

合肥市人民政府办公室文件

合政办〔2020〕11号

合肥市人民政府办公室关于印发《合肥市政府购买居家养老服务实施方案》的通知

各县（市）、区人民政府，市政府有关部门：

经市政府同意，现将《合肥市政府购买居家养老服务实施方案》印发给你们，请认真遵照执行。



2020年9月1日

合肥市政府购买居家养老服务实施方案

为了扩大居家和社区养老服务有效供给，激发养老服务市场主体活力，满足特定老年人群的基本养老服务需求，根据《民政部关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》（民发〔2019〕88号）、《安徽省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》（皖政办〔2018〕1号）、《合肥市人民政府关于加快发展养老服务业的意见》（合政〔2015〕209号）等文件精神，结合我市实际，制定如下实施方案。

一、服务对象

具有合肥市市区户籍且常住的70周岁以上（含70周岁，下同）低保老年人、70周岁以上空巢（无子女）老年人、90周岁以上高龄老年人，可根据实际需求自愿申请政府购买居家养老服务（流程详见附件1）。

政府购买居家养老服务对象实行动态管理，服务对象去世或者相关条件变化不符合要求时，区（开发区）、街道（乡镇）、社区（村）应及时核减、停止相关服务。

二、服务标准

服务对象每月可享受市值600元的政府购买居家养老服务补贴。

三、服务方式

政府购买居家养老服务补贴以虚拟服务额度形式，发放至市养老服务综合平台服务对象个人账户，由服务对象或者其委托人自行选择服务机构提供服务，通过市养老服务综合平台进行结算和管理。服务机构按规定的程序与区（开发区）民政部门结算，并接受区（开发区）民政部门对服务过程和服务质量的监管。服务对象个人账户实行季度清零制度，不结转、不继承，过期未发生和未使用的服务额度自动清零。

四、服务内容

1. 建立市级服务机构库，各区（开发区）民政部门在市级服务机构库中选择相应服务机构，形成区级服务机构库。库内服务机构要按照合肥市政府购买居家养老服务项目清单（详见附件

2）提供服务。

2. 闲置公有房产优先用于养老服务。社区老年食堂、助餐点按照服务规范提供助餐服务。

3. 符合条件的居家和社区养老服务中心（站）、老年人助浴点、社区老年人托养中心，根据自身服务能力，按照协议提供托养、助浴、助急、助医、助购、助餐、家政、康复理疗等服务，为符合条件的老年人提供康复辅助器具、居家智慧养老服务产品的购买租赁服务。居家和社区养老服务中心（站）、老年人助浴点、社区老年人托养中心的评定办法由市民政局制定实施。

4. 社区康复辅助器具、居家智慧养老服务产品租售点，按

照协议为符合条件的服务对象提供康复辅助器具、居家智慧养老服务产品的购买租赁服务。

5. 服务对象入住设立许可证有效期内或者已登记备案的市区养老机构（含社区老年人托养机构），服务对象或者其委托人凭入住合同申请，经区（开发区）民政部门确认，其享受的政府购买居家养老服务补贴可用于支付入住费用。

6. 服务对象连续入住医院 10 日以上，服务对象或者其委托人凭住院证明和陪护合同申请，经区（开发区）民政部门确认，其享受的政府购买居家养老服务补贴可用于支付陪护人员雇佣费用。陪护人员应在区级服务机构库、居家和社区养老服务中心（站）、社区托养中心、服务对象入住的养老机构中雇佣。

五、工作职责

（一）市民政局。

负责牵头完善政府购买居家养老服务相关政策，加强对政策实施的指导监督。负责全市市区政府服务机构监管，会同市卫健委、市场监管局、人社局、商务局分类制定服务机构入库细则，分别建立康复保健、助餐、家政服务 3 类市级服务机构库，每类机构原则上不少于 6 家、不超过 20 家；对服务机构库进行动态管理，接受入库申请，每年集中开展 1 次审核；因机构清退、经营等原因，及时增补服务机构。每年牵头开展 1 次政策实施情况评估，根据评估结果，结合服务需求和市场变化，每年调整 1 次政府购买居家养老服务项目清单。会同市财政局做好市级资金的

