

办理结果：留作参考

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区民政局

普民〔2024〕24号

对区政协十五届三次会议 第153063号提案的答复

孙飏委员：

您提出的关于“进一步关注“一老一小”群体，提供多元化关爱服务，使老有所依、幼有所育”的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

一、工作开展情况

（一）开启养老普惠模式

1、夯实社区养老服务设施“圈”效应

区民政局积极推进15分钟养老生活圈建设。截至2023年底，全区已建成30家社区综合为老服务中心、112个社区助餐服务场所、52家老年人日间服务中心、274个标准化社区老年活动室、10个康复辅具租赁点、10个家门口养老服务站、3个长者运动健康之家和318个养老顾问点，在空间上形成“圈”

效应，为社区老年人打造提供多彩服务的“家门口的好去处”，满足老年人日常照料需求。同时，为更便捷老人查询、使用家门口服务设施，区民政局依托普陀区养老服务云平台和随申办长三角板块，编制了“电子养老地图”，帮助老年人精准获取服务。

2、加强居家养老服务智能化场景建设

为更好应对人口老龄化发展及城市数字化转型趋势，区民政局积极拓展居家养老智能服务应用，推进为老服务“一键通”电话、电视场景建设，为老年人居家安全防护保驾护航。“一键通”应急呼叫项目，为老年人安装“一键通”电话装置以及防走失手环，可一键呼叫本区24小时统一热线“62229090”，提供紧急联络、救援等服务。“电视一键通”项目，老年人家庭有线电视增加服务频道，链接申请叫车、助医、家政等各类高频为老生活服务资源。至目前，普陀区已有9300余名社区高龄独居老年人安装了“一键通”电话、电视设备，累计提供主动电话关爱服务90.3万人次、一键救援服务3.42万人次、一键打车服务257人次、一键挂号服务68人次、一键咨询服务0.69万人次、生活照料服务0.43万人次、其他服务3.61万人次。

3、强化政策保障，夯实养老事业基石

一是贯彻执行各项惠老补贴政策。落实基础性老年福利制度，每季度按时发放老年综合津贴，今年一季度发放30.2万人

次，金额 1.21 亿元。推进康复辅具租赁进社区，通过对服务机构进行补贴，帮助更多老年人用得上、用得起康复辅具，提升生活质量，已累计发放补贴金额 9.71 万元。开展居家养老服务补贴，政府出资购买服务，为享受上门护理照料服务的困难老年人减轻负担，今年一季度出资 172.62 万元。制定老年人助餐补贴标准，重点保障经济困难、失能、残疾、高龄等困难老年人的就餐需求，并鼓励各街镇、运营方因地制宜叠加优惠政策，累计补贴老年人 6.12 万人次，金额 15.93 万元。二是优化普惠颐养数字家园。整合老年人信息、养老机构、养老服务设施、养老服务项目等各类为老数据，通过数字大屏可视化展示，提供分析、统计等功能，提高民政对于养老服务的决策水平和对机构、社区及购买服务的综合监管。三是加强养老服务领域监管。健全本区养老服务补贴工作制度，开展居家养老服务补贴区级专项调研，提升养老服务补贴规范化管理水平；依托“三步走”工作方法，实现“人找政策”向“政策找人”的转变，提升保障精准度。完善激励保障政策，“以奖代补”通过奖励优秀机构，树立行业标杆，激励服务机构完善内部管理、提升业务水平，促进居家养老服务机构健康发展，2023 年 16 家社区养老服务机构、162 名养老服务员申报。

4、需求导向，优化社区养老服务供给

区民政局紧紧围绕老年人基本需求，整合社区养老服务资

源，全面提升本区适老惠民服务水平。一是组合拳提升社区养老满意度。激发社区志愿互助力量，“老伙伴计划”组织低龄老年人与1万名高龄独居老人结对，已累计电话、上门慰问约183万人次；“沪助养老时光汇”鼓励各年龄段的社区志愿者参与为老服务活动，已有1414名“时光伙伴”为1906名社区老人提供关爱支持，在社区层面促进形成互助养老的良好氛围。优化安养生活环境，“老吾老计划”增强家庭照护能力与意愿；适老房改造持续为老年人打造更适老的居家生活硬件。创建友好社区环境，街镇全覆盖开展老年认知障碍友好社区建设，项目开展以来累计风险测评约3.6万例，干预近4000人次，在社区层面营造良好关爱氛围。二是各方力量共护夕阳生活。持续推动企业公益力量成为继政府、社区、社会组织等多方共治养老服务体系的有力补充，通过为困难老年人发放助养金，开展“温馨八送”“春节送温暖”“日月星老年专项基金”“爱心点亮视界”等帮困、医疗的慈善专项项目，激发企业参与老龄事业发展的社会责任感，尊老爱老氛围更加浓厚。

