兰州新区民政司法和社会保障局(退役军人事务局)文件

新民社发〔2022〕45号

兰州新区民政司法和社会保障局
关于进一步完善分散供养特困人员监护照料
服务的通知

中川、秦川、西岔园区民政和社会保障局:

为切实解决分散供养特困人员监护责任不落实、服务保障不到位、生活条件差、环境卫生差、精神面貌差、住房不安全等突出问题，保障其基本生活权益，结合新区实际，现就进一步完善分散供养特困人员监护照料服务有关事项通知如下:

一、充分认识做好分散供养特困人员监护照料服务的重要意义

落实分散供养特困人员监护照料服务，是解决特困人员操心

事、烦心事、揪心事的重要举措。各园区、各乡镇（中心社区）要充分认识加强分散供养特困人员监护照料服务的重要性和紧迫性，进一步增强使命感和责任感，积极推动“资金+物资+服务”，进一步强化分散供养特困人员监护照料服务政策措施、标准规范和监管机制，提升供养质量，编密织牢民生安全网，确保分散供养特困人员“安全有人关注、平日有人照应、生病有人看护”，进一步增强困难群众的获得感、幸福感和安全感。

二、精准认定特困人员生活自理能力评估工作

各园区要统筹工作力量，严格按照《兰州新区特困人员认定工作实施细则》规定，每年第一季度开展一次特困人员生活自理能力评估工作，切实摸清分散供养特困人员的自理能力底数，依据自主吃饭、穿衣、上下床、如厕、室内自主行走、自主洗澡6项指标开展自理能力评估，根据评估结果确定特困人员生活自理能力类别，对因病、因残、患有老年痴呆症等生活自理能力发生变化的，乡镇人民政府（中心社区）要根据评估结果及时做好动态调整，同时要加强对高龄、重度残疾等生活不能自理特困人员的跟踪关注。

三、全面掌握特困人员集中供养需求

各园区要认真组织开展特困人员供养需求摸底调查，逐人逐户深入分散供养特困人员家中，详细了解他们的基本情况和集中供养意愿，切实摸清底数、掌握实情。对无法准确表达意愿的分

散特困供养人员，应当征求其监护人或亲友的意见，结合其生活自理能力综合考虑其集中供养需求。对无人监护，且失能、失智的特困人员，由乡镇（中心社区）统一负责，全部将其送至新区社会福利院集中供养，患有精神疾病的，将其送至新区西岔综合门诊部集中供养。

四、严格落实监护照料责任

各园区要指导乡镇、村社确定有监护能力的人员担任监护人，在履行衣食住行等日常生活照料责任的同时，实时掌握特困人员的身体状态及生活状况，做到特困人员吃穿、安全、住房、医疗等不出问题，个人、生活环境卫生能够保持干净整洁，水电气煤等使用安全。要统一规范、全面签订照护服务协议，协议要明确乡镇（中心社区）、村（社区）委会、特困人员、监护人、照料服务机构各方责任。园区民政部门、乡镇（中心社区）要加强对协议履行情况的监督，督促约定监护照料服务事项落实到位，对不履行监护照料责任或责任履行不到位的要及时更换监护人，对因监护不到位造成特困人员出现安全事故的，乡镇（中心社区）、村（社区）及监护人将承担直接责任。

五、严格落实定期走访探视制度

乡镇人民政府（中心社区）包村领导每月走访探视不得少于1次，乡镇（中心社区）民政工作人员每月走访探视不得少于2次，村（社区）工作人员每周走访探视或电话随访（特困人员走

访当日不在家的）不得少于3次，实时填写走访探视记录，在走访探视过程中，要主动与特困人员及监护人通过交流等方式，了解并协调解决特困人员在基本生活、日常照料、安全、疾病治疗等方面存在的困难，发现安全等问题要及时向园区民政部门报告，并衔接监护人合理使用特困人员基本生活补贴资金，为其代购米、面、油等生活必需品以及日常用品。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，严肃责任追究。

六、切实加强组织领导

各园区要高度重视，采取有力措施，尽快排查和解决分散供养特困人员存在的突出问题。新区民政司法和社会保障局将适时开展调研督查，对工作不推进、措施不到位、效果不明显的园区进行通报，对严重失职失责的将移交新区纪工委监工委。各园区将特困人员生活自理能力评估及完善监护照料服务情况，于5月15日前上报新区民政司法和社会保障局。

