

武汉市民政局文件

武民政〔2024〕6号

市民政局关于进一步规范和优化 特殊困难老年人养老服务补贴有关工作的通知

各区民政局、各功能区社会事务局（城乡工作处、社会事业局）：

根据《关于进一步做好特殊困难老年人养老服务补贴工作的通知》（武民政〔2021〕9号）要求，为规范特殊困难老年人养老服务补贴（含失能老年人护理补贴）使用，完善补贴制度，鼓励和引导老年人使用养老服务补贴解决服务需求，现将有关工作通知如下。

一、规范补贴流程

特殊困难老年人养老服务补贴（以下简称“养老服务补贴”）依托市、区养老服务综合平台和“武汉养老”APP受理申请、评

估、审核、复核、变更、终止等流程。

（一）补贴申请。老年人或其委托代理人可以通过“武汉养老”APP线上或就近到社区提出补贴申请。特困供养、低保和低保边缘、残疾人“两项补贴”、计划生育特别扶助对象等可以通过政务服务平台查询、部门信息共享获取的相关证明材料，不再要求申请人提供。委托申请的，应当履行相应委托手续。

（二）能力评估。2024年6月30日以后申请养老服务补贴的对象和2024年6月30日（含）以前申请养老服务补贴但评估时间超过两年的对象，应按照《老年人能力评估规范》（GB/T 42195-2022）进行能力评估。完全失能（4级）和重度失能（3级）分值为70分，中度失能（2级）分值为50分，轻度失能（1级）分值为30分，能力完好（0级）分值为0分。

（三）审核确认。申请人户籍所在地的街道办事处（乡镇人民政府）在获取基本信息、经济状况、评估结论后的5个工作日内提出初审意见。申请人户籍所在地的区民政部门自收到初审意见后的5个工作日内作出审核决定，并确定养老服务补贴标准。

（四）公示告知。区民政部门应委托申请人所在的社区（村）在一定范围内以适当方式将其基本信息、评估等级及分值、补贴金额等情况进行公示，公示期不少于5个工作日。对符合条件且公示无异议的，作出予以发放养老服务补贴的决定。对不符合条件的，作出不予发放养老服务补贴的决定，同时书面告知不予发放补贴的理由和依据。

（五）复核管理。区民政部门应当指导街道办事处（乡镇人民政府）对补贴对象的资格进行定期复核，并根据需要进行抽查。对于补贴对象的能力等级，根据老年人能力综合评估结论的有效期进行复核。中心城区个人收入低于上年度人均退休金水平重度失能老年人的经济状况应在每年4月份进行复核，其个人收入按照其本人的月养老金认定。对于补贴对象特困供养、低保和低保边缘、户籍注销等信息发生变动的情况，根据市养老服务平台推送信息及时核实。

（六）变更终止。对补贴对象能力等级或经济状况（身份类别）等条件发生变化的，应当及时调整补贴标准。对不再符合补贴条件的补贴对象，停止给予补贴。对补贴标准调整或停止发放的对象，应当即时在市养老服务平台中进行异动管理，同时书面告知调整或停止发放补贴的理由和依据。补贴减发或者增发的时间，从复核确认的下个月起计算，不符合条件期间发放的养老服务补贴从账户总额中予以扣减。

二、明确清零规则

以2024年6月30日为时间节点，在此之前充值且未清零的服务额度，暂不清零；在2024年6月30日（含）以后充值的服务额度，继续实行年度零余额管理、余额不结转，一年届满自动清零。养老服务补贴为虚拟服务额度，补贴不可提现，补贴对象去世，养老服务补贴个人账户停止使用，服务额度清零。

三、扩大服务供给

养老服务补贴可以在全市“互联网+居家养老”签约服务商范围内用于支付养老服务费用。各区要积极整合辖区内各类服务资源，针对老年人实际需求，将城乡社区养老服务设施运营主体、养老机构、社区卫生服务中心、老年食堂（老年助餐点、老年餐桌）、社会工作服务机构、家政企业、物业服务企业等具备与其提供服务相适应的资质与能力的服务主体纳入签约服务商范围，指导其配齐相关刷卡计次设备，科学设立服务项目，增加养老服务补贴的服务供给。各区民政部门、街道办事处（乡镇人民政府）在平等沟通、协商谈判的基础上，选择服务质量好、价格合理、管理规范机构签订服务协议。服务协议应当明确服务项目、服务价格、服务形式、服务监管、权利义务、违约责任等内容。

