

烏海市人民政府  
烏海市人民政府办公厅文件

乌海政办发〔2017〕105号

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

各区人民政府，市府各部门，各企事业单位：

经市人民政府同意，现将《乌海市居家养老服务管理办法》  
印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

2017年12月22日



# 乌海市居家养老服务管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为满足居住在家庭老年人的社会化服务需求，提高老年人的生活质量，规范全市居家养老服务，根据《内蒙古自治区居家养老服务管理办法》（内政办发〔2015〕132号）、《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的意见》（乌政发〔2014〕67号）精神，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称居家养老服务，是指以家庭照料为基础，以社区为依托，以老年人社会保障制度为支撑，在政府主导下，由政府提供基本公共服务，企业、社会组织、养老机构提供专业化服务，基层群众性自治组织和志愿者提供公益互助服务，满足居住在家庭老年人生活料理、康复护理、心理咨询、精神慰藉、家政维修等多种养老服务需求的模式。

**第三条** 居家养老服务坚持“政府主导、部门协同、社会参与、市场运作”的原则，按照“属地管理、分级负责”的方法纳入当地经济和社会发展规划并分工抓好落实。

**第四条** 在本市范围内开展的居家养老服务项目及相关的为老服务管理活动适用本办法。

## 第二章 服务内容

**第五条** 居家养老服务以居住在家庭老年人的服务需求为导向，坚持自愿选择、就近便利、安全优质、价格合理的原则。居家养老服务主要包括以下内容：

1. 为老年人提供社区老年餐桌、定点餐饮、自助型餐饮配送、开放单位食堂等用餐服务。

2. 为老年人提供家庭保洁、助浴、辅助出行等各类家政服务。

3. 依托社区卫生服务中心（站），为老年人提供体检、医疗、护理、康复等医疗卫生服务；通过实施家庭责任医生签约制度，上门为老年人提供输液、针灸、按摩等定制医疗服务。

4. 为失能、高龄、独居、计划生育特殊家庭老年人提供家庭护理、紧急救援服务。

5. 依托社区老年人日间照料中心为老年人提供生活照料服务。

6. 为独居、高龄老年人提供关怀、访视、生活陪伴、心理疏导等精神慰藉服务。

7. 组织老年人开展健康讲座、文化娱乐、体育健身等活动。

8. 依托“12349”为老信息服务中心，联系线下加盟服务

商，上门为老年人提供需求的定制服务。

### 第三章 服务对象

**第六条** 鼓励倡导开展养老志愿互助服务；支持社会组织开展养老公益服务；引导社会力量开展居家养老专业化、社会化、市场化服务。

**第七条** 依托社区老年人日间照料中心或农区养老服务中心，为有需求的老年人开展居家养老服务。

**第八条** 具有乌海市户籍且在户籍地居住的 60 周岁及以上的城镇特困老年人、文革“三民”老年人、低保老年人、残疾老年人、重点优抚对象老年人、被授予市级以上劳动模范老年人、计划生育特殊家庭老年人享受政府购买养老服务补贴。

**第九条** 老年人的子女及其他依法负有赡养扶助、抚养义务的人，应当履行对老年人经济上供养、生活上照料和精神上慰藉的义务。除政府提供的公共服务和政府购买服务之外，需要提供社会化服务的，老年人家庭及子女根据服务项目的内容和数量，承担相应费用，按市场化模式运营。

