

龙岩市新罗区人民政府办公室文件

龙新政办〔2020〕61号

龙岩市新罗区人民政府办公室关于印发 新罗区“互联网+养老”信息服务平台建设 实施方案（2020-2022年）的通知

各镇人民政府、街道办事处，区直各有关单位：

经区政府研究同意，现将《新罗区“互联网+养老”信息服务平台建设实施方案（2020-2022年）》印发给你们，请认真贯彻落实。

龙岩市新罗区人民政府办公室

2020年7月22日

（此件主动公开）

新罗区“互联网+养老”信息服务平台建设 实施方案（2020-2022 年）

为积极应对人口老龄化,进一步加强我区居家养老服务工作,确保居家养老服务工作的延续性,服务好我区“6+2”困难老人,特制定本方案。

一、总体构想

提升区级“互联网+养老”信息服务平台,加快镇(街)居家养老服务照料中心建设和运营,进一步健全完善社区居家养老服务站。完善覆盖全区的老年人信息数据库,优化运营商,为老年人群体提供包括“紧急救援、医疗保健、日常照料、家政服务、休闲娱乐、法律咨询、精神慰藉”在内的“互联网+养老”综合性居家养老服务项目。在“十四五”期间,全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为补充、信息为平台、居家社区机构相协调、医养康养相结合、功能完善、规模适度、覆盖城乡的居家养老服务体系。

二、实施步骤

第一阶段:2020 年,开展新一轮居家养老服务专业化服务组织招投标工作,引进优质专业化服务组织。专业化服务组织继续按照“建立一个信息服务平台,配备一支养老服务队伍,联合一批加盟服务商,开展多层次养老服务”的要求,通过养老服务专用号、发放智能手环、完善服务团队、整合服务商等措施,在中心城区

规划区范围内的 12 个镇（街）推进“6+2”线上线下居家养老服务工作。引进第三方监测评估机构，对已实施的居家养老服务进行监测评估，提升养老服务质量。开发建设为老服务系统，实现在线支付政府购买服务费用以及各类养老补助款项的精准发放。鼓励和支持专业化服务组织承接运营中心城区已建成的居家养老服务照料中心和居家养老服务站，开展居家养老服务工作，满足老人服务的需求，实现社区 15 分钟养老服务圈。完成 2 个镇（街）居家养老服务照料中心和 8 个居家养老服务站提升项目建设。

第二阶段：2021-2022 年，持续做好“6+2”线上线下居家养老服务工作，推进中心城区已建成的居家养老服务照料中心和居家养老服务站实行专业化服务组织运营，至 2022 年末，确保中心城区居家养老服务站点专业化组织运营率达 60%以上。完成 3 个以上新成立社区居家养老服务站建设，建设 2 个以上镇（街）居家养老服务照料中心。

三、建设内容

（一）线上信息服务监管平台

区级“互联网+养老”信息服务监管平台由引进的专业化服务组织在原有的基础上按照服务内容的需求投资建设。建设内容包括：呼叫中心（统一号码）、信息服务监管网站、综合管理监管软件平台（迅速完成呼叫应答信息处理、用户管理、运营商管理、服务派工、服务订单、服务评价、在线交易支付、结算统计、监督评估）、用户终端呼叫器及智能设备（针对老年人特点设计的一键直拨呼叫器、定位服务终端和健康安全数据传感器等）。平台服

务场所和在线服务人员建设能满足全区居家养老服务需求，并在居家养老服务中心建设可视大屏幕。

完善新罗区居家养老服务中心功能，作为养老服务信息化服务监管平台的运营主体，开放监督窗口，承接和协助民政部门从事综合养老服务工作，健全多层次养老服务体系，形成老人信息数据、紧急救援、健康管理、服务商管理、服务人员管理、支付结算、社区养老服务站点管理等工作系统。

（二）线下镇（街）居家养老服务照料中心

镇（街）居家养老服务照料中心所需场地建筑面积不低于 800 平方米，由所在镇（街）投资建设，建成后通过公开招投标等形式，引进专业化养老服务组织承接运营，镇（街）无偿或低租提供使用，运营商不得挪作他用。照料中心服务范围覆盖整个镇（街），依托镇（街）照料中心，以及社区卫生服务中心，实行医养结合，并为老年人提供临时就餐、日托、短期托管、家政服务、娱乐休闲、健康咨询、精神慰藉等照料服务。每个照料中心配备专职助老管理员不少于 2 人，实行专业化运营的照料中心按每位助老员 5 万元给予经费补助，专用于聘请助老管理员。对 2022 年前建成的照料中心，通过“以奖代补”形式，每个照料中心建成并通过建设和功能验收后给予一次性补助 30 万元。照料中心投入运营后，经评估合格的，每个照料中心每年给予 10 万元的运营补助（不含聘请助老管理员的经费），分年度拨付。

