

官渡区民政局

〔A类〕

〔主动公开〕

官民函〔2021〕57号

关于政协官渡区九届五次会议第95099号 提案答复的函

杨文彬委员：

您提出的《关于建立居家养老移动服务站的建议》提案收悉，现答复如下：

面对市场上涉老上门服务行业不规范，居家养老服务点到服务对象住所距离远，老年人服务需求多元化，为进一步促进官渡区居家养老服务持续、有序和更高标准的发展，提升老年人幸福感、获得感、安全感和满意度，结合官渡实际，打造官渡区1+8+N养老服务体系及开展建立新时代老年人幸福食堂，推进“互联网+”智慧养老体系建设，建立“官渡照护”居家养老上门服务品牌

一、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设施建设

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。

二、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。

三、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。

四、下一步工作

（一）继续推进“1+8+N”养老服务设施体系建设。一是统筹规划官渡区养老服务设施布点布局，重点打造枢纽型的 8 个街道级社区居家调度中心。计划 2020 年度十件惠民实事的 5 个社区居家养老项目建成并投入使用。二是统筹考虑社区人口密度、老年人口分布状况、服务需求、服务半径、养老机构分布情况等因素，科学规划社区居家养老服务中心的布局设置，以及不同中心建设的规模大小和建设模式。同时，鼓励社区居家养老服务中心嵌入家政服务企业、物业管理部门等，通过入驻方式开展更多为老服务，促进机构养老服务、社区养老服务、居家养老服务融合发展。协调和组织辖区志愿者开展老年人活动及关爱帮扶工作，有条件的可拓展服务功能。

（二）官渡区智慧养老综合管理服务平台推广应用及居家养老服务工作的推进。一是依托智慧平台实现政府对养老相关数据的动态统计、养老服务补贴申请与审核、养老服务安全生产监管、养老服务质量监管、第三方评估监管等。二是整合辖区养老服务资源，在 8 个街道办事处建立居家养老调度指挥中心之后，向各街道进行覆盖。

（三）继续推进居家养老上门服务“官渡照护”项目。为提高养老服务质量、确保养老财政资金的精准投放，我局已建立“官渡照护”养老服务品牌。下一步将根据“官渡照护”居家养老上门服务项目开展情况，探索性对特殊人群的条件和年龄段条件适度的放宽并将服务范围扩展到全区范围。官渡区通过养老服务体系的建设和智慧养老平台的充分运用和“官渡照护”居家上门服务，基本可以实现老人就近就便享受到安心、省心的专业养老服务，打造社区 15 分钟养老服务圈。

感谢您对政府工作的关心和支持！

以上答复，如有不妥，请批评指正。

（联系人及电话：黄震 0871-67173031，15908896564）



2021年6月23日

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 23 日印发
