

办理结果：采纳或解决

公开属性：主动公开·全文

# 上海市普陀区民政局

普民〔2023〕30号

## 对区政协十五届二次会议 第152067号提案的答复

郑淑怡委员：

您提出的关于“提升智慧助老服务水平，助力老龄群体共享数字红利”的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

### 一、对本提案的办理概述

委员从“提升智慧助老服务水平，助力老龄群体共享数字红利”角度提出的三方面建议非常有针对性，对后续加快推相关工作具有重要指导意义。为答复好提案，我们专门进行了研究讨论、区卫健委、区教育局也积极提供了会办意见。

### 二、对提案建议的答复

为全面贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，城市数字化转型部署，近年来，区民政局会同相关部门，以老年人需求为核心，运用数字化理念、数字化方式、数字化技术为养老服务全面赋能，“数治”推动养老服务管理机制和服务方式等积极

创新和转型，不断筑造本区“优智”养老生活圈。

### （一）推动智慧养老“圈”效应，推动养老服务精细化

区民政局积极推进15分钟养老生活圈建设，目前，全区已建成26家社区综合为老服务中心、102个社区助餐服务场所（其中社区长者食堂35个，助餐点67个，日均供餐量可达近19000客）、48家老年人日间服务中心、274个社区老年活动室、10个康复辅具租赁点、2个家门口养老服务站、3个长者运动健康之家以及设立了316个养老顾问点，为社区养老提供多彩“家门口的好去处”，空间形成“圈”效应，拉近社区养老生活的距离，同时，养老服务设施在普陀区养老服务云平台以及随申办长三角板块编制成“电子养老地图”，方便老人在线查询，方便老年人快捷、详细地获取养老设施生活圈信息，精准选择服务。其次，区民政局创建了特殊老年群体数据管理平台。建立集老年人基本情况、身体能力评估等级档案、已享受养老服务类型等于一体的养老服务需求数据库，实现服务数据“一端录入、多端共享”，为十个街道274个居委夯实了特殊老年群体信息化管理基础的同时，帮助老人匹配相应的养老“圈”服务。第三，区民政局开展普陀区智慧养老助餐服务管理平台建设，通过建设“区-街镇-社区”三级管理平台，实现老人从一个平台入口进行助餐资质、服务及补贴申请，实现刷卡、刷脸、数字支付等多元化支付方式；实时了解食堂定价管理、送餐管理、营养数据分析、街镇补贴监管、视频监管等，帮助区内老年人在全

区各个社区长者食堂实现“一网一卡通吃”。

## （二）拓展家庭智慧养老场景，提升养老服务精准度

通过推进信息技术相关智能设备在居家、社区、机构等养老场景集成应用，丰富养老服务种类，优化养老服务质量，提升养老服务效率。一是电话“一键通”应急呼叫场景。区民政局设立62229090“一键通”养老服务热线平台，24小时紧密守护本区6000户高龄独居老年人。通过为老人家庭安装“一键通”定制电话以及防走失手环，为老人提供紧急呼叫、主动电话慰问、养老政策咨询、物品代购、家政预约、费用代缴等服务，帮助老人解决日常各类便民服务需求。二是电视“一键通”可视互动场景。通过在老年人家中的有线电视顶盒增加服务频道，配备语音遥控器，帮助老人在电视机屏幕端“一键操作”应急呼叫、就医预约挂号、预约出租车出行、助餐送餐及社区超市买菜等老年人日常生活高频服务需求。三是家庭养老床位智能照护服务场景。2018年以来，区民政局逐年探索家庭养老床位照护场景服务。2019年以来，在区社会福利院试点“养老机构智能数字化看护”，降低老年人意外风险；推动区第一老年福利院与区中心医院共同设立“养老院+互联网医院”。2021年以来，在真如镇街道试点为独居老年人家庭安装“六件套安全检测设备”，依托烟雾传感器、门磁传感器、红外传感器、智能床垫、智能水表等智慧健康养老产品，与街道网格中心及物业24小时链接，数据监测居住环境和行为感知，充实居家老年人

享受家庭养老床位照护服务的日常居家安全防护需求。试点打造“智能电话亭”，学习长宁区等优势经验逐步打造嵌入式社区智慧养老样板间，利用智能机器设备为老年人精准提供“身边、床边、周边”养老服务。

### **（三）开展智慧学习课堂，提升长者技能普及度**

为进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，区民政局坚持推进智慧学习课堂教育培训，通过在社区综合为老服务中心、老年日间照护机构室等设立公益学习基地，广泛发动引导社会组织、社区工作者、社会工作者、养老顾问以及志愿者等力量参与志愿教学以及互助帮办服务；通过发动“老伙伴志愿者”“时间银行”互助养老志愿者上门为结对老人教学等方式，指导老年人学会使用手机功能及办理事务，切实解决老年人运用智能技术困难，便利老年人使用智慧助老产品。常态化推进针对老年人的学习智能手机应用等培训和帮办服务，老年人享受智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高，线上线下服务更加高效协同，解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制基本建立，累计培训和志愿帮办 23000 人次。

### **（四）强化师资配备，推动数字赋能老年教育**

区教育局凝聚各方力量，以活动、课程为载体，创新工作方式方法，培育智慧学习助学团队，助力老年人跨越“数字鸿沟”。一是开发建设各类老年数字课程，区老年大学、区社区学院、各社区学校大力推进数字课程建设，通过线下、线上多种

方式组织老年学员、居民积极学习。二是重视老年智慧学习助学团队培育，指导区老年大学加强老年教育学习团队建设，积极动员社会力量、志愿者参与老年群体数字化的技能培训。三是充分依托区社区学院、各社区学校已有的学习型团队阵地，发动居村委、志愿者开展老年数字教育进社区活动。

### （五）线上线下协同、加强老年友善服务

区卫生健康委持续推动“智慧助老”行动，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，享受数字化时代的便利。一是继续推进多元化服务模式。区内各医疗机构将数字服务与传统服务结合并行，老年患者可以在家属或志愿者的指导下通过诊间预约、预缴费等功能，有效解决老年人看病来回跑、反复付费、重复排队问题。传统服务中仍保留提供电话预约途径，现金支付，人工窗口挂号，现金支付等服务。二是创建老年友善医疗机构。区内23家各级各类医疗机构创建老年友善医疗机构。从老年友善文化、老年友善管理、老年友善服务、老年友善环境四个模块切实提高医疗机构的为老服务水平，提供多元化的老年服务。三是吸纳社会志愿服务团队。区内各医疗机构门急诊设置服务岗位，优先为老年人提供预约、挂号、缴费、取报告、打发票等一体式就医导医服务，尤其是为无家属陪护的高龄、行动不便老年人提供必要的照顾和帮助。

下一步，区民政局将按照市委市政府、区委区政府的统一部署，聚焦“老年人数字无障碍”，联合各相关部门，协同推进

提升智慧助老服务水平，助力老年人共享数字红利。一是常态化开展长者智能技术运用能力提升行动，着力解决老年人“数字鸿沟”问题；二是进一步扩大“为老服务一键通”试点覆盖面，同时，根据大数据分析及老人反馈，及时调整增加服务内容；三是继续深入推进老年数字教育进社区活动，根据老年人数字化学习需求开发新课程，帮助老年人掌握生活中必备的智能设备使用技能。

上海市普陀区民政局

2023年5月16日

联系人姓名：张娅娅                      联系电话：52500035-1261

联系地址：曹杨路510号12楼

邮政编码：200063

---

普陀区民政局办公室

2023年5月16日印发

(共印8份)