

南昌市民政局 南昌市财政局

文件

洪民字〔2021〕90号

印发《关于开展居家和社区基本养老服务提升行动项目实施方案》的通知

各县区（开发区、管理局）民政部门、财政部门：

经市政府同意，现将《关于开展居家和社区基本养老服务提升行动项目实施方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



关于开展居家和社区基本养老服务 提升行动项目实施方案

为深入贯彻党的十九届五中全会作出的实施积极应对人口老龄化国家战略的重大部署要求，根据《财政部 民政部关于下达2021年中央专项彩票公益支持居家和社区基本养老服务提升行动项目资金预算的通知》（财社〔2021〕55号）和《民政部办公厅 财政部办公厅关于组织实施2021年居家和社区基本养老服务提升行动项目的通知》（民办函〔2021〕64号）要求，经市政府同意，决定在部分城区开展居家和社区基本养老服务提升行动项目，现制定实施方案如下：

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，自觉践行习近平总书记对养老服务工作的重要指示精神，按照政府引导、需求导向、专业支持、家庭参与的原则，探索开展家庭养老床位建设，推动专业养老服务向老年人床边延伸，让老年人在家享受专业化的照护服务，有效满足广大老年人多样化、多层次的养老服务需求，确保基本养老服务内容无缺项、人群全覆盖、标准不攀高、财力有保障、服务可持续，不断提升老年人及家属的获得感、幸福感和满意度，为全国建立居家和社区基本养老服务高质量发展体制机制和政策体系提供案例及经验支撑，为实现

2035 年全体老年人享有基本养老服务的战略目标打下坚实基础。

二、重点任务

(一) 实施区域

东湖区、西湖区、青云谱区、青山湖区、红谷滩区、高新区、经开区和湾里管理局，南昌县、进贤县、安义县和新建区参照本方案自行组织实施。

(二) 实施期限

2021 年 11 月-2023 年 11 月。

(三) 实施目标

全市完成 5000 张以上家庭养老床位建设。结合各城区老年人总数初步确定各试点城区建床任务数：东湖区 900 张、西湖区 900 张、青云谱区 800 张、青山湖区 1100 张、红谷滩区 500 张、高新区 400 张、经开区 300 张、湾里管理局 100 张；试点任务数可结合实际进行相应调整。全市向建床老年人提供居家养老上门服务 10000 人次以上。

(四) 实施对象

长期居住在南昌市实施区域内，具有本地户籍的 60 周岁及以上分散供养特困、低保、失独、低收入家庭、支出型困难家庭等困难老年人中经评估为轻度、中度或重度失能的老年人。失能等级依据《老年人能力评估》（MZ/T039-2013）进行评估认定。

(五) 实施内容

1. **建设家庭养老床位。**一是适老化改造。承接家庭养老床位

的养老服务机构应当根据老年人照护需求和居住空间条件，经与老年人及其家属协商后，对老年人居家环境进行必要的适老化改造。重点对老年人的卧室、卫生间、浴室、厨房、客厅等关键位置进行适老化改造，配置养老服务所需的护理床、康复器具、移动辅具等设施设备，进一步改善老年人的居住环境，营造无障碍空间，为老年人居家安全和上门服务人员有效开展工作提供物质保障（附件2）；**二是智能化改造。**为老年人住所安装必要的网络接入、智慧信息服务系统、智能化设备（如远程监控、紧急呼叫、智能床垫）、智能感应装置（如烟雾/煤气泄漏/溢水报警器/门磁）等，常态掌握老年人生活情况，增强老年人居家生活的安全性、便利性和舒适性（附件3）；**三是智能化管理。**市民政局负责完善全市智慧养老服务平台，畅通老年人家庭、机构、区、市局四级信息数据。市、区民政部门提供热线电话，接受老年人及家属、街道及社区工作人员、服务机构工作人员的咨询，处理老年人及家属投诉。依据服务过程数据及真实性核查、满意度调查结果制定服务补贴结算报告，作为发放服务补贴的依据。

2. 发展居家养老上门服务。通过政府购买服务等方式，鼓励引导养老机构、社区居家养老服务机构为老年人提供助餐、助洁、助行、助浴、助医、康复、护理、巡访关爱等居家养老上门服务，并明确发展目标、惠及人群、服务内容、质量监管等（附件4）。

