

东莞市人民政府办公室文件

东府办〔2021〕12号

东莞市人民政府办公室关于印发《东莞市居家养老服务管理办法(修订)》的通知

各镇人民政府（街道办事处），市府直属各单位：

《东莞市居家养老服务管理办法（修订）》业经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

东莞市人民政府办公室
2021年3月2日

东莞市居家养老服务管理办法（修订）

第一章 总 则

第一条 为加强和规范全市居家养老服务工作，根据国家、省、市关于加快发展养老服务业的相关规定和要求，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，是指以家庭为核心，以社区为依托，以专业化服务为主要形式，充分利用包括村（社区）卫生服务机构、各类养老机构以及村（社区）公共服务机构等在内的社区资源，为居住在家老年人提供以协助解决其养老需求的社会化服务，包括生活照料、医疗保健、精神关爱、文化体育、紧急救助等一种或若干种服务的社会养老服务。

第三条 在本市行政区域范围内开展的居家养老服务和管理活动，适用本办法。

第四条 推进我市居家养老服务，应遵循党委领导、政府主导、保障基本、社会参与、市场运作、自愿选择、就近便利的原则。

第五条 市、镇人民政府（街道办事处、园区管委会）在居家养老服务中应当履行下列职责：

（一）将居家养老服务工作纳入国民经济和社会发展规划、计划；

（二）统筹规划、组织建设居家养老服务设施，定期对规

划实施情况进行评估、检查；

（三）保障居家养老服务经费；

（四）完善与居家养老服务相关的社会保障制度；

（五）制定居家养老服务产业发展政策；

（六）加强监督、检查、考核，建立责任追究制度。

第六条 市民政局是全市居家养老服务工作的主管部门，负责全市居家养老服务统筹协调、政策指导、监督检查和质量评估等工作。

市、园区和镇（街道）财政部门负责将居家养老服务经费纳入本级财政预算安排，并及时拨付。

市、园区和镇（街道）卫生健康部门负责完善基层医疗卫生服务网络，加快推进医疗卫生服务进入村（社区）和居民家庭，指导并督促基层医疗卫生服务机构为居家老年人提供慢性病管理、健康咨询、疾病预防、上门诊疗、护理等便捷医疗服务，推进医疗机构开通预约就诊绿色通道，建立家庭医生签约服务优先覆盖老年人的工作机制等工作，推进老年健康服务体系建设和医养结合工作。

各园区、镇（街道）民政部门是本辖区居家养老服务工作的主管部门，负责居家养老服务资助对象审核、服务机构采购招标，支持、指导村（居）民委员会建设居家养老服务设施，负责服务补助标准及资金审核、拨付与结算，并做好组织实施和监督管理工作。

第七条 村（居）民委员会负责居家养老服务资助对象申请和初审；协助开展对辖区内老年人健康状况、家庭情况和服务需求等调查；协助组织开展文体娱乐、社会交往、互助养老、志愿服务等活动；对服务机构提供居家养老服务的情况进行监督反馈。

第八条 市、园区和镇（街道）发展改革、人力资源社会保障、住房城乡建设、自然资源、市场监督管理、文化广电旅游体育、残联等部门，应当按照各自职责分工做好居家养老服务工作。

第二章 服务设施

第九条 各园区、镇（街道）应当加强居家养老服务设施建设，统筹利用好村（社区）其他公共服务设施开展居家养老服务。

各村（社区）应依托社区综合服务中心、星光老年之家（老人活动中心、农村幸福院）等设施，综合设立 1 间村（社区）居家养老服务中心（站），并根据实际需要设置助餐配餐、康复护理、日间照料、短期托养、文化娱乐等功能室。

各园区、镇（街道）可根据实际情况，整合村（社区）资源，以片区为单位，设置区域性居家养老服务中心（站），面向周边村（社区）提供居家养老服务。

第十条 养老服务设施应符合养老设施建筑设计规范，符

合环境保护、消防安全、卫生和食品药品安全等相应技术标准。其中，提供餐饮、医疗服务的，应取得相应行政许可。

第十一条 各（村）社区建设的养老服务设施可由村（社区）自主管理，也可采取政府购买服务方式整体或分项目委托给具有相应资质的机构运营。

第十二条 承接居家养老服务的机构，可使用村（社区）提供的设施和场所，也可按规定自行兴建养老设施；享受政府给予的政策扶持，执行政府制定的服务规范、标准，接受相关职能部门的指导和监督。

第十三条 经民政部门确定的养老服务设施，其使用的水、电、燃气，按照居民生活类价格标准收费，有线（数字）电视的基本收视维护费和固定电话的月租费减半收取，免收有线（数字）电视、固定电话、宽带互联网一次性接入费用。

