

官渡区民政局

〔A 类〕

〔主动公开〕

官民函〔2021〕52 号

关于政协官渡区九届五次会议第 95009 号 提案答复的函

李丽琼委员：

您提出的《关于推进官渡区社会化养老工作，满足居民养老多元化需求的建议》提案收悉，现答复如下：

官渡区国土面积为 128.85 平方公里，现辖 8 个街道、99 个社区。截止 2020 年底，60 岁以上老年人 120954 人，占全区户籍人口约 22%。面对我区严峻的养老形势，区委、区政府高度重视，始终把养老服务工作当作事关社会稳定、经济发展和改善民生的大事纳入政府的重要工作目标，从组织上、政策上和投入上为养老服务事业的发展创造必要的条件，积极构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系。

一、党建为引领，推动全区养老服务

官渡区以党建为引领，以党建带社建，以党建促社建的工作思路，高质量开展养老服务工作，紧紧抓住城市开发的机遇，充分发挥地处主城区的区位优势，坚持“一核多维、共建共享”理念，着力构筑各方联动、齐抓共管、优势互补的养老服务格局。在官渡区养老综合服务示范中心建设了养老机构党群活动服务中心，养老机构联合党支部主动融入，强化党组织在养老服务工作的政治引领功能，推动官渡区养老服务高质量发展。

二、完善“1+8+N”养老服务体系，夯实居家养老上门服务硬件基础建设

官渡区“1+8+N”养老服务体系，“1”是指建立 1 个区级养老综合服务中心，8 个街道级社区居家养老服务调度中心，N 个社区居家养老服务中心或站点、老年人活动中心、社会组织等，建立区、街道、社区是三级养老服务网络，整合现有养老服务资源，完善养老服务设施骨干网，依托官渡区智慧养老综合管理服务平台，分类别、分层次，实现功能互补、互为支撑、自我导流。重点打造枢纽型的街道级社区居家调度中心，强化统筹调配能力。探索发展社区嵌入式养老服务机构，建立 15 分钟养老服务圈。

（一）官渡区养老综合服务示范中心建设及作用发挥情况。示范中心建设面积 4581.54 平方米，内设日间照料单元、配餐就餐中心、医疗服务机构、康复理疗区、信息呼叫中心、自理和半失能照护单元、失智护理单元、失能护理单元、孵化园、智能养老生活体验馆、老年人辅具展示及租借站等功能分区，是集全区

养老服务示范、监督和服务功能为一体的综合平台；是以居家和社区养老服务信息网络项目建设为切入、以评估体系建设为依据、以培训体系建设为依托、以整合服务提供商为支撑的“四位一体”的养老服务综合体。示范中心可覆盖周边 4 个街道并辐射全区，服务近 11 万老人，对官渡区乃至全市、全省养老服务工作起到示范、引领作用。

（二）8 个街道级社区居家养老服务指挥调度中心建设及作用发挥情况。街道级社区居家养老服务调度中心是连接区级和社区级养老服务、整合养老服务资源的重要环节，在全区养老服务体系中发挥着重要的枢纽作用，一是面向各街道辖区内老年人及家属提供高龄托养、半失能照护、轻度失智照护、日间照料、康复理疗等养老服务以及社区食堂、旅游旅居、康乐文娱、理发助浴、团购配送、家政清洁、洗衣服务、水电快修等生活服务。二是管理辖区范围内的社区居家养老服务中心、老年人活动中心或站点、养老服务设施、养老服务企业及社会组织等养老服务资源，并在辖区范围内进行养老服务资源整合、统筹调度及数据整合。三是街道级社区居家养老服务调度中心发挥枢纽作用，上传下达，并与区级养老综合服务中心和社区养老服务资源实现功能互补、互相支撑。

（三）N 个社区居家养老服务中心建设及作用发挥情况。通过社区居家养老服务中心、站点及新时代老年人幸福食堂，已形成了居家养老为基础、社区养老为依托的养老服务体系，老年人

