魏都区养老服务体系建设发展三年规划

（征求意见稿）

为落实积极应对人口老龄化国家战略，理清我区未来养老服务体系和养老产业发展目标和思路，构建与社会经济同步发展、与魏都区新时代高质量发展要求相适应的养老服务体系，根据《许昌市“十四五”养老服务体系和康养产业发展规划》、《许昌市人民政府办公室关于推进“12345”养老服务体系建设的实施意见》、《魏都区人民政府办公室关于建立健全区养老服务体系建设 全力打造魏都养老服务品牌的工作方案》，结合我区实际，制定本规划，规划期为2024—2026年。

第一章 发展基础和形势

**第一节 发展基础**

近年来，面对日益严峻的人口老龄化形势，全区上下努力践行以人民为中心的发展思想，紧紧围绕进一步发展老龄事业和建设养老体系的目标，坚持把发展养老事业作为民生工作的重中之重来抓，按照“政府主导，统筹规划；政策扶持，市场运作；统一标准，规模运营；三位一体，融合发展”的思路，初步形成了党委统一领导、政府依法行政、部门密切配合、群众积极参与、社会协调联动的老龄工作发展格局，初步建立了多层次养老服务体系，为全区养老服务事业健康快速发展奠定了坚实基础。

**1.养老服务政策制度体系初步建立。**我区秉持制度先行原则发展养老服务业，强化制度保障和政策支持，先后出台了《魏都区综合养老服务中心及社区托老站建设实施方案》、《魏都区综合养老服务中心和社区托老站补贴及运营管理办法》、《魏都区推进养老服务业发展加快城乡融合共同富裕先行试验区建设工作实施方案》、《魏都区社区老年人日间照料中心运营管理办法》、《魏都区特殊困难老年人家庭适老化改造工作实施方案》、《魏都区开展特殊困难老年人探访关爱服务工作方案》、《魏都区“养老顾问”工作实施方案》、《魏都区“自媒体+养老”工作实施方案》等一系列力度大、措施实、含金量高的政策性文件，为全面加强我区养老服务体系建设提供了政策保障，初步形成了上下贯通、相互衔接的政策制度体系。

**2.老年人福利服务保障水平显著提升。**全面实施高龄津贴制度，对80岁以上老年人发放高龄津贴，统一了发放标准和发放时间。加大特殊老年群体社会救助力度，严格落实最低生活保障制度，实现应保尽保，全区符合低保条件的城市贫困家庭老年人全部纳入城乡低保范畴。依托魏都区社会福利中心，对符合集中供养条件的特困供养人员做到应进尽进、应养尽养，有效保障了全区特困老年人的吃、穿、住、医、葬等问题。建立居家探访关爱服务制度，通过政府购买服务、志愿服务和“养老顾问”，为特殊困难老年人提供定期探访关爱服务，开展生活照料、精神慰藉、安全防护、权益维护等服务。

**3.三级养老服务网络基本形成。**我区严格建设标准，抓好统筹推进，持续强化“区、街道、社区”三级养老服务设施建设。截至目前，我区已建成各类养老服务设施117个，包括1个区级特困供养机构、13个街道办事处综合养老服务中心、89个社区日间照料中心，以及14家社会办养老机构，共有床位4410张，护理型床位占比65%，15分钟养老服务圈已基本形成。同时，严格按照新建居住区每百户建筑面积不低于30㎡，已建成居住区每百户建筑面积不低于20㎡的配建标准，落实新建小区养老用房清理移交工作。截止2023年底已完成21个小区养老用房配建移交手续，移交面积共6900㎡。

**4.医养结合探索不断深入。**鼓励医疗机构开展康复养老服务，养老机构开展医疗服务，进一步优化整合医养资源，建立完善医养结合服务体系。目前全区1家医疗机构开设养老床位，3家养老机构内部提供医疗服务，共设置医养结合床位680张，入住老年人297人；推动医疗机构与养老机构签订合作协议，许昌市人民医院、许昌市第二人民医院、魏都区公疗医院等医疗机构与全区28家养老机构全部签订了合作协议，开通绿色就医通道；全区二级以上综合医院均开设了老年医学科,设立老年病诊室等，魏都区公疗医院推出了“家庭医生签约服务”，为老年人提供连续、便捷的医疗保健服务；全区8家二级以上医疗机构通过省级专家组评审，获得省级“老年友善医疗机构”；4家一级以上医疗机构和12家社区卫生服务中心获得市级“老年友善医疗机构”。充分利用互联网平台，开展“网约护理”工作，对居家、行动不便、需要专业化护理服务的患者提供上门服务。开展家庭医生签约服务,与老年人家庭签订协议,建立契约式服务关系,为居家老年人提供健康体检、健康管理、上门巡诊等医疗服务。成立魏都区家庭医生签约服务团队，把65岁以上老年人作为重点签约对象，建立健康档案，提供一年一次的免费体检服务和随时医疗咨询服务。

**5.区级智慧养老服务平台完成建设。**积极探索“互联网+智慧养老”平台建设，推动移动互联网、云计算、物联网、大数据与养老服务相结合，逐步建成和完善了魏都区智慧养老服务平台。目前，基础数据库中已采集60岁以上老人信息6.5万人；向社会发布了“魏都养老导航”网站、开通了为老服务热线9618951，推动养老服务由“线下”转为“线上”，让更多老人足不出户即可享受社区居家养老服务。

**6.养老服务市场主体建设持续加强。**不断优化养老市场营商环境，规范和简化养老机构备案流程。通过“内育外引”，培育安泰、陶然、优乐、金时光等一批优秀的本土养老品牌企业，引进上海凤寰、河南德合、河南星光智慧等优质养老资源，丰富了市场主体，壮大了养老产业。2022年以来，完成河南陶然养老服务管理有限公司、许昌市魏都区优乐养怡园养老院和许昌樊沟安泰之家颐养园3家养老机构的职业技能等级备案，依托机构有序开展养老服务从业人员培训和技能等级认定；新增养老服务技能人才345人，护理员培训1655人次；严格落实养老服务机构用水、用电、用气、用热按照居民生活类价格标准收费；已实行阶梯价格制度且明确合表居民用户价格的，养老机构用水、用电、用气、用热价格按合表居民用户价格执行；未明确合表居民用户价格的，按居民生活第一级价格执行。未实行阶梯价格制度的，均按现行居民生活类价格执行。

**第二节 发展形势**

近阶段，是我国全面建成小康社会，乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程的重要发展阶段，也是养老服务发展的战略窗口期。习近平总书记高度关注养老事业，强调“让老年人老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安，关系社会和谐稳定”。我们既要认识到人口老龄化给我国经济社会发展带来巨大挑战和冲击，同时也要把握好其中蕴藏着的宝贵发展机遇和希望，系统谋划战略全局，构建多层次的养老服务保障体系。当前我区养老服务发展还面临以下挑战：

**1.人口老龄化形势严峻。**魏都区现有总人口40.1万人，截至2023年，60岁以上老年人10.6万，占全区总人口的26.4%，80岁及以上高龄老人1.1万人，占比2.7%。总体上看，我区人口老龄化程度严峻，老年人口数量和占比较大，老龄化程度高出全国平均水平5.3个百分点（全国平均21.1%），高出河南省平均水平6.4个百分点（河南省平均20.0%），高出许昌市平均水平4.8个百分点（许昌市平均21.6%），并以每年约5000人的速度快速增长。社会正朝着深度老龄化、高龄化快速发展，同时高龄化、失能化、空巢化、少子化“四化并发”，社会供养系数上升幅度大，应对人口老龄化面临巨大挑战。

