

杭州市西湖区人民政府办公室文件

西政办〔2020〕10号

杭州市西湖区人民政府办公室 关于印发西湖区纵深推进养老服务工作 若干意见的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、各直属单位：

《西湖区纵深推进养老服务工作若干意见》已经区政府研究同意，现印发给你们，请认真组织实施。

杭州市西湖区人民政府办公室

2020年3月16日

西湖区纵深推进养老服务工作若干意见

为进一步完善养老服务体系建设，全面提升西湖区养老服务水平，确保“美丽西湖，幸福养老”工作持续走在前列，不断增强西湖老年人的幸福感和获得感，现提出以下意见：

一、指导思想

全面贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以人民为中心，坚持党委领导、政府主导、社会参与、市场运作的工作方针，加快补齐民生短板，进一步转变观念、整合资源、精准聚焦、突出重点，全面提升区域养老综合服务能力，有效满足新时代老年人多层次、多样化的养老服务需求，持续提高老年人的获得感、幸福感、安全感，让老年人拥有幸福晚年，后来人有可期未来。

二、主要举措

（一）政府主导，社会参与，养老服务设施全域覆盖

1.推动养老大项目建设。建设区社会福利中心二期。建成以护理型床位为主，突出生活照料、康复护理及助医服务功能，以接收失能、半失能、失智老人为主的四星级护理型养老机构。**建设区级老年活动中心。**新建涵盖“文体娱乐、康复理疗、智慧养老、辅具租赁”等多种功能的区级老年活动中心，使之成为指导全区养老服务工作和老年人开展各类活动的重要场所。**提升公办养老机构软硬件质量。**启动敬老院提升改造“三年行动计划”，实施软硬件提标；完成区福利中心一期公共区域亮化、美化工程。

2.实现居家养老服务设施全覆盖。新建住宅项目按每百户建筑面积不低于30平方米，集中配置不少于300平方米的养老服务设

施，已建居住（小）区按每百户建筑面积不低于 20 平方米，每个社区（村）至少集中配置一处不小于 200 平方米的养老服务设施，2021 年全部社区（村）落实到位。按照省级示范型要求建设镇街级居家养老服务中心，今后新建的居家养老服务中心不少于 2000 平方米。

3.实现助餐网点全覆盖。加强自建型老年食堂建设，每个镇街至少配建一家枢纽型、具备配送功能的自建型老年食堂；原则上每个村社到 2021 年建成 1 家自建型老年食堂，条件不具备的，经审批后可以建中央厨房。增强配送餐服务力量，确保每个村社具备一种以上助餐方式，对经济困难且失能、高龄孤寡的老人开展订餐配送服务，给予老年食堂每人 4 元的送餐补助。

4.强化医疗和养老设施合并规划建设。凡新建、改建的社区卫生服务中心（站点）、居家养老服务照料中心均应合并建设，尚无合并建设条件的，原则上两地步行距离不超过 10 分钟。

5.进一步支持社会力量兴办养老服务设施。对通过租赁房屋兴办非营利性养老机构的，给予年度租金总额 20% 且不高于 30 万元的一次性租赁补助。对新建、改扩建的居家养老服务（照料）中心，在通过验收后，给予不高于 50 万元的一次性建设补助（含省、市、区三级资金）。根据服务（照料）中心等级评定情况给予最高 10 万元的基本运行补助。根据绩效考核，给予最高 20 万元的考核奖励。

6.优化无障碍设施建设。推进社区适老化改造，加强社区公共区域道路防滑、阶梯无障碍等细节管理，推进既有多层住宅加装电梯工作。通过政府补贴等形式开展困难老年人家庭适老化改造，鼓励普通老年人家庭进行适老化改造，加快形成统一的适老化改造工作规范，建立适老化改造清单。每户困难老年人家庭适老化改造费用补助不高于 6000 元。

