

乌海政办发〔2020〕30号

乌海市人民政府办公室

关于印发《乌海市居家和社区养老服务基础设施
建设及运营实施方案》的通知

各区人民政府，市府各部门，各企事业单位：

经市政府研究同意，现将《乌海市居家和社区养老服务基础设施建设及运营实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

2020年10月10日

乌海市居家和社区养老服务基础设施建设及运营实施方案

为推进我市居家和社区养老服务高质量发展，根据《乌海市人民政府关于加快发展养老服务业进一步完善社会养老服务体系实施意见》《乌海市人民政府办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》《乌海市人民政府办公厅转发市民政局关于乌海市社区老年人日间照料中心运行管理办法的通知》《乌海市人民政府办公厅关于印发乌海市居家养老服务管理办法的通知》《乌海市社区和居家养老服务试点实施方案》要求，制定本方案。

一、目标任务

到 2022 年，全市基本建成全领域覆盖、全功能服务、全方位监管的社区居家养老服务体系，建立“1+3+N”居家和社区养老服务模式，即：1 个智慧养老信息服务平台、3 级平台服务（市指挥调度中心、居家和社区养老综合服务中心、居家和社区养老服务站）、N 个居家和社区养老服务组织，形成适度普惠、就近便捷、服务精准、多元供给、充满活力的居家和社区养老服务格局。

（一）市级。建设乌海市智慧居家和社区养老服务信息平台、市级养老服务指挥调度中心，于 2020 年 11 月前建成。

（二）区级。按照“城市十五分钟、农区三十分钟”养老服务圈的总体目标，通过整合利用资源改造建设，合理布局居家和社区养老服务设施功能。

（三）街道（镇）。建设居家和社区养老综合服务中心，对社区居家养老服务站进行指导调度，应配套建设社区居家养老综合护理中心、老年中心厨房。

（四）社区。建设居家养老服务站（日间照料中心）、社区老年人助餐点，农区根据老年人的服务需求和居住密集度，逐步完善社区居家养老服务网络。

二、建设标准

市区民政部门、街道办事处（镇政府）结合辖区特点统筹资源布局，不断完善“15分钟服务圈”的社区居家养老服务综合网络。

功能定位。市级智慧养老服务信息平台，设置呼叫、运营、监管等功能，着力打造市民方便、资源共享、数据准确、监管有力的全市养老服务综合服务窗口。街道（镇）养老服务设施应侧重社区居家养老综合服务体功能，社区养老服务设施应侧重居民基本养老服务需求供给。

运营主体。在政府引导下，鼓励培育引进一批品牌化、连锁化、规模化的专业养老服务机构开展社区居家养老服务。原则上以招商或公开招投、邀请招标、竞争性谈判等方式确定承接主体。社会力量运营的养老服务机构，应在民政或市场监督管理主管部门注册，同一区域范围内开展连锁服务的可只注册一个具有法人资质的机构，其他连锁组织可以实行备案制。

基础设施。社区居家养老服务设施应选择在建筑物底层（设在二层及以上的须有电梯）且相对独立，禁止使用地下层；应当配有与服务功能相适应的无障碍、照明、防滑设施和紧急呼叫、卫生消毒等安全防护措施。

运行机制。养老服务机构应配备与服务项目相适应的设施设备、场所和工作人员；应购买养老机构综合保险；

制定服务细则，明确服务项目、服务内容以及收费标准等，并在显著位置公示，接受相关行政主管部门、服务对象和社会公众的监督。

（一）市智慧养老服务信息平台（调度中心）

1. 主要职能：信息平台运行维护、技术指导与培训、重要职能部门协调沟通、重要合作伙伴接洽、数据分析与上报、服务质量监督与考核、接受服务质量投诉与举报、12349 热线接听与服务转接、大数据和智能照护展示等。

