为特困人员提供简单、有针对性地康复指导,及时了解掌握特困人员思想、心理变化,发现异常情况,及时报告村(居)民委员会或镇人民政府(街道办事处);做好分散供养特困人员患病及时送诊,办理相关手续;生病在家期间,要有专人照料,遵照医嘱及时提醒或帮助特困人员按时服药;住院期间,要按照照料服务协议等有关要求做好陪同照护就医,并提供全程的照护服务等工作。							满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐	
分散特困人员满意度调查	依据委托照料服务合同约定的服务内容,逐项询问被照料人接受的服务科目、服务的时间段、服务人员的工作态度等,根据被照料人反映服务情况,结合供养对象实际情况评估考核人员共同商议后,给予合理的评估考核结果。							满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐	
邻里评价	随机选择2-3户邻居,参照照料人日常对分散供养对象照料服务情况进行评估考核,重点了解照料人服务人员的服务态度、服务的内容、服务的时间段等,照料服务人有没有为谋取利益,采取胁迫等手段或有其他严重侵害分散供养特困人员权益情节等情况							满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐	
镇(街道)民政办评价考核	以上门查访为主,电话询问、视频连线为辅的方式开展探视巡访,每月探视巡访不少于1次,根据探视巡访情况进行考核评价并如实填写复核意见。主要查看被照料人生活是否有保障、照料服务人(机构)有无人为谋取利益,采取胁迫、恐吓等手段侵害被照料人权益的行为、是否认真履行委托服务协议(合同)约定服务事项、照护服务是否存在形式主义、弄虚作假等现象。							满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐	
村(居)民委员会评价考核	村(居)民委员会通过入户上门,特殊情况下采取电话询问、视频连线等方式探视巡访,每周探视巡访不少于1次,主要指导和监督日常照料服务工作,查看特困人员实际生活状况和照料服务协议履行情况、委托服务协议(合同)约定服务事项是否认真逐项履行,照料服务工作是否存在形式主义、弄虚作假等现象。结合日常了解和上门巡访对护理服务质量,特困人员家庭卫生等情况进行总体评价。							满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐	
村(居)民委员会评价考核意见	评价考核结果为: 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐ 村(居)委员会负责人: 经办人: (公章) 年 月 日								
镇人民政府(街道办)复核意见	评价考核结果为: 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐ 分管领导: 经办人: (公章) 年 月 日								
照料护理评价考核不满意或需改进意见建议									

注: 单项评价考核评价考核结果“基本满意”累计超过5次的,镇人民政府(街道办)复核意见镇人民政府(街道办)复核结果为“基本满