

昆明市官渡区民政局文件

官民函〔2019〕69 号

昆明市官渡区民政局 关于对官渡区第十六届人民代表大会第三次 会议第 163064 号建议的复函

尊敬的李向丹代表：

您在官渡区第十六届人民代表大会第三次会议第 163064 号《关于促进官渡区社区居家养老服务体系建设的建议》已交由我局办理，现答复如下：

官渡区是昆明主城核心区之一。全区国土面积为 552.21 平方公里，现辖 8 个街道、96 个社区。截止 2018 年底，全区常住人口近 90 万人，户籍人口 535331 人，其中：60 岁以上老年人 117810 人，占全区户籍人口的 22%；80 岁以上老年人 18572 人，占 60

岁以上老年人口的 15.76%，而且老年人口还再以年均 3.5% 的速度增长，全区老年人口老龄化、高龄化严重。

面对我区严峻的养老形式，区委、区政府高度重视，始终把老龄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、政策上和投入上为老龄事业的发展创造必要的条件，着力打造以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系。坚持党委领导、政府主导、社会参与、全民行动的老龄工作方针，以贯彻落实“一法两条例”为重点，加大老年法律法规宣传力度，推进老年权益维护，老年各项有待政策得到全面落实。经过几年来的努力，全区先后建设并投入使用社区居家养老服务中心 43 个，占全区社区总数的 44.79%，总建筑面积达到 47428.12 平方米；社会力量兴办养老机构 16 家。全区共建有养老床位 5392 张，每千名老人拥有床位 39 张，直接受益人群达 3 万余人，间接受益 3 万多个家庭近 13 万老年人，得到了社会各界尤其是广大老年朋友的充分赞誉和肯定。

为进一步加大力度推进社区居家养老服务中心体系建设和发展，我区采取的主要措施如下：

一、主要措施及成效

（一）改革创新，激发社区居家养老服务活力，建立购买养老服务市场体系。一是开展政府购买居家养老服务。2018 年针对全区 8 个街道的特困供养人员、低保、重度残疾、空巢、百岁老人开展政府购买居家养老服务，针对老年人情况每月给予 100、200、300

元不等的政府购买服务券，各街道通过公开招标竞聘，引进养老服务企业和社会组织为老年人提供上门服务。2018年，共有197名老年人满足政府购买居家养老服务条件，发放服务资金31.41万元；二是鼓励社区居家养老服务中心公建民营。针对目前社区居家养老服务中心运营不可持续性问题，我区积极鼓励社区居家养老服务中心通过购买服务的方式引进专业第三方运营社区居家养老服务中心，保证服务多样性和持续性，2018年，已有二个社区顺利引进第三方运营社区居家养老服务中心；三是积极引进和培育第三方养老社会组织或养老服务企业。引进之后通过前期培育由第三方来提供辐射全区居家和社区的养老服务，实现全区养老服务规模化、连锁化、品牌化发展。

（二）制定政策，推进“互联网+”智慧养老体系建设。2018年底完成了“官渡区养老综合管理服务智慧平台”软件开发及设备采购，依托养老综合管理服务智慧平台，建立区、街道、社区三级“互联网+”智慧养老服务体系，实现对养老机构、社区居家养老服务中心、养老服务提供商、第三方评估机构及老年人的数据收集和动态管理。一是建立民政养老服务业务监管系统。通过该系统获取社区养老服务中心及居家养老服务的基础数据和物联网智能化设备感知获取的数据，实时掌握辖区范围内养老动态，为养老工作分析、规划、决策提供科学真实的依据；建立信息对称机制，实现信息资源互联互通；整合、分析、筛选养老讯息直接面向大众，推动养老产业的快速发展。二是建立养老服务机构内部运营

管理系统。该系统主要应用于社区居家养老服务中心、养老机构、养老服务企业等，通过信息化手段及智能化的服务规范养老服务机构运营，提升养老服务机构的管理能力和服务能力，同时机构运营数据会自动汇聚到民政养老服务监管系统中，便于监督管理部门及时了解到机构的运营状况；**三是**建立居家养老服务调度指挥系统。建立区级呼叫中心，以信息化为手段，以实体服务为支撑，以居家养老为切入点，整合、梳理、规范优质服务资源。通过 24 小时服务热线和养老服务点，即时响应、就近上门，提供居家养老服务、紧急救助、家庭保洁服务、应急维修服务等服务项目，搭建一个需有所应、困有所助、难有所帮的便民服务平台。另外，呼叫中心为政府托底老人和普通居家老人提供一键直拨救助器，救助器具有热线电话及亲属号码一键直拨、全球定位、SOS 一键呼叫功能，做到一键直拨，有呼必应。**四是**建立智慧安防系统，包含机构安防监管子系统及服务质量检查子系统，平台涉及了政府对行业的监管、机构自身内部管理、服务人员管理、服务对象的管理以及服务过程、服务质量管理等整体闭环，实现从服务到监管的整体动态性、实时性、快速性和高效性。**五是**建立官渡区养老门户网，养老资讯、养老政策、行业动态、智库观点、休闲娱乐、健康医疗、机构动态、机构预约等频道，也是养老业务申请、个人注册、企业（机构）注册、及用户登录的入口，还是基层党建工作管理、老龄协会管理、养老服务设施备案等业务管理系统的总入口，致力于为养老行业提供全方位、高品质、专业