2. 基础设施：有相对独立的办公场所，设立呼叫中心、接待咨询中心、数据管理中心、服务指挥中心、质量监控中心等功能室。

3. 人员配备：至少 5 名专职工作人员。

（二）街道（镇）养老综合服务中心

可与街道（镇）居家养老综合护理中心、老年中心厨房合并建设，其建设要求为：

1. 主要职能：一是完善网络，协助街道民政梳理辖区服务资源，完善辖区内社区居家养老服务网络。二是综合服务，为老年人提供专业性、综合性养老服务。三是调度指导，为辖区内社区居家养老服务中心提供支持性服务，促进服务与需求信息对接，并对辖区内社区居家养老服务站的服务以及全街道（镇）养老服务实施指导监督。

2. 基础设施：建筑面积适合功能要求；符合消防安全管理规定；有 10 张以上日间照料床位（可以是沙发床、躺椅，应配备相应的被褥等床上用品）。

3. 服务项目：专业照护（日间照料、喘息服务）；生活照料服务（助餐、助浴、助行、助洁、助购、助医、助急等）；健康管理（健康检测、康复理疗、护理服务等）；精神慰藉服务（关爱探访、生活陪伴、临终关怀等）；安全服务（智能服务、安全监测、紧急救援、适老化改造等）；文化服务（文体娱乐、教育培训等）；银发顾问；时间银行；老年人康复辅具等适老产品的推广使用和租赁服务。

4. 人员配备：至少 2 名以上专职工作人员。

（三）社区居家养老服务站

1. 基础设施：养老服务设施，应当配备必要的刷卡设施；应配置带无线（蓝牙）传输功能的血压、体温、脉搏等参数的体检设备、视频监控设备（接入市养老服务信息平台）；不少于 5 张日间照料床位（可以是折叠床、沙发床、躺椅，配备相应的被褥）。

2. 服务项目：专业照护（日间照料、家庭养老床位、喘息服务）；生活照料服务（助餐、助浴、助行、助洁、助购、助医、助急等）；健康服务（健康管理、家庭护理等）；精神慰藉服务（关爱探访、生活陪伴、临终关怀

等)；文化服务(文体娱乐、教育培训等)；银发顾问；时间银行。

3. 人员配备：至少配备 1 名专职工作人员

(四) 老年中心厨房、老年人助餐点

老年中心厨房(以下简称“中心厨房”)和社区老年人助餐点(以下简称“助餐点”)既可独立设置,也可依托社区居家养老服务站、养老机构、市场餐饮企业设置,建设标准如下:

1. 资质条件: (1) 中心厨房。一是经区民政局审核批准,领取市场监管部门颁发的食品经营许可证或达到市场监管行政主管部门制定的中心厨房标准,日常配送的助餐点不少于 3 个。(2) 助餐点。经区民政局审核批准,领取市场监管行政主管部门颁发的食品经营许可证,至少可同时容纳 10 人就餐。

2. 基础设施: 中心厨房应按照市场监管部门制定的明厨亮灶标准配置相应设施、设备。助餐点应配置餐食保温、消毒、留样冰箱、空调等设施设备,外送餐食应当张贴食品生产时间和有效期标签。有助老卡监管、视频监控等服务监管设施。

3. 服务范围：中心厨房优先向本街道（镇）的社区配送，也可以向邻近社区配送。助餐点优先为老年人服务，在此基础上可以向社区居民提供服务。

其他社区居家养老服务设施具备中心厨房和助餐点功能的，参照上述要求执行。

三、补贴办法

（一）市级智慧养老服务信息平台（调度中心）

1. 建设补贴：根据招投标中标价给予补贴。

2. 运营补贴：根据统计数据，年市场化效益不低于政府购买服务额度 50%，每年补贴 50 万元。

（二）街道（镇）镇养老综合服务中心

1. 建设补贴：20—40 万元（含装修、专业服务设施设备购置）。

2. 运营补贴：达到建设标准以及配置各项专业服务设施、设备，正常运行的，每年补贴 5 万元。

街道（镇）养老综合服务中心依托社区居家养老服务站设立的，不再重复享受社区居家养老服务站补贴。

（三）社区居家养老服务站

1. 建设补贴：10—30 万元（含装修、专业服务设施设备购置）。

2. 运营补贴：达到建设标准以及配置各项专业服务设施、设备，正常运行的，每年补贴 3 万元。

（四）其它补贴

1. 社区嵌入式养老服务机构（集居家、社区、机构养老为一体的综合体）：除享受居家社区综合补贴外，同时享受自治区、市本级福彩公益金对养老机构的床位运营和建设补贴政策。