第三章 服务供给

第十四条 在本市行政区域内居住的 60 周岁及以上的老年人可申请居家养老服务。

第十五条 居家养老服务主要包括康复护理、生活照料、卫生清洁、助餐配餐、日间托管、文化娱乐、精神慰藉、“平安铃”等服务项目。

鼓励服务机构根据老年人服务需求拓展临终关怀、医疗保健、科技助老、金融助老等服务项目。

第十六条 各园区、镇（街道）开展的居家养老服务项目可采取政府购买服务方式提供或由村（社区）自主供给。采取购买服务方式的，应根据政府购买服务有关规定，由各园区、镇（街道）根据实际情况，按照政府采购相关规定选定服务机构，并签订服务合同，合同有效期一般不超过 3 年。其中，“平安铃”服务由市民政局依据政府采购规定选定服务机构统一提供。

第十七条 政府购买服务的承接主体应当符合政府采购法律、行政法规规定的条件。购买主体可以结合购买服务项目的特点规定承接主体的具体条件，但不得违反政府采购法律、行政法规，以不合理的条件对承接主体实行差别待遇或者歧视待遇。

第十八条 服务过程中如发现以下情况之一的，可以终止服务协议或提供转介服务：

- （一）服务对象患有严重的传染性疾病；
- （二）服务对象患有精神疾病且病情不稳定的；
- （三）服务对象违反服务约定的；
- （四）由于客观原因导致双方不能履行协议的；
- （五）双方协商同意终止协议的。

符合第（一）、（二）项情形的，由服务机构通知服务对象委托人或近亲属送院治疗；无委托人或近亲属的，由服务机构通知服务对象所在村（社区）送院治疗。

第十九条 居家养老服务收费标准实行市场调节价。居家养老服务机构应根据实际成本、社会承受能力等，遵循公平、合法和诚实信用的原则，合理制定收费标准。居家养老服务收费标准应在服务场所和村（社区）公示栏张贴公布，接受社会监督。

第四章 服务评估

第二十条 各园区、镇（街道）民政部门应通过政府购买服务的方式，委托具有资质的第三方评估机构，依据民政部《老年人能力评估》（MZ/T 039—2013）标准和方法进行老年人养老服务需求评估（能力等级评估），评估结果作为居家养老服务资助的依据。

养老服务需求状况（能力等级）发生变化的，可由本人、家属或委托人依据医疗机构出具的《养老服务需求评估意见书》，向户籍所在地园区、镇（街道）民政部门提出申请，经核实后组织动态评估。

第三方评估机构的评估员应由执业（助理）医师、执业护士、初（中）级社会工作师、具有两年以上护理工作经验的养老护理员组成。评估方式包括定点评估和上门评估，其中上门评估的不得少于2名评估员。

第二十一条 符合本办法第二十四条规定的服务资助对象参加户籍所在地的养老服务需求评估（能力等级评估），初次评

估费用由户籍所在地园区、镇（街道）财政全额负担，进行二次以上评估费用由个人承担。服务期间，服务资助对象能力发生变化的，应主动申请重新评估；服务资助对象能力没有发生变化的，其评估结果持续有效。

第二十二条 居家养老服务质量评估由市民政局采取政府购买服务的方式委托第三方评估机构组织实施，评估工作经费列入市民政局年度部门预算安排。

居家养老服务评估主要包括服务数量、场地硬件、制度建设、服务质素、服务成效、服务公开等六个方面。评估标准：

（一）服务数量。服务对象人数、服务提供数量应有记录；完成年度服务计划指标；尽可能覆盖服务范围内有需求的老年人。

（二）场地硬件。各居家养老服务中心（站）应单独或综合设置日托、配餐、阅览、娱乐或健身等功能设施，达到便利、卫生、安全、无障碍的要求。

（三）制度建设。制定居家养老服务项目内容和价格清单；制定服务管理制度、人事管理办法、财务管理方法和经费使用台账；配备专职或兼职管理人员和服务人员；制（修）订有关制度时应广泛收集服务对象意见；建立服务对象意见反馈制度。

（四）服务质素。尊重服务对象知情选择服务的权利；尊重服务对象私人财产受法律保护的权利；尊重服务对象保护个人及家庭隐私的权利；受理服务对象和服务人员的申诉并及时

妥善处理。

（五）服务成效。持续改善服务，满足服务对象的合理需求，提高其社区及居家生活质量；对居家养老服务中心（站）提供服务示范、人员培训、服务功能拓展指引；创新服务功能，为园区、镇（街道）和村（社区）提供符合实际的居家养老服务计划和方案。

