

深(改)这一年

政府掏钱买服务给老人送上门

洗衣做饭、陪聊按摩，公共服务购买惠民很实在

“通过政府购买服务政策，我享受到了免费的上门家政服务，家里变得干净热闹啦。”63岁的独居老人张先生是济南市的政府购买服务中受益的第一批人群。今年6月，济南的《关于政府向社会力量购买服务的实施意见》进一步推进了公共服务供给模式的创新完善，其范围涉及养老、教育、医疗、就业等众多领域。

本报记者 刘雅菲 见习记者 范佳 通讯员 柴勇



家政服务员刘女士一到张先生家就忙着洗菜做饭。 见习记者 范佳 摄

享受免费家政服务 独居老人生活变样

一大早，家政服务员刘女士就提着新鲜蔬菜来到张先生家。买菜、洗菜、做饭、洗衣服、收拾屋子、拆拆洗洗……刘女士总是闲不住。她不仅分担了家务，还陪张先生聊天解闷。上午家里的活都干得差不多了，下午张先生就看看电视，或出去遛遛弯，有了更多休闲时间后，生活更加丰富了。

但几年前，张先生的生活可不是这样的。张先生今年63岁，住在甸柳七区，几年前的一次脑梗让他的半边身子不灵便，走路都需要拄着拐。他又是个爱干净的人，身体不方便，就一点一点慢慢挪动着做家务。“我自己住，所有活都得自己干，但有些活实在无能为力。家附近的地下菜市场要先下坡，我就去不了。”

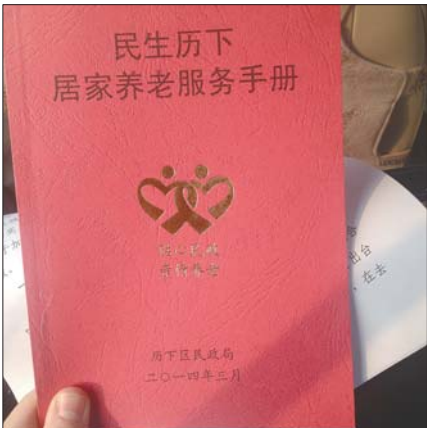
后来，经街道办和居委会推荐，张先生享受到了政府购买的每周五天、每天四小时的免费家政服务。张先生笑着

说：“生活中的大难题，小刘都帮我解决了。”

刘女士一提起这一政策便眉开眼笑：“我家就住在小区里，走到张大爷家就五分钟，非常方便。以前家里经济困难，这下我在家门口就创业了，同时也能照顾到家里。平时和老人商量着，在保证老人享受时间的基础上，也可以自由灵活安排工作。周末老人有事需要做，我也是随叫随到。”

和张先生一样，家住甸柳五区、年近八旬的陈先生和老伴也享受到了实实在在的帮助。老两口子都不在身边，陈先生老伴眼睛不好，做饭只能约莫着做。而陈先生2006年动完手术后身体也一直不好，时常腿疼。

“2012年5月上旬，小米来了家里，就像多了个亲人一样。”陈先生的本子上清楚地记录着家政员米女士开始上门服务的时间。提起现在干净整洁的家，老



接受居家养老服务的老人人手一本居家养老服务手册。 见习记者 范佳 摄

两口的脸上笑开了花。

为了更好地监督管理，历下区民政局开发使用了居家养老信息数据库。民政局、办事处、社区、家政公司、服务员、专业社工六方人员的详细信息都能查得到。养老办工作人员说：“家政服务员每天哪个时间段在哪户老人家上岗，我们打开数据库一目了然。我们不时进行随机入户抽查，形成了很好的约束机制。每位老人都有三十多项信息，可以通过各种角度进行检索，有助于

下一步决策分析。”此外，办事处、社区质监小组也通过受理投诉、评估打分多种渠道进行监督。

据历下区民政局养老办工作人员介绍，截至目前，历下区已有1300多位老人享受到了政府购买的居家养老服务。今年累计服务48.5万小时。从今年1月份，历下区委区政府出台《居家养老服务实施办法》(历下发[2014]1号)至今，历下区对此共投入服务费、管理费等约950万元。

服务不只洗衣做饭 还有陪聊保健按摩

政府出资，购买社会力量提供公共服务，这个环节是怎样实现的呢？历下区民政局养老办工作人员说，在确立各项细则时他们讲究的是“接地气”，当时工作人员走进每一户老人家中，就是为了了解他们的真正需求。“一开始有些老人会觉得不好意思，我们就发给他们红色的服务小册子，让他们选择。”

