

菏泽市民政局 菏泽市财政局文件 菏泽市慈善总会

菏民（2023）20号

关于印发《菏泽市政府为经济困难老年人 购买居家养老服务管理办法》的通知

各县区民政局，鲁西新区社会事业局，各县区财政局、鲁西新区财政金融局，各县区慈善总会：

现将《菏泽市政府为经济困难老年人购买居家养老服务管理办法》印发给你们，请抓好贯彻落实。



菏泽市政府为经济困难老年人购买居家养老服务管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范政府为经济困难老年人购买居家养老服务管理，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》《山东省养老服务条例》《菏泽市人民政府办公室关于进一步加快推进养老服务发展的通知》（菏政办发〔2020〕1号）、《菏泽市人民政府办公室关于印发菏泽市基本养老服务清单的通知》（菏政办字〔2022〕58号），结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称政府为经济困难老年人购买居家养老服务是指政府出资，为居住在家的经济困难老年人向社会组织或企业购买的专业化养老服务。

第三条 享受政府购买居家养老服务的对象（以下简称服务对象）为户籍和居住地均在本市，年满60周岁以上，经民政部门认定且纳入最低生活保障的经济困难老年人。

第四条 市民政局负责政府为经济困难老年人购买居家养老服务的统筹规划、政策指导、调查研究、综合协调等工作。各县区民政部门是所辖区域内政府为经济困难老年人购买居家养老服务工作的主管部门，负责所辖区域内居家养老服务工作的规划、管理、指导、组织实施以及服务人员培训、服务对象评估等工作。

第二章 服务主体

第五条 服务主体是指为老年人提供以助餐、助浴、护理康复、家政服务、医疗服务、精神慰藉为主要服务的社会组织或企业。

第六条 由各县区民政部门通过政府购买服务方式确定。

年度服务主体以各县(市、区)民政部门正式文件确定，在民政部门网站上进行公布。

第七条 服务主体应具备以下条件：

(一) 在民政部门登记成立或经国务院批准免于登记的社会组织，以及依法在工商管理部门登记成立的企业等社会力量；

(二) 具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员；

(三) 具有与其业务范围相适应的固定的经营场所、工作设备；

(四) 根据政府购买服务内容，制定服务清单和服务价格；

(五) 服务实行明码标价，实施公开承诺服务。

第八条 服务主体主要承担下列工作：

(一) 根据服务对象需求，安排服务人员上门为居家老年人提供服务；

(二) 通过信息化的方式，检查监督服务人员的服务质量，向服务对象进行服务信息回访；

(三) 建立经济困难老年人养老状况信息库和服务台账;

(四) 加强对所属服务人员的管理和职业道德教育, 定期组织培训, 不断提高服务人员的服务技能;

(五) 承担民政部门委托的其他养老服务事项。

第九条 服务人员应符合以下要求:

(一) 具备相应的从业资格;

(二) 服务时佩戴统一标识;

(三) 具有符合工作岗位要求的健康状况证明及语言表达能力;

(四) 服务工作符合居家养老服务程序和规范要求。

第三章 服务对象及服务项目

第十条 服务对象分为 A、B、C 三类:

A 类老年人:按《老年人能力评估规范》(GB/T 42195-2022)标准确定的能力完全丧失(完全失能)的经济困难老年人;

B 类老年人:按《老年人能力评估规范》(GB/T 42195-2022)标准确定的能力重度受损(重度失能)的经济困难老年人;

C 类老年人:按《老年人能力评估规范》(GB/T 42195-2022)标准确定的能力中度受损(中度失能)的经济困难老年人。

第十一条 政府购买服务的标准不低于每小时 30 元, 根据社会经济发展情况适当调整, 每次上门服务时长不少于 1 小时。

A 类老人每月享受居家养老服务次数不少于 6 次;

B 类老人每月享受居家养老服务次数不少于 4 次;

C类老人每月享受居家养老服务次数不少于3次。

各县区可结合本地实际和经济困难老年人需求，合理确定服务时长、服务频次。

第十二条 政府购买居家养老服务内容主要包括个人卫生、环境卫生、生病照护、精神慰藉、委托代办、起居照护、康复管理、助餐、助浴（各项服务内容、数量、标准详见附件1）。其中个人卫生、环境卫生为基础服务，每次服务必须开展，在此基础上，根据服务对象的需求，根据实际情况开展。

