

深圳市福田区民政局

福民函〔2022〕41号

福田区民政局关于福田区政协六届二次会议 第20220192号提案的答复

张立勤、徐 飙、吴君灵等委员：

现将张立勤等三十位委员提出的关于构建养老服务标准体系的建议办理情况报告如下：

一、高度重视，深刻认同

应对人口老龄化是全球共同关注的话题，也是福田面对的现实问题。一个城市（区域）60岁以上老年人口占总人口数超10%，意味着进入老龄化社会。截至2022年第一季度末，全区有户籍长者11.47万人，占全市户籍长者的30%，户籍人口老龄化率达9.14%，全市第1。全区有54个老龄化社区（常住长者占常住总人口比达到10%的社区），有16个深度老龄化社区（常住长者占常住总人口比达到15%的社区）。全区每平方公里有户籍长者1458人，长者密度居全国城区前列，养老压力与日俱增。及早构建养老服务标准体系，对增进老年人福祉，提高养老服务质量，繁荣养老服务市场十分必要。各位委员，关心民生福祉，积极为

福田养老事业“鼓”与“呼”，并提出了明确的要求，指明了具体的方向，我们高度重视，深表感谢。

二、立即行动，坚决落实

在区委区政府的坚强领导和广大政协委员监督支持下，福田区实现多个“第一”：第一批入选国家养老服务业发展典型案例；全省第一家区级公办养老机构 PPP 运营改革等；率先在全市实现街道长者服务中心 100%覆盖等。截止目前，全区建成养老床位 2158 张，覆盖备案养老机构 21 家、社区养老服务机构 40 家，长者饭堂及助餐点 35 家（含养老机构内设食堂、餐饮企业门店）、居家养老消费券定点服务机构 15 家，适老化改造 801 户，广泛布局四级养老服务网络，社区养老服务设施实现全覆盖，养老“15 分钟服务圈”基本形成，为大城市中心城区解决养老供给问题先行示范，为打造“老有颐养”民生幸福城区做出积极探索。

（一）规范养老服务业市场服务标准

一是加强制度支撑。推进养老服务领域规范化、标准化建设，制定《老有颐养基本公共服务清单》，编制《“物业”+养老服务工作指南》《公共养老服务设施社会化运营准入评价规范》《家庭养老床位建设运营管理规范》《老年人照料需求与公共养老服务供给适配指南》《养老服务专员工作服务规范》等五项养老服务标准化文件，其中《养老服务专员工作服务规范》已升格为市级地方标准研制予以推进。加大支持引导力度，鼓励更多资源投入养老服务体系建设和运营，推出《福田区长者饭堂建设运营管理办法》

《福田区老年人照料机构建设运营管理办法》两个 2.0 版本补贴扶持政策，单项补贴最高达 200 万，吸引万科、深业、中国人寿、金地等大型企业投资福田养老产业，培育创乐福、福安等本土养老品牌。

二是加强政策引导。积极支持普惠性养老服务发展，通过公办民营、公建民营、民办公助等多种模式，鼓励国有企业、民营企业和社会组织参与普惠养老服务，然后推动发改部门制定《深圳市养老服务投资扶持政策措施清单》，探索公办养老机构分类定价机制，探索普惠型养老机构每月最高收费不高于居民上年度月人均可支配收入的 1.3-1.5 倍，已第三次征求意见；制定出台《福田区老年人照料机构建设运营管理办法》，规定养老机构床位费和护理费收费标准不高于市价格行政主管部门确定的公办养老机构收费标准的 3 倍。通过政策引导，构建普惠型、精准服务型高质量养老服务体系。

三是加强监督管理。建立评估考核制度，对全区老年人照料机构进行业务指导，并引进第三方机构对全区老年人照料机构的日常管理和服务质量进行评估考核，根据评估考核结果给予不同程度的运营资助，对评估结果为“优秀”的以最高标准全额资助；“良好”的以最高标准的 80% 资助；“合格”的以最高标准的 60% 资助；“基本合格”和“不合格的”不予资助，引导养老机构高质量发展。

四是加强统筹协调。将养老服务体系纳入全区经济社会

发展整体规划，社区养老服务设施建设连续 12 年列入区委区政府重点工作及民生实事，福彩公益金每年按照不低于 60% 的比例用于支持发展养老服务。编制《福田区养老服务联席会议制度》，整合各方力量，凝聚养老服务发展合力，形成定期向区政府汇报养老工作的制度性安排。