附件：1.分散供养特困人员监护照料责任落实机制

2.分散供养特困人员购买照护服务工作机制

3.兰州新区分散供养特困人员照护服务协议书

4.兰州新区分散供养特困人员走访探视记录本

5.分散供养特困人员监护照料服务标准

6. 兰州新区分散供养特困人员监护人信息登记表

兰州新区民政司法和社会保障局

2022 年 4 月 22 日

兰州新区民政司法和社会保障局办公室　　2022年4月22日印

共印8份

附件 1

分散供养特困人员监护照料责任落实机制

（参考文本）

一、分散供养特困人员的监护责任由其监护人承担，监护人按照法律规定的顺序确定，无法确定监护人的，由村（居）委会承担监护责任。

二、监护人与被监护人、乡镇人民政府（中心社区）、村（居）委会签订监护照料协议，依法履行监护责任。

三、监护人承担被监护人的日常生活监护照料责任。

四、监护责任不履行或履行不到位的，由乡镇人民政府（中心社区）负责及时更换监护人。对无人监护，且为高龄、失能、失智人员，由镇政府（中心社区）统一负责将其送至新区社会福利院集中供养。

五、由村（居）委会承担监护责任的，原则上通过购买基层自治组织服务的方式，履行照料责任。

六、园区民政部门履行行业监管责任，不定期对监护人、镇政府（中心社区）、村（居）委会履行监护照料责任情况，进行监督检查。

附件 2

分散供养特困人员购买照护服务工作机制

（参考文本）

一、园区民政部门通过政府购买服务的方式，由第三方服务机构按照照料护理服务内容和标准，做好照护服务工作。照料护理服务经费从分散供养特困人员照料护理补贴资金中列支。

二、第三方服务机构和园区民政部门分别为分散供养特困人员提供“四个一”照料护理服务，第三方服务机构负责提供每月理一次头发，每半月洗一次衣服，每周打扫一次卫生服务，园区民政部门负责每半年发放一次衣被等生活必需品。

三、园区民政部门要健全完善工作措施和考核办法，负责对购买服务的考核评价，出台具体的考核办法，明确考核对象、考核内容、考核方式等。对乡镇（中心社区）和第三方服务机构的考核，采取平时考核、年度考核和绩效评价相结合的方式进行。平时考核是对监护照料服务日常落实情况所进行的月考核，通过入户调查、邻里访问、查阅资料等量化考核；年度考核时以年度为周期对乡镇（中心社区）和第三方服务机构所进行的综合性考核，对第三方服务机构考核结果将作为次年购买服务依据。

四、园区民政部门要对平时考核和年度考核等情况进行综合分析研判，注重了解分散供养特困人员对照料护理服务的真实感受和评价，对乡镇（中心社区）、村（居）委会月考核累计3次评定为“差”时，年度评优选优不予考虑，并及时进行约谈通报，对监护人月考核累计3次评定为“差”时，取消监护人资格，对第三方服务机构月考核中发现1例弄虚作假事件，按100%扣减本例当月照护服务资金，并依法依规追究责任。