测算分配。

（二）市财政局。

负责安排市级资金，指导和监督资金使用，参与完善政府购买居家养老服务政策。根据政府购买居家养老服务项目清单变动情况，及时对应调整市级资金。

（三）市卫健委。

参与制定服务机构入库细则、康复保健服务项目清单，建立服务机构库。依据工作职责，对康复保健服务机构进行业务指导和行业监管。

（四）市市场监管局。

参与制定服务机构入库细则、助餐服务项目清单，建立服务机构库。依据工作职责，对助餐服务机构进行食品安全监管。

（五）市人社局、商务局。

参与制定服务机构入库细则、家政服务项目清单，建立服务机构库。依据工作职责，对家政服务机构进行业务指导和行业监管。

（六）区（开发区）民政部门。

牵头制定本地区实施方案，落实政府购买居家养老服务工作。作为政府购买居家养老服务的实施主体，在3类市级服务库中各选择至少2家服务机构，签订服务合同，建立区级服务机构库。因机构清退、经营等原因，及时从市级服务机构库中增补服务机构，确保服务不受影响。负责辖区服务机构监管，按要求做

好服务对象评估、核定及数据统计、信息报送、政策宣传等工作。
做好信访投诉处理、舆情应对等工作。

（七）区（开发区）财政部门。

负责安排落实本级配套资金，与市级财政部门清算项目资金，配合区（开发区）民政部门向服务机构拨付资金。根据政府购买居家养老服务项目清单变动情况，及时对应调整本级配套资金。

（八）街道（办事处）乡镇（政府）、居（村）委会。

全面掌握符合条件服务对象情况，宣传政府购买居家养老服务政策，帮助服务对象及时申请服务，协助做好服务监督、投诉处理等工作。

六、服务监管

（一）建立服务机构市场退出机制。

服务机构存在以下行为的，由区（开发区）民政部门根据合同约定，采取约谈、督促整改、暂停资金结算等措施；情节严重的，暂停合同履行。

1. 不按承诺提供服务或者服务质量低于行业标准；
2. 接到服务对象投诉拒绝处理；
3. 一年内多次被服务对象投诉，经核实责任在服务机构 3 次以上；
4. 不按规定程序录入服务工单和结算；
5. 实际服务内容和申报服务内容不符；

6. 以其他服务代替指定服务;
7. 泄露服务对象个人信息, 侵犯服务对象合法权益;
8. 采取不正当竞争手段, 谋取不正当利益;
9. 违反合同约定或者其他违规行为。

服务机构存在以下行为的, 区(开发区)民政部门一经查实, 可依法依规停止其服务工单申报和资金结算, 暂停合同履行 1 个季度至 1 年; 情节严重的解除合同。

1. 提供虚假准入信息;
2. 不按规定提供服务, 套取现金或者将老年人服务额度转移间接套取服务补贴资金;
3. 冒用老年人资料提供虚假服务;
4. 服务满意率未达到 90%;
5. 其他被认定为严重扰乱管理秩序的行为。

(二) 加强服务监管与监督。

1. 建立“事中监管”机制。区(开发区)民政部门采取政府购买服务方式, 委托第三方评估机构, 制定具体监管方案, 采取抽单、随机检查等方式, 重点对服务真实性、服务质量、服务满意度等情况进行事中监管。第三方机构评估费用由市级财政承担, 不足部分由区(开发区)财政承担。

2. 完善信息公开和监督机制。除涉及个人隐私、个人基本服务信息、政府保密信息以及法律法规规定不得主动公开的信息外, 市、区两级民政部门应在相应渠道公开政府购买居家养老服

务相关信息，主动接受财政、审计等部门以及社会公众的监督。

3. 完善服务咨询和投诉受理机制。市、区两级民政部门依托市养老服务综合平台，公布监督服务电话，受理相关咨询、投诉。

七、资金筹集及拨付

（一）资金筹集。

政府购买居家养老服务所需资金由市、区（开发区）财政按1: 1 比例分担。

（二）资金拨付。

政府购买居家养老服务市级资金实行年初分区预拨制度，市民政局于年初根据上年度服务对象人数及变化趋势、服务资金结算等情况确定当年预拨金额，由市财政局负责拨付。

（三）资金结算。

政府购买居家养老服务资金结算由各区（开发区）财政部门负责。

八、其他事项

1. 各县（市）政府购买居家养老服务工作，可结合本地实际参照本方案执行；继续优化实施农村低收入老年人养老服务补贴制度。

2. 本方案自印发之日起满 30 日后施行，有效期 5 年。《合肥市政府购买居家养老服务实施方案》（合民〔2017〕136 号）、《合肥市居家养老服务标准服务流程及服务收费参考意见》（合

