

信息公开属性：可以公开

办理结果：正在解决

# 大连市西岗区民政局文件

西民发〔2021〕61号

签发人：刘文峰

## 关于对区政协九届四次会议第24号提案 的答复意见

潘丽新委员：

您在区政协九届四次会议上提出的《关于智能时代下增加老年人便利化服务的提案》已转我局办理，现答复如下：

### 一、对本提案的办理概述

首先对您关心和支持我区老龄事业和养老服务工作表示感谢！您提出的关于智能时代下增加老年人便利化服务的提案，为我们拓宽了工作思路，提供了可借鉴的方法。我局对该提案办理高度重视，为此召开了专题研讨会，并结合各级领导指示，对办理工作提出了具体要求，相关科室按照局内制定的提案办理任务分解正在开展相应工作。

### 二、对提案建议的答复

当年轻人已在5G的世界里飞速冲浪，许多老年人却

还在移动互联网世界里，因为没有健康码寸步难行；当年轻人已经习惯用微信支付、淘宝购物，许多老年人还只会“蓝屏按键手机”的简单操作；国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，要求各地区、各部门要聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难。为加快增加智能时代下老年人便利化服务，区委、区政府不断通过加强顶层设计、创新养老服务载体、积极支持社会参与等措施，让辖区老年人在智能时代下有获得感、方便感。

一是开展“孝心铃”服务，关爱空巢老人。老年人有一个共同的体验：“孤独比贫穷更可怕”。这说明很多老年人需求心理的、精神的、情感的关怀和慰藉，如何提高老年人的生命、生活质量，如何解决老年人，特别是空巢老人、独居老人的养老问题，使老年人生活更美满、更幸福，不仅是困扰子女的一块心病，更是政府和社会的共同责任。从2014年开始，我区365以“感亲恩、传孝道”为主题启动“孝心铃”关爱空巢老人活动。365工作人员和具备专业心理卫生知识的志愿者，通过亲情式的慰问、倾听、回访，定期给空巢老人家庭一一拨打电话，陪他们唠唠嗑，了解他们的需求和困难，想方设法给予解决，让空巢老人得到全方位的照顾。活动开展至今，累计拨打热线电话97095个，每天都有多路志愿

者小分队同时展开服务，累计有 145 家公益组织、爱心团体以及个人加入到志愿服务中，服务 12 万多名老人。

二是启动“智慧养老”项目，让辖区老人认同智能化带来的便利。“智慧养老”是西岗区“智慧西岗 12311 工程”的重要组成部分，是以现代通讯、互联网、物联网等新一代信息技术为依托，以“建设信息化、智能化呼叫服务”为核心，以“建立老人信息数据库”为基础，以“提供紧急求救、电子定位与围栏、生活照料、家政服务”为基本服务内容，构筑的较为完整的服务结构，以此提升养老服务能力。我区引进了大连市夕阳红助老产业服务中心与中国电信大连分公司合作，通过建立智能居家养老服务平台与智能手机和智能腕表配套，为居家老人提供“一键求救”、“电子定位”、“提醒服务”、“主动关怀”、“健康连线”等全天候 24 小时智能居家养老服务。

三是让辖区老人充分享受到智能化成果。我区的大连西岗站北护理院（大连市西岗区北海景苑养老院）是全国首批医养结合远程协同服务试点单位，并成为东三省首家开通医养结合远程医疗会诊机构。国家远程医疗与互联网医学中心、联仁健康携手北京老年医院、中日友好医院、首都医科大学宣武医院、北京友谊医院、北京老年医院等全国知名专家，依托国家老龄健康医养结合远程协同服务平台，为医养结合试点单位提供远程医疗、慢病管理、复诊送药、照护指导、人员培训、科普

讲座等远程协同服务，提升了辖区老人的获得感和满意度。避免患者延迟诊断和误诊，实现大医院病床的跨地区延伸，专家突破地域、时间限制，为老人提供了优质医疗资源，提高了看病效率，解决了老人看病难问题，让老人充分享受到了智能化带来的成果，增强了老人对智能化时代的认同感。

四是下步加强学习培训，强化社区服务，让老人尽快融入智能化时代。我区在加强推进智能化建设的同时，也加强对老年人对智能化知识培训，让老辖区老人尽快融入到智能化时代，充分感受智能化带来的便利。主要采取四项措施：一方面是对有行为能力的老年人通过社区老年大学、社区讲坛等方式加强对老年人智能化方面的培训，比如如何申请和使用微信、出行如何扫二维码、如何利用微信买菜付账等；二方面针对失能半失能老人，通过社区工作者、志愿者和社会公益组织人员上门服务，帮助他们代买代购所需物品、药品等，同时教有清醒认知且能操作电脑、手机的老人认知网络，会操作使用电脑和智能手机，自己学会网上购物、网上预约、线上挂号、扫码支付等；第三是广泛宣传，定期走访慰问孤寡、独居和空巢老人，帮助他们解决生活中的实际困难问题，同时动员老人子女，让他们做老人智能化的第一老师，让老人融入智能时代；第四是在公共场所设立导员服务，指导老人进行操作，建立充分适应老人方便快捷的机制，形成智能化时代下方便老人服务梯次水平，满足居民群

众不同层次的需求。

我们相信，随着经济和社会的发展，在各级党委、政府的重视和有关部门共同努力，全社会的关注支持下，一定能够实现养老服务市场全面开放，市场主体活力充分释放，有效供给能力大幅提升，供给结构更加优化，城乡养老服务体系、政策法规体系、质量标准体系、信用体系进一步完善，监管机制有效运行，服务质量明显改善，群众多样化、差异化、个性化服务需求基本得到满足。衷心希望您一如既往地关心和支持我区养老服务业的健康发展。

经办人姓名职务：熊 飞 一级主任科员

联系电话：83610245（办公电话）

13654116109（移动电话）

西岗区民政局

2021年6月10日