附件1

西城区关于加强“老老人”关爱服务的  
若干措施

（征求意见稿）

为深入贯彻党的二十届三中全会精神，实施积极应对人口老龄化国家战略，落实北京市《关于加强“老老人”服务保障的若干措施》，积极践行中国式现代化西城实践“2-1-1-5-2”框架体系，进一步健全完善社区、居家、机构相协调，医养康养相结合，事业产业相协同的西城特色就近精准养老服务体系，提升“老老人”（80岁以上高龄老年人）服务保障水平，特制定如下措施（80岁以下失能失智老年人参照本政策执行）。

一、优化“区-街-社区-家庭”四级服务网络，提升服务“老老人”的综合效能

1.强化区级统筹作用。落实区级养老服务指导中心的社区居家养老服务指导、调查了解辖区老年人养老服务需求、整合区域养老服务资源、组织养老服务培训、养老服务信息化管理及运用等职责，发挥区级统筹招募机制作用，加强政府引导、有效监管，推进连锁化、品牌化运营。构建以街道养老服务中心为综合枢纽，养老机构、养老驿站为延伸网点，专业服务商为协同网点，与社区卫生服务中心等机构协同，老年人家庭为基本单元，覆盖区、街道、社区、家庭的四级居家社区养老服务供给网络。（责任部门：区民政局、各街道）

2.压实街道属地责任。做实街道养老服务联合体，打造“十分钟养老服务圈”，实现居家社区养老服务精准有效、可及可感、可持续发展。加快推进街道养老服务中心建设，原则上每个街道建成1家。将街道养老服务中心作为辖区“老老人”服务的主阵地，强化养老服务中心资源统筹和服务调度功能，通过统筹招募、效能评价、补贴优化、退出管理等措施，推动养老服务中心整合社区养老服务驿站。建立“老老人”需求实时响应、供给精准匹配平台，为“老老人”提供居家社区养老、养老助餐、医疗保健、探访关爱、集中照护等服务。（责任部门：各街道、区民政局、区商务局）

3.优化社区养老服务驿站功能。探索驿站转型升级，积极推进社区嵌入式养老服务机构和社区民生服务综合体试点工作，创新居家养老服务模式，强化驿站网点辐射功能，进一步打造社区养老“总服务台”，逐步实现与街道养老服务中心网络化、连锁化运营。建立健全分层分类的招募机制，引入专业服务商为“老老人”居家养老提供康复护理、就医陪诊、家政维修等服务。将社区养老服务列为社区治理重要内容，整合社区资源，推动各方形成养老服务合力。（责任部门：各街道、区民政局）

4.强化家庭养老责任。为“老老人”家庭成员赋能，开展对家庭照护者的培训，提升家属在生活照料、精神慰藉方面的能力。探索建立失能失智老年人家庭喘息服务机制，缓解家庭照护者照护压力。持续开展“孝顺榜样”和“孝顺之星”评选活动，深入发掘在家庭孝老、社会敬老、行业助老中的先进典型，弘扬孝老敬亲的传统美德，营造养老、孝老、敬老的良好社会环境。（责任部门：区民政局、区司法局、各街道）

二、完善“老老人”服务响应机制，精准养老服务供需对接

5.建立“老老人”需求精准识别和动态管理机制。发挥社区养老服务驿站和社区居委会的作用，构建“网格”主动发现模式，掌握并动态更新“老老人”群体底数、分布状况和服务需求，把需求分析作为制定政策、开展服务的重要前提。优化老年人能力评估工作流程，探索建立人户分离重度失能老人按居住地评估对接机制，健全评估数据共享机制。做好养老服务数据统计监测，定期发布“老老人”服务统计数据和本区养老机构平均收费价格。以西城区智慧养老大数据平台为依托，利用人工智能等科技手段，实现对“老老人”精准画像和服务跟踪分析。（责任单位：区民政局、区卫生健康委、区统计局、区数据局、各街道）

