

上海市浦东新区人民政府东明路街道办事处

浦东明办〔2024〕19号

关于印发《浦东新区东明路街道养老服务体系 建设三年行动方案（2024-2026年）》的通知

各部门（单位）、各居民区：

《浦东新区东明路街道养老服务体系
建设三年行动方案（2024-2026年）》经研究同意，现印发给你们，请认真按照
执行。

上海市浦东新区人民政府东明路街道办事处

2024年9月14日

浦东新区人民政府东明路街道党政办公室

2024年9月20日印发

浦东新区东明路街道养老服务体系 三年行动方案（2024-2026 年）

东明路街道作为深度老龄化的纯居住型社区，养老服务工作是街道重要职能。围绕实现“宜居东明 人民社区”美好愿景，协同美丽社区、智慧社区、韧性安全社区、法治社区、人文社区建设，深化“15 分钟社区生活圈”和精品城区建设，现就东明路街道养老体系建设提出三年行动方案（2024-2026 年）。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入实施积极应对人口老龄化和健康优先发展国家战略，坚持以人民为中心发展思想，践行人民城市重要理念，把增进民生福祉作为城市建设和治理的出发点和落脚点，进一步完善社会养老服务体系，推动养老服务高质量发展，提升老年人获得感、安全感、幸福感。

二、基本原则

——**坚持统筹协调，鼓励各方参与。**坚持党委领导、政府主导、家庭为主、社会参与、全民行动，助力养老事业和养老产业协调发展，形成多元主体责任共担、老龄化趋势梯次应对、养老服务人人参与的局面。

——**坚持服务为本，提升养老品质。**围绕老年人全生命周期需求、个性化需要，建立分层分类养老服务供给，落实基本养老

服务，鼓励公益性养老服务，引导市场化养老服务。

——坚持综合监管，守牢安全底线。加强部门协同，注重社会监督，强化养老服务设施机构的消防安全、食品安全、人身安全、资金安全等全方位检查监督，健全服务评价体系，推进标准化试点认证。

——坚持智慧便捷，数字赋能服务。运用物联网、大数据、人工智能等新一代信息技术，创新应用场景，享受数字时代，提供实时、快捷、高效、低成本的物联化、互联化、智能化养老服务。

——坚持陪伴关怀，尊重主体地位。倡导陪伴式服务理念，从老年人主体意愿和需求出发，发挥家庭养老基础性作用，鼓励老年人发挥自身优势，继续发光发热，实现自我价值、社会价值。

三、行动目标

到 2026 年，通过体系化推进、清单式服务、高质量发展，各项指标如期完成，养老服务设施更加均衡融合，养老服务内容更加普惠多元，养老服务方式更加智慧便捷，养老服务保障更加稳固可持续，街道层面居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系更加完善，统筹、服务、监管、智慧、陪伴五位为一体的“五星为老”模式更加定型，老年宜居社区初步建成，使“老有所养”发展到“老有颐养”，为大城养老浦东样板提供东明实践。

养老服务体系建设主要指标

类别	序号	指标名称	单位	指标类型	2026 年目标值
机构养老服务	1	养老床位数	张	约束性	431
	2	护理型床位占总养老床位的比重	%	约束性	60
	3	老年认知障碍照护床位数	张	约束性	100
	4	“智慧养老院”建设比例	%	预期性	100
	5	“养老院+互联网医院”模式的养老机构比例	%	预期性	100
社区养老服务	6	每千人拥有社区养老服务设施建筑面积数	m²	预期性	>50
	7	老年助餐服务供客能力	客/日	约束性	1500
	8	老年认知障碍筛查户籍老年人比例	%	预期性	60
居家养老服务	9	居家环境适老化改造户数	户	预期性	100
	10	符合条件的高龄独居老人紧急救援服务覆盖率	%	预期性	100
	11	“老吾老计划”服务人数	人	预期性	1000
医养康养结合服务	12	社区卫生服务中心与养老服务机构签约服务达标率	%	预期性	100
	13	老年人健康监测服务社区覆盖率	%	预期性	100
	14	社区户籍老年人健康档案建档率	%	预期性	60
	15	长者运动健康之家年提供老年人服务人次	万人	预期性	1

