

东莞市人民政府办公室文件

东府办〔2019〕12号

东莞市人民政府办公室关于印发《东莞市居家养老服务管理办法》的通知

各镇人民政府（街道办事处），市府直属各单位：

《东莞市居家养老服务管理办法》业经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



东莞市人民政府办公室

2019年2月20日

东莞市居家养老服务管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强和规范全市居家养老服务工作，根据国家、省、市关于加快发展养老服务业的相关规定和要求，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称居家养老服务，是指以家庭为核心，以社区为依托，以专业化服务为主要形式，充分利用包括村（社区）卫生服务机构、各类养老机构以及村（社区）公共服务机构等在内的社区资源，为居住在家的老年人提供以协助解决其养老需求的社会化服务，包括生活照料、医疗保健、精神关爱、文化体育、紧急救助等一种或若干种服务的社会养老服务。

第三条 在本市行政区域范围内开展的居家养老服务和管理活动，适用本办法。

第四条 推进我市居家养老服务，应遵循党委领导、政府主导、保障基本、社会参与、市场运作、自愿选择、就近便利的原则。

第五条 市和镇（街道）人民政府（办事处）在居家养老服务中应当履行下列职责：

（一）将居家养老服务工作纳入国民经济和社会发展规划、计划；

(二) 统筹规划、组织建设居家养老服务设施，定期对规划实施情况进行评估、检查；

(三) 保障居家养老服务经费；

(四) 完善与居家养老服务相关的社会保障制度；

(五) 制定居家养老服务产业发展政策；

(六) 加强监督、检查、考核，建立责任追究制度。

第六条 市民政局是全市居家养老服务工作的主管部门，负责全市居家养老服务统筹协调、政策指导、监督检查和质量评估等工作。

市、镇（街道）财政部门负责将居家养老服务经费纳入本级财政预算安排，并及时拨付。

市、镇（街道）卫生健康部门负责指导医疗卫生机构提供便捷医疗服务，做好老年慢性病防治和康复护理，开放绿色诊疗通道，建立家庭医生签约服务优先覆盖老年人的工作机制等工作，负责推进老年健康服务体系和医养结合工作。

各镇（街道）社会事务局是本辖区居家养老服务工作的主管部门，负责居家养老服务资助对象审核、服务机构采购招标，支持、指导村（居）民委员会建设居家养老服务设施，负责服务补助标准及资金审核、拨付与结算，并做好组织实施和监督管理工作。

第七条 村（居）民委员会负责居家养老服务资助对象申请

和初审；协助开展对辖区内老年人健康状况、家庭情况和服务需求等调查；协助组织开展文体娱乐、社会交往、互助养老、志愿服务等活动；对服务机构提供居家养老服务的情况进行监督反馈。

第八条 市、镇（街道）发展改革、人力资源和社会保障、住房城乡建设、自然资源、市场监督管理、文化广电旅游体育、残联等部门，应当按照各自职责分工做好居家养老服务工作。

第二章 服务设施

第九条 各镇（街道）应当加强居家养老服务设施建设，统筹利用好村（社区）其他公共服务设施开展居家养老服务。

各村（社区）应依托社区综合服务中心、星光老年之家（老人活动中心、农村幸福院）等设施，综合设立1间村（社区）居家养老服务中心（站），并根据实际需要设置助餐配餐、康复护理、日间照料、短期托养、文化娱乐等功能室。

各镇（街道）可根据实际情况，整合村（社区）资源，以片区为单位，设置区域性居家养老服务中心（站），面向周边村（社区）提供居家养老服务。

第十条 养老服务设施应符合养老设施建筑设计规范，符合环境保护、消防安全、卫生和食品药品安全等相应技术标准。其中，提供餐饮、医疗服务的，应取得相应行政许可。

第十一条 各村（社区）建设的养老服务设施可由村（社区）自主管理，也可采取政府购买服务方式整体或分项目委托给具有相应资质的机构运营。

第十二条 承接居家养老服务的机构，可使用村（社区）提供的设施和场所，也可按规定自行兴建养老设施；享受政府给予的政策扶持，执行政府制定的服务规范、标准，接受相关职能部门的指导和监督。