（六）服务公开。通过政府微信公众号、政务信息官网、报刊、广播、电视或宣传栏等渠道，主动将居家养老服务项目、收费标准、服务时间、服务套餐明细等清单长期向社会公开并及时更新；对外公开设置群众对居家养老服务提出意见的渠道。

评估小组通过现场观察、文件审阅、访谈、服务对象满意度调查等多种方法开展社区居家养老服务评估工作。

评估结果按服务项目类别分为优秀、良好、合格、不合格4个等级。评估结果通过媒体或网站公示7天。对评估结果有异议的，应在公示期结束后7个工作日内向市民政局提出复评申请，由市民政局组织复评，复评结果为最终结果。

从2021年起，评估结果将纳入年度全市民政工作考评范围，根据每年居家养老方面的考评指标，对排名靠前的园区、镇（街道）予以加分奖励。

第二十三条 对评估确定为不合格的服务机构或自主供给服务的村（社区），由市民政局会同各园区、镇（街道）民政部门督促整改。整改后仍不合格的服务机构，由服务购买方中止

其政府购买服务合同，并依法限制该服务机构参与我市居家养老服务项目招投标；整改后仍不合格的自主供给服务的村（社区），由市民政局在全市范围予以公示，并中止其服务合同。

第五章 服务资助

第二十四条 具有本市户籍且在本市行政区域内居住，符合以下情形之一的服务对象可申请政府资助：

（一）年满 60 周岁及以上的重度失能老年人；

（二）年满 70 周岁及以上的中度失能老年人；

（三）孤寡人员、计划生育特殊家庭、部分享受定期定量抚恤生活补助优抚对象中年满 60 周岁及以上的失能老年人；

（四）特困供养人员、低保家庭、低收入家庭中年满 60 周岁及以上的老年人。

有条件的园区、镇（街道）可根据辖区实际，适当拓宽资助对象范围，该类对象的服务费用由园区、镇（街道）自行解决。

第二十五条 属于政府资助对象的老人，可申请以下资助标准的服务。

（一）经评估属于重度失能的，按照每人每月 720 元的标准提供居家养老服务。

（二）经评估属于中度失能的，按照每人每月 480 元的标准提供居家养老服务。

（三）经评估属于轻度失能或能力完好的，按照每人每月360元标准提供居家养老服务。

服务资助通过养老服务卡以服务的形式发放。资助标准内的服务，当月使用，不能滚存。对于入住养老机构的资助对象，园区、镇（街道）民政部门可通过发放服务资助补贴的形式，按标准发放至对应养老机构的银行账户，督促养老机构收取相关费用时扣减其已获得的资助金额。服务执行期间，如果资助标准有调整，按调整后的新标准执行。

第二十六条 市民政局会同市财政局根据本市经济社会发展情况，适时调整资助范围和资助标准。

第二十七条 符合申请资助条件的老年人（或其委托人）应先在园区、镇（街道）指定的医疗卫生机构进行养老服务需求评估（能力等级评估）。完成评估后向户籍所在地村（居）委会提出资助申请，并提供申请人的身份证原件、《养老服务需求评估意见书》原件和相关佐证材料原件进行扫描存档。相关佐证材料包括：孤寡人员需提供户口本，特困供养人员需提供《特困人员救助供养证》，低保家庭需提供《广东省城乡居民最低生活保障证》，低收入家庭需提供《东莞市城乡居民低收入保障证》，残疾军人需提供《中华人民共和国残疾军人证》、优抚对象需提供《优抚对象抚恤补助登记证》；入住养老机构的，还需提供养老机构入住服务合同。

上述材料能够通过法定证照、书面告知承诺、政府部门内

部核查和部门间核查、网络核验、合同凭证等渠道获取的，申请人无须重复提供。

村（居）委会应在 2 个工作日内完成初核并提交园区、镇（街道）民政部门审核。

园区、镇（街道）民政部门应在 2 个工作日内完成资助资格审核，并将符合资助条件的对象名单及时在申请人户口所在地的村（居）务公开栏公示 7 天。

公示结束后，园区、镇（街道）民政部门要及时将符合资助条件的人员名单报送至市民政局备案。对符合资助条件的，由园区、镇（街道）民政部门为资助对象制订服务方案，协助资助对象选定服务机构，跟踪服务机构服务情况。对不符合资助条件的，由园区、镇（街道）民政部门回复申请对象并说明理由。

