

朝阳市分散供养特困人员照料服务 实施细则（试行）

第一章 总 则

第一条 为切实保障分散供养特困人员基本生活权益，进一步深入贯彻落实《民政部关于加强分散供养特困人员照料服务的通知》（民发〔2019〕124号）精神和新修订的《特困人员认定办法》（民发〔2021〕43号）相关要求，结合全市实际，制定本细则。

第二条 分散供养特困人员照料服务工作坚持以人民为中心的发展思想，以完善“物质类救助+服务类救助”的社会救助兜底保障方式方向、以满足分散供养特困人员照料服务需求为根本目标、以落实委托照料服务为重点，不断提升服务质量，确保分散供养特困人员“平日有人照应、生病有人看护”，进一步增强困难群众的获得感、幸福感和安全感。

第三条 乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会和照料服务人，作为分散供养特困人员照料服务责任主体，共同做好分散供养特困人员日常看护、生活照料和生病护理工作。

第四条 特困人员实施分散供养，其自身条件及居住条件要满足生活需求和安全保障要求。住所和生活设施应当安全可靠、干净整洁，满足方便用水、安全用电、出入便利的要求和取暖、避暑需求。一般应配有电视机、收音机等娱乐设备，满足其基本文化生活需求。对于不能满足相关要求和条件的，要

安排其实施集中供养。

第二章 照料服务标准

第五条 特困人员照料服务，一般应按照特困人员生活自理状况确定，具体分为全自理、半护理和全护理三个档次。

第六条 特困人员生活自理能力，按照直观、简便、易操作的原则客观评估认定。一般依据以下 6 项指标综合评估：

- (一) 自主吃饭；
- (二) 自主穿衣；
- (三) 自主上下床；
- (四) 自主如厕；
- (五) 自主洗澡。

特困人员生活自理状况 6 项指标全部达到的，可以视为具备生活自理能力，按照全自理标准落实照料服务；有 3 项以下（含 3 项）指标不能达到的，可以视为部分丧失生活自理能力，按照半护理标准落实照料服务；有 4 项以上（含 4 项）指标不能达到的，可以视为完全丧失生活自理能力，按照全护理标准落实照料服务。

对于存在精神问题、感知与沟通问题、社会参与障碍等特殊情形的，可以适当提高护理标准，具体由县级民政部门一事一议认定。

第七条 县级人民政府民政部门应当在乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会协助下，对特困人员生活自理能力进行综合评估，并根据评估结果确定特困人员应当享受的

照料服务标准档次。

第八条 县级人民政府民政部门，要规范建立特困供养人员生活自理能力评估认定机制。要统筹特困人员体检和健康档案建设，积极探索委托医疗卫生机构、第三方机构等专业机构和专业人员开展特困人员生活自理能力评估。

第九条 特困人员生活自理能力发生变化的，本人、照料服务人（机构）、村（居）民委员会应当通过乡镇人民政府（街道办事处）及时报告县级人民政府民政部门，县级人民政府民政部门应当自街道报告之日起10个工作日内组织复核评估，并根据评估结果及时调整特困人员生活自理能力认定类别和照护服务标准。

第十条 分散供养特困人员照料服务费，参照我市最低工资标准的一定比例设定。全自理标准按最低工资标准的10%确定，半自理标准按最低工资标准的20%确定，全护理标准按最低工资标准的40%确定。具体由市民政局发布。

第三章 照料服务人员选配

第十一条 经分散供养人员本人同意，乡镇人民政府（街道办事处）可委托其亲友或村（居）民委员会、供养服务机构、社会组织、社会工作服务机构等提供照料服务。有条件的地方，可为分散供养的特困人员提供社区日间照料服务。

第十二条 分散供养照料服务人应具备完全民事行为能力 and 劳动能力，身体健康、遵纪守法、没有违法和劣迹行为；自

身具备实施照料服务的基本条件，能够满足照料服务需求。鼓励具备条件的供养机构、社会组织等承担照料服务职责。

第十三条 照料服务人一般年龄不得超过 60 周岁，城市一般要求与特困人员在同一城市区域居住，农村一般要求同村组或实际距离不超过 1.5 公里（一般要求能够实现 10 分钟到位服务）。对于当前已经落实的照料服务人，经特困人员本人申请、村（社区）评议通过、乡镇（街道）同意，可以适度放宽 1-2 岁（具体由县级民政部门确定）。

