

深圳市福田区民政局

福民函〔2023〕10号

福田区民政局关于深圳市福田区第八届 人民代表大会第三次会议代表建议 第20230191号建议的答复

沈志良、周万雄、黄干达等代表：

你们提出的《关于加强社区养老服务的建议》收悉。我局高度重视，组织相关科室和职能部门对该建议进行了认真研究。结合福田区老年人的人口特点及养老服务需求，你们在建议中呼吁健全养老服务体系建设，提升养老服务机构规范化、标准化建设运营水平，强化社区养老服务氛围等，我们将在政策制定和具体工作中充分吸收采纳，现将有关情况答复如下：

一、基本情况

（一）老年人口基本情况及特点

一是服务对象众多。截至2022年底，全区有户籍老人12.46万人，占全市户籍老年人口的30%，户籍人口老龄化率达9.91%，非户籍老年人口约7.5万人，老年人口密度大，每平方公里有户籍老年人1584人，老年人口密度属全国城区前列，养老压力与日俱增。

二是服务需求旺盛。福田作为中心城区，金融、科技、文化

等高端人才聚集，加之人口老龄化持续增长、常住人口不断增加，养老服务对象多层次、多样化趋势明显，养老服务需求日益增长，要求福田养老服务工作标准更高、质量更好、服务更优。

三是服务人群特殊。特区刚成立的第一批“拓荒牛”，落户福田的量多面广，其中还有整建制安置的基建工程兵，近40年过去了，他们将集体步入老年人行列，老龄人口爆发式增长态势十分明显。

（二）养老服务发展总体情况

一直以来，福田区积极应对与日俱增的养老需求，勇当改革创新先锋，谋求养老服务领域新发展，在全市率先出台贯彻深圳市养老“1336”文件的“福田1+3”系列方案，连续四年推出“十大民生福礼”颐养福礼，立项推动区福利中心二期项目建设，开展政策型床位、普惠型社会化床位、适老化改造“3个500”工程，构建四级养老服务网络，养老事业实现多个“第一”：第一批入选国家养老服务业发展典型案例；第一家全省区级公办养老机构PPP运营改革；率先在全市实现街道长者服务中心100%覆盖等。截至目前，全区共有养老机构17家（可提供床位1795张），社区养老机构36家（可提供37张短期托养和日间照料床位），长者饭堂及助餐点36家、居家养老消费券定点服务机构13家，适老化改造1001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。

二、办理情况

（一）坚持有深度的规划，构建老有颐养制度体系

一是加强顶层设计。2020年乘着我市颁布《养老条例》《“1336”方案》等文件的东风，在全市率先制定印发老有颐养“1+3”系列方案，通过系统规划、标准先行、加大投入、精准服务，瞄准服务的“断点”、创新的“热点”、民生的“痛点”、升级的“堵点”，推出18项52条具体举措，系统规划福田养老服务体系建设路径，为打造“老有颐养”民生幸福城区做出积极探索，取得了阶段性成果。结合十四五规划编制工作，将养老服务体系作为民政工作最核心的领域和最关键的环节予以部署，共梳理出4个方面12项重点任务。

二是加强制度支撑。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“老有颐养”标准化文件，其中《养老服务专员工作服务规范》已作为市级地方标准予以发布实施。加大支持引导力度，鼓励更多资源投入养老服务体系，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，单项补贴最高达200万，吸引万科、深业、中国人寿、金地、世联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。对养老服务机构用水、用电、用气、固话月租、数字电视服

务等行政事业性收费实施价格优惠政策，执行民水民电民气，切实减轻养老服务机构运营成本，促进养老服务机构发展壮大。

三是加强统筹协调。将养老服务体系建设和纳入区经济社会发展总体规划，列入重要议事日程，福彩公益金每年按照不低于百分之六十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》，征集了有关部门意见，推动形成推进养老服务发展合力，并定期向区政府汇报养老工作。

四是加强监督管理。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，引导养老机构高质量发展。

（二）坚持有力度的投入，营造老有颐养发展环境

一是注重用地保障。在更新项目中积极落实养老设施用房规划，配建的区域级（街道）老年人托养中心建筑面积不少于2000m²，社区级老年人托养中心建筑面积不少于1000m²，均高于全市标准（市标准分别为1500m²、750m²）。目前已落实华强南西片区、华富福安小区等22个城市更新单元中老年人托养机构的用房规划，其中已竣工1处、在建8处、规划获批13处，将新增场地面积2.97万m²、床位1210张。立项区福利中心二期项目，占地2.5万m²、总床位1000张。

