

## FEATURE 民政

坚持养老事业和养老产业协同发展  
持续打造“大城养老浦东样板”

习近平总书记在党的二十大报告中明确提出,实施积极应对人口老龄化国家战略,发展养老事业和养老产业,推动实现全体老年人享有基本养老服务。浦东新区是上海市老年人口总量最大的区,截至2024年底,浦东60周岁及以上的户籍老年人口达到113.88万,占新区总户籍人口的33.47%。面对日益加快的老龄化形势,浦东新区深入践行人民城市理念,在区委、区政府的坚强领导下,在各部门、各单位、各街镇和社会各界的共同努力下,浦东新区养老服务体系的“四梁八柱”基本成型,初步构建了体系化推进、高质量发展的“大城养老”浦东样板。浦东先后被命名为“全国养老服务社会化示范活动试点单位”“全国养老服务示范单位”“全国养老服务综合改革试点区”“全国智慧健康养老示范基地”,浦东新区养老服务和社会福利中心先后被评为“全国养老服务先进单位”和“全国民政系统先进集体”。

## 完善“1+N”养老服务政策创新体系

系统谋划,加快完善“1+N”养老服务政策创新体系。“1+N”中的“1”,指的是《关于加快完善社会养老服务体系着力优化大城养老浦东样板的行动方案(2023-2025)》,已于2023年3月正式发布。“N”指的是一系列配套制度,《上海市浦东新区(32街镇)养老服务设施布局专项规划(2024-2035年)》已获上海市政府审批;发布《浦东新区养老服务设施公建民营管理办法(试行)》(浦民发〔2023〕28号);发布《关于进一步促进浦东新区养老服务机构医养结合发展的实施意见》(浦民发〔2024〕50号);发布《浦东新区关于利用公建养老服务设施发展普惠型养老机构的管理办法(试行)》(浦民规〔2024〕2号)。

## “9073”养老服务格局持续优化

在机构养老方面,截至2024年底,全区共有养老机构182家(包括长者照护之家37家),床位36203张。“东西南北中”7家区级大型养老机构全部投入运营,标志着浦东新区“东西南北中”项目提前一年实现了“十四五”时期建设并开业的预设目标,整体新增5590张床位。在社区养老方



大图:“浦东惠”智慧陪诊助医服务平台在全市率先实现落地。  
右上:陆家嘴街道滨江综合为老服务中心长者照护之家。  
右下:擎朗机器人在养老机构应用。

面,共建有社区综合为老服务中心88家,老年助餐服务场所351个,睦邻互助点871家,家门口养老服务站309家。推进老年助餐服务体系,推动综合为老服务中心、日间照料中心标准化设置,在提升硬件设施的基础上,进一步丰富内容、升级功能。着力推进“老吾老”计划,为社区轻度失能老人及其家属提供提升家庭照护能力辅导。在居家养老方面,发展“老伙伴”计划老年志愿者1.02万名,结对关爱5.1万人。全面开展居家适老化改造,截至2024年底适老化改造已完成3765户。目前,浦东新区已形成居家社区机构养老服务齐头并进协调发展的良好态势。

## 加快医养康养资源集聚

一是出台区级层面制度。在上海市“医养结合”政策的基础上,制定发布《关于进一步促进浦东新区养老服务机构医养结合发展的实施意见》(浦民发〔2024〕50号)。主要创新做法包括“鼓励500床以上大型养老机构预留独立空间设置护理院、

康复医院等更高级别的医疗机构”“推动养老床位与医疗床位资源互通共享,打通居家社区和养老机构老人陪诊就医绿色通道”等。二是率先实现智慧陪诊助医服务落地。2024年6月,浦东新区民政局打造“浦东惠”智慧陪诊平台,提供陪诊师持证上岗、“线上+线下”官方平台预约、服务质量全程监测的陪诊助医服务,解决“由谁提供服务”“如何获取服务”“谁来监管服务”等难题,形成陪诊就医服务全闭环。截至2025年2月,已服务老人超过1200人次。三是持续规划建设养老与医疗设施,扩大“互联网医院”服务试点范围。全区现有11家养老机构、27家综合为老服务中心同址或毗邻设有医疗机构,60家养老机构有内设医疗机构,已执业的养老机构与社区卫生服务中心或周边医院签订服务协议率达到100%。全区已有28家机构建成“养老院+互联网医院”试点,覆盖床位达9000余张,“综合为老服务中心+互联网医院”服务功能已实现全覆盖。