第十四条 确定照料服务人时，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、低收入及建档立卡贫困家庭中符合条件的人员。全自理标准的特困供养照料服务费，在进行救助核算时，可不计入照料服务人家庭收入，其他情形，由县级民政部门具体确定。

第十五条 分散供养特困人员照料服务由乡镇（街道）、村（居）委会、分散供养人员、照料服务人员共同签订《分散供养特困人员委托照料服务协议》，明确各方权利义务和相关职责。无民事行为的分散供养特困人员，应道由其监护人代为签订。

第十六条 委托照料服务协议由县级以上人民政府民政部门统一制定。一般应包括特困人员和照料服务人员基本信息、特困人员生活自理能力认定类别、照料服务内容、照料服务评价考核、照料服务权利义务以及违约责任、协议期限等。

制发《分散供养特困人员委托照料服务协议（范本）》附后，各地可结合自身实际充实相关内容（附件1）。

第四章 照料服务内容及标准

第十七条 分散供养特困人员照料服务，以有效保障供养人员基本生活不出问题为基本要求，以满足特困人员日常照顾需求和医疗陪护需要为主要内容。照料服务人应通过适当方式及时了解供养人员身体和生活状况，根据政策规定和协议要求提供相应服务。

第十八条 日常看护。应随时了解掌握特困人员身体、生活、居家在位等情况，要确保分散供养特困人员居所环境安全和人身安全，及时发现安全隐患，督促或帮助其及时整改。

（一）定期了解特困供养人员生活情况，及时了解掌握特困人员心理变化。特困人员思想状况有异常的，及时报告村（居）委会、乡镇人民政府（街道办事处）。

（二）及时提醒特困人员强化安全防范意识，指导特困人员防火、防盗、防骗、防意外、防走失，保障特困人员自身安全。

（三）及时提醒和协助特困人员办理社会保障、保险等事务，保障特困人员权益不受损失。

第十九条 生活照料。应及时督促、帮助（协助）做好分散供养特困人员个人卫生和生活环境清理，做到分散供养特困

人员面貌清爽，衣物、被褥无污损，起居环境安全、整洁、卫生、无异味。要帮助行动不便的分散供养特困人员外出散步、晒太阳。根据分散供养特困人员心理需求，适时谈心交流，提供心理关爱。

（一）对于生活能够自理的供养人员，要重点督促、帮助（协助）其维护居所安全卫生、保持个人清洁、确保规律饮食等，确保其基本生活有保障。

（二）对于部分丧失生活自理能力的供养人员，照料服务人员一般应与其共同居住。要在做好前款内容的基础上，针对其具体情况，提供协助用餐、饮水、用药、穿（脱）衣、洗漱、洗澡、如厕等服务。

（三）对于完全丧失生活自理能力的供养人员，应实施专人照料。一般应全部实施集中供养，确需分散供养的，由村（社区）申请承诺，县级人民政府民政部门一事一议审批。

第二十条 生病护理。应及时提醒和协助特困供养人员办理医疗保障（保险）相关手续，及时发现分散供养特困人员患病情况并及时送医、陪诊。

（一）要帮助供养人员及时对接基本公共卫生服务，建立居民健康档案；配合做好家庭医生签约服务工作，定期随访、落实康复治疗。及时发现特困供养人员患病情况，结合实际，及时送医诊疗。

（二）在特困供养人员生病住家治疗或养病恢复期间，

要强化探视、照料，保障其生活不出问题。根据需求要适度提高探访频率，有必要的，要按上一级服务等级要求落实照料服务。

（三）对需要住院治疗的，要及时报告乡镇人民政府（街道办事处），或者通过村（居）民委员会及时向乡镇人民政府（街道办事处）报告。并做好送医、陪护、住（出）院手续办理等工作。

