

广州市天河区人民政府办公室文件

穗天府办规〔2017〕8号

广州市天河区人民政府办公室关于印发广州市天河区社区居家养老服务管理办法的通知

各街道办事处，区府直属各单位：

《广州市天河区社区居家养老服务管理办法》已经第九届区人民政府第39次常务会议审议同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

广州市天河区人民政府办公室

2017年11月19日

广州市天河区社区居家养老服务管理办法

第一章 总则

第一条 为规范天河区社区居家养老服务工作，加快养老服务事业发展，根据《广州市社区居家养老服务管理办法》要求，结合我区实际，制定本办法。

第二条 本办法所称社区居家养老服务，是以家庭为核心，以社区为依托，以专业化服务为主要形式，充分利用各类社区资源，为居家老年人提供的社会化服务。

第三条 在本区行政区域范围内开展的社区居家养老服务和管理活动，适用本办法。

第四条 社区居家养老服务应遵循以下原则：

- （一）全覆盖，适度普惠与保障基本相统一；
- （二）多层次，普遍性与个性化服务相并重；
- （三）多支撑，服务供给与服务需求相匹配；
- （四）多主体，政府主导与社会参与相结合。

第五条 区民政局负责本区社区居家养老服务的统筹规划、组织实施、监督管理，指导区养老服务指导中心开展相关工作。

受区民政局委托，区养老服务指导中心负责指导本区社区居家养老服务业务，开展老年人照顾需求等级评估和服务项目评

估；负责制订设施建设、运营经费和服务补助标准及资金审核、拨付与结算；负责服务资助核实、政策宣传、人员培训、投诉处理等工作。

街道办事处负责本区域社区居家养老服务的组织实施和监督管理；负责设立街道养老管理员（养老管理员应具备助理社会工作师及以上资质，与资助对象的配备比例不低于 1: 50），依托街道级居家养老服务部承接服务申请，为本辖区内享受服务资助的老年人制订服务方案，跟踪服务情况等具体事务工作；负责设施建设、运营资金申请和服务资助核实。街道通过调剂、聘用、购买服务等途径落实养老管理员（聘用养老管理员薪酬参照天河区财政拨付人员经费的编外人员工资待遇确定），相关工作经费列入街道年度财政预算。

区财政局负责将社区居家养老服务经费、评估经费、资助经费和调研、培训、宣传、聘用人员等工作经费纳入本级财政预算安排，并及时拨付。

区人力资源和社会保障局负责落实社区居家养老服务从业人员技能培训补贴政策，探索建立长期护理保险制度，统筹协调社会化管理退休人员的社区居家养老服务等工作。

区卫生和计划生育局负责指导医疗卫生机构提供便捷医疗，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。

第二章 服务设施

第六条 区、街道、社区应按要求设立居家养老公共服务设施（以下简称“服务设施”）。

（一）区级服务设施：区级居家养老综合服务平台，即区居家养老服务示范中心，应设置居家养老服务人员实训、照顾需求等级评估、服务项目评估、老年用品展示、居家养老服务示范等功能设施。

（二）街道级服务设施：每个街设立1个街道级居家养老综合服务平台，总建筑面积不少于500平方米，设置日间托管、临时托养、生活照料、助餐配餐、医疗保健、康复护理、辅具租赁、照顾需求评估等功能设施。可依托街道家庭综合服务中心、星光老年之家和日间托老服务中心综合设置或根据服务功能分散设置。如街道有新收回的符合面积要求和养老设施建筑设计规范等要求的公建配套设施，亦可另行设置。街道级居家养老综合服务平台应与社区卫生服务中心或其他医疗机构合作设立医务室或医疗服务点。

（三）社区级服务设施：根据老年人口数量和居住范围合理布设（含社区星光老年之家），原则上一个社区设立一个社区级服务设施，建筑面积不少于100平方米，设置助餐配餐、文化娱乐等功能，有条件的应增设日间托管功能。相邻相近的社区可共

建共享社区级服务设施，每个社区级服务设施服务范围最多可以覆盖三个社区。服务范围覆盖 2 个社区的，建筑面积应大于 200 平方米；服务范围覆盖 3 个社区的，建筑面积应大于 300 平方米。

