

区人民政府办公室关于印发黄陂区政府购买互联网+ 居家养老服务方案（试行）的通知

各街道办事处、乡人民政府，区政府各部门：

《黄陂区政府购买互联网+居家养老服务方案（试行）》
已经区人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

武汉市黄陂区人民政府办公室

2020 年 4 月 30 日

黄陂区政府购买互联网+居家养老服务方案（试行）

为加快推进黄陂区养老服务体系建设和提升全区养老服务水平，实施“互联网+居家养老新模式”，促进黄陂养老服务业更好更快发展，根据《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）、《国务院办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》（国办发〔2016〕91号）和《省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》（鄂政发〔2014〕30号）、《武汉市推进“互联网+居家养老”新模式实施方案》（武政规〔2018〕1号）精神，结合黄陂的实际及2019年6个街道试点探索的经验制定如下实施方案：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大精神，认真落实习近平总书记关于加强老龄工作的重要指示，从黄陂区实际出发，以提升黄陂广大老年人的获得感、幸福感为目标，进一步整合服务资源，提升服务质量，优化服务环境，创新服务机制，不断满足广大老年群体多样化、多层次的养老服务需求，积极支持和引导社会力量参与养老服务，大力发展居家养老服务业，全面建成以居家养老为基础、社区养老为依托、机构养老为支撑的养老服务体系。坚持公开择优、坚持专业化、市场化运作。坚持立足需求，稳妥实施。不断提高黄陂区居家养老服务水平，满

足老年人不断增长的多样化需求。

二、基本原则

政府购买互联网+居家养老服务是政府购买公共服务的重要组成部分，通过市场竞争机制，利用社会力量，为老年人提供养老服务。政府购买互联网+居家养老服务必须坚持以下原则：

（一）坚持“政府主导、社会参与、全民关怀”的工作方针。以满足困难老年群体居家养老服务需求为重点，建立以居家为基础、社区为依托、机构为补充的养老服务体系。

（二）坚持公平公正原则。确保困难老年群体享受政府购买互联网+居家养老服务。

（三）坚持市场化运作。积极支持和引导社会力量参与养老服务，逐步建立健全与我区人口老龄化进程相适应，与经济社会发展水平相协调的多元化、多层次、多形式的养老服务体系。

（四）坚持专业化原则。引导专业的社会服务机构积极参与居家养老服务，以提供专业化的居家养老服务。

三、服务范围及政府购买服务标准

政府购买互联网+居家养老服务范围确定为：全区范围内具有本区户籍 60 周岁以上且符合政府购买服务的对象；对每个特定服务对象每月提供 100 元政府购买互联网+居家养老服务。

四、服务对象、内容及标准

（一）服务对象

政府购买互联网+居家养老服务对象为持有黄陂区户籍且在当地实际居住的老年人，符合下列条件之一的，均可申请政府购买互联网+居家养老服务。

- 1、60 周岁及以上（含 60 周岁）“低保”老人；
- 2、60 周岁及以上（含 60 周岁）特困“原五保、三无”老人；
- 3、60 周岁及以上（含 60 周岁）失独或独生子女二级以上残疾的老人；
- 4、60 周岁及以上（含 60 周岁）一、二级残疾老人；
- 5、80 周岁及以上（含 80 周岁）除以上四类的高龄老人。

注：非以上五类条件的社区（村）老人亦可通过拨打热线电话向信息平台发出需求，自费购买互联网+居家养老服务。

（二）服务内容及补贴标准

政府购买互联网+居家养老服务包括线上和线下居家养老服务，其中：线上居家养老服务，包括紧急救援、联络紧急联络人、电话关爱、信息咨询、需求受理、服务回访等远程服务。线下居家养老服务，包括助餐、助医、助洁、远程照护、精神慰藉等基础生活服务。线上和线下服务资金分别为 30 元、70 元。

1. 线上居家养老服务

线上居家养老服务由基础服务和特色服务两类服务组成。其中基础服务包含平台发放给老人的手机及终端设备的月度套餐、紧急救援、联络紧急联络人、电话关爱、信息咨询、需求受理、服务回访等；特色服务包括根据老人的家庭、