性的服务。

目前，区级养老综合管理服务平台的系统已完成验收，正在进行设备调试及系统培训阶段。

（三）大力推进“医养结合”工作。一是养老机构与医院开展合作。目前部分养老机构与昆明市第三人民医院合作、官渡区人民医院合作、仁德医院合作、亚东医院合作、昆明市第一人民医院、昆明市第二人民医院、昆明市第三人民医院、昆明市中医院、延安医院合作，各医院为合作机构的老人开通老年医疗康复绿色通道；二是柏寿老年公寓、都市新家老年公寓、亚东福寿家园、官房老年公寓等医养结合工作试点单位与社区居家养老服务中心合作，依托自身医疗资源，定期到社区居家养老服务中心为老年人开展医疗服务；三是社区居家养老服务中心与基层医疗卫生机构签约服务率达100%，四是积极开展基层医疗卫生机构与老年人家庭建立签约服务关系，为老年人提供持续的健康管理服务和医疗服务。全科医生（家庭医生）与近4万名社区老年人签约；五是积极为我区60岁以上社区高龄、重病、失能、部分失能以及计划生育特殊困难家庭等行动不便或确有困难的老年人提供有针对性的医疗服务，免费为60岁以上老年人提供免费体检，2018年1月-2019年3月，共计体检41003人。

（四）提高质量,为社区居家养老服务的专业性夯实基础

1.科学制定养老服务体系建设规划。2017年，区民政局通过与北京孝为先信息技术有限公司合作，结合官渡区养老服务现状，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、卫生医疗分布情况等因素，对2018-2025年社区居家养老服务中心的布局设置、规模大小和建设模式进行了科学规划，出台了《官渡区养老服务体系发展规划（2018-2025）》，为全区以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养结合相结合的养老服务体系建设奠定基础。

2.开展老年人基本情况及服务需求筛查摸底。摸清老年人基本情况及需求是开展养老服务工作的前提。一方面，我区完成了我区特殊和困难老年人筛查摸底工作，全区60岁以上老年人127669人，其中，失能（伤残）老年人1382人、贫困老年人1029人、计划生育特殊困难家庭老年人378人，空巢（独居）老年人1634人；另一方面，2018年6月11日起，引进第三方社会组织，在关上街道和云秀社区辖区内发放7000余份问卷，采取问卷与入户相结合的方式开展60岁以上老年人养老服务需求筛查，全面了解和掌握辖区内户籍老年人的数量、年龄结构、身体状况、贫困类别、家庭基本情况及其服务需求。

（五）释放需求，提升社区居家养老服务利用率，积极推进养老服务设施建设。一是积极推进社区居家养老服务中心建设。截至目前全区建设完成43个社区居家养老服务中心，数量位列全省各县（区）第一，总建筑面积达到47613.12平方米，设有养老床位840张。每个社区居家养老服务中心分别配备有休息室、康体室、谈心室、阅览室、棋牌室、健身室、餐饮室等功能室，为老

年人提供生活照料、医疗保健、康体健身、文化娱乐、法律维权、心理咨询等多项服务，实现老年人在家门口养老的愿望；二是建设完成官渡区养老综合服务示范中心。2018年在关上街道融城春晓建设完成官渡区养老综合服务示范中心，该中心建设面积达4272.24平方米。内设健康评估、康乐文娱、配餐就餐、康复训练、理疗保健、会务培训、信息呼叫、三社联动、日间照料、高龄托养、失能照护、失智照护、辅具租售、居家助老、社区卫生等十五个功能分区，是昆明市首个集养老服务、生活服务、卫生服务于一体的站式养老服务综合体。官渡区将依托示范中心营运，积极探索符合实际的公建民营养老设施实施办法，规范养老服务标准，规范管理流程，为老年朋友提供科学化管理，专业化服务，对全区养老服务起到示范引领作用。目前，示范中心已通过政府公开招投标方式引进第三方企业吉林省幸福里养老服务有限责任公司运营。3月27日，示范中心项目已正式启动并对老年人开放。三是落实新建、改（扩）建项目养老服务设施配建。截至目前，官渡区民政局已与30家房地产开发商签订养老服务设施配建协议，配建养老服务设施面积达33412.928平方米，养老服务用房的配建，一方面解决了社区养老服务用房的问题，另一方面也为我区养老服务发展布局奠定了基础。

（六）完善制度，保障社区居家养老服务长效发展。为全面促进我区养老服务业有序健康发展，我区先后出台了《昆明市官渡区全面推进居家养老服务工作实施意见（试行）》、《官渡区政府购买