### 第四章 服务平台及职责

**第十条** 居家养老服务主要由“12349”为老信息服务中心、社区养老服务中心、社区老年人日间照料中心、农区养老

服务中心、社区卫生服务中心（站）、民办养老机构提供专业化服务平台，具体承担居家养老服务工作。

**第十一条** 各类服务平台应具有与其业务范围相适应的管理人员、服务人员、经营场所、基础设施和设备，对服务项目实行明码标价，实施公开承诺服务。

**第十二条** “12349”为老信息服务中心、社区养老服务中心、社区老年人日间照料中心、农区养老服务中心工作任务：

1. 发布服务需求信息、服务供给信息，组织养老服务的供需对接。

2. 根据服务对象需求，安排工作人员或协调有关组织、单位，上门为居家老年人提供助餐、助浴、助洁、助急、助医、助托、助购等定制服务。

3. 接受服务对象的服务信息反馈，检查监督服务人员的服务质量。

4. 加强对所属服务人员的管理和职业道德教育，定期组织培训，不断提高服务人员的服务技能。

5. 建立老年人养老状况信息库和服务管理台帐。

6. 承担民政部门委托的其他养老服务事项。

**第十三条** 社区卫生服务中心（站）工作任务：

对居家老年人通过家庭医生签约制度，提供体检、诊疗、社区养生讲座和上门输液、针灸、按摩、康复、护理等“医养

结合”助老服务。

## 第五章 政府及部门职责

**第十四条** 各级政府在居家养老服务中应当履行下列职责：

（一）将养老服务业纳入国民经济和社会发展规划及年度计划。

（二）将养老服务业经费列入财政预算，安排购买养老服务专项资金。

（三）统筹规划、按标准配置社区养老设施；在制定城市总体规划、控制性详细规划时，必须按照人均用地不少于 0.15 平方米的标准，分区分级规划设置养老服务设施。凡新建城区和新建居住（小）区，要按标准要求建设养老服务设施，并与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用；凡老城区和已建成居住（小）区无养老服务设施或现有设施没有达到规划和建设指标要求的，要限期通过购置、置换、租赁等方式开辟养老服务设施，不得挪作他用。社区配建的养老设施出租用于其他用途的，应当收回用于养老服务。托老所和老年活动场（站）的规划建设、配置标准、资金筹措、产权归属、移交方式、运营监管等由各区依法规定。在社区配置的托老所和老年活动场所应参照《社区老年人日间照料中心建设标准》（建标〔2010〕193号）执行。

（四）培育养老服务产业，完善扶持政策，引导、鼓励企业和社会组织开展居家养老服务。

（五）制定服务规范和标准，加强养老服务市场监管和居家养老信息网络建设，建立信息网络共享机制。

（六）加强对居家养老服务工作的统筹协调，明确各相关部门的职责、任务、完成期限，完善工作机制，加强监督检查和绩效考核。

（七）完善基本养老保险、基本医疗保险和最低生活保障及高龄津贴等社会保障制度，并根据国民经济和社会发展情况，逐步提高老年人的社会保障水平。

（八）整合社会资源，制定鼓励政策，引导企业事业单位和个人将居住区附近闲置的场所和设施，用于开展居家养老服务；引导机关、团体、企业事业单位开放所属场所，为附近社区的老年人提供服务；引导农区依托村、较大自然村，利用村委会、农家院、撤点并校后的空置房屋等场所，建设托老所、老年活动场（站）等养老设施，开展居家养老服务。

（九）制定保险政策，支持、引导商业保险机构开发长期护理保险等适宜失能老年人的长期护理险种。

（十）建立评估制度，对特殊困难老年人的家庭经济情况、身体和康复状况、养老服务需求进行评估；对符合条件

的低收入、失能、失独等特殊困难老年人和残疾人给予居家养老服务补贴，根据需要进行家庭无障碍设施改造，配备生活辅助器具。

（十一）将养老服务人才队伍建设纳入人才教育培训规划，推进养老服务职业教育，完善养老服务专业人才的评价和激励机制。推进养老服务人才队伍的职业化、专业化建设，培养具有职业素质、专业知识和技能的居家养老服务工作。从事养老服务的企业和社会组织应当吸纳养老专业人才、康复技师，并对从事养老服务的员工进行职业技能培训。

