

# 杭州市西湖区人民政府办公室文件

西政办〔2023〕46号

## 杭州市西湖区人民政府办公室 关于加快建设基本养老服务体系的实施意见

各镇人民政府、街道办事处，区属各单位：

为进一步推进我区基本养老服务体系建设，打造“金西善养、幸福荟享”服务品牌，根据《浙江省人民政府办公厅关于加快建设基本养老服务体系的实施意见》（浙政办发〔2022〕71号）和《杭州市人民政府办公厅关于加快建设基本养老服务体系的实施意见》（杭政办函〔2023〕60号）等文件精神，经区政府同意，现就加快建设我区基本养老服务体系提出如下实施意见。

### 一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神 and 党中央、国务院决策部署，紧扣高水平打造共同

富裕示范区的首善之区目标，聚焦老年人服务的高频需求、供给短板和共性问题，全面打造“大社区”新格局，加快建成权责清晰、保障适度、监管有力、可持续的基本养老服务体系，在提升养老服务“精细化、专业化、智慧化、市场化”水平上下功夫，努力让每位老年人都能安享有保障有质量有活力的福寿康宁生活。到2025年，具有西湖特色的“家门口幸福养老”模式基本形成，基本养老服务覆盖全体老年人，服务对象、服务内容、服务标准等清晰明确，服务供给、服务保障、服务监管等机制健全完善，实现基本养老服务人人享有、人人可及。

## 二、重点工作

### （一）健全多层次基本养老服务制度体系

**1.制定普惠基本养老服务清单。**落实普惠型基本养老服务保障制度，找准高频需求事项和服务供给短板弱项，明确《西湖区基本养老服务清单》，推动养老服务供需精准对接、更可持续。（责任单位：区民政局、区人社局、区公安分局、区司法局、区财政局、区文广旅体局、区卫健局、区退役军人事务局、区残联，以下均需各镇街落实，不再列出）

**2.建立精准服务主动响应机制。**常态开展老年人能力综合评估，80周岁以上老年人每年、80周岁以下老年人每两年可申请免费评估一次，逐步建立以老年人能力评估结果为基础的更精准的基本养老服务响应机制。通过“一键养老”等服务平台，为老年人提供政策咨询、业务办理、信息查询等便民养老服务，实现老年人精准画像基础上的分类型保障，着力推动“政策找人”、“服务找

人”。（责任单位：区民政局、区公安分局、区卫健局、区残联、区数据资源局）

**3.完善基本养老服务保障制度。**健全完善养老服务电子津贴制度、失能老年人入住养老服务机构护理补贴、家庭养老床位等制度，对失能、高龄及其他老年人群体，按需分类提供适宜服务。面向所有西湖区户籍80周岁以上老年人主动、精准发放高龄津贴（高龄津贴发放标准：本地户籍80-89周岁：每月60元、90至99周岁：每月100元、100周岁及以上：每月800元。同时，从2019年1月1日起，对享受城乡居民养老金待遇的年满80周岁老年人再发放每人每月50元的高龄补贴）。按户发放老年报刊。落实养老服务“爱心卡”制度。（责任单位：区民政局、区卫健局、区残联、区公安分局）

## （二）提高基本养老服务有效供给能力

**4.推进养老服务设施布局优化。**按照“机构跟着老人走”的总体要求，制定养老服务设施专项方案。严格按照人均用地不少于0.2平方米的标准，分区分级规划设置养老服务设施。建成涵盖“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。未来社区（乡村）应当统筹规划“一老一小”活动空间，配建居家养老服务照料中心、老年食堂，鼓励建设嵌入式小微养老机构。持续推进镇街、村社医疗卫生和养老服务设施统一规划、毗邻建设，支持医疗卫生机构依法依规在养老服务机构设立医疗服务站点，资源共享。（责任单位：区民政局、区规资局、区住建局、区卫健局）

**5.大力发展社区居家养老服务。**加强养老服务资源统筹，构建社区居家养老服务网络和支撑体系，大力推进居家生活照料、巡诊、康复护理、送餐助餐、助浴、辅具租赁等“一站式”为老服务。因地制宜发展“中央厨房+中心食堂+助餐点”、邻里互助、志愿服务等多种形式的助餐服务。加大居家和社区适老化改造力度，推进公共服务设施改造，持续推进困难家庭适老化改造，鼓励普通老年人家庭进行居家适老化改造。（责任单位：区民政局、区住建局、区卫健局、区市场监管局、区综合执法局、区残联）