（四）其他服务设施：政府部门和社会力量根据本区域实际设置的社区养老综合体、社区养老院、日间照料中心、助餐配餐中心等设施，设置单项或综合为老服务功能。

第七条 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、医疗保健服务的服务设施应取得相应行政许可，社区养老院应取得养老机构设立许可。

第八条 街道认为有需要重新设置街道级服务设施或增加社区级服务设施的，应根据《天河区区属行政单位常用公用设施配置标准》及区财政局的有关规定，提出具体的建设方案，征求区民政局和区财政局意见后报区政府审定，所需经费按照财政的相关规定列入街道部门预算。

第九条 街道级居家养老综合服务平台统一悬挂“天河区xx街长者服务中心”标牌标识，其中标牌上的标识为现中华人民共和国民政部的徽章，文字为黑体字，由各街道根据各自门前规格自行制作。

社区级服务设施统一悬挂“天河区xx街xx社区长者之家”标牌标识，其中标牌上的标识为原居家养老服务部标识，文字为

楷体字，原“星光老年之家”标识原样悬挂。

第十条 区级居家养老综合服务平台运营经费每年 200 万元。街道级居家养老综合服务平台运营经费根据辖内老年人数分级设置：老年人数超过 9000 人的，运营经费每年 70 万元；老年人数 6001~9000 人（含 9000 人）的，运营经费每年 65 万元；老年人数 3001~6000 人（含 6000 人）的，运营经费每年 60 万元；老年人数不足 3000 人的，运营经费每年 50 万元。社区级服务设施每年每个 3 万元，其中设立助餐配餐功能的每年每个 5 万元。

运营经费可用于场地租金、设施设备维修更新、水、电、燃气、人力成本以及日常管理活动等各方面。运营经费由区财政负担，列入区民政局年度部门预算，分期拨付给街道。运营经费分两期拨付，每年 4 月份前拨付 60%，9 月前拨付剩余的 40%。

第十一条 街道和社区服务设施可由街道自主管理，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服务机构运营，街道应向服务机构无偿提供服务设施和依据合同拨付运营经费。

各街道应积极盘活辖内闲置物业和场地设施，以无偿、低偿方式提供给社会力量在辖内开展社区居家养老服务。

第十二条 街道和社区服务设施开放时间为工作日，每天开放时间不少于 6 个小时，设有配餐功能的服务设施，每天开放时

间应不少于 8 个小时。法定节假日开放时间由各服务设施视实际情况而定。各服务设施应当在显著位置公开开放时间。

第十三条 各街道应优化本区域设施布局，对不符合设置要求、不适宜开展为老服务的，应改建或重新选址；确需撤销、关闭或改变用途的非社会力量自主举办的设施，由街道办事处提出申请，经区民政局初审再呈区人民政府审核同意后向社会公布，并报市民政局备查。

第三章 服务供给

第十四条 在本区行政区域内居住的 60 周岁及以上的老年人可申请社区居家养老服务。

第十五条 社区居家养老基本服务包括康复护理、生活照料、助餐配餐、医疗保健、日间托管、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、临终关怀、“平安通”等服务项目。

支持服务机构根据老年人服务需求拓展科技助老、金融助老等服务项目。

第十六条 区级居家养老综合服务平台采取政府购买服务方式运营，根据政府购买服务的相关规定确定服务承接主体、签订服务合同，合同应当明确购买服务的内容、期限、数量、质量、价格等要求，以及资金结算方式、双方的权利义务事项和违约责

任等内容。

各街道举办的服务项目可采取政府购买服务方式提供或由各街道聘请具有相应从业资格的服务人员自主供给。采取购买服务方式的，应根据政府购买服务的相关规定，以街道为主体确定服务承接单位、签订服务合同，合同应当明确购买服务的内容、期限、数量、质量、价格等要求，以及资金结算方式、双方的权利义务事项和违约责任等内容。

其中，“平安通”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；医疗保健服务由区卫生计生部门或其他具有服务资质的企业或医疗机构采取家庭医生签约服务、医疗点服务、设立家庭病床等方式提供。

第十七条 承接社区居家养老服务的企业或机构应符合《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，并具备以下条件：

