

苏州市民政局文件

苏政民老〔2020〕14号

关于印发《苏州市家庭养老夜间照护床位建设运营管理办法（试行）》的通知

各市、区民政局，姑苏区民政和卫生健康局，苏州工业园区、苏州高新区社会事业局：

根据市委办公室、市政府办公室《关于印发〈“对标找差、再攀新高”常态化机制实施办法〉的通知》（苏委办发〔2020〕15号），为进一步扩大养老服务供给、促进养老服务消费，解决老年人夜间照护问题，根据我市实际，特制定《苏州市家庭养老夜间照护床位建设运营管理办法（试行）》，现印发各地，请遵照执行。



(信息公开形式：主动公开)

苏州市民政局办公室

2020年5月21日印发

苏州市家庭养老夜间照护床位建设运营 管理办法（试行）

为进一步扩大养老服务供给、促进养老服务消费，重点解决高龄、独居、空巢等老年人夜间照护工作，根据《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）、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）、《苏州市居家养老服务条例》等要求，制定本办法。

第一条 家庭养老夜间照护床位是指依托有资质的服务机构，在夜间时段将照护服务延伸至老年人家中，使老年人家中的床位成为具备“类机构”照护功能的床位。

第二条 家庭养老夜间照护床位的服务对象为居住在本市范围内，年满60周岁以上老年人，优先保障高龄、独居、失能、残疾、计划生育特别扶助家庭老年人的服务需求。

第三条 家庭养老夜间照护床位建设运营坚持政府引导、市场运作、普惠适用的原则。

第四条 家庭养老夜间照护床位主要提供起居照料、精神陪护、应急处置等基础服务。鼓励服务机构在具备相应资质的前提下，经与服务对象协商，可以提供个性化服务。

第五条 服务机构

（一）开展家庭养老夜间照护床位的服务机构为辖区内养

老机构、居家社区养老服务组织；各类为老服务的社会组织；鼓励家政公司、物业公司积极参与和提供服务。

（二）服务机构有可以上门提供服务的专业团队，包括照护计划制定者，照护人员等。建床数量应与其配备的照护团队人员数量以及管理、服务能力相适应，以保证家庭养老夜间照护床位服务质量。

（三）符合条件的服务机构向各市、区民政部门提出申请，经审核后由当地民政部门公布服务机构名单。

第六条 服务人员需身体健康，经服务机构上岗培训和安全教育，具备基本养老服务技能。

第七条 建床要求

（一）开设家庭养老夜间照护床位的服务机构要明确该项工作的专（兼）职负责人、并配备相应的管理部门，做好家庭养老夜间照护床位的人员培训、工单派遣、质量监督、信息管理等工作。

（二）申请家庭养老夜间照护床位的老年人，其家居环境应能为上门照护人员安全、有效开展工作提供必要条件；需同意在家中适当地点配置简易紧急呼叫设备。

第八条 服务流程

（一）申请。由老年人（或代理人）提出建床申请，根据公布的服务机构名单自主选择。鼓励社区工作者、养老顾问、为老服务社会组织等为特殊困难老年人申请提供便利。

（二）访问。服务机构上门访问，对老年人生活能力进行

评估，根据老年人身体情况和居家环境确定是否建床。予以建床的，了解服务需求，确定至少 1 名紧急联系人，制定服务计划与方案。

（三）签约。经与老年人（或代理人）确认后，服务机构与老年人（或代理人）签订服务协议，约定服务内容、服务方式、服务收费、权利义务等内容。

（四）登记。服务机构为签约老年人办理家庭养老夜间照护床位登记手续，建立服务档案。

（五）服务。服务机构根据服务计划派出相关专业人员，为签约老年人上门服务。

（六）跟踪。服务机构应定期监测服务质量，根据老年人身体状况变化和双方约定，及时调整服务计划。

第九条 风险防控

（一）家庭养老夜间照护床位纳入苏州市居家养老服务组织责任险保障范围。

（二）服务机构应为服务对象配置简易紧急呼叫设备，制定风险防范预案，完善全链条闭环式管理，事前做到安全事项告知，事中做好服务过程记录、事后用好服务评价体系。

（三）服务机构不得因违法违规养老服务行为侵害老年人合法权益；不得以非法集资或者欺骗手段销售“保健”产品等方式诈骗老年人财物；提供服务协议约定范围以外的增值服务时，需提前告知服务内容和价格，经双方协商后以补充协议方式予以确认。

