

武汉市人民政府文件

武政规〔2018〕1号

市人民政府关于印发武汉市推进 “互联网+居家养老”新模式 实施方案的通知

各区人民政府,市人民政府各部门:

经研究,现将《武汉市推进“互联网+居家养老”新模式实施方案》印发给你们,请遵照执行。



武汉市推进“互联网+居家养老” 新模式实施方案

“互联网+居家养老”是利用“互联网+”技术手段,从养老服务供给侧改革入手,将社区为老服务和机构养老服务嫁接、植入到居家养老服务之中,让老年人在家中即可享受到专业照料、看护支持等服务的一种养老新模式。按照党的十九大报告提出的“积极应对人口老龄化,构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境”要求,为加快推进“互联网+居家养老”新模式的落地实施,现结合我市实际,制订本方案。

一、总体要求

深入贯彻习近平总书记对老龄工作的重要指示精神,以满足广大老年人日益增长的养老服务需求为出发点,坚持“政府引导支持、社会积极参与、市场配置资源、服务业态创新”的推进思路,以“互联网+”为主线,串起“居家养老、分类机构养老、社区为老服务”3个重点,充分利用各类养老、卫生服务资源,促进线上线下服务对接,延伸养老服务半径,形成社区嵌入、中心辐射、统分结合“三位一体”的“互联网+居家养老”新模式,主要围绕“三助一护”(即助餐、助洁、助医,远程照护)开展服务,让更多老年人在这种新的养老模式中受益。

(一)社区嵌入。鼓励支持互联网企业、专业养老机构新建或者升级改造现有社区老年人服务中心,设立以医养、康复为主要服

务项目的嵌入式服务网点(每个网点服务覆盖 3—4 个社区),利用互联网技术,提供远程照护、康复辅助、短期托管、上门护理等服务,把社区、专业养老机构的养老服务向居家老年人延伸。

(二)中心辐射。通过完善设施设备、引入专业服务组织、接入网络服务平台等举措,建设区域性的“互联网+居家养老”服务中心,利用服务中心已有的或者与本中心签约的线下服务力量,辐射服务周边的居家老年人(每个服务中心服务最少覆盖 1 个街道),为老年人对接提供“三助一护”等服务。

(三)统分结合。扶持社会力量整合提升各区现有的居家养老服务信息呼叫系统,综合考虑老年人群消费特点,开发建设区级智慧养老网络系统(含门户网站、手机 APP、服务热线、呼叫应答系统等),广泛吸纳社会为老服务资源,形成服务对接、服务监管平台(原则上 1 个平台服务范围最少覆盖 1 个区)。由平台统一接受老年人各类服务需求信息,通过分类信息公布、服务抢单、服务派单等方式,依托线下服务力量和服务网点,按照不同项目的服务规范和标准,分别响应居家老年人服务需求。

二、发展目标

各中心城区要结合辖区实际,坚持市场主导和政府引导“双驱动”,促进线上线下服务有效对接,依托社会力量建设统分结合服务平台,通过新建或者整合现有资源,设置社区嵌入式或者中心辐射式服务网点。

到 2018 年,各中心城区拥有一个统分结合式平台,并签约若

千个线下服务实体,新设置 32 个社区嵌入式或者中心辐射式服务网点,确保“三助一护”服务能有效应答的街道达到 20% 以上。到 2019 年,进一步完善统分结合式平台功能、线下服务实体布局,各中心城区新设置 177 个社区嵌入式或者中心辐射式服务网点,“三助一护”服务能有效应答的街道达到 60% 以上。到 2020 年,各中心城区新设置 82 个社区嵌入式或者中心辐射式服务网点,“三助一护”服务能有效应答的街道达到 100%,实现在半径 1 公里以内提供社区居家养老服务。

经过 3 年持续推进,到 2020 年,在中心城区逐步形成以“三助一护”为主的全方位覆盖、全过程监管、全天候响应的养老服务网络;基本实现服务主体多元、服务方式多样、服务流程规范、服务对象广范、服务项目实在的“互联网+居家养老”发展新态势(武汉市“互联网+居家养老”服务 2018—2020 年建设任务分解表附后)。

鼓励支持各新城及开发区、风景区探索建设适合本辖区实际的“互联网+居家养老”服务新模式。

三、主要任务

(一)摸清底数,科学布局。各区(含开发区、风景区,下同)要切实摸清本辖区内老人需求、养老服务设施分布、养老服务资源供给等基数,主动为“互联网+居家养老”服务平台开发企业提供相关基础数据资料,扶持其开发有针对性的服务项目,保证服务平台的覆盖能力。要结合辖区现有设施布点和建设发展规划,科学推进服务网点的建设,避免交叉重复,形成有效的养老服务圈,充分