五、新区财政、民政部门负责按期下达专项资金，支持园区民政部门工作开展，并对资金使用和绩效情况进行监督检查。

附件 3

兰州新区分散供养特困人员照护服务

协

议

书

兰州新区民政司法和社会保障局　　监制

兰州新区分散供养特困人员照护服务协议书

甲方（乡镇人民政府或中心社区）：_____

乙方（村委会或居委会）：_____

丙方（照护服务机构）：_____

丁方（监护人或照护人）：_____

戊方（分散供养特困人员）：_____

根据《兰州新区特困人员认定工作实施细则》（新民社发〔2021〕120号）文件精神，为进一步做好分散供养特困人员照护服务工作，经五方协商一致，达成如下协议：

一、甲方的权利与义务

（一）甲方要按照国家、省、新区有关文件精神，按月及时足额拨付戊方救助补助资金。

（二）甲方应组织乙方开展分散供养特困人员监护照料服务相关政策及业务培训，提升基层工作能力。

（三）甲方要每月走访探视戊方不少于2次，对其生活、住房、医疗、安全等方面存在的困难，及时协调解决。

（四）甲方要监督丙方和丁方提供照护服务情况，及时向园区民政部门反馈，为社会化发放照护资金提供依据。

（五）甲方发现丁方不履行监护义务，或无能力监护时，应及时协调变更。

（六）甲方应配合园区民政部门做好戊方生活自理能力评估工作。

二、乙方的权利和义务

（一）乙方按照甲方的要求，落实分散供养特困人员监护照护服务政策。

（二）乙方要按要求每周不少于3次走访探视戊方，及时掌握戊方的身体、生活和情绪等状况，有异常情况及时向甲方汇报。

（三）乙方要监督丙方和丁方提供照护服务情况，及时向甲方反馈。

（四）乙方发现丁方不履行监护义务，或无能力监护时，应及时协调甲方变更。

（五）乙方要配合园区民政部门和甲方，共同做好戊方的生活处理能力评估工作，当戊方身体状况出现重大变更时，应向甲方提出重新认定戊方生活自理能力的申请。

三、丙方的权利和义务

（一）丙方应熟知新区的相关政策，按照分散供养特困人员照护服务内容和标准，做好戊方的照护服务工作，保证服务次数和服务质量。

（二）丙方要自觉接受甲乙双方和上级有关部门的监督指

导，提高自身照护服务能力。

（三）丙方有义务及时向甲方、乙方报告戊方的身体状况和急需解决的困难。

四、丁方的权利和义务

（一）丁方要妥善安排好戊方的吃、穿、住、医、葬等相关事项。

（二）丁方不得歧视、虐待戊方。

（三）丁方要实时掌握戊方的健康状况和生活安全等情况，若患大病或出现突发状况，及时向甲乙双方报告，并第一时间送医就诊或报案。

（四）对戊方死亡的，丁方要及时向甲乙双方报告，并按照《甘肃省惠民殡葬实施办法》相关规定，办理丧葬事宜。

（五）如因个人原因无法履行监护义务的，要及时向甲乙双方报告，确保监护不留空白。

五、戊方的权利和义务

（一）戊方享受监护照料服务相关政策，但应自觉遵守国家、省、市、新区相关规定。

（二）戊方自愿接受照护服务，并有权提出与服务内容相关的需求和合理化建议。

（三）戊方要维护自身生活权益，遇到特殊困难及时向甲、乙、丙、丁四方报告。

（四）戊方常住地发生变动要及时报告甲方和乙方。

六、附则

本协议自签订之日起生效。本协议一式五份，甲、乙、丙、丁、戊各执一份，具有同等法律效力，未尽事宜由五方商定解决。

甲方（盖章）:　　代表（签字）:　　年　月　日

乙方（盖章）:　　代表（签字）:　　年　月　日

丙方（盖章）:　　代表（签字）:　　年　月　日

丁方签字（加盖手印）:　　年　月　日

戊方签字（加盖手印）:　　年　月　日

附件 4

兰州新区分散供养特困人员走访探视

记

录

本

兰州新区民政司法和社会保障局　　监制

分散供养特困人员

姓　　名：_____

性　　别：_____

身份证号：_____

残疾人类别及等级：_____

自理能力：□全自理　□半自理　□全护理

现居住地：_____

监 护 人

姓　　名：_____

性　　别：_____

身份证号：_____

与被监护关系：_____

联系电话：_____

现居住地：_____

走 访 探 视 记 录 表

分散供养特困人员基本情况			监护照料责任落实情况		走访人			走访时间	备注
身体状况	生活状况	主要诉求、急需解决的困难等	监护人监护情况	第三方服务情况	姓名	工作单位	职务		
如：自理能力情况，是否患有突发疾病或慢性病等，是否已就医等具体详细情况	如：衣食住行等具体详细情况，基本生活补贴资金使用情况	写明具体详细情况	如：监护责任是否落实到位，是否做到日常监护，是否长期在本地居住、有无监护能力等情况	如：了解服务规定次数是否落实，服务质量和服务对象满意度等情况				注明详细走访时间。如：2022 年 1 月 26 日下午 2:30	