在这个红色的养老服务指南中，记者看到，不仅有帮老人翻身、穿衣、喂饭等身体护理服务，洗衣、做饭、打扫卫生等家政服务，还有心理疏导、读书读报、倾听陪聊等心理慰藉服务，保健按摩等康复保健服务等。

据了解，在今年6月的《济南市人民政府办公厅关于政府

向社会力量购买服务的实施意见》中规定了，承接政府购买服务的主体包括依法在民政部门登记或经国务院批准准予登记的社会组织，以及依法在工商管理或行业主管部门登记成立的企业、机构等。要具备：依法设立，能独立承担民事责任；治理结构健全，内部管理和监督制度完善；具有独立的财务管理、会计核算和资产管理；具备提供公共服务所必需的设施、人员和专业技术能力；具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；在参与政府购买服务竞争前3年内无重大违法违纪行为，通过年检、资质审查合格，社会信誉、商业信誉良好等条件，获得3A以上评估等级的社会组织可优先获得政府购

买服务资格。

记者了解到，今年历下区政府通过公开招标方式共购买了4个家政公司的441名服务员和4个社工服务组织的22名养老专业社工。历下区民政局养老办的工作人员说：“我们通过专业的招标公司，依据各种量化标准，择优选择了四家资质正规、规模较大、服务口碑好、管理规范、从事时间长的家政公司。”

“要让家政公司挣钱，但钱要挣到明处。”在费用核算上，历下区政府为家政公司留出了盈利空间。在政府投入中，服务员工资、各项管理费、水电费、日常办公经费、培训费、盈利都核算进去。养老办工作人员介绍：“大头是服务

员的工资，其次是家政公司和办事处的管理费。所有费用都核算清楚后，就不允许家政公司再以任何名义收服务员费用了。这样能够保证服务员工资足额到手，因而保证把老人服务好。”

“盈利是其次，关键同政府合作是对我们无形的肯定。”参与居家养老服务的家政公司负责人高凤说，小家政公司有很多发展局限，与政府合作后，不仅获得一部分收入，而且可以扩大品牌，起到了很好的宣传作用。同时政府严格的要求和考核，也促进了家政公司的自我提升。每年，历下区政府会出面评选星级服务员进行表彰，这也帮助家政公司建立起有效的激励机制。

政府购买服务 涉及更多领域

政府购买的服务不仅是居家养老，还涉及教育、就业、医疗等众多公共领域。

燕东社区卫生服务站今年年初由历下区医院建立。服务站工作人员张红梅说，只要符合济南市社区卫生服务站的设置标准，具备资质，人员、设施、软硬件到位，一般都会通过审批。

服务站虽小，但五脏俱全，有资料室、煎药室、信息室、输液室、药房、按摩保健室等，每周还有中医坐诊。“现在是大病进医院，小病来服务站。”张红梅说，服务站不用挂号，床位费全免，药品零差价，环境也更加安静整洁，65岁以上老人还可以免费体检。小区居民十个病了有九个会来服务站。

“服务站的病人也是医院的资源。”对于医院承担社区医疗服务的益处，张红梅分析，服务站是医院的分支，是业务增长点的新方向。同时可以实现双向转诊。“我们已经实现了信息化系统联网，医院一调，服务站的信息全有。可以根据病人的具体情况主动向病人约诊，进行远程指导等。”

在公共基础设施领域，济南市体育局工作人员介绍，下一步公共体育基础设施的管理与维护将采取政府购买服务的形式，招标有资质的公司运行。“当前正在招标过程中，整体程序还没有走完。”

公共文化服务方面，济南市文广新局工作人员介绍：“过去像全国性的文艺博览会都是由政府包办，现在已经通过政府采购的方式来实现了。”

在不久的将来，公共教育、劳动就业服务、人才服务、社会保险、社会救助、社会福利、基本养老服务、优抚安置服务、基本医疗卫生、人口和计划生育服务、基本住房保障、公共文化、公共体育、基本公共安全服务、残疾人基本公共服务、环境保护、交通运输、服务三农等基本公共服务事项；区域地名管理、社会组织管理、社区事务、社工服务、法律援助、慈善救济、公益服务、人民调解、社区矫正、安置帮教、公共公益宣传等社会管理事项；行业职业资格认定等行业管理与协调事项，科研、规划、行业规范、行业调查等技术服务项目；法律服务、课题研究等政府履职所需辅助性事项都可通过政府购买方式逐步交由社会力量承担。



燕东社区卫生服务站里床位充足，干净整洁。

见习记者 范佳 摄