（一）能严格按照协议使用社区居家养老服务设施，自觉接受民政部门管理和指导；执行消防、环保、卫生、安全管理等相关法律法规，购买场地意外责任保险。

（二）能有效管理社区居家养老相关文件和档案，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。

（三）有防范服务风险的制度和措施，为服务人员购买人身

意外保险。

提供康复护理服务的企业或机构，护理人员与服务对象的配备比例不低于 1: 10，护理人员应具有专业技术教育背景或从业资格。

第十八条 居家老年人可向街道居家养老服务部提出服务申请，选择服务项目和服务机构，并与服务机构签订服务协议。服务机构按协议提供相关服务，服务协议应明确服务内容、时间、形式、收费标准和双方权利、义务等。

服务对象申请服务和接受服务时，街道居家养老服务部应将其身份信息、服务项目等信息录入市居家养老综合信息服务平台，按程序进行操作。

第十九条 服务过程中如发现以下情况之一的，街道居家养老服务部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）类情形的由街道居家养老服务部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，按相关政策规定办理。

第二十条 社区居家养老服务收费项目采取政府指导价与市场调节价相结合的原则。

各服务机构应根据市居家养老服务指导中心制定发布的社区居家养老服务项目指导参考价格制定本服务机构的服务收费。未明确指导参考价格的服务项目，由服务机构自主确定收费标准。

社区居家养老服务项目收费标准，应在服务场所和社区公示栏张贴公布。

第四章 服务评估

第二十一条 区养老服务指导中心通过政府购买服务的方式，委托具有相应资质的第三方评估机构，依据本市统一的标准对申请政府资助服务的户籍老年人和自愿参加评估的户籍老年人进行老年人照顾需求等级评估，评估结果作为社区居家养老服务资助和申请其他养老服务的依据。

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等有关资料向户籍所在地街道居家养老服务部提出申请，经区养老服务指导中心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。

评估员应参加市居家养老服务指导中心组织的培训，考试合格的纳入评估员队伍管理，按照市统一的标准开展评估工作。

第二十二条 符合本办法第二十七条规定的服务对象需参加本区的照顾需求等级评估，评估费用（含动态评估）由区财政全额负担。鼓励其他户籍老年人自愿参加本区的照顾需求等级评估，评估费用（含动态评估）由个人和区财政各负担一半。照顾需求评估费用原则上不低于每人每次 100 元。

第二十三条 服务项目评估由区养老服务指导中心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区年度服务费用总金额的 5% 确定，所需资金由区财政安排。

第二十四条 区养老服务指导中心在服务机构自评的基础上，依据市居家养老服务指导中心统一制定的服务项目评估细则对上年度服务项目开展服务评估，并将评估结果在每年 5 月前上报市居家养老服务指导中心。

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。评估结果由市居家养老服务指导中心、区养老服务指导中心分别在市、区官方网站公示 10 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

居家养老服务指导中心提出复评申请，由市居家养老服务指导中心组织复评，复评结果为最终结果。

第二十五条 区民政局、区财政局综合考虑服务项目专业化程度、服务人次数、服务质量、服务成本等因素，根据服务项目评估结果定级，确定服务项目补助标准，评估定级为不合格的不予补助。其中，对服务机构提供的日间托老服务、康复护理类服务（每次不少于 30 分钟）、上门生活照料（每次不少于 1 小时）、上门医疗服务，合格的每人次补助 2 元，良好的补助 3 元，优秀的补助 4 元。

服务补助资金由区财政负担，由区民政局列入年度部门预算，并按照财务管理规定拨付给服务机构或自主供给服务的街道。

第二十六条 对评估定级不合格的服务机构或自主供给服务的街道，由区养老服务指导中心督促整改。整改后仍不合格的街道，由市民政局在全市范围予以通报；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 年内不得参与我区社区居家养老政府购买服务项目招投标。

第五章 服务资助

第二十七条 具有本区户籍且在本市行政区域内居住，符合

以下情形之一的老年人可申请政府服务资助（以下简称“资助对象”）：

（一）第一类资助对象

1. 无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人或其法定赡养、抚养、扶养义务人无赡养、抚养、扶养能力的老年人，即城镇“三无”人员和农村五保供养对象；