第十三条 服务主体应根据服务对象需求，定期制发服务存折，要将服务对象一个服务周期内应享受的所有服务列在服务存折内，并由服务人员根据服务情况在存折内销号记录，服务存折由服务对象保管，服务主体留存电子版。电子版服务记录要于每月底前上报乡镇人民政府（街道办事处）、各县（区）民政部门。

如在本办法之外已有内容类似的其他购买居家养老服务政策，其享受服务的条件与本办法存在交叉或包括与被包括关系的，不重复享受此类服务。

第四章 服务程序

第十四条 申请

凡符合条件的经济困难老年人，按照自愿原则，由本人（或委托他人）向户口所在地的镇政府（街道办事处）提出申请，同时提交身份证，报镇政府（街道办事处）。

第十五条 审核、评估、公示

镇政府（街道办事处）对申请人的经济困难老年人身份进行核实，将符合条件的人员情况上报各县区民政部门。各县区民政部门负责组织实施经济困难老年人身体能力评估工作，对符合享受政府购买居家养老服务条件的服务对象，在所在地村（居）公开栏中张榜公示，公示期为5天。

第十六条 提供服务

各县（区）民政部门将服务对象相关情况（申请人基本情况、享受服务时间等）转交服务主体。服务主体对服务对象进行需求评估，确定服务项目，并从公示结束之日的下个月起为其提供服务；对不符合条件的，要及时书面告知原因。

第十七条 终止服务

对不再符合政府购买居家养老服务条件的服务对象，由各县区民政部门确认，及时告知服务对象和服务主体，于下个月起终止政府购买服务。

第五章 经费保障

第十八条 政府为经济困难老年人购买居家养老服务经费包括服务主体的服务费、服务对象的评估费。

第十九条 牡丹区、定陶区、鲁西新区服务主体的服务费由市财政统筹承担20%，市慈善总会承担10%，其余部分由三区承担。服务对象的评估费、各县服务主体的服务费由县区承担。

第二十条 居家养老服务费用结算，以各县区民政部门确认的服务主体记录的服务月报、统计报告为重要依据。如

有不一致，进行核实。或可通过各县区民政部门监管信息平台获取数据。

第二十一条 市及各县（区）民政部门应当加强政府购买居家养老上门服务的绩效管理，科学设置绩效目标，并在政府购买服务合同或购买公告中予以明确；在项目实施期内，定期对绩效目标及指标实施程度进行跟踪分析；在年度预算执行完毕或者服务期结束后应当对服务实施情况进行绩效评价和履约验收。评价结果作为购买资金支付、以后年度选择承接主体的重要考核依据。市及各县（区）财政部门应加强绩效目标审核，可以依据工作需要，对政府购买居家养老上门服务项目开展重点绩效评价，评价结果作为资金安排和完善政策的重要依据。

第六章 监管考核

第二十二条 各县（区）民政部门、乡镇政府（街道办事处）、村（居）民委员会在审核时应当做到公开、公平、公正，有弄虚作假行为的，按有关规定追究其相关责任。

第二十三条 服务对象申请政府购买居家养老服务，应当诚信申报，提供虚假证明材料的，取消申请资格；已经认定的，取消政府购买居家养老服务资格；已享受政府购买居家养老服务的，由民政部门按享受的服务标准追回资金，金额较大的依法追究法律责任。

第二十四条 为经济困难老年人购买居家养老服务工作监管由县（区）民政部门采取信息化监管与线下监管相结合的方式统筹组织，乡镇（街道）履行属地监管职责。

第二十五条 县（区）民政部门每月采取线上视频监管的方式，随机抽取 5% 的已接受服务人员，通过服务现场实时视频，开展服务现场测评，填写《居家养老服务现场测评表》（见附件 2）。

第二十六条 服务现场监管过程中，发现服务人员未穿工作服的，每人次扣 100 元；发现服务人员未戴工作帽的，每人次扣 100 元；发现实际服务人员与监管平台不相符的，每人次扣 100 元；发现服务对象无定位的，每人次扣 100 元；服务对象评价不满意的，按当月该服务对象费用标准全部扣除。

