



暖洋洋养老服务公司工作人员工作场景。

# 县民政局 多元救助破解分散供养特困人员照护难题

本报记者 王俊杰

民生无小事,枝叶总关情。为切实兜牢、兜稳、兜好特困人员的基本生活底线,近年来,县民政局紧紧围绕分散供养特困人员多样化服务需求,坚持以精准化、规范化、智能化、持续化为抓手,积极探索“物质+服务”多元救助模式,有效破解分散供养特困人员照护难等问题,全面提升分散供养特困人员照料服务保障水平,为全县近3000名特困老人织就了一张有温度的幸福网。



工作人员开展助农服务。



工作人员帮助特困人员清洗衣物。



工作人员为分散供养特困老人过生日。

## ·紧盯需求·照护服务精准化

“社区工作人员每天嘘寒问暖,社工定期帮忙整理家务,节日里还能收到暖心慰问……”谈起现在的美好生活,家住桂阳街道春花社区春花廉租房小区的独居老人张光友十分满足。

独居老人享有的贴心服务得益于县民政局对特困人员供养工作的高度重视。

我县是传统的农业大县、劳务输出大县,导致留守老年人较多,其中农村特困人员占全市的3.54%,且特困人员的需求日益多样化,不仅包括基本生活照料,还涉及医疗护理、康复服务、精神慰藉等多个方面,照护服务需求也更加旺盛、更加迫切、更加多样。

对此,县民政局以需求为导向,聚焦分散特困老人多样化、多层次养老服务需求,积极探索创新服务模式——“红黄蓝三色管理法”,将采集到的人员信息按照“红黄蓝”进行分类管理。

具体来说,“三色管理法”是根据采集到的人员信息的不同等级,建立“一人一档一策”,有针对性地分散特困供养老人提供院落清理、个人护理、健康监测、家居清洁、心理疏导、走访探视、帮办代办等特色服务,记录服务对象的诉求、爱

好、生活习惯,及时分析、调整服务计划,持续推进照护服务精准化、个性化,有效解决了传统照护服务中存在的职责履行不到位、服务专业性不足、内容单一、缺乏个性化等问题,提升了特困人员的生活质量。

截至目前,县民政局在全县范围内共开展分散供养特困人员照护服务50365人次,累计完成21.1万个服务项目,服务时间长达3.87万小时,服务对象满意率达100%。

## ·完善标准·系统服务规范化

在沙坪镇江石村,特困供养老人兰秀田会定期接到暖洋洋养老服务公司工作人员高维的电话,高维不仅会像家人一样关心他的生活起居,还会主动上门照料、陪伴老人。

自从有了高维这个“新家人”,兰大爷的生活便有了盼头。

“照顾很细致,除了日常生活上的帮助,对我身体和精神上都特别关心。”兰大爷说,高维让他感受到了温暖,日子过起来也有了滋味。

兰大爷生活提质的背后,是县民政局对特困人员照护规范化建设的久久为功。

2023年以来,县民政局以“标准”为抓手,探索专业化帮扶特困人员途径,组建了由持有养老护理证的专业人员、专职社工和心理咨询师等30名工作人员构成的照护服务专业队伍,以定期上门随访的方式,对特困供养人员居住情况、个人卫生、饮食情况、身体状况开展必查。同步建立“3个1”常态化探访机制,即“每天一监测、每周一电话、每月一服务”,确保散居特困老人平日有人照应、生病有人看护,预防减少居家养老安全风险。

同时,县民政局还制定了《垫江县分散供养特困人员照料服务工作标准与规范》《分散供养特困人员照料服务内容细则》,明确分散供养特困人员照料服务项目清单、服务标准、服务流程,细化个人卫生照料、居家环境服务、安全提醒等服务内容,确保有章可依、有规可循,实现服务规范化。

此外,县民政局还推出了照护服务小程序,开通信息采集、照护服务记录、回访调查、愿望清

单等功能。并为特困供养人员统一安装了居家安全健康监测仪器,开展24小时监测服务,做到安全隐患第一时间发现、反馈、处置,建立“监测预警—快速响应—及时反馈—立即处置”的工作闭环机制,切实提高“智能看护”水平,实现服务智能化。

截至目前,我县通过“大数据+铁脚板”的方式,完成全县近3000名分散供养特困人员信息采集,实现居住定位全覆盖和服务质量线上监管,实现了服务更高效、有质感。

## ·深化协调·分散供养个性化

日前,裴兴镇拱桥村特困老人余常发突发脑梗塞被送入重庆市第六人民医院重症监护室接受治疗,家庭不堪重负。

暖洋洋养老服务公司工作人员护理员余常波知晓情况后,当即联系公司和裴兴政府,积极协调资源,全面梳理老人生活所需,精心准备各类物资,帮助余常发老人顺利度过难关。

近年来,县民政局以项目为支撑,不断优化政府与社会共同协调、兜底与提质为框架的服务体系,建立起“政府主导支持、部门协同、医疗机构配合、社会力量参与”新路径,改善分散供养特困人员无人照料、居住环境卫生差现象,确保特困供养人员“平日有人照应、生病有人看护、心理有人安慰、健康有人挂念”,有效改善特困人员的生活面貌和生存状态。

同时,县民政局还积极争取政策支持,统筹协调各群团组织开展的经常性帮扶项目,强化项目资金保障,加大政府购买服务力度,发挥基层组织力量作用,积极对接热心市民、志愿者、公益慈善组织等救助资源,抓住抓牢政策、资金、人才、标准四条线,推动服务资源向特困老人身边聚集,系统化推进、项目化实施,实现照护服务持续开展。

县民政局负责人表示,接下来,县民政局将持续探索更加专业化和个性化的照料服务机制,切实强化社会救助兜底保障作用,为特困人员提供居家养老服务,确保分散供养特困人员安全有人关注、平日有人照应、生病有人看护,不断提升特困人员幸福感和获得感。



垫江县特困供养人员上门照料护理服务监管平台。