6.完善“老老人”养老服务供给机制。依据《国家基本养老服务清单》《北京市基本养老服务清单》，结合“老老人”需求分析，动态调整《西城区基本养老服务清单》，及时公布“老老人”适用养老服务政策。引导支持实力强、服务佳、口碑好的国有企业、民营企业、社会组织等多元化市场主体提供综合养老服务。优化以养老服务为主营业务的国有企业绩效考核评价方式，将社会效益指标实现情况作为考核主要依据，鼓励为老年人提供价格可负担、品质可信赖、运营可持续的养老服务。（责任单位：区民政局、区发展改革委、区市场监管局、区国资委、各街道）

7.优化养老服务设施布局。适应大部分老年人选择居家社区养老的需求特点，推动养老资源向社区居家服务倾斜。依据“老老人”群体分布状况，进一步优化街道养老服务中心布局。以街道为单位，推进养老服务设施规划落图落位，落实新建住宅小区配建养老服务设施同步规划、同步建设、同步验收、同步交付。积极推进适老化改造，开展老旧小区养老设施补短板行动，对养老服务功能不足的通过置换、购置、租赁等方式加强供给。健全养老服务设施建设“一事一议”协调机制。（责任单位：市规划自然资源委西城分局、区财政局、区民政局、区住房城市建设委、各街道）

8.升级“一键呼”服务响应机制。实现全区70周岁及以上西城区户籍老年人家庭“举手制”安装，重点保障高龄独居、空巢和重度失能失智老年人家庭。围绕“老老人”医、食、住、行需求特点，不断优化服务功能，加强资源链接，完善响应体系，注重与探访关爱服务、驿站责任片区、养老服务联合体等相结合，实现居家安全保障性服务“一键”送达，生活照护、康复护理等居家照护服务供需“一键”对接，非紧急状态下健康管理服务和紧急状态下的急救服务“一键”通达，老年人、家属、照护者、服务者“一键”联动。（责任单位：区民政局、区数据局、各街道）

三、加强“老老人”兜底保障，夯实养老服务基础

9.严格落实“老老人”补贴津贴制度。推动补贴津贴向“老老人”群体聚焦，持续做好“老老人”两节慰问工作，完善高龄老人节日慰问制度，对西城区户籍90岁及以上无社会养老保障的老年人参加北京市城乡居民基本医疗保险进行补助，提高政策精准性、有效性。养老服务机构运营补贴重点支持重度失能失智老年人。支持居家养老服务经营主体与居家失能失智老年人签约提供居家照护服务。健全与“老老人”数量、结构和分布变化相适应的养老服务经费动态保障机制。（责任单位：区民政局、区财政局、区卫生健康委、各街道）

10.推动机构养老服务提质增效。大力发展社区嵌入式养老机构，为居家“老老人”提供日间照料、床前照护、养老助餐、康复护理等居家社区养老服务。强化养老机构对失能失智老年人服务供给，提升护理型床位比例，推动开辟失智照护专区。健全公办养老机构运营机制，优化公建民营养老机构合同期限。充分发挥公办养老机构兜底保障作用，实现经济困难失能失智老年人愿住尽住、应保尽保。（责任单位：区民政局、区卫生健康委、各街道）

11.全面开展“老老人”探访关爱服务。建立“举手制”服务模式，重点保障高龄独居、高龄空巢、失能失智、重度残疾、计划生育特殊家庭老年人，采取社区养老服务驿站、养老照料中心、街道养老服务中心等专业机构和基层老年协会、物业服务企业、社会工作服务机构、社会工作者、家庭医生等社会力量相结合方式，就近为有需求的老年人提供精神慰藉和需求对接服务，兜牢老年人居家养老安全底线。（责任单位：区民政局、区委社会工作部、区卫生健康委、各街道）