2. 家庭护理型养老床位综合运营补贴。养老机构、居家和社区养老服务机构上门服务困难家庭中度失能、重度失能失智老人，可比照入住养老机构老人享受市本级福彩公益金对养老机构的床位运营补贴。

3. 对中心厨房的补助（单独设立）：经区民政部门审定的中心厨房，建设补贴 30 万元，运行补贴每年 5 万元。

4. 对助餐点的补助（单独设立）：助餐点投入运营后每年给予 2 万元运营补贴。

5. 对就餐老人的补助：政府购买养老服务的老年人，按照“早餐 2 元，午餐 4 元”的标准补贴。

社区居家服务站补贴与助餐点补贴不重复享受；街道（镇）养老综合服务中心与中心厨房分设的，街道（镇）养老综合服务中心按街道（镇）养老综合服务中心补贴标准执行，分设的中心厨房按中心厨房补贴标准执行。

四、奖励

（一）奖励条件

1. 能够开展助餐、助浴、助洁、助医、助行、呼叫服务、康复护理、文化娱乐、心理慰藉、健康指导、代办服务、法律咨询、开设家庭护理型养老床位等多项居家和社区服务；

2. 年度绩效考核评定为优、良等级；

3. 服务对象满意度 $\geq 90\%$ 以上。

（二）绩效考核

由市民政局或委托第三方评估机构，依托乌海市养老服务信息平台数据组织实施。绩效考核结果分优、良、合格、不合格。

（三）奖励标准

年度服务合格的给予运营补贴，年度绩效考核被评为良、优的，在运营补贴的基础上分别增加 10%、20%。

五、经费渠道和结算办法

（一）经费渠道

上述各项建设补贴和市调度中心运营补贴由国家、自治区相关补贴资金和市本级福利彩票公益金承担，养老综合服务中心、养老服务站运行补贴、奖励和对就餐老人的补贴由市区按照各 50%共同承担。

（二）结算办法

市级承担的经费分批预拨给各区，原则上由各区按季度对相关养老组织进行考核，实行每季按比例预拨，年底结算。区级承担部分，各区应建立动态考核机制，鼓励每月按比例预拨给养老组织，年底结算。

上述各项补贴因不可抗力导致无法提供服务的，运行补贴可正常发放。不可抗力期间在政府指导下仍提供服务的，可在年度补贴总额的基础上上浮 10%。

六、监督管理

（一）监管机制

市调度中心每月对各街道（镇）养老综合服务中心、社区居家养老服务站的服务情况进行考评，并对全市老年人服务清单进行抽查，必要时依托市民政局委托的第三方评估机构上门核查。

（二）技术监管

街道（镇）养老综合服务中心和社区居家养老服务站服务主要采取助老卡刷卡或刷脸、指纹识别监管，上门服务主要采取刷脸、指纹识别、服务定位或二维码扫码监管。各区可以根据自身实际采取其他技术严密的监管手段。因系统故障、老人或家属不同意等客观原因，无法或不能及时使用信息平台实时记录服务的，可以记录手工台账，并按照规定格式导入市养老服务信息平台。

（三）社会监管

将所有养老服务清单推送至接受服务的老年人（或其亲属）的个人账户，老年人（或其亲属）对服务记录有异议的，可实时反馈给市调度中心进行核查。

（四）信用管理

经查证养老服务人员服务不实的，由市调度中心记入不实服务数据库，并向服务人员提出警告，年内警告超过 3 次的，按照失信相关规定执行。

（五）退出机制

建立动态退出机制，经查证有违反相关规定的，终止协议并取消其服务资格，并按照相关规定严肃处理。