四、重点任务

（一）聚焦老有所住，实施服务机构提质增效行动。对标新形势下养老服务格局，进一步改善养老机构、社区设施及居家环境，加强衔接，形成互补，落实无障碍环境建设要求。继续优化

养老机构保基本床位、护理型床位、老年认知障碍照护床位（专区）设置，根据需求合理调整房型，精心组织参评养老机构等级评定、社会服务机构评估、服务质量日常监测。加快社区嵌入式养老服务设施建设，力争到 2026 年总面积达到 6500 平方米。以定位错开、服务延伸、降本增效为思路，对现有社区服务设施功能升级、特色分工，打造“1+4+N”立体联动的社区嵌入式养老服务。根据老年人需求及房屋特点，为符合条件老年人提供居家环境适老化改造，推广家庭照护床位，实施“老吾老计划”。

专栏 1：“1+4+N”社区嵌入式养老服务

与养老服务品牌合作，整体打包委托运营，以 1 个综合为老服务中心及分中心为枢纽，对 1 个长者照护之家和 3 个老年日间照料中心进行统筹分工，融入环境，拓展服务，辐射周边，提供多样化居家服务，重点满足认知障碍照护、喘息式服务等社区养老刚需。

专栏 2：家庭照护床位服务

依托街道养老院、长者照护之家，以家庭照护为基础，以居家环境适老化改造、智能化管理为支撑，将专业照护服务延伸至老年人家中，使老年人在家享受“类机构”专业照护服务，力争到 2026 年签约服务对象不低于 300 人。

专栏 3：实施“老吾老计划”

在市、区民政部门专项经费支持下，依托居家养老服务专业机构，为失能老年人的家庭照顾者提供照护知识与技能培训，提升家庭照护能力。每年以照护服务为核心内容的服务对象不少于 300 人，以健康养护、心理疏导为核心内容的服务对象不少于 60 人，提供居家照护入户指导服务不少于 45 户。

（二）聚焦老有所食，实施助餐网络升级行动。按照社区老年人步行 15 分钟内可及目标，加快网点设施布局。用好社区长者食堂、老年助餐点、长者餐桌、上门送餐等多种助餐形式，为老年人提供品种适老、价格合理、营养健康的高品质餐食，街道助餐能力逐步达到日供应 1500 客。提高老年助餐场所利用，在非就餐时段，组织开展知识讲座、健康咨询、文体娱乐等各类社区融合活动。坚持公益属性，尊重市场规律，定期接受服务质量日常监测，及时优化调整公建民营、资助补贴等助餐措施，优先满足老年人就餐需求，推动助餐服务健康可持续。落实老年优待政策，为新区户籍 60—89 周岁的低保家庭和特困供养老年人，以及 90 周岁以上的老年人免费提供牛奶。

专栏 4：社区长者食堂运营

发挥东明路街道社区长者食堂托底作用，委托专业机构运营，保障日均不低于 800 客供餐能力，打造标准化、智慧化的“健康长者食堂”。

专栏 5：智慧老年助餐服务

依托智慧养老系统，接入全市老年助餐服务管理平台，打通街道各助餐机构场所的点餐服务、支付结算、补贴发放、数据统计等功能，力争实现“一键点单、一卡通吃、一网结算”。

（三）聚焦老有所医，实施医养康养结合行动。打通社区与医疗卫生机构双向转介绿色通道，深化“养老院+互联网医院”建设，探索家庭照护床位、养老机构床位、家庭病床、医疗病床、安宁疗护病床等多床联动。以老年认知障碍友好社区试点验收为契机，建成老年认知障碍支持中心，加大认知障碍筛查力度，发展“认知障碍好朋友”，开展早期干预训练，提供“一站式”“全链条”服务支持。依托社区长者运动健康之家、康复辅具租赁点，提供科学健身指导、康复训练辅助等。主动把健康服务送到“家门口”，为每个居民区配备健康监测设备，开展免费巡诊服务，开通陪诊、送药等服务。加强老年人慢病管理，与东方医院南院、东明社区卫生服务中心合作，完善“脑卒中小屋”功能，实施社区老年人高血压、高血糖、高脂血症“三高共管”。举办社区健康生活系列活动，形成医养结合特色品牌。

