

武汉市东西湖区人民政府办公室文件

东政办〔2024〕13号

区人民政府办公室印发关于加快推进 新时代东西湖区养老服务体系 建设工作方案的通知

各街道办事处、开发区管委会各产业办公室，区人民政府各部门，
区直各单位：

《关于加快推进新时代东西湖区养老服务体系建设工作方案》已经区人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

东西湖区人民政府办公室

2024年12月4日



关于加快推进新时代东西湖区养老服务 体系建设工作方案

为深入贯彻党中央、国务院关于加强新时代老龄工作的决策部署，实施积极应对人口老龄化国家战略，推动养老事业和养老产业协同发展，按照省委、省人民政府和市委工作要求，依据《市人民政府印发关于加快推进新时代养老服务体系建设的若干措施的通知》要求，结合我区实际，特制定本方案。

一、目标任务

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十届三中全会精神，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，着力推动高质量发展，坚持以人民为中心的发展思想，实施积极应对人口老龄化国家战略，坚持尽力而为、量力而行，推动有效市场和有为政府更好结合，促进事业产业协同，加快银发经济规模化、标准化、集群化、品牌化发展，培育高精尖产品和高品质服务模式，让老年人共享发展成果、安享幸福晚年，不断实现人民对美好生活的向往。

二、主要措施

（一）完善养老服务网络

1. 提升区级统筹组织能力。健全区政府统筹调度、各部门分工协作的工作机制。通过持续优化和扩大养老服务供给，加快推进全区养老服务高质量发展，着力构建覆盖全面、权责清晰、

保障适度、可持续的基本养老服务体系。民政部门牵头负责，统筹推进、督促指导、监督管理全区养老工作，协调引导各方力量促进养老事业和产业协同发展；明确各类养老服务事项的模式、标准、规范等并进行指导监管；负责养老机构的规划建设和日常运营监管；充分发挥区级养老服务指导中心的作用，积极培育壮大养老社会组织。各相关部门依据职能，在养老服务资金投入、基础设施规划建设、满足老年人物质和精神需求、提升居住安全感、改善老年友好环境等方面，谋划推进相关工作。（责任单位：区民政局、区发改局、区教育局、区财政局、区人社局、区自然资源和城乡建设局、区住房和城乡建设局、区城管局、区文旅局、区卫健局、区市场监管局、区医保局、区公安分局，各街道办事处〈含常青花园社管办，下同〉）

2. 发挥街道服务枢纽作用。统筹组织辖区养老服务工作，执行各类养老服务政策和规范要求，落实养老规划和布局安排；依托社区综合体建设，组织街道养老服务综合体、老年人服务中心、幸福食堂等设施建设，做好运营主体的选取和日常监管，确保充分发挥养老基础设施为老、助老的服务功能；支持、吸收社会组织参与养老服务，协助做好养老机构的监管；定期收集分析养老服务需求，指导社区落实老年人权益保障和福利政策等相关工作。（责任单位：区民政局，各街道办事处）

3. 强化社区服务能力建设。根据所在街道的安排部署，选取养老服务设施运营主体，落实日常监督管理；积极采取有效措施，推进各类养老服务在社区落地；扎实开展老年人福利政策的

宣传贯彻，收集统计老龄信息数据，认真提出合理化的建议；主动整合资源，广泛开展老年人探访关爱工作，引导志愿力量、社会组织、物业企业、老年互助团体等参与发展社区养老工作。（责任单位：区民政局，各街道办事处）

（二）发展居家社区养老服务

4. 推进养老综合体建设。依托社区综合体建设计划，积极推进街道级养老服务综合体建设。吴家山、径河、金银湖、将军路、常青花园等5个街道（社管办）因地制宜至少分别设置1个综合性养老服务设施，其他街道结合实际分别设置1个综合服务设施。2026年底前，每个街道建成1所集长期照护、日间照料、助餐助医、居家上门、娱乐交流等于一体的街道枢纽型养老服务设施，重点为特困、经济困难、高龄、失能失智、计生特扶、优抚对象等困境老人提供普惠托养服务。（责任单位：区民政局、区自然资源和城乡建设局、区住房和城乡建设局、区发改局、区财政局，各街道办事处）