第二十七条 乡镇（街道）每月采取线下上门监管的方式，随机抽取各网格 5% 的服务对象（实地查看当天已被服务且服务结束），通过实地查看，开展照护服务月度测评，填写《居家养老服务评估考核表》（见附件 4）。被测评乡镇（街道）人均得分（四舍五入，保留整数部分，下同）不低于 90 分的，不减发服务费用；人均得分 80-89 分的，按月服务费用标准的 3% 减发该乡镇（街道）服务费用；人均得分 70-79 分的，按月服务费用标准的 5% 减发该乡镇（街道）服务费用；人均得分 60-69 分的，按月服务费用标准的 10% 减发该乡镇（街道）服务费用；人均得分低于 60（不含 60）分的，扣除该乡镇（街道）当月全部服务费用。

第二十八条 服务主体每月对服务对象，对照《居家养老服务评估考核表》（见附件 4）开展自评，评估结果要按照 2：6：2 的比例分为 A、B、C 三个档次，并依据 A、B、C 档实施相应的绩效薪酬。服务主体每月月底前，将当月的评

估结果报县（区）民政部门。县（区）民政部门每个季度核查一次服务主体绩效薪酬实施情况，对未按要求落实绩效薪酬的，扣除当月照护费用的1%。

第二十九条 县（区）民政部门每半年由班子成员带队、分组，采取实地查、看、问的方式，对服务主体及其服务的100名服务对象（实地查看当天已被服务且服务结束），开展半年服务质量评估考核，填写《居家养老服务机构考核表》（见附件3，平均得分记为A）和《居家养老服务评估考核表》（见附件4，平均得分记为B）。服务主体最终得分（记为C） $C=A*50\%+B*50\%$ 。最终得分不低于80分的，不减发服务费用；最终得分70-79分的，按月服务费用的5%减发服务费用；最终得分60-69分的，按月服务费用的10%减发服务费用；最终得分低于60分的，按月服务费用的20%减发服务费用。

第三十条 要依据“红黄牌”警示淘汰制度（见附件5），对出现违规情形的服务主体及时做出黄牌警告、红牌淘汰处理。

第七章 附 则

第三十一条 本办法由市民政局负责解释。

第三十二条 本办法自2023年9月10日起实施。

- 附件：1. 居家养老服务项目内容标准
2. 居家养老服务现场测评表
3. 居家养老服务机构考核表

4. 居家养老服务评估考核表
5. 居家养老服务“红黄牌”警示淘汰制度

附件 1

居家养老服务项目内容标准

人员类别	时间和数量	个人卫生		环境卫生		生病照护		精神慰藉
		服务内容	标准	服务内容	标准	服务内容	标准	
C	每次不少于 2 人, 每月上门服务不少于 3 次, 每次服务时间不少于 60 分钟; 或每月提供服务时间不少于 3 小时	修剪指(趾)甲、理发、剃须; 清洗晾晒衣物、床上用品(床单、被套、枕套、毛巾)、翻晒被褥; 督促服务对象夏季每周、其他季节每月洗澡	面容洁净; 精神好; 状态好; 着装干净、床铺整洁	打扫院内卫生, 整理清洁居室(客厅、卧室、厨房、卫生间、阳台等), 清洁其它物	室内桌面、门窗、玻璃、地面及墙壁清洁无积灰, 物品摆放有序; 厨房无明显污渍、灶具洁净、地面无死无死角无遗漏; 卫生间洁具洁净、无异昧; 院内干净、整洁, 无落叶杂草, 无杂物堆积	代买药品、测量血压, 送医陪诊、生病护理, 协助办理(出)院手续、住院护理保险申报及资料提供等服务对象病情严重或有异常情况及时报告村(居)委会、乡镇政府(街道办事处)	及时帮助购买药品、生病探望, 住院安排照护并帮助办理手续	1. 每周与服务对象通 1 次电话, 随时接听服务对象来电, 了解掌握服务对象身心健康和生活状况等。 2. 及时了解掌握服务对象心理变化, 进行心理情绪疏导和不良情绪干预; 服务对象思想状况有异常的, 及时报告村(居)委会、乡镇人民政府(街道办事处)。 3. 为服务对象提供防火、防冻、防走失、防骗等安全指导服务。 4. 鼓励服务对象参加有益于身心健康的文化娱乐、体育锻炼、休闲养生等活动。 5. 礼貌用语、热情周到。 6. 积极为有需求的服务对象寻求法律援助
B	每次不少于 2 人, 每月每户上门服务不少于 4 次, 每次服务时间不少于 60 分钟; 或服务者每月提供服务时间不少于 4 小时							
A	每次不少于 2 人, 每月每户上门服务不少于 6 次, 每次服务时间不少于 60 分钟; 或服务者每月提供服务时间不少于 6 小时							

