

重庆市南川区民政局文件

南川民发〔2025〕30号

重庆市南川区民政局 关于转发《重庆市民政局关于进一步加强和改进分散 供养特困人员照料护理服务工作的通知》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处：

现将《重庆市民政局关于进一步加强和改进分散特困人员照料护理服务工作的通知》（渝民〔2025〕47号）文件转发给你们，并提出如下工作要求，请认真抓好贯彻落实。

一、签订照料服务协议。请各乡镇（街道）于2025年8月30日之前组织人员重新签订《分散供养特困人员照料服务协议》（服务协议参考范本详见附件2），并将协议复印一份交区民政局0641办公室留存。

二、落实照料服务协议。各乡镇（街道）要将分散供养特困人员定期探访制度纳入基层智治系统统筹，组织多方力量以上门探访为主，电话问候、视频连线等方式为辅，适时组织开展分散供养特困人员照料护理服务落实情况探访工作（服务评价参考范本详见附件3），及时了解分散供养特困人员卡折代管使用情况、实际生活状况和委托照料服务落实情况，对探访发现的问题和特

困人员的服务诉求，要及时与照料服务人进行沟通，督促其及时改进。

三、加强安全管理。各乡镇（街道）要建立辖区分散供养特困人员安全管理应急预案，积极预防特困人员安全事故发生（应急预案参考范本通过渝快政工作群下发），切实保障分散供养特困人员生命财产安全。

重庆市南川区民政局

2025年6月27日

（此件公开发布）

重 庆 市 民 政 局

渝民〔2025〕47号

重庆市民政局 关于进一步加强和改进分散供养特困人员照料 护理服务工作的通知

各区县（自治县）民政局，两江新区社会保障局、西部科学城重庆高新区公共服务局、万盛经开区民政局：

为深入贯彻落实党中央、国务院关于改善民生的决策部署，按照民政部推进服务类社会救助发展要求，进一步加强和改进分散供养特困人员照料护理服务工作，切实保障特困人员基本生活，努力提升照料护理服务水平，现将有关工作通知如下。

一、明确服务要求

特困人员是困难群众中最弱势的群体。加强分散供养特困人员照料护理服务，提供制度化规范化照料护理服务，是健全社会救助体系的迫切需要，是落实特困人员救助供养制度的具体举措，也是推动社会救助制度从物质类救助向服务类救助延伸的重要体

现。各区县要坚持以人民为中心的发展思想，以推动“物质+服务”救助为方向，以落实委托照护为重点，着力完善分散供养特困人员照料护理服务政策措施、标准规范和监管机制，全面落实“三清”“五有”工作要求，实现供养底数清、自理能力清、供养需求清等“三清”，有照护协议、有服务标准、有探访关爱、有动态管理、有应急预案等“五有”，不断提升照料护理服务质量，确保分散供养特困人员“平日有人照应、生病有人看护”，推动服务类社会救助发展，进一步增强分散供养特困人员的获得感和幸福感。

二、聚集服务需求

按照《民政部关于印发〈特困人员认定办法〉的通知》等规定要求，将符合条件的困难群众全部纳入特困人员供养范围。聚焦分散供养特困人员照料护理服务需求，建立“能力评估-需求摸排-供需匹配-动态调整”服务机制，实行需求服务清单化管理。做好特困人员生活自理能力动态评估，依据评估结果确定和调整生活自理能力等级类别，确定相应照料护理服务标准档次；根据特困人员自理状况和服务需求，分类确定相应的服务项目（服务清单参考范本详见附件1），针对性地提供相应服务，确保照料护理服务需求与供给有效匹配对接。对具备生活自理能力的特困人员，重点协助其维护居所卫生、保持个人清洁、合理规律饮食；对完全或部分丧失生活自理能力的特困人员，“因人制宜”提供协助用餐、饮水、用药、穿（脱）衣、洗漱、洗澡、如厕、居所