二是注重人才培育。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，为常住老年人提供养老政策咨询、巡视探访、转介推送等服务。落实养老服务从业人员补贴，按学历一次性给予8000-15000元不等的入职补贴；按职业资格等级，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。

三是注重医养结合。养老、医疗机构100%签约合作，设立7家医养一体化服务设施。计划在福保街道长者服务中心，打造医养结合标准化示范点，为入住机构老年人提供专业、优质的机构养老全生命周期医养康养服务，构建养老机构“防未病、治小病、侍重病、护亡病”综合医养康养场景。

（三）坚持有广度的供给，建立老有颐养服务格局

一是广泛覆盖街道长者服务中心。依托社区大型嵌入式养老机构，在全区10个街道布局“长者服务中心”，打造成为集日间照料、护理托养、助餐配餐、医疗保健、辅具租赁、需求评估等服务的综合型为老服务设施，同时负责辖区内社区、居家各类延伸服务的指导工作，在全市范围内率先实现长者服务中心各街道全覆盖，提前两年半完成市里下达任务指标。

二是广泛布局社区长者服务站。通过“民生微实事”资金和慈善冠名基金“双金”联动，扶持日间照料中心、星光老年之家完善硬件设施，为社区居家养老提供硬件支撑。同时，进一步拓展临时托养、助餐配餐、老年教育等服务，推动转型升级为社区“长者服务站”。建成老龄化社区长者服务站27家，覆盖50%的老龄化社区。

三是广泛开展家庭养老床位试点。编制“0580”（05指半失能；80指80岁以上）适老化改造可选清单，通过居家适老改造及街道和社区养老服务机构为老年人提供精细化照护服务，建设“家庭养老床位”，实现家门口原居安养服务。已累计为超1000户特殊群体老人实施居家适老化改造，累计发放适老化改造补助超826万元，改造数量约占全市总量的39.39%。其中，2022年实施改造200户，改造量位居全市之首。

（四）坚持有温度的服务，探索老有颐养服务模式

一是探索建设标准化示范点。推进香蜜湖街道长者服务中心、东海社区长者服务站、深康村小区长者服务点、长者家庭养老床位串珠成链、提标赋能，养老服务设施实行一体化运营，落地深圳市首家“四级养老服务网络”，激活辖区为老服务资源，为全街道1.9万长者提供更多元化、更便利化的养老服务，构建了居家社区机构协调发展格局，打造了优质的“15分钟养老服务圈”。推进福保街道长者服务中心（益田）与益田社区健康服务中心设施对接、服务衔接，与中山大学第八附属医院、区第二人民医院等辖区优质医疗机构资源共享、信息互通，将家庭、机构“二维”养老模式，升级为家庭、机构、医院“三维”医养康养模式。同时，优化中医这一核心特色服务，打造“防未病、治小病、侍重病、护亡病”综合医养康养场景，让老年人有尊严地度过人生每个旅途。

二是探索长者助餐模式。优化长者助餐补贴机制，在原有助餐、送餐补贴的基础上，新增助餐服务点送餐补贴，提高机构参

与长者饭堂建设积极性。多方筹措长者助餐资源，动员面点王、永和大王、百姓餐厅等大型餐饮企业开设长者饭堂，有效提升长者饭堂覆盖率，满足了老年人多样化的用餐需求。全区共建成长者饭堂及助餐点36家，服务实现各社区全覆盖，年助餐逾150万人次。

三是探索科技助老模式。组织逾15万名老人办理“颐年卡”，为2300名特殊群体老人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位老人。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建床、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，目前已覆盖全区全部35位特殊困难老人。

四是厚植孝亲敬老文化。充分调动各项为老服务资源，营造孝亲敬老环境，福保街道益田社区、福田街道皇岗社区分别获得2021年、2022年“全国示范性老年友好型社区”，友邦乐龄计划、百名福星看福田等公益为老活动渐成规模。

五是助力老有所为。整合民政、区委组织部、团区委资源，在园岭街道推进“时间银行”试点，鼓励低龄、健康老年人为高龄、失能老年人提供防诈骗、心理慰藉、智能手机培训等志愿服务。搭建服务平台，鼓励老年人加强社会参与，在“食物银行”、“M”餐等公益项目中，部分老年人既是受益者也是志愿者。

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。

三是实施人才培育工程，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。

再次感谢你们对福田区养老工作的关心和关注，我们将进一步加强工作，努力打造老有颐养民生幸福城区，提升养老服务综合水平。

福田区民政局

2023年5月15日

（联系人：蒋小波，联系电话：82918798）