(二) 保障重点，适度普惠，养老服务对象惠及全体

7.完善居家养老服务补贴机制。改革政府购买养老服务补贴政策，以“重阳分”的形式向低保低边、失能半失能、等重点特殊老年人发放服务补贴。对 70-79 周岁西湖籍老年人，每人每年发放 100 元；对 80 周岁以上西湖籍老年人，实施“金夕养老六个一服务”，即发放 100 元养老服务补贴、发放一份高龄津贴、赠送一份老年报、赠送一份意外伤害险、赠送每月 2 小时居家照护服务、提供一个智慧呼叫器。为计划生育特殊家庭老年人每人每年发放 900 元“金夕分”。居家养老政府购买服务标准按照市级政策及时调整补助标准。

8.深化老年志愿服务平台建设。建立为老志愿服务登记制度、奖励制度、积分兑换制度等。扩展“幸福云”助老惠老平台，引导为老社会组织、志愿者加入平台，实现老年人需求和服务的精准对接。整合 20 家以上为老服务企业，建立公益积分兑换、慈善爱心超市等激励机制，形成可持续的为老服务生态系统。

9.建立居家社区探访制度。生活困难老年人均能有效得到社区帮扶，独居、空巢、失能、失智等特殊困难老年人月访率达到 100%。孤寡老人日访率达到 100%。

10.丰富老年人文化生活。每年举办一次大型文艺展演，全年为老年人送演出 30 场、开展老年群体文化艺术培训不少于 10 期。开办“幸福养老大课堂”，开设摄影、舞蹈、国画、书法等教学课程，使辖区老年人不出社区就能体验“老有所学”的乐趣。充分发挥“匠心长者”工作室文化传承功能。开展部门与村社养老服务工作总结对及高龄困难老人帮扶慰问。

11.广泛开展敬老爱老宣传。每年组织敬老爱老最美系列先进评选表彰活动，在区有关媒体开设专版进行报道，广泛开展人口老龄化国情教育“六进”（进机关、进企业、进学校、进社区、进

养老机构、进乡村)活动,在公共服务场所设置多种形式的敬老爱老主题公益广告,在全社会营造浓厚的敬老爱老氛围。

(三)因地制宜,完善内容,养老服务项目立足全面

12.深化五个“100”活动。全区所有养老机构的入住老年人100%得到不同形式的医疗健康服务;居家养老服务照料中心100%实现医疗健康服务全覆盖;100%社区卫生服务中心开展医养结合服务;100%社区卫生服务中心开展老年人康复护理等健康服务;100%社区卫生服务中心为老年人提供优先挂号、优先就医等便捷服务。

13.推进“家庭医生”上门服务。为全区失能、半失能老人和90周岁以上高龄老年人,配备一名“家庭医生”,每月免费提供一次上门服务。开展“家庭病床”服务。为全区有需要的失能、半失能老年人建立家庭病床,持续为老年人提供优质医疗保健服务。

14.开展“助听助明助行”行动。为全区有需要的老年人提供验配助听器、白内障复明手术、安装假肢等服务,对持残疾证老年人免费,对未持残疾证的特困、低保老年人费用减免。

15.加快推进康养体系建设。建设康养一体化平台,结合老年人体检,对全区70周岁以上老年人开展一次康复能力评估。重点对高龄、失能半失能、失智老年人,分层分类开展医疗康复、失智症早期非药物干预、居家上门照护和家庭支持等康复干预服务。

16.探索设立家庭养老床位。到2021年,全区建成100张家庭养老床位,对设立家庭养老床位的机构,给予每床3000元建设补助和每月300元运营补助。

(四)规划先行,争创一流,养老服务标准进一步提升

17.推广养老智慧应用。运用信息技术手段,进一步简化养老服务申请、审批、统计等环节,实现养老服务补贴给付“一证通办”、“智慧养老”服务终端申领“最多跑一次”和高龄津贴发放“一次不用

跑”。扩大智慧产品应用覆盖面，为居家养老服务中心、老年食堂、居家养老上门服务人员配备养老服务补贴电子结算设备，实现刷卡支付、无卡支付等功能，提高老年人便利性。

18.开展涉老器具便民租赁服务。依托残联免费辅具租赁网点，通过增配部分设备，为全区有需要的老年人无偿、低偿提供轮椅、拐杖、助行器、家用护理床等租赁，实现涉老器具“共享”并有序轮转，为残疾、失能老年人家庭提供便利。支持社区养老服务机构配备康复辅助器具，逐步构建康复辅助器具社区服务网络，制订康复辅助器具租赁和回收再利用模式。