真正实现了家门口的养老。一是以政府购买居家养老服务项目为切入点，逐渐打开了居家养老服务市场，居家养老服务逐渐多元化，可提供配餐、送餐、助洁、助浴、理发、代买代购、生活用品配送、外出接送、医疗协助、康复服务、健康咨询、家政、水电家具维修、管道疏通、聊天、心理疏导、法律咨询、紧急救助等居家养老服务，让老年人足不出户即可享受到高效、便捷、贴心的居家养老服务。二是以社区居家养老服务中心为依托，为社区老年人提供了多样的养老服务，重点解决了老年人用餐困难的问题，目前 43 家社区居家养老服务中心大部分都为老年人提供了助餐服务。三是养老机构和社区居家养老服务中心服务逐渐延伸到老年人家庭，实现养老服务资源有效利用。四是通过在各社区建立新时代老年人幸福食堂，以解决居家和社区高龄、孤寡、独居、空巢老年人吃饭难为重点，兼顾解决其他老年人吃饭难问题。目前全区建成社区居家养老服务中心 43 家，建成养老机构 16 家，已确定四〇三厂社区、和平路社区、东华路社区等 10 个“新时代老年幸福食堂”建设地点。

三、依托“互联网+”智慧养老体系，搭建居家养老上门服务平台

官渡区积极搭建区级智慧养老综合管理服务平台，并于 2019 年开始在官渡区综合养老服务示范中心、全区 43 家社区居家养老服务中心和 15 家养老机构推广应用，初步建立起官渡区“互联网+”智慧养老体系。一是通过调度指挥系统搭建养老服务供需对

接平台，及时响应居家老年人的服务需求。平时提供居家环境监测、身体状况监测、老年人状态监测、健康管理、精神慰藉、主动关爱等服务，紧急状况提供应急服务，特殊情况提供健康管理、康复护理等专业服务；**二是**通过平台内的养老服务机构管理系统、智慧安防系统，实现对养老机构基本情况、活动情况、老人情况、安全情况的动态管理，提高管理效能，降低安全隐患，提高养老机构的服务标准和规范；**三是**通过民政审批系统实现老人高龄补贴、机构和居家建设补贴、运营补贴的申报、审批，提高养老服务智慧化水平；**四是**通过民政监管系统实现对老年人数据、养老服务质量、养老服务安全等的动态监管。

四、建立“官渡照护”服务品牌，优化居家养老上门服务质量

“官渡照护”居家养老上门服务项目依托官渡区智慧养老综合管理服务平台，通过线上的申请、审批、评估、签单、服务中心管理、呼叫中心、监管、回访、大数据中心、慈善超市等 12 个业务模块，及民政内部管理系统的信息化建设，将民政数据和辖区内养老服务体系深度整合，涵盖了居家养老、社区养老、机构养老及民政监管的全流程。按照“政府搭台、社会参与、市场运作、服务外包”的原则，根据老年人需求筛查评估，选择专业的养老服务机构作为服务提供商为老年人提供专业化的居家上门服务。“官渡照护”居家养老上门服务项目总投资 235 万元，目前我区通过试点先行，对户籍在昆明市官渡区关上、太和 2 个街道 18 个社区辖区内 85 周岁及以上高龄老人进行试点，为符合条

件的每位老年人每月提供 1-2 次上门服务，每次服务时长最低 60 分钟的低偿服务；针对年满 60 周岁且日常生活需要半护理和全护理的散居“三无老人”、“五保老人”及满 100 周岁的老人，由政府购买服务，标准为每人每月可享受 6 小时的居家上门服务；年满 60 周岁生活不能自理且在市区内无子女照顾的低保老人；年满 70 周岁且在市区内无子女照顾的重度残疾老人。由政府购买服务，标准为为人每月可享受 4 小时的居家上门服务；年满 80 周岁的巢老人，由政府购买服务，标准为为人每月可享受 2 小时的居家上门服务，老人可拨打呼叫中心电话（0871-67215522）就可预约开展“助餐”、“助浴”、“助医”“助乐”等 10 项居家养老上门服务。线下工作人员可根据评估和老人需要定制个性化的菜单式服务。“官渡照护”于 2020 年 9 月 1 日正式开展服务，现已开展服务 5715 人次，服务总时长 4458 小时。

五、鼓励社会力量参与养老服务

（一）鼓励养老服务设施公建民营。通过引进和培育社会组织运营养老服务设施，填补了官渡区公建民营的空白，官渡区民政局引进吉林幸福里养老服务有限公司，运营管理官渡区养老综合服务示范中心，经过两年运营管理，养老服务已开始延伸至老年人家庭，成效初显。目前我局通过招投标工作引进了昆明市柏寿健康产业集团有限公司负责六甲街道级居家养老服务调度中心项目的运营。