民〔2014〕105号）同时废止。

3. 本方案由市民政局、市财政局负责解释。

附件：1. 合肥市政府购买居家养老服务申请办理流程

2. 合肥市政府购买居家养老服务项目清单

附件 1

合肥市政府购买居家养老服务申请办理流程

政府购买居家养老服务的申请、审核、审批通过市养老服务综合平台进行，当月申请，下月生效。

一、办理条件

1. 合肥市市区户籍且常住。
2. 70 周岁（含 70 周岁，下同）以上低保老年人、70 周岁以上空巢（无子女）老年人、90 周岁以上高龄老年人。

二、办理方式

由本人或者其委托人向户籍所在地居（村）委会申请。

三、所需材料

1. 申请人身份证、户口簿。
2. 70 周岁以上低保老年人须提供低保证（须包含低保证有效审核信息）。
3. 70 周岁以上空巢（无子女）老年人须由居（村）委会和乡镇（街道）政府（办事处）提供相关材料（两级盖章）。

四、办理流程

1. 社区（村）办理申请。
2. 街道（乡镇）审核上报。
3. 区（开发区）民政部门核定。

附件 2

合肥市政府购买居家养老服务项目清单

服务类别	服务项目大类	服务项目小类	编号	服务项目细类	合同参考价	备注
康复 保健 服务	功能训练	日常生活能力训练	1	饮食动作训练	20 元/次	
			2	脱穿衣服训练	20 元/次	
			3	整洁梳洗训练	20 元/次	
			4	咀嚼吞咽辅助训练	20 元/次	
			5	语言障碍功能辅助训练	20 元/次	
		平衡训练	6	移位训练	20 元/次	
			7	使用助行器训练	20 元/次	
			8	上下楼梯训练	20 元/次	
			9	轮椅使用训练	20 元/次	
		益智训练	10	手工训练	24 元/次	
			11	文娱和学习训练	30 元/次	
	推拿按摩		12	部分肢体	50 元/30 分钟	
			13	全身	80 元/30 分钟	
	灸 法		14	艾条灸理疗	40 元/30 分钟	
助餐 服务	餐饮服务	送餐入户	15	一荤、一半荤、一素	10 元/份	
			16	一荤、一半荤、两素	12 元/份	
			17	一荤、两半荤、一素	15 元/份	
			18	面点	不高于市场平均价	
		社区老年食堂（助餐点）内就餐	19	老人根据需要自由选择	根据助餐机构实际价格执行	
家政 服务	个人卫生 服务	上门助浴	20	半自理老人	50 元/次	
			21	失能老人	100 元/次	
		站点助浴	22	自理老人	20 元/次	
			23	半自理老人	40 元/次	
			24	失能老人	80 元/次	
			25	理发	20 元/次	
			26	口腔护理	30 元/次	
			27	协助更衣	15 元/次	
			28	面部清洁和梳头	15 元/次	
			29	指甲修剪	20 元/次	

服务类别	服务项目大类	服务项目小类	编号	服务项目细类	合同参考价	备注
家政服务	住家型		30	生活照料、日常家务、做饭等	120-150 元/天	
	早出晚归型		31	生活照料、日常家务、做饭等	100-120 元/天	
	临时钟点工		32	买菜做饭	35 元/小时	
			33	房间整理	35 元/小时	
			34	清洗衣物、窗帘等	35 元/小时	
			35	代购代办	15 元/小时	
	室内保洁		36	居室日常保洁	35 元/小时	不含灯具、建筑垃圾清运、地毯清洗
	陪同就医服务		37	协助监护人陪送老年人到医院就医或者者代为取药	15 元/小时	
	生活陪伴		38	陪同老人外出访友，参加社会活动等	15 元/小时	

合肥市人民政府办公室

2020 年 9 月 3 日印发