5. 发展社区为老服务。以美好环境与幸福生活共同缔造为载体，推进社区共建共治共享，开展完整社区建设，发展社区嵌入式服务设施，创建老年友好社区。推动物流配送、智能快递柜、蔬菜直通车等进社区。探索“物业服务+养老服务”模式。完善社区养老服务设施建设，每个社区拥有1个功能齐备、设施完善的养老服务网点。推进养老服务顾问制度，有效提供政策咨询、办事指南等便民服务。扩大老年教育资源供给，支持老年教育纳入社区养老服务基本内容。到2025年底，社区养老设施覆盖率

100%，等级评定率达到 90%。城乡社区养老顾问服务实现全覆盖，各级老年大学发挥作用明显。（责任单位：区委社会工作部，区民政局、区住房和城乡建设局、区发改局、区教育局，各街道办事处）

6. 提升居家照护能力。巩固家庭养老基础性作用，落实家庭子女护理假制度。研究落实居家养老上门服务基本规范要求，鼓励家政、物业等企业以及养老机构提供居家养老上门服务。拓展老年助浴、助老陪伴、物品代购、代收代缴、挂号取药等居家服务内容，区级养老平台积极提供信息系统支持服务。推进既有小区居家适老化改造试点工作，支持老旧小区加装电梯等惠民化改造。开展失能失智老年人家庭照护者技能培训，按规定给予补贴。（责任单位：区民政局、区人社局、区住房和城乡建设局、区市场监管局，各街道办事处）

7. 推进老年餐饮服务。聚焦老年人刚性需求，整合改造现有资源，因地制宜增设一批幸福食堂、老年助餐点、老年餐桌，通过支持设施场地建设、建立综合奖励机制、强化日常监管等措施，推动老年餐饮服务提质扩面。引导符合条件的餐饮企业、物业服务企业、公益慈善组织发展老年助餐，平等享受相关优惠政策。支持老年餐饮服务机构提供稳定可持续的服务。综合考虑助餐服务人次和质量、老年人满意度等情况，给予老年餐饮服务机构一定的运营补助或综合性奖励补助。强化老年助餐的食品安全监管。到 2026 年，中东部建成区域老年助餐服务全覆盖，积极探索农村地区老年助餐服务模式。（责任单位：区民政局、区财

政局、区商务局、区市场监管局，各街道办事处）

（三）推进机构养老服务提质增效

8. 深化公办养老机构改革。坚持公办养老机构公益属性，优先满足兜底保障需求，在满足当前和今后一个时期失能、部分失能特困人员集中供养需求的基础上，优先为经济困难的失能失智老年人、计划生育特殊家庭失能老年人等提供无偿或低偿托养服务。鼓励区服投集团利用现有公办机构资源，充分发挥市场作用，主动与专业养老服务机构开展合作，采取服务外包、委托运营和合作经营等方式，形成多元化、多样性养老服务模式。到2026年，推动完成全区农村福利院转型升级。（责任单位：区服投集团公司，区民政局，各相关街道办事处）

9. 发展普惠型机构养老服务。推动将党政机关、事业单位的闲置低效资产转型发展为养老设施。完善区级康养中心建设，提升失能失智老年人照护能力，护理型床位占比达到80%以上。推进经济困难失能老年人集中照护服务，满足有集中照护意愿的经济困难失能老年人需求。鼓励公办养老机构、医养融合中心等开辟失能失智老年人养护专区。持续加大扶持力度，引导市场主体发展普惠养老服务。（责任单位：区民政局、区财政局、区卫健局、区发改局，区机关事务中心，区服投集团公司，各街道办事处）

10. 建立健全管理机制。落实养老服务领域信息公开和政策指引，依托政务服务网络，及时公布养老服务机构、职责、工作流程和标准等信息。完善信用监管机制，建立覆盖服务主体、从

业人员和服务对象的养老服务行业信用管理体系。持续开展养老机构服务质量建设提升行动，建立健全养老机构安全管理机制，大力开展养老服务环境安全隐患整治排查，确保养老服务领域安全稳定。认真落实各项补贴政策，持续加大对养老机构运营的支持力度，有效提升养老机构服务和管理水平。（责任单位：区民政局、区行政审批局、区市场监管局、区财政局、区应急局、区消防救援大队，各相关街道办事处）

