厦门市湖里区民政局

厦湖民函〔2026〕6号

答复类别：A类

湖里区民政局关于区九届人大六次会议第2026010号建议办理情况答复的函

赵红梅代表：

您提出的《关于湖里区居家养老精准服务的建议》（第2026010号）收悉。现将办理情况答复如下：

一、办理工作背景

收到建议后，我局高度重视，组织专题研究，会同协办单位逐条分析建议内容，研提答复措施。过程中，局领导与代表面对面沟通，认真听取意见建议，并对答复方案进行修改完善，确保办理工作务实、精准、高效。

“十五五”规划纲要提出，“优化基本养老服务供给，推动养老服务扩容提质增效。”当前，湖里区人口老龄化呈常态化发展态势。全区户籍老年人口已超6.8万人，老龄化率达15.3%，其中80周岁以上高龄老人7500人，占户籍老年人口的11%。面对日益增长的养老服务需求，湖里区紧扣积极应对人口老龄化国家战略，立足老年群体多元化、差异化养老需求，深耕“居家为

基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合”的养老服务发展模式，全域建成区、街、社区三级养老服务网络，打造优质“一刻钟便民养老服务圈”，嵌入式、普惠化养老服务布局日趋完善。

同时，湖里区不断加大养老服务硬件资源投入，位居全市前列：全区有专业化养老机构 9 家，总建筑面积 19.6 万平方米，床位 4418 张，每千名老年人床位数全市第一；街道养老服务照料中心 12 家，覆盖密度全市首位；社区居家养老服务站 59 个，实现全覆盖；长者食堂及助餐点 35 家，小区配套养老设施 90 个。全区居民平均期望寿命达 84.44 岁，高出全国平均水平 5.44 岁。多项创新养老服务运营模式获民政部认可，两岸养老融合、集体自助养老、慈善公益养老等特色经验已形成可推广的“湖里样板”。

二、措施与成效

（一）统筹谋划，分层推进，构建养老服务矩阵

一是专业机构提档升级。创新“公建民营、国企运营”模式，划拨用地并投资打造建发溢佰养老中心（区级社会福利中心），提升区级康养服务水平；首创“村集体自助养老”，打造蔡塘社区金厝边养老院，被省民政厅评为“福建省五星级养老机构”；发挥“国企投资+慈善运营”互补优势，建成公益慈善养老典范象屿慈爱老年养护中心；支持“专业民办养老”龙人伍心家园，四年间床位由 148 张跃增至 1229 张，成为全省唯一获评国家级养老服务先进称号的民办机构；拟引入光大养老等市级重点项目，将新增优质养老床位 400 张，补齐片区高端养老资源短板。

二是深化医养融合发展。按照“院中建院、破垒扩容”方针，指导厦门莲花护养院增加机构养老服务经营范围，指导厦门弘爱医院、厦门眼科集团在院区内提供“医养护”一体化服务。全区9家专业养老机构均内设医疗机构，护理型床位占比超90%（全市“十五五”规划目标为80%）。**三是完善社区养老设施。**在养老服务资源均衡配置方面，我局严格遵照执行《厦门市“十五五”民政事业发展专项规划》既定部署，不另设区级专项规划，结合我区实际抓好规划目标在本域的细化分解与落地实施。一方面，严格落实“四同步”原则（同步规划、同步建设、同步验收、同步交付），推动新建住宅小区与配套养老服务设施同步配建，并积极探索建设集约“一老一小”等功能的综合体项目；另一方面，立足整合社区现有资源，促进养老设施与卫生、文体、托育等基础民生功能复合利用，实现空间共享与服务增效。目前，东部片区5个公共服务综合体正加快建设，其中五缘湾北照料中心已列为今年为民办实事项目，计划年底建成开放，届时将大幅提升我区东部片区养老和医疗服务设施的覆盖率。**四是营造老年友好氛围。**聚焦文化养老，每年区文旅部门组织开展老年人健身操、广场舞、柔力球、健步行、文艺晚会等活动。区老年活动中心、老年大学、各街道社区整合利用各类社会资源，涌现一批特色鲜明的运动型、文化类、会馆式老年活动场所，极大丰富了文化养老的活动形式和服务功能，让老年人老有所乐。以全国示范性老年友好型社区创建为抓手，致力打造适老宜居生活环境。成熟打造康乐、金安、禾山3个示范社区，另有2个社区入选全国示范性