第十三条 经民政部门确定的养老服务设施，其使用的水、电、燃气，按照居民生活类价格标准收费，有线（数字）电视的基本收视维护费和固定电话的月租费减半收取。

第三章 服务供给

第十四条 在本市行政区域内居住的 60 周岁及以上的老年人可申请居家养老服务。

第十五条 居家养老服务主要包括康复护理、生活照料、卫生清洁、助餐配餐、日间托管、文化娱乐、精神慰藉、“平安铃”等服务项目。

鼓励服务机构根据老年人服务需求拓展临终关怀、科技助老、金融助老等服务项目。鼓励和支持服务机构引进有资质的医疗机构开展医养结合服务。

第十六条 各镇（街道）开展的居家养老服务项目可采取政

府购买服务方式提供或由村（社区）自主供给。采取购买服务方式的，应根据政府购买服务有关规定，由各镇（街道）根据实际情况，自主选定服务机构，并签订服务合同，合同有效期一般不超过3年。其中，“平安铃”服务由市民政局依据政府采购规定选定服务机构统一提供。

第十七条 承接政府购买服务的机构应符合《财政部民政部国家工商总局关于印发〈政府购买服务管理办法（暂行）〉的通知》（财综〔2014〕96号）规定，并具备以下准入条件。

（一）具有独立承担民事责任的能力，并具备参加政府采购活动的合法条件。

（二）具有履行合同所必需的设备，拥有专业的居家养老服务管理和团队；项目负责人必须具有3年以上的养老服务或医疗、健康服务业从业经历和经验。

（三）具有依法缴纳税费和社会保障资金的良好记录，财务状况良好。

（四）在参与政府购买服务竞争前3年内（成立不足3年的，成立至今）无重大违法记录，通过年检或按要求履行年度报告公示义务，信用状况良好，未被列入经营异常名录或者严重违法企业名单。

（五）提供康复护理服务的机构，护理人员与服务对象的配备比例符合要求，服务对象生活能自理的，配备比例不低于

1：10；需要半护理的，配备比例不低于1：5；需要全护理的，配备比例不低于1：3；护理人员应具有专业技术教育背景或从业资格。

（六）能严格按照协议使用服务设施，自觉接受民政部门管理和指导；认真落实消防、环保、卫生、安全管理等相关法律法规要求，并购买场地意外责任保险。

（七）能有效管理社区居家养老服务相关文件和档案，真实完整记录并及时更新服务对象信息，保护个人信息安全。

（八）建立防范服务风险制度，为工作人员购买人身意外保险。

（九）必须在居家养老服务内容范围内开展服务。不得以居家养老服务为名从事传销、强迫性消费等损害老年人合法权益和公共利益的活动。

第十八条 服务过程中如发现以下情况之一的，由服务机构向镇（街道）社会事务局提出处理意见，并经同意后可以终止服务协议或提供转介服务：

- （一）服务对象患有严重的传染性疾病的；
- （二）服务对象患有精神疾病且病情不稳定的；
- （三）服务对象违反服务约定的；
- （四）由于客观原因导致双方不能履行协议的；
- （五）双方协商同意终止协议的。

符合第（一）、（二）项情形的，由服务机构通知服务对象委托人或近亲属送院治疗；无委托人或近亲属的，由服务机构通知服务对象所在村（社区）送院治疗。

第十九条 居家养老服务收费标准实行市场调节价。居家养老服务机构应根据实际成本、社会承受能力等，遵循公平、合法和诚实信用的原则，合理制定收费标准。居家养老服务收费标准应在服务场所和村（社区）公示栏张贴公布，接受社会监督。

第四章 服务评估

第二十条 各镇（街道）社会事务局应通过政府购买服务的方式，委托具有资质的第三方评估机构，依据民政部《老年人能力评估》（MZ/T 039—2013）标准和方法进行老年人照顾需求等级评估，评估结果作为居家养老服务资助的依据。

照顾需求状况发生变化，可由本人、家属或委托人依据医疗机构出具的《养老服务需求评估意见书》，向户籍所在地镇（街道）社会事务局提出申请，经核实后组织动态评估。

第三方评估机构的评估员应由执业（助理）医师、执业护士、初（中）级社会工作师、中（高）级养老护理员组成。评估方式包括定点评估和上门评估，其中上门评估的不得少于 2 名评估员。

第二十一条 符合本办法第二十四条规定的服务对象参加

户籍所在地的照顾需求等级评估，初次评估费用由户籍所在地镇（街道）财政全额负担，进行二次以上评估费用由个人承担。

第二十二条 居家养老服务质量评估由市民政局采取政府购买服务的方式委托第三方评估机构组织实施，评估工作经费按不高于本市年度服务费用总金额的 5% 确定，所需资金由市财政安排。

