

深圳市福田区民政局

福民函〔2023〕15号

关于借助美团外卖平台，尽快启动助餐送餐、 康复辅助及送药等养老济困服务的建议 办理情况的报告

乔茵、沈燕、莫瑞贤、吴小令、邵芳芳、曾裕、郑意强、张勇、古江临等九位代表：

你们《关于借助美团外卖平台，尽快启动助餐送餐、康复辅助及送药等养老济困服务的建议（第20230094号）》收悉。经商区卫健局、区政数局，现将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，养老服务也随之受到社会各界的重视和关注。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。相对而言福田较年轻，尚未步入老龄化（截止2022年末福田老龄化率为9.91%），但未雨绸缪、有备而老体现政府的担当和责任。养老服务体系长远规划、养老设施建设、智慧设备运用于养老服务领域对增进老年人福祉，解决老年人照护难题十分必要。您九位人大代表关心民生社，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

收到《建议》后，我局高度重视，立即组织相关科室、中心深入研究，积极沟通区相关职能部门，详细梳理我区已开展的相关工作，系统研讨落实方案。

福田区为中心城区，人口密度大，户籍老人多。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。在区委区政府的坚强领导和广大人大代表监督支持下截至目前，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，完成家庭适老化改造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。

（一）统筹推进特殊困难老年人探访关爱工作。合我区实际，我局会同区委政法委、区财政局、区住建局、区卫健局、区残联联合印发了《关于开展特殊困难老年人探访关爱工作的

通知》，对居住在本辖区的独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等老年人（含非户籍老年人），指导各街道、社区深入摸底、开展探访关爱，符合相关救助条件的，及时协助其申请；对居住环境存在安全隐患的，要提醒其及时消除隐患；对有生活照料、康复护理、精神慰藉、紧急救援、居家适老化改造等服务需求的，帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源。同时，作为适老化改造重点对象，予以推进实施。

（二）实施长者助餐暖心服务。我区于2021年6月修订颁布了《福田区长者饭堂建设运营管理办法》，整合星光老年之家资源、改造升级社区日照中心作为助餐基础阵地，吸引大型连锁餐饮企业参与共建。我区对70岁以上户籍老年人和特殊老年人，分别给予5元/人/天和15元/人/天两个标准的长者助餐补贴，为长者助餐机构提供建设、运营、送餐等补贴（上门送餐服务补贴标准为2元/次）。通过“老年人支付一点、政府补贴一点、社会资助一点”的方式，确保长者食堂持续化运营。目前，全区在册助餐补贴对象2.35万人，已建成长者饭堂及社区助餐点37家，覆盖全区10个街道，长者助餐日均服务量逾6800人次，助餐人次约占全市的四分之三，累计发放建设、运营、送餐等补贴2100余万元，推出了养老机构食堂、大型餐饮企业和中央厨房配送等多种模式，助餐机构数量、服务范围和服务人次均居全市第一。

（三）大力推进虚拟养老院建设。已组织逾 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，已覆盖 107 位老人，获多家央媒宣传报道。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 35 位特殊困难老人。

（四）完善的老年人健康管理机制。新冠疫情期间，我区各街道成立了街道医疗救治指挥调度中心，并组建“社区党委+社康机构+三人小组+物业单位+健康顾问”的“医格”管理团队，2022 年，区卫健局联合多部门对辖区约 8.9 万名 65 岁及以上老年人的健康状况进行全覆盖的摸底调查，指导街道、社区利用物业、网格等队伍组建社区健康管理员对老年人施行分级分类健康管理，社康中心通过家庭医生签约、建立家庭病床、实施安宁疗护等措施为社区老年人提供健康检测和康复辅等服务。

（五）快速响应服务保障重点关爱人群。区政数部门已开发福田区级重点关爱人群平台，梳理重点关爱人群一人一档，支持各街道、各有关行业部门进行定期走访辖区老、弱、病、残、孕等重点关爱人群，将重点人群提出的送药、就医等各类

诉求纳入民意速办系统，要求属地办理按照“102430”机制（指接报后10分钟内联系，30分钟内沟通衔接，24小时内落地办结）响应受理，服务保障辖区重点关爱人群。

三、持续跟进，力求实效

下一步，一是将按照《关于开展特殊困难老年人探访关爱工作的通知》要求，督促指导各街道积极开展智能照护场景的应用，动员老人家庭进行适老化改造和配备“5G+AI”智慧设备（如智能手环、紧急呼叫器、智能水表等），实现老年人居家安全的远程智能监测，加快家庭养老床位建设，优化家庭养老服务，推动实现“原居安养”。充分发挥养老服务专员、物业养老服务团队的养老服务资源链接桥梁作用，将养老服务送上门。

二是用心用情服务长者，完善长者饭堂和社区助餐点运营机制，不断优化服务管理、提升服务质量，抓实食品安全管理工作，丰富供餐品类，在保证营养的同时把好食品安全关，为长者提供安全、优质、健康、营养的助餐服务。更好地满足长者就餐需求，推进和美团外卖平台对接送餐。让长者助餐更有温度，更有温情，切实提高长者获得感、幸福感。

三是依托“5G”“AI”等科技支持，打造智慧系统+专业服务+服务专员+智慧终端虚拟养老院，整合“平台化、场景化的智慧云脑平台”、家庭服务场景、线下服务资源生态圈三个服务场景，利用线下养老服务机构、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，通过 5G 网络实现养老服务资源、服务设备的“万物互联”，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。

四是深化拓展“医格”服务模式，合理利用街道、社区及第三方力量完善社区健康服务，持续做好老年人的健康监测及管理。设立中医诊室的社康机构已借助第三方公司实现中药“代煎代送”服务，中医药可直接配送到家。探索建立社区网格健康管理员制度，充分利用第三方力量丰富社区健康服务内涵。加强部门合作，探索在老年人康复辅助、西药送药等方面与物业、外卖等第三方团队开展协作，进一步优化社区老年人健康服务体系。

特此报告。再次感谢你们对福田区养老事业的关心和关注。



(联系人：蒋小波，联系电话：82918798)