5、完善长护险制度，提供规范化服务

一是建立健全长期护理保险机制体制。提升经办服务效能，发挥商业保险优势，探索形成具有“普陀”特色的长护险经办服务体系；以“便捷、规范、优质、高效服务”为抓手，打造“智慧长护平台”，整合申请、评估、服务、稽核以及结算

等环节，实现全流程闭环管理。规范政策体系，通过制定相关文件提升评估便捷度，减少超高龄老人、重残老人、计划生育特殊家庭老人及骨折、癌症晚期等亟需护理服务特殊人群的评估等待期。二是提高长护险服务覆盖率。为确保政策红利应享尽享、愿享快享，区医保局一方面优先保障特殊群体服务权益，先后实施《长期护理保险服务关心关爱行动》《普陀区长期护理保险评估“绿色通道”工作方案》，满足失能人群多层次护理需求，拓宽政策覆盖受益群体。另一方面拓宽受益群体服务渠道与途径，依托“一网通办”数据赋能，探索长护险服务“一件事”；推出“线上主动推送”的智能服务模式，解决“足不出户”失能老人无法实时掌握评估进度的问题。三是强化资金监管。打通长护险服务“事前、事中、事后”链条式监管，事前通过人脸对照、GPS定位等技术杜绝“虚假定位”，事中创新“线上+线下”稽核模式避免“虚假服务”，事后比对匹配签到申报数据防止“虚假结算”，保障资金使用的透明度和合规性。探索“支付意见书”新型支付方式，将服务签到、服务稽核结果纳入结算支付管理依据，实现长护险服务在“智慧长护平台”上全流程闭环管理，试点至今，“支付意见书”上建议支付差额已降至0.03%，有效提高医保基金结算准确率。

（二）营造儿童关爱良好氛围

1、落实政策，保障困境儿童基本生活

区民政局聚焦散居孤儿、事实无人抚养儿童等困境儿童基本生活需求，强化兜底保障，扩大社会参与，进一步完善本区困境儿童保障体系。一是落实儿童基本生活保障。健全困境儿童保障“预警跟踪+动态管理”机制，对暂不符合基本生活保障但陷入困境的儿童加强走访频率，对已纳入基本生活保障的儿童加强动态核查，确保“应纳尽纳”、“应退尽退”。完善基本医疗救助，将被保障儿童纳入城乡居民基本医疗保险、城乡居民大病保险、少儿住院互助基金等实施医疗综合保障。开展教育资助，每学年春秋两季做好被保障儿童就学情况的全面排摸，给予相应的教育资助；主动跟踪社会散居孤儿升学情况，为本区年满18周岁并就读中专及以上学历的对象提供每学年1万元“孤儿助学工程”补助。二是大数据赋能基本生活保障“政策找人”。利用好特殊儿童关爱保障“一件事”功能，简化困境儿童申请基本生活保障、教育资助和医疗救助办理流程。强化特殊儿童“免申即享”数字化赋能，将困境儿童基本生活保障对象快速及时纳入保障，覆盖更全面。

2、联动均衡，盘活优质教育资源

一是不断增加普惠性教育资源。坚持需求为导向，着力推进托幼一体化，鼓励有条件的幼儿园托班应开尽开、能开尽开，不断增加普惠性托班数量和覆盖面。目前，本区普惠性幼儿园覆盖率已达到98.7%，托幼一体的比例为75.6%，并争取逐年提

升托班的开设数量。二是不断提升托育服务质量。托育机构广覆盖，至目前，普陀区建设有16个“社区宝宝屋”，街镇全覆盖；同时鼓励支持社会力量开办托育机构，本区已有9家。托育服务多样化，加强1-3岁婴幼儿家庭早期教养指导，提供1-3岁婴幼儿家庭一年12次的社区免费托育服务，满足0-3岁婴幼儿照料和看护需求。三是建立托育机构管理机制。做好日常监管，落实本区托育机构安全防控和卫生保健项目开展“双随机”检查指导，及时发现、整治违规行为。

3、深化协作，建设儿童心理服务体系

近年来，儿童心理健康已经是政府、社会、家庭都越来越关注的重点，区教育局、区民政局、区卫健委综合施策，开展类型多样的进社区、进校园的心理支持服务活动，提升儿童心理健康促进能力。一是集体活动。心理健康校园行，结合世界卫生日、世界精神卫生日、六一儿童节等特殊节点在校内推广心理健康主题活动；开展音乐心理减压活动；心理健康进社区，以社区为平台，通过小组合作的形式开展手工造船活动，培养儿童情绪管理和团队沟通能力。二是科普讲座。依托校园、互联网平台，通过线上、线下相结合的形式，开展内容契合儿童心理成长特点、家庭养育痛点、社会发展趋势等主题的心理讲座及“精心说健康”心理科普专栏，扩大影响力，有效提升家长正确应对儿童心理变化的能力。三是心理干预。2022年