2. 最低生活保障家庭、低收入困难家庭、享受抚恤补助的优抚对象等3类人员中失能的；

3. 最低生活保障家庭、低收入困难家庭、享受抚恤补助的优抚对象、80周岁及以上的老年人等4类人员中独居或者仅与持证重度残疾子女共同居住的；

4. 曾获市级及以上劳动模范荣誉称号中失能的；

5. 100周岁及以上的；

6. 计划生育特别扶助人员。

（二）第二类资助对象

7. 本人月养老金低于本市最低工资标准，且自愿负担一半费用的下列失能老年人：

（1）80周岁及以上的；

（2）纯老家庭（含孤寡、独居）人员。

（三）第三类资助对象

8. 70周岁-79周岁的独居或者仅与持证重度残疾子女共同居

住的。

第二十八条 资助对象可申请以下资助标准的服务，当月使用，不能滚存。同时符合两项及以上标准的，按照较高的资助标准执行。

（一）第一类资助对象每月资助 400 元。经评估属于重度失能的，每月增加护理资助 200 元；

（二）第二类资助对象每月最高资助 200 元。

（三）第三类资助对象每月资助 200 元。

服务资助不得用于发放现金、购置实物和支付医疗费用。

第二十九条 申请资助的老年人（或其委托人）向户籍所在地街道的居家养老服务部提交资助申请和相关证明材料。街道应在 5 个工作日内完成初核并提交区养老服务指导中心核实。

区养老服务指导中心应在 10 个工作日内完成资助资格核实和照顾需求等级评估，并将核实意见和评估结果发送至街道居家养老服务部。核实同意的，由养老管理员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。核实不同意的，由街道居家养老服务部通知申请对象并说明理由。

申请人对核实结果有异议的，可向区养老服务指导中心申请复核。由区养老服务指导中心会同街道自收到复核申请之日起 15 个工作日内采取入户调查、邻里访问、信函索证等方式组织复核。

第三十条 服务机构按照街道居家养老服务部确定的服务方案与资助对象签订服务协议并提供服务，采取记账形式收取服务费用，超出服务方案和资助标准的费用由资助对象自行支付。服务资助费用由区民政局按照财务管理规定，定期支付给服务机构。

第三十一条 户籍所在地和居住地均在天河区、但户籍所在地与居住地不同街道的资助对象，向居住地所在街道的居家养老服务部提交申请，经户籍所在地街道居家养老服务部和区养老服务指导中心核实后，由居住地街道居家养老服务部选定服务机构提供服务，由区民政局支付符合规定的服务费用。

户籍在天河区、但居住区不在天河区的资助对象，向户籍所在地街道的居家养老服务部提出申请，经区养老服务指导中心核实同意后，由户籍所在地街道居家养老服务部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区民政局支付符合规定的服务费用。

第三十二条 在社区居家养老服务网络难以覆盖的区域，经区养老服务指导中心核实同意，资助对象可选择委托亲友、邻居按照街道居家养老服务部制订的服务方案提供服务，由街道、资助对象（或其委托人）和服务提供者三方签订协议，服务完成并经街道居家养老服务部评定合格的，按照协议将资助费用支付给服务提供者。服务提供者应定期接受市、区组织的业务培训。

第三十三条 区养老服务指导中心应在资助对象身份变化的次月调整资助标准或终止资助。

第三十四条 服务资助所需资金由市、区两级财政按照现行财政体制分担。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各区，次年初根据上年度实际支出和分担比例进行清算。

第六章 监督管理

第三十五条 严禁擅自改变服务设施功能和用途。擅自改变的，由区民政局责令限期改正，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，并由区民政局报市民政局在全市范围内通报。

第三十六条 社区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。对违法违纪、服务态度恶劣、不按协议提供服务以及给服务对象造成损害的，服务机构应依据劳动合同予以处理，同时对服务机构当年评估为不合格，服务机构还应承担相应的法律责任。

第三十七条 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，应当取消其资助资格，追回资助经费；涉嫌违法犯罪的，依法追究其法律责任。

第三十八条 社区居家养老服务资金必须全部用于社区居家养老服务，专款专用，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。

区民政部门应定期向社会公布社区居家养老服务资金的筹集、管理和使用情况，接收社会监督。

第七章 附则

第三十九条 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；纯老家庭是指家庭成员均为老年人的家庭；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市居住的老人。

第四十条 各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。

第四十一条 本办法自印发之日施行，有效期5年。有关法律、政策依据变化或有效期届满，根据实施情况依法修订。

公开方式：主动公开

抄送：区委各部委办，区人大常委会办公室，区政协办公室，区纪委办公室，区法院，区检察院，区武装部，各人民团体，天河报社。

广州市天河区人民政府办公室

2017 年 11 月 24 日印发
