

温州市民政局 文件 温州市财政局

温民养〔2021〕21号

温州市民政局 温州市财政局 关于印发《做好民生实事加快居家养老服务 照料中心改造提升工作方案》的通知

各县（市、区）民政局、财政局，龙港市、浙南产业集聚区民政部门、财政部门：

为确保民生实事项目顺利推进，增强我市居家养老服务供给，经研究，现将《做好民生实事加快居家养老服务照料中心改造提升工作方案》印发给你们，请各地结合实际，认真贯彻落实。



做好民生实事加快居家养老服务照料中心 改造提升工作方案

一、总体要求

（一）指导思想

深入贯彻党的十九大和十九届五中全会精神和新阶段新发展理念，准确把握高质量发展要求，紧扣深化养老服务供给侧结构性改革主线，以提升老年人养老服务体验为核心，开展社区（村）居家养老服务照料中心服务效能提升行动，切实增强老年人的获得感、幸福感、安全感，实现民生实事项项目真惠民。

（二）总体目标

通过改造升级设施、整合各类资源、创新服务形式，改造提升100家社区（村）居家养老服务照料中心，增强服务能力，丰富服务内容，拓展服务模式，满足大部分老年人“不离家不离亲”的居家社区养老需求，逐步引导建立健康、活力、有序的居家社区养老服务市场。

（三）工作原则

1. 以人为本。一切工作以满足老年人需求、提升服务体验为核心，适时开展老年人养老服务需求调查、满意度测验，及时完善工作举措，为老年人提供成本可负担、全面方便可及的居家社区养老服务。

2. 镇街负责。乡（镇）人民政府、街道办事处负责属地监督管理，通过镇街养老服务中心指导社区（村）居家养老服务照料中心有效发挥居家社区养老服务功能。

3. 资源整合。鼓励通过利用存量设施、在社区（村）综合服务设施开辟空间、融入城镇老旧小区改造计划等方式改造提升居家社区养老服务设施，整合老年电大、文化礼堂、社区（村）卫生室、法律援助联络点等教育、卫生、司法服务资源，补充完善居家社区养老服务体系。

4. 规模发展。鼓励社区（村）居家养老服务照料中心集中管理运营，扶持养老服务组织（企业）深耕本土发展，实现居家社区养老服务规模化、品牌化、连锁化运营。

二、主要内容

（一）设施建设（改造）适老化。根据老年人的特性，开发全市统一的标识标牌等视觉识别系统；结合老年人日常生活需要，进行地面防滑处理、加装扶手、消除地面高差、增设无障碍通道、高层加装电梯（爬楼机）等适老化改造，卫生间和浴室等私密场所安装紧急呼叫器、红外跌倒感应等安全监护设施。

（二）丰富居家社区养老服务项目。社区（村）居家养老服务照料中心提供助餐助行、助浴助洁、文体娱乐、代办代购、医疗保健、心理慰藉、技能培训（老年营养、家庭照护、智慧产品使用等）、康复辅具租赁等居家社区养老服务，重点保障失能半失能、高龄、空巢、计划生育特殊家庭等特殊困难老年群体的居家社区养老需求。

（三）加强居家社区养老智能应用。引入智慧产品、技术，实现出入口和除卫生间、浴室等私密场所外的服务场所视频监控设备全覆盖。安装人脸识别系统，提供自动测温、老年人家

属服务提醒、流量智能管控等智能服务，实现与市级“互联网+养老”系统的数据交换，运用大数据分析为老年人提供差异化、个性化的精准服务。鼓励推广应用健康管理、人身安全监护、家用电器监控等智能设备。

（四）提升专业运营服务效能。综合从业信誉、服务水平、可持续性质量指标，筛选专业养老服务组织（企业）运营社区（村）居家养老服务照料中心。提前引入专业养老服务组织（企业）参与设施建设（改造），鼓励将社区（村）居家养老服务照料中心“片区打包”交由专业养老服务组织（企业）运营。

（五）建立邻里互助和紧急救援制度。充分发挥社区（村）党员、志愿者力量，建立针对失能半失能、高龄、空巢、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人的“一对一”邻里互助结对制度，通过电话问候、入户探访等方式开展结对帮扶，及时帮助解决养老需求和困难。各社区（村）居家养老服务照料中心应制定居家老年人紧急救援预案，会同居（村）委会建立专兼职救援队伍，快速对接 110、120、119 等救援平台，做好紧急救援全过程记录。

（六）确保安全规范有序运转。社区（村）居家养老服务照料中心应配备相应的消防设施、设备。开设食堂应取得《食品经营许可证》并严格按照食品经营相关要求开展工作。疫情防控期间常态化实行“测温正常+签署疫情防控个人承诺书”的方式进入，应定期对公共区域喷洒消毒，对门把手、电梯按钮等触摸区域定期擦拭消毒，平时需做好场所通风措施。地区调

整为中、高风险等级时应立即封闭场所，控制人员进出，发生突发传染病、不明原因的群体性疾病、重大食物和职业中毒事件时应及时报告卫生防疫和行业主管部门。

三、工作要求

（一）加强领导，整合资源。社区（村）居家养老服务照料中心服务效能提升是优化居家社区养老服务的一项重要举措，关系老年群体的养老服务体验，是一项难度大、可持续的民生工作，是我市各级民政部门的养老服务工作重点。各地务必高度重视，把此项工作作为养老服务“一号工程”重点抓、深入抓、持续抓。要充分整合职能部门、基层党组织等各方资源，有效推进社区（村）居家养老服务照料中心服务效能提升；要灵活运用本土特色资源，争取形成符合本土老年人需求的特色居家社区养老服务模式。

