

深圳市福田区民政局

福民函〔2024〕51号

福田区民政局关于深圳市福田区政协会议委员提案第2024266号的答复

张玉良委员：

您提出的《关于特殊困难老年人探访关爱的建议(第2024266号)》收悉，该建议对我区做好特殊困难老年人探访关爱工作具有重要的指导意义。现将办理情况答复如下：

一、高度重视，深刻认同

随着我国人口老龄化趋势加快发展，积极应对人口老龄化成为国家战略，在党的十九大报告和二十大报告中都有明确的阐述和部署安排。积极做好特殊困难老年人探访关爱工作体现政府的担当和责任。您关心民生福祉，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

收到《建议》后，我局高度重视，立即组织相关科室深入研究，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，户籍老年人多。截至2023年底，福田区户籍总人口126.89万，60岁以上老年人口超14

万（比南山、罗湖多约 5 万人），老龄化率为 11.03%，户籍老年人口约占全市的 30%，非户籍老年人口约 10.83 万人，老年人口密度大，每平方公里有户籍老年人 1780 人，老年人口密度属全国城区前列。在区委区政府的领导和广大政协委员的监督支持下，我区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，为大城市中心城区养老提供先行示范，为打造“老有颐养”民生幸福城区做出积极探索。截至目前，已建成 18 家养老机构、49 家社区长者服务站、46 家小区长者服务点、20 家社区长者综合服务中心、18 家居家养老定点服务机构，率先建成居家社区养老服务驿站 309 个，累计实施老年人居家适老化改造 4031 户，占全市 31.6%。

（一）完善关爱服务政策。参照市级文件规格联合区相关职能部门印发《福田区民政局 中共福田区委政法委员会 福田区财政局 福田区住房和城乡建设局 福田区卫生健康局 福田区残疾人联合会关于开展特殊困难老年人探访关爱工作的通知》至各街道办，建立机制、明确要求、压实责任。印发《福田区特殊困难老年人智慧关爱扶助试点项目工作方案》，为辖区户籍特殊困难老年人提供智慧关爱服务。

（二）开展探访关爱服务。建立“区-街道-社区”三级责任机制，区民政局统筹督导，街道、社区专人负责特殊困难老年人的摸底排查和探访关爱工作，建立特殊困难老年人数据库，配备充足关爱力量，确保每月特殊困难老年人探访率达到 100%，累计为居住在我区的 900 余名特殊困难老年人提供了探访关爱服务

逾 2 万次。试点智慧关爱扶助项目，依托互联网+物联网技术，创新服务模式，开发智慧关爱服务平台，为特殊困难老年人配备智能设备，及时响应老年人服务、呼援需求，提供“适老宜居、医养结合、健康优食、畅行无忧、乐享晚年”五大场景智慧关爱服务。通过科技赋能、流程再造，使养老服务便利可及，资源潜能充分释放，为辖区 885 名户籍特殊困难老年人家庭提供智慧关爱扶助服务，已上门服务 4649 人次、8147 小时，老年人满意度平均分达 9.18 分（10 分制）。

（三）推进居家适老改造。累计实施老年人居家适老化改造 4031 户，改造数量全市第一，占全市 31.6%。今年，全区统一老年人居家适老化改造产品清单、招标范本和评估验收机构，根据“应改尽改、愿改尽改”原则持续推进，将特殊困难老年人作为适老化改造重点对象，优先保障。根据评估需求为特殊困难老年人家庭安装扶手等无障碍设施，配备智能安全监护设备，如红外、AI 摄像头等人体感应探测器及各种健康监测设备。

（四）链接慈善力量参与。积极链接慈善组织，动员各种慈善爱心力量参与特殊困难老年人探访关爱，依托区慈善会，在传统节日对特殊困难老年人开展节日慰问，为有需要的特殊困难老年人配备 AI 智能睡眠监护仪，友邦保险为辖区特殊困难老年人捐赠一批爱心物资，联合区消防大队为特殊困难老年人家庭配备消防器材，开展福田区慈善会·友邦深圳乐龄计划公益基金捐助项目和“崇德向善、情暖银龄-福田区中秋慰问活动”捐赠项目。同时，我区星光老年之家改造升级为社区长者综合服务中心，运

营方参与社区特殊困难老年人探访关爱。

三、持续跟进，力求实效

下一步，我局将认真研究贯彻您的建议，聚焦特殊困难老年人对美好养老生活的向往，以供给侧结构性改革为主线，智慧化赋能为支撑，进一步优化居家社区机构相协调、医养康养相结合、养老事业与养老产业协同发展的高品质都市养老服务体系，深化特殊困难老年人探访关爱工作，确保特殊困难老年人养老服务获得感更强。

（一）深化居家适老改造。进一步扩大养老服务覆盖面，常态化推进福田区“0570”老年人居家适老化改造工作。优先为特殊困难老年人配备智能健康监测设备、人体感应探测器、防走失、一键呼叫等设备，及时发现、有效防范、稳妥化解特殊困难老年人居家养老安全风险，进一步兜住兜牢安全底线，满足基本养老服务需求。切实改善特殊困难老年人的居家生活环境，提升居家生活品质，提高居家养老的安全性、便利性，增强特殊困难老年人的幸福感、获得感、安全感。

（二）优化探访关爱服务。不断丰富探访内容，围绕老年人健康、经济、安全、服务需求、扶养赡养情况等方面，做好日常探访关爱。总结试点项目工作经验，持续优化特殊困难老年人智慧关爱扶助项目，让老年人在熟悉的环境中、在亲情的陪伴下，享受智慧便捷的高品质原居颐养；科技赋能提升养老服务品质，充分发挥物联网、大数据、人工智能等信息技术在养老服务的深度应用，搭建智能助老服务平台，有效整合“碎片化”的养老服

务资源，增加服务类型、提高服务效率、完善监管机制，推动居家、社区和机构养老融合发展。

（三）加强关爱服务监督。组建工作队伍，采取“四不两直”方式对探访关爱工作落实情况进行线下抽查，对发现的问题及时要求整改，确保各方履职尽责。依托特殊困难老年人探访关爱系统，进行线上监管，实时掌握探访关爱进度，确保探访关爱工作取得实效。不定期对特殊困难老年人进行电话回访、入户走访，开展满意度调查，及时跟进反馈，织密织牢特殊困难老年人居家养老服务安全网。

（四）加大精神关爱力度。依托辖区 309 个居家社区养老服务驿站，为特殊困难老年人提供线下互动场所，满足特殊困难老年人社交需求，开展心理健康咨询活动，为特殊困难老年人提供精神关怀。积极开展反诈宣传等为老服务主题活动，为特殊困难老年人提供科技助老服务（电子信息化服务）。

再次感谢您对福田区养老事业的关心和关注。

福田区民政局

2024 年 9 月 20 日

（联系人：胡正达，联系方式：82925854）