杭州市“互联网+养老”服务工作实施方案

为进一步深化养老服务业综合改革，促进养老服务提质增效，根据《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》(国办发〔2019〕5号)、《浙江省人民政府办公厅关于深化养老服务综合改革提升养老服务质量的实施意见》（浙政办发〔2018〕77号）、《杭州市全面推进“三化融合”打造全国数字经济第一城行动计划（2018—2022年）》（市委发〔2018〕31号）等文件精神，结合我市实际，制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记关于推进养老工作的重要指示和全国大城市养老服务工作会议精神，将互联网引入养老服务各个领域、环节，以“智能化服务、大数据应用、全流程监管”为宗旨，创新“线上+线下”服务模式，促进养老资源优化配置，为老年人或家属提供高效便捷的供需对接、质量评价、远程监测、数据分析等服务，不断提升老年人幸福感和获得感。

二、项目目标

（一）融入城市大脑整体规划。围绕《杭州市城市数据大脑规划》，以信息共享、互联互通为重点，充分整合基础设施资源、公共信息资源和终端资源，加强数据交互，实现业务联动，让数据多跑路、老人少跑腿。

（二）持续深化“最多跑一次”改革。进一步优化养老服务标准化办事流程，落实“简化办”“网上办”“移动办”，全面实现养老服务补贴给付“一证通办”、“智慧养老”服务终端申领“最多跑一次”和高龄津贴发放“一次不用跑”。

（三）提高养老服务质量。以解决养老服务“痛点”为主攻方向，以社保卡（市民卡）为统一载体，运用大数据分析，更加精准地为老年人提供个性化服务。尤其在“互联网+助餐服务”“互联网+护理服务”等老年人关注度高、需求强烈的方面开展特色服务项目，探索培育居家养老服务新型业态。

（四）提高政府管理效能。通过物联网、大数据、智能硬件设备等先进技术及产品代替传统人力，对养老服务各个环节实施动态监管，对管理和服务中产生的数据资料过程留痕，可查询和追溯，实现对养老服务全流程闭环管理。

（五）推进养老产业发展。整合养老服务资源，鼓励和扶持社会力量为老年人提供专业养老服务，培育具有本地特色的养老服务龙头企业和社会组织。推动养老服务供给侧优质“产出”，驱动需求侧消费“引领”，加强养老机构与居家养老服务资源整合互动，鼓励养老机构发挥专业优势，开展居家养老服务。

三、重点内容

（一）业务管理。

1.高龄津贴发放。将80周岁及以上老年人信息（包括身份、户籍、银行卡等）按照户籍所在地推送给相应的区、县（市）民政局、街道、社区，通过部门数据交互共享有效实现高龄津贴发放信息化管理，老年人不需要提出申请，也不需要提供有关证件和材料。

2.养老服务需求评估。通过信息系统记录为老年人提供全过程上门评估，包括评估指标管理、评估对象管理、评估过程管理、评估档案管理等，评估过程支持手机、平板实时录入，实现评估时间、地点留痕管理。

3.养老服务补贴。提供补贴申请、补贴发放、服务工单生成、上门服务过程记录、刷卡结算、服务评价等环节管理，通过移动端实行全流程闭环管理。

4.公办养老机构轮候。市属公办养老机构开通老人入住准入轮候微信公众号申请服务，加强公办养老机构入住信息管理，优化床位资源配置。

5.安全巡查。根据安全监管相关要求，记录各地开展安全巡查的情况，实现分组巡检和现场照片上传等，进一步提高管理效率。

（二）公众服务。

1.“码上办”。老年人仅凭身份证即可享受养老服务，养老企业通过一个社会信用代码参与养老服务活动，探索养老机构入住一码办理、养老服务一码享受、养老产业一码参与。

2.政策咨询。提供智能养老管家服务，根据老年人户籍信息和身份信息自动匹配养老服务政策，对享受的政策和服务进行实时管理。

3.设施查询。在杭州市民政局门户网站及移动端开设“养老地图”，提供我市养老机构、居家养老服务等相关设施信息查询，展示和介绍相关养老服务机构、加盟服务商等详细信息。