12.加强“老老人”权益保障。推广养老服务制式合同网签，加强养老服务预付卡管理，防范养老诈骗、非法集资、预付费、高额押金等风险。加强“老老人”法律援助，支持和督促老年人子女履行法定赡养义务，依托养老服务机构设置法律援助联络点，依托12345 市民服务热线和西城区养老服务热线完善老年人维权诉求办理机制。加强对老年人产品服务消费领域侵权行为的专项整治行动和对养老服务单位的食品安全进行监管。提倡商业网点对行动不便的高龄、失能老年人，提供电话预约、免费上门等服务，满足老年人的特殊需求。（责任单位：区司法局、区民政局、区市场监管局、区商务局、各街道）

四、完善举手制、普惠化养老服务供给

13.加强“老老人”医养服务联动转介。巩固社区卫生服务机构与辖区养老机构常态化“握手”机制，推动全区养老服务机构医养结合服务签约全覆盖，为辖区养老机构提供健康指导、健康巡诊等服务。建立养老家庭照护员（师）、养老机构护理员、专业医疗辅助型护理员、医务人员联动工作机制;每年为养老服务机构至少提供一次医疗护理培训，鼓励有经验的专业医疗辅助型护理员到养老服务机构就业;提级养老服务设施健康服务功能，增强康复护理能力。推动机构护理和居家护理有效转介，探索康复护理服务向居家延伸，为居家失能老年人提供康复服务。（责任单位：区卫生健康委、区民政局、各街道）

14.提升“老老人”家庭医生签约服务。健全老年人健康数据信息档案，优先为“老老人”提供家庭医生签约服务，做实基本公共卫生工作；支持家庭医生团队面向老年人及其照护者开展运动健身、心理健康、伤害预防、合理用药、生命教育等知识宣传，引导老年人形成健康生活方式；以区医联体平台为支撑，医保移动支付为核心，赋能基层远程诊断能力，支持通过互联网等方式开展居家医疗服务；为有需求的老年人提供上门巡诊、康复、护理、安宁疗护及家庭病床等特色服务；制定老年人签约服务包、失能老人签约服务包、居家医养结合签约服务包和机构医养结合服务包，让老年人切实体会到签约服务的优势和便利。（责任单位：区卫生健康委、区民政局、各街道）

15.优化“老老人”医疗护理资源供给。推进养老服务机构全面开展陪诊、代取药等服务。引导区属医院、社区卫生服务机构转型建设养老机构，开展康复护理、安宁疗护等专业医养结合服务。鼓励有条件的社区养老服驿站、街道养老服务中心升级建设护理床位。加强基层医疗机构安宁疗护队伍建设，在每个社区卫生服务中心至少建设一支安宁疗护服务团队，为辖区有需求的居家“老老人”提供安宁疗护服务工作。（责任单位：区卫生健康委、区民政局、各街道）

16.完善“老老人”助餐服务体系。进一步规范养老助餐服务标准和服务内容，鼓励助餐点提供优先点餐服务、推出营养餐食。探索智慧助餐场景，一码解决身份识别、补贴扣减、支付结算，方便“老老人”支付。拓展“老老人”送餐渠道，整合物业人员、志愿者、社区工作人员等多元力量，引导快递外卖等力量提供“捎带手”公益服务，解决送餐需求最后 100 米。（责任单位：区民政局、区委社会工作部、区市场监管局、区商务局、团区委、各街道）

17.加强“老老人”居家养老服务支持。依据“老老人”身体素质，加强全周期居家养老服务支持。优化居家适老化改造服务项目，不断丰富适老化产品目录，防范活力老人意外伤害风险。出台西城区老年人康复辅具租赁办法，建立康复辅具租赁“区级一中心、一街一站点、社区全覆盖”的服务体系，减缓轻中度失能失智老年人身体机能降低。加强家庭养老床位建设和供给，注重科技助老的居家服务场景的推广和应用，加强照护管理师和家庭照护者的持续培养和实训，满足重度失能老年人居家长期照护服务需求。（责任单位：区民政局、区财政、区残联、区商务局、各街道）

