

菏泽市分散供养特困人员社会化照护服务新闻发布会举行

让老人在家就能享受专业化供养服务

□牡丹晚报全媒体记者 艳粉 实习生 康慧盟



权威发布

“ 12月21日，菏泽市人民政府新闻办召开我市分散供养特困人员社会化照护服务新闻发布会，邀请市民政局负责同志介绍我市分散供养社会化照护服务有关情况，并回答记者提问。

从“发现金”到“送服务”

据介绍，我市分散供养特困人员社会化照护服务于2019年试点，2021年实现全市覆盖。这是我市特困人员救助供养工作从“发现金”到“送服务”的积极探索，在“物质+服务”大救助体系建立进程中具有重要的里程碑意义。

受传统观念影响，大部分特困供养老人不愿离开熟悉的生活环境去敬老院，选

择分散供养。我市分散供养特困人员共4.2万人，平均年龄65岁，呈现出数量多、分布广、年龄大、护理要求高的特点。这一人群是社会最困难、最弱势的群体，是社会救助兜底保障的重点。

随着救助供养政策体系的逐步完善，分散供养特困人员的吃、穿、住等基本生活得到了有效保障，但这一群体生活圈子小、缺乏亲情温

暖，平时生活无人照应、生病无人看护，造成了他们精神生活极度匮乏，尤其是失能、半失能人员的生活更为困难，照料护理需求极高。以往全部实行近亲属照护时，由于一部分照护责任人缺乏责任心，且普遍不掌握照护技能，导致照料护理责任整体落实情况不太乐观。

为解决广大分散供养特困人员的照护难题，让老人们

不离家、不离亲就能享受专业化供养服务，市民政局积极探索新的供养模式，以满足特困人员多样化、个性化服务需求为目标，融合农村养老、统筹各方资源、创新服务体系，在全市推行社会化照护服务模式，打造“我‘菏’你”分散供养社会化服务品牌，有效破解了分散供养人员照护服务难题，率先走出了一条特困人员照护服务的新路子。

试点先行，示范引领，全域推开

市民政局按照“试点先行，示范引领，全域推开”思路，于2019年确定郓城县为社会化服务试点县，指导郓城县与第三方照护机构签约，拓展12349养老服务功能，搭建社会化服务“E调度平台”，分散供养人员拨打12349热线提出服务需求后，平台管理方汇总分类，通过“E调度平台”指派专业照护服务人员到分散供养人员家中为其提供生活照料、家政服务、健康护理、精神慰藉、法律咨询等5个方面的服务，为困难群众打造了一处“没

有围墙的敬老院”，先后获评“2019全国民生示范工程奖”、“2019年度山东省社会救助领域优秀实践案例”。

2020年，在总结郓城县创新经验基础上，菏泽市民政局指导巨野县通过老人评估专业化、区域管理网格化、服务内容精细化、服务模式多样化、线上监督即时化、线下服务存折化“六化驱动”，探索出一套特困人员社会化服务科学工作方法，再度成功打造巨野县分散供养特困人员“E照护”优秀案例。从郓城、巨野两个

县的成功案例中看到社会化服务这一模式的正确性、可行性后，市民政局在巨野县召开现场会议，在全市推广社会化服务模式。

现场会后，各县区民政局面向社会公开招标，鼓励、引导、支持社会力量通过承接政府购买服务的方式为分散供养人员提供照护服务，全市共择优签约15家服务机构。市民政局设计出“我‘菏’你”标识作为照护服务“通用E标识”，印制在各机构照护人员着装、分散供养人员公示牌等处，便

于统一信息采集和日常监督管理。由服务机构招收人员组建服务团队，全市共配备服务人员1067人，通过对新招聘工作人员统一培训使其熟练应用服务软件手机端完成服务对象位置导航、上门服务签到、服务前场景拍照、服务后场景拍照、服务对象满意度视频上传、服务结束签退、服务对象信息变更等线上操作，掌握照护服务技能、医疗器械使用方法、规范化服务流程，确保服务人员专业素养和服务水平过硬。