第十条 质量管理

（一）各市、区民政部门应加强组织领导，指导服务机构探索开展符合老年人生活习惯、经济条件、个性需求的家庭养老夜间照护服务，采取多种形式推进供需对接，做好监督管理。

（二）服务机构对上门服务人员和服务质量应进行持续评估，对服务的老年人及其家属定期开展满意度调查。

（三）对服务机构管理不到位或服务过程中出现违法违规行为的，按照《中华人民共和国老年人权益保障法》《江苏省养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理实施办法（试行）》（苏民规〔2020〕1号）有关要求，实施限制评奖评优、给予行政处罚等措施。

第十一条 扶持政策

（一）对管理规范、服务优质、老年人满意高的服务机构，给予一定奖励。

（二）对提供家庭养老夜间照护床位服务的机构，在承接政府居家、社区、机构养老服务设施运营或参与政府购买服务项目时，在同等条件下给予优先考虑。

第十二条 本办法自颁布之日起实行，各市、区参照本办法执行。

- 附件：1.苏州市家庭养老夜间照护床位服务清单
2.苏州市家庭养老夜间照护床位建床申请表
3.苏州市家庭养老夜间照护床位服务协议

附件 1

苏州市家庭养老夜间照护床位服务清单

序号	项目名称	项目内涵	项目类型	说明
1	起居照料	协助服务对象穿脱衣服，整理床铺，起夜如厕	基础	需将服务内容和价格提前告知服务对象，并在服务协议（或补充协议）中予以明确。提供营养膳食指导需具备相关职业资格。
2	精神陪护	陪伴服务对象聊天、提供精神慰藉等	基础	
3	应急处置	当发生服务对象身体不适或其他等紧急突发事件时，及时联系监护人，并视情拨打各类报警救援电话	基础	
4	个人卫生	擦身、洗澡、剪指甲、剪头发等	个性化	
5	饮食照料	为服务对象准备晚餐、早餐或提供营养膳食指导	个性化	
6	家庭保洁	打扫家居环境、洗衣服等	个性化	
7	代办代购	协助服务对象代购物品或代办事项	个性化	
8	临床护理	参照苏州市长护险居家医疗护理、家庭病床相关内容执行	个性化	

附件 2

苏州市家庭养老夜间照护床位建床申请表

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				联系电话		
监护人		与申请人 关系		固定电话		
				手机号码		
养老服务 需求评估 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)					
接受居家 养老服务 情况	<input type="checkbox"/> 政府购买居家养老服务 <input type="checkbox"/> 长期护理保险上门服务 <input type="checkbox"/> 家庭医生		<input type="checkbox"/> 自费购买居家养老服务 <input type="checkbox"/> 家庭病床 <input type="checkbox"/> 其他(请注明) _____			
夜间照护 需求						
服务机构 意见	机 构 名 称	(盖章)				
	受理人		受理时间			
	访问人		访问时间			
	审核人		审核结果	<input type="checkbox"/> 予以建床 <input type="checkbox"/> 不予建床(注明原因)		

注: 本表一式两份, 申请人、服务机构各留一份。

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夜间照护服务，服务内容包括：

（一）基本陪护服务：起居照护、精神陪护、应急处置等；

（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夜间照护服务；

（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：居家养老夜间照护服务_____元人民币/夜或_____元人民币/月；双休日或国假日的费用按照_____。

3.支付期限：按周 / 月 / 季度 向乙方支付，具体时间为_____。

4.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（律师费按照《江苏省律师服务收费管理办法》上限收费）、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苏州市消费者协会、苏州市老龄协会、苏州市家庭服务行业协会等机构申请调解解决;协商或调解解决不成的，由乙方所在地人民法院管辖。

九、通知

本合同任何一方当事人传递给对方的通知，须按本合同签字页所列的通讯地址、联系方式进行。任何一方通讯地址、联系电话如有变动，应于 7 日内以书面形式通知对方。否则，任何一方通知送达前述地址，即视为被送达方收到，由此引发的法律后果由被送达人承担。本合同约定的通知方式包括电子邮件、书面邮寄、公告的方式。

十、其他约定事项

十一、合同未尽事宜及生效

双方可协商解除本合同，未尽事宜双方应另行以书面形式补充。

本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力，自双方签字或盖章之日起生效。

附件作为本合同的组成部分，具有同等效力。

甲方：

乙方：

（签字）

（盖章）

服务对象（签字）：

联系地址：

联系地址：

联系电话：

联系电话：

签署日期：_____年____月____日

附件：1.甲方身份证复印件（包括监护人以及老人）

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）