第二十一条 具体照料服务标准，按照《分散供养特困人员照料服务规范》按具体等级执行。特殊情形可在服务协议中单独补充。

第五章 工作责任及监督管理

第二十二条 县级人民政府民政部门负责本辖区分散供养特困人员照料服务机制建设，科学建立分散供养特困人员县、乡镇（街道）、村（居）三级探视巡访制度，指导、督促乡镇人民政府（街道办事处）开展分散供养特困人员照料服务工作。不定期对分散供养特困人员照料服务协议落实情况、救助供养资金使用管理情况进行督导检查。

第二十三条 乡镇人民政府（街道办事处）具体负责分散供养特困人员照料服务工作，指导、监督村（居）民委员会、照料服务人（机构）开展照料服务工作。日常通过上门查访、电话询问、视频连线等方式对分散供养特困人员开展探视巡访，监督照料服务协议履行。一般每月探视巡访不少于1次。

第二十四条 村（居）民委员会协助照料服务人（机构）开展照护服务工作，直接指导、参与和监督分散供养特困人员的日常照料服务工作。一般通过入户上门（特殊情况下可采取电话询问、视频连线等）方式探视巡访，及时掌握分散供养特困人员实际生活状况和照料服务情况，对发现的问题和分散供养特困人员的合理诉求，及时与照料服务人（机构）沟通并督促改进。一般每周探视巡访不少于1次。

第二十五条 照料服务人应按照政策、协议和服务规范要求履行服务责任，不得限制分散特困供养人员选择集中供养。对照料服务人难以满足服务对象需求的，可以通过购买服务方式，就近就便利用养老服务资源或其它社会力量，为分散供养特困人员提供日间照料、助餐助浴、助洁助医、代办代理等个性化服务。

第二十六条 照料服务人（机构）未完全履行协议或不符合服务要求的，要实施限期（一般为1个月，具体由县级民政部门确定）改正，逾期不改的，取消照料服务资格；造成财产损失和不良后果的，承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究相关法律责任。

第二十七条 按照一人一档要求，及时完善和规范分散供养特困人员照料服务档案。档案应包括特困人员生活自理能力评估材料、照料服务协议、照料服务人基本信息、照料服务评价考核情况等。

试行分散特困供养照料服务登记考核制度，配备《照料服务手册》记录照料服务情况和督导检查情况，供检查评鉴。

第六章 保障措施

第二十八条 强化机制建设。要加强对分散供养特困人员照料服务工作的研究，推进分散供养特困人员照料服务工作制度化、规范化。建立以分散供养特困人员满意度调查、邻里评价、乡镇人民政府（街道办事处）和村（居）民委员会探视巡访为主要方式的照料服务质量评价考核机制。有条件的，可以引入第三方机构实施专项考评检查。

第二十九条 加强服务培训。县级民政部门、乡镇人民政府（街道办事处）要加强分散供养特困人员照料服务工作业务培训。救助服务经办机构、村居工作人员要掌握了解相关政策措施，提高管理服务能力。照料服务人员要知晓照料服务内容和要求，掌握服务知识和技能。

第三十条 加强政策宣传。各级民政部门要开展特困人员救助供养政策宣传，改进宣传方式，提高特困人员救助供养政策社会知晓度，营造全社会关心关爱特困人员的良好氛围。

第三十一条 充分发挥社会监督作用。要畅通投诉举报渠道，主动征求邻里意见，及时处置发现问题。要认真处理相关投诉和建议，及时查处公众和媒体发现揭露的问题，严肃追究相关单位、人员责任，切实保障分散供养特困人员基本生活权益。

第三十二条 鼓励社会组织、社工机构、企事业单位和志愿者等社会力量通过捐赠、提供志愿服务等方式，参与分散供养特困人员照料服务工作。

第七章 附 则

第三十三条 各地要深入了解分散供养特困人员集中供养需求，结合本地区特困人员集中供养工作现状，统筹分散供养人员实际生活状况和照料服务管理，确保完全丧失生活自理能力的特困人员和推动部分丧失生活自理能力的特困人员到供养服务机构集中供养，获得稳定的生活照料。

