

上海市普陀区民政局

普民〔2023〕38号

普陀区建设“普惠颐养家园” 推进养老服务高质量发展行动计划

贯彻市委十二届三次全会和区委十一届三次全会精神，普惠性养老服务是基本养老服务体系“基础性、普惠性、兜底性”三大内涵之一，推动其高质量发展是全体老年人享受基本养老服务的重要保证。为促进普陀区普惠性养老服务进一步发展，助力全区养老服务高质量发展，区民政局启动实施养老服务行动方案，打造普陀老年人的“普惠颐养家园”，进一步提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神 and 市委、区委全会精神，按照“人民城市建设”要求，不断提升养老服务能级，实现机构养老服务更规范专业，社区嵌入式养老服务更方便可及，家庭承担养老功能支持更健全优化，居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系

系日臻完善，价格合理、安全优质的普惠养老服务全面覆盖。

二、行动目标

深化落实养老服务“普惠颐养家园”建设行动方案，发布“普陀区普惠养老服务清单”，推进各项优质服务资源向老年人的身边、家边和周边聚集，着力实现三个全覆盖，即“养老服务场景”全覆盖、“养老设施布局”全覆盖、“养老服务对象”全覆盖；推出十项惠老措施，即惠住养、惠托养、惠照料、惠膳食、惠康养、惠宜居、惠出行、惠安全、惠智能、惠家庭，促使最大多数老年人实现养老服务“可选择、能负担、得实惠、享安心”。

三、主要惠老措施

惠住养：保基本养老机构能够更好提供全日集中住宿和照料护理服务，（半）失能老年人能够得到护理型床位服务，认知障碍老年人能够接受认知障碍照护专区服务。

惠托养：长者照护之家能够更好提供全托服务，日间照料中心提供的日托服务更加专业。

惠照料：养老服务补贴、长护险等居家上门养老服务选择更加多元，家庭照护床位可以提供个性化定制养老服务包，上门助浴服务能够满足长期卧床等老年人基本需求。

惠膳食：就餐可及性进一步提升，区内就餐场所“一卡通吃”、享受就餐补贴。智慧助餐能力更强，居家在线订餐、骑

手配送到家。

惠康养：机构住养老人基本医疗卫生服务保障进一步加强，社区老年认知障碍健康教育和风险测评，健身辅导和慢病运动干预，以及健康体检和慢病管理等康养结合服务更加可及。

惠宜居：老年人生活环境日益宜居、颐养，居家环境适老化改造能够进行定制化方案设计和施工，社区居住环境对老年人更加友好，15分钟社区生活圈内养老服务功能更加完善。

惠出行：老年人出行更省心、行动更方便，实现一键叫车出行，可按需申请康复辅助器具社区租赁服务。

惠安全：居家老人安全得到更好守护，一键呼叫设备能即时接收和处理老年人的紧急呼叫，协助联系救援，提供信息查询、生活便民等服务。

惠智能：科技使老年生活更美好，为老服务电视一键通让独居老年人通过电视遥控器实现一键挂号、一键助餐、一键叫车、一键咨询以及一键紧急呼叫等高频服务需求。

惠家庭：家庭承担养老功能支持进一步加强，“老伙伴计划”、家庭照料者培训、养老顾问服务、“沪助养老时光汇”、社区探访关爱等进一步形成合力，助力老人原居安养。

四、重大行动计划

（一）综合设施提升行动

引导包括国有企业等各类主体参与改造和建设一批设施齐

全、功能完善的养老机构，满足老年人美好生活需要。在养老机构中推进护理型床位、老年认知障碍照护床位建设，全区养老机构内护理型床位保有量占总床位的 60%，提升机构养老长期照护能力。加强养老机构建筑结构安全、消防安全、适老化、功能优化等薄弱环节升级改造。织密社区服务设施网络，到 2025 年，常住人口每千人居家社区养老服务设施建筑面积达到 55 平方米。持续建设枢纽型社区为老服务综合体，推进社区综合为老服务中心建设，因地制宜均衡布局。加快家门口养老服务站建设，满足老年人家门口养老服务需求。推进社区长者食堂建设，努力达到社区老年人步行 15 分钟可及。继续引导、协调社会各方力量，鼓励发掘新增社会化老年人助餐场所，使更多老年人能在家门口用餐。