（六）实施主体

1. 对于家庭养老床位建设涉及的适老化改造、智能化改造、

智能化管理等，可由家装、通讯、科技类专业化企业或养老服务机构提供。

2. 对于居家养老上门服务，可由养老机构、社区养老服务机构，以及经营范围和组织章程中包含居家养老上门服务种类的其他企业、事业单位和社会组织提供。

(七) 补助标准

鉴于家庭养老床位适老化改造、智能化改造、智能化管理和居家养老上门服务具有很强的内在关联性，由市级层面统筹，明确家庭养老床位适老化改造、智能化改造、智能化管理和居家养老上门服务的实施主体。

1. 适老化、智能化改造。市民政局明确适老化改造清单和基础智能设备包。通过公开招标，明确适老化改造单位，根据老年人家庭实际进行适老化、智能化改造，招标金额不超过 2500 万元。

2. 智能化管理。按照《南昌市人民政府办公厅关于印发〈南昌市政务信息化项目集约化建设管理办法〉的通知》（洪府厅发〔2020〕126 号）精神，在全市养老智慧平台增设家庭养老床位服务模块，畅通老年人家庭、机构、区、市局四级信息数据，实现家庭养老床位建设全过程监管，招标预算金额不超过 500 万元。

3. 居家养老上门服务。完成适老化和智能化改造后，服务对象可根据市民政局公布的中标服务机构名单，就近选择居家养老上门服务机构。各区民政部门按照轻度失能老年人每月 200 元/人、中度失能老年人每月 300 元/人、重度失能老年人每月 400 元

/人的标准对服务机构进行资助，为建床老年人提供上门服务包，服务期限2年。服务费用按月进行结算。

(八) 建床流程

1. 申请。符合条件的老年人可由其本人、家属或监护人通过居住地社区向街道办事处提出建设家庭养老床位申请，填写《南昌市家庭养老床位建床申请表》(见附件1)，提交相应申请材料，由社区、街道初审，区民政局、财政局复审。

2. 评估认定。由区民政部门委托第三方评估机构按照《老年人能力评估》(MZ/T039-2013)要求对通过申请的老年人身体状况、居住环境进行综合评估，确定失能等级。

3. 公开招标。市级层面统筹，采取公开招投标的形式，明确家庭养老床位适老化改造、智能化改造、智能化管理和提供居家养老上门服务的实施主体。

4. 设计方案。按照“一户一案”、“一人一案”的原则，由相关实施主体依据老年人能力评估报告，结合服务对象的服务需求、居住环境等，分别为服务对象量身定制适老化改造和智能化建设方案，制定家庭养老床位服务计划。

5. 签订协议。实施主体与其本人、家属或监护人分别签订家庭适老化改造、智能化改造和居家养老上门服务等相关协议，约定家庭养老床位建设项目、工程时间、服务计划，服务套餐、服务方式、服务标准等，明确免费项目与收费项目、收费标准，建立投诉反馈机制，做好服务安全预案与风险事项告知。

6. 备案。提供居家上门服务的实施主体为签约老年人办理家庭养老床位登记手续，建立服务档案，报所属地区民政局备案，录入南昌市养老服务管理平台，适时更新、维护相关数据。

7. 建床。相关实施主体根据签约内容，依次为服务对象开展家庭适老化改造、信息化建设。

8. 培训。相关实施主体对提供上门服务的护理人员、智能看护系统监测员、接线员分别进行岗前培训；对服务对象及监护人进行智能设备使用培训和基本护理能力培训。

9. 服务。提供居家养老上门服务的实施主体根据服务协议约定，组成服务团队，为签约老年人提供相应服务，并根据服务对象身体状况和照护需求，与服务对象或其家属、监护人商议及时调整服务计划。派出上门服务人员应是与服务机构签订劳动合同或劳务协议的工作人员，或与服务机构有合作协议单位的正式工作人员，并且应具备与服务项目相匹配的专业服务能力。

10. 验收。市民政局负责按程序确定第三方绩效评价机构对项目资金使用情况和取得的成效进行评价。各区民政部门负责收集整理工作台账资料，撰写工作总结，做好项目验收，逐步推广经验。