居家养老服务管理办法(试行)》、《官渡区医养结合工作试点实施方案》、《官渡区老龄事业发展“十三五”规划》、《关于开展居家和社区养老服务改革试点工作的实施方案》、《昆明市官渡区支持居家和社区养老服务改革试点补助资金管理实施办法(试行)》等政策文件。

二、下一步工作计划

(一) 继续加快推进医养结合工作

一是适当调整医保政策。医养结合试点单位在“住院人次增长率”、“住院人次人头比增长率”、“住院费用总额增长率”、“次均住院费用增长率”考核方面给予适当放宽，医养结合床位应不受此项限制；调整“物理与康复治疗占比”，建议由目前的 $\leq 1\%$ ，提升至 $\leq 50\%$ ；或者取消此项评价；增加纳入医保报销目录的康复治疗项目和人工辅助通便项目；医养结合试点单位开展康复治疗项目（运动疗法、作业疗法、言语训练、认知知觉功能障碍训练、偏瘫肢体综合训练、吞咽功能障碍训练）均纳入医保报销范畴，并延长医保报销规定疗程至6个月；对医养结合试点单位取消无静脉输液住院患者该项考核，医养结合机构住院病人以失能半失能为主，多合并慢性疾病，部分人员确实不需要输液治疗。

二是探索推广长期照护保险。昆明市是国家推行医养结合试点地区，下步工作中医养结合工作要有实质性的推进，需要政策的支持才能突破。建议根据青岛、河北巨鹿的经验，全市统筹开展长期照护保险，通过先行先试不断修改完善保险政策。

三是提升相关部门之间信息共享水平。以“智慧城市”建设为契

机，加强人社、公安、卫生、民政等多部门信息的互联互通。

（二）社区居家养老服务方面

一是推进居家养老服务的公共水平。继续推进以居家为基础、社区为依托、机构为补充的养老服务供给体系。健全和完善政府主导、社会化运作、家庭参与的居家养老服务模式是社区居家养老服务持续健康发展的重要保障。积极强化政府、社会和家庭的责任和义务，坚持政府为主导、社区为依托、家庭为主体的服务模式。政府加大财政拨款力度，拓宽资金供给渠道，建立多元化的资金供给渠道和运作机制。采取国家、社会和个人等多种投资渠道，实现居家养老服务的可持续发展。社区加强基础设施建设，提高社区管理水平，充分整合社区资源，加强社区养老服务资源的整合、提高社区服务资源利用率。建立居家养老的规范管理和规范服务，推进居家养老服务的公平治理，保障居家养老服务持续健康发展。

二是参照市场化标准，强化服务的多元化和针对性。在提供养老服务时，要参照市场化标准，强化养老服务的多元化与针对性。充分整合社会资源，调动一切可以调动的社会力量开展社区居家养老服务，提供包括生活照料、家务料理、医疗服务、聊天解闷、精神慰藉、文体娱乐的多元化、全方位的社区居家养老服务。针对老年人的服务需求和个体差异化，对不同年龄阶段和生活层次的不同老人提供个性化的服务。根据老人的实际需求，提供居家上门服务、购买服务、社区集体服务等多样化服务。通过

实现服务过程的社会化，服务对象的个性化和服务内容的多样化，推进社区居家养老服务的多样化发展。

三是强化服务人员的培训，提高服务队伍的服务水平。提高养老服务人员的标准化和专业化程度是保障居家养老服务持续健康发展的重要保障。目前，从事居家养老服务的人员大多是“4050”人员，文化水平相对较低，在一定程度上阻碍了社区居家养老服务的发展。推动居家养老服务持续健康发展可以从以下三个方面进行：一是建立服务人员培训和考核标准，对现有的养老服务人员进行专业化培训，实现养老服务人员全部持证上岗。二是通过公开招聘等方式吸引专业化程度高的专业服务人员，引进优秀人才。三是大力发展志愿者队伍，鼓励年轻人在空闲时间加入社区居家养老服务志愿者行列，利用自己的空闲时间为生活困难的老年人提供志愿服务。

四是继续加强对居家养老工作的宣传。继续加强对社区居家养老服务中心项目的宣传。通过邀请新闻媒体、社区粘贴宣传公告、悬挂宣传布标、发放宣传资料等方式，于社区居家养老服务中心建成、向老年人开放前及开放后不定期进行宣传；继续加强对政府购买居家养老服务的宣传。通过新闻报道、社区粘贴宣传公告、悬挂宣传布标、发放宣传资料等方式，向老年人宣传政府购买居家养老服务，争取每个困难老人、低保老人、残疾老人、高龄空巢老人、百岁老人都能享受到服务。

感谢您对我们工作的关心和支持！

联系人：王金丽、李俊康；联系电话：13759402670、
18213814462



（此件公开发布）

昆明市官渡区民政局办公室

2019年6月25日印