清洁、日常康复训练等服务，具体照料护理服务项目、标准、要求等在照料护理服务协议中进行细化明确。特困人员需要就诊或住院的，照料护理服务责任人（机构）应按照照料护理服务协议的规定将其送到定点医疗机构就医，并提供必要的看护服务，同时，特困人员、照料护理服务责任人（机构）或通过村（居）民委员会及时向乡镇人民政府（街道办事处）报告。

三、拓展服务方式

整合政府购买服务、公益慈善资源、社区互助网络等资源力量，构建“政府主导+市场补充+社会参与”服务供给格局。对分散供养特困人员的特殊需求，要发挥区县级困难群众基本生活保障工作协调机制作用，采用“一事一议”方式协调解决。

（一）**责任人履行照料服务**。通过明确照料服务责任人提供分散供养特困人员照料服务的，确定照料服务责任人时，要在充分尊重分散供养特困人员本人意见的基础上，优先就近选择低保、低保边缘等低收入家庭中具有劳动能力的人员，并应具备以下条件：具备完全民事行为能力；遵纪守法、品行端正，无不良行为记录；具备为分散供养特困人员提供相应照料服务的条件和能力，能够满足分散供养特困人员照料服务需求。

（二）**第三方机构提供照料服务**。区县要结合本地实际，加强政策宣传和思想引导，积极稳妥推行由政府购买第三方机构服务方式为有意愿的分散供养特困人员提供照料服务。承接分散供养特困人员照料服务的第三方机构须具备为分散供养特困人员提

供相应照料服务的条件和能力，符合《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及相关法律、法规规定的条件。

（三）公益慈善力量参与照料服务。要支持引导特困供养机构、精神卫生机构、居家社区养老服务站点、残疾人康复托养机构、精神障碍社区康复服务站点、儿童福利机构、村级卫生所、乡镇卫生院等，为分散供养特困人员提供无偿或低偿服务。协调发挥家庭医生签约服务作用，加强分散供养特困人员定期随访、病情观察、治疗康复等。积极搭建慈善项目对接平台，鼓励引导公益慈善组织、志愿服务组织、爱心人士等社会力量为分散供养特困人员提供志愿服务。

四、规范服务实施

根据《民政部关于加强分散供养特困人员照料服务的通知》《民政部关于贯彻落实〈国务院关于进一步健全特困人员救助供养制度的意见〉的通知》等要求，建立“协议制定-签订-落实”全链条管理机制。

（一）制定照料服务协议。委托照料服务协议文本由区县民政部门统一制定，包括但不限于分散供养特困人员和照料服务人（机构）的基本信息、分散供养特困人员生活自理能力情况、照料服务项目内容、照料服务标准、照料服务费用支付方式、权利义务以及违约责任、照料服务质量监管、协议期限等内容（服务协议参考范本详见附件2）。分散供养特困人员的照料护理费用

要按照协议及时支付给照料服务责任人，或承担照料服务职责的服务机构、社会组织账户；如果照料护理费用拨付给特困人员本人的，协议需明确特困人员应将费用支付给照料服务责任人等情况。

（二）签订照料服务协议。分散供养特困人员的委托照料服务协议，由乡镇（街道）与村（居）、分散供养特困人员或其监护人、照料服务责任人或机构等进行签订，明确各方权利义务和相关责任，报当地民政部门。对无民事行为能力的分散供养特困人员，应当由其监护人代为签订协议。要逐一签订分散供养特困人员委托照料服务协议，确保不漏一人。要根据分散供养特困人员自理能力及变化情况、照料服务责任人（机构）变化情况等，针对性制定并调整照料服务协议内容，及时补充调整签订相应协议。

（三）落实照料服务协议。区县民政部门要强化对委托照料服务的监管，指导乡镇人民政府（街道办事处）统筹基层智治体系建立定期探访制度，及时了解分散供养特困人员实际生活状况和委托照料服务落实情况，对探访发现的问题和特困人员的服务诉求，要及时与照料服务人进行沟通，督促其及时改进。可通过社会救助协理员、社区干部、社区工作者、网格员、楼栋长、村（居）民委员会党员干部等多方力量进行，以上门探访为主，电话问候、视频连线等方式为辅，适时组织开展分散供养特困人员照料护理服务落实情况探访工作（服务评价参考范本详见附件3）。