（二）明确节点，有序推进。各地需在3月底前确定改造对象并制定改造方案，6月底前完成50%的工作任务，9月底前完成75%的工作任务，10月底前完成100%的工作任务。各地需按照总体任务要求倒排工作计划，落实任务到人，必要时组建工作专班，专题协调解决工作过程中遇到的问题和困难，确保工作高效推进。

（三）强化保障，定期督导。市、县两级加大资金支持力度，全市统一的视觉识别系统由市民政局负责开发，市财政给予资金保障；市级对市区（鹿城区、龙湾区、瓯海区、洞头区以及功能区）给予每个照料中心不超过30万元的提升补助，区级财政资金配套应达到1:1；其余县（市），市级补助标准最高

不超过 20 万元，当地财政资金配套应达到 1:2。建设资金按项目审计新投入实际金额结算补助。各县（市、区）财政对改造提升的社区（村）居家养老服务照料中心给予每年不少于 5 万元的运营补助。各地要加强资金管理，严格按照国库集中支付制度和政府采购法律法规等有关规定执行。建立市、县两级督导机制，开展不定期实地监督指导和定期进展上报，各地需按要求及时、准确做好工作进展动态信息记录。市、县两级分别对以县（市、区）、乡镇（街道）为统计单位的工作进展情况予以公开。

- 附件：1. 2021 年社区（村）居家养老服务照料中心提升任务分配表
2. 社区（村）居家养老服务照料中心提升指南

附件 1

2021 年社区（村）居家养老服务照料中心提升 任务分配表

县（市、区）	提升任务数（家）
鹿城区	11
龙湾区	7
瓯海区	11
洞头区	5
乐清市	13
瑞安市	12
永嘉县	13
文成县	9
平阳县	9
泰顺县	9
苍南县	9
龙港市	2
经开区	0
合 计	110

附件 2

社区（村）居家养老服务照料中心提升指南

项目	内容	具体要求	类别
基础设施建设	面积	建筑面积原则上不少于 300 平方米。（必备）	基础配置
	软装	在醒目位置悬挂统一的社区（村）居家养老服务照料中心标识牌、功能区标识、安全疏散标识等标志；装修温馨、简洁、实用。（必备）	基础配置
	适老化改造	进行地面防滑处理（必备）、加装扶手（必备）、消除地面高差（必备）、增设无障碍通道（必备）、3 楼及以上需加装电梯（爬楼机）（可选）等适老化改造，卫生间和浴室等私密场所安装紧急呼叫器（必备）、红外跌倒感应（可选）等安全监护设施。	基础/可选配置
	视频监控	出入口和除卫生间、浴室等私密场所外的服务场所视频监控设备全覆盖（必备）。	基础配置
服务保障	服务功能	提供助餐助行（必备）、助浴助洁（必备）、文体娱乐（必备）、代办代购（必备）、医疗保健（必备，每年不少于 10 次）、心理慰藉（必备）、技能培训（老年营养、家庭照护、智慧产品使用等）（必备，每年培训总场次不少于 5 次）、康复辅具租赁（必备）等，并在醒目位置公示服务项目和价格（必备）。	基础配置
	智慧养老	安装人脸识别系统（必备），提供自动测温（可选）、老年人家属服务提醒（可选）、流量智能管控（必备）等智能服务，实现与市级“互联网+养老”系统的数据交换（必备），运用大数据分析为老年人提供差异化、个性化的精准服务。鼓励推广应用健康管理、人身安全监护、家用电器监控等智能设备（可选）。	基础/可选配置
	邻里互助结对	建立针对失能半失能、高龄、空巢、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人的“一对一”邻里互助结对制度（必备），通过电话问候（必备）、入户探访（必备）等方式开展结对帮扶，及时帮助解决养老需求和困难。	基础配置
	紧急救援	制定居家老年人紧急救援预案（必备），会同居（村）委会建立专兼职救援队伍（必备），快速对接 110、120、119 等救援平台，做好紧急救援全过程记录（必备）。	基础配置
	人员配置	专职管理员 1 名，专兼职服务人员不少于 2 人。（必备）	基础配置
运营管理	需求管理和 服务记录	对服务的老年人进行养老需求评估和信息建档（基础信息包括老年人生活自理状况、养老需求等，并对各项服务进行记录）。（必备）	基础配置
	消防食品 安全管理	社区（村）居家养老服务照料中心应配备相应的消防设施、设备；开设食堂应取得《食品经营许可证》并严格按照食品经营相关要求开展工作。（必备）	基础配置

	卫生防疫 管理	疫情防控期间常态化实行“测温正常+签署疫情防控个人承诺书”的方式进入，应实行定期对公共区域喷洒消毒，对门把手、电梯按钮等触摸区域实行擦拭消毒，平时需做好场所通风措施；地区调整为中、高风险等级时应立即封闭场所，控制人员进出，发生突发传染病、不明原因的群体性疾病、重大食物和职业中毒事件时应及时报告卫生防疫和行业主管部门。（必备）	基础配置
	市场化运营 拓展	探索开设老年用品销售点、家政便民服务点等服务区域。（可选）	可选配置

<p>2021年3月1日</p>	<p>为在“双推”活动中，充分发挥“双推”活动的作用，进一步 提高“双推”活动的质量，现就有关事项通知如下： 一、总体要求 二、主要任务 三、保障措施</p>	<p>温州市民政局办公室 2021年3月1日</p>
------------------	---	---------------------------------------

温州市民政局办公室

2021年3月1日印发