（二）服务水平提升行动

推动完善居家社区与机构服务功能融合发展，重点满足失能失智老年人长期照护服务需求。发展“家院联动、护养融合”居家和社区养老服务模式，建立居家养老服务项目库，推出“养老服务包”“个性化套餐”等。积极推进家庭养老床位建设，充分调动老年人床边、身边、周边的养老服务资源，指导机构结合自身特点和区域老年人需求，开展个性多样的服务，制定对家庭养老床位的运营扶持政策。夯实社区关爱巡访机制，加强对特殊困难老年人社区定期探访，特殊困难老年人周探访率

达到 100%。持续推进低龄健康老年人为高龄老年人提供志愿服务的“老伙伴计划”，进一步扩大为家庭照顾者提供照护知识和技能培训的“老吾老计划”覆盖面。推进居家环境适老化改造，为有需求的老年人家庭进行居住房屋的适度功能改造。深入推进“沪助养老时光汇”项目，鼓励互助式养老服务。为独居老年人和 80 岁以上纯老家庭提供“一键紧急救援”服务，防范居家意外风险。持续开展社区“上门助浴服务”，为长期卧床、失能等对居家沐浴有需求的老年人提供上门洗浴服务，满足老年人基本生活需求。深化老年认知障碍友好社区建设，街镇全覆盖开展社区老年认知障碍健康教育和风险测评，加强早发现、早诊断、早干预。提升医养服务能级，做实区内社区卫生服务中心与养老机构、社区托养机构签约合作机制，提升服务频次，拓展服务项目。推动建设“长者运动健康之家”，为老年人提供健身辅导、身体机能训练、慢病运动干预等体养结合服务。

（三）数字应用提升行动

推进老年人数字技能教育和培训进社区，常态化开展“长者智能技术运用能力提升行动”，针对老年人进行智能手机应用学习等培训和帮办服务，把数字化学习资源送到老年人身边，实现社区全覆盖。积极探索社区食堂智慧助餐场景建设，打造“普陀区智慧养老助餐管理系统”，让普陀老年人实现区内就

餐“一卡通吃”。拓展养老服务数字化转型应用场景，通过一键通电话机、电视机、自助服务机等多终端方式，为老年人提供出行便捷。在养老机构入住管理、餐饮管理、健康管理、生活照护、安全防护等领域，推进“智慧养老院”建设，综合运用智慧养老设施设备和信息系统，为老年人提供实时、高效同时又具备物联化、智能化特征的养老服务。继续鼓励和支持有条件的养老机构在康复护理、安全防护监测等方面配备智能设施设备，持续推进“养老院+互联网医院”建设，为养老机构老年人提供便捷医疗服务。

（四）队伍素质提升行动

加强职业体系建设，推动养老服务人才队伍培养纳入区现代职业教育体系规划，依托区开放大学“老年服务与管理大专班”、曹杨职业技术学校加强养老服务专业人才培养。持续推进省市合作、区域合作交流，借力长三角养老一体化协同发展，建立养老服务人才协作与对口支援机制，构建以职业教育为主体，层次分明、相互衔接的养老护理人才培养体系。强化技能提升培训，依托曹杨职校师资力量，建立区级养老服务人才实训基地，开展“千人培训”计划，对从事养老服务管理、护理、专技等人员分类开展轮训实践，完善岗前培训、岗位培训、专业技术培训等长效培训机制。组织养老护理员参加中级及以上技能等级培训，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护理人员队伍。开展养老服务各类技能竞赛活动，鼓励街镇举办养老护理职业技能竞赛，定时举办区级养老护理年度职业技能大赛，提高养老护理员职业荣誉感，营造全社会尊重、认可养老护理职业的良好社会氛围。

（五）质量品牌提升行动

继续深化开展养老服务机构服务质量日常监测工作，实施服务机构信用评估管理，建立失信养老服务机构“黑名单”制度。健全养老服务质量综合评价机制，通过养老机构服务质量专项行动，强化对养老服务机构的专项督导。健全养老服务领域多部门联合监管和执法机制，加强对养老服务领域非法集资、消费侵权行为治理，守牢基本养老服务安全底线。实施养老机构等级评定提升计划，对薄弱机构开展硬件改造，建立养老服务高质量发展长效机制。

