

智慧养老托起最美“夕阳红”深圳样板

——深圳市龙华区高质量打造老有颐养民生幸福标杆纪实



龙华区智慧养老服务平台展示厅



龙华区观澜街道长者服务中心教老人使用健康一体机

□ 张建军 古绍英

前不久，深圳市龙华区在全市率先推出“全域未来城市市场景试验”，在8大主题24项场景试验清单中，智慧养老、智能颐养生活示范场景格外引人注目。“最美不过夕阳红，温馨又从容”的老年人幸福生活场景，已在龙华区从美好愿景照进现实。

踵事增华，踔厉奋发。龙华区深入学习贯彻习近平总书记关于老龄工作的重要指示精神，认真贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，坚持高位谋划养老事业发展大局，推动全区养老事业高质量发展，奋力构建老年友好型社会，让老年人共享改革发展成果、安享幸福晚年。2019年龙华区荣获“全国智慧健康养老应用试点示范基地”称号，成为深圳市首个获此荣誉的行政区。目前，辖区6个街道已有4个街道（观湖、民治、福城、观澜）荣获“全国智慧健康养老应用试点示范街道”称号。今年9月，中央网信办等8部门联合公布国家智能社会治理实验基地名单，龙华区成功上榜“国家智能社会治理实验养老特色基地”，成为全省唯一入选养老特色基地的城区。

养老服务关系民生、连着民心。深化智慧养老服务，破解养老管理难题，健全养老服务政策体系，推进社区居家养老服务，促进医养融合发展，龙华区砥砺前行、步履铿锵……

智慧养老模式

老年人生活更有品质

开启智慧养老新模式，让老年人生活更幸福。龙华区高度重视养老事业发展，坚持保障基本、优化供给，既补齐短板、满足需求，又着眼长远、前瞻谋划，利用互联网、物联网、云计算及大数据等技术，全面优化升级智慧养老服务平台，打造智慧养老模式，推动养老服务高质量发展。

据统计，截至2021年9月底，龙华区60岁以上户籍老人1.42万人，仅占户籍人口2.6%；常住老人10.72万，仅占常住人口4.24%。为摸清辖区养老服务基本情况，龙华区开展老年人口现状和服务需求基线调查，全面掌握辖区老年人、社区人口、养老服务设施、老年组织和机构等情况，累计调查24,572人（其中户籍老年人实现100%全覆盖，常住人口实现每个社区180人）。

数字化、智能化为智慧养老服务插上科技翅膀，托起老年人幸福晚年。龙华区通过升级优化智慧养老服务平台，整合政府、专业机构等资源，迁入龙华区大数据平台，让老年人充分享受智能化服务带来的便利，让更多智能化适老化产品走进老人家中。居家智能设备的安装，让养老机构服

务和老人日常生活变得“智慧”时尚起来。老人们使用的智慧拐杖可用来自定位，帮助紧急呼叫；老人在卫生间摔倒，随手拉一下拉绳即可发出求救信息；失能或高龄老人在家享受无障碍改造服务，生活更便捷；老人如在家里出现意外，只要触碰紧急求助设备，就能发出预警信息，预警服务24小时不打烊……为保障老人生命安全，除了老年人主动报警求助，配套的智能设备还可以通过活动轨迹检测实现被动求助，如根据老人生活习惯设定无活动轨迹通报，即使老人不主动触碰紧急求助设备，智能设备也会将预警信息同时发送到终端工作人员和老人家属的手机上。为优化为老服务流程、简化办事手续，龙华区将高龄津贴申请发放事项纳入“免申即享”清单，在户籍老年人满70周岁前2个月，系统主动发送短信进行温馨提示，老年人一键回复即可享受高龄津贴福利。同时，为运用智能技术困难的老年人保留线下申请方式，提供上门服务，给老年人提供更加周全、贴心服务，解决养老服务“最后一公里”问题。全区现有“免申即享”老年人5695名。

如今，龙华区智慧养老服务平台已覆盖60岁以上户籍老人，能精准掌握老年人服务需求，并广泛引入各类服务资源对接需求，从而让老有所养变得更加简单、便捷、透明、可控。该智慧养老服务平台还对接区委组织部、社区网格管理等部门，实现政府部门之间互联互通、数据共享，推动打通数据壁垒。

五级服务平台 提升养老服务水平

在龙华区九龙山片区龙澜大道与悦兴路交汇处西北侧的一片荒地，一座现代化的综合为老服务大厦将在此拔地而起。这里将建成龙华首区级公建颐养院，占地面积2.58万平方米，分期建设，其中一期养老床位655张，项目建设计划投入近6亿元，致力打造成为“国际化智慧医养综合体”主题示范项目，未来在充分发挥养老兜底保障作用的同时，引领全区老龄事业发展。这个养老服务综合体建成后，医疗、照护、康复、日间照料、健康监测等一应俱全，提供健康管理、日间照料、精神关怀、文化娱乐等多项服务，满足未来老年人多元化、多层次的养老服务需求。