（四）促进医养服务融合发展

11. 推动医养服务向居家延伸。探索构建“医院—社区—家庭”三位一体的家庭病床管理模式，支持有条件的医疗卫生机构开展试点，推动家庭养老床位与家庭病床资源整合、信息共享。以家庭式签约和全周期管理为重点，建立多维健康干预模式，开展“点单式”个性化签约服务。支持基层医疗卫生机构或者医养结合机构依规提供上门医疗服务。到 2025 年底，65 岁及以上老年人健康管理率达到 65%。（责任单位：区卫健局、区医保局、区民政局，各街道办事处）

12. 增强医养服务供给。实施社区医养能力提升行动，充分利用现有资源，改扩建一批医养结合服务设施。推动医疗卫生机构与养老机构毗邻建设、资源共享。鼓励二级及以下医疗机构转型，开展康复护理、医养结合、安宁疗护等服务。支持符合条件的养老机构内设医疗机构，按规定纳入医疗保障定点管理范围。到 2025 年底，至少有 1 家开展安宁疗护服务的医疗机构或者医养结合机构。（责任单位：区卫健局、区医保局、区民政局）

（五）拓展养老服务智慧赋能

13. 优化智慧平台功能。进一步完善区级养老服务信息平台建设，扩充综合信息服务功能。加强信息技术在基本养老服务申请受理、信息推送、补贴资金结算、服务大数据分析等方面的应用。将“互联网+”引入养老服务的各个领域，为各项养老服务政策的落地实施和升级完善提供技术及数据支撑，实现政府与市场、社会供给与需求等养老信息和资源的互通共享和有效衔接。推进信息平台 and 机构、街道、社区、居家等分平台及服务终端的联动，推动养老供给与养老需求的高效对接。（责任单位：区民政局、区财政局，区机关事务中心，区城运中心，各街道办事处）

14. 推广智慧养老应用服务。探索建设智慧养老机构，推动新一代信息技术和智能设备在各类养老场景集成应用，形成一批智慧养老服务案例。鼓励企业进行智慧养老产品研发创新，立足于老年人实际需求，开发多样化智能养老产品，降低使用成本，确保安全有效、易于使用。积极争创国家级智慧健康养老示范点。（责任单位：区经科局、区发改局、区民政局、区卫健局）

15. 加快数字服务适老化改造。围绕老年人出行、就医、消费、文娱、办事等高频公共服务事项，开展数字适老化能力提升工程，通过简化界面、设置大字版等方式，推进互联网应用改造，保留涉及老年人高频事项线下服务。开展万名老年人智慧养老知识培训专项行动，引导社区、养老服务组织、基层老年学校设置面向老年人的智慧信息技术培训课程。（责任单位：区民政局、区教育局，区城运中心，各街道办事处）

（六）推动银发经济产业发展壮大

16. 鼓励国有企业发展银发经济。发挥国有企业引领示范作用，鼓励区属国有企业结合主责主业积极拓展银发经济相关业务，将服务模式从公办养老机构向社区和居家养老延伸。引导区属各投资公司发展布局银发经济相关产业，或提供场地设施用于养老服务，相关投入在经营业绩考核中予以统筹考虑。支持社会力量与国有企业合作建立养老服务资产管理运营公司，集中购置、改造、运营管理养老服务设施，降低初期建设和运营成本，兴办面向不同收入人群的养老机构。（责任单位：区发改局、区民政局、区财政局、区市场监管局，区属各国国有企业）

17. 培育发展特色品牌。积极培育我区银发经济领域的龙头企业，支持连锁化、集团化发展。持续加大扶持力度，指导拓展服务内容和对象，增强我区养老服务企业市场竞争力。鼓励养老服务企业在老年用品、适老化改造、智能技术应用等领域开展标准化试点。结合春节、重阳节等传统节日以及“敬老月”等活动，引导养老服务企业举办老年产品展览会，持续增加养老政策和老年商品的宣传力度，力争打造一批养老服务特色活动品牌。持续优化营商环境，支持社会资本进入我区养老服务行业，认真落实用地、税收、准入等优惠政策。（责任单位：区商务局、区经科局、区发改局、区民政局、区自然资源和城乡建设局、区税务局，各街道办事处）