**2.养老服务供给体系不完善。**养老服务工作体制机制和养老服务综合监管机制有待健全。养老服务有效供给缺口较大。随着我区人口老龄化的快速增长，特别是高龄老人、空巢老人、留守老人、失能老人以及“421”家庭的增加，老年人对日常生活照料、护理等服务的需求也随之增加，目前的养老服务设施和资金投入水平还满足不了养老服务业发展的步伐和老年人对养老服务多元化、个性化的需求，区、街道、社区三级养老服务设施网络不尽完善，多样化、多层次的基础设施保障还不足。部分社区养老服务设施功能和作用发挥不充分，社区日间照料中心运营效果不佳。

**3.养老服务专业化程度低。**养老服务设施功能单一，服务水平不高，老年人的医疗护理、精神慰藉、文化娱乐等方面服务不足，部分养老院床位利用率不高。目前全区近400名护理员，其中持证护理员284名，总体能够满足需求，但是随着床位不断增多、入住率不断提升，护理员缺口不断扩大，专业养老护理人才短缺。随着养老机构管理要求、监管要求的不断升级，复合型的管理人员成为养老行业亟需人才。

养老机构中需要的医生、护士、营养师、康复师、心理咨询师、社会工作师等专业人才匮乏，缺乏完善激励机制，人才招不进、留不住问题突出。完善对养老服务人员的政策激励和保障机制，扩大养老服务专业人才队伍，提高养老服务业服务水平是新时期的重要任务之一。

**4.医养融合发展还需进一步拓展深度。**随着高龄、失能、失智等老人数量不断增加，医养康养的需求日益迫切。目前全区养老机构医养结合机构仅有4家，无法满足区域覆盖。大型养老机构或医疗机构资源充足，具备提供高质量“医+养”服务的能力，但此类服务往往收费不菲，对经济条件较差老年人很难适用。小规模养老机构或医疗机构则受制于有限的资源，难以拓展“医+养”业务。社区卫生服务机构与老年人家庭签订的医疗服务契约，在服务内容和服务频次的落实上需要进一步加强，以更好满足老年人服务需求。

**5.养老信息化和产业化发展滞后。**我区养老服务信息化发展缓慢，养老服务和产品供给与老年人的个性化需求缺乏有效对接，养老服务缺乏科学性、快捷化、个性化和专业化。与养老相关的生活服务、辅助用具、旅游服务、养生保健、老年用品、老年文化、餐饮服务等相关行业发展滞后，产业参与度不高。

总体看来，我区养老服务业的发展还不充分，发展基础相对薄弱，瓶颈制约逐步凸显，与经济社会发展水平不匹配，与社会公众的养老服务需求还有较大差距，仍然存在养老服务有效供给不足，供给结构不合理，城乡区域发展水平差距较大，公办养老服务设施服务不健全、活力不足，民办养老机构融资难、运营难，从业人员专业化水平不高，医养融合度不深等问题。三年内，魏都区养老服务业的发展要把握良好机遇，强化自身优势，克服短板和弱项，努力达到养老事业产业高质量均衡发展的目标。

第二章 总体要求

**第一节 指导思想**

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全

面贯彻习近平总书记关于养老服务的重要批示、指示精神 以及党的二十大和二十届三中全会精神；坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立新发展理念，积极融入新发展格局，坚持目标导向、问题导向。积极应对人口老龄化，发展养老事业和养老产业，优化孤寡老人服务，推动实现全体老年人享有基本养老服务。不断夯实养老服务业发展的制度基础、物质基础、人才基础和社会基础，持续优化养老服务业营商环境，构建与人口老龄化进程互相适应、与经济社会发展水平动态协调的养老服务体系，促进居家社区机构相协调、医养康养相结合，形成全社会共同应对人口老龄化的工作格局，满足多层次多样化的养老需求，切实增强全区老年人的获得感、幸福感和安全感。

## **基本原则**

**——政府主导，多方参与。**坚持党委领导、政府主导、社会参与、全民行动相结合，强化政府在制度、规划、监管等方面的职责和落实保基本、兜底线职能，发挥社会力量在养老服务中的主体作用、市场在资源配置中的决定性作用、家庭和个人的基础作用，努力营造政府、社会、家庭共同参与、各尽其责的养老服务业发展环境，推进养老服务体系建设均衡、协调、优质、高效发展。

**——共建共享，融合发展。**凝聚社会共识，倡导全民行动，构建社会、家庭、个人共同参与、各尽其责的基本格局，确保老年人依法共享发展成果。大力弘扬孝亲敬老传统美德，巩固家庭养老基础地位，促进养老、健康、文化、旅游、体育、教育、金融、地产等融合发展，建设共建共享的老年友好型社会，满足人民群众多样化、多元化养老服务需求。

**——统筹兼顾，协调发展。**坚持养老服务体系建设与促进经济社会发展相结合原则，以充分、优质、均衡的目标,统筹养老服务保障、供给、环境和要素支撑体系建设，大力推进养老服务市场化、产业化、社会化，全面提升养老事业发展能力和老年人满意度水平，实现养老事业发展和养老服务体系建设城乡协调、区域协调、事业产业协调。

**——科技为本，创新驱动。**深入实施创新驱动发展战略，始终把技术创新作为养老服务产业高质量发展的第一动力和战略支撑，发展养老服务新质生产力，聚焦老年辅助技术研发和应用，推广智慧养老服务模式，提升健康养老服务科技化、信息化、智能化水平，增强养老服务体系建设的科技创新能力。

## **第三节 规划目标**

**1.总体目标。**到2026年，全面建立与魏都区经济社会发展水平、老龄人口规模和结构相适应，不断满足老年人多样化、多层次的养老服务需求，体制机制创新，设施全面覆盖，能力显著提升，居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系和以信息化为支撑、老龄事业产业协同发展的应对老龄化发展大格局，确立实现养老事业保障老年人老有颐养、共享小康，养老服务产业发展升级、有效供给的目标，打造符合魏都特色的高品质养老模式。

**2.具体目标**

**——建立健全养老服务保障制度。**全面落实我区基本养老服务清单，完善多层次、多支柱养老保险制度体系，健全基本养老保险筹资和待遇合理调整机制。加快建立以基本医疗保险为主体、医疗救助为依托、补充医疗保险、商业健康保险、慈善捐赠、医疗互助共同发展的老年人医疗保障体系，实现跨省异地就医门诊联网直接结算。整合完善老年人补贴制度，建立多层次长期照护保障制度。持续开展老年人能力和需求综合评估，建立补贴标准动态调整机制。

**——健全完善养老服务设施体系。**区、街道、社区三级养老服务设施更加完备，新建小区养老服务设施使用率达到100%。养老机构服务质量、安全管理能力、护理型功能有效提升；公办养老机构的兜底保障作用得到充分发挥，兜底保障对象生活待遇不断提高；街道综合养老中心专业照护能力显著提高，有效保障经济困难失能老年人集中照护需求；品牌化、规模化的新型养老产业影响力逐步呈现。

**——大幅提高养老服务能力建设。**到2026年，全区养老服务床位总量达到4540张。养老机构护理型养老床位占比不低于70%，每千名老年人至少配备1名社会工作者。居家社区探访制度全面实施，特殊困难老年人月探访率达到100%。街道或社区普遍建立老年人康复辅助器具租赁服务制度，普遍建立老年友好型社区。实现孤寡老人服务优化，全体老年人享有基本养老服务。