加强阵地建设，是当前布局应对人口老龄化趋势的重要举措。规划建设区级颐养院，是龙华区打造区、街道、社区、小区、家庭等五级养老服务设施的“重头戏”。该区大力加强养老服务设施建设，提前谋划未来社区养老场所，加快社区养老体系建设，以前瞻布局高标准建设养老服务阵地，扎实推进养老服务高质量发展。究竟建设多少社区养老服务场

所？龙华区民政部门立足行业职能，积极主动研究养老服务场所规划布局，在已规划、已建成、已使用养老服务场所基础上，结合人口规模，分析养老服务场所布局设置、规划面积及辐射范围的合理性，预测需求总量，掌握缺口规模，形成了《龙华区养老服务设施布局规划研究报告》，为未来养老服务设施合理布局、均衡布局提供依据。为补齐养老设施短板，织密筑牢兜底网，该区将原龙华敬老院进行改造提升，打造成区级示范性养老机构，设置兜底性床位60张。该项目已列入2021年区政府投资项目，正在紧锣密鼓进行施工改造，2022年上半年即可正式投入使用。

全市率先出台《龙华区养老服务设施“四同步”实施办法》，解决社区养老服务场所建设难题，进一步规范新建居住区与配套养老服务设施的规划、建设、验收、交付与管理工作，推动民政部门全程参与，确保养老设施按规划建设到位、装修到位，保障养老服务设施有效供给。2021年，按照“四同步”机制要求，龙华区累计移交社区养老服务设施7处，面积共计3852.87平方米。

推动街道长者服务中心升级。辖区观湖街道已完成示范街道长者服务中心建设，项目面积2400平方米，设置养老床位30张，具备短期托养、日间照料、居家养老、医养结合等多种服务功能，着力打造成社区嵌入式养老服务机构。同时通过购买服务，设置社区养老专员，依托社区长者服务站（点）为老年人提供日间托管、临时托管、文体娱乐、助餐配餐、辅具租赁、家庭喘息、照护培训等普惠性养老服务。

针对辖区老龄人口数量快速增长，不少老年人不会上网、不会使用智能手机，无法充分享受智能化服务便利的实际情况，区民政局着力解决“数字鸿沟”问题，在加快“数字龙华”建设的大背景下，持续推进“智慧+养老”服务。开展高龄老人津贴资格认证，针对无监护人或照护者不在身边的老年人，社区工作人员主动提供上门服务，协助老年人完成线上资格认证操作，让老年人足不出户就能完成认证，搭建跨越“数字鸿沟”温暖桥梁。开展家庭适老化改造项目是2021年市政府重点民生实事工作任务。龙华区抓紧实施家庭适老化改造项目，为失能和高龄老年人提供家庭适老化改造、智能产品和辅助器具配置服务，目前，按照每户最高补贴1万元标准，今年投入37万元为53户老年人家庭提供服务，让更多老年人的居家生活更舒适、更幸福。

优化医养服务 增强养老保障能力

在全面打造数字经济、数字城

区、数字治理“三位一体”数字龙华的驱动下，龙华区民政局瞄准智慧养老行业前沿，运用“互联网+养老”思维，推动互联网、物联网、大数据、云计算等新一代信息技术产品在居家养老、社区养老、机构养老、医养融合等领域广泛应用，让养老服务更加精准、更有温度。

打造“10分钟就医圈”。深化医养结合，让老年人享受保健诊疗、护理康复、安宁疗护、心理精神支持等各方面服务，有力促进了健康养老发展。该区现有社康中心86家，平均一个社区能“分配”到1.54家，居民“10分钟就医圈”基本形成。龙华辖区的市社会福利安置院（市老人颐养院）、龙华区晚晴苑养护院2家养老机构及5家街道级综合养老服务设施，均与临近社康中心开展医养合作，实现医疗服务全覆盖，医养结合签约率100%。通过社区首诊、双向转诊的方式，为老年人提供就医绿色通道。针对所有新建住宅项目，该区要求配套社区养老用房与社康中心邻近设置，为深入推进医养结合打下基础。

