

类别：B 类

西安市未央区民政局

签发人：王战旗

未民提函〔2024〕14 号

对区政协十二届三次会议 第 183 号提案的复函

卜蕾委员：

感谢您对未央区养老工作的关心、关注和支持，您提出的《关于推进社区居家养老由“补缺”向“提质”转变的提案》（第 183 号）已收悉，现答复如下：

近年来，未央区人口老龄化逐渐进入加速阶段。为进一步适应人口形势新变化和推动高质量发展新要求，未央区创新构建了“中心+驿站+居家”养老模式，打造了“长乐养老”“长乐在家”“长乐社区食堂”等特色养老品牌，积极探索“街道级社区卫生服务中心+街道级综合养老服务中心”一体规划、一体建设的“双中心”模式，以及“物业+养老”“社区+养老”“集体经济+养老”等多种养老服务试点，多次荣获“西安市养老服务工作先进区”，全区养老服务工作呈现出量质双升、持续向好的发展前景。

一、强化制度建设，以规范化管理健全养老机构服务体系

以区委、区政府名义制定印发《未央区推进养老服务高质量发展行动方案》，确定了 5 大行动 19 项重点任务，为养老服务高质量发展指明方向。由华兴综合养老服务中心牵头编制的《社区老年人日间照料中心管理规范》《街道综合性养老服务中心管理规范》，被批准为省级地方标准。积极开展养老机构星级评定，推进社区养老服务站连锁化、规范化运营。全区现有四星级以上养老机构 4 家，连锁化养老服务机构运营机构 35 家。截止 2023 年底，已建成 215 个社区养老服务站（不含浐灞），覆盖率达 77%。按照市民政局要求，计划今年、明年各新建 14 个社区养老服务站，同时陆续接收浐灞 27 个社区养老服务站，到 2025 年将实现全区社区养老服务站全覆盖。今年 5 月，我区已完成 5 个社区养老服务站建设工作，新增床位 50 张。

二、构建“中心+驿站+居家”全域覆盖型养老服务模式

未央区积极构建以区街综合养老服务机构为“中心”、社区养老服务站为“驿站”、“中心”和“驿站”按需为“居家”老人提供菜单式服务的养老模式。

在“中心”建设中，坚持公办托底、民办提质，强化专业服务功能。在确保国有资产不流失、服务对象不改变、保障功能有效发挥、服务质量稳步提升的前提下，我们积极推进养老设施社会化运营，大力支持企业和社会组织举办养老机构，把政府资源优势和社会专业服务有机结合，给予房租减免、运营补贴、购买服务补助等一系列优惠条件，激发社会力量参与运营的热情。

在“驿站”建设中，坚持全面布点、结点成网，构建一刻钟养

老服务圈。按照建设面积不少于 300 m²的要求打造集配餐服务、生活照料、休闲娱乐、文化教育、健康管理等功能为一体的社区养老服务站。坚持社会化、市场化原则，支持社会力量广泛参与社区养老服务站建设运营，助力企业实现品牌化、连锁化、规模化经营。截至目前，全区已建成社区养老服务站 215 个，由社会力量运营的社区养老服务站达到 161 个，其中提供老年助餐服务的 151 个。

在“居家”服务中，秉承服务到家、关爱到人，推进养老社会化服务进家入户。坚持政府购买与市场运作结合，坚持专业居家服务与志愿服务结合，为居家老人提供精神慰藉、家政服务、医疗陪护、代缴费用、送餐上门、入户理发等无偿、低偿、有偿服务，满足老年人多样化、个性化需求。依托“长乐在家”品牌，全力推动老年人家庭适老化改造和家庭养老床位建设，遴选优秀第三方服务机构建成家庭养老床位 200 张。

三、积极推进城市社区嵌入式服务设施建设工作

未央区认真贯彻落实市政府安排部署，把嵌入式社区服务设施建设作为“首善区”建设的重要抓手，加强系统谋划和顶层设计，按照“试点引领、全面提升”的原则，加快国家级试点和市级项目建设。

组织各街道认真学习贯彻全市社区嵌入式服务设施建设工作推进会精神，要求各街道根据前期摸排底数，因地制宜、大胆创新，结合各自实际，持续优化探索“一街道一案”“一社区一策”，按照“政府主导，市场化运营，财政适度补贴”原则和“可拓展、