平日有人照应，生病有人看护

目前，社会化照护服务模式已覆盖我市所有县区，全市自愿接受第三方照料护理服务的分散供养特困人员达3.71万人，占分散供养人员总数的89.2%，覆盖率全省最高。15家第三方照护服务机构承接照料护理服务，2021年以来，全市总服务人次达到61.3万人次，总服务时长达到

114.2万小时，服务对象满意率达99%以上。

我市打造的社会化照护服务模式，被群众口口相传，郓城县、巨野县相继获评“山东省社会救助领域优秀实践案例”。今年我市打造的“我‘菏’你”社会化照护服务品牌获评“2021年山东省社会救助优秀创新案例”。

我市的先进经验被大力推广，省内外多地民政部门来我市观摩学习，上级民政部门多次派调研组来我市调研，对我市做法给予充分肯定。

政府购买专业照护服务的做法积极回应了困难群众的新需求、新期待，破解了分散供养人员照料护理难题，有

效提升了特困老人的生活品质，既是对特困人员“近亲属”照料服务的拓展和延伸，也是推进社会救助由单一物质救助向“物质类救助+服务类救助”模式转变的积极探索，真正做到了分散供养特困人员“平日有人照应、生病有人看护”，切实让他们感受到党和政府的关怀。

社会化服务中，分散供养特困人员可享受四大类服务

本报讯(牡丹晚报全媒体记者 艳粉 实习生 康慧盟) 12月21日，牡丹晚报全媒体记者从菏泽市民政新闻办召开的我市分散供养特困人员社会化照护服务新闻发布会上获悉，社会化服务推行过程中，分散供养特困人员主要获得包括个人卫生、环境卫生、生病照护、精神慰藉等4个方面的服务。

据悉，我市各县区民政部门根据特困人员的自理能力评定结果，将特困人员分为自理、半自理、失能三个自理等级，根据不同的自理等级实行“差异化”服务，三个等级的服务内容、频次、标准都不相同。自理等级越低，服务内容、频次就越多，标准就越高。具体的服务内容，依据各县区与照护服务机构的服务协议以及《照护服务规范》确定。除规定服务内容外，民政部门鼓励第三方机构主动为分散供养特困人群提供一些力所能及的额外增值服务和应急救援。

打造“E监管”模式，提升社会化服务“亮度”

本报讯(牡丹晚报全媒体记者 艳粉 实习生 康慧盟) 12月21日，牡丹晚报全媒体记者从菏泽市民政新闻办召开的我市分散供养特困人员社会化照护服务新闻发布会上获悉，为保证社会化服务质量，民政部门定制了分散供养社会化服务监管平台，依托监管平台，打造“E监管”模式提升社会化服务“亮度”。

据介绍，针对数量众多的服务人员，各县区均设置了明确的管理层级，全市共配备专业管理人员116人。多数县区参照巨野县做法，按照在县级设置服务中心、数个镇设置一个区域、镇级设置片区、村级设置服务网格的标准实行四级联动的“E分区”网格化管理并建立电子管理台账，实时上传更新服务信息。

为保证服务质量，各县区民政部门定制了分散供养社会化服务监管平台，依托监管平台，打造“E监管”模式提升社会化服务“亮度”。县区分散供养社会化服务监管平台对接服务人员手机APP，通过满意度评价、实时视频、照片上传等功能实现线上监管，运用服务状态展示和GPS定位功能进行实地线下监管。民政部门与第三方公司签订协议时，明确要求组建专门稽查部门对服务质量进行内部监管，民政部门或第三方监管公司定期检查内部监管效果。县级民政部门还在特困人员家门前张贴公示牌，公开照料护理等级、服务人员信息及监督举报电话等，接受社会监督。