

办理结果：采纳解决

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区民政局

普民〔2024〕25号

对区政协十五届三次会议 第153092号提案的答复

李晶、刘平安委员：

你们提出的关于“深化“一键通”服务场景应用，推进社区综合为老服务品质提升”的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

普陀区是本市老龄化程度较高的中心城区，截至2023年底，全区户籍人口89.66万人，60周岁及以上老年人口38.34万人，占总人口数42.76%，80周岁及以上老年人口数占总人口数5.62%。

为更好应对人口老龄化发展及城市数字化转型趋势，区民政局积极以数字化推动养老服务工作，重点从融合养老与“数智”科技着手，助力老年人突破数字鸿沟。为老服务“一键通”场景建设是“数智化”养老服务体系的重要组成部分，通过打通部门协作通道、汇聚共享涉老数据、优化服务流程，持续拓

展安全防护、健康服务、生活服务更多老年人养老场景数字化建设。

一、工作开展情况

区民政局以不同智慧养老服务应用场景需求为导向,以“功能实用、方式好用、老人会用”为原则,充分发挥居家为老数字化场景等方面的应用和服务。至目前,普陀区已有 9000 余名社区高龄独居老年人安装了“一键通”电话、电视设备,已累计为签约老年人提供主动电话关爱服务 90.3 万人次、一键救援服务 3.42 万人次、一键打车服务 257 人次、一键挂号服务 68 人次、一键咨询服务 0.69 万人次、生活照料服务 0.43 万人次、其他服务 3.61 万人次。

一是做好托底保障。为老服务“一键通”以服务老年人为宗旨,通过社区宣传、纳入居家环境适老化改造清单、赠送电话机等方式加大设备应用推广力度,力求全面惠及符合条件的老年人。对于家中没有电话线,或是不愿意安装智能设备的老人,区民政局大数据分析也会在原有低保老人、独居老人、双独居老人、高龄老人等体征标签的基础上,将这部分老人再细化描绘清晰的“个体标签”,由呼叫中心定期主动关爱,并将区级数据库中的老人信息下沉到街镇社区,通过社区智能音响等设备,让老人信息在社区中与居委会实现“最后一百米”间的高效流通。目前,普陀区高龄独居老人“一键通”应急呼叫已

基本全覆盖，受益面将逐渐拓展到其他社区困难老年人家庭。电视“一键通”在曹杨新村街道试点后，也已在全区十个街道镇全面推开。

二是畅通部门协作。充分发挥“数智”时代的大数据共享，民政、卫健、交通等相关部门紧密合作，聚焦老年人生活中涉及的就医挂号、紧急救援、政策咨询、情感需求等高频生活难题，通过优化完善线上、线下一体化流程，打通后台服务数据，“一键通”应急呼叫可实现与健康云、申城出行等市级医院挂号、打车服务平台、紧急救援等的资源对接，提高为老服务保障能力。

三是一键整合适老服务。为更高效、更便捷服务社区老年人，帮助老年人跨越“数字鸿沟”、共享“数智红利”，普陀区着眼“一键”呼叫功能的流程再造、资源对接，为老年人居家安全、生活便捷保驾护航。依托“62229090”为老服务热线升级为“一键通”应急呼叫专线，签约老人可以通过设备向呼叫中心一键提出紧急呼救、信息查询、生活服务需求，呼叫中心24小时值守，从“医、食、住、行、康、养、护、询”8大方面解决老年人的养老服务需求。同时，为丰富居家智能养老服务供给，电视“一键通”应用服务通过为老年人家庭电视机安装“一键通服务端”，端口一键整合本地各类适老化服务资源，围绕“助医、出行、政策、生活、家政”板块，提供应急呼叫、

为老政策咨询、助餐服务、家政生活、辅具租赁等个性化服务，让老年人不出家门就可获得助餐、就医、出行等高频急难的关爱服务，切实提升生活幸福度。

二、下一步工作打算

区民政局将做好三个“扩大”，进一步深化“一键通”服务场景应用，助推社区综合为老服务品质提升。

一是扩大覆盖群体。不局限于社区高龄独居老年人，“一键通”电话、电视项目受益范围将扩大至更多社区困难老年人家庭，普陀区计划年内再新增覆盖1万户独居老年人、80岁以上纯老家庭。

二是扩大渠道终端。随着智能手机使用在老年人群体内的普及，项目不局限家庭内固定的电话、电视设备，“一键”呼叫终端拓展到智能手机端，老人使用更简易、更快速。

三是扩大应用范围。进一步深化“视频一键通”场景应用。一方面，发挥“视频一键通”的随时“面对面”优势，积极推广到“老伙伴计划”、“时间银行”等社区老年人互助关爱服务项目中，帮助关爱志愿者通过可视化的方式，加强对老年人的关爱频率、强化关爱力度、扩大关爱覆盖面，推动服务质量提升。另一方面，将“视频一键通”纳入普陀区养老服务采购清单，丰富普陀区社区居家养老服务供给的同时，通过市场化的良性竞争促进本区养老智慧化发展，引领银发经济新趋势。

非常感谢您对我们工作提出的宝贵意见和建议，期待您今后继续关心、支持、监督并指导我们的工作。



联系人姓名：王启凡 联系电话：52500035-1267

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 5 月 6 日印发
(共印 9 份)