（二）多措并举，科学助老

一是探索科技助老模式。组织逾 11.47 万名长者办理“颐年卡”，为 2300 名特殊群体长者配备智慧物联感知设备。在园岭街道开展“5G+养老”试点，推动智能护理、医疗共享、远程诊断、智慧化物联感知设备进家庭、进社区，目前已覆盖 107 位长者，获多家央媒宣传报道。

二是试点智慧居家养老项目。在香蜜湖街道试点“系统+服务+长者+终端”的智慧养老服务模式，依托街道长者服务中心为老人提供家庭养老床位、生活照料、医疗康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务，建立融合型居家照护体系，精细化落地助餐、助浴、助洁、助医、助急、助行等居家养老服务，目前该试点工作已覆盖 35 位特殊困难长者。

（三）注重人才培育，构建人才发展机制

一是建立长效培训机制。将养老服务人才纳入区“英才荟”扶持范围，打造养老领军人才队伍。开展家庭护老者培训，年均培训 1800 人次，提供技术指导、喘息支持等服务。探索设立社区养老服务专员，为常住长者提供养老政策咨询、巡视探访、转

介推送等服务。

二是提供从业人员补贴。推动市民政局建立《深圳市养老服务从业人员补贴管理办法》，已第三次征求意见，拟按学历一次性给予 8000-15000 元不等的入职补贴；按证书等级，给予每月 100-800 元不等的岗位补贴，吸引优秀人才从事养老服务工作，提升养老服务质量。

三、下一步举措

一是坚持适老化改造要“上下半篇文章一起做”，建设虚拟养老院。依托 5G 技术，打造智慧系统+专业服务+服务专员+智慧终端“5G+AI”虚拟养老院，为前期适老化改造的 800 户家庭填补 5G 智能监护设备空白，为 200 户户籍独居、特殊困难、“纯老”、80 岁以上或中度以上失能长者家庭进行适老化改造和智慧设备配备。同时，建设智慧养老服务平台，整合线下养老服务机构、医疗服务机构、物业服务机构及志愿者组织等养老服务资源，形成“线上管理、线下服务”为运营模式类养老院服务场景，实现养老服务数据动态监管，养老服务需求快速响应，养老服务情况全方位监督，切实对独居、空巢、残疾、高龄等特殊长者做到“及时发现”“快速响应”“有效处置”，提升家庭养老床位建设水平。打通数据壁垒、服务壁垒，创新管理机制，建立监管机制，健全居家养老服务体系，优化协作模式，聚焦重点难点，推进居家养老服务资源的高度集聚整合，“化整为零式”解决机构养老床位缺口。

二是坚持为老事业要“众人抬柴火焰高”，打造“时间银行”。对接团区委、区委组织部，用好志愿者资源库，老干部资源库，充分发挥调动福田区志愿者力量及老干部力量，鼓励全社会共同参与，提供精神慰藉、探访探视、防诈骗培训、智能设备使用培训、爱心送餐等满足老年群体普适性需求的非专业化为老服务，打造具有深圳特色的互助养老服务品牌项目，营造“人人可为”的互助养老志愿服务氛围。同时，建立服务时长储蓄、兑换办法，设立专项风险基金，确保“时间银行”模式有公信、服务有流量、运营可持续。

三是坚持养老工作要“标准先行、标杆引领”，推进标准化示范点建设。推动《公共养老服务设施社会化运营准入评价规范》《家庭养老床位建设运营管理规范》等五项“老有颐养”标准化文件在全区实操运行；推动发改部门出台《深圳市养老服务投资扶持政策措施清单》，规范养老机构分类定价。推进香蜜湖街道围绕“居家安养、小区乐养、社区康养、机构精养、社会共养”五大主题，福保街道围绕“政社合作、社区嵌入、医养协作、便捷转诊、中医特色、安宁疗护”六大主题，落地实施《居家养老服务》、《长者饭堂助餐服务》、《养老机构服务》，构建《社区养老标准化体系》、《居家养老标准化体系》、《机构养老标准化体系》、《医养结合标准化体系》，形成可复制可推广的服务模式。

四是实施人才培养工程，积极拓宽专业人才培养渠道。开展“家庭护老者”能力提升培训，拓宽养老一线从业人员来源渠道，

结合福田区结对广西南宁三县乡村振兴工作，适时组织专场招聘会，并依托居家养老定点服务机构开展以岗代训。推动全市层面制度创新，加强对养老领域管理类人才的支持，做好现有教育培训机制与养老人才培养的接轨，提高服务人员待遇，发展多种形式补贴。

福田区民政局

2022年9月5日

（联系人：赵兵伟，联系电话：82918798、16675578021）