第三十四条 有条件的地方，可为分散供养的特困人员提供无偿或低偿的社区日间照料服务；居家社区养老服务机构具备条件的，可以优先承接分散供养特困人员的照料服务。特困人员照料服务费用，可由各级人民政府民政部门统筹用于购买特困人员照料服务。

第三十五条 支持、引导社会工作服务机构和专业社会工作者为特困人员提供困难帮扶、社会融入、心理疏导、资源链接、社会康复、权益维护等专业服务，积极构建物质资金帮扶与心理社会支持相结合、基本照料服务与专业化个性化服务相配套的供养模式。

第三十六条 本实施细则自印发之日起试行。

附件：《朝阳市分散供养特困人员照料服务协议（范本）》

编号：_____

朝阳市分散供养特困人员委托照料

服 务 协 议

县（市）区：_____

乡镇（街道）：_____

村（社区）：_____

特困供养人：_____

年 月 日

朝阳市分散供养特困人员委托照料服务协议

甲方（乡镇人民政府或街道办事处）：_____

乙方（委托照料服务人员）：_____

丙方（分散特困供养人员）：_____

丁方（村委会或居民委员会）：_____

根据国家和省、市特困人员供养相关政策要求，结合有关法律规定，为进一步加强分散供养特困人员照料服务、强化特困救助供养政策落实，维护特困供养人员基本生活权益，确保其“平日有人照应、生病有人看护”。经_____（填写：丙方指定或丁方推荐安排），甲方委托乙方（基本情况如下）

乙方姓名：_____，性别：_____，年龄：_____；

身份证号：_____；

现住址：_____；

联系电话：_____。

对丙方（基本情况如下）

丙方姓名：_____，性别：_____，年龄：_____；

身份证号：_____；

现住址：_____；

联系电话：_____。提供日常

照料服务。照料服务等级为：_____。

为明确各方的权利和义务，保障各自的合法权益，签订以下协议：

一、 甲方的权利和义务

1. 全面负责特困救助供养政策落实，切实保障丙方的基本生活权益。根据照料服务考核情况，将照料服务费发放到乙方账户。

2. 根据丙方申请（可由其近亲属、监护人或村（居）民委员会代为申请），组织对其生活自理能力进行评估认定，确定照料服务等级。

3. 定期督导检查丙方生活情况和乙方照料服务落实情况，指导丁方做好日常监督检查。

4. 对乙方不按协议约定落实相关服务的，甲方可终止本协议，另行委托他人或村（居）民委员会、供养服务机构等提供照料护理服务。

5. 在丙方离世后，负责提供殡葬救助服务保障。具体丧葬事宜可委托乙方或丁方办理，丧葬费用按相关规定执行。丙方离世后，本协议自动终止。

二、 乙方的权利和义务

6. 乙方应深入了解特困人员救助供养政策，接受甲方和丁方的培训指导和监督考核，并根据考核结果领取服务费。

7. 根据丙方照料服务等级，按照政策协议和服务规范要求做好丙方的照料服务工作；随时了解掌握丙方身体、生活、居家在位等情况，及时发现异常问题。

8. 当丙方身体不适时，乙方要及时送医陪诊，需要医院

治疗的,要负责将丙方及时送往医院就医治疗;丙方住院期间,乙方应提供全程陪护。

9. 要协助确保丙方的私有财产不受侵犯和财产收益保障,经丙方同意可协助管理丙方的财产、代管丙方的特困供养金,并承诺将财产收入和特困供养金全部用于丙方的基本生活支出。

10. 乙方不得有虐待、谩骂、殴打丙方等暴力行为的发生,不得限制丙方选择集中供养。一经发现,甲、丙、丁任何一方可随时终止协议;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