**第十五条** 各镇、街道办事处负责具体组织实施下列居家养老服务工作：

（一）整合社会资源，建立社区养老综合服务平台。

（二）指导、组织基层群众性自治组织、社区养老服务中心及专职养老工作者为老年人服务。

（三）通过落实政府购买服务，设立项目资金、经费补贴等扶持政策措施，引导各类社会组织参与居家养老服务。

（四）支持、引导社会力量健全社区服务网点，运用信息网络服务平台开展紧急呼叫、健康咨询、物品代购、服务缴费等适合老年人的服务。

（五）推行社区老年人和志愿者登记制度，探索建立为老



年人志愿服务的时间储蓄和激励机制。

(六) 指导社区老年人日间照料中心、托老所等社区养老服务机构发挥好居家养老服务的平台、阵地和桥梁纽带作用。

**第十六条** 村(居)民委员会应当发挥民主自治和民主管理功能,做好以下几项工作:

(一) 开展居民信息自愿登记,了解、反映老年人的服务需求。

(二) 协助政府对企业和社会组织管理、运营社区养老设施及其他服务项目的情况进行监督、评议,向政府反映居民对完善居家养老服务的意见、建议。

(三) 建立相对稳定的为老服务机构和志愿者队伍,组织开展互助养老、志愿服务和低龄老年人扶助高龄老年人的活动。

(四) 组织老年人开展文化娱乐、体育健身活动。

**第十七条** 各级民政部门、老龄工作机构,应当组织、协调、指导、督促各有关部门落实居家养老服务工作。协调各类公办、公办民营和社会办养老机构将专业化服务延伸到社区,为老年人提供居家养老服务。

市、区民政局是居家养老服务工作的主管部门。市民政局主要负责全市居家养老服务的统筹规划、政策扶持、监督检查、

综合协调等工作。区民政局主要负责本辖区居家养老服务的规划计划、政策落实、部门协调、业务指导、人员培训和服务对象的质量评估等工作。

区民政部门或老龄工作机构,可以根据需求开展居家养老服务,通过购买服务等方式确定服务商和服务单位。

**第十八条** 市财政局负责居家养老设施建设奖励补贴、年度运营补贴、服务对象补贴等资金的审核、划拨、监管工作。

区财政局加强对本辖区居家养老服务各项经费、补贴资金的划拨、使用效益和专款专用的审核监管工作。

**第十九条** 规划、住房建设等部门应当逐步推进老旧小区坡道、楼梯扶手、电梯等与老年人日常生活密切相关的生活服务设施的改造,严格按照无障碍建设规范要求,为社区老年人和残疾人的日常生活提供方便。新建、改建和扩建老年人居住区应当符合国家无障碍设施工程建设标准。

**第二十条** 各级卫生计生部门要完善基层医疗卫生服务网络。社区卫生服务中心为居住在家庭的老年人提供下列服务:

(一)建立健康档案。为社区内需要提供居家养老服务的老年人建立详细的健康档案,按照有关规定提供定期免费体检服务,提供疾病预防、伤害预防、自救及自我保健等健康

指导。

（二）开展社区家庭医疗服务。有条件的社区卫生服务中心建立家庭病床和家庭医生、护士服务，并对老年人常见病、慢性病进行综合管理，开展医疗、护理、康复服务指导。

（三）开展健康服务。定期组织社区医疗服务队上门为老年人送医送药、看病体检，开展现场健康知识讲座，普及老年保健知识，并为老年人提供优先就诊和与其他医疗机构之间的双向转诊等服务。