4.服务热线。集成我市现有 96345100全市养老服务热线功能，提供紧急呼叫、需求受理、派单、服务跟踪、质量回访、政策咨询、投诉建议等功能。

5.服务商城。将养老服务资源通过移动端进行集中展示，方便老人或家属查找相关服务，并进行“点单式”服务预约，实现养老服务个性化定制。

（三）支付结算。

1.一卡支付。依托杭州市民卡，在市民卡中增设养老服务专户，以“重阳分”形式专项用于结算养老服务补贴及相关养老服务类消费，替代现有的纸质券等原始结算方式。

2.无卡支付。在移动端开通电子养老卡，与电子社保卡实现多卡融合、多码融合，试行基于市民卡钱江分的授信额度。

3.助餐结算。鼓励和支持老年食堂将市民卡作为老年人储值和结算工具，打通地域和企业使用壁垒，加强老年助餐流量管理，逐步推广智慧餐台自助结算、人脸识别支付等功能；开展互联网+配送餐服务，实现网上下单、在线支付、配送餐过程记录以及上门送餐、刷卡结算的全流程管理。

（四）机构运营。

1.养老机构。提供养老机构基本信息管理、床位管理、工作人员管理、老人出入院管理、日常护理管理以及健康看护、移动照护、院长查询、养老机构年审上报等。

2.居家养老服务中心。提供各级居家养老服务中心日常运营信息，包括功能设置、人员配备、活动预告等，可对服务对象进行流量管理。

3.家庭床位。试点家庭养老床位，养老服务机构通过智能硬件设备监测老人身体情况，掌握老人动态，老人在家即可享受专业上门服务。

4.服务商户。提供外部服务组织、服务商户的基本信息管理，服务组织提出入网申请，民政工作人员可通过系统对申请组织进行审核，对通过审核的服务组织进行商户号配置。

（五）数据应用。

1.老人数据仓。掌握全市户籍人口60周岁以上老年人基本情况，同时与公安、人社、医保、卫健等相关部门实现数据互通，实现养老数据实时、在线可查。

2.视频接入。对纳入政府补贴项目的养老服务机构运营情况进行视频连接，实时展现服务场所情况，支持服务机构采用人脸识别、AI等技术加强管理。

3.智能物联。通过老年人携带的智能终端（手机、智能穿戴设备等），汇聚老年人活动、健康、位置等动态消息，实现对重点人群的主动关怀和精准服务，紧急情况下可实现与呼叫中心、社区、老年人亲属等多方联动。

4.统计分析。通过大数据计算，对杭州老年人情况及养老服务情况进行实时统计、分析、展示，为资金补助及相关考核监管等提供数据支撑，为制定各项涉老政策提供依据。

四、保障措施

（一）提高认识，加强领导。杭州作为全国智慧健康养老示范基地，加快建立和完善养老服务平台是高质量推进“民生福祉行动”的重要手段。各地民政部门要充分认识开展“互联网+养老”服务的重要性，研究制定切实可行的工作方案，确保各项工作顺利推进，任务圆满完成。

（二）总结经验，逐步推广。各地要结合本地区实际，在“互联网+养老”的服务规范、风险防控、价格支付结算等管理和应用方面积极探索，及时总结工作情况，为全市推广提供实践经验。

（三）加大宣传，正确引导。要广泛宣传“互联网+养老”服务新模式，引导老年人逐步形成市场消费观念，鼓励社会力量积极参与养老服务，形成政府、市场、社会、家庭和老年人共同参与、各尽其能的发展格局。同时，加强对为老服务从业人员的培训教育，提高对“互联网+养老”新型业态的认识，不断规范服务行为，为老年人提供高质量的服务。

本实施方案自2019年9月9日起施行。