19.进一步加强队伍建设。各村社于 2020 年底前必须配齐 1 名专职助老员，其中老年人集中（2000 人以上）的村社可以增配 1 名。部分镇街在公益性岗位缺失的情况下，可以用临聘人员补充。建立养老护理员数据库，制定等级护理员奖励机制（具体参照省市标准）；对于入职西湖区养老服务机构工作满两年（要求签订正式劳务合同，若为劳务派遣的，护理员和派遣单位、派遣单位与养老服务机构要有正式合同），获得由区康养体系建设领导小组办公室组织开展的培训并考试获得资质的护理人员，提供养老服务时可享受相应的服务价格。

20.进一步提高建设标准。通过落实省市示范型居家养老服务设施要求，提升居家养老服务照料中心品质、规范标准，力争四星、五星级居家养老服务（照料）中心数量高于全市水平，新建镇街级居家养老服务中心需按五星级标准建设，每个镇街级居家养老服务中心配置全托床位不少于 30 张。

21.进一步优化考核体系。成立由部分人大代表、政协委员、老年人代表组成的督导团，加大对养老服务设施建设及运营的考核，对个别运营滞后、不规范的单位按优胜劣汰机制实施补助降

等或予以淘汰。严格做好食品安全、消防安全等风险防控，全面推广“食安天眼”、“智慧巡检”系统。

22.完善养老行业标准。成立西湖区养老服务行业协会，增加行业内沟通，加强自我管理、自我提升。制定养老行业标准，加强规范管理，逐步推广入院评估、等级护理等规范化服务标准。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各部门、各镇街要高度重视敬老爱老工作，优化养老事业发展环境。完善区民政、老干部、财政、人社、卫健、文广、残联等重点涉老部门沟通和协调机制，形成责权明确、分工协作、齐抓共管的工作格局。各镇街要加强对辖区敬老爱老工作的组织领导，确保各项惠老政策落到实处。

（二）加强各项保障。落实财政资金对养老工作的保障，确保每年50%以上的福彩资金用于养老事业发展，配套修订完善《西湖区养老服务业资金补助实施办法》（试行）。基层村社必须确保专人专职从事养老工作，及时做到“缺员补员”。

（三）强化宣传引导。采取多种形式广泛宣传敬老爱老工作和项目，加强舆论引导，扩大社会影响，营造“党政主导、社会参与、全民关心”的浓厚氛围和尊老助老的良好风尚，推崇积极的敬老爱老文化。

本意见自2020年4月17日起施行。原《杭州市西湖区人民政府办公室关于印发西湖区进一步推进敬老爱老工作若干意见的通知》（西政办〔2017〕121号）文件同步废止。