发挥社区嵌入式服务网点对失能、半失能老人的护理康复功能,保证设施服务效能。

(二)要素支撑,分类发展。各区要根据本辖区内开展“互联网+居家养老”服务项目的需要,通过签约、购买服务等方式确定辖区“互联网+居家养老”服务平台的优质线下服务商和服务单位,并以政府购买服务方式购买 1—2 个“互联网+居家养老”服务项目,通过老年人实际使用效果,帮助引导项目推广,支持服务平台的运营发展。对需要新建的中心辐射和社区嵌入模式服务网点,各区要分别按照建筑相对独立、面积不低于 800 平方米和床位不高于 30 张且每张床位综合配套面积不低于 20 平方米的标准提供建设用房,采取公建民营、公租民营、政府和社会资本合作 (PPP) 等模式支持互联网企业或者养老机构参与建设运营;对互联网企业或者养老机构利用自有资源建设服务网点的,在符合建设规划布点的前提下,各区人民政府(含开发区、风景区管委会,下同)要在政策、资金上给予扶持。

(三)整合资源,落地服务。

1.助餐服务。要签约引进有能力开展餐饮服务的社区养老院、社区老年人服务中心以及社会品牌餐饮服务单位作为服务商,通过居家养老服务平台接受需求订单,在为周边老年人提供集中就餐服务的同时,依托现有网络外卖配送员开展送餐服务。鼓励支持有条件的街道、社区采取政府投资建设、社会组织运营的方式,兴建社区食堂,通过居家养老服务平台统一受理老年人需求,

采取“一个中心厨房+N个配餐点”的方式,重点满足辖区老年人就餐需求。

2.助洁服务。依托统分结合式的线下专业服务商和中心辐射、社区嵌入式服务网点,通过政府购买服务或者老人签约服务等形式,开展居家助洁服务。

3.助医服务。鼓励有条件、有能力的社区卫生服务中心、家庭医生服务团队与居家养老服务平台签约提供线下服务,根据辖区老年人医疗服务需求,开展健康体检、疾病预防、就医咨询、上门巡诊等服务,合理确定服务项目和收费标准。

4.远程照护。鼓励支持互联网企业、社区嵌入式服务网点研发老年人智能穿戴和家庭远程看护设备,依托服务网点、专业机构以及老年人子女亲属,重点针对高龄、“三失”(失能、失智、失独)“三无”(无劳动能力、无生活来源、无赡养人和扶养人或其赡养人和扶养人确无赡养或扶养能力)等特殊老龄群体,采取养老护理补贴、政府购买服务等方式,为老年人提供远程生命体征监测、电子围栏、紧急求助、生活护理等服务。

(四)培育队伍,提升水平。探索建立“养老志愿服务时间储备银行”运作机制,鼓励社会人员通过“互联网+居家养老”服务平台注册成为居家养老服务志愿者,并根据老年人的服务需求开展志愿服务,实际志愿服务时间可以通过“养老志愿服务时间储备银行”进行存储。通过政府购买服务、公益创投等办法,培育发展一批为老服务社会组织,在“互联网+居家养老”中建立社会工作者

人才引入机制,按需开发和设置社会公益岗位,通过采取岗位补贴、社会保险补贴等办法,增加居家养老服务岗位的吸引力,壮大“互联网+居家养老”服务队伍。依托专业医疗机构、养老机构、培训机构等,借助互联网技术,采取远程授课、现场指导等方式,为居家养老从业人员或者照顾老人的家庭成员提供居家护理培训,提高其专业照护能力。

四、政策措施

(一)建设扶持政策。各区要为统分结合服务平台建设提供场地、设施等方面支持,并通过政府购买服务方式支持服务平台的运营发展。对新、改建而成的中心辐射和社区嵌入式服务网点,经市、区民政部门审核认定后,按照其用于室内建设及设施设备购置费用50%的标准,分别给予最高不超过100万元与50万元的一次性建设补贴,补贴资金由市、区财政各负担50%。