11. 终止。家庭养老床位出现以下情况之一的，服务终止：
1. 签约服务对象去世；2. 签约服务对象变更居住地无法继续提供服务；3. 签约服务机构被依法依规责令停业整顿、关停或其他原因无法继续提供服务；4. 经老年人能力评估复评，服务对象身体

状况不再符合享受政府相关补贴条件的；5. 双方协议约定或其他妨碍服务持续开展的情形。

出现第2种情形的，服务对象可向现居住地街道提出申请，重新就近签约居家养老上门服务机构，由相关区民政局进行审核审批，但适老化改造和信息化建设不再重复享受；出现第3种情形的，相关区民政局应积极帮助服务对象重新选定服务机构。因签约服务对象住院或其他不可抗力导致服务暂停的，从服务恢复之日起重新计算家庭养老床位服务补贴。

（九）资金来源

上述补助所需资金优先使用中央专项彩票公益金，统筹使用省、市福彩公益金和各级财政专项资金。补助资金原则上应直接支付到家庭养老床位建设或居家养老上门服务的提供主体，资金支付按照国库集中支付制度有关规定执行。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各区政府要提高认识，切实把开展居家和社区基本养老提升行动作为破解当前养老服务领域的痛点、难点以及提升老年人获得感和幸福感的重要抓手，稳妥有序推进，确保圆满完成试点任务。

（二）加强资金保障。统筹中央、省、市各级资金，优先使用中央专项彩票公益金，积极推动居家和社区基本养老服务提升行动项目。落实财政资金管理制度，加强绩效管理，强化资金使用效益。

（三）加强工作调度。市、区两级民政部门要定期对家庭养老床位建设、老年人能力评估、居家养老上门服务工作开展、床位运营管理等情况进行调度，及时协调解决项目推进中的问题。

（四）加强服务监管。各区民政部门应加强对家庭养老床位服务机构的常态化监督管理，把家庭养老床位纳入养老服务监管范围，建立检查监督机制、安全风险防范机制，筑牢安全防线。

附件：1. 南昌市家庭养老床位建床申请表

2. 南昌市家庭养老床位适老化改造项目参考清单

3. 南昌市家庭养老床位智能化改造项目参考清单

4. 居家养老上门服务内容参考清单

5. 南昌市家庭养老床位服务协议（参考模版）

附件 1

南昌市家庭养老床位建床申请表

申请人		出生年月		性别		申请人一寸 免冠照片
家庭住址				申请时间		
身份证号码				可支配收入 (元/年)		
监护人		与申请人 关系		本人手机号		
				监护人手机号		
老年人身体 状况评估 情况	(如已接受过身体评估, 请填写评估时间、评估单位、评估等级)					
经济困难认 定个人承诺 书	<p>本人作出郑重承诺: 1. 本人所填申请表中各项内容真实有效、合法准确; 2. 本人已知晓虚假承诺、不实承诺的后果, 如在认定过程中弄虚作假, 一经核实, 取消认定资格, 并追回补助资金。本人自愿承担虚假承诺和相关法律责任及所产生的个人征信污点等不良后果。3. 申请人意思表示真实, 并同意将其公开, 接受社会监督。</p> <p style="text-align: right;">承诺人(签名): _____</p>					
审核意见	社区 初审意见	(盖章) 年 月 日		街道 初审意见	(盖章) 年 月 日	
	区民政部门 复审意见	(盖章) 年 月 日		区财政部门 复审意见	(盖章) 年 月 日	

