

坛政〔2023〕11号

坛城镇分散供养特困人员定期走访 探视制度

各村、社区：

为深入学习贯彻习近平总书记关于社会救助兜底保障和特殊困难群体关爱服务等民政工作重要指示，进一步做好我县分散供养特困人员照料服务工作，根据《安徽省分散供养特困人员照料服务指引》（皖民社救函〔2022〕80号）文件要求，结合我镇实际，建立分散供养特困人员定期走访探视制度。

一、总体要求

坛镇人民政府做好分散供养特困人员基本生活保障、居所安全管理和委托照料服务等工作，确保分散供养特困人员“平日有人照应、生病有人看护”。

二、工作职责

（一）签订协议

1.坛镇人民政府负责与分散供养特困人员或其监护人、照料服务人签订四方委托照料服务协议，明确各方权利义务和相关职责；同时协助县级民政部门开展特困人员自理能力评估。

2.照料服务人是照料服务分散供养特困人员的直接责任人，应具备完全民事行为能力。确定照料服务人时，应在充分尊重分散供养特困人员本人意见的基础上，优先就近选择关系密切的亲友、邻居或低保、低保边缘家庭中具有劳动能力的人员，并适当考虑性别、年龄、照料对象数量等因素。有条件的地方可以组织照料服务人（尤其是失能、半失能分散供养特困人员照料服务人）开展照料护理相关培训，使其具备必需的护理技能。

3.供养服务机构、居家社区养老服务机构以及具备条件的社会组织、社会工作服务机构等也可以承担照料服务职责。鼓励失能、半失能分散供养特困人员集中供养，对无法确定照料服务人或有集中供养意愿的分散供养特困人员，及时纳入特困供养服务机构集中供养。

（二）建立制度开展考核评价

1.从村（居）民委员会党员干部中选择确定探视责任人，以上门巡访为主，或采用电话问候、视频连线等方式，每月至少开展 1 次分散供养特困人员探视巡访服务工作并做好相关记录，动态掌握分散供养特困人员健康状况、精神状态和基本生活保障情况等，督促指导照料服务人落实照料服务责任。全自理分散供养特困人员，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照料服务 2 次，遇到特困人员身体不适等状况应至少每天上门照料服务 1 次；照料服务人除上门提供服务外，应至少每周与特困人员通 1 次电话，及时了解特困人员身体、生活等情况。半护理分散特困供养人员，照料服务人与特困人员不是共同居住的，照料服务人应每天至少上门照料服务 1 次。全护理分散供养特困人员，照料服务人必须与特困人员共同居住。达不到上述照料服务标准的，村（居）民委员会应积极鼓励分散供养特困人员入住特困供养服务机构。

2.定期对照料服务人员开展考核评价。坛城镇民政办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考核评价机制，同时建立台账（纸质表、走访巡视照片）进行登记留存，定期对照料服务人开展考核评价。对全自理分散供养特困人员的照料服务人每季度考核一次，对半护理及全护理的分散特困供养人员的照料服务人

每月考核一次。对照料服务人考核评价不合格的，及时解除委托照料服务协议，更换照料服务人；对侵害分散供养特困人员权益且情节严重的，依据相关法律法规追究其法律责任。

照料服务内容：照料服务人负责分散供养特困人员生活照料、生病看护以及需求转介等服务，协助做好居所安全隐患排查，并及时向村（居）民委员会、坛城镇民政办、坛城镇人民政府报告。包括协助做好生活能够自理特困人员患病期间居所卫生、生活照料等；对于生活不能完全自理特困人员，因人制宜上门提供协助用餐、饮水、用药、穿（脱）衣、洗漱、洗澡、如厕、居所清洁、日常康复训练等服务。特困人员需要就诊或住院的，及时报告乡镇人民政府，或者通过村（居）民委员会及时向乡镇人民政府报告，协助将其送到定点医疗机构就医，并提供必要的看护服务。

三、监督管理

（一）社会监督。坛城镇人民政府、民政部门、各村（社区）应充分发挥社会对委托照料服务的监督作用，在醒目处或公共平台公布监督举报方式，开通“12345”服务热线，认真处理相关投诉和建议，及时查处公众发现和媒体披露的问题，严肃追究相关单位、人员责任。