（三）线下社区居家养老服务站

社区居家养老服务站为居住在社区的老年人提供助餐、助行、

助急、文娱活动等基础居家养老服务。每个居家养老服务站至少配备 1 名助老管理员。对已建且运营质量达标的社区居家养老服务站，区财政给予每个每年 2 万元的运营补贴；对 2021 年以后设立的社区新建居家养老服务站，通过“以奖代补”形式，区财政给予每个 10 万元的建设资金补助；对已建成投入使用，由专业化养老服务组织运营，且纳入服务信息监管平台管理的居家养老服务站，继续给予每个每年 5 万元的人员经费补助，用于聘请助老管理员。

“互联网+养老”信息服务监管平台、区居家养老服务中心和镇（街）照料中心由运营商统一运营，居家养老服务站逐步开放由运营商运营，社区负责监督管理，社区助老管理员委托运营商管理。按照财政部、国家税务总局《关于全面推进营业税改征增值税的通知》（财税〔2016〕36 号）精神，继续对符合规定的养老专业化服务组织提供的养老服务免征增值税，兑现省政府《关于加快发展养老服务业的实施意见》（闽政〔2014〕3 号）规定的各项税费减免政策。

四、服务范围、对象和服务内容

由公开招投标引进的专业化服务组织承接运营“6+2”线上线下养老服务。服务范围暂定在中心城区规划区范围内的 12 个镇（街）。

线上服务对象为年满 60 周岁以上的特困供养人员、低保对象、建档立卡贫困人口、重点优抚对象、计划生育特殊家庭成员、重度残疾人、75 周岁以上到 79 周岁城乡孤寡、失能老人以及 80

周岁以上的老年人（“6+2”）特殊老年群体；线下实体服务对象包括年满 60 周岁以上的特困供养人员、低保对象、建档立卡贫困人口、重点优抚对象、计划生育特殊家庭成员、重度残疾人等 6 类老年群体。

专业化服务组织按照招标合同约定的服务内容开展服务。主要包括：

（一）政府购买线上呼叫信息服务对象

政府为在服务范围内、符合服务对象条件的老年人购买线上呼叫信息服务，每月支付不高于 20 元（实际支付以政府采购公开招标中标价为准）的信息服务费。运营商则提供以下服务：

1. 免费为每位享受政府购买服务的老年人提供一套健康手环，并为老年人免费安装，指导使用。

2. 为每位享受政府购买服务的老年人提供专用号码及 20 元专用通信套餐。

3. 提供呼叫中心全天候 24 小时即时应答，传递服务需求，积极应对突发事件。

4. 提供定期电话回访、短信回访及上门回访，及时了解老人服务需求。

5. 为老人提供远程定位服务。

6. 整合中介组织或服务提供商，开通特服号，建立网站、APP 为老年人提供出行、购物、健康、生活等方面的居家服务。

7. 建立特定服务老人的个人信息档案（包括个人健康档案）。

8. 接听或接转打入平台的非特定老年人的求助电话，并尽力

给予帮助。

9.配备在线支付卡一张，实现在线支付功能。

（二）政府购买线下实体援助服务

政府为在服务范围内、符合服务对象条件的老年人购买线下实体援助服务。运营商在提供线上呼叫信息平台服务的基础上，通过照料中心、居家养老服务站、助老管理员和加盟服务商，提供日托、短期托、助洁、助浴、助行、助医、家电维修、代购、代缴等 20 大类 66 小项的定制生活照料服务。服务费用标准每人每月不高于 100 元（实际支付以政府采购公开招标中标价为准）。

（三）自费购买服务对象

居住在我区的年满 60 周岁以上老年人可自费向区居家养老服务中心购买线上信息平台服务和线下实体援助服务，运营商必须按优惠价格为老年人提供服务。

五、服务监管

（一）服务信息更新

平台运营后，运营商应对离世老人、迁移老人、变更老人（出去探亲、不接受服务）等情况及时记录并汇总，每月汇总后报区民政局核实。

（二）服务形象规范

运营商统一对外宣传形象，实行工作牌统一、工作服统一、一卡通统一、售后服务单统一等“四个统一”。

（三）服务问题处理

1.设备故障维修。运营商不承担提供给老年人实际使用的专

用定位终端手机（或手环）丢失补偿义务。若因非人为因素造成的损坏，保修期延至 2 年，以协议签订时间作为保修起始时间。

2.服务需求增订。除运营商招投标合同约定的服务外，上门服务期间老人有补充服务需求的，由服务人员即时记录后报运营商，由运营商根据老人群体需求比例对服务项目酌情调整，每月汇总报区民政局同意后实施。