**——继续深化养老服务融合发展。**深入推进医养、康养有机结合。进一步完善医养康养相结合的体制机制，建设设有老年病医院、康复医院、护理院或中医院等的医养、康养结合机构，扩大养老机构与医疗机构协议合作率，促进医疗机构普遍开通双向转介绿色通道，所有医疗机构开设为老年人提供挂号、就医等便利服务的绿色通道，基层医疗服务与居家社区养老服务实现深度融合发展。创新发展老年教育，加大老年人健康管理和宣传力度，到2026年，老年人健康管理率超过80%。

**——不断优化养老服务发展环境。**深入推进公办养老机构改革，推动社区养老服务设施社会化运营。不断完善社会力量参与养老服务准入、监管、补贴制度，更加放开养老服务市场，充分发挥市场配置养老服务资源的决定性作用。建立健全老年人权益保障、社会服务、社会优待、社会参与等制度，完善相关政策支持体系，营造制度体系健全、办事流程规范、功能设施齐全、服务人员专业的养老服务环境。完善老年人精神关爱服务体系，营造尊老、养老、爱老、助老、孝老的友好社会氛围。

**——持续加强养老服务质量提升。**学习胖东来服务理念，深入了解老人的需求和期望，为老人提供个性化的服务方案和丰富的服务内容。定期收集老人反馈意见，让老人感受到被尊重和关爱；注重服务细节，从老年人的饮食、住宿、卫生等方面入手，做到无微不至；开展多元化服务模式，为老人提供丰富多彩的娱乐活动；提供医疗保健服务，与医疗机构合作，定期为老年人进行体检、义诊等，建立健康档案，为老人的健康保驾护航；培训专业养老服务人员，增强服务技能和职业素养；引进先进的养老设备和技术，提高服务效率和质量；大力开展志愿服务活动，邀请社会各界人士参与养老服务，为老人提供陪伴、关爱等服务，营造尊老敬老的社会氛围。

1. 主要任务

**第一节 完善老年人社会保障体系**

**1.健全城乡基本养老保险制度。**全面实施全民参保计划，以实现法定人员全覆盖为基础，不断扩大养老保险覆盖面，逐步将私营企业、个体工商户、灵活就业人员等纳入养老保险范围。稳妥推进机关事业单位养老保险制度改革，扎实推进城镇职工基本养老保险转移接续工作，落实基础养老金省级统筹和中央调剂制度。密切关注国家延迟退休年龄改革动向，平稳推进我区相关工作。完善城镇职工和城乡居民基础养老保险制度，落实社会统筹和个人账户相结合制度，建立多方筹资机制，推进养老保险与家庭养老、土地保障、社会救助、社会福利等其他社会保障政策相配套。建立健全动态调整机制，综合考虑经济社会发展水平和物价变动情况，逐步提高退休人员和城乡居民基础养老金水平。建立健全企业年金、职业年金和补充养老保险制度，促进商业保险与社会保险、补充保险相衔接，健全多层次、多支柱的养老保险体系。（责任单位：区人社局、区医保局、区民政局）

**2.完善城乡医疗保障制度。**完善基本医疗保险制度和政策体系，逐步建立医疗保险个人缴费标准与收入相挂钩的可持续动态筹资机制，逐步建立与筹资水平相适应的待遇动态调整机制。深化医疗保险支付制度改革，改革医疗保险个人账户，全面推行以按病种付费为主的多元复合式医保支付方式。全面做实城乡居民基本医疗保险市级统筹，探索建立省、市、区级统一的智能化系统和公共服务平台，逐步提高参保人员的保险关系转移接续和异地就医结算服务水平。探索建立多层次长期护理保障制度，加强长期护理保险制度与长期照护服务体系有机衔接，建立健全从居家、社区到专业机构相衔接的多层次的长期照护服务体系，加大对经济困难高龄、失能老年人和特困老年人长期照护服务力度。完善城乡居民大病保险制度，稳步提高大病保险筹资标准。稳步推进医疗保障资源整合，扎实推进基本医保、长期护理保险、大病保险、商业医疗保险、社会救助、社会福利和社会慈善等有效衔接，切实发挥医疗保障制度兜底保障作用，积极构建多层次的医疗保障体系。（责任单位：区医保局、区卫健委、区人社局、区民政局）

**3.优化老年人社会救助制度。**进一步完善城市居民最低生活保障制度，将符合条件的贫困老年人全部纳入保障范围。落实特困人员救助供养制度，建立城乡一体化救助供养保障机制，强化政府托底保障职责，做到应救尽救、应养尽养。全面开展重特大疾病医疗救助工作，对重点救助对象中的老年人要优先落实相关救助政策。推动重特大疾病医疗救助与基本医疗保险、城乡居民大病保险、疾病应急救助、商业保险的有效衔接，保障经济困难老年人的合法权益。建立救急难工作长效机制，确保因各类突发事件导致生活困难的老年人得到及时救助。（责任单位：区民政局、区医保局）

**4.健全老年群体社会福利制度。**进一步完善魏都区老年人基本养老服务清单，推动基本养老服务清单内容纳入基本公共服务范畴，加大老年人优待服务力度。健全老年人能力和需求综合评估制度，推动建设一批综合评估机构和评估队伍，通过政府购买服务等方式开展老年人能力评估，评估结果作为老年人领取补贴、接受基本养老服务的依据。全面落实特殊困难老年人探访关爱制度，或通过政府购买服务、组织志愿服务等方式，对独居、空巢、失能、留守、重残、计划生育特殊家庭的老年人定期提供探访关爱服务。完善80岁以上高龄老年人津贴制度，落实高龄补贴自然增长机制。推动经济困难老年人养老服务补贴制度和经济困难失能老人护理补贴制度的建立，做好与残疾人两项补贴、社会救助等政策的衔接，完善基本养老服务补贴制度。支持商业保险机构开设老年人意外伤害保险，降低老年人支付风险。（责任单位：区养老服务专班成员单位）

**第二节 强化养老服务设施规划建设**

**1.优化养老服务设施规划布局。**严格落实全市养老服务设施布局专项规划内容，整改新建住宅小区与配套养老服务设施“四同步”（同步规划、同步建设、同步验收、同步交付）未落实、社区养老服务设施未达标、已建成养老服务设施未移交、未有效利用、擅自改变养老服务用途等问题。优化我区养老设施布局，覆盖所有街道和社区，明确新建、改建、扩建养老服务设施的范围、项目及要求。（责任单位：自然资源和规划分局、区住建局、区民政局）

**2.完善社区养老服务设施建设。**严格落实社区居家养老服务设施规划要求，全面理清社区养老服务设施建设缺口，进一步完善养老服务设施布局规划，推动“15分钟养老服务圈”全面形成，实现城区全覆盖。严格按照新建居住区每百户建筑面积不低于30㎡，已建成居住区每百户建筑面积不低于20㎡的配建标准，落实新建小区养老用房清理移交工作。民政、住建部门通过整合辖区内可改造为养老服务设施的配套公共用房、机关和企事业单位闲置办公用房以及辖区内闲置的厂房、学校、医院、宾馆等资源，调整为社区居家养老服务用房集中改造利用。清理整合居住小区内各类闲置和低效使用的公共房屋和设施，鼓励物业服务企业开展“物业+养老”服务。（责任单位：区民政局、区住建局，区直各有关单位，各街道办事处）