动态掌握分散供养特困人员实际生活状况，了解分散供养特困人员健康状况、精神状态和基本生活保障等情况，对卡折代管使用情况进行重点抽查；加强委托照料服务落实情况的检查督导，对探访发现的问题和特困人员的服务诉求，要及时与照料服务责任人（机构）进行沟通，督促其及时改进，切实落实照料服务责任。

五、强化服务监督

（一）加强安全管理。区县民政部门要指导乡镇人民政府（街道办事处）建立辖区分散供养特困人员安全管理应急预案，积极预防特困人员安全事故发生，切实保障分散供养特困人员生命财产安全。照料服务责任人（机构）应协助做好特困人员居所安全隐患排查，加强房屋建筑、消防以及雨雪冰冻等潜在安全隐患排查处置，及时向村（居）民委员会、乡镇人民政府（街道办事处）报告。要适时开展分散供养特困人员集中供养意愿摸排，引导有集中供养意愿，特别是其中高龄、重度残疾人等生活不能自理的特困人员进行集中供养；对患有精神障碍的特困人员，区县民政部门应按规定及时将其送至民政部门设立的精神卫生福利机构，为其提供生活照料、康复、医疗等服务；对患有麻风病、传染病等其他疾病的特困人员，确实无法开展照料服务的，乡镇人民政府（街道办事处）应做好记录并重点跟进关注，采取有效措施进行管理，并按照传染病防治、精神卫生相关法律法规规定处理。经治疗病情基本稳定或治愈后符合分散供养照料服务条件的，应

及时提供照料服务；对因自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等突发公共事件，导致无法开展分散供养特困人员照料服务的，照料服务责任人（机构）应做好记录，并按程序上报乡镇人民政府（街道办事处）、区县民政部门，协商相关部门落实应急状态有关要求，确保特困人员基本生活权益和生命财产安全。发现照料服务责任人（机构）等存在涉嫌虐待、伤害分散供养特困人员等违法犯罪行为的，应及时制止，立即终止合同，依法追究

（二）加强绩效管理。区县民政部门应完善照料服务规范，建立以分散供养特困人员满意度调查、邻里评价、第三方评估等为主要方式的照料服务考核评价机制，开展考核评价激励和惩戒。对绩效评价优秀的，可优先考虑继续签订照料服务协议；对绩效评价不合格的，要督促指导乡镇人民政府（街道办事处）及时解除照料服务协议，更换照料服务责任人（机构）。利用“互联网+照料护理”等智能化途径，加强分散供养特困人员照料护理情况管理，切实保障分散供养特困人员合法权益。

（三）加强社会监督。充分发挥社会监督作用，通过公布监督举报渠道、开通社会救助服务热线等方式，及时受理、查处公众发现、媒体披露等情况问题和建议，按规定严肃追究责任。在按规定保护未成年特困人员隐私的基础上，征得分散供养特困人员同意的前提下，可在其住所内悬挂特困人员照料护理服务卡，载明自理能力类别、照料服务责任人（机构）、联系电话（监督

举报电话、救助服务热线)等内容(服务卡参考范本详见附件4),加强服务透明度,引导对象监督,形成社会监督氛围,共同营造全社会关心关爱特困人员、支持社会救助工作的良好氛围。

- 附件: 1.分散供养特困人员照料服务清单(参考范本)
2.分散供养特困人员照料服务协议(参考范本)
3.分散供养特困人员照料服务评价(参考范本)
4.分散供养特困人员照料服务卡(参考范本)