创建名单，入选数量占全市五分之二，居全市榜首。

（二）多元发力，供需匹配，助力居家养老提质

一是逐步配齐助老服务队伍。湖里区加大资金投入，通过购买服务，按比例为全区配备了129名助老服务人员（较去年增加24%），为全区60岁以上老年人提供“一人一档”信息登记以及个性化助老服务，并与社区兜底、孤寡独居、失能失智等老年人建立联系，定期上门入户了解情况，落实特殊困难老人全覆盖探访，提供关爱帮扶。**二是加大优质服务供给。**开展老年人居家适老化、智能化设施改造，建成300余张规范化家庭养老床位，实现15分钟应急响应，精准投放服务资源，为老年人提供助餐、助洁、助急、助行、助浴、助医等“六助”服务。同时，积极推广家庭医生签约服务，根据老人需求定制个性化家庭医生签约服务包，提供深入、综合、全面的健康监测和指导服务。三**是落实惠老服务政策。**推进养老消费补贴落地惠民，充分发挥社区“两委”、助老员“人熟、地熟、情况熟”优势，对全区60岁以上未入住机构的户籍及非户籍老人开展逐户摸排，同步整合养老机构、照料中心已有评估名单，建立失能老人信息台账及评估、服务机构工作台账，做到“底数清、情况明”。今年来已发放养老服务消费券超9000张，核销进度位全市前列，有力纾解失能老人家庭照护经济与人力双重压力，群众获得感显著提升。

（三）激励保障，系统培训，促进服务水平提升

一是奖补到人留岗留人。落实养老服务人才奖励补助政策，奖励补助金经机构申请，民政部门审核后，符合条件直接向个人

发放，切实提高养老护理专业人才社会地位和经济待遇，有效激发从业人员工作积极性，为养老服务机构吸引更多年轻力量。近三年发放入职奖励、职业技能等级提升和稳岗奖励、学历继续教育补助等20人次。全区养老服务机构现有护理人员400多人，中高级技师36人，全市最多。**二是实训结合强本固基。**以养老机构管理人员、养老护理员、助老员、社区居家养老服务站工作人员、居家养老服务人员、安全管理骨干、老年人能力评估师等为重点，建立“市级统筹、区级实施、街道协同、社区落实、机构赋能”五级培训网络，并鼓励照护失能老年人的家庭成员参与。全年培训300多人次，内容涵盖政策法规、护理知识技能、服务安全基本规范等。此外，发挥对台第一家园优势，联动金门高校、养老行业协会达成战略合作，落地3家高校实训基地，柔性引进台籍专家及专业人才。**三是聚焦服务提质增效。**立足养老服务发展实际，前瞻谋划推进监管工作，以星级建设为抓手，扎实推进安全管理、亮点打造、日常巡查等重点任务，推动全区养老服务行业实现安全有序、品质升级，全区五星级养老机构5家、四星级养老机构1家，三星级养老机构1家、四星级养老服务照料中心5家、三星级养老服务照料中心1家。

（四）便捷共享，联动协同，探索智慧养老途径

一是数据共享自动参保。我区为辖区60周岁及以上老年人“免申即享”自动投保幸福安康险，依托数据共享联动机制，为辖区户籍老年人提供便捷参保服务，实现全区6.8万名户籍老人全覆盖，有力增强老年人家庭抗风险能力。**二是智慧联动守护安**

全。整合政府、慈善、企业多方资源，推广落地“邻安康”长者安全守护项目，采用物联网感应技术，非侵入式采集老年人呼吸、心率等关键健康数据，并依托大数据分析能力，精准识别异常5-10秒内触发警报，24小时值守中心即时响应，依据预案优先级，同步通知家属、社区助老员、网格员等多方力量，必要时直联120急救中心，确保救援力量15分钟内抵达现场。非视频成像的工作模式充分保障老人隐私，筑牢居家养老智慧安全防线。

（五）聚焦主业，专业提升，打造优秀助老队伍

一是构建专业服务模式。按照“公开选聘、择优录用”原则，遴选一批热爱老龄工作且具有良好的组织、沟通、协调能力的人员，作为社区助老员负责社区老人健康建档、巡访关爱、紧急助援、养老服务资源对接等工作，实现养老服务需求与供给精准对接、及时响应。目前已配备129名专业助老员，覆盖59个社区。**二是强化培训提升素养。**今年来举办2期助老员培训近130人，以长期照护服务技能、养老服务消费券实操、幸福安康险理赔渠道等内容为重点，进一步提升社区助老员的服务技能和水平，推动居家社区养老服务专业化、精细化发展。**三是完善队伍管理机制。**出台《湖里区社区助老员队伍管理办法（试行）》，进一步厘清社区与助老员的职责边界，明确养老服务为其核心主业，切实为队伍减负，完善激励机制，突出服务实效、老年人满意度及台账质量等核心指标，确保社区助老员将主要精力投入养老服务的专业化提升与精细化管理中。