**3.强化养老资产整合使用。**将全区可作为养老用途的闲置资产、智慧养老服务平台、社区日间照料中心、新建小区养老用房等资产管理权全部移交国有平台公司统一管理运营，并通过评估确定价值及潜在收益。根据养老资产的规模、风险承受能力和预期收益目标，重新调整投资组合，合理配置不同类型的资产，以实现资产的保值增值。由国有平台公司牵头与有实力的养老公司进行合作，由运营机构负责承担建设打造及运营的全部费用，在实现社会公益责任的前提下带动就业并实现盈利。2025年前完成九栋库、烟厂南院、广播中心三个社区综合养老服务中心项目建设并投入使用，总建筑面积3900㎡，新增床位130张；2026年前完成魏都区综合养老示范基地项目（28c地块）土地手续及项目招商工作，占地面积28222m²，设置养老床位546张。（责任单位：鲁班建工、区民政局、区财政局、自然资源和规划分局、区住建局，区直各有关单位，各街道办事处）

**4.推进居家和社区适老化改造。**加快推进已建成住宅小区公共服务设施的适老化无障碍改造，优先支持老年人居住比例高的多层住宅加装电梯，大力改造老旧小区的坡道、楼梯扶手、电梯等与老年人日常生活密切相关的生活服务设施，为老年人提供安全、舒适、便利的社区环境。全力支持老年人家庭日常生活设施适老化无障碍改造，引导老年人家庭根据老年人身体状况、康复辅助器具需求、居住环境等特点，对住宅及家具设施等进行居家适老化改造。采取购买服务、政府补贴、爱心捐助等方式，强力保障特殊困难老年人家庭改造需求。不断推动社区养老服务设施与社区卫生、文化、体育等设施的功能衔接,发挥社区公共服务设施的养老服务功能，提高使用率，发挥综合效益。推广康复辅助器具使用，支持社区养老设施配备康复辅助器具并提供专业指导。（责任单位：区住建局、区民政局、区财政局，各街道办事处）

**第三节 夯实居家社区养老服务基础**

**1.强化居家社区养老服务支撑。**结合我区实际，制定支持居家社区养老服务发展系列政策，形成完善的政策体系。健全居家社区养老服务设施标准、服务标准、管理标准、安全管理制度、监管评估机制等，形成完善的监管机制。建立健全支持家庭养老的政策体系，鼓励支持成年子女与老年父母就近居住或共同生活，履行赡养义务、承担照料责任。建立健全居家社区探访关爱制度，对独居、空巢、失能、留守、重残、计划生育特殊家庭的老年人定期提供探访关爱服务，帮助老年人解决实际困难。到2026年，社区帮扶服务覆盖全体失能老人，特殊困难老年人月探访率达到100%。以社区为平台、养老服务类社会组织为载体、社会工作者为支撑，大力推广“养老顾问”服务模式。（责任单位：区养老服务专班成员单位）

**2.完善社区养老服务设施社会化运营。**针对我区养老机构运营困难、社区日间照料中心运营效果不佳等问题，采取“调整资源配置、优化服务供给、丰富服务内容、树立品牌形象”等方式，激发银发经济活力，增强企业造血功能，破解机构运营难题。**一是**“公建民营”，引入专业运营团队,对公办养老机构进行托管，减轻财政压力，解决公办机构缺少运营资金、管理难、专业性不强等问题；**二是**“以大带小”，选取设施健全、功能完善的街道综合养老服务中心为试点，以街道综合养老服务中心为核心,以社区日间照料中心为支点,以居家老人为末梢，通过“大中心”带动“小中心”、“小中心”辐射“小点位”，构建起“以大带小、延伸居家、功能互补、整体联动”的全方位社区养老服务骨干网络。**三是**“片区运营”，引入专业社会组织参与全区日间照料中心运营，对运营站点进行打造提升，制订运营方案，并将运营情况纳入区级智慧养老平台信息系统统一管理，同时坚持优胜劣汰原则，对托管效果不佳、服务开展不到位、绩效考核不达标的运营机构予以淘汰，选择有机构作支撑，专业性强有实力的优质养老服务资源参与运营。将全区划分为三个片区，每个片区肥瘦搭配社区23个左右。对条件较好的社区要求运营机构投入人力、财力规范化运营。对个别条件较差、位置较远、人口较少的社区，以开辟助餐点、辅助器具租赁点等方式与运营机构及其它社区建立服务链接。通过机构托管、社区协管、志愿服务等多种形式相结合，确保社区养老服务设施最大程度发挥作用。（责任单位：区民政局、鲁班建工，各街道办事处）

**3.积极拓展居家社区养老服务。**依托“区—街道—社区—小区—家庭”五级服务网络，加快丰富居家社区养老服务，推动养老服务机构、企业、社会组织及医疗卫生机构成为服务主体，为老年人提供生活照料、护理康复、辅具配置、紧急救援、精神关怀等专业化和个性化服务。积极培育专业化养老服务机构，引导支持企事业单位、社会组织、医疗机构、家政企业等社会力量参与居家社区养老服务。鼓励养老机构开发养老综合服务包，衔接智慧养老服务平台，提供更加多元、精准的居家养老服务。按照“一年做示范、三年见成效、五年全覆盖”的目标大力开展老年人助餐服务，到2024年底，全区建成38个老年助餐场所，实现老年助餐服务覆盖我区所有街道和40%的社区；到2025年底，老年助餐服务进一步扩面增量，可持续运行模式初步建立，特殊困难老年人助餐服务需求得到基本保障，面向其他老年人的助餐服务加快开展；到2026年底，社区老年助餐服务网络更加完善，可持续发展能力进一步增强，老年人就餐便利度、满意度明显提升。（责任单位：区民政局、区卫健委、区市场监管分局、区委社会工作部，各街道办事处）

**4.畅通养老服务供需渠道。**通过全面实施“养老顾问”制度，发挥“养老顾问”链接资源优势，畅通老年人与服务商之间的供需渠道，帮助老年人及其家庭及时有效获取各类养老服务资源。为老年人提供养老政策讲解、养老机构推荐、居家服务指导等公益性服务。促进养老服务供需信息精准匹配，提高养老机构入住率，帮助老年人实现“养老不离家”。**一是**设立“区、街道、社区”三级“养老顾问”服务站点，在魏都区辖区内设立区级“养老顾问”服务中心，引入社会组织参与管理和运营，整合社会养老资源，并与区智慧养老平台建立有效链接，指导全区“养老顾问”工作的开展；在街道办事处行政服务大厅、综合养老服务中心设立街道级“养老顾问”工作站，为老年人提供养老服务资源介绍、供需对接、政策咨询和康复护理等服务；在社区便民服务大厅和社区日间照料中心设立“养老顾问”服务网点，依托社区民政专干或日间照料中心托管运营商开展信息咨询服务。借助社区微信群、公众号发布养老服务信息，帮助老年人查询养老服务资源。**二是**利用区级“养老顾问”服务中心开辟专门区域，设立魏都区“老年人辅助器具租赁中心”，依托社会组织运营管理。为老年人提供辅具配置租赁的送货安装、使用培训、租期维保等全链条无偿或低偿服务。**三是**吸纳全区各有关领域经验丰富、热心助老的专业人员组建魏都区“养老顾问”专家服务团队，在区级“养老顾问”服务中心指导下开展工作，为老年人提供各类政策咨询、护理照料、心理询咨以及适老化改造等专业化服务。“养老顾问”专家服务团队主要由社会工作者、养老评估师、医疗护理专家、法律顾问、心理咨询师等人员组成。**四是**对老年人进行养老需求评估，开发和推介适合不同老年人特点的“养老服务包”或养老服务项目，制订“养老顾问”服务指南，建立服务热线，24小时受理老年人咨询，并通过线上自媒体平台宣传、线下巡回宣介等形式，为老年人及其家庭提供养老资源获取途径的指导。**五是**加强与“魏都区智慧养老服务平台”的信息互通、资源共享，精准且快速响应老年人服务需求，推动养老服务向专业化、精细化、品质化方向发展。2024年年底前，辖区内各“养老顾问”中心、站点制度完善，工作人员业务熟练，老年人有效服务率达到90%以上；2025年，“养老顾问”试点工作圆满完成并逐步向全区范围推广实施；2026年，“养老顾问”服务覆盖全区所有老年人，群众知晓率大幅提升，“养老顾问”工作实现制度化、规范化、持续化良性发展。（责任单位：区养老服务专班成员单位）