经济、健康等情况设定的心理慰藉、电话关爱、生日祝福、用药叮嘱等。

服务类型	服务项目	服 务 内 容
基础服务	老人机	综合信息服务平台为每位符合条件的老人免费提供匹配互联网综合信息平台的手机
	话费套餐	老人手机每月可享受每月 60 分钟呼出通话，30M 流量。
	定位查询	老人在走失或迷路等情况时，综合信息服务平台可通过手机对老人进行实时定位，并联系老人家属、社区或救援电话。
	紧急救援	120 一键接入由区互联网+居家养老综合信息服务平台代为呼叫相关急救部门安排救护车辆，24 小时，全年无休。
		110 一键接入由区互联网+居家养老综合信息服务平台代为呼叫相关公安派出所，24 小时，全年无休。
		119 一键接入由区互联网+居家养老综合信息服务平台代为呼叫救火中心，24 小时，全年无休。
	联络紧急联络人	由区互联网+居家养老服务平台代为呼叫老人家属等紧急联系人，24 小时，全年无休。
基础服务	信息咨询	全方位的生活信息咨询查询服务；代叫出租车，代订报纸、代订牛奶饮用水、查询天气，查询火车及飞机信息，查询交通路线等。
	个人档案管理	为老年人建立个人账户，完善老人的相关信息并做及时修改。
	节日问候	每逢节日，为老人送去祝福，并代工作忙的子女及政府送出节日问候。
	安全提醒	天气提醒、老年人常见疾病预防
特色服务	心理慰藉	提供老年人线上心理抑郁的问题咨询及心理健康方面问题咨询，劝解引导老年人心情愉快。
	电话关爱	关爱空巢、孤寡等老年人日常生活，了解老人生活困难，并反馈给所属社区及老人子女。
	生日祝福	老人生日当天为老人送去子女及政府的祝福
	用药叮嘱	根据老人的健康状况，叮嘱用药

2. 线下居家养老服务

线下居家养老服务分为集中服务和上门服务，服务内容包括助餐、助洁、助医、远程照护、精神慰藉等。老人可在街道社区（村）下发的《黄陂区政府购买互联网+居家养老服务指南》中挑选所需的服务项目，超出政府补贴 70 元额度的服务费用需老人自行支付。

2.1 助餐服务

服务项目	类别	服务要求	标准	价格
集中就餐	午餐	辖区幸福食堂、街道助餐点饭菜制作场所符合相关卫生标准，证照齐全，饭菜干净卫生，温度合适，充分考虑老年人饮食需求，就餐地点充分考虑老年人行动特点，保证安全。	一荤两素 一汤	10 元
上门送餐	午餐	辖区幸福食堂、街道助餐点饭菜制作场所符合相关卫生标准，证照齐全，饭菜干净卫生，温度合适，充分考虑老年人饮食需求，送餐上门应及时。	一荤两素	10 元

2.2 助洁服务

服务项目	服务内容	服务标准	价格
厨房整理	对老人家里的灶台、油烟机表面、水槽、碗具进行清理	地面无垃圾，烟机灶具无积尘，玻璃、窗框无明显污渍、尘土，现场整洁	30 元/60 分钟
居室清洁	除卫生间、厨房外的室内卫生打扫；	地面无垃圾，墙面无灰尘，家具无积尘，窗纱无尘土，窗台无污渍、尘土，衣物、窗帘等清洗干净。协助老人进行卫生清理时，应充分了解老人生理特点，保证老人安全，不得在服务过程中对老人造成伤害	30 元/60 分钟
上门理发	帮老人洗发、理发	服务人员应具备相应的专业技能，自备相应的理发设备，服务过程中尊重老人的个人意愿，要认真仔细，防止伤害老人，冬季应及时将老人头发吹干，防止感冒	20 元/次
上门洗衣	对老人的衣物、床单、窗帘、被套等进行清洗	衣物、窗帘等清洗干净并晾晒	30 元/60 分钟
剪指甲	对于老人的手指甲、脚指甲进行整理，做好相应清理工作	剪指甲注意如果老人有灰指甲等疾病，不可提供此项服务，并提醒老人及时就医	10 元/次
助浴	为老人提供擦洗、沐浴、协助穿衣等服务	协助行动不便、术后康复的老人进行擦浴，并照顾老人穿衣，服务同时需家属在场。	60 元/次