附件 2

居家养老服务现场测评表

服务形象	穿工作服	服务人员未穿工作服的，每人扣 100 元。	
	带工作帽	服务人员未穿工作服的，每人扣 100 元。	
服务人员	与实际相符	系统显示的服务人员与实际不相符的，每人扣 100 元。	
服务对象定位	有定位	发现一户未定位的，每人扣 100 元。	
满意度	服务满意度	不满意的，按当月服务费用标准扣费。	
测评人签字		应扣费用合计（元）	

附件 3

居家养老服务机构考核表

机构名称:		考核时间: 年 月 日		
类别	项目	内容	扣分标准	得分
组织管理 (27分)	制度建设 (27分)	制定员工管理制度、财务制度、培训制度、信息管理制度、应急预案、投诉纠纷响应机制、居家养老服务管理员负责制度、依据《居家养老服务评估考核表》自评建立的相关绩效薪酬制度、服务人员考核退出机制或措施。	缺少一项扣3分。	
人员管理 (30分)	合同签订 (10分)	与服务人员依法签订劳动合同(含劳动报酬与费用拨付挂钩情形)。	抽查5名工作人员的劳动合同,无法提供或合同签订不规范的,每一例扣2分。	
	人员培训 (15分)	对工作人员进行岗前培训,培训合格上岗。每月至少组织开展一次全体工作人员的职业道德、政策法规、职业技能、安全知识等专业培训。	抽查5名工作人员,发现一例没有岗前培训记录的扣5分;专业培训缺少一次扣5分。	
	冲突应对 (5分)	建立健全服务管理制度及服务规范,及时调解处理服务对象与服务人员之间的纠纷。	问题反映到县(区)民政部门相关业务科室,服务机构仍未妥善处理的扣5分。	
资料管理 (43分)	服务对象档案 (28分)	服务对象一人一档。服务对象档案至少包含:基础信息、服务协议书、上年度服务存折,《居家养老服务评估考核表》(每季度一份),服务人员信息及变更登记。	抽查5份档案,一份不完整的扣4分。	
		服务对象花名册	缺少扣2分。	
		每月增加、减少服务对象记录。	增加、减少服务对象记录,与考核前一个月实际接受服务人数不一致的扣6分。	
	服务人员档案 (15分)	服务人员一人一档。服务人员档案至少包含:服务人员基础信息、健康状况证明材料、社保缴费记录、岗前培训记录、责任范围记录及变更登记、离职手续等。	现场查看5份档案,一份不完整的扣2分。	
	在职人员花名册。	没有扣2分。		
	每月增加、减少的服务人员记录。	记录不完善或无法持续的,扣3分。		

附件 4

居家养老服务评估考核表

评估考核对象（人）：_____镇_____村_____ 评估考核时间：_____年____月____日

考核方式	考核项目	分值	考核内容	扣分标准	得分
查 (10分)	公示牌	1	完整准确。	出现未勾选生活自理能力、生活自理能力勾选错误、覆膜未去除、责任人信息与存折或监管平台或实际工作不一致、无服务机构名称或电话等任一情形，不得分。	
	协议书	2	完整规范。	出现没有、虽有但不规范任一情形，不得分。	
	存折	2	完整规范。	出现没有、有但存折记录与监管系统不一致、有但存折记录不完整不规范任一情形，不得分。	
	定位	2	定位准确。	在服务对象第一道门口处打开定位，位置偏差小于30米（包含30米）的不扣分，超出30米的此项不得分。	
看 (80分)	仪表美	15	面容、着装整洁。	发现头发、指（趾）甲、胡须、帽子、上衣、裤子、鞋子等一处不整洁的扣2分，扣完为止。	
	居室美	8	桌面、地面无尘土污物，垃圾入袋入桶。	发现桌面、地面有一处有积灰或有污物扣1分，扣完为止。	
		8	房屋门窗及窗台内外干净。	发现门窗、窗台、玻璃、窗帘、门帘有一处有积灰或有污物或有污渍扣1分，扣完为止。	
		8	墙壁房顶无灰尘蛛网。	发现墙壁房顶有一处有积灰或有蜘蛛网扣1分，扣完为止。	
		8	床铺平整，寝具衣物勤换勤洗，被褥叠置整齐。	发现床头、枕皮、床单、被罩、床面等有一处不整洁的扣1分，扣完为止。	
		8	家居整洁美观，物品摆放整齐有序。	发现家具物品等有一处未整齐有序摆放的扣1分，扣完为止。	
	厨卫美	12	厨房干净整洁，门窗墙面无油污，地面无污水，无乱堆乱放杂物；灶具、灶台、菜橱清洁卫生不油腻。	发现门窗、墙面、地面、灶具、灶台、菜橱等有一处油腻或污物、污水扣1分，扣完为止。	
		3	厕所清洁卫生，地面无积水、无垃圾。	发现地面积水、垃圾有一处扣1分，扣完为止。	
	庭院美	3	庭院进出口通道两侧无杂物堆积，无障碍物。	发现一处障碍物扣1分，扣完为止。	
		7	院内物品堆积整齐有序，车辆、农机具等摆放合理。地面无禽畜粪便、无垃圾、无污水，无恶臭异味。	发现一处物品摆放不合理的扣1分；发现地面有粪便、垃圾、污水或恶臭的，扣1分，扣完为止。	
问 (10分)	满意度	5	对服务人员的服务态度满意。	不满意不得分。	
		5	对服务人员的服务效果满意。	不满意不得分。	
总得分					
评估考核单位意见	评估考核人：_____（公章） _____年 月 日				