四、丰富服务内容

养老服务补贴在居家、社区、机构等养老服务场景（含助餐服务）中均可以全额使用。居家养老服务主要通过上门、远程支持等方式，为老年人提供生活照料、基础照护、健康管理、探访关爱、精神慰藉、委托代办等支持性服务；社区养老服务主要依托社区养老服务设施或者相关服务场所，为老年人提供日间照料、短期托养、康复辅助器具租赁等服务；机构照护服务主要依托养老机构为入住老年人提供照料护理服务。各区提供的服务项目不得少于《武汉市特殊困难老年人养老服务补贴服务项目清单》，同时可以结合辖区老年人实际服务需求和经济发展水平，拓展服务项目。鼓励有条件的区开展住院老人在本市医疗机构使用养老

服务补贴抵扣护工服务费用试点。

五、提高服务质量

各区民政部门应指导服务机构主动对接，根据补贴对象需求、评估结果及补贴标准，制定相应的服务计划，明确服务时间、服务频次、服务人员、服务事项、服务要求等，原则上每季度至少送达 1 次服务。提供的服务应当符合有关国家、行业、地方标准和规范要求，并定期通过上门、电话回访等方式进行满意度调查，保证服务质量。基础照护、健康管理等服务须由具备相关专业背景，取得相应的执业资格证书或职业技能证书的专业人员提供。服务机构应定期对服务人员开展养老服务法律法规、基础知识、沟通技巧、安全保护、应急处置等方面的培训。

六、加强宣传培训

各区民政部门要充分利用养老服务综合平台、微信公众号、社区办事窗口、便民服务栏、居民楼栋、城乡养老服务设施等，线上、线下多渠道宣传养老服务补贴政策，使老年人及其家属充分知晓了解养老服务补贴政策、服务内容、使用范围、刷卡消费流程等。同时，加大对区级养老服务综合平台、街道（乡镇）、社区（村）养老服务补贴经办人员的培训力度，使其掌握养老服务补贴政策，能够为老年人及家属提供政策咨询和办理服务。

七、加强监督管理

各区民政部门要加强对养老服务补贴资金预算、发放、结算、使用情况的监管，以及服务流程、服务质量、服务态度、服务满

意度等方面的抽查考核，定期进行审计，并将审计、考核结果应用于政府购买服务、签约服务、养老服务设施承接运营等项目中。

（一）停止补贴的情形。补贴对象有以下情形之一的，区民政部门应当对其作出停止补贴的决定：采取虚报、隐瞒、伪造等手段，骗取养老服务补贴的；补贴对象死亡、户籍迁出本市的；能力等级或经济状况（身份类别）等不再符合养老服务补贴条件的；拒绝配合对其能力等级或经济状况进行核查的；区民政部门认定的其他停止补贴的情形。

（二）不予结算或追回资金的情形。服务机构有下列行为之一的，区民政部门应当责令改正，不予结算或追回已下达的养老服务补贴资金；涉及其他行政部门职责的，移交相关部门；构成犯罪的，依法追究其刑事责任：市、区养老服务补贴项目清单中未包含或未实施的服务项目；诱导补贴对象选择或者提供不必要的服务、虚构服务；私自更改约定的服务价格，向补贴对象重复收取、额外收取费用；以伪造或者变造的服务记录，进行养老服务补贴费用结算的；对非补贴对象实施的服务；提供生活物资；区民政部门认定的其他不予结算或追回资金的情形。

对恶意套现养老服务补贴资金的补贴对象，暂停其两年补贴资格，重新评估后才能按政策享受相应补贴；对恶意套取养老服务补贴资金的服务承接主体，立即取消其签约服务商资格，三年内不得再次纳入。各区民政部门要适时组织第三方机构对补助资金使用情况开展绩效评估，并形成评估报告，评估结果作为承接