附件5

分散供养特困人员监护照料服务标准

<table>
<tr><th colspan="3">监护照料服务人</th><th>监护照料服务措施及标准</th></tr>
<tr><td rowspan="6">乡镇（中心社区）村（社区）</td><td rowspan="2">乡镇（中心社区）</td><td>照护服务次数</td><td>每月入户走访探视不得少于1次</td></tr>
<tr><td>照护服务内容</td><td>1.落实好定期走访探视制度，发现特困人员存在生活、住房、医疗、安全等方面的困难及时协调解决，并建立走访探视台账；
2.若发现精神意识、思想情绪等方面的苗头性、倾向性问题，应第一时间与监护人沟通，研究解决；
3.对有集中供养意愿的特困人员，及无人监护，且为失能、失智人员，由乡镇（中心社区）统一负责，将其送至新区社会福利院集中供养；
4.督促监护人落实监护义务，监督第三方服务机构落实照护服务工作。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">乡镇（中心社区）民政办</td><td>照护服务次数</td><td>每月入户走访探视不得少于2次</td></tr>
<tr><td>照护服务内容</td><td>1.落实好定期走访探视制度，发现特困人员存在生活、住房、医疗、安全等方面的困难及时协调解决，并做好走访探视记录；
2.对病故、死亡和婚嫁等重新获得生活来源等情况的，要及时办理相关业务；
3.若发现精神意识、思想情绪等方面的苗头性、倾向性问题，应第一时间与监护人进行沟通，研究解决；
4.对有集中供养意愿的特困人员，及无人监护，且为失能、失智人员，及时报告乡镇（中心社区）统一负责，将其送至新区社会福利院集中供养；
5.督促监护人落实监护义务，监督第三方服务机构落实照护服务工作。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">村（社区）</td><td>照护服务次数</td><td>每周入户走访探视或电话随访不得少于3次</td></tr>
<tr><td>照护服务内容</td><td>1.落实好定期走访探视制度，建立走访探视台账，对特困人员衣、食、住、行、医、安全等日常基本生活监管监护负有直接责任，实时监管；
2.对受自然灾害导致房屋有危险的情况，及时与监护人协商，预见性地搬离解决，切实无法解决的应及时报告乡镇（中心社区）协调解决；
3.及时协调解决特困人员看病、住院遇到的困难，对于不能自理的，应协助乡镇（中心社区）送诊就医；
4.对发现特困人员存在生活、住房、医疗、安全等方面的困难，应及时报告乡镇（中心社区）协调解决；
5.督促监护人落实监护义务，监督第三方服务机构落实照护服务工作。</td></tr>
</table>

分散供养特困人员监护照料服务标准

监护照料服务人	监护照料服务对象	监护照料服务措施及标准	
监护人	全自理特困人员	照护服务次数	1.与特困人员不是共同生活的，每周至少走访探视2次，遇到特困人员身体不适等状况，应每天上门或电话联系了解身体状况，履行监护义务； 2.与特困人员共同生活的，按照监护照料责任，实时监护。
		照护服务内容	1.督促做好个人卫生清理，协助做好室内外环境卫生清洁； 2.了解特困人员日常需求，为其代购日常生活用品、药品等； 3.及时排查住房、用水、用电、用气、用煤等安全隐患，以防发生安全事故； 4.做好送医陪诊、住院照护、住（出）院手续办理等，入院前要及时报告村（社区）或乡镇（中心社区）； 5.及时了解特困人员身体状况、心理变化等情况，发现异常情况，及时报告村（社区）或乡镇（中心社区）； 6.因个人原因无法履行监护义务的，及时报告村（社区）或乡镇（中心社区），变更监护人，确保监护不留空白。
	半自理特困人员	照护服务次数	1.与特困人员不是共同生活的，需每天实时了解掌握特困人员身体状况及需求，履行监护义务，或送至新区社会福利院集中供养； 2.与特困人员共同生活的，按照监护照料责任，实时监护。
		照护服务内容	1.做好个人卫生清理，室内外环境卫生清洁； 2.了解特困人员日常需求，为其代购日常生活用品、药品等； 3.及时排查住房、用水、用电、用气、用煤等安全隐患，以防发生安全事故； 4.做好送医陪诊、住院照护、住（出）院手续办理等，入院前要及时报告村（社区）或乡镇（中心社区），出院后康复期，须与特困人员共同生活； 5.及时了解特困人员身体状况、心理变化等情况，发现异常情况，及时报告村（社区）或乡镇（中心社区）； 6.因个人原因无法履行监护义务的，及时报告村（社区）或乡镇（中心社区），变更监护人，确保监护不留空白。
	全护理特困人员	照护服务次数	1.监护人与特困人员必须共同生活，实时监护； 2.如无法共同生活的，必须送至新区社会福利院集中供养。
		照护服务内容	1.帮助特困人员穿衣、洗漱、如厕，及时做好个人卫生清理，按时用餐、饮水、用药等，保持居住房间干净整洁、无异味； 2.主动了解特困人员需求，为其代购日常用品和药品等； 3.及时排查住房、用水、用电、用气、用煤等安全隐患，以防发生安全事故； 4.做好送医陪诊、住院照护、住（出）院手续办理等，入院前要及时报告村（社区）或乡镇（中心社区）； 5.因个人原因无法履行监护义务的，及时报告村（社区）或乡镇（中心社区），变更监护人，确保监护不留空白。