

柞水县民政局文件

柞民发〔2022〕227号

柞水县民政局 关于开展分散供养特困人员照料护理评价考核 工作的通知

各镇人民政府、乾佑街道办事处：

为进一步规范分散供养特困人员照料服务工作，提升照料服务质量，根据商洛市民政局关于印发《商洛市分散供养特困人员照料服务工作细则》（商民发〔2021〕94号）文件，结合我县实际，现就我县照料服务考评工作有关事宜通知如下：

一、评价考核对象

全县分散供养特困人员照料护理人

二、评价考评内容

参照《商洛市分散供养特困人员照料服务工作细则》和《柞水县民政局关于进一步加强和规范分散供养特困人员照料服务工作的通知》，主要考核照料护理人落实委托照料护理服务协议、履行照料护理服务职责等情况，考核结果分为合格、不合格两个等次。

(一) 全自理分散供养特困人员照料服务考评指标

1. 照料护理人与特困人员不是共同居住的，照料护理人应每周至少上门提供 2 次照料服务，遇到身体不适等状况应每天至少上门照护 1 次。

2. 照料护理人除上门提供服务外，应每周至少与特困人员通 1 次电话，随时了解掌握特困人员身体、生活等情况。

3. 协助特困人员对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。

4. 协助特困人员做好个人卫生，定期剪指(趾)甲、理发剃须；有条件的地方，特困人员至少每周洗澡 1 次，夏季要适时增加洗澡次数。

5. 协助特困人员至少每月清洗 1 次床上用品(床单、被套、枕套、枕巾)，保持床铺清洁，必要时及时清洗，适时翻晒被褥。

6. 做好特困人员送医陪诊、住院照护、住(出)院手续办理等工作。特困人员病情严重或有异常情况时，及时报告村(居)民委员会或镇办人民政府。

7. 特困人员有需求时，为其代购日常用品和药品等。

8. 及时了解掌握特困人员思想、心理变化，发现异常情况，及时报告村(居)民委员会或镇办人民政府。

9. 开展照料服务时做到礼貌用语、热情周到，遵纪守法、履职尽责。

(二) 半护理分散供养特困人员照料服务考评指标

1. 照料护理人与特困人员不是共同居住的，照料护理人应每天至少上门提供 1 次照料服务。

2. 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。

3. 帮助特困人员做好个人卫生，及时为特困人员剪指(趾)甲、理发剃须；帮助特困人员洗澡或擦身，有条件的地方至少每周应洗澡或擦身 1 次；夏季气候炎热时，应适当增加洗澡或擦身的次数。

4. 对特困人员床上用品(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。

5. 做好特困人员送医陪诊、住院照护、住(出)院手续办理等工作。特困人员病情严重或有异常情况时，及时报告村(居)民委员会或镇办人民政府。

6. 特困人员有需求时，为其代购日常用品和药品等。

7. 及时了解掌握特困人员思想、心理变化，发现异常情况，及时报告村(居)民委员会或镇办人民政府。

8. 开展照料服务时做到礼貌用语、热情周到，遵纪守法、履

职尽责。

(三) 全护理分散供养特困人员照料服务考评指标

1. 照料护理人与特困人员必须同院居住。

2. 确保特困人员居住房间干净整洁、无异味。

3. 每天为特困人员整理床铺，保持床铺清洁，夏季至少每月清洗床上用品(床单、被套、枕套、枕巾)2次，其余季节可根据情况至少每月清洗床上用品1次，并根据天气状况，适时翻晒被褥。

4. 早晨帮助特困人员穿衣、洗脸、洗手、梳头等，晚上帮助特困人员洗脚、脱衣等。

5. 帮助特困人员按时用餐、饮水、用药等。

6. 及时为特困人员洗头，剪指(趾)甲，理发剃须。

7. 及时为特困人员洗澡或擦身，有条件的地方，至少每周洗澡或擦身1次；夏季气候炎热时，应适当增加洗澡或擦身的次数。

8. 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。

9. 帮助特困人员如厕，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。

三、考评方式

1. 镇(街道)自行考核。

县民政局负责指导各镇人民政府(街道办)开展分散特困人员照料服务考评工作，采取特困人员满意度调查、村(社区)委会

及亲属邻里评价和社会监督等方式,由特困人员(监护人)、村(居)委会干部及亲属邻里等三方,按全护理对象每季度考评一次,半护理、全自理每半年考评一次,对照料护理人员提供的照料服务进行评估打分,填写《柞水县分散供养特困人员照料服务评估表》(附件),由评估人签字确认,上交各镇人民政府(街道办)作出评价结论。

2. 县民政局抽查考核。

县民政局组成考核评估小组,每半年开展一次抽查评价考核工作,每个镇人民政府(街道办)随机抽查一个村(社区),调查测评分散特困人员照料护理人的责任落实情况,根据入户核查,对服务指标进行量化汇总评价,得出考核评估结果,并全县通报。

3. 结果运用。

(1) 总体评价 60 分(含)以上的为合格,针对扣分项进行限期整改;

(2) 60 分以下(不含 60 分)的为不合格,立即解除照料服务协议,更换照料护理服务人;

(3) 凡是发现侵害特困人员人身权益等行为的,依法依规追究相关单位、人员责任。

四、工作要求

1. 高度重视。特困人员环境卫生差,照料服务不到位,照料服务人职责缺失是特困人员服务工作的短板,加强对分散特困人员照料服务进行考评,是落实关于改革和完善社会救助制度要求的具体行动,是全面落实分散供养特困人员照料服务的有效举措,

是强化监管、规范服务、提升照料服务水平的有力抓手和制度安排，因此，各镇政府(街道办)要高度重视，要把此项工作列入重要日程，扎实安排，认真落实，确保取得实效。

2. 精心组织。各镇政府(街道办)要周密安排，认真组织特困人员(监护人)及其亲属邻里、村居干部作出客观公正评价，按要求准确填报考评表，要做好宣传和培训工作，让考评人员和考核对象熟悉相关考评指标和考评方式，做到不徇私、不袒护、不偏不倚，客观公正，确保考评工作有序有效开展。

3. 及时反馈。各镇政府(街道办)要将考评过程中遇到的问题、考评结果、结果运用情况等及时反馈至县民政局，确保考评工作有序进行，达到预期目的效果。

附件：柞水县分散供养特困人员照料服务考评表

