

福田区民政局关于区八届人大五次会议代表 建议第 20250328 号的回复意见

尊敬的郭晓瑄等代表：

您好！您提出的《关于切实推进我区养老服务工作的建议》已收悉。该建议针对推进养老服务建设工作，提出了一系列具体建议，对提高我区养老服务水平具有现实的指导意义。该建议由福田区民政局主办，福田区卫生健康局会办。经认真研究，现就有关情况答复如下。

一、持续落实户籍老人意外伤害保险服务

当前，我区采取多项措施优化户籍老人意外伤害保险服务，确保证理赔高效。24 小时客服热线电话 95500 提供全天候咨询、报案、理赔进度查询等服务，同时我区设置 5 名专属服务人员提供相关服务，各街道均有理赔指南手册供广大市民查阅，不定期上门回访跟进理赔进度。报险方式有线上线下两种：线上可通过保险机构官方微信公众号、小程序、官网、APP 等，提供自主报案、递交单证、查询理赔进度等服务；线下可递交理赔资料至指定地址，可实现报案、递交单证及理赔服务。2024 年，案件结案率 98.49%，超全市均值 14.3%，实现“接诉即办、日清日结”结案效率领跑全市；回访满意度达 100%，全年零投诉；累计慰问出险老年人 136 人次，慰问率 25.65%，居全市首位，用服务温度不断擦亮民生幸福底色。

二、多举措提升长者助餐服务质量

我区于 2021 年出台《福田区长者饭堂建设运营管理办法》，区民政局、市场监管部门和各街道协同合作，形成多级监管体系，开展年度评估、季度通报及常态化监管，加强饭堂食品安全监管，全区长者饭堂食品安全量化等级均达 B 级以上（含 12 家 A 级）。我区持续引入社会力量参与长者饭堂的运营，现有 51 家长者饭堂涵盖面点王、真功夫等连锁品牌，并定制低盐低糖营养套餐；已与麦当劳、肯德基等 6 家企业签约，形成首批百家连锁餐饮助餐清单，正在推动各街道与助餐点位对接落实。为保障餐品供应，全天候开放三餐并推行预约订餐制度，老人可任选一餐享受补贴，饭堂按预订量精准备餐，也有效避免浪费。

三、扎实做好高龄老人津贴发放工作

当前，深圳市已出台高龄老人津贴政策，年满 70 周岁以上户籍老人均可申请领取，发放标准是：70-79 岁 200 元/人/月，80-89 岁 300 元/人/月，90-99 岁 500 元/人/月，100 岁以上 1000 元/人/月，发放标准为全国最高。发放形式是每月直接将津贴发放至高龄老人本人颐年卡中，经社区、街道通过市民政养老服务平台线上核验人员信息，确认当月发放人员名单，确保高龄老人津贴精准及时发放。截至目前，我区已按照深圳市标准为辖区 65332 名 70 岁以上户籍老人发放津贴，并实现辖区户籍高龄老人全覆盖发放。

四、广泛开展居家养老服务

福田区自 2010 年启动社区居家养老服务工作，通过政府购买服务为户籍老人提供生活照料、康复护理、家政服务等多元化

服务，并设立福利彩票公益金专项资助金，对 60 岁以上失能及特困等特殊群体老人给予 300-500 元/人/月的居家养老服务补助。2024 年，我区修订居家养老服务政策并出台《福田区社区居家养老服务补助和居家养老消费券定点服务机构管理工作实施细则》，选定 17 家定点服务机构，依据《居家养老服务与绩效评估规范》开展服务。目前全区在册补助对象近 2000 人，2024 年发放补助 633.85 万元，同时推动机构根据老年人能力评估结果精准匹配服务，持续提升养老服务质量。

五、大力推进适老化改造工作

福田区自 2020 年试点开展“0580”老年人居家适老化改造工作，2023 年升级为“0570”三年行动计划，财政补贴最高 1.2 万元/户，通过“六个一”工作法——“一股绳聚力、一张表推进、一张网宣传、一把尺衡量、一张卡跟踪、一揽子服务”和政企联动严把质量关、服务关，累计改造超 5000 户，数量居全市首位。2024 年，我区充分利用超长期国债开展智能居家适老化改造消费提升专项活动，惠及超 5000 户家庭，补贴总量全市第一，持续改善老年人居家生活环境，切实提升老年人居家安全性和生活便利性，以适老化改造托起老年人“无碍”幸福晚年。

六、优化健全养老机构资助措施

福田区自 2016 年起迭代升级 3 版区级养老机构补贴政策，通过公建民营、民办公助等形式投入财政资金 3 亿元，撬动社会资本投入近 18 亿元。2023 年 10 月出台《福田区老年人照料机构建设运营管理办法》，构建包含护理服务、年度运营、医养结

合等 12 项资助扶持体系，其中护理服务补贴以老人实际入住天数和护理等级为基准，引导机构优化护理资源配置。新政策通过多维资助机制强化政社协同效应，持续推动养老服务提质增效。

七、持续开展老年营养改善行动

近年来，福田区卫生健康局、福田区民政局、各街道等多部门每年联动开展老年营养改善行动。结合“老年健康宣传周”、“全民营养周”、敬老月等重要时间节点组织社区宣教活动，联合市、区医院以及市营养学会培训全覆盖社康的营养指导员；落实国家基本公共卫生服务老年人健康管理项目，加强老年人营养健康服务，推进医养结合项目对体重异常老人提供营养改善指导，降低疾病相关的营养风险；推广组建家庭医生为核心的“1+1+1”营养指导队伍，依托居家社区养老服务驿站建设社区营养健康空间，开展各类老年健康科普活动；2024 年开展 2 次长者食堂营养指导，完成 300 人次营养评估干预。

下一步，福田区民政局将加大户籍老人意外保险、高龄老人津贴等养老服务政策的宣传力度，并联动相关部门整合我区养老服务资源，持续优化养老领域各项服务，切实提升养老服务品质，让辖区老年人能够及时享受到相关服务，满足老年人的生活需求。

福田区民政局

2025 年 6 月 12 日

（联系人：刘金鹏，联系电话：82918720）