（六）主动作为，因地制宜，拓展老年助餐服务

一是优化设施布局。盘活社区养老服务设施和闲置房屋等资源，引入养老机构、餐饮企业合作开展助餐或上门送餐服务，探索出“中央厨房”“志愿助老”“慈善共助”等特色老年助餐模式，建成长者食堂（含助餐点）35 家；差异化补贴老人用餐，对本区户籍年满 65 周岁及以上老年人，予以每人每次 3 元用餐补助；对本区户籍年满 60 周岁及以上的特困、低保、低收入家庭等政府保障对象老年人，予以每人每天 12 元用餐补助，累计服务老人用餐 5.5 万人次，其中政府保障对象老年人用餐 0.9 万人次。**二是加大运营扶持。**印发《关于做好老年助餐服务工作的通知》，助力普惠性老年助餐服务可持续，除施行水电气等公共事业费用优惠外，发放春节助餐“不打烊”、智能刷脸设备投放、适老化改造等专项补贴；支持助餐单位积极扩大“客源”规模，在保障老年群体就餐的前提下，推出“益骑套餐”“惠邻套餐”等市场化服务，借助市场的力量帮助食堂实现持续经营。**三是压实安全责任。**联合市场监管部门、街道社区推动落实全国首个《长者食堂食品安全星级评定规范》，按照“四区、八有”标准推动助餐单位规范建设，坚持动态评估、监督，指导助餐单位严格执行餐饮服务和食品安全方面的国家标准、操作规范、通用卫生规范，提升助餐服务品质，推行领导陪餐制度，让老年助餐服务在阳光下运行，筑牢食品安全防线。四是优化膳食供给。在保障基本助餐服务的基础上，着力提升老年餐品品质与适配度。目前，我区长者食堂主要分为社会化餐饮企业和照料中心内部食堂两类。照料中心内部食堂由运营单位根据就餐老年人饮食特点，统

一提供软食、低糖、低盐等适老化餐品；部分社会化餐饮企业如枋湖南社区长者食堂，已率先推出闽南特色菜品。下一步，我局将积极引导鼓励社会化长者食堂及助餐点深度融合闽南饮食文化，研发推出个性化套餐，开发面线糊、沙茶面、养生药膳煲等本地风味菜品，在满足老年人多元化口味需求的同时，打造具有地域辨识度的老年助餐服务品牌。

三、存在的问题及今后推动计划

虽然我区在居家养老服务发展工作中取得了一定成效，但仍存在一些短板和不足，例如：养老服务设施区域分布不够均衡，东部片区相对薄弱；供需对接精准度有待提升，个性化服务供给不足；专业养老护理人员缺口较大，队伍稳定性有待加强；智慧养老平台功能整合尚未完全到位，数据互通共享仍需深化等。下一步，我局将以此次建议办理为契机，聚焦问题导向，着力提升我区居家养老服务能力。结合代表提出的建议，我局将进一步深化以下工作：

（一）完善服务资源配置，均衡发展养老服务。加快推进五缘湾北公服综合体项目建设，确保五缘湾北照料中心按期于年底前建成开放。建立养老服务资源动态监测机制，每半年评估各社区设施覆盖率、服务可及性和老年人满意度，及时调整扶持重点。同步推进老旧小区养老服务设施适老化改造，推进嵌入式养老微站点建设。加快推进“健康屋”项目落地我区，进一步完善社区居家养老服务以及基层体卫融合，丰富社区居家养老、健康管理服务内涵。

（二）精准把握供需匹配，构建协同服务机制。整合民政、卫健等部门数据，加快推进“健康屋”项目落地。 在前期充分调研和点位筛选基础上，优先在后浦、禾缘、高殿 3 家照料中心及江头街道社区卫生服务中心等 6 个点位先行试点，打造社区智慧健康服务中心，聚焦老年群体需求，提供心理疏导、慢病理疗、科学健身等一站式健康服务。力争 2026 年底前完成首批 6 个点位建设并投入试运行，与现有社区养老、医疗服务资源形成有效互补，丰富居家社区健康服务内涵。

（三）加强养老人才培养，提升职业归属认同。注重对养老护理人员的正面宣传，通过媒体专栏、社区宣讲、评选表彰等方式，提升社会认可度和职业荣誉感。督促各服务机构加强人文关怀，建立助老员心理支持热线和定期减压机制。举办全区养老护理员技能竞赛，开展“最美助老员”“优秀养老护理员”评选，给予精神与物质双重激励。完善人才评价和职业晋升通道，推动落实养老服务从业人员入职奖励、岗位补贴、工龄补贴等政策。2026 年计划培训养老服务人员不少于 500 人次，重点加强失能照护、康复辅具使用、认知症照护等专项技能。

（四）深化助老队伍改革，提高惠老服务质效。进一步完善社区助老员制度，优化助老员福利待遇、加强人员劳动保障、保持队伍稳定性，进一步提高社区为老年人提供养老政策解读、服务资源推介、办事流程指引、权益维护协助等全程“陪办式”服务能力。

感谢代表对我区居家养老服务工作的关心和支持！我局将持

续深化改革、补齐短板，努力让每一位老年人在湖里区老有颐养、安享幸福晚年。

领导署名：陈艳

联 系 人：王雪

联系电话：0592-2808287

湖里区民政局

2026 年 6 月 23 日

（此件主动公开）

抄送：区人大常委会代表工委，区人民政府办公室