

办理结果：留作参考

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区民政局

普民〔2024〕26号

对区政协十五届三次会议 第153097号提案的答复

吴桂玲委员：

您提出的关于“让老龄政策实施更接地气更贴心”的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

近年来，区民政局致力于打造普陀老年人“普惠颐养家园”，通过一揽子组合措施的实施，积极推动普惠性养老服务全面覆盖，助力全区养老服务高质量发展。

一、工作开展情况

1、拓展养老服务智慧型应用

区民政局开展各类数字化场景应用和服务，以“功能实用、方式好用、老人会用”为原则，积极提升养老服务工作效率。一是统一热线服务方面。区民政局自2013年起设立了区级统一“62229090”养老服务热线平台，为全区老年人提供24小时的

关爱服务。2021年起通过开展“一键通”应急呼叫项目，

“62229090”功能升级为“一键通”应急呼叫服务热线，老人只需按下紧急呼救按键就可实现“一键”呼叫平台，更便捷地获得政策咨询、应急呼叫、紧急救助、生活便民等服务，目前全区有8300余名高龄独居困难老年人安装“一键通”电话装置，为老服务更“可及”。二是功能服务叠加方面。在“一键通”应急呼叫项目基础上推进电视“一键通”场景建设，特制的“一键通”遥控器不仅内嵌了一键呼救功能，还叠加了医院挂号、巡游车呼叫等多重服务平台，老年人可以按照电视屏幕上的提示进行操作，已累计为社区1000余名高龄独居困难老年人家中的有线电视增加服务频道。三是技能提升方面。为帮助老年人使用智慧产品，真正发挥智能产品的高效能，依托社区综合为老设施，每年为5000人次长者提供智能手机学习讲堂及帮办活动服务。

2、强化养老服务综合性供给

为满足老年人家门口养老服务需求，我区积极整合社区各类养老保障服务资源。一是养老补助政策方面。发挥街镇社区事务受理中心、综合为老服务中心等综合性窗口功能，集中开展老年综合津贴、养老服务补贴、社区康复辅具租赁等政策申请、申领工作，让老年人“少跑路”。“一卡通吃”实事项目助力打造社区智慧助餐场景，推动实现全区社区长者食堂一网结

算、一卡通吃，满足辖区内跨街镇就餐需求。二是社区为老服务设施方面。持续推进“15 分钟养老服务圈”建设，整合政府、社会组织及周边社区的各类设施资源，为社区老年人提供日间照护、助餐、医养结合、便民服务、文化娱乐、精神慰藉等相关服务，帮助老年人就近在熟悉的社会环境中颐养天年，广受群众欢迎。目前，全区建有 30 家社区综合为老服务中心、52 家老年人日间照护机构、112 家社区老年助餐服务场所、274 个标准化老年活动室、10 个家门口养老服务站，基本形成医养融合、形式多样、就近便利的养老服务格局。三是适老惠民服务方面。组合拳措施提升老年人居家养老舒适度、幸福感，“老伙伴计划”组织低龄老年志愿者与 1 万名独居老人结对关爱；“沪助养老时光汇”组织 1414 名“时光伙伴”为 1906 名社区老人提供互助式养老服务；“老吾老计划”增强家庭照护能力与意愿；适老房改造持续为老年人打造适老化居家环境。

3、提升养老服务专业化能力

分层分类推进养老工作队伍培育。一是健全养老顾问服务机制建设。近年来，为帮助老年人及其家庭快速、准确地获得养老服务资源咨询、指导等服务，区民政局持续推进社区养老顾问点建设，不断壮大养老顾问队伍，不断创新服务方式，促进养老服务供需信息对称。织密养老顾问点位网络，在街镇社区综合为老服务中心及居村委设立养老顾问点，累计设立 323