注: 本表一式五份, 申请人、社区、街道、区民政部门、区财政部门各留一份。

附件 2

家庭养老床位适老化改造项目参考清单

序号	类别	项目名称	具体内容	备注
1	(一) 护理型床位购置或改造	配置护理床	帮助失能老年人完成起身、侧翻、上下床、吃饭等动作, 辅助喂食、处理排泄物等。	基础
2		安装床边护栏(抓杆)	辅助老年人起身、上下床, 防止翻身滚下床, 保证老年人睡眠和活动安全。	基础
3		配置防压疮垫	避免长期乘坐轮椅或卧床的老年人发生严重压疮, 包括防压疮坐垫、靠垫或床垫等。	基础
4	(二) 地面改造	防滑处理	在卫生间、厨房、卧室等区域, 铺设防滑砖或者防滑地胶, 避免老年人滑倒, 提高安全性。	基础
5		高差处理	铺设水泥坡道或者加设橡胶等材质的可移动式坡道, 保证路面平滑、无高差障碍, 方便轮椅进出。	基础
6		平整硬化	对地面进行平整硬化, 方便轮椅通过, 降低风险。	可选
7		安装扶手	在高差变化处安装扶手, 辅助老年人通过。	可选
8	(三) 门改造	门槛移除	移除门槛, 保证老年人进门无障碍, 方便轮椅进出。	可选
9		平开门改为推拉门	方便开启, 增加通行宽度和辅助操作空间。	可选
10		房门拓宽	对卫生间、厨房等空间较窄的门洞进行拓宽, 改善通过性, 方便轮椅进出。	可选
11		下压式门把手改造	可用单手手掌或者手指轻松操作, 增加摩擦力和稳定性, 方便老年人开门。	可选
12		安装闪光振动门铃	供听力视力障碍老年人使用。	可选
13	(四) 如	安装扶手	在如厕区或者洗浴区安装扶手, 辅助老年人起	基础

序号	类别	项目名称	具体内容	备注
	厕洗浴设备改造		身、站立、转身和坐下，包括一字形扶手、U形扶手、L形扶手、135°扶手、T形扶手或者助力扶手等。	
14		蹲便器改坐便器	减轻蹲姿造成的腿部压力，避免老年人如厕时摔倒，方便乘轮椅老年人使用。	可选
15		水龙头改造	采用拔杆式或感应水龙头，方便老年人开关水阀。	可选
16		浴缸/淋浴房改造	拆除浴缸/淋浴房，更换浴帘、浴杆，增加淋浴空间，方便照护人员辅助老年人洗浴。	可选
17		配置淋浴椅	辅助老年人洗澡用，避免老年人滑倒，提高安全性。	基础
18	(五) 厨房设备改造	台面改造	降低操作台、灶台、洗菜池高度或者在其下方留出容膝空间，方便乘轮椅或者体型矮小老年人操作。	可选
19		加设中部柜	在吊柜下方设置开敞式中部柜、中部架，方便老年人取放物品。	可选
20	(六) 物理环境改造	安装自动感应灯具	安装感应便携灯，避免直射光源、强刺激性光源，人走灯灭，辅助老年人起夜使用。	可选
21		电源插座及开关改造	视情进行高/低位改造，避免老年人下蹲或弯腰，方便老年人插拔电源和使用开关。	可选
22		安装防撞护角/防撞条、提示标识	在家具尖角或墙角安装防撞护角或者防撞条，避免老年人磕碰划伤，必要时粘贴防滑条、警示条等符合相关标准和老年人认知特点的提示标识。	可选
23		适老家具配置	比如换鞋凳、适老椅、电动升降晾衣架等。	可选
24	(七) 老年用品配置	手杖	辅助老年人平稳站立和行走，包含三脚或四脚手杖、凳拐等。	可选
25		轮椅/助行器	辅助家人、照护人员推行/帮助老年人站立行走，扩大老年人活动空间。	可选
26		放大装置	运用光学/电子原理进行影像放大，方便老年人	可选

序号	类别	项目名称	具体内容	备注
			近用。	
27		助听器	帮助老年人听清声音来源，增加与周围的交流，包括盒式助听器、耳内助听器、耳背助听器、骨导助听器等。	可选
28		自助进食器具	辅助老年人进食，包括防洒碗（盘）、助食筷、弯柄勺（叉）、饮水杯（壶）等。	可选