（四）根据需要与社区养老服务中心、社区老年人日间照料中心和社区托老所开展合作，为老年人提供签约式家庭医疗卫生服务。

**第二十一条** 各级人力资源社会保障、卫生计生等部门要完善基本医疗保险社区用药报销政策，按照社区卫生服务中心的服务功能完善基层用药制度，保证社区卫生服务中心药品配备，为老年人在社区治疗常见病、慢性病用药提供优惠和方便。

**第二十二条** 发改、文化、教育、市场监管、公安（消防）、司法、税务、商务等部门在各自职责范围内，做好居家养老服务工作。

**第二十三条** 企业和社会组织从事居家养老服务的，可使用政府提供的设施和场所，也可自行兴建养老设施，并享受政

府给予的政策扶持，执行政府服务规范、标准，接受政府指导和社会监督。

鼓励养老机构利用自身资源优势，为周边社区居住在家庭的老年人提供专业化服务。

## 第六章 监督管理

**第二十四条** 各级政府应当将居家养老服务工作落实情况纳入监督和年度目标责任制考核，并建立责任追究制度。

**第二十五条** 对社区居家养老服务的监督，由民政部门委托专业的第三方评估机构负责。第三方评估机构开展评估工作应当按照统一标准进行，并对评估结果负责。

**第二十六条** 社区养老设施的管理者、使用者擅自改变政府投资或者资助建设、配置的养老设施功能和用途的，由民政部门责令限期改正，并责令退赔补贴资金和有关费用；逾期不改正的，收回管理权、使用权。

**第二十七条** 享受政府补贴或者政策优惠的养老服务企业事业单位和社会组织没有履行相应义务的，由发放补贴的部门收回补贴，取消其享受优惠的资格，并记入信用信息系统。

**第二十八条** 社区养老服务中心或其他居家养老服务组织应当与服务对象签订服务协议，明确服务内容、服务时间、权利义务以及纠纷解决办法等，对由其直接提供或转介提供的

服务质量和后果负责，并定期对服务对象的满意度进行抽查，不断提高服务质量和服务对象的满意度。

**第二十九条** 居家养老服务机构应坚持为全体老年人服务。居家养老服务机构运行模式可采用镇政府（街道办事处）、社区直接管理方式或者采取购买服务方式委托有政府相关职能部门认定的、有资质的老龄产业或中介组织进行管理。镇政府（街道办事处）应做好辖区居家养老服务的调查摸底工作，并进行登记造册，每季度核实一次，进行动态管理。

**第三十条** 居家养老服务机构应有规范的管理制度和运行机制。各项管理制度应予以公示。包括内部日常管理制度，各类工作人员职责分工，公示服务时间、服务项目内容及收费标准、安全事故应急预案等，遇重大问题及时向主管部门报告。

**第三十一条** 从事居家养老服务人员应当根据相关专业持证上岗，具有合法的劳动从业资格和良好的职业道德，遵纪守法、熟悉居家养老服务程序和规范要求，具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力，无精神病和传染病史，尊老敬老、富有爱心、宽容礼让。

养老服务人员1年内受到服务对象3次及以上投诉或媒体曝光批评，经查证属实的，取消其养老护理上岗资格。

**第三十二条** 服务对象申请政府购买居家养老服务，应当

诚信申报。提供虚假证明材料的，取消政府购买居家养老服务资格。

**第三十三条** 家庭成员应当依法履行赡养义务，对于未尽赡养义务的家庭成员，社区居家服务机构应当根据老年人的意愿，协调有关组织为其免费提供法律援助服务。

**第三十四条** 各级民政部门应当建立统一的居家养老服务信息管理系统，实时监管社区养老服务机构工作开展情况，定期对居家养老服务、经费补贴和奖励项目等进行检查，受理有关投诉，依法查处违规行为，加强绩效考核，建立奖惩机制。

### **第三十五条** 档案管理

（一）“12349”为老信息服务中心、社区养老服务中心、社区老年人日间照料中心负责辖区老年人电子信息入库管理和建档工作。

（二）各区民政、卫计部门及镇（街道办事处）负责本辖区老人基本健康情况信息采集、收集、整理和档案管理的全面工作；向“12349”为老信息服务中心、社区养老服务中心、社区老年人日间照料中心提供电子版老人基本健康情况信息；制定并建立健全中心档案工作的各项规章制度。

（三）“12349”为老信息服务中心、社区养老服务中心、社区老年人日间照料中心对所保存的档案应进行科学管理，

不断提高档案管理水平，做到案卷质量标准化，档案整理系统化，档案管理科学化，查找利用现代化。

（四）各级服务机构应严格执行保密制度，防止档案失密和泄密，确保老年人的隐私信息完整无缺，确保所有档案的安全。

## 第七章 附 则

**第三十六条** 本办法自发布之日起施行，由乌海市民政局负责解释。

---

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，军分区，  
市纪委，市中级人民法院，检察院。  
各人民团体，新闻单位，驻市单位。

---

乌海市人民政府办公厅

2017年12月22日印发