18.探索“老老人”异地康养服务模式。加强对老年人异地康养的政策支持，提供以京津冀及友城地区的优质普惠型康养机构目录。落实评估互助、标准互认、监管互通，完善异地优质养老机构的推介机制，发挥养老驿站作为异地康养的宣传推介服务阵地作用，引导老年人选择高品质异地康养服务，为有需求“老老人”提供更多的普惠养老服务选择。（责任单位：区民政局、区发展改革委、区文化和旅游局、区服务联络办、各街道）

19.打造“微孝行动”志愿服务品牌。开展“银龄行动”和“京彩时光”志愿服务活动，做强“微孝行动”志愿服务品牌，构建覆盖广泛、服务精准、运行高效的志愿服务体系。加强辖区内志愿服务队伍建设，组织开展志愿服务培训，提升志愿服务技能，优化志愿服务内容与形式，根据“老老人”的具体需求，提供定制化服务。为“老老人”提供更贴心、周到的养老服务。（责任单位：区民政局、区委社会工作部、团区委、各街道）

五、加强组织保障，提升养老服务专业化、智慧化水平

20.加强组织领导。完善区养老服务部门联席会议制度，加强区级高位统筹，强化各部门信息共享与协作，调动企事业单位、社会组织等各类社会主体参与积极性，形成分工合作、齐抓共管、高效运转的工作格局，合力推动解决“老老人”服务保障工作中的关键问题。发挥街道统筹协调作用，坚持一把手亲自抓、负总责，将养老服务工作纳入党建引领基层治理总体部署，制定具体工作计划，纳入党建协调委员会议事内容，切实加强统筹领导和协调推动，抓好养老服务体系建设任务落实。（责任单位：区民政局、区委社会工作部、各街道）

21.推进智慧养老场景建设应用。积极推进养老服务信息化、智慧化，加强对养老服务领域场景建设、先进技术推广应用的政策支持，持续优化西城区智慧养老服务平台，健全养老服务主体信息共建共治共享机制，集成区、街道、机构养老服务资源信息涉老数据，重点整合“老老人”健康信息、医疗数据、服务数据及养老设施数据，建立高龄独居、孤寡等特殊困难老年人群体生活数据异常监测预警体系，引入移动可穿戴设备等智能监测预警设备，完善以数据为中心、多方共同参与的智慧养老服务模式，守护居家“老老人”安全。（责任单位：区民政局、区数据局、区卫生健康委、各街道）

22.培养专业化养老服务队伍。完善区、街、社区、机构、家庭五级，启航、续航、领航三层的“五级三层”养老服务人才队伍递进式培养体系。深化校企合作、产教融合，支持职业院校与优质养老服务机构、企业共建合办养老服务人才实训基地。扩大来源渠道，探索与冀蒙、中西部地区建立养老护理员劳动力输入对接机制。组织开展养老护理员职业技能等级认定，举办职业技能大赛等活动，宣传养老护理员行业模范典型，提升养老护理人员社会认知度、认可度。（责任单位：区民政局、区人力社保局、区教委、各街道）

23.加强养老服务机构综合监管。进一步完善政府监管、行业自律、社会监督、机构自治“四位一体”综合监管体系，建立健全“风险+信用”综合评价体系，探索从业人员从业行为负面清单，加强分级分类监管。严格落实养老机构安全生产和火灾防范主体责任，持续巩固西城区存量养老机构消防改造达标审验成果，确保风险隐患动态清零。（责任单位：区民政局、区市场监管局、区应急局、区消防救援支队、各街道）

24.营造良好社会氛围。用好新媒体等手段，及时发布信息，做好政策解读，回应各方关切，广泛凝聚社会共识，正确引导社会预期。不断增强全社会积极应对人口老龄化的思想观念，提高老年人科学素养、健康素养和主动健康意识。及时总结推广政策落实中的好经验好做法，加强改革成效宣传，鼓励社会力量发展养老服务业、开展公益互助服务，营造全社会关心关爱“老老人”的良好氛围。（责任单位：区民政局、区委宣传部、区委社会工作部、各街道）