政府为80岁以上老人购买居家养老服务 第三方实施起来却打了折扣：服务时间缩水 服务项目老人说了不算

一桩好事为何没能做到位？

政府花钱向第三方购买服务，为80岁以上的老人每人每月免费提供3小时的居家养老服务，没想到第三方派出的工作人员实施时大打折扣。“我们老两口原本可以享受6小时服务，工作人员上门只有半个多小时；我们老人需要家政服务，可对方只愿意做量血压、聊天这些轻松的工作。”家住某社区80岁的徐阿姨说，这简直是拿政府的钱不当钱啊。

附件1

居家养老服务清单内容

类别	序号	项目名称	项目内容	服务时间
基本生活照料	1	头面、手部、口腔清洁、发须梳理、更衣	协助或帮助老年人清洁面部、手部、梳头和更衣，采取漱口、自行刷牙、棉棒擦拭的方法清洁口腔，必要时为男性老年人剃须。	1小时/次
	2	洗发	协助老年人选择舒适体位并清洗头发。	0.5小时/次
	3	指/趾甲护理	选择合适的工具对指/趾甲适时进行修剪。必要时专业处理灰指甲。	0.5小时/次
	4	足部清洁	选择适宜的方法和体位为老年人清洗足部。	0.5小时/次
	5	助浴	协助老年人选择擦浴、淋浴、盆浴、坐浴等适宜的沐浴方式，并更换衣物。	2小时/次
	6	送餐	根据老年人状态，协助订餐、送餐，使老年人摄取充足的水分和食物。	0.25小时/次
	7	喂食	帮助进食/水	0.5小时/次
	8	协助如厕	根据老年人状态，协助其在卫生间如厕或者床上使用便器。	0.5小时/次
	9	室内清洁	包括老年人居室的地面、桌椅、餐具、床、窗户、窗帘和衣物等的整理和清洗。	1小时/次
	10	日间托养	在社区养老服务机构接受日间的清洁、膳食等生活照料，每单元时间内包括2次面部、手部和口腔清洁，1餐饮食服务以及机构内但是进行的所有其他服务。	2小时/全天
	11	代缴代购	根据老年人需要，协助其缴纳各种生活费用、购买生活日用品。	0.5小时/次
	12	维修服务	对水电、管道、家电等提供维修服务。零部件购买费用由老人另外支付。	2小时/次

社区提供的居家养老服务清单，服务内容涉及方方面面。

1 服务内容不是老人需要什么，而是对方愿意给什么

半个多月前，徐阿姨和她83岁的丈夫接到通知，说政府为80岁以上的老人免费提供居家养老服务，每位老人每月3个小时。符合条件的老人都到社区居委会办理了登记手续。

16日下午4点多，有一名女性工作人员上了门。但是，她提供的服务却让徐阿姨老两口大跌眼镜。

徐阿姨家两位80岁以上的老人，每月可以享受6小时的免费服务。徐阿姨觉得一次用不了这么长时间，希望可以分开用，但工作人员说，有这么多户人家要服务，她哪里跑得过来，6小时必须一次性用完。

关于服务项目，工作人员提出量血压。徐阿姨觉得自己身体不错，不需要量血压，家里更需要拖地、擦玻璃之类的家政服务。工作人员说，量血压是必做的项目。徐阿姨让了一步，让丈夫量了一下血压。对方量过后，直接在手头表格上按半小时计时，说这是他们公司的计时规则，不是按实际用时来计的。关于徐阿姨提出的拖地服务，工作人员说她只扫地不拖地，她不是家政工。

另外，这个工作人员一进门就讲个不停，后来徐阿姨才弄明白，原来聊天也是服务项目，是计工时的。

徐阿姨当场向工作人员提出质疑，对方却说徐阿姨“太难弄”。双方的沟通自然不愉快，工作人员量了血压、聊了会儿天就离开了，前后不过半个多小时。

徐阿姨说，她家不大，平时力所能及的清洁工作自己一直在做，工作人员在她家打扫一遍的话用不了两三个小时。而上门的工作人员一个劲地强迫她接受一些她根本不需要的服务，“说白了，就是对方偷懒耍滑，不肯做出力的事情，光想做点轻松的事来打发我们。”

