

上海市普陀区民政局

普民〔2024〕15号

对区政协十五届三次会议 第153068号提案的会办意见

区委宣传部：

刘平安、杨邹华委员提出的关于“升级志愿者体系、提升为老服务温度”收悉，经研究，现将会办意见函告如下：

普陀区民政局高度重视养老服务体系建设和积极应对人口老龄化挑战，常年设立“老伙伴计划”、“沪助养老时光汇”、“一键通”应急呼叫、长者智能技术运用能力提升行动等服务项目，满足老年人的养老服务需求，同时，不断激活社会力量，积极招募志愿者，着力增进民生福祉，不断实现人民对美好生活的向往。

一、持续开展“老伙伴计划”项目

为本区1万名75周岁以上独居、70周岁以上孤老以及其他特别需要关心的老年人，提供关爱服务：一是组织志愿者通过电话、走访等方式，为75周岁以上独居老人提供“每两天一次电话慰问”、为70周岁以上孤老提供“每周一次上门探访”

等关爱慰问，为独居老人、孤老提供生活协助、精神慰藉等日常家庭关爱或生活辅助服务，缓解老年人抑郁、消极、孤独等负面情绪；二是通过开展多样化的社区活动，帮助独居老人、孤老加强与外界的互动交流，强化人际交往，促进与他人的互动，扩展社区独居老人的居家支持和邻里互助服务，提升为老服务温度，营造良好社区氛围；三是强化社区低龄老年人志愿者队伍建设，常年招募 50 至 75 周岁身体健康、乐于奉献、热心公益、有服务意愿的社区志愿者，定期开展志愿者培训活动，不断提升志愿者的综合服务能力，更好为服务对象开展精神慰藉、健康科普等家庭关爱和生活辅助服务，截至目前已招募“老伙伴”志愿者 1841 人。

二、持续开展“沪助养老时光汇”项目

创新智慧养老服务模式，鼓励和支持社会成员为老年人提供非专业性的养老服务，按照一定的规则记录服务提供者的服务时间，储入其“沪助养老时光汇”个人账户，以便将来兑换相同时长的服务；不断整合社区为老服务资源，通过在基层设立多个服务站点，为符合条件的服务对象提供实名注册认证登记和审核管理，同时，筛选、审核并招募身体健康且有服务意愿的志愿者参与，有效地链接社会资源，缓解了当前养老服务人员不足的困境；全面提供志愿者培训，多地、多场次开展志愿者培训，现场教授志愿者学习操作手机小程序，掌握如何为老年人提供服务以及如何储存“时光币”，有力推动了互助性

养老的发展，为非正式照料服务开辟了新的道路。项目自 2023 年试点至今，已有 1264 名志愿者为 1623 名社区老人提供相关服务，已在“沪助养老时光汇”小程序累计记录时光币 118550 枚。

三、持续开展“一键通”应急呼叫项目

进一步推动数字化、智能化养老服务，依托 62229090 养老服务平台，开展“一键通”应急呼叫服务，通过政府购买服务的方式，为本区独居老年人以及高龄纯老家庭老人免费上门安装“一键通”固定电话设备，免费提供紧急呼叫、信息查询、养老顾问、生活便民等服务。老年人只需“一键呼叫”，就能获取紧急救援、预约挂号、出行叫车、政策咨询等各类养老服务，不断提升老年人的获得感、幸福感、安全感，真正为老年人解决各类生活难题。项目自 2021 年开展至今，累计开展主动关爱服务 879493 人次、一键救援服务 30196 人次、一键打车服务 221 人次、一键挂号服务 62 人次、一键咨询服务 6457 人次、生活照料服务 4030 人次、其他服务 29014 人次。

四、持续开展长者智能技术运用能力提升行动

聚焦“老年人数字无障碍”，着力解决老年人“数字鸿沟”问题，提升老年人数字化技能水平，依托社区养老服务设施等设立学习点位，组织志愿者指导老年人学会使用手机功能及办理事务，项目自 2021 年开展至今，累计培训和志愿帮办近 2.6 万人次。

下一阶段，普陀区民政局将继续聚焦老年群体的服务需求，统筹各类养老服务关爱项目，不断引入社会服务资源，充实为老志愿服务力量：一是搭建志愿者交流平台，定期深入基层，持续开展内容丰富的养老社区活动、志愿者培训、宣传推广活动等，为低龄志愿者参与社区服务提供多种途径，不断提升志愿服务水平；二是拓宽为老志愿者来源，社会中有服务意愿的中青年群体，均鼓励和支持纳入志愿者队伍，积极吸纳“新鲜”的志愿力量；三是探索建立志愿服务长效机制，拓宽志愿服务项目的广度与深度，不断提升为老服务温度，推动本区养老服务高质量发展。

以上意见供你单位统一答复代表时参考。



联系人：淳钰 联系电话：52500035

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

2024年3月19日印发

(共印8份)