

诸暨市民政局文件

诸民〔2022〕29号

关于政协诸暨市第十五届委员会第一次会议 第6号提案的答复

赵薇、汤谊等委员：

你们提出的《健全完善居家养老服务体系，打造民生优享福地》问题的提案（第6号）收悉，现答复如下：

诸暨市从2013年开始着力居家养老服务体系建设，目前全市共有镇街居家养老服务中心25家，村社居家养老服务照料中心591家，已全部实现公建民营。其中镇街居家养老服务中心和城市社区居家养老服务照料中心由专业第三方为老服务机构运营。伴随居家养老基础建设的完善，涌现出多家优秀本土服务商，如小燕子、欢乐之家、彩虹之家、俏媳妇、万家福等。今年更是首次引入省内知名养老服务商“椿熙堂”，带来高品质服务和标准化管理经验。农村地区居家养老服务照料中心主要由村老年协会运营，旨在充分发挥老年人参与居家养老服务活动的主观能动

性，增强百姓归属感。

为继续推动居家养老服务体系高标准发展，打造“诸有颐养”金字招牌，我市从多方面着手，补短板提质量。

在基础建设方面，扩大资金支持，提升硬件品质，配置智慧大脑。一是高标准打造市-镇（街）-村（社）三级居家养老服务框架。先后投入 5000 余万建设资金，建成市级养老服务中心、镇（街）居家养老服务中心、村（社）居家养老服务照料中心，构成居家养老服务体系框架基础。二是新建居家养老智慧管理与服务平台，平台涵盖居家养老服务机构基本情况和点位信息、工作人员和服务老人的信息、活动开展记录等基础内容，并逐步将各个居家养老服务中心的监控接入平台，实现场所无空隙监管。三是为全市所有镇街居家养老服务中心配置无感智能设备，设备采集到的人流、老年人健康数据、爱心食堂就餐信息等数据与居家智慧管理平台贯通，获取到的新数据自动上传至系统，扩充居家养老大数据库。

在服务效能提升方面，瞄准实际需求，扩大服务供给量。一是建成市-镇（街）-村（社）三级居家养老服务供给体系。2021 年底，市级养老服务中心建成并投入运营，中心占地 1400 平方米，作为原有居家养老服务体系的补充，与基础两级居家养老服务机构错位发展，统筹协调全市居家养老服务机构运作管理，培育孵化为老服务社会组织和志愿者队伍，并直接面向周边社区居民提供老年大学、休闲娱乐、健康保健等居家养老服务。镇（街）居家养老服务中心作为辐射点，在辖区内统筹开展生活照料、保

健康复、文体娱乐、老年大学、家庭支持、社会工作等服务，村（社）居家养老服务照料中心作为基础点，为本村（社）老人提供服务。二是加快打造“爱心食堂”和“爱心食堂共享五福”体系。全市“爱心食堂”建设总体进度较快，2021年共建成61家，辐射（社区）99家。2022年计划再建成107家，辐射村（社区）148家，目前已建成投运18家，其余均已进入选址设计、施工建造阶段。“爱心食堂”建设两年覆盖率达到48.2%，高于40%既定目标，让越来越多老年人吃上暖心又暖胃的“热乎饭”成为无数诸暨人的奋斗目标。同时，将爱心食堂列为文明实践重要阵地，围绕老年人身心健康、幸福生活的目标，创新“爱心食堂·共享五福”文明实践志愿助老模式。通过整合市级服务团队、镇村志愿队伍和社会专业组织三类队伍，确保每个食堂每月至少有2场活动。以送服务上门的形式，让更多老年人享受到政策的红利，提升幸福感和获得感。三是创新服务供给形式，刺激需求，扩大供给面。利用“我为老人送服务”系列活动和公益创投项目，向社会组织、镇街居养养老服务中心中心等购买服务，特别为农村地区有需要的老人提供上门生活照料服务及集中性助乐、便民服务。

在运营质量提升方面，规范日常管理，提高队伍整体素质。一是严格落实居家养老服务机构运营管理办法，细化居家考核标准，明确运营经费使用范围，并将居家养老服务机构运营与“爱心食堂”运营挂钩，通过提高绩效考核标准，助推提升运营和管理水平。二是加大养老护理员和家庭照护者培训力度。对完成课

程学习通过考试并符合相关条件的护理人员发放特岗津贴，每人每年可获 1800-4200 元津贴；对相关培训机构发放奖励补贴，每成功培训一名护理人员可获 1000-2000 元补贴，以此激励。近两年，全市共培训出 1779 名护理员。三是公建民营全市统一招投标，提高准入门槛，引入高品质服务商。5 月份，我市组织全市城市社区居家养老服务照料中心公建民营首次统一招投标，对运营商的团队资质、人员配备、服务供给等多方面提出细致且高标准的要求，实现市场优胜劣汰。

在服务质量监督方面，贯通线上线下平台，加强部门监管力度，补齐公众监督短板。一是上线智慧居家养老服务与管理平台，要求各服务商将日常管理情况和活动开展情况录入系统，同时将各个居家场所的监控纳入平台监管，为部门日常管理和年度考核提供直接可靠依据，摆脱以往仅凭台账监管和考核的窘境。二是组织针对居家养老服务领域的年度审计，从环境条件、服务功能、人员配备、制度管理等方面着手，现场考评后形成审计报告，对于发现的问题，责令限时整改、规范运营。三是扩大公众监督面。一方面，通过成立市级养老服务中心公众号，每周发布老年大学课程、活动动态和重要咨询，向公众传达讯息。一方面利用“暖老 E 家人”手机端，在线公布居家养老服务机构和“爱心食堂”地址，发布志愿活动募集令，老年大学课程报名链接等。利用新媒体和数字化手段，扩大信息获取渠道，打破以往居家养老服务市场信息不对称局面。

现阶段，诸暨市居家养老服务体系仍存在一些现实问题，如

服务质量品质不一，服务类目较为单一，服务需求不旺盛，服务供给和实际需求无法精确对接等。

接下来，诸暨市将继续深入拓展居家养老服务体系建设。一是加快打造居家养老服务品牌。利用“我为老人送服务”系列活动，向农村地区提供对接老人实际需求，品质化、多样化的居家养老服务，树立“暖老E家人”品牌，提高群众对诸暨本地居家养老服务品牌的知晓率和认同度。二是持续推进“爱心食堂”建设，充分挖掘现实需求，坚持应建尽建，提炼集成各镇村有益做法，形成一套可推广、可复制、可持续的诸暨经验，打造共同富裕诸暨样板。三是深化数字化改革。不断拓展、完善智慧居家养老服务平台，实现线上监管和线下服务贯通。同时在老年群体中，深入普及数字教学，消除数字鸿沟，让新媒体和数字化媒介成为老年人所喜闻乐见的信息获取媒介。

诸暨市民政局

2022年7月26日

承办人姓名：陈祎芸

联系电话：87017247

抄送：市府办，市政协提案委员会。

诸暨市民政局办公室

2022年7月26日印发