**第四节 深入推进医养康养融合发展**

**1.完善医养融合发展机制。**在认真落实国家和省市区政策基础上，结合我区实际情况，完善“医养融合”配套政策，形成多渠道、多方位支持医养融合发展的政策体系，保证医养融合顺利推进。建立健全联动工作机制，打破部门分离状态，从根本上解决医养隔阂问题。降低医养结合项目准入门槛，对养老机构申请内设医疗机构，取消行政审批，实行备案管理。具备法人资格的医疗机构可通过变更登记事项或经营范围开展养老服务。对于养老机构内设的医疗机构，符合城镇职工、城乡居民基本医疗保险定点条件的，促使其尽快申请纳入定点范围。建立健全部门协同监管机制，加强医养结合服务的事前事中事后监管。（责任单位：区卫建委、区医保局、区民政局）

**2.促进医养融合多元化供给。**鼓励有条件的养老机构按规定开办老年病医院、康复医院、中医医院、护理院等医疗机构，内设诊所、医务室、护理站。鼓励有条件的医疗卫生机构开办养老机构或转型为能够同时开展医疗卫生和养老服务的护理院或养护院等，以多种方式开展养老服务。鼓励建设医疗养老联合体。鼓励社会力量提供医养结合服务。鼓励采取公建民营、民办公助等方式支持社会力量举办医养结合机构以及老年康复、老年护理等专业医疗机构，支持社会办医养结合机构走规模化、连锁化发展道路，为老年人提供多层次、多样化医养结合服务。鼓励社区卫生服务中心或社区日间照料中心利用现有资源，内部改扩建一批街道、社区医养结合服务设施，结合家庭医生签约服务，因地制宜开展医养结合服务。积极争取上级资金支持，以公立医养结合机构为主导，以基层医疗机构为依托，在全区范围内打造一批综合能力强、社会效益好、群众满意度高的医养结合机构。通过项目建设，积极争创省级、国家级的医养结合示范区、示范机构，更好的发挥示范引领作用，由点及面推动全区医养结合高质量发展。（责任单位：区卫健委、区民政局、鲁班建工，各街道办事处）

**3.探索医养机构合作新模式。**深入推进医养协作，按照方便就近、互惠互利的原则，规范引导养老机构与周边医疗卫生机构开展多种形式的签约合作；医疗卫生机构为养老机构开通预约就诊绿色通道，为入住老人提供医疗巡诊、健康管理、预约就诊、急诊急救、中医养生等服务，确保老年人能够得到及时有效的医疗救治。鼓励养老机构增设医养结合设施，支持各类养老机构整合现有资源，内部改扩建一批医养结合服务设施，开展护理型床位提升改造，为辖区高龄、失能、失智等老年人提供医养结合服务。支持医疗机构增加养老服务供给。全区二级以上公立综合医院应当发挥诊疗优势与资源，开设老年病科，增加老年病床数量；各级医疗卫生机构为老年人特别是高龄、重病、失能老年人提供就医便利条件和优先优惠服务。开展远程医疗建设工作。鼓励有条件的医疗机构和养老机构提升远程医疗服务，引导实行与全省远程医疗平台对接。加强家庭医生签约服务，推进医疗卫生机构和医务人员与老年人家庭建立签约服务关系，逐步建立医务人员为老年人提供出诊服务、参与健康养老服务的补偿、保障和激励机制。（责任单位：区卫建委、区民政局）

**4.加强老年人健康管理。**建立健全老年健康危险因素干预、疾病早发现早诊断早治疗、失能预防三级预防体系。区属公立医疗机构要开展65岁以上老年人居家健康指导与定期家庭访视工作，利用多样化的医疗保健手段提高辖区老人健康素养，预防和控制慢性疾病，提升老年群体生活质量。为老年人建立健康档案和免费健康体检工作，为有需求的老年人提供家庭医疗卫生服务。组织实施老年人营养改善、“三减三健”、适量运动、控烟限酒等专项行动，全面推行适合老年人群特点的健康生活方式。普及老年健康知识，充分运用多种方式和媒体媒介，依托老年健康宣传周、“敬老月”等专题宣传活动，积极推进健康教育进社区、进家庭、进机构。完善精神障碍类疾病的早期预防及干预机制，开展老年人心理健康状况评估和随访管理，加强老年精神障碍患者管理和康复服务。到2026年，为全区老年人提供免费健康体检，老年人健康管理率达到80%。（责任单位：区卫建委，各街道办事处）

1. **构建现代化养老服务体系**

**1.夯实养老服务信息化基础。**积极推进移动互联网、云计算、物联网、大数据与养老服务业相结合，促进养老事业和养老产业适配现代科技发展水平。依托区级智慧养老服务平台，提供居家社区养老、机构养老、医养结合、康养结合、人才培养、志愿服务等综合养老服务；优化受理、评估、支付、监管等模块，实现多方式受理、统一评估、一证通办、线上支付及综合监管。（责任单位：行政审批和政务信息管理局、区民政局、区卫健委、区人社局）

**2.推进养老服务智慧化建设。**提升社区智慧养老服务水平。加快居家社区养老服务信息化建设，大力推广和使用居家养老信息化服务平台，搭建居家老年人的信息库，整合各类养老服务资源，丰富完善养老服务信息平台内容，以社区为平台、需求为指引、居家为终端，实现养老服务需求和供给精准对接，促进养老资源合理分配和高效利用。推进机构养老服务智慧化。规范引导养老服务机构对接智慧养老服务平台，将机构、老人、家属联系在一起，积极主动为老年人提供智能化、精细化的养老服务，同时也实现养老机构规范化、智慧化的服务管理。支持社会力量运用信息化手段创新养老服务模式，整合利用互联网、移动终端、信息平台、公共服务等资源，开发和推广养老服务智能终端产品和应用，为有需求老年人提供紧急呼叫、远程医疗、无线定位、安全监测、家政预约、物品代购、费用代缴、服务转介等服务。（责任单位：区民政局、区卫健委、行政审批和政务信息管理局、区工信局）

**3.开展“智慧养老院”建设试点工作。**推广物联网和远程智能安防监控技术，实现24小时安全自动值守，降低老年人意外风险，改善服务体验。推进居家养老服务智慧化，鼓励有条件的街道为经济困难的高龄、失能、重度残疾老年人家庭进行智能监控设备等智慧化改造，提高老年人安全保障能力，实现对老年人生活环境的实时监测与异常预警，减少意外事故的发生。推动建立示范性智慧养老社区，配合做好“系统+服务+老人+终端”养老服务模式，利用智慧养老服务平台，汇聚线上线下资源，引入养老机构、企业和社会组织等专业服务机构，精准对接需求与供给，为老年人提供“点单式”就近便捷养老服务。2025年前，完成九栋库、烟厂南院、广播中心三个社区综合养老服务中心“智慧养老院”建设试点工作。（责任单位：区民政局、行政审批和政务信息管理局，各街道办事处）