专栏 6：“养老院+互联网医院”建设

依托仁济医院、东方医院南院、社区卫生服务中心等，辖区养老机构全面开通互联网医院远程服务，支持机构内设医务室、康复室，着力解决机构内老年人日常用药、出院就诊不便等问题，提升养老机构医养结合能力。

专栏 7：老年认知障碍支持中心建设

对照上海地方标准《老年认知障碍友好社区建设指南》，依托综合为老服务中心，建立老年认知障碍支持中心，一站式提供科普教育、风险测评、非药物干预、家庭支持、专业照护、资源链接、信息化保障、跟踪评估等全链条服务。

（四）聚焦老有所助，实施服务数字化转型行动。以全国“智慧健康养老示范街道”为驱动，升级现有五星智护平台，全面接入街道“智慧社区”、新区“浦老惠”、全市“社区云”等更大平台，打造数据全量归集、服务一网打尽、形象立体呈现的智慧养老系统，为老年人提供实时、高效养老服务。持续拓展智慧养老应用，深化智慧养老院、智慧长者食堂、老年认知障碍智能筛查、老年人健康主动预警、老年人安全智能防范、一键叫车、一键开机（电视）等场景。打通线上线下服务，完善“1+3+X”科技助老响应机制，探访关爱特殊困难老年人。聚焦老年人“医、食、住、行、趣”5大方面高频需求，开设智慧养老小程序，使之成为“不打烊”

服务的前台窗口，让养老服务像网购一样方便。按照“一人一档”原则，为辖区老年人建立多维个人数字档案，满足个性化需求。持续开展“长者智能技术应用能力提升行动”，为老年群体提供“家门口”的手机教学服务，设立专区提供智慧化设备功能体验，以“终身学习”消弭老年人“数字鸿沟”。

专栏 8：完善“1+3+X”科技助老响应机制

针对独居、失能（失智）、重残、纯老家庭、计划生育特殊家庭老年人及出现阶段性临时困难老年人等特殊困难老年人，依托养老指挥调度中心，整合亲属、志愿者、专业服务团队 3 类服务主体，联动健康检测、智能看护、视频监控等多种物联感知设备，提供探访关爱服务。

专栏 9：智慧养老院建设

在世博家园养老院完成“智慧养老院”建设基础上，逐步推动街道养老机构全面完善智慧入住、智慧餐饮、智慧健康、智慧生活照护、智慧安全防护、智慧运营管理六大板块，提升养老机构运营效率和服务质量，为老年人提供便捷、高效、安全的智能化养老服务。

专栏 10：建立老年人健康档案

通过信息数字化和数据共享，为辖区老年人建立起以

人、房、户信息为基础，以老年人群的政策标签、健康数据、行为轨迹、互动内容等为扩展的多维个人数字档案，达成社区老年人的诉求主动感知、痛点智能分析、风险提前预警、政策主动推送、服务精准匹配、回应实时反馈的效果，满足个性化需求。

（五）聚焦老有所为，实施老年人社会参与增能行动。激发老年人在社区从事志愿服务和奉献爱心，充分吸纳有意愿、有能力的老年人担任社区党代表、居民代表，加入业委会、志愿者团队等，发挥所长、服务社区。鼓励互助性养老服务，持续开展低龄健康老年人服务高龄老年人的“老伙伴计划”，进一步扩大覆盖面。发挥街道、居民区老年协会积极作用，支持老年人自我组织文体队伍、文体活动。探索开发和引入适合老年人的多样化、个性化就业岗位。

专栏 11：实施“老伙伴计划”

由市、区民政部门专项经费支持，以结对互助的方式，按照志愿者与服务对象 1: 5 配比，由低龄老年志愿者为高龄独居老人等关爱对象提供家庭互助服务，促进关爱对象社会交往，提高生活质量。每年志愿者不少于 200 人，服务对象不少于 1000 人。