构建“15分钟服务圈”。老年人在家附近就能享受医养服务、老年大学、志愿服务等各种便捷服务。为吸引更多优秀人才到龙华从事养老工作，龙华区实施养老服务从业人员补贴奖励，如养老护理员职业技能等级补贴每人最高500元/月，参加技能竞赛、优秀评选等获得荣誉的，最高奖励2万元。为健全养老志愿服务体系、建设养老志愿服务队伍，龙华区建立了区级养老服务协会，并将每个街道成立1个以上志愿服务组织，每个社区组建不少于30人的为老志愿服

务队伍，力争到2025年，全区注册养老服务志愿者总数达到1500人以上。组织区、街道、社区三级养老服务业务人员70多人，参加高龄老人津贴资格认证（年审）业务培训，以便更好地协助老年人完成线上资格认证操作。为更好地满足老同志日益增长的精神文化需求、打造共享老年教育体系，举办龙华区长青老年大学，目前辖区共有老年大学58所，实现社区全覆盖，有效满足老年人日益增长的精神文化需求。

谋划战略布局

健全养老服务政策体系

龙华区善于谋划、敢于担当、勇于探索，聚焦养老基础薄弱、服务设施空间不足、医养融合不深、机构服务能力不强等问题，研究出台了“1+3+4”养老服务系列政策，不断加大养老服务软、硬件设施建设，大力建设养老场所，扎实推进居家和社区养老服务，全区养老服务保障能力持续增强。

“1+3+4”养老服务系列政策包含“1+3”主文件和“4”个规范性文件。“1”即《深圳市龙华区关于加快推进养老服务发展的意见》，是未来5年龙华区养老服务发展的总体规划；“3”即《深圳市龙华区关于推进智慧养老服务建设的实施方案》《深圳市龙华区关于推进社区居家养老联动服务发展的实施方案》《深圳市龙华区关于推进养老志愿服务发展的实施方案》，是“一网两体系”的具体实施方案。“4”个即配套制定的4个管理办法，《深圳市龙华区社区养老服务设施建设运营管理办法》《深圳市龙华区社区居家养老服务实施办法》《深圳市龙华区长者助

餐服务管理办法》和《深圳市龙华区养老服务从业人员补贴奖励管理办法》，分别从养老服务设施建设运营、社区居家养老服务、长者助餐服务、养老服务从业人员发展等四个方面明确了补贴对象、标准、方式及监管措施等，为补齐设施短板、提升服务水平、丰富服务内容和解决人才缺口提供政策支持。

扶持服务机构，引导良性发展。龙华区将公建养老服务设施委托社会力量运营，每年给予最高30万元的运营资助，2021年已拨付运营资助182.5万元。针对社会力量举办的社区养老服务设施，给予最高100万元的一次性建设资助。此外，每年还给予最高50万元的租金补贴，鼓励社会力量进入养老服务领域。在此基础上，全区养老服务考核机制也进一步完善。全市率先发布《龙华区社区养老服务设施运营评估指标体系》，对街道长者服务中心、社区长者服务站的设施环境、安全管理、运营服务及社会影响等方面设置35个考核指标，实行统一考核评估。考核结果合格，方可获得相关资助，不合格不予资助，取消运营资格，3年内不得参与龙华区同类服务政府采购项目。

提升居家养老服务质量，老年人生活更加美好。龙华区严格把关居家养老服务机构，通过公开遴选、专家评审等环节，优中选优，高标准筛选优质的居家养老服务机构，为老年人提供心理疏导、家政清洁等便捷高效居家服务。依托龙华区智慧养老服务平台在全区推行居家养老服务电子消费券，为享受居家养老服务补助的老年人发放电子消费券，服务人员通过“龙华养老人”APP上门扫码提供相关内容，提高服务透明度，强化服务监管力。

砥砺前行使命，奋力担当作为。龙华将全面增强养老服务信息支撑，将社区、居家智能化设备接入物联网感知平台开展“菜单式”服务。依托智慧养老服务平台，整合线上、线下服务资源，建立老年人、家庭照护者、街道、社区、养老服务机构和各类服务组织的多方联动机制，构建现代智慧养老服务体系，让更多老年人享受数字龙华发展红利。健全完善养老服务激励政策，对参与“互联网+居家养老”、长者助餐等养老服务社会企业和组织给予一定财政补贴。通过政府购买服务、公益创投等方式，培育一批为老服务的专业组织，鼓励社会资本开设老年、康复、护理等医疗机构，引导社会力量参与为老服务，全面满足未来老年人多元化、多层次养老服务需求，为建设“数字龙华、都市核心”贡献民政力量，以优异成绩迎接党的二十大召开。

先行示范构建高水平养老服务体系，打造“老有颐养”民生幸福标杆，龙华区有量有质、健康发展……（本版配图由深圳市龙华区民政局提供）



龙华区观湖街道长者服务中心