**4.实现智慧养老服务产业化发展。一是**运营专业化。择优选取一家企业通过与国有平台公司合作运营的方式，承接我区智慧养老服务平台的管理和运营，对平台的硬件和软件进行升级改造并负责日常管理运营，后期产生的盈利与国有平台公司适当分红。服务内容包括：实体服务、机构监管、服务结算、补贴申请、信息统计等功能。**二是**管理统一化。汇集全区各类养老资源信息，如医疗资源、服务资源、人力资源等，纳入区智慧养老服务平台统一监督管理，实现服务信息畅通和共享，实时掌握和查看各机构、站点运营服务数据、状况。同时，依托社区网格及社会组织力量，对全区现有60以上6.5万名老年人信息进行更新完善。**三是**服务数字化。智慧养老平台通过物联网、大数据等科技手段，形成支持居家养老、社区养老、机构养老、老人健康监护、呼叫服务中心等为一体的全体系综合型智慧养老服务云平台。老人可通过一键呼叫、智能腕表、智能手机、微信、APP、小程序等多渠道下单预约自己想要的养老服务。**四是**数据资产化。汇聚整合全区老年人、医疗机构、养老服务机构、养老服务设施、养老从业人员等全场景数据，推进养老服务数据信息与市场监管、医疗卫生、社会救助等数据信息跨区域、跨部门、跨层级快速汇聚共享；通过科技化、信息化手段，对采集到的大数据进行分析，将行业内碎片化数字资产做数据要素的深度提炼，对投入的数字资产进行封装，做产权界定和资产化评估，建立合规高效、场内外结合的数据要素流通和交易制度，使养老产业数据真正发挥出自身的作用和社会价值，用数据要素助推我区养老产业的进一步发展。（责任单位：鲁班建工、区民政局、区卫健委、行政审批和政务信息管理局）

**第六节 大力发展银发经济**

**1.推动涉老行业融合发展。**以养老服务标准化体系为基准，以养老机构等级评定制度为标尺，推动我区养老服务业向服务专业化、产业规模化、运营连锁化方向迈进，实施品牌战略，培育一批各具特色、管理规范、服务标准的龙头企业，加快形成产业链长、覆盖领域广、经济社会效益显著的养老服务产业集群。大力发展智慧养老服务，开展健康养老大数据的深度挖掘与应用，创新发展慢性病管理、居家健康养老、个性化健康管理、互联网健康咨询、生活照护等健康养老服务模式。培育一批适老化改造企业，促进适老化产业形成。实施“养老服务+行业”行动，促进文化、旅游、餐饮、体育、家政、教育、养生、健康、金融、地产等行业与养老服务融合发展，创新和丰富养老服务产业新模式和新业态。积极培育养老服务行业组织，发挥行业协会推进养老服务业高质量发展的积极作用。（责任单位：区发改委、区民政局、区卫建委、区住建局、区文广旅局、区教体局、区商务局、区市场监管分局）

**2.拓展文化旅游康养产业。**依托魏都区环境优美、气候宜人、人文丰富等特色资源优势，以三国文化、东来品质、宜居城市等城市名片创建具有独特魅力的魏都养老文旅主题，整合文化、旅游、健康、养老资源，与文旅企业、养老机构规划开辟适合老年人的旅居路线，利用我区文旅行业优势，打造有玩、有住、有内涵的康养一体旅游产业。（责任单位：区发改委、区文广旅局、区商务局、区民政局）

**3.扩大适老产品供给。**围绕老年人的衣、食、住、行、医等需要，鼓励支持相关行业、企业在健康促进、健康监测、康复护理、辅助器具、智能看护、紧急救援等领域，推进老年人适用产品用品的研发生产和应用，提高老年人适用产品用品的供给质量和水平。规范引导商场、超市、批发市场设立老年用品专区专柜，推动老年用品进产业园区、商场、机构、社区和家庭，加强老年用品推广，激发消费潜力。依托“养老顾问”辅助器具租赁中心，为老年人提供灵活、经济且便捷的辅助器具租赁业务，有效降低老年人及其家庭的经济负担。（责任单位：区发改委、区民政局、区商务局、区市场监管分局）

**4.加强多元化金融支持。**充分发挥我区国有平台公司作为政府投融资平台的作用，积极引导国有资本、社会资本通过多种方式积极参与养老服务业发展，用好养老金融政策红利，积极研究国家发改委中央预算内投资、城企联动等补助政策，密切关注金融机构普惠养老贷款和养老专项债券等相关政策，主动谋划项目，推进医养结合和普惠养老。做好资产打包、项目融资，积极争取上级福利彩票公益金等专项资金支持我区养老服务体系建设。探索养老产业多元投资模式，提升社会资本参与养老服务的积极性和有序性。鼓励企业、慈善组织及个人设立养老领域慈善信托，开展养老服务慈善项目。鼓励有条件的企业在我区通过公建民营、政府购买服务、政府和社会资本合作等方式参与发展养老服务。精准培育银发经济发展的潜力产业，推动银发经济高质量发展。（责任单位：区发改委、区财政局、区商务局、鲁班建工、区民政局）

**5、加大媒体宣传力度。**充分利用自媒体平台优势，建立各类自媒体账号，紧密结合养老服务工作实际，紧贴老年人及其家庭的需求，创新宣传方式和手段，加强养老服务宣传，提升公众对养老服务的认知度和满意度，提升养老服务质量，提高养老机构入住率。**一是**开展专业培训。依托北京快手科技有限公司“幸福银龄计划”落地项目“银龄学堂”，通过线上短视频直播培训课程和线下针对性现场教学等公益课堂形式，帮助养老服务机构、为老服务行业了解自媒体平台，提升自媒体宣传推广的专业能力。**二是**强化内容创作。关注养老领域的热点话题和趋势，结合相关内容创作有关养老工作的文字、图片、视频进行宣传。如养老知识普及、养老服务介绍、养老政策解读等，做到内容质量高、实用性强，能够吸引受众的关注。**三是**优选宣传平台。根据目标受众的特点和喜好，选择适合的自媒体平台进行发布宣传，例如，视频号、抖音、快手、魏都融媒、许昌零距离等。**四是**孵化媒体账号。以现阶段影响力大、粉丝数量多的一个或几个自媒体账户为核心，依托核心账户指导且逐步孵化出多个专业的“自媒体+养老”宣传账户，为每个账户制定内容发布计划，定期更新内容。鼓励魏都区百万粉丝级养老账号“林烧”引流增粉，推动与快手自媒体平台合作，助力魏都养老工作发展；创建“魏都养老顾问”自媒体账号，搭建直播间，建立魏都区养老服务工作自媒体品牌；指导全区养老机构创建自媒体账号，通过持续提供优质内容和互动，建立稳定的粉丝群体，培养养老工作的积极传播者和倡导者。**五是**加强推广合作。树立各宣传账户主体之间一盘棋意识，形成合作机制，共同商定养老服务工作互推的方式、频率、内容等，自媒体账户之间相互引流，在各自媒体账户上发布全区各级层养老工作内容，最大程度引导社会面的关注和互动。同时，推进与我区国有自媒体公司(“三国魏都人”)的合作，签约各养老机构账号，形成矩阵效应，提高宣传效果，提升魏都养老影响力。（责任单位：区委宣传部、区民政局、鲁班建工）