附件 3

家庭养老床位智能化改造项目参考清单

基础目录

名称	服务内容	备注
一键呼叫移动设备	老年人随身携带、定位功能、SOS 求救功能；微信直接扫码语音聊天功能、心理慰藉；自动点卯功能、吃药提醒、生日提醒，防止恶性事件。内置流量卡，无需 WIFI 网络，7 天待机时间。	必选(免费)，由市民政局统一招标采购
体征监测床垫	安装在老年人床垫下面监测心率、呼吸率、异常报警，夜间起夜时间过长，及时向老年人家属及为老服务组织推送消息报警；监测入睡时间、睡眠质量、翻身次数、起夜时间，生成睡眠报告；心率监控，异常预警。	
红外人体感应探测器	安装在客厅、卫生间、卧室等居家环境中，监测老年人活动信息。实时传输数据，向老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。	
床头一键呼叫设备	安装在卧室床头、客厅、卫生间坐（蹲）便器旁等位置，用于老年人发生紧急情况时的主动报警。实时传输数据，如发生紧急呼叫，向老年人亲属及为老服务组织推送意外风险信息。	
智能网关	将呼叫，床垫，红外等报警器信号传输给平台（WIFI 型），保证智能化改造设备数据网络实时传输。和软件系统对接后，24 小时实时监护老年人，紧急情况软件系统后台弹屏报警。	
4G 插卡路由器	为智能设备提供网络，保证智能化改造设备数据实时传输，实现信息互联互通（含一年的通讯费用）。有网络的无需配置此项。	

个性化目录

内容	服务内容	备注
1. 智能电子血压计	用于日常测量血压，数据可实时回传后台进行慢病分析。	可选（自费）
2. 智能电子血糖仪	内含 100 套一次性采血配件，用于日常测量血糖，数据可实时回传后台进行慢病分析。	可选（自费）
3. 安装自动感应灯具	安装自动感应便携灯，避免直射光源、强刺激性光源，人走灯灭，辅助老年人起夜使用。	可选（自费）
4. 语音或视频互联设备	用于开展日常主动关爱服务，包括呼叫应答、天气提醒、防范宣传、心理疏导、政策解读、出行路线协助等服务。	可选（自费）
5. 门磁感应设备	感应入户门出入情况，分析异常状态，进行应急干预。	可选（自费）
6. 其他设备	实施单位根据老年人实际需求配置有关设备，并提供相应服务。	可选（自费）

居家养老上门服务内容参考清单

一、生活照料服务

1. 助餐，包括上门做饭、送餐上门等。2. 助洁，包括居家清洁、洗涤衣物、物品整理等。3. 助行，包括协助行走、陪伴外出等。4. 助急，紧急呼叫、紧急转介服务。5. 助购，帮助服务对象代购物品或代办事项。

二、生活护理服务

1. 清洁护理，包括洗漱、剪发剃须、助浴等。2. 进食护理，包括喂饭（水）等。3. 排泄护理，包括大小便等。4. 协助和指导翻身、拍背、褥疮预防等。

三、信息化服务

安装紧急呼叫服务、智能穿戴、智能感应、远程监控等设备，紧急呼叫及时上门，常态掌握老年人生理及活动情况。

四、健康管理服务

1. 建立健康档案。2. 预防保健，包括健康咨询、用药提醒、营养指导等。3. 常规生理指数监测，包括体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等。

五、医疗护理和康复服务

1. 口腔护理、留置胃管护理、留置尿管护理、辅助排痰、压疮护理等。2. 肢体康复训练、认知感官训练等。3. 康复咨询和指引。4. 康复理疗。

六、精神慰藉、文化娱乐服务

1. 亲情关怀服务。2. 社工介入服务。3. 生日关怀、节日关怀、法律咨询等。

（服务内容和价格需提前告知服务对象，并在服务协议或补充协议中予以明确。）

一、服务内容

乙方选派养老护理员进入甲方指定的家庭场所，为甲方提供居家养老照护服务，服务内容包括：

(以列表形式明确服务内容和价格)