五、工作要求

（一）加强组织保障。区民政局指导督促街镇按要求推动行动计划有序实施。各街镇强化区域养老服务资源统筹管理，充实加强养老服务工作力量，做好具体组织实施工作，落实各项重点任务。切实做好对行动方案定期评估，科学评估实施情况和效果。

（二）加强项目带动。以老年友好型社区试点建设为契机，

开展“整体适老改造项目”，围绕老年人身边、周边，开展家庭适老化改造、出行无障碍改造、小区居住环境改善，提升老年人居家生活适老化、公共空间便利度、社区生活舒适性，建设颐养友好社区；推进“认知障碍友好社区建设项目”，建立健全认知障碍友好社区服务体系，从宣传教育、风险测评、早期干预、家庭支持、资源链接、平台搭建等多维度为认知障碍患者、照护者及其家庭提供全方位、多元化、高质量支援服务。

（三）加强考核激励。开展养老机构和社区养老服务机构考核，结合“以奖代补”政策，发放运营补贴奖励，不断促进机构“补短板，提质量”。实施助餐服务场所运营考核补贴，对餐品好、服务优、满意度高的助餐服务场所，发放运营补贴，激励市场竞争力，提升老年助餐服务能级。落实养老护理员表彰激励和人才引进措施。将养老服务纳入区人才引进重点支持领域范围，实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，增强养老服务岗位吸引力和职业认同。梳理政府购买养老服务项目清单，制定政府购买服务标准。做好资金安全监管，确保资金使用规范和安全有效。

（四）加强宣传引导。充分利用各类新闻媒体和网络平台，加大宣传，提升行动方案的群众知晓度。总结经验做法，挖掘特色亮点，在工作中取得的丰硕成果选树先进典型，强化示范带领，调动社会力量参与为老服务的积极性，让更多老年人享

受普惠养老服务。

附件：普陀区普惠养老服务清单



附件：

普陀区普惠养老服务清单

服务场景		惠民任务	服务项目		服务对象	服务内容
一	机构照护服务	惠住养	1	保基本床位	本区户籍60周岁及以上，经老年照护统一需求评估，其身体状况达到相应照护等级的老年人。	提供全日集中住宿和照料护理服务。
			2	护理型床位	（半）失能老年人。	提供具备生活照护和与之密切相关的医疗护理功能床位服务。
			3	认知障碍照护专区	本区户籍60周岁及以上，经医疗诊断或专业评估符合照护服务有关条件的认知障碍老年人。	为认知症老年人营造家庭式住养环境，提供针对认知症老人的日常生活照护、生活自理能力训练、精神支持、社会交往等专业性、全方位服务。
二	社区托养服务	惠托养	4	长者照护之家（全托）	本区户籍60周岁及以上，经老年照护统一需求评估，其身体状况达到相应照护等级的老年人。	提供全日集中住宿和照料护理服务。
			5	日间照料中心（专业型日托）	本区户籍60周岁及以上，失能、认知障碍、高龄等经评估有照料需求的老年人。	提供照料护理、康复辅助、精神慰藉、文化娱乐、协助出行等日间托养服务。
三	居家上门服务	惠照料	6	养老服务补贴居家生活照料	本区户籍60周岁及以上，经济状况达到规定条件，经老年照护统一需求评估，其身体状况达到相应照护等级的老年人。	上门提供生活起居、环境清洁、助餐、助浴、助行等生活环境相关的照料服务。
			7	长护险居家上门服务	经老年照护统一需求评估，其身体状况达到二至六级照护等级且在评估有效期内的本市参保老年人。	上门提供与护理对象身体护理密切相关的基本生活照料项目和与基本生活照料密切相关的医疗护理项目。
			8	家庭照护床位	本区户籍60周岁及以上有服务需求的老年人。	制定个性化养老服务包，提供生活照料、康复护理、健康管理、紧急救援等居家上门服务。
			9	上门助浴	本区户籍60周岁及以上长期卧床、失能等对居家沐浴有需求的老年人。	提供上门洗浴服务，满足老年人基本生活需求。
四	老年助餐服务	惠膳食	10	设施网络健全	本区户籍60周岁及以上老年人。	社区长者食堂，老年人步行15分钟可及；家门口养老服务站设置助餐功能，老年助餐点进居委、进老年活动室，新增社会化老年人助餐点、增设老年餐桌，缩小老人就餐半径。
			11	智慧助餐提升	本区户籍65周岁及以上老年人。	实现区内就餐场所“一卡通吃”，享受就餐补贴；在线点餐、送餐到家。
五	医康养结合服务	惠康养	12	内设医疗机构	入住养老机构的老年人。	提供基本医疗卫生、配药等服务。
			13	签约合作服务	入住养老机构的老年人。	提供基本医疗卫生、配药等服务。
			14	老年认知障碍干预	本区60周岁及以上老年常住人口。	开展社区老年认知障碍健康教育和风险测评，加强早发现、早诊断、早干预。
			15	长者运动健康之家	本区户籍60周岁及以上老年人。	为老年人提供健身辅导、身体机能训练、慢病运动干预等体养结合服务。
			16	健康管理	本区65周岁及以上老年常住人口。	每年提供1次健康管理服务，包括生活方式和健康状况评估、中医体质辨识、中医药保健指导、体格检查、辅助检查和健康指导等。
六	老年宜居	惠宜居	21	居家环境适老化改造	居住在本区的60周岁及以上老年人。	根据“基础服务产品包”、“浴缸改淋浴专项产品包”或是老年人个性化需求、爱好和房屋特点，进行定制化方案设计和施工，为老年人家庭提供安全性、便利性的居室适老化改造服务。
			22	老年友好型社区	本区60周岁及以上老年常住人口。	改善老年人的居住环境、方便老年人的日常出行、提升为老年人服务的质量、扩大老年人的社会参与、丰富老年人的精神文化生活、提高为老服务的科技化水平。
			23	“15分钟社区生活圈”	本区60周岁及以上老年常住人口。	市民15分钟慢行范围内，完善养老服务功能，提升各类设施和公共空间的服务便利性，切实满足人民群众日常生活各种需求，努力实现老有颐养、住有宜居的社区生活圈。