起，在区内 10 余所学校开展学生心理健康素养调查。每月定期安排精神科医师到教育学校坐诊，对存在心理问题的孩子和家长进行心理干预与指导。开设固定时间开放的心理聊天室，为儿童及其家长提供心理咨询，提供心理建议或疏导方案。开展儿童个案跟踪，2023 年以来，以儿童及其监护人自愿为原则，已为 10 名儿童提供心理个案跟踪服务。

4、扎根社区，拓展儿童关爱服务

区民政局注重发挥儿童关爱社区功能，实现儿童关爱逐步从个人到社会、从物质到精神的发展。一是发挥社区关爱阵地作用。区民政局致力于将社区打造为儿童健康成长的关爱阵地，已在 10 个街镇建立社区关爱公益基地。二是凝聚社区关爱合力。夯实“区-街镇-居（村）委”三级队伍网络，至 2023 年底，全区街镇儿童督导员 15 名、居村儿童主任 288 名，街镇全覆盖。挖掘基层儿童工作人员潜力，鼓励社区志愿者、社工、妇联“邻家妈妈”团队等参与到社区儿童关爱，形成一支扎根社区的基层儿童工作队伍。三是丰富社区关爱服务内涵。区民政局携手专业社会组织、爱心企业，以逐步形成“政-企-社会组织”共治局面为目标，持续开展各类兼具普适性与个性化的品牌项目。

“普陀区困境儿童关爱项目”，开展普适化的节假日送温暖慰问、专业化的正向发展课程和社区实践活动，2023 年举行了非遗传承手工 DIY 活动、游园会、红色之旅等 20 余场丰富多彩的

亲子活动，400 余人次的儿童及其家庭参与。“为义务教育阶段困境儿童监护支持项目”侧重儿童家庭监护、个案跟踪，社工“一对一”结对，帮助困境儿童塑造正向的精神内核。“特殊儿童家庭支持及康复指导项目”，为 20 名“星星的孩子”提供康复训练；组织儿童及照料人开展参观动物园、包汤圆、庆元旦、手工花灯制作等亲子活动，帮助 350 人次的儿童及照料人得到心理舒缓。

二、下一步工作打算

（一）进一步促进普惠性养老服务发展

1、健全老龄工作机制体制

一是积极实施、应对人口老龄化国家战略，区民政局将切实承担老龄委工作职责，充分发挥老龄委议事协调机制作用，构建老龄工作新格局，让老龄政策和服务在老年人身边落实落细。二是推进老年友好型社区建设。打造实景化、沉浸式的为老服务现代化样板小区，支持甘泉街道章家巷、石泉街道陆一、真如街道真光八社区因地制宜打造标杆试点，以点带面推进养老服务协调发展，持续营造敬老孝亲社会氛围。

2、提升养老服务供给质量

一是强化养老服务设施规划布局。持续建设枢纽型社区为老服务综合体，重注发挥 15 分钟生活圈实效。2024 年计划新建 1 家社区长者食堂、2 家社区综合为老服务中心、5 个家门口

养老服务站，进一步优化布点、织密网络。二是基本养老服务保障更健全。落实上海市老年综合津贴“免审即享”，老年人可通过“一网通办”、养老顾问协助等方式实现一键享受。三是推动社区为老服务更精细。在社区关爱、居家照料、环境宜居等方面再下“绣花”功夫。夯实社区关爱，“老伙伴计划”“沪助养老时光汇”持续鼓励社区互助式养老服务。深化居家照料，新增800户居家环境适老化改造；社区上门助浴服务，为长期卧床、失能等老年人提供上门洗浴服务；“老吾老计划”提升家庭自主照料失能老年人能力。改善社区环境，老年认知障碍友好社区建设，帮助社区内早发现早干预；长者运动健康之家建设，为老年人提供体养结合服务。探索医养结合新模式，推进家庭照护床位建设，“医疗机构+养老机构+居家照料”闭环服务提升老年人医养照护水平。四是拓展智慧养老场景应用。“一键通”服务扩大覆盖群体，年内计划再新增覆盖1万户社区独居老年人用户；扩大渠道终端，从家庭内固定电话、电视设备拓展到智能手机端，老人使用更简易、更快速。为800户特殊困难老年人家庭提供智能水表安全监测服务，老年人居家再添“安全锁”。