2.3 助医服务

服务项目	服务内容	价格
上门体检	为老人测量血压、心率等	20 元/次
陪同就医	帮助老人到医院挂号、就诊、取药	20 元/小时
理疗护理	上门为老人提供理疗服务、协助康复训练	50 元/小时

2.4 精神慰藉

服务项目	服务内容	服务标准	价格
精神慰藉	读报	根据老人喜好，给老人读报、读书、新闻等	10 元/小时
	陪聊	陪老人聊天，舒缓心情	10 元/小时
	陪同外出	陪老人外出访友、购物，参加社区活动	20 元/小时

根据老人生活习惯，为有效保障政府购买互联网+居家养老服务落地执行，将线下服务整合成《黄陂区政府购买互联网+居家养老服务指南》的形式供老人自行选择。

五、承接主体的确定及有关要求

（一）承接主体的确定

根据《市人民政府关于印发武汉市推进“互联网+居家养老”新模式实施方案的通知》和《武汉市“互联网+居家养老”设施建设标准（试行）》的相关规定，承接政府购买服务主体实行公开招标择优选用、社会化运营。

（二）承接主体要求

政府购买互联网+居家养老服务的实体包括在民政部门登记以及依法在工商管理或行业主管部门登记成立的企业、机构等，其应具备以下条件：

1. 依法设立，能独立承担民事责任。
2. 结构健全，制度完善。
3. 具备独立的财务管理、会计核算和资产管理制度。
4. 具备提供公共服务所必需的设施、人员和专业技术能力。
5. 具有依法纳税和缴纳社会保障资金的良好记录。
6. 在参与政府购买服务活动前 3 年内，无重大违法违纪行为，通过年检、资质审查合格，社会信誉、商业信誉良好。
7. 服务实体应具备相应的互联网技术能力，技术响应黄陂区互联网+居家养老综合信息服务平台（含门户网站、手机 APP、服务热线、呼叫应答系统运营等）按照不同项目的服务规范和标准，形成互联网二维码工单管理、服务对接、服务监管，分别响应居家老年人服务需求。

8. 法律、法规规定以及购买服务项目要求的其他条件。

（三）从事居家养老服务人员要求

1. 具备相应的劳动从业资格，具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明。

2. 遵纪守法，信守职业道德，熟悉居家养老服务程序和规范要求，具有相应岗位的服务礼仪。

3. 提倡使用普通话，语言文明、简洁、清晰。

4. 尊老敬老，对老年人富有爱心。

六、居家养老服务申请及服务流程

（一）申请、审批

符合享受政府购买互联网+居家养老服务的对象，由本人或家属（无家属或有困难的可以委托社区、村或其他相关组织）向户籍所在地的社区（村）提出申请，并填写《黄陂区居家养老服务申请表》，同时提交身份证、户口簿复印件；以及特困人员救助供养证、低保证和残疾证复印件，及能证明符合条件的相关要件。

由社区（村）对申请对象进行初审，对符合条件的，在社区（村）内进行公示。公示无异议后，社区（村）上报到街道办事处（乡镇人民政府）；对不符合条件的，社区（村）及时告知原因。街道办事处（乡镇人民政府）对通过初审的对象进行审批并上报区民政部门备案。

（二）服务流程

1. 服务受理。老年人根据《黄陂区政府购买互联网+居

家养老服务指南》通过拨打热线电话或者社区（村）工作人员，选定自己所需的服务项目，互联网+居家养老综合信息服务平台在核对服务对象信息及需求后，进行评估并为老人匹配合适的服务人员，然后通过手机 APP 向服务人员进行派工。

2. 上门服务。服务人员接到服务派单后，及时与服务对象约定每月的服务内容，明确服务地点，准确提供服务。服务人员进行上门服务时，打开手机 APP，扫码定位，并确认老人身份和服务内容，同时拍照上传，完成签入；