服务场景		惠民任务	服务项目		服务对象	服务内容
七	康复辅具租赁	惠出行	24	社区租赁点全覆盖	有阶段性康复辅助器具使用需求的老年人。	按需申请康复辅助器具社区租赁服务。
八	紧急呼叫	惠安全	25	紧急救援（基础服务）	本区户籍80周岁及以上高龄独居等老年人。	安装一键呼叫设备，即时接收和处理老年人的紧急呼叫，协助联系救援，提供信息查询、生活便民等服务。
九	智慧养老	惠智能	26	一键通（拓展服务）	覆盖全区独居老年人和80岁以上纯老家庭。	安装“一键通”设备（包括固定电话机、便携终端、电视机等），拓展推广一键应用场景，实现“一键挂号”“一键打车”“一键救援”等服务。
			27	智慧养老院	入住养老机构的老年人。	在养老机构入住管理、餐饮管理、健康管理、生活照护、安全防护等领域，综合运用智慧养老设施设备和信息系统，为老年人提供实时、高效同时又具备物联网化、智能化特征的养老服务。
			28	养老院+互联网医院	入住养老机构的老年人。	常态化提供开药、问诊、慢病管理等服务。
十	家庭养老支持	惠家庭	17	“老伙伴”	本区75周岁及以上老年常住人口。	提供精神慰藉等社区志愿、探访关爱服务，防范和化解意外风险。
			18	“老吾老”	本区户籍60周岁及以上生活不能自理老年人家庭。	为家庭照顾者提供照护知识和技能培训。
			19	养老顾问	本区60周岁及以上老年常住人口。	为老年人及其家庭获取养老服务资源提供咨询、指导等服务。
			20	“沪助养老时光汇”	本区70周岁及以上老年常住人口。	提供非专业性、非家政类（保洁、做饭、洗衣等）养老服务，具体内容包括但不限于情感慰藉、服务协助、出行陪伴、文体娱乐、健康科普、法律援助、培训讲座、指导防范金融网络风险等。

普陀区民政局办公室

2023 年 11 月 17 日印发

(共印 30 份)