18. 拓宽老年消费供给渠道。鼓励商场、超市等设立老年用品专区或者便捷窗口，打造一批让老年人放心消费、便利购物的

线下商超。依托社区综合体建设计划，支持相关企业嵌入设置老年人专用产品商店（柜台），采取出售或租赁等方式，提供助听器、矫形器、拐杖、假肢等传统功能代偿类康复辅助器具。推进智慧健康养老产品的普及，积极引入健康管理类、养老监护类、心理慰藉类智能产品，开展老年用品和智慧产品的展示体验。到2026年底，至少设置1个老年用品展示体验场所。（责任单位：区商务局、区市场监管局、区民政局，各街道办事处）

19. 拓展旅游服务业态。积极推进我区人文旅游发展，依托美丽乡村、湿地公园、环湖绿道、水果采摘等特色资源，完善老少同乐、家庭友好的酒店、民宿等服务设施，鼓励开发家庭同游旅游产品。推出一批老年旅游发展典型案例，拓展推广怀旧游、青春游、田园游等主题产品。以健康状况取代年龄约束，完善相关规定便利老年人出游，健全投诉举报机制并加强监管。（责任单位：区文旅局、区农业农村局、区市场监管局、区城管局、区民政局，各街道办事处）

（七）推进要素保障落实落地

20. 营造老年友好环境。推进公共交通、旅游景点、教育、文体、医院、商超等公共空间和消费场所的无障碍建设，将其纳入城市体检指标体系。开展人口老龄化国情教育，推进敬老月活动，营造尊老敬老、爱老助老的社会风尚。加大老龄政策法规宣传解读力度，落实完善老年人各项优待政策，优化老年人住、行、医、养等环境。建立“银发人才库”，鼓励公共就业服务机构免费提供就业政策和信息咨询等服务。（责任单位：区民政局、区

司法局、区住房和城乡建设局、区交通局、区城管局、区文旅局、区商务局、区卫健局、区人社局，各街道办事处）

21. 强化政策要素支持。城市更新腾退空间优先用于社区养老设施建设。新建住宅小区配建养老设施验收核实后，由建设单位移交项目所在地街道用于养老服务。支持在职医务人员、退休医师到医养结合机构多点执业、开办诊所。医养结合机构中医务人员同等享有医疗卫生机构职称评定、专业技术人员继续教育等待遇。支持区职业技术学校新开设养老护理、养老服务与管理、康复等专业及相关社会培训。依法落实非营利性组织以及为社区提供养老服务的相关税费优惠政策。对经营困难的养老服务机构，可依法申请降低住房公积金缴存比例或者缓缴。（责任单位：区自然资源和城乡建设局、区住房和城乡建设局、区民政局、区卫健局、区人社局、区教育局，区税务局，区机关服务中心，区职校）

22. 加强养老领域监管。实施养老服务质量提升工程，指导开展养老机构等级评定工作。到 2025 年底，全区养老机构等级评定达标率不低于 70%。加强养老服务与消防、食品、医疗卫生等行业监管信息互联互通，推动联合执法、联合惩治。推进养老服务机构食堂“互联网+明厨亮灶”建设。广泛开展老年人识骗防骗宣传教育活动，依法严厉打击以投资“养老项目”、销售“养老产品”、宣称“以房养老”、代办“养老保险”、开展“养老帮扶”等名目侵害老年人合法权益的各类诈骗犯罪。强化养老服务领域监管，监督养老服务企业合法合规经营，积极营造服务质量

过硬、老年人放心的市场氛围。（责任单位：区民政局、区市场监管局、区卫健局、区司法局、区公安分局，区消防救援大队，各街道办事处）

三、工作要求

（一）加强组织领导。建立养老服务工作联席会议制度，充分发挥统筹协调作用，制定落实责任清单，将推进养老服务体系建设和发展银发经济、增进老年福祉等工作，纳入考核和绩效目标管理。各有关部门和单位要按照职责分工，进一步细化工作清单及相关政策措施。

（二）做好资金保障。通过一般公共预算、社会福利彩票公益金等多种渠道保障养老服务经费。落实基本养老服务经费，足额纳入年度预算。鼓励公民、法人和其他组织通过慈善捐赠等方式支持养老服务发展。

（三）营造良好氛围。各有关部门和单位要主动做好相关政策宣传解读，及时公开服务事项，畅通意见建议反馈渠道，凝聚社会共识，充分调动各方参与推进养老服务事业和产业发展的积极性和主动性。涉及重要改革事项要充分听取各方面意见，及时开展重点风险评估。