

陕西省民政厅文件

陕民发〔2021〕52号

陕西省民政厅关于印发 《分散供养特困人员照料服务指南》的通知

各设区市民政局，杨凌示范区民政局、西咸新区人社民政局、韩城市民政局：

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“平日有人照应、生病有人看护”，现制定印发《分散供养特困人员照料服务指南》，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



分散供养特困人员照料服务指南

第一章 总则

第一条 为进一步做好我省分散供养特困人员照料服务工作，根据《民政部关于加强分散供养特困人员照料服务的通知》（民发〔2019〕124号）、《陕西省民政厅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）等文件精神，结合我省实际，制定本服务指南。

第二条 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”。

第二章 照料服务内容

第三条 分散供养特困人员住所和设施应当安全、整洁、通风，室内配置必备生活家俱和电视机或收音机等，可根据实际配备电风扇、电褥子（有热炕的除外）等设备。

第四条 衣物和床上用品按照分散供养特困人员实际需求配备，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。

第五条 及时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、卫生，衣物、被褥、床单、枕巾无污损，起居环境整洁，无异味。

第六条 分散供养特困人员患病应及时送诊，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，要陪同就医，并提供必要的照护服务等。

第七条 县级民政部门要积极动员分散供养特困人员入住集中供养服务机构。

第三章 照料服务措施

第八条 全自理分散供养特困人员照料服务措施。

（一）照料服务人与特困人员不是共同居住的，照料服务人应每周上门提供 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。

（二）照料服务人除上门服务外，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，适时翻晒被褥。

(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）民委员会或乡镇人民政府（街道办事处）。

(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）民委员会或乡镇人民政府（街道办事处）。

第九条 半护理分散供养特困人员照料服务措施。

(一) 照料服务人与特困人员不是共同居住的，照料服务人应每天上门提供 1 次照料服务。

(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，适时翻晒被褥。

(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）民委员会或乡镇人民政府（街道办事处）。

（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）民委员会或乡镇人民政府（街道办事处）。

第十条 全护理分散供养特困人员照料服务措施。

（一）照料服务人与特困人员必须同院居住。

（二）确保特困人员居住房间干净整洁、无异味。

（三）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，适时翻晒被褥。

（四）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。

（五）帮助特困人员按时用餐、饮水、用药等。

（六）及时为特困人员洗头，剪指（趾）甲，理发剃须。

（七）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。

（八）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。

（九）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) 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)民委员会或乡镇人民政府(街道办事处)。

(十一) 特困人员有需求时, 为其代购日常用品和药品等。

(十二) 为特困人员提供简单、有针对性的康复指导, 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。

(十三) 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)民委员会或乡镇人民政府(街道办事处)。

第四章 监督管理

第十一条 县级民政部门要指导乡镇人民政府(街道办事处)建立定期探访制度。从乡镇人民政府(街道办事处)或村(居)民委员会党员干部中确定探视责任人, 对分散供养特困人员至少每月上门巡访或电话询访 1 次, 并做好相关记录。也可通过购买服务方式, 委托就近供养(养老)服务机构进行探访。主要了解分散供养特困人员实际生活状况和委托照料服务落实情况; 对探访发现的问题和特困人员的服务诉求, 及时与照料服务人进行沟通, 督促其及时改进; 发现特困人员生活自理能力发生变化的, 及时报县民政局复核评估。

第十二条 县级民政部门应建立以特困人员满意度调查、邻里评价、第三方评估等为主要方式的委托照料服务评价考核机

制，定期对照料服务人开展评价考核。对考核评价不合格的照料服务人，县级民政部门要督促乡镇人民政府（街道办事处）及时解除委托照料服务协议，更换照料服务人；对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，由当地民政部门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。

第十三条 按照“一人一档”要求，完善和规范分散供养特困人员档案。档案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、委托照料服务协议、照料服务人员基本信息、照料服务巡访或电话询访记录和检查考核记录等。

第十四条 各地可根据当地实际情况制定本指南的实施细则。