服务结束后，服务人员提供纸质服务记录单由老人签字确认，并对服务结果进行拍照，完成后扫码签出，区互联网+居家养老综合信息服务平台进行核实及跟踪回访。

3. 集中服务（适用于集中用餐）。提前录入采集老人人脸识别及其它相关资料（照片、姓名、住址等），老人到承接主体服务站点，只需人脸识别即可享受服务，同时由服务人员提供纸质服务记录单由老人签字确认。

4. 线上服务。区互联网+居家养老综合信息服务平台呼叫中心将特色服务包含电话关爱、心理慰藉、生日祝福和用药叮嘱等作出服务排期，以工单的形式分配给话务人员，话务人员按照约定时间为老人提供服务，并进行录音作为工单完成依据；基础服务方面，老人可根据自身需求随时拨打热线电话。

5. 服务终止。若出现话务人员在 24 小时内三次拨打电

话未有老人接听，或者老人一个月内连续两周未通过电话和委托社区工作人员向综合信息服务平台下单的情况时，则综合信息服务平台需及时安排社区（村）工作人员上门了解老人情况，若老人出现需要终止的情况时，则需第一时间报备综合信息服务平台，并从下月起终止线上线下服务；若核实为老人遗忘接听电话或下单时，则由工作人员为老人讲解相关服务项目并帮助老人下单。

（三）服务回访

1. 区互联网+居家养老综合信息服务平台在服务完成后48小时内对老人进行电话回访，记录老人对承接主体服务质量的评价。

2. 若出现投诉，承接服务主体必须在48小时内予以处理，并由区互联网+居家养老综合信息服务平台再次进行回访，直到老人满意。

七、资金管理

区民政局要加强对政府购买互联网+居家养老服务资金进行监管，建立完善的资金管理及结算制度，发挥财政资金的稳定保障和引导示范作用，确保政府购买互联网+居家养老服务资金的安全和使用效益。

（一）资金分配

政府为符合条件的居家养老服务对象每人每月提供100元的居家养老服务。其中综合信息服务平台线上服务30元、线下服务70元。

（二）线上资金

每月服务完成后，综合信息服务平台根据每月的实际服务人数实行按月据实结算。

（三）线下资金

政府为特殊困难老年人购买的线下居家养老服务的资金，每月以虚拟服务额度的形式充值到黄陂区互联网+居家养老综合信息服务平台的个人账户或老年人电子钱包，承接服务主体为每位老人提供老人手机。

老年人根据《黄陂区政府购买互联网+居家养老服务指南》通过拨打热线电话或者社区（村）工作人员，选定自己所需的服务项目，信息平台以服务工单的形式派发到服务人员的手机 APP 上。服务完成后，由老人签字确认，并拍照上传，完成后扫码签出，区互联网+居家养老综合信息服务平台进行核实及跟踪回访，并告知老人个人账户支付信息。服务资金根据每月的实际服务情况按月据实结算。

（四）资金结算

黄陂区政府购买互联网+居家养老服务资金结算，根据每月产生的实际服务金额实行按月据实结算。服务对象的电子钱包在周年对应日清零或在老人去世、户籍迁出时清零。具体如下：

- 1、黄陂区民政局根据上年的养老服务情况编制年度预算并报区人民政府批准。

2、每月初，承接政府购买服务主体向区民政局提交以下资金结算的相关资料，并保证材料真实有效。

（1）黄陂区居家养老服务结算汇总表(XX 月)；

（2）黄陂区居家养老线下服务记录(XX 月)；

（3）黄陂区居家养老线上服务签约统计表(XX 月)。

3、区民政局委托第三方对服务主体当月服务质量进行评价核查，形成服务质量评价报告，作为资金结算依据。

区民政局根据承接主体提供的资金结算材料和第三方服务质量评价报告，向区人民政府提交月度资金结算报告。评价报告不合格的，要及时整改，待整改合格后再行结算。

八、建设幸福食堂

为配合互联网+居家养老服务任务完成，满足老年人助餐需求，应根据需求有序安排在全区各街乡人口集中的社区建设幸福食堂。为了保障幸福食堂的正常运营，区政府给每个幸福食堂每年补助 18 万元经费。