- 附件：1. 西湖区纵深推进养老服务工作责任分工表
2. 西湖区镇街养老配套用房推进计划表
3. 西湖区老年助餐网点建设推进计划表

附件 1

西湖区纵深推养老服务工作责任分工表

序号	项目名称	项目内容	时间节点	责任单位	配合单位
1	推动养老大项目建设	建设福利中心二期。建成床位 380 张，以接收失能、半失能、失智老人为主的四星级护理型养老机构。2020 年底完成主体工程建设。	2021 年底	区民政局、 西湖城投集团	区财政局、 留下街道
		新建区级老年活动中心，涵盖文体娱乐、教育培训、观演展示、公共交流、康复理疗、智慧养老、辅具租赁等多种功能，成为全区养老服务工作和老年人活动、学习、康复的重要场所。力争 2020 年底前项目启动。	2021 年底	西湖城投集团	区民政局、 区发改经信局、 西湖规自分局
		提升公办镇街级养老机构软硬件质量，完成福利中心一期公共区域亮化、美化工程。	2020 年底	区民政局	区财政局、 各镇街
2	实现居家养老服务设施全覆盖	新建住宅项目按每百户建筑面积不低于 30 平方米，集中配置不少于 300 平方米的养老服务设施，已建居住（小）区按每百户建筑面积不低于 20 平方米，2021 年底前每个社区（村）至少集中配置一处不小于 200 平方米的养老服务设施。（详见附件 2）	2021 年底	区民政局	各镇街、区 住建局、西 湖规自分局
		按照省级示范型要求建设镇街级居家养老服务中心，今后新建的居家养老服务中心不少于 2000 平方米。（详见附件 2）	2021 年底		
3	实现助餐网点全覆盖	加强自建型老年食堂建设，原则上每个村社到 2021 年建成 1 家自建型老年食堂，条件不具备的，经审批后可以建中央厨房。增强配送餐服务力量，确保每个村社具备一种以上助餐方式，对失能孤寡等老人开展订餐配送等服务，给予老年食堂每人 4 元的送餐补助。（详见附件 3）	2021 年底	区民政局	各镇街 区财政局

序号	项目名称	项目内容	时间节点	责任单位	配合单位
4	强化医疗和养老设施合并建设规划	新建、改建社区卫生服务中心（站点）、居家养老服务照料中心必须进行合并建设，如无合并建设条件，原则上步行距离不超过 10 分钟。	2020 年底	区卫健局 区民政局	各镇街
5	支持社会办量兴办养老服务设施	对通过租赁房屋兴办非营利性养老机构的，给予年度租金总额 20% 且不高于 30 万元的一次性租赁补助。	2020 年底	区民政局	各镇街
		对新建、改扩建的居家养老服务（照料）中心，在通过验收后，给予不高于 50 万元的一次性建设补助（含省、市、区三级资金）。根据服务（照料）中心等级评定情况给予最高 10 万元的基本运行补助。根据绩效考核，给予最高 20 万元的考核奖励。	全年	区财政局 区民政局	各镇街
6	优化无障碍设施建设	推进社区适老化改造，加强社区公共区域道路防滑、阶梯无障碍等细节管理，推进既有多层住宅加装电梯工作。通过政府补贴等形式开展困难老年人、家庭适老化改造，鼓励普通老年人家庭进行适老化改造，加快形成统一的适老化改造工作规范，建立适老化改造清单。	2021 年底	区民政局 区住建局 区残联	各镇街
7	完善居家养老服务补贴机制	改革政府购买养老服务补贴政策，以“重阳分”形式向低保低边、失能半失能等重点特殊老年人发放服务补贴。居家养老政府购买服务标准按照市级政策及时调整补助标准。	2020 年底	区民政局	区财政局 各镇街
		70-79 周岁老年人，每人每年发放 100 元养老服务券。计划生育特殊家庭老年人每人每年发放 900 元“金夕分”。	全年	区民政局	各镇街
		对 80 周岁以上老年人，实施“金夕养老六个一服务”，即发放 100 元养老服务补贴、赠送一份老年报、赠送一份意外伤害险、赠送每月 2 小时居家照护服务、发放一份高龄津贴、提供一个智慧呼叫器。	全年	区民政局	各镇街

序号	项目名称	项目内容	时间节点	责任单位	配合单位
8	深化老年志愿服务平台建设	扩展“幸福云”助老惠老平台，引导为老社会组织、志愿者加入平台，实现老年人需求和服务的精准对接。整合20家以上为老服务企业，建立公益积分兑换、慈善爱心超市等激励机制，形成可持续的为老服务生态系统。	2020年底	区民政局 团区委	各镇街
9	建立居家社区探访制度	生活困难老年人均能有效得到社区帮扶，独居、空巢、失能、失智等特殊困难老年人月访率达到100%，孤寡老人日访率达到100%。	全年	区民政局	各镇街
10	丰富老年人文化生活	每年举办一次大型文艺展演，全年为老年人送演出30场、开展老年群体文化艺术培训不少于10期。	全年	区文广旅体局	区民政局
		充分发挥“匠心长者”工作室文化传承功能。		各镇街	区民政局
		开展部门与村社养老服务工作结对及高龄困难老人帮扶慰问。	全年	区直机关党工委	区民政局、 各镇街
		开办“幸福养老大课堂”，开设摄影、舞蹈、国画、书法等教学课程，使辖区老年人不出社区就能体验“老有所学”的乐趣。	全年	区民政局、 区委老干部局	各镇街
11	广泛开展敬老爱老宣传	每年组织敬老爱老最美系列先进评选表彰活动，在区有关媒体开设专版进行报道，广泛人口老龄化国情教育“六进”（进机关、进企业、进学校、进社区、进养老机构、进乡村）活动，在公共服务场所设置多种形式的敬老爱老主题公益广告，在全社会营造浓厚的敬老爱老氛围。	全年	区卫健局 区委宣传部	区民政局、 各镇街