居家养老服务 “红黄牌”警示淘汰制度

为切实督促服务主体履行职责，强化对服务主体监督管理，提升经济困难老年人居家养老服务质量，保障经济困难老年人基本生活，现就建立居家养老服务“红黄牌”警示淘汰制度有关事项通知如下。

一、适用范围

本制度适用于菏泽市所有承接政府为经济困难老年人购买居家养老服务的服务主体。

二、挂牌原则

(一)对存在以下情况的，由属地县级民政部门给予“黄牌”警示处理：

1. 压缩服务时长、服务项目不完整、减少服务人数或频次，未按购买服务合同约定内容提供服务的；
2. 服务对象个人卫生、居住环境脏、乱、差的；
3. 未建立服务对象健康档案或记录不完整、不真实的；
4. 服务记录不完整、不真实的；
5. 服务态度敷衍或弄虚作假的；
6. 无法提供全部满意度评价视频记录的；
7. 服务对象满意率整体低于 95%、或服务对象投诉举报且查证属实的；

8. 未及时将服务对象困难报告给民政部门，导致服务对象基本生活出现问题的；

9. 服务效果达不到购买服务合同约定内容、《菏泽市政府为经济困难老年人购买居家养老服务管理办法》规定的。

(二) 对存在以下情况的，由市、县（区）民政部门给予“红牌”淘汰处理：

1. 1年内受到“黄牌”警示三次及以上的；

2. “黄牌”警示撤销之日起，3个月内再次被黄牌警示的；

3. “黄牌”警示后未在规定时限完成整改的；

4. 与服务对象发生语言、肢体冲突的；

5. 因服务不当，造成服务对象患病、死亡的；

6. 服务弄虚作假、不达标，被社会媒体曝光的；

7. 拒不配合各级民政部门工作安排的；

8. 其他严重违反购买服务协议、《菏泽市政府为经济困难老年人购买居家养老服务管理办法》规定，对服务对象造成较大损失、伤害的行为。

三、组织实施

1. “红黄牌”警示淘汰制度由市、县（区）民政局组织实施，对受到“黄牌”警示的，应依照相关规定、合同约定等进行处罚，并督促按时整改；受到“红牌”淘汰的，由属地民政部门依法予以解除合同处理，5年内不得在菏泽市承接养老服务领域政府购买服务项目。对存在违法犯罪行为的，移交司法机关按照相关规定予以严肃处理。

2. 经检查认定需出具“红黄牌”的，由负责抽检的民政部门当天出具“红黄牌”警示淘汰通知书，如相关服务主体拒收或不配合整改，由属地民政部门解除购买服务合同。

3. 受到“黄牌”警示的服务主体应在10个工作日内完成整改，整改完成后，向属地县级民政部门提交撤销警示申请以及整改任务完成情况的证明材料。县级民政部门在收到撤销“黄牌”警示申请之日起10个工作日内对警示对象整改完成情况进行核查，根据核查情况决定是否同意撤销其“黄牌”警示，通过书面、电子等方式送达撤销通知单，不予撤销的要说明情况，警示通知书、撤销通知单要全程留痕，并报市民政局备案。各县区“红黄牌”警示情况每月底前向市民政局养老服务科进行集中报备。