居家养老服务评估主要包括服务数量、场地硬件、制度建设、服务质素、服务成效等五个方面。评估标准：

（一）服务数量。服务对象人数、服务提供数量应有记录；完成年度服务计划指标；尽可能覆盖服务范围内有需求的老年人，服务对象保持逐年上升趋势。

（二）场地硬件。建筑面积原则上不少于 1000 平方米，单独或综合设置日托、配餐、阅览、娱乐、健身等功能设施，达到便利、卫生、安全、无障碍的要求。

（三）制度建设。制定服务管理制度、人事管理办法、财务管理办法和经费使用台账；配备专职或兼职管理人员和服务人员；制（修）订有关制度时应广泛收集服务对象意见。

（四）服务质素。尊重服务对象知情选择服务的权利；尊重服务对象私人财产受法律保护的权利；尊重服务对象保护个人及家庭隐私的权利；受理服务对象和服务人员的申诉并及时妥善处理。

（五）服务成效。持续改善服务，满足服务对象的合理需求，

提高其社区及居家生活质量；对居家养老服务部提供服务示范、人员培训、服务功能拓展指引；创新服务功能，为民政部门、街道、社区提供符合实际的居家养老服务计划和方案。

评估小组通过现场观察、文件审阅、访谈、服务对象满意度调查等多种方法开展社区居家养老服务评估工作。

评估结果按服务项目类别确定优秀、良好、合格、不合格 4 个等级。评估结果通过媒体或网站公示 7 天。

对评估结果有异议的，应在公示期结束后 7 个工作日内向市民政局提出复评申请，由市民政局组织复评，复评结果为最终结果。

第二十三条 对评估确定为不合格的服务机构或自主供给服务的村（社区），由市民政局会同各镇（街道）社会事务局督促整改。整改后仍不合格的自主供给服务的村（社区），由市民政局在全市范围予以通报，并中止其服务合同；整改后仍不合格的服务机构，由服务购买方中止其政府购买服务合同，该服务机构在 2 年内不得参与我市居家养老服务项目招投标。

第五章 服务资助

第二十四条 具有本市户籍且在本市行政区域内居住，符合以下情形之一的服务对象可申请政府资助：

（一）分散供养的特困老人；

(二) 享受低保的独居老人，或仅与残疾子女生活的老人；

(三) 百岁以上老人；

(四) 市级以上劳模中的独居老人，或仅与残疾子女生活的老人；

(五) 重点优抚对象中的孤寡老人；

(六) 年满 80 周岁的独居老人，或仅与残疾子女生活的老人；

(七) 夫妻双方同住且均年满 80 周岁，无子女，或有子女但子女不在同一镇（街道）居住和照顾；又或者与残疾子女同住的老人；

(八) 符合计生条件家庭的夫妻双方中一方或双方具有东莞户籍、年满 60 周岁的失独家庭成员；

(九) 夫妻双方中一方或双方具有东莞户籍、年满 85 周岁的独生子女夫妻和农村纯二女户夫妻；

(十) 夫妻双方同住，且年满 70 周岁，无子女或一方身患一、二级残疾的 70 周岁以上老人。

第二十五条 属于政府资助对象的老人，可申请以下资助标准的服务。

(一) 经评估属于重度失能的，按照每人每月720元的标准提供居家养老服务。

(二) 经评估属于中度失能的，按照每人每月480元的标准提

供居家养老服务。

(三) 经评估属于轻度失能或能力完好的,按照每人每月360元的标准提供居家养老服务。

服务资助采取代金券或养老服务卡的形式发放。资助标准的服务,当月使用,不能滚存。

执行期间,如果资助标准有调整,按调整后的新标准执行。

第二十六条 市民政局会同市财政局根据本市经济社会发展情况,适时调整资助范围和资助标准。

第二十七条 符合申请资助条件的老年人(或其委托人)应向户籍所在地村(居)委会提交资助申请和相关证明材料。村(居)委会应在5个工作日内完成初核并提交镇(街道)社会事务局。

镇(街道)社会事务局应在10个工作日内完成资助资格审核和照顾需求等级评估。镇(街道)社会事务局完成审核后,要将符合资助对象的名单及时在申请人户口所在地的村(居)务公开栏公示7天。

公示结束后,镇(街道)社会事务局要及时将符合资助条件的人员名单报送至市民政局备案。对符合资助条件的,由镇(街道)社会事务局为资助对象制订服务方案,协商资助对象选定服务机构,跟踪服务机构服务情况。对不符合资助条件的,由镇(街道)社会事务局回复申请对象并说明理由。