(一) 基本服务：

(二) 增值服务：

二、服务人员要求

(一) 乙方选派养老护理员-----为甲方提供居家养老照护服务；

(二) 乙方选派养老护理员应满足的条件：身体健康、具有一定沟通能力、经过规范上岗培训且具备基本养老服务技能、纳入乙方统一管理的服务人员。

三、服务期限

----年----月----日至----年----月----日。

四、服务费用

甲方应按以下标准向乙方支付服务费：居家养老照护服务-----元人民币/月；双休日或国假日的费用按照-----。

支付期限：按 月 / 季度 向乙方支付，具体时间为-----。

支付方式： 现金 / 转账 / 电子支付 / 其他方式-----。

五、甲方的权利义务

(一) 甲方的权利

1. 甲方有权选择适合的乙方养老护理员，如对乙方养老护理员健康情况有异议的，有权要求重新体检。如体检合格，体检费用由甲方承担；如体检不合格，体检费用由乙方承担。

2. 甲方有权向乙方进行服务投诉反馈，有权拒绝乙方养老护理员在服务场所内从事与照护服务无关且影响甲方正常生活秩序的活动。

3. 甲方有权向乙方追究因乙方养老护理员故意或重大过失而给甲方造成的损失。

4. 有下列情形之一的，甲方有权要求调换养老护理员或解除合同：①乙方养老护理员有违法行为的；②乙方养老护理员患有恶性传染病的；③乙方养老护理员未经甲方同意，以第三人代为提供服务的；④乙方养老护理员存在刁难、虐待甲方成员等严重影响甲方正常生活行为的；⑤乙方养老护理员给甲方造成较大财产损失的；⑥乙方养老护理员工作消极懈怠或故意提供不合格服务的；⑦乙方养老护理员无法胜任或主动要求离职的；⑧其他情况__

(二) 甲方的义务

1. 甲方应在签订合同时出示有效身份证件，如实告知家庭住址、居住条件、联系电话、对乙方养老护理员的具体要求，以及与乙方养老护理员健康安全有关的家庭情况等。以上内容变更应及时通知乙方。

2. 甲方应按合同约定向乙方支付服务费。

3. 甲方应尊重乙方养老护理员的人格尊严和劳动，提供安全的照护条件、服务环境和居住场所，不得歧视、虐待或性骚扰乙方养老护理员。

4. 甲方有义务配合乙方对乙方养老护理员进行管理和工作指导，并妥善保管家中财物。

5. 服务期满甲方续用乙方养老护理员的，至少提前7日与乙方联系续签合同。

六、乙方权利义务

(一) 乙方的权利

1. 乙方有权向甲方收取服务费及有关费用。

2. 乙方有权向甲方询问、了解投诉或养老护理员反映情况的真实性。

3. 有下列情形之一的，乙方有权临时召回养老护理员或解除合同：①甲方教唆养老护理员脱离乙方管理的；②甲方家庭成员中有恶性传染病人而未如实告知的；③甲方未按时支付有关费用的；④约定的服务场所或服务内容发生变更而未取得乙方同意的；⑤甲方对养老护理员的工作要求违反国家法律、法规或有刁难、虐待等损害养老护理员身心行为的；⑥甲方无正当理由频繁要求调换养老护理员的；⑦其他情况_____。

(二) 乙方的义务

1. 乙方应为甲方委派体检合格并符合合同要求的养老护理

员；乙方养老护理员应持有近一年内的健康证或二级及以上医院出具的体检合格证明。

2. 乙方指导养老护理员兑现各项约定服务。

3. 乙方负责养老护理员的岗前教育和管理工作，实行跟踪管理，监督指导，接受投诉、调换请求并妥善处理。

七、免责条款

（一）老年人身体各器官功能趋于衰退，并可能伴有不同程度的慢性疾病，难免存在自身机体状况及疾病发展的不可预测性。乙方为甲方提供服务过程中，有可能会发生未能及时发现事故、有效处置和履行告知等造成意外严重后果，乙方如非故意和重大过失则不承担赔偿责任，甲方应予以认可并承担由此可能产生的所有后果。

（二）乙方不认可任何乙方养老护理员私自收费以及私下服务的行为，若出现上述情形，甲方应当及时告知乙方。任何甲方与乙方养老护理员私下达成的服务协议以及收费，乙方对此均不承担责任；由此可能产生的所有后果由甲方自行承担。

八、违约与争议解决

（一）任何一方违反合同约定，另一方均有权要求其赔偿因违约造成的损失（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、保全担保费、鉴定费、差旅费、调查取证费等）。

（二）本合同项下发生的争议，由双方当事人协商解决或向南昌市消费者协会、属地民政部门等机构申请调解解决；协商或调

- 附件：1. 甲方身份证复印件（包括监护人以及老年人）
2. 可以证明监护关系的材料（如：居委会指定监护人证明、公证书、法院裁判文书等）
3. 可以证明近亲属（配偶、子女、亲兄弟姐妹）关系的材料（如：结婚证、户口本等）