**6.深化医康养服务有机融合。**持续加强镇街居家养老服务中心与具有康复业务的医院合作，全面推进康养联合体建设，到2025年实现全覆盖。加强家庭养老照护床位与家庭病床“两床”相融合，探索并完善“养老多床融合”服务新机制。引导重点建设护理型（含认知障碍照护型）养老机构床位，推进老年认知障碍友好社区建设，打造从社区预防干预、家庭支持到机构照护的认知障碍连续照护链。（责任单位：区民政局、区卫健局、区残联）

**7.大力发展互助养老和志愿服务。**扩大养老服务社会参与，支持“物业+养老”“家政+养老”“文化+养老”等服务模式，引导志愿者参与为老服务，开展“银龄互助”活动。积极发挥“五社联动”在老年人精神慰藉、咨询服务、权益保障等方面的重要作用，支持养老领域公益性社会组织发展，鼓励持证社会工作者开展老年社会工作。（责任单位：区民政局、区委老干部局、区教育局、区住建局、区文广旅体局、区卫健局、区妇联、团区委）

### （三）保障养老服务设施长效运行

**8.强化公办养老机构兜底保障作用。**坚持公办养老机构公益属性，政府投入资源或者出资建设的养老服务设施要重点为经济困难且失能等特殊家庭的老年人提供无偿或低偿托养服务，持续提升公办养老机构设施和管理服务水平，发挥区社会福利中心示范引领作用。（责任单位：区发改经信局、区民政局、区卫健局）

**9.促进民营养老机构有序发展。**支持普惠型养老机构发展，鼓励民办养老机构提供普惠养老服务。在老年人高密度居住的区域开展社区“嵌入式、小型化、连锁化”的养老机构建设，满足老年人“原居安养”需求。推进“一人一床一码”补需方改革，推广“长者码”“床位码”应用，实现床位智能管理和精准补助。对符合条件的社会办养老机构，按规定落实综合补助，做好养老机构综合保险工作。（责任单位：区发改经信局、区民政局、区财政局）

**10.推动居家养老服务机构高效运行。**实行居家养老服务设施标准化建设，定期开展星级评定。支持专业养老机构运行居家养老服务设施，鼓励专业化连锁化运营。加强财政支持力度，实行精准补助。根据《西湖区养老服务资金补助实施办法》，结合居家养老服务（照料）中心星级评定、考核结果等因素最高给予30万运行补助。加大居家养老服务设施资源集成，以建设民生综合体为基础，打造惠老服务综合体。（责任单位：区民政局、区财政局）

#### （四）加强基本养老服务重点群体保障

**11.聚焦失能老年人照护。**落实失能老年人入住养老服务机构护理补贴政策，将失能老年人家庭成员照护培训纳入政府购买养老服务目录。低保、低保边缘家庭、支出型贫困基本生活救助家

庭、计划生育特殊家庭和中低收入老年人中的中、重度失能（失智）老年人居家养老的，享受失能失智养老照料服务。（责任单位：区民政局、区人社局、区财政局、区卫健局）

**12.聚焦老年人兜底关爱。**建立居家社区探访制度，以网格为基本单元，广泛开展“安居守护行动”，通过包网入户、包楼联户、包组到户等方式密切联系服务，孤寡老人日访率达到100%，独居、空巢、失能、失智等特殊困难老年人月访率达到100%。每年为特殊困难老年人进行一次免费体检。落实特困老年人的基本生活保障标准和照料护理费用。对有集中供养意愿的特困老年人全部实行集中供养。（责任单位：区民政局、区卫健局）

#### （五）加大基本养老服务支持力度

**13.强化养老资金保障机制。**建立基本养老服务经费保障机制，按照养老领域资金分担支出责任，统筹保障基本养老服务，并根据经济社会发展状况和老年人口增长情况，逐步加大基本养老服务经费投入。鼓励和引导企业、社会组织、个人等社会力量依法通过捐赠、设立慈善基金等方式，为基本养老服务提供支持和帮助。（责任单位：区财政局、区民政局）

**14.提升养老服务队伍能力。**实施技能提升行动，加大养老护理员、养老院院长、老年社会工作者培训力度，举办养老护理员职业技能大赛，开展“十佳护理员”选树活动，到2025年，每万老年人拥有持证养老护理员达到29人，其中高级以上护理员比例不低于20%，持证养老护理员中持救护员证不低于70%。落实养老护理员职业技能补助，大中专毕业生入职机构奖补等政策。各村