3、规范养老服务行业管理

一是深化养老工作队伍高素质发展。推动养老顾问服务创新，强化养老顾问赋能培训，提升养老顾问引导和挖掘老人真

实需求的能力。增强养老工作人员支持力度，建立养老服务工匠工作室、“老年服务与管理专业”大专班，探索打造学历教育、行业培训、实习实训“三位一体”培养模式；加强养老服务优秀人才的培育推选和风采展示，提升养老服务从业人员职业认同感。二是健全养老服务质量综合评价机制。实施助餐服务机构运营考核补贴，“以奖代补”餐品好、服务优、满意度高的社区老年助餐服务场所，激励市场竞争力，提升老年助餐服务能级。

4、开展长护险关心关爱行动

一是持续推动绿色通道评估。加强对特殊对象失能老人的服务保障，不断增进失能老年人民生福祉。建立健全多维多元评估机制，进一步完善服务评估标准体系，发挥信用评价的引导作用，以提升长护险制度的专业性及有效性，持续推进本区长期护理保险制度高质量发展。二是积极与市级部门沟通。推动在顶层设计上进一步扩大长护险受益范围，让更多老年人享受福利。三是加强对长护险服务机构日常管理。依托信用分级评估、常规检查、专项检查、稽核检查等手段规范医保基金使用行为，提高监管治理质效。继续推进商保机构参与我区长护险经办。新增护理员诚信档案管理、动态巡查监管服务对象失能情况。通过引入第三方力量提高服务稽核针对性及有效性，提升失能对象基金结算精准度。以高压态势全力保障医保基金

安全、高效运行，构建出医保基金监管新格局。

（二）稳步提高儿童保障水平

持续推动儿童福利工作发展，加强分类保障、精准施策，让每个孩子都能感受到城市的温度。

1、加强谋划，基本保障更数智、精准

一是落实儿童基本权益保障。指导儿童督导员、儿童主任进一步“走入家门”，加强困境儿童排摸力度。继续维护好困境儿童基本生活权、医疗权、教育权等基本权益。二是完善队伍建设。继续开展“普陀区儿童工作队伍赋能训练营”，提升基层儿童工作人员专业能力。鼓励更多有资质的儿童主任取得上海市“儿童福利社工”专业资格，打造一支适应新形势、水平过硬的工作队伍。三是不断强化优质教育供给。坚持需求为导向，以教育集团为支点，以联动模式盘活优质教育资源，促进教育资源均衡化、高质量发展，不管满足对优质教育、托育服务的期待。

2、统筹联动，关爱服务更多元、高质

一是加强社会力量参与。进一步发展本区儿童福利领域志愿服务组织、专业社会工作服务机构等，通过项目合作、重点推介、孵化扶持等多种形式，强化社会力量能力建设，激发社会力量参与困境儿童关爱服务。二是筑牢“家门口”避风港。巩固儿童主任作为儿童关爱“最后一公里”的重要作用，强化

定期走访制度，全面、及时了解到困境儿童在生活、学习、心理健康等方面的变化，并充分运用“社区云”特殊儿童关爱保障场景模块。发挥好儿童社区关爱公益基地平台作用和项目服务品牌效应，着重强化家庭教育指导、亲子公益等活动的举办力度，开展优秀志愿者、优秀服务项目、优秀案例等年度评选，形成全社会关心关爱儿童发展的良好氛围。三是进一步做好儿童心理健康服务。广泛开展儿童心理健康宣传活动，提高儿童、家长、学校、社会各方面对儿童心理健康知识的知晓度；开发智能化自助心理服务设备“悦心亭 3.0”。强化排摸及干预，开展 0-6 岁孤独症儿童筛查干预；推进“排摸-预防-援助-干预”衔接递进的心理健康服务模式，继续开展学生心理健康素养调查、精神科医师坐诊干预等经常性服务；初步建立与学校、家庭心理干预后的随访机制，逐步形成闭环管理服务。建立专业人才培养机制，区精卫中心大力开展心理专业人才培养，提高相关从业人员的专业能力与实操水平。开展儿童友好医院建设，将儿童心理健康服务纳入重点工作，为儿童健康成长营造更好环境。

非常感谢您对我们工作提出的宝贵意见和建议，期待您今后继续关注、支持、监督并指导我们的工作。

上海市普陀区民政局

2024年5月6日

联系人姓名：王启凡 联系电话：52500035-1267

联系地址：曹杨路510号12楼

邮政编码：200063

普陀区民政局办公室

2024年5月6日印发

(共印8份)