## 推动养老服务数字化转型

浦东新区积极推动数字化转型,努力打造与引领区建设相匹配的智慧养老新模式。养老“电子地图”严格按照到2025年每千人社区养老服务设施建筑面积达到50平方米配置标准,结合社区“15分钟服务圈”和家门口服务体系,把全区已建、在建、拟建和在建的设施点位的基本信息、服务内容,通过直观形象的方式全部落图标识,点位设施面向社会开放,方便所有老人和家属咨询、导航和查询。在全市率先开展养老机构综合监管“一件事”试点,将养老服务应用场景嵌入“浦东城市大脑”,对于日常监管,通过平台内部实现主动预警、智能派单、整改修复的工作闭环;对于需要跨部门、跨层级、跨领域协同解决的情况,通过养老机构综合监管“一件事”,联合新区消防救援支队和新区市场监管部门实现任务预排、实时派单、实地检查情况、整改复核情况等

功能。升级“浦东惠”智慧养老服务平台,在2024年老博会期间发布2.0全新版本,实现线上线下联动升级,整合5大类52项服务,推出全新应急呼叫设备助老一键通“惠老卡”、智慧陪诊助医服务,“浦东惠”线下养老服务前置仓“惠老小屋”等,并与上海电信、光明集团、喜马拉雅联合推出多种权益。

## 打造养老服务人才高地

浦东新区开展养老人才梯队建设,建立了分层分类服务人才体系。一是加大政策扶持,实行精准补贴。制定出台《浦东新区关于推进“十四五”期间养老服务发展的财政扶持意见》,对招聘专技人员的养老机构给予补贴。对不享受市级补贴的持证护理员、从事养老护理工作满10年的养老护理人员、全日制专科和本科及以上学历高校毕业生在本区养老机构服务满3年以上的,分别给予奖补。二是提升专业水平,推动以赛促培。积极备战市级竞赛和评选活动,在2024年上海市养老服务行业职业技能竞赛,浦东9人获评市级“金牌养老顾问”。组织开展浦东新区养老服务从业人员技能竞赛、浦东新区社工大赛,夯实养老服务基础。三是完善培训体系,加强继续教育。做优做实“1+16+N”培训基地(1个养老工匠创新工作室,16个养老护理技师工作室,N个高级养老护理员带教项目)。举办青年养老人才“珠峰计划”训练营,开展赋能培训、养老社工、养老顾问等培训。实施“浦东一怒江”养老人才共育计划,协助怒江州养老护理人才入职浦东新区的养老机构。

## 促进养老业态多元化发展

推动区属国企养老板块整合改革,推进上海浦惠养老服务(集团)有限公司组建,树立浦东养老服务标杆。激发举办主体积极性,打造街镇养老服务品牌,推动国企、央企、民企、外企竞相发展,形成养

老服务机构公建民营、公建公营、民建民营等多种运营模式,不仅有红日康养集团等民企连锁化运营管理街镇养老机构,还有民企华康健康集团负责“东西南北中”区级大型机构中祝桥养老院的运营。促进养老业态蓬勃发展,形成百花齐放、百家争鸣的格局。

## 促进银发经济蓬勃发展

2024年国办一号文聚焦“银发经济”,国家和上海市又接续下发了促进养老服务消费的一系列文件,为银发经济发展提供了坚实的政策保障。据上海市统计学会测算,2023年全市养老产业总产出超3800亿元,比上年增长18.4%。这充分表明,养老产业已成为推动经济社会发展的重要力量。

浦东在银发经济发展上也有先手棋,依托生物医药、先进制造等优势产业,于2022年1月率先挂牌成立上海市康复辅助器具产业园、上海市浦东新区智能养老产业园,集聚了一批养老产品研发、创新服务的企业和机构。在区民政局牵头下,同区科经委、张江集团等组成了联合工作小组,先后举办了浦东养老产业论坛和银发经济供需大会,得印科技等养老科技企业落地张江,喜马拉雅科技和擎朗智能机器人等非传统养老领域优质企业的产品已在世博家园养老院等一大批养老机构实现落地。浦东新区银发经济的发展兼具“天时、地利、人和”,前景广阔、未来可期。

一是加强政策扶持牵引。一方面,对标国家、市有关文件要求,围绕老年用品制造、智慧健康养老、康复辅助器具、养老金融等重点领域,研究制定区级养老产业发展相关政策,并将促进养老产业发展作为浦东“十五五”养老政策扶持重点。另一方面,加速产业集聚,依托张江独特的区位、产业、人才、信息等优势,深化拓展浦东“一核两翼三平台”养老产业布局:即浦东新区智能养老产业园“一核引领”;周浦、严丰路区级综合为老服务中心“两翼齐飞”;医疗器械加速器、养老产品展示交易、养老服务人才招募交流“三平台驱动”。

二是扩大应用场景开放。浦东新区有182家养老机构和上千个社区养老服务设施,能够为优质养老产品特别是养老科技产品提供丰富的体验和落地场景。鼓励企业结合老年人需求和应用场景不断做强主体、做优产品;同时加快养老服务设施数字化、智慧化转型。结合居家适老化改造、智慧养老院、智慧社区长者食堂等民生实事项目建设,推动生活辅助、健康服务、安全监护等类别养老科技产品应用。积极为人工智能机器人等战略性新兴产业提供应用场景,推动人工智能产品向机构护理服务、居家生活照料等复杂应用场景深化拓展。