九、保障措施

（一）加强领导。政府购买互联网+居家养老服务是改善困难和高龄老年人生活的重要举措，利用互联网+做好居家养老服务是提升我区养老服务水平的重要途径，做好这项工作需要各部通力合作、积极配合。区民政部门要做好组织、协调工作，抓好街（乡）老年人口数据的统计汇总，做好购买服务运行过程中的监督、考核工作。区财政部门要做好资金统筹、支持工作，确保购买服务正常运行。各街（乡）要

认真履行职责，严格做好服务对象的申报、审核、统计汇总工作，同时对服务对象进行动态管理，适时调整服务对象，各街（乡）要结合实际，加大政府购买互联网+居家养老服务的宣传力度，营造敬老助老养老的良好氛围，要准确把握服务对象条件，防止虚报、漏报。

（二）严格监督。区民政局等相关职能部门要加强政府购买互联网+居家养老服务的监督管理，要适时组织第三方机构对政府购买互联网+居家养老服务的实施情况进行监督、考评，确保政府购买养老服务在公平、公正、公开下运行，资金规范使用。承接主体要自觉接受社会监督、接受审计、健全财务制度。

- 附件： 1、《黄陂区居家养老服务申请表》
2、《居家养老服务告知书》
3、《黄陂区居家养老服务终止表》

附件 1：

黄陂区居家养老服务申请表

档案编号：

姓 名		性 别		年 龄		民 族		照片
身份证号码				联系电话				
户籍所在地			自理能力	☐ 自理 ☐ 半自理 ☐ 失能				
现居住地址	市 区 街(乡) 社区(村)							
居住情况	☐ 独自一人居住 ☐ 与配偶居住 ☐ 与子女居住 ☐ 其他							
收入情况	☐ 无收入 ☐ 退休金 ☐ 养老保险 ☐ 子女供养 ☐ 其他							
代理人姓名		与申请人关系			联系电话			
代理人地址	市 区 街(乡) 社区(村)							
申请人其他需要说明的情况：								
代理人签名： 申请人签名：								
服务对象类型	☐ 第一类：60 周岁以上低保老人； ☐ 第二类：60 周岁以上特困老人（原五保、三无）； ☐ 第三类： ☐ 60 周岁以上失独的老人； ☐ 60 周岁以上且独生子女二级以上残疾的老人； ☐ 第四类：60 周岁以上一、二级残疾老人； ☐ 第五类：80 周岁以上（除以上四类）的高龄老人。							
申请服务内容	☐ 助餐 ☐ 助洁 ☐ 助医 ☐ 精神慰藉 ☐ 远程照护 ☐ 其他							
审核意见	社区(村)审核意见： (盖章) 年 月 日 经办人： 电话：				街(乡)审核意见： (盖章) 年 月 日 经办人： 电话：			

注：本表一式二份，社区（村）、街道各一份。

附件 2:

居家养老服务告知书

尊敬的_____老人:

您好!您所提交的《黄陂区居家养老服务申请表》收悉,经审核,符合享受政府购买互联网+居家养老服务对象条件,服务时间从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日,每月可享受政府购买互联网+居家养老服务,即:每月可享受 70 元的政府购买居家线下养老服务(可根据服务指南自行选择服务项目,超过部分自费)和每月 30 元的政府购买居家线上养老服务(含老人手机 1 部、基础服务和特色服务),请与服务实体签订服务协议。

黄陂区_____街道_____社区(村)

年 月 日

附件 3:

黄陂区居家养老服务终止表

姓名		性别		档案编号	
身份证号码			联系电话		
终止原因	(盖章) 年 月 日				
社区(村) 审核意见	(盖章) 年 月 日				
街(乡) 审核意见	(盖章) 年 月 日				

注：1、终止原因为户籍迁出、死亡、失踪、对象条件不符合、放弃服务等（由评估组织评估）；

2、本表一式二份，社区（村）、街道各一份。