

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〔2025〕17号

对区政协十五届五次会议 第155051号提案的答复

陈怡贇委员：

您提出的关于“组建银龄守护队，提升居家养老质量”的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

一、工作开展情况

（一）围绕“两张清单”，深化居家养老内涵

普陀区围绕基本养老服务清单和普惠养老服务清单，组合拳优化老年人安养生活环境。

1、居家关爱持续增能。家庭照护床位服务打破机构与居家的围墙，14家养老机构为1009户家庭提供专业照护服务。养老服务补贴满足特殊困难老年人的长期照护需求，提供基本生活照护服务。“老吾老计划”为失能老年人家庭提供健康养护、心理疏导、照护技能培训。引入社会公益力量，为社区特殊困难老年人提供居家助浴服务1386人次、无障碍出行服务788人次。“一键通”应急呼叫服务迭代升级，电话、电视、“掌

中宝”三类设备为 1.62 余万户社区高龄独居老年人筑起居家安全防线,2024 年提供紧急救助、主动关爱及其他生活服务 53.45 万次。为 971 户特殊困难老年人提供智能水表安全监测服务,居家智慧应用不断深化。

2、志愿互助持续发力。动员各街镇建设特色老年志愿队伍,现有“老年人维权服务志愿者”“老伙伴结对志愿者”“时光伙伴”“适老化改造服务志愿者”“老年助餐服务志愿者”“长者智能应用学习帮办志愿者”等各类注册老年志愿者 1 万余名,丰富社区各类志愿公益服务。“老伙伴计划”组织低龄老人与高龄独居老人开展经常性结对关爱,累计开展关爱慰问 186.47 万人次。“沪助养老时光汇”已累计流转时光币 10 万余枚,1431 名“时光伙伴”为 1973 名老年人服务,扩大社区互助养老社会效应。开展长者智能技术运用能力提升行动,累计培训和志愿帮办近 3.3 万人次。

3、老年宜居持续发展。区民政局、区商务委综合施策,供需两端发力助推适老化改造,一方面,持续推进居家环境适老化改造和“焕新”服务,累计改造 2969 户家庭,为老年人打造更适老的居家生活硬件;另一方面,助力“银发经济”,推动家居卖场打造适老家居“康养馆”、样板间等体验空间,推动家居品牌、装修公司开展适老化家装服务进社区,满足老年人个性化居住需求。大力推广康复辅具进社区,举办“普陀区康养用品社区体验会”、承办市级“乐无忧小屋”康复辅具活动,

为 184 位社区困难老年人赠送康复辅具 205 件，提升康复辅具知晓度、使用率。

（二）分层分类培育，增强人才队伍储备

1、因地制宜，组建居家护理队伍。普陀区是本市首批长护险试点区，根据区域内老年人口特点，2017 年起至今已形成一支 2900 余名的居家护理员队伍，通过 41 家居家护理定点机构为全区 3 万余名失能老年人提供护理服务，与服务老年人人数比为 1:8.3，护理人员队伍规模与结构基本满足区内老年人护理需求，为长护险等居家养老服务的稳定开展提供了有力的人员支撑。

2、健全机制，壮大养老顾问队伍。区民政局持续推进社区养老顾问点建设，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，每年提供养老服务政策、服务规范、案例解析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 10 名养老顾问获市级“金牌养老顾问”称号。

3、聚焦专业，提升人才素质。普陀区高度重视护理员队伍专业能力，至目前，持有养老护理证书或中级养老护理资格证书的护理人员有 2836 名，占比 97.49%，另有 53 名执业护士充

实居家护理专业队伍。组织护理员参加开放大学“老年服务与管理大专班”学习，促进人才定向培养和职业化发展。在全市首批建立养老护理员公共实训基地，开展全覆盖护理员技能培训班，完成养老护理员培训“千人计划”。

（三）完善激励监管，促进服务供给规范

1、加强激励，提升职业认可。完善护理从业人员激励机制，落实养老护理员入职补贴政策，增强养老服务岗位吸引力和职业认同；组织全区养老护理员技能竞赛，开展评选表彰，营造养老护理人员良好从业社会氛围。多项措施不断提高护理人员服务技能，提升专业服务能力。

2、强化督查，落实监管责任。区卫健委积极开展护理机构定期质量督查，对硬件设施、服务规范、人员资质、定期培训等方面做好监管，确保护理质量合规稳定。区民政局规范养老服务补贴制度管理，构建并完善服务供给、评价及动态调整机制，委托具有专业资质的第三方机构对全区养老服务补贴对象开展经常性“入户调查”，全面了解服务质量和满意度情况，确保补贴发放精准有效。

二、下一步工作打算

下一步，普陀区将从人员队伍建设、多元力量参与等方面着手，促进居家养老服务提质增效、供给扩容，不断增进老年人福祉。

1、加强人才队伍建设。一是强化从业人员培训。积极探索

并实践“学历教育+行业技能+实习实训”的人才培养模式，以培养具备“护理+医养”双重能力的复合型人才为目标，提升行业照护水平。二是完善从业人员激励。分别落实《本市养老护理员队伍建设行动方案（2024—2027年）》和激励补贴办法，养老机构护理员稳岗措施、养老护理员入职补贴政策，持等级证养老护理员“以奖代补”政策等。三是发挥竞赛引领作用。鼓励各街镇举办养老护理职业技能竞赛，持续开展区级养老护理年度职业技能大赛，与市级养老护理人员技能竞赛、老博会形成联动宣传效应，加强养老服务优秀人才的培育推选和风采展示。四是增强机构内驱动力。鼓励护理机构建立健全护理人员培育体系，聚焦节假日期间服务能力不足的问题，群策群力，持续提升养老服务整体能级。此外，进一步鼓励家政照护人员进社区，不断提高便民服务“温度”。

2、拓展居家服务广度。推动多层次、多渠道力量参与居家养老服务。一是深化为老志愿服务。总结推广优秀经验做法，宣扬先进典型，鼓励引导更多志愿者积极参与为老服务。夯实社区关爱巡访机制，“老伙伴计划”低龄老年志愿者加强对特殊困难老年人的定期巡访和关爱服务。继续实施为失能老年人家庭照料者提供技能培训的“老吾老计划”。深入推进“沪助养老时光汇”项目，鼓励社区互助式养老服务。二是探索常态化开展新业态服务。聚焦助浴、助行、助医、助急等新型养老需求，进一步扩大多种市场主体参与，持续推出上门洗浴、爬

楼机、辅具社区租赁、陪诊、“一键紧急救援”等项目化服务，优化居家养老服务供给，促进居家养老服务供需适配。三是拓展数字化应用场景。围绕老年人高频服务事项，拓展“为老服务一键通”项目内容和受益面。优化老年送餐上门服务，数字化物流配送打通从食堂到家门的最后一米，实现本区助餐服务的居家在线订餐、骑手配送到家，提升老年人就餐可及性和满足感。

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

2025年5月21日

联系人：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

上海市普陀区民政局办公室

2025年5月21日印发

(共印8份)