

领跑者

第 40 期

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室
浙江省最多跑一次改革办公室

2019 年 8 月 12 日

报：车俊书记、袁家军省长、郑栅洁副书记、陈金彪秘书长、
冯飞常务副省长、周江勇书记、王文序副省长

编者按：当前，养老问题已成为日益突出的社会问题。2018 年末，我省 60 周岁及以上户籍老年人口 1122 万人，占全省户籍人口总数 22.43%，高出全国 4.53 个百分点。2018 年起，杭州市拱墅区以“最多跑一次”理念为引领，启动“阳光老人家”建设，建立健全“1234+X”社区居家养老标准化服务体系，打造集文、娱、衣、食、行、医、养、护为一体的 15 分钟居家养老服务圈，取得积极成效。2019 年 6 月，中共中央政治局常委、国务院总理李克强同志在杭州市调研时，对拱墅区“家门口的养老”给予高度评价。

拱墅区“阳光老人家” 让老人在家门口幸福养老

杭州市拱墅区现有60周岁及以上户籍老年人口9.4万人(其中80周岁及以上老人1.76万人),约占全区户籍人口总数25%,老龄化、高龄化、空巢化“三化叠加”,群众对高质量的养老服务需求迫切。2018年以来,该区以“最多跑一次”理念为引领,在社区建设1个平台(“阳光大管家”信息平台)、2个厅堂(老年食堂、老年客厅)、3个中心(老人健养中心、休养中心、乐养中心)、4支队伍(社区养老专员“好管家”、社会组织“好小二”、社区医生“好大夫”、社区志愿者“好帮手”),推出X项特色服务,打造“阳光老人家”养老服务品牌,获得群众普遍欢迎。

一、整合资源,打造“一站式”养老服务中心。一是统筹养老空间。通过改造、置换、租赁等方式,优化养老站点布局,推动养老空间从散到聚、从旧到新、从小到大。截至2019年7月底,共腾挪养老场地1.3万平方米。比如,和睦新村改造废弃自行车库腾挪出500余平方米的乐养中心,小河街道将2100平方米闲置物业改造为养老服务站点。二是统一服务品牌。创建“阳光老人家”养老服务品牌,按统一名称、统一标识、统一色调装修建设,形成品牌效应。截至2019年7月底,全区24家“阳光老人

家”站点覆盖 43 个老旧小区，服务 5 万多老人，老人日均来访量超 2300 人次。计划到 2020 年建成 91 家，实现 163 个老旧小区全覆盖。三是丰富服务供给。加强医疗资源统筹利用，已建成站点通过与周边医疗站点合作，均实现医养结合。加强服务资源统筹利用，推出用餐、洗浴、按摩、剪指甲等 32 项个性化服务项目。比如，和睦社区的“颐乐和睦”健养中心，适老设施齐全，推出专人看护的“助浴服务”，受到普遍欢迎。加强文体资源统筹利用，对接联系体育、文化组织，免费或低价为老人提供文化娱乐活动。比如，拱宸桥街道桥西之家“阳光老人家”与拱宸书院、活拳传承人等 15 家文化单位合作，为老人提供摄影、二胡、踢踏舞、武术等文体活动。

二、政府引导，构筑社会化运营养老服务格局。坚持政府引导、社会化运营的理念，引入社会力量参与养老服务。目前，已建成站点通过联盟运营、连锁运营等方式均实现社会化运营，今年还将以社会化运营方式新增站点 28 家。一是加大政府支持。从 2012 年起每年都将照料中心、微型养老机构等建设列入政府“十大民生实事”，并建立专项联席会议机制，定期协商解决遇到的问题。加强财政投入，对社会组织建设养老机构的，按照基本建设硬件实际投入给予 50% 的建设补助，并每年补助一定运行经费。截至 2019 年 7 月底，已累计投入 3180 万元改（扩）建资金。二是引进优质机构。通过竞争性磋商、品牌推荐等方式，引进在水一方、元墅、绿城颐德、爱照护等优质养老服务机构。比如，

半山街道引进万科公司打造社区嵌入式养老机构——杭钢随园智汇坊，为老人提供健康管理、日托照护、养生餐饮、文化娱乐等高质量养老服务。三是培育社会组织。通过项目认领、本土培植、公益创投等形式，推动银杏林社区服务中心、巧媳妇居家微养社等 5 家社会组织深度参与居家养老服务，为辖区老人提供 160 多个服务项目。

三、统筹力量，建设多主体参与的养老服务队伍。统筹政府机构、社会组织、志愿者等各方力量，着力构建区、街道、社区三级全覆盖、立体化的养老服务队伍。在区、街道、社区三级遴选 94 名社工和“4050”就业困难人员（女性 40 周岁以上，男性 50 周岁以上），担任社区养老专管员和助老员“好管家”，定编定岗，负责辖区养老服务设施管理和需求反馈，每月定时走访关爱老人。根据养老服务需求，招引 83 家社会组织入驻担任“好小二”，为老人提供更多个性化增值服务。由区卫健部门统筹协调 91 名社区卫生服务中心和民营医院的“好大夫”为辖区老人提供定期坐诊、远程问诊等服务。比如，小河街道社区卫生服务中心在“阳光老人家”设立分部，日均就诊量达 80 人次。探索“时间银行”志愿服务机制，实施“年轻存时间，高龄取服务”，“好帮手”志愿者通过为老人尤其是高龄、失能、失智、独居、失独、空巢老人提供服务，积累志愿服务时间，赚取阳光币，换取相应服务和物质奖励。截至 2019 年 7 月底，登记在册的“好帮手”达 2096 名，志愿者服务满意率 100%。

四、互联互通，搭建全方位养老服务保障平台。推行“数字+养老”运行模式，打造“阳光大管家”信息平台，形成线上线下、虚拟实体、互融共通的服务保障。一是数据集成。信息平台汇集全区所有老人数据以及阳光食堂、阳光客厅、康复中心等所有养老设施详细信息，为养老服务智能化管理夯实数据基础。二是服务订制。老人可随时通过“阳光大管家”网站及“老人家”APP、电话热线等方式下单，订制个性化服务，信息平台可实现老人需求与志愿者服务自动匹配。三是实时监督。利用监控摄像头和 AI 视频智能识别技术建立智能化监管平台，实现站点活动全程公开、服务商上门服务全程监管。四是互助联动。记录存储志愿者开展服务的详细信息，提供阳光币兑换服务。五是全天候保障。呼叫中心 24 小时响应老人服务需求，志愿者 24 小时提供应急服务，家庭病床 24 小时实施监控管理，做到“服务零距离，保障不打烊”。



送：省委常委。
省委全面深化改革委员会成员。
各改革专项小组。
省直属有关单位。

发：各市、县（市、区）党委、政府，改革办（跑改办）、行政服务中心。

签发人：李岩益

编辑：胡晓斌

中共浙江省委全面深化改革委员会办公室 2019年8月13日印发