可转换、能兼容”的要求，科学配置服务功能，扎实推进社区嵌入式服务设施建设，切实将这一民生工程办到老百姓的心坎上。

以满足社区居民的需要为出发点，以解决社区居民急难愁盼问题为落脚点，按照“一社区一策”的原则推进项目建设，对标对表养老、助餐、托育、托管等 9 项服务设施，科学合理确定建设模式，精准化确定服务对象、服务内容、服务场景，为居民提供“家门口”“楼底下”的贴心服务，不断提升基层治理效能和为民服务水平，有序推进全区 279 个社区嵌入式服务设施建设工作。

四、探索推动街道级医养结合“双中心”建设

未央区委、区政府在通盘谋划、充分调研的基础上，充分利用基层医疗卫生资源，解决老年人的医疗、康复和护理难题，创新将街道级社区卫生服务中心和街道级综合养老服务中心“双中心”一体规划、一体建设、一体运营，初步形成了集医疗、养老、长期护理以及慰藉服务于一体的街道级医养结合示范机构，从而实现真正意义上的老有所护、老有所医。目前，我区已有 4 家街道级医养结合“双中心”投入运营，为周边群众提供高质量医养结合健康服务。

五、全面试行“餐饮企业+社区食堂”模式

针对群众反映强烈的居家老年人“吃饭难”的问题，2023 年，未央区大胆创新积极发展社区食堂，先后探索实践过“集体经济+社区食堂”“物业+社区食堂”“集中配送+社区食堂”等多种模式，但不少社区食堂都存在经营难以持久，饭菜标准难以把控等问题。为破解社区食堂发展运营难的瓶颈问题，我们在总结以往助

餐点运营经验并充分开展调研的基础上，由区民政局联合区市场监督管理局试行“餐饮企业+社区食堂”模式，聚力打造“长乐社区食堂”助餐品牌。未央区现有助餐点 151 个，城市社区老年人助餐服务覆盖率为 70%。

依托群众周边、身边热心公益的餐饮企业、小区外面的单位食堂，在面向社会群体提供餐饮服务的同时，以优惠价格向社区老年人提供助餐服务。这种模式能够在不增加企业负担的前提下为老年人提供优质的助餐服务。同时还可以帮助企业拓展服务链、延长产业链、提升价值链，实现社会效益、品牌效应、经济效益、为民服务的多方共赢。

8 月底，遴选出首批 9 家卫生条件好、地理位置好、服务质量好的餐饮企业已挂牌并投入运营。目前，各助餐点日均接待 50 余人次，累计服务老人 15000 余人次，受到老年人的一致好评。未央官街道李下壕社区、谭家街道绿地香树花城社区、徐家湾街道凤凰城社区的社区食堂等，由于价格实惠、菜品丰富，不光吸引了社区老年人，也解决了不少社区周边居民的吃饭问题，增强了餐饮企业的运营信心。

六、开展居家特殊困难老年人探访关爱服务

各街道按照普通巡访与重点巡访相结合的原则，根据老年人状况，分类确定探访关爱服务的方式、内容和频次。

针对特困供养老年人，通过政府购买服务，由第三方为老人提供上门卫生清洁、代买代购、情绪疏导、健康监测等服务；针对其他居家特殊困难老年人，由社区（村）工作人员、网格员、

楼栋长、家庭医生、社会工作者、志愿者、老党员、低龄健康老年人、亲属邻里等，通过电话、微信、视频、上门探望等各种形式进行探访；各社区（村）利用传统节日等特殊时间节点，组织开展老年人活动，邀请居家特殊困难老年人走出家门，参与其中，感受社区大家庭的温暖；各社区养老服务站由养老服务人员为居家特殊困难老年人提供助医、助餐、助洁、助浴等各种服务。2023年十个街道社工站由专业社会工作者全年共开展老年人个案101个，小组活动25个，社区活动41场，受益老年群体5000余人。通过以上方式，确保全区居家特殊困难老年人的月探访率达到100%。

保障和改善民生没有终点，下一步未央区将继续全面推进养老服务工作高质量发展，为未央老年人营造更幸福的晚年。

西安市未央区民政局

2024年5月28日

（联系人：谢骏 联系电话：86259448）

抄送：区政协学提委，区政府督查室。