社配齐配强 1 名及以上助老员。（责任单位：区民政局、区人社局、区财政局）

**15.落实优惠扶持政策。**落实落细国家和省市支持养老服务发展的税费减免政策，建立民政、税务部门共享的养老服务企业和社会组织信息通报机制，提高税收减免工作效率。落实养老机构用电、用水、用气享受居民价格政策，不得以土地、房屋性质等为理由拒绝执行相关价格政策。对养老机构电视、电话、宽带网络等方面给予优惠。在政策范围内，鼓励将闲置国有或者集体房产优先用于非营利性居家养老服务。（责任单位：区发改经信局、西湖税务局、区财政局、区民政局）

**16.推广养老数字化智慧应用。**深化数字赋能“一老一小”集成改革，推进“一键养老”迭代升级，优化“养老一张床”“安居守护”“智慧助餐”“康复辅具租赁”等应用场景，全面开展“全城通”智慧助餐服务提升行动。推进智慧养老院建设，所有乡镇（街道）居家养老服务中心配备智能服务终端，并逐步向村（社区）居家养老照料中心延伸。推进未来社区、未来乡村和养老机构建设线上线下结合的金夕学堂等老年友好数字场景。（责任单位：区民政局、区发改经信局、区教育局、区住建局、区卫健局、区数据资源局）

**17.强化养老事业产业保障。**发挥市场机制在养老服务资源配置中的基础性地位，引导市场力量提供老年人所需的个性化、多样化养老产品和养老服务。重点培养具有成长潜力的康养服务企业，形成发挥本区域医养集团的领头和示范效应，通过政策吸引更多知名品牌和养老企业落地发展我区。（责任单位：区发改经信

局、区商务局、区民政局)

### 三、组织保障

#### (一) 强化组织领导

要将基本养老服务体系建设和纳入经济社会发展规划和重要议事日程，进一步健全党委领导、政府主导、部门协同、社会参与的基本养老服务工作机制。

#### (二) 加强监管绩效

要切实履行责任，落实支持政策，加强绩效评价和第三方监督检查，接受审计、巡查、人大政协及媒体监督。发挥标准对基本养老服务的技术引领作用，开展服务质量第三方认证。

#### (三) 广泛宣传引导

要利用养老服务手册、养老地图等方式，做好基本养老服务政策宣传解读，及时公开基本养老服务信息，总结推广好经验好做法，宣传选树先进典型，营造良好社会氛围。

本实施意见由杭州市西湖区民政局牵头组织实施，自 2024 年 1 月 30 日起施行。

附件：杭州市西湖区基本养老服务清单

杭州市西湖区人民政府办公室

2023 年 12 月 28 日



## 附件

# 杭州市西湖区基本养老服务清单

对 象	服务项目	服 务 内 容	服务类型	
普通老年人	1	职工基本养老保险	为符合条件的参保老年人按时足额发放基本养老金。	物质帮助
	2	城乡居民基本养老保险	为符合条件的参保老年人发放城乡居民基本养老保险待遇。	物质帮助
	3	职工基本医疗保险	参保我市职工医保的老年人可按规定享受基本医疗保险及大病保险待遇。	物质帮助
	4	城乡居民基本医疗保险	参加我市城乡居民医保的老年人可按规定享受基本医疗保险及大病保险待遇。	物质帮助
	5	老年人能力综合评估	为 80 周岁及以上老年人每年按需免费能力综合评估一次,80 周岁以下老年人每两年按需免费能力综合评估一次。	照护服务
	6	社区居家照料服务	为老年人居家养老提供相关活动场所和生活照料、保健康复、社交娱乐等服务内容。	照护服务
	7	法律服务	对有法律服务需求的老年人,依照有关规定给予法律援助;70 周岁老年人首次办理证明、确认遗嘱公证的,免收费用。	关爱服务
	8	城市公共交通优惠服务	60-69 周岁老年人凭“杭州通长者卡”乘坐市内公共电(汽)车、水上公交运营线路(不含日游、夜游等旅游线路)和地铁等享受半价优惠;70 周岁及以上老年人可免费乘坐 1-499 路、600-799 路及千字头、B 字头公交车以及非高峰时段的地铁。	关爱服务
	9	文化体育场所优惠服务	老年人进入政府投资的公园、景点和博物馆、美术馆、科技馆、展览馆、纪念馆游览,进入政府投资的体育场馆健身,对 60—69 周岁老年人实行半价优惠,对 70 周岁及以上老年人	关爱服务