序号	项目名称	项目内容	时间节点	责任单位	配合单位
12	深化五个“100”活动	全区所有养老机构的入住老年人 100%得到不同形式的医疗健康服务; 居家养老服务照料中心 100%实现医疗健康服务全覆盖; 100%社区卫生服务中心开展医养结合服务; 100%社区卫生服务中心开展老年人康复护理等健康服务; 100%社区卫生服务中心为老年人提供优先挂号、优先就医等便捷服务。	全年	区卫健局	区民政局、各镇街
13	推进“家庭医生”上门服务	为全区的失能、半失能老人和 90 周岁以上高龄老年人, 配备一名“家庭医生”, 每月免费提供一次上门服务。	全年	区卫健局	区民政局、各镇街
		为全区有需要的失能、半失能老年人建立家庭病床, 持续为老年人提供优质医疗保健服务。	全年	区卫健局	区民政局、各镇街
14	开展“助听助明助行”行动	为全区有需要的老年人验配助听器、白内障复明手术、安装假肢等活动, 对持残疾证老年人免费, 未持残疾证的特困、低保老年人费用减免。	全年	区卫健局 区残联	各镇街
15	加快推进康养体系建设	建设康养一体化平台, 结合老年人体检, 对全区 70 周岁以上老年人开展一次康复能力评估。重点对高龄、失能半失能、失智老年人, 分层分类开展医疗康复、失智症早期非药物干预、居家上门照护和家庭支持等康复干预服务。	2020 年底	区卫健局 区民政局	各镇街
16	探索设立“家庭养老床位”	2020 年底全区先行试点建成 50 床家庭养老床位, 到 2021 年底共建成 100 张家庭养老床位。对设立家庭养老床位的机构, 给予每床 3000 元建设补助和每月 300 元运营补助。	2021 年底	区民政局 区卫健局 区财政局	各镇街

序号	项目名称	项目内容	时间节点	责任单位	配合单位
17	推广养老智慧应用	运用信息技术手段，进一步简化养老服务申请、审批、统计等环节，实现养老服务补贴给付“一证通办”、“智慧养老”服务终端申领“最多跑一次”和高龄津贴发放“一次不用跑”。扩大智慧产品应用覆盖面，为居家养老服务中心、老年食堂、居家养老上门服务人员配备养老服务补贴电子结算设备，实现刷卡支付、无卡支付等功能。2020年80%的养老服务机构实现智慧应用，2021年100%的养老服务机构实现智慧应用。	2021年底	区民政局	各镇街
18	开展涉老器具便民租赁服务	依托残联免费辅具租赁网点，2020年底建成11个镇街级康复器具租赁点，通过增配部分设备，为全区有需要的老年人无偿、低偿提供轮椅、拐杖、助行器、家用护理床等租赁服务，到2021年底全区实现涉老器具“共享”并有序轮转，为残疾、失能老年人家庭提供便利。	2021年底	区残联	区民政局、 各镇街
19	进一步加强队伍建设	制定等级护理员奖励机制（具体参加省市标准）；2020年对于入职西湖区养老服务机构，获得由区康养体系建设领导小组办公室组织开展的培训并获得资质的护理人员，提供养老服务时可享受相应的服务价格。	2021年底	区民政局	区财政局 各镇街
		原则上各村社至少配备1名助老员，老年人集中（2000人以上）的村社增配1名。公益性岗位缺失的情况下，参照临聘人员工资标准招聘助老员。	2020年底	各镇街	区民政局 区财政局
20	进一步提高建设标准	落实省市示范型居家养老服务设施要求，提升居家养老服务照料中心品质、规范标准，力争四星、五星级居家养老服务照料中心数高于全市水平，新建居家养老服务照料中心需按五星级标准建设，2021年每个镇街级居家养老服务中心配置全托床位不少于30张。（详见附件2）	2021年底	区民政局	各镇街