(二)服务补贴政策。各区要整合现有居家养老各项补贴资金,集中统筹用于“互联网+居家养老”服务网点,为有需要的老年人购买“三助一护”服务;要对与辖区统分结合式服务平台签约的线下服务商、中心辐射式和社区嵌入式服务网点,按照为经济困难老年人开展“三助一护”的服务次数或者人数,给予适当补贴。统筹使用现有的为困难老年人购买上门护理服务资金,对65周岁以上经济困难并经评估认定为失能的老年人,依据评估等级,按照每人每月200—800元的标准,向各区统分结合式服务平台购买服务,通过平台统一派单,依托中心辐射式和社区嵌入式的服务网点

开展上门护理服务,市、区按照 1:1 的比例落实资金。市级每年安排不低于 2000 万元资金,采取以奖代补形式,根据各区开展“互联网+居家养老”服务的社会效益和服务满意度情况,向各区分解下拨资金,并通过公益创投、政府购买服务等办法,培育扶持为老服务社会力量发展。各区要按照不低于市级下拨的资金标准,列支专项资金用于扶持本辖区“互联网+居家养老”开展。

(三)其他扶持政策。在本市民政部门登记的非营利性养老机构,可以依法在本市行政区域范围内设立多个不具备法人资格的社区嵌入式服务网点。中心辐射式、社区嵌入式服务网点,可比照社区老年人服务中心享受《市人民政府关于提升养老服务供给水平加快发展养老服务业的实施意见》(武政规〔2017〕34号)中规定的相关扶持政策;同时,可比照非营利性养老机构,在用水、用电、用气方面享受居民价,对其服务老年人所得收入,落实国家关于企业所得税免征的优惠政策。居家养老护理人员取得国家养老护理员资格证的,可按照武政规〔2017〕34号文件的规定享受有关补贴,并自其连续从业的第3年起,按照每月100元的标准给予岗位补贴。

五、组织保障

(一)明确工作职责。建立“互联网+居家养老”推进工作联席会议制度,定期分析发展情况和存在问题,研究推进措施,形成推进合力。民政部门要进一步加强和规范居家养老服务工作的管理,制定评估、管理细则;市网信办要加强对互联网技术在居家养

老服务中的应用指导,在“互联网+居家养老”建设项目上予以倾斜;财政部门要调整支出结构,加大对养老服务业的支持力度;卫生计生部门要加强对助医服务的引导,加强服务管理,规范服务行为,提升助医服务能力;人力资源社会保障部门要根据国家、省、市有关政策,学习借鉴试点城市经验做法,探索建立长期护理保险制度,落实相关就业补贴、公益岗位、人员培训等政策;工商部门要研究制定鼓励支持互联网企业发展养老服务项目的相关政策;发展改革、教育、国土规划、税务等部门要根据各自职责,切实加大对“互联网+居家养老”新模式的扶持力度。

(二)营造良好氛围。各区、各有关部门和单位要充分利用各种媒体,广泛宣传“互联网+居家养老”服务新模式,形成政府、市场、社会、家庭共同参与、各尽其能的发展格局。要利用楼栋、社区便民公示栏等阵地宣传“互联网+居家养老”服务企业、示范案例、重点内容和服务方式,宣传引导老年人形成市场消费观念,普及“互联网+居家养老”服务知识,增强全社会对“互联网+居家养老”服务工作的认知度、参与度。

(三)加强监督指导。各区人民政府要加强对推进“互联网+居家养老”服务新模式的督促检查,加大工作绩效考核力度,定期通报主要指标完成情况,确保人员、经费、目标、责任落实,按时优质完成各项年度目标任务。

武汉市“互联网+居家养老”2018—2020年建设任务分解表

区	街道数 (个)	社区数 (个)	统分结合 平台	服务覆盖街道数(个)			社区嵌入式或中心辐射式服务网点(个)				
				总目标	其中		总目标	其中			
					2018	2019		2020	2018	2019	2020
江岸	17	137	1	17	4	7	6	46	5	28	13
江汉	12	108	1	12	3	5	4	36	4	22	10
硚口	11	127	1	11	2	5	4	43	5	26	12
汉阳	11	118	1	11	2	5	4	40	4	24	12
武昌	14	140	1	14	3	6	5	44	5	27	12
青山	12	82	1	12	3	5	4	28	3	17	8
洪山	10	160	1	10	2	4	4	54	6	33	15
合计	87	872	7	87	19	37	31	291	32	177	82

抄送：市委办公厅, 武汉警备区, 各人民团体, 各民主党派。
市人大常委会办公厅, 市政协办公厅, 市法院、检察院。
各新闻单位, 各部属驻汉企业、事业单位。

武汉市人民政府办公厅

2018年1月16日印发