主体服务资金结算的重要参考依据。

附件：武汉市特殊困难老年人养老服务补贴服务项目清单



附件

武汉市特殊困难老年人养老服务补贴服务项目清单

序号	服务场景	服务类别	服务项目	服务内容	备注
1	居家养老服务场景	生活照料服务	助餐服务	包括协助订餐、上门送餐、上门烹饪等。	原则上不超过3单/天
2			助浴服务	包括上门助浴、协助老年人前往助浴点进行身体清洁等。	
3			助洁服务	包括洗漱、理发、剃须、剪指（趾）甲等身体助洁，居家清洁、衣物洗涤、物品整理等普通助洁，空调、冰箱、油烟机等家用电器助洁。	不可用于购买清洁用品和工具
4			助行服务	包括使用辅助器具协助老人行走或陪同外出散步等服务。	不可用于车费
5			助医服务	包括陪同就医，治疗陪伴等。	不可用于车费和医疗费
6			助急服务	包括紧急呼叫受理、紧急转介等。	
7		基础照护服务	生活照护	包括协助穿（脱）衣、饮食照护、睡眠照护等。	由持证的专业医护（含养老护理）人员提供
8			排泄护理	包括排尿护理、排便护理、排气护理等。	
9			护理协助	包括为老年人进行保暖和物理降温，协助和指导翻身、拍背、褥疮预防等。	
10			用药照护	包括用药提醒、用药指导及不良反应观察等。	
11			康复护理	包括康复评估、计划制定、康复训练指导、康复辅助器具使用等。	
12		健康管理服务	信息采集	包括老年人体检信息、既往疾病史等健康信息采集，建立老年人健康档案。	由持证的专业医护人员提供
13			健康监测	包括对老年人的体温、体重、血压、呼吸、心率、血糖等进行常规生理指数监测。	
14			健康咨询	包括为老年人提供防跌倒、疾病预防、膳食营养、康复保健等的指导。	
15			健康干预	包括制定服务方案，为老年人的生活起居、慢病调理等提供干预服务。	
16			中医保健	肩颈放松、足底保健、经络穴位贴敷、中医推拿按摩、艾灸+经络疏通、普通拔罐等服务。	
17		探访关爱服务	上门探访	包括了解掌握老年人的健康状况、精神状况、安全情况、卫生状况、居住环境、服务需求等。	
18			应急处置	包括接受与协助老年人的电话呼叫、紧急求助等。	

19	居家养老服务场景	精神慰藉服务	陪伴支持	定期协助有意愿的老年人外出活动或前往服务机构参加集体活动等。	宜由持证的心理咨询师、社会工作者等专业人员提供
20			情绪疏导	与老年人谈心、交流，耐心倾听老年人的诉说。	
21			心理慰藉	通过心理健康教育、心理干预手段调整老年人心理状态。	
22		委托代办服务	代购	包括购买日常生活用品、订车票、预约车辆等。	不可用于代购的物资或车票等费用
23			代办	包括取送信函、文件和物品，申请法律援助、救助服务等。	
24			代缴	包括缴纳水、电、气、通讯费等日常费用。	不可用于缴纳费用
25		其他服务	远程照护	依托智能穿戴和远程看护设备，为老年人提供生命体征监测、电子围栏、紧急救助、生活护理等服务。	不可用于购买设备
26			家庭养老床位服务	根据老年人实际照护需求提供，应达到我市家庭养老床位服务标准。	须签订家庭养老床位服务协议。
27			家电维修	家用电器维修。	不可用于材料费。
28			管道疏通	家用管道疏通。	不可用于材料费。
29	社区养老服务场景	日间照料服务	就餐服务	为老年人提供日间照料中心就餐服务。	原则上不超过3单/天。
30			日间看护及休息	为老年人提供休息床位和基础照护服务等。	
31			精神慰藉	陪伴支持、情绪疏导、心理慰藉、危机干预等。	宜由持证的心理咨询师、社会工作者等专业人员提供。
32			保健康复	包括健康咨询、按摩、肌力训练、中医保健等。	宜由持证的专业医护人员提供。
33		社区照护服务	短期托养	为术后恢复期或其他有需求的老年人提供短期的24小时集中照护服务。	
34	社区养老服务场景	辅具租赁	康复辅助器具租赁服务	辅助老年人进行日常生活的器械、仪器、设备等。	不可用于押金
35	机构养老服务场景	机构照护服务	护理服务	养老机构为入住老年人提供的全日集中照料护理服务。	抵扣护理费，原则上应按月抵扣。
36	其他服务	评估服务	老年人能力评估	对老年人自理能力、基础运动能力、精神状态、感知觉与社会参与等进行综合评估。	宜由专业人员提供
37		个性化服务	个性化服务	区民政部门认可的其他服务。	

备注：各服务机构可以根据老年人实际需求将以上服务项目组合成服务包，按月或按

季度给老人提供，提供服务包的服务机构需要和老年人或其委托人签订服务协议，约定服务项目、服务价格、服务形式、服务监管、权利义务、违约责任等内容。