对 象	服务项目	服 务 内 容	服务类型
		实行免费。	
	10 助餐服务	老年人进入老年食堂，享受用餐优惠。	关爱服务
	*11 养老服务补贴（津贴）	为 70-79 周岁老年人每人每年发放 100 元养老服务电子津贴。	照护服务
	*12 智慧养老综合服务	为 70 周岁及以上的空巢、独居、孤寡老人和 80 周岁及以上的高龄老人发放智能设备或养老服务电子津贴。	关爱服务
	13 意外伤害保险	为符合条件的困难老年人购买意外伤害保险。	关爱服务
	*14 康复辅具租赁服务	为有需求的老年人提供康复辅具租赁。	关爱服务
	15 高龄津贴	为 80 周岁及以上老年人发放高龄津贴，100 周岁及以上老年人发放长寿保健补助金（不重复享受）。	物质帮助
	16 高龄普惠服务	为 80 周岁及以上老年人发放养老服务电子津贴，享受政府提供的养老服务。	照护服务
	*17 订阅报刊	为 80 周岁及以上老年人（按户）订阅老年报刊。	关爱服务
失能、困难老年人	18 家庭适老化改造	按照相关标准，为经济困难的老年人家庭提供适老化改造服务。	照护服务
	19 机构护理补贴	为符合条件的失能老年人提供机构护理补贴。	物质帮助
	20 家庭养老支持服务	符合条件的失能老年人家庭成员参加照护培训等相关职业技能培训的，按规定给予职业技能培训补贴。	照护服务
	*21 养老一张床	符合条件的失能老年人提供生活照料和基本医疗服务。	照护服务
	22 最低社会保障	对获得最低生活保障金后生活仍有困难的老年人，采取必要措施给予生活保障。	物质帮助
	*23 养老服务补贴（津贴）	为最低生活保障家庭每人每月发放 325 元养老服务电子津贴。	照护服务

对 象	服务项目		服 务 内 容	服务类型
	24	分散供养	对选择在家供养的特困老年人,由县级政府民政部门依照有关规定给予分散供养,提供基本生活条件、疾病治疗、办理丧葬事宜等服务,对生活不能自理的给予照料。	照护服务
	25	集中供养	对需要集中供养的特困老年人,由县级政府民政部门按照便于管理的原则,就近安排到相应的供养服务机构,提供基本生活条件、疾病治疗、办理丧葬事宜等,对生活不能自理的给予照料。	照护服务
	26	探访服务	面向常住的独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊困难老年人提供探访关爱服务。	关爱服务
	27	医疗救助	持有低保、低边、特困及一级、二级残疾证的老年人参加城乡居民医保的,享受全额资助参保;持有低保、低边、特困及一级、二级残疾证的参保人员,可按规定享受医疗救助待遇。	物质帮助
计划生育特殊家庭老年人	28	机构养老	同等条件下优先入住政府投资兴办的养老机构。	照护服务
	*29	养老服务补贴(津贴)	为失独家庭的老年人每人每年发放 900 元养老服务电子津贴。	照护服务
残疾老年人	30	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴	为最低生活保障家庭中的残疾老年人提供生活补贴,为残疾等级被评定为一级、二级的重度残疾老年人和三级、四级智力、精神残疾老年人提供护理补贴。	物质帮助
流浪、乞讨老年人	31	社会救助	依照有关规定给予救助。	物质帮助
特殊贡献的老年人	*32	养老服务补贴(津贴)	为持证重点优抚对象、老劳模、困难老居(村)干每人每月发放 50 元养老服务电子津贴。	照护服务
	33	机构养老	老年残疾军人、退役军人、“三属”人员,提供集中供养、医疗等保障,鼓励各级各类养老机构优先接收,提供适度价格优惠。没有兴建光荣院的地区,政府投资兴办的养老机构应当优先保障孤老或生活不能自理的老年残疾军人供养服务需求。	照护服务

对 象	服务项目		服 务 内 容	服务类型
	34	优先享受居家服务	优先安排老年残疾军人、退役军人、“三属”人员享受居家养老日常照料等服务。	关爱服务
	35	供养保障	见义勇为致残导致完全丧失劳动能力且生活不能自理、家庭供养困难的人员，根据本人意愿和申请，由实际居住地县级民政部门优先安排到公办养老机构供养，由实际居住地县级政府落实保障；实际居住地不在本市的，由行为发生地县级政府落实供养保障。	照护服务
在杭外地老年人	36	老年父母投靠成年子女落户	男性年满 60 周岁，女性年满 55 周岁，有子女在杭，本人或子女在城镇地区有合法固定住所的，持有在杭申领的有效《浙江省居住证》（户籍非长三角区域需提供），可以申请投靠户口在杭城镇地区成年子女； 80 周岁及以上老年人投靠在杭州子女，本人或子女在市区城镇有合法固定住所，不受“在杭申领的有效《浙江省居住证》”的条件限制，可自愿选择投靠户籍在杭州子女，迁移户口入杭。	关爱服务

说明：标\*号的为西湖区增加项目。