申请人对审核结果有异议的,可向市民政局申请复核。由市

民政局会同镇（街道）社会事务局自收到复核申请之日起15个工作日内回复。

第二十八条 服务机构按照镇（街道）社会事务局确定的服务方案与资助对象签订服务协议并提供服务，超出服务方案和资助标准的费用由资助对象自行承担。

第二十九条 户籍所在地与居住地同镇（街道）不同村（社区）的资助对象，向居住地所在村（居）委会提交申请，经户籍所在地村（居）委会和镇（街道）社会事务局核实后，由居住市镇（街道）社会事务局选定服务机构提供服务，支付符合规定的服务费用。

户籍所在地与居住地不同镇（街道）的资助对象，向户籍所在地村（居）委会提出申请，户籍所在地村（居）委会和镇（街道）社会事务局核实同意后，由户籍所在市镇（街道）社会事务局选定居住地服务机构提供服务，签订委托协议，并按协议由户籍所在地支付符合规定的服务费用。

第三十条 各镇（街道）社会事务局应在资助对象身份变化的次月调整资助标准或终止资助。

第三十一条 已入住养老机构的老人，不再享受居家养老服务；属于资助对象的，如同时符合《东莞市失能老人补贴办法》规定条件的，由其自行选择领取失能补贴或享受居家养老服务，不可重复享受。

第三十二条 老年人的子女及其他依法负有赡养扶助、扶养义务的人，应当履行对老年人经济上供养、生活上照料和精神上慰藉的义务。除政府提供的公共服务和政府购买服务之外，需要提供社会化服务的，老年人家庭及子女根据服务项目的内容和数量，承担相应费用。

第三十三条 服务资助费用由各镇（街道）社会事务局按月与承接服务的机构进行结算。

居家养老服务补助经费根据村（社区）实际发生服务老人数量，由市、镇（街道）两级负担，市、镇（街道）分担比例具体如下：一档镇（街道）3：7，二档镇（街道）4：6，三档镇（街道）5：5，四档镇（街道）6：4。市分担的服务资助资金，由市民政局会同市财政局每年年初预拨给镇（街道），次年初根据上年度实际支出和分担比例进行结算。

第六章 监督管理

第三十四条 严禁擅自改变服务设施功能和用途。擅自改变的，由镇（街道）责令限期改正，逾期不改的，属委托运营的应收回使用权；自主供给的，按规定追究相关人员责任。

市民政局应通过信息化手段，加强对养老服务的监管，提升居家养老服务整体水平和效率。

第三十五条 居家养老服务工作人员应当遵纪守法、恪守职

业道德并强化服务意识。对服务态度恶劣、不按协议提供服务的，服务机构应依据劳动合同予以处理。

第三十六条 申请服务资助的申请人必须提供真实、有效、完备的资料和凭证。对有弄虚作假、骗取资助行为的，取消其资助资格，追回资助经费；涉嫌违法犯罪的，依法追究其法律责任。

第三十七条 居家养老服务资金必须全部用于居家养老服务，任何单位和个人不得骗取、套取或截留、挤占、挪用；涉嫌违法犯罪的，依法追究其法律责任。

市民政局和各镇（街道）社会事务局应定期向社会公布居家养老服务资金的筹集、管理和使用情况，接受社会监督。

第七章 附 则

第三十八条 本办法所称失能老人是指老年人照顾需求等级评估为轻度失能、中度失能和重度失能的老人；孤寡老人是指无配偶、无子女的老人；独居老人是指无配偶、无子女或配偶、子女一年及以上不在本镇（街道）居住的老人。

第三十九条 市民政局根据实际情况拟定服务机构运营合同、服务协议、居住地服务委托协议等合同（协议）范本。

各镇（街道）在本办法施行前已按规定选定服务机构且服务合同在有效期内的，继续履行合同，合同期满后按本办法规定实施。原有资助对象在服务协议有效期内的，无需重新核实资格，

并按本办法规定的资助标准接受服务，协议期满后按本办法规定重新提出服务申请。

第四十条 本办法自印发之日起施行，有效期5年。《东莞市居家养老服务实施方案（试行）》（东府办〔2010〕72号）同时废止。

第四十一条 本办法由市民政局、市财政局负责解释。

公开方式：主动公开

抄送：市委直属各单位，市人大办，市政协办，市纪委办，市中级人民法院，市检察院，省属有关单位。

东莞市人民政府办公室综合五科

2019年2月20日印发