三是擦亮养老产业品牌。区民政局将持续同区科经委、张江集团等密切配合,持续完善养老产业工作专班运行机制,共同擦亮“浦江银龄”品牌,形成“1+1+1+3”的发展合力,在服务民生的同时努力形成新的产业增长极。举行浦东新区银发经济供需大会,扩大行业交流和供需对接平台。同时,成立浦东养老产业促进会,开展养老消费需求调研等行业研究,依托全区各类养老资源,深入园区、深入院区、深入社区打造“永不落幕的老博会”。

□文/图 浦东新区民政局提供



“东西南北中”区级养老机构收官项目——惠南养老院。

## 新区展示银发经济供需三大标杆成果

■本报记者 章磊

在昨日举行的浦东新区第二届银发经济大会的“智链银龄 示范引领”环节,新区民政部门回顾了首届银发经济供需大会“陪诊服务”“安全管理”等十大需求热词,并集中展示了三大标杆成果——“智慧陪诊助医”“养老机构安全数字化管理”和“养老院+互联网医院”的浦东经验。

## 智慧陪诊助医

“智慧陪诊助医”服务方面,新区自2024年6月以来,依托“浦东惠”平台开展智慧陪诊助医服务2154人次,培训专业陪诊师680名,服务满意度达98%。

遵循“规范先行”的原则,新区智慧陪诊助医服务联合上海市质量和标准化研

究院制定《老年陪诊服务规范》,陪诊师100%持证上岗,并建立“理论+实操”双考核认证机制;流程上,诊前智能评估建档,诊中实时照片上传,诊后陪诊机构100%回访、平台随机抽查;价格方面则公开透明且梯度设置,医护专业陪诊280元/4小时,非医护陪诊198元/4小时,并提供2小时灵活起算机制和非急救转运车辆接送服务;陪诊师服务险覆盖率100%,为陪诊师提供人身安全保障。

未来,新区智慧陪诊助医服务还将联合上海市慈善基金会浦东新区代表处提供“千名老人送健康”公益陪诊服务,覆盖1000位高龄独居老人,同时联合保险公司推出“责任险+意外险”双覆盖产品,构建全链条风险保障体系,并通过医院、养老机构和社会的三方联动,实现“线上精准预约、线下极速响应”,打造“15分钟智慧助医服务圈”。

## 养老机构安全数字化管理

“养老机构安全数字化管理”方面,再创新数维为民政系统打造了养老院空间安全运维平台,通过三大核心功能为养老机构保驾护航。

一、养老机构空间数字孪生,建立数字底座。借助BIM技术,对养老机构的各类设施资产进行了数字化建档,实现资产全生命周期管理。从大型电梯设备到小型轮椅拐杖,都能实现精准定位和使用状态监控,显著提升设备安全管理效率。

二、建立实用、便利的智慧应急响应体系。平台针对养老机构常见的各类安全风险,制定了详细的应急预案,并通过三维空间安全模拟与实地演练相结合的方式,确保工作人员能够更快速、准确地

应对各类突发情况。

三、基于数字底座,拓展AI应用。引入更多的智能化产品:巡检机器人在夜间或人员换班时段无间巡逻,探测异常,排除安全风险;轮椅机器人自动导航帮助老人便捷移动,及时将老人送达至安全区域;护理机器人协助护理人员对老人的日常照护。

## 养老院+互联网医院

“养老院+互联网医院”方面,金桥申江养老院围绕现有医疗服务单一、医生难招聘、老人外出就医不便等现状,引入互联网医院,成立云诊室,不断探索版本功能升级。

在最初互联网医院服务的1.0版本里,能够实现复诊配药、医保在线结算、药物隔日送达的智慧服务,减轻院内医护人员工作量。

升级到2.0版本后,可通过互联网医

院预约三甲医院专家在线看诊,云诊室配备健康体征自主检测设备,提供心电图、血糖、血压、尿常规等14项数据监测,实现优质医疗资源下沉,完善慢病管理。

3.0版本实现了功能再拓展。24小时动态心电图和动态血压监测无须多次往返医院,可在养老院内佩戴设备、开展监测、数据上传、线上查看报告。智慧检验服务还能够院内采集样本、医院样本检测,2小时后线上查看检测报告结果。

“养老院+互联网医院”模式让家属对医疗服务质量满意度提升,口碑效应逐渐显现,养老院入住率持续提升。

未来,申江养老院将围绕互联网医院这一服务平台,进一步完善“养老院+互联网医院”服务模式,实现更具特色的医养结合智慧康养场景,让更多老人享受幸福安康、老有所养的生活。