重庆市民政局

2025年4月30日

附件1

分散供养特困人员照料服务清单（参考范本）

- 1.特困人员居住房间干净整洁，房间无异味。
- 2.为特困人员整理床铺，至少每月清洗床上用品（床单、被套、枕套、枕巾）一次，保持床铺清洁，必要时及时清洗；至少每季度翻晒被褥一次。
- 3.早晨帮助特困人员穿衣、漱口、洗脸、洗手、梳头等。晚上帮助特困人员洗脸、洗手、洗脚、脱衣等。
- 4.按时送餐、送水、送药等或督促、协助特困人员按时用餐、饮水、用药等。
- 5.搀扶行走不便的特困人员走动、上厕所等，防止摔伤。
- 6.定期为特困人员洗头，剪指（趾）甲，理发剃须。
- 7.帮助（为）特困人员洗澡或擦身，至少每周一次，夏季气候炎热时加大频率。
- 8.对长期卧床而不能自主翻身的特困人员，定时翻身，变换卧位，检查皮肤受压情况，防止褥疮发生。
- 9.对大小便失禁或卧床不起的特困人员，做到勤查看、勤换尿布、勤擦洗下身、勤更换衣被，保持特困人员清洁、无异味。
- 10.做好特困人员送医陪诊、住院照护、住（出）院手续办理、住院护理保险申报及资料提供等工作。特困人员病情严重或有异常情况及时报告村（居）民委员会、乡镇人民政府（街道办事处）。

11.特困人员有需求时，为其代购日常用品和药品等。

12.为特困人员提供简单、有针对性的康复指导。视天气情况及特困人员身体状况，搀扶或推轮椅陪伴特困人员到户外活动或接受光照。

13.及时了解掌握特困人员心理变化，进行心理情绪疏导和不良情绪干预。特困人员思想状况有异常的，及时报告村（居）民委员会、乡镇人民政府（街道办事处）。

14.开展照料服务时做到礼貌用语、热情周到，遵纪守法、履职尽责。建立健全照料服务工作台账，每次提供服务后及时做好服务记录。

15.为特困人员提供临终关怀、（协助）办理后事等服务。

16.其他照料服务项目。

附件 2

分散供养特困人员照料服务协议（参考范本）

甲方：_____区（县）人民政府_____街道办事处（_____镇人民政府）

代表：_____联系电话：_____

乙方：_____村（居）民委员会

代表：_____联系电话：_____

丙方：_____（照料服务责任人或机构），身份证号：_____

联系电话：_____

住址：_____

丁方：_____（特困人员），身份证号：_____

生活自理能力情况：☐全自理 ☐半自理 ☐全护理

监护人姓名：_____身份证号码：_____

监护人关系：_____联系电话：_____

根据《中华人民共和国民法典》《重庆市人民政府关于进一步健全特困人员救助供养制度的实施意见》（渝府发〔2016〕47号）《重庆市民政局转发民政部关于加强分散供养特困人员照料服务的通知的通知》（渝民〔2019〕129号）等法律法规政策文件相关规定，按照平等自愿的原则，经甲、乙、丙、丁四方协商（若丁方属无民事行为能力的，由监护人协商），订立分散供养照料服务协议如下：

一、甲方的权利和义务

1. 甲方应切实保障丁方基本生活权益，掌握丁方基本生活情况和身体健康状况，负责落实丁方的特困人员救助供养、临时救助、医疗救助、残疾救助、慈善救助、住房保障、疾病治疗保障、未成年的教育保障、丧葬保障、安全保障等救助保障政策。

2. 甲方应监管乙方和丙方有关照料服务落实情况，制定监管措施，带头做好入户探访慰问工作，当出现协议终止情况时，要及时重新委托照料服务人并签定照料服务协议。

3. 甲方应组织指导或协助配合有关服务机构，开展适合丁方的各类文化娱乐、精神慰藉、健康体检等活动，及时解决丁方的生活和医疗困难。

二、乙方的权利和义务

1. 乙方应了解丁方生活情况和监督照料服务人的照料服务责任落实情况，及时反应丁方基本生活困难、照料服务需求、基本诉求等情况，协助甲方开展特困人员救助供养和照料服务工作。