11. 丙方病情危重或去世后,乙方应及时通知甲方和丁方。根据甲方安排,协助丁方落实安葬事宜。

三、 丙方的权利和义务

12. 丙方要自觉遵守党和国家的有关法律法规,服从各级民政部门 and 村(居)民委员会的管理,遵守村规民约。

13. 丙方有权要求甲方根据特困救助供养政策落实相应的救助供养内容。自身情况和家庭情况发生变化时,要及时告知乙方和上报丁方。

14. 丙方自愿选择分散供养形式,并同意甲方委托乙方对其提供照料服务。

15. 丙方有权自主选择供养形式,如丙方供养形式发生变更本协议自动解除。

16. 当乙方未按要求落实照料服务时,丙方应及时向甲方或丁方反映。

四、 丁方的权利和义务

17. 配合开展特困人员救助供养各项工作。定期到丙方居所开展生活情况检查 and 安全隐患排查，对于丙方生活得不到有效保障和存在安全隐患不能够有效整改的，要安排丙方到供养机构实施集中供养。

18. 对于丙方没有监护人的，要履行监护职责，保障丙方权益。

19. 督促乙方按照本协议内容对丙方落实照料护理服务，定期考察乙方的服务质量，并将考察结果向甲方汇报。

20. 对乙方不能按要求落实照料护理服务的，在征得甲方和丙方同意后，可终止本协议，配合甲方另行委托他人或供养服务机构提供照料服务。

21. 牵头办理丙方离世后的丧葬事宜。

五、 其他补充协议事项（需单独签字盖章生效，也可单独附补充协议；没有“补充事项”需划线填“无”）：

六、 违约责任

22. 甲方和丁方对督查、探访发现的问题和特困人员的服务诉求，要及时与乙方进行沟通，督促其及时改进。对未不能完全落实政策、协议或不符合服务要求的，要实施限期改正；

逾期不改的,取消照料服务资格;造成财产损失和不良后果的,承担赔偿责任;构成犯罪的,依法追究相关法律责任。

七、 协议期限

23. 本协议有效期1年。协议期满,服务考评合格、4方没有异议可以继续执行。丙方供养情况、照护标准发生变化时,协议自动失效。

24. 乙方终止照护服务,一般要提前3个月告知丁方和甲方,在重新选配照护服务人员(机构)到位后,方可终止服务,并做好服务交接。

八、 本协议未尽事宜,各方本着公平、公正,最大范围内保障丙方利益的原则,友好协商解决。

九、 本协议一式四份,经甲、丙、乙、丁四方签字(盖章)后生效,甲、丙、乙、丁四方各留存一份。

甲方(签章):

乙方(签印):

丙方(签印):

丁方(签章):

年 月 日

协议附页：

按照护理标准对应打印，交照料服务人通读了解，确认签字按手印后作为服务协议附页与服务协议共同存档。

《全自理分散供养特困人员照料服务规范》

1、照料服务人与特困人员不是共同居住的，照料服务人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；或者每月提供服务时间不少于8小时，服务次数可根据特困人员实际情况和要求合理安排。

2、照料服务人除上门提供服务外，每周至少要与特困人员通1次电话（微信），随时了解掌握特困人员身体、生活、居家在位等情况。

3、督促帮助特困人员对居住房屋室内外进行基本保洁，主要包括整洁居室、清洁用具和洗涤服务，确保院落干净整洁、生活区清洁无积灰、厨房地面卫生无死角无遗漏、居室无异味。

4、督促特困人员做好个人卫生，定期剪指（趾）甲、理发剃须；督促特困人员及时换衣、洗澡，做到身体没有异味。

5、督促帮助特困人员至少每两月清洗床上用品（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。

6、做好特困人员送医陪诊、住院照料、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）委会、乡镇人民政府（街道办事处）。

7、提醒和协助办理特困供养人员社会保障、保险等事项，保障特困人员权益；特困人员有需求时，为其代购日常用品和药品等。

8、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）委会、乡镇人民政府（街道办事处）。

9、做好特困人员防火、防盗、防骗、防意外、防走失等项安全指导服务。

10、组织引导特困供养人员参加有益于身心健康的文化娱乐、体育健身、休闲养生等活动。

11、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。认真填写《照料服务手册》，每次提供服务后及时做好服务记录。