**6.打造魏都养老服务品牌。**由国有平台公司牵头，策划并设计一套独具特色、高识别度的魏都养老服务品牌标识与名称，融合魏都区的历史文化底蕴与现代养老服务理念，在视觉上形成统一而鲜明的品牌形象。设计涵盖装修风格、服务标牌、员工制服等多方面，全方位展现品牌的专业性与亲和力。一是魏都区养老品牌具有鲜明的象征意义，反映魏都区养老服务特征和内涵，体现老有所养、老有所依、尊老、爱老、敬老、孝老等传统美德。二是要紧密围绕魏都区养老服务品牌定位，主题突出、形象鲜明、简洁明快、寓意深刻，易于辨识、易于理解、符合大众审美。三是品牌标识将统一应用于魏都区养老服务宣传工作中，有较强的延展性和包容性，适合在公函、信笺、宣传品、媒体等多种载体和环境中制作应用，契合文化接受习惯，能够在养老事业和产业推广活动中发挥作用。四是全区各类养老服务机构、站点统一悬挂魏都养老品牌标识。工作人员开展上门服务时需穿戴带有魏都养老品牌LOGO的工牌或着装。五是利用许昌零距离、魏都融媒、三国魏都人等媒体平台，围绕养老服务制作高品质宣传视频。同时，利用政府渠道，向全区范围进行宣传推广；通过社区网格力量，向居民群、物业群、朋友圈等宣传推广魏都养老服务品牌、内容及特色。通过品牌化建设，吸引更多的社会资本关注和投资魏都养老产业，解决养老产业发展中的资金瓶颈问题，助力魏都养老向规范化、标准化、产业化、规模化方向发展，让魏都养老在全市，乃至全省走出去、叫的响。（责任单位：鲁班建工、区民政局、区委宣传部）

**第七节 加强养老服务业监督管理**

**1.构建合理养老服务标准体系。**加强全区养老服务标准化建设，推动现行国家标准、河南省地方标准、许昌市标准和相关行业标准规范的全面实施。结合实际制定完善涵盖机构、居家、社区养老服务标准、建设标准、管理标准、需求评估标准以及老年用品标准等相互衔接的养老服务标准体系。加强养老服务领域标准化宣传工作，制作标准宣传材料，采取组织新闻媒体报道、召开会议、举办讲座、编印宣传手册等形式，普及标准化知识，强化标准化理念，推动标准实施，提升养老服务领域定标准、学标准、用标准的自觉性和积极性。（责任单位：区养老服务专班成员单位）

**2.推动养老服务机构规范化运营。**在严格贯彻落实《养老机构安全管理标准》《养老机构服务质量基本规范》《养老机构服务安全基本规范》《养老机构等级划分与评定标准》《养老护理员国家职业技能标准》等标准基础上，完善养老机构管理相关制度规范，加强居家社区养老服务机构业务指导和规范管理。制定完善养老服务价格分类政策，民办养老机构服务收费标准由市场形成，有关部门要对民办非营利性养老机构服务收费进行必要监督。（责任单位：区养老服务专班成员单位）

**3.加强养老服务机构质量监督。**认真落实《养老机构管理办法》，确保养老机构监督管理规范化。完善准入、监管和退出机制，联合相关部门，定期对各类养老服务机构进行监督检查。制定养老机构服务质量等级划分与评定标准，建立信息披露制度，强化养老服务机构的服务质量与运营情况监管。定期开展养老服务机构服务质量评估工作，定期组织有关方面专家或委托相关社会组织、第三方专业机构等，对养老机构的人员配备、设施设备条件、管理水平、服务质量、社会信誉等进行综合评估，评估结果应当向社会公开，并作为养老服务监管、政府购买服务、发放建设和运营补贴等的重要参考依据。建立健全养老服务机构征信体系，建立健全守信联合激励和失信联合惩戒机制，依法依规对守信主体提供优惠政策和便利条件，对存在严重失信行为的养老服务机构及人员实施联合惩戒。（责任单位：区养老服务专班成员单位）

**4.加强养老服务业安全管理。**大力推动消防安全质量隐患整治工作，完善养老机构安全责任制，督促养老机构增强安全防范意识，注重消防设施改造和维护，防止发生安全生产、消防、燃气、食品安全等事故及意外伤害事件。行业主管部门要切实履行行业监管职责，督促养老服务单位落实消防安全主体责任，培养好单位消防安全管理岗。加强养老服务业的食品安全管理，落实养老服务机构和居家社区老年配餐助餐服务场所食品安全主体责任，指导、督促养老服务机构建立健全食品安全管理制度，定期开展食品安全检查，及时消除食品安全隐患。（责任单位：区消防大队、区住建局、区市场监管分局、区应急管理局、区民政局，各街道办事处）

**5.提升养老服务业应急救援能力。**依法制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件情况下养老机构的应急预案，根据养老机构的情况配备必要的紧急报警装置和应急救援设备，掌握附近区域内可请求援助的应急救援资源状况。定期对养老服务业从业人员进行应急救援能力培训，定期开展应急演练。成立应急救援工作小组，加强养老领域突发事件的监测预警、应急处置、应急救援、恢复重建等应急管理能力建设，在突发事件发生时组织救援或配合相关部门的救援工作。（责任单位：区应急管理局、区市场监管分局、区消防大队、区民政局，各街道办事处）

**6.健全完善养老服务综合监管制度。**推动建立各部门各司其职、各尽其责的养老服务协同监管机制，逐步建立以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以标准规范为支撑、以信用监管为基础的新型监管机制和跨部门、跨区域执法联动响应和协作机制，探索实行跨领域跨部门综合执法，实现养老服务违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认。（责任单位：区养老服务专班成员单位）

**第八节 加强养老服务人才队伍建设**

**1.健全养老服务人才培养体系。**以市场需求为导向，合理安排养老服务业的人才规模和结构，探索建立人才培养与行业需求紧密衔接的供需平衡机制。完善以职业教育为主体、学历教育和职业培训相互衔接的养老服务人才培养培训体系。扩大专业养老服务人员供给，支持养老机构与高等院校、职业院校合作，设立养老护理员和社工实习实训基地，开展职业技能等级认定，培训老年服务管理、医疗保健、护理康复、营养配餐、心理咨询等养老服务相关专业和课程。2025年，完成新建养老服务技能培训站21个；2026年前，培训养老服务人才600人以上，实现每千名老年人、每百张养老机构床位均拥有1名社会工作者。（责任单位：区人社局、区民政局）

**2.完善养老服务就业扶持机制。**围绕养老服务人才培养、引进、评价、激励、使用等环节，制定有吸引力的人才政策，落实入职奖励、岗位补贴、培训补贴等方面的待遇。积极开展养老护理职业技能等级认定，认定结果作为养老护理人员享受有关补贴政策的重要依据。鼓励养老服务机构将职业技能等级与养老护理人员薪酬待遇挂钩，以此增强养老护理员的职业吸引力。逐步建立养老服务行业相对合理的薪酬体系和动态调整机制，不断提高养老从业人员的工资待遇水平。大力加强对养老护理员先进事迹与奉献精神的社会宣传，让养老护理员的劳动创造和社会价值在全社会得到尊重。（责任单位：区人社局、区财政局、区民政局，各街道办事处）

