

上海市长宁区民政局文件

长民发〔2023〕18号

对长宁区第十七届人大三次会议 第032号代表建议的答复

办理结果：解决采纳

签发人：沈 昕

毛亚军代表：

您提出的《关于扶持老龄群体助医服务团队或组织的建议》的代表建议收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

为积极推进我区养老服务体系建设和有效满足老年群体日益增长的多层次、多样化养老服务需求，解决老年人就医难的问题，我们重点做了以下几点工作：

一是积极落实“老伙伴”计划志愿者结对关爱。长宁区“老伙伴”计划项目主要以结对互助的方式，由 2000 名低龄老年志愿者向 10000 名高龄老人提供家庭互助服务，开展各类健康科普、精神慰藉、预防失能等家庭关爱和生活辅助服务。经过多年的实施，我区构建了一套完善的以社区低龄老人志愿者为主体的社会支持网络，充分发挥志愿者结对作用。志愿者通过每周 2-3 次关爱电话、视频、上门走访等方式加大对结对老人的关心关爱，关心慰问帮扶结对老人，重点关注高龄独居老人、困难老人等特殊人群，问询他们的身体状况，纾解老人可能出现的焦虑恐慌情绪，主动了解日常生活及就医用药等情况，如遇老人感染新冠病毒或有紧急就医配药等困难及需求，志愿者会第一时间在工作群中进行反馈，并及时为有困难的独居老人提供相应帮助，后续再由街镇、居委工作人员帮助结对老人解决困难。

二是稳步推进“为老服务一键通”签约和服务。为全区高龄独居困难老人 1320 人配备“为老服务一键通”设备、1660 位老人签约“一键通”服务，长宁区智慧养老信息平台 7*24 小时为有需求的老人提供“一键叫车出行”、“一键预约挂号”、“一键紧急救援”、“一键政策咨询”四项重点服务。同时，充分发挥长宁区智慧养老信息平台的资源整合优势，为老人提供陪医配药等“一键生活服务”。为保障老人安全，长宁区在被动应答的基础上，增设主动关爱，为签约“为老服务一键通”的高龄独居困难老人提供每周 2 次或每月 1 次的人工电话关爱，了解老人身体和居家情况。据统计，自 2022 年 11 月陆续为签约老人开通服务

以来，已为老人提供陪同就医服务 10 人次。一定程度上解决了高龄独居老人突发疾病时，救助难、出行难、挂号难等就医难题。

三是充分运用市场化资源提供陪医配药服务。线上，长宁市民政局建设了全区性养老服务综合信息化大数据平台。平台基于互联网、物联网、大数据、云计算等技术，以智能终端和热线为纽带，将区内各类为老服务资源进行整合，目前，平台内共有各类市场化资源近 200 家，其中医疗类市场化资源近 90 家，为区内老人陪医配药提供了资源保障。线下，长宁区于 2020 年 5 月设立金牌养老顾问点，与区智慧养老大数据平台有机结合，构建了独具长宁特色的养老顾问服务体系。为有需求的区内老人全天候、多渠道提供陪医配药、身体护理等市场化上门服务。据统计，2022 年全年，长宁区为老服务平台共成功为老人提供陪医配药服务 163 人次。

下一步，我们将进一步立足养老服务工作实际和部门职能，结合您提案中宝贵意见，进一步有效化解老年人就医难的问题。一是用好区大数据平台的各项资源，运用 AI 语音一键转接技术帮助老人找到陪医配药资源。充分运用 AI 语音关爱中的一键转接技术，帮助老人一键转接区智慧养老信息平台，从而便捷地获取陪医配药、身体护理等各类市场化服务资源。二是加强宣传合作，拓宽“一键通”覆盖面。收集和选取典型“为老服务一键通”服务案例，并加以宣传推广，吸引和挖掘更多有服务需求的老人选择签约“为老服务一键通”服务。三是加大热线电话（962899、

22199999) 的宣传力度, 拓展区养老信息平台各类市场化服务资源的知晓率。使更多有需求的老人能找得到资源、用得上资源。

最后, 再次感谢您提出的宝贵建议, 并希望您今后继续关心和支持我区的养老服务工作, 为我区养老服务体系完善建言献策。

上海市长宁区民政局

2023 年 4 月 21 日

承办单位通讯地址: 长宁路 1436 号

邮政编码: 200051

联系人姓名: 陈佳琪、方知慧

电话: 62286816

电子邮件地址: wangxin3@shcn.gov.cn

上海市长宁区民政局办公室

2023 年 4 月 21 日印发