3.服务需求拒绝。遇服务对象不接受任何服务的情形，服务人员应即时记录并报运营商，由运营商汇总反馈区民政局，由区民政局及时给予协调。

（四）服务质量监督

1.回访。由当地镇人民政府（街道办事处）牵头组织社区工作人员定期开展运营服务质量检查，对老人开展走访、电话、短信、微信等回访工作，督促运营商提升服务质量。

2.居家养老服务监管平台监管。选用互联网、云平台、APP、智能终端等智能设施设备对服务签入签出、服务时长、服务现场进行实时监管。

3.第三方监测评估机构监管。由第三方监测评估机构对所有养老服务进行每月一总结、每季度一抽查监测，对由专业化组织运营的服务站点和线上线下政府购买服务进行半年初步评，年终进行终期评估。区民政局对监测评估结果予以公开。

3.投诉处理。运营商收到相关投诉信息后，应迅速响应，安排及时回复处理，并将投诉情况反馈给被投诉的服务人员，督促解决问题。区民政局要不定期根据投诉情况进行跟踪督促解决。

（五）服务流程管理

1.对线上呼叫信息服务，主要通过呼叫信息软件，由运营商提供当月信息呼叫服务对象覆盖范围、呼叫次数、回访服务次数，服务效果、投诉情况及监控情况等进行评价和管理。

2.对线下实体援助服务，主要通过上门服务方式，由运营商按照服务要求，出具实体援助服务完成后由被服务对象签字的《售后服务单》、录音、摄像等相关凭证进行管理。

六、保障措施

（一）加强组织领导

调整充实新罗区养老服务工作领导小组，由区政府分管副区长任组长，区政府办对口协调领导及区民政局、卫健局、财政局等部门主要领导任副组长，区发改局、人社局、住建局、应急局、自然资源局、运营商等单位领导为成员。领导小组办公室主任由区民政局局长兼任，区民政局分管副局长兼任办公室副主任。建立联席会议制度，定期、不定期召开联席会议，统筹协调全区养老服务事业和养老服务产业的发展。

（二）落实工作职责

区民政局：牵头协调、指导全区养老服务事业和养老服务产业的发展，负责全区养老机构、居家养老信息服务平台、镇（街）照料中心、社区居家养老服务站的指导协调和监督管理工作，做好各年度区级财政补贴资金的预算，督促检查政府购买服务工作的落实。

区财政局：负责政府购买服务、站点建设和运营等各项资金

的落实和绩效评估。

区卫健局：按照就近覆盖原则，建立社区卫生医养服务机构与信息服务平台有效对接机制，以社区卫生服务中心为枢纽，推进全科医生团队家庭签约式服务，突出老年人健康管理，主动服务、上门巡诊，为老年人提供基本公共卫生、基本医疗和个性化服务；将基本公共卫生服务网络覆盖所有老年人，让信息服务平台与本区域公立医院紧密协作，开展医疗服务，建立对口协作、远程医疗、分级诊疗、预约就诊与急救绿色通道等合作机制，实现医、养、护与信息服务平台有机衔接新常态。

区发改局：配合做好镇（街）照料中心、居家养老服务站的立项、审批和争取上级专项资金工作。

区消防救援大队：对镇（街）照料中心、居家养老服务站点的场所和设施进行消防检查，消除安全隐患。

区人社局：负责协调、指导养老护理员的职业鉴定工作。

区自然资源局：负责审查新增建设用地的镇（街）照料中心和居家养老服务站点等服务场所是否符合土地利用总体规划并指导项目业主进行用地报批。

区住建局：负责镇（街）照料中心、居家养老服务站建筑质量安全的监督管理。协调市自然资源局，做好镇（街）照料中心、居家养老服务站点新（改、扩）建项目建筑工程规划许可证核发以及规划竣工验收工作。

运营商：负责区级“互联网+养老”信息服务监管平台运营，提供平台所需相应通信支持服务能力，开展线上线下养老服务。

12个镇人民政府（街道办事处）：对有政府购买服务需求的特定人群进行调查，登记造册，张榜公示，动态管理，做好政府购买服务对象审核上报工作，将政府购买服务对象提供给运营商，确保运营商有序录入服务信息监管平台。做好居家养老服务工作，建设和监督管理镇（街）照料中心，指导社区居家养老服务站的工作。

社区居委会：负责社区居家养老服务站的管理运行，配合做好老年人数据的统计上报、社区助老管理员的监督管理，做好政府购买服务的特定对象的组织申报和初审工作。

抄送： 市民政局，区委办，区人大办、政协办。

新罗区人民政府办公室

2020年7月22日印发