**3.加强养老服务行业消防队伍建设。**根据《中华人民共和国消防法》《国务院关于加强和改进消防工作的意见》（国发〔2011〕46号）、《国家应急管理部消防救援局关于贯彻实施国家职业技能标准消防设施操作员的通知》（应急消〔2019〕154号）、《人力资源社会保障部 财政部关于实施职业技能提升行动“互联网+职业技能培训计划”的通知》（人社部发〔2020〕10号）等精神和省市相关要求，积极推进职业技能人才职业技能培训，加大养老服务机构从业人员消防设施操作员（原建/构筑物消防员）职业培训。（责任单位：区人社局、区消防大队、区住建局、区应急管理局、区民政局）

**第九节 丰富老年人的精神文化生活**

**1.大力发展老年教育。**扩大老年教育资源供给，建立健全区、街道、社区三级老年教育网络。加强现代信息技术在老年教育中的推广应用，建设远程老年教育网络，为老年人提供线上线下相结合的教育服务。鼓励社会力量举办老年大学。支持职业院校、养老服务机构设立老年人学习场所，根据老年人的特点和学习需求，开发特色老年教育课程，丰富老年人教育生活。到2026年，结合高等院校或职业培训，完成校外职业教学点20个，基本形成覆盖广泛、灵活多样、特色鲜明、规范有序的老年教育新格局。（责任单位：区教体局、区民政局，各街道办事处）

**2.鼓励开展多种形式的老年人文体活动。**力争到2026年，每个社区、新建小区都建有适合老年人需求的文化体育活动设施和健身场所。鼓励区级老年人体育协会发挥积极作用，鼓励街道办事处建立老年人基层文化体育组织，逐步形成并完善老年人体育组织网络。鼓励和支持老年社会组织在社区广泛开展丰富多彩的老年文体活动。（责任单位：区教体局、区民政局，各街道办事处）

**3.提高老年人社会发展参与度。**建立老年志愿者登记制度，壮大老年志愿者队伍，支持老年人广泛开展自助、互助和志愿活动。加强基层老年社会组织规范化建设，充分发挥其“自我管理、自我教育、自我服务”作用。重视珍惜老年人的知识、技能、经验和优良品德，发挥老年人的专长和作用，鼓励和支持老年人在教育下一代、科技开发、信息服务、维护社会治安、参与社区建设等方面开展社会公益活动。聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，线上、线下优化手续流程，切实解决老年人运用智能技术困难，打破老年人面临的“数字鸿沟”，增强老年人的“科技获得感”。（责任单位：区委宣传部、区民政局，各街道办事处）

**第十节 建立老年友好型社会环境**

**1.全面落实老年人权益保障。**严格落实《河南省养老服务条例》、《河南省老年人权益保护法》等有关法律法规，健全老年人权益保障综合考评机制。研究、探索老年人监护制度，依法追究不履行赡养老人义务的子女法律责任。探索建立优待老年人的服务评价、检查监督、奖励表彰政策。加大老年人法律援助力度。简化老年人申请法律援助程序，为符合法律援助条件且行动不便的老年人，提供上门办理法律援助手续服务。发挥法律服务热线、法律援助中心、法律援助工作站作用，为老年人提供免费专业法律咨询。广泛开展老年人法律援助志愿服务活动，组织法律援助律师等专业人员到社区日间照料中心等老年人比较集中的场所开展上门法律服务。健全多部门老年维权机制，加大侵害老年人权益案件的处理力度，切实保障老年人合法权益。加强法律法规的宣传落实，将涉老法律法规宣传教育纳入“八五”普法教育规划，推动普法宣传教育规范化、常态化。（责任单位：区司法局、区民政局，各街道办事处）

**2.开展老年人精神关爱服务。**推动养老服务由生活照料向健康服务、精神关怀和心理慰藉扩展。开展老年心理健康的宣传教育活动，督促家庭成员履行心理关爱义务，注重为高龄、独居、空巢和病残老年人提供多样化、多层次的心理咨询、心理疏导、精神慰藉以及临终关怀等服务。利用社区日间照料中心、文体活动场所、卫生服务机构等社区公共服务资源，鼓励为老组织、心理咨询师、专科医生、律师及志愿者，深入养老机构、社区和老年人家庭，提供上门巡访服务，开展老年人精神关爱行动。鼓励有条件的街道、社区建立老年人心理热线、心理关爱站、心理咨询室。（责任单位：区养老服务专班成员单位）

**3.树立敬老养老助老社会风尚。**积极推动示范性老年友好型社区创建工作，弘扬敬老、养老、助老的传统美德，广泛开展敬老、养老、助老宣传教育，传播适合老年人的健身、康养、维权等知识，增强社会尊老孝老和老年人自尊自爱意识。加强节日主题教育，继续推广“敬老月”等主题活动；在春节、中秋节、重阳节等传统节日中增添敬老活动，营造敬老养老助老氛围。广泛开展道德教育，鼓励社会组织、志愿者团体、企业等进入学校、机关、社区、养老机构开展各种敬老助老活动，宣传孝道文化。发现挖掘孝老敬老助老典型人物、事迹，对在养老服务中作出突出贡献的单位和个人给予表彰奖励，树立先进典型，发挥示范作用。（责任单位：区养老服务专班成员单位）

第四章 实施保障

**第一节 加强组织领导**

健全党委领导、政府主导、部门协同社会参与的养老服务工作机制,把《规划》的贯彻落实摆上重要议事日程，将养老工作纳入当地经济社会发展规划，纳入民生实事项目。进一步配齐基层养老服务工作人员，加强基层养老工作力量。做好养老机构党建工作，推动养老机构党建工作全覆盖。整合社会各方面力量和资源，形成养老服务业发展的合力，有序推进各项目标任务落实到位。区财政要加大对养老服务发展的财政支持力度，确保按政策足额匹配资金支持养老服务体系建设。积极引导慈善组织、公益机构、基金会、市场企业等多方资金投向养老服务。

**第二节 健全工作机制**

充分发挥养老服务工作专班作用，及时研究解决养老服务业中遇到的重大问题。制定完善加强养老服务综合监管的相关政策文件，建立各司其职、各尽其责的跨部门协同监管机制；建立事前事中事后监管制度；建立养老服务质量评价和监测体系，采取自查、督察、社会第三方评估并举方式，开展养老服务满意度调查、年度评估和规划中期评估、终期评估。加强涉老部门的综合考评管理，明确各级各个部门职责，有效激发各个部门的工作积极性，为提升全区养老服务的整体水平奠定组织基础。

1. **落实税费减免**

落实养老服务机构财税支持政策以及各项行政事业性收费减免政策，落实养老服务机构用电、用水、用气等享受居民价格政策，解决政策落实“最后一公里”问题。提高养老服务补贴精准度，依规发放建设补贴、运营补贴、护理补贴，逐步从“补供方”向“补需方”转变。支持商业保险公司开发各类养老服务相关保险产品，扩大养老服务综合责任保险覆盖范围，增强养老服务机构的抗风险能力。

**第四节 做好老龄宣传**

充分发挥广播、电视、报刊、网络等媒体作用，加大老龄工作宣传力度。坚持从保障改善民生的视角，扩大老龄事业宣传的社会影响力。鼓励我区各主流新闻媒体做好老龄化发展形势、老龄政策、老龄工作和社会为老服务等方面的宣传报道。创新宣传形式，提升全社会的老龄意识，营造尊老敬老、养老助老的社会氛围。