申请人对审核结果有异议的，可向市民政局申请复核。由市民政局会同园区、镇（街道）民政部门自收到复核申请之日起 15 个工作日内回复。

第二十八条 服务机构按照园区、镇（街道）民政部门确定的服务方案与资助对象签订服务协议并提供服务，超出服务方案和资助标准的费用由资助对象自行承担。

第二十九条 户籍所在地与居住地属于同一园区、镇（街道）内不同村（社区）的资助对象，向居住地所在村（居）委会提交申请。居住地所在村（居）委会负责收集申请材料，户

籍所在地村（居）委会负责进行初审，园区、镇（街道）民政部门负责审批并选定服务机构提供服务，支付符合规定的服务费用。

户籍所在地与居住地分属不同园区、镇（街道）的资助对象，向居住地村（居）委会提出申请。居住地所在村（居）委会负责收集申请材料，户籍所在地村（居）委会负责进行初审，户籍所在地园区、镇（街道）民政部门负责审批并委托居住地民政部门安排服务机构提供服务。户籍所在地园区、镇（街道）民政部门负责承担服务费用。居住地园区、镇（街道）民政部门负责做好资助对象管理和服务质量监督工作，居住地园区、镇（街道）财政负责垫付居家养老服务费用，次年1月前由居住地和户籍所在地园区、镇（街道）民政部门会同财政部门共同确认异地服务人员名单和服务费用后，报市民政局备案并进行复核，确认无误后，通过市财政下拨园区、镇（街道）经费进行结算。

第三十条 各园区、镇（街道）民政部门应在资助对象身份变化的次月起调整资助标准或终止资助。

第三十一条 已享受特困供养人员护理补贴或重度残疾人护理补贴的，按照就高原则，不能重复享受本办法第二十五条规定的资助。

第三十二条 老年人的子女及其他依法负有赡养扶助、扶养义务的人，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。

第三十三条 服务资助费用由各园区、镇（街道）民政部门按月与承接服务的机构进行结算。

居家养老服务补助经费根据村（社区）实际发生服务老人数量，由市、园区和镇（街道）两级按照 3:7 的比例分担。市分担的服务资助资金，由市民政局会同市财政局每年年初预拨给各园区、镇（街道），次年初根据上年度实际支出和分担比例进行结算。

第六章 监督管理

第三十四条 严禁擅自改变服务设施功能和用途。擅自改变的，由园区、镇（街道）责令限期改正，逾期不改的，属委托运营的应收回使用权；自主供给的，按规定追究相关人员责任。

市民政局应通过信息化手段，加强对养老服务的监管，提升整体服务水平和效率。

第三十五条 居家养老服务工作人员应当遵纪守法、恪守职业道德并强化服务意识。对服务态度恶劣、不按协议提供服务的，服务机构应依据劳动合同予以处理。

第三十六条 申请服务资助的申请人必须提供真实、有效、

完备的资料和凭证。对有弄虚作假、骗取资助行为的，取消其资助资格，追回资助经费；涉嫌违法犯罪的，依法追究其法律责任。

第三十七条 居家养老服务资金必须全部用于居家养老服务，任何单位和个人不得骗取、套取或截留、挤占、挪用；涉嫌违法犯罪的，依法追究其法律责任。

市民政局和各园区、镇（街道）民政部门应定期向社会公布居家养老服务资金的筹集、管理和使用情况，接受社会监督。

第七章 附 则

第三十八条 本办法所称失能老人是指根据《老年人能力评估》(MZ/T 039—2013)标准和方法进行养老服务需求评估(能力等级评估)为轻度失能、中度失能和重度失能的老人；孤寡老人是指无配偶、无子女的老人，或丧偶、无子女的老人；部分享受定期定量抚恤生活补助优抚对象指残疾军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、在乡复员军人、带病回乡退伍军人、参战退役人员、原 8023 部队退役人员、参加核试验军队退役人员（含参与铀矿开采军队退役人员）、年满 60 周岁的烈士子女、“五老”人员（老党员、老游击队员、老交通员、老苏区干部、老堡垒户）。

第三十九条 市民政局根据实际情况拟定服务机构运营合

同、服务协议、居住地服务委托协议等合同（协议）范本。各园区、镇（街道）民政部门结合实际服务情况，参照范本完善合同（协议）内容后与服务机构签订，并督促服务机构与服务对象签订服务协议。

第四十条 本办法自 2021 年 4 月 2 日起施行，有效期至 2026 年 4 月 1 日。《东莞市居家养老服务管理办法》（东府办〔2019〕12 号）同时废止。

第四十一条 本办法由市民政局、市财政局负责解释。

公开方式：主动公开

抄送：市委直属各单位，市人大办，市政协办，市纪委监委，市中级人民法院，市检察院，省属有关单位。

东莞市人民政府办公室综合五科

2021 年 3 月 4 日印发

市政府规范性文件编号：东府规 2021005 号