（六）聚焦老有所乐，实施丰富老年精神文化行动。利用端午、老年节、春节等时节，持续开展夏送清凉、冬送温暖、节日

送关爱、集体过生日等系列活动，弘扬孝亲敬老传统。依托党群服务中心、文化活动中心、社区学校等，推出面向老年人的文化产品、教育课程，积极组织开展文体活动，满足老年人学习、交友、修身等精神需求。通过智慧养老小程序，把数字化学习资源送到老年人身边。

专栏 12：“云游世界”数字体验

依托街道党群服务中心沉浸式弧幕厅，常态化提供云游红色场馆、游览世界风貌、聆听精品讲座、参与活动演出等内容，让老年人体验数字时代红利。

专栏 13：开展老年学习课程

街道社区学校日常开设春秋两季老年学习课程，配备专业的授课老师，推出相关课程，动员辖区老年人积极参与，点亮银发人生。

（七）聚焦老有所安，实施老年群体生命关怀行动。探索特殊老年人“守望计划”，完善对孤寡、残障失能等特殊困难老年人服务机制。落实老年人监护制度及遗产管理人制度，保障老年人权益，维护社会公平正义。尊重老年人个体价值，结合“社区生活博物馆”建设，开展老年人口述史记录，为有需要的老年人提供临终生命关怀，推广“身故一件事”，指导丧事承办人、法定继承人通过“一网通办”，获取殡仪服务办理、补贴申领、证件注

销、账户清算等服务，倡导文明新风。

专栏 14：开展特殊老年人“守望计划”

围绕辖区高龄独居老人特别是事实孤老生前身后事，根据《民法典》及有关规定，依法合理做好老年人权益保障，制定基层工作指引，引入专业力量，探索落实老年人“意定监护”“国家监护”“遗产管理人”等制度。到 2026 年，街道独居老人相关法律宣传全覆盖、重点对象指导落实到位。

专栏 15：“社区生活博物馆”建设

以居民区为单位，以居民的生活、历史记忆为基础，邀请居民挑选家中的一件具有历史人文记忆的生活物品，用口述历史的方式，结合物品讲述自身与社区、与上海这座城市的故事，折射人生的历史变迁和城市的文化积淀。

五、保障措施

（一）完善工作体系。完善街道、部门、平台三层组织实施体系，即纳入街道党工委、办事处重要议事日程，街道党工委副书记、办事处主任牵头建立老龄工作专班，发挥高位统筹、系统谋划、全面推进作用；街道办事处内设科室社区服务办公室作为职能部门，履行预算申报、项目执行、上下联系、工作协同职能；街道综合为老服务中心作为养老服务的枢纽和平台，发挥其整合服务资源、完善服务网络、促进供需对接、引入社会监督等作用。

同时，联动民政、卫健、医保、消防、市监、应急等职能部门，定期不定期开展需求评估、日常监测、业务指导、隐患排查，形成工作合力。

（二）扩大资源筹措。按照尽力而为、量力而行原则，积极争取财政预算支持，严格落实补需方的老年综合津贴、长期护理保险、养老服务补贴等，以及补供方的建设补贴、机构运营补贴、市级以奖代补、综合责任保险等；灵活运用公益福彩金、慈善公益资金，通过项目化运作方式，补缺基本养老服务，创新养老服务内容方式。引入市场机制，试行合格养老服务供应商制度，发展“银发经济”。

（三）打造专业队伍。落实社区养老顾问制度，引入和配备老年专业社会工作者，强化技能提升培训。落实养老护理员在岗培训要求，积极参加各类养老护理员选优评优。建立适当的激励机制，提高养老从业人员职业精神和荣誉感，对参加相关职业培训和技能鉴定的人员，积极争取按照规定给予补贴。

（四）加强宣传引导。创新形式，注重导向，加强老年人权益保障普法宣传，提高老年人运用法律手段保护权益意识，提升老年人识骗防骗能力。广泛开展孝亲敬老传统美德宣传，凝聚社会共识，形成互帮互助、助老爱老良好风尚，努力营造全社会关心、支持和参与老年人的友好环境。