12、强化特困供养人员自身安全和居住环境安全隐患发现，及时提醒特困人员强化安全意识、防范意识，指导和帮助其解决用煤、用气、用电等方面的安全隐患。

13、为特困人员提供临终关怀，配合村（社区）委会办理丧葬等事宜。

照料人阅知签字（手印）： _____

_____年__月__日

注：《分散供养特困人员照料服务规范》按照护标准打印，交照料服务人通读了解确认，签字按手印后作为服务协议附页与服务协议共同存档。

《半护理分散供养特困人员照料服务规范》

1、一般要求照料服务人与特困人员应共同居住；不能共同居住的，照料服务人原则上每周至少上门提供2次照料服务，每次服务时间不少于2小时；或者每月提供服务时间不少于16小时。具体服务次数要根据特困人员实际情况适度增加。

2、照料服务人除上门提供服务外，每周至少与特困人员通2次电话（微信），随时了解掌握特困人员身体、生活、居家在位等情况。

3、对特困人员居住房屋室内外进行基本保洁，主要包括整洁居室、清洁用具和洗涤服务，确保院落干净整洁、生活区清洁无积灰、厨房地面卫生无死角无遗漏，居室无异味。

4、帮助特困人员做好个人卫生：定期为特困人员剪指（趾）甲、理发剃须；帮助（为）特困人员定期洗澡或擦身、督促（帮助）特困人员及时换洗衣物，做到身体没有异味。

5、对特困人员床上用品（床单、被套、枕套、枕巾）至少每两月清洗一次，保持床铺清洁，必要时及时清洗；至少每季度翻晒被褥一次。

6、做好特困人员送医陪诊、住院照料、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）委会、乡镇人民政府（街道办事处）。

7、提醒和帮助办理特困供养人员社会保障、保险等事项，保障特困人员权益；特困人员有需求时，为其代购日常用品和药品等。

8、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）委会、乡镇人民政府（街道办事处）。

9、协助特困人员做好防摔、防火、防冻、防走失、防骗等项安全保障。

10、为特困人员提供简单、有针对性的康复指导。

11、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。认真填写《照料服务手册》，每次提供服务后及时做好服务记录。

12、强化特困供养人员自身安全和居住环境安全隐患发现，及时提醒特困人员强化安全意识、防范意识，及时帮助解决用煤、用气、用电等方面的安全隐患。

13、为特困人员提供临终关怀，配合村（社区）委会办理丧葬等事宜。

照料人阅知签字（手印）：_____

_____年____月____日

注：《分散供养特困人员照料服务规范》按照护标准打印，交照料服务人通读了解确认，签字按手印后作为服务协议附页与服务协议共同存档。

《全护理分散供养特困人员照料服务规范》

1、一般不安排分散供养，要求特困人员到供养机构实施集中供养。确需实施分散供养的，要求照料服务人与特困人员共同居住。

2、确保家庭整体环境整洁，特困人员居住房间干净整洁，房间无异味。

3、每天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。

4、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。

5、为特困供养人员提供一日三餐，按时送餐、送水、送药等，保证特困供养人员正常生活。

6、搀扶行走不便的特困人员走动、上厕所等，防止摔伤。

7、定期为特困人员洗头，剪指（趾）甲，理发剃须。

8、定期为特困人员洗澡或擦身，至少每周一次，要根据季节和特困人员自身状况和需求具体落实；要为特困人员及时换洗衣物，做到身体没有异味。

9、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。

10、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。

11、做好特困人员送医陪诊、住院照料、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）委会、乡镇人民政府（街道办事处）。

12、帮助办理特困供养人员社会保障、保险等项事务，保障特困人员权益；特困人员有需求时，为其代购日常用品和药品等。

13、为特困人员提供康复服务。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1~2小时。

14、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）委会、乡镇人民政府（街道办事处）。

15、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。认真填写《照料服务手册》，每次提供服务后及时做好服务记录。

16、强化特困供养人员自身安全和居住环境安全隐患发现，强化安全意识、防范意识，及时解决用煤、用气、用电等方面的安全隐患。做好特困人员防摔、防火、防冻、防走失、防骗等项安全保障。

17、为特困人员提供临终关怀，配合村（社区）委会办理丧葬等事宜。

照料人阅知签字（手印）： _____

_____年__月__日