（二）鼓励社会组织积极参与养老服务。在示范中心建立了

“三社联动”机制和养老社会组织的小型孵化器，引进了昆明市官渡区善润养老服务发展中心入驻示范中心，提供专业养老服务，目前已承办了官渡区政府购买养老服务老年人摸底调查、官渡区“七十二行”大练兵养老护理员竞赛、官渡区养老服务时间银行、社区居家运营评估等为老服务。人才学院计划通过不断的提升服务、探索道路、总结经验，孵化培育出更多新的养老服务社会组织，不断将养老工作的社会化服务推广到纵深，加速实现养老服务全覆盖。

（三）官渡区“时间银行”互助养老服务体系。通过在石虎关社区及周边几个社区试行时间银行互助养老工作，动员低龄老人 80 岁以上空巢或 60-79 周岁低保家庭中失能半失能的空巢独居老人提供志愿服务，以此志愿服务时间作为自己日后需要服务时间得等价交换。弥补因人口老龄化带来的养老服务人员缺口问题，为居家养老服务提供有力的保障和可行性操作方法。截止目前，项目通过对社区高龄老人进行系统的需求调查问卷，建立了 122 人的社区高龄独居空巢老人的数据库；为 63 位老人提供了共计 323 次入户探访服务，回应高龄独居老人的个性化需求；开展组织了 53 次活动老人的兴趣活动，受益人次为 426 人次；招募了 112 名志愿者并组建了 1 支石虎关社区老年人服务队，累计了 1075 小时志愿服务时间；为志愿者们提供了 20 次专业培训和 5 次服务督导；在项目宣传方面，项目在社区内外开展了 23 次宣传活动，并制作了时间银行宣传视屏：动员社区商家组建了“石

虎关社区长者守护联盟”，为社区老人提供便捷实惠的服务；搭建了“高龄独居老人健康安全监测体系”，动员社区门卫、保洁人员、楼栋长等社会力量保障独居老人居家安全。提出了“社工—志愿者”的服务模式，由社工先与老年人建立良好的关系后，再考虑老人与志愿者的性格、心理等进行合理的匹配，从而保证服务的高质量和服务对象的满意程度。2021 年计划在已有服务经验和体系搭建的基础上，“时间银行”项目将通过建设 8 个街道互助养老服务站的形式，不断扩大服务覆盖面，提升社会影响力。

（四）官渡区政府购买居家养老服务老年人能力评估及居家养老需求调查。项目以统一编制的《昆明市官渡区居家养老服务对象需求评估表》作为评估工具，采用入户调查为主、电话调查为辅的评估方式，对官渡区 176 名政府购买服务的困难老人、官渡区辖区内开展居家养老服务对象的服务需求进行调查评估。目的在于完善老人居家养老服务信息档案建设，提高居家养老服务的针对性和效率，提升居家养老机构服务质量和运行效率，充分保障空巢、孤寡、失能、高龄、失独、残疾等特殊老人的个性化服务需求，优化居家养老服务资源配置，提升居家养老服务水平。

（五）官渡区养老行业职业技能竞赛活动。为加快培养和选拔官渡区养老服务高技能人才，规范养老护理员职业行为，提升养老护理员职业技能，推动官渡区养老事业健康发展。从 2020 年开始，官渡区每年组织开展养老行业职业技能竞赛活动。2020 年，来自官渡区 15 家养老机构的护理工作人员代表参与了比赛。

参赛选手通过理论笔试竞赛和实操比赛，决出了一等奖1名，二等奖2名，三等奖3名，单项竞赛冠军2名。今年6月即将开展“第二届官渡区养老行业职业技能大赛”。

（六）“时间银行”养老互助模式搭建项目。官渡区民政局于2020年1月发布“时间银行”项目，由官渡区善润养老服务发展中心承接。“时间银行”是一种“低龄存时间，高龄享服务”的互助养老新模式。今年5月，在全区8个街道成立了“时间银行”互助养老服务站，将会搭建起全区的社区互助养老体系，营造老年友好社区，实现“时间银行”的全覆盖，为更多老人链接更多志愿资源，提供更好更优的志愿服务。

六、下一步工作计划

下一步官渡区将严格按照《发昆明市关于推进养老服务发展的实施办法》相关456要求，深化放改服要求，提升供给能力，推进医养融合发展，增强保障能力，实现官渡区养老高质量发展。

感谢您对我们工作的关心和支持！

以上答复，如有不妥，请批评指正。

（联系人及电话：黄震 0871-67173031，15908896464）



抄送：区政协提案委，区政府目督办。

昆明市官渡区民政局

2021年6月15日印发