（二）信息管理。大力推行“互联网+救助”，加快社会救助信息系统运用推广，开展分散供养特困人员基本数据

采集，民政部门要将信息化管理向探视巡访、日常监测、照料服务日志、考核评价结果反馈等方面延伸，提升服务、管理、监督时效性、精准性。

附件 1：照料服务项目表

附件 2：分散供养特困人员探视巡访情况记录表（探视责任人）

附件 3：分散供养特困人员照料服务评估表（镇、村）

坛镇人民政府

2023 年 4 月 3 日

附件一：

照料服务项目表

- 1.协助特困人员用餐、饮水、用药等。
- 2.协助洗漱。早晨帮特困人员洗脸、洗手、梳头等，晚上帮助特困人员洗脚等。及时为特困人员洗头、剪指（趾）甲、理发剃须等。
- 3.协助洗澡。及时为特困人员洗澡或擦身，有条件的地方，
至少每周洗澡擦身 1 次；夏季气候炎热时，应适当增加洗澡或擦身次数。
- 4.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。
- 5.协助特困人员如厕。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。
- 6.清洁居所。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。
- 7.清洗衣物。及时为特困人员清洗衣物。特困人员床上用品（床单、被套、枕套、枕巾）至少每月清洗 1 次，保持床铺清洁，必要时及时清洗，适时翻晒被褥。

8.协助做好特困人员送医陪诊、住院照护、住（出）院手续办理等工作；为特困人员提供简单、有针对性的康复指导；及时了解特困人员思想、心理变化，发现异常情况及时报告村（居）民委员会或坛城镇人民政府。

附件 2： 分散供养特困人员探视巡访情况记录表

探访对象	姓名		性别		年龄		电话	
	自理能力	自理 <input type="checkbox"/>	失能 <input type="checkbox"/>	探访地点				
探访方式	上门巡访 <input type="checkbox"/> 电话询问 <input type="checkbox"/> 视频连线 <input type="checkbox"/>			探访日期	年 月 日			
探访内容	健康状况							
	精神状态							
	生活保障							
	住房安全							
	用电安全							
	用火安全							
	卫生环境							
	居住环境							
特困人员急需解决的问题和需求，以及解决办理结果								
探访人	探访人签字：		探访人类型： 乡镇（街道）干部 <input type="checkbox"/> 村（居）干部 <input type="checkbox"/> 其他（ ） <input type="checkbox"/>					
备注	此表用于每次开展探访分散供养特困人员使用。探访一次，应记录一次，报村（居）委会、乡镇（街道）备案。各县区可在此表基础上修改完善相关内容。							

附件三： 分散供养特困人员照料评估表

特困人员姓名： 身份证号： 自理等级：

照料服务人姓名： 电话： 地址：

评估方	评估内容	评估得分	扣分理由	评估方 签字
分散供养特困人员满意度调查	对照料服务进行总体评估 (总分 40 分)			
亲属、邻里评价	随机选择 2-3 户亲属、邻居，对照料人为分散供养特困人员照料服务进行总体评价 (总分 20 分)			
乡镇(街道)、村(居)等定期探视巡访评估检查	结合日常了解和上门巡访考评护理服务质量，主要考评特困人员家庭卫生、本人卫生状况和生活质量(总分 40 分)			
总体得分				
乡镇(街道)总体评估	<p>根据评估得分，本季度评估结果为 等次。</p> <p>经办人(签字)： 分管领导(签字)：</p> <p style="text-align: right;">(单位公章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>			
备注	<p>(1) 每季度(或每月)评估一次，由乡镇(街道)驻村干部、村两委干部等共同参与，每次评估人员不少于 2 人。(2) 不能辨认或不能完全辨认自己行为的特困人员，由其监护人代为评估签字。(3) 一般得分 80 及以上的为合格，60-79 分为基本合格(需督促整改)，60 分以下的为不合格(需约谈照料服务人，连续 2 次考评不合格的，需及时解除委托照料服务协议，更换照料服务人)。(4) 各县区可在此表基础上修改完善相关内容，具体考评细则由县区民政局制定。</p>			