2. 乙方应组织指导或协助配合有关服务机构，开展适合丁方的各类文化娱乐、精神慰藉、健康体检等活动，及时解决丁方的生活和医疗困难。

三、丙方的权利和义务

1. 丙方应承担丁方的生活照料服务工作，接受甲方、乙方的监督检查。丙方开展照料服务时做到礼貌用语、热情周到，遵纪守法、尽职尽责。丙方不得有虐待、谩骂、殴打、恐吓、侮辱、拘禁、言行刺激丁方等暴力行为，丙方不得偷盗、骗取、强行索要或者故意损毁丁方财物，丙方不得泄露丁方隐私，以及其他违反法律、法规、公序良俗和职业道德的行为。一经发现，甲、乙、丁三方可与丙方立即终止协议，构成犯罪的，依法追究法律责任。

2. 丙方应按照下列第 条内容开展照料服务。

(1) 全自理分散供养特困人员照料服务

一是丙方与丁方不是共同居住的，丙方原则上每周上门提供1次照料服务，每次服务时间不少于2小时；除上门提供服务外，丙方应每天电话问候丁方，随时了解掌握丁方身体、生活、居家等情况。

二是丙方应督促帮助丁方对居住房屋室内外进行基本保洁，主要包括整理居所（客厅、卧室、厨房、卫生间、阳台等）、物品摆放、家具家电清洁和洗涤服务，确保居住环境干净整洁。

三是丙方督促丁方做好个人卫生，定期剪指（趾）甲、理发

剃须；督促丁方至少每周洗澡 1 次，夏季气候炎热时，督促每日洗澡。

四是丙方督促帮助丁方每季度清洗床上用品（床单、被套、枕套、枕巾）一次，保持床铺整洁。

五是丙方做好丁方送医陪诊、住院照护、住（出）院手续办理、住院护理保险申报及资料提供等工作。丁方有需求时，为其代购日常用品和药品等。及时了解掌握丁方心理变化，进行心理情绪疏导和不良情绪干预。丁方如遇严重病情、精神异常、情绪失控、失去联系、受伤死亡、违法犯罪等异常情况时，应立即报告甲方和乙方。

六是丙方应建立健全照料服务工作台账，每次提供服务后及时做好服务记录，记录内容包括但不限于服务时间、时段、内容、照片。

（2）半护理分散供养特困人员照料服务

一是丙方与丁方不是共同居住的，丙方原则上每周上门提供 1 次照料服务，每次服务时间不少于 3 小时；除上门提供服务外，丙方应每天电话问候丁方，随时了解掌握丁方身体、生活、居家等情况。

二是丙方应对丁方居住房屋室内外进行基本保洁，主要包括整理居所（客厅、卧室、厨房、卫生间、阳台等）、物品摆放、家具家电清洁和洗涤服务，确保居住环境干净整洁。

三是丙方帮助丁方做好个人卫生，定期剪指（趾）甲、理发

剃须；帮助丁方至少每周洗澡或擦身 1 次，夏季气候炎热时，督促每日洗澡或擦身。

四是丙方帮助丁方每季度清洗床上用品（床单、被套、枕套、枕巾）一次，保持床铺整洁。

五是丙方做好丁方送医陪诊、住院全程照护、住（出）院手续办理、住院护理保险申报及资料提供等工作。丁方有需求时，为其代购日常用品和药品等。及时了解掌握丁方心理变化，进行心理情绪疏导和不良情绪干预。丁方如遇严重病情、精神异常、情绪失控、失去联系、受伤死亡、违法犯罪等异常情况时，应立即报告甲方和乙方。

六是丙方应建立健全照料服务工作台账，每次提供服务后及时做好服务记录，记录内容包括但不限于服务时间、时段、内容、照片。

（3）全护理分散供养特困人员照料服务

一是丙方应与丁方共同居住，确保居住房间干净整洁、无异味，帮助丁方起居、穿衣、漱口、洗脸、洗手、梳头、吃饭、饮水、用药、排便、如厕等日常生活，帮助丁方完成基本康复和日常护理。对长期卧床而不能自主翻身的，要定时翻身，变换卧位，检查皮肤受压情况，防止褥疮发生。有条件的，可视天气情况及丁方身体状况，搀扶或推轮椅陪伴丁方到户外活动。