序号	项目名称	项目内容	时间节点	责任单位	配合单位
21	进一步优化考核体系	成立由部分人大代表、政协委员、老年人代表组成的督导团，加大对养老服务设施建设及运营的考核，对个别运营滞后、不规范的单位按优胜劣汰机制予以淘汰或实施补助降等。	全年	区民政局	各镇街
		严格做好食品安全、消防安全等风险防控，全面推广“食安天眼”、“智慧巡检”系统。	全年	区民政局 区市场监管局	各镇街
22	完善养老行业标准	成立养老行业协会，增加行业内沟通，加强自我管理、自我提升。制定养老行业标准，加强规范管理。	2020 年底	区民政局	各镇街
23	落实财政资金对养老工作的保障	确保每年 55% 以上的福彩资金用于养老事业发展，配套修订完善《西湖区养老服务业资金补助实施办法》（试行）。	全年	区财政局	区民政局

附件 2

西湖区镇街养老配套用房推进计划表

镇街	村社总数	现有养老服务网点	已达标社区	未达标社区	已建镇街级(2千方)	建设数量			建设完成时限					
									2020 年底前			2021 年底前		
						镇街级(2千方)	村社级(200方)	家庭养老床位	镇街级(2千方)	村社级(200方)	家庭养老床位	镇街级(2千方)	村社级(200方)	家庭养老床位
北山街道	7	30	7	0	1	0	0	10	0	0	5	0	0	5
西溪街道	12	48	12	0	1	0	0	10	0	0	5	0	0	5
灵隐街道	7	7	7	0	0	1	0	10	1	0	5	0	0	5
翠苑街道	10	36	9	1	1	0	1	10	0	1	5	0	0	5
文新街道	15	20	12	3	1	0	3	10	0	1	5	0	2	5
古荡街道	10	22	8	2	0	1	2	10	0	1	5	1	1	5
转塘街道	45(32)	23	45(32)	0	1	1	0	10	0	0	5	1	0	5
留下街道	13	12	12	1	1	0	1	10	0	0	5	0	1	5
蒋村街道	8	19	5	3	2	0	3	10	0	1	5	0	2	5
三墩镇	38	65	37	1	1	0	1	5	0	1	5	0	0	0
双浦镇	30	28	30	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	5
合计	195(182)	310	184(171)	11	10	3	11	100	1	5	50	2	6	50

附件 3

西湖区老年助餐网点建设推进计划表

镇街	村社总数	自建食堂	签约共建	助餐服务已覆盖村社	助餐服务未覆盖村社	建设数量			建设完成时限					
									自建食堂		签约共建		订餐配送	
						自建食堂	签约共建	订餐配送	2020年底前	2021年底前	2020年底前	2021年底前	2020年底前	2021年底前
北山街道	7	1	2	7	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
西溪街道	12	3	0	12	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
灵隐街道	7	2	1	7	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
翠苑街道	10	6	3	10	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
文新街道	15	3	5	10	5	2	1	1	2	0	1	0	1	0
古荡街道	10	1	5	10	0	2	0	1	0	2	0	0	1	0
转塘街道	45(32)	2	8	19	13	5	5	1	2	3	5	0	1	0
留下街道	13	2	1	10	3	1	1	1	0	1	1	0	1	0
蒋村街道	8	5	2	7	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0
三墩镇	38	3	12	26	12	5	5	1	0	5	5	0	1	0
双浦镇	30	9	14	23	7	5	3	1	3	2	3	0	1	0
合计	195(182)	37	53	141	41	21	15	11	7	14	15	0	11	0