个养老顾问点，552名养老顾问，居村全覆盖。广泛开展养老顾问人员培训，每年提供涵盖各项养老服务、康复辅具租赁、殡葬便民服务等涉及老年人生活方方面面的培训内容，助力基层养老服务工作人员为老年人提供零距离、有温度的养老信息对接服务，本区已有9名养老顾问获市级“金牌养老顾问”称号。二是强化养老服务人才技能提升。依托曹杨职业技术学校建立区级养老服务人才实训基地，区开放大学设立“智慧健康养老服务与管理”2023级大专班，组织养老护理员参加中级及以上技能等级培训，培育、发展、提高从业人员专业能力和综合素质，形成一支规模与需求相适应、年龄梯度适当、等级比例合理的养老人员队伍。

二、下一步工作打算

随着老龄委职责划入民政部门。区民政局将认真履行老龄工作职责，切实发挥老龄委议事协调机制作用，围绕“老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所教、老有所乐”核心目标，强化区级养老服务资源统筹规划，在常态化落实老年综合津贴等福利制度，推进长者食堂、适老化改造等建设项目，“沪助养老时光汇”“老伙伴计划”等服务项目的基础上，因地制宜整合资源、简化流程、均衡布局、丰富内涵，助力本区高品质养老格局新发展。

1、继续整合发挥“62229090”为老服务专线作用。为更

广泛发挥“62229090”统一热线功能，2024年，我区将进一步扩大电话“一键通”、电视“一键通”项目受益范围，年内计划累计覆盖1.8万名社区独居老年人家庭。安装有电话“一键通”服务的老年人，可以通过设备向专线呼叫中心一键提出需求，呼叫中心工作人员24小时值守，每周还提供2次主动关爱服务，提升老年人生活便捷度及满意度。

2、继续优化“普惠共享”为老服务政策。一是提升老龄政策办理效率。推行老年综合津贴“免申即享”，进一步简化老年人获取基础性为老福利的过程。综合运用社区云、街镇事务受理中心、为老服务综合体的平台作用，强化养老服务补贴、康复辅具租赁、适老化改造等政策服务申请的便捷度。**二是**完善综合性社区为老服务布局。继续建设集日托、助餐、康复辅具推广、医养结合、养老顾问、等功能于一体的社区为老服务综合体。聚焦家门口“微+”服务功能升级，建设提供“微日托”、“微助餐”等服务的家门口养老服务站，为老年人提供就近性、普惠性的便民服务。**三是**拓展智慧养老服务内涵。开展社区特殊困难老年人智能水表安全检测服务，守护老年人居家安全。**四是**推进老年友好型社区建设。鼓励各街镇根据辖区老年人实际推行有地区特色的为老政策，打造为老服务现代化样板标杆试点，以点带面推进全区养老服务协调发展，营造敬老孝亲社会氛围。

3、继续深化养老工作队伍高素质发展。一是推动养老顾问服务创新。强化养老顾问赋能，提升养老顾问引导和挖掘老人真实需求的能力，从“等待服务”变为“主动服务”，要“吃透”政策，“摸清”需求，开好“处方”，更有效为老年人链接政府和社会提供的养老服务资源，2024年已累计开展13场培训，覆盖449人次。拓展服务网络，继续建设社区综合性为老服务设施，嵌入养老顾问站点功能，畅通养老服务供需的“最后100米”；通过电台、微信视频号等方式加大宣传，扩大养老顾问知晓度及影响力，给予老年人多维度政策信息渠道及帮助。二是增强养老工作人员支持力度。通过建立养老服务工匠工作室、“老年服务与管理专业”大专班等方式，探索打造学历教育、行业培训、实习实训“三位一体”培养模式，加强从业人员储备，提升专业服务能力。完善养老服务从业人员激励机制，通过实施“以奖代补”政策、开展技能竞赛等形成联动效应，加强养老服务优秀人才的培育推选和风采展示，提升职业认同感，更全面、更专业地为老年人提供关爱服务。

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。

上海市普陀区民政局

2024年5月6日

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 8 份)