二是丙方帮助丁方做好个人卫生，定期剪指（趾）甲、理发剃须；帮助丁方至少每周洗澡或擦身 1 次，夏季气候炎热时，帮

助每日洗澡或擦身。

三是丙方帮助丁方每季度清洗床上用品（床单、被套、枕套、枕巾）一次，保持床铺整洁。

四是丙方做好丁方送医陪诊、住院全程照护、住（出）院手续办理、住院护理保险申报及资料提供等工作，为其代购日常用品和药品等。及时了解掌握丁方心理变化，进行心理情绪疏导和不良情绪干预。丁方如遇生病就医、病情严重、精神异常、情绪失控、失去联系、受伤死亡、违法犯罪等异常情况时，应立即报告甲方和乙方。

四、丁方的权利和义务

1. 丁方应自觉遵守党和国家的有关法律法规，服从当地街道办事处（镇人民政府）和村（居）民委员会的管理，遵守村（居）规民约，与丙方和睦相处。不得无故刁难、谩骂、殴打、恐吓、侮辱、言行刺激丙方等行为，如有生活矛盾和未按协议履行照料服务时，应及时报告甲方和乙方。

2. 有权要求甲方全面落实特困人员救助供养政策。

3. 丁方个人财产，应与甲方另行协商处理。

4. 丁方有以下情况时，应立即通知甲方和乙方：变更分散供养形式、离开常住地变化、经济收入变化、婚姻状况变化、赡养人抚养人关系变化、劳动能力变化、财产资产变化等。

5. 照料护理补贴拨付到丁方账户的，丁方应每月 号之前将费用 元支付到丙方账户，用于支付丙方照料护理服务

报酬。

五、其他

1. 本协议未尽事宜，各方应本着公平、公正和最大范围内保障丁方合法权益的原则，友好协商解决。

2. 本协议期限 年，到期后应重新协商签订，如出现变更或终止情况，应根据相关情况进行变更或自动终止。

3. 本协议一式四份，经甲、乙、丙、丁四方签字、盖章后生效，其中甲、乙、丙、丁四方各执一份，区县民政部门留存一份复印件。

甲方：（签字盖章）

乙方：（签字盖章）

丙方：（签字手印）

丁方：（签字手印）

签订日期：

附件 3

分散供养特困人员照料服务评价（参考范本）

姓名				身份证号码			
特困本人 供养金 领取情况	每月是否按期收到供养金：是 / 否 每月收到供养金金额（元）： 领取人与特困本人关系： 本人 / 监护人 / 照料护理责任人 / 机构						
照料护理 补贴领取 及支付 情况	每月是否按期收到照料护理补贴：是 / 否 每月收到照料护理补贴金额（元）： 每月支付照料护理责任人费用（元）： 支付方式：现金 / 转账						
健康状况	表达能力 /		行动能力 /		疾病状况 /		其他
精神状态	情绪状态 /		思维状态 /		压力状态 /		其他
安全情况	房屋安全 /		燃气安全 /		水暖电安全 /		其他
卫生情况	个人卫生 /		家庭卫生 /		周边卫生 /		其他
居住环境	室内环境 /		室外环境 /		邻里关系 /		其他
是否有 集中供养 意愿	是 / 否		对照料服务责任人 是否满意		是 / 否		
存在问题 及其他 服务需求							
探访方式	上门巡访 /		电话询问 /		视频连线 /		其他
探访人 签字	年 月 日						

备注：各区县可根据实际情况调整表格内容。

附件4

(卡片正面)



分散供养特困人员照料服务卡 (参考范本)

特困人员

姓名: _____ 服务卡编号: _____

自理能力类别

☐ 全护理 ☐ 半护理 ☐ 全自理

照料服务责任人

机构/个人: _____

电话: _____

(卡片背面)

温馨提示

您有任何问题和需求可拨打服务热线反馈

我们将为您提供24小时救助服务

救助服务热线: XXXX-XXXXXXX

举报监督电话: XXXX-XXXXXXX

XXX民政局监制

发卡单位: _____ (盖章)

发卡日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