2 这项服务刚开始实施，昨天已有三对老人到社区投诉

记者向徐阿姨所在社区反映了这个情况。负责老龄工作的社区工作人员郭女士说，社区在5月份接到了市民政局、市财政局、市卫健委关于印发《宁波市居家养老服务补助实施办法》的通知，根据该通知，由第三方为80周岁（含）以上居家老年人每人每月提供3小时免费居家养老服务。15日、16日这个双休日，第三方开始向符合条件的老人提供服务，但到了17日，先后有三对老人因为对服务不满意而到社区投诉，反映的问题和徐阿姨所说的基本一致。

郭女士将问题整理后，向上级部门进行了汇报，同时向提供服务的第三方——宁波商汇通健康管理有限公司负责人进行了反馈。

3 为何服务不到位？第三方公司说工作量大、人手紧

根据郭女士提供的居家养老服务清单，记者发现，服务内容涉及方方面面，几乎囊括老人日常所需，自然也包括室内清洁项目。

既然服务清单内容很明确，为何第三方服务不到位呢？

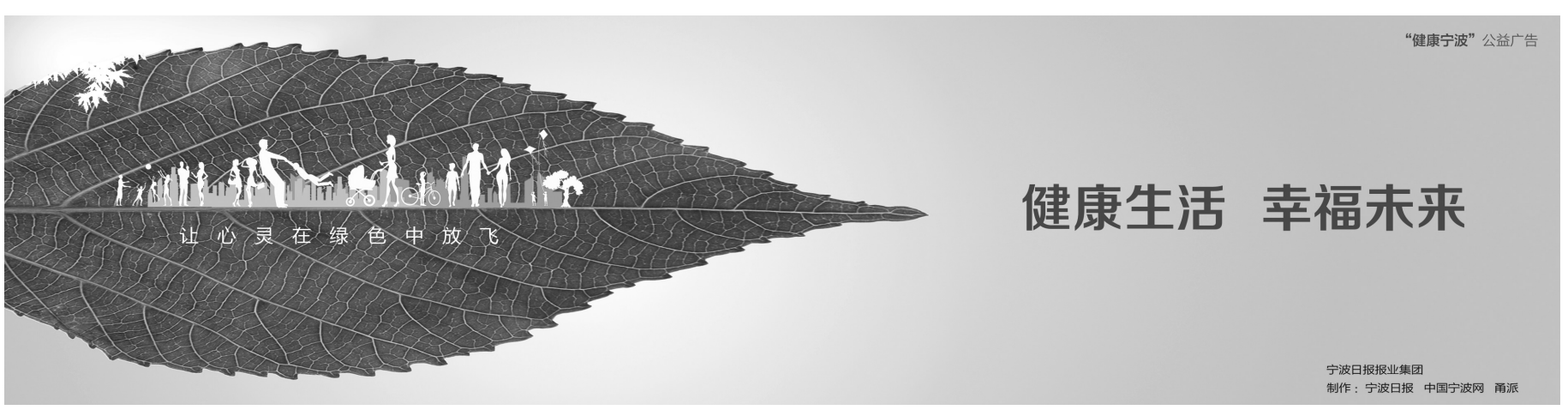
宁波商汇通健康管理有限公司负责人刘女士接受了记者采访。她说，公司通过竞标获得了西门街道、段塘街道和鄞江镇的居家养老服务项目。公司前期对进行上门服务的工作人员虽然已有所储备，但因为人员不稳定、招工难等原因，人手相对紧张。比如西门街道，符合居家养老服务条件的老人有3000人，5月底审核下来1000人，而公司目前提供服务的工作人员只有10–13人。而且，这些工作人员有一部分还是兼职的。刘女士表示，1000名老人的居家养老服务是逐步进行的，公司也正在加急招聘工作人员。

据了解，政府是以25元/小时的价格向第三方公司购买服务，第三方给上门服务的工作人员的薪酬标准则是10多元/小时，而现在擦玻璃等家政服务的市场价是40元/小时。刘女士说，可能是薪酬原因，工作人员对老人提出的高强度家政服务要求，回应并不积极。

“无论如何，一旦发现我们的服务有问题，肯定会对工作人员进行处理，我们也会不断完善我们的服务。”刘女士说。

4 监管部门：对第三方有监督机制，相信以后情况会好起来

随后，记者将问题反映给了民政部门。一位钱女士回应说，他们对第三方服务机构有监督机制，一旦发现问题，会责令对方整改，甚至清退，同时还有一定的惩罚措施。

“我们的居家养老服务刚刚开始实施，到目前不过半个月时间。前期可能有一些这样那样的问题，我们会跟进调查，积极督促改正。相信以后情况会好起来的。”钱女士说。

记者 殷欣欣